

Sonja Kytömäki

”Ei enää tehdä yhteistyötä, vaan tehdään yhdessä työtä”

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden työntekijöiden kokemuksia moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista

Opinnäytetyö

Kevät 2018

SeAMK Sosiaali- ja terveysala

Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Sosiaali- ja terveystieteiden

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Sonja Kytömäki

Työn nimi: ”Ei enää tehdä yhteistyötä, vaan tehdään yhdessä työtä”: Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden työntekijöiden kokemuksia moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista

Ohjaaja: Päivi Rinne

Vuosi: 2018 Sivumäärä: 78 Liitteiden lukumäärä: 1

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia tekevien työntekijöiden kokemuksia moniammatillisesta yhteistyöstä sekä selvittää heidän kehittämisehdotuksiaan. Tutkimukseen osallistuneet 9 henkilöä työskentelivät samassa lapsiperheiden sosiaalipalveluiden yksikössä Etelä-Pohjanmaan maakunnassa. Kyseisessä yksikössä sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeen arvioinnit tehtiin lapsiperheille. Tutkimus toteutettiin useina teemahaastatteluna. Tutkimus on aineistolähtöinen.

Teoriaosuudessa käydään läpi moniammatillisen yhteistyön ja sen lähikäsitteiden yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia. Teoriaosuudessa viitataan myös aiemmin tehtyihin tutkimuksiin aiheesta, ja käydään näiden avulla läpi moniammatillisen yhteistyön merkityksiä ja haasteita sosiaalityössä sekä yhteiskunnallisia muutoksia. Lisäksi teoriaosuudessa käydään läpi sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia niin lainsäädännön kuin kehittämisenkin näkökulmista, ja huomioon otetaan myös asiakkaan osallisuus palvelutarpeen arvioinnissa. Luvussa käsitellään myös lapsiperheille järjestettäviä sosiaalipalveluita.

Tutkimustulosten perusteella moniammatillinen yhteistyö nähdään tärkeänä osana palvelutarpeen arviointia. Sen eduksi haastateltavat toivat esiin tiedon siirtymisen kaikille tarvittaville tahoille samanaikaisesti sekä sen mahdollistavan kokonaisvaltaisen arvioinnin. Kuitenkin haasteita nousi esiin edelleen paljon, ja haastateltavat kertoivat useita esimerkkejä negatiivisista kokemuksistaan. Haasteita moniammatillisen yhteistyön tekemiseen palvelutarpeen arvioinnissa toi esimerkiksi resurssien vähäisyys ja näkökulmaerot eri yhteistyötahojen välillä. Haastateltavat kertoivat myös omia kehittämisehdotuksiaan moniammatilliseen yhteistyöhön palvelutarpeen arvioinnissa, kuten palveluiden parempi saatavuus sekä tiedottaminen yhteistyötahojen välillä omasta toiminnastaan.

Avainsanat: moniammatillisuus, palvelutarpeen arviointi, lapsiperhe, sosiaalipalvelut

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Health Care and Social Services

Degree programme: Bachelor of Social Services

Specialisation:

Author/s: Sonja Kytömäki

Title of thesis: "No longer collaborate, let's just work together": Employees' experiences of multiprofessional collaboration in assessment of needs of the Social Services for families with children

Supervisor(s): Päivi Rinne

Year: 2018 Number of pages: 78 Number of appendices: 1

The purpose of this study was to examine the employees' experiences of multiprofessional collaboration in assessment of needs of the Social Services for families with children. Another objective was to explain their suggestions for developing multiprofessional assessment of needs. Nine people participated in this study. They all worked at the same unit and the study was carried out in one of South Ostrobothnian's municipalities. The study was conducted as a series of qualitative interviews. The data has been examined using material-based content analysis.

The theoretical section deals with the concept of multiprofessionality and its related concepts with similarities and differences. The challenges and importance of multiprofessional collaboration in social work is dealt with by going through previously made studies of the matter. Moreover, the first theoretical chapter deals with societal changes and developments of the matter. The second theoretical chapter includes assessment of needs from the legislation's point of view, as well as a developmental point of view. It also takes into account the perspective of service users and their involvement. The chapter also describes what services can be provided for families with children in terms of social service.

The results of this study show that multiprofessional collaboration is an important part of assessment of needs. Interviewees brought out that the benefits of multiprofessional collaboration are that the service users' information transfers to service providers simultaneously and that the assessment is all-encompassing. However, there are a lot of challenges in working multiprofessionally and in this study, the interviewees brought up a lot of negative experiences. For example, lack of resource and the differences in service providers' point of views can be challenging when collaborating multiprofessionally. The interviewees also brought up their own suggestions to develop the multiprofessional assessment of needs, such as improving the availability of services and service providers informing one another of their way of working

Keywords: multiprofessional collaboration, assessment of needs, families with children, social services

SISÄLTÖ

SISÄLTÖ	4
Kuva-, kuvio- ja taulukkoluettelo	6
1 JOHDANTO	7
2 MONIAMMATILLISUUS ON YHTEISTYÖTÄ	9
2.1 Moniammatillisuus, monialaisuus ja monitoimijuus	9
2.2 Sisäinen ja ulkoinen moniammatillisuus	11
2.3 Moniammatillisuuden näkökulma yhteiskunnallisissa uudistuksissa	13
2.4 Moniammatillisen yhteistyön merkitys ja haasteet	13
3 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI	16
3.1 Lapsiperheitä ja lapsia koskeva palvelutarpeen arviointi	17
3.2 Palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen	22
3.3 Asiakkaan näkökulma palvelutarpeen arvioinnissa ja lastensuojelutarpeen selvityksessä	23
3.4 Sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperheiden sosiaalipalvelut	26
4 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	28
4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	28
4.2 Tutkimuksen toteutus	29
4.3 Analyysin toteutus	31
4.4 Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu	32
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	33
5 TUTKIMUSTULOKSET	35
5.1 Moniammatillisuus työntekijöiden näkökulmasta	35
5.2 Eri yhteistyötahot palvelutarpeen arvioinnissa	36
5.3 Onnistumisen kokemukset moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa	37
5.3.1 Oikeat tahot yhteisen asian äärellä oikea-aikaisesti	38
5.3.2 Aiemman tiedon hyödyntäminen ja tiedon siirtyminen samanaikaisesti	40
5.3.3 Ilmoittajatahon osallistuminen	41
5.3.4 Positiivinen, tulevaisuuteen tähtäävä työote	41

5.4 Epäonnistumisen kokemukset moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa	42
5.4.1 Epäasiallinen käytös ja negatiivinen ilmapiiri	43
5.4.2 Työn määrittelyminen ja toiminnan kyseenalaistaminen	43
5.4.3 Epäselvä vastuunjako	44
5.4.4 Vähäinen yhteydenpito	45
5.4.5 Yhteistyötahon haluttomuus moniammatilliseen työskentelyyn.....	45
5.4.6 Vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovuttamatta jättäminen asiakassuhteen suojelemiseksi.....	46
5.5 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin edut.....	47
5.6 Haasteet moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa	48
5.6.1 Vähäiset resurssit ja työn rajaaminen	49
5.6.2 Asiakkaan osallisuus ja kohtaaminen	50
5.6.3 Näkökulmaerot yhteistyötahojen välillä	51
5.6.4 Käsitteiden, työnkuvien ja vastuunjaon epäselvyys	52
5.6.5 Työntekijöiden valmius moniammatilliseen työskentelyyn.....	53
5.6.6 Sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto oikeaan aikaan oikeaan paikkaan.....	54
5.7 Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen palvelutarpeen arvioinnissa....	54
5.7.1 Yhteistyön kehittäminen.....	55
5.7.2 Tiedottaminen ja yhteydenpito	56
5.7.3 Sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ohjautuminen	57
5.7.4 Lastensuojeluilmoitusten ja sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen sisältö.....	57
5.7.5 Toimintamallien ja prosessin johtamisen selkiyttäminen.....	58
5.7.6 Palveluiden saatavuuden kehittäminen.....	58
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	59
7 POHDINTA	68
LÄHTEET	72
LIITTEET	78

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Lasta tai lapsiperhettä koskeva palvelutarpeen arvioinnin prosessi.	18
Kuvio 2. Onnistumisen kokemukset moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa.	38
Kuvio 3. Epäonnistumisen kokemukset moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa.	42
Kuvio 4. Haasteet moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa.	49
Kuvio 5. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen.	55

1 JOHDANTO

Sosiaalihuoltolain kokonaisuudistus mahdollisti lapsiperheiden kohdalla tehokkaamman varhaisen puuttumisen ja palveluiden järjestämisen ilman lastensuojelun asiakkuutta. Esimerkiksi perhetyötä on mahdollista saada sosiaalihuoltolain mukaisena palveluna. Tärkeää on, että lapsen ja perheen tilanteeseen saadaan apua varhaisessa vaiheessa ja niin riittävästi, että varhaisella tuella saatu apu on pitkäaikaista. Varhainen tuki verrattuna korjaaviin toimenpiteisiin on myös kustannustehokasta. (Saastamoinen 2016, 41, 44.) Perheiden ongelmat ovat yhä monimuotoisempia, ja perheet tarvitsevat palveluja moniammatillisesti, jossa toimiva yhteistyö on tärkeää. Kun yhteistyö eri toimijoiden välillä toimii, se edistää myös perheiden osallisuutta ja mahdollisuuksia osallistua heitä koskevaan päätöksentekoon. (Perälä, Halme & Kanste 2013, 124, 127.)

Moniammatillisuuteen velvoittaa lainsäädäntö esimerkiksi sosiaalipalveluita, lastensuojelun sekä terveydenhuollon palveluita järjestettäessä. Se nähdään tärkeänä osana sosiaalihuollon toteuttamista ja moniammatillisuuden vaikutukset ovat myönteisiä niin asiakkaille kuin ammattilaisillekin. Asiakkaan ei tarvitse selittää tilannettaan monessa eri paikassa, ja palveluista saadaan muodostettua asiakkaan edun mukainen kokonaisuus, kun kaikkien toimijoiden tavoite on yhteinen (Isoherranen 2008, 33). Onnistunut moniammatillinen yhteistyö on yhdessä tekemistä.

Eduista huolimatta moniammatilliseen yhteistyöhön liittyy edelleen haasteita, vaikka halukkuutta yhteiseen työskentelyyn löytyy. Haasteet on pyritty kuitenkin tunnistamaan, ja esimerkiksi hallituksen kärkihanke LAPE, eli lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma pyrkii ratkaisemaan näitä haasteita. Se, että toimijat tekevät työtä yhdessä, vaatii kehittämistä sekä maakunnallisella että valtakunnallisella tasolla. Moniammatillinen työskentely vaatii myös ammattilaisilta oikeanlaista asennetta ja motivaatiota työskentelyyn (Miettinen 2016, 59). Erityisesti, kun kyseessä on lapsi, jonka tuen tarvetta arvioidaan, on viranomaisten toimittava lain velvoittamassa yhteistyössä. Lasta koskevassa arvioinnissa tavoitteena tulisi aina olla onnistuminen sataprosenttisesti, mikä vaatii viranomaisilta saumatonta yhdessä toimimista. Kati Saastamoinen toteaa, ettei yksikään lapsi ole ansainnut aikuisten välinpitämättömyyttä siitä, päästäänkö kyseiseen tavoitteeseen vai ei. (Saastamoinen 2016, 284.)

Jotta välttyttäisiin näkökulmaerojen vastakkainasettelulta, toimijoiden on tärkeää tuntea toistensa toimintatavat ja käydä dialogia hyvän ja onnistuneen tuloksen saamiseksi (Isoherranen 2008, 69; Saastamoinen 2016, 60). Asiakkaan edun toteutuminen on haasteellista, mikäli toimijoiden rakenteet, toimintatavat ja prosessit eivät luo kokonaisuutta, jossa jokaisella toimijalla on oma roolinsa ja paikkansa (Saastamoinen 2016, 281).

Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tulee aina olla asiakkaan edun mukaista ja se tehdään aina asiakasta varten. Asiakkaalla on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksen tekoon ja palveluiden suunnitteluun sekä toteutukseen (L 22.9.2000/812, 8 §). Kuinka resurssien puute sosiaali- ja terveysaloilla vaikuttaa asiakkaan osallisuuteen moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa? Entä miten moniammatillista palvelutarpeen arviointia olisi mahdollista kehittää sekä asiakaslähtöisemmäksi että toimivammaksi?

Tämän tutkimuksen tulosten tavoite on vastata kysymyksiin, minkälaisia kokemuksia liittyy moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin lapsiperheiden sosiaalipalveluissa sekä miten moniammatillista palvelutarpeen arviointia voitaisiin kehittää. Vaikka tutkimuskysymykset viittaavat ammattilaisten välillä tehtyyn yhteistyöhön, ja tutkimus keskittyy pääasiassa siihen, on tutkimuksessa otettu huomioon myös asiakkaan näkökulma, sen ollessa tärkeä osa kokonaisvaltaista ja asiakkaan edun mukaista palvelutarpeen arviointia. Tutkimuksen tarkoitus on tuoda sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia tekevien työntekijöiden ääni kuuluviin, ja saada heiltä konkreettisia kehitysehdotuksia moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen, mitä voidaan ottaa huomioon maakunnallisessa kehittämis- ja uudistamistyössä. Tämä tutkimus keskittyy lasten ja lapsiperheiden sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Tämän tutkimuksen tutkimuskohde oli lapsiperheiden sosiaalipalveluiden yksikkö, joka oli eriytetty lastensuojelun yksiköstä omaksi yksikökseen.

2 MONIAMMATILLISUUS ON YHTEISTYÖTÄ

2.1 Moniammatillisuus, monialaisuus ja monitoimijuus

Aiemmat tutkimukset (esim. Isoherranen 2012; Haanpää & Päätaalo 2017; Mäkeläinen 2017) käyttävät termiä moniammatillinen yhteistyö kuvaamaan eri ammattilaisten välistä yhteistyötä. Moniammatillisuuden käsite näyttäytyy tutkimuksissa monialaisuuden käsitettä yleisemmin. Arkikielessä moniammatillisuus ja monialaisuus usein sekoittuvat, ja niitä käytetään synonyymeina (Pukkila, Helander & Laitila 2015). Katariina Pärnä (2012) kuvaa moniammatillisuuden käsitteen olevan dynaaminen ja jatkuvasti määrittyvä. Moniammatillisen yhteistyön käsitteen sisältö ja merkitys luodaan sekä organisaatiotasolla että yksittäisten työryhmien vuorovaikutustilanteissa, jolloin käsite saa omat tulkintansa myös yksilötasolla. Moniammatillisuus käsitteenä kuvaa tapaa tehdä työtä. (Pärnä 2012, 48.) Tässä tutkimuksessa moniammatillisuudella tarkoitetaan laaja-alaista eri ammattilaisten välillä tapahtuvaa yhteistyötä.

Monialaisuutta voidaan kuvata eri hallinto- ja tieteenalat yhteen kokoavana toimintana, joka rikkoo hallinto- ja tieteidenalojen perinteiset rajat ja moniammatillisuus voidaan määritellä eri alojen ammattilaisten väliseksi yhteistyöksi (Pukkila ym. 2015). Kuitenkin roolirajoja rikkovaa yhteistyön mallia käytetään myös kuvaamaan moniammatillisuuden käsitettä (esim. Isoherranen 2008; Koskela 2013). Toisin kuin englannin kielessä, suomen kielessä ei ole määritelmiä kuvaamaan moniammatillisen yhteistyön tasoja. Suomen kielessä moniammatillisuus on epämääräinen käsite, jota käytetään kuvaamaan monenlaista eri asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. Moniammatillisuus on ikään kuin sateenvarjokäsite, jota voidaan tarkastella eri näkökulmista. Kaarina Isoherrasen mukaan keskeistä moniammatillisen yhteistyön kannalta on yhteisen näkemyksen rakentuminen, joka yhdistää eri näkökulmat ja tiedot. Moniammatillisessa yhteistyössä tavoite on yhteinen. Tärkeää on, että yhteen koottujen näkökulmien ja tiedon avulla saadaan rakennettua systeeminen kokonaisuus. (Isoherranen 2008, 33.)

Englannin kielessä moniammatillisuuden tasot tunnistetaan paremmin. Isoherranen (2012, 20) on määritellyt omassa väitöstutkimuksessaan moniammatillisuuden käsitteen vastaamaan englannin kielen sanoja *interprofessional* (ammattienvälinen) ja *trans-/crossprofessional* (poikkiammatillinen). Lisäksi englannin kielessä käytetään termiä *multiprofessional*. Nämä eri termit kuvaavat moniammatillisen yhteistyön tasoja aina pelkistetystä rinnakkain työskentelystä yhteisen asian äärellä intensiiviseen, roolirajoja rikkovaan tasoon. Omassa määrittelyssään Isoherranen on ottanut huomioon myös asiakkaan ja hänen läheistensä osallisuuden ja roolin moniammatillisessa työskentelyssä tarpeen vaatiessa. (Isoherranen 2008, 33–34, 37–38.)

Erja Katajamäki (2010) toteaa väitöstutkimuksessaan moniammatillisuuden ja -alaisuuden käsitteiden olevan vaikeita erottaa toisistaan, sillä ne kiinnittyvät vahvasti toisiinsa. Katajamäen mukaan monialaisuus toimii moniammatillisuuden perustana. Tutkimuksensa tuloksien perusteella hän toteaa, että monialaisuus ilmeni monialaisessa ammattikorkeakoulussa hallinnointina ja sosiaali- ja terveysalan osaamisen perustana olevien tieteiden hyödyntämisenä. Tämä konkretisoitui eri alojen kanssa käymisenä eli moniammatillisuutena. Katajamäki toteaa tutkimuksensa tulosten perusteella moniammatillisuuden yhteisön tasolla tarkoittavan siis toimintaa, konkreettista tekemistä. (2010, 157–158.)

Seija Koskela (2013, 17) on kuvannut väitöstutkimuksessaan moniammatillisen yhteistyön kuvaavan laajasti eri asiantuntijoiden yhteistyötä. Koskelan mukaan moniammatillisuus on peruskäsite, joka sisältää kaikki muunnemat rinnakkain työskentelystä roolijakoja rikkovaan yhteistyöhön.

Kuten aiemmin todettu, moniammatillisuuden käsite on monialaisuuden käsitettä yleisemmin käytetty tutkimuksissa. Laki käyttää kuitenkin käsitettä monialainen yhteistyö lukuun ottamatta lastensuojelulakia (L 13.4.2007/417, 14 §), jossa käsitteenä on moniammatillisuus. Monialaiseen yhteistyöhön velvoittavat sosiaalihuoltolaki (L 30.12.2014/1301, 41 §) ja nuorisolaki (L 21.12.2016/1285, 9 §). Lisäksi viranomais-ten väliseen yhteistyöhön velvoittaa hallintolaki (L 6.6.2003/434, 10 §). Huomattavaa kuitenkin on, että käsitteestä riippumatta niin lastensuojelulaki kuin sosiaalihuoltolakikin velvoittavat siihen, että käytettävissä on tarvittavaa tai riittävää asiantuntemusta. Sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301, 41 §) monialaisesta yhteistyöstä säädetään seuraavasti:

Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen.

Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. (L 30.12.2014/1301, 41 §.)

Edellä mainittuja käsitteitä harvemmin tutkimuksissa tai kirjallisuudessa käytetty käsite on monitoimijuus. Esimerkiksi Linnakangas, Seppälä, Suikkanen ja Lehtoranta (2013) käyttävät tätä käsitettä. Heidän mukaan monitoimijuuden käsite ottaa huomioon asiakkaan osallisuuden yhteistyössä yhtenä keskeisenä toimijana. Monitoimijuudessa toimijoita ovat sekä varhaiskasvatus tai koulu, palveluntuottajat että lapsi ja hänen perheensä. (Linnakangas ym. 2013, 299–300.) Kuitenkin esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (L 30.12.2014/1301, 41 §) kuvaa eri toimijoita, joihin luetaan myös asiakas ja hänen läheisensä tarpeen mukaan, ja käytetty käsite laissa on monialaisuus monitoimijuuden sijaan. Lisäksi Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman, LAPE-hankkeen dokumenteissa (esim. Etelä-Pohjanmaan LAPE kehittämistoimenpiteet 2017-2018, [viitattu 19.3.2018.]) käytetään käsitettä monitoimijainen.

2.2 Sisäinen ja ulkoinen moniammatillisuus

Moniammatillisuus voi olla sekä sisäistä että ulkoista. Sisäisellä moniammatillisuudella tarkoitetaan samassa organisaatiossa tai yksikössä tapahtuvaa yhteistyötä eri

ammattiryhmien välillä. Eri ammattiryhmät jakavat tietoaan kulloinkin käsiteltävän ongelman ratkaisemiseksi tai tavoitteen toteutumiseksi. Ulkoinen moniammatillisuus taas kuvaa samaa prosessia, mutta ulkopuolisten organisaatioiden kesken. Sisäinen ja ulkoinen moniammatillisuus voi tapahtua poikkihallinnollisesti, eli eri hallintoalojen välillä, tai yhden hallinnon sisällä, esimerkiksi sosiaalitoimessa. (Nummenmaa 2011, 178.) Seuraavissa kappaleissa esitellään esimerkkejä tutkimuksista, jotka ovat tutkineet sisäistä, ulkoista tai nämä yhdistävää moniammatillisuutta.

Esimerkkinä sisäisestä moniammatillisuudesta Katja Haanpään ja Kajsa Pääntalon (2017) AMK-opinnäytetyössä tutkittiin sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia tekeviä moniammatillisia työpareja. Työparit koostuivat sosiaalialan ammattilaisista ja terveydenhuollon ammattilaisista. Tutkimuksen mukaan sisäisen moniammatillisuuden toteutumista helpotti se, että fyysinen sijainti oli sama, ja työparit pystyivät käymään keskustelua kasvokkain yhteisissä tiloissa. Heidän tutkimustuloksistaan kävi ilmi, että osa koki oman sekä työparinsa työnkuvan hyvin selkeinä. Myös työnjako työparien välillä koettiin selkeänä. Osa haastateltavista oli kuitenkin nostanut esiin oman työnkuvansa laajuuden ja epäselvyyden. (2017, 37.)

Anna-Maija Syrjän (2016) ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä tutkittiin ulkoista moniammatillisuutta. Syrjä keräsi aineistonsa tutkimukseen sekä sosiaalitoimen edustajilta että varhaiskasvatuksen ja lastenneuvolan työntekijöiltä. (Syrjä 2016, 28.) Hänen tutkimuksensa tuloksista kävi ilmi, että yhteistyöllä oli vahvuutensa, kuten myös heikkoutensa. Esimerkiksi vahvuutena nähtiin se, että vastuun jakaminen auttaa työssä jaksamisessa, mutta heikot aikaresurssit nähtiin yhteistyötä heikentävänä tekijänä. (2016, 37, 39.)

Maija Eerolan (2017) ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä tutkittiin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden moniammatillista yhteistyötä Kauniaisten kaupungissa. Hänen työssään yhdistyivät niin sisäinen kuin ulkoinenkin moniammatillisuus. Tutkimuskohteena ollut organisaatio sisälsi muun muassa monialaisen perhetyöntiimin, ja yhteistyötä tehtiin myös sosiaali- ja terveystoimen välillä. (Eerola 2017, 42–43.) Tutkimuksen tuloksista nousi esiin monia moniammatillisen yhteistyön vahvuuksia, kuten tehokkuus, sillä asiakasta ei siirrettä palvelusta toiseen, mutta näkemuserot yhteistyötahojen välillä toivat haasteita moniammatilliselle työskentelylle. (2017, 53, 55.)

2.3 Moniammatillisuuden näkökulma yhteiskunnallisissa uudistuksissa

Moniammatillisuuden näkökulma näkyy sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistuksen, eli SOTE-uudistuksen, valmisteluissa. SOTE-uudistuksen tarkoituksena on integroida sosiaali- ja terveystalvet. SOTE-uudistuksen voimaantulon jälkeen sosiaali- ja terveystalveluiden järjestäminen olisi maakunnan vastuulla. Hallituksen esityksen mukaan tämä mahdollistaisi eri palveluiden kohdistamisen joustavasti ja oikea-aikaisesti tarpeen mukaan. Hallituksen esityksessä esitetään, että palveluiden yhdistämisestä on hyötyä erityisesti siinä tapauksessa, kun asiakkaan palveluntarve vaatii moniammatillista työskentelyä. Erityisesti lasten, nuorten ja perheiden palveluiden integroiminen mahdollistaa peruspalveluiden vahvistamisen ja varhaisemman puuttumisen. Tarkoituksena on saavuttaa saumattomat palvelut perus- ja erityistasonpalveluiden välillä, mikä helpottaa yhteistyötä ja päätöksentekoa. (HE 2.3.2017/15, 139, 285–286.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, LAPE, on hallituksen kärkihanke, jonka yhtenä tarkoituksena on uudelleen organisoida lapsi- ja perhepalvelut. LAPE-hankkeen yhtenä tavoitteena on luoda perhekeskusmalli, joka kokoaa yhteen nykyään hajallaan olevat palvelut. Perhekeskusmallin tavoitteena on tuoda moniammatillinen apu lähelle perheitä, joiden avun ja tuen tarve arvioidaan yhdessä ammattilaisen ja perheen kanssa. Lisäksi niille perheille, joilla on tarve moneen eri palveluun, nimitetään omatyöntekijä, joka koordinoi palvelut. Hänen vastuullaan tulee olemaan myös palveluiden jatkuminen. Jotta perheet saavat nopean tuen ja avun tilanteeseensa, eri alojen ja palveluiden toimijoiden tulee sovittaa työnsä yhteen sovittujen linjausten mukaisesti. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, [viitattu 8.2.2017].)

2.4 Moniammatillisen yhteistyön merkitys ja haasteet

Viranomaisten välisellä moniammatillisella yhteistyöllä on tarkoitus saada asiakkaan, lapsen tai perheen, tilanteesta kokonaisvaltainen kuva. Kun asiakkaan tilanne arvioidaan yhteistyönä, se on työekonomisesti järkevää sekä asiakkaan edun mukaista. Viranomaisten toimiessa yhteistyössä heidän on mahdollista sovittaa yhteen ja koordinoida eri palveluita ja tukitoimia, mikä vähentää asiakkaan kulkemista pal-

velusta toiseen. Kun tehdään yhteistyötä, se on vaikuttavampaa kuin yksittäisen virkatoimen tekemä työ. (Saastamoinen 2016, 60, 67.) Kokonaisvaltaisen tilanteen arvioimisen lisäksi moniammatillista yhteistyötä tehdään, sillä sen avulla saadaan asiakaslähtöisempiä ja laadukkaampia tuloksia. Yhteistyössä eri näkökulmien avulla syntyy mahdollisesti uudenlaisia ratkaisuja ja uudenlainen ymmärrys asiakkaan tilanteesta. (Isoherranen 2008, 33–34.)

Moniammatillisessa yhteistyössä on edelleen haasteita. Esimerkiksi Judith Thomas (2010) esittää, että eri ammattilaisten välisten yhteistyösuhteiden painotuksen vuoksi asiakkaiden oma osallisuus työskentelyyn ja voimaantuminen voivat vähentyä. Ammattilaisten tulisikin haastaa yhteistyökumppaneitaan, jotta asiakkaiden osallisuus yhtenä toimijana vahvistuisi. Lisäksi yhteistyötahojen välillä ei välttämättä ole yhteisymmärrystä käytetyistä termeistä. Termit, joilla kuvataan sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjiä ovat usein moninaisia. (Thomas 2010, 184.)

Kirsi Miettisen (2016) pro gradu -tutkielmassa työntekijöiden kokemiksi haasteiksi moniammatillisessa yhteistyössä nousi esiin aikaresurssit. Moniammatillisen yhteistyön tekeminen vie aikaa ja yhteisen neuvotteluajan sopiminen on haasteellista. Miettisen tutkimuksessa haasteena nähtiin myös pitkät välimatkat toimijoiden välillä, henkilökemiat, tiedon puute ja tiedottamisen puute. Henkilökemioiden tuomat haasteet näyttäytyivät esimerkiksi siten, että edelleen yhteistyössä oli olemassa perinteiset ennakoasenteet ja vastakkain asettelut, kuten sosiaalitoimi vastaan terveystoimi. (Miettinen 2016, 49.) Asenteiden vaikutus moniammatillisen yhteistyön toteutumiseen on todettu myös muissa tutkimuksissa (esim. Tousijn 2012; Ambrose-Miller & Ashcroft 2016).

Aiemmissa moniammatillista yhteistyötä koskevissa tutkimuksissa on tunnistettu haasteiden lisäksi myös kehittämistarve. Palveluiden suunnitteilla olevan integraation teeman mukaisesti Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkijat ovat koonneet kehittämissuhteita palveluiden integraatiolle. Aineistoa on kerätty Innokylän, eli hyvinvointi- ja terveysalan kansalliseen innovaatioympäristöön, joka toimii virtuaalisena verkkoympäristönä. (Koivisto ym. 2016.) Kehittämissuhteiksi nousi heidän tutkimuksessaan esimerkiksi ongelmien ennaltaehkäisy ja kynnyksen madaltaminen palveluihin. Lisäksi tutkimukseen kerätystä aineistosta nousi kehittämistarve

asiakkaiden tarpeiden ja palvelujen kohtaamisessa sekä oikea-aikaisuuden parantamisessa. Kehittämistarpeena nähtiin myös selkiyttää pirstaloitunutta palvelujärjestelmää. Lisäksi päällekkäisen työn vähentäminen ja sektorirajojen poistaminen sekä poikkihallinnollisuuden edistäminen nousivat kehittämistarpeiksi ammattilaisten näkökulmasta. (Koivisto ym. 2016, 11.)

Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen nousi esiin myös Annukka Mäkeläisen (2017) kehittämistutkimuksena tehdyssä AMK-opinnäytetyössä. Mäkeläisen tutkimuksen tuloksista selvisi, että moniammatillisessa yhteistyössä on edelleen haasteita, vaikka esimerkiksi yhteistyötahojen tietoisuus ilmoitusvelvollisuudesta oli haastateltavien mukaan kasvanut. Haasteista nousi esiin, että esimerkiksi mielen-terveyspalveluista sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot ovat vähäisiä, mitä tutkimuksen haastateltavat ihmettelivät. Haastateltavat olivat ilmaisseet myös huoltaan siitä, kuinka perustoimeentulotuen siirtyminen KELAan vaikuttaa yhteydenottoihin. Huolena oli, pitkittyvätkö tai mutkistuvatko asiakkaiden ongelmat, jos KELA ei ilmoita sosiaalihuoltoon tuen tarpeessa olevasta henkilöstä. (Mäkeläinen 2017, 29–30.)

3 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Huhtikuussa 2015 voimaan astuneen sosiaalihuoltolain kokonaisuudistuksen yhtenä tarkoituksena oli madaltaa lapsiperheille tarkoitettujen sosiaalipalveluiden kynnystä. Tarkoituksena oli, että lapsiperheiden olisi mahdollista saada ennaltaehkäiseviä ja tukevia palveluita myös ilman lastensuojelun asiakkuutta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 27.) Sosiaalihuoltolaissa on säädetty palvelutarpeen arvioinnin vireilletulosta ja aloittamisesta seuraavasti:

Kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viipymättä ja saatettava loppuun ilman aiheetonta viivytystä. Arvioinnin tekeminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun asiakas, asiakkaan omainen tai läheinen tai hänen laillinen edustajansa on ottanut yhteyttä sosiaalipalveluista vastaavaan kunnalliseen viranomaiseen palvelujen saamiseksi, jos:

1) henkilö on yli 75-vuotias;

2) henkilö saa vammaisetuuksista annetun lain (570/2007) 9 §:n 3 momentin 3 kohdan mukaista ylintä hoitotukea.

Erytystä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. (L 30.12.2014/1301, 36 §.)

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaalle siinä laajuudessa, kuin hänen elämäntilanteensa vaatii. Tarvittaessa mukaan on otettava hänen läheisensä sekä muut asiakkaan kanssa toimivat tahot työskentelyyn. (L 30.12.2014/1301, 36 §.) Vaikka sosiaalihuoltolain pykälässä 36 on mainittu erikseen erityistä tukea tarvitsevan lapsen arvioinnin valmistumisesta viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta, koskee sama kolmen kuukauden määräaika lähtökohtaisesti myös niitä palvelutarpeen arviointeja, jotka ovat tulleet vireille

esimerkiksi sosiaalihuoltolain mukaisena yhteydenottona sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi lapsen huoltajasta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 114.) Tämä perustuu sosiaalihuoltoon koskevaan päätöksentekoon ja toimeenpantoon, joista on säädetty sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) 45 §:ssä:

Asiakkaalla on oikeus saada kirjallinen päätös sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kiireellisiä toimenpiteitä koskeva asia on käsiteltävä ja päätös tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella viipymättä siten, ettei asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Muissa kuin kiireellisissä asioissa päätös on tehtävä ilman aiheutonta viivytystä sen jälkeen kun asia on tullut vireille.

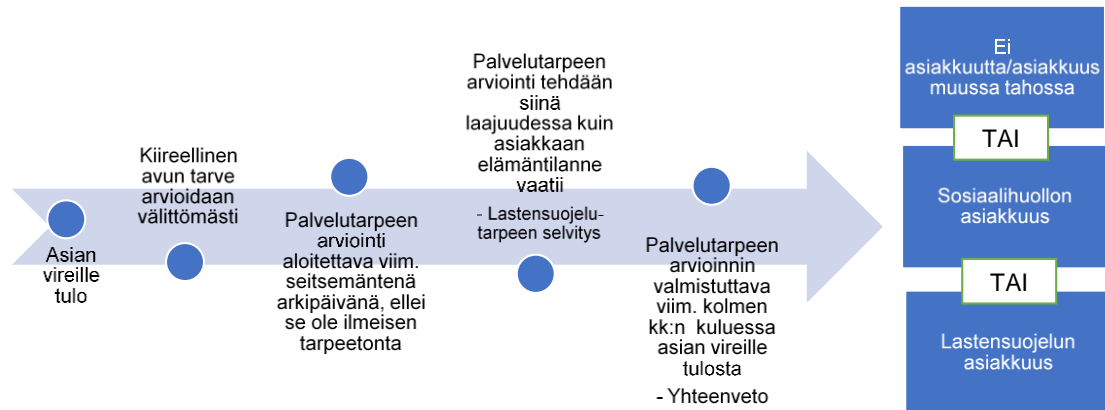
Päätös on toimeenpantava kiireellisissä tapauksissa viipymättä ja muissa kuin kiireellisissä tapauksissa ilman aiheutonta viivytystä. Päätös on kuitenkin toimeenpantava viimeistään 3 kuukaudessa asian vireilletulosta. Aika voi olla tätä pidempi, jos asian selvittäminen erityisestä syystä vaatii pidempää käsittelyaikaa tai toimeenpanon viivästykselle on muu asiakkaan tarpeeseen liittyvä erityinen peruste.

Laaja-alaisen palvelutarpeen arvioinnin tarkoitus asiakkuuden alussa on siirtää sosiaalihuollon palveluita korjaavista palveluista varhaisen tuen palveluihin. Asiakkaan tarpeiden mukainen palvelutarpeen arviointi voi vaatia eri alojen osaamista ja asiantuntemusta. Mikäli asiakkaan tarve on tällainen, on muiden tahojen, esimerkiksi terveydenhuollon, osallistuttava palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen sosiaalihuollon viranomaisen näin pyytäessä. Sosiaalihuollon viranomaisen on tärkeää osata tunnistaa asiakkaan kokonaistilanteeseen vaikuttavia tekijöitä, ja kertoa mahdollisista palveluista. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 110.) Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välisestä yhteistyöstä palvelutarpeen arvioinnissa on säädetty myös terveydenhuoltolaissa (L 28.12.2012/912, 32 §).

3.1 Lapsiperheitä ja lapsia koskeva palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolakia (L 30.12.2014/1301, 36 §) noudatetaan palvelutarpeen arviointia tehtäessä niin aikuisille, vanhuksille kuin lapsiperheillekin. Tässä tutkimuksessa palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan lasta tai lapsiperhettä koskevaa palvelutarpeen arviointia. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitetään myös lastensuo-

jelun tarve, ellei asia ole luonteeltaan selvästi sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita (L 30.12.3014/1302, 26 §). Palvelutarpeen arvioinnin prosessi on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1. Lasta tai lapsiperhettä koskeva palvelutarpeen arvioinnin prosessi.

Palvelutarpeen arviointiprosessi käynnistyy asiakkaan hakemuksesta, tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on saanut tietää sosiaalihuollon tarpeessa olevasta lapsesta tai lapsiperheestä esimerkiksi sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301, 35 §) tai lastensuojelulain (L 30.12.2014/1302, 25 a §) mukaisena yhteydenottona tai ilmoituksena sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, lastensuojeluilmoituksena (L 12.2.2010/88, 25 §) tai ennakkollisena lastensuojeluilmoituksena (L 12.2.2010/88, 25 c §) syntymättömästä lapsesta. Sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton voi tehdä joko lapsesta tai esimerkiksi hänen vanhemmastaan, mutta lastensuojelulain mukaisen yhteydenoton voi tehdä vain lapsesta. Näiden yhteydenottojen tavoitteet ja tarkoitus ovat kuitenkin samanlaiset. Tehtäessä kumman tahansa lain mukaista yhteydenottoa tuen tarpeen arvioimiseksi, on siihen oltava asiakkaan, lapsen tai lapsen huoltajan, suostumus. Tämä ei saa kuitenkaan viivyttää asian vireillepanoa, ja esimerkiksi siinä tapauksessa, jos ilmoitusvelvollinen (L 12.2.2010/88, 25 §) henkilö ei tavoita lasta tai hänen huoltajaansa, on tehtävä lastensuojeluilmoitus. Lasta koskeva asia on pantava vireille sosiaalihuollossa silloin kun peruspalvelut, lukuun ottamatta yleisiä sosiaalihuollon palveluita, tai sosiaalihuollon konsultaatioapu eivät ole riittäviä lapsen tilanteen turvaamiseksi. (Saastamoinen 2016, 103, 113, 115.)

Kiireellisen sosiaalihuollon avun tarve (L 30.12.2014/1301, 36§) tai kiireellisen lastensuojelun tarve (L 30.12.2017/1302, 26 §) arvioidaan viipymättä asian vireille tulon jälkeen. Asia tulee käsitellä siten, että asiakkaan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon ei vaarannu. Kiireellisen avun tarpeen arviointi ei ole sama asia kuin palvelutarpeen arviointi, joka tehdään tarvittaessa kiireellisen avun tarpeen arvioinnin jälkeen. (Saastamoinen 2016, 169.) Kiireellisen avun tarpeessa voi olla esimerkiksi lähisuhdeväkivaltaa kokenut tai lapsi, joka on jäänyt vaille riittävä hoivaa (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 109).

Sosiaalihuoltolain 3 § 6. momentissa erityistä tukea tarvitsevilla lapsella tarkoitetaan seuraavaa:

6) erityistä tukea tarvitsevilla lapsella lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa 3 kohdassa mainituista syistä. (L 30.12.2014/1301, 3 §, 6. mom.)

Mikäli kyse on erityistä tukea tarvitsevasta lapsesta tai asia tulee vireille lastensuojelulain (L 30.12.2014/1302, 26 §) nojalla, palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä. Mikäli lapsi ei ole erityistä tukea tarvitseva tai asia tulee vireille muulla kuin lastensuojelulain nojalla, eikä lastensuojelutarpeen selvitykseen ole tarvetta, voi palvelutarpeen arvioinnista vastata myös muu sosiaalihuollon viranomainen, jolla on lain mukainen sosiaalihuollon ammattihenkilön kelpoisuus, kuten sosiaalihoaja. (Sosiaalihuollon soveltamisopas 2017, 114.) Anni Elon ja Veera Savikkomaan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä (2016) sosiaalihoajat tekivät palvelutarpeen arviointeja, joissa huolenaiheena oli ollut esimerkiksi lapsen vuorokausirytmä (Elo & Savikkomaa 2016, 63).

Riippumatta siitä, miten asia sosiaalihuollossa tulee vireille, aloitetaan sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta (L 30.12.2014/1301, 36 §). Syitä sille, miksi palvelutarpeen arviointia ei aloiteta, voi olla esimerkiksi hiljattain tehty palvelutarpeen arviointi on ollut vastaavanlainen eikä vireille tulon asiakirja, esimerkiksi lastensuojeluilmoitus, tuo lapsen tilanteeseen mitään uutta. (Saastamoinen 2016, 170.) Palvelutarpeen arviointi tehdään siinä laa-

juudessa, kuin asiakkaan tilanne vaatii (30.12.2014/1301, 36 §). Palveluita, esimerkiksi perhetyötä, on mahdollista aloittaa jo arvioinnin aikana, jolloin pyritään antamaan perheelle varhaista tukea. Myös muiden tahojen ja palveluiden on tarvittaessa osallistuttava palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen arvioinnista vastaavan työntekijän pyytäessä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 110.) Esimerkiksi tämän tutkimuksen kohteena olevassa yksikössä perhetyö oli osana arviointia tarpeen mukaan. Yksikköön oli palkattu omia perhetyöntekijöitä, mutta tarvittaessa oli mahdollista käyttää yksityisen yrityksen tuottamaa perhetyötä ostopalveluna arviointia tehtäessä.

Lastensuojelun asiakkuus ei ala asian vireille tulosta, vaikka asia tulisikin vireille lastensuojelulain nojalla. Palvelutarpeen arvioinnin aikana lapsella on sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus. Lastensuojelun asiakkuus alkaa vasta, jos palvelutarpeen arvioinnin ja lastensuojelutarpeen selvityksen perusteella voidaan todeta lapsen tai perheen tarvitsevan lastensuojelulain mukaisia palveluita tai siinä tapauksessa, jos perheelle annetaan lastensuojelun palveluita palvelutarpeen arvioinnin aikana. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 105.) Esimerkiksi siinä tapauksessa, mikäli perhe tarvitsee tehostettua perhetyötä tai perhekuntoutusta (L 30.12.2014/1302, 36 §). Mikäli palvelutarpeen arviointi on käynnistynyt ennakoitavasta lastensuojeluilmoituksesta, sosiaalihuollon asiakkuus on äidillä. Sosiaalihuollon asiakkuuden on kuitenkin oltava muualla, kuin lastensuojelusta vastaavassa yksikössä. (Saastamoinen 2016, 207.)

Lastensuojelutarpeen selvitykseen voidaan ryhtyä myös palvelutarpeen arvioinnin myöhemmässä vaiheessa, jos on tarpeen. Lastensuojelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelulain mukaisten palveluiden tarvetta. Lisäksi sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä millaisia mahdollisuuksia lapsen huoltajilla on vastata lapsen kasvuolosuhteisiin ja huolenpitoon. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Mikäli asiakkuuden jatkamiselle ei ole lainsäädännöllistä perustetta tai asiakkaalla ei ole sosiaalihuollon tarvetta, asiakkuus päättyy tai on todettu, ettei tarvetta palveluille ole enää. Asiakkuus voi päättyä myös siinä tapauksessa, jos asiakas kieltäytyy

palveluista. On kuitenkin otettava huomioon erityislainsäädäntö, esimerkiksi lastensuojelulaki, jonka perusteella on mahdollista ryhtyä toimenpiteisiin riippumatta asiakkaan tahdosta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 104.)

Palvelutarpeen arvioinnin päättyessä asiakkaalle on annettava kirjallinen yhteenveto arvioinnista, josta selviää asiakkaan näkemys, palvelutarpeen arvioinnista vastanneen työntekijän näkemys ja mahdollisesti myös muiden tahojen näkemys perheen tilanteesta. Lisäksi siihen tulee kirjata mahdollinen sosiaalipalveluiden sekä erityisen tuen tarve, sosiaalihuollon ammattihenkilön arvio omatyöntekijän tarpeesta sekä mikäli sosiaalipalveluille on tarvetta, yhteenvedosta on selvittävä, onko tuen tarve pitkäaikaista, tilapäistä vai toistuvaa. Yhteenvedosta tulee myös käydä ilmi, jatkuuko lapsen asiakkuus sosiaalihuollon asiakkuutena, tarvitseeko lapsi lastensuojelulain mukaisia tukitoimia ja näin ollen avataanko hänelle lastensuojelun asiakkuus vai suljetaanko asiakkuus kokonaan sosiaalihuollossa. Tällöin asiakkuus voi jatkua myös muussa tahossa, joka on lapsen tai perheen tilanteen kannalta oikea, esimerkiksi terveydenhuollon palvelu. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 104, 116.)

Liisa Jokisen pro gradu -tutkielmassa (2017) on tutkittu palvelutarpeen arvioinnin päättyessä asiakkuuden jatkumisesta, päättymisestä tai siirtymisestä lastensuojeluun. Tutkielmassa tutkittiin argumentointia palvelutarpeen arviointia koskevissa asiakirjoissa. Tutkimustuloksista nousi esiin erilaisia esimerkkejä, missä tilanteessa päätös asiakkuuden jatkumisesta, siirtymisestä tai päättymisestä on tehty. Esimerkkitapauksessa asiakkuus siirrettiin lastensuojeluun, kun lapsella oli ollut itsetuhoisia ajatuksia. Lapsen käytös oli ollut myös aggressiivista, mikä oli aiheuttanut vaaraa toisille. Esimerkkitapauksessa toinen vanhempi oli kokenut, että toisen vanhemman kotona oli rajatonta, kun taas toinen vanhempi oli pelännyt väkivallan uhkaa toisen vanhemman taholta. Tapauksessa lapsi oli joutunut vanhempien erimielisyyksien väliin, mikä vaikutti negatiivisesti lapsen kasvuun ja kehitykseen. (Jokinen 2017, 66.)

Toisessa Jokisen (2017) tutkimuksen esimerkissä sosiaalihuollon asiakkuus oli jatkunut tapauksessa, jossa vanhemman alkoholinkäyttö oli herättänyt huolta, ja lapset olivat tuoneet tätä huolta esiin avoimesti. Lapset olivat toivoneet muutosta tilanteeseen, ja vanhemman kanssa oltiin arvioinnin aikana tehty sopimus, ettei vanhempi

juo enää lasten aikana alkoholia. Vanhempi oli valmis muutokseen, ja häntä tähän myös velvoitettiin. (Jokinen 2017, 67.)

Kolmannessa tutkimuksen (Jokinen 2017) esimerkissä sosiaalihoitolain mukainen asiakkuus päätettiin. Tapauksessa vanhempien välillä oli ollut väkivaltaista riitelyä, ja asiasta oli tullut aiemminkin lastensuojeluilmoituksia. Vanhempia ohjattiin toiseen palveluun, jossa saisivat tukea asioidensa käsittelyyn, ja joka oli erikoistunut väkivaltatyöhön. (Jokinen 2017, 71.)

Mikäli palvelutarpeen arvioinnin perusteella on todettu, että palveluita tai tukea tarvitaan, on huolehdittava siitä, että palvelut myös järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Sosiaalihoitolaki velvoittaa tähän seuraavasti:

Kun tuen tarve on luonteeltaan tilapäistä, on oikea-aikaisilla ja riittäväillä tilapäisillä palveluilla pyrittävä ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta. Kun tuen tarve on jatkuvaa tai toistuvaa, palveluja on järjestettävä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päätyminen asiakkaan kanssa tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. Henkilöille, joiden tuen tarve on pysyvä tai pitkäaikainen, tuki on pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Jos tuen tarve on vain osittain pysyvä tai pitkäaikainen, on tuki järjestettävä muilta osin siten kuin edellä 1 ja 2 momentissa säädetään. (L 30.12.2014/1301, 38 §.)

3.2 Palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen

Annukka Mäkeläisen (2017) opinnäytetyön tuloksista nousi esiin palvelutarpeen arvioinnin prosessin kehittämistarve. Esimerkiksi prosessina palvelutarpeen arviointi vaati haastateltavien mukaan selkiyttämistä. Myös sosiaalihoillon viranhaltijan tulkinta yhteydenoton saapuessa oli kehittämistä vaativa asia. Tämä nousi esiin tapauksissa, joissa yhteydenotoissa pyydettiin tiettyä palvelua, eikä viranhaltija osannut tulkita tätä palvelutarpeen arvioinniksi. (Mäkeläinen 2017, 32.)

Anni Elon ja Veera Savikkomaan (2016) ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä Espoon kaupungissa otettiin kokeiluun palvelutarpeen arvioinnissa käytettävä, Ruotsissa kehitetty BBIC-arviointimalli. Verrattuna Annukka Mäkeläisen tutki-

mustuloksiin (2017), Elon ja Savikkomaan tutkimuksen tulosten mukaan palvelutarpeen arviointi prosessina nähtiin pääasiassa toimivana, mutta myös heidän tutkimustuloksistaan nousi esiin palvelutarpeen arvioinnin kehittämiskohtia. Esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin laajuuden arvioimisessa oli koettu haasteita. Joissain tapauksissa arviointi oli pitkittynyt tarpeettoman pitkäksi, ja joissain tapauksissa arviointi oli jäänyt lyhyemmäksi kuin mitä tarve olisi vaatinut. (Elo & Savikkomaa 2016, 55, 59.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma pyrkii tuomaan moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin lähelle perheitä perhekeskustoimintamallin avulla, esimerkiksi palveluiden paremmalla jalkautumisella perheiden koteihin. Palvelutarpeen arvioinnin on oltava laadukasta ja se on toteutettava moniammatillisesti, jotta apua ja tukea perheille saadaan oikea-aikaisesti ja tarpeenmukaisesti. Myös valtakunnallisesti palvelutarpeen arvioinnin prosessia tulee yhdenmukaistaa. Perhekeskusmallissa sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelulain mukainen lastensuojelutarpeen selvitys tullaan mahdollisesti tekemään perhekeskuksissa perustason palveluissa lastensuojelupalveluiden ollessa erityistason palveluita. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman... 2016, 2–5, 14.)

3.3 Asiakkaan näkökulma palvelutarpeen arvioinnissa ja lastensuojelutarpeen selvityksessä

Palvelutarpeen arviointia tehdessä asiakkaan etu on ensisijainen. Asiakkaan etu tulee ottaa huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa sekä päätöksenteossa. Asiakkaan kanssa toimitaan yhteistyössä vahvistaen hyvinvointia suojaavia tekijöitä sekä ennaltaehkäisemällä uusien ongelmien syntymistä ja ehkäisemällä olemassa olevien ongelmien pitkittymistä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 28.)

Asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin;
- 2) asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet;

- 3) tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen;
- 4) mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan;
- 5) kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen;
- 6) toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan;
- 7) asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa. (L 30.12.2014/1301, 4 §.)

Kun sosiaalihuollon toimet koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on vahvistaa varhaista tukemista ja asiakaslähtöistä työtettä. Lisäksi vanhemmuuden vahvistaminen ja huoltajien tukeminen kasvatustehtävässään ehkäisevät ongelmien kasautumista ja pahenemista. On kiinnitettävä huomiota siihen, että lapsen on mahdollista osallistua ja vaikuttaa itseään koskevissa asioissa. Lapsen etu toteutuu, kun hän ja hänen perheensä saavat tarpeidensa mukaisia palveluita. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 28–31.)

Kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lasten kohdalla on 4 §:ssä mainittujen asioiden lisäksi kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut parhaiten turvaavat:

- 1) tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin;
- 2) mahdollisuuden saada ymmärtämystä sekä iän ja kehitystason mukaisen huolenpidon;
- 3) turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden;
- 4) itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen. (L 30.12.2014/1301, 5 §.)

Australiassa tehdyn tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää lastensuojelutarpeen arviointia vanhempien näkökulmasta. Tutkimustuloksista selvisi, että vaikka moni

haastatelluista vanhemmista olivat tyytyväisiä arviointiin, yli puolet vanhemmista suhtautuivat kuitenkin negatiivisesti arviointiprosessiin. Vanhemmat olivat pettyneitä siihen, miten heitä kohdeltiin. Vanhemmat kokivat negatiivisiksi sellaiset arvioinnit, jotka olivat tunkeilevia, luonteeltaan tutkivia, uhkailevia ja pakottavia sekä leimaavia ja sai vanhemmat tuntemaan häpeää. Lisäksi negatiivisena koettiin arvioinnit, jotka eivät tuottaneet tulosta. Tutkimustulosten mukaan se, että jokainen arviointi tehtiin yhtä laajasti, vaikeutti työntekijöiden ja vanhempien välistä kanssakäymistä. Vanhempien mukaan arviointi oli positiivinen kokemus silloin, kun he saivat oikeaa, konkreettista apua tiedostamiinsa ongelmiin sekä se, että työntekijöiltä saatiin henkistä tukea. Myös työntekijän voimaannuttava työote koettiin positiiviseksi. Lisäksi asiakkaan kunnioittaminen koettiin tärkeäksi. Positiivista kokemusta arvioinnista toi myös työntekijän tietämys siitä, mitä hän tekee sekä hänen ammatillinen pätevyytensä. Vanhemmat kuvasivat positiivista arviointia auttavaksi, voimaannuttavaksi, miellyttäväksi ja päteväksi. (Harris 2012, 185–186, 188.)

Myös Suomessa on tehty väitöstutkimus lastensuojelun alkuarvioinnista vanhempien kokemana. Johanna Hietämäen (2015) tutkimukseen osallistuneet vanhemmat pitivät positiivisena kokemuksena sitä, että heillä oli hyvä luottamussuhde sosiaalityöntekijän kanssa ja vanhemmat olivat osallisina työskentelyssä. Positiivisia kokemuksia toi myös, että vanhempien näkemyksiä kuunneltiin ja työskentely oli avointa. Vanhemmat kokivat sen negatiivisena, jos työntekijät keskittyivät vain ongelmiin ratkaisujen sijaan. Tutkimustuloksista kävi ilmi, että työntekijän sivuuttaessa vanhempien voimavarat sekä huono asiakassuhde heikensivät alkuarvioinnin vaikutusta. Suurin osa tutkimukseen osallistuneista vanhemmista koki alkuarvioinnin parantaneen heidän perheensä tilannetta lähtökohtaan nähden. Yhteenvedon saaminen alkuarvioinnin päättyessä koettiin hyvänä, sillä sen koettiin parantavan vanhempien tietoisuutta omista voimavaroistaan sekä edistävän muutoksen tarpeita. Lisäksi tutkimukseen osallistui pääosin äitejä, mutta tutkimustulosten mukaan isän ottaminen työskentelyyn mukaan paransi alkuarvioinnin vaikutusta. Myös useammat tapaamiset asiakkaiden ja työntekijän välillä osoittautuivat merkityksellisiksi. (Hietämäki 2015, 164–165.)

Myös Sami Paavilaisen (2017) AMK-opinnäytetyön tuloksista nousi esiin työntekijöiden rooli palvelutarpeen arvioinnin aikana toteutuneessa asiakkaan osallisuudessa. Hänen tutkimuksestaan kävi ilmi, että resurssien puute oli yksi syy siihen, miksei asiakkaan osallisuus toteutunut aina toivotulla tavalla. Ajan puute vaikutti lisäksi luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiseen, sillä tapaamisia ei ehditty järjestämään niin usein kuin luottamuksellinen asiakassuhde olisi vaatinut. (Paavilainen 2017, 25.) Paavilaisen mukaan työntekijän ammattitaito näyttäytyi asiakkaan osallisuuteen vaikuttavana tekijänä. Esimerkiksi työntekijän tilannetaju, menetelmäosaaminen ja asiakkaan kohtaamisen luontevuus olivat tekijöitä, mitkä erityisesti lapsen osallisuuden vahvistamisessa olivat tärkeitä. (2017, 28.)

3.4 Sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperheiden sosiaalipalvelut

Vastuu lapsen kasvusta ja kehityksestä on ensisijaisesti lapsen huoltajilla. Kuitenkin perheillä voi olla tilanteita, joissa omat voimavarat eivät riitä, ja ulkopuolinen apu ja tuki on tarpeen. Esimerkiksi huoltajien huoli omasta jaksamisestaan tai vanhemmuuden taidoistaan, läheisverkoston puuttuminen tai taloudelliset vaikeudet voivat olla syitä, joiden perusteella tukea haetaan sosiaalipalveluista. Lasten kanssa työskentelevien viranomaisten on tuettava huoltajia kasvatustehtävässään tarvittaessa. Lapsiperheet muodostavat suuren osan sosiaali- ja terveystalouden käyttäjistä. Paljon palveluita käyttävien lapsiperheiden kannalta tärkeää olisi muodostaa palveluiden toimiva, heidän elämäntilanteelleen sopiva kokonaisuus. (Perälä, Halme & Kanste 2013, 121, 123.)

Lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut. Palveluja on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina niitä tarvitaan. Palvelujen on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. (L 30.12.2014/1301, 13 §.)

Uudistunut sosiaalihuoltolaki mahdollistaa sen, että palveluita on mahdollista saada myös ilman lastensuojelun asiakkuutta, kun sosiaalihuoltolain kokonaisuudistuksessa palveluita siirrettiin lastensuojelun avohuollon tukitoimista sosiaalihuoltolakiin (Saastamoinen 2016, 40). Uudistuksen jälkeen lastensuojelun asiakkuuksien määrä

on vähentynyt, kun perhepalveluista saatava apu ja tuki ovat riittäviä avun saamiseen (Lastensuojelu 2016: Tilastoraportti 2017, 11).

Sosiaalihuoltolain 14 §:n mukaan asiakkaille on järjestettävä tuen tarpeeseen vastaavia sosiaalipalveluita, joiden asiakaskunta kattaa kaikki sosiaalipalveluiden tarpeessa olevat asiakkaat. Näistä palveluista lapsiperheille tulee järjestää niitä tarvitseville sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, perhetyötä, lapsiperheiden kotipalvelua, kasvatus- ja perheneuvontaa, lapsen ja vanhemman välisen tapaamisten valvontaa sekä muita sosiaalipalveluita, joihin lukeutuu esimerkiksi tukihenkilö tai -perhetoiminta. (L 30.12.2014/1301.)

4 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Monialaisen yhteistyön tekeminen palvelutarpeen arvioinnissa on lakiin kirjattu (L 30.12.2014/1301, 41 §), ja valtakunnallinen kehittämistyö on käynnissä muun muassa lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa, LAPE-hankkeessa. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, [viitattu 12.1.2018]). Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää laadullisen tutkimuksen avulla, miten sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia tekevät työntekijät ovat kokeneet ulkoisen moniammatillisen yhteistyön toimivuuden työssään. Lisäksi tavoitteena on selvittää työntekijöiden kehittämissuhteita moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin parantamiseksi.

Tämän tutkimuksen tarkoitus on vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Minkälaisia kokemuksia liittyy moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin lapsiperheiden sosiaalipalveluissa?
- Miten moniammatillista palvelutarpeen arviointia voitaisiin kehittää?

Näihin tutkimuskysymyksiin vastausten saamiseksi tutkimukseen osallistui yhdeksän sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia tekevää henkilöä samasta lapsiperheiden sosiaalipalveluiden yksiköstä. Haastateltavat olivat ammattinimikkeiltään sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia sekä perhetyöntekijöitä. Haastateltavat tutkimukseen saatiin kysymällä suoraan kunnan lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palvelutarpeen arviointia tekeviltä työntekijöiltä heidän suostumustaan. Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden yksikkö oli eriytetty lastensuojelupalveluista vastaavasta yksiköstä, vaikka lastensuojeluilmoitukset käsiteltiin lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Kunnassa tämä yksikkö vastasi sosiaalihuoltolain mukaisista palvelutarpeen arvioinneista lapsiperheille, ja mikäli lastensuojelutarpeen selvitys oli tarpeen, niistä vastasivat sosiaalityöntekijät. Haastateltavien työnkuviin kuului pääasiassa arviointityöskentelyä, mutta samassa yksikössä tehtiin työtä myös niiden asiakkaiden kanssa, joilla asiakkuus jatkui arvioinnin päätyttyä sosiaalihuoltolain mukaisissa perhepalveluissa, esimerkiksi tukihenkilötoimintana.

4.2 Tutkimuksen toteutus

Tähän tutkimukseen tutkimuslupaa haettiin haastateltavien työnantajalta eli kunnalta. Luvan myönsi organisaation johtaja. Jo ennen tutkimusluvan hakemista tehtiin alustavaa tiedustelua työntekijöiden halukkuudesta osallistua tutkimukseen. Kaikki henkilöt, joita haastatteluun pyydettiin, osallistuivat.

Haastateltavien halukkuutta osallistua tutkimukseen tiedusteltiin jo ennen tutkimussuunnitelman laatimista, ja uudelleen, kun tutkimuslupa oltiin saatu. Jo suostumusta kysyttäessä haastateltaville painotettiin, että heidän anonymiteettinsä taataan. Suunnitelmassa tarkoituksena oli jättää henkilöiden ammattinimikkeet mainitsematta, mutta anonymiteetin takaamiseksi tehtiin päätös jättää kunta, jossa haastateltavat työskentelevät, mainitsematta. Kunnan mainitsematta jättäminen kerrottiin haastateltaville sähköpostilla lähetysssä haastattelurungossa, ja haastateltaville mainittiin tästä vielä haastattelutilanteessa. Sähköpostiviestissä oli myös maininta haastattelujen tallentamisesta (Liite 1).

Haastattelurunko oli lähetetty haastateltaville etukäteen sähköpostitse, jotta haastateltavien olisi mahdollista miettiä vastauksiaan jo ennen haastattelutilannetta. Haastattelurunko oli myös haastatteluissa mukana, jotta haastateltavien olisi helpompaa mahdollisesti palata johonkin kysymykseen. Haastattelutilanteessa keskustelu oli vapaamuotoista, ja usein haastateltavat vastasivat kysymyksiin siinä järjestyksessä, mitä heille tuli siinä tilanteessa mieleen. Esimerkiksi haastateltavien kertoessa epäonnistuneista kokemuksistaan, samalla nousi esiin kehittämissä ehdotuksia.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina joulukuussa 2017 työntekijöiden työyksikössä tai sen läheisyydessä työpareittain, lukuun ottamatta yhtä työntekijää, joka osallistui haastatteluun yksin. Erillisiä haastatteluja oli viisi kappaletta. Haastattelutilana toimi työntekijöiden työhuone tai työyksikön läheisyydessä sijaitseva tila. Tällöin haastattelulle saatiin rauhallinen ilmapiiri ja äänitallenteet kuuluivat selkeästi jälkikäteen analysointivaiheessa. Työyksikön läheisyydessä ollut tila ei ollut täysin suljettu, mutta haastattelutilanne oli kuitenkin rauhallinen. Haastattelun ajankohta oli aamu, jolloin tilaa eivät muut käyttäneet. Ainoastaan haastattelun loppuvaiheessa

haastattelu jouduttiin hetkeksi keskeyttämään ulkopuolisen henkilön saapuessa tilaan. Henkilö kuitenkin poistui nopeasti, jolloin haastattelua päästiin jatkamaan.

Edellä mainittuihin tutkimuskysymyksiin vastausten saamiseksi haastateltavilta kysyttiin erikseen heidän onnistuneita ja epäonnistuneita kokemuksiaan palvelutarpeen arviointia tehdessä moniammatillisesti sekä mitkä tekijät he kokivat moniammatillisen yhteistyön etuina ja haasteina. Lisäksi tarvittaessa haastateltavilta kysyttiin tarkentavia kysymyksiä, joita nousi esiin haastattelun yhteydessä. Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin myös, miten he määrittelevät moniammatillisuuden, jotta tutkimuksessa tarkoitettu ulkoisen moniammatillisuuden käsite tulkittaisiin samalla tavalla. Moniammatillisuuden määrittelyä kysyttiin myös siksi, että eri lähteet ja tutkijat määrittelevät moniammatillisuuden eri tavoin. Haastateltavilta kysyttiin myös tarkentavana kysymyksenä, kokevatko he moniammatillisuuden yksikön sisäisenä moniammatillisuutena vai ulkoisena moniammatillisuutena. Lisäksi haastattelussa kysyttiin, millaisia yhteistyötahoja palvelutarpeen arvioinnissa tarvitaan, jotta moniammatillisen työskentelyn laajuus tulisi konkreettisemmin esiin. Lopuksi haastateltavilta kysyttiin kehittämissuhteita, joiden avulla haastattelun aikana esiinnousseita haasteita ja epäonnistuneita kokemuksia pyrittäisiin vähentämään.

Haastattelutilanteet etenivät sujuvasti, ja haastateltavat vastasivat kysymyksiin tutkimuksen kannalta kattavasti. Esiin nousi myös sellaisia näkökulmia, joita tutkimuksen lähtökohdissa ei oltu otettu alun perin huomioon, kuten asiakasnäkökulman tärkeys myös ammattilaisten välillä tehdyssä yhteistyössä. Näkökulmat herättivät keskustelua myös työparien välillä, ja haastattelut etenivät suurilta osin keskustelun avulla. Esimerkiksi toinen haastateltavista aloitti vastaamaan kysymykseen, ja toiselle tuli hänen vastauksistaan omia kokemuksia mieleen. Haastattelukysymyksiin tuli usein vastauksia keskustelun yhteydessä, vaikka kysymystä ei ollut vielä esitettykään. Esimerkiksi epäonnistuneista kokemuksista tai haasteista kerrottaessa haastateltavat usein miettivät jo kehitysehdotuksia.

Haastateltavilta nousi pääasiassa samanlaisia kokemuksia, ja kehittämissuhteet liittyivät pääasiassa samoihin yleisiin teemoihin. Osalle haastateltavista nousi mieleen enemmän epäonnistuneita kokemuksia moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista, ja toiset taas kertoivat pääasiallisesti onnistuneista kokemuksista. Samankaltaiset kokemukset johtunevat siitä, että kaikki haastateltavat työskentelevät

samassa yksikössä ja moniammatillinen yhteistyöverkosto on sama. Laajempi tutkimus useammassa eri kunnassa tai maakunnassa saattaisivat tuoda tutkimukseen hajontaa ja näin ollen erilaisia kokemuksia sekä kehittämisideoita. Tämän tutkimuksen tuloksia ja kehittämisideoita on kuitenkin mahdollista hyödyntää Etelä-Pohjanmaan maakunnan kehittämistyössä palvelutarpeen arvioinnin osalta.

Kaikki viisi haastattelua tallennettiin, ja tallenteet litteroitiin. Haastatteluiden kesto vaihteli 25 minuutista 50 minuuttiin. Litteroitua tekstiä kertyi 45 sivua käytettäessä riviväliä 1,5. Pääasiallisesti tallenteet litteroitiin sana sanalta, mutta pois jätettiin tunnistetietoja, kuten henkilöiden nimiä tai paikkakuntia. Litterointi toteutettiin kolmessa osassa. Suunnitelmista poiketen aikataulujen vuoksi litterointi ei onnistunut heti haastatteluiden jälkeen vaan noin viikon viiveellä.

4.3 Analyysin toteutus

Tutkimuksessa haastattelun analyysi toteutettiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 109) kuvaavat aineistolähtöistä sisällönanalyysia prosessiksi, joka etenee vaiheittain. Ensimmäisessä vaiheessa haastattelut kuunnellaan ja litteroidaan. Laadulliselle tutkimukselle ominaista on aineiston analysoiminen litteroidusta aineistosta, sillä kokonaisuuden hahmottaminen on tekstistä helpompaa (Ruusuvuori 2010, 427).

Tämän vaiheen jälkeen litteroidut haastattelut luetaan läpi ja perehdytään haastatteluiden sisältöihin. Litteroidusta tekstistä alkuperäisilmauksista etsitään pelkistettyjä ilmauksia, ja ne alleviivataan tekstistä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 109). Tässä tutkimuksessa litteroidusta tekstistä alleviivauksen lisäksi tekstin väriä muutettiin pääteemojen mukaan, joita olivat haastattelussa käytetyt kysymykset määritelmistä, yhteistyötahoista, kokemuksista, eduista ja haasteista sekä kehittämis ehdotukset. Esimerkiksi kehittämistyöhön liittyvät ilmaukset merkittiin oranssilla värillä. Tekstin värin muuttaminen teemoittain toimi tässä tutkimuksessa myös pelkistettyjen ilmausten listaamisena, jonka Tuomi ja Sarajärvi (2009, 109) mainitsevat aineistolähtöisen sisällönanalyysin seuraavaksi vaiheeksi. Eri värit auttoivat tässä analyysissä myös paremmin hahmottamaan vastausten eroavaisuuksia ja samankaltaisuuksia.

Seuraavassa vaiheessa muodostetaan alaluokkia yhdistämällä pelkistetyt ilmaukset, minkä jälkeen alaluokat yhdistetään, ja näistä muodostetaan yläluokat. Viimeisenä vaiheena yläluokat yhdistetään ja muodostetaan kokoava käsite. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.) Tässä analyysissä alaluokat kirjattiin Word-tiedostoon, jolloin saatiin yhdistettyä ne yläluokiksi. Tämän jälkeen yläluokat jaettiin pääluokkien alle, jotka oli määritelty jo aiemmin käytettyjen pääteemojen mukaan. Tutkimuksen edessä pääluokkia muutettiin hieman, sillä vastausten uudelleen tarkastelun perusteella osa alun perin yläluokiksi luokiteltuja teemoja sopi paremmin alaluokiksi niiden yhteneväisyyksien takia. Tutkimuksen tulokset on tässä työssä esitetty yleisyyssjärjestyksessä yleisimmin esiin tulleista vastauksista vähemmän esiin tulleisiin vastauksiin.

4.4 Laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus pyrkii kuvaamaan todellista elämää, joka laadullisessa tutkimuksessa nähdään monipuolisena. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on tutkia kohdetta niin kokonaisvaltaisesti kuin mahdollista. Koska arvolähtökohdat muovaavat ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä, on nekin otettava huomioon laadullisessa tutkimuksessa. Kvalitatiivisella tutkimuksella voidaan saada ainoastaan aikaan ja paikkaan sidottua tietoa, sillä tutkija ja olemassa oleva tieto tutkittavasta aiheesta liittyvät toisiinsa tiiviisti. Tästä syystä laadullisessa tutkimuksessa ei ole mahdollista saavuttaa perinteistä objektiivisuutta eli puolueettomuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.)

Toisin kuin kvantitatiivisessa, eli määrällisessä tutkimuksessa, kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei tutkita aineistoa tilastollisesti vaan kokonaisuutena (Alasuutari 2011, 28). Laadulliseen tutkimukseen kuuluu aina jonkinlainen suora yhteys ympäröivään maailmaan, esimerkiksi päivittäiseen elämään tai kanssakäymistä valitun tutkittavan ryhmän kanssa. Kvalitatiivisella tutkimuksella ei etsitä ainoastaan mitattavia faktoja tai tapahtumia, vaan myös miten ihmiset itse kokevat tapahtumat ja millaisia merkityksiä he näille tapahtumille antavat. (Gerson & Horowitz 2002, 199.)

Laadullisessa tutkimuksessa haastatteluiden tyyli on usein joustavaa keskustelua, jonka tarkoitus saavutetaan haastattelijan sekä haastateltavan sitoutumisella tiettyyn aiheeseen, teemaan ja kokemuksiin haastattelun aikana (Mason 2002, 225). Teemahaastattelussa esiin nousee haastateltavien omat kokemukset ja määritelmät tutkittavista tilanteista. Teemahaastattelu lähtee liikkeelle siitä olettamuksesta, että yksilöiden ajatuksia ja kokemuksia voidaan tutkia teemahaastattelun avulla. Menetelmän avulla voidaan tutkia myös yksilöiden uskomuksia ja tunteita. Kun haastattelu etenee tiettyjen teemojen mukaisesti, yksityiskohtaiset kysymykset eivät ole oleellisia teemahaastattelun kannalta. Haastateltaville ainoastaan haastatteluiden teemat ovat samat, mutta esimerkiksi kysymysten esitysmuoto voi erota haastatteluiden välillä. Teemahaastattelu pyrkii saamaan nimenomaan tutkittavien äänen kuuluviin tutkimuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Haastatteluaineisto on riippuvainen sen laadusta. Esimerkiksi, mikäli luokittelu ei ole säännönmukaista tai tallenteiden laatu on huono, tutkimusta ei voida sanoa luotettavaksi. Tutkimuksen tulee pyrkiä paljastamaan tutkittavien käsityksiä ja kokemuksia mahdollisimman hyvin. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu tutkijan toiminta luotettavuutta tarkasteltaessa. Esimerkiksi, onko tutkija litteroinut aineiston oikein ja onko hän ottanut huomioon kaiken käytettävissä olevan aineiston. Tutkimuksen tulosten on myös reflektoitava haastateltavien ajatusmaailmaa niin hyvin kuin mahdollista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185, 189.) Tässä tutkimuksessa on pyritty tuomaan esiin haastateltavien omia kokemuksia ja näkemyksiä, ja näin ollen käytetty paljon suoria lainauksia tutkimustuloksia esiteltäessä. Myös haastattelujen tallenteet olivat laadultaan selkeitä, ja litterointi on toteutettu tarkasti. Litteroinnista on jätetty pois ainoastaan tunnistetietoja, kuten nimiä.

Hirsjärven ja Hurmen mukaan (2008, 189) laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella vertailemalla samasta aiheesta tehtyjen tutkimusten tuloksia toisiinsa. Mikäli yksimielisyyttä löytyy, tutkittavan tulkinta tai kokemus saa näin ollen vahvistusta. Hirsjärvi ja Hurme kuitenkin toteavat, että tässäkin on otettava huomi-

oon se, että yksilöiden käsitykset samastakin aiheesta vaihtelevat, vaikka tutkimusten välinen aika ei olisikaan kovin pitkä (2008, 189). Tämän tutkimuksen tuloksia on vertailtu aiempiin tutkimuksiin ja teorian tietoon kappaleessa 6 (Johtopäätökset). Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös se, että haastattelutilanteen olosuhteet on kerrottu mahdollisimman tarkasti, totuudenmukaisesti ja selkeästi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232). Tässä tutkimuksessa nämä on esitelty kappaleessa 4.2.

Jotta tutkimusta voidaan pitää eettisesti hyvänä, tulee sen toteutuksessa noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuksen on kunnioitettava ihmisarvoa. Tätä pyritään kunnioittamaan esimerkiksi antamalla tutkittaville mahdollisuus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 23-25.) Tässä tutkimuksessa haastateltavien alustavaa halukkuutta osallistua tutkimukseen kysyttiin jo ennen tutkimussuunnitelman laatimista. Tällöin haastateltaville kerrottiin myös tutkimuksen aihe. Haastateltavilta kysyttiin vielä uudelleen suostumusta tutkimusluvan saamisen jälkeen haastatteluaikoja sopiessa.

Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös rehellisyys tutkimuksessa ja siitä raportoidessa. Ensinäkin, plagiointi, eli jonkun muun tekstin tai ajatuksen väittäminen omana, on ehdottoman kiellettyä. Käytettäessä jonkun muun tekstiä on aina käytettävä asianmukaisia lähdemerkintöjä niin suorissa kuin asiasisällöllisissäkin lainauksissa. Myöskään omaa, aiempaa tutkimusta ei tule plagioida ja esittää sitä uutena tietona. Toiseksi tutkimuksen rehellisyyteen liittyy myös se, että tuloksia ei vääristellä tai kaunistella. Tutkimuksen tuloksia ei myöskään saa yleistää, mikäli tälle ei löydy perusteita. Lisäksi raportoinnin tulee olla pätevää, eikä se saa olla harhaanjohtavaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 26.)

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Moniammatillisuus työntekijöiden näkökulmasta

Haastatteluissa esiin nousivat erilaiset määritelmät kysyttäessä moniammatillisuudesta käsitteenä. Moniammatillisuus määriteltiin kuitenkin kaikissa haastatteluissa ammattilaisten väliseksi yhteistyöksi. Lisäksi haastateltavat mainitsivat eri ammattikuntien yhteisen tavoitteen työskentelyssä. Kaikista vastauksista nousi esiin myös asiakkaan tai perheen tarpeet moniammatillisessa työskentelyssä.

No mun mielestä moniammatillisuus on eri ammattilaisia yhdessä tekevät työtä yhteisen asiakkaan kanssa. Ja se voi olla tosi laaja skaalakin. (H6)

Mä määrittelen sen niin, että moniammatillisuus on tällastä poikkialueellista asiakkaan tarpeista nousevaa yhteistyötä, asiakkaan tilanteessa olevien eri yhteistyötahojen kanssa. (H1)

Haastateltavat olivat tarkastelleet aihetta ulkoisen moniammatillisuuden kautta. Vastauksista ilmeni, että yksikön sisäinen moniammatillisuus oli ikään kuin itsestään selvää, eikä sitä tullut ajatelleeksi samalla tavalla kuin ulkoista moniammatillisuutta. Lisäksi vastauksista ilmeni, että ammattiryhmien ja -nimikkeiden ollessa erilaisia yksikön sisällä, kuitenkin työnkuvat ovat hyvin samanlaisia. Ulkopuolisessa moniammatillisuudessa ammattiryhmien erot koettiin selkeämpinä.

Sitte se on jotenki välillä vaikeaki nähdä, ett' ku hyvin samaa työtä kuitenkin tehdään. Että enemmän se sitte tulee tuolla, niinku mitä muut työntekijät tekee, talon ulkopuolella. Niin sit se korostuu ja tulee selvemmin näkyviin. (H4)

Oikeestaan aika hyvä kysymys, että ehkä sitäki pitäis enemmän hyödyntää siinä, myös siinä meidän yksikön sisällä sitä moniammatillisuutta, koska jokasella meistä on kuitenkin niinku sitä lisäosaamista muualtakin, niinku töistä. Niin tavallaan sitäkin pitäis varmaan vähä aukipuhua enemmän. (H9)

Moniammatillisuuden lisäksi osa haastateltavista halusi korostaa monialaisuuden ja monitoimijuuden käsitteitä, jotka koettiin tärkeäksi osaksi palvelutarpeen arviointia.

Osittain haastateltavien määrittelyissä monialaisuuden ja moniammatillisuuden käsitteitä käytettiin rinnakkain ja synonyymeina, mikä on aiemmin tämän tutkimuksen teoriaosuudessa todettu olevan hyvin yleistä.

Tavallaan se mahdollisuus verkostoitua on moniammatillisesti ja monialaisesti ja monitoimijaisesti. Se, että tässä nyt niinku tätä moniammatillisuutta tutkitaan, mutta paljonhan nykyään puhutaan monitoimijuudesta, ja mun mielestä se on hyvä käsite siinä mielessä, koska siinä otetaan mun mielestä se asiakas, tai tässä tapauksessa perhe, niinku yhtenä tärkeänä toimijana siinä muiden rinnalle, ja totta kai itse oman elämänsä asiantuntijana tuottaa sit siihen sen oman osuutensa. (H8)

Palvelutarpeen arvioinnis on kuitenkin hyvä olla mukana ja käyttää monialaista yhteistyötä riippuen missä laajuudessa. Sitä arviointia katoetaan niinku asiakkaan kannalta tarpeelliseksi tehdä. Ja sit jotenkin, kun ajatellaan koko sitä palvelutarpeen arviointia, se asiakkaan läheisverkosto on hyvä ottaa mukaan, ett' mikäli se katotaan tarpeelliseksi. (H1)

Haastateltavat ottivat määrittelyissään puheeksi myös asiakkaan itsensä ja tämän läheisten merkityksen palvelutarpeen arvioinnin kannalta. Tällöin asiakas ja tämän läheiset nähdään osana työskentelyä tärkeinä toimijoina, eikä palvelutarpeen arviointi tapahdu vain viranomaisten välisenä yhteistyönä.

5.2 Eri yhteistyötahot palvelutarpeen arvioinnissa

Kysyttäessä tarvittavia yhteistyötahoja, kaikista vastauksista nousi esiin asiakkaiden ja perheiden tilanteiden mukaisuus. Haastateltavat kertoivat, että pyrkimyksenä on ottaa mukaan palvelutarpeen arviointiin kaikki ne tahot, joita asiakas tai perhe tarvitsee, tai jo ovat asiakkaan tai perheen elämässä mukana. Haastatteluissa mainittiin laajasti erilaisia yhteistyötahoja. Esiin nousi myös, että järjestöjä tulisi hyödyntää enemmän myös palvelutarpeen arviointia tehdessä.

Varhaiskasvatus ja opetustoimi kokonaisuudessaan, terveydenhuolto... Kaikki ne mitä siellä on, erikoissairaanhoido... Kaikki mikä on. Emmä tiä, mä en oikeen tiä onko siinä mitään toista rajaa, mut sit on nää kolmannen sektorin, nää MLL ja muut palveluntuottajat... Että kyllä niistäki mä ottaisin voiman irti. (H3)

Lähes kaikissa vastauksissa mainittiin koulu, varhaiskasvatus, neuvola, päihdehuolto ja terveydenhuollon palvelut yleisesti. Terveydenhuollon palveluista nimettiin jokaisessa haastattelussa eniten toimijoita yhteistyötahoista.

Yhteistyötahojen nimeltä mainitsemisessa oli jonkin verran vaihtelevuutta sen mukaan, minkä ikäisiä lapsia perheissä on, joiden kanssa työntekijät useimmiten työskentelevät. Esimerkiksi pikkulapsiperheiden kanssa pääasiallisesti työskentelevät työntekijät mainitsivat enemmän siihen ikäluokkaan kuuluvia palveluita, kun taas pääasiallisesti niiden perheiden, joissa lapset ovat kouluikäisiä, kanssa työskentelevät mainitsivat pääasiassa sen ikäluokan palveluita, kuten kouluterveydenhuollon. Myös yhteistyö poliisitoimen kanssa nousi esiin useassa haastattelussa. Lisäksi kahdessa haastattelussa haastateltavat mainitsivat, että he ovat tehneet yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnissa myös erään järjestön hanketyöntekijän kanssa.

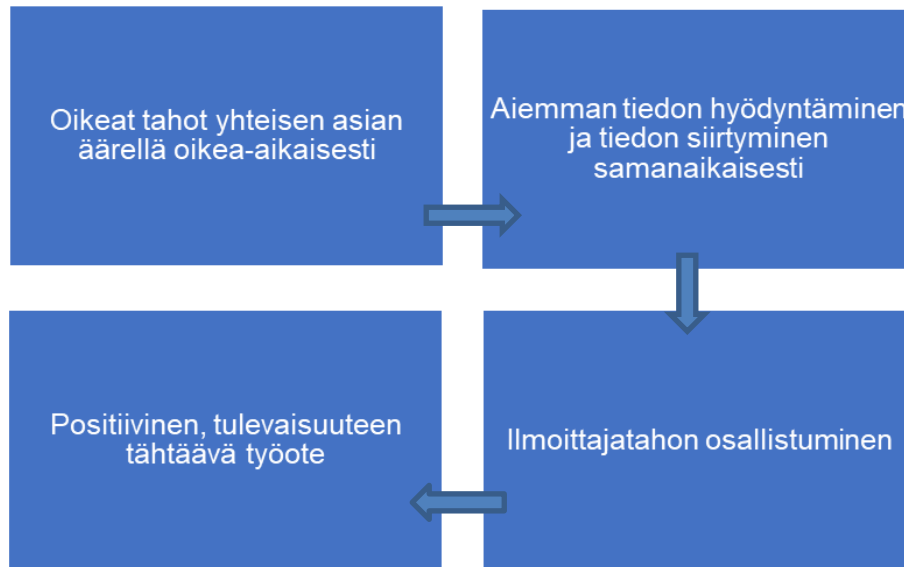
Ja tällöin sitte mukana on kaikki ne asiakkaan elämäs oleellisesti vaikuttavat palvelutahot, ett' esimerkkinä voidaan aatella pienten lasten kohdalla lastenneuvolaa, ehkä pikkulapsipsykiatria, vanhemmalla voi olla omaa terveydenhuollon, mielenterveyspuolen palveluita, sairaalan sisällä voi olla eri tahoja, voi olla äitiyspolia, HAL-polia, siellä sosiaalityöntekijöitä, lääkäreitä, hoitajia. Voi olla päihdehuoltoa. (H1)

Haastatteluista nousi esille, että moniammatillista työskentelyä toteutetaan aikataulujen sopiessa yhteen verkostoneuvotteluina, mutta usein moniammatillinen palvelutarpeen arviointi toteutuu esimerkiksi kirjallisina lausuntopyyntöinä tai puhelimitse. Puhelimitse on mahdollista myös konsultoida toista viranomaista ilman asiakkaan henkilötietoja. Kirjallisia lausuntoja voidaan pyytää esimerkiksi koulusta, esimerkiksi miten lapsi käyttäytyy koulussa tai onko hänelle kertynyt poissaoloja.

5.3 Onnistumisen kokemukset moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa

Haastateltavat kertoivat omista kokemuksistaan moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa. Osalle haastateltavista onnistuneita kokemuksia tuli mieleen enemmän kuin epäonnistuneita. Osa taas kertoi enemmän epäonnistuneista kokemuksistaan, ja konkreettisia esimerkkejä tuli näistä enemmän kuin onnistuneista ko-

kemuksista. Jokaisessa haastattelussa yleiset teemat niin onnistuneissa kuin epäonnistuneissakin kokemuksissa olivat enimmäkseen samankaltaisia, mutta eroavaisuuksia vastauksissa oli konkreettisia esimerkkejä kerrottaessa. Lisäksi toisessa haastattelussa kokemukset saattoivat olla päinvastaiset kuin toisella. Onnistumisen kokemuksista esiin nousseet teemat on esitelty kuviossa 2 yleisyysjärjestyksessä.



Kuvio 2. Onnistumisen kokemukset moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa.

5.3.1 Oikeat tahot yhteisen asian äärellä oikea-aikaisesti

Jokaisessa haastattelussa onnistumisen kokemuksena mainittiin, että kaikki ammattilaiset tekevät yhteistä työtä yhteisen asian äärellä, eikä esimerkiksi siirretä vastuuta toiselle taholle. Tämän koettiin vähentävän myös päällekkäistä työskentelyä.

Ja sit on niitä, jotka tuo niinku sen hyvän kokemuksen on niitä, että on yhdessä tekemisen meininki niinku kaikki huomioiden, että... Että, niin ett' paljo käytetään sitä yhteistyö-sanaa, mutt' mun mielestä on hyvä ku meidän esimieski on sanonu, että ei enää tehdä yhteistyötä, vaan tehdään yhdessä työtä. Se on mun mielestä hyvin sanottu. (H8)

Vastauksista nousi esiin, että joissain tilanteissa yhteistyötahoja voi olla samassa neuvottelussa paljonkin asiakkaan lisäksi ja työskentely on silti sujuvaa. Tällöin jokainen yhteistyötaho on asiakkaan kannalta tarpeellinen, ja heillä on työskentelyssä

oma roolinsa ja työnjako moniammatillisessa verkostossa on selkeä. Tällöin kokemus oli, että jokainen yhteistyötaho teki osansa työskentelyssä ja sen, mitä oli yhteisesti sovittu.

Tota niin meitä oli varmaa neljätoista eri toimijaa siinä neuvottelussa, ja tota jokaisella oli niinku oma paikkansa. -- Ja se oli aika mieletön se neuvottelu jotenki, ett' tota se niinku sillon ku asiakas oikeesti haluaa sitä apua, ja on valmis istumaan tämmösen porukan kanssa ja tekemään suunnitelmaa. -- Nää on ollu ehkä niitä ensimmäisiä, ja huomannu sen että miten tarpeellista se on, että en keksiny yhtään turhaa tahoja siinä neuvottelussa. Joskushan toki käy neuvottelussa niin, että huomataan että itse asiassa jonkun rooli onkin tarpeeton ja voi jäädä pois. (H1)

Mutt' ne on aina tosi hyviä kun on laajasti ja kaikki saman pöydän ääres verkostoneuvottelus. Ja tietysti vanhempi tulee mukaan. (H5)

Yleisesti haastatteluista kävi ilmi, että asiakkaan tai perheen tilanteessa tarvittavien tahojen saaminen samaan verkostoneuvotteluun toi onnistumisen kokemuksia, sillä haastateltavien kokemusten mukaan kaikilla tahoilla on paljon työtä verrattuna työntekijäresursseihin. Esiin nousi myös moniammatillisen verkoston toimiva yhteydenpito myös verkostoneuvotteluiden ulkopuolella palvelutarpeen arvioinnin aikana.

Tilannekohtaisuus mainittiin useassa haastattelussa tärkeänä osana onnistunutta palvelutarpeen arviointia, jolloin oikeat palvelut pystytään järjestämään oikea-aikaisesti.

Mä edelleen palaan siihen, mun mielestä asiakkaan pitää saada oikea-aikaisesti sitä, ett' se on yks sellanen tärkeä asia mikä pitäis tässä meidän työssä huomioida aina. Ett' meidän on turha odottaa sinne pitkälle ku se asiakas tarvii oikea-aikaisesti... Se voi olla pieniki apu jolla se sitte selviää eikä siitä tule sitä suurta ongelmaa. (H3)

Tilannekohtaisuus nähtiin asiakkaan etuna. Kun palvelut pystytään järjestämään oikeaan aikaan, saattaa olla, ettei asiakkaan tilanne vaadi vahvempaa tai pidempiaikaista tukea ja ongelmien monimutkaistumista saadaan näin ennaltaehkäistyä.

5.3.2 Aiemman tiedon hyödyntäminen ja tiedon siirtyminen samanaikaisesti

Onnistuneena kokemuksena haastateltavat ottivat puheeksi myös sen, että tieto siirtyi tarvittavien ammattilaisten välillä samanaikaisesti, eikä asiakkaan tarvinnut kertoa tilannettaan erikseen monessa eri paikassa ja tilanteessa. Haastatteluissa tuli ilmi, että tällaisissa tilanteissa myös asiakkaat ovat ilmaisseet tyytyväisyytensä työntekijälle, ettei heidän ole tarvinnut kertoa asioitaan moneen eri kertaan.

Mut ett' on ollu tosi paljon väkeä välillä siinä, ja ne on ollu tosi hyviä, välittömästi on tullut se tieto kaikille ja sit on ollu niinku helppo alottaa sen... Asiakkaan ei tarvi sitä joka luukulla selittää missä hänen probleemansa on ja kaikki tehdään yhteistä työtä. Sieltä on tosi hyviä, onnistuneita keissejä sitte edenny sen myötä. Ja sit on tavattu myöhemmin uudelleen ja todettu... Siel on asiakas ite kertonu ett' on ollu turvallinen olla siinä että ei tarvi joka paikassa selittää, että kaikki tiesi samaan aikaan samat asiat. (H3)

Onnistuneena palvelutarpeen arviointina pidettiin myös sitä, että lastensuojeluilmoituksen saapuessa asiakkaalle tai perheelle on koottu jo aiemmin moniammatillinen verkosto jossain muussa tahossa.

Niin ku lastensuojeluilmoitus tulee niinku meille, niin tavallaan jos jo siinä kohtaa ollaan mukana jo jossain verkostoneuvottelussa tai sen tyyppisessä, niin sit tavallaan ollaan jo moniammatillisesti, ettei tarvi lähtee erikseen rakentamaan sitä verkostoa, ett ketä tähän kuuluu ja ketä tähän tarvitaan mukaan vaan me tullaan siihen vaan mukaan ja se verkosto on jo olemassa. (H9)

Ja se myös nopeuttaa sitä prosessia huomioiden nää määräajat mitä palvelutarpeen arvioinnis on. (H8)

Osa haastateltavista kertoi aiemmin kootun moniammatillisen verkoston nopeuttavan palvelutarpeen arvioinnin prosessia lakisääteiset määräajat huomioon ottaen. Tällöin työntekijän aikaa ei kulu siihen, että hän kokoaa verkostoa, mihin voi kulua paljon aikaa.

5.3.3 Ilmoittajatahon osallistuminen

Aiemman kertyneen tiedon hyödyntämiseen liittyi myös ilmoittajatahon osallistumiseen liittyvät onnistumisen kokemukset. Haastateltavat nostivat esiin myös ilmoittajatahon mukaan ottamisen ensimmäiselle asiakkaan tai perheen tapaamiselle, jos kyseessä on ilmoitusvelvollinen taho, joka lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenottopyynnön sosiaalihuollon tarpeen arvioimiseksi on tehnyt. Kokemukset siitä, että henkilö, jolla on esimerkiksi psykiatrasta osaamista, tulee kotikäynnille mukaan, olivat onnistuneita. Ilmoittajataholla on aikaisemmasta työkentelystä perheen tai asiakkaan kanssa jo mahdollisesti kertynyt runsaasti tietoa.

Me saatiin tosi kattava niinku, ett' mitä siellä koulussa oli niinku tehty ja mitä siel oli tapahtunu ja ku siinä oli se nuori mukana ja huoltajat mukana siinä tapaamises, niin kaikki oli saanu sen tiedon, että näitä asioita on täällä tapahtunu, näitä asioita ollaan viety eteenpäin ja näin... Että meidän ei tarvinnu kauheesti lähtee näitä kertaamaan. (H8)

Varsinki jos on ilmoittaja jostaki tahosta niin yritetään ottaa mukaan, niin ne on mun mielestä onnistuneita. Esimerkiksi nyt ollaan menossa kotikäynnille ilmoittajan kanssa. (H6)

5.3.4 Positiivinen, tulevaisuuteen tähtäävä työote

Onnistumisen kokemuksena tuli ilmi myös positiivisuus ja tulevaisuuteen tähtäävä työote moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa, jonka painopiste ei ollut ongelmissa, vaan ratkaisuissa.

Ettei lähettykää vellomaan niissä haasteissa ja... ett' sillonki sä teit sitä ja sitä... Koska joskus se menee sellaseen, kun on monia toimijoita, ku joku kattoo sitä eri näkökannalta, ja päästiin heti niinku semmoseen hyvään suunnitelmaan ja tavallaan sinne tulevaisuuteen, että tää on ollu tilanne, mutta mitäs nyt, ett' mitä me toivotaan mikkä asiat parantuu ja mitä voidaan tehdä. (H8)

Vastauksista nousi esiin, että onnistuneessa verkostoneuvottelussa, jossa muu taho oli jo koonnut verkoston, ja sosiaalihuolto tuli myöhemmässä vaiheessa mu-

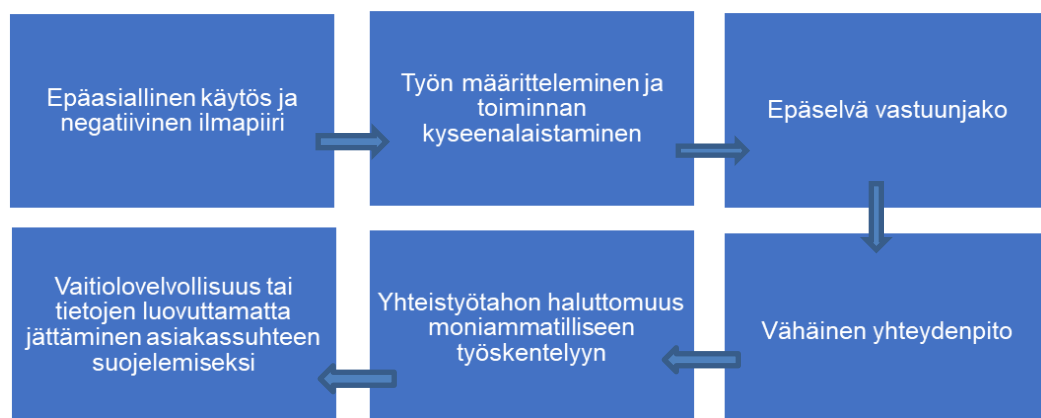
kaan, painopiste oli tulevaisuudessa eikä neuvottelussa käyty läpi negatiivisia asioita, joita oli tapahtunut. Tämän koettiin helpottavan myös suunnitelman tekemistä siitä, millainen prosessi käynnistyy ja mikä on kunkin yhteistyötahon vastuu.

*Asiakkaan elämäs on voinu olla monenlaisia eri niinku asioita ja tapah-
tumia, ja palveluita, mutta se ett' kaikkeahan ei tarvi raahata perässään.
(H1)*

Tulevaisuuteen tähtäävää työtettä korostettiin myös siinä, ettei asiakkaan tilan-
netta pidä aina tarkastella menneisyyden kautta. Jos asiakkaan elämäntilanne on
joskus ollut yhdenlainen, se voi nykytilanteessa olla toisenlainen. Tämä liitettiin
haastattelussa myös edellä käsiteltyyn tilannekohtaisuuteen.

5.4 Epäonnistumisen kokemukset moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa

Epäonnistumisen kokemuksia otettiin esille konkreettisten esimerkkien kautta pal-
jon, mutta kuitenkin yhdessäkään haastattelussa ei tullut ilmi, etteikö palvelutar-
peen arviointia olisi saatu tehtyä epäonnistuneesta kokemuksesta huolimatta.
Haastatteluista esiin nousseet epäonnistumisen kokemuksia tuoneet tekijät on esi-
telty kuviossa 3 yleisyysjärjestyksessä.



Kuvio 3. Epäonnistumisen kokemukset moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa.

5.4.1 Epäasiallinen käytös ja negatiivinen ilmapiiri

Onnistuneiden kokemusten yhteydessä haastateltavat kertoivat positiivisesta ja tulevaisuuteen tähtäävästä työtoteesta. Vastakohtana tälle epäonnistuneeksi kokemukseksi otettiin puheeksi useassa haastattelussa ne verkostoneuvottelut, joissa asiakkaalle on puhuttu epäasiallisesti tai verkostoneuvotteluiden ilmapiiri on ollut negatiivinen, ja perheen tai asiakkaan asioita käsitellessä keskustelu on painottunut niihin asioihin, jotka eivät ole olleet hyvin.

Ett' nyt niinku suunnitellaan tulevaisuutta ja nyt haetaan niitä vahvuuksia, ja mitkä on jo hyvin ja lähetään vahvistamaan niitä, vaan ett' enemmän sitä ett' sieltä niinku joku heittää vuorollaan että mikä tässä on menny pieleen, ja vähä jo semmonen ajatuski että no voiko tää ikinä tästä miksikää muuttua. Ett' on jo valmiiks sellanen niinku asenne, että ku tätä on jo ollu toistamiseen ja tätä on jo ollu koko syksyn. (H9)

Sitte mä jotenki aattelen, ett' yks yhteistyötaho... Niin niillä kauheen helposti on sellanen arvosteleva ote vanhemmuuteen, tai jotenki ett'... Me jotenki varmaan lähetään enemmän liikkeelle siitä, ett' tää on apua ja tukea niille perheille. Ett' me saadaan niitä mukaan tähän työskentelyyn, tai jotenki me ollaan niitä joitten pitää kumminki aina niitten vanhempien kans niinku... Tai jotenki saada niitä yhteistyöhön. (H5)

Lisäksi osa haastateltavista nosti esiin kokemansa negatiivisen asenteen myös sosiaalihuoltoa kohtaan, minkä koettiin hankaloittavan yhteistyön tekemistä.

5.4.2 Työn määrittäminen ja toiminnan kyseenalaistaminen

Useassa haastattelussa kävi ilmi, että moniammatillisessa neuvottelussa yhteistyötaho on saattanut perheen kuullen puhua jo rankoista interventioista perheen tilanteeseen, kuten sijoituksesta tai huostaanotosta palvelutarpeen arvioinnin ollessa vasta alkuvaiheessa.

Ja sitte on justiin menny niinku tälläsiin alotuspalaverihin tai tämmösiin niinku ett' hypänny mukaan, niin sitt siel on semmonen valmis tilaus, että he jo puhuu jo valmiiksi ihan huostaanotosta että he on tämmöstäki miettiny vaihtoehdoksi, ja sitte tavallaan ite aattelee ett' ollaan jopa tosi kaukana siitä ratkasusta. (H9)

Osa haastateltavista oli kokenut sosiaalihuollon työn määrittelemistä yhteistyöta-holta. Työn määrittelemisen lisäksi osa haastateltavista kertoi kokemuksistaan siitä, että yhteistyötaho oli kyseenalaistanut heidän tekemänsä palvelutarpeen arvioinnin riittämättömänä. Haastateltavat kertoivat sen luovan epäonnistumisen kokemuksia, kun yhteistyötaho ei luota päätökseen esimerkiksi siitä, että sosiaalihuollon palve-luilla ei siinä perheen tai asiakkaan tilanteessa ole tarjota palveluita, vaan palvelui-den järjestäminen jossain muualla, esimerkiksi terveydenhuollossa, olisi asiakkaan edun toteutumisen kannalta parempi vaihtoehto.

Ett' tavallaan sitte ei niinku luoteta siihen meidän tekemään arviointiin, joka on jo kuitenkin ihan meidän perhetyöntekijän kautta ja meidän niinku tapaamisilla todettu. Ett' siellä tiettyjä pulmakohtia on, mutta ei se niinku se perhetyö tai perheohjaus siinä kohtaa oo se ratkasu, ja sitte taas on monenlaista alkamas sitte täällä tota niin erityistason palvelussa, mikä niinku palvelee perhettä paremmin. (H8)

Ett' joskus se on riittävää, ettei se aina tarkota sitä ett' jos niinku vaikka nuorella on tai lapsella on vaikka jotaki niinku sellasta ett' tarttee psy-kologin tapaamisia tai jos perhe tarttee perheterapeutin tukee, että ta-vallaan siihen tarttettas enää lisäks perheohjausta tai sitä tukihenkilöä, mitä tosi paljo... Niinku he ajattelee ett' se olis se ratkasu moneen asi-aan. (H9)

Myös siinä tapauksessa, että asiakkaalla tai perheellä oli jo palvelut käynnistyneet muualla, ja sosiaalihuolto totesi sen olevan siinä tilanteessa riittävää, oli päätös saa-tettu kyseenalaistaa.

5.4.3 Epäselvä vastuunjako

Onnistuneista kokemuksista puhuttaessa nousi esiin moniammatillisen verkoston vastuun- ja roolijako. Tästä mainittiin myös epäonnistuneiden kokemusten yhtey-dessä, ja puhuttiin myös siitä, kuinka suuri vaikutus toimivalla roolijaolla on myös epäonnistumisen kokemuksissa.

Ja sitte mä mietin että ne verkostoneuvottelut missä jotenki niinku hei-tetään se pallo niinku seuraavalle tai että ruvetaan eri työntekijät tai eri organisaatiot kinaamaan ett' kenelle tää kuuluu... Ett' niitäki on. (H5)

Roolijaosta keskusteltaessa haastateltavat ottivat puheeksi myös vastuunottamisen verkoston toimijoiden välillä. Esimerkiksi epäonnistuneessa verkostoneuvottelussa haastateltavien kokemusten mukaan on saatettu siirtää vastuu kokonaan sosiaalihuollolle, vaikka perheen tai asiakkaan tilanteen kannalta olisi ollut tärkeää työskennellä moniammatillisesti.

5.4.4 Vähäinen yhteydenpito

Haastatteluista nousi puheenaiheeksi, että palvelu oli saatettu päättää toisessa tahossa ilmoittamatta siitä muille yhteistyötahoille. Lisäksi tiivis yhteydenpito esimerkiksi yksityisen yrityksen tuottaman perhetyön tai -ohjauksen kanssa koettiin tärkeänä, ja liian niukka raportointi tuotti epäonnistumisen kokemuksia.

Joskus on niin ett' joku ammattilainen tai taho saattaa tehdä sillä tavalla ett' tekee oman ratkasun, ett' esimerkiksi no meidän palveluita ei tarvita, meillä tavallaan se palvelutarpeen arviointi prosessi on kuitenkin meidän käsissä, sitte meidän yksikössä ja on oma vastuutyöntekijä joka vastaa siitä prosessista, niin se että jos joku ammattilainen siellä, mitä on sovittu aikasemmin, niin päättäkkin että palvelua ei tarvita eikä tiedota siitä, ja me esimerkiks aatellaan että siellä se palvelu menee edelleen. (H4)

Vähäinen yhteydenpito oli haastateltavien mukaan joskus myös työntekijäkohtaista. Esimerkiksi organisaation sisällä saattoi olla, että toiset työntekijät olivat tiiviimmin yhteydessä kuin toiset. Työntekijäkohtaisuutta moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa on käsitelty kappaleessa 5.6.5.

5.4.5 Yhteistyötahon haluttomuus moniammatilliseen työskentelyyn

Osa haastateltavista kertoi yleisesti sen tuovan epäonnistumisen kokemuksia, jos yhteistyötahot eivät lähde mukaan moniammatilliseen työskentelyyn, tai ovat mukana mahdollisimman vähän, esimerkiksi lähettämällä lapsen hoitoyhteenvedon sosiaalihuoltoon, mutta eivät kuitenkaan osallistu verkostoneuvotteluun.

Että se asiakkaan muu palvelutaho ei lähe mukaan siihen arviointiin tai jotenki ei osallistu siihen yhteistyöhön. Eli saattaa olla tällästä, ett' riittääkö et mä laitan vaikka tämän epikriisin tai ett' riittääkö ett' niinku mahdollisimman niukasti haluavat olla mukana. (H1)

Myös tässä haastateltavien vastauksista ilmeni, että organisaation sisällä voi olla työntekijäkohtaisia eroja siinä, ketkä lähtevät työskentelemään moniammatillisesti ja ketkä eivät ole halukkaita työskentelyyn. Työntekijäkohtaisuutta on käsitelty kappaleessa 5.6.5.

5.4.6 Vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovuttamatta jättäminen asiakassuhteen suojelemiseksi

Osa haastateltavista kertoi kokemuksistaan, joissa yhteistyötahot eivät olleet luovuttaneet tietoja, jotka olisivat tärkeitä työskentelyn kannalta vedoten vaitiolovelvollisuuteen. Haastateltavat kuitenkin totesivat tämän parantuneen, vaikka edelleen joissain tapauksissa tietojen saaminen yhteistyötahoilta voi olla vaikeaa. Osassa haastatteluissa ilmeni, että kaikki yhteistyötahot eivät ole olleet tietoisia siitä, mitä tietoja saa luovuttaa salassapitosäädösten estämättä.

Ja vaikka heille sanoiski, ettei tarvi lähtee niitä terapioida avaamaan, tai ett' mitä asioita he on käsitelly siellä, ett' vaan se miten ne tapaamiset on sujunu ja mikä se heidän käsitys on siitä sen voinnista. (H7)

Joissain tapauksissa tietoja ei haluttu antaa eteenpäin, jottei esimerkiksi terapeutin ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde vaarantuisi. Näin oli ollut joissain tapauksissa myös silloin, kun asiakas oli antanut luvan tietojen vaihtamiseen. Haastateltavat korostivat sitä, että sosiaalihuollon näkökulmasta ei ole tarvetta siihen, että esimerkiksi terapiassa käytyjä keskusteluja lähdetäisiin kertomaan, vaan tarpeen olisi tietää, onko esimerkiksi asiakas käynyt terapiassa ja mikä terapeutin näkemys tilanteesta on.

5.5 Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin edut

Pääasiallisesti haastateltavat kertoivat kokevansa, että moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin sujuessa se on positiivinen asia ja moniammatillisesta työskentelystä palvelutarpeen arviointia tehdessä on hyötyä. Haastateltavien vastauksissa ei ilmennyt suuria eroja, vaan edut nähtiin melko samanlaisina, eikä näin aineistosta noussut esiin juurikaan erilaisia teemoja.

Kaikissa haastatteluissa haastateltavat nostivat esille moniammatillisen työskentelyn etuna sen, että lapsen tai nuoren tai perheen tilanne saadaan arvioitua kokonaisvaltaisesti. Haastateltavat mainitsivat, että monen ammattikunnan osaamisen yhdistäminen työskentelyssä on tärkeää juuri kokonaisvaltaisuuden vuoksi. Perheiden ongelmat saattavat olla hyvinkin monimuotoisia, ja tilanteet vaativat eri ammattilaisten ammatillista osaamista.

Ja sittekkä ollaan erilaisia ammattilaisia psykologit ja sairaanhoitajat ja kuraattorit ja psykpuolen osaamista niin kyllähän siinä on etu, että sen lapsen ympärillä on asiansa osaavia ihmisiä. (H4)

No se justii että se huomiodaan monelta kantilta ja on niitä eri ammattiryhmiä, että psykiatri arvioi sen psykiatrisen hoidon tarpeen ja joku koulusta tulee ja sit tulee se koulunnäkemys ja tota niin niin... Että meiltä voi taas tulla siitä kodista, ihan niinku kodin fyysisistä olosuhteista näkemys mitä esimerkiksi koulu ei pysty ottaan tai koulu ei nää. (H2)

Osa haastateltavista toi esiin, että on hyvä, että laki velvoittaa yhteistyöhön eri osajien kanssa. Haastatteluista kävi ilmi, että ilman eri alojen osaamisen yhdistämistä arviointi jäisi kapea-alaiseksi. Tärkeänä nähtiin myös esimerkiksi päihdeseulat, jotka antoivat konkreettista tietoa esimerkiksi vanhemman päihdeongelmasta, joka muutoin olisi jäänyt vain vanhemman oman kertoman varaan.

Mutta se etu on, että sillä voidaan nopeuttaa palveluitten saamista, se on yks tosi tärkeä asia, koska eri tahot voi sitten jakaa niitä eri työskentelyn vastualueita ja jotenki aattelee, ett' niinku se etu ois se, että tavoitteena on se, että kukin tekee sitä missä itellä on se parhain osaaminen ja ammattitaito. Eli tota silloinhan tulee kaikkein paras kokonaisuus. Kun sitä ammattitaitoa on niin paljon. Ei tarvi niinku itse yrittää suhata siellä eri aihealueilla ja tehdä omia päätelmiä, vaan käyttää ihan toista ammattilaista siinä puolin toisin. (H1)

Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin etuna nähtiin myös palveluiden saatavuuden nopeutuminen, ja tällöin koettiin vastuunjaon helpottuvan ja päällekkäisen työskentelyn vähentyvän, kun työskentely tapahtuu yhteisenä työnä, jonka prosessin etenemisestä kaikki tahot ovat tietoisia. Vastuunjako helpottuu moniammatillisessa työskentelyssä, kun jokainen ammattilainen tekee sen minkä parhaiten osaa.

Myös moniammatillisuuden eduista keskusteltaessa esiin nousi tiedon siirtyminen kaikille tarvittaville tahoille samanaikaisesti. Haastateltavat kertoivat kokevansa moniammatillisen työskentelyn asiakkaiden etuna, sillä heidän ei tarvitse selittää samoja asioita moneen kertaan, kun tieto siirtyy esimerkiksi verkostoneuvottelussa kaikille samanaikaisesti.

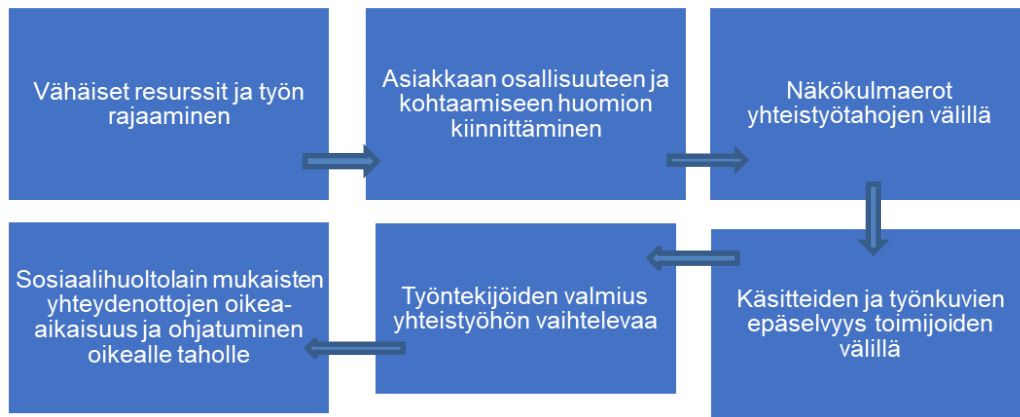
Ja sit toisaalta se ett' ne kaikki asiakkaan tilanteen tiedot, ett' ne ei jää sille asiakkaalle jaettavaksi, ett' seki voi olla ett' jos on tosi paljon niitä tahoja, nii se on aika raskas prosessi asiakkaalle jos hän on yksin se tiedon siirtäjä, ja jos ei ikään kuin tehdä yhdessä sitä. Ja tota, se saattaa turhauttaa asiakasta, sellasta asiakasta jolla on sitä moniammatillista palvelutarvetta. (H1)

Ja sit niinku se perhe on siinä keskellä, ja voi tulla hirveesti päällekkäistä työtäki. Ettei periaattees liialla työskentelyllä kuormiteta sitä perhettä turhaan. Koska se ei taas sitte oo sitä mitä haetaan. (H4)

Kun työtä tehdään samanaikaisesti ja yhdessä eri toimijoiden kesken, haastateltavat kokivat sen kuormittavan asiakasta tai perhettä vähemmän. Asiakasta ei näin ollen tarvitse siirtää palvelusta toiseen.

5.6 Haasteet moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa

Haastatteluista kävi ilmi, että haastateltavat kokivat edelleen moniammatillisessa palveluntarpeen arvioinnissa olevan haasteita sen eduista huolimatta. Esiin nousevat haasteet on kuvattu kuviossa 4 yleisyysjärjestyksessä. Haasteista keskusteltaessa haastateltavat palasivat usein epäonnistuneisiin kokemuksiinsa. Osa haastateltavista kertoi kokemuksiaan haasteiden kautta, mutta samoja kokemuksia oli tullut esille myös epäonnistuneissa kokemuksissa. Näin ollen haasteissa nousi esiin osittain samoja teemoja kuin epäonnistuneissa kokemuksissa.



Kuvio 4. Haasteet moniammatillisessa palvelutarpeen arvioinnissa.

5.6.1 Vähäiset resurssit ja työn rajaaminen

Kaikissa haastatteluissa moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin suureksi teemaksi nousi vähäiset resurssit ja siitä aiheutuvat haasteet, kuten aikataulujen yhteensovittaminen eri toimijoiden välillä. Yhteisen neuvotteluajan löytäminen voi mennä jopa kahden kuukauden päähän, jolloin palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuollossa käynnistettävä jo ennen moniammatillisen yhteistyön toteutumista.

Se suurin haaste on se yhteisten neuvotteluajojen järjestäminen. Ett' se on aikamoinen rumba jos aatellaan ett' siel on yleensä useampi taho, niin sen löytäminen ett' sopis kaikille ja vielä myös asiakkaalle. (H1)

Aikaresurssien niukkuuden lisäksi myös työntekijäresurssit koettiin vähäisiksi niin omassa kuin yhteistyöorganisaatioissakin. Vähäisistä resursseista keskusteltaessa haastatteluissa esiin nousi myös työmäärä, jonka koettiin olevan suuri kaikissa yhteistyötahoissa ja organisaatioissa. Suuresta työmäärästä johtuen työn rajaamista koettiin olevan puolin ja toisin, mikä koettiin haastavana. Haastateltavat kuitenkin korostivat, että joissain tapauksissa työn rajaaminen on välttämätöntä esimerkiksi silloin, jos oma ammattitaito ei riitä, ja lapsi tai nuori tarvitsee muun tahon osaamista.

Ja sitte se, että vaikka ihmisillä olis hyvää tahtoa ja hyvät koulutukset, niin työtä on niin paljon, ett' senki takia jo rajaa ett' tää ei kuulu mulle ja sama meneekö se sairaalan puolelle vai lastensuojeluun, kaikilla on niin

paljo hommaa että siinä ei oo enää semmosta ett' ai että olis kiva tehdä tämä nyt kunnolla... Vähä semmosta niinku kiire tai liika suuri työtaakka vähä rajaa jo sitä työn tekemistä hyvin. (H3)

Suuri työmäärä vaikutti joidenkin haastateltavien mukaan myös siihen, ettei jokaisen lapsen tai nuoren tapaukseen pystytty keskittymään niin hyvin kuin oltaisiin haluttu. Haastatteluista nousi esiin, että halukkuutta moniammatilliseen työskentelyyn on, mutta aikaa on liian vähän eikä työntekijöitä ole riittävästi.

5.6.2 Asiakkaan osallisuus ja kohtaaminen

Aikataulujen yhteensovittaminen koettiin haasteellisena myös siksi, että usein ajanpuutteen vuoksi viranomaiset hoitavat yhteydenpidon puhelimitse tai kirjallisten lausuntojen kautta, jolloin asiakkaan osallisuus työskentelyyn on vähäisempää kuin verkostoneuvottelussa asiakkaan ollessa läsnä.

Ja tähän varmaan, niinku haasteena on toi ajankäyttö, ett' aattelis sitäki että nytki me pyydetään aika paljo lausuntoja vaan, että no joo siitä me saadaan se kirjallinen lausunto moniammatillisesti niiltä jotka lapsen kohdalla toimii, siis meidän arviointiin, mutta olisko se kuitenkin parempi että heitä oikeesti näkis ja tehtäis jonkulaista yhteistyötä ku vaan kerätään sitä tietoa. -- Että täs sais tehdä oikeesti töitä jo heti alkuun, kerran seki vois jo auttaa, jos olis aikaa panostaa heti tähän kun sä ekakertaa kohtaat perheen joka on ihan uus ja heille uus asia. Niin sais siihen sellasen kunnan palvelut niinku moniammatillisesti vois sillä mennä, eikä tarvis mitään jatkaa, vaan se olis heti sovittu kuka hoitaa ja mitä hoitaa, ett' oikeesti kaikilla olis aikaa ett' se lapsi pääsis palveluitten piiriin jos tarvii sellasta. (H6)

Haastateltavat pohtivat asiakkaan osallisuutta myös verkostoneuvotteluissa, joissa usein heidän kokemuksensa mukaan voi käydä niin, että ammattilaiset puhuvat pääasiassa, ja asiakkaan osallisuus on näin ollen vähäistä. Tähän haastateltavat kertoivat pyrkivänsä kiinnittämään huomiota. Myös asiakkaan oikeanlaiseen kohtaamiseen pyrittiin kiinnittämään huomiota, jottei asiakkaalle tulisi oloa, että häntä syytetään.

Ja vois mennä haasteisiin, että asiakas tulee, lapsi tai nuori, oikealla tavalla kohdatuksi ja hänelle jää sellanen tunne, ettei hän oo vaan siellä isossa verkostossa ihan vaan niinku... Ei tuu sellanen syyllinen olo hänelle, vaan että hän tulee kuulluksi. (H7)

Mutta mä aattelin, että ku mietitään vaikka verkostoneuvotteluita, niin paljoko siellä oikeesti saa vanhemmat puhua... tai jos on vähäkään sel-lanen arka vanhempi joka jännittää niitä tilanteita, niin mietin että pal-joko siellä on sit meikäläiset äänes. (H5)

Ja joskus haaste saattaa olla myös se, että asiakas saattaa vastustaa yhteistyötä, ja tietojen jakamista. Eikä ehkä nää niinku sitä tarpeelli-suutta. (H1)

Vaikka haastateltavat näkivät moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin asiakkaan etuna, asiakas oli saattanut joissain tapauksissa kieltäytyä työskentelystä. Asiakkaan kieltäytyminen tietojen jakamisesta eri organisaatioiden kesken koettiin tuovan haasteellisuutta työskentelyyn.

5.6.3 Näkökulmaerot yhteistyötahojen välillä

Esiin nousi myös eri yhteistyötahojen näkökulmaerojen tuomat haasteet. Haastateltavat korostivat, että jokainen taho tarkastelee tilannetta oman ammattinsa kautta. Eri näkökulmat tuovat haasteen esimerkiksi siinä, kenen näkemyksen mukaan työskentelyä jatketaan.

No lähinnä niinku terveydenhuollon puolelta, ett' vois tulla tällanen ett' on huoli että lapsi oirehtii, niin tehdää lastensuojeluilmoitus ja siinä lähinnä nyt toivotaan että me kartotetaan sitä kotitilannetta, että johtuuko se tilanne kodin olosuhteista tavalla tai toisella se lapsen oirehdinta. No sit on tehty niinku tuo palvelutarpeen arviointi ja siinä on todettu ettei ole lastensuojelullista huolta, että tämän lapsen oirehdinta ei nyt meidän näkökulmasta niinku johdu kotiolosuhteista. Mutta välttämättä se ei sitte... Että sitte on tullu palautetta tuolta niinku yhteistyötaholta, että no miten ei voi olla. Että onpas nyt kummallista. -- Sitte tulee jotenki niitä näkökulmaeroja ja jotenki ett ei olla niinku periaattees yhtämieltä siitä, että no kuka sen nyt ottaa sen asian hoitaakseen ja toki että me hoideaan sitte omalta osaltamme, että mitä pystytään tarjoamaan. (H4)

Vaikka moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kannalta eri ammattilaisten näkemykset ovat tärkeitä edellä esiin nousseen kokonaisvaltaisen arvioinnin kannalta, eriävät näkemykset nähtiin haasteena, mikäli eri näkökulmista ei saatu koottua yhteistä näkemystä. Tässä tutkimuksessa havaittiin, että eri näkemyksistä voi muodostua jokaiselle toimijalle eriävä käsitys perheen tilanteesta, eikä yhteistyötaho

aina välttämättä tarkastele tilannetta esimerkiksi perheen kokonaistilanteen kannalta vaan yksittäisen perheenjäsenen.

5.6.4 Käsitteiden, työnkuvien ja vastuunjaon epäselvyys

Haasteena koettiin myös se, etteivät kaikki yhteistyötahot välttämättä olleet tienneet, mitä palvelutarpeen arviointi käsitteenä tarkoittaa. Haastateltavat olivat kokeneet yhteistyötahojen epätietoisuutta muun muassa siitä, millainen palvelutarpeen arviointi prosessi on, ja millaisia palveluita sosiaalihuollon on mahdollista järjestää.

Niin että mitä palveluita, onkse sit siivouspalveluita tai kodinhoidollista vai mitä se on. (H2)

Koska niitä on. Ja sit se on niinku sellasta ett' se kuluttaa sekä sitä perhettä, että sitten niinku... Sit siinä ehkä sekottuu nimenomaan ne.. se monitoimijaisuus ja eri ammattilaisten roolit, ett' kuka ny hoitaa mitäki. (H8)

Myös tietämättömyys eri toimijoiden työnkuvista puolin ja toisin koettiin aiheuttavan haasteita moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kannalta. Lisäksi haasteista keskusteltaessa usein haastateltavat palasivat vastuunjakoon ja prosessin johtamiseen.

Ja sit musta joskus tuntuu, ett' sit ku se ilmoitus tulee, nii sit tavallaan, että ku ettei oo ehkä sellasta selkeätä, että kuka ottaa sielä sellasta, joka vähä niinku vie sitä prosessia ja vähä niinku sellanen prosessinjohtaja tai jopa kokoaa sit sitä verkostoa. Niin sit tulee jotenki vähä sen myötä ett' ku se ilmoitus tulee, niin täältä se työntekijä, joka sit on se tavallaan, joka pitää niitä lankoja käsis ja tavallaan niinku... Ett' tavallaan voisko se olla joku muu, joka tekee, ett' tarviiks sen aina tulla tän kautta. (H9)

Ja sitte on se niinku se asiakkaiden pompottelu... Tai jotenki se on mun mielestä se haaste. Että jotenki ett' kuka ottaa koppia siitä asiakkaasta ja kuka on vetovastuussa. (H5)

Useammassa haastattelussa ongelmaksi koettiin, että palvelutarpeen arvioinnin prosessin johtaminen jää tai siirretään usein sosiaalipalveluiden vastuulle, vaikka

työntekijät kokivat, että myös muun tahon olisi mahdollista ottaa vastuu prosessista. Tämä vaatii kuitenkin selkiyttämistä, jota on käsitelty kappaleessa 5.7.6.

5.6.5 Työntekijöiden valmius moniammatilliseen työskentelyyn

Haastateltavat kertoivat kokemuksistaan, jolloin yhteistyön onnistuminen on ollut työntekijäkohtaista. Haasteena koettiin siis se, että yhteistyötahoissa kaikki työntekijät eivät olleet yhtä valmiita lähtemään tai sitoutumaan moniammatilliseen työskentelyyn kuin toiset työntekijät. Tässä osa haastateltavista pohti myös niin sanottujen henkilökemioiden merkitystä.

Mut sitte on paljon näistä henkilökemioista, ett' niinku millanen suhde on johonki tiettyyn... Ett' millanen suhde mulla on esimerkiksi johonki tiettyyn kuraattoriin. Ett' jonkun kanssa niinku tosi hyvin sujuu yhteistyö ja tiedotetaan niinku asioista, ku sitte taas jonku toisen kans se ei meinaa niinku onnistua millään, tai ei oo niin avointa. (H2)

Että sitä tietoa joskus pitää erikseen kysyä, mutt' osalta työntekijöistä se tulee tosi hyvin. Mutt' sitte on niitäki ett' okei, me ei olla tietty tästä, niinku nyt on menny kuukausi kaks kuukautta, tai sitte että niinku myös saatetaan, että palvelua ei oo ollut tai asiakas ei oo tullu ja niistä sitte ei oo ilmoitettu. Toki nimellisiä erehdyksiä sattuu, mutta ne merkkää meille, sit saattaa merkata paljo siinä kohtaa. (H8)

Työntekijäkohtaista oli myös palveluiden etenemisestä tiedottaminen. Esimerkiksi asiakkaan sitoutuminen johonkin palveluun ja hänen edistymisestään tiedottamista pidettiin tärkeänä palvelutarpeena arvioinnin kannalta. Haasteen palvelutarpeen arvioinnille tuo se, jos esimerkiksi vanhempi ei ole käynyt sovitusti päihdeseulassa, eikä tästä ilmoiteta sosiaalihuoltoon.

5.6.6 Sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto oikeaan aikaan oikeaan paikkaan

Myös oikea-aikaisuus haasteena korostui useammassa haastattelussa. Esimerkiksi työntekijät kertoivat kokevansa, että joissain tapauksissa yhteydenotto sosiaalihuoltoon tulee liian aikaisin, jos palvelut tai toimet muualla, esimerkiksi koulutoimessa, ovat vasta käynnistyneet.

Siellon käynnistyny jo kuraattorin palvelut, siellon lääkäriaikaa tulossa, siel on tulossa mahdollisesti psykologin aikaa ett' siel on tulossa jo aikoja, ja sit me hypätään siihen vielä niinku siihen remmiin mukaan. Niin me tullaan siinä kohtaa liian aikaisin. Ett' ennemmin niin, että kokeillaan ensin ne omat väylät ja se perustaso, niinku ja se oman työyksikön moniammatillisuus ensiksi. Ja sitte jos tuntuu, että okei tässä kohtaa on hyvä ottaa mukaan muita toimijoita, niin ehkä siinä kohtaa sitten. (H8)

Lisäksi sosiaalihuoltolain mukaiset yhteydenotot lapsiperheistä koettiin saapuvan usein lapsiperheiden sosiaalipalveluihin, vaikka esimerkiksi vammaispalvelut olisivat sopivampi taho arvioimaan perheen tai lapsen tilannetta ja tähän sopivia palveluita, mikäli lapsella oli kehitysvammadiagnoosi. Tämän koettiin kasvattavan työ määrää entisestään, ja mainittiin myös kehittämistä vaativaksi asiaksi.

5.7 Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen palvelutarpeen arvioinnissa

Toinen tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksistä liittyi moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen palvelutarpeen arvioinnissa. Nämä esiin nousseet kehittämistarpeet on esitetty kuviossa 5 yleisyysjärjestyksessä.



Kuvio 5. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen.

5.7.1 Yhteistyön kehittäminen

Suurimmaksi teemaksi kehittämisen näkökulmasta haastatteluista nousi yleisesti se, että yhteistyötä tulee kehittää. Yhteistyön kehittämisen toivottiin parantavan esimerkiksi sitä, että enemmän pystyttäisiin konsultoimaan eri tahoja jo alustavasti ilman, että asiakkaan henkilöllisyys tulee ilmi.

Ja mitenkä muuten voi kehittää... Poistaa tällasia turhia raja-aitoja.. Semmosia justiin ett' ei mennä niinku toisen tontille... Mutta tota niinku ehkä niitä aitoja ett' voidaan työskennellä yhdessä. Ja mä voin sanoa sen mun näkemyksen ja toinen ammattilainen sanoo sen omansa ja ne kootaan yhteen. (H2)

Tärkeänä nähtiin, että yhteistyötahojen kanssa pystyttäisiin työskentelemään ilman turhaa työn rajaamista tai näkökulmien väheksymistä. Työn rajaaminen nähtiin kuitenkin siinä tärkeänä, että työntekijän on hyvä tunnistaa ne tilanteet, joissa oma ammattitaito ei riitä ja on otettava yhteyttä toiseen tahoon. Yhteistyön kehittämisenä nähtiin, että jokaisen näkemys otetaan huomioon ja nämä näkemykset kootaan yhteen.

Yhteistyön kehittämisen kannalta haastateltavat nostivat esiin, että moniammatillisen työskentelyn kehittämiseksi olisi hyvä järjestää enemmän yhteisiä tapaamisia. Tämän koettiin helpottavan moniammatillista työskentelyä, kun ihmiset tuntevat toisensa.

Pitäis enemmän käydä vaan yhteisissä palaverieissa, ja tutustua ihmisiin ja pyytää ihmisiä, kerran ku sä tuut tutuksi ja naama tutuksi niin kuinka helpompaa sun on oikeesti tehdä moniammatillisesti työtä, että kyllä sellanen niinku helpottaa ettei oo heti sellanen vastakkain asettelu. (H6)

Osassa haastatteluista kävi ilmi, että kynnys ottaa yhteyttä yhteistyötahoon, jonka kanssa on tehnyt vähemmän yhteistyötä, tai ei ollenkaan, on korkeampi kuin sellaisen, jonka kanssa yhteistyötä on tehnyt enemmän.

5.7.2 Tiedottaminen ja yhteydenpito

Myös tiedottaminen puolin ja toisin yhteistyötahojen välillä mainittiin kaikissa haastatteluissa kehittämistä vaativaksi asiaksi. Tiedottamista yksikössä on jo ryhdytty tekemään, esimerkiksi sosiaalihuollon palveluista ja lastensuojelun palveluista. Osa haastateltavista koki, että heidän yksikkönsä on enemmän yhteydessä yhteistyötahoihin kuin yhteistyötahot ovat yhteydessä heidän yksikköönsä. Tiedottamisen kehittämiseen liitettiin myös käsitteiden selkiyttäminen.

Mut edelleen mä palaan siihen ett' se on se iso käsitteiden ymmärtäminen ensin että sitte vasta voidaan tehdä yhteistä työtä ku meillä on käsitteiden alla sama tietämys tai mitä se tarkoittaa. (H3)

Ja varmaan sitte seki, että tietoa siitä että mitä eri mahdollisuuksia meillä on ja mitä eri tukitoimia, palveluita, me voidaan järjestää... Ettei tulis sitte niitä kärjistettyjä tilanteita että tyyliin että ei tässä voida nyt mitään muuta ku huostaanotto – Mut ei siis niinku ett' niitä olis joka viikko. (H4)

Haastateltavat toivoivat myös yhteydenpidon toimijoiden välillä kehittyvän, jotta esimerkiksi välttyttäisiin siltä, että palvelu jossain muussa tahossa on saatettu päättää sosiaalihuollon tai muiden yhteistyötoimijoiden tietämättä. Yhteydenpidon parantamiseksi ja ajan säästämiseksi kehitysehdotuksena nousi salattu sähköposti tietoteknisenä kehittämisenä. Näin tietoja voitaisiin vaihtaa eri organisaatioiden välillä turvallisesti ja nopeasti, kun ei tarvitsisi käyttää perinteistä postia.

5.7.3 Sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ohjautuminen

Yksi kehittämisenkohta oli sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen ohjautuminen yksikköön, joka on oikea asiakkaan tai perheen tarpeiden kannalta. Tällainen voisi olla esimerkiksi jo aiemmin mainittu tilanne, jossa lapsella on kehitysvamma-diagnoosi, ja vaikka kyse olisikin lapsiperheestä, mutta perheessä ei ole pulmaa kotioiloissa tai vanhemmuudessa, arviointi tapahtuisi vammaispalveluyksikössä.

Ett' sen ei välttämättä tarvi olla, että vaikka kyse on lapsiperheestä, että se aina tulis niinku lapsiperheiden sosiaalipalveluihin, vaan se oikeesti jos on erityislapsi tai on kehitysvammaa niin se menis sitte vammaispalveluihin ensiksi ja sieltä katottais mitä heiltä on tarjota. (H9)

5.7.4 Lastensuojeluilmoitusten ja sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen sisältö

Esiin nousivat kehittämistarpeet myös lastensuojeluilmoitusten ja sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen sisällöissä. Haastateltavat toivat ilmi esimerkiksi sitä, että ilmoittajatahon olisi hyvä kirjata ilmoitukseen tai yhteydenottoon, mitä toimenpiteitä on jo tehty. Joissain tapauksissa ilmoituksen niukan sisällön takia tapaus oltiin tulkittu kiireelliseksi, vaikka todellisuudessa asia ja tilanne olivat hallinnassa ja palvelut aloitettu muussa tahossa.

Ett' se ilmoitus antaa ymmärtää ett' täs pitää niinku heti soittaa ja... Ett' se semmonen kiireellisyys tulee, mutku siinä olis jo se tieto että mitä on tapahtunu ja avata että mitä on jo tehty, nii se olis aina tosi tärkeätä. (H9)

Sisällön kehittämiseen liitettiin myös tiedottaminen siitä, että puhelimitse tehty lastensuojeluilmoitus ilmoittajataholta tarvitaan myös kirjallisena. Haastateltavat esittivät, että puhelimesta esiin tuodut huolet tulisi myös kirjata samalla tavalla ilmoitukseen. Esimerkiksi keskustelussa nousi esiin, että puhelimesta huolet ovat saattaneet olla hyvin suuria, mutta kirjalliseen ilmoitukseen huolia ei ole ilmaistu yhtä suu- rina.

5.7.5 Toimintamallien ja prosessin johtamisen selkiyttäminen

Palvelutarpeen arviointiin kaivattiin myös ohjaus- tai työryhmää, jossa määriteltäisiin toimintamallit nimenomaan moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kannalta. Selkiyttämistä toimintamalleihin kaivattiin muun muassa siihen, mikä taho voi sosiaalihoitolain mukaan tehdä palvelutarpeen arviointia.

Jotenki ehkä ainakin pitäis selkeyttää sitä, ett' kuka toimii milloinkaki prosessin johtajana, mikä taho vastaa siitä arvioinnin valmistumisesta, mikä taho järjestää neuvottelut, mikä taho järjestää mitkäki palvelut. Ett' jotenki se sellanen selkeyttäminen, ett' missä tapauksessa se vastuu on siellä kunnan sosiaalityöntekijällä tai ohjaajalla ja missä tapaukses arvioinnin voi tehdä esimerkiksi vaikka kuraattori. Ett' tästä on varmaan paljon ristiriitaa eri viranhaltijoiden kesken. Että kenelle se kuuluu. (H1)

Rooli- ja vastuujakoa on käsitelty tämän tutkimuksen aiemmissa kappaleissa, ja myös näiden kehittämistä toivottiin, jotta ne olisivat selkeämpiä. Vastuunjakoon liittyi myös prosessinjohtaminen, johon myös toivottiin selkiyttämistä siinä, kuka palvelutarpeen arviointia voi lain mukaan johtaa.

5.7.6 Palveluiden saatavuuden kehittäminen

Ja sitte se, että moniammatillisen palvelutarpeen arviointiin niin se ihan perustason työ se ihan kodinhoidollinen työ tällänen kotiapu, niin kyllä sitä ainaki sais kehittää vielä niin että sitä olis saatavilla. (H6)

Ja niinku se ku sanoit, niin sen ei tarttis olla määrällisesti paljo kummin-kaa, mut ne sais kenties siihen hetkeen ja siihen uupumukseen tai johki semmoseen, niin siihen sellanen kotipalvelupläjäys joittenki kohdalla olis hyvä. (H7)

Osa haastateltavista nosti esiin palveluiden saatavuuden kehittämisen. Esimerkiksi kotipalvelu nähtiin joidenkin perheiden kohdalla oikeana apuna heidän kuormittuneeseen tilanteeseensa, ja sen kehittämistä toivottiin muun muassa paremmalla saatavuudella palvelutarpeen arviointiin. Tähän liitettiin jo aiemmin käsitelty palveluiden oikea-aikaisuus, joka voi ennaltaehkäistä sitä, etteivät ongelmat perheessä mahdollisesti pääse kasvamaan.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen vastauksista ilmeni, että moniammatillisuuden käsite ei ole aivan yksinkertainen eikä sitä määritelty haastatteluissa täysin samalla tavalla. Asian ydin oli kuitenkin kaikissa haastatteluissa sama: yhteistyötä yhteisen asian ja asiakkaan äärellä. Katariina Isoherranen (2008, 33) onkin määritellyt moniammatillisuuden käsitteen epämääräiseksi sateenvarjokäsitteeksi. Moniammatillisuuden ja monialaisuuden käsitteitä käytetään arkikielessä usein rinnakkaisina käsitteinä (Pukkila ym. 2015). Vaikka esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (L 30.12.2014/1301, 41 §) käyttää termiä monialainen yhteistyö, moniammatillisuuden käsite on tämän tutkimuksen tekemisessä näyttäytynyt yleisemmin käytettynä käsitteenä.

Tämän tutkimuksen vastauksista ilmeni, että yhteistyötahot moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin valitaan asiakkaiden tarpeiden mukaan. Haastateltavat mainitsivat useita eri yhteistyötahoja, joiden kanssa palvelutarpeen arviointia oli tehty moniammatillisesti. Vastauksista useimmiten mainittiin terveydenhuollon palvelut yhteistyötahoina. Asiakkaiden tarpeiden huomioonottaminen palvelutarpeen arvioinnissa on kirjattu sosiaalihuoltolakiin. Lain mukaan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on riittävästi osaamista ja asiantuntemusta asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden (L 30.12.2014/1301, 41 §). Erja Katajamaen väitöskirjatutkimuksen (2010, 100) mukaan tutkittavat olivat kokeneet, että asiakkaat vaativat entistä laadukkaampaa ja parempaa asiantuntemusta, jolloin tarvitaan yhteistyötahoja. Annukka Mäkeläisen (2017) opinnäytetutkimuksessa tutkittavat olivat myös mieltäneet moniammatillisten yhteistyötahojen kentän laajaksi. Mäkeläisen tutkimuksessa haastateltavat olivat maininneet, että moniammatillinen yhteistyö korostuu niiden asiakkaiden kohdalla, joilla on asiakkuus useammassa eri tahossa, kuten mielenterveyspalveluissa tai terveydenhuollon muussa palvelussa. (Mäkeläinen 2017, 28–29.)

Tämän tutkimuksen tarkoitus oli löytää vastaus siihen, millaisia kokemuksia palvelutarpeen arviointia tekeville työntekijöillä on moniammatillisesta työskentelystä ja miten heidän mielestään moniammatillista yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnissa

tulisi kehittää. Kokemukset sisälsivät sekä onnistuneita että epäonnistuneita kokemuksia, mutta myös niitä tekijöitä, jotka työntekijät kokivat moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin eduiksi ja haasteiksi.

Onnistuneena kokemuksena pidettiin sitä, että kaikki asiakkaan tilanteen kannalta oikeat tahot saadaan koottua yhteen, työskentely tapahtuu yhteisesti ja moniammatillisessa työskentelyssä eri tahojen tavoite on yhteinen. Tärkeänä nähtiin, että työnjako tahojen välillä on selkeä, jotta kokemus olisi onnistunut. Reeves, Levin, Espin ja Zwarestein (2010) ovat kuvanneet hyvin toimivaa tiimityöskentelyä mukaillen Katzenbachin ja Smithin vuonna 1993 kehittämää mallia erilaisista tiimeistä. Heidän mukaansa hyvin toimivassa, tehokkaassa tiimissä jäsenillä on selvä käsitys omasta roolistaan tiimissä, tiimin tavoite on yhteinen ja lisäksi tiimi kannustaa jokaisen jäsenen henkilökohtaiseen oppimiseen. (2010, 42.) Tässä tutkimuksessa haastateltavat mainitsivat työnjaon tärkeyden myös epäonnistuneiden kokemusten yhteydessä. Kaarina Isoherrasen (2008, 56) mukaan moniammatillista yhteistyötä tekevissä ryhmissä on tärkeää, että ongelmanratkaisussa on työnjakoa. Isoherrasen mukaan jokainen ryhmän jäsen erikoistuu ryhmässä siihen, minkä hän parhaiten osaa.

Tiimityön lisäksi moniammatillisuus voi olla myös yhteistyötä, joka on ollut tämän tutkimuksen teema. Reeves ym. (2010, 45) kuvaavat yhteistyötä siten, että tiimityöhön verrattuna yhteistyön tekemisessä ei ole niin vahvaa yhteistä identiteettiä ja yksilöiden integraatiota. Kuitenkin myös yhteistyön tekemisessä tarvitaan jäseniltä jaettua vastuullisuutta ja keskinäistä riippuvuutta. Myös yhteistyön tekemisessä on oltava selkeät vastuu- ja roolijaot sekä tavoitteet. Myös Innokylän (2016) innovaatiokatsauksen tutkimuksesta kävi ilmi, että asiakkaan tilanteen kannalta oikeiden yhteistyötahojen kokoamisen lisäksi tärkeää on toimintavastuu. Lisäksi tutkimukseen vastanneiden mukaan ammattinimikkeen tai sektorin, jossa kukin tiimin jäsen työskentelee, ei pitäisi suoraan määritellä toimintavastuuta vaan työnjaon tulisi rakentua asiakkaan tarpeiden ja palvelujen kokonaisuuden perusteella. (Koivisto ym. 2016, 24.)

Työnjaon lisäksi haastatteluissa nousivat esiin kysymykset vastuunjaosta. Vastuunjakoa mietittiin eri toimijoiden työnkuvien kautta, mutta myös prosessinjohtajana toimimisen kautta. Haastateltavat pohtivat esimerkiksi sitä, olisiko jonkun toisen tahon toimijan mahdollista sosiaalihoitolaian mukaan kerätä verkosto kokoon ja johtaa

prosessia, esimerkiksi sairaalan sosiaalityöntekijän tai koulukuraattorin. Sosiaali-
huoltolain 36 § määrää seuraavasti:

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaali-
huollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa
laissa tarkoitettu kelpoisuus, ellei muualla laissa toisin säädetä. Eri-
tyistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien
henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla viranhalti-
jalla on oltava mainitun lain 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoi-
suus. (L 30.12.2014/1301, 36 §.)

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan mukaan palveluprosessin on oltava asiakkaan
edun mukainen. Asiakkaan kannalta paras ratkaisu olisi, että palvelutarpeen arvi-
ointi tehdään siellä, missä asiakkuus todennäköisimmin jatkuu. (Sosiaalihuoltolain
soveltamisopas 2017, 113.)

Tässä tutkimuksessa yhteydenpidon tärkeys nousi esiin sekä onnistuneissa että
epäonnistuneissa kokemuksissa. Toimiva yhteydenpito moniammatillisessa yhteis-
työssä loi onnistumisen kokemuksia, kun taas heikko yhteydenpito loi epäonnistu-
misen kokemuksia. Myös Karita Kojon ja Janita Lehtisen (2016) AMK-opinnäyte-
työssä, jossa tutkittiin yhteistyötä varhaiskasvatuksen ja lastensuojelun välillä, haas-
tateltavat olivat tuoneet esiin toimivan yhteydenpidon tärkeyden yhteistyön toimi-
vuuden kannalta. Heidän tutkimuksessaan organisaatioiden välistä yhteydenpitoa
oli pyritty parantamaan siinä huomattujen ongelmien vuoksi. Kojon ja Lehtisen tut-
kimuksen tuloksista kävi ilmi, että haastateltavat kokivat yhteydenpidon helpom-
pana silloin, kun toisen osapuolen tunsivat entuudestaan. (2016, 28.) Myös tämän tut-
kimuksen haastateltavat toivat esiin yhteistyötahon tuttuuden merkitystä, ja myös
Maija Eerolan (2017, 55) ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössä
oli tullut ilmi, että huono yhteydenpito on yhteistyötä haittaava tekijä.

Tässä tutkimuksessa haastateltavat kertoivat asenteiden vaikuttavan moniammatil-
liseen työskentelyyn luoden niin onnistuneita kuin epäonnistuneitakin kokemuksia.
Esimerkiksi se, miten yhteistyötahojen edustajat puhuvat asiakkaan läsnä ollessa,
tai millainen keskustelun ilmapiiri on, vaikuttivat työntekijöiden mukaan siihen, mil-
laisena neuvottelu tai tapaaminen koettiin. Haastateltavat olivat kokeneet myös ne-

gatiivista asennetta sosiaalihuoltoa kohtaan. Myös asenne moniammatillista työskentelyä kohtaan nousi tämän tutkimuksen vastauksista esiin. Haastateltavat olivat kokeneet, etteivät kaikki lähde työskentelyyn mukaan niin tiiviisti kuin jotkut toiset.

Wayne Ambrose-Millerin ja Rachelle Ashcroftin tutkimuksessa (2016, 104) tutkittiin kanadalaista moniammatillisuutta terveyden- ja sosiaalihuollon työntekijöiden kokemanä. Heidän tutkimuksestaan kävi ilmi, että sosiaalityön rooli asiakkaan puolesta-puhujana saattaa luoda jännitteen sosiaalityön ja muiden yhteistyötahojen välille. Vaikka sosiaalityölle tämä rooli nähtiin luontaisena, olivat tutkittavat kokeneet, ettei puolestapuhujan roolia sopinut käyttää.

Eri organisaatioiden sisäinen kulttuuri moniammatillisuutta kohtaan vaikuttaa siihen, miten moniammatillinen työskentely toteutuu. Organisaation kannustaminen moniammatilliseen työskentelyyn on tärkeää onnistuneen yhteistyön kannalta. (Ambrose-Miller & Ashcroft 2016, 104.) Tämän tutkimuksen tuloksista nousi esiin kuitenkin organisaatioiden sisäinen, työntekijäkohtainen vaihteleva halukkuus moniammatilliseen työskentelyyn. Samanlainen havainto nousi esiin Italiassa tehdyn Willem Tousijnin (2012, 530) tutkimuksen aineistossa. Tutkimuksen mukaan joidenkin henkilöiden kanssa työskentely sujui hyvin, kun taas joidenkin kanssa koettiin välien olevan hyvin jännittynyt. Hänen tutkimuksessaan esiin nousi persoonallisuuden piirteiden, kuten ylimielisen asenteen tai sen, että henkilöltä puuttui hyvätah-toisuus, negatiiviset vaikutukset työskentelyn ilmapiiriin.

Asenteet moniammatillista työskentelyä kohtaan olivat esillä myös Kirsi Miettisen (2016) pro gradu -tutkielmassa ja Erja Katajamäen (2016) väitöstutkimuksessa. Miettisen tutkimuksesta kävi ilmi, että pääasiallisesti asenteet olivat positiivisia, mutta osasta vastauksista ilmeni vähäinen kiinnostus moniammatillista työskentelyä kohtaan tai sitä pidettiin itsestään selvänä. (Miettinen 2016, 59.) Erja Katajamäen väitöstutkimuksen (2010, 102) tuloksista kävi ilmi, että tutkittaessa moniammatillisuutta oppimisen prosessina haastateltavat olivat havainneet omien asenteidensa, tietämyksen toisten ammattialoista ja ennakkoluulottomuuden olevan avainasemassa moniammatillisen yhteistyön toteutumisessa. Tärkeänä moniammatillisen yhteistyön toteutumiselle nähtiin myös kunnioitus toisia ammattilaisia ja aloja kohtaan.

Motivaatioon saattaa vaikuttaa myös se, kuinka tärkeänä kukin moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuva pitää omaa osallistumistaan otettaessa huomioon resurssien vähäisyys jokaisella sektorilla (Isoherranen 2012, 127). Tämän tutkimuksen haastateltavat kokivat aikataulujen yhteensovittamisen haasteelliseksi. Töitä kuvattiin olevan paljon niin oman yksikön sisällä kuin yhteistyötahoissakin. Haastateltavat kertoivat, että usein yhteistä neuvotteluaikaa oli hankala sopia, jolloin ajat saattavat mennä kuukauden tai kahden päähän. Haastateltavat kuitenkin kertoivat myös onnistumisen kokemuksista, jolloin aikataulut oltiin saatu sovitettua yhteen. Kaarina Isoherranen (2012) väitöstutkimuksesta kävi ilmi, että aikaresurssien ollessa vähäiset on jokaisella yhteistyöneuvotteluun osallistuvalla oltava motivaatiota työskentelyyn moniammatillisesti. Jos yksilö ei koe omaa osallistumistaan neuvotteluun tärkeäksi, se koetaan turhaksi ja aikaa vieväksi. Tällöin resurssien ollessa vähäisiä näitä turhiksi koettuja neuvotteluja saatetaan jättää väliin. Neuvotteluissa tulisi tästä syystä käsitellä vain olennaisia asioita. Lisäksi resurssien vähäisyys voi vaikuttaa myös siten, että neuvottelut käydään läpi kiireisesti eikä niihin ole juurikaan valmistauduttu. Myös tämä voi vaikuttaa motivaatioon osallistua moniammatillisiin neuvotteluihin. (Isoherranen 2012, 127, 129.)

Epäonnistumisen kokemuksena haastateltavat mainitsivat työn määrittelyn yhteistyöorganisaation taholta. Tähän liittyivät myös kokemukset siitä, ettei sosiaalihuollon tekemiin päätöksiin tai toimintatapoihin luotettu ja ne kyseenalaistettiin. Kaarina Isoherranen (2012) on todennut väitöstutkimuksessaan, että moniammatillisen yhteistyön kannalta perinteisiä rooleja sosiaali- ja terveysalalla tulisi kuitenkin ylittää sovitusti ja roolien moniammatillisessa työssä tulisi olla perinteiseen verrattuna joustavampia. Huomioon tulisi ottaa kunkin asiantuntijan erityisosaaminen hänen ammattinsa perusosaamisen lisäksi. On kuitenkin tärkeää, että väärinymmärrysten välttämiseksi roolien ylittämistä sovitaan yhteisesti. (Isoherranen 2012, 102.) Erityisosaamisen hyödyntäminen tuli esiin myös aiemmin käsitellyssä Innokylän innovaatiokatsauksen tutkimuksessa (Koivisto ym. 2016, 24).

Kuten tämän tutkimuksen haastateltavien kokemuksista kävi ilmi, yhteistyötaho palvelutarpeen arvioinnissa on saattanut esittää asialle oman näkökulmansa mukaisen ratkaisun, jonka sosiaalihuollon toivotaan toteuttavan. Näkökulmaerot nousivat esiin haastateltavien vastauksista myös moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnissa

koetuissa haasteissa. Kaarina Isoherrasen (2008) mukaan tällainen keskustelu ei ole dialogista, vaan kertoo ryhmän epätasapainosta, joka näyttäytyy valmiiden ratkaisujen esittämisenä, eikä toisten näkökulmien kuuntelemisena. Nämä valmiit ratkaisut saattavat perustua valmiiseen tietoon tai mielipiteeseen. Tällöin jäädytään usein myös puolustamaan omaa näkökulmaa. Isoherrasen mukaan dialogisuuteen pyrkiessä tulisikin kiinnittää huomiota siihen, että osapuolet kuuntelevat myös muiden tahojen näkökulmia. (2008, 69.) Moniammatillisen yhteistyön tekemisen kannalta on dialogisuus todettu tärkeäksi myös Anna-Maija Syrjän (2016, 34–35) AMK-opinnäytetyössä. Tuloksista nousi esiin, että haastateltavat olivat kokeneet dialogisen moniammatillisuuden laajentaneen heidän omaa ajatteluaan. Dialogisuuden koettiin kuitenkin vaativan toisen ammattihenkilön toimintatapojen hyvää tuntemista.

Toimintamallien selkiyttäminen ja tiedottaminen omista toimintamalleista yhteistyötahojen välillä oli yksi tämän tutkimuksen kehittämiskohdista. Eri toimijoiden työkuivissa oli haastateltavien mukaan epäselvyyttä, mikä koettiin haasteellisenä moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kannalta, ja myös käytetyissä käsitteissä oli epäselvyyttä. Tiedottaminen ja tutustuminen puolin ja toisin eri henkilöiden työnkuvista mainittiin moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämiskohdaksi. Haastetta yhteistyön tekemiseen toi myös se, ettei vähäisten aikaresurssien vuoksi ehditä tapaamaan yhteistyötahoja. Ambrose-Millerin ja Ashcroftin (2016, 105) tutkimus tukee tätä toimintamallien tuntemisen tärkeyttä. Heidän mukaansa toisten tunteminen, oman tiedon ja taidon jakaminen muille helpottavat ja edistävät työskentelyä moniammatillisesti. Myös Kati Saastamoinen (2016, 60) on todennut, että viranomaisten välisen yhteistyön toimiessa tehokkaasti, on osapuolten oltava tietoisia omien yhteistyötahojen toiminnasta. Saastamoisen mukaan yhteistyön kehittyminen toimijoiden välillä vaatii jatkuvaa kehittämistä, ja yhteistyötahojen tulisi tavata säännöllisesti.

Vaikka näkökulmien erot tulivat tässä tutkimuksessa esiin haasteina, ne nähtiin myös tärkeänä kokonaisvaltaisen palvelutarpeen arvioinnin kannalta. Tässä tutkimuksessa haastateltavat toivat esiin, että eri näkökulmien ottaminen huomioon edesauttaa onnistunutta moniammatillista palvelutarpeen arviointia. Esiin tuotiin kuitenkin myös se, että aina eri näkemyksistä ei saada koottua yhteistä näkemystä.

Kaarina Isoherrasen (2012, 155–156) mukaan tämä vaatii reflektiivistä asiantuntijuutta, jossa hänen mukaansa syntyy ymmärrys ottaa huomioon eri asiantuntijoiden näkökulmia, joista voidaan muodostaa yhteinen näkemys, joka ottaa huomioon kaikki näkemykset.

Tämän tutkimuksen haastateltavat kokivat, että moniammatillisen yhteistyön tekeminen palvelutarpeen arvioinnissa vähentää päällekkäistä työskentelyä. Myös se koettiin hyväksi, että tieto siirtyy samaan aikaan kaikille, eikä asiakkaan tarvitse selittää tilannettaan moneen kertaan. Tämä koettiin hyväksi myös silloin, jos asiakkaalla oli jo palveluita käynnissä muussa tahossa, ja tätä aiemmin kerättyä tietoa hyödynnettiin myös sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa. Moniammatillisen työskentelyn koettiin myös nopeuttavan asiakkaan pääsyä palveluiden piiriin, mikäli hänellä ei niitä vielä ollut. Kuitenkin tiedon vaihtamiseen kerrottiin liittyvän myös haasteita. Esimerkiksi vaitiolovelvollisuus oltiin koettu joissain tapauksissa haasteelliseksi, vaikka asiakas olisi antanut luvan tietojen vaihtamiseen. Yhteistyötaho ei ollut kokemusten mukaan joissain tapauksissa ollut halunnut luovuttaa tietoja asiakas-/potilassuhteen suojelemiseksi.

Samankaltaisia tuloksia nousi esiin myös Maija Eerolan (2017, 54–55) opinnäytetyöstä. Siinä salassapitosäännöksissä koettiin olevan epäselvyyksiä, minkä koettiin hankaloittavan moniammatillista yhteistyötä. Asiakkaan luvalla tehdyn avoimen viestinnän koettiin olevan tärkeä tekijä moniammatillisen työskentelyn onnistumisessa. Myös Eerolan tutkimuksessa tuli esiin, että moniammatillisen yhteistyön etuna nähtiin päällekkäisen työskentelyn väheneminen, jonka koettiin olevan myös kustannustehokasta sekä asiakkaan edun mukaista, kun asiakkaan ei tarvinnut hakea erikseen palvelua monelta eri taholta.

Tietojen vaihtaminen on tärkeää, jotta asiakkaan tilanne saadaan arvioitua kokonaisvaltaisesti. Erityisesti lapsen suojelun kannalta keskeisenä tekijänä on viranomaisten ja muiden toimijoiden välinen tietojen vaihto, ja sitä koskevat kysymykset ja säädökset. Koska tietojen vaihtamiseen liittyy usein lasta ja tämän perhettä koskevia asioita, jotka ovat salassa pidettäviä, on lainsäädännöllä pyritty tekemään mahdolliseksi viranomaisten välinen tietojen vaihto. Säädökset toimivat kuitenkin suuntaviivoina, ja lapsen tai perheen asioissa toimiville jää harkintavaltaa. Tietojen

vaihtamista sovelletaan tapauskohtaisesti. Tärkeää tiedon vaihdolle on se, että tietojen vaihtamisella on tarkoitus ja perusteet. (Saastamoinen 2016, 241–242.)

Kokonaisvaltainen palvelutarpeen arviointi nähtiin tämän tutkimuksen tuloksissa moniammatillisen yhteistyön etuna. Asiakkaan huomioiminen kokonaisvaltaisesti on kirjattu myös sosiaalihuoltolakiin. Sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden toimijoiden on muodostettava asiakkaan edun mukainen kokonaisuus (L 30.12.2014/1301, 41 §).

Moniammatillinen palvelutarpeen arviointi nähtiin tässä tutkimuksessa asiakkaan etuna, mutta osa haastateltavista koki, että asiakkaan osallisuuteen esimerkiksi moniammatillisessa neuvottelussa tulisi kiinnittää huomiota. Asiakkaan osallisuus nousi esiin haasteena, kun vähäisten aikaresurssien vuoksi yhteydenpito yhteistyötahojen välillä tapahtui usein puhelimitse tai kirjallisina lausuntopyyntöinä. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mukaan asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen (L 22.9.2000/812, 8 §). Tässä tutkimuksessa nousi esiin asiakkaan kieltäytyminen moniammatillisesta yhteistyöstä. Vaikka asiakas kieltäisi tietojen vaihtamisen yhteistyötahojen välillä, on ne kuitenkin edellä mainitun lain 17 §:n mukaan luovutettava sosiaalihuoltoon, mikäli ne ovat välttämättömiä esimerkiksi asiakkaan huollon tai hoidon kannalta. Näitä tietoja saa vaihtaa vain, jos:

1) se, jota asiakirja koskee, on hoidon tai huollon ilmeisessä tarpeessa terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa vaarantumisen vuoksi eikä hoidon tai huollon tarvetta muutoin voida selvittää taikka hoidon tai huollon toimenpiteitä toteuttaa;

2) tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi; tai

3) tieto on tarpeen asiakkaan välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi eikä asiakkaalla itsellään ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä. (L 22.9.2000/812/, 17 §.)

Lapsen osallisuutta palvelutarpeen arvioinnissa tutkineessa AMK-opinnäytetyössä nousi myös esiin resurssien vähäisyyden vaikutukset. Kuten tässäkin tutkimuksessa, myös Paavilaisen tutkimuksessa tuli esiin se, ettei resurssien vähäisyyden

vuoksi työntekijät ehtineet tehdä työtään niin hyvin kuin he olisivat halunneet. (Paavilainen 2017, 25.)

Haasteita moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin toi haastateltavien kokemusten mukaan myös sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen oikea-aikaisuus ja ohjautuminen oikealle taholle. Näiden yhteydenottojen ohjautuminen oikealle taholle mainittiin myös kehittämistä vaativaksi asiaksi. Lisäksi palveluiden saatavuuden toivottiin parantuvan. Tietoteknisenä kehittämisenä tässä tutkimuksessa tuli esiin salattu sähköposti ajan säästämiseksi.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE:n yksi keskeisistä tavoitteista on tuoda pirstaloituneet palvelut helpommin perheiden saataville verkostoimalla esimerkiksi kotipalvelun, perhetyön ja varhaiskasvatuksen monien muiden palveluiden ohella. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma: Perhekeskukset kokoavat lapsiperheiden palvelut yhteen, [viitattu 6.2.2018.]) Kuten tässäkin tutkimuksessa, haastateltavat kokivat palveluiden oikea-aikaisuuden tärkeänä, myös LAPE-ohjelmassa pyritään palveluiden saamiseen matalammalla kynnyksellä, mikä on kustannustehokasta ja perheitä paremmin palvelevaa. Odotettavissa on myös palveluiden saatavuuden paraneminen, kun asiakas ohjautuu oikealle taholle viipymättä. (Pelkonen & Hastrup, [viitattu 6.2.2018.].)

Tietotekniikka nousi esiin myös Kaarina Isoherrasen väitöstutkimuksessa (2012, 155). Tietotekniikan kehittyminen on hänen mukaansa esimerkiksi nopeuttanut tiedon siirtämistä taholta toiselle, mikä on helpottanut myös tietojen kokoamista yhteen. Tietokoneella tapahtuvan työskentelyn nähtiin kuitenkin vähentävän kasvokkain tapahtuvaa työskentelyä, joissa tutkittavat olivat parhaimmillaan löytäneet ratkaisuja monimutkaisiin tapauksiin. Myös sisäistä moniammatillisuutta tutkineiden Katja Haanpään ja Kajsa Päätalon (2017, 37) opinnäytetyötutkimuksesta kävi ilmi, että tiedottaminen sähköpostitse oli koettu hyvänä menetelmänä, sillä viestin vastaanottaja pystyi perehtymään viestiin sitten, kun hänellä oli siihen aikaa. Tässä tutkimuksessa esiin nousi asiakkaan osallisuuden mahdollinen väheneminen, jos viranomaiset tekevät yhteistyötä paljon sähköpostitse tai puhelimitse, mihin on kiinnitettävä huomiota.

7 POHDINTA

Omaakohtaiset kokemukset vaikuttivat opinnäytetyön aiheen valintaan. Olen itse todennut moniammatillisen yhteistyön tärkeyden, mutta myös sen osittaisen toimimattomuuden. Yllättävää kuitenkin oli, kuinka paljon negatiivisia kokemuksia ja haasteita haastateltavat kertoivat, mitä osittain selittänee se, etteivät yhteistyötahot tiedä omaa rooliaan palvelutarpeen arvioinnissa.

Omaakohtaiset kokemukseni ja ennen opinnäytetyöprosessin alkua saamani tieto aiheesta oli hyödyksi, sillä tiesin, mistä lähteä liikkeelle. Aiempi tieto sai minut kuitenkin tutkijana lähtemään liikkeelle siitä, että moniammatillisen yhteistyön toteutumisessa on haasteita, ja se näkyi myös haastattelukysymyksissä. Pohdittavaksi jää, millaisia vastauksia olisin saanut tutkimukseeni, jos kysymyksen asettelu olisi ollut neutraalimpi. Esimerkiksi olisin voinut pelkistetyemmin kysyä, millaisia kokemuksia moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin liittyy sen sijaan, että olisin eritellyt epäonnistuneet ja onnistuneet kokemukset toisistaan. Olen tyytyväinen siihen, että valitsin aineistolähtöisen sisällönanalyysin, eli kirjoitin teoriaosuuden tutkimustulosten mukaan. Jos olisin tehnyt teorialähtöisen tutkimuksen, olisi asiakkaan näkökulma saattanut jäädä pois, sillä tutkimussuunnitelman painopiste oli vahvasti ammattilaisten välisessä työskentelyssä. Vaikka tutkimuksessa kyse on ammattilaisten välisen yhteistyön toimivuudesta, tutkimuksessa tuli esiin tärkeä näkökulma siitä, että työtä tehdään nimenomaan asiakasta varten.

Lisäksi niin omaakohtaisena kokemukseni kuin myös tämän opinnäytetyön prosessin aikana palvelutarpeen arviointi käsitteenä ja myös sosiaalihuoltolain mukaiset perhepalvelut ovat näyttäneet epäselvinä asioina, mikä näkyy myös haastateltavien kokemuksissa. Myöskään palvelutarpeen arvioinnin prosessi ei ole täysin tuttu asia yhteistyötahoille. Toivottavasti tästä opinnäytetyöstä on hyötyä myös muille toimijoille, jotka toimivat moniammatillisesti lapsiperheiden asioissa. Toivon myös, että työssäni tulee esiin se, ettei lastensuojeluilmoitus tarkoita lastensuojeluasiakkuuden alkamista automaattisesti, ja että myös perustasolla on saatavilla apua ja tukea tarjoavia palveluita.

Opinnäytetyöprosessini alkoi syksyllä 2017, vaikka aihetta olin miettinyt jo pidempään juuri omien kokemusteni takia. Aihe muuttui kuitenkin välillä, sillä olin tekemässä työtä toisesta aiheesta parin kanssa. Tämä ei kuitenkaan onnistunut ja palasin tähän aiheeseen. Vaikka minulle tuli kiire, olen kuitenkin tyytyväinen, että tein työn tästä aiheesta. Opin paljon, vaikka luulin jo tuntevani aiheen läpikotaisin. Eriyisesti muita tutkimuksia lukiessani huomasin, kuinka lain määrittelemää palvelutarpeen arviointia voidaan toteuttaa eri tavalla eri kunnissa. Vaikka aiheeni oli moniammatillisuudessa, itselleni oli tärkeää lukea myös asiakkaiden kokemuksista. Tämä auttaa minua tulevaisuudessa miettimään työtäni paremmin asiakkaan näkökulmasta. Minusta on tärkeää, että millä sektorilla tai missä organisaatiossa sosionomina työskenteleekin, on tärkeää tuntea palvelutarpeen arviointi prosessina.

Käsitteenä moniammatillisuus oli minulle tutuin verrattuna monialaisuuteen. Moniammatillisuus näyttäytyi tutkimuksissa yleisempänä käsitteenä, olin itse käyttänyt sitä arkikielessä ja myös opintojeni aikana moniammatillisuuden käsite oli huomattavasti yleisempi. Yllättävää olikin, kuinka erilaisia tulkintoja näistä käsitteistä löytyi. Käsitteet ovat kuitenkin hyvin samankaltaisia, ja osa tässä tutkimuksessa käyttämäni lähteistä määritteli toisen käsitteen lähes samalla tavalla, kuin toinen lähde määritteli toisen. Eri määrittelyiden vuoksi kysyin tutkimukseni haastateltavilta heidän omia määrittelyitään, eivätkä ne eronneet juurikaan toisistaan, vaikka osa haastateltavista käyttikin monialaisuuden käsitettä. Jos olisin valinnut tämän työn käsitteeksi monialaisuuden, tutkimukseni sisältö ei olisi muuttunut merkittävästi. Monialaisuuden käsite olisi ollut kuitenkin siinä parempi, että sosiaalihuoltolaki käyttää monialaista yhteistyötä käsitteenään, ja aiheeni liittyi juuri sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Tästä huolimatta opinnäytetyöni vastaa kuitenkin esitettyihin tutkimuskysymyksiin. Tavoitteenani oli saada työntekijöiden ääni kuuluviin, ja heidän omien kokemustensa kertominen mahdollisti tämän.

Opinnäytetyössäni käyttämät aiemmat tutkimukset aiheesta tukivat havaintoani siitä, että moniammatillinen yhteistyö nähdään tärkeänä osana palvelutarpeen arviointia ja sosiaalityötä, mutta haasteita löytyy edelleen. Nämä haasteet tulisi ottaa tarkasti huomioon kehittämisessä sekä maakuntatasolla että valtakunnallisella tasollakin. Resurssien vähäisyys tuli esiin niin tässä kuin muissakin tutkimuksissa.

Useassa laissa veloitetaan viranomaisten väliseen yhteistyöhön, mutta tämän toteuttaminen on kuitenkin vaikeaa, kun aika ei riitä suuren työmäärän takia. Sosiaali- ja terveysalan resurssien vähäisyydestä on puhuttu paljon jo useamman vuoden ajan, eikä se siis ole uusi asia. On kuitenkin otettava huomioon tässäkin tutkimuksessa esiin tullut työn rajaaminen, joka johtuu siitä, että on kiire. Yhteistyötaho saattaa tehdä vain sen, mikä on pakko tehdä eli esimerkiksi lähettää lausunnon, mutta ei sen enempää osallistu yhteistyöhön eikä jokaiseen arviointiin pysty paneutumaan yhtä paljon. Joissain tapauksissa lausunto voi olla riittävää osallistumista, mutta useiden asiakkaiden kohdalla laajempi osallistuminen olisi tärkeää esimerkiksi ongelmien monimutkaistumisen estämiseksi. Pahimmillaan resurssien vähäisyys johtaa siis siihen, ettei asiakkaan etu toteudu.

Moniammatillisen työskentelyn osaaminen on mainittu myös sosionomin (AMK) kompetensseissa. Sosionomin (AMK) kompetensseja ovat eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmä osaaminen, johon kuuluu myös asiantuntijana työskentely moniammatillisessa tiimissä, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämisosaaminen sekä johtamisosaaminen. Sosiaalialalla työskentely vaatii valmiuksia työskennellä eri tahojen kanssa yhteistyössä. Lisäksi sosionomin (AMK) tulee tuntea palvelujärjestelmä ja osata arvioida erilaisissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden palveluiden tarvetta. (Rouhiainen-Valo ym. 2010, 16, 19.) Kompetenssit ovat olleet opintojeni taustalla koko ajan. Erityisen tutuksi minulle on tullut opintojeni painottamisen kautta sosiaalialan palvelujärjestelmän osaaminen ja lapsen edun mukaan toimiminen, vaikka päätökset voivat joskus eettisesti olla ristiriitaisia. Kuitenkin sosionomiopinnot (AMK) on toteutettu niin, että näin opintojen lopussa voin sanoa osaavani nuo eri kompetensseissa määritellyt sosionomin (AMK) osaamisalueet, ja olen valmis työelämään. Opiminen tulee kuitenkin jatkumaan läpi työuran.

Tässä tutkimuksessa esiin tulleet kehittämiskohdat vaativat myös resursseja, esimerkiksi tiedottamiseen tarvitaan aikaa omalta työltä. LAPE-muutosohjelman tavoitteina kuitenkin on moni tässäkin tutkimuksessa esiin tulleista kehittämis ehdotuksista, kuten palveluiden parempi saatavuus perhekeskusmallin avulla (Pelkonen & Hastrup, [viitattu 6.2.2018.]). Tietoteknisenä kehittämis ehdotuksena tuli esiin salattu sähköposti, joka mahdollistaisi tietojen vaihdon sähköpostitse, mutta palveluiden

siirtyessä saman katon alle tärkeää on yhteinen tietojärjestelmä. Huomioon tulisi ottaa kuitenkin se, että perheiden asiat saattavat olla arkaluontoisia, joten tietosuojakäytäntöjä perhekeskusten sisällä tulee pohtia tarkasti. Esimerkiksi tämän tutkimuksen tutkimuskohde oli lastensuojelusta eriytetty yksikkö, johon kuitenkin lastensuojeluilmoitukset saapuivat ja jossa ne käsiteltiin. On pohdittava sitä, että mikäli perhekeskusmallin tulon jälkeen lastensuojeluilmoitukset edelleen käsitellään tällä tavoin, kenellä on mahdollisuus päästä selaamaan lastensuojeluilmoitusrekisteriä. Samassa rekisterissä ovat kuitenkin myös ne ilmoitukset, jotka ovat tulleet jo lastensuojelun asiakkaina olevista lapsista. Perhekeskuksen ulkopuolisten tahojen välillä olisi kuitenkin hyvä olla salattu sähköpostiyhteys, jotta esimerkiksi lausuntojen saaminen nopeutuisi.

Tämä opinnäytetyö on tehty vain yhdestä näkökulmasta. Mielenkiintoista olisi saada tietää, mitä yhteistyötahot, esimerkiksi koulu tai terveystalvelut ajattelevat moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista. Millaisia haasteita he näkevät ja millaisia kokemuksia heillä on osallistumisesta moniammatilliseen palvelutarpeen arviointiin? Tämä auttaisi kehittämään esimerkiksi perhekeskusmallia LAPE-muutosohjelmassa. Myös monitoimijaisesta palvelutarpeen arvioinnista olisi mielenkiintoista saada tietoa tutkimuksen muodossa. Tutkimuksia on asiakkaan osallisuudesta palvelutarpeen arvioinnissa ja lastensuojelutarpeen selvityksessä, mutta heidän kokemuksiaan ja viranomaistahojen kokemuksia yhdistävää tutkimusta ei palvelutarpeen arvioinnista ole.

Vielä on muistettava, että tutkimuksessani haastateltavat olivat vain yhdestä kunnasta. Muiden tutkimusten tulokset muista kaupungeista ja maakunnista olivat pääasiassa samanlaisia, mutta tämän tutkimuksen tulosten yleistettävyyden on kuitenkin rajallinen. Tämän tutkimuksen tulokset voivat kuitenkin auttaa esimerkiksi LAPE-kehittämistyössä, jos LAPE-työryhmät käyvät ensin keskustelua siitä, onko heidän kokemuksensa samanlaisia ja toimiiko heillä jokin asia, joka tässä tutkimuksessa tuli esiin toimimattomana asiana.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. [Verkkokirja.] Tampere: Vastapaino. [Viitattu 12.1.2018.] Saatavana Ellibs e-kirjastosta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Ambrose-Miller, W. & Ashcroft, R. 2016. Challenges Faced by Social Workers as Members of Interprofessional Collaborative Health Care Teams. [Verkkolehtiartikkeli.] *Health & Social Work* 41 (2), 101–110. [Viitattu 26.1.2018.] Saatavana Ebsco Academic Search Elite -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Eerola, M. 2017. Yhteen hiileen – Moniammatillisen työn kehittäminen Kauniaisten kaupungissa lapsiperheiden palveluissa. [Verkkojulkaisu.] Leppävaara: Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaalisen kuntoutuksen ja terveyden edistämisen johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelma, sosionomi (YAMK). Opinnäytetyö. [Viitattu 19.1.2018.] Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/138630/Eerola%20Maija.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Elo, A. & Savikkomaa, V. 2016. Sosiaaliohjaajat palvelutarpeen arviointia tekevässä. [Verkkojulkaisu.] Laurea-ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja rikosseuramusalan johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelma, sosionomin ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Opinnäytetyö. [Viitattu: 19.1.2018.] Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121066/Elo_Anni_ ja_Savikkomaa_Veera.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Etelä-Pohjanmaan Lape kehittämistoimenpiteet 2017–2018. Ei päiväystä. [Verkkosivu.] [Viitattu 19.3.2018.] Saatavana: <http://uusiep.fi/wp-content/uploads/2017/11/lape-hanke-kehittamistoimenpiteet-2017-2018-tiivistetyyna.pdf>
- Gerson, K. & Horowitz, R. 2002. Observation and interviewing: Options and choices in qualitative research. Teoksessa: May, T. *Qualitative research in action*. 3. uud. p. Lontoo: SAGE, 199–224.
- Haanpää, K. & Päätaalo, K. 2017. Moniammatillisuus palvelutarpeen arvioinnissa Kontinkankaan hyvinvointikeskuksessa. [Verkkojulkaisu.] Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK) ja hoitotyön koulutusohjelma, Terveystyöntekijä (AMK). Opinnäytetyö. [Viitattu: 18.1.2018.] Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126642/haanpaa_paatalo.pdf?sequence=1
- Harris, N. 2012. Assessment: when does it help and when does it hinder? Parents' experiences of the assessment process. [Verkkolehtiartikkeli.] *Child & Family Social Work* 17 (2), 180–191. [Viitattu 2.3.2018.] Saatavana EBSCOhost -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

- HE 2.3.2017/15. Hallituksen esitys maakuntien perustamista ja sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen uudistusta koskevaksi lainsäädännöksi sekä Euroopan paikallisen itsehallinnon peruskirjan 12 ja 13 artiklan mukaisen ilmoituksen antamiseksi.
- Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. [Verkkojulkaisu.] Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Department of Social Sciences and Philosophy. Väitöskirja. [Viitattu 9.3.2018.] Saatavana: https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9_vaitos_220812014.pdf?sequence=1
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. [Verkkokirja.] Helsinki: Gaudeamus. [Viitattu 16.1.2018.] Saatavana Ellibs e-kirjastosta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 18. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Isoherranen, K. 2008. Vuorovaikutuskulttuuri muutoksessa. Teoksessa: Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä: moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 49–83.
- Isoherranen, K. 2008. Yhteistyön uusi haaste. Teoksessa: Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä: moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit, 26–48
- Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. [Verkkojulkaisu.] Helsinki: Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos: Sosiaalipsykologia. Väitöskirja. [Viitattu 19.1.2018.] Saatavana: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?sequence=1
- Jokinen, L. 2017. Argumentointi lasten palvelutarpeen arvioinnin asiakirjoissa. [Verkkojulkaisu.] Helsinki: Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalitieteiden laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 8.3.2018.] Saatavana: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/229567/Jokinen_Sosiaalityo.pdf?sequence=2
- Katajamäki, E. 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. [Verkkojulkaisu.] Tampere: Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Väitöskirja. [Viitattu 26.1.2018.] Saatavana: <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66639/978-951-44-8152-9.pdf?sequence=1>
- Koivisto, J., Pohjola, P., Lyytikäinen, M., Liukko, E. & Luoto, E. 2016. Ratkaisuja palveluiden yhteensovittamiseen: Innokylän innovaatiokatsaus. [Verkkojulkaisu.] Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi, Terveyden ja hy-

vinvoinninlaitos 32/2016. [Viitattu 19.1.2018.] Saatavana: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131490/URN_ISBN_978-952-302-769-5.pdf?sequence=1

Kojo, K. & Lehtinen, J. 2016. Päivähoidon ja lastensuojelun yhteistyö Porissa. [Verkkojulkaisu.] Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomin tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu: 25.1.2018.] Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/106509/Kojo_Karita%20ja%20Lehtinen_Janita.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Koskela, S. 2013. "Mie vaan teen oman työni": Toimintatutkimus moniammatillisen yhteistyön ja ohjausosaamisen kehittämistä. [Verkkojulkaisu.] Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta. Väitöskirja. [Viitattu 20.1.2018.] Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42061/978-951-39-5330-0.pdf>

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

L 6.6.2003/434. Hallintolaki.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki.

L 12.2.2010/88. Lastensuojelulaki.

L 28.12.2012/914. Terveydenhuoltolaki.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki.

L 30.12.2014/1302. Lastensuojelulaki.

L 21.12.2016/1285. Nuorisolaki.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma: Perhekeskukset kokoavat lapsiperheiden palvelut yhteen. Ei päiväystä. [Verkkosivu.] Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 6.2.2018.] Saatavana: <http://stm.fi/lape/perhekeskukset>

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma: Sirpaleisesta kehittämisestä kokonaisvaltaiseen uudistukseen ja pysyvään muutokseen. Ei päiväystä. [Verkkosivu.] Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 12.1.2018.] Saatavana: <http://stm.fi/lapsi-ja-perhepalvelut/kuvas>

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman lopullinen lausunto Sote-lakipakettiin. 9.11.2016. [Verkkojulkaisu.] Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 22.3.2018.] Saatavana: http://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE+maakuntauudistus+ja+sotelausunto_kommentit_09.11.2016.pdf/661cfc4-cc9b-4c9c-a0e6-bb7deaae0d12

- Lastensuojelu 2016: Tilastoraportti 2017. [Verkkajulkaisu.] Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti, Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 43/2017. [Viitattu 14.3.2018.] Saatavana: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135628/Tr43_17_LASU.pdf?sequence=3
- Lastensuojelun käsikirja. 3.2.2016. [Verkkosivu.] Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 8.3.2018.] Saatavana: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelutarpeen-selvitys>
- Linnakangas, R., Seppälä, U., Suikkanen, A. & Lehtoranta, P. 2013. Monitoimijuus lapsen perhekuntoutuksessa. Teoksessa: Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. [Verkkokirja.] Tampere: Vastapaino, 299–326. [Viitattu 7.2.2018.] Saatavana Ellibs e-kirjastosta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Mason, J. 2002. Qualitative interviewing: Asking, listening and interpreting. Teoksessa: May, T. Qualitative research in action. 3. uud. p. Lontoo: SAGE, 225–241.
- Miettinen, K. 2016. Yli rajojen kohti yhteistä tavoitetta: Tapaustutkimus Perusturvaliikelaitos Saarikan työntekijöiden moniammatillisen yhteistyön kokemuksista. [Verkkajulkaisu.] Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö, yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Pro gradu -tutkielma. [Viitattu 19.1.2018.] Saatavana: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/52649/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201701071081.pdf?sequence=1>
- Mäkeläinen, A. 2017. Palvelutarpeen arviointi peruspalvelukuntayhtymä Selänneessä. [Verkkajulkaisu.] Kuopio: Savonia -ammattikorkeakoulu. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-alan koulutusohjelma, sosionomin tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu: 19.1.2018.] Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123923/Makelainen_Annukka.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nummenmaa, AR. 2011. Moniammatillinen ohjaus jaettuna osaamisena. [Verkkokorttikeli.] Teoksessa: Mäkinen, M., Korhonen, V., Annala, J., Kalli P., Svärd, P. & Värri, V-M. 2011. Korkeajännityksiä – kohti osallisuutta luovaa korkeakoulutusta. Tampere: Tampereen yliopisto, 177–194. [Viitattu 7.2.2018.] Saatavana: http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66173/moniammatillinen_ohjaus_2011.pdf?sequence=1
- Paavilainen, S. 2017. Lapsen osallisuus palvelutarpeen arviointiprosessissa. [Verkkajulkaisu.] Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosionomikoulutus. Opinnäytetyö. [Viitattu 31.1.2018.] Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/138483/Paavilainen_Sami.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pelkonen, M. & Hastrup, A. Matalan kynnyksen palvelujen verkostoiminen – Perhekeskustoimintamalli: Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisen toimeenpanon

- non tueksi (projektisuunnitelma). Ei päivystä. [Verkkojulkaisu.] Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 6.2.2018.] Saatavana: <https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/19/cover>
- Perälä, M-J., Halme, N. & Kanste, O. 2013. Johtaminen, palvelut ja lapsiperheiden hyvinvointi. Teoksessa: Reivinen, J. & Vähäkylä, L. (toim.) Ketä kiinnostaa?: Lasten ja nuorten hyvinvointi ja syrjäytyminen. Helsinki: Gaudeamus Oy, 121-134.
- Pukkila, P., Helander, J. & Laitila, K. 2015. Matkalla moniammatillisuuteen. [Verkkolehtiartikkeli.] Elinikäisen ohjauksen verkkolehti 24.11.2015. [Viitattu 20.1.2018.] Saatavana: <http://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2015/11/24/matkalla-moniammatillisuuteen/>
- Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina: Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. [Verkkojulkaisu.] Turku: Turun yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Väitöskirja. [Viitattu 20.1.2018.] Saatavana: <http://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/77506/AnnalesC341Parna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reeves, S., Lewin, S., Espin, S. & Zwarestein, M. 2010. Promoting partnership for health: Interprofessional teamwork for health and social care. [Verkkokirja]. Yhdistynyt Kuningaskunta: Blackwell Publishing Ltd. [Viitattu 24.1.2018]. Saatavana ProQuest Ebook-palvelusta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Rouhiainen-Valo, T., Rantanen, T., Hovi-Pulsa, R. & Tietäväinen, S. Kompetenssit sosionomien (AMK ja ylempi AMK) ydinosaamisen avaajina. [Verkkojulkaisu.] Teoksessa: Viinamäki, L. (toim.) Sosionomin ammatti ja työ 2010-2025: Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK & ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisu 3/10. 15-36. [Viitattu 27.3.2018.] Saatavana: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54727/viina-maki%20A%203%202010.pdf?sequence=1>
- Ruusuvuori, J. 2010. Litteroijan muistilista. Teoksessa: Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. Haastattelun analyysi. [Verkkokirja.] Tampere: Vastapaino, 424–430. [Viitattu 12.1.2018.] Saatavana Ellibs e-kirjastosta. Vaatii käyttöoikeuden.
- Saastamoinen, K. 2016. Lapsen suojelu: viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä: käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.
- Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2017:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 9.2.2018.] Saatavana: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

- Syrjä, A-M. 2016. Matalalla kynnyksellä: Moniammatillisen ja dialogisen yhteistyön kehittäminen lapsiperheiden tukemiseksi. [Verkkajulkaisu.] Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. Sosiaalian ylempi korkeakoulututkinto-ohjelma. Kriisi- ja katastrofityön johtaminen ja kehittäminen. Opinnäytetyö. [Viitattu: 19.1.2018.] Saatavana: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/123469/Syrja_Anna-Maija.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Thomas, J. 2010. Service users, carers and issues for collaborative practice. Teoksessa: Pollard, K., Thomas, J. & Miers, M. 2010. Understanding interprofessional working in health and social care: Theory and practice. Basingstoke: Palgrave Macmillan 2010, 171–185.
- Tousijn, W. 2012. Integrating health and social care: Interprofessional relations of multidisciplinary teams in Italy. [Verkkolehtiartikkeli.] Current Sociology 60 (4), 522–537. [Viitattu 26.1.2018.] Saatavana Sage Premier 2016 -tietokannasta. Vaatii käyttöoikeuden.

LIITTEET

Liite 1. Sähköpostitse lähetetty saatekirje haastattelukysymyksiin

LIITE 1 Sähköpostitse lähetetty saatekirje haastattelukysymyksineen

Kiitos osallistumisestasi opinnäytetyötutkimukseeni! Aiheenani on selvittää työntekijöiden kokemuksia moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Haastateltavat pysyvät anonymoineina, eikä opinnäytteessäni mainita kaupunkia, jonka työntekijöitä on haastateltu. Haastattelut tallennetaan, ja litteroinnin jälkeen tallenteet tuhoetaan asianmukaisesti.

Tässä etukäteen haastattelukysymykset:

1. Miten määrittelet moniammatillisuuden?
2. Millaisia yhteistyötahoja tarvitaan palvelutarpeen arvioinnissa?
3. Minkälaisia onnistuneita kokemuksia sinulla on moniammatillisesta palvelutarpeen arvioinnista?
4. Entä epäonnistuneita kokemuksia?
5. Mitkä ovat sinusta moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin haasteita?
6. Entä mitä etua on moniammatillisuudesta palvelutarpeen arvioinnissa?
7. Miten moniammatillista palvelutarpeen arviointia tulisi kehittää?