

Asiakslähtöisyys perhesosiaalityön erityisen tuen työprosesseissa

Heli Tenhovuori
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Lapin yliopisto
2023

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden laitos

Työn nimi: Asiakaslähtöisyys perhesosiaalityön erityisen tuen työprosesseissa

Tekijä: Heli Tenhovuori

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu

Sivumäärä: 131 s. + 3 liitettä

Vuosi: 2023

Tiivistelmä

Tutkielma käsittelee lapsiperheiden sosiaalityöhön kuuluvan perhesosiaalityön erityisen tuen työn järjestämistapoja ja työprosesseja asiakaslähtöisyyden viitekehyksestä. Tarkoituksena on selvittää, miten asiakaslähtöisyys ilmenee perhesosiaalityön erityisen tuen tarpeen työn järjestämistavoissa ja prosesseissa. Asiakaslähtöisyys paikantuu tutkimuksessa sekä tutkimuskirjallisuuden perusteella rakennettuun käsitteistöön että perhesosiaalityön kontekstissa erityisen tuen asiakkaan asemaan ja oikeuksiin. Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa on organisaatiotutkimuksen elementtejä. Tieteenfilosofisena lähtökohtana toimii kriittinen realismi ja ontologisena lähtökohtana lisäksi prosessifilosofia.

Aineisto koostuu kolmen eri hyvinvointialueen tai kunnan perhesosiaalityön eri työvaiheissa työskenteleville työntekijöille järjestetyistä ryhmämuotoisista teemahaastattelusta. Haastatteluja oli seitsemän ja ne toteutettiin huhti-toukokuussa 2023. Analyysitaipana on teoriaohjaava sisällönanalyysi, jossa on käytetty luokittelua. Tarkoituksena on tuottaa tietoa, jota voi hyödyntää asiakaslähtöisyyden vahvistamisessa ja työprosessien kehittämisessä sosiaalialalla.

Analyysin pohjalta tutkielmassa eritellään perhesosiaalityön työn järjestämistapoja ja sitä, miten asiakaslähtöisyys ilmenee työn järjestämisen tavoissa ja työprosesseissa. Analyysin perusteella työn järjestämistavat ovat kytköksissä asiakaslähtöisyyteen. Prosessien sisällä työntekijöiden mahdollisuudet turvata asiakaslähtöisyyden toteutuminen jäävät vaillinaisiksi, jos työn järjestämistavat eivät tue asiakaslähtöisyyttä. Asiakaslähtöisyys ilmenee pääosin prosesseissa suhdeperustaisuuden, osallisuuden, tarveperustaisuuden ja yhdenvertaisuuden kautta.

Synteesinä muodostui kolme kokonaisuutta, joiden kautta asiakaslähtöisyys prosesseissa ilmenee ja jotka ovat asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta työn järjestämistavoissa ja työprosesseissa oleellisia. Nämä ovat prosessin eheys, asiakaslähtöisyys prosessien perusteluissa ja ammattilaisten asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntäminen prosesseissa. Sekä perhesosiaalityön sisäisten prosessien ja tiimien että monialaisten yhteistyöprosessien eheys osana asiakkaan tuen kokonaisuutta, ovat tärkeitä asiakaslähtöisen lopputuloksen saavuttamisessa. Tulokset johdattavat tarkastelemaan erityisen tuen tarpeen määrittämää, kriteerejä ja erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan asemaa perhesosiaalityössä. Sen tuoma lisäarvo asiakkaalla voi jäädä työn järjestämistapojen ja järjestelmäkeskeisyyden vuoksi todentumatta, jos asiakaslähtöisyys jää prosessien perusteluissa toissijaiseksi. Eri koulutustaustaisten työntekijöiden asiantuntijuudessa ja osaamisessa on hyödyntämättä olevaa potentiaalia, jota voidaan saada käyttöön prosesseissa osaamisen ja asiantuntijuuden tarkoituksenmukaisemmalla kohdentamisella.

Avainsanat: Lapsiperheiden sosiaalityö, perhesosiaalityö, asiakaslähtöisyys, erityisen tuen tarve, sosiaalityö, työprosessi

Sisällys

| | |
|--|-----|
| 1 JOHDANTO | 1 |
| 2 ASIAKASLÄHTÖISYYS | 6 |
| 2.1 Asiakslähtöisyys ja asiakkaan etu..... | 6 |
| 2.2 Osallisuus asiakaslähtöisyyden tavoitteena ja käytäntönä | 9 |
| 2.3 Suhdeperustaisuus asiakaslähtöisyyden kulmakivenä..... | 12 |
| 2.4 Tiimityö ja reflektiivisyys asiakaslähtöisen tiimityön tukena | 16 |
| 2.5 Monialainen yhteistyö asiakaslähtöisyyttä vahvistamassa | 19 |
| 3 PERHESOSIAALITYÖ..... | 26 |
| 3.1 Perhesosiaalityön synty, tehtävä ja henkilöstö | 26 |
| 3.2 Erityisen tuen tarve perhesosiaalityössä ja sen luoma rajapinta lastensuojeluun..... | 29 |
| 3.3 Perhesosiaalityön prosessit ja prosessien kehittäminen | 32 |
| 3.3.1 Asiakkaaksi perhesosiaalityöhön | 37 |
| 3.3.2 Palvelutarpeen arviointi..... | 38 |
| 3.3.3 Suunnitelmallinen työ | 42 |
| 4 TUTKIMUSASETELMA..... | 45 |
| 4.1 Tutkimukselliset valinnat | 45 |
| 4.2 Aineistonkeruu | 48 |
| 4.3 Aineiston analyysi..... | 54 |
| 4.4 Eettisyys ja luotettavuus..... | 58 |
| 5 ASIAKASLÄHTÖISYYS TYÖPROSESSEISSA | 60 |
| 5.1 Perhesosiaalityön järjestämistapoja..... | 61 |
| 5.2 Prosessin eheys..... | 66 |
| 5.2.1 Arviointivaiheen prosessien eheys | 67 |
| 5.2.2 Tuen oikea-aikaisuuden haasteet rikkovat asiakasprosessin eheyttä..... | 76 |
| 5.2.3 Reflektiiviset rakenteet ja yhteistyörakenteet ehyttävät prosesseja..... | 80 |
| 5.3 Asiakslähtöisyys prosessien perusteluissa..... | 86 |
| 5.3.1 Asiakslähtöisyys arviointiprosessien perusteluissa | 87 |
| 5.3.2 Asiakslähtöisyys palvelujen perusteluissa..... | 96 |
| 5.4 Ammattilaisten asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntäminen prosesseissa | 100 |
| 6 JOHTOPÄÄTÖKSET | 107 |
| 6.1 Tulosten yhteenveto | 107 |
| 6.2 Johtopäätökset ja pohdinta | 111 |
| LÄHTEET..... | 119 |
| Liite 1 Teemahaastattelurunko | 132 |
| Liite 2 Informoitu suostumuskirje työntekijöille..... | 133 |
| Liite 3 Tutkimustiedote | 135 |

1 JOHDANTO

Tässä sosiaalityön pro gradu tutkielmassa pureudutaan asiakaslähtöisyyteen lapsiperheiden sosiaalityön perhesosiaalityössä. Tavoitteena tutkimuksessa on selvittää työntekijöiden näkökulmasta, miten asiakaslähtöisyys ilmenee perhesosiaalityön erityisen tuen työprosessien järjestämistavoissa. Sosiaalihuollon toiminnassa asiakaslähtöisyys on yksi tärkeistä kulmakivistä (Helminen 2021, 61), mutta vaikka sen koetaan olevan sosiaalihuollon kaikkea toimintaa läpileikkaava periaate, se ei aina toteudu sosiaalihuollon käytännöissä toivotulla tavalla (ks. mm. Hyväri 2017; Nummela 2011). Asiakaslähtöisyydestä on säädetty lainsäädäntöön ja asiakaslähtöisyyteen velvoitetaan myös sosiaalialan ammattihenkilön eettisissä ohjeissa (Talentia 2022). Sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) 1 §:ssä säädetään lain tavoitteiksi muun muassa edistää asiakaskeskeisyyttä. Käsitteestä asiakaskeskeisyydestä on alalla tutkimuskirjallisuuden perusteella siirrytty enemmän käsitteeseen asiakaslähtöisyys. Tausta-ajatus käsitteissä on sama; asiakkaan edun ja oikeuksien toteutumisen ottaminen työn lähtökohdaksi (ks. mm. Muukkonen 2008a, 146; luku 2).

Tehokkuus- ja kustannustehokkuusvaatimusten lisääntyminen (ks. Satka 2017, 69; Paasivirta 2012, 237), resurssipula (ks. Mönkkönen ym. 2019, 145) ja palvelujärjestelmän pirstoutuminen (ks. Mönkkönen ym. 2019, 140; Juhila 2018, 168) ovat ajankohdaisia haasteita sosiaalialalla. Alalla on tunnistettu riski, että asiakaslähtöisyys voi jäädä järjestelmäkeskeisyyden jalkoihin (Pohjola 2017, 171, 173). Uhkia asiakaslähtöiselle palvelujärjestelmälle on myös liiallinen byrokratia, nopeat organisaatiouudistukset, henkilökunnan vaihtuvuus, kiire, suuret asiakasmäärät sekä yksilökohtaista työtapaa painottava organisaatiokulttuuri (Seikkula & Arnkil 2009, 31). On aiheellista tarkastella, miten asiakaslähtöisyys toteutuu kaikkien näiden haasteiden keskellä.

Asiakaslähtöisyyttä voi tutkia ja kehittää sosiaalialalla monesta näkökulmasta, mutta tässä tutkimuksessa näkökulma on työn rakenteiden tasolla, erityisesti työn järjestämisen tavoissa ja työprosesseissa. Sosiaali- ja terveysministeriön laatimissa sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisissa tavoitteissa asiakasprosessien asiakaslähtöinen sujuvoittaminen sekä tehostaminen ovat mainittuina (STM 2022, 19). Tavoitteen saavuttamisen tueksi tarvitaan tutkimusta työprosessien asiakaslähtöisyyden nykytilasta, kehittämistarpeista sekä vahvuuksista eri sosiaalihuollon yksiköissä ja eri näkökulmista.

Petri Virtanen ja Jari Stenvall (2014, 69) kirjoittavat, että Suomessa julkisen hallinnon uudistamisessa organisaatiot ovat jääneet kehittämisen kokonaisuudessa hallinnon rakenteisiin keskittyvän kehittämisen jalkoihin. Tässä tutkimuksessa huomio johdetaan nimenomaan organisaatioiden tasolle organisaation sisäisten ja eri toimijoiden välisten prosessien tarkasteluun sekä niiden kehittämispotentiaaliin. Väitän, että asiakaslähtöisyyttä vaarantavia haasteista ei voida ratkaista yksin korkealla hallinnollisella tasolla eikä asiakaslähtöisyyden toteuttaminen ja turvaaminen voi jäädä myöskään yksittäisten työntekijöiden varaan. Asiakaslähtöisyyden toteutumisen varmistamiseksi tarvitaan organisaatioiden rakenteiden tasolle jalkautetut asiakaslähtöisyyttä tukevat käytännöt ja prosessit. Näin voidaan saavuttaa asiakaslähtöiset toimintatavat yhdenvertaisemmin koko organisaation asiakkaille ja laajemminkin hyvinvointialuetasoisesti tai valtakunnallisestikin.

Terhi Myller (2022, 13) toteaa, että sosiaalityön tutkimusta on edelleen perusteltua kohdentaa organisaatiotutkimukseen erilaisissa konteksteissa. Tässä tutkimuksessa on elementtejä organisaatiotutkimuksesta. Ajatteluni taustalla vaikuttavat innovaatioteorian, rakenteellisen organisaatioteorian sekä prosessiparadigman näkökulmat. Innovaatioteoriassa organisaatioiden uudistumiskyky ja muutoksiin vastaaminen nähdään prosessien kehittämisen lähtökohtana (Virtanen & Stenvall 2014, 72). Tämä näkyy tutkimuksen tarpeen perusteluissa sekä tutkimuksen emansipatorisessa tiedonintressissä, jossa korostuu ajatus rakenteiden paljastamisen, purkamisen ja kehittämisen kautta yksilön toimintamahdollisuuksien lisäämisestä (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 200, 202). Rakenteellisessa organisaatioteoriassa kiinnostus kohdentuu organisaation rakenteisiin, työntöön edellytyksiin sekä organisaation sisäisen toiminnan lisäksi systeemiteoreettisen ajattelutavan mukaisesti organisaation ympäristöön (Virtanen & Stenvall 2014, 71). Myös organisaatiotutkimuksen prosessiajattelua painottavassa haarassa organisaatiot nähdään osana laajempaa ekosysteemiä, jossa toimintaympäristön muutoksissa eläminen nähdään organisaatioiden dynaamisen luonteen kautta tapahtuvana (Nieminen & Talja 2018, 198, 202). Tutkielmassa tarkastellaan asiakaslähtöisyyttä työprosessien ja työn järjestämisen näkökulmasta. Systeemiteoreettisen ajattelutavan mukaisesti perhesosiaalityö paikantuu osaksi palvelujärjestelmän moninaista kenttää, minkä vuoksi monialainen yhteistyö nousee tutkimuksessa keskeiseksi. Prosessinäkökulman lisäksi tutkimuksessa keskitytään asiakaslähtöisyyden ja erityisen tuen tarpeen paikantamiseen perhesosiaalityössä. Tarkastelukulma painottuu näiden kautta sosiaalityön arvopohjaan ja käsitteistöön.

Päätökseen tutkia työn järjestämistapoja ja prosesseja vaikutti myös työelämässä tekemäni havainto siitä, että perhesosiaalityötä toteutetaan eri hyvinvointialueilla ja

niiden sisällä eri tavoin, kuten eri prosessein, resurssein, ammattinimikkein ja työtiimein. Prosessien tasolla on otettava huomioon alueelliset reunaehdot kuten alueen koko, työntekijäresurssit, yhdyspinnat alueen muihin toimijoihin ja esimerkiksi asiakkaiden alueelliset tarpeet. Ei ole tarkoituksenmukaista, että koko Suomessa prosessit ovat täysin yhteneväiset. Jos prosessien tasolla voidaan kuitenkin tunnistaa asiakaslähtöisyyttä tukevaa toiminnan logiikkaa, voi tietoa soveltaa monenlaisiin ratkaisuihin. Nyt ajankohtaisen hyvinvointialueuudistuksen myötä työn järjestämistapoja ja työprosesseja yhdennetään. Lisäksi perhesosiaalityön toimintaympäristön jatkuva muutos aiheuttaa tarvetta mukautua ja etsiä uusia tapoja toimia ja vastata asiakkaiden tarpeisiin (Rasa & Vuolukka 2019, 257; Rauhala 2017, 161).

Työprosessien muokkaaminen on yksi tapa mukautua ajan muutoksiin. Kehittämistä tarvitaan, jos nykyiset mallit eivät enää vastaa asiakkaiden tarpeisiin tai ulkopuolelta määriteltäviin reunaehtoihin. Asiakaslähtöisyys ei voi toteutua optimaalisesti prosesseissa, jotka eivät vastaa sosiaalihuollon ajankuvaa. Organisaatioiden kehityksestä tiedetään, että erityisesti julkiset organisaatiot muuttuvat melko hitaasti (Virtanen & Stenvall 2014, 33). Toimintaympäristön muutokset taas tunnistetaan nopeina ja jatkuvina (mm. Helminen 2021, 65; Mönkkönen 2018). On tärkeää, että organisaatioissa työn järjestämistavat mahdollistavat dynaamisen muutoksiin vastaamisen työn käytännöissä.

Asiakaslähtöisyys ei ole yksiselitteinen käsite. Se sisältää monenlaisia osa-alueita, se ilmenee monella tapaa ja se saa monenlaisia tulkintoja ja arvotuksia työn käytännöissä. Asiakaslähtöisyys ohjaa tarkastelemaan sosiaalityön perimmäistä tehtävää; heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tukemista sekä heidän asioiden, edun ja oikeuksien edistämistä. Asiakaslähtöistä on tunnistaa erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat, sillä asiakaslähtöistä on sovittava palvelut ja tuki asiakkaan tarpeisiin. Kaikille asiakasryhmille on taattava tarpeensa mukaiset laadukkaat sosiaalipalvelut (STM 2022, 17). Perhesosiaalityön järjestämistapojen ja työprosessien tarkastelun kautta voidaan nähdä, pystytäänkö näihin asiakaslähtöisyyteen liittyviin sosiaalialan keskeisiin tehtäviin ja tavoitteisiin vastaamaan lapsiperheiden kohdalla käytännön työssä. On riski, että muuttuvassa toimintaympäristössä, erilaisten ulkoisten vaatimusten kasvaessa ja asiakkaiden haasteiden muuttuessa yhä monimuotoisemmiksi, asiakaslähtöisyyden toteuttaminen jää prosesseissa toisintamaan jotakin lähihistoriassa toimivaksi koettua kaavaa, joka ei enää vastaa ajan vaateisiin tai ideaaliin sosiaalityön toiminnasta. Ajankohtaisia tarkastelukohtia, joita tutkielmassa sivutaan, on muun muassa toimivatko perhesosiaalityön prosessit

järjestelmän vai asiakkaan ehdoilla, onko perhesosiaalityö löytänyt ja vakiinnuttanut ydintehtävänsä ja paikkansa palvelujärjestelmässä ja kykeneekö perhesosiaalityö muuntumaan ajan vaateisiin.

Asiakaslähtöisyyttä on tutkittu sosiaalihuollossa paljon, niin Suomessa kuin kansainvälisestikin, mutta lapsiperheiden sosiaalityössä lähinnä lastensuojelun alueella. Perhesosiaalityötä ja sen prosesseja on tutkittu vain vähän. Perhesosiaalityö onkin toistaiseksi jäänyt lastensuojelun varjoon tutkimuksessa ja tieteellisessä keskustelussa (Rasa & Vuolukka 2019, 260). Työn eri prosesseja on tutkittu jonkin verran sosiaalihuollon eri konteksteissa, kuten palvelutarpeen arviointia (Nieminen, Vierula, Paavilainen & Pösö 2020; Vierula, Pösö & Paavilainen 2019), alku- tai ensiarviointia (Hietämäki, Kuusinen, Pursi & Rajala 2017; Hietämäki 2015; Paasivirta 2012), arviointivaihetta ylipäätään (Jaakola & Pösö 2022; Jaakola 2020; Jaakkola 2016), asiakassuunnitelmaa (Poikela 2010) ja suunnitelmallisen työn vaihetta (Muukkonen 2008d), mutta työn kokonaisprosessiin on kiinnitetty tutkimuksessa vähemmän huomiota. Ajattelen, että asiakkaan kokemus palvelussa muodostuu työprosessien saumattomasta, asiakaslähtöisesti suunnitellusta ja toteutuvasta kokonaisuudesta, jolloin asiakasprosessin kokonaisuuden lisäksi eri työvaiheiden ja toimijoiden väliset yhdyspinnat ovat tärkeitä tarkastelukohtia. Näihin kiinnitetään huomiota tässä tutkimuksessa. Virtasen ja Stenvallin (2014, 119) mukaan organisaatioissa on oleellista kiinnittää huomiota rajapintoihin ja tarkastella mitä niissä tapahtuu.

Lapsiperheiden sosiaalityö on itselleni tuttua työelämästä ja siksi päädyin tutkimaan asiakaslähtöisyyttä juuri perhesosiaalityössä. Perhesosiaalityö on sosiaalihuoltolain alaista lapsi- ja perhekohtaista työtä, joka on syntynyt vuonna 2015 voimaan tulleen uudistetun sosiaalihuoltolain myötä. Perhesosiaalityö on siis suhteellisen uusi sosiaalihuollon lapsiperhepalvelujen yksikkö. Ensimmäiset vuodet perhesosiaalityö haki muotoaan ja paikkaansa palvelujärjestelmässä (Rasa & Vuolukka 2017, 266-267) ja nyt on ajankohtaista tarkastella millaiseksi paikka on vakiintunut. Prosessien tasolla työtä on rakennettu uutta luomalla, mutta myös mallintamalla pidemmän historian omaavista lähitoimijoista, kuten lastensuojelusta. Joillain alueilla onkin kehitetty myös perhesosiaalityön ja lastensuojelun yhdennettyjä prosesseja (Yliruka, Harrikari, Forsell, Kuoppala, Perhonen & Salmela 2022, 18). Lastensuojelun ja perhesosiaalityön rajapinta on ilmeisen merkittävä tekijä perhesosiaalityön prosesseissa, mutta myös ilmeisen epäselvä (vrt mm. Jaakola & Pösö 2022, 363; Alatalo ym. 2019, 7, 13; Rasa & Vuolukka 2019, 271, 275). Esimerkiksi

erityisen tuen tarpeen ja lastensuojelun tarpeen perustelut ovat lainsäädännössä lähes identtiset (SHL 3 §; Lastensuojelulaki, LSL 2007/417, 27 §).

Rajasin tutkimusta asiakassegmentin mukaan siten, että keskityn tutkimuksessa erityiseen tukeen oikeutettujen asiakkaiden prosesseihin. Erityisen tuen asiakkaat on tunnistettu sosiaalihuoltolaissa ryhmänä, joka tulee erityisesti huomioida palveluja annettaessa ja kehitettäessä (SHL 8.2 §). Lisäksi haluan viedä tutkimuksen lähelle sosiaalityön perustehtävää, heikoimmassa tai haavoittuvimmassa asemassa olevien tukemiseen (Pohjola 2019, 327). Sosiaalihuoltolaissa määritellään useassa kohtaa erityisen tuen tarpeesta ja erityiseen tukeen oikeutettujen asiakkaiden oikeuksista (SHL 3 §, 4.3 §, 8.2 §, 37 §, 36 §), mutta laki jättää laajat raamit tulkinnalle, kenellä on oikeus erityiseen tukeen. Tutkimus ohjaa tarkastelemaan erityisen tuen työn tulkintoja, erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tarpeita ja näiden huomioimista työprosesseissa. Asiakslähtöistä on, että asiakkaat saavat tarpeensa mukaista palvelua, joten on oleellista tarkastella, onko perhesosiaalityön prosessit onnistuttu luomaan siten, että ne vastaavat sekä sosiaalihuoltolain ennaltaehkäisevän ja kevyemmän tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tarpeita, että joskus lähellä lastensuojelun rajapintaa olevien erityisen tuen tarpeen asiakkaiden tarpeita, ja huomioidaanko perhesosiaalityön prosesseissa erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan laissa tunnistettu erityisasema.

Tutkielman sisältö noudattaa pitkälti sen toteutuksen kronologista järjestystä. Siinä edetään teoreettisen viitekehyksen ja työn kontekstin esittelystä tutkimuksellisten valintojen ja tutkimuksen toteutuksen kautta analyysiin, tuloksiin ja pohdintaan. Luvussa kaksi esittelen teoreettisena viitekehyksenä toimivaa asiakslähtöisyyttä ja siihen liittyviä lähi- ja osakäsitteitä. Luvussa kolme kuvaan perhesosiaalityön prosesseja ja prosessin kehittämistä. Luvussa neljä esittelen tutkimusvalintoja ja tutkimusprosessin kulkua sekä tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Tutkimuksen aineisto koostuu seitsemästä ryhmämuotoisesta teemahaastattelusta ja aineisto on analysoitu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä luokittelemalla. Luvussa viisi esittelen tutkielman tuloksia. Tuloksena esittelen prosessien tasolla näkyviä asiakslähtöisyyden osa-alueita ja kolme toisiinsa limittyvää asiakslähtöisyyttä prosessien ja työn järjestämisen tasolla tukevaa kokonaisuutta. Luku kuusi päättää tutkielman tulosten tiivistämiseen ja johtopäätöksiin.

2 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Tutkielman teoreettisena viitekehystenä toimii asiakaslähtöisyys, jonka vahvistaminen on yksi sosiaalihuoltolain tavoitteista (SHL 1 §). Sosiaalihuoltolain myötä huomaanit ja sosiaaliset arvot kuten asiakaslähtöisyys nousivat entistä vahvemiksi pyrkimykseksi sosiaalihuollossa (Hämäläinen & Niemelä 2014, 90, 103). Käsitteenä asiakaslähtöisyys on laaja ja se liittyy moniin työorientaatioihin, työtapoihin sekä sosiaalialan keskeisiin käsitteisiin ja tavoitteisiin. Asiakaslähtöisyys on myös merkittävä osa sosiaalialan eettistä toimintaa (Talentia 2022). Asiakaslähtöisyyttä voidaan tulkita sosiaalialalla monella tapaa (Hingley-Jones & Ruch 2016, 235).

Tässä luvussa esittelen keskeisimpiä asiakaslähtöisyyteen sosiaalialalla liitettyjä käsitteitä. Aluksi avaan asiakaslähtöisyyttä yleisemmin, sekä sen kanssa osin limittäistä asiakkaan ja lapsen etua. Tämän jälkeen esittelen osallisuutta ja suhdeperustaisuutta. Kaksi viimeistä alalukua liittyvät asiakaslähtöisyyttä mahdollistaviin yhteistyörakenteisiin kuten tiimityöhön, reflektiivisyyteen sekä monialaiseen yhteistyöhön. Asiakaslähtöisyyttä mahdollistavista työprosesseista kirjoitan tarkemmin luvussa kolme, mutta myös tässä luvussa prosessinäkökulma on osana.

Olen pääasiassa käyttänyt lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun kontekstiin sijoittuvaa tutkimusta ja kirjallisuutta, mutta olen soveltanut tietoa myös muilta sosiaalialan sektoreilta siltä osin, kun olen katsonut tiedon olevan kaikkea sosiaalialaa koskevaa. Tutkimuskirjallisuuden perusteella voidaan todeta, että asiakaslähtöisyyttä tukeviksi ja toisaalta haasteiksi tunnistetut seikat ovat sosiaalihuollon eri sektoreilla pitkälti samat. Osa käyttämästäni lähdekirjallisuudesta on jo vanhempaa, mutta silti relevanttia. Tämä valinta korostaa sitä, että tietyt asiakaslähtöisyyttä estävät tai heikentävät tekijät näyttävät hyvinkin pitkäaikaisina haasteina alalla. Haasteet vaikuttavat olevan syvällä sosiaalialan rakenteissa ja niiden ratkaisemiseen tarvitaan muutoksia monella tasolla, joista työn organisoinnin ja prosessien taso on yksi.

2.1 Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etu

Asiakaslähtöisyys on yksi sosiaalialan työn kulmakivistä ja sen toteuttaminen, arviointi ja kehittäminen tulee olla läsnä arkityössä (Helminen 2021, 61). Tupu Holman (1999, 27) mukaan asiakaslähtöisyys pitää sisällään asiakkaiden odotuksiin, toiveisiin ja

tarpeisiin pohjautuvan ajattelu- ja toimintatavan. Tarpeisiin pohjaaminen liittyy muun muassa asiakkaan oikeuksiin saada tarpeensa mukaisia palveluja (Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 91; Hämäläinen & Niemelä 2014, 97; Juhila 2014, 249). Jotta voidaan valikoida sopivat sosiaalihuollon palvelut, on kiinnitettävä huomiota asiakkaan asemaan ja yksilöllisiin tarpeisiin sekä itsemääräämisoikeuden toteutumiseen, johon asiakkaan ajatusten ja toiveiden huomioimenkin liittyvät (STM 2017, 16, 31, 29).

Asiakaslähtöistä on, että yksilölliset tarpeet ohjaavat auttamisprosessia eivätkä ammattilaiset määrittele prosessia puhtaasti järjestelmäpohjaisesti (Juhila 2014, 252; Rajavaara 2014, 148; Hokkanen 2013, 56; Norlamo- Saramäki 2009, 44). Asiakaslähtöisyyttä voidaan tulkita vastinparina järjestelmäkeskeisyydelle (Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 9). Erityisesti postmodernissa keskustelussa nämä näkökulmat asetetaan usein vastakkain (Norlamo-Saramäki 2009, 42). Tämä asiakaslähtöisyyden ja viranomaislähtöisyyden jännite on yksi keskeinen tarkastelukohde sosiaalialalla (Lindh, Hautala & Romakkaniemi 2019, 55), joka heijastuu poliittisista päätöksistä ja organisaatioiden toimintatapojen muodostamisesta aina asiakastyön käytäntöihin asti. Asiakkaan ja työntekijän näkökulmista katsottuna asiakaslähtöisyys voi saada erilaisia merkityksiä ja ilmentymiä. Asiakkaiden kokemukset eivät välttämättä kohtaa hallinnon tavoitteiden kanssa (Norlamo-Saramäki 2009, 2). Esimerkiksi Maarit Laitinen (2008, 86) huomasi lisensiaatin tutkimuksessaan, että joillekin asiakkaille asiakaslähtöisyys ei välttämättä viranomaistoinnissa tarkoita mitään. Toisille asiakaslähtöisyys liittyy asiakkaan kuuntelemiseen, ymmärtämiseen ja yksilöityyn kohteluun (emt). Asiakkaan yksilökohtaisen huomioimisen lisäksi tarvitaan myös asiakkaiden kokonaisvaltaista huomioimista (Helminen 2021, 61; Pohjola 2019, 328; Pohjola, Kemppainen, Niskala & Peronius 2019b, 32). Tässä holistisessa orientaatioissa kiinnitetään huomiota yksilön lisäksi hänen elämäntilanteeseensa kokonaisuudessaan, mukaan lukien yksilön ympäristö rakenteineen (Lindh, Hautala & Romakkaniemi 2018, 52).

Sosiaalihuoltolain 4 §:ssä määritellään asiakkaan etuun liittyviä tekijöitä, joita ovat esimerkiksi riittävät, tarkoituksenmukaiset ja oikea-aikaiset palvelut sekä hyvinvoinnin, osallisuuden, asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan varmistaminen. Asiakkaan etuun liittyy ylipäätään asiakkaan hyvä kohtelu ja asiakkaan yksilöllisten tilanteiden huomioiminen (STM 2017, 16). Laissa asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määritellään asiakkaan etuun liittyvistä tekijöistä tarkemmin. Myös laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) takaa osaltaan asiakkaan edun ja oikeuksien

toteutumista. Asiakkaan etu, kuten myös asiakaslähtöisyys, pitävät sisällään monia erilaisia näkökulmia, käsitteitä ja osa-alueita. Asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan etua voidaan tietyiltä osin sisällöllisesti ajatella synonyymeina, mutta asiakkaan ja lapsen edulla on käsitteenä vahvempi oikeudellinen perusta kuin asiakaslähtöisyydellä.

Asiakaslähtöisyydessä erityistä huomiota sosiaalialalla tulee saada lapsilähtöisyys. Tiina Muukkonen (2008a, 146) erittelee lapsilähtöisyyden lähikäsitteiksi lapsikeisyyden, lapsisensitiivisyyden ja lapsiystävällisyyden, joille yhteistä on lapsen huomioiminen ja lapsen kanssa työskentely. Lapsilähtöisessä työskentelyssä puhutaan lapsen edusta, joka on osa lasten oikeuksia ja pitää sisällään esimerkiksi lasten osallisuuden ja toimijuuden, lasten tarpeiden ja näkökulman huomioimisen sekä lapsen suhteiden ja identiteetin kehittymisen. Sosiaalialalla se näkyy työorientaationa sekä käytännön työmenetelmissä. (Pösö 2012, 76, 79, 82, 85.) Se toteutuu esimerkiksi lapsen oikeuksien täytäntöönpanona sekä resurssien kohdentamisena nimenomaan lapseen (Muukkonen 2008a, 146-147). Lapsen etu mainitaan Lapsen oikeuksien sopimuksen 3 artiklan 1 kappaleessa kaikkea sosiaalihuoltoa velvoittavana ensisijaisena periaatteena (Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991). Lapsen edun ensisijaisuus tarkoittaa, että kaikki ratkaisuperiaatteet on oltava lapsen edun mukaisia, eivätkä muut periaatteet saa ohittaa sitä (Pösö 2012, 76). Tämä on huomioitava myös toiminnan organisoinnissa (STM 2018, 28). Lapsen etu ei ole yksiselitteinen käsite ja usein joudutaan pohtimaan, mikä lapsen etu missäkin yksittäistilanteessa on. Käsitteen laajuuden vuoksi periaatteen hyödyntäminen voi olla haastavaa, eikä siitä voida johtaa yksiselitteisiä toimintaohjeita (Pösö 2012, 76, 81, 91). Lapsen edun määrittely jääkin usein työntekijän eettisten valintojen varaan (Eräsaari 2014, 136).

Asiakaslähtöisyys ilmenee sekä työntekijöiden henkilökohtaisena toimintana ja työorientaationa että organisaatioiden ja palvelurakenteen rakenteellisissa ratkaisuisissa (Kivistö & Hautala 2020, 254-255; Norlamo-Saramäki 2009, 2). Palvelujärjestelmä ja palvelukulttuuri eivät kuitenkaan aina tue asiakaslähtöisyyttä (Nummela 2011). Vaikka asiakaslähtöisyyttä pidetään sosiaalialan keskusteluissa itsestäänselvyytenä, se ei toteudu työn käytännöissä välttämättä toivotulla tavalla (Järnström 2011, 6; Norlamo-Saramäki 2009, 41; Immonen & Kiikkala 2007, 80). Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen haastaa työn organisointia ja asiakaslähtöisyyttä koskevaa ajattelua on tarve uudistaa esimerkiksi kehittämistyössä (Hyväri 2017, 32-33, 43).

Holma (1999, 29) tunnistaa asiakaslähtöisyyden toteutumisen riskiksi esimerkiksi kiireen, minkä vuoksi palveluprosesseissa tarvitaan sovittelua asiakaslähtöisyyden

ja resurssien välillä. Annukka Paasivirta (2012, 237) tuo esille kustannustehokkuuden ja tulosvaatimusten lisääntymisen sosiaalialalla, mikä yhdistettynä asiakasmäärien kasvuun on omiaan aiheuttamaan haasteita asiakaslähtöisyyden toteutumiselle. Mirja Satkan (2017, 72) mielestä liiketalouden lainalaisuudet ovat lähteneet muovaamaan sosiaalityön etiikkaa huonoon suuntaan. Asiakaslähtöisyyden kannalta tilanne on moninainen. Esimerkiksi palvelutuotannossa taloudelliset tehokkuusvaatimukset saattavat häivyttää sosiaalisten arvojen merkitystä, mutta toisaalta palvelujen markkinoituminen voi tuottaa monipuolisempia palveluvaihtoja asiakkaille (Möttönen & Kettunen 2014, 114, 121). Esimerkiksi Anneli Pohjola (2017, 171, 173) ja Tuija Norlamo-Saramäki (2008, 42) ovat huolissaan siitä, että asiakaslähtöisyys on jäänyt sosiaalialan järjestelmäkeskeisyyden jalkoihin, mutta taas esimerkiksi Marjukka Rasan ja Kaisa Vuolukan (2019, 269-270) tutkimuksessa perhesosiaalityössä erilaiset toimintamallit ja toimintakulttuuri nähdään kehittyneen asiakaslähtöisemmäksi organisaatiolähtöisyyden sijaan. Sanna Järnström (2011) on tutkinut asiakaslähtöisyyttä geriatrisella osastolla ja esille nousee samat haasteet kuin muissakin toimintaympäristöissä. Tehokkuusvaatimukset, jäykkä byrokratia, resurssien puute, kiire, henkilökunnan vaihtuvuus ja järjestelmäkeskeisyys (Järnström 2011, 7, 113) vaikuttavat olevan asiakaslähtöisyyden vihollisia sosiaalialan joka nurkassa.

Sektorikohtaisesti jakautunut palvelujärjestelmämme aiheuttaa erityisesti moninaisten ongelmien kohdalla haasteita asiakaslähtöisyyden toteuttamiselle (Arnkil & Heino 2014, 285). Tämän takia monialainen yhteistyö nousee oleelliseksi asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta, mutta viranomaisyhteistyössä on sosiaalialalla valitettavan paljon haasteita (Eräsaari 2014, 134). Esimerkiksi siirtyminen palvelusta toiseen vaatii sujuvoittamista ja joustavuutta (Rasa & Vuolukka 2019, 269). Lisäksi sosiaalityössä asiakaslähtöisen tuen toteuttamiseen tarvitaan hyvää asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta ja luottamusta (Karttunen & Hietämäki 2014, 330). Sosiaalialan työnorganisoinnissa on alettu osittaa ja tuotteistaa prosesseja (Eräsaari 204, 129, 131), mikä luo haasteensa muun muassa juuri asiakassuhteen luomiseen ja sen pysyvyyteen.

2.2 Osallisuus asiakaslähtöisyyden tavoitteena ja käytäntönä

Lapsiperheiden sosiaalityössä osallisuus on keskeistä (Roose, Mottart, Dejonckheere, van Nijnatten & De Bie 2009, 322). Sosiaalihuoltolaissa osallisuuden edistämisestä säädetään useassa pykälässä. Osallisuuden edistäminen mainitaan asiakkaan etuun

liittyväksi osatekijäksi (4 §). Laissa säädetään, että sosiaalipalvelujen on edistettävä ja ylläpidettävä osallisuutta (3 §) ja osallisuus on mainittu myös lain tavoitteissa (1 §). Osallisuuden edistämisen, vahvistamisen ja ylläpitämisen säädetään olevan osa sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta (15 §; 16 §).

Osallisuus on kuulumista johonkin, kuulluksi tulemista ja toimijuuden kokemusta (Juhila 2018, 93-94). Toimijuuden huomioivassa työotteessa asiakas tunnustetaan aktiivisena toimijana ja subjektina (mm. Pehkonen, Martikainen, Kinni & Mönkkönen 2019, 92; STM 2017, 28; Koivisto, Pohjola, Lyytikäinen, Liukko & Luoto 2016, 25). Lähtökohtana osallisuuden mahdollistamiselle on avoin ja selkeä kommunikaatio asiakkaan oikeuksista, velvollisuuksista ja vaihtoehtoista (Kivistö & Hautala 2020, 265; STM 2017, 16) sekä tiedon selkeys ja läpinäkyvyys (Holt & Kelly 2018, 155; Gallagher, Smith, Wosu, Stewart, Hunter, Cree & Wilkinson 2011, 117, 124). Näin varmistetaan, että asiakas pääsee osalliseksi vaikuttamaan itseään koskevissa asioissa, kuten päätöksissä tai interventioissa (Mönkkönen 2018, 160; Gallagher, Smith, Hardy & Wilkinson 2012, 75, 83). Tämä ei välttämättä ole itsestään selvää. Esimerkiksi Tuija Nummelan (2011) tutkimuksessa ilmeni, että aikuissosiaalityön kontekstissa asiakkaat eivät aina tiedneet oikeuksistaan ja palvelujärjestelmässä tähän tulisikin kiinnittää huomiota. Osallisuuteen kiinnittyvät käsitteet, kuten itsemääräämisoikeus, osallistuminen ja tasavertaisuus asiakas-ammattilaisuus-suhteessa ovat asiakaslähtöisyyden arvopohjaa (Järnström 2011, 5).

Asiakastyön on oltava osallistavaa (Helminen 2021, 73). Asiakkaiden tulee esimerkiksi voida vaikuttaa siihen, millä tavoin hänen kanssaan työskennellään (Muukkonen 2008a, 158). Omaan asiakasprosessiin vaikuttamisen lisäksi asiakkaalle tulee luoda mahdollisuus vaikuttaa palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen (Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 93; Hyväri 2017, 36; Gallagher ym. 2012, 75) esimerkiksi mahdollistamalla palautteen antamisen (Holma 1999, 28). Näin osallisuus voi muovata myös sosiaalityön prosesseja (Gallagher ym. 2011, 117). Asiakastyössä asiakkaan tuottaman tiedon tunnistaminen yhtenä asiantuntijuuden muotona mahdollistaa asiakkaan osallisuuden tiedonmuodostuksessa (Pärna 2012, 44; Vaininen 2011, 57; Muukkonen 2008a, 157). Yksi esimerkki osallistavasta työtavasta asiakastyössä on osallistava kirjaaminen (ks. Juhila 2018, 59; Roose ym. 2009, 328-329).

Osallisuuden tulee olla palvelujen järjestämisen lähtökohtana (Kalliomaa-Puha, Tillman & Saarikallio-Torp 2017, 91). Sosiaalihuollon palvelujen yhteydessä osallisuus tarkoittaa muun muassa asiakkaan mielipiteen selvittämistä ja huomioimista sekä tuen

tarpeen tunnistamista. Se ei tarkoita, että asiakas saisi itse päättää palveluistaan tai että hänellä olisi subjektiivinen oikeus niihin. (Araneva 2022, 70, 74, 160, 237.) Kuitenkin osallistavaa on, että tukea suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä asiakkaan kanssa (Pohjola ym. 2019b, 34-35; Koivisto ym. 2016, 25).

Osallisuus toteutuu sekä asiakkaiden kohtaamisissa että asiakasprosessien osien kokonaisuutena (Muukkonen 2008a, 152). Sen ei tule rajoittua vain yksilötason asiakastyöhön, vaan se tulee sitoa osaksi työprosesseja ja koko palvelujärjestelmää. Kirsi Juhila (2018, 227-228, 230) esittää esimerkin osallisuutta rajoittavista prosesseista. Hänen mukaansa palvelujärjestelmämme perustuu yhä enemmän markkinamekanismeihin perustuviin tuotanto-, ohjaus- ja toimintatapoihin, joissa esimerkiksi kilpailuttamisella pyritään kustannustehokkaampiin ratkaisuihin. Tämä voi käytännössä kuitenkin rajata asiakkaan mahdollisuuksia saada itselleen sopivin palvelu. (Emt.) Nykyään palveluissa painotetaan yksilön vastuuta ja valitsemisen vapautta (Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 94-95; Törrönen, Borodkiva & Samoylova 2013, 9). Nämä painotukset liittyvät kuluttajakansalaisuuden nousuun (Hyväri 2017, 35), joka sosiaalialan kontekstista käsin on paikoin ongelmallinen (Kuusinen-James & Seppänen 2018, 66; Mönkkönen 2018, 13). Osallisuudella on myös kääntöpuolensa, jos sitä ei osata yksilöidä asiakkaan tarpeisiin ja voimavaroihin nähden. Pohjola (2017, 173-174) ei näe kuluttajakansalaisuuden olevan välttämättä pohjimmiltaan asiakaslähtöinen tapa heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla, sillä monituottajamalli lisää järjestelmän monimutkaisuutta ja hajottaa palveluketjua, eikä kaikilla asiakkailta ole kykyä toimia näin moninaisessa järjestelmässä. Valinnanvapautta korostava kuluttajakansalaisuuteen pohjaava toimintamalli tukeekin pääasiassa heitä, keillä on entuudestaan toimintakykyä, eikä huomioi heikommassa asemassa olevien tarpeita (Lindh, Hautala & Romakkaniemi 2018, 51; Kuusinen-James & Seppänen 2008, 80). Aina asiakkaalla ei ole voimavaroja vahvaan osallisuuteen omassa asiakasprosessissaan (Juhila 2018, 63; Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 95).

Osallisuuden tasapuolisuus sosiaalipalveluissa esimerkiksi perheenjäsenten kesken on yksi tarkastelukohta sosiaalipalveluissa. Lähtökohta lasten kanssa työskentelyssä tulee olla lapsen toimijuuden tunnistaminen ja tukeminen sekä lapsen arvostus (Mitchell 2022, 532). Muukkonen (2008a 149-152) painottaa, että lapsen osallisuuden toteutumiseen on kiinnitettävä erityisesti huomiota, sillä lapsen ikä ja ominaisuudet voivat rajoittaa osallisuutta. Mirja Korkiakangas (2005, 48, 64 91) huomasi tutkimuksessaan lastensuojelun kontekstissa, että lapset saattoivat jäädä liian ulkopuoliseksi työskentelyn

keskittyessä enemmän perheen aikuisiin. Anne-Mari Jaakolan (2020, 135) väitöskirjassa, joka käsittelee lapsen tilanteen arviointia lastensuojelun sosiaalityössä, todetaan, että lapsen osallisuutta pyrittiin vahvistamaan systematisoimalla prosessia esimerkiksi arvioinnin menetelmäosaamista monipuolistamassa. Tutkimuksen mukaan lapsen subjektiivisuus ja lapsen kokemuksellinen tieto omasta tilanteestaan tunnustettiin ja sitä arvostettiin (emt). Johanna Hietämäki (2015, 150) huomioi väitöskirjassaan lastensuojelussa, että isien osallisuus toteutui heikommin kuin äitien. Osallisuuteen liittyy myös yksilön läheisten mahdollisuus olla osallisina asiakasprosessissa (Seikkula & Arnkil 2009, 168).

Osallisuudella voi olla positiivinen vaikutus interventioiden tehokkuuteen ja vaikuttavuuteen (Gallagher ym. 2012, 77, 83) ja osallistavat työtavat voivat myös vahvistaa asiakkaan sitoutumista (Gallagher ym. 2011, 129). Sitoutuminen taas voi lisätä tuen vaikuttavuutta (Whittaker, Cox, Thomas & Cocker 2014, 479). Osallisuutta vahvistaa esimerkiksi hyvä asiakas-työntekijäsuhde ja sitä voi heikentää muun muassa liian byrokraattiset ja managerialistiset toimintatavat sekä liian vähäinen aika asiakastyöhön (Gallagher ym. 2012, 83; Gallagher ym. 2011, 123).

2.3 Suhdeperustaisuus asiakaslähtöisyyden kulmakivenä

Suhdeperustainen (relationship-based) lähestymistapa on asiakaslähtöisyyteen kiinnittyvä orientaatio, joka on saanut vahvan aseman sosiaalialan työssä (Hingley-Jones & Ruch 2016, 235). Suhdeperustaisuus ei ole yksiselitteinen käsite. Se liittyy ammattilaisen ja asiakkaan väliseen suhteeseen, jonka on todettu olevan keskeinen tekijä hyvässä ja vaikuttavassa sosiaalityössä (Trevithick 2003, 163; Holt & Kelly 2018, 148; & Hietämäki 2015, 329) ja jolla lisäksi vaikuttaa olevan merkitystä myös intervention onnistumiseen ja vaikuttavuuteen (Murphy, Duggan & Joseph 2013, 711). Työntekijältä tarvitaan tietoa panostusta suhteen luomiseen, mutta tämä ei yksin riitä, sillä esimerkiksi suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen yksi haaste on organisaatioiden työn järjestämisen tavat ja prosessit (Alatalo 2018, 43, 91). On tärkeää kiinnittää huomiota niihin organisaation rakenteisiin ja ympäristöihin, joissa asiakas-ammattilaisuhde muodostuu ja toimii, sillä myös rakenteet muovaavat suhdetta (Bryan, Hingley-Jones & Ruch 2016, 229).

Suhdeperustaisessa asiakastyössä työ kohdentuu suhteiden merkitykseen ja suhteiden laatuun (Aaltio & Isokuorti 2019, 12). Relationaalisessa hyvinvoinnissa kiinnostus kohdentuu niihin suhteisiin, joissa hyvinvointi muodostuu. Relationaalinen

lähestymistapa ohjaa tarkastelemaan esimerkiksi sitä, millaisia edellytyksiä ihmisen hyvinvoinnille erilaiset instituutiot ja niissä muodostuvat suhteet tuottavat. (Saikkonen, Hämeenaho, Kannasoja, Kekäläinen, Mikkola, Niemi, Nousiainen, Turunen & Väkeväinen 2021, 99.) Myllerin (2022, 108) väitöskirjassa asiakasprosessin kuvauksissa suhteet nousivat oleelliseen asemaan, kuten asiakkaan ja työntekijän suhde ja eri organisaatioiden väliset suhteet. Asiakkaat itse kuvasivat asiakkuutta enemmänkin kokemuksina kohtaamisista kuin prosessina (emt).

Kaarina Mönkkösen (2018, 107) mukaan jo muutama vuosikymmen sitten painopiste sosiaalialalla siirtyi asiakkaiden ongelmien analysoimisesta myös asiakassuhteen vuorovaikutuksen analysoimiseen. Vuorovaikutuksellinen työote onkin sosiaalialalla vakiintunut (Juhila 2018, 62) ja sitä pidetään yhtenä asiakaslähtöisyyden lähtökohtana (STM 2017, 16). Hyvässä vuorovaikutuksellisessa kohtaamisessa tulee välittyä aito välittäminen ja auttamishalu, yksilön kunnioittaminen sekä uskon ja toivon mahdollisuus (Kanaoja 2017a, 185, 186). Suhdeperustaisessa työtavassa, asiakas voi tuntea itsensä arvostetuksi ja arvokkaaksi (Whittaker ym. 2014, 486).

Luottamus on kaiken työskentelyn perusedellytys (STM 2017, 29) ja keskeistä hyvässä vuorovaikutussuhteessa (Gallagher ym. 2011, 117). Ilman luottamusta vaikeita asioita ei välttämättä päästä käsittelemään (Jokinen, Juhila, Raitakari 2003, 162). Sosiaalihuoltolain 4 §:ssä asiakassuhteen luottamuksellisuus ja yhteistoiminta asiakkaan kanssa kiinnitetään asiakkaan etuun. Hyvä suhde muotoutuu vähitellen luottamuksen lisääntyessä (Gallagher ym. 2011, 122; Laitinen 2008, 144) ja luottamusta tulee rakentaa asiakassuhteissa tietoisesti (Kanaoja 2017a, 186). Luottamuksellinen suhde voi kärsiä, jos prosessit eivät mahdollista aitoa ja koko prosessin läpikäymistä yhteistyötä (Kivistö & Hautala 2020, 264). Työntekijäsuhteen jatkuvuus on tärkeää (Immonen & Kiikkala 2007, 81-82), mutta sosiaalihuollossa tiedostettu haaste (Kanaoja 2017a, 188; Paasivirta 2012, 246). Asiakaslähtöisyyden edellytyksenä on asiakkaan tunteminen (Norlamo-Saramäki 2009, 133). Tutustuminen alkaa aina alusta, kun työntekijä vaihtuu. Asiakas voi työntekijävaihdosten takia kokea vaikeutta jakaa hankalia asioita viranomaisille (Alatalo 2018, 60). Pahimmillaan työntekijävaihdokset estävät luottamuksellisen suhteen syntymisen sekä kyseisessä organisaatiossa että jatkossa muidenkin viranomaisten kohdalla (Saikkonen ym. 2021, 102; Kanaoja 2017a, 188). Asiakkaan näkökulmasta samojen asioiden kerääminen monelle eri työntekijälle ei ole asiakaslähtöistä (Hietamäki ym. 2017, 418).

Asiakkaan edun kannalta on tarkoituksenmukaista pyrkiä minimoimaan työntekijöiden vaihtuvuus sosiaalihuollonprosessin eri vaiheissa (STM 2017, 18). Tiedyt työn organisointitavat systemaattisesti estävät asiakkaan ja työntekijän suhteen ja luottamuksen muodostumista silloin, kun työntekijöiden vaihtumia on suunnitellusti useita asiakasprosessin sisällä (Ferguson, Warwick, Cooner, Leigh, Beddoe, Disney & Plumridge 2020, 697). Prosessien pilkkoutuminen on lastensuojelun puolella Outi Jaakkolan (2016, 82-83, 107) lisensiaatin tutkimuksen perusteella heikentänyt asiakkaan kiinnittymistä sosiaalityöntekijään. Sosiaalityöntekijät joutuivat säätelämään suhdetyötä siten, että asiakas ei kiinnittyisi palvelutarpeen arvioinnin aikana häneen liikaa. Sosiaalityöntekijät ajattelivat hyvän suhteen muodostuksen tapahtuvan työntekijän sijaan auttamisjärjestelmään tai organisaatioon. (Emt.) Alatalon (2018, 43, 46-47, 49 102-103) tutkimuksen perusteella sosiaalityön eriyttäminen erillisiin yksiköihin yksikköjen sisällä on suhdeperustaista työtettä heikentävä ratkaisu. Katkokset työskentelysuhteessa aiheuttavat katkoksia myös tiedonmuodostuksessa, jolloin tiedon siirtäminen siirtotapaamisilla osoittautui tärkeäksi. Prosessien pilkkominen aiheutti myös työntekijöiden välisten suhteiden, kollegiaalisuuden sekä reflektiivisyyden heikkenemistä. (Emt.)

Mari Kivistö ja Sanna Hautala (2020, 261) tunnistivat tutkimuksessaan vammaispalveluissa ammattilaisen ja asiakkaan välistä yhteistyösuhdetta tukeviksi tekijöiksi muun muassa avoimen neuvottelun, useat tapaamiset, asiantuntijuuden hyödyntämisen asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi ja heikentäviksi tekijöiksi informaation ja vaihtoehtoja kertomisen toteutumattomuuden. Avoin kommunikaatio ja tapaamisten tiheys parantavat suhteen laatua (Murphy, Duggan & Joseph 2013, 711). Hietämäki (2015, 146) toteaa väitöskirjassaan, että sosiaalityöntekijöiden olisi tarve tavata lapsia enemmän lastensuojelun alkuarvioinnissa. Myös Alatalon (2018, 73) tutkimuksessa korostui näkemys, että suhteen rakentuminen lapseen on erityistä panostusta vaativa tehtävä, johon tarvitaan tarpeeksi tiheästi tapahtuvia pitkäkestoisia tapaamisia. Kuitenkin esimerkiksi työn kuormitus (Alatalo 2018, 102, 89), kiire (Juhila 2018, 323), henkilökunnan vaihtuvuus ja asiakkaiden suuri määrä kaventavat mahdollisuuksia toteuttaa kohtaamistyötä ja suhdeperustaista työtettä (Laitinen 2008, 88).

Asiakkaan ja työntekijän suhde ja kohtaamiset tulee nähdä työväliseinä, jolla voidaan saada aikaan muutosta (Kanaoja 2017a, 185; Jokinen, Juhila & Raitakari 2003, 166). Elina Aaltio ja Nanne Isokuorti (2019, 14) pitävät muutostyötä mahdottomana ilman suhteen rakentumista. Asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen voi olla yksittäisenäkin

tilanteena voimauttava (Muukkonen 2008a, 157) ja siksi jo ensikohtaamisella on tärkeä merkitys yhteistyön syntyyn (Holt & Kelly 2011, 155; Koprowska 2008, 53). Voimauttaviin kohtaamisiin tarvitaan panostusta ja aikaa. Kiire on suhdeperustaisen työn vihollinen, sillä ihmissuhdetyössä ei voida kohdata asiakkaita nopeasti. Kiire on työssä todellista, mutta joskus myös opittu asenne tai tunne. (Mönkkönen 2018, 185, 187, 189.) Asiakaslähtöisyyden kannalta työskentelyssä on tärkeää huomioida asiakkaiden erilaiset tahdit ja asiakkaan toiveet työskentelyn aikataulusta (Gallagher ym. 2011, 123-124). Kim Holt ja Nancy Kelly (2018, 147, 150) tunnistavat sosiaalityössä vaateita työskennellä asiakkaiden kanssa nopeasti ja tehokkaasti, mikä asettaa organisaatioiden vaatimukset ja suhdeperustaiset tavat toimia jännitteeseen suhteeseen. Myös Myller (2022, 37) tunnistaa esimerkiksi taloudellisten reunaehtojen luovan jännitettä organisaatioiden strategisten linjausten ja vuorovaikutuksellisen työotteen toteutumisen välillä.

Dialogisuus on yksi suhdeperustaisuutta vahvistava ajattelutapa ja vuorovaikutuksen käytäntö (Seikkula & Arnkil 2009, 15). Dialogisissa käytännöissä jokaiselle osapuolelle annetaan tilaa vuoropuhelussa ja kaikkien näkökulmia kuunnellaan (Juhila 2018, 257; Seikkula & Arnkil 2009, 7; Isoherranen 2008b, 66). Aito kuuntelu edellyttää kykyä tarkastella rakentavasti omia ja toisten näkökulmia sekä kykyä huomioida eriävätkin mielipiteet (Mönkkönen, Kekoni, Jaakola, Profian Sosiaalipalvelut Oy:n henkilöstö & Pehkonen 2019, 147). Tällaiseen vastavuoroisuuteen liittyy tasavertainen toimijuus ja vastavuoroinen vastuu (Mönkkönen 2018, 78-82). Toimivan dialogin pohjalle tarvitaan luottamuksen rakentumista ja kunnioittamista (Juhila 2018, 258; Törrönen, Borodkina & Samoylova 2013, 8, 12). Dialogisessa kohtaamisessa tuetaan asiakkaan toimijuutta ja osallisuutta, sillä dialogisuuden avulla asiakkaalle mahdollistuu omien mielipiteiden ja kokemusten jakaminen (Pehkonen ym. 2019, 93).

Kaarina Mönkkönen (2002; 2018) kytkee dialogisuuden asiakaslähtöisyyteen vuorovaikutusorientaationa. Hän erittelee vuorovaikutusorientaatiot asiantuntijakeskeiseen, asiakaskeskeiseen ja dialogiseen orientaatioon, joista jälkimmäinen tukee asiakaslähtöisyyttä. Kahta ensimmäistä kuvaa epätasainen, yksisuuntainen vuorovaikutus ja valta-asetelma eli joko toimitaan liikaa ammattilaisen asiantuntijavallan ehdoilla tai liikaa asiakkaan ehdoilla. Dialogisessa työorientaatiossa suhde on tasapainoisempi. Siinä huomioidaan ammattilaisen osaaminen ja asiantuntijuus sekä asiakkaan tarpeet ja kokemusmaailma. Asiakassuhde on kuitenkin lähtökohtaisesti epäsymmetrinen ja joskus asiantuntijakeskeistä positiota tarvitaan. (Mönkkönen 2018, 12-13, 50, 70, 81, 83, 104.)

Esimerkiksi Ritva Poikelan (2010, 225) väitöskirjatutkimuksessa asiakaslähtöisyys näytetytyi lapsiperhepalveluissa pitkälti asiakaskeskeisyytenä, jossa asiakkaan oma aktiivisuus korostui liiallisesti suhteessa ammattilaisten passiivisuuteen

Vaikka asiakkaan ja työntekijän suhteessa valta-asemalla on vaikutusta (Laitinen 2008, 87), voidaan suhde silti nähdä kumppanuutena. Kumppanuussuhde tulee nähdä työskentelyn lähtökohtana eikä jonakin, joka saavutetaan vasta työskentelyn lopputuloksena. Demokraattisessa kumppanuudessa jaetaan vastuita asiakkaiden ja työntekijöiden kesken. (Roose, Griet, Van Houte, Vandenhoe & Reynaert 2013, 445, 449.) Suhteen tasavertaisuus edellyttää esimerkiksi yhteistä tavoitteiden ja työn sisällön määrittelyä (Hyväri 2017, 43). Järjestelmä- ja viranomaiskeskeinen palvelujärjestelmämme ei valitettavasti aina ohjaa kumppanuuteen perustuvaan työotteeseen (Kanaoja 2017a, 186).

Viranomaistoimintaan kuuluu yhteiskunnan järjestelmän edustaminen ja sitä myötä lakien ja organisaatioissa luotujen kriteerien noudattaminen, mikä voi johtaa myös asiakkaan toiveiden vastaisiin ratkaisuihin. Hyvässä luottamukseen perustuvassa suhteessa myös erimielisyyksiä voidaan käsitellä ja avoimuuden nimissä asiakkaan tietoon tulee tuoda organisaation ja sen toiminnan reunaehdot. (Kanaoja 2017a, 187-188, 192.) Hyvän suhteen ylläpitämistä auttaa, jos tämä tehdään heti työskentelyn alussa ja luodaan näin yhteinen ymmärrys suhteen luonteesta. Käytännössä voidaan esimerkiksi käydä läpi asiakkaan valinnanvapauteen liittyvät kysymykset, työntekijän saavutettavuus sekä työskentelyn aikataulut ja tavoitteet. (Koprowska 2008, 25, 32.) Rehellisyys kommunikaatiossa on ensiarvoista (Gallagher ym. 2011, 125).

Elektroniset kommunikointitavat ovat muuttaneet suhteiden muodostamista ja suhdetyötä sosiaalialalla (ks. Byrne & Kirwan 2019, 221, 228-229; Pohjola, Kemppainen, Niskala & Peronius 2019a, 14; Pohjola ym. 2019b, 31; Juhila 2018, 240). Teknologiaperustaisten kommunikaatiotapojen on nähty tuovan tehokkuutta ja vaikuttavuutta suhdetyöhön asiakkaiden ja toisten ammattilaisten kanssa ja vaikuttaa siltä, että myös etätyöskentelyn kautta suhteita voidaan vahvistaa (Byrne & Kirwan 2019, 228). Digitalisaation ansiosta yhteistyömuodot ovat kehittyneet joustavammiksi (Mönkkönen ym. 2019, 138).

2.4 Tiimityö ja reflektiivisyys asiakaslähtöisen tiimityön tukena

Asiakkaan asioissa saumattoman yhteistyön tulee toteutua sekä eri toimialojen välillä että toimialojen sisäisillä yhdyspinnoilla (Helminen 2021, 69). Tiimimuotoinen

työnorganisointitapa on yleistä sosiaalialalla. Tiimit ovat jatkuvasti kehittyvä tapa organisoida työtä ja niiden kautta vastataan osaltaan laadukkaan ja asiakaslähtöisen työn vaatisiin. (Isoherranen 2005, 68-69.) Tiimityössä näkyviä painotuksia ovat yhteinen tavoite, yhteiset prioriteetit, yhteisvastuu, itseohjautuvuus, kaikkien jäsenten osaamisen hyödyntäminen, roolien ja vastuiden selkeys, hyvin suunnitellut työtavat ja tehtävät sekä säännöllinen toiminnan arviointi ja kehittäminen (Isoherranen 2008a, 87, 132). Tiimit kehittyvät palautteen kautta, joten toiminnasta palautteen kerääminen asiakkailta, verkostoista sekä organisaation sisältä on tärkeää, kuten myös oman toiminnan reflektointi, mieluiten suunnitellulla arviointistrategialla (Isoherranen 2005, 125, 127-128, 160).

Tiimityön organisointitapoja on monenlaisia. Lähtökohtaisesti tiimien kokoonpano, tarkoitus ja toimintaperiaatteet tulisi miettiä asiakkaiden tarpeista käsin. Huomioon on otettava myös toiminnan resurssit ja muuttuvat toimintaympäristöt. (Isoherranen 2008a, 138, 140; 2005, 75.) Tiimityömallit voivat pohjata esimerkiksi työn järjestämistapaan, jossa työ on pilkottu tietyn toiminnon mukaan osiin (Hatch 2018, 111-112). Tällainen työn osittaminen juontaa teollisuudesta tutusta taylorismista (Eräsaari 2014, 131).

Tiimityön kannalta on oleellista, että organisaatioissa kiinnitetään huomiota vuorovaikutusta ja ryhmädynamiikkaa tukeviin rakenteisiin (Aldandari, Taylor, Enosh, Killick, McCafferty, Mullineux, Przeperki, Rölyer & Whittaker 2022, 208). Ruch (2007, 666) puhuu yhteisvastuullisen toiminnan puolesta yksilökeskeisen suorittamiskulttuurin sijaan. Yhteisvastuullisuus tiimien välillä tarkoittaa yhteistä vastuuta asiakasprosessista, huolimatta siitä, mitä prosessin kohtaa tiimi tai työntekijä hoitaa. Tiimityö mahdollistaa asiakkaiden yhdessä auttamisen (Alhanen, Lavila, Kangas, Lamppula & Petrelius 2019, 30). Tiimien yhteistyön mahdollistamiseksi esimerkiksi työtilojen suunnittelussa tulisi ottaa huomioon toiminnan ja eri tiimien keskinäiset riippuvuudet (Hatch 2018, 245; Puutio 2018, 38). Ihmisten väliset suhteet organisaatioissa ovat oleellisia toimintakulttuurin muodostumisessa ja organisaatioiden eri osien, kuten tiimien, vuorovaikutus on yksi tärkeä tarkastelukulma työyhteisöissä (Puutio 2018, 17, 23).

Reflektio on tärkeä yhteistyön keino. Reflektio voidaan määritellä perspektiivin luomiseksi ja jakamiseksi (Bergman-Pyykkönen 2017, 584). Se on tiedon tiedostamista ja erittelyä vuorovaikutuksellisesti (Juha 2014, 246). Sen kautta pystytään tarkastelemaan keskustelemalla esimerkiksi ajattelun ja toiminnan malleja, rajoja ja vaikutuksia (Senge 2006, 262). Harry Ferguson (2018, 415, 417) kuvaa reflektiivisyyden olevan tietoisien ajatustyön kautta oppimista. Sen kautta voidaan saavuttaa kriittistä ja selkeää ajattelua,

jonka avulla voidaan muovata omaa toimintaa ja saavuttaa asiakasta hyödyttäviä oivalluksia (emt). Reflektiivisyys ohjaa ammattilaisia tarkastelemaan tilanteita laajemmin esimerkiksi institutionaalisen ja kulttuurisen ympäristön näkökulmasta (Juhila 2014, 255; Vaininen 2011, 58;). Reflektion kautta työntekijät käyttävät aikaa ja ajatustyötä asiakkaiden hyväksi (Lees & Cooper 2021, 101). Reflektiivisessä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa tutkitaan ja oivalletaan yhdessä (Vaininen 2011, 58).

Marjo Alatalo (2018, 76-77) näkee reflektion mahdollistavan sosiaalihuollossa ajatuksenvaihdon vastuutyöntekijän ja muiden työntekijöiden kesken, minkä sosiaalityöntekijät Alatalon tutkimuksessa kokivat parantavan työn laatua ja työhyvinvointia. Reflektiivisillä työtavoilla varmistetaan, että työntekijät eivät tee työtään eristyksissä ja reflektiivisyys mahdollistaa osaltaan suhdeperustainen työorientaation ammattilaisten kesken kuten myös asiakassuhteessa (Ruch 2007, 674). Sosiaalialan työssä kohdataan usein valta-, arvo-, normi- ja intressiristiriitoja (Pohjola 2019, 330; Forsberg 2012, 12). Siksi on oleellista, että työtä ei tehdä yksin. Alatalon (2018, 83) tutkimuksessa organisaatioissa oman tiimin kollegoiden kesken reflektiivisyyttä hyödynnettiin parhaiten, mutta ulkopuolisten näkökulmat tuotiin esille kriittisemmästä näkökulmasta. Työprosessien pilkkominen työvaiheisiin on lastensuojelussa aiheuttanut työntekijöiden välisten suhteiden, kollegiaalisuuden sekä reflektiivisyyden heikkenemistä (emt, 103).

Reflektiivisten rakenteiden muodostaminen on organisaatioissa tärkeää (Hingley-Jones & Ruch 2019, 235; Karttunen & Hietämäki 2014, 331). Gillian Ruch (2007, 663-664) nimeää kolme tapaa reflektiivisten rakenteiden muodostamiseen, joita on henkilön toiminta tai tuki, konsultaatiokäytännöt ja tiimitoiminta. Tiimikokoukset ovat yleisiä reflektiivisiä rakenteita (Mönkkönen 2018, 143). Myös epäviralliset kommunikatiomuodot kuten käytäväkeskustelut ovat tärkeä osa reflektiivistä työtapaa (Ruch 2007, 674). Reflektiivisissä ryhmissä tapahtuu vastavuoroista oppimista, kehittämistä ja saadaan tukea toisilta (Lees & Cooper 2021, 94, 103). Ryhmämuotoinen päätöksenteko on yksi esimerkki reflektiivisestä toimintatavasta, jota esiintyy erilaisissa rakenteissa myös lapsiperheiden sosiaalityössä (Alfandari ym. 2022, 212).

Ruch (2007, 671-672) erittelee reflektiivisen työorientaatiota vahvistaviksi tekijöiksi toimivat kollegiaaliset suhteet, yhteistyön ja kommunikaation. Näiden mahdollistuminen riippuu monista tekijöistä, kuten työtilaratkaisusta. Tiimityössä yhteiset tilat ovat tärkeitä (Isoherranen 2005, 75). Reflektiiviset toimintatavat vahvistuvat, jos tiimit toimivat samoissa tiloissa ja työntekijöillä on omat työpisteet, kun taas heikommin

reflektiiviset työtavat vaikuttavat onnistuvan, jos tiimit toimivat eri tiloissa tai jos työntekijät toimivat vaihtelevan työpisteen- avokonttorissa. (Ferguson ym. 2020, 694-695, 697, 702.) Myös Mary Hatch (2018, 247) kirjoittaa tällaisten avokonttoreiden aiheuttaneen työpaikoilla negatiivisia vaikutuksia vuorovaikutukseen ja organisaatiokulttuuriin. Puutio (2018, 38) kirjoittaa perinteisemmän avotilaratkaisun tukevan vuorovaikutusta.

2.5 Monialainen yhteistyö asiakaslähtöisyyttä vahvistamassa

Sosiaalihuoltolaissa viranomaisyhteistyön vahvistaminen on yksi lain tavoitteista (SHL 1§). Lapsiperhepalveluissa monialaista yhteistyötä vaaditaan enenevästi (Vierula, Pösö & Paavilainen 2019, 292) ja yhteistoiminnallisuus on sosiaalialalla keskeinen välinearvo (Hämäläinen & Niemelä 2014, 93). Sosiaalityö on usein kumppanuuk-sien ja koalitoiden rakentamista ja hyödyntämistä (Pohjola 2019, 332, 338). Yhteistyössä keskeinen ajatus on, että toimijoiden välisen yhteistyön kautta palveluista muodostuu asiakkaan edun mukainen kokonaisuus (SHL 41 §; STM 2022, 18; Koivisto ym. 2016, 7). Perhesosiaalityössä muutoksen saavuttaminen asiakkaan tilanteessa perustuukin usein eri palvelujen synergiaetuuun (Rasa & Vuolukka 2019, 271). Katariina Pärna (2012, 6, 48, 50-51) kuvaa monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisestä yhteistyötarpeesta syntyväksi dynaamiseksi prosessiksi, jossa jaetaan resursseja, vastuita ja osaamista tavoitteellisesti asiakkaan hyväksi. Toimiakseen yhteistyö vaatii yhteisesti määritellyn tavoitteen, työmuodot ja -tavat (Helminen 2021, 70; Mönkkönen 2019, 129). Lisäksi tarvitaan sitoutumista yhteistyöhön, mutta tässä valitettavasti sosiaalialalla näkyy puutteita (Vierula, Pösö & Paavilainen 2019, 296; Parrot 2008, 24, 35).

Monialaista yhteistyötä tarvitaan, sillä ammattilaisella on oltava käytössä riittävä osaaminen ja asiantuntemus suhteessa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin (SHL 41 §). Eri ammattilaiset näkevät eri asioita (Mönkkönen ym. 2019, 113; Pehkonen ym. 2019, 94-95). Moniammatillisuutta perustellaan vahvasti asiakaslähtöisyyden kautta (Nieminen, Vierula, Paavilainen & Pösö 2020, 240; Isoherranen 2008a, 87, 132). Asiakastyytyväisyys kasvaa, kun yhteistyö takaa tuen jatkuvuutta ja sujuvuutta (STM 2023, 32; STM 2022; 18). Yhteistyö helpottaa myös tiedon jakamista ammattilaisten kesken (Koivisto ym. 2016, 17). Monialainen yhteistyö vaikuttaa palvelun laatuun sosiaalialalla ja se voi lisätä palvelujen tehokkaampaa tuotantotapaa ollen taloudellisestikin järkevää (STM

2023, 32; Pärna 2012, 6). Sen avulla voidaan esimerkiksi vähentää päällekkäistä työtä (Leppäkoski, Koivuluoma, Perälä & Paavilainen 2017, 207).

Monialaista yhteistyötä voidaan toteuttaa työprosessin eri vaiheissa. Johanna Hietämäki, Veera Kuusinen, Katariina Pursi ja Rika Rajala (2017, 417) toteavat, ettei moniammatillinen yhteistyö lastensuojeluilmoitusprosessissa ole ilmoitusvaiheessa itsestään selvää. Johanna Hietamäen (2015, 115) väitöskirjatutkimuksessa moniammatillisia lastensuojelun alkuarviointeja oli noin 40 % arvioinneista. Yksi yhteistyön asiakasnäkökulmaa vahvistava peruste on, että asiakkaan ei tarvitsisi kertoa tilanteestaan useita kertoja eri työntekijöille (Hietämäki ym. 2017, 418). Irrallisia ja päällekkäisiä arviointeja tulee välttää (STM 2019, 36). Useat arviot saattavat viivästyttää tuen saamista (Alatalo 2018, 61) ja toistuvat ensitapaamiset voivat horjuttaa asiakkaan sitoutumista palveluun. Vaikka uuden työntekijän kohtaaminen voi olla positiivinenkin kokemus, tulee asiakkaan pompottelua lähtökohtaisesti välttää. (Mönkkönen 2018, 64, 137, 149.)

Yhteistyö tapahtuu vuorovaikutuksessa (Raunio 2000, 14). Se myös muovautuu jatkuvasti vuorovaikutuksessa ja organisaatioiden toiminnassa (Pärna 2012, 48). Vuorovaikutukseen ja dialogiin tarvitaan rakenteita, jotka mahdollistavat avoimen kommunikation ja yhteisen pohdinnan (Parrot 2008, 34-35). Yhteinen reflektio vahvistaa ymmärrystä toisista toimijoista (Lees & Cooper 2021, 101). Avoimen dialogin avulla voidaan saavuttaa yhteinen kieli ja käsitteet, mikä ei ole itsestään selvää sosiaali- ja terveysalalla, jossa toimitaan eri koulutustaustoista ja tietoperustoista käsin (Isoherranen 2008c, 27, 32). Asiakslähtöistä on, että asiakas saa parhaan mahdollisen tuen ja tämä mahdollistuu usein eri tiedonlajien ja tieteenalojen dialogin sekä osaamisen yhdistämisen kautta (Mönkkönen ym. 2019, 146; Satka 2017, 72; Isoherranen 2006, 71). Erilaiset osaamiset täydentävät toisiaan asiakasprosessissa (Kanaoja 2017c, 449). Tästä käytetään käsitettä jaettu asiantuntijuus. Se on asiakkaan ja eri ammattilaisten yhteistä haasteiden paikantamista, tulkintaa ja ratkaisemista sekä kaikkien asiantuntijuuden arvostamista (Juhila 2018, 62). Tietoa rakennetaan ja kommunikoidaan yhteistoiminnallisesti (Julkunen 2017, 65). Tällä tavoitellaan ratkaisuja ja ymmärrystä, jota yksittäinen työntekijä ei ilman yhteistyötä saavuttaisi (Seikkula & Arnkil 2009, 12, 14; Senge 2006, 220, 224). Kun toisten ammattitaito saadaan käyttöön, myös työntekijöiden oma osaaminen kehittyy (Pärna 2012, 39-40; Poikela 2010, 227).

Monialaista yhteistyötä vaativia tilanteita luo sosiaali- ja terveysalalla vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin (Ruch 2007, 660) kokonaisvaltaisesti (Helminen 2021, 61-

62; Möttönen & Kettunen 2014, 112). Yhteistyön tarve korostuu kompleksisissa tilanteissa, joissa asiakkailta on moninaisia palvelutarpeita (Mönkkönen 2018, 137; Whittaker ym. 2014, 485-486; Alatalo 2018, 13). Näillä asiakkailta on riskinä joutua asioimaan monessa viranomaisessa yhtäaikaaisesti, jolloin asiakas voi joutua erilaisten institutionaalisten vaateiden, käytäntöjen ja tavoitteiden ristipaineeseen (Seikkula & Arnkil 2009, 13, 21). Siksi palvelujärjestelmältä vaaditaan joustavuutta sekä yksilöllistä kohdentamista (Norlamo-Saramäki 2009, 137) ja sosiaalityöntekijältä koordinoitaitoa sekä palveluohjausosaamista (Mönkkönen 2019, 138; Juhila 2018, 179-180; Koivisto ym. 2016, 20).

Sektorijakoiselle palvelujärjestelmälle asiakkaiden moninaiset tilanteet ovat haaste, sillä ihmisten tuen tarpeet harvoin jakautuvat sektorikohtaisesti (Airaksinen, Kolehmainen & Parkkinen n.d., 10; Seikkula & Arnkil 2009, 29). Sosiaalialan eriytyminen sektoreittain on luonut toiminnallisia ja organisatorisia rajapintoja, joita on tarpeen mataltaa yhteistyötä tehostamalla ja toimintoja integroimalla (Viinamäki & Pohjola 2016, 21). Rajapinta tarkoittaa organisaatioiden sisällä tai välillä olevia yhteistoiminnallisia tiloja, joissa esimerkiksi välitetään ja jaetaan tietoa tai osaamista. Rajapinnoilla konkretisoidaan, miten eri toimijat toimivat suhteessa toisiinsa ja miten vuorovaikutus niiden välillä tapahtuu. (Virtanen & Stenvall 2014, 28, 126-127.) Käytän tässä tutkielmassa käsitettä yhdyspinta kuvaamaan yhteistoiminnallisia tiloja. Sanana yhdyspinta korostaa yhteistyötä ja yhtenäisyyttä. Rajapinta taas luo mielestäni miellelyhtymän vastakkainasettelusta ja kahdesta tai useammasta erillisestä toimijasta. Käytän käsitettä rajapinta kuvaamaan vain tilanteita, joissa jokin asettuu tai asetetaan selkeästi toimijoiden välisillä yhdyspinnoilla toiselta toimijalta toiselle.

Asiakkaiden kokemus palvelujärjestelmän hajanaisuudesta johtuu osaksi ammattilaisten eriytyneisyydestä ja monialaisen yhteistyön puutteista (Mönkkönen ym. 2019, 140; Juhila 2018, 168). Hajanaisuus on tiedostettu ongelma palvelujärjestelmässämme (mm. Rasa & Vuolukka 2019, 267; Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 97; Hyväri 2017, 31; Arnkil & Heino 2014, 285). Lapsiperheiden palveluissa se heikentävä palvelujen vaikuttavuutta ja viivästyttää tuen saamista (STM n.d., 8). Se on uhka palvelujärjestelmän kokonaisuuden tarkoituksenmukaiselle toteuttamiselle ja se on myös omiaan aiheuttamaan jännitteitä organisaatioiden välille (Virtanen & Stenvall 2014, 49). Moninaiset ongelmat voivat johtaa asiakkaan poiskäännyttämiseen palvelujärjestelmässä, joka pohjaa ongelmien kategorisointiin (Lindh, Hautala & Romakkaniemi 2018, 54), ja joka toimii sektorikohtaisesti ja hajanaisesti (Immonen & Kiikkala 2007, 78). Kompleksisissa

tilanteissa asiakasta saatetaan tukea yhtä aikaa monessa toimijassa tai vaihtoehtoisesti vastuu siirretään toiminnosta toisaalle, jolloin asiakas voi ”tipahtaa” palvelujen väliin ja jäädä vaille apua (Juhila 2018, 176). Ilmiöstä käytetään myös sanaa *diversio*, jossa asiakkaita valikoituu palveluihin tai niiden ulkopuolelle instituutioiden käytäntöjen perusteella (Hänninen 2007, 8-9). Valikointi on yksi keino selvittää liian suurista asiakasmääristä (Jokinen, Juhila & Raitakari 2003, 161).

Organisaatioiden yhteensopivuus toimintaympäristönsä kanssa voi heikentyä erilaisten muutostekijöiden vuoksi, jolloin tarvitaan ohjattua muutosta (Nieminen & Talja 2018, 201). Integraatio on pitkään alalla ollut tavoite, jota painotetaan laissa, uudistuksissa ja hankkeissa. Palveluintegraatiota tarvitaan sosiaalialalla, jotta voidaan turvata asiakkaille yhdenvertaiset ja laadukkaat palvelut (STM 2023, 32; STM 2022, 18). Integraatiossa eri toiminnot koordinoidaan yli yksikkö- tai organisaatorajojen ja tähän tarvitaan sääntöjä, prosesseja, monialaista tiimityötä ja vuorovaikutusta (Hatch 2019, 111). Asiakkaan näkökulmasta integraatio tarkoittaa eri palveluista muodostuvaa toimivaa kokonaisuutta (STM 2023, 32). Integraation tavoitteet ja tarkoitus ovat pitkälti samat kuin monialaisen yhteistyön kohdalla. Siinä ammattilaisten osaaminen yhdistetään ammattilaisten ja asiakkaiden käyttöön sujuvasti (Pohjola 2019, 341), asiakkaille turvataan joustavasti ja sujuvasti tuki, päällekkäisiä toimintoja ja kustannuksia vähennetään ja asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä palvelujen vaikuttavuutta lisätään (mm. Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 98).

Hyvinvointialueuudistus pohjaa vahvaan rakenteelliseen integraatioon, mutta tämä ei takaa toiminnallista integraatiota. Organisaatioilta vaaditaan organisaatio- ja yksikötason toiminnallisen integraation toteuttamiseksi yhteistyörakenteiden, -prosessien ja -käytäntöjen kehittämistä. (Airaksinen, Kolehmainen & Parkkinen n.d., 4, 15-16.) Integraation tulee toteutua organisaatioiden rakenteissa (Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 99; Alatalo 2018, 77), sillä työntekijöillä on rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa toisten toimijoiden toimintaan (Arnkil & Heino 2015, 285). Tarvitaan strukturoidusti johdettua yhteistyötä (Pärna 2012, 217) ja uudenlaista yhdistävää johtajuutta (Airaksinen, Kolehmainen & Parkkinen n.d., 10) joka on poikkihallinnollista ja moniammatillista (Koivisto ym. 2016, 24). Oman organisaation johtaminen ei ole enää yksin riittävää (Mötönen & Kettunen 2014, 116). Myös Virtanen ja Stenvall (2014, 115) korostavat johdon vastuuta kumppanuuksien ja niitä mahdollistavien foorumeiden muodostamisessa.

Monialaisesta yhteistyöstä käytetään joskus synonyymina käsitettä verkostotyö, joka ei kuitenkaan tavoita kaikkia niitä nyansseja, joita monialaisen yhteistyön ideaali sisältää. Verkosto on joukko ihmisiä tai organisaatioita, jotka toimivat keskinäisessä vuorovaikutussuhteessa (Isoherranen 2008c, 37). Satu Vainisen (2011, 62) mukaan sektori-kohtaisesta tavasta toteuttaa työtä on pyritty yksilö- ja verkostokeskeisyyteen. Verkostotyössä asiakas on osa yhteistyötä (Myller 2022, 140). Marina Bergman-Pyykkönen (2017, 581) tunnistaa monialaisessa yhteistyössä asiakaskeskeiset verkostot (client-centred) ja järjestelmä- tai palvelukeskeiset verkostot (service-centred), joista ensimmäisissä painottuu asiakaslähtöisyys. Toimijoiden rajatyö tapahtuu usein verkostoneuvotteluissa, joissa asiakkaan tulee olla päähenkilö (Juhila 2018, 179). Niissä koordinoidaan toimintaa, mutta lisäksi tulisi päästä syvemmälle yhteisen kognition rakentamiseen (Isoherranen 2008b, 72). Yhteistyö on paljon enemmän kuin verkostokokouksia ja alalla puhutaankin nykyään enemmän esimerkiksi monialaisesta yhteistyöstä tai interprofessionaalisuudesta.

Bergman-Pyykkönen (2017, 576) erottaa monialaisesta yhteistyöstä interprofessionaalisuuden, joka on yhteistyön kenties hiotumpi muoto. Perinteisessä yhteistyössä työ hahmottuu oman työn kontekstista käsin, mutta interprofessionaalisuudessa monialaisuus tuottaa yhteistä ymmärrystä ja siihen pohjaavaa yhteistä työskentelyä (emt). Ymmärryksen rakentaminen valmiin tietämisen sijaan on interprofessionaalisuuden keskeinen tavoite (Laitinen ym. 2018, 157). Oman osaamisen ja ammattikunnan lähtökohdista lähtevä työskentely on vahvaan professionaalisuuteen pohjaavalle julkiselle hallinnolle tyypillistä (Virtanen & Stenvall 2014, 49). Olennaista monialaisessa yhteistyössä on työnjaon ja toimintavastuiden määrittely asiakkaan tarpeista käsin, ei toimintayksikön reunaehdoista (Koivisto ym. 2016, 24). Yhteistyön luonteeseen kuuluu rajojen ylittäminen ja roolien uudelleen määrittely yhteistyön näkökulmasta (Pärna 2012, 149, 216; Vaininen 2011, 13, 75; Isoherranen 2008c, 36). Hyvässä yhteistyössä parhaimmillaan luodaan uudenlaista asiakkaan tarpeista lähtevää ammatillista toimintaa ja ammattitaitoa (Vaininen 2011, 82). Tarja Vierula, Tarja Pösö ja Eija Paavilainen (2019, 295) tunnistivat tutkimuksessaan monialaisen työn haasteiksi nimenomaan oman perustehtävän asiantuntijuuden soveltamisvaikeudet sekä epäselvät vastuut.

Vaininen (2011, 118) jaottelee väitöskirjassaan monialaisia yhteistyösuhteita erilliseen yhteiseloön ja rinnakkaiseen yhteiseloön, joista molemmat voivat olla joko kilpailevia tai komplimentaarisia. Aineisto on kerätty 2000-luvun alussa sosiaalityöntekijöiltä ja ajan luonteen muuttuminen näkyikin siinä, että mallissa integroiva ja

inteprofessionaalinen yhteistyömalli puuttuu. Kaarina Mönkkönen, Taru Kekoni, Anne-Mari Jaakola ja Aini Pehkonen (2019, 146-147) erittelevät monialaisen yhteistyön tasoja olevan kolme. Ensimmäisellä tasolla palvelujen ketjussa eri toimijat toteuttavat toimiaan vuoron perään toisistaan tietoisina. Seuraavalla rinnakkain toimimisen tasolla asiantuntijatietoa vaihdetaan, mutta toimijat muodostavat omat rinnakkaiset prosessit. Syvempi yhtenäisen työskentelyn taso saavutetaan, kun kaikkien osapuolten asiantuntijuus kasvaa ja sulautuu asiakasta hyödyttäväksi kokonaisuudeksi. (Emt.) Pärnan (2012, 6, 40, 186) mukaan monialainen yhteistyö voi näyttäytyä itsenäisenä työskentelynä, yhteistyönä tai kilpailuna. Ammattilaisten välinen luottamus on yhteistyön kannalta oleellista ja juuri luottamus voi muuntaa professioiden välisen kilpailuasetelman aidoksi asiakasta hyödyttäväksi yhteistyöksi (emt). Kilpailua ja jännitteisiä tilanteita voi ilmetä, jos ajaudutaan tuotamaan ristiriitaisia tulkintoja tai vastakkaisia ratkaisumalleja sen sijaan, että yhdessä reflektoitaisiin ratkaisujen ja toiminnan perusteita (Alatalo 2018, 53 80).

Alalla tarvitaan yhteistoiminnallisuuteen tähtäävää toimintakulttuurin rakentamista (Isoherranen 2008c, 33) ja työntekijöiltä monialaisen yhteistyön ja asiantuntijuuden tunnistavaa työorientaatiota. Jos oma työ mielletään puhtaasti yksilötyöksi, on lähtökohdat monialaiseen yhteistyöhön heikot. (Mönkkönen ym. 2019, 113, 146.) Oman edun tavoittelu ei sovi yhteistyön logiikkaan (Pärna 2012, 147). Organisaatiot ovat prosessiajattelun näkökulmasta osasysteemejä laajemmassa ekosysteemissä, ja organisaatioissa tulee huolehtia niiden yhteensopivuudesta kokonaisuuteen, esimerkiksi muokkaamalla rakenteita ja toimintatapoja (Nieminen & Talja 2018, 202). Perhesosiaalityön roolin ja toiminnan hahmottaminen osana palvelujärjestelmän ekosysteemiä on huomiota vaativa tarkastelukohta ja sitä kautta yhteistyösuhteiden ja yhteisprosessien kehittäminen nousee tarpeelliseksi.

Monialaista yhteistyötä haastaa palvelujärjestelmässä monet seikat. Kiire on yksi monialaisen yhteistyön kompastuskivistä, sillä kiireessä hyötyä harvoin saavutetaan (Mönkkönen ym. 2019, 145). Yhteistyöhön käytetty aika ja resurssit vaihtelevat organisaatioittain (Isoherranen 2005, 75). Monialaiset yhteistyömallit voivat näyttäytyä hitaina ja byrokraattisina (Mönkkönen ym. 2019, 145; Leppäkoski ym. 2017, 207). Yhteistyön käytännöt saattavat myös olla rakenteeltaan jäsentymättömiä (Nieminen ym. 2020, 244). Jäsentymättömät yhteistyömuodot voivat enemmänkin kuormittaa kuin olla hyödyllisiä (Seikkula & Arnkil 2009, 33) ja siksi yhteistyön tulee olla suunniteltua (Leppäkoski ym. 2017, 206). Monialaisen yhteistyön tehtävä voi olla organisaatioissa tai työntekijöille

epäselvä (Nieminen ym. 2020, 245) ja ammattilaisilla on usein epätietoisuutta toistensa työkuultuurista ja menetelmistä (Mönkkönen ym. 2019, 138, 141) sekä eri toimijoiden rooleista ja vastuista yhteistoiminnassa (Vierula ym. 2019, 295; Alatalo 2018, 78; Lepäkoski ym. 2017, 204, 206). Haasteita monialaisessa yhteistyössä on paikallistettu johtamisessa, resurssoinnissa, työtapojen vakiinnuttamisessa, yhteistyöhön sitoutumisessa ja kommunikaatiossa (Laitinen ym. 2018, 161).

Monialaisen yhteistyön haasteisiin on pyritty vastaamaan työprosesseihin liittyvillä uudistuksilla, mutta yhteistoimintaa lisääviä käytäntöjä ja rakenteita tulee edelleen kehittää (Mönkkönen ym. 2019, 141). Rakenteet ja työtavat ovat sosiaalihuollossa alueittain erilaisia, eivätkä aina tue tarpeeksi monialaisen yhteistyön toteutumista (Vierula, Pösö & Paavilainen 2019, 294, 296). Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun välillä yhteistyötä on tunnistettu helpottavan matalan kynnyksen konsultaatiomallit, yhteiset tiimirakenteet, joustavat asiakassiirtorakenteet sekä yhteiset työtilat ja työntekijöiden tutuus (Yliruka ym. 2022, 33-34).

Lapsiperhepalvelujen kohdalla yksi monialaisen yhteistyön haasteisiin vastaava rakenne on perhekeskusmalli. Perhekeskuksissa on tarkoitus koota palvelut yhteen helposti saavutettaviksi, tarjota ohjausta ja neuvontaa sekä arvioida monialaisesti asiakkaan tuen tarve (Kanaoja & Marjamäki 2017, 213). Perhekeskus näyttäytyy yhdessä toimimisen mahdollisuutena (Rasa & Vuolukka 2019, 269). Toinen esimerkki on systeeminen toimintamalli, joka perustuu systeemiteoreettiseen perinteeseen. Siinä ihminen nähdään osana moninaista, jatkuvasti muuntuvaan erilaisten systeemien vuorovaikutteista verkostoa. Systeemiteoriassa olennainen kokonaisvaltaisuuden ja moninaisuuden tunnistaminen on luonut pohjaa sosiaalialalla juuri monialaiselle yhteistyölle. (Payne 2021, 225, 239.) Alalla on muodostettu systeemisiä rakenteita, kuten moniammatillisia tiimimalleja, joissa eri ammattilaiset ja asiakkaat toimivat kumppanuudessa (Coulter, Houston, Mooney, Devaney & Davidson 2020, 1220, 1227). Suomessa systeeminen toimintamalli on kansallisesti koordinoitu lastensuojelun kontekstista lähtöisin olevan, mutta muuallekin sosiaalialalle levitettävä malli. Se pohjaa Reclaiming Social Work (RSW)-malliin, jossa painopiste on organisaatiotason muutoksilla systeemisen työorientaation toteuttamisen mahdollistaminen. Suomessa malliin liittyy kolme ydin elementtiä: systeeminen asiakastyö, systeeminen tiimi ja systeeminen viikkokokous. Keskeistä mallissa on relationaalisuus, monialaisuuden hyödyntäminen, systeemisyyt, suhdeperustaisuus, holistinen ihmiskäsitys ja reflektio. (Aaltio & Isokuorti 2019, 2, 9, 11-13.)

3 PERHESOSIAALITYÖ

Tämä tutkimus sijoittuu perhesosiaalityön kontekstiin. Perhesosiaalityö on sosiaalihuoltolain mukaisten lapsiperheiden sosiaalipalvelujen palvelutehtävän palveluyksikkö. Sosiaalihuolto on palvelujärjestelmässä keskeinen ihmisten hyvinvoinnin ja oikeuksien turvaamisessa (Araneva 2022, 58). Sosiaalihuolto kohdentuu ihmisten sosiaalisista ja psykososiaalisista tekijöistä johtuviin tuen tarpeisiin (Kanaoja 2017b, 30). Palvelujärjestelmässä sosiaalipalvelut jakautuvat pääosin ilmiö- tai ikäperustaisesti organisaatioihin ja yksiköihin (Juhila 2018, 168; Karjalainen 2017, 194), mutta joillain alueilla sosiaalipalveluja toteutetaan niin sanottuna yhdennettynä työnä, jossa useampia sosiaalihuollon palvelutehtäviä tai yksiköitä toimii yhdessä (Yliruka ym. 2022, 17). Lapsiperheiden palveluissa tuetaan lapsiperheitä, vanhemmuutta ja edistetään lapsen kasvua ja kehitystä (THL 2016, 5).

Tässä luvussa esittelen aluksi perhesosiaalityön syntyä ja nykytilaa sekä sosiaalihuoltolaissa määriteltyä erityistä tukea. Erityisen tuen tarvetta ja sen luomaa perhesosiaalityön ja lastensuojelun rajapintaa käsittelem alaluvussa 3.2. Alaluvussa 3.3 kuvaan prosesseja, prosessien kehittämistä sekä esittelen perhesosiaalityön ydinprosesseja.

3.1 Perhesosiaalityön synty, tehtävä ja henkilöstö

Perhesosiaalityö alkoi muodostua vuonna 2015 voimaan astuneen uudistetun sosiaalihuoltolain myötä. Lain tavoitteina on muun muassa peruspalvelujen ja ehkäisevien palvelujen vahvistaminen, korjaavien erityispalvelujen tarpeen ja eriarvoisuuden vähentäminen, yhdenvertaisten ja oikea-aikaisten palvelujen turvaaminen, yhteistyön parantaminen sosiaalihuollon sisällä ja eri toimialojen välillä sekä asiakaskeskeisyyden edistäminen (STM 2017, 13, 15; HE 164/2014). Sosiaalihuoltolain mukaiset lapsille ja perheille suunnatut sosiaalipalvelut, joihin perhesosiaalityön palvelut kuuluvat, torjuvat sosiaalisia ongelmia tarjoamalla varhaista tukea lapsiperheille, edistämällä lapsen kehitystä sekä kasvua ja ehkäisemällä jo syntyneiden sosiaalisten ongelmien vakavoitumista tai pitkittymistä (Araneva 2022, 64, 110).

Sosiaalihuollon palvelutehtävät on jaettu yleispalveluihin ja erityispalveluihin, joista lapsiperhepalvelut kuuluvat palvelutehtäväluokitukseltaan yleispalveluihin. Yleispalveluista puhutaan myös peruspalveluina. Niissä painopisteenä on ennaltaehkäisy ja

varhainen tuki. Esimerkiksi lastensuojelu taas on erityispalvelu, jossa palvelut ovat korjaavia ja kohdennettuja. (Lehmuskoskis & Suhonen 2023, 98-99.) Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä painopiste siirtyi erityispalveluista yleispalveluihin, mikä konkretisoitui siten, että osa lastensuojelun avohuollon tukitoimista siirtyi sosiaalihuoltolain alla toteutettavaksi (HE 164/2014).

Sosiaalihuoltolain uudistuksen aikaan lapsi- ja perhepalvelut nähtiin hajanaisina ja silloisen hallitusohjelman yksi tavoite oli lapsiperheiden palvelujärjestelmän uudistaminen integroiduksi kokonaisuudeksi (STM 2016, 3). Käytännössä eri sosiaalialan toimijoiden resurssit sekä työnjärjestämistavat vaihtelevat, eikä asiakkaiden yhdenvertaisuus tältä osin ole sosiaalialalla toteutunut (Airaksinen, Kolehmainen & Parkkinen n.d., 1). Myös perhesosiaalityössä erilaiset tavat toteuttaa ja järjestää työtä näkyvät ja perhesosiaalityön syntyyn ja kehittymiseen liittyy myös tämä integraatiotavoite.

Laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) säädetään siitä, millä ammattinimikkeellä sosiaalihuollossa missäkin tehtävässä saa toimia. Lain kautta edistetään asiakkaan oikeutta laadukkaaseen sosiaalihuoltoon (1 §). Perhesosiaalityössä työskentelee pääasiassa ammattikorkeakoulun suorittaneita sosionomitaustaisia sosiaalihojaajia, ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita erityissosiaalihojaajia, sosiaalityön pääaineesta yhteiskuntatieteiden maistereiksi valmistuneita sosiaalityöntekijöitä sekä kotipalvelussa esimerkiksi lähihoitajia. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja sosiaalihuoltolaki mahdollistavat sen, että perhesosiaalityössä voi työskennellä myös muita kuin sosiaalialan koulutuksen saaneita (Valvira 2021; SHL 49 a §). Siksi perhesosiaalityössä työskentelevien ammattinimikkeet ja koulutustausta vaihtelevat alueellisesti esimerkiksi perhetyötä (SHL 18 §) tekevien työntekijöiden kohdalla, eivätkä koulutuksen ja palvelujärjestelmän asettamat osaamisvaatimukset välttämättä aina kohtaa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) työpaperissa suositeltava koulutusvaatimus perhetyössä olisi vähintään soveltuva AMK-tasoinen tutkinto. (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019, 29-30.)

Perhesosiaalityön ammattilaisten kokoonpano vaikuttaa myös työprosessien organisointiin. Esimerkiksi laissa säädetään, että erityisen tuen tarpeen asiakkaan kanssa on työskenneltävä sosiaalityöntekijä (SHL 36.5 §; 46.1 §). Sosiaalityöntekijöiden määrä suhteessa muuhun henkilökuntaan vaikuttaa siihen, miten organisaatioissa pystytään huomiomaan erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat lain vaatimusten mukaisesti.

Sosiaalialan ammattilaisilla on yhteistä substanssiosaamista, kuten tietoa alan lainsäädännöstä, työmenetelmistä, alaa ohjaavista käsitteistä ja teorioista sekä palvelujärjestelmästä (Mönkkönen 2018, 14). Ajankohtaista sosiaalialalla on kuitenkin eri ammattikuntien roolien, osaamisen ja vaatimustason määrittely koulutus pohjaisesti, sillä tätä kautta mahdollistetaan asiakkaille paras mahdollinen tuki (STM 2023, 4, 18; Haavisto & Kanaoja 2017, 155; Viinamäki & Pohjola 2016, 60). Sosiaalialan rakenteiden uudistamisessa tehtävärakenteiden määrittely on jäänyt sosiaaliohjaajien, erityissosiaalityönohjaajien, sosiaalityöntekijöiden ja erityissosiaalityöntekijöiden osalta epäselväksi (Haavisto & Kanaoja 2017, 155). Ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen koulutukset tuottavat toisiaan täydentävää osaamista, eikä ole tarkoituksenmukaista, että kaikki osaavat ja hoitavat kaikkea (Viinamäki & Pohjola 2016, 47, 60, 66, 106). Sosiaalialan osaamista käsittelevässä tutkimuksessa ammattilaisten itsearvioinnin kautta todettiin sosiaalityöntekijöiden osaamisessa korostuvan yhteiskunnallinen ja rakenteellinen osaaminen, asiakasprosessien hallinta sekä lainsäädännön ja sosiaalipalvelujärjestelmän tuntemus. Sosionomeilla korostui vuorovaikutus- ja asiakastyöosaaminen (Kempainen, Arola, Helavirta, Martin, Niskala, Seppälä, Tiitinen & Vuorijärvi 2018, 206). Työtehtäviä tulisi resurssipulan vuoksi muovata uusista näkökulmista, kuten hallinnollisten tukipalvelujen työtehtäviä eriyttäen ja avustavaa työvoimaa lisäten (STM 2023, 4, 18). Työntekijöiden rooleihin vaikuttaa organisaatioiden työtehtävien määrittelyn lisäksi myös organisaation kulttuuri, asenteet ja tiimin jäsenet (Koprowska 2009, 53).

Aranevan (2022, 111) mukaan sosiaalityöllä vähennetään ja poistetaan sosiaalisia ongelmia sekä vahvistetaan yksilöiden ja yhteisöjen hyvinvointia sekä toimintamahdollisuuksia. Sosiaalityö määritellään sosiaalihuoltolain 15 §:ssä asiakas- ja asiantuntijatyöksi, jossa rakennetaan yksilön tai perheen tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaaliohjaus määritellään laissa (SHL 16 §) neuvonnaksi, ohjaukseksi ja tueksi palvelujen käytössä sekä yhteistyöksi eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Se on hyvinvoinnin ja osallisuuden edistämistä elämänhallintaa ja toimintakykyä vahvistamalla (emt).

3.2 Erityisen tuen tarve perhesosiaalityössä ja sen luoma rajapinta lastensuojeluun

Erityisen tuen asiakkaat ovat sosiaalihuollossa tunnistettu asiakasprofiili. Sosiaalihuoltolain 3 §:ssä erityistä tukea tarvitsevilla tarkoitetaan:

henkilöä, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvuuksia kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön tai muun riippuvuuskäyttäytymisen, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi

erityistä tukea tarvitsevilla lapsella lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään

Erityisen tuen tarpeen määrittely on tulkinnanvarainen. Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa erityisen tuen tarve määritellään syntyvän toimintakyvyn alenemisesta, useimmiten useasta yhtäaikaisesta tuen tarpeesta tai tilanteesta, jossa avun tarve on suuri ja aiheuttaa uupumusta sekä todellisia vaikeuksia hakeutua palveluihin (STM 2017, 26-27).

Sosiaalihuoltolain palveluissa on erityisesti huomioitava lapset, joilla on oikeus erityiseen tukeen (SHL 4.3 §). Lotta Hämeen-Anttilan (2017, 217) mukaan erityinen tuki turvaa haavoittuvassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeet. Sosiaalihuollossa tunnustetaan entistä paremmin heikossa asemassa olevia asiakkaita (Pohjola 2019, 327). Sosiaalihuollossa erityistä tukea tarvitsevat ryhmät ovat kasvaneen ja myös sosiaaliset ongelmat ovat monimutkaistuneet (Lindh ym. 2018, 11). Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin (SHL 8.2 §). Lisäksi palveluja annettaessa ja kehitettäessä on huolehdittava, että erityisen tuen tarve saadaan selville (SHL 10.1 §).

Sosiaalihuoltolaissa (37 §) säädetään, että palvelutarpeen arviointiin kirjataan yhteenveto erityisen tuen tarpeesta, joten erityisen tuen tarve tulee arvioida palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä (THL 2021). Jos lapsella tai perheellä katsotaan olevan erityisen tuen tarve, tulee palvelutarpeen arvioinnista vastata virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä ja sen on valmistuttava kolmessa kuukaudessa (SHL 36 §). Erityisen tuen tarpeessa olevalla on sosiaalihuoltolain mukaan oikeus omatyöntekijään, joka voi olla sosiaalityöntekijä tai muu sosiaalihuollon ammattilainen. Erityisen tuen tarpeessa oleva lapsi on kuitenkin aina oikeutettu sosiaalityöntekijän työpanokseen ja tarvittaessa monialaiseen tukeen. (Araneva 2022, 107, 165.)

Vuoden 2015 sosiaalihuoltolain uudistus synnytti rajapinnan perhesosiaalityön ja lastensuojelun välille, sen muuttaessa lastensuojelun ja sosiaalihuollon asiakkuuksien määrittelyä (Rajala, Heino & Forsell 2016, 38). Sosiaalihuoltolaki on ensisijainen

suhteessa erityislakeihin ja siksi monet aiemmin lastensuojelun avohuollossa olleet asiakkaat ohjautuivat sittemmin perhesosiaalityön erityiseen tukeen (Rasa & Vuolukka 2019, 271). Araneva (2022, 61, 259) painottaa, että sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain soveltamista tulee kuitenkin aina ohjata asiakkaan ja lapsen yksilölliset tarpeet ja etu, eikä sosiaalihuoltolain ensisijaisuus saa estää asiakkaan pääsyä lastensuojeluun, jos tämä olisi lapsen edun mukaista. Vahva yhteistyö on tärkeää yleispalvelujen ja erityispalvelujen välillä (Hämeen-Anttila 2017, 217).

Sosiaalihuollossa on tunnistettavissa kolme tuen tarpeen tasoa, jotka ovat sosiaalihuoltolain alaiset yleiset tuen tarpeet, erityisen tuen tarve ja lastensuojelun tarve (Alatalo ym. 2019, 12). Sosiaalihuollon erityisestä tuesta säädetään sosiaalihuoltolaissa ja lastensuojelutarpeesta lastensuojelulaissa. Palvelutarpeen yhteydessä arvioidaan kumman lain alaiset palvelut vastaavat parhaiten lapsen etua. Lainsäädännössä säädetään erityisen tuen tarpeesta ja lastensuojelun tarpeesta pitkälti yhteneväisesti. Tästä on seurannut vaikeutta soveltaa lakeja ja ilmeinen tarve selkiyttää erityisen tuen tarpeen määrittelyä ja sen eroa lastensuojelun tarpeeseen (Alatalo ym. 2019, 7, 13). Raja sosiaalihuollon ja lastensuojelun välillä ei ole selkeä (Jaakola & Pösö 2022, 363; Vierula, Pösö & Paavilainen 2019, 297; Rasa & Vuolukka 2019, 271, 275). Myöskään Aranevan (2022, 81) mielestä sanavalinnat laeissa eivät ole onnistuneita, sillä samankaltaisuus on hämärtänyt lastensuojelun ja sosiaalihuollon rajaa aiheuttaen asiakkaille vaikeutta päästä oikeisiin palveluihin. Erilaisia tulkintoja tehdään organisaatio, tiimi, ja työntekijäkohtaisestikin, sillä nykyinen lainsäädäntö luo tarpeen tulkinnoille jättäessä määrityksen väljäksi (Pösö 2023). Erityisen tuen tarpeen määritelmän tavoitteena on, että voidaan varmistaa asiakkaiden pääsy oikeanlaisen, tarpeiden mukaisen tuen piiriin (Araneva 2022, 81). Tämä ei lain saanavalintojen vuoksi vaikuta toteutuvan.

| Lastensuojelulaki 27 § | Sosiaalihuoltolaki 3§ |
|--|--|
| <i>kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä</i> | <i>kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä</i> |
| <i>; taikka lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään</i> | <i>tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään</i> |
| <i>; ja lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.</i> | |

Taulukko 1: Lastensuojelutarve ja sosiaalihuoltolain mukainen erityisen tuen tarve

Erottavana tekijänä sosiaalihuoltolain erityisen tuen ja lastensuojelulain lastensuojelutarpeen määritelmässä on lastensuojelulain 27.1,3 § ”...*ja lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.*” Tämä voidaan tulkita siten, että sosiaalihuoltolain alaisista palveista kieltäydytään tai ne eivät ole olleet riittäviä, mutta riittävyysperuste on epäselvä, sillä määritelmä siitä, miten lastensuojelun ja sosiaalihuollon palvelut eroavat toisistaan, on jäsentymätön (Alatalo ym. 2019, 13). Lastensuojelussa on mahdollisuus järjestää myös esimerkiksi perhekuntoutusta sekä avohuollon sijoitus, jotka eivät ole sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja (LSL 36 §). Täältä osin ero palveluissa on selvä, mutta esimerkiksi perhetyön (SHL 18 §) ja tehostetun perhetyön (LSL 36 §) kohdalla eroa ei ole tarkasti määritelty. Lastensuojelun käsikirjassa (THL 2023) eroksi määritellään palvelun intensiteetti.

Palvelujen riittävyys liittyy myös palvelujen vaikuttavuuteen. Sosiaalihuollossa riittävyysmittapuuna voidaan pitää sitä, että palveluilla saadaan aikaan myönteinen ja pysyvä muutos lapsen terveyttä tai kehitystä uhkaavassa tekijässä. Lähtökohtaisesti tuen tarve lapsiperheiden sosiaalityössä on tilapäistä. Jos tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa, on todennäköistä, että tuen tarve johtaa pitkittyessään lapsen kehityksen ja terveyden vaarantumiseen, jolloin tarvitaan lastensuojelun korjaavia palveluita. Jos kasvuolosuhteet ovat vakaat ja tuen tarve johtuu esimerkiksi kognitiivisen toimintakyvyn alenemisesta, vammasta tai sairaudesta, voi asiakkuus sosiaalihuollossakin olla pitkäkestoinen. (Araneva 2022, 88, 164-165, 170.) Tuen kesto toimii osin palvelujen porrasteisuuden jäsentäjänä (Alatalo ym. 2019, 13).

Lastensuojelu on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jossa turvataan suojelua tarvitsevien lasten oikeus turvalliseen kasvuympäristöön ja kehitykseen (THL 2016, 5). Suojeluaspektin ja palveluvalikon eroavaisuuksien lisäksi yksi merkittävä ero lastensuojelun ja perhesosiaalityön välillä on vapaaehtoisuuden aste. Perhesosiaalityössä toimitaan aina vapaaehtoisuuden perusteella, mutta lastensuojeluun liittyy lakiperustainen viranomaiskontrolli (Araneva 2022, 86). Lastensuojelussa voidaan käyttää merkittävää valtaa (Rajala, Heino & Forsell 2016, 5). Aranevan (2022, 86-87, 212, 254, 257-258) mukaan sosiaalihuollon palvelut edellyttävät aina, että lapsi tai perhe tunnistavat tuen tarpeensa ja haluavat tukea. Riittävä peruste pitää asiakkuutta sosiaalihuollossa ei kuitenkaan ole se, että huoltajat ottavat tukea vastaan, vaan lapsen etu on ensisijainen arviointiperuste. Sosiaalihuollon palveluja ei esimerkiksi tule myöntää tai jatkaa, jos ne ylläpitävät lapsen

kehityksen ja terveyden kannalta vahingoittavaa tilannetta. Asiakkuus tai palvelut sosiaalihuollossa eivät saa olla este tai viive korjaavien palvelujen järjestämiselle. (Emt.)

Lainsäädäntö ei anna suoria ohjeita tai kriteereitä lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakkuuksiin, eikä tarkkojen kriteerien määrittely ole tarkoituksenmukaista (Alatalo ym. 2019, 14). Kriteerien tulkintaan vaikuttaa monet tekijät, joista yksi ajankohtainen on vuonna 2022 lastensuojelulakiin voimaan tullut lisäys asiakasmitoituksesta (13b §). Sen mukaan sosiaalityöntekijällä saa olla enintään 30 lasta asiakkaana. Tähän siirrytään porrasteisesti ja vuonna 2023 asiakkaita saa olla 35 (Yliruka ym. 2022, 2). THL seuraa muutoksen vaikutuksia myös perhesosiaalityössä. Lailla vaikuttaa olevan epätoivottuja vaikutuksia asiakaslähtöisyyteen perhesosiaalityössä. Mitoituksen on koettu luovan perhesosiaalityön ja lastensuojelun kohdalla väliinpuotoajia sekä sen koettiin aiheuttaneen lastensuojelun kriteerien koventumista. Perhesosiaalityöhön nähtiin tulevan yhä haastavammissa tilanteissa olevia perheitä. Lastensuojelusta taas koettiin vaikeaksi saada siirrettyä asiakkaita perhesosiaalityöhön palvelun ruuhkautumisen tai toimimattomien käytäntöjen takia. (Yliruka ym. 2022, 3, 29, 32-33.) Erityisen tuen tarve ja lastensuojelun ja perhesosiaalityön rajapinta vaikuttaa olevan dynaaminen ja onkin tärkeää kohdistaa huomiota siihen, mitä rajapinnalla tapahtuu ja miten muutokset erityisen tuen tarpeessa huomioidaan organisaatioissa.

3.3 Perhesosiaalityön prosessit ja prosessien kehittäminen

Prosessi on erilaisten vaiheiden sarja, jossa esimerkiksi toiminnan tai vuorovaihtuksen kautta muodostuu tietyn rakenteen omaava kokonaisuus (Rescher 2006, 1-5, 27, 31). Sosiaalityö on prosessuaalista. Sosiaalihuollon prosessi muodostuu, kun työn sisäiset työvaiheet yhtyvät suunnitelmallisesti toisiinsa niin sanotuksi palvelupoluksi tai -ketjuksi. (Juhila 2018, 13, 68.) Prosessien monivaiheisuus on yksi sosiaalihuollon prosessien oleellinen elementti (Mönkkönen 2019, 26). Myller (2022, 137) esittää asiakasprosessin etenevänä, tavoitteellisena, erilaisia työmenetelmiä sisältävänä prosessina. Muukkonen (2008a, 152-153) kuvaa asiakasprosessia sosiaalityössä työntekijän koordinoimana erilaisten kohtaamisten, esimerkiksi tapaamisten, neuvotteluiden ja arvioiden sekä muiden toimenpiteiden kuten ostoprosessien, suunnitelmien ja päätösten jatkumona. Prosessi on kuitenkin harvoin suoraviivaisesti tai selkeästi etenevä (Juhila 2018, 66). Työprosessi sisältää ydin- sekä tuki- tai rinnakkaisprosesseja, joista ensimmäiset ovat organisaation

tai yksikön perustehtävän toteuttamista ja jälkimmäiset ydinprosesseja mahdollistavia pienempiä prosesseja (Holma, Liukko & Suomen kuntaliitto 1999, 48). Sosiaalihuollon asiakasprosessin vaiheita voidaan luokitella eri tavoin, mutta ydinprosessit hahmottuvat melko yhteneväisesti. Tässä tutkielmassa jaottelen prosessin kolmeen päävaiheeseen; asiakkaaksi tulo-, palvelutarpeen arviointi- ja suunnitelmallisen työn vaiheeseen.

Joillain alueilla perhesosiaalityössä prosessit ovat yhdenmukaisia muiden sosiaalihuollon palvelutehtävien, kuten lastensuojelun kanssa. Perhesosiaalityön ja lastensuojelun johtavat viranhaltijat ovat kokeneet yhdenmukaiset lastensuojelun ja perhesosiaalityön prosessit toimivana. Jos prosessit on eriytetty, sosiaalityöntekijät ja johtavat viranhaltijat kokivat reflektiiviset rakenteet, kuten kokouskäytännöt, kehittämistilaisuudet, yhteiset työtilat ja konsultaatiokäytännöt perhesosiaalityön ja lastensuojelun välillä tärkeiksi prosessien toimivuuden kannalta. (Yliruka ym. 2022, 17-18, 33.)

Asiakasprosessi voi pilkkoutua sosiaalihuollossa esimerkiksi monialaisen yhteistyön haasteiden vuoksi tai yksiköiden sisällä työvaiheiden prosessien eriyttämisen takia. Prosessien irrallisuuden vuoksi tieto voi katkeilla eikä prosessien eri osissa välttämättä pystytä hyödyntää aiemmin tuotettua tietoa. Asiakkaalle voi syntyä kokemus, että samoja asioita kysytään aina uudelleen, eikä asiakkaan oma ymmärrys tilanteestaan välttämättä pääse syvenemään. (Alatalon ym. 2019, 11.) Myös ongelmanratkaisu katkeilee työntekijän vaihtuessa (Jaakkola 2016, 108), kuten myös asiakkaaseen tutustuminen (Alatalo 2018, 88). Jaakkolan (2016, 75, 102) lisensiaatin tutkimuksessa lastensuojelutarpeen arvioinnista todetaan, että prosessien pilkkominen on aiheuttanut jossain määrin sitä, että avohuollon työntekijät eivät tunne enää toistensa työkäytäntöjä ja -tapoja. Lastensuojelussa tuntemus työn prosesseista ja työkentästä kokonaisuutena on prosessien pilkkomisen myötä vähentynyt. (Emt.) Myös Leena Eräsaari (2014, 132) tunnistaa riskiksi, että sosiaalityöntekijän tieto ja ymmärrys, esimerkiksi interventioiden kokonaismerkityksestä asiakkaan elämässä voi kapeutua prosessin pilkkomisen vuoksi.

Asiakaslähtöisen palveluprosessin yksi lähtökohta on vuorovaikutuksellisen yhteistyösuhteen rakentaminen (Helminen 2021, 66-67; Kanaoja 2017a, 190). Myller (2022, 108, 248) tuottaa väitöskirjassaan kolme asiakasprosessin mallia perustuen asiakassuhteeseen. Asiakassuhde voi olla sosiaalityöntekijän harkintavaltaa ja asiakkaan objektiivisyyttä korostava, lainsäädäntöön nojaava tai neuvottelua ja vuorovaikutusta korostava (emt). Asiakassuhteen lisäksi prosesseissa korostuu myös ammattilaisten keskinäiset suhteet. Erityisesti toisten arvostus, osaamisen hyödyntäminen ja vuorovaikutus ovat

oleellisia. (Hyväri 2017, 41.) Mikään näistä tekijöistä ei ole yksinomaan työntekijän työorientaatiosta tai vuorovaikutusosaamisesta kiinni, vaan myös prosessien järjestämistavat vaikuttavat siihen millaista vuorovaikutusta prosessit mahdollistavat ja tuottavat.

Työn kehittäminen pohjaa paitsi perustyöstä lähteviin tarpeisiin myös asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaiden tarpeisiin (Marjamäki 2017, 503, 506). Asiakkaiden avulla prosesseista voidaan saada esille autenttista kokemustietoa kehittämisen tueksi (Julkunen 2017, 60; Gallagher ym. 2012, 75). Asiakaslähtöinen palveluprosessi lähtee asiakkaan lähtökohdista, ei organisaation reunaehdoista (Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 91; Isoherranen 2005, 75, 138) ja asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa palveluprosessiinsa (Holma 1999, 27-28). Asiakaslähtöisessä prosessissa huomioidaan yksilöiden erilaiset tekemisen rytmit (Mönkkönen 2019, 26) sekä muutoinkin asiakkaan yksilölliset tarpeet ja prosessit ovat joustavia (Helminen 2021, 66; Juhila 2018, 68; Holma ym. 1999, 49). Tämä on tunnistettu asiakkaiden toiveissa (Whittaker ym. 2014, 485). Vahvasti byrokraattiset prosessit nähdään usein joustavuuden vastakohtana, jäykkänä ja epätoivottuina. Esimerkkejä byrokratian vaikutuksista on moniportainen päätöksenteko, byrokratian aiheuttama epäselvyys tai prosessien pitkittyminen (Kivistö & Hautala 2020, 261, 264). Byrokratian vähentäminen ja palvelujen joustavuuden lisäys ovat monessa julkisissa organisaatioissa prosessien kehittämisen tavoitteina (Mönkkönen 2018, 65; Gallagher ym. 2011, 131).

Asiakasprosessin asiakaslähtöinen sujuvoittaminen on kirjattu sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallisiin tavoitteisiin (STM 2022, 19). Tarvetta sujuvoittamiselle syntyy palvelujärjestelmän haasteita, joihin pyritään vastaamaan muun muassa prosesseja kehittämällä. Haasteita asiakaslähtöiselle palvelujärjestelmälle aiheuttaa esimerkiksi jäykkä byrokratia, vaihtuva henkilökunta, nopeat organisaatiouudistukset, kiire, yksilökohtaista työtapaa painottava organisaatiokulttuuri ja suuret asiakasmäärät (Seikkula & Arnkil 2009, 31). Henkilöstön saatavuushaasteet ovat lähivuosina lisääntyneet voimakkaasti lähes kaikkien sosiaalialan ammattiryhmien kohdalla koko maassa (STM 2023, 4, 7). Laura Kalliomaa-Puha, Päivi Tillman ja Miia Saarikallio-Torp (2017, 94, 101-102, 104-105) ovat havainneet tutkimuksessaan ristiriitaa asiakkaiden kokemusten ja hallinnon vaatimusten välillä. He summaavat lapsiperhepalveluissa haasteiksi asiakasnäkökulmasta palvelujen perheelle sopimattomat aikataulut, lapsen ”väärän iän” tai ”liian hyvän voinnin”, palvelun riittämättömän määrän, kalliit hinnat sekä pitkän odotusajan palveluihin. Sosiaalialan prosessit eivät aina etene asiakkaan tarpeiden näkökulmasta oikea-

aikaisesti (Kivistö & Hautala 2020, 263). Oikea-aikaisen palvelun saaminen on asiakaslähtöisyyttä vahvasti tukeva tekijä (Helminen 2021, 67; Kivistö & Hautala 2020, 261).

Sosiaalityötä ei voida irrottaa ajasta ja paikasta. Se tapahtuu aina kytkettynä aikaansa ilmiöihin, politiikkaan ja muihin yhteiskunnan muutoksiin. (Juhila 2018, 18; Kanaoja 2017b, 39.) Sosiaalialan toimintaympäristöjen jatkuva muutos aiheuttaa muutostarpeita (Helminen 2021, 65; Holt & Kelly 2018, 147-148; Mönkkönen 2018, 191; Kanaoja 2017c, 446), eivätkä työprosessitkaan siksi voi pysyä pitkään samana (Rasa & Vuolukka 2019, 257; Rauhala 2017, 161). Jotta muutostekijöihin voidaan vastata, tarvitaan muutosten lukutaitoa sekä työn organisointitapojen uudelleen jäsentämistä (Pohjola ym. 2019b, 26, 52-53). Työprosessien kehittämisen tulee pohjata vaikuttavuuteen ja tutkimustietoon (Lindh ym. 2018, 10) ja kehittämisessä on huomioitava palvelujärjestelmä kokonaisuutena. (Poikela 2010, 227-228.) Pirjo Marjamäen (2017, 507) mukaan sosiaalialalla kehittämisessä on puutteita ja hän muistuttaa, että muutoksiin vastaamisessa tarvitaan kykyä luoda uutta, ei vain vanhan kehittämistä. Ammatillisessa toiminnassa on oleellista kyseenalaistaa ja kehittää (Hyväri 2017, 40).

Koska sosiaalityö kiinnittyy asiakkaiden perusoikeuksien turvaamiseen, on sen toteutumista ja toteuttamistapoja seurattava kriittisesti (Mönkkönen 2019, 26). Kehittämistyö pohjaa arviointityöhön. Muutoksissa ja kehittämisessä on alalla erityisesti huomioitava sosiaalinen näkökulma ja sosiaalihuollon tarpeet (Kivipelto 2016, 151, 156.; Mötönen & Kettunen 2014, 111-112). Kritiikkiä alalla on saanut se, että nykyinen managerialistinen tehokkuuteen ja taloudellisuuteen pohjaava arviointi vaikuttaa osin syrjäyttäneen laadullisen työn arvioinnin (mm. Satka 2017, 69; Paasivirta 2012, 237; Gallagher ym. 2011, 131). Prosessien kehittämisessä kustannustehokkuuden maksimointi huomiomatta laadullisia tuottavuuden tekijöitä, johtaa vääjäämättä epäinhimilliseen lopputulokseen asiakkaiden kannalta (Mönkkönen 2018, 30). Myös Raunio (2000, 36-37) penää tulosten ja tuloksellisuuden määrittelyä laadullisesta näkökulmasta ja hänen mukaansa tätä sosiaalialalla tehdäänkin. Tuloksellisuutta on kyky järjestää palvelut taloudellisesti, mutta myös vaikuttavasti, laadukkaasti ja prosesseiltaan sujuvasti (STM 2023, 33). Prosessin arvioinnissa arvioidaan muun muassa niiden kulkua, kuten monimutkaisuutta ja päällekkäisiä toimintoja, asiakkaiden tarpeisiin vastaavuutta, asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia prosessissa sekä prosessien ohjeistuksia ja riskikohtia (Holma ym. 1999, 23, 48-49).

Yksi ajalle ominainen muutos on ihmisten ongelmien monimuotoistuminen ja kompleksisuuden lisääntyminen (Pohjola ym. 2019a, 12). Kun asiakkaiden tarpeet

muuttuvat, on toimintaa uudistettava (Vaininen 2011, 13) ja pohdittava, miten eri asiakasryhmien tarpeet muutoksissa huomioidaan (Lindh, Hautala & Romakkaniemi 2018, 42). Vaikka sosiaalityöltä odotetaan yhdenvertaisia asiakasprosesseja (Pohjola ym. 2019b, 32), se ei tarkoita samoja palveluja kaikille. Asiakassegmenttien tunnistamisen perusteella voidaan kehittää eri tarpeisiin kohdennettuja malleja (Mönkkönen 2018, 29; Marjamäki 2017, 507; Koivisto ym. 2016, 25).

Prosessien kehittämisessä on huomioitava kansalliset organisaatio- ja järjestelmätason muutokset, kuten ajankohtainen hyvinvointialueuudistus sekä sosiaalihuollon lainsäädännön uudistukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen integraatiotavoitteet ovat vahvasti agendalla (mm. STM 2023, 32; STM 2022, 18; Juhila 2018, 234). Näihin liittyy integroivan työotteen, ammattirajoja ylittävän yhteisen asiantuntijuuden sekä muutosasiantuntijuuden vahvistus (Lindh ym. 2018, 10-11.) Sosiaalialalla on löydyttävä keinoja rakentaa asiakaslähtöisiä palveluketjuja ja -kokonaisuuksia, mikä vaatii työntekijöiltä osaamista esimerkiksi palvelujen koordinoinnissa sekä sektorirajoja ylittävässä työssä (Helminen 2021, 66-67). Työprosesseissa ja etenkin monialaisen yhteistyön kohdalla työntekijän vastuu palveluketjun sujuvuudesta korostuu (Isoherranen 2005, 120). Prosessiosaaminen onkin yksi sosiaalityöntekijän osaamisalue ja asiakasprosessien toiminnan logiikan ymmärtäminen ja hyödyntäminen tulee näkyä työssä ja kehittämisessä (Mönkkönen 2019, 26). Holma (1999, 25, 28) määrittelee prosessin hallinnan edellytyksiksi työntekijän kyvyn tunnistaa ja tuntea asiakaskuntansa, asiakkaan tarpeet ja odotukset, työn ydinprosessit, osatekijät ja prosessin etenemisen logiikka sekä organisaation, työyksikön ja oman työnsä tehtävän, tavoitteet, tarkoituksen ja toimintalinjat. Ammattilaisten roolijaon ja prosessien ohjeistusten tulee olla selkeitä. Tekemistä tulee analysoida ja arvioida sovituin keinoin, kuten palautteiden ja tilastojen avulla. (Emt.)

Prosessinohjaus vahvistui lastensuojelussa osaksi sosiaalityön tehtävää, kun sosiaaliohjaajat tulivat osaksi organisaatioita. Sosiaaliohjaajien tehdessä enemmän suoraa asiakastyötä, sosiaalityöntekijöille jäi enemmän aikaa prosessinohjaukseen. Prosessinohjaustyöhön liittyy esimerkiksi tapaamisten, työskentelyn ja prosessin suunnittelu asiakkaiden tarpeisiin perustuen, dokumentointi, päätöstenteko, lausuntojen laadinta, monialainen yhteistyö, koordinointi sekä työn analysointi ja reflektointi. Tällaista työnjakoa tarvitaan, kun asiakasmäärät ovat suuret, sillä prosessinohjaus ei saisi vähentää asiakkaalta kohtaamistyötä. Työnjaon vuoksi sosiaalityö ei kuitenkaan saa kaventua vain prosessinohjaukseksi vaan kohtaamistyö on edelleen välttämätön osa sosiaalityöntekijän

työtä. (Muukkonen 2008c, 60-61.) Alatalon (2018, 87) lisensiaatin tutkimuksessa lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät kokivat, että koordinoitavuuden lisääntyminen ja kohtaamistyön väheneminen ovat aiheuttaneet sen, että sosiaalityöntekijän päätökset eivät enää yhtä vahvasti pohjaa heidän omiin havaintoihinsa tai suhdeperustaiseen tietoon.

Kehittämismenetelmiä ja -tapoja on monia. Palvelujen ja prosessien kehittämisen voi perustua esimerkiksi palvelumuotoiluun, joka on sujuvampiin palveluihin ja prosesseihin tähtäävä, asiakkaiden tarpeista ja kokemuksesta lähtevä kehittämismenetelmä (Marjamäki 2017, 506). Myös Jari Helminen (2021, 102) korostaa palvelumuotoilun lähtökohtana asiakkaiden tarpeita. Kehittäminen voi perustua tulevaisuuksien ennakointiin, jolloin tunnistetaan uusia ja tulevia ilmiöitä, megatrendejä ja heikkoja signaaleja. (Emt.) Yksi esimerkki sosiaalialallakin käytetystä kehittämismallista on Lean-menetelmä. Sillä pyritään tuottamaan lisäarvoa asiakkaille ja selkiyttämään työprosesseja (Marjamäki 2017, 507). Menetelmässä pyritään tasalaatuisuuteen määrittämällä prosesseja yhdessä. Mallissa prosessien tulee olla ennustettavia, läpinäkyviä, helposti arvioitavia, oikea-aikaisia ja oleellista on niin sanotun hukkan karsiminen. (Mönkkönen 2018, 27-28.) Prosessien kehittämisessä hyviä kokemuksia on juuri erilaisista työmuotoiluista, joissa tunnistetaan ydintyöhön välittömästi kuulumattomat tehtävät (STM 2023, 35). Tiettyihin haasteisiin kuten esimerkiksi kasvaviin asiakasjonoihin voidaan Raunion (2000, 37) mukaan vastata sekä resursseja lisäämällä mutta myös työtehtäviä rationalisoimalla.

3.3.1 Asiakkaaksi perhesosiaalityöhön

Perhesosiaalityössä sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai kun muutoin vireille tullutta asiaa aletaan käsitellä. Aluksi arvioidaan kiireellisten toimenpiteiden tarve, jonka jälkeen voidaan aloittaa palvelutarpeen arviointi. (SHL 34 §, 35 §, 36 §.) Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun palvelutarpeen arvioinnin perusteella on arvioitu lastensuojelun tarve tai jos lastensuojelun palveluita on aloitettu palvelutarpeen arvioinnin aikana (LSL 27 §). Vireillepano voi tapahtua hakemuksen lisäksi ennakkollisena lastensuojeluilmoituksena, lastensuojeluilmoituksena tai yhteydenottona sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi. Viranomaisilla on ilmoitusvelvollisuus, jos tiedossa on tilanne, joka vaatii lastensuojelun tarpeen arvioimista. Ilmoitusvelvollisuus voidaan toteuttaa lastensuojeluilmoituksena tai yhdessä lapsen ja huoltajan kanssa sosiaalihuoltolain alaisena yhteydenottona tuen tarpeen arvioimiseksi. (LSL 25 §, THL 2022a; SHL 35 §.)

Tämä ensiarviointivaihe on nopeatempoista ja laaja-alaista ammattitaitoa vaativaa työtä, jota toteutetaan tarvittaessa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Sen aikana arvioidaan tarve palvelutarpeen arvioinnille ja tuleeko palvelutarpeen arvioinnissa arvioida myös lastensuojelun tarve. Lisäksi perheelle annetaan ohjausta ja neuvontaa. (Alatalo ym. 2019, 3, 16-17.) Aulikki Kanaojan ja Pirjo Marjamäen (2017, 208, 210-212) mukaan ohjauksen ja neuvonnan merkitys on kasvamassa ja uusia tapoja toteuttaa työtehtävää on kehitelty. Moni asiakas saa tuen tarpeensa täytetyksi ohjauksen ja neuvonnan avulla ilman pidempää asiakkuutta. Ohjauksen ja neuvonnan roolin vahvistumisen tarkoituksena on myös se, että ihmiset saisivat nopeasti palvelutarpeensa arvioiduksi heti tarpeen ilmettyä. (Emt.) Yksi sosiaalihuoltolain yleinen tavoite onkin nopeuttaa asiakkaan ohjautumista oikeiden palvelujen piiriin (Araneva 2022, 175). Paasivirta (2012, 235-236, 240) tunnisti lastensuojelussa omaksi prosessiksi irrotetun ensiarvioinnin eduksi nopeamman avunsaannin, työvaiheen selkiintymisen sekä asiakkaiden yhdenvertaisuuden vahvistumisen. Riskiksi nähtiin kriteerien koventuminen ja portinvartijuus -ilmiö (emt).

Käytännössä asiakkaaksi tulovaihe on organisoitu eri alueilla eri tavoin. Jossain lastensuojelun ja perhesosiaalityön vireillepanot käsitellään omissa organisaatioissaan ja joissain työvaihe tapahtuu perhesosiaalityön ja lastensuojelun yhdennettynä työnä (Yliruka ym. 2022, 17-18). Ensiarviointi voi olla irrallinen prosessi tai kiinnitettynä seuraaviin työvaiheisiin. Vaiheen kehittämistarpeiksi on tunnistettu esimerkiksi sähköisten it-searviointi- tai esitietolomakkeiden kehittäminen ja vaiheen systematisointi (Alatalo ym. 2019, 16-17). Myös Paasivirta (2012, 235-236) kirjoittaa lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheen haasteeksi laadukkaan ja yhdenvertaisen arvioinnin, kun selkeitä yhtenäisiä arviointikriteereitä ei ole. Sama haaste ilmenee perhesosiaalityössä. Araneva (2022, 155-156) näkee haasteeksi sosiaaliohjaajavetoisissa alkuarvioissa, että lastensuojelun tai erityisen tuen tarve voi jäädä arvioimatta, jos asiakas ei ohjaudu sosiaalityöntekijän palvelutarpeen arviointiin. Hietamäen (2015, 7) mukaan sosiaalityöntekijän asiakassuhde- ja voimavaraorientoitunut, koko perhettä osallistava toiminta sekä kirjallisen yhteenvedon antaminen perheelle edistävät alkuarvioinnin positiivisia vaikutuksia.

3.3.2 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi aloitetaan, kun yksilön tai perheen elämässä on havaittu jokin hänen elämäänsä vaikuttava sosiaalinen ongelma (Myller 2022, 139). Ennen

palvelutarpeen arvioinnin aloittamista arvioidaan, tuleeko tilanteessa arvioida myös lastensuojelun tarve (Alatalo ym. 2019, 16-17). Lastensuojeluasian tultua vireille palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioidaan lastensuojelun tarve aina, paitsi jos asia on selvästi sellainen, että lastensuojelun tukitoimia ei tarvita (LSL 26.3 §). Palvelutarpeen arviointia toteutetaan joillain alueilla perhesosiaalityön ja lastensuojelun yhdennettynä prosessina (Yliruka ym. 2022, 17-18). Tällöin lastensuojelun tarve tulee arvioida erityisen tuen arvioinnin yhteydessä. Joka tapauksessa kahta erillistä arviota ei tehdä, vaan lastensuojelun tarve arvioidaan osana sosiaalihuoltolain alaista palvelutarpeen arviointia (STM 2017, 20). Lastensuojelun ja erityisen tuen palvelutarpeen arviointi aloitetaan viimeistään seitsemän arkipäivän sisällä ja sen tulee valmistua kolmessa kuukaudessa (SHL 36 §; LSL 26 §). Palvelutarpeen arvioinnin aikana kartoitetaan asiakkaan lähtötilanne ja luodaan suunnitelma ja tavoitteet työskentelylle asiakkaan sekä monialaisen verkoston kanssa (Kanoja 2017a, 189-190). Palvelutarpeen arvioinnin on tarkoitus varmistaa asiakkaille oikea-aikainen, oikeanlainen ja riittävä tuki (Araneva 2022, 151, 222).

Sosiaalihuoltolain alaisen palvelutarpeen arvioinnin kohdalla 36 §:ssä säädetään, että vastuussa arvioinnista on tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö, paitsi jos kyseessä on erityisen tuen tarpeessa oleva asiakas, jolloin vastuussa on sosiaalityöntekijä. Lastensuojelun tarpeen arvioi sosiaalityöntekijä (LSL 26. 4 §). Arvioinnissa on oleellista tunnistaa lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain erilaisten palvelujen tarkoitus. Araneva (2022, 62, 225) kirjoittaa, että sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat lapsen kehitystä tai hyvinvointia uhkaavien sosiaalisten ongelmien syntymistä tai vakavoitumista torjuvia ja ennaltaehkäiseviä. Jos ongelmat jo uhkaavat vaarantaa lapsen kehitystä tai terveyttä ja tilanne edellyttää ongelmien korjaamista ja haittavaikutusten lieventämistä, kuuluu tehtävä lastensuojelun puolelle. (Emt.) Toisaalta sosiaalihuoltolaissa (3 §) sosiaalihuoltoon kuuluvan erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen määritelmässä todetaan, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä. Palvelutarpeen arvioinnin aikana on haastava tehtävä tulkita, milloin asiakkaalla on oikeus erityiseen tukeen ja milloin tarve lastensuojeluun.

Arviointityötä toteutetaan eri alueilla eri tavoin ja ammattinimikkein. Palvelutarpeen arvioinnin toteuttamistapa on oleellinen, sillä tietynlaiset tavat voivat viivästyttää tuen ja palvelujen saantia, hankaloittaa tiedon kulkua ja tiedon syvenemistä sekä estää asiakkaiden osallisuutta. (Alatalo ym. 2019, 10-11.) Aranevan (2022, 85, 87, 217) mielestä arviointi voi joissain tavoissa jäädä liikaa riippuvaiseksi yksittäisten työntekijöiden

osaamisesta ja organisaatioiden toisistaan poikkeavista ohjeistuksista. Jaakkolan (2016, 97) tutkimuksessa lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa rajattu työaika hankaloitti asiakkaan auttamista, jos palvelutarpeen arviointi oli irrotettu suunnitelmallisen työn vaiheesta. Jaakola ja Pösö (2022, 371) toteavat ajanpuutteen aiheuttavan pinnallista paneutumista ja heikentävän palvelutarpeen arvioinnin laatua.

Sosiaalihuoltolaissa (36.4 §) säädetään, että palvelutarpeen arvioinnin laajuus tulee toteuttaa ”elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa”. Lain kohta ei ole yksiselitteinen. THL:än työpaperissa (Alatalo ym. 2019) ”Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa” pyritään tasalaatuisempaan palvelutarpeen arviointiin tekemällä ero suppean ja laajan palvelutarpeen välille. Suppeassa arvioinnissa ei arvioida lastensuojelun tarvetta ja sen voi tehdä muu sosiaalihuollon ammattilainen kuin sosiaalityöntekijä. Laajassa arvioinnissa arvioidaan myös lastensuojelun tarve ja siitä vastaa sosiaalityöntekijä. Suppea palvelutarpeen arviointi voi olla keskustelu, jossa asiakas itse ilmaisee ja määrittelee tarpeensa ja toiveen palvelusta. Omatyöntekijää ei tällöin välttämättä tarvita ja palvelutarpeen arvioija voi toimeenpanna palvelun nopeasti. Jos suppean palvelutarpeen arvioinnin aikana tai sen jälkeen nousee esiin vaikeaselkoisia asioita, tulee työntekijällä olla mahdollisuus konsultoida sosiaalityöntekijää ja muita ammattilaisia sekä saattaen ohjata asiakas sosiaalityöntekijän koordinoimaan laajaan palvelutarpeen arviointiin. Laajaa arviointia tarvitaan, kun pohditaan erityisen tuen tai lastensuojelun tarvetta. Sitä tarvitaan myös, jos asiakkaan tilanne vaatii monenlaisia palveluita, asiakkaan tilanne ei ole selkeästi hahmotettavissa, perhe ei ole pystynyt hyödyntämään aiemmin tarjottuja palveluita tai jos tarvitaan tukevampia palveluja. Laajassa palvelutarpeen arvioinnissa korostuu tiedon ja monialaisen yhteistyön tarve. (Alatalo ym. 2019, 16-17.)

Tutkimuskirjallisuudessa on eriäviä näkemyksiä siitä, miten ja missä laajuudessa palvelutarpeen arviointia on tarkoituksenmukaista toteuttaa. Hämeen-Anttilan (2017, 230) mukaan sosiaalihuoltolakia on tulkittava siten, että kaikille asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi. Araneva (2022, 62, 159, 225) on samaa mieltä ja perustelee tulkinsa sillä, että palvelutarpeen arviointi on keskeinen lapsen oikeuksien ja edun toteuttamisen varmistamisessa ja siksi se tulisi tehdä aina laajasti. Alatalon ym. (2019, 16, 20, 32) mukaan palvelutarpeen arviointia ei aina ole tarkoituksenmukaista aloittaa ja jos se aloitetaan, se tulisi tehdä tietyissä tilanteissa suppeana. Liian raskas arviointiprosessi voi heikentää palvelujen oikea-aikaista saamista. (Emt.) Joskus asiakas voi kokea kokonaisvaltaisen elämäntilanteensa läpikäynnin negatiivisena, jos hänelle itselleen on selkeää

mihin tarpeeseen hän palvelua tarvitsee (Juhila 2018, 68). Liian laaja ja monialaisesti toteutettu arviointi voi jopa nostaa kynnystä hakeutua palveluihin (Alatalo ym. 2019, 10). Lastensuojelun laatusuositusten (STM 2019, 15) mukaan lastensuojelussa toimitaan suhteellisuusperiaatteen mukaisesti, johon kuuluu niin sanottu lievimmän puuttumisen periaate. Jaakkolan (2016, 84) mielestä tämä tarkoittaa arvioinnissa sitä, että myös arviointi tehdään vain tarvittavassa laajuudessa. Myös Alatalon (2018, 45-45, 59) tutkimuksessa sosiaalityöntekijät korostivat, että on asiakkaiden yksityisyyttä loukkaavaa kysellä liian laajasti kysymyksiä, jotka eivät tilanteen kannalta ole relevantteja. Toisaalta nopeat ja pinnalliseen tietoon pohjaavat johtopäätökset voivat heikentää arvion laatua (emt). Myös Hietamäki (2015, 171) pohtii väitöskirjassaan arvioinnin laajuutta.

Arviointityö on haastava työvaihe, jossa tarvitaan tietoa ja sen tulkintaa. Tuuli Lamponen (2022) kirjoittaa sosiaalialan tiedonmuodostuksen ja arviointityön piirteistä väitöskirjassaan lastensuojelun kiireellisiin sijoituksiin liittyvästä päätöksenteosta. Vaikka väitöskirja käsittelee lastensuojelua ja työprosessia, jota perhesosiaalityössä ei ole, kuvaus sopii muuhunkin arviointityöhön. Prosessissa korostuu yksilöllinen harkinta, jolloin reflektiomahdollisuus työssä on tärkeää. Arvioinnissa tarvitaan useanlaisen tietoa, kuten yhteydenotosta saatua ensitietoa, kertynyttä dokumentoitua tietoa, havainnointitietoa, asiakkaalta saatua tietoa ja intuitiivistakin tietoa. Tieto on sosiaalialalla pitkälti vuorovaikutuksessa kerääntyvää. Tiedon lisäksi päätöksentekoon vaikuttaa työyhteisöjen ja organisaatioiden sisäiset käytännöt. (Emt. 148, 150, 168.) Oleellista arviointityössä on tiedon jatkumollisuus, joten palvelutarpeen arvioinnissa tulisi hyödyntää muissa toimijoissa kumuloitunutta tietoa (Alatalo ym. 2019, 19-20). Monialaiset arvioinnit voivat olla tarpeellisia (Koivisto ym. 2016, 25). Asiakaslähtöisyyttä tukee pyrkimys arvioinnin kokonaisvaltaisuuteen ja se, että kaikki arviointiin osallistuvat tunnistetaan tasavertaisina tiedontuottajina, myös asiakkaat itse (STM 2019, 36).

Jos asiakas saa heti asiakkuuden alussa vahvaa tukea, hän saattaa pärjätä myöhemmin kevyemmällä tuella (Mönkkönen ym. 2019, 142). Asiakkaalla on oikeus saada viipymättä lapsen kehityksen tai terveyden kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut (SHL 13 §). Palveluita voidaankin myöntää tarvittaessa jo palvelutarpeen arvioinnin aikana (Araneva 2022, 149, 225). Sosiaalihuollossa on kuitenkin vaikeuksia järjestää asiakkaille tukea riittävän ajoissa (Alatalon ym. 2019, 32). Aina tuen ei tarvitse kuitenkaan olla päätökseen perustuvaa palvelua vaan itse arviointivaihe voi olla työvälineenä asiakkaan tukemisessa (Jaakola & Pösö 2022, 361; Alatalo ym. 2019, 11; Jaakkola 2016, 96).

Palvelutarpeen arviointi ei ole vain arviointiväline. Arviointitavalla on merkitystä sille, millaisen hyödyn asiakas prosessista saa (Kanaoja 2017a, 185, 191.) Aranevan (2022, 155) mukaan palvelutarpeen arviointi on yksi vaativimmista työmuodoista sosiaalityössä.

Palvelutarpeen arvioinnissa palveluohjaus on tärkeä ja vahvistettava elementti (Juhila 2018, 224-225). Palveluohjauksen käsitettä käytetään kahdessa eri merkityksessä, joista ensimmäinen on asiakkaan ohjaaminen hänen tarvitsemansa avun piiriin. Toinen on laajempi, jolloin palveluohjaus nähdään kokonaisvaltaisemmin työnä, jossa ammattilainen ottaa vastuun asiakkaan palvelukokonaisuudesta ja sen koordinoinnista. (Mönkkönen 2018, 145; Koivisto ym. 2016, 13.) Juhila (2018, 179-180) määrittelee palveluohjauksen olevan palvelutarpeen arviointia, palvelujen yhteensovittamista sekä yhteistyön tekemistä asiakkaan ja eri toimijoidenkin kanssa. Leena Hyttinen (2003, 86) lisää listaan asiakkaan asioiden kokonaisvaltaisen edistämisen, palvelujen hankkimisen sekä seurannan ja arvioinnin. Hänen mukaansa tärkeä elementti palveluohjauksessa on myös mahdollistaa asiakkaan voimaantuminen prosessissa ja auttaa häntä löytämään oma tavoitteellisuus (emt, 91). Palveluohjauksen tarve korostuu, kun asiakkaalla on moninainen tuen tarve (Koivisto ym. 2016, 8). Kun palvelutarpeen arviointi on eriytetty omaksi työvaiheekseen, palveluohjausta ei pystytä työvaiheessa toteuttamaan sen laajassa merkityksessä, vaan vastuu ketjuuntuu seuraavaan työvaiheeseen.

3.3.3 Suunnitelmallinen työ

Jos asiakkuus jatkuu perhesosiaalityössä palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, alkaa niin sanottu suunnitelmallisen työn vaihe. Suunnitelmallisuus vaatii rakennetta, mitä luo selkeä prosessin muoto (Muukkonen 2008d, 38). Prosessilla tulisi olla ennalta suunniteltu alku ja loppu (Juhila 2018, 67). Sosiaalihuollon työskentelyn tulee olla suunnitelmallisuuden lisäksi pitkäjänteistä, sillä työskentely ja muutos vaativat aikaa (Araneva 2022, 255). Aikaa tarvitaan myös prosessin suunnitteluun (Muukkonen 2008d, 38). Työssä vaaditaan moniulotteisia prosesseja ja prosessit voivat sisältää erilaisia yhteistyösuhteita. Työskentelyn systemaattinen arviointi on tärkeä osa sosiaalityötä ja senkin toteuttamisessa asiakaslähtöisyys on keskiössä. (Kanaoja 2017a, 190, 192.) Sosiaalityö tapahtuu yksilöiden ja perheiden tasolla, mutta ylittää yhteiskunnalliselle ja globaalillekin tasolle. Sosiaalityö ei saa paikantua vain yksilötason työskentelyksi, sillä vaikuttavaan sosiaalityöhön kuuluu puuttuminen rakenteellisiin ongelmiin, jotka luovat tai ylläpitävät

yksilöiden ja yhteisöjen haasteita. Liiallinen yksilölähtöisyys voi luoda tulkintakehyksen, jossa ongelmat nähdään yksilöä tukemalla ratkaistaviksi, mutta näin ei aina ole. (Juhila 2018, 11 64, 93.) Useimmiten monia prosesseja on käynnissä päällekkäin. (Kanaoja 2017a, 192).

Asiakkaalla on oikeus saada omatyöntekijä (SHL 42 §), johon hän voi luoda luottamuksellisen suhteen ja siksi työntekijän pysyvyys on tärkeää (Juhila 2018, 181). Omatyöntekijä voidaan jättää nimeämättä, jos se on ilmeisen tarpeetonta tai työntekijä on jo nimetty toisaalla (SHL 42.1 §). Araneva (2022, 174) ajattelee, että omatyöntekijä on lapsen etu, joten se tulisi nimetä aina sosiaalihuollon tarpeessa olevalle lapselle. Omatyöntekijä toteuttaa suunnitelmallista työtä asiakkaiden kanssa.

Suunnitelmallinen työ tapahtuu esimerkiksi asiakkaan kohtaamistyönä sekä prosessinohjauksena. Työhön liittyy monia intensiivisyydeltään vaihtelevia osaprosesseja ja tehtäviä kuten asiakassuunnitelman laadinta, palvelujen hankinta, perheen kokonaisvaltainen tukeminen, monialainen yhteistyö (Muukkonen 2008a, 161; Muukkonen 2008d, 49, 58), ohjaus- ja motivointityö (Mönkkönen 2018, 162) sekä palveluohjaus (ks. luku 3.3.2). Yhteisten tavoitteiden asettelu, dialogisuus ja yhteistoiminnallisuus ovat tärkeitä tekijöitä suunnitelmallisessa asiakasprosessissa (Mönkkönen 2018, 162). Suunnitelmallisen työn läpileikkaavia työmuotoja ovat esimerkiksi arviointi ja tiedonmuodostus, joita Alatalon (2018, 42) tutkimuksen mukaan ei ole lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden mukaan tarkoituksenmukaista rajata johonkin tiettyyn työvaiheeseen. Näkemys voidaan rinnastaa myös perhesosiaalityöhön. Muukkonen (2008d, 49, 52, 55) kirjoittaa lastensuojelun työorientaatioista, jotka sopivat myös perhesosiaalityön kontekstiin. Hän jakaa orientaatiot muutosorientaatioon ja kannatteluorientaatioon. Näistä ensimmäinen liittyy aktiiviseen muutokseen pyrkivään interventiotyöhön ja jälkimmäinen tilanteen seurantaan tai muutostyön jälkeiseen tukeen. (Emt.)

Asiakassuunnitelma on keskeinen työväline, jonka avulla esimerkiksi dokumentoidaan ja vakiinnutetaan toiminnan tavoitteet (Mönkkönen 2018, 31; Poikela 2010, 34). Asiakassuunnitelma toimii työssä niin sanottuna ankkurina, johon työ kiinnittyy. Se on motivoinnin ja työn suuntaamisen väline. (Muukkonen 2008d, 43-44.) Asiakassuunnitelman avulla voidaan seurata ja arvioida työskentelyn vaikuttavuutta (Araneva 2022, 173; Poikela 2010, 34; Muukkonen 2008d, 43). Poikelan (2010, 207-208, 210) väitöskirjatutkimuksen tavoitteena oli kehittää tavoitteellista asiakastyötä lapsiperhepalveluissa lisäämällä ymmärrystä asiakassuunnitelmasta asiakastyön välineenä. Asiakaslähtöisyys tulee

huomioida suunnitelmassa monipuolisesti. Tutkimus paljasti, että asiakaslähtöisyys ja osallisuus asiakassuunnitelmassa eivät aina toteudu toivotusti. Suunnitelman teko käynnistyi usein ilman kouluikäisen lapsen osallistumista, pääosin vain äidin osallistuessa. Tavoitteet muotoutuivat pitkälti institutionaalisten ehtojen mukaan, mikä ohjasi ammattilaisia määrittelemään myös asiakkaan tarpeita näistä lähtökohdista. Asiakkaan yksilöllisten tekijöiden huomioiminen prosessissa rajautui ja johti ammattilaisten toimintaan, jossa sellaiset asiakkaan tarpeet jätettiin keskustelun ulkopuolelle, joihin vastaamiseen ei ollut valmista palvelua. (Emt.)

Perhesosiaalityössä keskeisenä Rasa ja Vuolukka (2019, 260) mainitsevat oikein kohdennetut vaikuttavat interventiot. Sosiaalityö perustuu tavoitteelliseen muutostyöhön usein juuri erilaisten interventioiden muodossa (Juhila 2018, 13, 46). Interventiona voi toimia esimerkiksi palvelut, joista säädetään sosiaalihuoltolain 14 §:ssä. Perhesosiaalityössä yleisiä palveluja ovat sosiaalityö, sosiaaliohjaus, perhetyö, kotipalvelu sekä tuki-perhepalvelut. Niitä tulee tarkastella oikea-aikaisuuden, saatavuuden ja vaikuttavuuden näkökulmista (Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 91). Palvelujen järjestämistä on siirtynyt kunnilta hyvinvointialueille vuoden 2023 alusta. Laki jättää alueille paljon päätösvaltaa, minkä vuoksi asiakkaiden yhdenvertaisuudessa on palvelujen näkökulmasta haasteita. Lapsiperhepalvelut ovat erilaistuneet alueellisesti (Korkiakangas 2005, 84).

Hyvinvointialueet voivat tuottaa palveluja itse tai hankkia niitä yrityksiltä kilpailuttamalla. Kilpailuttamisen perusajatus on, että palveluja saadaan nopeasti, halvemmalla sekä ketterämmin ilman jäykkää byrokratiaa (Eräsaari 2014, 128). Palvelujen monipuolisuus voi laajentua tarjonnan ollessa suurempaa (Möttönen & Kettunen 2014, 118). Sosiaalipalveluissa on kuitenkin haasteita sekä saatavuudessa (Alatalo 2018, 84; Satka 2017, 72) että oikea-aikaisuudessa (mm. Kivistö & Hautala 2020, 261). Sosiaalialan eettistä arvopohjaa ei aina pystytä yhdistämään markkinalogiikalla toimivaan malliin ja sosiaalinen näkökulma voi jäädä toissijaiseksi (Möttönen & Kettunen 2014, 114-115). Rajavaaran (2014, 160) mukaan järjestelmäkeskeisyys näkyy vahvasti palvelumuotoilussa. On tärkeää huomioida asiakkaiden tarpeet eikä pyrkiä tuottamaan samoja palveluita kaikille (emt). On myös tärkeää, että myös ostopalvelujen kohdalla varmistetaan, että niillä on mahdollisuus toimia osana palvelukokonaisuutta (Koivisto ym. 2016, 8).

4 TUTKIMUSASETELMA

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen tutkimuksellisia valintoja sekä eettisyyttä ja luotettavuutta. Lisäksi pohdin tutkimuksen kulkua ja sujuvuutta. Kyseessä on laadullinen haastattelututkimus. Tutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa siitä, miten perhesosiaalityön työntekijöiden näkemyksen mukaan asiakaslähtöisyys ilmenee perhesosiaalityön erityisen tuen työn työprosesseissa ja niiden järjestämistavoissa. Tutkimuskysymyksenä on: *Miten asiakaslähtöisyys ilmenee perhesosiaalityön erityisen tuen työprosesseissa ja niiden järjestämistavoissa.* Tarve tutkimukselle syntyi havainnosta, että perhesosiaalityötä toteutetaan eri hyvinvointialueilla ja alueiden sisällä eri tavoin, kuten eri prosessein, resurssein, ammattinimikkein ja työtiimein. Perhesosiaalityön toimintaympäristön jatkuva muutos aiheuttaa tarvetta mukautua ja etsiä uusia tapoja toimia ja vastata asiakkaiden tarpeisiin. Työprosessien ja työn järjestämistapojen muovaaminen on yksi tapa mukautua. Nyt hyvinvointialueuudistuksen myötä työtapoja yhdennetään ja asiakaslähtöisyyden huomioiminen on tärkeä näkökulma yhdistämis- ja uudistamistyössä.

4.1 Tutkimukselliset valinnat

Tutkimus on laadullinen tutkimus. Sen kautta pyritään keräämään kokemus- ja näkemystietoa sosiaalityöntekijöiltä asiakaslähtöisyydestä perhesosiaalityön prosesseissa. Laadullisessa tutkimuksessa pyrkimyksenä on useimmiten selittää jotakin ilmiötä ja tehdä sitä ymmärrettäväksi (Alasuutari 2011, 51, 237; Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Tavoitteena voi myös olla uuden tiedon hankinta (Puusa & Juuti 2020, 77). Tässä tutkimuksessa tavoitellaan molempia. Jäsentelen asiakaslähtöisyyttä siten kuin se näyttäytyy työprosesseissa ja lisäksi esittelen työprosesseja ja etsin niiden toiminnan logiikkaa asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Analyysia voi hyödyntää asiakaslähtöisten työprosessien kehittämisessä. Laadullisen aineiston avulla voidaan saada syvällistä, mutta ei niinkään yleistettävissä olevaa tietoa (Aaltio & Puusa 2020, 188; Alasuutari 2011, 88, 231). Vaikka tuloksia voidaan hyödyntää perhesosiaalityössä ja muillakin sosiaalialan sektoreilla, eivät tulokset ole yleistettävissä. Laadullinen tutkimus on usein kontekstisidonnaista, jolloin laajempi yleistettävyys ei ole tarkoituksena (Puusa & Juuti 2020, 80). Laadullinen tutkimus luo mahdollisuuden tarkastella valittua ilmiötä monista eri näkökulmista (Alasuutari

2011, 83; Juuti & Puusa 2020, 14). Tämä aineiston moninaisuus olikin tutkimusproses-
sissa sekä vahvuus että käytännön haaste.

Laadullinen tutkimus on prosessi, jossa tutkijan ymmärrys tulkittavasta koh-
teesta kasvaa prosessin edetessä ja joskus prosessiin liittyvät ratkaisutkin muuttuvat tä-
män myötä (Kiviniemi 2018, 73). Tämä dynaamisuus ilmeni tutkimuksessani, sillä tutki-
muskysymyksiä täsmentyi vielä analyysin myötä. Tutkimuskysymyksiä oli aluksi kolme,
joista ensimmäinen liittyi asiakaslähtöisyyteen työprosesseissa, toinen erityisen tuen tar-
peeseen ja kolmas perhesosiaalityön toimintaympäristön muutoksiin. Tarkoituksena oli
tarkastella asiakaslähtöisyyttä vahvemmin suhteessa perhesosiaalityön ja sosiaalialan toi-
mintaympäristön muutoksiin. Kuitenkin ensimmäisen teemahaastattelun kuluessa huo-
masin, että tutkimuskysymykset ja valitsemani teemat ovat liian laajat, eikä haastattelu-
aika riitä kaikkeen. Päätin jättää viimeisen tutkimuskysymyksen ja siihen liittyvän teeman
eli toimintaympäristön muutokset, pois tutkimuksesta. Laadullisen tutkimuksen luontee-
seen kuuluu, että tutkimusprosessi ja suunnitelma voi muokkautua sen edetessä, joten
tutkimuskysymyksetkin voivat muuttua vielä aineistonkeruuvaiheessa (Valtonen & Vii-
tanen 2020, 126). Tutkielman kirjoittamisvaiheessa kaksi jäljellä olevaa tutkimuskysy-
mystä kiteytyi lopulta yhteen: *Miten asiakaslähtöisyys ilmenee perhesosiaalityön erityi-
sen tuen työprosesseissa ja niiden järjestämistavoissa.*

Ontologiset ja epistemologiset sitoumukset kuvaavat sitä, minkälaista totuutta ja
tietoa tutkimuksessa tavoitellaan (Aaltio & Puusa 2020, 186). Tutkimuksen ontologisena
lähtökohtana toimii prosessifilosofia. Prosessifilosofian juuret juontuvat antiikin kreikan
filosofi Heracleitoksen ajatukseen ”panta rhei” – kaikki virtaa. Tämä filosofian haara si-
sältää monenlaisia lähestymistapoja, mutta yhteistä niille on, että todellisuuden nähdään
olevan jatkuvassa muutoksessa, jossa toiminta ja vuorovaikutus muovaavat toisiinsa vai-
kuttavia prosesseja. Prosessia pidetään ontologisena perusprinsiippinä. Totuuskäsitys si-
joittuu relativismin ja determinismin välille jättäen väljyyttä tulkintakehyksen mukaan.
Siinä tunnustetaan tiettyjen vakioiden olemassaolo, mutta myös todellisuuden ja totuuden
kontekstisidonnaisuus. (Rescher 2006, 4-5, 31,33- 34, 47, 49.) Tutkimuksessa sitoudun
tieteenfilosofisena lähtökohtana kriittiseen realismiin, jossa niin ikään ajatellaan, että em-
piiristen havaintojen lisäksi on olemassa havaintojen ulkopuolinen maailma, jota on mah-
dollista tutkia ja paljastaa. Kriittisessä realismissa sitoudutaan epistemologiseen relativis-
miin, jossa ajatellaan, että todellisuudesta tehdään tulkintoja, mutta jonkin tulkinnan voi-
daan todeta vastaavan todellisuutta paremmin kuin toisen. Paradigmassa korostuu

tulkintojen rationaaliset perustelut sekä sosiaalisten rakenteiden vaikutus, mutta siinä ei nojauduta determinismiin. Sosiaaliin rakenteisiin voidaan vaikuttaa. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 184, 186.) Prosessifilosofiassa ja kriittisessä realismissa on paljon yhtymäkohtia ja niiden yhdistäminen soveltuu tutkimukseen mielestäni hyvin.

Pidän pyrkimystä asiakaslähtöisyyteen tavoitteena ja lähtökohtana perhesosiaalityössä. Ajattelen, että perhesosiaalityön työprosessit luovat raamit toiminnalle ja asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi, mutta prosessit eivät luo asiakaslähtöisyyttä, vaan se todentuu relativistisesti ja prosessimaisesti toiminnan ja vuorovaikutuksen kautta. Työprosessien taustana näen tarpeen vastata sosiaaliin ongelmiin, jotka käsittävät olevan olemassa tulkinnoista ja havainnoista riippumattomina, vaikkakin ne saavat erilaisia ilmenymiä ja tulkintoja. Tutkimuksessa on emansipatorinen tiedonintressi, jossa tiedon tarve liittyy yksilön elämään vaikuttavien rakenteiden merkitykseen ja pyrkimykseen parantaa yksilöiden asemaa ja toimijuutta rakenteiden kautta (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 199-200). Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa, joka ohjaa vahvistamaan organisaatioissa sellaisia rakenteita, joiden kautta asiakkaan oikeudet ja etu pääsevät todentumaan. Tutkimuksessa kiinnitetään huomio erityisen tuen tarpeen asiakkaisiin ja valinta ohjaa tarkastelun sosiaalityön perustehtävään - heikoimmassa asemassa olevien ihmisten tukemiseen. Näiden kautta tutkimukseen yhdistyy sosiaalityön arvojen tarkastelu ja niiden kytkeminen toiminnan perusteluihin. Organisaatioiden rakenteet kiinnittyvät myös muihin yhteiskunnan rakenteisiin, joita tutkielmassa lähestytään etenkin teoreettisessa viitekehityksessä ja johtopäätöksissä emansipatorisen tiedonintressin kautta.

Tutkimuskohteesta olennaiset asiat tutkimuksessa selvitetään syventämällä esiyymmärrystä kirjallisuuden ja tutkimusten kautta (Puusa 2020a, 112). Luin kattavasti asiakaslähtöisyydestä ja sen osa-alueista, sekä perhesosiaalityön ja lastensuojelun avoimuuden prosesseista, mutta myös muiden sosiaalialan sektoreiden prosesseista. Asiakaslähtöisyyden kohdalla hyödynsin kotimaista ja kansainvälistä tutkimusta. Halusin ottaa mukaan myös vanhempaa tutkimuskirjallisuutta, sillä sen kautta hahmottuu, miten asiakaslähtöisyyteen liittyvät tekijät ovat ajan myötä kehittyneet tai pysyneet samana. Prosessien kohdalla kotimainen tutkimus nousi oleelliseksi, sillä sosiaalityön kontekstisidonnaisuuden vuoksi suomalaisen perhesosiaalityön prosesseja ei voida rinnastaa muiden maiden sosiaalityön prosesseihin kovinkaan tarkoituksenmukaisesti.

4.2 Aineistonkeruu

Tutkimuksen aineiston keräsin seitsemällä ryhmämuotoisella teemahaastattelulla, jotka pidettiin huhti-toukokuussa 2023 kolmen alueen perhesosiaalityön erityisen tuen asiakkaiden kanssa eri työvaiheissa työskenteleville työntekijöille työtiimeittäin tai työvaiheittain, riippuen alueen työn järjestämisen tavoista. Koska tiedonantajina toimi alan ammattilaiset, kyseessä on asiantuntijahaastattelu ja koska työskentelen itse tutkielman teko aikana perhesosiaalityössä, on kyseessä myös sisäpiirihaastattelu. Tässä luvussa esittelen näiden haastattelutyypin ominaisuuksia. Mukana tutkimuksessa on yksi hyvinvointialue ja toisen hyvinvointialueen sisältä kaksi kuntaa. Aloitin tutkimuksen tekemisen helmikuussa 2023 kirjoittamalla tutkimussuunnitelman ja tutkimuslupahakemuksen. Ennen tutkimuslupahakemuksen lähettämistä kysyin alueiden perhesosiaalityön esihenkilöiltä kiinnostusta osallistumiseen. Valikoin mukaan alueet, joissa esitietojeni perusteella oli erilaiset tavat järjestää työtä. Osallistujien ja alueiden anonymiteetin vuoksi olen nimennyt alueet alueiksi A, B ja C. Tutkimusluvan saatuaani lähestyin huhtikuussa 2023 alueiden esihenkilöitä ja jaoin tutkimustiedotteen ja informoidun suostumuskirjeen jaettavaksi työyhteisöön. Tämän jälkeen kontaktit tapahtuivat työntekijöiden ja minun sähköpostitse. Lähetin osallistujille kertaalleen tiedotteet ja sovin ryhmähaastatteluajat.

Seitsemästä pitämästäni haastattelusta nauhoitettua aineistoa kertyi 11 tuntia 13 minuuttia. Alueen A työprosessiin liittyy kolme vaihetta, mutta ensimmäisestä työvaiheesta en saanut osallistujia, joten haastatteluja alueella pidin kaksi. Alueen B työ jakautuu kahteen vaiheeseen, mutta haastatteluja pidin kolme, sillä yhdessä työvaiheessa toimi erikseen erityisen tuen työn sosiaalityöntekijöiden tiimi sekä sosiaalihojajien tiimit. Vaikka sosiaalihojajat eivät välttämättä tehneet suoraa työtä erityisen tuen asiakkaiden kanssa, halusin sosiaalihojajia mukaan, sillä heidän kauttaan ajattelin saavani tietoa siitä, miten erityisen tuen työ alueella erottuu omaksi työalueekseen ja millaista yhteistyötä tiimit keskenään tekevät. Alueella C oli kaksi työvaihetta, joten pidin kaksi haastattelua. Haastatteluissa osallistujien määrä vaihteli kahdesta kuuteen. Yhdessä haastattelussa työn päivystyksellisen luonteen vuoksi osa osallistujista pystyi olla mukana vain osan aikaa.

Teemahaastattelussa teemojen tarkoitus on hahmottaa tutkittavaa ilmiötä sen osa-alueiden kautta. Yksi teema voi sisältää monia näkökulmia (Puusa 2020a, 113). Teemat voi muodostaa tutkimusongelman, esiymmärryksen tai kirjallisuuden ja teorian perusteella (Eskola, Lätti & Vastamäki 2018, 41). Tässä tutkielmassa teemat muodostuivat

kaikkia mainittuja hyödyntämällä. Vaikka valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehukseen, niiden ei tarvitse olla siihen sidottuja (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88). Tutkimus on teoriaohjaava eli teoria on aineistonkeruussa ja analyysissä apuna, mutta ei määrittävänä. Teemahaastattelussa kaikki teemat eivät aina koske jokaista haastattelua ja tutkijalta vaaditaan haastatteluissa joustavuutta (Eskola, Lätti & Vastamäki 2019, 41). Tässä tutkimuksessa kaikki teemat koskivat kaikkia, mutta alateemat ja tarkentavat kysymykset vaihtelivat, koska eri haastatteluissa oli eri työvaiheen työntekijöitä ja eri työvaiheissa on erilaisia käytäntöjä ja painotuksia. Teemoja oli aluksi kolme, josta viimeisen jätin ensimmäisen haastattelun kuluessa pois, todetessani, että sille ei jää aikaa. Olinkin varautunut tekemään näin, joten päätös ei ollut spontaani. Teemat olivat: erityisen tuen tarve; asiakaslähtöisyys työprosesseissa; sekä toimintaympäristön muutokset. Teemoihin liittyvät alateemat löytyy liitteestä ”Teemahaastattelurunko”, joka toimi itselläni apuna haastattelutilanteissa (ks. Liite 1).

Ensimmäinen teema käsittelee erityistä tukea perhesosiaalityössä. Sen kautta halusin selvittää muun muassa mitä erityinen tuki perhesosiaalityössä on, miten erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan asema näkyy perhesosiaalityössä ja miten erityisen tuen tarve arvioidaan. Toisessa teemassa ”asiakaslähtöisyys työprosesseissa” tarkastelen työtiimin tai -vaiheen prosesseja ja nivelvaiheita asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Pohdin, tulisiko asiakaslähtöisyyden olla oma teemansa, mutta totesin, että irrallisena teemana se voisi supistaa sitä, mitä työprosesseista kerrotaan. Painoarvoa saatettaisiin antaa prosessin osille, joissa asiakaslähtöisyys toteutuu parhaiten tai heikoiten. Haastatteluissa edettiin siis pääosin työprosessin vaiheiden mukaisesti ja asiakaslähtöisyys kulki keskustelussa rinnalla. Ajattelen, että se, miten työntekijät kertovat prosesseista ja asiakaslähtöisyydestä yhdessä, antoi oleellisempaa tietoa tutkimuskysymyksen kannalta, kuin jos asiakaslähtöisyydestä ja työprosesseista keskusteltaisiin toisistaan irrallaan.

Kun halutaan tietää jotakin, haastattelulla voidaan yksinkertaisesti kysyä asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84). Haastattelu on joustava tiedonkeruutapa. Se mahdollistaa kysymysten toiston, väärinkäsityksien oikaiseminen, tarkentavien kysymysten esittämisen ja keskustelun. (Puusa 2020a, 106-107; Tuomi & Sarajärvi 2018, 85, 88; Alasuutari 2011, 152.) Tämä oli hyödyllistä, sillä tarkentamisen tarvetta ilmeni esimerkiksi tiettyjen termien kohdalla ja työn järjestämistapaan liittyvissä kuvauksissa. Haastattelujen haasteena on niiden aikaa vievyys (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86).

Teemahaastattelussa osallistujat ovat aineiston aktiivisia tuottajia (Alasuutari 2011, 148). Siinä aihepiirit ovat ennalta määriteltyjä ja jokainen teema käydään läpi jokaisessa haastattelussa. Tarkkaa kysymysten muotoilua tai järjestystä ei ole, vaan haastattelu etenee keskustelumaisesti. (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, 27-28, 30; Tuomi & Sarajärvi 2018, 85; Puusa 2020a, 113.) Tarkentavien kysymysten esittämisen- ja teemoihin johdattamisen tavoilla on merkitystä haastatteluista saadun tiedon laatuun ja laajuuteen. Tutkija voi vaikuttaa saatuihin vastauksiin esimerkiksi esittämällä johdattelevia kysymyksiä (Puusa 2020a, 198). Olin etukäteen miettinyt kysymysmuotoja, jotta esittämistapa pysyy avoimena, mutta silti jälkikäteen huomasin, että muutama kysymys oli turhan suljettu tai johdatteleva. Ne eivät mielestäni kuitenkaan muovanneet vastauksia, mutta ne rajasivat tietoa, jota asiasta olisi voinut saada esille avoimemmalla kysymyksellä.

Annoin vaihtoehdoksi osallistujille kasvokkain tapahtuvan haastattelun tai etähaastattelun videopuheluna. Kaikista ryhmistä enemmistö toivoi etähaastattelua ja se sopi kaikille. Tiesin, että osallistujien työn luonteen vuoksi videopuhelut ovat tuttu kommunikaatiomuoto kaikille, joten uskoin, että valinta ei heikentäisi haastattelun sujuvuutta, vuorovaikutusta tai osallisuuden kokemusta. Myös itselleni videopuhelut ovat tuttuja työelämästä. Haastattelutilanteen alussa on oleellista kertoa keskustelutilanteesta ja mihin sillä pyritään (Valtonen & Viitanen 2020, 120). Haastattelujen aluksi kertosin teemat, joista keskustellaan ja kerroin, että haastattelu saa edetä keskustelun omaisesti. Lisäksi kertosin nauhoittamiseen ja anonymiteettiin liittyvät seikat sekä varmistin kertaalleen suullisesti suostumuksen. Haastattelut toteutin Microsoft Teams-ohjelmalla. Jokainen haastattelu kesti 1,5 - 2 tuntia ja haastattelut nauhoitettiin. Käytän haastatteluista poimituissa sitaateissa koodeja H1-H7 kuvaamaan sitä, mikä haastattelu on kyseessä.

Tutkimuksessa kerättiin primääritietoa heiltä, keillä aiheesta on ensikäden tietoa. Harkinnanvaraisessa osallistujien valintatavassa mukaan pyydetään henkilöitä, jotka tietävät aiheesta tai heillä on siitä kokemusta (Puusa 2020a, 106; Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Teemahaastattelussa täytyy voida olettaa, että haastateltavat ymmärtävät tutkimuksen viitekehyksen vähintään samansuuntaisesti kuin tutkija, jotta tieto olisi käyttökelpoista (Puusa 2020a, 113; Tuomi & Sarajärvi 2018, 86, 90). Marja Alastalo, Maria Åkerman ja Tiina Vaittinen (2017, 124-215) esittelevät asiantuntijahaastattelun piirteitä. Asiantuntijahaastattelut ovat monesti teemahaastatteluja ja niissä hyödynnetään asiantuntijoiden tietämystä. Asiantuntijuus määrittyy vuorovaikutuksessa ja toiminnassa, kuten ammatillisten tehtävien kautta. (Emt, 219, 221.) Tutkimuksen suunnitteluun ja

toteutukseen vaikutti se, että valitsin asiantuntijahaastattelun. Esimerkiksi saatoin asiantuntija-asetelman perusteella olettaa, että tutkimuksessa käytetyt käsitteet ovat kaikille tuttuja.

Pyrin saamaan monipuolisen näkökulman aiheesta haastattelemalla eri työvaiheissa ja eri työnimikkeillä toimivia työntekijöitä. Kaikista työtiimeistä tai -vaiheista, joissa toimi eri koulutus pohjaisia, oli molempia edustettuna, paitsi yhdessä suunnitelmallisen työn haastattelussa sain mukaan ainoastaan sosiaalityöntekijöitä. Tämä oli näkökulmien monipuolisuuden vuoksi harmillista, erityisesti koska vain kyseisen alueen kyseisessä työvaiheessa työskenteli erityissosiaalihojaajia. Olisi ollut hedelmällistä saada juuri tämä näkökulma mukaan, sillä erityissosiaalihojaajien rooli perhesosiaalityössä on melko uusi, eikä kaikkialla vielä käyttöön otettu. En kuitenkaan koe, että tämä olisi aiheuttanut tutkimukseen luotettavuusongelmia, mutta saatu tieto olisi voinut olla monipuolisempaa. Lisäksi en saanut yhden alueen ensimmäisestä työvaiheesta osallistujia, mikä jätti aukon tutkimuksen tulosten kokonaisuuteen. Tätä aukkoa paikkasi jonkin verran alueen muiden haastattelujen työntekijöiden kertoma, mutta vain osin.

Tutkijan esiymmärrys aiheesta vaikuttaa usein aineiston keruu- ja tulkintavaiheeseen. Se voi olla haitta, jos se tuottaa ennakkokäsityksiä, joiden vuoksi tutkimuksen objektiivisuus kärsii tai asioita ohitetaan itsesäänselvyyksinä. Se voi toisaalta olla etu, koska esimerkiksi organisaatioita tutkittaessa organisaation kontekstin ja käytetyn kielen tuttuus helpottavat haastattelu- ja analyysivaihetta. Omien esitietojen ja käsitysten kriittinen tarkastelu on tärkeää. (Aaltio & Puusa 2020, 181-182.) Tutkittava ilmiö tulee tuntee tarpeeksi hyvin, jotta haastattelussa voidaan esittää oleellisia kysymyksiä (Juuti & Puusa 2020, 14; Puusa & Juuti 2020, 84). Tuula Juvonen (2017, 398-399, 401, 408-409) kirjoittaa sisäpiirihaastattelusta, jossa tutkija on itse osallisena tai osana tutkimuskohdetta. Etuna asetelmassa on, että tällöin voi olla helpompi löytää haastateltavia ja saavuttaa heidän luottamuksensa. Jaettu kiinnostus aiheesta voi auttaa haastattelutilanteessa. Sisäpiiriläisenä on usein lähtökohtaisesti helpompi käsitteellistää ja lähestyä aineistoa. Myös oppiminen korostuu tällaisessa asetelmassa. (Emt.)

Työskentelin itse perhesosiaalityössä tutkimuksentekeä aikana, joten minulla oli esiymmärrystä aiheesta ja kontekstista. Koin tämän hyötynä läpi tutkimusprosessin. Uskon esiymmärryksen helpottaneen tutkimuksellisissa valinnoissa, tutkimuksen suunnittelussa ja viitekehyksen rakentamisessa. Haastatteluissa oli helppo seurata keskustelua, kun terminologia oli tuttua. Pidin esiymmärryksen ja ennakkokäsitysten riskit mielessä ja

pyysin esimerkiksi tarkentamaan joitakin termejä tai tilanteita, jotta en olettaisi työntekijöiden tarkoittavan sitä, mitä itse oletin asioiden tarkoittavan. Huomasin myös, että minun oli vaikeampi hahmottaa itselleni vieraampaa tekemisen tapaa, jolloin saatoin kysyä tarkempia ja syventävämpiä kysymyksiä työntekijöiltä, jotka työskentelivät itselleni vieraampien mallien mukaan. Kuitenkin koen, että sain haastatteluissa tietoa paljon ja riittävän tasapuolisesti.

Haastattelussa on aina läsnä jonkinasteinen valta-asetelma (Eskolan, Lätti & Vastamäki 2018, 28). En koe, että haastattelussa olisi ollut läsnä näkyvää valta-asetelmaa, mutta tiedostan oman ja haastateltavien roolien erilaisuudet. Uskon, että oma positioni tutkijana ja perhesosiaalityön työntekijänä teki asetelmasta tasavertaisemman. Avasin positionitani jo tutkimustiedotteessa ja informoidussa suostumuskirjeessä. Uskon, että tämä loi jossain määrin tunnetta, että olemme yhteisen tärkeän asian äärellä ja ”samaa porukkaa”. Minulle syntyi vaikutelma, että tietyistä asioista, kuten prosessien haasteista, saattoi olla helpompi kertoa, kun osallistujat tiesivät, että ymmärrän työn realiteetit.

Ryhmähaastattelussa painottuu yksilökohtaisten kokemusten ja tekijöiden sijasta se, mikä on ryhmälle yhteistä. Jos kyseessä on luonnollinen ryhmä, osallistujat soveltavat haastattelussa usein ryhmälle luontaista vuorovaikutuskehystä ja ryhmähaastattelu mahdollistaa ryhmän kulttuurisen näkökulman tarkastelun. Kiinnostus voi olla esimerkiksi siinä, millaisia tulkintoja, merkityksiä tai argumentaatioita osallistujat esittävät. Esille voi nousta myös ryhmän sisäisiä käsitteitä. (Pietilä 2017, 111, 113; Alasuutari 2011, 151-152.) Valitsin ryhmähaastattelun, sillä mielenkiintoni kohdistuu tiimin tai työvaiheen työntekijöiden yhteisesti jakamaan työprosessiin suhteessa asiakaslähtöisyyteen. Tietoa kertyi sekä yhteisesti jaetun työkehyksen näkökulmasta että yksilönäkökulmasta. Ryhmähaastattelut mahdollistavat vertailuasetelman ryhmien välillä (Pietilä 2017, 120). Tutkimuksessani vertailunäkökulma ei ole lähtökohta, mutta haastatteluissa tuli esille selkeitä eroavaisuuksia ajattelu- ja toimintatavoissa. Tuon näitä eroavaisuuksia esille tulossiossa, mutta vältän tulosten esitystavassa vertailevaa asetelmaa. Ei ole tarkoituksenmukaista vertailla missä alueella asiakaslähtöisyys toteutuu prosesseissa parhaiten tai heikoiten, vaan tarkoitus on paikantaa tekijöitä, jotka tekevät prosesseista asiakaslähtöisiä.

Ryhmähaastattelu mahdollistaa interaktionäkökulman, jossa osallistujat voivat ohjata keskustelua oleellisiin asioihin, täsmentää ja kysyä sellaista, jota tutkija ei välttämättä osaisi kysyä (Alasuutari 2011, 154-155). Parhaimmillaan ryhmähaastattelu mahdollistaa ryhmän luovan potentiaalin hyödyntäminen (Valtonen & Viitanen 2020, 130).

Haastattelun aluksi kerroin, että toivon haastattelussa hyödynnettävän ryhmäasetelmaa, keskustelua, pohdintaa ja mahdollisuutta kysyä, täydentää ja olla erimieltä. Koin haastattelut vuorovaikutukselliseksi ja soljuviksi. Ryhmäasetelma toi edun yksilöhaastatteluihin nähden siinä, mihin ja miten keskustelu kulki ja millaista tietoa haastattelut tuottivat. Vuorovaikutustilanteeseen vaikuttaa ryhmän kokoonpano (Valtonen & Viitanen 2020, 121). Ryhmän jäsenet olivat toisilleen työyhteisöstä tuttuja, mikä mielestäni vaikutti positiivisesti avoimuuden ilmapiiriin. Pauli Juuti ja Anu Puusa (2020, 14) korostavat, että on oleellista saada osallistujat puhumaan avoimesti. Joskus vastaajat voivat antaa sosiaalisesti hyväksytyjä vastauksia (Puusa 2020a, 108). Uskallan väittää, että haastatteluissa osallistujat uskalsivat tuoda esille autenttisia mielipiteitään, minkä päättelen siitä, että myös eriäviä mielipiteitä esitettiin. En koe, että aihe on niin sensitiivinen, että yksilöasetelma olisi tuonut merkittäviä etuja avoimuuden osalta.

Ryhmähaastattelussa haastattelijan tulee mahdollistaa vuorovaikutus luomalla tätä tukeva ilmapiiri, ohjaamalla keskustelua tavoitteiden mukaisesti ja rohkaisemalla osallistujia keskusteluun (Valtonen & Viitanen 2020, 118, 122). Rohkaisua haastatteluissa ei juurikaan tarvittu, minkä johdan siihen, että moni osallistuja kertoi kokevansa aiheen tärkeäksi. Teemat olivat tuttuja, joten keskustelu ei vaikuttanut vaikealta. Useimmissa haastatteluissa oli mukana huumoria ja naurua, minkä koin hyvän, avoimen ilmapiirin merkinä. Ohjasin keskustelua vähäisesti, koska halusin antaa keskustelulle tilaa edetä osallistujien ehdoilla. Uskon, että näin esille nousi asiat, joita osallistujat aidosti pitivät merkityksellisinä. Haastattelutilanteessa on tärkeää reagoida siihen, mitä haastateltavat tuovat esiin ja pitävät arvokkaana tietona (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, 45). Jonkin verran jouduin toimia keskustelun rajaajana, koska aika ei ollut useimmissa haastatteluissa riittävä. Vaikka huomasin tämän jo aluksi, en voinut pidentää haastatteluihin varattua aikaa, jotka oli sovitettu osallistujien työaikatauluihin. Sen sijaan tiputin yhden haastattelun teemoista pois ja rajasin puheenvuoroja esimerkiksi antamalla tietystä aiheesta viimeiset puheenvuorot haluaville, jonka jälkeen jatkettiin eteenpäin. Kuitenkin koin, että kaikista teemoista sain tarpeeksi tietoa, eikä puuttumiseni tuntunut heikentävän ilmapiiriä tai haastattelun kulkua.

Kahden haastattelun kohdalla huomasin, että kaikki eivät osallistuneet tasapuolisesti keskusteluun. Toisessa näistä haastatteluista, poikkeuksena muiden alueiden haastatteluihin nähden, jaoin haastattelussa itse välillä puheenvuoroja tai esitin kysymyksiä siten, että jokaiselle mahdollistuu vuoro vastata. Kerroin, että osallistujat voivat käyttää

puheenvuoron pyytämistoimintoa, jonka Microsoft Teams-alusta mahdollisti. Ryhmätilanteissa pidän tärkeänä huomioida ihmisten tavat ja rytmit olla vuorovaikutuksessa. Osallistujien on saatava määritellä osallistumisensa astetta, sillä väkinäisesti jaettu puheenvuoro ei välttämättä tuota autenttista tai hyödyllistä tietoa. Tämän vuoksi vältin puheenvuorojen jakamista paitsi tilanteissa, joissa usea toivoi puheenvuoroa. Vähemmän osallistuneet eivät välttämättä kokeneet tilannetta negatiivisena, jos valinta oli heidän omansa eikä olosuhteiden aiheuttama. Kyseisissä haastatteluissa, joissa osallistumisaste oli epätasainen, osallistujia oli viisi ja kuusi. Tämä saattoi olla liikaa. Parhaiten keskustelu toimi, kun osallistujia oli 2-4, joten jatkossa rajaisin osallistujamäärän neljään.

4.3 Aineiston analyysi

Aineisto ei koskaan ole autenttista vaan aina dokumentoituja tilanteita (Alasuutari 2011, 84). Tämä on lähtökohtana aineiston analyysissä. Tulkintaa tapahtuu läpi tutkimuksen aina tutkimusvalinnoista ja analyysistä raportin kirjoittamiseen (Puusa 2020a, 110). Tulkinta välittyy raportissa tutkijan intressien ja näkökulmien valossa, eikä aineisto kuvaa objektiivista todellisuutta (Kiviniemi 2018, 76). Kytkökseni perhesosiaalityöhön sekä esittelemäni tietoteoreettiset sitoumukset muovasivat analyysia.

Laadullisessa aineistossa käydään usein vuoropuhelua aineiston ja teorian välillä siten, että teoria on apuvälineenä tutkimusprosessin vaiheissa (Juuti & Puusa 2020, 11). Teorian merkitys ja rooli riippuvat tutkijan valinnasta. Tässä tutkimuksessa käytän teoriaohjaavaa sisällön analyysia. Teoriaohjaavassa sisällön analyysissä on teoreettisia kytkentöjä, mutta se ei täysin pohjaa teoriaan (Eskola 2018, 213). Teoria toimii apuna ohjaamassa analyysia ja analyysistä voidaan tunnistaa aiemman tiedon vaikutus. Analyysi lähtee liikkeelle aineistosta ja etenee sen ehdoilla, mutta esimerkiksi useimmiten käytetyt käsitteet voidaan tuoda teoriasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109-110, 133.)

Aineiston analyysi alkaa aineiston purkamisesta kirjoitettuun muotoon. Tämä litterointivaihe on tärkeä osa analyysia (Ruusuvoori & Nikander 2017, 439). Litteroinnin tarkkuus on suhteellista (Alasuutari 2011, 85) ja riippuu tutkimuskysymyksistä sekä analyysitavasta (Ruusuvoori & Nikander 2017, 427, 429). Useimmiten sisällön analyysissä sanatarkka litterointi riittää (Eskola, Lähti & Vastamäki 2018, 49; Ruusuvoori & Nikander 2017, 430) ja katoisin sen riittävän myös tässä tutkimuksessa. Nimesin osallistujat

litterointivaiheessa tapaan ”Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1”. Näin osallistujat erottuvat toisistaan, mutta pysyvät anonyymeina.

Litteroinnin jälkeen tutkimuksessa päätetään, kuinka paljon aineistoa redusoidaan analyysin ulkopuolelle (Alasuutari 2011, 85). Aineistosta karsitaan pois kaikki, mikä ei ole tutkimusongelman kannalta oleellista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123; Puusa 2020, 154). Kävin läpi litteroidut haastattelut ja merkitsin eri väreillä tutkimuskysymysten, teoreettisen viitekehyksen ja teemojen kannalta oleelliset asiat. Sitten kopioin ne erilliseen tiedostoon. Tässä vaiheessa aineistoa jäi jäljelle runsaasti. Seuraavaksi jäljelle jääneestä aineistosta muodostetaan pelkistettyjä ilmauksia, joita ryhdytään luokittelemaan ryhmiin etsimällä aineistosta samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105, 123). Luokkia voi muodostaa tutkimuksen viitekehykseen pohjaten tai aineistosta voi nousta esille uusiakin teemoja (Puusa 2020b, 153). Luokat eli kategoriat nimitään sisältöä kuvaavasti (Alasuutari 2011, 121).

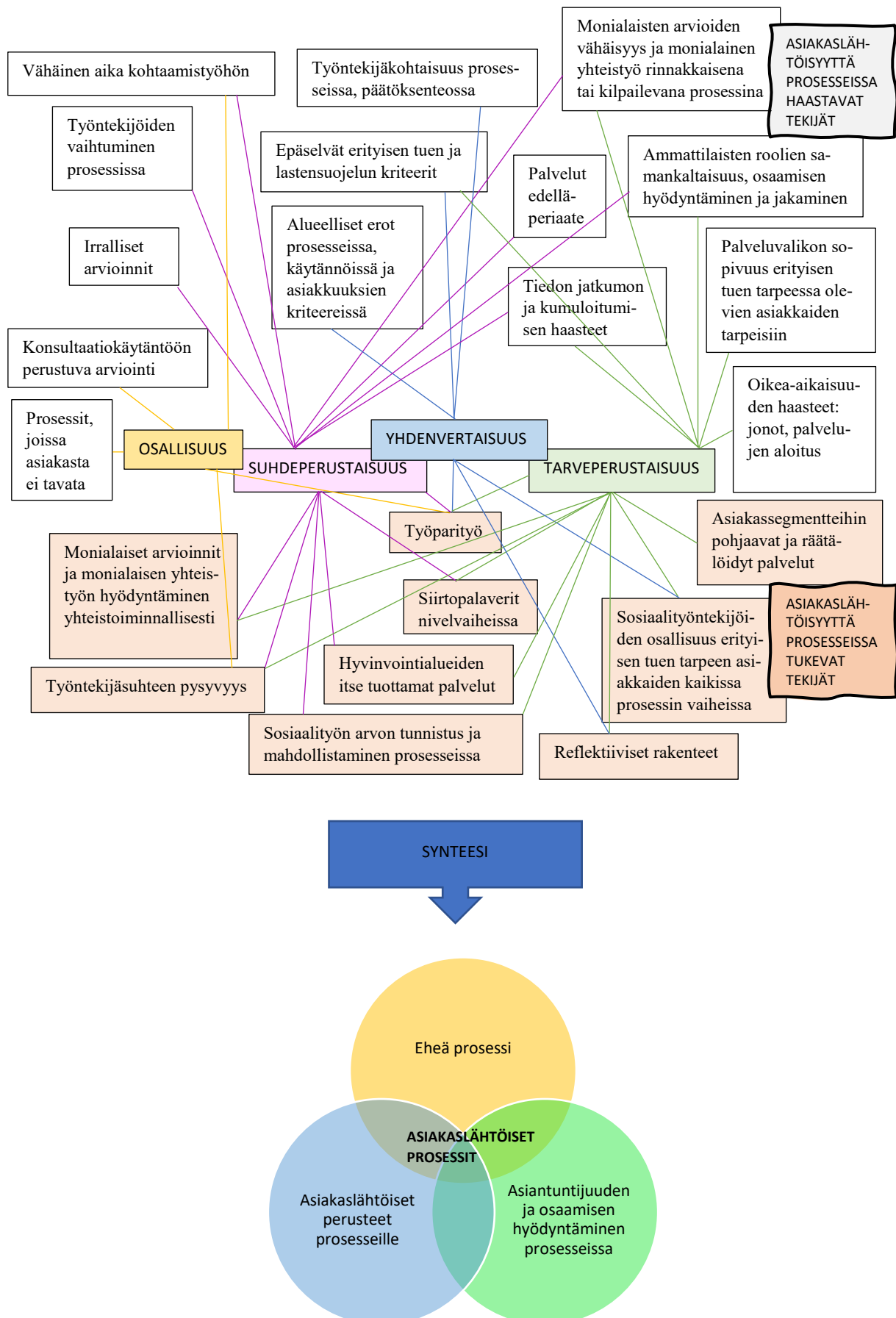
Ensimmäiset kategoriat syntyivät pitkälti, mutta ei yksinomaan, teoreettisen viitekehyksen perusteella. Ensimmäiset kategoriat olivat: asiakaslähtöisyys, erityisen tuen työ, lastensuojelu, monialainen yhteistyö, työprosessit, organisaation sisäinen yhteistyö, ydintehtävä, muutokset ja muut tärkeät. Samankaltaisuuksien lisäksi aineistoista voidaan poimia esimerkiksi epäjohdonmukaisuuksia, sisäisiä ristiriitoja tai normatiivisia lausumia (Alasuutari 2011, 223-224). Poimin ”muut tärkeät” kategoriaan mielenkiintoisia kohtia ja poikkeavia kuvauksia sekä keskeisiä termejä, jotka eivät sopineet vielä muihin kategorioihin. Erityisesti tässä vaiheessa koen, että oma eriyttämykseni perhesosiaalityöstä oli hyödyksi. Tein myös vaihtoehtoisen analyysin, jossa luokittelin aineiston asiakaslähtöisyyden osa-alueiden mukaisesti. Nämä osa-alueet nostin aluksi suoraan rakentamastani teoreettisesta viitekehyksestä, mutta myöhemmin ne muovautuivat lopulliseen muotoon, jonka säilytin tulososioon asti. Tämä ei kuitenkaan jäänyt analyysin ainoaksi anniksi vaan jatkoin muita luokittelupolkuja, joiden kautta päädyin analyysin synteisiin.

Kategorioiden muodostamisvaiheessa jäsennetään ja tulkitaan merkityskokonaisuuksia. Kun ensimmäiset alakategoriat on luotu, niitä yhdistetään jälleen yläkategorioiksi. Lopulta yläkategorioista muodostuu yhdistäviä kategorioita ja joskus yksi yhteinen pääkategoria, jolloin aineistossa luodaan synteisiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 114-116.) Koska aineistoa oli paljon, oli luokittelu vaiheitakin paljon. Tein myös useita vaihtoehtoisia luokitteluja, joita yhdistelemällä päädyin lopulliseen lopputulokseen. Välillä palasin aikaisempiin kategorioihin ja alkuperäiseen litterointiin hakemaan uutta näkökulmaa

tai tarkastamaan polkua, jonka perusteella olin kategorioihin päätyneet. Alkuperäistä tallennetta onkin suositeltavaa käyttää litteroinnin ohessa analyysia tehdessä (Ruusuvoori & Nikander 2017, 438). Kuuntelin vielä analyysin loppuvaiheilla haastattelut kertaalleen ja luin alkuperäiset litteroinnit kokonaisuudessaan.

Yksi tapa hahmottaa milloin analyysivaiheessa voidaan siirtyä tulosten työstämiseen, on saturaatiopisteen havainnointi. Saturaatio tarkoittaa tilannetta, jossa aineistosta ei enää nouse uutta tietoa vaan aineisto alkaa toistaa itseään (Tuomi & Sarajärvi 2018, 99). Koska analyysissa kulki monia rinnakkaisia luokitteluja, oli helppo huomata, milloin samat kategoriat alkoivat toistua. Näin tapahtui riippumatta mistä lähtöpisteestä lähdin ja mitä luokittelupolkua seurasin. Haasteeksi muodostui synteisiin pääseminen. Päätin alkaa kirjoittamaan yhden saturaatiopisteen saavuttaneen luokittelun perusteella tuloksia ja vasta kirjoittamisen myötä synteesi lopulta hahmottui.

Pääkategorioiksi muodostui ensimmäisen luokitteluprosessin kautta osallisuus, suhdeperustaisuus, yhdenvertaisuus ja tarveperustaisuus ja asiakkaan etu, jotka kiteyttävät asiakaslähtöisyyden ilmentymisen prosesseissa. Synteessinä syntyi kolme kokonaisuutta, joiden kautta asiakaslähtöisyyttä voidaan työn järjestämistapojen kautta tukea ja jotka kokoavat asiakaslähtöisyyteen liittyviä mekanismeja työprosesseissa. Näitä ovat prosessin eheys, asiakaslähtöisyys prosessien perusteluissa ja ammattilaisten asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntäminen prosesseissa. Näiden kautta esittelen tulosluvussa 5 asiakaslähtöisyyden osa-alueiden ilmentymistä prosesseissa. Alla olevassa kuviossa (kuvio 1), esittelen analyysin lopputulosta ja sitä, kuinka lopputulos muodostui. Kuvion keskellä on neljä analyysin perusteella keskeisintä prosessien tasolla ilmenevää asiakaslähtöisyyden osa-aluetta; suhdeperustaisuus, yhdenvertaisuus, tarveperustaisuus ja osallisuus. Asiakkaan etu ei sisälly kuvioon, koska se liittyy laajana ja kokoavana käsitteenä kaikkiin asiakaslähtöisyyden osa-alueisiin ja asiakaslähtöisyyteen liittyviin tekijöihin. Osa-alueiden yläpuolella valkoisissa laatikoissa on asiakaslähtöisyyttä työprosesseissa haastavat tekijät, ja alapuolella värillisissä laatikoissa sitä tukevat tekijät. Kuvioista hahmottuu se, kuinka tietyt keskeiset asiakaslähtöisyyteen prosessitasolla liittyvät tekijät kytkeytyvät moneen asiakaslähtöisyyden osa-alueeseen. Kuviossa en ole eritellyt mitkä tekijät liittyvät mihinkin synteessin kolmesta kokonaisuudesta, koska kaikki asiakaslähtöisyyden osa-alueet ilmenevät jokaisessa kokonaisuudessa ja moni asiakaslähtöisyyttä tukeva tai haastava tekijä liittyy niin ikään jollain tavalla jokaiseen.



Kuvio 1: Asiakaslähtöisen prosessin analyysi

4.4 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusetiikka kulkee tutkimuksessa mukana alusta loppuun (Aaltio & Puusa 2020, 181). Tässä tutkimuksessa noudatetaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) vuonna 2019 julkaisemaa uudistettua ohjetta ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisistä periaatteista ja ennakoarvioinnista. Tutkimuksen osallistujat ovat mukana vapaaehtoisesti ja suostumuksesta tutkimukseen osallistumisesta on oltava suullinen, kirjallinen tai sähköinen dokumentti. Osallistujilla tulee olla mahdollisuus keskeyttää tai peruuttaa osallistuminen ja heillä tulee olla tästä tieto. Osallistujille tulee selvittää tarkasti kirjallisesti tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet, sisältö, käytännön toteutus sekä aineiston käsittelyn ja hävittämisen tavat. Osallistujille tulee avata myös tutkijan oma positio. (TENK 2019, 8-9.) Kerroin tutkimustiedotteessa ja informoidussa suostumuslomakkeessa (ks. Liite 3 ja Liite 4) kaikki edellä luetellut seikat. Tiedotteet lähetin hyvissä ajoin ennen haastattelujen toteuttamista osallistujille. Suostumukset osallistumiseen keräsin osallistujilta kirjallisesti ja suullisesti ennen haastattelutilannetta. Osallistujat ovat täysikäisiä Suomessa hyvinvointialueella työskenteleviä, osin tai kokonaan suomen kielellä työskenteleviä sosiaalialan ammattilaisia, joten tältä osin informaation ymmärtämiseen liittyviä erityishuomioita ei ilmennyt.

Tutkimushaastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Nauhoitetut haastattelut ja litteroinnit poistan tutkimuksen valmistuttua ja siihen asti säilytin ne tietoturvallisesti kannettavalla tietokoneella ja varmuuskopiota ulkoisella kovalevyllä, johon muilla ei ollut pääsyä. Tutkimuksessa varjellaan yksityisyyden suojaa (TENK 2019, 12). Otan huomioon anonymiteetin kysymykset, enkä tutkielmassa mainitse mitkä kolme hyvinvointialuetta tai kuntaa tutkimukseen valikoitui, vaan käytän litteroinnista asti alueista nimiä A, B ja C ja tietyissä kohdin tunnistamattomuuden suojaksi olen häivyttänyt niitäkin. Osallistujien anonymiteetti on huomioitu siten, että suorien lainauksien kohdalla käytetään koodinimiä. En voi kuitenkaan luvata osallistujille täyttä tunnistamattomuuden suojaa, sillä on mahdollista, että työyhteisöstä joku saattaa tunnistaa esimerkiksi kielenkäytön tavoista, kuka työntekijä on kyseessä. Haastateltavilta kerättiin suorana tunnistetietona ainoastaan nimi ja sähköpostiosoite kirjallisessa suostumuslomakkeessa. Haastatteluissa heiltä ei kysytty henkilötietoja. Tietoja ei luovutettu ulkopuolisille.

Sisäisellä validiudella tarkoitetaan vaatimusta tutkimuksen päättelyketjun loogisuudesta ja läpinäkyvyydestä raportissa (Aaltio & Puusa 2020, 180). Laadullisessa

tutkimuksessa luotettavuutta lisää tarkka kuvaus tutkimuksen toteuttamisesta ja sen vaiheista (Aaltio & Puusa 2020, 181). Olen tutkielmassa avoin sen sujuvuudesta ja vaiheista. Kirjoitin raporttia aktiivisesti koko tutkimusprosessin ajan ja olen kuvannut tarkasti eri vaiheet. Tutkijan reflektointikyky on keskeinen tekijä luotettavuuden kannalta (Aaltio & Puusa 2020, 178-179). Olen avannut ajatteluprosessiani läpi raportin. Apuna toimi myös Matti Hyvärisen (2017, 40) suosittelu tutkimuspäiväkirjan pitäminen, jonka avulla reflektoin tutkimuksen etenemistä sekä suunnittelin ja muovasin prosessia. Totuudenmukaisuus ja uskottavuus, joka ilmenee raportissa perustelujen kautta, on yksi luotettavuuden kriteeri (Puusa 2020b, 149). Olen avannut luotettavuuteen liittyviä seikkoja läpi raportin, en ainoastaan tässä luotettavuutta ja tutkimusvalintoja käsittelevässä luvussa. Olen perustellut tutkimusvalintojani syiden ja seurausten kautta sekä avannut myös avoimesti prosessissa tekemiäni tai tapahtuneita muutoksia. Metodivalinnat liittyvät tutkimuksen sisäisen johdonmukaisuuden vaateeseen (Aaltio & Puusa 2020, 178, 188; Tuomi & Sarajärvi 2018, 65). Mielestäni metodivalintani sopivat aihevalintaan, tietoteoreettisiin sitoumuksiin ja ne muodostavat tarkoituksenmukaisen kokonaisuuden.

Luotettavuutta laadullisessa tutkimuksessa voidaan lisätä esimerkiksi vahvistamalla haastateltavilta aineistosta tehtyjen tulkintojen oikeellisuutta (Kananen 2015, 354, 357). Teemahaastattelu aineistonkeruutapana mahdollisti tarkentavien kysymysten esittämisen ja asioiden täsmentämisen aineistonkeruuvaiheessa, mutta tulkinnan oikeellisuutta en pidä oleellisena, koska tulkinta on aina tutkijasta kiinni. Anu Puusa (2020b, 155) muistuttaa, että tämän vuoksi laadullisen aineiston kohdalla ei esimerkiksi voida koskaan päästä täysin samaan lopputulemaan. Yleistettävyyteen liittyy kysymys siitä, edustavatko haastateltavat hyvin perusjoukkoa (Alasuutari 2011, 243). Tässä tutkimuksessa ei pyritä laajempaan yleistettävyyteen. Tutkimuksen kontekstista haastateltavien valinta oli onnistunut, joskin näkökulmien monipuolisuutta heikensi, että en saanut mukaan yhden alueen yhdestä työvaiheesta osallistujia enkä yhdellä alueella työskenteleviä erityissosiaaliohjaajia. Sain kuitenkin kerättyä rikkaan ja laajan aineiston. Luotettavuutta olen pyrkinyt lisäämään käyttämällä tulosluvussa läpinäkyvyyttä vahvistavia suoria lainauksia.

Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2018, 149) kirjoittavat, että lähdevalinnoilla on merkitystä tutkimuksen luotettavuuteen. Lähteiden käytön osalta olen avannut raportissa, miksi olen käyttänyt myös vanhempia lähteitä ja miksi olen suosinut tietyissä asioissa kotimaisia lähteitä. Olen tutustunut laajalti lähdekirjallisuuteen ja valikoin käytettäväksi lähteistä arvioni mukaan tarkoituksenmukaisimmat.

5 ASIAKASLÄHTÖISYYS TYÖPROSESSEISSA

Tässä tulosluvussa vastaan tutkimuskysymykseen: Miten asiakaslähtöisyys ilmenee perhesosiaalityön erityisen tuen työprosesseissa ja niiden järjestämistavoissa. Analyysi osoittaa, että työn järjestämistavoilla on merkitystä asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta. Huomio tutkielmassa ei ole työprosessien sisäisessä toiminnassa kuten työmenetelmissä vaan prosessien järjestämistavoissa, nivelvaiheissa ja työ- ja asiakasprosessin kokonaisuudessa. Alaluvussa 5.1 esittelen, miten kolmella tutkimukseen osallistuneella alueella perhesosiaalityön erityisen tuen työ on järjestetty. Esittely etenee aluekohtaisesti. Esittelyn jälkeen erittelen alueiden yhteistyörakenteita. Alaluku toimii pohjana seuraavilla alaluvuilla, joissa syvennetään esille nousseita asioita asiakaslähtöisyyden eri näkökulmista. Näitä näkökulmia ovat analyysin synteessä syntyneet kolme kokonaisuutta, joiden kautta asiakaslähtöisyyttä voidaan tukea prosessien tasolla. Ne ovat *prosessin eheys*, *asiakaslähtöisyys prosessien perusteluissa* sekä *asiantuntijuuden ja ammattiosaamisen hyödyntäminen prosesseissa*. Olen nimennyt alaluvut 5.2-5.4 näiden mukaan. Alaluvut sisältävät joiltain osin päällekkäisyyttä, sillä useimmat asiakaslähtöisyyteen liittyvät tekijät limittyvät osaksi useampaa kokonaisuutta (ks. kuvio 1 luvussa 4.3).

Aineiston perusteella asiakaslähtöisyys ilmenee erityisen tuen työprosesseissa toiminnan ja toimintatapojen kautta, jotka joko tukevat tai heikentävät asiakaslähtöisyyttä. Prosessien tasolla ilmeneviä asiakaslähtöisyyden osa-alueita analyysin perusteella on *suhdeperustaisuus*, johon aineiston perusteella kytkeytyy esimerkiksi pysyvä työntekijäsuhde, kohtaamistyö ja luottamussuhteen rakentuminen; *yhdenvertaisuus*, johon liittyy esimerkiksi alueellisesti eriytyneet palvelut, käytännöt ja asiakkuuksien kriteerit; *tarveperustaisuus*, johon liittyy esimerkiksi oikea-aikaisen tuen järjestämisen haasteet, tarpeisiin vastaavat palvelut ja asiakkaan oikeus päästä tarkoituksenmukaisen tuen piiriin; *osalisuus*, joka liittyy esimerkiksi asiakkaan mukana oloon arvioinnissa ja päätöksenteossa, itsemääräämisoikeuden kunnioitukseen ja lapsen huomioimisen erityiskysymyksiin; sekä *asiakkaan etu*, joka liittyy kaikkiin edellisiin ja lisäksi esimerkiksi asiakkaan saamaan hyötyyn, mahdollisimman vähäiseen kuormittumisen prosesseissa ja ylipäätään prosessien toimivuuden kokonaisuuteen. Näiden osa-alueiden ilmenemistä avaan esimerkein.

Suorissa lainauksissa olen läpinäkyvyyttä vahvistaakseni käyttänyt pääosin alueille antamiani koodinimiä A, B ja C, paitsi sellaisten lainausten kohdalla, joissa olen katsonut, että on tarkoituksenmukaisempaa jättää alue mainitsematta esimerkiksi

anonymiteetin säilymisen vuoksi tai jotta alueiden välille ei syntyisi liikaa vertailuasetelmaa tai vastakkainasettelua. Tulosluvun muussa tekstissä olen häivyttänyt alueita samoista syistä ja koska tulosten hyödynnettävyyden kannalta ei pääosin ole oleellista, miltä alueelta huomiot tai päätelmät ovat. Kuitenkin sellaisissa kohdissa, joissa nimenomaan käydään läpi jotakin tietynlaista työn järjestämistapaa tai alueelle ominaista työprosessia, olen käyttänyt alueiden koodinimiä A, B ja C.

5.1 Perhesosiaalityön järjestämistapoja

Tutkimuksessa haastattelin kolmen alueen perhesosiaalityön eri työvaiheiden työntekijöitä. Alueilla oli erilaiset tavat järjestää perhesosiaalityötä. Työvaiheista käytettiin alueilla erilaisia nimityksiä. Selkeyden vuoksi käytän kaikista työvaiheista käsitettä perhesosiaalityö, vaikka alueen A ja C ensimmäisissä työvaiheissa oli käytössä lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhdenmätty malli, joista alueilla ei puhuttu perhesosiaalityönä, koska niissä toimittiin myös lastensuojelulain alaisesti. Alueen A ensimmäinen työvaihe on päivystys, seuraava on palvelutarpeen arviointi ja kolmas on suunnitelmallisen työn vaihe. Alueella C kaksi ensimmäistä vaihetta edellisistä on yhdistetty samalle tiimille. Käytän tulososiossa tiimistä nimitystä palvelutarpeen arviointi. Toinen työvaihe alueella on suunnitelmallisen työn vaihe. Alueella B ei ole yhdenmättyä työtappaa lastensuojelun ja perhesosiaalityön välillä. Työn järjestämisen näkökulmasta työvaiheita on kaksi. Ensimmäinen on ohjauksen ja neuvonnan vaihe, joka on yhdenmätty perheneuvolan kanssa. Toinen on suunnitelmallisen työvaihe, johon sisältyy myös palvelutarpeen arviointi. Vaiheessa toimii erikseen sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden tiimit. Käytän tulososiossa nimitystä suunnitelmallisen työn vaihe puhuttaessa sosiaaliohjaajien tiimeistä ja erityisen tuen sosiaalityö puhuttaessa sosiaalityöntekijöiden tiimistä.

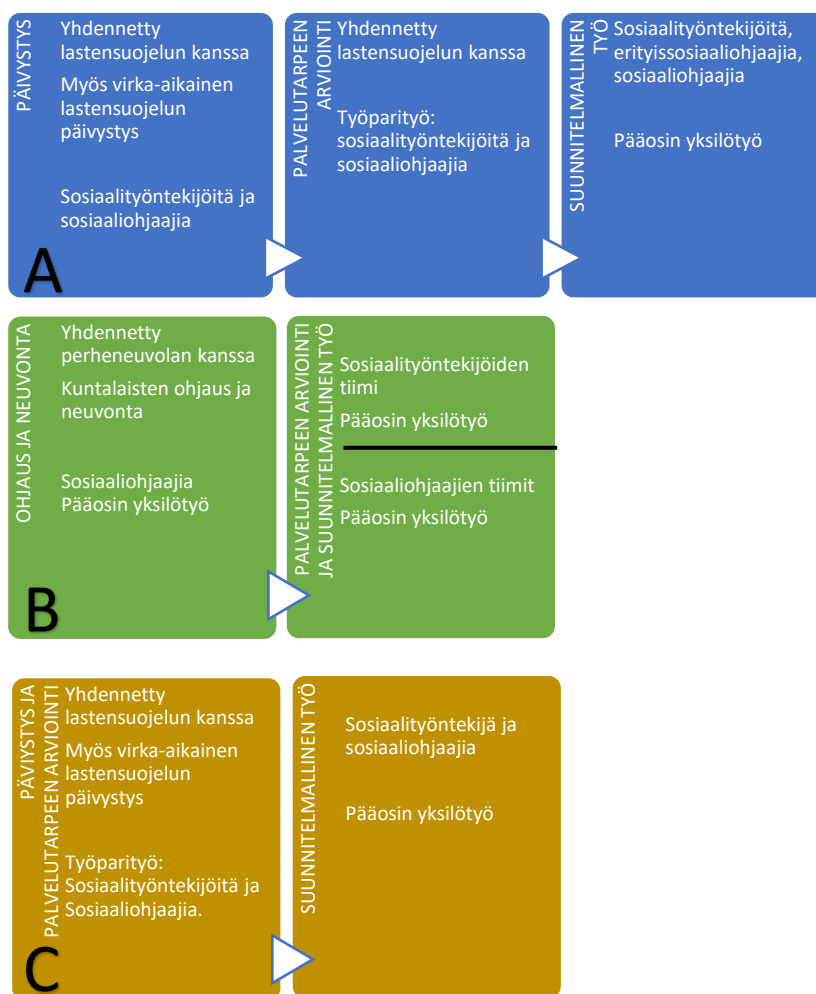
Alueella A ensimmäisessä työvaiheessa päivystystiimi ottaa vastaan lastensuojeluilmoitukset ja perhesosiaalityöhön tulleet sosiaalihuoltolain alaiset yhteydenotot. Tiimistä en saanut haastatteluun työntekijöitä, mutta alueen muissa haastatteluissa kuvattiin, että päivystystiimi ottaa vastaan ilmoitukset, tekee kiireellisyysarviota ja kiireellisiä lastensuojeluntoimenpiteitä ja avaa tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin. Työvaihe toteutetaan perheille kirjeitse ilmoittamalla, puhelulla tai tapaamisella. Alueen seuraavassa palvelutarpeen arvioinnin vaiheessa työskentelee useampi tiimi alueen koon vuoksi. Työtiimeissä toimii sosiaalityöntekijöitä sekä sosiaaliohjaajia ja työ tehdään parityönä.

Vaiheessa arvioidaan perheen tilannetta sekä tuen ja palvelujen tarpeita perheen ja yhteistyötahojen kanssa. Lisäksi päätetään, avataanko asiakkuus lastensuojeluun, jatkuuko asiakkuus perhesosiaalityössä, onko asiakas oikeutettu erityiseen tukeen vai päätetäänkö asiakkuus. Työntekijöiden mukaan vaihe on jo itsessään perheen auttamista (ks. vastavasti Jaakola & Pösö 2022, 361). Useiden asiakkaiden kohdalla palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakkuutta ei enää tarvita. Palvelutarpeen arvioinnin aikana on mahdollista aloittaa välttämättömiä palveluja. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakas jää odottamaan suunnitelmallisen työn puolelta omatyöntekijän nimeämistä. Tähän kolmanteen työvaiheeseen tiedot aiemmista työvaiheista siirtyvät kirjallisten dokumenttien kautta. Suunnitelmallisen työn tiimejä on useampi alueen koon vuoksi. Tiimeissä on erityissosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä sekä muutama sosiaaliohjaaja. Työ tehdään pääasiassa yksilötyönä, mutta työparityö on mahdollista.

Alueella C ensimmäiset vaiheet ovat työntekijöiden kertoman mukaan prosessin tasolla yhteneväiset alueen A kanssa. Erona on, että palvelutarpeen arvioinnin tekee sama työntekijä, joka on hoitanut yhteydenoton tai ilmoituksen käsittelyn ja alueen koon vuoksi tiimejä ei ole useampia. Erona on myös, että poikkeustapauksissa työntekijät tekevät myös kannattelevaa työtä siihen asti, kunnes palvelutarpeen arvioinnin jälkeen suunnitelmallisen työn puolelta työntekijä voi ottaa asiakkaan. Lisäksi tiimin sosiaalityöntekijät käsittelevät suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaajien asiakkaista tulevia lastensuojeluilmoituksia ja tarvittaessa sijaistavat lastensuojelun avohuollon työntekijöiden poissaoloja akuuteissa asiakastilanteissa. Suunnitelmallisen työn tiimissä alueella työskentelee sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arvioinnin vaihe ja suunnitelmallisen työn vaihe on silloitettu siirtopalaverilla eli palvelutarpeen arvioinnin tehnyt työntekijä on mukana suunnitelmallisen työn työntekijän ja asiakasperheen ensitapaamisella.

Alueella B ensimmäinen vaihe on ohjauksen ja neuvonnan työvaihe, joka sisältää perhesosiaalityöhön ohjautumisen lisäksi myös perheneuvolaan ohjautumisen. Vaikka vaihe ei ole yhdenmukainen lastensuojelun kanssa, tiimissä käsitellään lastensuojeluilmoituksia, jotka ilmoituksen perusteella on lastensuojelusta ohjattu perhesosiaalityöhön. Ohjauksessa ja neuvonnassa työskentelee sosiaaliohjaajia. He käsittelevät ilmoitukset ja yhteydenotot perheen ja tarvittaessa verkoston kanssa, tekevät ensiarvion ja käyvät kuntalaisten kanssa ohjauksellisia keskusteluita. Tarkoitus on, että kevyempää tukea tarvitsevat saavat avun jo tässä vaiheessa tai asiakas voidaan ohjata oikeaan paikkaan ilman palvelutarpeen arvioinnin aloittamista. Yhteydenottojen käsittely toteutetaan pääosin

puhelimitse ja tarvittaessa tapaamisella. Ilmoitusluontoisesti palvelutarpeen arviointia ei avata. Jos sosiaaliohjaaja epäilee, että asiakkaalla voi olla oikeus erityiseen tukeen, hän konsultoi konsultaatioaikoina erityisen tuen tiimin sosiaalityöntekijöitä. Jos sosiaaliohjaaja epäilee lastensuojelun tarvetta, hän konsultoi lastensuojelua, voi järjestää yhteisen tapaamisen tai yhteydenotto voidaan siirtää kokonaan lastensuojeluun. Sosiaaliohjaajat huolehtivat myös perhesosiaalityön viranomaispuhelimesta. Jos asiakkuus jatkuu ohjauksen ja neuvonnan työvaiheen jälkeen, sosiaaliohjaajat asettavat asiakkaat odottamaan palvelutarpeen arviointia joko sosiaaliohjaajien palvelutarpeen arvioinnin jonoon tai konsulttoimalla sosiaalityöntekijää, sosiaalityöntekijöiden jonoon. Toinen asiakasprosessinvaihe on suunnitelmallisen työn vaihe, joka sisältää myös palvelutarpeen arvioinnin. Suunnitelmallisessa työssä on erikseen sosiaaliohjaajien tiimit, joita on useita alueen koon vuoksi, ja erityisen tuen työtiimi, jossa työskentelee sosiaalityöntekijöitä. Työskentely alkaa palvelutarpeen arvioinnilla, jonka haastateltavat katsovan olevan osa suunnitelmallista työtä. Pääasiassa työ on yksilötyötä, mutta työpari on mahdollista saada.



Kuvio 2: Alueen A, B ja C työprosessit työtiimeittäin jaoteltuna

Suunnitelmallisessa työssä palvelujen hankinta on haastateltavien mukaan oleellinen osaprosessi. Palveluvalikot vaihtelivat alueittain. Kaikilla alueilla käytettiin pääosin ostopalveluja, mutta käytössä oli myös hyvinvointialueiden itse tuottamaa työtä, jota pidettiin asiakaslähtöisenä useasta syystä. Näitä syitä avaan tässä luvussa myöhemmin.

Jokaisella alueella oli käytössä reflektiivisiä rakenteita osana työprosesseja, mutta niiden muodot vaihtelivat alueittain. Reflektiiviset rakenteet linkittyivät aineistossa asiakaslähtöisyyteen monesta näkökulmasta, joista lisää jäljempänä. Rakenteet paikantuivat kollegiaalisen tukeen, monialaiseen yhteistyöhön ja esihenkilön tukeen (vrt. Ruch 2007, 663-664). Asiakaslähtöisyyttä tukevia reflektiivisiä rakenteita on aineiston perusteella esihenkilön tukeen liittyvät asiakasohjauskeskustelut ja esihenkilön muu tuki, sekä kollegiaaliseen tukeen ja monialaiseen yhteistyöhön liittyvät työparityöskentely, siirtopalaverit, konsultaatiot, erilaiset tiimikokousrakenteet, spontaanit keskustelut sekä integroidut tai monialaisuutta muutoin hyödyntävät yhteiset arviointiprosessit.

Kahdella alueella toimi esihenkilön työntekijöille pitämät säännölliset asiakasohjauskeskustelut, joita haastatteluissa pidettiin hyödyllisinä reflektion paikkoina. Esihenkilön saavutettavuus ja lähestyttävyyys lisäsivät spontaanin tuen hakemista, jota pidettiin tärkeänä. Aineiston perusteella ohjauksellisia rakenteita tarvitaan asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja prosessien laadun takaamisessa sekä eettisen harkinnan tukena.

Työparityötä pidettiin kaikilla alueilla asiakaslähtöisenä tapana toteuttaa työtä ja lähes yksimielisesti sitä pidettiin tarpeellisenä.

...mä tekisin kaikki työparina jos se ois mahdollista! Se on ihan parasta kun voi reflektoida ja mun mielest se tuo sille perheellekin enemmän (H4: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaajat, eivät nähneet työparityötä useinkaan tarpeelliseksi omassa työvaiheessa, mutta alueen erityisen tuen työn sosiaalityöntekijät taas ajattelivat, että työparityö ensiarviointitapaamisella on asiakkaan edun mukaista, sillä sen nähtiin parantavan arvioinnin laatua ja mahdollistavan esimerkiksi kotikäynneillä perheen eri jäsenten paremman osallisuuden toteutumisen ja paremman havainnoinnin.

...jos on vaikka kolme perheen jäsentä ja sit vaan yks työntekijä, ni siin on tosi vaikee jotenki kaikkia kuulla. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 3)

...yhdel tapaamisel me voidaan saada niinku tupla määrä havaintoja (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

Reflektiivisissä tiimirakenteissa tärkeäksi asiakaslähtöisyyden kannalta koettiin asiakasasioiden käsittely, johon eri alueilla ja alueiden sisällä tiimeittäin, oli eritavoin varattu aikaa ja tilaa. Kahdella alueista oli käytössä asiakastiimit ja yhdellä lisäksi

systeminen tiimikokous- malli. Tiimirakenteet olivat joko ammattikunnan tai työvaiheen mukaan eriytettyjä tai yhteisiä tai monialaisia.

Konsultatiiviset rakenteet toimivat potentiaalisina reflektion paikkoina niin perhesosiaalityön sisällä kuin monialaisessa yhteistyössäkin. Satkan (2017, 72) mukaan eri tiedonlajien ja tieteenalojen dialogi vahvistaa asiakaslähtöisyyttä. Sosiaalihuoltolain yksi tavoite on viranomaisyhteistyön vahvistaminen (mm. SHL 1 §; Araneva 2022, 175). Eri-tyistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla tuen tarve nähtiin moninaisena ja perhesosiaalityön työpanoksen lisäksi lähes aina työ sisälsi monialaista yhteistyötä.

Mehän tehdään aina verkostotyötä, tai harvoin me tehdään niinku jotenki et ei oo ketään muuta ku vaan se perhe. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 3)

Oman työn hallinnan lisäksi yhteistyön onnistumisella onkin osuutensa asiakkaan edun toteutumisessa sosiaalipalveluissa (Holma 1999, 28). Työntekijät pitivät tuen kokonaisuuden koordinoitua tärkeänä osana työtä. Jokaisella alueella todettiin, että monialaista yhteistyötä on paljon ja se koettiin pääosin toimivaksi, joskin aineiston perusteella yhteistyössä on vielä parannettavaakin asiakaslähtöisyyden näkökulmasta.

Alueen B ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaajat kertovat vakiintuneiksi monialaisen yhteistyön tavoiksi konsultaatiot. Suunnitelmallisen työn puolella ja palvelutarpeen arvioinnissa yhteistyö toteutui alueilla pitkälti verkostokokouksina, joissa vaihdetaan tietoja, luodaan yhteistä näkemystä sekä yhteisiä tavoitteita ja suunnitelmaa. Joillain alueista saatettiin tehdä yhteinen kotikäynti toisen toimijan kanssa tai rinnakkaisia palvelutarpeen arviointeja. Monialaista yhteistyötä heikentävien tekijöiden kohdalla aineisto vahvistaa, mitä tutkimuskirjallisuuden perusteella jo tiedetäänkin. Sosiaalialalla sitoutuminen monialaiseen yhteistyöhön näyttäytyy joskus puutteellisena (Vierula, Pösö & Paavilainen 2019, 296; Parroti 2008, 24). Tähän yksi oleellinen syy on kiire ja resurssipula. Kiireen takia monialaisen yhteistyön hyöty voi jäädä vähäiseksi (Mönkkönen ym. 2019, 145) ja aineiston perusteella yhteistyö voi joskus siksi myös jäädä toteutumatta.

...on ollut semmoisia haasteita, ku kaikki palvelut on aika kuormittuneita, niin sit se, et on löydetty niit yhteisiä aikoja (H4: Alue A, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Eri tietojärjestelmät aiheuttavat käytännön haasteita yhteistyölle. Epätietoisuutta on puolin ja toisin toisten rooleista (ks. vastaavasti Mönkkönen ym. 2019, 138, 141) sekä rooleista yhteistyössä. Muutama sosiaaliohjaaja eri alueilla koki epävarmuutta erityisesti liittyen tiedonvaihdon tai yhteistyön sääntöihin.

Mä aattelin, et ois tosi herkullista työparityöskentelyä kuraattorin kanssa, mut sit mä mietin, et onks mul lupaa tehdä semmosta. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 3)

Monialaisen yhteistyön hyödyntäminen vaihteli enemmän työntekijäkohtaisesti kuin alueellisesti, tiimitasolla tai työvaiheen mukaan. Yhteistyökäytäntöjen jäsentymättömyys on tunnistettu haaste monialaisessa yhteistyössä (Nieminen ym. 2020, 244).

5.2 Prosessin eheys

Aineiston perusteella prosessien eheys vahvistaa asiakaslähtöisyyttä. Prosessien eheys käsittää muun muassa eri toimijoiden ja prosessien integroimisen, asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumisen sekä prosessien systemaattisuuden mukaan lukien ennakoitavuuden ja yhdenmukaisuuden. Tuen saanti ei eheässä prosessissa ole sattumanvaraista tai liikaa työntekijäkohtaista. Eheässä prosessissa tuki näyttäytyy asiakkaalle kokonaisuutena, jossa se ei katkea, vaan etenee jouhevasti ilman irrallisia tai päällekkäisiä vaiheita. Eheässä prosessissa suhdeperustainen työote ja tiedonmuodostuksen jatkumollisuus mahdollistuvat työntekijän pysyvyyden kautta. Prosessien eheyttä vahvistaa työvaiheiden mahdollisimman vähäinen pilkkominen, työvaiheiden yhteen silloittaminen reflektiivisten rakenteiden kautta sekä ylipäätään työvaiheiden, tiimien, työntekijöiden ja monialaisen yhteistyötoimijoiden välisen yhteistyön saumattomuus ja yhteisvastuulliset käytännöt. Eheyden kannalta asiakaslähtöistä on tulkita ja realisoida asiakkaan etu perhesosiaalityön yhteisenä prosessina tai laajemminkin monialaisen yhteistyön kautta. Aineiston perusteella työprosessien, tiimien ja toimijoiden erillisyys voi ajaa työntekijät puolustamaan omaa reviiiriään, kuten oman tiimin rajoja, yhteisvastuullisuuden sijaan.

Eheyden vastakohtana voi ajatella erillisyyttä. Työvaiheiden, työtiimien, yksiköiden ja eri toimialojen erillisyys aiheuttaa asiakaslähtöisyyden kannalta paljon haasteita prosesseissa ja myös asiakkaiden yhdenvertaisuuden heikkenemistä. Useassa haastattelussa työn pilkkomista pidettiin asiakaslähtöisyyttä heikentävänä tai työvaiheiden eriyttämisen hyötyjä spekulointiin.

En oo kuullut niinku kyllä sitä niinku tutkimusnäkökulmaa tai sitä jotenki, et onks tää oikeesti tehokas tapa tuottaa niinku palveluita et, et pilkotaan semmoseen niinku pieniin osiin (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 2)

Tässä luvussa esittelen omissa alaluvuissaan arviointivaiheen prosessien eheyteen liittyviä tekijöitä, oikea-aikaisuuden haasteita suhteessa prosessien eheyteen sekä kolmannessa alaluvussa prosessien eheyttä reflektiivisten yhteistyörakenteiden näkökulmasta.

5.2.1 Arviointivaiheen prosessien eheys

Sosiaalihuoltolaissa ja lastensuojelulaissa (LSL 26 §; SHL 36 §) säädetään, että lastensuojelun tarve ja asiakkaan oikeus sosiaalihuoltolain mukaiseen erityiseen tukeen tulee arvioida, kun asia on tullut vireille. Aineiston perusteella alueella A ja C asiakkuuden vireilletulo- ja palvelutarpeen arviointivaiheissa yhteistyö lastensuojelun ja perhesosiaalityön välillä on sisäänrakennettuna prosesseihin niin, että lastensuojelu ja perhesosiaalityö toimivat yhdennetysti. Tällöin sekä lastensuojelun virka-aikainen päivystys että perhesosiaalityön ja lastensuojelun yhteydenotot hoidetaan samassa tiimissä ja palvelutarpeen arvioinnin aikana erityisen tuen tarve ja lastensuojelun tarve arvioidaan ilman irrallisia arvioita. Alueella C päivystys- ja palvelutarpeen arviointi on yhdistetty saman työtiimin hoidettaviksi, minkä haastateltavat kokivat asiakaslähtöisyyttä tukevaksi, koska malli takaa työntekijöiden pysyvyyden asiakkuuden alkuvaiheiden ajan ja mahdollistaa tiedon ja ymmärryksen kumuloitumisen asiakkaan tilanteesta asiakkuuden alusta lähtien.

...me pystytään työskentelee sit heti siit ensiarviosta se kolme kuukautta, et ne ei odota siinä kohtaa missään vaiheessa yleensä [...]. Voi olla niin et se itse tapaaminen menee vaik kuukauden päähän, mut se on siin vaihees sit arvioitu et se on riittävä, et se ei niinku tavallaan veny sen takia, että se odottais, koska me ollaan ne samat työntekijät (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

Alueella B lastensuojelun ja perhesosiaalityön integroinnin sijaan ensimmäisessä työvaiheessa eli ohjauksessa ja neuvonnassa on integroitu perhesosiaalityön ja perheneuvolan asiakkaaksi ohjautumisen vaiheet. Toisella alueella perheneuvola nimettiin tärkeäksi perhesosiaalityön lähitoimijaksi ja perheneuvolan ja perhesosiaalityön irrallisuuden koettiin lisäävän asiakkaan pompottelua tahosta toiseen.

...täällä perheet jonottaa sinne perheneuvolaan [...], No sitten he työskentelee siellä, sitten todetaan, että joo pitäis olla tota perhetyötä, niin sit he ajautuu tonne meidän jonoihin ja meilläkin sitä jonoa on [...]. Sit sieltä ne saa uuden, uuden vastuutyöntekijän, koska se pitää olla, ku se perhetyö alkaa. Niin mä en tiedä miten asiakaslähtöistä se nyt sit ehkä tällä hetkellä on. (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

Kuitenkin koska lastensuojelu ja perhesosiaalityö eivät toimi alueella B yhdennetysti, eikä ohjauksen ja neuvonnan tiimissä ole sosiaalityöntekijöitä, lastensuojelun tai erityisen tuen arvioinnin toteutuminen vaatii konsultaatiota ja irrallista arviointikäyntiä. Lähtökohteisesti irrallisia arvioita tulisi asiakaslähtöisyyden kannalta välttää (STM 2019, 36). Toistuvat ensitapaamiset saattavat heikentää asiakkaan sitoutumista työskentelyyn (Mönkkösen 2018, 68) ja aineistossa niitä pidettiin asiakasta kuormittavina. Irrallisia arvioita ei pidetty aina riittävinä tavoittamaan perheen tilannetta.

...asiakkaat ei tykkää siitä, että saa selittää niin monelle. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

Alueen B malli muodostaa rajapinnan sosiaalihuoltolain alaisen tuen, sosiaalihuoltolain alaisen erityisen tuen sekä lastensuojelun välille, koska ne toimivat arviointivaiheessa toisistaan erillään. Helminen (2021, 69) muistuttaa, että yhteistyön sujumiseen asiakkaan asioissa tulee kiinnittää huomiota myös toimialojen sisäisillä rajapinnoilla. Mitä enemmän erilaisia raja- ja yhdyspintoja on, sitä enemmän on rakenteita, yhteistyömuotoja ja -suhteita, joita täytyy huoltaa ja kehittää. Nämä eri tiimien tai toimijoiden väliset yhteistyöpaikat ovat aineiston perusteella asiakaslähtöisyyden ja prosessin eheyden kannalta ongelmallisia kohtia.

Se on välillä tosi epäselvä se siirtokohta (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 5)

Erityisesti alueella B haastateltavat nostivat esille konsultaatorakenteiden aiheuttamia haasteita asiakaslähtöisyydelle. Jos alueen sosiaaliohjaaja epäilee, että asiakkaalla voi olla oikeus erityiseen tukeen, hän konsultoi erityisen tuen sosiaalityöntekijää konsultaatioaikoina. Sosiaaliohjaajat kokivat konsultaatorakenteet liian jäykiksi ja irrallisiksi kokonaisprosessista. Konsultaatiomalli näyttää rikkovan prosessin eheyttä työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta ja se luo riskin, että oikeus erityiseen tukeen tai lastensuojeluun jää arvioimatta. Konsultaatorakenteet nostivat aineiston perusteella kynnystä konsultointiin ja vaikeuttivat sen toteutumista. Erityisesti ohjauksen ja neuvonnan puolella ennalta määritetyt konsultaatioajat eivät aineiston perusteella aina mahdollistaneet oikea-aikaista vireillepanojen käsittelyä. Erityisen tuen sosiaalityöntekijöiden kanssa yhteisille arvioinneille oli varattu tietty päivä viikossa, joka ei aina sopinut perheelle, jolloin arviointikäynti ei välttämättä toteutunut.

Mä koen sen täl hetkel tosi hankalaks et, et tota, sen siis sen yhteistyön tekemisen. Ei tota, ei johdu työntekijöistä vaan johtuu rakenteista, et, et se on tosi jäykkää. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 4)

Alueen B prosessissa alustava arviointi erityisen tuen tarpeesta tehdään ennen palvelutarpeen arviointia ohjauksen ja neuvonnan työvaiheessa. Tietyissä tapauksissa nopeat arvioinnit ovat asiakkaan edun mukaisia, mutta erityisen tuen tarpeessa olevien perheiden kohdalla tilanteiden kompleksisuuden vuoksi nopeat arvioinnit saattoivat aineiston perusteella pitkittää asiakkaan ohjautumista oikeaan tukeen. Ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaajien mielestä yhdellä tai kahdella keskustelulla ymmärrystä perheen tilanteesta ei aina saavuteta, eikä luottamuksellista suhdetta lyhyessä ajassa välttämättä synny. Jokisen, Juhilan ja Raitakaran (2003, 162) mukaan vaikeiden asioiden ääreen pääseminen

vaatii luottamuksellisen suhteen. Sosiaaliohjaajat kertovat, että he luottavat, että asiakasprosessin myöhemmässä vaiheessa päästään syvempään ymmärrykseen asiakkaan tilanteesta. Tämä kuitenkin pilkkoo arviointia useaan vaiheeseen ja usealle eri työntekijälle.

Puhutaan niinku semmosista asioista mitkä on, voi olla tosi vaikeita ja herkkiä ja niinku henkilökohtaisia asioita ni, ni se, että tota, et jos he ei nyt koe, että siinä niinku ensimmäisessä puhelussa he haluaa tai pystyy avautumaan niist asioista, niin sit se on ihan fine ja, ja sitten mennään sillä tiedolla mitä hän siinä puhelussa tuottaa ja sitten, sit se on siel suunnitelmallises työssä, ni heijän tehtävä rakentaa sitä luottamusta ja, ja sitä sitten niin että päästään niiden oikeiden asioiden äärelle. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 4)

näkisin, että et se erityisen tuen arviointi palvelutarpeen arvioinnin aikana olisi myös asiakkaalle parempi ku se, että me tässä ensiarvioinnissa tehdään se päätös, et meneekö tää erityiseen tukeen (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 5)

Ohjauksen ja neuvonnan mallissa ilman erityisen tuen tai lastensuojelun konsultaatiota ja osallistumista arvioon, asiakkaat ohjautuvat sosiaaliohjaajien palvelutarpeen arviointiin. Kun ohjautuminen erityisen tuen tai lastensuojelun arvioon ketjuuntuu palvelutarpeen arvioinnista vastaavalle sosiaaliohjaajalle, on oleellista, että viimeistään tässä työvaiheessa tunnustetaan mahdollinen tarve tukevampaan tukeen ja saadaan sosiaalityöntekijä arvioidaan tilannetta. Tämä ei käytännössä sosiaaliohjaajien kertoman mukaan aina toteudu. Myös suhdeperustaisuus ja palveluketjun eheys kärsivät, jos asiakas ohjautuu usean työntekijän kautta sosiaalityöntekijälle. Nämä haasteet muodostaa sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden tiimien sekä lastensuojelun ja perhesosiaalityön erillisuus. Paasivirran (2012, 235) mukaan ensiarvioinnin eriyttämisen muusta työstä nähtiin lastensuojelussa nimenomaan nopeuttavan avunsaantia sekä yhdenvertaisuutta, mutta analyysini perusteella näitä hyötyjä ei erityisen tuen tarpeessa olevien kohdalla perhesosiaalityössä saatuteta alueiden A tai B malleissa. Alueen B mallissa tuen saanti voi viivästyä edellä esitetystä syistä ja alueen A mallissa ensiarviovaiheen jälkeen asiakkaat jäävät odottamaan ensin palvelutarpeen arvioinnin alkamista ja sitten suunnitelmalliseen työhön pääsyä. Vaiheen irrallisuus lisää perhesosiaalityön jonojen määrää ja katkaisee asiakkaan tuen prosessia. Alueen B ohjauksen ja neuvonnan malli nopeuttaa ja eheyttää kevyen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tuen saantia, mutta voi jopa hidastaa, tehdä rikkonaiseemmaksi ja heikentää yhdenvertaisuutta erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla.

Alueen B sosiaaliohjaajat harmittelevat, että lastensuojelusta ja erityisen tuen työstä ei aina lähdetä mukaan tapaamaan perhettä, vaan työntekijät saattoivat yhteydenoton tai konsultaation perusteella arvioida, että asiakkaalla ei ole oikeutta erityiseen tukeen tai lastensuojeluun. Aranevan (2022, 159, 225-226) mielestä tämä ei ole luotettava tapa tehdä arviota.

Nämä ovat kipeät kohdat mejjän, mejjän yhteistyön näkökulmasta, et, et, jotenkin ihan semmissä tilanteissa missä sitten nousee se huoli ja lastensuojelu ei niinkun tulekaan mukaan ja joutuu tekemään uuden lastensuojeluilmoituksen, koska huoli on edelleen siinä. Ni nää on tämmöiset, jossa me sitten pyöritellään samoja asioita, samoja asioita. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaalihoaja 3)

Asiakkaan osallisuus ja toimijuus eivät korostu mallissa, jossa perhe ei itse pääse esittämään näkemystään arviointitilanteessa. Useampi alueen sosiaalihoaja toi esille, että he eivät myöskään välttämättä saa esitettyä konsultaatiossa huolta tarpeeksi hyvin, jotta he saisivat sosiaalityöntekijän tekemään arviointikäynnin.

Se eriarvostaa, et miten me sosiaalihoajat, kun me konsultoidaan ETT:stä [erityisen tuen tarpeesta], niin miten me tuodaan se asia esiin. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaalihoaja 5)

Useammalla alueella puhuttiin työntekijöiden välisen luottamuksen merkityksestä arviointiprosessissa. Osa työntekijöistä koki, että heidän arvioonsa luotetaan, mutta osa koki luottamuksen puutteen suureena haasteena eri toimijoiden ja tiimien välillä. Luottamuksen merkitys toisen työntekijän arvioon korostuu erityisesti, kun asiakkaan etu jää riippuvaiseksi konsultaatiokäytännöistä.

Sä teet jonkun tosi intensiivisen palvelutarpeen arvioinnin. Sä tapaat sitä perhettä tosi paljon ja sulle tulee näkemys siitä. Tai sul on pitkä asiakkuus, niin niin tota, niin siis se tuntuu et siihen ei niinku luoteta siihen arvioon. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaalihoaja 5)

...ehkä ei sosiaalihoajia uskota, mut sosiaalityöntekijää. Mut sit on toisaalta niitä, jotka ei ymmärrä et me ollaan arvioitu se, vaan kyseenalaistaa sit siinä esimerkiksi asiakkaan edessä sitä mejjän arvioita. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

Mulla on enemmän niitä kokemuksia, että mun arvioon luotetaan. Mä luulen että tässä on niinku aluekohtasia eroja ja henkilökemiaakohtasia eroja (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaalihoaja 1)

Ruch (2007, 674) muistuttaa, että myös ammattilaisten keskinäisessä vuorovaikutuksessa on tärkeää huomioida suhdeperustaisuus, jota saadaan vahvistettua esimerkiksi reflektiivisillä työtavoilla. Muutama työntekijä toikin esille, että yhteistyö on helpompaa, jos työntekijät tuntevat toisensa ja jos henkilökemiat ovat kohdillaan. Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta tilanne ei ole asiakkaille yhdenvertainen, jos prossien toimivuus jää työntekijäkohtaiseksi tai työntekijöiden suhteista riippuvaisiksi.

Lastensuojelun kohdalla sosiaalihoaja voi tarvittaessa tehdä uuden lastensuojeluilmoituksen konsultaation jälkeen saadakseen asian lastensuojeluun käsittelyyn. Yhteistyö voi näyttäytyä tällöin asiakkaalle irrallisena eikä yhteistoiminnallisena.

Jos me sitten konsultoidaan uudestaan lastensuojelua ja, ja sitte ollaan taas uudestaan perheeseen yhteydessä ja, ja kerrotaan perheelle, että me nyt joudutaan tekeä uusi lastensuojeluilmoitus tästä ja että, että kyllähän se näkyy perheelle ja, ja se näyttäytyy mun mielestä semmoisena pömpötteluna. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaalihoaja 5)

Jos konsultaation perusteella arviointikäynti järjestyy, on haasteena, että toisaalla ei välttämättä ole aikaa reagoida oikea-aikaisesti yhteistyöpyyntöihin.

...joutuu odottamaan sitä, että me saadaan yhteinen arviointikäynti, et asiakkaalle näyttäytyy se, et me ei pystytä tääl niinku päättämään mihin he kuuluu ja heidän tehtävä on siinä kriisissäänsä odottaa. Et jos me pohditaan lastensuojelun tarvetta ja asiakas odottaa, sillonhan se näyttäytyy asiakkaalle varmaan aika kurjalta. (H6: Alue B, erityisen tuen työn sosiaalityöntekijä 2)

Työntekijät pitivät yksittäistä arviointikäyntiä joskus riittämättömänä todellisen tilanteen ja huolen syvyyden tavoittamiseen. Useimmiten perheen tilanteesta keskustellaan etukäteen työntekijöiden kesken, mutta aina reflektointia keskustelua ei päästä käymään etukäteen tai keskustelu käydään eri työntekijän kanssa, kuin jonka kanssa arviointikäynti tapahtuu. Yhteistyöprosessien rakenteiden vuoksi tieto asiakkaan tilanteesta ei aina pääse kumuloitumaan eikä ammattilaisten reflektointia ja dialogia päästä hyödyntämään.

On näitä täämsii tilanteita, et tulee päivystyksellinen niinku tapaaminen ja sit siin onki vaikka sieltä lastensuojelusta työntekijä vaihtunu, joka sitte ei tiedä mitä edellisen päivystävän työntekijän kanssa on käyty keskustelua, ni hän on tavallaan ehkä just ilmoituksen varassa, jos hän ei oo luku mitään ja me ei olla keretty keskusteleen. Ni täähän on aivan katastrofi. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 2)

Alueella B sosiaaliohjaajien kynnys konsultoida lastensuojelua tai erityisen tuen sosiaalityöntekijöitä on noussut haastattelun perusteella myös asiakkuuksien kriteerien epäselvyyden ja koventumisen vuoksi. Aineiston perusteella yhteistyö näyttäytyy joskus yhdyspintojen sijasta enemmänkin rajapintoina, joissa käydään kriteereihin pohjaavaa räjankäyntiä eikä niinkään yhteistä asiakkaan edun reflektointia.

Ne kriteerit on kohtuuttomasti kiristynyt, kiristynyt tässä, että jotenki seki niinku vielä jotenki lisää sitä, et yrittää mieluummin itte kaikkensa, ku tietää, että ei kuitenkaan saa [asiakasta tukevampaan tukeen]. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Se epävarmuus ja se, et mitkä ne on ne kriteerit, niin vähän vaikuttaa myös siihen, et millon sit lähtee [konsultoimaan]. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 3)

Alueen B suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaajat tunnistivat, että he saattavat kannatella asiakkaita liiankin pitkään, eikä asiakas siksi välttämättä päädy erityisen tuen tai lastensuojelun arviointiin. Osa sosiaaliohjaajista kokee, että siihen asti, kun työntekijällä riittää osaamista auttaa, asiakkaan siirtäminen toisaalle tuntuu asiakkaan edun vastaiselta. Myös alueilla A ja C kuvattiin sitä, että asiakkaita pidetään itsellä pitkään, mutta alueilla koettiin, että haastetta vähentää asiakastiimeissä tapahtuva yhteinen reflektointi.

Ku on osaamista ja halua ottaa sitä vastuullista työtä, niin sit myös tulee katottuu, niinku liian pitkään seurailtuu tilannetta (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

...että onko itse kannatellut liian pitkään, niin se on vähän semmonen juurikin se, mitä täällä meillä tiimissä pohditaan paljo. Että, et tuntuu, että on aika paljon osaamista kyllä niinku kannatella ja tehdä paljon asioita. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Asiakaslähtöisyys nähtiin alueen sosiaaliohjaajien parissa vahvasti suhdeperustaisuuden kautta ja sillä perusteltiin sitä, miksi erityisen tuen työn ja lastensuojelun sosiaalityöntekijää konsultoitu tai konsultointi siirrettiin myöhemmäksi.

Mä yritän aina aatella ite asiakaslähtösesti, et parantuuko se asiakkaan tilanne, jos mä siirrän sen muualle [...], mitä lisähyötyä siitä on, et työntekijä joka tietää ne tilanteet vaihtuu johonki, kuka ei tiedä hölkäsenpölystä. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

Me mietitään, et saako hän siitä semmosta lisäarvoa, ku se on kuitenkin iso työ vaihtaa sitä työntekijää. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Osa sosiaaliohjaajista kyseenalaisti henkilökohtaiseen harkintaan perustuvaa konsultatiomallia asiakkaan oikeuksien näkökulmasta. Sosiaalihuoltolaissa (37 §) säädetään, että palvelutarpeen arviointiin tulee kirjata yhteenveto erityisen tuen tarpeesta. Alueen mallissa sosiaalityöntekijöiden irrallisuus vaikuttaa todentavan Aranevan (2022, 155-156) esille tuoman huolen siitä, että erityisen tuen tarve voi jäädä arvioimatta, jos asiakas ei sosiaaliohjaajan arvion perusteella ohjaudu sosiaalityöntekijän arvioon.

Mä oon pohtinut sitäki, et onks mul oikeutta tavallaan välittää siitä asiasta, vaan et jos ne kriteerit tavallaan täytyy, niin onks mul lain mukaan silti tehtävä se konsultaatio tavallaan ajattelematta sitä, että hyötyyks se täst vai ei. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 3)

Työparityö näkyi haastateltavien vastauksissa asiakaslähtöisyyteen kytkeytyvänä. Kahdella alueista työparityö oli vakiintunut osa arviointivaiheita ja alueella B työntekijät kertovat, että työparityötä on osalla alueen yksiköistä yhdistetyn palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelmallisen työn puolella lisätty siten, että asiakkaat eivät enää välttämättä siirry sosiaaliohjaajalta erityisen tuen tiimiin sosiaalityöntekijälle, vaan tuttu työntekijä voi tietyissä tapauksissa jatkaa työparina. Tämä vahvistaa suhdeperustaisuutta, näyttäytyy asiakkaalle jatkumollisena ja työntekijän kumuloitunutta ymmärrystä perheen tilanteesta päästään hyödyntämään. Työparityö näyttää mahdollistavan eheämmän asiakas- ja työprosessin. Työtapa ei kuitenkaan vielä ole vakiintunut kaikissa alueen tiimeissä.

Meillä sit ainaki oma esimies linjaa hyvin rankasti, että ei ei, vaan yksi siirtotapaaminen ja sit kädet irrallaan. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

Työtapojen yhtenäisyyden haasteet mainitaan kahdella alueista isojen alueiden ongelmana, sillä työtavat eri tiimeissä ja yksiköissä eriytyvät helpommin kuin pienillä alueilla. Alueen koko näyttää vaikuttavan myös alueiden työprosessien eheyteen ja tätä kautta prosessien tasalaatuisuuteen ja asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumiseen.

...joillain alueilla on käsitys, vahva käsitys, et se arvio tehdään yksin [...], sit taas toisilla alueilla on lähtökohtaisesti aina menty työparina, et hyvin aluekohtaista on (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

...ollaan niin pieni yksikkö ja me ollaan kaikki niin tässä, et tää on niin helppoo (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Perhesosiaalityön sisäisten erojen lisäksi myös muiden toimijoiden kohdalla eri yksikköjen erilaiset käytännöt näyttäytyivät haasteena. Esimerkiksi arviointivaiheen yhteistyön tavat ja intensiteetti lastensuojelun kanssa vaihtelivat yhdellä alueista yksiköittäin ja tiimeittäin.

Kyllä mä sanoisin, että niinku viikottaiset yhteiset tapaamiset (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 6)

...mä en muista, koska meillä on ollut viimeks kenelläkään meistä [yhteistä tapaamista lastensuojelun kanssa]. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 4).

Ollaan tehty myös yhteisiä PTA [palvelutarpeen arviointi] -prosesseja ja tota, oon siirtäny mun tekemää PTA:ta niinku ihan loppuvaiheessa lastensuojeluun ja on ollu yhteisiä konsultaatio-kiokäyntejä, jopa verkostoja (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Meil alueel lastensuojelu tekee ihan omanlaiset palvelutarpeen arvioinnit, et ei he kyl hyödynnä meidän palvelutarpeen arviointia käsittääkseni, eikä tota niinku lähe meidän kans yhteistyössä tekemään palvelutarpeen arviointeja (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 5)

Vaikka alueen B mallissa asiakasprosessi on melko eheä sisältäen lähtökohtaisesti vain kaksi eri työntekijää ja vaihetta, on perhesosiaalityön sisäiset prosessit ja tiimit kuitenkin eriytyneitä, mikä aiheuttaa asiakaslähtöisyyden toteutumisen kannalta haasteita. Sosiaaliohjaajat kokivat alueen erityisen tuen tiimin kanssa yhteistyötä haittaavaksi tekijäksi, että tiimit toimivat eri työtiloissa eikä yhteisiä rakenteita konsultaatioaikojen lisäksi tiimien välillä ollut. Osa sosiaaliohjaajista kertoi, että erityisen tuen tiimi tuntuu etäiseltä ja sosiaalityöntekijöiden hyödyntäminen ja erityisen tuen arviointi saattaa siksi unohtua.

Se yhteistyö jää vähän piiloon erityisen tuen tiimin kanssa [...], sen vähän niinkun ehkä vähän unohtaakin tässä palveluketjussa, että varsinkin, ku me ollaan vähän niinku eri alueilla. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 3)

Myös alueen C sosiaalityöntekijä toi esille eri tiloissa toimimisen aiheuttavan sitä, että yhteistyömahdollisuus unohtuu. Tällä työntekijä viittasi rikosasioissa palvelutarpeen arviointeja tekevän Ankkuri-tiimin sosiaalityöntekijöiden hyödyntämiseen.

Tämä työpari niin istuu pääsääntöisesti poliisilaitoksella niin, ni me ei nähä niitä joka päivä, niin sitte unohtuu ihan tääki. (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

Alueen B ohjauksen ja neuvonnan useammalla sosiaaliohjaajalla oli toiveena sosiaalityöntekijöiden saaminen kiinteäksi osaksi ohjauksen ja neuvonnan työprosessia. Tällöin työprosessi toimisi työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta eheämpänä, eikä sosiaalityöntekijöiden hyödyntäminen voisi jäädä muistin- tai sattumanvaraiseksi.

Mä toivoisin, että meillä olisi meidän tiimissä oma sosiaalityöntekijä. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 4)

Alueella A ja C sosiaaliohjaajat toimivat samassa tiimissä kuin sosiaalityöntekijät, jolloin erityisen tuen tarpeeseen liittyvä konsultaatiokynnys näyttäytyy matalampana, joskin myös näillä alueilla todettiin, että erityisen tuen asiakkaita on myös sosiaaliohjaajilla tai erityissosiaaliohjaajilla, joten tiimimalli ei täysin poista ongelmaa konsultaatioiden toteutumattomuudesta eikä takaa erityisen tuen tarpeen tunnistamista. Konsultaatiokäytäntö oli käytössä myös alueen C suunnitelmallisen työn puolella tilanteissa, joissa lastensuojelun tarve piti arvioida palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Konsultaatiota pidettiin toimivana, koska alueen lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhteistyörakenteet koettiin tiiviinä. Lastensuojelu ja perhesosiaalityö toimivat samoissa työtiloissa ja reflektiivisiä rakenteita oli käytössä, kuten säännölliset yhteiset kokoukset ja yhdenmetyt päivystys- ja palvelutarpeen arvioinnit. Konsultaatiomallin toimivuus näyttää vaativan muitakin yhteistyörakenteita kuin itse konsultaatiotilanteet.

...me ollaan kaikki niinku yhtä perhettä sillee kaikki nää tiimit (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

Alueella A suunnitelmallisen työn puolella lastensuojelun arviointi tapahtui vielä hetki sitten konsultaation kautta, mutta haasteeksi oli havaittu, että lastensuojeluun oli siten vaikea saada asiakkaita. Aineiston keräämisen aikoihin prosessia oli kehitetty ottamalla käyttöön malli, jossa perhesosiaalityön suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä itse arvioi lastensuojelutarpeen tekemällä uuden palvelutarpeen arvioinnin asiakkaalle. Arvion perusteella asiakas voidaan siirtää lastensuojeluun. Tämä ei mahdollistunut kunnissa, joissa ei ole yhdenmetyä lastensuojelun ja perhesosiaalityön mallia. Prosessin toimivuudesta ja seurauksista ei ollut vielä kokemuksia, mutta työntekijät odottivat sen mahdollistavan asiakkaiden pääsyn oikean tuen piiriin paremmin ja vähentävän vastakainasettelua lastensuojelun ja perhesosiaalityön välillä. Toimintatavassa huomioidaan asiakaslähtöisyys, koska irrallisia arvioita vältetään. Toisaalta itselleni herää kysymys, mahdollistaako perhesosiaalityön ja lastensuojelun sekä suunnitelmallisen työn ja palvelutarpeen arviointien erillisyyden yhdenvertaisen arviointityön toteuttamisen.

Arviointiprosesseissa oleelliseksi nousi erityisen tuen tarpeen ja lastensuojelun kriteerit. Jokaisella alueella työntekijät totesivat, että erityisen tuen arviointi on haastavaa.

...vaikea arvioida että et mikä on lastensuojelu, mikä on on niinku erityisen tuen tarve (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 3)

...aika moni kokee sen aika vaikeena (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

Haasteena nähtiin kriteerien epäselvyys ja työntekijä- sekä aluekohtaisuus. Suurimmassa osassa haastatteluja työntekijät toivoivat käytäntöjen yhdenmukaistamista. Tämä vahvistaisi asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Rasan ja Vuolukan (2019, 275) mielestä lastensuojelun ja perhesosiaalityön rajapintaa tulisikin terävöittää.

ei oo helppoo [...], toisinaan se on tietyl taval semmost mututuntumaakin (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalihoaja 2)

Myös Paasivirta (2012, 235-236) tunnistaa kriteerien yhteneväisyyden puutteen haastavan tasapuolista ja laadukasta arviointia asiakkaan ohjautumisessa lastensuojelun puolella. Erityisesti alueella, jossa tiimit ja yksiköt olivat eriytyneempiä toisistaan arviointityön osalta, koettiin haasteena kriteerien erilaisuus, mutta myös palvelutarpeen arviointitiimien sisällä eri työntekijöillä oli erilaisia tulkintoja.

Pitäis niinku just enemmän niinkun meijänki käydä läpi sitä, että niinku, mitkä ne on ne kriteerit [...], se ois mun mielest hirveen tärkeetä jokatapukses tiimin sisällä, et kriteeristöt on yhteneväisiä, koska se pitää olla niinku tasa-arvosta kaikille kuntalaisille se palvelu. (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalihoaja 2)

Toisaalta sosiaalityöntekijät ajattelivat, että liian tarkkoja kriteereitä ei voida määrittää, sillä erityisen tuen tarve määrittyy perheen kokonaistilanteen perusteella. Kriteerien epäselvyyden ja tulkinnanvaraisuuden vuoksi on tärkeää, että eri prosessinvaiheissa työskentelevät työntekijät pääsevät osallisiksi keskusteluun kriteereistä ja arvioinnista, jotta asiakkaille todentuu yhdenmukainen oikeus tukeen ja palveluihin. Arviointityö ulottuu aineiston perusteella jokaiseen työtiimiin ja työvaiheeseen.

...sehän on mun varas et millon mä arvioin että tää on nyt semmonen että pitäis viiiä ETT:hen ikään kuin arvioitavaksi ja, ja millon ne kriteerit sit täytyy [...], et se on meijän varassa et milloin me arvioidaan et ne täytyy. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaalihoaja 3)

Aineiston perusteella työn järjestämistavat vaikuttivat siihen, miten suhdeperustaisuus toteutuu. Suhdeperustaisuuden vahvistamisen kannalta tulisi pyrkiä minimoimaan työntekijöiden vaihtuvuus sosiaalihuollonprosessin eri vaiheissa (STM 2017, 18). Alatalon (2018, 102) mukaan sosiaalityön eriyttäminen eri yksiköihin yksikköjen sisällä heikentää suhdeperustaisen työtötta. Samaa osa työntekijöistä toi esille jokaisen alueen haastatteluissa. Alueella B lähtökohtaisesti sama työntekijä toimii asiakkaan omatyöntekijänä palvelutarpeen arvioinnin alusta lähtien asiakkuuden loppuun asti. Hyötynä mallissa työntekijät näkivät, että ylimääräistä aikaa ei mene asiakkaaseen tutustumiseen luottamuksen luomiseen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, vaan sekä suhde että ymmärrys asiakkaan tilanteesta ovat jo muotoutuneet palvelutarpeen arvioinnin aikana.

Siinähan menee aikaa ennenku se [uusi työntekijä] ikään ku pääsee kärrylle koko perheen asiasta (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

...onhan se, että, et sä aina tutustut uuteen. Onhan se niinku kurjaa asiakkaalle tietyllä tavalla (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

...vaik ne tiedot siirtyy, mutta semmonen tietyn ymmärryksen, niinku semmonen ymmärrys ei siirry samal tavalla. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 3)

Hyvä asiakas- työntekijä suhde muotoutuu vähitellen luottamuksen lisääntyessä (mm. Gallagher ym. 2011, 122). Osa alueen A ja C työntekijöistä toivat esille, että asiakkaat saattavat joskus harmitella tai kyseenalaistaa, että sama työntekijä ei jatkakaan palvelutarpeen arvioinnin jälkeen ja muutama työntekijä kertoi itsekin pohtineen samaa.

Mul on hirveesti nuoria jotka haluais jatkaa mun kaa (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

...joskus miettinyt sitä, kun asiakkaat on sanonut, että ”et sä jatkakaan meidän kanssa” niin sit silleen että, niinku, miksi mä en jatka?(H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

Alueen B mallissa työntekijöiden mukaan arviointi integroituu enemmän osaksi kokonaistyöskentelyä, eikä tuen saaminen katkea kun sama työntekijä jatkaa asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin jälkeenkin. Prosessissa työntekijät näkivät vahvuudeksi myös sen, että palvelutarpeen arvioinnista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on ymmärrys ja kokemus myös suunnitelmallisesta työstä. Tätä pidettiin arviointityötä helpottavana. Myös toisen alueen työntekijä kertoi, että palvelutarpeen arviointityötä helpottaa oma aikaisempi kokemus suunnitelmallisen työn puolelta.

...on hyvät referenssit arvioida sitä, koska hän on myös tekemässä sitä suunnitelmallista työtä [...], et jos toisaal on asiakasymmärrys siitä, et mikä tulee sisään ja toisella se missä sitä työskentelyä tehään, mut kun se on samal ihmisellä ni se on ihan valtava voimavara. (H6: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Jaakkolan (2016, 75, 102) liseniaatin tutkimuksessa todetaan, että prosessien pilkkominen on aiheuttanut lastensuojelun avohuollon työntekijöiden vieraantumista toistensa työkäytännöistä ja -tavoista ja lastensuojelun kokonaistuntemus on pilkkomisen myötä vähentynyt. Sama riski on aineiston perusteella olemassa perhesosiaalityön puolella. Työprosessien eriytymisen lisäksi työtiimien eriytyminen myös muilla perusteilla vaikuttaa luovan saman efektin. Alueella, jossa suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaat ja sosiaalityöntekijät toimivat eri tiimeissä, epäselvyyttä toistensa rooleista ja toiminnasta ilmeni.

5.2.2 Tuen oikea-aikaisuuden haasteet rikkovat asiakasprosessin eheyttä

Sosiaalihuollossa on tietävästi vaikeuksia järjestää asiakkaille tukea riittävän aikaisessa vaiheessa (mm. Alatalo ym. 2019, 32). Perhesosiaalityössä haaste näkyy ja se vaikuttaa asiakaslähtöisyyteen sitä heikentävästi. Tuen prosessi ei näyttäydä eheänä, jos

asiakas joutuu odottamaan tuen tai palvelujen alkamista pitkänkin aikaa ensikontaktin jälkeen tai kun tuen saanti katkeaa siirryttäessä prosessin vaiheesta toiseen. Jonot muodostavan aineiston perusteella merkittävän haasteen tuen oikea-aikaisuudelle ja prosessin eheydelle. Resurssien vähyys nimettiin suurimmaksi syyksi jonojen muodostumiseen ja pituuksiin, mutta myös työprosessien järjestämistavoilla on osuutensa asiaan. Mitä enemmän työprosessia on pilkottu, sitä useampi jono perhesosiaalityöhön muodostuu. Haasteltavat kertovat, että joskus jonotusaika perhesosiaalityössä on niin pitkä, että tilanteet ehtivät jonotusaikana kriisiytyä ja tuen tarve kasvaa. Tällöin tarvitaan intensiivisempiä ja pidempiaikaisia palveluita, mikä taas itsessään muodostaa lisää jonoja, kun uusia asiakkaita ei voida ottaa asiakkaiden ollessa palveluissa pidempään.

...siinä missä aikasemmin ois pärjänny vaikka kerran viikossa perhetyöllä ni onks ongelmat, ongelmat tota menny siinä jonotusaikana niin paljon pahemmiks, et sit aletaan jo arvioimaan mahdollisesti lastensuojelu, lastensuojelua (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 4)

Ku ne jonottaa meille jonku pariki kuukautta, ni se tilannehan voi perhees olla ihan katastrofi siin vaiheessa. Ja sit ku ne tulee meille, ni se onki lasu melkeenpä (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Eri alueilla työntekijät tunnistivat myös ilmiön, jossa jonotusaikana asiakkaan motivaatio loppahtaa, eivätkä asiakkaat sitoudukaan enää tuen vastaanottamiseen tai kieltäytyvät siitä.

...ku he on jonottanu niin kauan, niin se motivaatio on jo menny (H1: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

Raunion (2000, 37) mukaan yksi keino vähentää jonoja on rationalisoida työtehtäviä. Työnkehittämisen Lean-menetelmässä hukkatyön vähentäminen työprosesseista on keskeistä (Mönkkönen 2018, 27-28). Hukkatyötä vähentämällä jää enemmän aikaa ydintyölle. Aineistossa tuotiin esille useita työtehtäviä, joita pidettiin joko ylimääräisinä tai liiallisesti aikaa vievinä. Tällaisiksi mainittiin ostopalveluprosessiin liittyvät erilaiset tietokonetyöt ja palvelujen etsiminen, toisille toimijoille kuuluvien työtehtävien hoitaminen tai palvelujen paikkaamiset, päällekkäiset työt, kuten toistuvat arvioinnit ja toistuvat konsultoinnit sekä ylimääräisten lastensuojeluilmoitusten tekeminen tilanteissa, joissa lastensuojelua ei muutoin saatu arvioimaan tilannetta. Osa näistä liittyy juuri työvaiheiden tai eri toimijoiden erillisyyteen ja työprosesseja eheyttämällä hukkatyötä voitaisiin karsia.

Jonojen määrä vaihtelee riippuen perhesosiaalityön järjestämistavasta. Alueella B asiakkaat jonottavat lähtökohtaisesti kerran ensiarvion jälkeen yhdistettyyn palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelmalliseen työn vaiheeseen. Palvelu voidaan aloittaa palvelutarpeen aikana tai heti sen jälkeen, koska työntekijä ei tässä kohta vaihdu ja tuki jatkuu katkeamattomana prosessina palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Alueella C jonotetaan

ensiarvion jälkeen palvelutarpeen arvioinnin aloittamista, mutta odotusaika on lyhyehkö ja työntekijät kokevat, että tuki ei suoranaisesti jää tauolle tai katkea, koska samat työntekijät jatkavat asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakas jonottaa suunnitelmallisen työn vaiheeseen uutta työntekijää. Alueella tuen katkeamattomuutta vaikeassa tilanteessa olevien asiakkaiden kohdalla varmistetaan siten, että päivystyksen ja palvelutarpeen arvioinnin työntekijä tekee joskus kannattelevaa työtä, kunnes oma työntekijä pystytään nimeämään suunnitelmallisesta työstä.

Mä saatan sit jatkaa silleen, että mä tapaan vaik nuorta kerran kuussa tai kaks kertaa, niin kauan kunnes tulee oma sosiaaliohjaaja. (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

Alueella A on lähtökohtaisesti kaksi jonoa. Ensin jonotetaan palvelutarpeen arviointiin ja sen jälkeen suunnitelmalliseen työhön. Käytännössä kaikilla alueilla asiakkaat odottavat usein suunnitelmallisessa työssä vielä palvelujen alkamista niiden saatavuusongelmien vuoksi. Asian vireilletulosta suunnitelmalliseen työhön pääsemisen jonotusaika vaihteli alueittain muutamasta viikosta pahimmillaan puoleen vuoteen. Alueilla, joissa on useita yksikköjä, jonot saattoivat olla hyvinkin eri pituisia, jolloin alueen sisällä yhdenvertaisuus tuen oikea-aikaisuuden kohdalla ei toteudu.

...sitä ei juurikaan oo [jonoa]. Sitä on ehkä viikon- kaks korkeintaan. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

On ilmeisesti aika eri pituisia eri tiimeissä noi jonot. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Jonoja muodostuu myös asiakkaan siirtyessä toiminnosta toiseen. Asiakaslähtöisyyttä heikentävänä tekijänä haastatteluissa tunnistettiin ilmiö, jossa asiakas joutuu käymään läpi useita arvioita ja jonottamaan useisiin paikkoihin yhtä aikaa tai peräjälkeen. Eri toimijoiden irrallisuus aiheuttaa palvelujärjestelmässä jonoja ja tuen saannin viivästyistä. Lastensuojelussa sekä perhesosiaalityössä jonot muodostavat kehämäisen ongelman viivyttyä asiakkuuksien siirtoja molempiin suuntiin. Vahvempaa tukea tarvitsevat asiakkaat eivät pääse lastensuojeluun, koska siellä ei ole tilaa, mutta tilaa ei vapaudu, kun kevyemmällä tuella pärjäävät eivät pääse lastensuojelusta perhesosiaalityöhön.

Lastensuojelusta he haluis siirtää meille SHL:ään [sosiaalihuoltolain alaiseen tukeen] asiakkaita, mut me ei pystytä ottamaa. Et meil ei niinku mikään tiimi vedä (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Kahdella alueella lastensuojeluun siirtymistä odottavat asiakkaat jäävät perhesosiaalityöhön kannateltaviksi, mitä osa työntekijöistä piti kuormittavana ja asiakkaan edun vastaisena. Kannattelua voi toteuttaa joillain alueilla myös sosiaaliohjaaja yksin.

...lastensuojeluun siirtyy mun asiakasperhe, joka vaatii tosi vahvaa tukea ja lastensuojelusta sanotaan että he ottaa sitte yhteyttä perheeseen tai, ja minuun kun sieltä määritellään perheelle

omatyöntekijä ja tähänhän saattaa mennä aikaa tosi pitkään. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 5)

Alueella A lastensuojelun puolella tähän haasteeseen on vastattu perustamalla lastensuojeluun niin sanottu tukitiimi, jossa asiakkaat saavat tukitiimin apua, kunnes heille voidaan nimetä omatyöntekijä.

...jos lastensuojelutarve on arvioitu [...], ni sit ne ei jää meille niinku SHL -palveluihin pyörimään (H4: Alue A, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Suhdeperustaisuuden tai prosessin eheyden kannalta ratkaisu ei välttämättä ole optimaalinen.

...kyseenalaistan et mikä järki [...], asiakas näkee taas jonkun uuden työntekijän, mut se ei kuitenkaan ole vielä se hänen niin kun työntekijä sieltä avohuollosta (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

Kuitenkin tukitiimin ansiosta vaikuttaa siltä, että asiakas pääsee oikean tuen piiriin aikaisemmin, perhesosiaalityössä vapautuu työaikaa perhesosiaalityön asiakkaille ja jonot saadaan liikkumaan. Prosessissa asiakaslähtöisyyden eri osa-alueet voivatkin olla ristiriidassa ja valintoja eri osa-alueiden välillä on tehtävä.

Oikea-aikaisen tuen varmistamiseksi mainittiin prosessin sisäisiä ratkaisuja. Esimerkiksi kaikilla alueilla mahdollistui välttämättömien palvelujen aloittaminen palvelutarpeen arvioinnin aikana, mitä Araneva (2022, 149, 225) pitää tärkeänä. Palvelutarpeen arviointi päästään kuitenkin joskus aloittamaan vasta kuukausien päästä vireilletulosta, joten oikea-aikaisuutta tämäkään ei takaa. Nopeissa palvelujen aloituksissa tunnistetaan riskiksi, että perheen tilannetta ei vielä tunneta tarpeeksi hyvin, jolloin voidaan aloittaa sopimaton palvelu. Yhdellä alueella mallissa, jossa palvelutarpeen arviointi ja suunnitelmallinen työ on eriytetty, tunnistettiin riski, että palvelutarpeen arvioijalla ja suunnitelmallisen työn työntekijällä on erilaiset näkemykset palveluista tai asiakkaan tarpeesta. Lisäksi yhdellä alueella mainittiin riskiksi, että jos asiakas on palvelutarpeen arvioinnin jälkeen pitkään jonossa, voi tilanne muuttua ja palvelutarpeen arviointi ei olekaan enää ajankohtainen kuvaus tilanteesta ja on tehtävä uusi arvio tarvittavasta palvelusta.

...mä oon ymmärtänyt, että siel kanssa vähän on se ehkä toive, että he ei välttämättä niin toivo, että me haetaan sitä palveluu, vaan he myös haluaa sitten ite, ite mieltä. Totta kai, kun he kans niin kun tietää ehkä niit palveluntuottajia eri tavalla mitä me tässä PTA:ssa. (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1).

Nämä haasteet vältetään alueen B mallissa. Tarvittava palvelu voidaan aloittaa joutuisammin, koska sama työntekijä hakee sen palvelutarpeen arvioinnin aikana tai välittömästi sen jälkeen, eikä asiakas odota jonossa seuraavaan työvaiheeseen ja seuraavan työntekijän tutustumista ja arviointia.

...tän takii tää menee usein pieleen, ku me ruvetaan niinku miettimään asioita yksittäisinä prosesseina, ku ei ne oo sitä. Se et missä kohtaa me kirjotetaan johonki blankettiin [palvelutarpeen arvioinnin yhteenveto-lomakkeeseen] jotain, niin se on niinku, se on aika merkityksetöntä, koska merkityksellistä on se, et me ollaan arvioitu ja alotetu nää palvelut ja se asiakas saa sitä tukea mitä hän tarvitsee [...]. me laitetaan niinku liikaa mun mielest painetta siihen blanketin täyttämisen kun sen pitäis ajatuksen olla siinä, että miten nopeasti se asiakas saa ensimmäistä palvelua ja se palvelua voi olla sosiaalityöntekijän sosiaalityötä (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

Alueella B voidaan aloittaa poikkeuksellisesti kotipalvelu myös jo ensiarvioinnin perusteella, mutta sekään ei palvelujen saatavuushaasteiden vuoksi takaa nopeaa palvelun saantia, koska vaikka päätös voidaan tehdä jo ensiarviossa, palvelun löytymiseen voi työntekijöiden mukaan kulua kuukausia.

5.2.3 Reflektiiviset rakenteet ja yhteistyörakenteet eheyttävät prosesseja

Kun yksikön sisällä työvaiheet ja -tiimit toimivat toisistaan erillään, reflektiiviset rakenteet luovat siltoja vaiheiden välille ja parantavat osaltaan asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumista prosesseissa. Tiimityössä reflektiivisiin käytäntöihin vaikuttaa esimerkiksi tiimin rakenne, tiimien roolit ja työpanos työn kokonaisuudessa sekä työparikäytännöt (Ruch 2007, 666). Erityisesti erilaiset ohjaukselliset ja kollegiaalisen tuen rakenteet ovat aineiston perusteella oleellisia asiakaslähtöisyyden kannalta. Yhdellä alueista toivottiin ohjauksellisten rakenteiden vahvistamista. Työntekijät kokivat alueella, että eri työntekijät toimivat omilla tavoillaan, minkä nähtiin joskus heikentävän asiakkaiden yhdenvertaista ja tasalaatuaista tuen saantia. Esihenkilön tuen kohdalla asiakasohjauskeskustelut, perehdytys ja esihenkilön saatavuus ja lähestyttävyys koettiin tärkeiksi työn tasalaatuisuuden kannalta.

Niinku tääl on vähän jokainen persoona täs työssään ja tekee vähän niinku huvittaa ja miten niinku itse kokee parhaaksi ja näin minäki teen ja tota, et mä kaipaisin ehkä tähän sosiaalityöhön vähän semmost selkeempää ja tähän ETT-työhön sellast selkeempää struktuurii (Erään alueen sosiaalityöntekijä)

Eniten hankaluuksia reflektiivisissä rakenteissa oli aineiston perusteella silloin kun työtiimit ja kokousrakenteet olivat eriytyneempiä tai ammattikohtaisesti rakennettuja (vrt. Yliruka ym. 2022, 17-18, 22.) Tähän analyysin perusteella vaikuttaa se, että rakenteet eivät tällöin lähtökohtaisesti ole dialogia ja reflektiivisyyttä samalla tavalla tukevia kuin tiimirakenteet, joissa toimii eri koulutustaustaisia tai eri prosessin osissa toimivia työntekijöitä. Tämä luo tarpeen eri tiimien ja ammattikuntien välille kohdennetusti rakennetuille reflektiivisille rakenteille. Yhdellä alueista erityisesti näkyi epäselvyyksiä eri työntekijöiden rooleissa, vastuissa ja erityisesti konsultaatiokäytännöissä sekä

asiakkuuksien nivelvaiheissa. Mitä enemmän kokonaisprosessiin liittyy erillisiä työvaiheita tai erillisiä tiimejä, sitä enemmän on tarvetta kiinnittää huomiota prosessienvaiheiden ja tiimien välisiin reflektion ja yhteistyön mahdollistaviin rakenteisiin. Varsinkin yhdellä alueista reflektiivisissä käytänteissä perhesosiaalityön sisällä näkyi vastakkainasettelua eri tiimien välillä ja yhteisvastuullisuus näkyi vahvemmin oman tiimin sisällä kuin koko perhesosiaalityön tasolla.

Kollegiaalinen tuki koettiin tärkeäksi ja toimivaksi kaikilla alueilla oman tiimin sisällä, mutta haasteellisemmaksi eri tiimien välillä, lukuun ottamatta pienintä aluetta, jossa työtiimit toimivat samoissa työtiloissa ja tiimeillä oli yhteiset kokousrakenteet.

...ei näytydy niinku et oltais kauheesti eri tiimejä vaan ihan samaa sakkii kaikki. (H4: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

Myös Alatalon (2018, 83) tutkimuksessa oman tiimin keskinäistä reflektiota hyödynnettiin parhaiten. Useassa haastattelussa työtilojen jakaminen koettiin yhteistyötä lisääväksi. Työtiloilla onkin todettu olevan yhteistyökäytäntöjen kannalta merkitystä sosiaalialan työssä (vrt. Ferguson ym. 2020, 694-695, 697, 702; Hatch 2018, 245; Puutio 2018, 38).

Tiedon ja ymmärryksen siirtyminen työntekijältä toiselle on niin aineiston kuin tutkimuskirjallisuudenkin perusteella moniosaisessa prosessissa haaste (mm. Alatalo 2018, 43, 91). Reflektiivisillä ja dialogisilla rakenteilla voidaan parantaa tiedon ja ymmärryksen siirtymistä työntekijältä toiselle, jos työntekijä vaihtuu kesken asiakasprosessin. Osassa alueista suunnitelmallisuuden, tiedon ja ymmärryksen jatkumoa turvataan asiakasprosessin nivelvaiheissa siirtoneuvotteluilla. Jokaisella alueella siirtoneuvotteluja pidettiin tärkeänä ja asiakaslähtöisenä. Myös Alatalon (2018, 46) tutkimuksessa siirtoneuvottelut koettiin tiedon siirtymisen kannalta tärkeäksi, mutta rajallisten resurssien vuoksi niitä oli yleensä mahdollista järjestää vain yksi. Aineiston perusteella käytännöt vaihtelivat alueittain. Yhdellä alueista siirtoneuvotteluista oli kokonaan luovuttu.

...nythän tästä niinku järjettömästä asiakasmassasta johtuen meillä niinku saattaen vaihto ei toteudu. Ettei oo siirtotapaamisia esimerkiks. Niitä oli jossain vaihees, mikä tekee siit asiakasystävällisemmän [nivelvaiheesta] (Erään alueen sosiaalityöntekijä)

Vaikka suurta osaa palvelutarpeen arvioinneista pidettiin suunnitelmallisen työn työntekijöiden puolella hyvinä ja hyödyllisinä, kyseisellä alueella sosiaalityöntekijä koki, että ne eivät aina ole tarpeeksi informatiivisia, jotta niitä voitaisiin hyödyntää suunnitelmallisessa työssä kunnolla. Irrallisen palvelutarpeen arvioinnin prosessi jää arvoltaan näissä tapauksissa kyseenalaiseksi.

...mä kyl yleensä luen sen aina kokonaan sen palvelutarpeen arvion ja ja mulle tulee toi sama fiilis tosi usein, että nyt tässä ei, ei niinku ehkä oo ollu riittävästi aikaa sen tekemiseen. Ni sitte

mä joskus, ne heidän tapaamistekstit on informatiivisempia, sitten mä yritän neki ehtii kahlaa, aina se ei onnistu (Erään alueen sosiaalityöntekijä)

Sosiaalityöntekijät johtavat palvelutarpeen arvioinnin hyödynnettävyyden haasteet palvelutarpeen arvioinnin suppeuteen ja aikapaineisiin, mutta toisten alueiden nivellysvaiheista kerrotun tiedon valossa asiaan saattaa vaikuttaa myös tiedonsiirron tavat kuten juuri siirtoneuvottelun puute. Rasan ja Vuolukan (2019, 273) tutkimuksessa pidettiin heikkona ratkaisuna asiakkaan asioihin perehtymistä dokumenttien perusteella ja painotettiin kohtaamiseen perustuvaa tapaa toimia. Samoin ajattelivat sosiaalityöntekijät alueella, jossa palvelutarpeen arviointi ja suunnitelmallinen työ ovat yhdistettynä. Sosiaalityöntekijät ajattelivat, että ymmärrys perheen tilanteesta ei voi siirtyä työntekijältä toiselle autenttisenä dokumentin tai siirtoneuvottelunkaan perusteella. Myös toisen alueen suunnitelmallisen työn työntekijät ajattelivat, että työntekijöiden vaihtuminen prosessin aikana saattaa heikentää työn suunnitelmallisuuden toteutumista ja asiakkaan saaman tuen laatua juuri tiedonmuodostuksen katkeamisen vuoksi.

Se juurisyiden ymmärtäminen ja se syvempi ymmärrys, niin sehän on ihan tosi oleellista. Se on sitä sosiaalityötä, se kokonaiskuvan hahmottaminen ja siihen tarvitaan aikaa. Ja se on asia, jota ei voi siirtää kirjauksel toiselle. Et mä en voi sitä, kun mä muodostan sitä niinku ymmärrystä ja niitä nyansseja, niitä viboja siel perheessä, niin sitä ei voi siirtää. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

Suunnitelmallisessa työssä palvelujen hankinta on oleellinen osaprosessi ja palvelua toteuttava työntekijä on yksi uusi yhteistyösuhde niin perheelle kuin perhesosiaalityön työntekijällekin. Kaikilla alueilla käytetään pääosin ostopalveluja, mutta myös jonkin verran hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita. Hyvinvointialueen itse tuottamissa palveluissa nähtiin paljon etuja yhteistyön ja prosessin eheyden kannalta. Niiden nähtiin mahdollistavan arvioivan työskentelyotteen, jolloin palvelu integroituu osaksi meneillään olevaa arviointityötä ja niiden nähtiin ylipäättään mahdollistavan räätälöidymmän palvelujen toteuttamistavan, mitä pidettiin asiakaslähtöisinä. Muutama työntekijä toi esille, että reflektointi ja ylipäättään kommunikointi on helpompaa ja vaivattomampaa hyvinvointialueen omien työntekijöiden kanssa kuin ostopalvelutyöntekijöiden kanssa, johtuen esimerkiksi yhteisestä tietojärjestelmästä, yhteisistä työtiloista ja aikatauluista. Alatalon (2018, 87) lisensiaatin tutkimuksessa lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät kokivat, että koordinoituvuuden lisääntyminen ja kohtaamistyön väheneminen ovat aiheuttaneet sen, että sosiaalityöntekijän päätökset eivät enää yhtä vahvasti pohjaa heidän omiin havaintoihinsa tai suhdeperustaiseen tietoon. Työparityömainen ote ja ylipäättään yhteistyö palvelua toteuttavan työntekijän kanssa helpottavat tiedon muodostamista ja jakamista,

mikä on tärkeää tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijän päätökset jäävät osin riippuvaiseksi toisilta työntekijöiltä saadusta tiedosta.

...semmonen yhteinen niinku arviointityö, et semmost me ei voida ostaa ostopalveluna (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 3)

...oma perhetyö on tehnyt ennen vähän perhearviotyypistä, on voinut tehdä siis PTA:n aikana (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 2)

Erään sosiaalityöntekijän mukaan työntekijöiden tuttuus helpottaa löytämään oikean osaaajan perheeseen ja lisäksi tuttuus tuo myös ymmärrystä työntekijöille perhesosiaalityön erityisen tuen asiakkaista sekä erityisen tuen työstä ja työtavoista, minkä vuoksi yhteistyö ja asiakkaan auttaminen nähtiin toimivampana. Palveluja toteuttavat työntekijät ovat eritavoin mukana työyhteisön yhteisessä reflektoinnissa kuin ostopalvelutyöntekijät.

...työntekijöillä on myös ymmärrys mejän asiakaskunnasta [...], työntekijällä on jo näkemystä ja kokemusta meidän asiakaskunnasta ja niist toimivista malleista ja siitä mejän työskentelytavasta. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

Hyvinvointialueiden itse tuottamat palvelut näyttävät mahdollistavan palvelun sitomisen eheämmin tukiprosessiin. Palvelun tuottamistapaa kuvattiin helppona, mutkattomana, tehokkaana, nopeana ja vähemmän byrokraattisena. Mönkkösen (2019, 65) mukaan kehittämistyön suuntana onkin juuri byrokratian vähentäminen ja palvelujen joustavuus.

Monialaisen yhteistyön toimivuudella ja yhteistyön rakenteilla on aineiston perusteella merkitystä asiakkaan saaman tuen laatuun, kokemukseen palvelukokonaisuuden eheydestä sekä suhdeperustaisuuden toteutumiseen. Yhteistyön nähtiin vähentävän asiakkaan kuormitusta, kun tieto siirtyy toimijalta toiselle paremmin, eikä verkostotapaa-
misten vuoksi asiakkaan tarvitse kertoa erikseen asioitaan eri tahoille. Juhila (2018, 108, 168-169) kirjoittaa tämän olevan yksi asiakaslähtöinen peruste monialaiselle yhteistyölle.

...kuormitetaan asiakasta mahdollisimman vähä, ettei tarvii sitte selitellä moneen kertaan niinku samoja asioita (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 2)

Yhteistyön kautta eri toimijoiden tuki voi asiakkaan näkökulmasta yhdistyä eheäksi auttamisprosessiksi, joskaan tähän ei aineiston perusteella vielä monialaisessa yhteistyössä useinkaan päästä vaan prosessit jäävät aineiston perusteella pitkälti rinnakkaisiksi. Suurin osa työntekijöistä piti tavoitteena kuitenkin asiakasprosessia eheyttävän yhteistyön rakentamisen.

...siinä [monialaisessa yhteistyössä]voidaan yhdistää sitä, sitä mejän työtä, palveluitakin joskus (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 2)

Informaation vaihto, ammatillisen näkökulman laajeneminen, tiedon kumuloituminen, vastuiden jakaminen ja yhteisten tavoitteiden luonti nähtiin etuina yhteistyössä asiakaslähtöisyyden kannalta. Ne korostuivat myös motiivina yhteistyölle.

...jaetaan sitä niinku työtaakkaa ja kuormaa (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

...mä pystyn infoo mejän perhetyötä et nyt on HUS:illa asetettu tämmöset tavoitteet tälle jaksolle, niin myös perhetyö pystyy alkaa toteuttaa niit tavoitteita. Et onhan se hirmu tärkeätä [...], et meil kaikil on sama päämäärä ja tavote (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

...se on jotenki enemmän ku vaan kaks tahoa jotka toimii, vaan siin syntyy niinku viel enemmän ymmärrystä ja sillon me pystytään paremmin auttaa sitä asiakasta (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 3)

Hyvinvointialueuudistuksen vuoksi yhden alueen sisällä olevan kunnan sosiaalityöntekijä kertoo yhteistyörakenteiden muutoksista. Aikaisemmassa kunnassa perhesosiaalityö työskenteli usean eri sosiaalialan yksikön kanssa samassa rakennuksessa ja esimerkiksi aikuissosiaalityön kanssa perhesosiaalityössä oli yhteisiä kokousrakenteita. Työntekijät tiesivät toisensa, ja yhteistyökäytännöt toimivat matalan kynnyksen periaatteella. Työparimaista yhteistyötä tehtiin. Työntekijä harmitteli, että hyvinvointialueuudistuksen myötä yhteistyörakenteet katosivat ja esimerkiksi monialaisista palvelutarpeen arvioinneista oli muutoksen vuoksi pitkälti luovuttu. Työntekijä näkee hyvinvointialueen koon esteeksi entisten mallien käyttöön ottamiselle. Suuremmilla alueilla vaikuttaa olevan korostunut tarve reflektiivisille rakenteille.

On ollut hyvin vahvat niinku rakenteet yhteiselle tekemiselle ja yhteisille niinku asiakkaille [...], surutyötä tehdään siinä, että, et ne semmoset yhteistyörakenteet on murskaantunut sitten tässä. (H1: Alue A, palvelutarpeen arviointi, sosiaalityöntekijä 2)

Vain muutama työntekijä koki, että monialaista yhteistyötä voidaan hyödyntää työparimaisella työotteella. Muutama ei nähnyt monialaisella työpariudella funktiota.

Mitä se työparius sitte tarkoittaa, että jos se työpari tulee, tuleeko hän vaan siihen tavallaan niinku tapaamiselle mukaan ja ja sinä vedät ja vielä kirjaat [...], Mikä se työparius siinä sitten on, ja mikä sen anti on? (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin, sosiaalityöntekijä 1)

Joskus monialaisen yhteistyön tehtävä saattaa olla työntekijöille epäselvä (Nieminen ym. 2020, 245). Ammatillisilla voi olla epä tietoisuutta toisten toimijoiden rooleista ja vastuista yhteistoiminnan näkökulmasta (mm. Vierula ym. 2019, 295; Leppäkoski 2017, 206). Näitä haasteita aineistossa tuotiin esille. Seikkula ja Arnkil (2009, 13, 40) kirjoittavat, että jos monialaisen yhteistyön tarkoitusta ei ole määritelty tai eri ammattilaisten roolit ja vastuut ovat jääneet epäselviksi, yhteistyö voi muodostua epätarkoituksenmukaiseksi esimerkiksi vastuun siirtelyksi. Useampi työntekijä kuvaa kokevansa joskus

paineistusta toisilta toimijoilta, kun muualta pyritään määrittelemään perhesosiaalityön roolia asiakkaan asioissa.

...meiltä paljon odotetaan ja meiltä paljon vaaditaan (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 5)

Useampi työntekijä kuvailee omaa toimintaa yhteistyössä toisten toimijoiden aktivoimiseksi, vastuuttamiseksi ja toisista tahoista palvelujen etsimiseksi.

...enemmän se on sitä, että koittaa sanoa et teidän ehkä kuuluis nyten tarjota sitä palvelua, et oisko teil jotain tämmöstä [...],Ni se on vähä semmosta kaupantekoo välillä. (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

...mä nään niinku meijät koordinoimassa useinki. Just niitä kokoomassa eri tahoja yhteen ja ehkä myös vähän vastuuttamas, et mitä toiset tahot tekee. Ja mä haastan niinku pohtimaan et hei, mitä te voitte tuoda tähän. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 2)

Moni työntekijä eri alueilta tunnisti sosiaali- ja terveystyöpalvelujen sektorikohtaisuuden ja yhteistyön haasteiden aiheuttavan kuormitusta asiakkaalle ja joskus asiakkaan pompotte-
lua taholta toiselle. Muutamassa haastattelussa kerrottiin, että haasteita pyritään vähentämään siten, että perhesosiaalityössä tehdään myös sellaista työtä, joka kuuluisi muille toimijoille, mutta asiakkaan edun kannalta katsottiin olevan järkevämpää, että asiakas ei joudu asioimaan useassa tahossa. Eräs sosiaaliohjaaja toi esille, että perhesosiaalityön palveluilla paikataan myös joskus toisten toimijoiden, kuten terveydenhuollon palveluita, jos tarkoituksenmukaisia palveluita ei ole saatavilla oikea-aikaisesti tai ollenkaan.

...toivois myös niinku eri viranomaistahojen yhteistyön, niinku soljuvuutta. Siinä, että se olisi helpompaa ja olisi niinku se verkosto asiakkaan ympärillä, eikä sitä pompotteluu. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 3)

Aineiston perusteella interprofessionaalisuuden, integroinnin ja yhteisvastuullisuuden periaatteet eivät näy monialaisen yhteistyön rakenteissa tai työntekijöiden kohtaamisissa kovinkaan vahvasti, vaan yhteistyösuhteissa toimitaan pitkälti sektorikohtaisesti oman työn kontekstista. Yhteistyö näyttyy joskus enemmän rajanvetona, kilpailuasetelemana tai rinnakkaisina prosesseina kuin eheänä reflektiivisenä yhteistyöprosessina, mutta toisaalta myös hyvinkin yhteistoiminnallisia näkemyksiä ja kokemuksia tuotiin esille. Yhteistyö vaikuttaakin jäävän pitkälti työntekijäkohtaiseksi ja resursseista riippuvaseksi, eikä niinkään rakenteiden tasolla suunnitellusti tai johdetusti todentuvaksi, lastensuojelun ja perheneuvolan integroituja arviointiprosesseja ja yhden alueen lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhteisiä tiimikokouksia lukuun ottamatta.

*...joidenki alueiden kanssa toimii paremmin ja sittenki vaihtelee, että me tehdään ihmisten kanssa töitä, että, et mikä tahansa monialanen yhteistyö riippuu taas jälleen siitä tuttuudesta ja työntekijäresurssoinnista [...]. ollaan todella kuormittuneita ni sit siel tulee niit vastakkain asetu-
teluja. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)*

Yhteistyön toimivuutta aineiston perusteella lisää työntekijöiden tuttuus. Tämä tuotiin esille useassa haastattelussa. Lisäksi eri toimijoiden työtilojen läheisyys nähtiin yhteistyötä helpottavana. Monialainen yhteistyö tapahtuu vuorovaikutuksellisesti (Raunio 2000, 14), joten huomiot eivät ole yllättäviä. Asiakkaiden yhdenvertaisuuden näkökulmasta yhteistyön kiinnittäminen rakenteiden ja prosessien tasolla on asiakaslähtöistä.

5.3 Asiakaslähtöisyys prosessien perusteluissa

Pohjola (2017, 171, 173) on huolissaan siitä, että asiakaslähtöisyys on jäänyt sosiaalialan järjestelmäkeskeisyyden jalkoihin. Järjestelmäkeskeisyys näkyy vahvasti perhesosiaalityön prosesseissa. Aineiston perusteella järjestelmäkeskeiset perustelut ja asiakaslähtöiset perustelut ovat monesti ristiriidassa keskenään, mutta kaikissa tilanteissa ne eivät ole toisiaan poissulkevia. Prosesseissa molemmat näkökulmat on tärkeä ottaa huomioon ja painotusta tulisi saada käännettyä järjestelmäkeskeisyydestä vahvemmin asiakaslähtöisyyteen. Tässä luvussa esittelen eri prosessien perusteluissa ilmeneviä asiakaslähtöisiä ja toisaalta järjestelmäkeskeisiä perusteluja. Haastateltavien mukaan erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tarpeet ovat erilaisia verrattuna kevyemmän tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tarpeisiin, ja asiakaslähtöisyyden kannalta tämä luo perhesosiaalityön sisälle prosesseihin ratkaistavaa. Se, mikä jollekin asiakasryhmälle on asiakaslähtöistä, ei välttämättä ole sitä toisten asiakkaiden kohdalla. Myös joissain tapauksissa asiakaslähtöisyyden eri osa-alueet asettuvat ristiriitaan keskenään ja prosesseissa on pohdittava mikä kokonaisuuden kannalta on milloinkin tarkoituksenmukaisinta.

Esimerkiksi järjestelmäkeskeisyys prosessien perusteluissa näkyi muutamien reflektiivisten rakenteiden kohdalla. Systemiset tiimit nähtiin vahvasti asiakaslähtöisyyteen perustuvina, kuten myös asiakastiimit ja esihenkilöiden pitämät asiakasohjaukset. Siirtopalaverien kohdalla yhdellä alueella järjestelmäkeskeisyys näkyi siinä, että vaikka siirtopalaverit nähtiin tärkeäksi asiakaslähtöisyyden kannalta, niistä oli luovuttu resurssi-perustein. Järjestelmäkeskeiset perusteet näkyivät myös työparityön kohdalla. Jotkut työntekijät perustelivat työparityötä työntekijän näkökulmasta ja osa näki työparityön vahvemmin asiakaslähtöisyyden kautta.

Monesti on se toive siitä yhteisestä ensiarvosta, mutta sit se on vähän niinku sitten sillai päällekkäisyyttä, että me on tehty jo ikään kuin mejän osalta se arvio. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 2)

...se on aina asiakkaan etu, et siinki [ensiarviossa] on useampi ku yksi ihminen arvioimassa (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaaliohjaaja 3)

Tässä luvussa erittelen aluksi, kuinka asiakaslähtöisyys näkyy työn järjestämistapojen ja prosessien perusteluissa arviointityössä ja seuraavassa alaluvussa, miten asiakaslähtöisyys näkyy palvelujen perusteluissa.

5.3.1 Asiakaslähtöisyys arviointiprosessien perusteluissa

Lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhdenmetyt arviointiprosessit kuvautuivat vahvasti asiakaslähtöisiin perusteluihin nojautuneena ratkaisuna. Asiakkaan etuna aineistossa pidettiin, että lastensuojelun ja erityisen tuen tarve tulee arvioiduksi palvelutarpeen arvioinnin aikana ilman irrallisia arviointeja. Työprosessien järjestämistapojen vuoksi eri alueilla toimitaan arviointivaiheessa eri lakien alla. Yhdenmetyt palvelutarpeen arviointimallin vuoksi palvelutarpeen arviointi voidaan kahdella alueesta aloittaa lastensuojelun alaisesta myös ilmoitusluontoisesti. Alueella, jossa arviointivaiheet eivät ole yhdenmetyt lastensuojelun kanssa on mietittävä perusteita sille, kumman lain alla yhteydenotto tai lastensuojeluilmoitus käsitellään. Kun toimitaan puhtaasti sosiaalihuoltolain alla, tunnistettiin riskiksi, että lapsen oikeus palvelutarpeen arviointiin ei aina toteudu, jos toinen tai molemmat huoltajista kieltäytyvät siitä. Aranevan (2022, 224-227) mielestä, lastensuojeluilmoituksesta lähtenyt selvitys ei voi jäädä siihen, että huoltaja kiistää ilmoituksen perusteen, ja toimintatapa, jossa lapsen mielipidettä ei selvitetä eikä palvelutarpeen arviointia avata, katkaisee lapsen suojelemiseksi rakennetun palvelujärjestelmän ketjun. Laki, jonka alla yhteydenotto sosiaalihuoltoon tai lastensuojeluilmoitus käsitellään, tulisi valita tämä mielessä pitäen (emt). Tämä yhden alueen mallissa sosiaaliohjaajien mukaan aina toteudu. Sosiaaliohjaajat kertovat, että heidän on kuitenkin mahdollista tehdä uusi lastensuojeluilmoitus huolen ollessa suuri, jos asiakas kieltäytyy palvelutarpeen arvioinnista tai jos lastensuojelu ei ota ilmoitusta käsiteltäväksi tai lähde yhteiseen arvioon. Huoli ei työntekijöiden mukaan kuitenkaan aina tule esille ilman perheen tapaaamista. Työntekijät tunnistivat myös riskin, että asiakas jättäytyy palvelutarpeen arviointia jonottaessa pois jonosta, eikä palvelutarpeen arviointi siksi toteudu. Tämä on lapsen edun kannalta joissain tapauksissa kyseenalaista, sillä moni työntekijä tunnisti, että erityisen tuen tarpeen asiakkaalla voi olla vaikeutta ymmärtää avun tarvettaan.

Joskushan se voi olla osa sitä haastetta, et asiakas ei osaa edes sanoittaa välttämättä niinku itse niitä asioita, vaan saattaakin kaivata tukea just siihen, että, että tietää tarvitsevansa apua. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 2)

...ehkä ne vanhemmatkin on sokeutunut sille omalle tilanteelle, et sit niinku arjen kaaoksesta on tullu niin normi (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Toisaalta työntekijät kokivat, että sosiaalihuollossa vapaaehtoisuuteen perustuva palvelutarpeen arviointi korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta sekä luottamusta asiakkaaseen oman tilanteensa asiantuntijana, mitä pidettiin asiakaslähtöisinä toiminnan perusteluina. Tähän liittyi kuitenkin ristiriitaisia mielipiteitä. Useampi haastateltava tunnisti erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat aiemmin lastensuojelun avohuollon asiakkaiksi (ks. vastaavasti Yliruka ym. 2022, 32; Rasa & Vuolukka 2019, 271). Erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen kasvuolosuhteet eivät välttämättä turvaa tai voivat vaarantavat lapsen hyvinvointia ja kehitystä (SHL 3 §). Arvioinnin toteutuminen olisi tällöin lapsen edun mukaista. Ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaajilla on suuri vastuu erityisen tuen tarpeen ja lastensuojelun tarpeen tunnistamisesta, minkä vuoksi sosiaaliohjaajat toivoivatkin sosiaalityöntekijöiden vahvempaa integroimista työvaiheeseen.

Aika aikaises vaiheessa joudutaan olemaan ikään kuin sen äärellä, että onks täs niinku erityisen tuen tarvetta (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 7)

...näkinsi hyvänä sen [...], että meillä olisi oma, oma sossu meidän tiimissä (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 5)

Kyseisellä alueella sosiaalityöntekijöitä on huomattavasti vähemmän suhteessa sosiaaliohjaajiin. Toisilla alueilla suhde on joko päinvastainen tai melko tasainen. Alueella on kenties priorisoitava ja mietittävä perusteita sille, mihin työprosesseihin ja miten sosiaalityöntekijöiden työpanosta käytetään. Tiimityön organisointitavoissa ja kokoonpanossa on Isoherrasen (2008a, 138, 140) mukaan lähtökohtana muun muassa tiimin tarkoitus ja asiakkaiden tarpeet. Alueen B ohjauksen ja neuvonnan mallissa on aineiston perusteella erityisen tuen tarpeen asiakkaiden näkökulmasta haasteita, mutta muiden asiakkaiden näkökulmasta mallissa nähtiin paljon asiakaslähtöisyyden kannalta positiivista.

Korkiakangas (2005, 48, 91) huomasi tutkimuksessaan, että lapset saattoivat jäädä liian ulkopuolisiksi lastensuojelun eri työvaiheissa. Riski näyttäytyy aineiston perusteella myös osassa perhesosiaalityön eri prosesseja. Esimerkiksi juuri arviointityövaiheessa osallisuus voi yhdellä alueista hukkaa vanhempien haluttomuuteen tai kyvyttömyyteen tunnistaa tai myöntää perheen haasteita tai lapsen hyvinvointiin kohdistuvia riskitekijöitä, sillä lasta ei kaikissa prosessimalleissa välttämättä tavata tai kuulla arviointiprosessin aikana.

Pääsääntöisesti yli 12-vuotiaat lapset kontaktoidaan [...], siinäkin on niinku variaatioita, et jos vanhempi toivoo et, et, ei soiteta esimerkiks ahdistuneelle nuorelle tai, tai jollekin ensikertalaiselle näpistäjälle, ni ei me sitten väkisin lähdetä, ellei siellä sitte nouse jotain muuta huolta siin puhelussa. (Erään alueen sosiaaliohjaaja)

Tätä perustellaan asiakaslähtöisyyden kautta, sillä vanhempien toiveita, oman elämän asiantuntijuutta ja itsemääräämisoikeutta halutaan kunnioittaa. Vanhempien kykyä toimia informantteina lapsen asioissa ei aina kuitenkaan voida pitää riittävänä. Sosiaalihuoltolain 32 §:ssä säädetään, että sosiaalihuollon tarvetta arvioitaessa lapsen mielipiteeseen ja toivomuksiin on kiinnitettävä erityistä huomiota ja laissa säädetään myös lapsen oikeudesta saada tietoa häntä koskevassa asiassa. Tässä tapauksessa eri asiakaslähtöisyyden osa-alueet ovat ristiriidassa ja eri perheen jäsenten osallisuutta arvotetaan eri tavoin. Järjestelmäkeskeisiäkin perusteluja mainittiin. Muutamassa haastattelussa mainittiin aikapaineiden vuoksi kaikkia perheenjäseniä ei välttämättä arviointivaiheessa huomioitu.

Arviointityössä asiakkuuden kriteerit vaikuttavat siihen, millaiseen tukeen asiakas nähdään oikeutetuksi. Aineistossa erottui kahdenlaisia kriteereitä; järjestelmäkeskeisiä, jotka eivät aina näyntyä asiakaslähtöisinä, ja asiakkaan tuen tarpeisiin pohjaavia kriteereitä, joissa asiakaslähtöisyys korostuu. Kahdella alueella työntekijät toivat esille, että erityisen tuen tarpeen kriteerit ovat koventuneet lähivuosina. Aineiston perusteella lastensuojelulain (13b §) asiakasmitoituksen voimaan tultua kriteerit lastensuojelun asiakkuudelle ovat myös koventuneet ja perhesosiaalityöhön tulee enemmän ja vaikeammassa tilanteissa olevia asiakkaita (ks. myös Yliruka ym. 2022, 32). Järjestelmän reunaehdot vaikuttavat asiakkaan tarpeiden rinnalla, kun arvioidaan tuen ja palvelujen tarvetta.

...mä koen et mul on tietyt asiakkaat jo haastavampia ku vaik lasutyöntekijän [lastensuojelun työntekijän] (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

...nää on kanssa niinku tosi ristiriitaisii tilanteita, että, et mieltä sitten että no, että jätetäänkö tää perhe nyt sitten ilman mitään [jos lastensuojeluun ei pääse], mikä ei mun mielestä ole niinku vaihtoehto, vai sitte venytetään meidän kriteereitä ja sitten se tulee meille. (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 4)

Yksi sekä tarveperustainen että järjestelmäkeskeinen asiakkuuden kriteeri aineiston ja lainkin (LSL 27.1,3 §) perusteella on palvelut. Alueilla, jossa palvelutarpeen arviointi tapahtuu yhdennettynä, asiakkaiden koetaan ohjautuvan helpommin lastensuojelun ja perhesosiaalityön välillä sinne, missä nähdään olevan sopivimmat palvelut asiakkaan tarpeisiin nähden. Jokaisen alueen työntekijöistä osa totesi, että jos samoja palveluita voitiin järjestää perhesosiaalityöstä, ei siirtoa tukevampaan tukeen usein nähty tarkoituksenmukaisena. Ensisijaisesti palveluita tuleekin myöntää sosiaalihuoltolain alaisina yleisinä sosiaalipalveluina ja vasta toissijaisesti erityislain nojalla, mutta asiakkaan edun tulee olla kuitenkin määrittävä tekijä palveluja valittaessa (Araneva 2022, 61, 259; STM 2017, 17). Koska lastensuojelun avohuollon palvelut ovat pitkälti samoja kuin perhesosiaalityön

palvelut, voi tämä johtaa siihen, että asiakkaat päätyvät lastensuojeluun vasta sitten, kun tarvitaan jo merkittävästi vahvempia keinoja kuten kodin ulkopuolista sijoitusta.

Jotenki lastensuojelu näyttyy semmosen niinku, et, et siel ruvetaan valmistelee huostaanottoo suurinpiirtein samantien, eikä se oo niinku tarkoituksenmukasta oikeesti. (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 2)

Kaipaisin just sitä, et lastensuojelupalveluihin päästäis ennen sitä sijoitusta, eikä se ois niinku ainut se tarjolla oleva (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 4)

Arviointi lapsen edusta ja oikeudesta vahvempaan tukeen saattaa aineiston perusteella joskus jäädä toissijaiseksi, jos arviointi tapahtuu liikaa palvelujen perusteella. Suunnitelmallisen työn puolella alueella B palvelut määrittivät osaltaan myös erityisen tuen tarpeen arviointiin pääsemistä. Osa sosiaaliohjaajista tulkitsi sosiaalityön arvoa palvelujen kautta ja koska palvelut erityisen tuen tiimissä ovat samat kuin sosiaaliohjaajien tiimeissä, ei asiakkaan saattamista erityistä tuen arviointiin nähty aina tarpeellisena.

Se mejän kertaviikkonen perhetyö tai sosiaaliohjaus ei enää riitä, ni kyl mä aattelen, et sithän on ihan turha tavallaan siirtää sosiaaliohjaajalt sosiaalityöntekijälle, et koska se palveluvalikko ei oo erilainen [erityisen tuen työssä]. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 3)

Yhdellä alueista palvelut määrittävät myös ylipäättään oikeutta asiakkuuteen. Työntekijät kertoivat, että suunnitelmallisessa työssä ei ole juurikaan asiakkuuksia, joissa jotakin palvelua ei olisi käynnissä, eikä asiakkaaksi otettu asiakkaita, joilla jotakin palvelua ei voisi palvelutarpeen arvioinnin perusteella myöntää. Sosiaalityötä ei itsessään alueella katsottu sellaiseksi palveluksi, jonka perusteella asiakkuutta voitaisiin avata tai sitä voitaisiin jatkaa. Tätä alueen työntekijät kritisoiivat, mutta ohjeistus toimintatapaan on tullut ylempää. Tikkanen (2019, 312) mielestä sosiaalityössä järjestelmäkeskeisyys näkyy vahvasti esimerkiksi juuri sosiaalityön hahmottamisena palvelujen kautta.

Alueiden A ja B haastatteluissa pohdittiin lastensuojelun kohdalla kriteeriä sosiaalihuollon palvelujen riittämättömyydestä. Tuen ja palvelujen riittävyysperiaate aiheuttaa työntekijöiden mukaan sitä, että lastensuojelussa vaaditaan näyttöä siitä, että palvelut sosiaalihuollon puolella todella ovat riittämättömiä. Haastatteluissa pohdittiin, kuinka pitkään vaikuttamattomia palveluita on pidettävä käynnissä ennen kuin riittämättömyys voidaan todeta. Muutama työntekijä kertoi, että joskus asiakkaalle jouduttiin myöntämään palvelua, jota lähtökohtaisesti ei nähty toimivaksi, jotta näyttöä riittämättömyydestä saatiin kerättyä. Tällöin mennään järjestelmäkeskeisyys edellä, eikä huomioida, että palvelujen myöntämisen perusteluiden tulisi olla asiakkaiden tarpeissa eikä tarpeessa todistaa tuen riittämättömyys. Araneva (2022, 165) toteaa, että sosiaalipalvelujen tulee olla aidosti vaikuttavia.

Siihen piti saada selkeesti sitä näyttöä ja siihen tarvitsi taas semmosen, mikä itestä tuntu ylimääräiselt. Meidän piti tehdä semmonen työskentelyjakso et sai niinku lisää näyttöä. (H4: Alue A, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

...mis kohtaa nyt on riittävästi kokeiltu? [...]. et meil on eri käsitys (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Yhdellä alueista kerrotaan palvelujen riittämättömyyden olevan myös erityisen tuen kriteerinä. Tukitoimien riittämättömyyttä tulkittiin eritavoin. Eräs sosiaaliohjaaja totesi, että ylemmältä taholta paineistetaan siihen, että asiakas tulee siirtää erityiseen tukeen tai lastensuojeluun, jos asiakkuudet alkavat viedä paljon työaika, tai jos asiakassuhteet ja palvelut pitkittyvät, sillä tällöin tuki nähdään riittämättömänä. Itsenäisinä perusteluina nämä ovat järjestelmäkeskeisiä kriteereitä, eivätkä ilman muita perusteluja kerro erityisen tuen tai lastensuojelun tarpeesta. Aranevan (2022, 88, 212) mukaan on tärkeää huomioida, että riittävyys periaatetta ei voida suoraan soveltaa, jos tuen tarve syntyy syystä, jota palvelut eivät voi poistaa, kuten sairaudesta tai vammasta, mutta muussa tapauksessa positiivinen muutos tulee kohtuullisessa ajassa saavuttaa. Jos lapsen tilanne on vaarantunut ja palveluilla ei saada muutosta aikaan, tulee siirto erityiseen tukeen tai lastensuojeluun tapahtua, mutta tällöin peruste ei olekaan palvelujen riittämättömyys. Haastatteluissa työntekijät ovat melko yksimielisiä siitä, että turhia asiakkuuksien siirtoja tulee välttää ja vahvempaan tukeen tulee päätyä he, keillä siihen on tosiasiallisesti tarve. Palvelujen riittävyysperiaate näyttää aineiston perusteella saavan arviointikriteerinä joskus järjestelmäkeskeisen tulkintakehyksen, jossa asiakaslähtöisyys ja asiakkaan etu voivat jäädä toissijaiseksi.

Kahdella alueista nimettiin asiakkuuden kriteerinä perheen muu ammattiverkosto, joka sekin näyttäytyi tulkintakehyksen perusteella joko järjestelmäkeskeisenä tai tarveperustaisena. Muutama työntekijä näki, että jos perheellä on jo apuna ammattiverkosta, sen usein katsottiin poistavan tai vähentävän lastensuojelun ja erityisen tuen tarvetta, varsinkin yhdistettynä vanhempien hyvään tai kohtuulliseen toimintakykyyn.

...jos siinä perheessä on jo valmiina vaikka paljon kaikkia verkostoja ja vaikka sosiaalityön tukea, niin sitten ikään kuin jos siellä on jo valmiina ikään kuin kaikki, ni sit ikään kuin ei olis meille [erityiseen tukeen]. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 5)

Tätä muutama työntekijä kritisoi, sillä heidän mielestään lapsen hyvinvoinnin, kehityksen tai turvallisuuden vaarantumista ei poista se, että perhe saa ja ottaa vastaan muualta tukea, jos lapsi itse käytöksellään aiheuttaa vaaran. Toisen alueen sosiaalityöntekijä totesi, että jos verkostoa ei vielä ole olemassa, mutta se näyttäytyy mahdollisena, on asiakas useimmiten erityisen tuen asiakas eikä lastensuojelun. Myös tuen vastaanottaminen ja

perheenjäsenten motivaatio on aineiston perusteella yksi asiakkuuden kriteeri. Tämänkään kriteerin kohdalla työntekijät eivät olleet yksimielisiä ja tämäkin sai tulkinnoissa sekä järjestelmäkakeskeisiä että asiakaslähtöisiä tulkintatapoja. Osa ajatteli suuren huolen tilanteissa, että erityisen tuen tarpeessa olevalla asiakkaalla tulee olla motivaatiota muutokseen ja yhteistyöhalua tai muutoin asiakas on lastensuojelun tarpeessa. Toisilla alueilla todettiin, että erityisen tuen asiakkaat voivat olla myös vastentahtoisia tuelle ja heillä voi olla motivaatio-ongelmaa.

...silloin se on aika selkeet, jos perhe on niinkun tosi hyvässä yhteistyössä ja niinku motivoitunu, ni silloin ehkä sitä lastensuojelullista huolta, tai se pienenee siinä tapauksessa. (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

Meil on ollu siis oikeesti semmosia aika hurjiiki, niinku monimuotosia ongelmia, jos siellä on. Ja semmosta mikä ehkä olis sinne suojelunki puolelle, mutta jos siel on jotenki niinku vahva motivaatio siihen muutokseen ja työskentelyyn ja halu ottaa apuu vastaan ja, mä en oo ihan varma, et onkse niinku, onks se hyvä. (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 2)

Araneva (2022, 212) on sitä mieltä, että huoltajien valmius ottaa tukea vastaan ei yksinään ole riittävä peruste pitää asiakkuutta sosiaalihuollossa ja tilanteissa tulisi tarkastella sitä, ylläpitääkö tai pitkittääkö sosiaalihuollon tuki lapselle vahingollista tilannetta. Kriteereissä lapsen etu voi jäädä irrallisten kriteerien varjoon, mutta kuitenkin kaikki työntekijät painottivat, että perheen kokonaistilanne on määrittävin kriteeri.

Se on tosi paljon siitä, että mikä se kokonaisuus on. (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

Kaikilla alueilla työntekijät kertoivat, että perhesosiaalityössä on asiakkaita, joiden heidän mielestään kuuluisi olla asiakkuudessa lastensuojelussa. Eri alueilta osa työntekijöistä tunnisti yhdeksi syyksi sen, että he pitävät itsekkin lastensuojelun kriteerejä korkealla. Kaikilla alueilla tunnistettiin, että lastensuojelulakiin (13b §) lisätty asiakasmitoitutus vaikuttaa kriteerien tulkintaan.

...kun on menty siihen, että, että siis lasussa on sitä ruuhkaa ihan hirveesti. Siel on niinku vähän työntekijöitä, paljon keissejä, niin, niin sehän näkyy siinä, että mitä meille myöskin tulee (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaaliohjaaja 4)

Kahdella alueista lastensuojelun ruuhkautumisen vuoksi työntekijät ohjasivat asiakkaita joskus perhesosiaalityöhön, koska siellä asiakkaat saavat nopeammin tukea. Tässä perustelussa järjestelmäkakeskeisyys näkyy toisaalta selvästi asiakaslähtöisyyttä heikentävänä, mutta toiminnan perusteena työntekijä näkee asiakaslähtöisemmäksi sen, että asiakas saa jotakin tukea nopeasti kuin että hän ei saa mitään tukea pitkään aikaan. Työntekijät joutuvat pohtimaan asiakkaan etua ja asiakkuuksien kriteereitä erilaisista näkökulmista ja arvottamaan asiakaslähtöisyyden eri aspekteja.

Sit tullaan tähä resurssikysymykseen, että jos lasujono on X-kuukautta enemmän kuin perhesosiaalityöjono, ni mekin saatetaan ajatella sitä niinku siitä näkökulmasta, et se sais ehkä nopeemmin palveluu. (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

Järjestelmäkeskeisiä erityisen tuen kriteereitä mainittiin useampia. Yhdellä alueista esimerkiksi todettiin, että erityisen tuen tarve saatettiin poistaa tai jättää määrittämättä, jos sosiaalityöntekijäresurssia ei ollut käytettävissä ja jos sosiaaliohjaajilla oli mahdollista ottaa asiakas. Yhdellä alueista erityisen tuen tarve saatettiin joskus todeta siksi, että vain sosiaalityöntekijät voivat käsitellä lastensuojeluilmoituksia, ja jos ilmoituksia tulee useasti, katsottiin helpommaksi, että omatyöntekijänä toimii sosiaalityöntekijä.

...jos jostain perheest tai lapsesta rupee tulee paljon lastensuojeluilmoituksia, ni sit se siirtyy sinne erityiseen tukeen tai lastensuojeuluun sen takii, et siihen tarvii sosiaalityöntekijän, joka käsittelee ne ilmoitukset. Et sosiaaliohjaaja ei voi tehdä sitä. (Erään alueen sosiaaliohjaaja)

Erään alueen sosiaalityöntekijä kertoi, että ennen hyvinvointialueelle siirtymistä vain erityisen tuen tarpeen asiakkaat olivat kunnassa oikeutettuja perhesosiaalityön asiakkuuteen ja palveluihin. Jos asiakkaan nähtiin hyötyvän palveluista, hänelle määritettiin lapsen edun perusteella erityisen tuen tarve ilman, että kriteerit tosiasiallisesti täyttyivät. Työntekijä ei ollut haastattelun aikaan varma, onko käytäntö edelleen voimassa myös hyvinvointialueella, mutta kaikki haastatteluun osallistujat toivoivat, että hyvinvointialueella ei lähdetäisi käytäntöjen yhdistämistyössä tähän suuntaan, vaan palvelut mahdollistuisivat muillekin kuin erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille.

Tarveperustaisten kriteerien kohdalla näkemykset kriteereistä olivat eriäviä alueiden välillä, mutta myös alueiden sisällä oli paljon tulkinta- ja painotuseroja. Yhteisiä määrittäviä tekijöitä erityiselle tuelle kaikilla alueilla tunnistettiin haasteiden kasaantuminen ja moninaisuus, haasteet monella elämän osa-alueella ja haasteiden vaikutus lapsen hyvinvointiin. Perheissä saattaa olla useampia erilaisia terveydellisiä tai kehityksellisiä diagnooseja eri perheen jäsenillä tai vaikeita vuorovaikutuksen ongelmia. Lapsesta saattaa olla tehty useita lastensuojeluilmoituksia tai yhteydenottoja. Alueilla todetaan, että kun lapsi vakavasti vaarantaa terveytensä, hyvinvointinsa tai kehityksensä, tehdään siirtoa lastensuojeluun. Kuitenkin se, mikä tulkitaan vakavaksi vaarantamiseksi, vaihteli suurestikin eri alueiden ja työntekijöiden tulkinnoissa. Varsinkin tulkinta terveydenhuollolisten ja sosiaalisten ongelmien välillä aiheutti tulkintaeroja. Esimerkiksi jotkut työntekijät tulkitsivat lapsen vakavan itsetuhoisuuden tai itsemurhayritykset selkeästi lastensuojeluun kuuluvaksi, kun toiset taas näkivät, että tällaiset lapset voivat olla asiakkaana myös perhesosiaalityön yleisessä tuessa eivätkä välttämättä ole erityisen tuen tarpeessa.

Keskeiseksi määrittäväksi tekijäksi arvioinnissa alueilla todettiin olevan huoltajan tai huoltajien toimintakyky. Tämänkin kohdalla näkemys siitä, miten vakavasta toimintakyvyn laskusta erityisen tuen asiakkaiden kohdalla on kyse, vaihteli paljon alueittain sekä tiimi- ja työntekijäkohtaisestikin. Tätä kriteeriä muutama työntekijä myös kritisoi, sillä he katsoivat, että lapsen hyvinvointi, turvallisuus tai kehitys voivat vaarantua vakavastikin, vaikka vanhemmillä olisi hyvä toimintakyky.

...vasta kun vanhemmat on toimintakyvyttömiä, niin se menee erityiseen tukeen, et tavallaan jotenkin valitettavaa (Erään alueen sosiaalihoaja)

...jos joku vanhempi on aikaisemmin ollut toimintakykyinen ja jaksanu vielä, mut sit yhtäkkiä ne omat voimavarat täysin loppuu ni siihen se jo on periaattees lastensuojelu (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

...jos sitä vanhempien toimintakykyä pystytään tukemaan jostakin muualta, niin sit meiltä [erityisestä tuesta] ei enää tarvita sitä tukea (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

Aineisto vahvistaa, että perhesosiaalityössä on vaikeutta soveltaa lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolakia asiakkuuksien määrittämisessä ja erityisen tuen tarpeen ja lastensuojelun tarpeen asiakkuuksien määrittelyjä on tarve selkeyttää (vrt. mm. Jaakola & Pösö 2022, 363; Alatalo ym. 2019, 7, 13; Rasa & Vuolukka 2019, 271, 275).

Arviointityöhön liittyy muun muassa se, kuinka laajasti tai suppeasti palvelutarpeen arviointi on tehty. Tutkimuskirjallisuudesta löytyy erilaisia tulkintoja ja ohjeita palvelutarpeen laajuuteen ja moninaisuus näkyy myös aineistossa. Alueilla ei käytetä THL:än raportissa esitettyä jaottelua suppeaan ja laajaan palvelutarpeen arviointiin (Alatalo ym. 2019). Tarvepohjaista harkintaa alueilla tehdään, mutta ulkoiset tekijät nousivat tarveharkinnan rinnalle tai joskus sen edelle. Haastatteluissa muutama työntekijä eri alueilta totesi, että ensiarviointi tai palvelutarpeen arviointi voi esimerkiksi jäädä suppeammaksi, jos asiakas ei itse ole aktiivinen tiedontuottaja. Tätä perusteltiin myös sillä, että ei ole asiakaslähtöistä lähteä kyselemään liian laajalti henkilökohtaisia asioita heti ensi kontaktilla. Yksityisyyden suojan säilyttäminen onkin arviointivaiheessa yksi tärkeäksi tunnistettu seikka (vrt. STM 2019, 15; Jaakkola 2016; 84; Alatalo 2018, 44-45, 59). Tapa korostaa myös asiakkaiden toimijuutta ja osallisuutta.

...aika pitkälti se on myös vähän niinku tavallaan se arvioinnin laajuus siitä, et miten asiakas itse lähtee siihen keskusteluun mukaan (H2: Alue B, ohjauksen ja neuvonnan sosiaalihoaja 5)

Tämä peruste on itsenäisenä perusteena kuitenkin jossain määrin ristiriidassa erityisen tuen asiakkaan profiilin kanssa, sillä alueilla tunnustetaan, että erityisen tuen tarpeessa olevalla asiakkaalla voi olla haasteita tunnistaa tai sanoittaa tilannettaan. Muutama

haasteltavana eri alueilta liitti laajuuden muun muassa perheen ja verkoston kokoon, sillä niiden ollessa suurempia, laajuutta automaattisesti tulee lisää.

Laajuus määrittyy perheeseen mukaan [...], sit jos on verkosto mukana, ni sehän on, mikä tota sit voi tuoda myös sitä laajuutta (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 2)

Yhdellä alueista resurssien vähyden nähtiin rajoittavan palvelutarpeen arvioinnin laajuutta myös silloin, kun laajempaan arviointiin saattaisi olla tarvetta ja yhdellä alueista työntekijät kertoivat, että palvelutarpeen arviointia ei aina saada aloitettua ennen kolmen kuukauden aikarajan umpeutumista. Jaakkolan (2016, 97) lisensiaatin tutkimuksessa lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnissa rajattu työaika hankaloitti asiakkaan auttamista, jos palvelutarpeen arviointi oli irrotettu suunnitelmallisen työn vaiheesta. Alueella, jossa palvelutarpeen arviointi ei ollut irrotettuna suunnitelmallisesta työstä, hyötynä sosiaalityöntekijät näkivätkin, että arviointi jatkuu jouhevasti myös palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Nopeita arviointeja perusteltiin asiakaslähtöisesti nopealla palveluun pääsillä. Holt ja Kelly (2018, 147, 150) esittävät huolen, että ulkopuolelta tulevat nopeus- tai tehokkuuspaineet heikentävät asiakaslähtöisyyttä. Aineistossa esitetään ristiriitaisia mielipiteitä siitä, todentuuko huoli arviointivaiheissa vai ei. Palvelutarpeen arviointia tekevät työntekijät arvottivat yksikantaan asiakkaan edun ja oikeuden laajaan arvioon aikarajoitusten edelle. Toisaalta muutama työntekijä suunnitelmallisen työn puolelta tunnisti, että joskus nopeissa arvioissa arvion informaatioarvo jäi vähäiseksi. Muutama työntekijä toi esille kotikäyntien tärkeyden arvioinnin onnistumisen kannalta ja sen, että ne eivät prosesseissa aina mahdollistu aikarajojen vuoksi.

...siin oli tehty tosi nopeesti se PTA [...], ja sinne ei ollu tehty kotikäyntiä ja sitte ku me käytii siellä kotikäynnillä ni kyllä hirvee järkytys [...]. Sitte tajus että ne on tosi laiminlyötyjä ja lastensuojelun pitäis tehdä sinne virka-aikasen päivityksen kotikäynti (Erään alueen sosiaalityöntekijä)

Sen sit huomaa siinä vuorovaikutustilanteessa, kun sä vaik näät miten ne vanhemmat puhuu keskenään, miten ne puhuu lapsille, miten ne vanhemmat ottaa mut siel vastaan, miten lapset kohtelee vanhempiaan. [...] ne vanhemmat ei ehkä osaa sanottaa sitä, et miten huonosti niil menee, mutku sä meet paikalle ni sä näät, et onhan tääl. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaalihojaaja 3)

Arviointityöhön kuuluu myös asiakkuuksien lopettamisen arviointi. Eri alueilla on erilaisia kriteereitä asiakkuuksien lopettamiselle. Pääasiassa asiakkuuksia päätettiin asiakaslähtöisesti tarveharkintaan perustuen, mutta alueilla tunnistettiin myös järjestelmäkeskeisiä perusteita, eikä niitä pidetty positiivisina. Yhdellä alueista oltiin tarkkoja siitä, että jos mikään palvelu ei ollut käynnissä, asiakkuus tulisi lopettaa. Toisella alueella kritisoitiin joskus ilmenevää tapaa lopettaa asiakkuuksia jonojen aiheuttaman paineen takia. Prosessilla tulisi lähtökohtaisesti olla ennalta suunniteltu alkua ja loppu (Juhila 2018,

67) ja suunnitelman tulee pohjata asiakkaan tarpeisiin eikä järjestelmästä johtuviin paineisiin tai puhtaasti järjestelmäkeskeisiin kriteereihin.

5.3.2 Asiakaslähtöisyys palvelujen perusteluissa

Suunnitelmallisen työn yksi merkittävä prosessin osa on palvelujen hankinta. Työntekijöiden kertoman mukaan yhteisiä palveluja alueilla olivat kotipalvelu, perhetyö, tukiperheet ja tukisuhteet, joista vastaajat käyttivät vaihtelevasti nimeä ammatillinen tukihenkilötoiminta, tukisuhdetoiminta tai ohjauspalvelu. Sosiaalityötä ja sosiaaliohjausta ei alueilla mainittu omiksi päätökseen perustuviksi palveluikseen, mutta aineiston perusteella myös niitä alueilla toteutetaan. Alueen A palvelutarjonta poikkesi laajuudeltaan ja monipuolisuudeltaan huomattavasti kahdesta muusta. Alueen työntekijät kertovat, että monipuolinen palveluvalikko vastaa sosiaalihuoltolain sisältöä ja mahdollistaa joustavasti ja räätälöidysti asiakkaiden tarpeisiin vastaamisen. Kotiin vietävää kodinhoidollista tukea yksi sosiaalityöntekijä vielä kaipasi palveluvalikkoon.

...ne vanhanaikaiset niinku lapsiperheiden, oliko ne nyt sitten kodinhoitajan nimikkeellä, että monet perheet hyötyis siitä, että jos ei oo isovanhempia tai muita, et siellä oikeesti tultais tekee sitä ihan niinku semmosta konkreettista käytännön apua. (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

Alueella palveluvalikkoon kuului neuropsykiatrista valmennus, pari- ja perheterapeuttinen työskentely, ensi – ja turvakotienliiton ryhmämuotoinen ja kotiin vietävä tuki sekä lähiympäristöön vietävä tuki lapselle tai nuorelle. Näistä jälkimmäinen on räätälöityä tukea koulussa haasteita kokeville lapsille. Kyseinen palvelu eroaa myös intensiivisyydeltään muiden alueiden palveluista, sillä sitä on mahdollista myöntää viisikin kertaa viikossa. Tämä on iso ero verrattuna alueeseen, jossa pääasiallisesti palveluita myönnettiin kerran viikossa tai joskus kaksi.

Alueen C palvelut eroavat toisista alueista ensiksikin siinä, että alueella on toiminnassa Ankkuri-toiminta, jossa yhteistyössä poliisi, nuorisotoimi ja perhesosiaalityö hoitavat rikoksilla oireilevien lasten tilanteita. Ankkuri-tiimiin voidaan ohjata asiakkaita vireillepanon perusteella ja palvelutarpeen arviointi voidaan toteuttaa Ankkuri-tiimissä. Tätä, ja lähiympäristöön vietävää tukea lapselle yhdistää se, että tuki on järjestetty asiakassegmenttien perusteella tarveperustaisesti ja erityisesti näitä tukimuotoja alueilla keuhuttiin vahvasti asiakaslähtöisiksi. Asiakassegmenttien tunnistaminen prosessien kehittämisessä onkin oleellinen näkökulma (ks. Mönkkösen 2018, 29). Toiseksi kyseisellä alueella on mahdollista myöntää tietty summa taloudellista tukea lasten harrastuksiin ja

kesäleiritoimintaan. Työntekijöiden aloitteesta muu taloudellinen tuki on siirretty vastikään aikuissosiaalityöhön, koska niiden muun muassa katsottiin aiheuttavan riippuvuutta palveluista ja vääränlaisia motiiveja pysyä perhesosiaalityön asiakkaina. Myös nykyisen taloudellisen tuen kohdalla työntekijät tunnustivat, että jotkut asiakkaat selkeästi haluavat pysyä asiakkuudessa rahan vuoksi.

...jotkut on ihan selvästi sen rahan takia. (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Palvelujen näkökulmasta asiakkaiden tarpeisiin vastataan alueilla eripalveluin ja erilaisella intensiteetillä. Kahden alueen työntekijät kokivat, että perhesosiaalityössä ei ole tarpeeksi tukevia tai intensiivisiä palveluja vastaamaan yhä haastavampiin asiakkaiden tilanteisiin. Vaikka perhesosiaalityö ei ole korjaava- tai akuuttipalvelu, on aineiston perusteella erityisessä tuessa asiakkaita, joiden tilanteet vaativat tällaisia palveluita.

...puhutaan niinku ennaltaehkäsevistä ja varhaisesta tuesta, mutta kun nämä oikeesti tarvitsisivat, nää on jo niin paljon pidemmällä, et näitten haasteet ja huolet on niin syviä ja laajoja, et tää ei oo enää ennaltaehkäisevää eikä varhaista tukee (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

...jos lastensuojeluun ei saada niinku lisää sosiaalityöntekijöiden vakansseja tai jotain, ni sit täytyy keksii jotain semmosii niinku intensiivisempiä palveluit, mitä sosiaalihuolto voi tarjota. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

Mun mielest sosiaalityön palvelut on tällä hetkellä täysin riittämättömät eikä vastaa asiakkaan tarpeeseen (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

Palvelujen riittämättömyydestä kielii työntekijöiden mielestä esimerkiksi se, että lapsia siirtyy jokaisella alueella joskus sekä erityisen tuen työstä että sosiaaliohjaajilta ja erityis-sosiaaliohjaajilta suoraan sijoitukseen.

...mul lähti kaks nuorta siis varmaan viikon vai kahen viikon välein suoraan mun asiakkuudest sijoitukseen (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

Myös pitkät asiakassuhteet tulkitaan tietyissä tapauksissa merkiksi tuen riittämättömyydestä. Useampi työntekijä toi esille, että erityisesti tuen alkuvaiheeseen tarvittaisiin intensiivisempää tukea.

...alkuvaiheessa pitäis saada semmonen tehostetumpi tuki. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 2)

Moni työntekijä oli huolissaan siitä, että yhä enemmän aikaisemmin lastensuojelun tukea saaneita asiakkaita siirtyy perhesosiaalityöhön, jossa tukimuodot ovat kevyemmät. Käytännössä lastensuojelun asiakasmitoituslakiuudistus (LSL 13b §) vaikuttaa heikentäneen palvelujen näkökulmasta osan asiakkaista etua. Mittarina lapsen edun toteutumiseksi sosiaalihuollossa voidaan pitää lapsen ja perheen tarpeiden mukaisten palvelujen mahdollistamista (STM 2017, 31, 16), mikä ei aineiston perusteella aina

mahdollistu. Eräällä alueella on esimerkiksi jouduttu ratkaisemaan tilannetta poikkeustapauksessa ostamalla lastensuojelun palveluita.

Mullakin on asiakkaita joil on vaikka tehostettu perhetyö tukitoimena, koska se on ainut niinku keino, et me pelastetaan sitä tilannetta jotenki siellä. Et lastensuojelun palveluhan se on, mutta kun ne ei mahdu lastensuojeluun (Erään alueen sosiaalityöntekijä)

Luvussa 5.3.1 kirjoitin asiakkuuksien kriteereihin liittyvästä palvelujen riittävyysperiaatteesta. Tähän liittyy myös haaste, että eroa lastensuojelun avohuollon palvelujen ja perhesosiaalityön palvelujen välillä ei ole kaikilta osin selkeästi määriteltä (Alatalon ym. 2019, 13). Alueilla oli eroja siinä, miten palvelut määritellään esimerkiksi sosiaalihuoltolain alaisen perhetyön ja lastensuojelulain alaisen tehostetun perhetyön välillä. Yhdellä alueista perhetyötä voitiin perhesosiaalityön puolella myöntää kolme kertaa viikossa ja toisella alueella enintään kaksi – pääasiassa yksi. Vähemmän intensiivistä tukea tarjoavilla alueilla tarve tehostetulle perhetyölle tulee vastaan aikaisemmin kuin alueilla, joissa palvelua myönnetään sosiaalihuoltolain alla intensiivisemmin ja näin palvelut määrittävät osaltaan rajaa lastensuojelun ja perhesosiaalityön välillä eri tavoin eri alueilla.

Gallagherin ym. (2011, 123-124) mukaan on tärkeää huomioida asiakkaiden erilaiset tahdit ja asiakkaiden toiveet työskentelyn aikataulusta. Palvelujen pituuksia määrittikin alueilla tarveharkinta ja haastatteluissa korostettiin palvelujen arvioimisen ja tavoitteiden tärkeyttä palvelun pituutta määriteltäessä. Tarveharkinnassa korostuu myös asiakkaan osallisuus ja toimijuus. Aika on merkittävä tekijä muutostyössä (Jokinen, Juhila & Raitakari 2003, 165). Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla työntekijät kokivat, että palvelujen keston tulee usein olla pitkä. Eräällä alueella arvioitiin keskimääräisen tarpeen olevan vuodesta kahteen ja toisella puolesta vuodesta vuoteen. Yhdellä alueella palvelujen pituuksista ei ollut ohjeistuksia ja työntekijät kertoivat huomanneensa tällä olevan negatiivisia vaikutuksia asiakaslähtöisyyteen, erityisesti asiakkaiden yhdenvertaisuuteen ja ylipäättään tuen laatuun.

...meille tullu yhteinen ETT perhe, mis oli kolme vuotta tehty perhetyötä samalla tavoitteella [...]. ja tavoite ei ole toteutunut (Erään alueen sosiaaliohjaaja)

Kahdella alueella oli suuntaa antavat ohjeistukset ja esihenkilön sekä palveluita koordinoivan ryhmän tuki päätöksentekoon. Suurin ero palvelujen lähtökohtaisissa pituuksissa on ohjauspalvelun kohdalla, josta puhutaan myös ammatillisena tukihenkilötoimintana. Yhdellä alueella palvelua myönnetään kolme kuukautta kerralla, toisella useimmiten puoli vuotta ja kolmannella useimmiten vuodeksi kerrallaan. Ajat antavat osviittaa siitä, miten palvelut nähdään ja millaisena muutospotentiaali ja vaikuttavuus tulkitaan.

Raunion (2000, 78) mukaan sosiaalityössä palvelujen lyhytkestoisuus voi tuottaa auttamisen illuusiota, eikä syvempiin asiakkaan elämänhallinnan edellytyksiin ehditä paneutua. Palvelun tarpeeksi pitkä kesto on muutoksen aikaansaamiseksi ja muutoksen pysyvyyden takaamiseksi tärkeää.

...mä haluisin vähä semmost niinku, et katottas vähä pidemmälle ku siihen, et tää on ollu nyt 3-6 kuukautta mejän listoilla, et siirretään se vaan muualle (Erään alueen sosiaaliohjaaja)

Toisaalta liian pitkät palvelut voivat heikentää asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden kokemusta sekä luoda riippuvuutta palveluista. Jokisen, Juhilan ja Raitakarim (2003, 151) mukaan järjestelmäriippuvuus tuottaa passiivista kansalaisuutta, jota voidaan pitää toimijuuden vastakohtana.

Tulee niinku sellasta pientä niinku laitostumista, vaik ei oo laitoksesta kyse, mut on niinku niin totuttua se, et ollaan pitkäaikasesti, että mun mielest ehkä liiankin. (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Palvelujen kohdalla ostopalvelujen tilanteesta oltiin huolestuneita siksi, että niitä ei saatu käyntiin oikea-aikaisesti saatavuusongelmien vuoksi. Tämä mainittiin jokaisessa haastattelussa. Koska palveluita on vaikea saada, eräs palvelutarpeen arvioinnin työntekijä totesi, että palveluita ei aina pystytä tarjoamaan vaikuttavasti tai asiakaslähtöisesti ja joskus asiakkaalle joudutaan hankkimaan sellaista palvelua, mitä on saatavilla, eikä sitä, mitä asiakas eniten tarvitsisi. Tätä perusteltiin sillä, että asiakkaan etu on saada jotain palvelua sen sijaan, että hän ei saa kriisitilanteessa mitään. Hyvinvointialueen itse tuottamia palveluita pidettiin jokseenkin asiakaslähtöisempinä kuin ostopalveluja. Eräsaari (2014, 128) esittää kilpailuttamisen perusajatuksen olevan halvempi, nopeampi ja ketterämpi palvelunsaanti. Nopeus ja ketteryys eivät aineiston perusteella toteudu.

...niit on tosi vaikee saada täl hetkellä, et siihen menee valtavasti työaika [ostopalvelun etsimiseen]. (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Aina kun mä rupeen ostamaan palveluja, niin mulla tulee niinku, vatsanpohjassa alkaa vähän jännittää, et saanko mää. Et semmonen tietynlainen luotto siihen, että mä löydän ostoista itseleni palvelun, niin alkaa olla aika niinku vähissä. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 4)

Ideaali tilanne olisi, että palveluita olisi tarpeeksi saatavilla kaikille oikea-aikaisesti, mutta näin ei valitettavasti ole.

...saatavuutta lisää, määrää lisää. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 3)

Joitain palveluita joudutaan odottamaan useita kuukausia ja esimerkiksi tukiperheiden odotusaika voi joillain alueilla olla vuosia. Alatalon (2018, 102) mukaan sosiaalityön tehtävä on varmistaa palvelujen saanti kaikkein heikoimmassa oleville lapsille ja perheille. Kysymys palautuu sosiaalityön ydintehtävään eli heikoimmassa asemassa olevien ja

erityistä tukea tarvitsevien auttamistehtävään (Pohjola 2019, 327). Nyt prosesseissa ei haastattelujen mukaan tapahdu priorisointia tai palvelujen porrastusta asiakkaiden tarpeiden mukaan, vaan kaikille asiakkaille haetaan palveluita samoista ostopalveluista, samalla odotusajalla, samoin palveluvalikoin ja pitkälti samalla tuen määrällä.

5.4 Ammattilaisten asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntäminen prosesseissa

Sosiaalialalla ajankohtaista on eri ammattikuntien roolien ja osaamisen määrittely, jotta asiakkaat saisivat parhaan hyödyn eri ammattialojen osaamisesta (Haavisto & Kanaoja 2017, 155). Asiakaslähtöisyyttä tukee, että eri ammattikuntien ydinsaaminen saadaan prosesseissa valjastettua käyttöön niiden täydessä ja monipuolisessa potentiaalissaan. Aineiston perusteella eri perhesosiaalityön prosesseissa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien asiantuntijuutta ja osaamista ei prosessitasolla ole juurikaan eritelty. Kahdella alueella erona ammattikuntien välillä todettiin olevan sosiaalityöntekijöiden suurempi vastuu, mutta käytännöntyössä työnkuvat eivät eroa, vaan kaikki tekevät tasa-arvoisesti kaikkea. Tämä nähtiin tasa-arvoisena. Eräs alueen sosiaalityöntekijä kertoo, että työotteessa ja ajattelutavassa voi olla eroavaisuutta. Myös vastuu nähtiin yhdellä kahdella alueista sosiaalityöntekijöillä suurempana.

...ei oo varsinaisesti sovittu, että, että jollekki ammattiryhmälle kuuluis jotkut työtehtävät. [...] ehkä työotteessa ja ajattelutavas voi olla sen koulutuksen myötä ehkä vähän eroa (H4: Alue A, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

...et me tehään täällä hyvin pitkälti ihan samaa työtä, mut just se vastuukysymys on siinä [...], että sosiaalityöntekijä kantaa isompaa vastuuta (H1: Alue A, palvelutarpeen arviointi, sosiaaliohjaaja 1)

Sosiaaliohjaajat kuvasivat pitävänsä työnkuvan monipuolisuudesta. Yhdellä alueista sosiaaliohjaajat kokivat, että työnkuvat eivät käytännössä eroa, mutta osa sosiaalityöntekijöistä ajatteli, että työnkuviissa oli eroavaisuutta erityisesti monialaisen yhteistyön, rakenteellisen sosiaalityön, koordinoituvuuden ja asiantuntijaroolin kohdalla. Kaikilla alueilla todettiin, että sosiaaliohjaajan työnkuva on muuttunut hallinnollisemmaksi.

Vaikka emme ole sosiaalityöntekijöitä, mut mejän työ on ihan perinteistä sosiaalityötä. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

...niin onhan se muuttunu ihan totaalisesti [sosiaaliohjaajan työnkuva] (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Prosessien tasolla ammattikuntien erot näkyivät suunnitelmallisessa työssä siten, että sosiaalityöntekijät ovat vastuussa erityisen tuen asiakkaista, kuten lakikin määrittää. Joskin

kaikilla alueilla tunnustetaan, että käytännössä myös sosiaaliohjaajilla saattaa olla erityisen tuen asiakkaita, joille ei ole vielä määritetty erityisen tuen tarpeen statusta.

...mä vaan et voi herran jestas, et ootsä ollu tässä yksin! Ja nyt me siirretään se lastensuojeluun (Erään alueen sosiaalityöntekijä)

Alueella A ja C arviointivaiheessa työnkuvat eroavat siten, että lastensuojeluilmoitusten käsittelystä ja erityisen tuen tarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä, mutta käytännön työ tapahtuu työparina. Alueella B myös sosiaaliohjaajat käsittelevät lastensuojeluilmoituksia, jotka ilmoituksen perusteella lastensuojelussa on arvioitu perhesosiaalityöhön siirrettäviksi. Työparityössä työtehtävistä ja vastuista sovittiin kaikilla alueilla tilannekohtaisesti ja tasapuolisuutta työtehtävissä pidettiin positiivisena asiana. Muutamassa haastatteluissa työparityössä koordinoitivastuu ja monialainen yhteistyö nähtiin vahvemmin sosiaalityöntekijöille kuuluvaksi ja palveluohjaus enemmän sosiaaliohjaajien vahvuutena. Palveluohjaus tulkittiin alueilla palvelukentän tuntemuksena eikä sen laajassa merkityksessä asiakkuuden kokonaisuuden koordinoitina.

...se on kaikkein vahvin osa se palveluohjaus [sosiaaliohjaajalla] (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

Yhdellä alueista, jossa työparimallia on ryhdytty vasta vahvistamaan, suhtautuminen siihen oli tietyissä tiimeissä varauksellista, mikä johtui heikoista kokemuksista ja työparityössä työntekijöiden roolien sekä työparityön hyödyn epäselvyydestä.

...kuka sit on niis vastuussa, kuka on se omatyöntekijä, voiks olla kaks omatyöntekijää vai mikä se on tavallaan se roolijako (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 3)

Kuitenkin työparityössä nähtiin alueella myös potentiaalia ja osalla sosiaaliohjaajista oli siitä hyviä kokemuksia. Muutama sosiaaliohjaaja kertoi, että heillä on pelko tai kokemus siitä, että käytännöntyö jää työparityössä sosiaaliohjaajalle ja sosiaalityöntekijän rooli jää vähäiseksi. Erästä sosiaaliohjaajaa huolestutti, että rooli muodostuu niin sanotuksi sihteeriydeksi. Sosiaalityön arvon tunnustaminen työparityössä on lähtökohtana sosiaalityöntekijän asiantuntijuuden hyödyntämiselle. Yhdellä alueista sosiaaliohjaajat tulkitsivat sosiaalityön hyötyä erityisen tarpeessa oleville asiakkaille palvelujen kautta, eivätkä kaikki sosiaaliohjaajat tunnustaneet sosiaalityöntekijästä työparina lisäarvoa asiakkaalle.

Mä oon myös miettiny sitä, et kuinka perusteltuu se työparius on niinku, tai tavallaan kuinka pitkään. Mä ymmärrän sen saattaen siirtämisen, mut se, että, et ei siel voida sit moneks kuukaudeks jäädä. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

Mä en osaa sanoa tuoks se jotain lisäarvoa hirveesti välttämättä, et onkse [työpari] sossu vai onkse sit toinen sosiaaliohjaaja. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 3)

Ne on ne samat palvelut kun ETT:llä tarjolla, ja se ei niinku tavallaan tuo mitään lisää. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

Kahdella alueista mainittiin, että koska asiakkaita on niin paljon, niin joskus asiakkuuksia ”pyöritetään palveluilla”, kuten eräs työntekijä asian ilmaisi. Tällöin jää kyseenalaiseksi, mikä arvo sosiaalityöntekijän työpanoksella erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille lopulta on. Asiakaslähtöistä olisi, että perhesosiaalityön erityisen tuen sosiaalityö ei määrittyisi vain palvelujen kautta, vaan sosiaalityön merkitys ja rooli nähtäisiin monipuolisemmin ja sitä hyödynnettäisiin prosesseissa sen koko potentiaalissa.

Palvelut ovat kuitenkin tärkeä osa perhesosiaalityötä ja myös niiden kohdalla tulee miettiä, miten niiden kautta saadaan hyödynnettyä työntekijöiden osaamista ja ammattitaitoa niin asiakkaalle kuin työyhteisöönkin. Palvelujen kohdalla jokaisella alueella korostui toive hyvinvointialueiden itse tuottamien palvelujen lisäämisestä, sillä sen kautta nähtiin mahdollisuudet tukea asiakasta paremmiksi. Luvussa 5.2.3 olen avannut sitä, mitä hyötyjä hyvinvointialueen itse tuottamista palveluista nähtiin olevan yhteistyön ja prosessin eheyden kannalta, mutta lisäksi niiden nähtiin haastatteluissa lisäävän asiantuntijuuden ja osaamisen jakamista ja hyödyntämistä. Positiivisena muutama työntekijä piti esimerkiksi sitä, että työntekijät tuntevat toistensa osaamista. Tätä kautta voidaan valikoida asiakkaalle sopivimman osaamisen omaava työntekijä ja osaamista pystytään myös jakamaan työyhteisössä.

...siinä oppii tuntemaan työntekijöitä, et kun ostetaan ostoista niin ei yhtään tiedä mitä sieltä tulee. (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaaliohjaaja 5)

Ostopalveluissakin nähtiin hyötyjä. Esimerkiksi erilaista täsmäosaamista nähtiin olevan enemmän työntekijämäärään ollessa suurempi. Eräs sosiaaliohjaaja totesi, että ostopalveluissa vähimmäiskoulutusvaatimuksen asettaminen perhetyössä sosiaalialan korkeakoulutasolle takaa sosiaalialan osaamisen asiakkaiden käyttöön. Alueilla oli eroja siinä, millä ammattinimikkeellä hyvinvointialueiden tuottamaa työtä tehtiin.

Aineiston perusteella niin sanottu palvelut edellä- periaate kaventaa sosiaalityön roolia. Sosiaalityöntekijän tärkeäksi tehtäväksi määritellään tutkimuskirjallisuuden perusteella, erityisesti erityisen tuen asiakkaiden kohdalla, esimerkiksi palveluohjaus (Juhila 2018, 179-180; Mönkkönen 2018, 145; Koivisto ym. 2016,8, 13; Hyttinen 2003, 86). Yksi tavoite erityisen tuen työssä on varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa sosiaali- ja terveyspalvelut (STM 2017, 26-27). Haastatteluissa kerrottiin, että joskus tarvitaan motivoivaa (ks. Mönkkönen 2018, 162) tai voimavaroja vahvistavaa työskentelyä ennen palvelun aloittamista. Haastatteluissa mainittiin myös kannattelevan työn merkitys

(ks. Kanaoja 2017a, 191; Muukkonen 2008d, 49, 52, 55), mutta nämä eivät kaikilla alueille mahdollistuneet tai mahdollistuvat vain heikosti.

...erityisen tuen perheet on ehkä sen tyypisiä, että ne ei välttämättä istu heti suoraan mihinkään palveluun (H5: Alue C, palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijä 1)

Meillä nähdään myös se, et sosiaalityö on palvelu ja sitähan se on. Vaikka siit ei tehä päätöstä, ni kyllä sillä on arvo! (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 2)

Kuitenkin osalla alueista tai alueiden sisällä tietyissä yksiköissä tai tiimeissä sosiaalityötä ei tunnisteta itsenäisenä palveluna tai lisäarvona. Esimerkiksi yhdellä alueella työntekijöiden mukaan ylempää oli linjattu, että asiakkaaksi ei voi ottaa, tai asiakkaana ei voi pitää asiakasta, jolla jokin palvelu ei ole käynnissä. Tämän kanssa alueen työntekijät olivat yksikantaan eri mieltä. Muukkonen (2008c, 60-61) muistuttaa, että sosiaalityö ei saa kaventua vain prosessinohjaukseksi vaan kohtaamistyö on edelleen välttämätön osa sosiaalityöntekijän työtä. Kanaoja (2017a, 185) muistuttaa, että myös asiakkaan ja työntekijän suhde ja kohtaamiset tulee nähdä työvälineenä muutoksen aikaansaamisessa. Näitä myös haastatteluissa korostettiin.

Täs mejjän työssä ei oo mitään järkee jos mä vaan valvon ja koordinoin enkä tee mitään muut ku tilaan palvelui. (H4: Alue A, suunnitelmallinen työn sosiaalityöntekijä 2)

Myös lähes kaikki sosiaaliohjaajat eri alueilta toivoivat mahdollisuutta tehdä enemmän ydintyökseen kuvaamaansa lähityötä asiakkaan kanssa.

...meil on tietty koulutus ja oikeestaan se on enemmän suunnattuna siihen lähityöhön. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

...niin tätä työkaverit kipuilee, et ne haluis olla kentällä ja tehä sitä perhetyötä (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

Eräs alueen B sosiaaliohjaaja toivoi, että työparimallin vakiintumisen myötä sosiaaliohjaajille mahdollistuisi paremmin kohtaamistyö. Se, miten paljon sosiaaliohjaajille mahdollistui itse palvelujen toteuttaminen perheisiin, vaihteli alueittain ja alueiden sisälläkin yksiköittäin.

...mä aikapaljon itse teen niit palveluita, myös tuotan heille. Varsinkin vauvaperheille, joskus muillekin. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 4)

...me voitas tehä ihan hyvin, mutta me ei keretä. (H3: Alue C, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 1)

Kohtaamistyö vahvistaa suhdeperustaisuutta, jonka tiedetään olevan tärkeää hyvässä asiakaslähtöisessä sosiaalityössä sekä työn vaikuttavuudessa (ks. mm. Holt & Kelly 2018; Hietamäki 2015, 329; Murphy, Duggan & Joseph 2013, 711). Yhdellä alueella suunnitelmallisen työn työntekijät kertovat tekevänsä joskus paljonkin kohtaavaa työtä ja jopa paikkaavansa joskus palvelujen saatavuusongelmista johtuvaa palvelujen puutetta

viikoittaisilla tukikäynneillä. Sosiaalityöntekijä toteaa, että hänen tehtävänkuvaansa ei ole perhetyön tai sosiaaliohjauksen paikkaaminen, mutta tätä tehtiin asiakkaan edun nimissä. Kohtamaistyötä pidettiin ensiarvoisena ja asiakkaiden tavoitettavissa haluttiin olla, vaikkakin muualta työyhteisöstä oli tullut paineistusta siihen, että kohtaavaa työtä tulisi vähentää ja työntekijöiden tulisi varata asiakaskontakteille erilliset ajat eikä olla niin joustavasti saavutettavissa. Työntekijät taas näkivät, että työntekijän saavutettavuus kuuluu hyvään palveluun ja asiakkaiden tarpeisiin vastaamiseen.

...joku on ehkä sanonu et te teette liikaa, aivan liikaa perheisiin töitä. Ja mejjän näkemyksen mukaan ei tehdä, vaan et he tarvitsee sitä [...]. mä en niinku nää et miks mejjän pitäis olla vaikeesti tavoitettavissa tai miks asiakkaan pitää odottaa tai miks niinku mitään, et jos mul on mahollisuus vastata tähän viestiin tai tähän puheluun tai tähän sähköpostiin ihan saman tien, niin mä hoidan sen (Erään alueen sosiaaliohjaaja)

Yhden alueen sosiaalityöntekijä toteaa suhdeperustaisen sosiaalityön olevan suorastaan vitsi, koska sitä on mahdotonta toteuttaa. Työntekijä kertoo, että asiakaskohtaamiset ja kontaktit rajautuvat palvelun arviointikäynteihin ja ilmoitusten käsittelyyn. Kohtaamiseen käytetty vähäinen aika vaikuttaa liittyvät kaikilla alueilla suuriin asiakasmääriin.

Se on niinku minä, joka varmistaa et siel on joku joka työskentelee sen perheen kans. Niin ja se joku on joku muu ku minä, ku mä en pysty siihen tällä asiakasmäärällä [...]. oon sen niinku taistelun omassa päässäni hävinny et se sosiaalityö olis interventio jolla olis, joka olis itsessään se, se väline. (Erään alueen sosiaalityöntekijä)

Mä haluaisin välil et mul on enemmän aikaa. Mä voisin vaik viikottain tavata jotain tietty perhettä tiety vaiheessa, mut ei semmoseen oo aikaa (Erään alueen sosiaalityöntekijä)

Yhdellä alueista sosiaalityöntekijä kertoo, että hänellä on ollut pahimmillaan 100 asiakasta. Nyt asiakkaita alueen sosiaalityöntekijöillä on noin 60- 80. Toisella alueella määrä on noin 40 asiakasta ja kolmannella määrä vaihtelee 30-55 välillä. Tämän alueen työntekijät kertovat, että asiakasmääriä on tietoisesti laskettu esihenkilön ohjauksella.

Pitää hyväksyä se, et jotkut asiakkaat oottaa ja asiat venyy, et saa tehtyy sitte kuitenki aina joisaki perheissä sitä sellasta tiiviimpää ja sitä vaikuttavaa sosiaalityötä. (H4: Alue A, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 2)

...pitäis olla selkeesti vähemmän asiakkaita tai vähemmän sitä niinku painetta ja kiirettä, et sen työn vois tehdä hyvin. (H7: Alue B, suunnitelmallisen työn sosiaaliohjaaja 2)

...mä jätän toisii hommii tekemättä ja teen sitä sosiaalityötä (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 1)

Systeemisestä työotteesta puhuttiin kahdella alueella. Tähän liittyy muun muassa holistiseen ihmiskäsitykseen perustuva työote ja monialainen yhteistyö (Payne 2021, 225, 239). Toisella alueella se oli toiminnassa, mutta sitä ei katsottu olevan mahdollista toteuttaa kiireen ja suurten asiakasmäärien vuoksi. Toisella alueella siihen koulutetaan. Tilanne ei ole työn vaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden kannalta optimaalinen, jos keskeisiä

työorientaatioita ei pystytä prosesseissa toteuttamaan, kuten suhdeperustaista tai systeemistä työotetta, sillä juuri työorientaatioiden kautta asiantuntijuus ja osaamisen muun muassa ilmenevät.

...systeeminen ajattelu on tullu meillekki ja se on tullu koko maahan, niin mua aluks tökki ihan kauheesti se, tökki ihan mennä sinne koulutukseen, ku mä tiesin, että täs työssä ei pysty käyttämään sitä sillä taval ku haluais (Erään alueen sosiaalityöntekijä)

Oleellista on tunnistaa eri koulutusten kautta saatu asiantuntijuus ja osaaminen sekä miettiä miten perhesosiaalityön kontekstissa niitä saadaan eri prosesseissa hyödynnettyä. Tähän vaikuttaa myös sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tai erityissosiaaliohjaajien suhdeluvut. Joillain alueilla sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia on sen verran tasainen määrä, että jokaisessa prosessin vaiheessa työskentelee molempia. Yhdellä alueista taas sosiaalityöntekijöitä on suhteessa reilusti vähemmän kuin sosiaaliohjaajia, eikä alueella sosiaalityöntekijöitä työskentele kaikissa prosessin vaiheissa.

Reflektiivisten rakenteiden muodostaminen organisaatioihin on tärkeää (Hingley-Jones & Ruch 2019, 235) ja erityisesti niiden merkitys korostuu tilanteissa, joissa työprosessit tai ammattikunnat ovat eriytyneitä toisistaan (Yliruka ym. 2022, 32). Esimerkiksi erityisen tuen tarpeen tunnistaminen ulottuu haastattelujen perusteella jokaiseen työvaiheeseen ja työntekijään, ei vain sosiaalityöntekijöihin ja palvelutarpeen arviointiin. Kahdella alueella, jossa sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia toimi samoissa työtiimeissä, voitiin helpommin hyödyntää sosiaalityöntekijöiden osaamista erityisen tuen arvioinnissa ja yhteistä reflektiota käytiin tiimikokouksissa ja asiakastiimeissä, mutta alueella, jossa sosiaalityöntekijät toimivat omassa tiimissään, sosiaaliohjaajille jää itsenäisempi vastuu tunnistaa erityisen tuen tarve. Reflektiivisten rakenteiden kautta tiimit ja ammattikunnat pystyvät hyödyntämään toistensa osaamista, vaikka eivät työskentelisiväkään samassa tiimissä. Organisaatioissa tarvitaan avoimen kommunikaation ja yhteisen pohdinnan mahdollistavia rakenteita (Parrot 2008, 34). Kahden alueen asiakastiimit ja yhden alueen systeemiset tiimit ovat hyviä esimerkkejä tätä ajatusta hyödyntävistä foorumista.

...meillä on siis systeeminen työote käytös. Meil on joka toinen viikko systeemiset asiakastiimit (H4: Alue A, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 1)

...se on ihan super juttu, et meil on siel [systeemisessä tiimissä] perheterapeutti. (H4: Alue A, suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä 2)

...kerran viikossa meillä on niinku tiimi, jossa sä voit tuoda keissin esiin, jos sulla on vaikee keissi mihin sä haluat tiimiltä niinkun näkemystä tai mielipidettä. (H1: Alue A, palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja 1)

Alueilla on aineiston perusteella muodostettu erilaisia reflektiivisiä rakenteita prosessien tueksi, mutta joskus ne toimivat enemmänkin prosessin rattaina kuin asiakaslähtöisyyttä tukevinä käytäntöinä. Esimerkiksi erilaiset konsultaatiokäytännöt näyttäytyivät enemmän asiakkuuksien kriteerien tarkastelupaikkana kuin asiakaslähtöisyyttä tukevinä, ammattiosaamisen jakamisen paikkoina, mutta myös hyviä kokemuksia kerrottiin tilanteista, joissa konsultaatiokäytännöt nimenomaan toimivat jälkimmäisen kuvauksen mukaisesti. Reflektiivisten rakenteiden hyötynä nähtiin, että työntekijät voivat peilata ratkaisuja ja vaihtoehtoja toisten kanssa, jolloin voidaan hyödyntää toisten osaamista ja oma näkökulma laajenee. Näin asiakas voi saada laadukkaampaa tukea.

Se on hienointa, et sitä arvioidaan tasaisesti yhdessä ja voidaan mieltä yhdessä [...], siit tulee ne erilaiset näkemykset. Se on asiakkaan oikeus myös, et siinä on niinku vähän semmosta monialaista tarkastelua (H6: Alue B, erityisen tuen sosiaalityöntekijä 2)

Reflektiiviset rakenteet varmistavat, että työntekijät eivät tee työtään eristyksissä (Ruch 2007, 674). Joillain alueilla reflektiiviset rakenteet rajoittuivat pääosin perhesosiaalityön sisälle ja osassa alueista niitä laajennettiin myös lähitoimijoiden yhteistyösuhteisiin. Pääosin monialaisen yhteistyön kohdalla prosessit tai rakenteet eivät ohjaa yhteistyötä vaan se, saadaanko monialaisen yhteistyön kautta eri ammattikuntien osaaminen myös työntekijää ja asiakasta hyödyttävällä tavalla käyttöön, jää työntekijöistä riippuvaiseksi.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Sosiaalipalvelujen järjestämisvastuu on tutkimuksentekovuonna siirretty kunnilta niitä laajemmille hyvinvointialueille ja sosiaalialan organisaatioissa on aloitettu alueiden sisäinen yhdentämistyö. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa prosessien kehittämis- ja yhdentämistyön avuksi siitä, miten asiakaslähtöisyyttä voitaisiin ennistä paremmin huomioida perhesosiaalityön prosesseissa. Tutkimuksessa vastaan kysymykseen: Miten asiakaslähtöisyys ilmenee perhesosiaalityön erityisen tuen työn työprosesseissa ja järjestämistavoissa. Sisällön analyysin avulla paikansin aineistosta asiakaslähtöisyyden osa-alueita ja synteessinä koostui kolme kokonaisuutta, joiden kautta asiakaslähtöisyys ilmenee ja joiden kautta työn järjestämistavoissa ja prosesseissa voidaan tukea asiakaslähtöisyyttä. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen tutkimuksen kulkuun ja tutkimuksellisiin valintoihin. Koen, että aineisto oli laaja sekä riittävä tuottamaan analyysin tuloksena hyödynnettäviä tuloksia. Tässä luvussa vedän yhteen tutkimuksen keskeiset tulokset ja pohdin niiden merkitystä perhesosiaalityössä ja sosiaalialalla laajemminkin.

6.1 Tulosten yhteenveto

Tässä tutkielmassa asiakaslähtöisyys ilmenee työprosesseissa ja työn järjestämistavoissa asiakaslähtöisyyden osa-alueiden kautta, joita aineiston perusteella ovat *suhdeperustaisuus*, *yhdenvertaisuus*, *tarveperustaisuus* ja *osallisuus* sekä näitä läpileikkaavan *asiakkaan etu*. Synteessinä analyysissä syntyi kolme kokonaisuutta, joiden kautta asiakaslähtöisyyttä voidaan tukea prosesseissa: *prosessin eheys*, *asiakaslähtöisyys prosessien perusteluissa* ja *ammattilaisten asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntäminen prosesseissa*. Näiden sisältöjä olen eritellyt tulosluvussa.

Ensimmäisessä alaluvussa 5.1 erittelin kolme erilaista mallia järjestää perhesosiaalityön erityisen tuen työtä. Kaikilla kolmella tutkimukseen osallistuneella alueella oli erilaiset työn järjestämistavat. Jokaisessa toistui pääpiirteittäin samat vaiheet, mutta vaiheita oli eriytetty ja yhdennetty eritavoin ja eri yksiköissä tai tiimeissä työskenteli ammattilaisia eri kokoonpanoin. Merkittävänä erona alueilla oli lastensuojelun ja perhesosiaalityön suhde prosesseissa. Kahdella alueista vireillepanojen käsittelyvaihe ja palvelutarpeen arviointi oli yhdennetty lastensuojelun ja perhesosiaalityön kesken. Toisena merkittävänä erona oli työvaiheiden eriyttäminen. Kahdella alueella työntekijät vaihtuvat

asiakasprosessin aikana työvaiheiden eriyttämisen vuoksi lähtökohtaisesti kaksi kertaa ja yhdellä kolme kertaa. Reflektiiviset rakenteet perhesosiaalityön sisällä ja monialaisessa yhteistyössä ovat asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeitä prosessien kaikissa vaiheissa. Reflektiiviset rakenteet paikantuivat aineistossa monialaiseen yhteistyöhön, esihenkilön tukeen ja kollegiaalisen tukeen. Rakenteet vaihtelivat alueittain.

Alaluvussa 5.2 avasin prosessien eheyttä, joka on vahvasti asiakaslähtöisyyttä tukeva tekijä. Käsittelin omissa alaluvuissaan arviointivaiheen eheyttä, oikea-aikaisuuden haasteiden merkitystä prosessien eheydelle sekä reflektiivisiä rakenteita ja muita yhteistyörakenteita suhteessa prosessien eheyteen. Eheä prosessi näyttäytyy aineiston perusteella sekä asiakkaan että työntekijöiden näkökulmasta jatkumona ilman työntekijävaihtoja, katkoja tai ylimääräisiä vaiheita. Siinä kokonaisprosessin nivelvaiheiden riskit asiakaslähtöisyydelle on tunnistettu ja niitä on pystytty poistamaan tai lieventämään. Eheässä prosessissa asiakas on osallinen kaikissa vaiheissa. Mitä enemmän työvaiheita ja prosesseja oli eriytetty, sitä enemmän syntyi rajapintoja tiimien, työvaiheiden ja toimijoiden välille. Näissä aineiston perusteella erityisesti esiintyy asiakaslähtöisyyttä haastavia tekijöitä esimerkiksi asiakkaiden yhdenvertaisuuden, osallisuuden, arvioinnin onnistumisen ja suhdeperustaisuuden näkökulmista. Työntekijän pysyvyys näyttäytyy suhdeperustaisuuden kannalta oleellisena, asiakkaan kuormitusta vähentävänä, laadukkaan luottamukseen, tietoon ja perheen tilanteen ymmärtämiseen nojaavan työn pohjana. Mitä vähemmän työvaiheita ja -tiimejä oli eriytetty, sitä yhdenmukaisempia toimintatavat prosesseissa olivat, mikä takaa tasalaatuisemman ja yhdenvertaisemman tuen asiakkaille. Isoilla alueilla näyttäytyi haasteellisena säilyttää yhdenmukaiset käytänteet. Työntekijät toivoivat asiakkuuksien kriteerien ja arviointityön prosessien yhdenmukaistamista.

Eheyttä tukevia prosesseja on esimerkiksi lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhdennetyt prosessit, joiden vuoksi irralliset arvioinnit sekä rajapinnat vähenevät ja asiakas on vahvemmin osallisena arvioinnissa. Toinen eheyttä tukeva malli on suunnitelmallisen työn ja palvelutarpeen arvioinnin yhdistäminen, joka on suhdeperustaisuuden, tiedon kumuloitumisen ja prosessin eheyden kannalta asiakaslähtöinen. Aloitettu tuki ei katkea, palveluja pystytään aloittamaan oikea-aikaisemmin ja jonoja muodostuu perhesosiaalityön sisälle vähemmän. Työvaiheiden eriyttäminen lisää jonoja perhesosiaalityön sisälle ja jonot koettiin asiakaslähtöisyyden kannalta ongelmallisiksi. Jonojen määrään ja pituuteen vaikuttaa osaltaan työn järjestämisen tavat, monialaisen yhteistyön prosessit ja se, miten tehokkaasti ja vaikuttavasti ydintyötä pystytään prosesseissa tekemään.

Palvelujen saatavuusongelmien takia tuen saanti viivästyy. Palvelujen osalta eheää prosessia tukee hyvinvointialueen omana työnä tuotetut palvelut, jossa työparimainen yhteistyö, arvioiva työote, ja tuen räätälöinti nähtiin mahdollistuvan.

Eniten asiakaslähtöisyyteen liittyviä haasteita ilmeni tiimien ja toimijoiden yhdyspinnoilla sekä asiakkuuden nivelvaiheissa ja siksi reflektiiviset rakenteet nousivat oleelliseksi. Niiden avulla voidaan silloittaa työvaiheita yhteen sekä vähentää prosessien eriyttämisestä aiheutuvia haittoja niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta. Esimerkiksi siirtoneuvottelut koettiin asiakaslähtöisyyden kannalta tärkeinä reflektiivisenä käytäntönä nivelvaiheissa. Mitä enemmän työvaiheita, tiimejä ja toimintoja on eriytetty, sitä enemmän tarvitaan reflektiivisiä rakenteita varmistamaan prosessin eheyttä. Työvaiheiden, -tiimien ja toimijoiden erillisyyttä aiheuttaa osalla alueista vastuun siirtämistä ja kilpailuasetelmaakin, jolloin reflektiiviset käytännöt näyttäytyivät joskus rajanvedon, eikä asiakaslähtöisen yhteistyön paikkoina. Monialaisessa yhteistyössä tiedon vaihto, asiantuntijuuden jakaminen, sekä yhteinen tavoite ja suunnitelma tuovat eri toimijoiden prosesseja lähemmäksi yhtenäistä asiakkaan auttamisprosessia. Toimimattomana yhteistyö aiheuttaa asiakkaan pompottelua tuesta toiseen. Yhdennetyt prosessit kuten lastensuojelun ja perhesosiaalityön yhdennetyt työvaiheet nähtiin asiakaslähtöisinä, koska yhteistyö toteutui niissä automaationa eikä irrallisina prosesseina. Lisäksi systeminen tiimikokous -malli sekä eri työvaiheiden, ammattikuntien ja toimijoiden yhteiset kokousmuodot olivat asiakaslähtöisyyttä tukevia rakenteiden tasolla ilmeneviä yhteistyömuotoja. Muuten yhteistyö jäi prosesseissa pitkälti työntekijäkohtaiseksi ja resursseista riippuvaiseksi. Monialainen yhteistyö näyttäytyy pääosin rinnakkaisina prosesseina eikä integroituna, interprofessionaalisenä yhteistyönä. Suuret alueet haastavat sekä monialaisen että perhesosiaalityön sisäisen monialaisen yhteistyön ja käytäntöjen yhteneväisyyttä.

Alaluvussa 5.3 käsittelen asiakaslähtöisyyttä prosessien perusteluissa. Perusteluissa näkyy vahvasti järjestelmäkeskeisyys ja asiakaslähtöisyys jää joskus toissijaiseksi. Asiakaslähtöisyyden eri osa-alueita joudutaan prosessien perusteluissa joskus arvottamaan. Käsittelen alaluvussa ensin asiakaslähtöisyyttä arviointiprosessien perusteluissa ja tämän jälkeen palvelujen perusteluissa. Arviointityöhön liittyen tulkinnat lastensuojelun ja erityisen tuen asiakkuuksien kriteereistä olivat kirjavia erityisesti prosessi- ja tiimitasolla eriytyneissä käytännöissä. Järjestelmäkeskeiset kriteerit näyttävät joskus kilpailevina tarvelähtöisille kriteereille. Palvelut määrittivät vahvasti sitä, mitä ja mistä asiakkaat tukea saavat. Lisäksi perheen ammattiverkosto, yhteistyökyky ja motivaatio merkitsevät.

Puhtaasti järjestelmäkakeskeisiäkin kriteereitä ilmeni, joissa työn sujuvuus työntekijänäkö-
kulmasta määritti erityistä tukea. Toisaalta puhtaasti asiakaslähtöisiäkin kriteerejä mai-
nittiin. Kaikilla alueilla asiakkaat siirtyvät lastensuojeluun myöhäisessä vaiheessa, joskus
vasta kun tarvitaan sijoitusta. Syyt paikallistuivat järjestelmän reunaehtoihin sekä lasten-
suojelun että perhesosiaalityön prosesseihin. Palvelutarpeen arvioinnin laajuutta perus-
tellaan pitkälti ulkokohtaisin perustein, mutta myös tarveperustaisesti. Joissain proses-
seissa tai työn järjestämisen tavoissa järjestelmäkakeskeisyys ohjaa työtä, ja asiakkaan edun
ensisijaisuuden -periaate ei todennu. Esimerkiksi lapsen oikeus palvelutarpeen arviointiin
jää joissain tapauksissa osin riippuvaiseksi työnjärjestämisen tavasta.

Palveluvalikolla on suuri merkitys sille, millaista tukea asiakas saa. Yhdellä kol-
mesta alueesta oli selkeästi toisista alueista poikkeavat palvelut. Laaja palveluvalikko
nähtiin asiakaslähtöisenä. Erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tilanteet ovat
muuttuneet haastavammiksi ja kahdella alueella palvelujen ei koettu olevan riittäviä tar-
peisiin vastaamiseen. Tarvelähtöisesti kehitetyt palvelut koettiin asiakaslähtöisiksi, sa-
moin hyvinvointialueiden omana työnä tuotetut palvelut. Tuen porrasteisuutta (ks. Ala-
talo ym. 2019) ei ole alueilla käytössä ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden sta-
tus ei vaikuta palvelujen saantiin, palveluvalikkoon tai tuen intensiteettiin.

Tulosluvun viimeisessä alaluvussa toin esille, miten ammattilaisten asiantunti-
juuden ja osaamisen hyödyntäminen prosesseissa ilmenee. Perhesosiaalityössä työsken-
telee työntekijöitä eri ammattinimikkeillä ja koulutus pohjilla, koska asiakkaiden tarpeet
vaativat erilaista osaamista. Asiakkaan edun mukaista on, että hän saa käyttöön tarvitta-
van osaamisen tarpeisiinsa nähden ja että työntekijät pystyvät hyödyntämään työyhteis-
össä olevaa osaamista asiakkaan hyväksi. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien tai
erityissosiaaliohjaajien suhdeluku vaihtelee alueittain paljon ja tämä vaikuttaa siihen, mi-
ten erityisen tuen asiakkaat ja perhesosiaalityö työyhteisönä hyötyy sosiaalityöstä. Alu-
eilla sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvat ovat pitkälti yhteneväiset pro-
sesseissa. Osa piti tätä hyvänä ja tasa-arvoisena, osa toivoi selkeämpää roolitusta. Kaik-
kiällä sosiaalityön merkitystä tai arvoa asiakkaalla ei tunnisteta. Esimerkiksi osa työnte-
kijöistä tulkitsee sosiaalityön arvoa palvelujen kautta ja joissain alueilla sosiaalityötä ei
tunnisteta itsenäisenä palveluna. Reflektiivisten käytäntöjen kautta eri ammattikuntien
asiantuntijuutta voidaan hyödyntää prosesseissa, mutta käytännöt tarvitsevat paikoin vah-
vistusta. Sekä sosiaalityöntekijöillä että sosiaaliohjaajilla jää rajallisesti aikaa lähityöhön
esimerkiksi asiakasmäärien ja kiireen vuoksi. Suhdeperustaisuutta ei aina pystytty

hyödyntämään työssä. Joillain alueilla asiakkuuksia ”pyöritetään palveluilla”. Hyvinvointialueiden itse tuottamat palvelut vaikuttavat mahdollistavan työntekijän asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntämisen paremmin asiakkaiden ja työyhteisön käyttöön. Ammattikuntien rooleissa on selkiyttämisen varaa, jotta prosesseissa voitaisiin hyödyntää vahvemmin eri ammattikuntien osaamista.

6.2 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämä tutkimus tuottaa ajankohtaista tietoa perhesosiaalityön työn järjestämisen tavoista, prosesseista sekä siitä, miten asiakaslähtöisyys niissä ilmenee. Tutkimuksen tieteofilosofisena lähtökohtana toimi kriittinen realismi, jossa yhtenä keskeisenä elementtinä on erilaisten rakenteiden ja tendenssien paljastaminen sekä rakenteisiin vaikuttamisen kautta muutoksen mahdollistaminen (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 184, 189-190). Tutkimuksessa pureudutaan perhesosiaalityön yksiköiden rakenteisiin ja tulosten perusteella voidaan todeta, että jos työn järjestämistavat eivät mahdollista asiakaslähtöisyyden toteutumista, jää työntekijöille prosessien sisällä vain rajalliset mahdollisuudet toteuttaa ja turvata asiakaslähtöisyyden toteutumista. Työn järjestämistavoilla on merkitystä asiakaslähtöisyyden toteutumiselle.

Tutkimuksen synteessinä syntyi kolme kokonaisuutta, jotka ohjaavat sosiaalialan organisaatioita kiinnittämään huomiota *prosessien eheyteen, asiakaslähtöisyyteen prosessien perusteluissa ja ammattilaisten asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntämiseen prosesseissa*. Vaikka tutkimuksen konteksti on perhesosiaalityö, tuloksia voidaan sovel-tavin osin hyödyntää muissakin sosiaalipalveluissa, sillä analyysin pohjalta syntyneet tulokset liittyvät paitsi perhesosiaalityön sisäisiin tekijöihin, myös sosiaalialalla yleisesti tunnistettuihin haasteisiin, kuten palvelujärjestelmän sirpaleisuuteen (ks. mm. Paavola, Rautajoki & Pohjola 2019, 97; Hyväri 2017, 31) ja integroinnin tarpeisiin (mm. STM 2023, 32; STM 2022, 18), suhdeperustaisuuden vahvistamiseen (ks. mm. Kanaoja 2017a, 188; Saikkonen ym. 2021, 102) sekä sosiaalityön asiantuntijuuden tunnistamiseen ja hyödyntämiseen organisaatioissa (ks. mm. STM 2023, 4, 18; Viinämäki & Pohjola 2016, 60). Tulokset antavat tietoa siitä, miten asiakaslähtöisyyden osa-alueet tulevat huomioiduiksi työn järjestämisen tavoissa, ja mitä asiakaslähtöisyyttä tukevia tai sitä haastavia tekijöitä työprosesseihin liittyy. Tutkimuksessa on emansipatorinen tiedonintressi, joka näkyy

myös tuloksissa. Tuloksia voidaan hyödyntää erityisen tuen asiakkaiden aseman ja toimijuiden vahvistamisessa kehittämällä niiden pohjalta asiakaslähtöisiä työprosesseja.

Tulokset vahvistavat, että prosessien eriyttämisellä on epätoivottuja seurauksia asiakaslähtöisyydelle. Näitä on havainnut tutkimuksessaan myös muun muassa Alatalo (2019; 2018), Ferguson ym. (2020), Jaakkola (2016), Eräsaari (2014) sekä Rasa ja Vuolukka (2019). Kun työ- tai asiakasprosessin kokonaisuutta eriytetään työvaiheittain, ei työntekijän pysyvyyttä tai perheen tilanteen ymmärryksen ja tiedon kumuloitumisen jatkumoa voida varmistaa (ks. myös Alatalo ym. 2019, 11; Alatalo 2018, 43, 46, 49). Asiakkaan osallisuus voi asiakkuuden nivelvaiheissa heikentyä ja kuormitus lisääntyä. Tulokintaerojen ja virhetulkintojen riski kasvaa, kun tiedon alkuperästä etäännyetään. Näitä riskejä näkyy työn järjestämisen malleissa, joissa lastensuojelu ja perhesosiaalityö; erityisen tuen työn sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat; tai arviointivaiheet ja suunnitelmallisen työn vaiheet ovat eriytyneet tiimi- ja prosessitasolla toisistaan.

Työvaiheiden eriyttäminen lisää tuen oikea-aikaisuuden haasteita, sillä toimintatapa aiheuttaa jonoja toimintojen sisälle, katkaisee tuen jatkumoa ja viivästyttää palvelujen aloittamista. Työntekijän vaihtuessa aikaa menee tilanteen uudelleenarviointiin, tutustumiseen ja luottamuksellisen suhteen luomiseen. Työn järjestämistavat voivatkin lähikäyttökohtaisesti heikentää mahdollisuuksia hyödyntää suhdeperustaista työtettä (ks. myös Ferguson ym. 2020, 697). Lastensuojelussa työprosessien pilkkominen työvaiheiden mukaisesti on aiheuttanut työntekijöiden välisten suhteiden ja kollegiaalisuuden sekä reflektiivisyyden heikkenemistä (Alatalo 2018, 103). Myös työntekijän näkemys työn kokonaisuudesta voi kaventua (vrt. Jaakkola 2016, 75, 102; Eräsaari 2014, 132). Nämä riskit näkyivät aineistossa paikoin myös perhesosiaalityössä eriytettyjen prosessien kohdalla.

Edellä olevista voidaan johtaa, että prosesseissa tulisi vahvemmin kiinnittää huomiota niiden eheyteen, kuten siihen, miten prosesseista saadaan asiakkaiden näkökulmasta yhdenmukaisia, miten työntekijöiden vaihtuvuutta saadaan asiakasprosessissa vähennettyä, miten tuen katkeilua ja yksiköiden sisälle muodostuvia jonoja saadaan vähennettyä ja kuinka eri työvaiheita saadaan silloitettua vahvemmin toisiinsa. Palvelun tasalaatuisuuden, asiakkaiden yhdenvertaisuuden ja ylipäättään asiakkaan edun kannalta on tärkeää, että työntekijöiden kautta asiakkaan käytössä on erilaisia näkökulmia ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa osaamista. Osaamista ja asiantuntijuutta organisaatioista löytyy, mutta eriytetyissä työn järjestämistavoissa se voi olla vaikeasti hyödynnettävissä.

Tulosten perusteella erilaiset reflektiiviset rakenteet sekä integroidut prosessit ja yhteistyörakenteet ovat hyviä keinoja eheyttää prosesseja asiakaslähtöisesti. Reflektiivisyys on tutkimuskirjallisuuden perusteella vahvasti asiakaslähtöisyyttä tukeva elementti ja reflektiivisten rakenteiden vahvistaminen on tunnistettu tärkeäksi sosiaalialan organisaatioissa (ks. mm. Hingley-Jones & Ruch 2019, 235; Karttunen & Hietämäki 2014, 331). Keskeinen johtopäätös on, että organisaatioissa on tunnistettava työn kannalta oleelliset riippuvuussuhteet ja yksiköissä tulee rakentaa työprosesseja ja tiimirakenteita ne huomioiden (vrt. mm. Alhanen ym. 2019, 9, 35).

Tutkimus vahvistaa, että erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tilanteet ovat moninaisia, jolloin monialaisen yhteistyön tarve korostuu (vrt. mm. Mönkkönen 2018, 137; Alatalo 2018, 13). Monialaisen yhteistyön taustalla on asiakaslähtöinen perustelut. Sen kautta saadaan muun muassa hyödynnetyksi erilaista osaamista asiakkaan hyväksi (Isoherranen 2006, 71). Tämä perustelu näkyi vahvasti tuloksissa. Kuitenkin yhtä lailla näkyi järjestelmäkokeskeiset perustelut. Ne ilmenivät tulkintakehyksenä, jossa asiakkaan tilannetta katsottiin työprosessin ja palvelujen näkökulmasta, eikä systeemisen työorientaation kautta. Organisaatioilla on tapana lähestyä tilanteita omasta näkökulmasta, omaa tonttiaan suojaten (Alhanen ym. 2019, 34; Bergman-Pyykkönen 2017, 576), mikä voi aiheuttaa Pärnan (2012, 40, 186) tunnistamaa kilpailuasetelmaa toimijoiden välillä.

Tärkeäksi kysymykseksi monialaisen yhteistyön kohdalla nouseekin, nähdäänkö sosiaalialalla eri yksiköt palvelujärjestelmän integroimistavoitteista huolimatta irrallisina toimijoina yksiköiden palvelujen kautta, vai pystytäänkö alalla toteuttamaan asiakkaan etua ja oikeuksia ajavaa, perheiden kokonaisvaltaiseen auttamiseen tähtäävää sosiaalityötä. Tulosten perusteella tällä hetkellä perhesosiaalityön prosessien tasolla painottuu enemmän ensimmäinen näkökulma. Jälkimmäinen asiakaslähtöinen näkökulma näkyy prosessien tasolla paikoin, mutta monialaisen yhteistyön hyödyntäminen jää silti pitkälti työntekijöiden osaamisen, näkökulman ja resurssien varaan. Jälleen vahvistuu tarve yhteisvastuullisuutta ja systeemistä toimintakulttuuria tukeville rakenteille. Palvelujärjestelmän pirstaleisuus on asiakaslähtöisyyttä heikentävä ongelma (ks mm. Rasa & Vuolukka 2019, 269; Arnkil & Heino 2014, 285) ja sen ratkaisemiseksi tarvitaan palvelujen vahvaa, yhteisesti johdettua toiminnallista integraatiota (ks. vastaavasti Airaksinen, Kolehmainen & Parkkinen n.d., 15-16).

Lapsen oikeuksien sopimuksen 3 artiklan 1 kappale velvoittaa, että lapsen etu asetetaan sosiaalihuollossa ensisijaiseksi periaatteeksi. Velvoite ulottuu myös

työprosessien järjestämistapoihin ja prosessien perusteluihin. Asiakslähtöisyyden osaluista prosessien kehittäminen ankkuroituu tulosten perusteella etenkin suhdeperustaisuuteen, yhdenvertaisuuteen ja tarveperustaisuuteen, mutta tiettyjä prosesseja ja työn järjestämistapoja perustellaan kuitenkin enemmän järjestelmän lähtökohdista. Asiakslähtöiset perustelut tulisi huomioida prosesseissa myös työnjaollisissa kysymyksissä ja prosesseja tulisi vahvemmin tarkastella sitä kautta, mitä kunkin ammattikunnan osaaminen ja asiantuntijuus voi eri prosesseissa asiakkaille antaa.

Yhdenvertaisuutta uhkaa prosessien vaihtelevat käytännöt ja perustelut. Esimerkiksi kun arvioidaan sitä, milloin asiakas kuuluu sosiaalihuoltolain alaiseen tukeen, erityiseen tukeen ja milloin lastensuojeluun, kriteerien epäselvyys on haaste (ks. mm. Pösö 2023; Araneva 2022, 81; Yliruka ym. 2022 32-33). Tarkkoja kriteereitä ei ole tarkoituksenmukaista muodostaa, koska perheen kokonaistilanne ja lapsen etu ovat määrittävimmät tekijät arviointityössä, mutta jonkinlaiseen yhteneväisyyteen tulisi asiakkaiden yhdenvertaisuuden nimissä päästä. Vaihtelevien asiakkuuksien kriteerien lisäksi tutkimuskirjallisuudessakaan ei ole päästy konsensukseen siitä, millä laajuudella ja milloin palvelutarpeen arviointi tulisi toteuttaa (vrt. mm. Hämeen-Anttilan 2017, 230; Araneva 2022, 159). Ei ihmeikään, että myös perhesosiaalityössä tulkinta- ja toteuttamistavat vaihtelevat. Asiakkaiden yhdenvertaisuuden varmistamiseksi lain soveltamisen ja valtakunnallisten ohjeistusten tulisi olla yhteneväisempiä ja selkeämpiä (ks. myös Pohjola 2019, 334) ja alueilla tulisi systematisoida niiden tulkintaa ja niiden pohjalta toimimista.

Laki velvoittaa kiinnittämään erityistä huomiota erityisen tuen asiakkaiden etuun (SHL 8 §). Perhesosiaalityön prosesseissa asiakaslähtöisyys ilmeni paikoin vahvana ja monipuolisesti, mutta erityisen tuen tarpeen asiakkaiden kannalta asiakaslähtöisyydessä näkyi prosessien tasolla haasteita. Erityisen tuen tarpeen merkitys ja asema perhesosiaalityössä vaatisi kirkastamista. Asiakaslähtöisyyden kannalta on oleellista, että perhesosiaalityön prosesseissa tarkennetaan, mitä erityisen tuen tarpeella tarkoitetaan, ketkä ovat erityisen tuen tarpeessa ja miten erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat työprosesseissa huomioidaan.

Erityisen tuen tarpeessa olevien ja sosiaalihuoltolain varhaisen tuen piirissä olevien asiakkaiden kohdalla prosessit tai palvelut eivät tulosten perusteella eroa kuin siinä, että erityisen tukeen oikeutetulla asiakkaalla on oikeus sosiaalityöntekijän työpanokseen. Erityisen tuen tarpeen statuksen hyöty näyttäytyy prosesseissa sosiaalityöntekijän roolin kautta. Tutkimuksen tulokset kuitenkin osoittavat, että sosiaalityöntekijän rooli voi jäädä

vähäiseksi esimerkiksi kiireen, mutta myös työn järjestämistapojen vuoksi ja erityisen tuen statuksen hyöty jää tällöin kyseenalaiseksi. THL:n työpaperissa ”Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa” (Alatalo ym. 2019, 27-28, 32), esitetään, että varhaisen tuen, erityisen tuen ja lastensuojelun toiminnallisia jäsenyyksiä tulee selkeyttää. Työpaperissa esitetään malli, jossa palvelutarpeen arviointi porrastetaan tuen tarpeiden mukaan ja perhetyö jäsenellään varhaisen tuen perhetyöhön, erityisen tuen perhetyöhön ja lastensuojelun tehostettuun perhetyöhön (emt). Tutkimus vahvistaa, että jäsenyyttä tai vastaavia jäsenyyksiä tarvitaan, sillä ei ole tarkoituksenmukaista vastata eri tarpeissa olevien asiakkaiden tilanteisiin samoin tuki- ja palveluprosessein. Asiakaslähtöistä on rakentaa kohdennettumpia palveluja ja prosesseja (ks. myös Mönkkönen 2018, 29; Marjamäki 2017, 507; Koivisto ym. 2016, 25).

Kriittisessä realismissa johdetaan tarkastelu ilmiöiden kuvailusta syvemmälle niiden olemassaoloa koskeviin kysymyksiin (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 194). Tutkimus herätteleekin pohtimaan, miten olemassa olevat rakenteet kuten työn järjestämistavat ja prosessit linkittyvät erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden tilanteisiin. Sosiaalihuoltolain uudistuksen tarkoituksena on ollut vähentää korjaavien palveluiden tarvetta (HE 164/2014), mutta tutkimuksen tulosten perusteella nykyiset rakenteet saattavat luoda jopa päinvastaista efektiä. Jonot perhesosiaalityössä on pitkät, tuen saanti katkeilee ja palvelujen saatavuus on heikkoa, minkä takia joskus varhaisen ja ennaltaehkäisevän tuen tarpeessa olevat asiakkaat saattavat prosessin aikana ajautua vaikeampiin tilanteisiin ja erityisen tuen tarve voi syntyä. Lisäksi tulosten perusteella perhesosiaalityössä vaativimmissa tilanteissa olevien erityiseen tukeen oikeutettujen asiakkaiden tarpeisiin ei pystytä vastaamaan aina riittävällä tavalla, jolloin erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla voi osin tuen riittämättömyyden takia syntyä tarve lastensuojelun asiakkuudelle.

Lastensuojelulain asiakasmitoituksen (13b §) astuttua voimaan, lastensuojelun avohuollon palveluihin pääseminen näyttää vaikeutuneen. Aiemmin lastensuojelun avohuollon asiakkaina olleita tulee yhä enemmän perhesosiaalityöhön ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden määrä kasvaa. (ks. vastaavasti Yliruka 2022, 32.) Lastensuojelussa vuonna 2023 asiakkaita sosiaalityöntekijällä saa olla 35 ja määrä tulee laskemaan laissa säädettyyn 30:een (emt., 2). Perhesosiaalityössä yhdellä tutkimukseen osallistuneella sosiaalityöntekijällä oli 80 asiakasta. Perhesosiaalityössä asiakkaat ovat kevyemmän tuen piirissä, jossa sosiaalityöntekijäresurssit, työprosessit ja palvelut on rakennettu

tutkimuksen tulosten perusteella pitkälti ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen profiiliin. Tilanne ei ole kestävä. Sekä inhimillisellä että yhteiskunnan tasolla tulee kalliiksi, jos korjaavien avopalvelujen puutteen tai niihin pääsyn estymisen tai viivästymisen vuoksi lapsia ajautuu viimesijaisiin palveluihin. Sekä tässä tutkimuksessa että Ylirukan ym. (2022, 32) tutkimuksessa työntekijät toteavat, että lastensuojelun avohuolto ei vedä ja lastensuojeluun siirtyy perhesosiaalityöstä suoraan sijoitustilanteissa olevia lapsia.

Resurssien lisäämiselle ja intensiivisemmille palveluille on perhesosiaalityössä ilmeinen tarve. On ajankohtaista tarkastella myös sosiaalityöntekijöiden riittävyttä perhesosiaalityössä sekä sosiaalityöntekijöiden roolia prosesseissa. Työparityön lisääminen, palvelujen ja prosessien porrastaminen sekä palvelujen ja muun tuen tarvepohjainen kehittäminen ovat analyysin perusteella vaihtoehtoja, joilla tilannetta voidaan kohentaa. Hyvinvointialueiden tuottamat palvelut näyttäytyvät tutkimuksessa asiakaslähtöisempänä tapana tuottaa palveluita kuin ostopalvelut, sillä ne muun muassa linkittyivät eheämmäksi osaksi muuta työtä ja niiden kautta mahdollistuu ammattitaidon ja osaamisen vastavuoroinen jakaminen työyhteisöissä. Kuitenkin tutkimuksen perusteella perhesosiaalityössä käytetään pääosin ostopalveluja. Palvelujen yksityistämisessä hyödyt nähdään palvelujen nopeudessa, ketteryudessa ja byrokratian vähenemisessä (Eräsaari 2013, 128) sekä siinä, että se monipuolistaa ja laajentaa palvelutarjontaa (Möttönen & Kettunen 2014, 118). Hyödyt eivät aineiston perusteella realisoidu, paitsi monipuolisuuden osalta yhdellä tutkimukseen osallistuneista alueista. Sosiaalialan yritykset ja järjestöt kehittävät palvelumuotoilun periaattein kohdennettuja palveluita, mutta jää hyvinvointialueiden harkintaan, millaisia palveluita ostetaan. Johtopäätöksenä korostan, että palvelujen intensiteettiä tai palvelujen monipuolisuutta on syytä tarkastella muuttuviin asiakassegmentteihin pohjaten. Asiakaslähtöisyys, etenkin tarveperustaisuus, tulisi nostaa vahvemmin palvelujen tuottamisen ja hankinnan perusteluihin.

Ontologisena sitoumuksena prosessifilosofia muistuttaa, että kaikki oleva on jatkuvassa muutoksessa ja toisiinsa vaikuttavien kompleksisten prosessien kokonaisuus. (Rescher 2006 3, 34) Tutkimuksen lähtökohta ja anti kiteytyvät tähän. Organisaatioiden rakenteet, kuten työn järjestämistavat, prosessit tai tiimit eivät ole staattisessa tilassa, vaan vuorovaikutteisesti toisiinsa kiinnittyneitä ja toimintaympäristön muutoksien mukana muovautuvia. Tämä näkyy esimerkiksi vahvasti esillä olevan lastensuojelulain 13b pykälän lisäyksen kohdalla, joka tulosten perusteella on muuttanut perhesosiaalityön ja lastensuojelun suhdetta, perhesosiaalityön asiakasprofiilia ja tarpeita, joihin perhesosiaalityön

prosesseilla ja muilla rakenteilla vastataan. Tutkimuksen keskeisenä antina on huomio, että asiakaslähtöisyyden toteutuminen vaatii toimintaympäristöön mukautuvia prosesseja ja että prosessit ovat riippuvuussuhteessa toisiin prosessin osiin, tiimeihin ja toimijoihin. Vaikuttaa siltä, että systeemisyydellä ja relationaalisuudella on vahva paikka asiakaslähtöisten prosessien kehittämisessä.

Kriittisessä realismissa korostetaan tulkintojen mahdollisuutta, mutta palauteaan tarkastelun siihen, että sosiaalialan ilmiöt ovat olemassa ja todellisia huolimatta tulkinnoista. Siksi sosiaalityössä on velvoite rationaalisten, käsitteellistettävien perusteiden ja päätelmien kautta toimimiseen. (Pekkarinen & Tapola-Haapala 2009, 191-192.) Sosiaalipalveluissa asiakkaiden tarpeet kumpuavat sosiaalisten ongelmien olemassaolosta, jotka tulee tunnistaa ja joita voidaan tietyin mekanismein vähentää tai poistaa. Prosessien eheys, asiakaslähtöisyys prosessien perusteluissa ja ammattilaisten asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntäminen prosesseissa toimivat asiakaslähtöisten prosessien kehittämisessä hyvänä pohjana. Asiakaslähtöisyyden osa-alueita on tutkimuskirjallisuudessa liitetty myös työn vaikuttavuuden lisääntymiseen. Suhdeperustaisella työotteella on huomattu olevan mahdollisia positiivisia vaikutuksia työn ja interventioiden vaikuttavuuteen (mm. Aaltio & Isokuorti 2019, 13-14; Holt & Kelly 2018, 148; Hietämäki 2015, 329), kuten myös asiakkaan osallisuudella (Gallagher ym. 2012, 77, 83). Monialaisen yhteistyön tiedetään vaikuttavan palvelun laatuun ja tehokkuuteen (STM 2023, 32; Pärna 2012, 6). Asiakaslähtöisyyden vahvistaminen on siis paitsi asiakkaan edun mukaista myös työn tehokkuutta ja vaikuttavuutta lisäävää. Tutkimuksen kokoavana johtopäätöksenä esitän, että organisaatioiden rakenteissa, kuten työprosesseissa ja niiden kehittämisessä, asiakaslähtöisyyden tulee olla entistä vahvemmin lähtökohtana.

Jatkotutkimusaiheena asiakaslähtöisyyden tutkiminen asiakkaiden näkökulmasta olisi tärkeää. Millään tähän tutkimukseen osallistuneella alueella ei aineiston keruun aikana kerätty systemaattista palautetta asiakkailta ja tämä tutkimusaihe nostaisi esille asiakkaiden toimijuutta ja osallisuutta. Monialaisen yhteistyön tutkiminen asiakaslähtöisyyden näkökulmasta on myös ajankohtainen aihe, sillä monialainen yhteistyö näyttää olevan murroksessa perinteisessä verkostotyössä pitäytyvän ja integratiivisen interprofessionaalisen yhteistyön välimaastossa. Esimerkiksi toiminnallisen integraation tutkiminen ja sen johtamisen tutkiminen olisi hyödyllistä. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien asiantuntijuutta ja roolia perhesosiaalityön prosesseissa voisi tutkia syvemmin, sillä tällä hetkellä prosessien järjestämistavat ja vähäiset resurssit suhteessa

asiakasmääriin vaikuttavat jättävän kapeahkot raamit ammattikuntien asiantuntijuuden ja osaamisen hyödyntämiselle. Ajankohtaisia tutkimusaiheita on myös perhesosiaalityön toimintaympäristön ja asiakassegmenttien muutokset erityisesti suhteessa perhesosiaalityössä saatavaan tukeen ja palveluihin. Lisäksi erilaisten uusien palveluinnovaatioiden vaikuttavuuden tutkimus olisi hyödyllistä, koska joillain alueilla näihin uusiin palvelumuotoihin on jo lähdetty ja tutkimuksen tulosten perusteella tähän olisi tarvetta laajemminkin.

LÄHTEET

- Aaltio, Iris ja Anu Puusa. 2020. ”Mitä laadullinen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon?” Teoksessa: *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Toimittanut: Puusa, Anu ja Pauli Juuti. 177-189. Helsinki: Gaudeamus.
- Aaltio, Elina ja Nanne Isokuorti. 2019. ”Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista.” THL Työpaperi 33/2019. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-419-6> Viitattu 27.8.2023
- Airaksinen, Jenni., Jari Kolehmainen ja Jonne Parkkinen. n.d. ”Tavoitteina integraatio ja uudistumiskyky: keinona yhdistävä johtajuus.” https://soteuudistus.fi/documents/16650278/25812098/Hyvinvointialueiden+integraatioselvitys_FL.pdf/123ff149-2001-65ac-81fa-6497281ea4f6/Hyvinvointialueiden+integraatioselvitys_FL.pdf?t=1655797809220 Viitattu 27.7.2023.
- Alastalo, Marja., Maria Åkerman ja Tiina Vaittinen. 2017. ”Asiantuntijahaastattelu.” Teoksessa: *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Toimittanut: Hyvärinen, Matti., Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvaori. 214-232. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, Pertti. 2011. *Laadullinen tutkimus 0.2*. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Alatalo, Marjo. 2018. ”Suhdeperustaisen Tiedonmuodostuksen Jännitteet Lastensuojelun Avohuollon Sosiaalityössä.” Lisensiaatintyö, Jyväskylän yliopisto. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ju-201806123136> Viitattu 15.2.2023.
- Alatalo, Marjo., Nanna Miettunen, Eeva Liukko, Natalia Kettunen ja Leena Normia-Ahlsten. 2019. ”Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen.” THL Työpaperi 39/2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 3.3.2023.
- Alfandari, Ravit., Brian J. Taylor, Guy Enosh, Campbell Killick, Paul McCafferty, Judith Mullineux, Jarosław Przeperski, Michael Rölver ja Andrew Whittaker. 2022. ”Group Decision-making Theories for Child and Family Social Work.” *European Journal of Social Work* 26:2. 204-217. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.2016651> Viitattu 12.3.2023.
- Alhanen, Kai., Pekka Lavila, Marko Kangas, Tomi Lamppula & Päivi Petrelius. 2019. ”Systeemisen muutoksen johtaminen lastensuojelussa – Opas esimiehille ja johtajille.” Helsinki: THL. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-417-2> Viitattu 27.8.2023
- Araneva, Mirjam. 2022. *Lapsen suojele. Toteuttaminen ja päätöksenteko*. 2. uudistettu painos. Helsinki: Alma Talent.
- Arnkil, Tom Erik ja Tarja Heino. 2014. ”Pirulliset ongelmat opettavat.” Teoksessa: *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Toimittanut: Haverinen, Riitta., Marjo Kuronen ja Tarja Pösö. 283-300. Tampere: Vastapaino.
- Bergman-Pyykkönen, Marina. 2017. ”Towards Interprofessionality in Developing Family Mediation in Finland.” *Social Work Education* 36:5. 575-590. <https://doi.org/10.1080/02615479.2016.1259403>. Viitattu 10.7.2023.

- Bryan, Agnes., Helen Hingley-Jones ja Gillian Ruch. 2016. "Relationship-based Practice Revisited." *Journal of Social Work Practice* 30:3. 229-233. <https://doi.org/10.1080/02650533.2016.1215978> Viitattu 12.3.2023.
- Byrne, Julie ja Gloria Kirwan. 2019. "Relationship-based Social Work and Electronic Communication Technologies: Anticipation, Adaptation and Achievement." *Journal of Social Work Practice* 33: 2. 217-232. <https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1604499> Viitattu 14.3.2023.
- Coulter, Stephen., Stanley Houston, Suzanne Mooney, John Devaney ja Gavin Davidson. 2020. "Attaining Theoretical Coherence Within Relationship-Based Practice in Child and Family Social Work: The Systemic Perspective." *The British Journal of Social Work* 50:4. 1219-1237. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcz110>. Viitattu 17.7.2023.
- Eräsaari, Leena. 2014. "Sosiaalityö markkinoilla." Teoksessa: *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Toimittanut: Haverinen, Riitta., Marjo Kuronen ja Tarja Pösö. 125-140. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, Jari. 2018. "Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta." Teoksessa: *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Toimittanut: Valli, Raine. 5. uudistettu painos. 209-231. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Eskola, Jari., Johanna Lähti ja Jaana Vastamäki. 2018. "Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas." Teoksessa: *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. Toimittanut: Valli, Raine. 5. uudistettu painos. 27-51. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Ferguson, Harry. 2018. "How social workers reflect in action and when and why they don't: the possibilities and limits to reflective practice in social work." *SOCIAL WORK EDUCATION*, 37:4. 415-427. <https://doi.org/10.1080/02615479.2017.1413083> Viitattu 12.3.2023.
- Ferguson, Harry., Lisa Warwick, Tarsem Singh Cooner, Jadwiga Leigh, Liz Beddoe, Tom Disney ja Gillian Plumridge. 2020. "The Nature and Culture of Social Work with Children and Families in Long-term Casework: Findings from a Qualitative Longitudinal Study." *Child & Family Social Work* 25: 3. 694-703. <https://doi.org/10.1111/cfs.12746> Viitattu 13.4.2023.
- Forsberg, Hannele. 2012. "Johdatus kirjan käsitemaailmaan." Teoksessa: *Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily & sosiaalityö*. Toimittanut: Forsberg, Hannele ja Leena Autonen-Vaaraniemi. 7-24. Tampere: Vastapaino.
- Gallagher, Michael., Mark Smith, Helen Wosu, Jane Stewart, Scott Hunter, Vivienne E. Cree ja Heather Wilkinson. 2011. "Engaging with Families in Child Protection: Lessons from Practitioner Research in Scotland." *Child Welfare* 90: 4. 117-134. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/engaging-with-families-child-protection-lessons/docview/918231246/se-2?accountid=11989> Viitattu 12.4.2023.
- Gallagher, Michael., Mark Smith, Mark Hardy, ja Heather Wilkinson. 2012. "Children and Families' Involvement in Social Work Decision Making." *Children & Society* 26:1. 74-85. <https://doi.org/10.1111/j.1099-0860.2011.00409.x> Viitattu 13.4.2023.

- Haavisto, Kari ja Aulikki Kanaoja. 2017. ”Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistus.” Teoksessa: *Sosiaalityön käsikirja*. Toimittanut: Kanaoja, Aulikki., Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki. 4. uudistettu painos. 144-155. Helsinki: Tietosanoma.
- Hatch, Mary Jo. 2018. *Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives*. 4. uudistettu painos. Oxford University Press.
- Hietamäki, Johanna. 2015. ”Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta.” Väitöskirja, Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6257-9>
- Hietamäki, Johanna., Veera Kuusinen, Katariina Pursi ja Rika Rajala. 2017. ”Lastensuojeluilmoitusprosessi moniammatillisen yhteistyön näkökulmasta”. *YHTEISKUNTAPOLITIIKKA* 82:4. 417-429. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135193/YP1704_Hietamakiym.pdf?sequence=2&isAllowed=y Viitattu 15.2.2023.
- Hingley-Jones, Helen ja Gillian Ruch. 2016. "Stumbling Through"? Relationship-based Social Work Practice in Austere Times." *Journal of Social Work Practice* 30:3. 235-248. <https://doi.org/10.1080/02650533.2016.1215975> Viitattu 20.2.2023.
- HE 164/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164> Viitattu 10.2.2023.
- Helminen, Jari. 2021. *Jatkuvan oppimisen koulutukset ja osaamisen kehittämistarpeet sosiaalialalla*. DIAK työelämä 23. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hokkanen Liisa. 2013. ”Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa” Teoksessa: *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Toimittanut: Laitinen, Merja ja Asta Niskala. 55-86. Tampere: Vastapaino.
- Holma, Tupu. 1999. ”Asiakaslähtöiset palveluprosessit – laadun perusta”. Teoksessa: *Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä*. Toimittanut: Holma, Tupu. 23-29. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Holma, Tupu., Martti Liukko ja Suomen Kuntaliitto. 1999. ”Palveluprosessit vanhuksissa ja lastensuojelussa” Teoksessa: *Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä*. Toimittanut: Holma, Tupu. 47-54. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Holt, Kim ja Nancy Kelly. 2018. "Limits to Partnership Working: Developing Relationship-based Approaches with Children and Their Families." *The Journal of Social Welfare & Family Law* 40:2. 147-163.
<https://doi.org/10.1080/09649069.2018.1444447> Viitattu 24.2.2023.
- Hyttinen, Leena. 2003. ”Palveluohjauksen vaikuttavuutta määrittämässä” Teoksessa: *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Toimittanut: Satka, Mirja., Anneli Pohjola ja Marketta Rajavaara. 83- 102. SoPhi-julkaisut 76: 2003. Jyväskylän yliopisto.
- Hyväri, Susanna. 2017. ”Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveystalveissa.” Teoksessa: *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa*. Toimittanut: Helminen, Jari. 32-45. Helsinki: Edita.

- Hyvärinen, Matti. 2017. ”Haastattelun maailma.” Teoksessa: *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Toimittanut: Hyvärinen, Matti., Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvuori. 11-45. Tampere: Vastapaino.
- Hämeen-Anttila, Lotta. 2017. ”Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut.” Teoksessa: *Sosiaalityön käsikirja*. Toimittanut: Kanaoja, Aulikki., Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki. 4. uudistettu painos. 216-246. Helsinki: Tietosanoma.
- Hämäläinen, Juha ja Pauli Niemelä. 2014. ”Uudistuvan sosiaalihuoltolain arvoperiaatteet.” Teoksessa: *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Toimittanut: Haverinen, Riitta., Marjo Kuronen ja Tarja Pösö. 80-105. Tampere: Vastapaino.
- Hänninen, Sakari. 2007. ”Johdanto.” Teoksessa: *Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva*. Toimittanut: Hänninen, Sakari., Jouko Karjalainen ja Kirsi-Marja Lehtelä. Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 5-19. Helsinki: Stakes.
- Immonen, Tuula ja Irma Kiikkala. 2007. ”Sopimaton systeemiin.” Teoksessa: *Pääsy kielletty! Poiskäännyttämisen politiikka ja sosiaaliturva*. Toimittanut: Hänninen, Sakari., Jouko Karjalainen ja Kirsi-Marja Lehtelä. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. 55-85. Helsinki: Stakes.
- Isoherranen, Kaarina. 2005. *Moniammatillinen yhteistyö*. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, Kaarina. 2008a. ”Moniammatillinen toiminta ryhmäilmionä.” Teoksessa: *Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö*. Toimittanut: Isoherranen, Kaarina., Leena Rekola ja Raija Nurminen. 84-144. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, Kaarina. 2008b. ”Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa.” Teoksessa: *Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö*. Toimittanut: Isoherranen, Kaarina., Leena Rekola ja Raija Nurminen. 49-83. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, Kaarina. 2008c. ”Yhteistyön uusi haaste – moniammatillinen yhteistyö.” Teoksessa: *Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö*. Toimittanut: Isoherranen, Kaarina., Leena Rekola ja Raija Nurminen. 26-48. Helsinki: WSOY.
- Jaakkola, Outi. 2016. ”Sosiaalityöntekijän tiedot ja taidot lastensuojelutarpeen arvioinnissa.” Lisensiaatintutkimus, Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=c43db2e7-53af-41ef-ba2e-9f3a2fa0c7f1> Viitattu 28.2.2023.
- Jaakola, Anne-Mari. 2020. ”Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä.” Väitöskirja, Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3435-2> Viitattu 26.2.2023.
- Jaakola, Anne-Mari ja Tarja Pösö. 2022. ”Lapsen tilanteen arvioiminen lastensuojelussa: analyysia asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta.” *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen Aikakauslehti* 30:4. 359–375. <https://doi.org/10.30668/janus.114926> Viitattu 6.7.2023.
- Jokinen, Arja., Kirsi Juhila ja Suvi Raitakari. 2003. ”Sosiaalityötä ”menestystarinoiden” tuolla puolen.” Teoksessa: *Sosiaalityö ja vaikuttaminen*. Toimittanut: Satka, Mirja., Anneli Pohjola ja Marketta Rajavaara. 149- 169. SoPhi-julkaisut 76: 2003. Jyväskylän yliopisto.
- Juhila, Kirsi. 2018. *Aika, paikka ja sosiaalityö*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi. 2014. *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityö yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. 6. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

- Julkunen, Ilse. 2017. ”Arvioinnin kriittiset elementit.” Teoksessa: *Harkittu, tutkittu, avoin. Marketta Rajavaaran juhlaKirja*. Toimittanut: Tuulio-Henriksson, Annamari., Laura Kalliomaa-Puha ja Pirkko-Liisa Rauhala. 51-68. Helsinki: Kela.
- Juuti, Pauli ja Anu Puusa. 2020. ”Johdanto.” Teoksessa: *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Toimittanut: Puusa, Anu ja Pauli Juuti. 9- 24. Helsinki: Gaudeamus.
- Juvonen, Tuula. 2017. ”Sisäpiirihaastattelu.” Teoksessa: *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Toimittanut: Hyvärinen, Matti, Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvuori. 398-410. Tampere: Vastapaino.
- Järnström, Sanna. 2011. ””En tiedä mitä ne ajattelee mun kohtalokseni”. Etnografinen tutkimus asiakkuudesta ja asiakaslähtöisyydestä geriatrisessa sairaalassa.” Väitöskirja, Tampere: Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8508-4> Viitattu 9.3.2023.
- Kalliomaa-Puha, Laura., Päivi Tillman ja Miia Saarikallio-Torp. 2017. ”Palvelujen kohtaamattomuus – monikkoperheiden ja lasten omaishoitajien kokemuksia.” Teoksessa: *Harkittu, tutkittu, avoin : Marketta Rajavaaran juhlaKirja*. Toimittanut: Tuulio-Henriksson, Annamari., Laura Kalliomaa-Puha ja Pirkko-Liisa Rauhala. 91-109. Helsinki: Kela.
- Kanaoja, Aulikki. 2017a. ”Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla.” Teoksessa: *Sosiaalityön käsikirja*. Toimittanut: Kanaoja, Aulikki., Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki. 4. uudistettu painos. 173-193. Helsinki: Tietosanoma.
- Kanaoja, Aulikki. 2017b. ”Sosiaalityö ammattina.” Teoksessa: *Sosiaalityön käsikirja*. Toimittanut: Kanaoja, Aulikki., Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki. 4. uudistettu painos. 27-32. Helsinki: Tietosanoma.
- Kanaoja, Aulikki. 2017c. ”Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet.” Teoksessa: *Sosiaalityön käsikirja*. Toimittanut: Kanaoja, Aulikki., Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki. 4. uudistettu painos. 443-450. Helsinki: Tietosanoma.
- Kanaoja, Aulikki ja Pirjo Marjamäki. 2017. ”Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina.” Teoksessa: *Sosiaalityön käsikirja*. Toimittanut: Kanaoja, Aulikki., Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki. 4. uudistettu painos. 208-215. Helsinki: Tietosanoma.
- Kananen, Jorma. 2015. *Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitat opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy.
- Karjalainen, Pekka. 2017. ”Sosiaalityön osaamisen orientaatiot.” Teoksessa: *Sosiaalityön käsikirja*. Toimittanut: Kanaoja, Aulikki., Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki. 4. uudistettu painos. 193-198. Helsinki: Tietosanoma.
- Karttunen, Teija ja Johanna Hietämäki. 2014. ”Tiedon käytön kysymyksiä ja haasteita sosiaalityön asiakastyössä.” Teoksessa: *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Toimittanut: Haverinen, Riitta., Marjo Kuronen ja Tarja Pösö. 230-336 Tampere: Vastapaino.
- Kempainen, Tarja., Heli Arola, Susanna Helavirta, Maria Martin, Asta Niskala, Leena Seppälä, Laura Tiitinen, Petri Vuorijärvi. 2018. ”Sosiaalialan osaaminen Lapissa.” Teoksessa: *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen*

- vuosikirja 2018. Toimittanut: Juvonen, Tarja., Jari Lindh, Anneli Pohjola ja Marjo Romakkaniemi. 184-210. UNIPress.
- Kiviniemi, Kari. 2018. ”Laadullinen tutkimus prosessina.” Teoksessa: *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. Toimittanut: Valli, Raine. 5. uudistettu painos. 73-88. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Kivipelto, Minna. 2016. ”Sosiaalityön yhteiskunnallinen tehtävä ja vaikuttavuus.” Teoksessa: *Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa*. Toimittanut: Blomgren Sanna., Jouko Karjalainen, Pekka Karjalainen, Minna Kivipelto, Paula Saikkonen ja Peppi Saikku. 137-156. THL raportti 4/2016. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopisto paino Oy.
- Kivistö, Mari Susanna ja Sanna Hautala. 2020. "Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana." *Janus : Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen Aikakauslehti* 28:3. 254-272.
<https://doi.org/10.30668/janus.77648> Viitattu 23.3.2023.
- Koivisto, Juha., Pasi Pohjola, Merja Lyytikäinen, Eeva Liukko ja Eija Luoto. 2016. ”Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen. Innokylän innovaatiokatsaus.” THL työpaperi 32/2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-769-5> Viitattu 27.7.2023.
- Koprowska, Juliet. 2008. *Communication and Interpersonal Skills in Social Work*. 2.painos. Learning Matters Ltd.
- Korkiakangas, Mirja. 2005. ”Perheen voimavaroja etsimässä: Tapaustutkimus asiakaslähtöisistä työorientaatioista lastensuojelun perhetyössä.” Lisensiaatintyö, Rovaniemi: Lapin yliopisto. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=301f97d4-ed21-4921-bf2a-2a0997746858> Viitattu 23.3.2023.
- Laitinen, Maarit. 2008. ”Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtamisissa. Lahtelaisien asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta.” Lisensiaatin työ, Tampere: Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-19351> Viitattu 26.7.2023.
- Laitinen Merja., Tarja Kemppainen, Suvi Lakkala, Arto Kauppi, Sari Veikanmaa, Miia Välimaa ja Tuija Turunen. 2018. ”Sosiaalityön interprofessionaalinen asiantuntijuus – tapausesimerkkinä koulun sosiaalityö.” Teoksessa: *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018*. Toimittanut: Juvonen, Tarja., Jari Lindh, Anneli Pohjola ja Marjo Romakkaniemi. 154-181. UNIPress.
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Lamponen, Tuuli. 2022. ”Kiireellisen sijoituksen päätöksenteko lastensuojelun sosiaalityöntekijän työnä.” Väitöskirja, Tampere: Tampereen yliopisto.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-2509-1> Viitattu 25.7.2023.
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lees, Amanda, ja Andrew Cooper. 2021. "Reflective Practice Groups in a Children's Social Work Setting - What Are the Outcomes, How Do They Work and Under What Circumstances? A New Theoretical Model Based on Empirical

Findings." *Journal of Social Work Practice* 35:1. 93-109.
<https://doi.org/10.1080/02650533.2019.1700494> Viitattu 18.3.2023.

- Lehmuskoski, Antero ja Marko Suhonen. 2023. "Kanta – palvelujen käsikirja sosiaali-
 huollon toimijoille" versio 3.4. THL. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=61058878&preview=/61058878/115292216/Kanta-palvelujen%20k%C3%A4sikirja%20sosiaalihuollon%20toimijoille%20v3-4.pdf>
 Viitattu 18.5.2023.
- Leppäkoski, Tuija., Minna Koivuluoma, Sami Perälä ja Eija Paavilainen. 2017. "Moniammatillisen yhteistyön muutokset ja kehittämistarpeet lasten ja nuorten auttamisessa." *YHTEISKUNTAPOLITIikka* 82:2. 200-211.
<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201709058478> Viitattu 8.3.2023.
- Lindh, Jari., Anneli Pohjola, Tarja Juvonen ja Marjo Romakkaniemi. 2018. "Johdatus sosiaalityön asiantuntijuuden muutokseen." Teoksessa: *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018*. Toimittanut: Juvonen, Tarja., Jari Lindh, Anneli Pohjola ja Marjo Romakkaniemi. 9-38. UNIPress.
- Lindh, Jari., Sanna Hautala ja Marjo Romakkaniemi. 2018. "Sosiaalityön asiantuntijuus heikoimmassa asemassa olevien kanssa tehtävässä työssä." Teoksessa: *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018*. Toimittanut: Juvonen, Tarja., Jari Lindh, Anneli Pohjola ja Marjo Romakkaniemi. 39-65. UNIPress.
- Marjamäki, Pirjo. 2017. "Sosiaalialan kehittämistoiminnan nykytila ja muutossuunta "Kehittämistoiminta sosiaalialalla."" Teoksessa: *Sosiaalityön käsikirja*. Toimittanut: Kanaoja, Aulikki., Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki. 4. uudistettu painos. 502-522. Helsinki: Tietosanoma.
- Mitchell, Mary. 2022. "'Because I'm a kid ...': The struggle for recognition of children and young people involved in child and family social work." *Child & Family Social Work*. 27:3. 526–534. <https://doi.org/10.1111/cfs.12905> Viitattu 10.3.2023.
- Muukkonen, Tiina 2008a. "Lapsikeskeisyys sosiaalityön läpäisevänä pariaatteena." Teoksessa: *Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa*. Toimittanut: Muukkonen, Tiina. 145-162. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA:n ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17.
- Muukkonen, Tiina 2008b. "Kehittämisen tapa, aineistot ja viitekehykset." Teoksessa: *Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa*. Toimittanut: Muukkonen, Tiina. 21-36. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA:n ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17.
- Muukkonen, Tiina 2008c. "Sisältönä kohtaamis- ja prosessinohjaustyö." Teoksessa: *Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa*. Toimittanut: Muukkonen, Tiina. 59-71. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA:n ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17.
- Muukkonen, Tiina. 2008d. "Suunnitelmallisen sosiaalityön prosessi". Teoksessa: *Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa*. Toimittanut: Muukkonen, Tiina. 37-58. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA:n ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17.
- Murphy, David., Maria Duggan ja Stephen Joseph. 2013. "Relationship-Based Social Work and Its Compatibility with the Person-Centred Approach: Principled Versus

- Instrumental Perspectives." *The British Journal of Social Work* 43:4. 703-719. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcs003> Viitattu 27.2.2023.
- Myller, Terhi. 2022. "Sosiaalityön ammatillinen työskentely suhdeperustaisena sosiaalityönä maaseudulla ja kaupungissa." Väitöskirja, Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-4656-0> Viitattu 14.6.2023.
- Mönkkönen, Kaarina. 2018. *Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Mönkkönen, Kaarina. 2002. "Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa." Väitöskirja, Kuopio: Kuopion yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:951-781-933-1> Viitattu 15.5.2023.
- Mönkkönen, Kaarina., Taru Kekoni, Anne-Mari Jaakola, Profian Sosiaalipalvelut Oy:n henkilöstö ja Aini Pehkonen. 2019. "Kohti monitoimijasta kehittämistä." Teoksessa: *Moniammatillinen yhteistyö – Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Toimittanut: Mönkkönen, Kaarina., Taru Kekoni ja Aini Pehkonen. 112-148. Helsinki: Gaudeamus.
- Möttönen, Sakari ja Pekka Kettunen. 2014. "Sosiaalipalvelut kuntien hallinto- ja palvelurakenteiden murroksessa." Teoksessa: *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Toimittanut: Haverinen, Riitta., Marjo Kuronen ja Tarja Pösö. 109- 124. Tampere: Vastapaino.
- Nieminen, Irja, Tarja Vierula, Eija Paavilainen ja Tarja Pösö. 2020. "Moniammatillinen palvelutarvearviointi muutoksessa ja muuttuvassa ympäristössä: Lapsi- ja perhepalveluiden ammattilaisten näkemyksiä." *Janus : Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti* 28:3. 237-253. <https://doi.org/10.30668/janus.80147> Viitattu 15.3.2023
- Nieminen, Mika ja Heli Talja. 2018. "Vain muutos on pysyvää – organisaation muutosjoustavuuden rakentuminen." Teoksessa: *Organisaatio prosessina. Muodonmuutoksen konsultointi*. Toimittanut: Puutio, Risto & Jukka-Pekka Heikkilä. 198-217. Jyväskylä: Metanoia Instituutti.
- Norlamo-Saramäki, Tuija. 2009. "Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa." Lisensiaatintutkimus, Helsinki: Helsingin yliopisto. <https://www.sosnet.fi/loa-der.aspx?id=3d33d245-6a68-498f-8e17-db3d3a2b589b> Viitattu 15.5.2023.
- Nummela, Tuija. 2011. "Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä." Väitöskirja, Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0365-5> Viitattu 20.4.2023.
- Paasivirta, Annukka. 2012. "Miten tullaan lastensuojelun asiakkaaksi. Vastaanottoryhmillä apua nopeasti ja oikea-aikaisesti." Teoksessa: *Sosiaalityön haasteet*. Toimittanut: Strömberg-Jakka, Minna ja Teija Karttunen. 234-252. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Paavola, Jutta., Arto Rautajoki ja Anneli Pohjola. 2019. "Palvelurakenteiden muutoksessa määrittyvä aikuissosiaalityö." Teoksessa: *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Toimittanut: Pohjola, Anneli., Tarja Kemppainen, Asta Niskala ja Nina Peronius. 81-107. Tampere: Vastapaino.
- Parrott, Lester. 2008. "The Ethics of Partnership." *Ethics and Social Welfare* 2:1. 24-37. <https://doi.org/10.1080/17496530801948721> Viitattu 16.3.2023.

- Payne, Malcom. 2021. *Modern Social Work Theory*. 5. painos. Lontoo: RED GLOBE PRESS.
- Pehkonen, Aini., Kaisa Martikainen, Riitta-Liisa Kinni ja Kaarina Mönkkönen. 2019. ”Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa.” Teoksessa: *Moniammatillinen yhteistyö – Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla*. Toimittanut: Mönkkönen Kaarina., Taru Kekoni ja Aini Pehkonen. 89-111. Helsinki: Gaudeamus.
- Pekkarinen, Elina ja Maria Tapola-Haapala. 2009. ”Kriittinen realismi sosiaalityössä – tiedontuotannosta emansipaatioon.” Teoksessa: *Sosiaalityö ja teoria*. Toimittanut: Mäntysaari, Mikko., Anneli Pohjola ja Tarja Pösö. 183 -205. Jyväskylä: Ps-kustannus.
- Pietilä, Ilkka. 2017. ”Ryhmäkeskustelu.” Teoksessa: *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Toimittanut: Hyvärinen, Matti., Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvuori. 111-130. Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, Anneli. 2017. ”Sote-uudistus muuttuvan yhteisuntapolitiikan puristuksessa.” *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen Aikakauslehti* 25: 2. 171-175. <https://journal.fi/janus/article/view/63281/25825> Viitattu 19.5.2023.
- Pohjola, Anneli., Tarja Kemppainen, Asta Niskala ja Nina Peronius. 2019a. ”Murroksen ajan sosiaalityö paikkaansa jäsentämässä.” Teoksessa: *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Toimittanut: Pohjola, Anneli., Tarja Kemppainen, Asta Niskala ja Nina Peronius. 11- 20. Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, Anneli., Tarja Kemppainen, Asta Niskala ja Nina Peronius. 2019b. ”Sosiaalityö osana yhteiskunnallista kehityskulkua.” Teoksessa: *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Toimittanut: Pohjola, Anneli., Tarja Kemppainen, Asta Niskala ja Nina Peronius. 23- 54. Tampere: Vastapaino.
- Poikela, Ritva. 2010. ”Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä.” Väitöskirja, Helsinki: Helsingin yliopisto <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-6652-8> Viitattu 23.3.2023.
- Puusa, Anu. 2020a ”Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet.” Teoksessa: *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Toimittanut: Puusa, Anu ja Pauli Juuti. 103-117. Helsinki: Gaudeamus.
- Puusa, Anu. 2020b ”Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin.” Teoksessa: *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Toimittanut: Puusa, Anu ja Pauli Juuti. 145-156. Helsinki: Gaudeamus.
- Puusa, Anu ja Pauli Juuti. 2020. ”Laadullisen tutkimuksen olemus.” Teoksessa: *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Toimittanut: Puusa, Anu ja Pauli Juuti. 75-85. Helsinki: Gaudeamus.
- Puutio, Risto. 2018. ”Mikä meitä organisoii?” Teoksessa: *Organisaatio prosessina. Muodonmuutoksen konsultointi*. Toimittanut: Puutio, Risto & Jukka-Pekka Heikkilä. 22-43. Jyväskylä: Metanoia Instituutti.
- Pärna, Katariina. 2012. ”Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina: Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet.” Väitöskirja, Turku: Turun yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5086-7> Viitattu 15.3.2023.
- Pösö, Tarja. 2023. ”Lastensuojelu lapsen etuna (ETU) tutkimuksen -blogi.” Blogi-teksti 21.3.2023. https://www.socca.fi/tutkimus/lastensuojelu_lapsen_etuna_-

- [tutkimushanke_%28etu%29/blogi/blogin_syottosivu/etu-tutkimus_paattyi_-_yksi_kysymys_ylitse_muiden_edelleen_avoinna.10193.blog](#) Viitattu 29.7.2023.
- Pösö, Tarja. 2012. ”Lapsen etu, oikeudet ja näkökulma moraalisisina kannanottoina.” Teoksessa: *Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily & sosiaalityö*. Toimittanut: Forsberg, Hannele ja Leena Autonen-Vaaraniemi. 75-97. Tampere: Vastapaino.
- Rajala, Rika., Tarja Heino ja Martta Forsell. 2016. ”Selvitys ja ehdotus lastensuojelun syylookituksesta.” THL Työpaperi 14/2016. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130801/URN_ISBN_978-952-302-653-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 11.2.2023.
- Rajavaara, Marketta. 2014. ”Yksilöllisestä henkilökohtaiseksi? Henkilökohtaistaminen hyvinvointipolitiikan uudistusideana.” Teoksessa: *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Toimittanut: Haverinen, Riitta., Marjo Kuronen ja Tarja Pösö. 141-160. Tampere: Vastapaino.
- Rasa, Marjukka ja Kaisa Vuolukka. 2019. ”Perhesosiaalityötä paikantamassa.” Teoksessa: *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Toimittanut: Pohjola, Anneli., Tarja Kemppainen, Asta Niskala ja Nina Peronius. 257-276. Tampere: Vastapaino.
- Rauhala, Pirkko-Liisa. 2017. ”Sosiaaliturvan reformikaudet Suomessa.” Teoksessa: *Harkittu, tutkittu, avoin: Marketta Rajavaaran juhlaKirja*. Toimittanut: Tuulio-Henriksson, Annamari., Laura Kalliomaa-Puha ja Pirkko-Liisa Rauhala. 143-165. Helsinki: Kela.
- Raunio, Kyösti. 2000. *Sosiaalityö murroksessa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Rescher, Nicholas. 2006. *Process Philosophical Deliberations*. De Gruyter, Inc. ProQuest Ebook Central, <https://ebookcentral-proquest-com.ezproxy.ulapland.fi/lib/ulapland-ebooks/detail.action?docID=1215615> Viitattu 25.7.2023.
- Roose, Rudi., Griet Roets, Sabine Van Houte, Wouter Vandenhoele ja Didier Reynaert. 2013. "From Parental Engagement to the Engagement of Social Work Services: Discussing Reductionist and Democratic Forms of Partnership with Families." *Child & Family Social Work* 18:4. 449-457. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2012.00864.x> Viitattu 11.3.2023.
- Roose, Rudi., Andre Mottart, Nele Dejonckheere, Carol van Nijnatten ja Maria De Bie. 2009. "Participatory Social Work and Report Writing." *Child & Family Social Work* 14:3. 322-330. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2008.00599>. Viitattu 19.3.2023.
- Ruch, Gillian. 2007. "Reflective Practice in Contemporary Child-care Social Work - the Role of Containment." *The British Journal of Social Work* 37: 4. 659-680. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch277> Viitattu 12.3.2023.
- Ruusuvuori, Johanna ja Pirjo Nikander. 2017. ”Haastatteluaineiston litterointi.” Teoksessa: *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Toimittanut: Hyvärinen, Matti., Pirjo Nikander ja Johanna Ruusuvuori. 427-444. Tampere: Vastapaino.
- Saikkonen, Paula., Pilvi Hämeenaho, Sirpa Kannasoja, Tiia Kekäläinen, Leena Mikola, Petteri Niemi, Marko Nousiainen, Elina Turunen ja Nina Väkeväinen. 2021. ”Relationaalinen hyvinvointi kunnan toiminnan perustaksi?” *Focus Localis*, 49:3. 99-107. <https://journal.fi/focuslocalis/issue/view/7929/1265> Viitattu 18.3.2023.

- Satka, Mirja. 2017. ”Sosiaalityön tieto ja tietäminen muuttuvan hallinnan oloissa.” Teoksessa: *Harkittu, tutkittu, avoin : Marketta Rajavaaran juhla kirja*. Toimittanut: Tuulio-Henriksson, Annamari., Laura Kalliomaa-Puha ja Pirkko-Liisa Rauhala. 69-75. Helsinki: Kela.
- Seikkula, Jaakko ja Tom Erik Arnkil. 2009. *Dialoginen verkostotyö*. Helsinki: THL.
- Senge, Peter M. 2006. *The Fifth Discipline: The Art & Practice of the Learning Organization*. Currency.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- STM. 2023. ”Tiekartta 2022-2027. Sosiaali- ja terveysalan henkilöstön riittävyyden ja saatavuuden turvaaminen.” Toimittanut: Kirkonpelto Tia-Maria ja Taina Mäntyranta. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2023: 8. Viitattu <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7178-3> Viitattu: 25.7.2023.
- STM. 2022. ”Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnalliset tavoitteet vuosille 2023-2026.” Toimittanut: Malja, Marjo., Aila Puustinen-Korhonen, Päivi Petrelius ja Pia Eriksson. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2022: 18. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-5427-4> Viitattu: 25.7.2023.
- STM. 2019. ”Lastensuojelun laatusuositus.” Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y Viitattu 17.2.2023.
- STM. 2017. ”Sosiaalihuoltolain soveltamisopas.” Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf Viitattu 10.2.2023.
- STM. 2016. ”Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma.” Hankesuunnitelma. https://stm.fi/documents/1271139/1953486/Hankesuunnitelma_Lapsi-ja+perhepalveluiden+muutosohjelma.pdf Viitattu 10.2.2023.
- STM. n.d. ”Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma.” Hankesuunnitelma, Hanke STM026:00/2017 https://stm.fi/documents/1271139/1953486/Hankesuunnitelma_Lapsi-ja+perhepalveluiden+muutosohjelma.pdf Viitattu 16.6.2023.
- Talentia. 2022. ”Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.” 3.painos. Talentia ry. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a> Viitattu 17.2.2023.
- TENK. 2019. ”Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019.” Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. 2. uudistettu painos. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf Viitattu 21.2.2023.
- THL. 2023 ”Perhetyö ja tehostettu perhetyö.” Kokonaisuudessa: *Lastensuojelun käsikirja*. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo> Viitattu 11.8.2023.
- THL. 2022. ”Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo”. Kokonaisuudessa: *Lastensuojelun käsikirja*. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun->

[kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo](#) Viitattu 15.2.2023.

- THL 2016. Määräys sosiaalihuollon palvelutehtävien luokituksesta. 1/2016 THL 1419/4.00.00/2015. <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/561001/47597>
- Tikkala, Leena. 2019. ”Sosiaalityön asiantuntijuuden silloittava orientaatio.” Teoksessa: *Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö*. Toimittanut: Pohjola, Anneli., Tarja Kemppainen, Asta Niskala ja Nina Peronius. 303-319. Tampere: Vastapaino.
- Trevithick, Pamela. 2003. ”Effective Relationship-based practice: A Theoretical Exploration.” *Journal of Social Work Practice*, 17:2. 163-176. <https://doi.org/10.1080/026505302000145699> Viitattu 15.2.2023.
- Tuomi, Jouni ja Anneli Sarajärvi. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Törrönen, Maritta., Olga Borodkina ja Valentina Samoylova. 2013. ”Trust in reciprocal relationships – the construction of well-being.” Teoksessa: *Empowering. Social Work: Research & Practice*. Toimittanut: Törrönen, Maritta., Olga Borodkina, Valentina Samoylova ja Eveliina Heino. 8-19. Kotka: Palmenia Centre for Continuing Education, University of Helsinki, Kotka Unit.
- Vaininen, Satu. 2011. ”Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa.” Väitöskirja, Tampere: Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8591-6> Viitattu 15.2.2023.
- Valtonen, Anu ja Meiju Viitanen. 2020. ”Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmenetelmänä.” Teoksessa: *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Toimittanut: Puusa, Anu ja Pauli Juuti. 118-130. Helsinki: Gaudeamus.
- Valvira. 2021. ”Sosiaalihuollon tehtävissä toimiminen”. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-ammattioikeudet/sosiaalihuollon-tehtavissa-toimiminen> Viitattu 15.2.2023.
- Vierula, Tarja., Tarja Pösö ja Eija Paavilainen. 2019. ”Moniammatillisuus ja palvelutarvearviointi lapsi- ja perhepalveluissa. Ammattilaisten näkemykset pulmakohdista.” *Yhteiskuntapolitiikka* 84:3. 298-300. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019061220169> Viitattu 15.4.2023.
- Viinamäki, Leena ja Anneli Pohjola. 2016. ”Tutkimus sosionomi (ylempi AMK) -tutkinnon suorittaneiden koulutus- ja työmarkkina-asemasta.” Lapin ammattikorkeakoulu. Sarja A. Tutkimukset 1/2016 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121619/A%201%20202016%20Viinamaki%20Pohjola.pdf?sequence=3&isAllowed=y> Viitattu 15.4.2023.
- Virtanen, Petri ja Jari Stenvall. 2014. *Älykäs julkinen organisaatio*. Helsinki: Tietosanom Oy.
- Whittaker, Karen A., Pat Cox, Nigel Thomas ja Karen Cocker. 2014. "A Qualitative Study of Parents' Experiences Using Family Support Services: Applying the Concept of Surface and Depth." *Health & Social Care in the Community* 22: 5. 479-487. <https://doi.org/10.1111/hsc.12101> Viitattu 23.4.2023.

Yliruka, Laura., Timo Harrikari, Martta Forsell, Tuula Kuoppala, Emmi Purhonen & Marianna Salmela. 2022. ”Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön organisoiminen sekä lastensuojelulain mukaisen henkilöstömitoituksen toteutuminen. Kuntakyselyn tulokset.” THL Työpaperi 44/2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/145350/URN_ISBN_978-952-343-928-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y Viitattu 12.6.2023.

Liite 1 Teemahaastattelurunko

| Erityisen tuen tarve ja erityisen tuen tarpeen asiakkaat | Perhesosiaalityön prosessit ja asiakaslähtöisyys prosesseissa |
|---|--|
| Mitä erityisen tuen asiakkuus käytännössä tarkoittaa? | Mikä on [ammattinimike] ydintehtävä työtiimissä? Mitä käytännön asiakastyö tässä työtiimissä on? |
| Onko työvaiheessa selvää, onko asiakas erityisen tuen asiakas vai ei? | Mistä osaprosesseista ja työtehtävistä työvaihe koostuu? (lisäkysymykset osaprosessien mukaisesti) |
| Arvioidaanko asiaa työtiimissä? Miten? | Millainen on asiakkaan prosessi: alku – keski-kohta – loppu |
| Onko olemassa erityisen tuen kriteereitä – miten ne eroavat lastensuojelun kriteereistä | Miten työprosessi kiinnittyy asiakasprosessin muihin osiin/vaiheisiin |
| Millaisia ilmiötä/tilanteita asiakkuuksien taustalla on? Millaisia tuen tarpeita erityisen tuen asiakkailla on? | Miten työn laatua tai ydintehtävän toteutusta seurataan? |
| Eroaako erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan asiakasprosessi tässä työvaiheessa muista sosiaalihuoltolain alaisten asiakkaiden prosessista? Miten? | Miten asiakaslähtöisyys näkyy työvaiheessa? |
| Miten asiakkaat ohjautuvat asiakkaaksi työvaiheeseen/tiimiin ja siitä eteenpäin? | Miten eri ammattikuntien roolit eroavat tiimissä, jos tiimissä on eri ammattikuntia? |
| | Asiakkuuden kesimääräinen kesto omassa työprosessissa? |
| | Asiakasmäärät työntekijällä |
| | Miten monialainen yhteistyö toteutuu työprosessissa? Miksi monialaista yhteistyötä tehdään? |
| | Asiakaslähtöisyyttä tukevat ja heikentävät tekijät |

Liite 2 Informoitu suostumuskirje työntekijöille

Hei! Olen Heli Tenhovuori ja teen sosiaalityön pro gradu -opinnäytetyötäni Lapin yliopistossa. Haluan tutkielmallani tuoda esiin perhesosiaalityön työntekijöiden kokemuksia ja näkemyksiä työprosesseista suhteessa asiakaslähtöisyyteen. Olette valikoituneet tutkimukseen, sillä sovitte sen kohderyhmään, eli olette perhesosiaalityön ensiarvioinnin tai ohjauksen ja neuvonnan; palvelutarpeen arvioinnin; tai suunnitelmallisen työn työntekijöitä. Perhesosiaalityötä toteutetaan eri kunnissa erilaisin järjestelyin kuten erilaisin tiimein ja prosessein. Hyvinvointialueuudistuksen vuoksi monessa paikassa työtapoja yhdistetään. Tietoa eri tavoista järjestää perhesosiaalityötä tarvitaan prosessien kehittämisen tueksi.

Tutkimus toteutetaan oman työtiimisi/työvaiheen tiimien kesken ryhmähaastatteluna. Haastattelun kesto on noin 1,5-2 tuntia. Tutkimukseen osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Jos vapaaehtoisia ei työtiimin sisällä ole tarpeeksi, voidaan järjestää myös yksilöhaastattelu. Osallistumisen voi keskeyttää tai peruuttaa minulle ilmoittamalla tutkimuksen missä vaiheessa tahansa ilman haitallisia seuraamuksia. Haastattelutilanteessa kerrotut asiat eivät vaikuta asemaanne. Tietoja käytetään vain tämän pro gradu -tutkimuksen tekoon. Tietojanne ei luovuteta ulkopuolisille henkilöille.

Suostumuskirjeistä muodostuu henkilökisteri, johon kerätään osallistujien allekirjoitukset, nimenselvennykset sekä sähköpostiosoitteet yhteydenottoa varten. Teillä on oikeus tarkistaa itseä koskevat tiedot rekisteristä, vaatia niiden oikaisua, vaatia tietojen poistamista, rajoittaa tai vastustaa tietojensa käsittelyä, peruuttaa aiemmin annettu suostumus tietojen käsittelylle sekä oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle. Lisätietoja saat minulta ja edellä mainittuja vaatimuksia voit tehdä suoraan minulle. Yhteystietoni löytyvät tämän sivun kääntöpuolelta. Lisäksi voit tarvittaessa tehdä ilmoituksen tietosuojavaltuutetulle: Tietosuojavaltuutetun toimisto, Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki, Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki, Sähköposti: tietosuojaja(at)om.fi

Tutkimuksessa kysytään aiheen kannalta olennaisista teemoista. Kysymyksiin vastaaminen on vapaaehtoista. Nauhoitan haastattelut, jonka jälkeen kirjoitan ne tekstimuotoon. Säilytän haastatteluaineiston salasanoin suojatulla kannettavalla tietokoneellani ja varmuuskopion lukollisessa kaapissa säilytettävällä ulkoisella kovalevyllä, joihin muilla henkilöillä ei ole pääsyä. Aineiston tekstimuodosta poistan tunnistetiedot anonymiteetin varmistamiseksi, eikä teitä, tai aluetta jossa työskentelette, pystytä tunnistamaan lopullisesta tutkimuksesta vastaustenne perusteella. Poistan haastatteluaineiston laitteiltani heti tutkimuksen päätyttyä. Tutkimuksen tulokset ovat luettavissa lopullisessa pro gradu -työssäni, jonka pyrin saamaan valmiiksi syksyllä 2023

Vakuutan, että toimin alan ja tutkimuksen eettisten ohjeistusten mukaisesti tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Haluan korostaa, että en ole arvioimassa tai ottamassa kantaa alueiden välisiin eroihin vaan kiinnostukseni kohdistuu erilaisiin työprosesseihin, työn järjestämisen tapaan asiakaslähtöisyyden näkökulmasta.

Kiitos osallistumisesta pro gradu- tutkimuksen toteuttamiseen!

Sivun toiselle puolella pyydetään allekirjoitusta suostumuksen osoittamiseksi.

Olen ymmärtänyt yllä olevat tiedot ja suostun osallistumaan kyseiseen tutkimushaastatteluun:

Paikka ja aika: ____ . ____ . _____

Haastateltavan allekirjoitus

Haastateltavan nimenselvennys

Sähköpostiosoite _____

Tutkijan allekirjoitus

Tutkijan nimenselvennyt

Ystävällisin terveisin

Heli Tenhovuori

Lapin yliopisto

htenhovu@ulapland.fi

Liite 3 Tutkimustiedote

Hei, Olen Heli Tenhovuori ja teen laadullista pro gradu -tutkimusta Lapin yliopistolla perhesosiaalityön järjestämisen tavoista ja työprosesseista suhteessa asiakaslähtöisyyteen. Etsin alueenne perhesosiaalityön erityisen tuen asiakkaiden kanssa työskenteleviä ammattilaisia, sosiaaliohjaajia, erityissosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä, työtiimeittäin/työprosessin vaiheen mukaan järjestettäviin ryhmämuotoisiin teemahaastatteluihin. Pyrin saamaan jokaisessa työvaiheessa (asiakkaaksi tulovaihe, palvelutarpeen arviointi, suunnitelmallinen työ) työskenteleviä työntekijöitä 3-6 henkilöä jokaiseen haastatteluun.

Mielenkiintoni aiheeseen syntyi työelämän kautta, sillä työskentelen itse perhesosiaalityössä viransijaisena sosiaalityöntekijänä. Ymmärryksen mukaan perhesosiaalityötä järjestetään eri hyvinvointialueilla ja kunnissa eri tavoin. Uskon, että nämä erilaiset tavat vaikuttavat myös asiakkaan asemaan perhesosiaalityössä. Mielenkiintoni kohdistuu erityisesti erityisen tuen työhön ja asiakaslähtöisyyteen. Lisäksi olen kiinnostunut siitä, millaisia muutoksia perhesosiaalityön toimintaympäristöissä on tapahtumassa ja miten muutokset vaikuttavat asiakaslähtöisyyden toteutumiseen. Uskon, että tutkimuksesta on hyötyä perhesosiaalityön kehittämisessä ja tulevaisuuden muutoksiin vastaamisessa. Tutkimuskysymykset ovat: Miten erityisen tuen asiakkaan asiakasprosessi perhesosiaalityössä on järjestetty; miten asiakaslähtöisyys näyttäytyy perhesosiaalityön erityisen tuen työprosesseissa; ja millaisia asiakaslähtöisyyteen liittyviä muutoksia perhesosiaalityön toimintaympäristöissä on havaittavissa työntekijöiden näkemysten mukaan.

Osallistuminen ryhmähaastatteluun tapahtuu huhti- toukokuussa 2023 ja olen varmistanut, että osallistuminen onnistuu sovitusti työajalla. Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Jos vapaaehtoisia ei löydy tarpeeksi, voidaan järjestää myös yksilöhaastattelu. Osallistumisen voi keskeyttää tai peruuttaa minulle ilmoittamalla tutkimuksen missä vaiheessa tahansa ilman haitallisia seuraamuksia. Kertomaanne käytetään ainoastaan tähän pro gradu- tutkielmaan ja ryhmähaastatteluihin osallistuvat sitoutuvat siihen, että toisten kertomaa ei kerrota ulkopuolisille. Haastattelutilanteessa kerrotut asiat eivät vaikuta asemaanne. Tietojanne ei luovuteta ulkopuolisille henkilöille.

Nauhoitan haastattelut, jonka jälkeen kirjoitan ne tekstimuotoon. Säilytän haastatteluaineiston omalla kannettavalla tietokoneellani ja varmuuskopion ulkoisella kovalevyllä, joihin muilla henkilöillä ei ole pääsyä. Aineiston tekstimuodosta poistan tunnistetiedot anonymiteetin varmistamiseksi, eikä teitä, tai aluetta jossa työskentelette, voida tämän johdosta tunnistaa lopullisesta raportista. Poistan haastatteluaineiston laitteiltani heti tutkimuksen päätyttyä. Tutkimuksen tulokset ovat luettavissa lopullisessa pro gradu -työssäni, jonka pyrin saamaan valmiiksi syyskuussa 2023.

Vakuutan, että toimin alan ja tutkimuksen eettisten ohjeistusten mukaisesti tutkimuksen jokaisessa vaiheessa. Haluan korostaa, että en ole arvioimassa tai ottamassa kantaa alueiden tai työntekijöiden välisiin eroihin vaan kiinnostukseni kohdistuu erilaisiin työprosesseihin ja työn järjestämistapoihin.

Jos olet halukas osallistumaan tutkielmaan, olethan minuun yhteydessä [PÄIVÄMÄÄRÄ TÄHÄN] mennessä!

Ystävällisin terveisin

Heli Tenhovuori

Lapin yliopisto

htenhovu@ulapland.fi