

Elina Huhtamo ja Juulia Lehtonen

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI LASKEN, NUORTEN JA PERHEIDEN PALVELUISSA

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomikoulutus

2025



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (AMK)
Tekijät	Elina Huhtamo ja Juulia Lehtonen
Työn nimi	Palvelutarpeen arviointi lasten, nuorten ja perheiden palveluissa
Toimeksiantaja	Kymenlaakson hyvinvointialue
Vuosi	2025
Sivut	35 sivua, liitteitä 1 sivu
Työn ohjaaja(t)	Merja Nurmi ja Anne-Marie Terämä

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyöntarkoituksena on selvittää, mitä palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan lasten, nuorten ja perheiden palveluissa. Tarkoituksena on myös avata, mitä asioita tulisi huomioida palvelutarpeen arvioinnissa, jotta arviointi olisi lapsilähtöistä ja vuorovaikutus sekä sen merkitys olisi keskiössä. Käsittelemme opinnäytetyössä lapsilähtöisyyttä ja vuorovaikutusta palvelutarpeen arvioinnissa palvelutarpeen arvioinnin prosessin kuvaamisen lisäksi.

Opinnäytetyön tilaajana toimi Kymenlaakson hyvinvointialueen perheiden sosiaalityö. Heidän toiveenaan oli tuottaa esite asiakkaille, jossa yksinkertaistettiin palvelutarpeen arviointia asiakkaille.

Opinnäytetyömme toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa on perehdytty palvelutarpeen arviointiin sitä ohjaavien lakien näkökulmasta sekä teoriaan lapsilähtöisyydestä ja vuorovaikutuksesta asiakastyössä. Aineiston keräsimme haastattelemalla Kymenlaakson hyvinvointialueen sosiaalityöntekijöitä perheiden sosiaalityöstä. Opinnäytetyön pohjalta syntyi esite Kymenlaakson hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden palveluille sekä Alkutiimille. Esite pohjautuu haastatteluihin sekä teorian tietoon. Esitteen tarkoituksena on avata asiakkaalle mahdollisimman selkeästi, mitä palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan. Esite on tarkoitettu Kymenlaakson hyvinvointialueen käyttöön.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, lapsilähtöisyys, palvelutarpeen arviointi, perheiden sosiaalityö

Degree title	Bachelor of Social Services
Authors	Elina Huhtamo and Juulia Lehtonen
Thesis title	Assessment of service needs in services for children, youth and families
Commissioned by	Wellbeing Services County of Kymenlaakso
Time	2025
Pages	35 pages, 1 page of appendices
Supervisor	Merja Nurmi and Anne-Marie Terämä

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to explore what is meant by service need assessment in the context of services for children, young people, and families. It also aims to identify the factors to be considered in service need assessments to ensure that the assessment is child-centered, with a focus on interaction and its significance.

The commissioner of the thesis is the family social work department of the Wellbeing Services County of Kymenlaakso. Their request was to create a brochure for clients that would simplify the service need assessment process for them.

This thesis was carried out as a practice-based study. The theoretical part of the thesis examines service need assessment from the perspective of relevant legislation, as well as the theory of child-centeredness and interaction in social work. The data was collected by interviewing social workers from the family social work department of the Wellbeing Services County of Kymenlaakso. Based on this thesis, a brochure was created for the Wellbeing Services County of Kymenlaakso's services for children, young people, and families, as well as for the 'Alkutiimi'. The brochure is based on the interviews and theoretical information. The purpose of the brochure is to clearly explain to clients' what service need assessment means. The brochure is intended for use by the Wellbeing Services County of Kymenlaakso.

Keywords: child-centeredness, client-centeredness, family social work, service need assessment

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	LASTEN, NUORTEN JA PERHEIDEN PALVELUIDEN TARVE	7
2.1	Lapsen osallisuus	7
2.2	Osallisuus luottamusta ja lapsilähtöisyyttä vahvistamassa	9
3	PERHEIDEN SOSIAALITYÖ JA LASTENSUOJELU.....	10
3.1	Lasten, nuorten ja perheiden palveluita ohjaava lainsäädäntö	10
3.2	Palvelutarpeen arvioinnin keskeiset pykälät perheiden sosiaalityössä	12
3.3	Perheiden sosiaalityön ja lastensuojelun erot.....	13
3.4	Lapsen etu.....	14
3.5	Lapsilähtöinen palvelutarpeen arviointi.....	14
3.6	Dialogisuus palvelujen järjestämisen periaatteena	16
3.7	Systeminen työote lapsen ja lapselle tärkeiden ihmissuhteiden vahvistajana	17
4	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI PERHEIDEN SOSIAALITYÖSSÄ KYMENLAAKSON HYVINVOINTIALUEELLA.....	18
4.1	Palvelutarpeen arviointi perheiden sosiaalityössä	18
4.1.1	Vireilletulo	20
4.1.2	Prosessi.....	20
4.1.3	Päätäminen.....	21
4.1.4	Asiakkuus	21
4.2	Palvelutarpeen arviointi Kymenlaakson hyvinvointialueella	22
5	OPINNÄYTETYÖN LÄHTOKOHTA.....	22
6	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	23
6.1	Ideointi ja suunnittelu	23
6.2	Aineiston keruu ja teoreettinen peilaus	24
7	HAASTATTELUT PALVELUTARPEEN ARVIOINNISTA.....	25
7.1	Miten palvelutarpeen arviointi etenee?	25
7.2	Mihin palvelutarpeen arvioinnissa tulee kiinnittää erityistä huomiota?	26

8	TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	27
9	POHDINTA	30
9.1	Eettisyys ja luotettavuus	31
9.2	Arviointi	32
9.3	Jatkokehitys	32
	LÄHTEET	34

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Esite

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan palvelutarpeen arviointia perheiden sosiaalityössä erityisesti lapsilähtöisyyden ja vuorovaikutuksen näkökulmasta. Lapsilähtöisyys ja vuorovaikutuksen merkitys palvelutarpeen arvioinnissa on yksi opinnäytetyömme keskeisimmistä teemoista palvelutarpeen arvioinnin prosessin kuvaamisen lisäksi.

Palvelutarpeen arviointi perustuu sosiaalihoitolakiin. Palvelutarpeen arviointi on keskeinen osa perheiden sosiaalityötä, jonka tavoitteena on tunnistaa ja vastata lasten, nuorten ja perheiden yksilöllisiin tarpeisiin moniammatillisesti. Tämä prosessi on merkityksellinen erityisesti silloin, kun perhe kohtaa elämän haasteita, kuten kriisejä, taloudellisia vaikeuksia tai vanhemmuuteen liittyviä haasteita. Palvelutarpeen arviointi mahdollistaa tarkoituksenmukaisten tukitoimien ja palveluiden kohdentamisen perheille ajoissa, mikä voi ehkäistä ongelmien syvenemistä ja tukea perheiden arjen hallintaa. (Hämeen-Anttila 2017, 217—218., Lahtinen ym. 2020, 14–15.)

Lapsilähtöisen palvelutarpeen arvioinnin lähtökohtana on lapsen etu, oikeudet ja tarpeet. Lapsen osallisuutta palvelutarpeen arvioinnin aikana voidaan tukea kiinnittämällä huomiota lapsen kohtaamiseen ja kuulluksi tulemiseen. (Lahtinen ym. 2020, 20—23.)

Työn tavoitteena on selkeyttää palvelutarpeen arviointi ja tuottaa käytännönläheinen esite, joka auttaa asiakasperheitä ymmärtämään, mitä palvelutarpeen arviointi tarkoittaa ja mitä he voivat odottaa prosessin aikana. Esite on suunnattu Kymenlaakson hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden käyttöön.

Esitteen tarkoituksena on avata palvelutarpeen arvioinnin prosessia asiakkaalle mahdollisimman selkeästi ja täten lisätä mahdollisesti asiakkaan osallisuutta sekä ymmärrystä, mitä palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan. Kun asiakkaalla on ymmärrys mitä seuraavaksi tapahtuu, on yhteistyö usein helpompaa ja asiakkaan on helpompi tuoda esiin omia ajatuksiaan ja toiveita. Esitteen sisältö perustuu teoriaan palvelutarpeen arvioinnista sekä haastatteluihin.

Haastatteluiden avulla pyrimme saamaan kokonaiskuvan siitä, miten palveluntarpeen arviointia toteutetaan Kymenlaakson hyvinvointialueella, mitä esitteessä toivotaan olevan tai mitä ei toivota olevan.

2 LASTEN, NUORTEN JA PERHEIDEN PALVELUIDEN TARVE

Selvitys- ja tutkimustiedon perusteella lapset ja nuoret ovat keskimäärin terveitä ja hyvinvoivia. Kuitenkin osa lapsista voi erityisen huonosti ja tämän vuoksi lasten, nuorten ja perheiden palveluita tarvitaan. (Kiili ym. 2024, 19.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuilla *Nuorten hyvinvointi (2023)* löytyvän kouluterveyskyselyn ja FinLapset-rekisteriseurannan mukaan nuorten hyvinvointia heikentäviä tekijöitä ovat mielenterveyden haasteet, häirintä ja väkivallan kokemukset, osallisuuteen liittyvät haasteet ja ongelmat ja sekä huonot elintavat. Esimerkiksi lasten ja nuorten kohdalla mielenterveyteen liittyvät haasteet ovat yleistyneet vuoden 2019 jälkeen. Tutkimuksen mukaan 23 prosentilla alakouluikäisistä on ollut jonkinlaisia mielenterveyteen liittyviä haasteita. Noin 8–9 prosenttia peruskoululaisista kokee viikoittain koulukiusaamista sekä lapset ja nuoret kokevat vaikeuksia kiinnittyä kouluyhteisöön ja kokevat vaikuttamismahdollisuutensa puutteellisiksi. (Nuorten hyvinvointi 2023.)

Lasten ja nuorten huonovointisuus näkyy esimerkiksi siinä, että korjaavien, erityistason palveluiden tarve on kasvanut. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että huostaanottojen tarve on kasvanut, lapsia ja nuoria ohjautuu yhä useammin erikoissairaanhoidon- ja mielenterveyspalveluiden asiakkaiksi ja päihdekuolemien määrä on kasvanut. (Kiili ym. 2024, 19.)

2.1 Lapsen osallisuus

Lapsen tarpeita arvioitaessa vuorovaikutustilanteen keskiössä on lapsi. Tällöin kaikkien osapuolien on tärkeä muistaa, että lapsella on oikeus ilmaista oma näkemyksensä häntä koskevissa asioissa ja lapsella on oikeus tulla kuulluksi. Aikuisen tehtävänä ja velvollisuutena on ottaa lapsen näkemyksen huomioon lapsikohtaisesti. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

Aikuisen tehtävänä kuitenkin arvioida minkä verran vastuuta lapsella voidaan antaa eli aikuisen tulee huomioida lapsen ikä- ja kehitystaso. Aikuinen siis

määrittää toiminnalle raamit, jonka sisällä lapsi voi turvallisesti ja itsenäisesti tehdä päätöksiä. Lapsen näkemyksen selvittäminen ja kuulluksi tuleminen onkin yksi lapsilähtöisen työskentelyn kulmakivistä. (Mattson ym. 2020, 60—61.)

Lapsen mielipiteen huomioiminen päätöksenteossa lisää lapsen kokemusta osallisuudesta häntä koskevassa päätöksenteossa. Lapsen osallisuuden huomioimisella ja lisäämisellä on positiivinen vaikutus lapsen itsetunnon kehitykseen, kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin sekä se ehkäisee lapsen syrjäytymistä. (Mattson ym. 2020, 60—61.) Lapsen osallisuus yhteisöissä tukee siis lapsen identiteetin kehitystä, joka on puolestaan yksi lapsen kasvun ja kehityksen perusedellytyksistä. Lapsen kokemus osallisuudesta lisää myös lapsen taitoa toimia yhdessä muiden kanssa. (Lastensuojelun käsikirja 2024.)

Lapsen osallisuuden nähdään rakentuvan useasta eri osasta ja kokemus voi vaihdella näiden sisällä. Osallisuutta voidaan arvioida esimerkiksi seuraavien portaiden kautta:

- 1) Lapsen oikeus osallistua tai kieltäytyä osallistumasta. Lapsen osallistumiseen ei saa liittyä pakkoa vaan sen tulee olla vapaaehtoista.
- 2) Lapsen mahdollisuus saada tietoa eli hänellä tulee olla mahdollisuus saada riittävästi tietoa tilanteestaan ja prosessista, niin, että hän ymmärtää saamansa tiedon.
- 3) Vaikuttaminen. Lapsella tulee olla mahdollisuus vaikuttaa esimerkiksi siihen, ketä palaveriin osallistuu ja mitä asioita sekä millä tavoin asioita käsitellään.
- 4) Omien ajatusten ja toiveiden ilmaiseminen. Lapsella tulee olla mahdollisuus ilmaista omat ajatuksensa ja toiveensa.
- 5) Lapsen tukeminen mielipiteiden ilmaisussa. Lasta tulee tukea lapsen mielipiteen ja ajatusten selvittämisessä ja ilmaisussa. Jotkin asiat voivat olla lapsella haastavia ilmaista, joten hän voi tarvita tähän turvallisen aikuisen tukea.
- 6) Itsenäisten päätösten tekeminen. Lapsella tulee olla mahdollisuus tehdä itsenäisesti omaa elämää koskevia päätöksiä. Päätöksiä tehdessä tulee ottaa huomioon lapsen ikä- ja kehitystaso. Valintojen ei tarvitse välttämättä liittyä itse päätöksentekoon vaan se voi pienempien lasten kohdalla merkitä sitä, miten lapsi osallistuu palaveriin eli onko lapselle tarjolla esimerkiksi mieluista puuhaa, ja täten saada kokemus osallisuudesta.

Lapsen osallisuus vaatii työntekijöiltä valmiuksia tehdä yhteistyötä lasten kanssa, jotta lapsen kuulluksi tuleminen ja mielipiteiden huomioiminen varmis-

tuisi. Osallisuudella tarkoitetaan lapsen kokemusta osallisuudesta eli ainoastaan lapsen osallistuminen esimerkiksi palaveriin ei takaa lapsen kokemusta osallisuudesta. (Lastensuojelun käsikirja 2024.)

Lapsen osallisuus ja sen vahvistaminen tulee esiin myös lainsäädännössä. Perustuslain 6. § mukaan sekä lastenoikeuksien sopimuksen mukaan lapsia tulee kohdella tasa-arvoisesti ja yksilöllisesti. Lapsella tulee olla oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin lapsen ikätaso- ja kehitystaso huomioiden. Lapsella tulee olla siis mahdollisuus muodostaa ja ilmaista näkemyksensä häntä koskevissa asioissa. (Perustuslaki 731/1999; Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.) Sosiaalihuoltolain 10. § mukaan palvelujen kehittämisessä kasvatuksen tukemiseksi tulee kiinnittää huomiota lasten ja nuorten tarpeisiin ja toiveisiin palveluista. Tämä tulee ottaa huomioon palveluita annettaessa sekä kehitettäessä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

2.2 Osallisuus luottamusta ja lapsilähtöisyyttä vahvistamassa

Kun lapsi kokee tulleensa kuulluksi ja osalliseksi, kokee hän voivansa luottaa esimerkiksi työntekijään. On tärkeää luottamussuhteen syntymisen kannalta, että lasta kuunnellaan, häntä ja hänen tunteitaan ymmärretään sekä hänen asioistaan ollaan aidosti kiinnostuneita. Kun lapsi saa tilanteesta positiivisen vuorovaikutuskokemuksen, luottamus kasvaa ja tunteminen syvenee. Jotta lapsi voi kokea turvallisuutta vuorovaikutustilanteessa, hän tarvitsee tuekseen luotettavia aikuisia. Työntekijän tehtävänä on yhdessä lapsen kanssa selvittää, keitä ovat nämä lapsen turvalliseksi kokemat henkilöt. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

Luottamus on siis monessakin asiassa yhteistyön perusta. Kunnioittava ja kuunteleva suhtautuminen lapseen, huoltajiin ja muuhun verkostoon auttaa eri näkökulmien yhteen nivoutumisessa lapsen ja perheen parhaaksi. Lapsen, perheen ja ammattilaisten kesken tarvitaan luottamuksellista yhteistyötä päivittäin erilaisissa tilanteissa, jotta lapsen etu tulisi huomioiduksi ja toteutuneeksi. Edellytykset onnistumiselle onkin kaikkien osapuolten aito huomioon ottaminen, kuuleminen ja erilaisten näkökulmien huomioon ottaminen ja arvostus. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

Luottamuksellinen ja vastavuoroinen asiakassuhde siis on avainasemassa siihen, että pystymme yhdessä lapsen ja muiden yhteistyötahojen kanssa rakentamaan ymmärrystä lapsen kokemasta todellisuudesta sekä hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Lapsen toimijuutta voidaan tukea palvelutarpeen arvioinnin aikana lapsen kohtaamisella, tiedon kokoamisella lapsesta ja lapsen kanssa, tiedon reflektomisella ja tulkitsemisella yhdessä lapsen kanssa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2016.)

3 PERHEIDEN SOSIAALITYÖ JA LASTENSUOJELU

Perheen tai lapsen tilanteessa voi tapahtua sellaisia muutoksia johon lapsi tai perhe voi tarvita apua sosiaalihuollosta tai lastensuojelusta. Avun hakeminen voi tapahtua vanhemman tai lapsen toimesta sekä esimerkiksi koulun tai päiväkodin aloitteesta. Tilanteita, jossa perhe tai lapsi voi tarvita apua ovat esimerkiksi perhe-elämän muutos kuten avioero tai sairastuminen, vanhempien jaksaminen, vanhempien psyykkiset ongelmat, vanhempien päihteidenkäyttö, väkivalta perheessä, lapsen oireilu esimerkiksi päihteillä tai rikoksilla, koulun käymättömyys. (Lastensuojelun keskusliitto s.a.)

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kohdalla tapahtui merkittävä työskentelykulttuurin muutos vuoden 2014 sosiaalihuoltolain muutoksen myötä. Muutoksen myötä lapsen, nuoret ja perheet saavat entistä useammin tarvitsemansa palvelut ilman lastensuojeluasiakkuutta vaan palvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita. Näitä palveluita ovat esimerkiksi sosiaaliohjaus, perhetyö, kotipalvelu, kasvatus- ja perheneuvonta sekä valvotut tapaamiset. Aiemmin näiden palveluiden saaminen vaati lastensuojeluasiakkuutta. Sosiaalihuoltolain muutoksen myötä asiakkaiden asema yhdenvertaistui palveluiden saatavuuden näkökulmasta. Muutoksen tavoitteena on myös tarjota entistä varhaisempi tuki ja täten myös vähentää lastensuojelun työkuormaa. (Heinonen 2016, 247.)

3.1 Lasten, nuorten ja perheiden palveluita ohjaava lainsäädäntö

Lasten, nuorten ja perheiden palveluita ohjaa useampi eri laki. Keskeisenä voidaan kuitenkin pitää sosiaalihuoltolakia, lastensuojelulakia sekä lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Nämä kolme lakia yhdessä luovat pohjan lasten, nuorten ja perheiden palveluille sekä sille mitä asioita

palvelutarpeen arvioinnissa tulisi huomioida. Lakeja yhdistää yhteinen päämäärä: asiakkaan etu ja tarpeet sekä asiakaslähtöisyys.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 kiinnittää huomiota erityisesti asiakaslähtöisyyteen ja sen edistämiseen. Lain tarkoituksena on myös edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Sosiaalihuoltoon tulee toteuttaa siten, että asiakkaan toivomukset, mielipide, yksilölliset tarpeet, etu sekä asiakkaan äidinkieli ja kulttuuri tulevat huomioiduksi. Myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa sosiaalihuoltoon toteuttaessa. Kun kyseessä on alaikäinen asiakas, tulee ensisijaisesti huomioida alaikäisen asiakkaan etu. Myös alaikäisen asiakkaan toiveet ja mielipide tulee selvittää ikä ja kehitystaso huomioiden.

Sosiaalihuoltolain 30.12.2014/1301 tarkoituksena on puolestaan edistää ja ylläpitää ihmisten hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, ennaltaehkäistä eriarvoisuutta ihmisten välillä ja edistää yksilöiden osallisuutta, turvata jokaisella yhdenvertaisin perustein elämisen kannalta tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut yksilöiden hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Lain tarkoituksena on myös edistää asiakkaan oikeuksia hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä asiakaskeskeisyyttä. Tarkoituksena parantaa yhteistyötä eri toimijoiden kuten hyvinvointialueiden sosiaali- ja terveydenhuollon ja kunnan eri toimijoiden sekä muiden toimijoiden välillä edellä mainittujen tavoitteiden toteuttamiseksi.

Sosiaalihuoltolain 30.12.2014/1301 mukaan on kiinnittää erityistä huomiota siihen, miten eri toimintatavat ja ratkaisut turvaavat asiakkaan edun toteutumisen. Hyvinvointialueiden asukkaiden saatavilla tulee olla sosiaalihuoltolain mukaista neuvontaa ja ohjausta. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden sekä lasten ja nuorten neuvontaan ja ohjaukseen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Neuvontaa ja ohjausta tulee tarvittaessa järjestää yhteistyössä terveydenhuoltolain mukaisen terveysneuvonnan kanssa.

Sosiaalihuoltolain 30.12.2014/1301 mukaisissa toimissa, kuten palvelutarpeen arvioinnissa lasten, nuorten ja perheiden palveluissa, tulee ensisijaisesti huomioida siis lapsen etu. Lapsen etua tarkastellessa tulee ensisijaisesti kiinnittää huomiota siihen, miten eri vaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat parhaiten lapsen

etua. Lapsella on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, jossa hänen kehityksensä ja kokonaisvaltainen hyvinvointinsa tulee turvatuksi, sekä lapsella on mahdollisuus saada ikänsä ja kehitystason mukaista huolenpitoa ja ymmärrystä. Lisäksi lapsella tulee olla oikeus fyysiseen ja psyykkiseen koskemattomuuteen, itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen (Lastensuojelulaki 417/2007).

Lastensuojelulain 13.4.2007/417 mukaan huoltajilla on velvollisuus turvata lapsen hyvinvointi ja tasapainoinen kehitys. Viranomaisen tehtävänä on tukea huoltajia kasvatustehtävässä ja täten pyrittävä tarjoamaan varhaista tukea. Mikäli viranomaisen huomaa lapsen hyvinvoinnin ja tasapainoisen kehityksen vaarantuvan, viranomaisen tulee tarvittaessa ohjata lapsi ja perhe lastensuojelun palveluihin.

Kunnan ja hyvinvointialueiden on järjestettävä ennaltaehkäisevää lastensuojelua, jota tulee järjestää, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevän lastensuojelun päämääränä on lapsen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen sekä huoltajien tukeminen. Ehkäisevää lastensuojelua on esimerkiksi opetuksessa, varhaiskasvatuksessa, nuorisotyössä, neuvolatoiminnassa ja muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa annetta tuki ja erityinen tuki. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

3.2 Palvelutarpeen arvioinnin keskeiset pykälät perheiden sosiaalityössä

Sosiaalihuoltolaissa 30.12.2014/1301 palvelutarpeen arviointi perustuu pykälään 36. Palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltolain mukainen asiakasprosessi. Pykälässä 36 otetaan kantaa palvelutarpeen arvioinnin kestoan ja erityishuomiota vaativiin tekijöihin. Laissa ei ole erikseen määritelty, miten palvelutarpeen arviointia lasten, nuorten ja perheiden palveluissa tulisi totuttaa, mutta 36. §:ssä on mainittu, että palvelutarpeen arvioinnissa on erityisesti huomioitava lapset ja nuoret sekä lastensuojelutarpeen arviointi. Lastensuojelulain 26. §:ssä mukaan palvelutarpeen arviointi tulee tehdä lastensuojelun asian vireille tullessa, ellei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnissa tulee selvittää lastensuojelun tarve. Selvitys voidaan jättää tekemättä, mikäli lastensuojelun tukitoimia ei tarvita. Arvion tekee aina

sosiaalityöntekijä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Lehmuskoski ym. 2024; Lastensuojelulaki 417/2007.)

Pykälässä 37 on määritelty palvelutarpeen arvioinnin sisältö. Arvioinnin tulee sisältää pykälän mukaan yhteenvedon, johtopäätökset (mahdollinen asiakkuus), asiakkaan mielipiteen ja näkemykset sekä asioin omatyöntekijän tarpeesta. Palvelutarpeen arvioinnista tulee luoda asiakirja, jossa tulee selville tehdyt toimet pykälään 37 perustuen. Pykälä 38 käsittelee palveluiden järjestämistä ja palveluiden jatkuvuuden arvioimista. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Lehmuskoski ym. 2024.)

Pykälä 43 käsittelee läheisverkoston kartoittamista, jonka tarkoituksena on selvittää, miten asiakkaalle läheiset henkilöt osallistuvat ja tukevat asiakkaan elämää. Läheisverkoston kartoittaminen on lapsen edun vuoksi tärkeää tietoa. 42 pykälä omatyöntekijän tehtävänä on edistää asiakkaan etua ja tarpeiden toteutumista 38. §:n mukaisesti. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

3.3 Perheiden sosiaalityön ja lastensuojelun erot

Yksinkertaistettuna perheiden sosiaalityö on peruspalvelu, joka kuuluu sosiaalihuoltolain palveluihin, kun taas lastensuojelu on erityispalvelu lastensuojelulain palveluista. Perheiden sosiaalityön palvelut ja asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, kun taas lastensuojelun asiakkuuteen voidaan ottaa vastentahotoisesti ja osa palveluista on perusoikeuksien rajoittamiseen liittyviä, kuten huostaanotto. (Jaakola ym. 160–162.)

Perheiden sosiaalityön tarkoituksena on tukea perhettä kokonaisvaltaisesti ja auttaa löytämään yhdessä perheen kanssa perheen voimavarat arjen haasteista selviytymiseen. Perheiden sosiaalityö voi tukea perhettä esimerkiksi elämänhallinnassa, muutosten tekemisessä arkeen tai perheenjäsenten välisessä vuorovaikutuksessa. Asiakkaana olevalla lapselle laaditaan asiakassuunnitelma yhteistyössä lapsen, perheen ja tarvittaessa myös muiden toimijoiden kanssa. Asiakassuunnitelmassa tulee esiin työskentelyn tavoitteet sekä arvioidaan asiakkuuden kestoa ja tarvetta. (Perheiden sosiaalityö 2024.)

Vuonna 2015 uudistui sosiaalihuoltolaki, jonka yhtenä tavoitteena oli muuttaa osa lastensuojelun palveluista sosiaalihuoltolain alaisuuteen, jotta tuen hakemisen kynnystä saataisiin madallettua ja vahvistettua perheiden tukea. Uudistuksessa palvelutarpeen arviointi tuli osaksi asiakkuuden ja palveluiden määrittämistä. (Jaakola ym.163.)

3.4 Lapsen etu

Lastensuojelussa ja perheiden sosiaalityössä asiakkaana on lapsi, mutta asiakkuuteen on aina kytköksissä lapsen perhe ja läheisverkosto. Lapset tarvitsevat turvallisia aikuisia. Lapsi tarvitsee kasvaakseen ja kehittyäkseen turvallista kiintymyssuhdetta, jossa lapsi voi onnistua, epäonnistua, kysyä, etsiä ja ihmetellä. Viranomaisten velvollisuutena ja tehtävänä on varmistaa lapsen kasvu ja kehitys, jos lapsen vanhempien tai läheisten voimavarat eivät siihen riitä. Yhteiskunnan vastuulla on lapsen edun toteutuminen, joka voi edellyttää lastensuojelun toimia. (Heinonen 2016, 243.)

Oleellista lapsen edun toteutumiselle on ammattilaisen arviointi. Ammattilaisen tehtävä on kuulla ja ottaa huomioon lapsen näkemys, mutta virallisen päätöksen tekee ammattilainen. Ammattilaisen päätös ei välttämättä ole lapsen näkemyksen mukainen. (Jaakkola ym. 2024, 103–104.) Päätöksen tekoa, suunnitelmia ja erilaisia ratkaisuita perustellaan lapsen edun toteutumisen kautta. YK:n lapsen oikeuksien sopimus käsittelee lapsen oikeuksia, joiden kautta perustellaan myös lapsen etua. Lisäksi lapsen etua ohjataan tarkemmin lastensuojelulaissa. Lapsen edun toteutuminen vaatii yhteistyötä vanhempien ja viranomaisten välillä. (Heinonen 2016, 243–244.)

3.5 Lapsilähtöinen palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arviointi on keskeinen osa perheiden sosiaalityötä, jonka tavoitteena on tunnistaa ja vastata lasten, nuorten ja perheiden yksilöllisiin tarpeisiin. Palvelutarpeen arvioinnin prosessi on merkityksellinen erityisesti silloin, kun perhe kohtaa elämän haasteita, kuten kriisejä, taloudellisia vaikeuksia tai vanhemmuuteen liittyviä haasteita. Palvelutarpeen arviointi mahdollistaa tarkoituksenmukaisten tukitoimien ja palveluiden kohdentamisen perheille ajoissa, mikä voi ehkäistä ongelmien syvenemistä ja tukea perheiden arjen hallintaa. (Hämeen-Anttila 2017, 217—218., Lahtinen ym. 2020, 14–15.)

Lapsilähtöinen työskentely ja lapsen osallisuuden lisääminen sekä sen korostaminen on vahvistunut erityisesti 2000-luvulla vaikkakin se ollut jo vuonna 1983 luotuun lastensuojelulakiin kirjattuna. Tämä vuonna 1983 päivitetty lastensuojelulaki loikin hyvän pohjan vuoden 2007 lastensuojelulaille, jota myös nykyisin noudatamme. (Heinonen 2016, 245—246.)

Lapsen edun nähdään palvelutarpeen arvioinnissa toteutuvan silloin, kun lapsi ja hänen perheensä saa lapsen tarpeiden mukaiset palvelut, lapsi ja perhe tulee autetuksi sekä lapsen hyvinvointi ja turvallisuus lisääntyy. Jotta voidaan järjestää lapsen tarpeiden mukaisia palveluja, edellyttää se palvelujen tarpeen kokonaisvaltaista huolellista arviointia. (Lahtinen ym. 2020, 70—71.)

Pesäpuu ry:n kehittämän ”Opas lapsilähtöiseen palvelutarpeen arviointiin” -oppaan (Lahtinen ym. 2020) mukaan lapsilähtöinen palvelutarpeen arviointi perustuu viiteen keskeiseen periaatteeseen. Nämä viisi keskeistä periaatetta ovat:

- 1) lapsilähtöisyys
- 2) suunnitelmallisuus
- 3) yhteinen ja auttava arviointi
- 4) kontekstisidonnaisuus
- 5) monitoimisuus ja osallisuus.

Mikäli nämä viisi keskeistä periaatetta toteutuvat koko palvelutarpeenarviointiprosessin läpi lapsen, perheen ja työntekijöiden mielestä, voidaan puhua onnistuneesta ja laadukkaasta palvelutarpeen arvioinnista. (Lahtinen ym. 2020, 70—71.)

Lapsilähtöisessä palvelutarpeen arvioinnissa keskiössä on lapsi, hänen etunsa, oikeutensa ja tarpeensa. Nämä toimivat lapsilähtöisen palvelutarpeen arvioinnin keskeisenä lähtökohtana toiminnalle ja ajattelulle. Työskentelyssä tulee ottaa huomioon se mitä selvitettävät asiat merkitsevät lapsen kannalta. Myös perhettä ja muuta verkostoa autetaan ottamaan huomioon lapsen tarpeet ja miten omalla toiminnalla voidaan vaikuttaa lapsen tarpeiden toteutumisessa. (Lahtinen ym. 2020, 20—21.)

Lapsen tieto, kokemukset, ajatukset ja toiveet on siis palvelutarpeen arvioinnin ydin. Lapsen kokemukseen ja mielipiteisiin tulee kiinnittää erityistä huomiota. Lapsella on palvelutarpeen arvioinnissa oikeus omaan työntekijään, aikaan, tietoon, kunnioittavaan ja hyvään kohtaamiseen sekä apuun ja oikeus päättää omasta osallisuudesta prosessissa. Lapselle on oikeus saada tietoa, esittää mielipiteensä ja toiveensa ikä- ja kehitystaso huomioiden. (Lahtinen ym. 2020, 21–23.)

Luottamuksellinen ja vastavuoroinen asiakassuhde on avainasemassa siinä, miten pystytään yhdessä lapsen ja muiden yhteistyötahojen kanssa rakentamaan ymmärrystä lapsen kokemasta todellisuudesta ja hyvinvoinnista sekä turvallisuudesta. Lapsen toimijuutta voidaan tukea palvelutarpeen arvioinnin aikana lapsen kohtaamisella, tiedon kokoamisella lapsesta ja lapsen kanssa, tiedon reflektomisella ja tulkitsemisella yhdessä lapsen kanssa. (Lahtinen ym. 2020, 23.)

3.6 Dialogisuus palvelujen järjestämisen periaatteena

Jokaisella yksilöllä on erilainen tapa olla vuorovaikutustilanteissa. Vuorovaikutustilanteeseen ei ainoastaan vaikuta tekemiset tai mitä sanomme vaan se, miten kohtamme toisen ihmisen. Asiakkaan kohtaaminen on inhimillistä ja siihen liittyy samanlaisia vuorovaikutusilmiöitä kuin kenen tahansa ihmisen kohtaamiseen. (Mönkkönen 2018, 13–14, 50.) Hyvän kohtaamisen päälle rakentuu kaikki muu työskentely. Hyvä kohtaaminen toimii rakennuspalikkana myös vuorovaikutus- ja luottamussuhteen luomisessa. Kun ihminen kokee tulevansa hyvin kohdatuksi, on hän valmiimpi sitoutumaan hänelle tarjottuun tukeen. Hyvä kohtaaminen vahvistaa asiakkaan kokemusta osallisuudesta: häntä kuullaan häntä koskevissa valinnoissa ja päätöksissä sekä hänellä on mahdollisuus vaikuttaa. (Malin-Kaartinen 2022, 34.)

Asiakastyössä on tärkeä kiinnittää huomiota kohtaamisen lisäksi dialogisuuteen. Dialogisuuden avulla ammattilainen ja asiakas voivat yhdessä tunnistella vaihtoehtoja ja pohtia mikä ratkaisu olisi asiakkaan kannalta paras. Dialogisessa vuorovaikutuksessa ratkaisua etsitään yhdessä ja ovat vastavuorosisessa suhteessa toisiinsa, vuorovaikutus on tasavertaista ja se ottaa huomioon asiakaslähtöisyyden. (Mönkkönen 2018, 13–14, 50.)

3.7 Systeminen työote lapsen ja lapselle tärkeiden ihmissuhteiden vahvistajana

Tukea tarvitsevien lasten, nuorten ja perheiden kanssa työskenneltäessä tilanteet saattavat olla monimutkaisia. Monimutkaisissa tilanteissa eri ammattilaisten välinen yhteistyö korostuu. Moniammatillisen yhteistyön tavoitteena on luoda yhteinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta ja luoda yhteinen tavoite, jota kohdin edetään. (Alin ym. 2024, 37—40.)

Moniammatillisuus on tärkeä elementti sosiaalialalla ja se voidaankin nähdä jopa moraalisena velvoitteena. Taito työskennellä yhdessä, moniammatillisesti, on tärkeää asiakkaan edun kannalta. Moniammatillisen yhteistyön avulla asiakas saa parhaan mahdollisen tuen tilanteeseensa. Moniammatillisen yhteistyön merkitys asiakkaalle korostuu erityisesti silloin kun asiakkaalla on useita erilaisia ongelmia, joihin hän tarvitsee eri alojen ammattilaisten apua. Moniammatillisen yhteistyön tarkoituksena on kokoontua yhdessä asiakkaan kanssa pohtimaan asiakasta tukevia ratkaisuja ja täten välttää asiakkaan juokuttamine paikasta toiseen. (Mönkkönen 2018, 137.)

Systemisessä työotteessa on kyse moniammatillisesta yhteistyöstä. Systemisen työotteen ydin on lapsi sekä hänen tärkeiden ihmissuhteiden vahvistaminen. Systemisessä toimintamallissa huomioidaan lasten ja perheiden elämän osa-alueet laajana kokonaisuutena, jossa kaikki osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Systemisen työotteen tavoitteena on lapsen hyvinvoinnin ja turvallisuuden vahvistaminen sekä lapsen ja perheen osallisuuden sekä toimijuuden vahvistaminen. Systeminen työote perustuu kunnioittavaan, keskustelevaan ja ratkaisukeskeiseen vuorovaikutukseen. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos s.a.)

Systemisen työotteen hyötyinä pidetään seuraavia asioita:

- 1) lapsen kokemukset ja näkökulmat ovat keskiössä
- 2) avoimuus ja luottamus lisääntyvät
- 3) uusien näkökulmien ja ratkaisuiden löytäminen
- 4) asioista puhutaan avoimesti asiaankuuluvilla termeillä
- 5) jokaisen perheenjäsenen kokemukset ja toiveet kuullaan

- 6) toiveikkuus ja yhteinen visio ohjaavat työtä
 - 7) tavoitteet ovat tarpeeksi pieniä ja täten saavutettavissa
 - 8) voimavarat tehdään näkyviksi ja ratkaisuja etsitään yhdessä
 - 9) asiakasperheen toimintakyky vahvistuu.
- (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos s.a.)

4 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI PERHEIDEN SOSIAALITYÖSSÄ KYMENLAAKSON HYVINVOINTIALUEELLA

Opinnäytetyömme tilaajayksikkö on Kymenlaakson hyvinvointialueen alkutiimi ja perheiden sosiaalityö yhteistyössä. Haastattelimme opinnäytetyötämme varten Alkutiimin sekä Perheiden sosiaalityön työntekijöitä.

Alkutiimi on lastensuojelun virka-aikainen päivystys. Alkutiimin tehtävänä on lastensuojeluilmoitusten sekä sosiaalihuoltolain mukaisten yhteydenottojen vastaanottaminen ja lastensuojelun virka-aikainen päivystys. (Lapsen ja perheen tilanteen arviointi s.a.)

Perheiden sosiaalityö on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, jonka tarkoituksena on ennaltaehkäistä, tukea ja ylläpitää lasten, nuorten ja perheiden kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hyvinvointia. Lapsiperheiden ja lastensuojelun palveluluilla tuetaan lasten ja nuorten kasvua, kehitystä ja turvallisuutta sekä tuetaan perhettä arjessa, jotta lapsen kasvuolosuhteet eivät vaarantuisi. (Kiili ym. 2024, 7.)

Alkutiimi ja perheiden sosiaalityö tekevät siis yhteistyötä. Alkutiimi ohjaa tarvittaessa yhteydenotot perheiden sosiaalityölle, joka puolestaan vastaa palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä.

4.1 Palvelutarpeen arviointi perheiden sosiaalityössä

Palvelutarpeen arviointi perustuu siis ensisijaisesti sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Sosiaalihuoltolain 13. § mukaan lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä sosiaalipalvelut, jotka nähdään olevan lapsen terveyden tai kehityksen turvaamisen kannalta välttämättömiä, vuorokauden ajasta riippumatta. Palveluita tulee saada ilman, että perheeltä edellytetään

lastensuojeluasiakkuutta. Jokaiselle lapselle tehdään lähtökohtaisesti palvelutarpeen arviointi ja jokaisella on oikeus omaan työntekijään. Arviossa esiin tulevat välttämättömät palvelut lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi kirjataan asiakassuunnitelmaan. (Hämeen-Anttila 2017, 217—218.)

Sosiaalihuoltolain lisäksi lastensuojelulaki ottaa kantaa lastensuojelun osuuteen palvelutarpeen arvioinnissa. Lastensuojelulain 26. § mukaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tulee arvioida lastensuojelun tarve. Arvion lastensuojelulain mukaisista palveluista ja tukitoimista tekee sosiaalityöntekijä, joka arvio lapsen kasvuolosuhteita. Lastensuojelutarpeen arvioinnissa selvitetään, pystyvätkö lapsen huoltajat tai muut lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat henkilöt huolehtimaan lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Lastensuojelutarpeen arvioin tekemiseksi sosiaalityöntekijä on tarvittaessa yhteydessä tarvittaessa lapsen läheisiin henkilöihin, yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Palvelutarpeen arviointi tehdään tiiviissä vuorovaikutuksessa yhdessä asiakkaan kanssa eli esimerkiksi perheen ja lapsen kanssa. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutus, yhteinen näkemys siitä mitä palvelutarpeen arvioinnilta haetaan ja asiakkaan tietoisuus palvelutarpeen arvioinnin prosessin etenemisestä ja vaiheista tuottaa parhaan tuloksen. (Paavola ym. 2019, 58.)

Jokaisella on oikeus palvelutarpeen arviointiin, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta. Kiireellinen avuntarve on arvioitava välittömästi, kun sosiaalihuollon työntekijä on työtehtävässään saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä. Palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa viipymättä, kuitenkin viimeistään 7 arkipäivän kuluessa ilmoituksen tai yhteydenoton saapumisesta. Prosessi alkaa aina vireille tulosta, josta se etenee palvelutarpeenarviointiin ja lopulta joko asiakkuuteen tai ohjaukseen muihin palveluihin, kuten kolmannen sektorin palveluihin. (Lahtinen ym. 2020, 147–149.)

Palvelutarpeen arvioinnin alusta lähtien on tärkeää, että kaikki osapuolet ymmärtävät, mitä arvioinnissa tarkastellaan ja miksi se tehdään. Arviointia voidaan kutsua myös termillä ”yhteinen ja auttava arviointi”, mikä korostaa avointa ja vastavuoroista vuoropuhelua sekä tiedon jakamista ja reflektointia asiakkaan ja työntekijän välillä. Arviointia toteutettaessa on olennaista, että

kaikilla osapuolilla on selkeä käsitys siitä, mitä arvioidaan, miten prosessi etenee, mitä tavoitteita arvioinnilla pyritään saavuttamaan sekä millaisia yhteisiä sopimuksia ja dokumentointeja arviointityöskentelystä tehdään. (Lahtinen ym. 2020, 26.)

4.1.1 Vireilletulo

Palvelutarpeen arviointi tulee vireille lastensuojeluilmoituksen, sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton kautta tai hakemuksen kautta. Asia voi tulla vireille yksityishenkilön, viranomaisen tai muun henkilön, joka työtehtävissään on kohdannut sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön. Sosiaalihuoltolain pykälä 35 määrittelee yhteydenottovelvollisuutta. Ensisijaisesti sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön tulisi suostua ilmoituksen tekemiseen. Sosiaalihuoltolain pykälä 35 momentti 2 määrittelee, että henkilön suostumuksesta voidaan poiketa, jos hän ei kykene pitämään huolehtimaan omasta terveydestään, huolenpidostaan tai turvallisuudestaan, tai kun lapsen etu sitä välttämättä vaatii. Tällöin voidaan poiketa henkilön suostumuksesta salassapitosäädöksen estämättä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2024.)

Jokaisen vireille tulon kohdalla tulee välittömästi selvittää, onko kiireellinen avuntarve. Työntekijän tulee arvioida, onko avun tarve kiireellinen, kuuluuko se sosiaalihuollon piiriin vai edellyttääkö tilanne laajempaa palvelutarpeen arviointia. Kiireellinen avuntarve voi olla esimerkiksi päihteiden käytön vuoksi hoiava tarvitseva tai perheväkivaltaa kokenut henkilö tai väkivallalle altistunut lapsi. Kiireelliselle avuntarpeelle ei ole asetettu määräaikaa. Tilanne tulee arvioida tapauskohtaisesti. Kiireelliseen avuntarpeen arvioinnin tavoite on vastata välittömään avuntarpeeseen alkutietojen perusteella. Viimeistään seitsemän arkipäivän aikana tulee arvioida, onko aiheellista tehdä laajempi palvelutarpeen arviointi. Kiireellisen avun saanut henkilö on oikeutettu saamaan myös laajempi palvelutarpeen arviointi. (Araneva 2022, 147–149.)

4.1.2 Prosessi

Yleisesti kaikille asiakkaille tehdään palvelutarpeen arviointi, kun heistä on tullut yhteydenotto tai ilmoitus. Arviointi voidaan jättää tekemättä vain, jos tilanne on juuri arvoitu tai jos kyseessä on tilapäinen tai lyhytaikainen palvelun tarve.

Palveluntarpeen arviointi on aloitettava aina viivytyksettä ja arvioinnin on valmistuttava 3 kuukauden kuluessa vireille tulosta, huolimatta vireille tulon luonteesta. (Araneva 2022, 157–159.)

Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa. Tarvittaessa yhteistyötä tehdään muiden läheisten, viranomaisten, yhteistyötahojen ja ammattilasten kanssa. Yleisin yhteistyö taho on lapsen päiväkotitai koulu. Tilanne on aina selvitettävä olosuhteiden vaatimassa laajuudessa. Arvioinnin tarpeena on arvioida tilanne ja tuen tarve mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Palvelutarpeen arvioinnin aikana tulee myös selvittää, onko kyseessä erityisen tuen tarpeinen henkilö. Selvityksen tekee sosiaalityöntekijä. Erityisen tuen tarpeisen henkilön omatyöntekijä on aina sosiaalityöntekijä. (Araneva 2022, 157–159.)

Palvelutarpeen arvioinnin aikana tulee selvittää myös lapsen oma mielipide ja toivomukset huomioiden lapsen ikä ja kehitystaso. Lapsella on aina oikeus tuoda omat näkemyksensä esille häntä koskevissa asioissa ja päätöksissä. Jos lapsi ei kykene itse tuomaan esille hänen etunsa tai tahoansa, tulee hänen ne selvittää muulla tavoin. (Araneva 2022, 158–161.)

4.1.3 Päätäminen

Palvelutarpeen arviointi tulee päättää ilman viivytystä ja viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. Arviointi tulee aina saattaa loppuun huolimatta lapsen tai huoltajan tilanteesta huolimatta. Palvelutarpeen arvioinnista tulee tehdä kirjallinen yhteenveto, jossa käy ilmi selvityksen sisältö, käytetyt menetelmät, havainnot sekä lapsen, vanhemman ja työntekijän mielipide. Lapselle ja huoltajille tulee antaa mahdollisuus kysyä ja keskustella yhteenvedosta. Heillä on myös oikeus kommentoida yhteenvedon oikeellisuutta. (Lahtinen ym. 2020, 18.)

4.1.4 Asiakkuus

Perheiden sosiaalityön asiakkuus alkaa, kun palvelutarpeen arvioinnissa on tullut esille tuen tarve tai on todettu, että lapsi on kiireellisen sosiaalihuollon

tarpeessa. Perheen tulee myös suostua asiakkuuden alkamiseen. Asiakkuuteen riittää pienemmät kriteerit kuin lastensuojelun asiakkuuteen. (Lahtinen ym. 2020. 18–19.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun tarvitaan raskaampia palveluita, eikä peruspalvelut riitä tai niitä ei ole tarjolla tai perhe ei ole halukas ottamaan palveluita vastaan, vaikka ammattilaisen arvioinnin mukaan palvelutarve on ilmeinen. Lastensuojelulain mukaan lastensuojeluasiakkuus alkaa, mikäli lapsen kasvuolosuhteet vaarantuvat siten, ettei niihin pystytä sosiaalihoitolain mukaisilla palveluilla vastaamaan. Lastensuojelun tarpeen arvioi aina sosiaalityöntekijä. (Jaakola ym. 2024, 163 & Lastensuojelulaki 417/2007.)

4.2 Palvelutarpeen arviointi Kymenlaakson hyvinvointialueella

Kymenlaakson hyvinvointialueella lastensuojelun virka-aikainen päivystys eli Alkutiimi vastaanottaa lastensuojeluilmoitukset ja sosiaalihoitolain mukaiset yhteydenotot. Alkutiimi käsittelee yhteydenotot noin 7 arkipäivän aikana ja arvioi tarvetta palvelutarpeen arvioinnin tarpeelle ja kiireelliselle lastensuojelun tarpeelle. Alkutiimi toimii myös virka-aikaisena lastensuojelun päivystyksenä. Virka-ajan ulkopuolella kiireelliseen avuntarpeeseen vastaa sosiaali- ja kriisipäivystys. (Lapsen ja perheentilanteen arviointi s.a.)

Perheiden sosiaalityön tehtävänä on siis auttaa ja tukea perhettä löytämään perheen voimavarat arjen haasteista selviytymiseen. Kymenlaakson hyvinvointialueella Perheiden sosiaalityö vastaa palvelutarpeen tekemisestä. Lapsen palvelutarpeen arviointi ja tuki on suunnattu lapsille ja perheille, joiden elämäntilanne ja tuen tarve sitä vaatii. (Perheiden sosiaalityö s.a.)

5 OPINNÄYTETYÖN LÄHTOKOHTA

Tämän opinnäytetyöntarkoituksena on selvittää, mitä palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan lasten, nuorten ja perheiden palveluissa. Tarkoituksena on myös avata, mitä asioita tulisi huomioida palvelutarpeen arvioinnissa, jotta arviointi olisi lapsilähtöistä ja vuorovaikutus sekä sen merkitys olisi keskiössä.

Opinnäytetyön tilaajana toimi Kymenlaakson hyvinvointialueen perheiden sosiaalityö. Heidän toiveenaan oli tuottaa esite asiakkaille, jossa yksinkertaistettiin palvelutarpeen arviointia asiakkaille.

Opinnäytetyömme toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyön teoriaosuudessa on perehdytty palvelutarpeen arviointiin sitä ohjaavien lakien näkökulmasta sekä teoriaan lapsilähtöisyydestä ja vuorovaikutuksesta asiakastyössä.

Opinnäytetyön pohjalta syntyi esite Kymenlaakson hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden palveluille sekä Alkutiimille. Esite pohjautuu haastatteluihin sekä teoretietoon. Esitteen tarkoituksena on avata asiakkaalle mahdollisimman selkeästi, mitä palvelutarpeen arvioinnilla tarkoitetaan ja täten lisätä asiakkaan tietoa sekä mahdollisesti osallisuutta prosessissa. Esite on tarkoitettu Kymenlaakson hyvinvointialueen käyttöön.

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyömme toteutimme toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tarkoituksena tuottaa konkreettinen tuotos, joka tässä tapauksessa on esite. Tarkoituksena on palvella tiettyä ennalta määritettyä kohderyhmää, joka tässä tapauksessa on lapsiperheet ja tarkemmin alle 18-vuotiaat lapset perheineen. (Kostamo ym. 2022, 11–12.)

Toiminnallisen opinnäytetyön prosessiin kuuluu ensimmäisenä vaiheena ideointi ja suunnittelu. Suunnitelman pohjalta toteutetaan opinnäytetyö, jonka toteutukseen kuuluu oleellisesti aineiston keruu ja hankinta sekä teoreettinen peilaus. Lopullinen tuotos viimeistellään ja arvioidaan. Toiminnallinen opinnäytetyö nojautuu vahvasti teoreettiseen tietoon. (Kostamo ym. 2022, 11–12.)

6.1 Ideointi ja suunnittelu

Ensimmäinen vaihe, ideointi ja suunnittelu, lähti liikkeelle yhteisestä mielenkiinnosta aihetta kohtaan. Löysimme lopullisen aiheen opinnäytetyöllemme Kymenlaakson hyvinvointialueen Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoululle suunnatusta aihepankista. Vaikka aihe oli valmiina, meidän tuli pohtia, mikä

olisi meidän tulokulmamme aiheeseen. Tulokulmiksi valikoitui lapsen osallisuus ja lapsilähtöisyys sekä vuorovaikutuksen merkitys palvelutarpeen arvioinnissa. Pohdimme tulokulmaa yhdessä myös opinnäytetyön tilaajan kanssa. Ideoinnin jälkeen teimme opinnäytetyönsuunnitelman näiden aiheiden pohjalta.

6.2 Aineiston keruu ja teoreettinen peilaus

Opinnäytetyötämme varten haastattelimme kahta Kymenlaakson hyvinvointialueen Perheiden sosiaalityössä työskentelevää työntekijää ja yhtä Alkutiimin työntekijää. Opinnäytetyöntilaaajalta saimme haastateltavat henkilöt. Tilaajan toiveesta ja omasta mielenkiinnosta haastattelimme Alkutiimin työntekijää, sillä Alkutiimillä olennainen osa palvelutarpeen arvioinnista. Haastatteluista kaksi toteutimme etänä ja yhden livenä perheiden sosiaalityön toimistolla.

Palvelutarpeen arviointi perustuu lakiin, joten teoriatieto palvelutarpeen arvioinnista sekä haastattelut tukivat toisiaan, kun tarkastelimme aiheen teoreettista puolta. Peilasimme haastattelusta saatua tietoa siis teoriatietoon.

Haastattelun pohjaksi valitsimme teemahaastattelun. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu- ja aineistonkeruumenetelmä, jossa haastattelu toteutetaan ennalta määritettyjen teemojen pohjalta. Teemahaastattelun käyttö edellyttää, että haastattelijalla on jonkinlaista tietoa jo pohjalla haastateltavasta aiheesta. (Palonen & Kylmä 2022.)

Meidän pääteemanamme on ollut selvittää, miten palvelutarpeen arviointia toteutetaan Kymenlaakson hyvinvointialueella lasten, nuorten ja perheiden palveluissa. Toisena halusimme selvittää mitä asioita palvelutarpeen arvioinnissa tulisi huomioida, jotta esimerkiksi asiakaslähtöisyys toteutuisi. Haastattelun jälkeen kokosimme haastatteluissa esiin tulleet asiat taulukkoon. Nämä taulukossa olevat asiat vastaavat valitsemaamme teemaa ja kysymykseen palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta sekä huomioitavista asioista.

Pohdimme ennen haastatteluja haastattelukysymykset, jotta saisimme mahdollisimman laajan vastauksen tutkimuskysymykseemme, mutta emme kuitenkaan tarkemmin rajanneet kysymyksiä, jotta eri näkökulmat tulisi paremmin

esiin. Pyrimme kysymysten asettelussa avoimiin kysymyksiin ja esitimme jatkokysymyksiä. Tämä ohjasi haastattelua sopivasti ja saimmekin aikaan hyvää pohdintaa sekä erilaisia näkökulmia.

7 HAASTATTELUT PALVELUTARPEEN ARVIOINNISTA

Haastatteluissa lähdimme vastaamaan kysymyksiin, miten palvelutarpeenarviointi etenee ja mihin palvelutarpeen arvioinnissa tulee kiinnittää erityistä huomiota. Lähdimme haastattelun avulla vastaamaan seuraaviin kysymyksiin.

7.1 Miten palvelutarpeen arviointi etenee?

Kymenlaakson hyvinvointialueella lastensuojeluilmoitusten käsittelyistä vastaa aina sosiaalityöntekijä, hänen työparinaan voi toimia sosiaaliohjaaja tai toinen sosiaalityöntekijä. Sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton Kymenlaakson hyvinvointialueella voi käsitellä sosiaaliohjaaja, jos yhteydenotto ei koske erityistä tukea tarvitsevaa. Työparina voi toimia sosiaaliohjaaja. Ilmoitukset ja yhteydenotot käsitellään aina työpareina.

Kaikki haastateltavat nostavat ensimmäisenä asiana palvelutarpeen arvioinnin prosessista vireille tulon. Haastateltavien puheista nousi esiin, että ilmoituksen heille tullessa, he katsovat ensimmäisenä lapsen iän ja ilmoituksen sisällön sekä onko tarpeen tavata ensin lapsi tai vanhemmat vai koko perhe. Kontaktoinnin osalta osa tykkäsi käydä jo ensikontaktissa, eli puhelin keskustelussa hieman läpi tilannetta, kun osa tykkäsi varata suoraan tapaamisajan, jossa tarkemmin keskustella tilanteesta. Tärkeimpänä nousee esille yksilöllisyys ja sensitiivisyys. Jokainen lastensuojeluilmoitus on erilainen ja jokaisen ilmoituksen kohdalla arvioidaan, miten työtä lähdetään tekemään.

”alussa kerron perheelle, että palvelutarpeen arviointi kestää maksimissaan kolme kuukautta, ja olen siinä vastuullinen käsittelijä ja työparinani toimii tämä...”

Yksi haastateltavista nosti esille, ettei hirveästi perheiden kanssa käy prosessia läpi, koska luottaa siihen, että alkutiimi on jo käynyt perheiden kanssa läpi, miten asian käsittely jatkuu. Toinen taas tykkäsi käydä jo hieman puhelimesta enemmän läpi tulevaa palvelutarpeen arviointia. Tapoja aloittaa arviointi oli

monia, mutta jokaisella sama päämäärä, eli tavata perhe ja aloittaa tilanteen selvitys. Tapaamisien määrä palvelutarpeen arvioinnin aikana riippui siitä, mikä ilmoituksen sisältö on ja onko tarpeen tavata kuinka usein.

” yleensä toistuu samanlaisena, että alkutapaaminen, sitten lapsen tapaaminen, ehkä vanhempientapaaminen erikseen ja jonkun näköinen lopputapaaminen. Riippuu paljon tilanteesta, jos tulee asiakkuuteen, niin pyrin aina pitämään lopputapaamisen, muutoin saatan soittaa, jos tarvetta ei ole tapaamiselle.”

Yksi haastateltava painotti erityisesti, että tärkeää on jo palvelutarpeen arvioinnin aloittaa tarvittavat palvelut, kun perhetyö. Palvelut voidaan aloittaa myös arvioinnin jälkeen, mutta jos arvioinnin aikana nähdään jo perheen hyötyvän tietystä palvelusta, voidaan se aloittaa. Perheiden sosiaalityössä olevat haastateltavat kertoivat, ettei työtä perheen kanssa tehdä palvelut edellä.

”Jokainen varmasti hyötyisi esimerkiksi perhetyöstä. Tulee kuitenkin arvioida palvelun vaikuttavuutta...”

7.2 Mihin palvelutarpeen arvioinnissa tulee kiinnittää erityistä huomiota?

Palvelutarpeen arvioinnin dokumentointi tärkeys tuli esille jokaisessa haastattelussa. Haastateltavista kaikki kävivät ainakin hieman läpi kirjaamista ja loppu yhteenvedon tekemistä. Hyvät kirjaukset olivat olennainen osa palvelutarpeenarvioinnin lopullisen yhteenvedon tekemistä. Yhteenvedo lähetetään aina asiakkaille ja asiakkaat voivat tarvittaessa olla yhteydessä, jos kokevat, että yhteenvedossa on virheitä. Yhteenvedo lähetetään vanhemmille sekä yli 12-vuotiaalle.

Haastatteluissa nousi esille perheen ja työntekijän välisen luottamuksen rakentamisen tärkeys. Etenkin ensimmäisessä tapaamisessa, kun yleisesti mennään perheen kotiin. Ensimmäisessä tapaamisessa muutaman haastateltava kertoi, että käyttävät kysyvää työtettä. Luottamus on tärkeä osa palvelutarpeen arviointia, koska jos luottamusta ei saada on perheen tilannetta haastavampi selvittää. Yksi haastateltavista kertoi, että joskus on tilanteita, joissa

luottamusta ei vaan saada, mutta ne ovat harvinaisia tilanteita. Yksi haastattelusta nosti esille, että perheväkivaltaepäilyt tai muut vaikeammat asiat haastavat luottamuksen rakentamista. Harvinaisia olivat kuitenkin tilanteet, joissa ei luottamusta rakentunut ollenkaan.

”onko ok, että me laitetaan kengät tähän ja onko ok, että istutaan tässä...”

Yhteistyökumppanien tärkeys tuli esille, jokaisessa haastattelussa. Niitä oli monia, mutta selkeästi koulut ja päiväkodit nousivat suurimmiksi. Tarvittaessa palvelutarpeen arvioinninaikana tavataan muita, kuten isovanhempia, harrastuksen vetäjiä, kelaa, nuorten matalaa, lasten ja nuorten psykiatrista osastoa. Perheiden sosiaalityöllä on käytössä myös perheterapeutti.

8 TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Haastattelut tukivat täysin meidän teoriapohjassa löytämiämme teemoja. Haastatteluiden tavoitteena oli löytää tärkeimmät asiat, joita esitteessä erityisesti tuomme esille. Selkeän rungon löysimme haastatteluista. Jotta pystyimme paremmin havainnollistamaan prosessia, teimme tiivistelmätaulukon. Tiivistelmän kautta lähdimme muodostamaan esitettä.

Taulukko 1. Tiivistelmä haastatteluista

Vaihe	Keskeiset toimenpiteet	sisältö
1. Aloitus	Ensimmäinen tapaaminen perheen kanssa, suunnitellaan mahdollisia tulevia toimenpiteitä, asetetaan tavoitteita	Arviointiprosessin aloitus
2. Arviointi	Arviointiaikana voidaan tavata perhettä tarvittavia kertoja, verkostotyö muiden ammattilaisten kanssa tarvittaessa, arvioidaan tarvittavien tukipalveluiden aloittamista jo ennen asiakkuutta	Palvelutarpeen arvioinnin keskeinen osa eli kokonaistilanteen arviointi
3. Luottamuksen rakentaminen	Työntekijän rakentama luottamus perheen kanssa yhdessä	kunnioittava ja sensitiivinen kohtaaminen
4. dokumentointi	Jokainen tapaaminen kirjataan	Kokonaisuuden hahmottamisen tukena
5. lopetus	Asiakkuuden suunnittelu, tarvittaessa perheen tapaaminen, asiakassuunnitelman tekeminen, mahdollisten tukipalveluiden aloittaminen/jatkaminen	Arvioinnin päättäminen perheen kanssa yhdessä

Esite tuotettiin yhteistyössä Kymenlaakson hyvinvointialueen viestinnän kanssa. Saimme käyttöömmme Kymenlaakson hyvinvointialueen käyttämän esitepohjan sekä ohjeistukset sen käyttöön. Viestinnällä oli omapohja esitteelle, jossa oli selkeät, mutta rajatut ohjeet. Esitteessä oli tarkoitus huomioida lapsilähtöisyys kuvituksen avulla, mutta valitettavasti tästä jouduimme luopumaan esitettä työstettäessä. Kuvituksen avulla lapsen mielenkiinto olisi saatu mahdollisesti paremmin herätettyä. Esitteessä tärkeää oli, että teemme esitteen, jonka voisi jo alkutiimi jakaa asiakkaille, jotka siirtyvät palvelutarpeen arviointiin perheiden sosiaalityöhön.

Esitteen tarkoituksena on olla yksinkertainen kuvaus palvelutarpeen arvioinnin prosessista. Opinnäytetyössämme oleva esite on luonnos esitteestä, sillä aikatauluhaasteiden vuoksi emme ole saaneet tilaajalta vielä arvioita esitteestä.

Kysyimme alussa tilaajalta, onko heillä toiveita esitteen suhteen. Suoraan toiveita emme saaneet, mutta olimme samaa mieltä, että esitteen tulisi olla selkeä kuvaus prosessista. Yhtenä toiveena oli se, ettei palveluita avattaisi esitteessä, sillä jokaisen palvelutarve arvioidaan yksilöllisesti. Esitteen ei ole siis tarkoitus olla ”palveluvalikko”, josta asiakas voi mieluisat palvelut itselleen poimia vaan jokaisen palvelun tarve arvioidaan yksilöllisesti. Haastatteluissa koettiin ”palveluvalikko”-tyylinen esite huonoksi, koska silloin palvelutarpeen arviointi voisi keskittyä pelkkiin palveluiden valitsemiseen eikä kokonaistilanteen ja haasteiden selvittämiseen.

Esitteen alkuun laitoimme lyhyen tiivistelmän palvelutarpeen arvioinnista. Tärkeäksi koimme, että perheet pystyvät nopealla vilkaisulla ymmärtämään palvelutarpeen arvioinnin pointin. Pyrimme helppokielisyyteen koko esitteessä, jotta se vastaisi lapsilähtöisyyttä. Alkutiivistelmää lukuun ottamatta pyrimme sinä-muotoon, jotta esite olisi matalan kynnyksen luettavaa.

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan lapsen/nuoren ja perheen tarpeita kokonaisvaltaisesti ja selvitetään, millaisia palveluita ja tukitoimia tarvitaan lapsen kasvun ja kehityksen sekä perheen voimavarojen tukemiseksi. Arvioinnin tavoitteena on varmistaa, että tuki on oikea-aikaista ja oikeanlaista. Palvelutarpeen arviointi ei välttämättä johda tukitoimiin tai asiakkuuteen.

Kuva 1. Esitteen alku (Huhtamo ym. 2024.)

Tiivistelmän jälkeen teimme 3-kolmiportaisen prosessin kuvauksen. Esitteen koko huomioituna tekstiä piti tiivistää, jotta olennainen tuli esille. Yhteenvedosta ja palvelutarpeen arviointi teoriasta poimimme kuvan 2 mukaiset teemat. Sinuttelu valikoitui, koska sinuttelu luo tekstistä ystävällisempää ja helposti lähestyttävämpää (Laaksonen 2014). Haastatteluissa tuli ilmi selkeä aloitus tapaaminen, keskellä vähintään yksi tapaaminen ja lopuksi tarvittaessa lopetustapaaminen.

Miten arviointi etenee?

Palvelutarpeen arviointi on polku, joka kestää korkeintaan 3 kuukautta. Arvioinnin aikana tapaamme yleensä noin 3 kertaa.

1. Keskustellaan kanssasi

- Polun aluksi keskustelemme sinun ja perheesi kanssa. Saat kysyä, kertoa ja kyseenalaistaa. Keskustelun tarkoituksena on tutustua ja pohtia tulevaa.

2. Pohdimme yhdessä

- Pohdimme yhdessä ja erikseen, miten voimme tukea sinua ja perhettäsi. Tarvittaessa olemme yhteydessä päiväkotisi tai koulusi aikuisiin.

3. Arvioidaan jatkoa

- Lopuksi arvioidaan, onko tarvetta tukitoimille ja luomme suunnitelman jatkolle. Arviomme myös mahdollista lastensuojelun tarvetta.

Kuva 2. Prosessin kuvaus (Huhtamo ym. 2024.)

Lopuksi halusimme painottaa arvioinnin onnistumisen kannalta tärkeitä teki-
jöitä. Jotta palvelutarpeen arviointi onnistuu, tarvitaan hyvä yhteistyö. Asiak-

kaita helpottaa myös, kun he ymmärtävät oman roolinsa palvelutarpeen arvioinnissa. Halusimme viimeisessä osiossa tuoda vielä esille palvelutarpeen arvioinnin tärkeyttä, ja sitä mitä voidaan palvelutarpeen arvioinnilla saavuttaa.

Kuka voi osallistua arviointiin?

- **Sinä:** Me haluamme kuulla sinun mielipiteesi, toiveesi ja tarpeesi!
- **Vanhempasi tai huoltajasi:** He voivat kertoa, miten he kokevat asiat ja mihin apua tarvitaan.
- **Muu verkosto:** Esimerkiksi opettajat, koulukuraattori, lääkärit tai muut läheiset voivat auttaa arvioinnissa.

Miksi tämä on tärkeää?

Jos sinulla on vaikeuksia koulussa tai kotona, et tunne oloasi turvalliseksi tai tarvitset apua jossain asiassa. Silloin palvelutarpeen arviointi voi auttaa sinua tai perhettäsi.

- Varmistamme, että saat tarvitsemasi avun.
- Voimme löytää sinulle sopivia tukimuotoja.
- Autamme perhettäsi, jotta arki sujuu paremmin.



Kuva 3. Esitteen loppuosaa (Huhtamo ym. 2024.)

Kymenlaakson hyvinvointialueella työskentely perustuu systemiseen työotteeseen. Systemisen työotteen keskeisenä tavoitteena on lapsen turvallisuuden ja hyvinvoinnin vahvistaminen. Myös lapsen osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen on keskeisessä roolissa systemisessä työotteessa. Työotteen perustana on keskusteleva, kunnioittava ja ratkaisukeskeinen vuorovaikutus.

Esitteen tarkoituksena on selkiyttää prosessia asiakasperheelle. Selkiyttäminen puolestaan lisää asiakasperheen osallisuutta ja toimijuutta, jotka ovat systemisen työotteen kulmakiviä. Tavoitteena on se, että perhe tietää mistä on kyse ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Esite ei kuitenkaan voi toimia ”yksinään” vaan se tarvitsee lisäksi kunnioittavaa, keskustelevaa ja ratkaisukeskeistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus ja esite siis ikään kuin tukevat toisiaan.

9 POHDINTA

Opinnäytetyömme kulkua haastoivat monet asiat, emmekä osanneet ottaa huomioon kaikkia haasteita, joita opinnäytetyön prosessin aikana voisi tulla

vastaan. Nämä haasteet liittyneet muihin kuin itse opinnäytetyöhön. Meille tärkeää oli kuitenkin saada juuri tämä opinnäytetyö valmiiksi. Haasteita oli muitakin, kuten tutkimusluvan saamisessa kesti oletettua pidempään. Haasteena oli myös saada motivoitua työntekijät osallistumaan haastatteluun. Onneksi tähän saimme apua johtavalta sosiaalityöntekijältä.

Palvelutarpeen arviointi perustuu lakiin ja teoriatieto jokaisessa lähteessä oli hyvin samankaltaista. Haastattelut olivat hyvin samankaltaisia ja jokaisella haastateltavalla, vaikka oli oma tapa tehdä työtä, meni palvelutarpeen arviointi samalla kaavalla. Haastatteluista sai helposti rungon, jonka avulla työstää opinnäytetyötä. Vaikkakin lähteet olivatkin hyvin samankaltaisia, haasteena oli luoda selkeästi etenevä kokonaisuus, joka painottuu palvelutarpeen arviointiin eikä esimerkiksi lastensuojeluun.

9.1 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyö ja siitä syntynyt esite on toteutettu yhteistyössä Kymenlaakson hyvinvointialueen kanssa. Prosessi on lähtenyt liikkeelle opinnäytetyön suunnitelmasta ja tutkimusluvasta. Tutkimuslupa on siis haettu Kymenlaakson hyvinvointialueelta. Varsinainen opinnäytetyö on aloitettu luvan saamisen jälkeen.

Opinnäytetyössämme ei käsitellä henkilötietoja eikä haastatteluihin osallistuneiden työntekijöiden tietoja tule opinnäytetyössä esille. Haastateltavien työpistettä tai muuta tietoa, jonka voisi yhdistää tiettyyn työntekijään, ei ole tuotu esiin opinnäytetyössä. Ennen haastattelua olemme kertoneet haastateltaville tästä. Opinnäytetyössämme ei käsitellä myöskään asiakastietoja tai asiakaskokemuksia.

Opinnäytetyöntekijöinä, meillä on vastuu noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksytty ja luotettava, jos tutkimus on tehty hyvän tieteellisen käytännön (HTK) edellyttämällä tavalla. Eettisesti hyväksytyt ja luotettavan tutkimuksen peruseriaatteina voidaankin pitää rehellisyyttä, luotettavuutta, arvostusta ja vastuunkantoa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2024.)

Teorialähteitä etsiessä tuli kiinnittää huomiota lähdekritiikkiin. Lähdekritiikkiä arvioidessa tulee kiinnittää huomiota useaan asiaan kuten siihen, milloin lähde on julkaistu tai päivitetty, kuka on julkaisija, onko julkaisija asiantuntijatahto vai jokin muu (Kostamo ym. 2022, 85). Pyrimme käyttämään mahdollisuuksien mukaan alkuperäislähteitä, jotta tieto olisi varmasti luetettavaa eikä esimerkiksi muuttanut muotoaan siten, ettei se vastaa enää alkuperäisen lähteen kanssa.

9.2 Arviointi

Opinnäytetyö on kokonaisuudessaan onnistunut, vaikkakin jouduimme muuttamaan alkuperäistä suunnitelmaa esitteen lapsilähtöisyydestä jonkin verran. Opinnäytetyön teoriasisällössä tulee esiin lapsilähtöisyys, vuorovaikutuksen merkitys, systeminen työote ja aihettamme koskeva lainsäädäntö. Näiden esiin tuleminen teoreettisessa osuudessa oli yksi opinnäytetyömme lähtökohdista. Nämä teemat voisivat kuitenkin nivoutua vielä paremmin toisiinsa tekstissä.

Vaikkakin jouduimme luopumaan alkuperäisestä ajatuksesta esitteen ulkomuodosta, esitteestä tuli yksinkertainen ja selkeä mikä oli yhtenä tavoitteena. Esite etenee johdonmukaisesti ja puhuttelee asiakasta.

Aikatauluhaasteiden vuoksi emme kuitenkaan kerenneet saamaan arvioita esitteestä tilaajaltamme. Esite onkin siis tämän vuoksi luonnosversio ja meidän hahmotelmamme siitä minkälainen esite voisi olla. Esitteessä on käytetty haastatteluita tukevia teorialähteitä, jotta tieto olisi tästä huolimatta paikkaansa pitävää. Esitteen ulkoasu on tarkastettu Kymenlaakson hyvinvointialueen viestinnän toimesta, ja he ovat liittäneet esitteeseen toivomamme kuvan.

9.3 Jatkokehitys

Haastatteluissa tuli esille haastateltavien toimesta systemisen työotteen avaaminen ja hyödyntäminen perheen tilanteen selvittämiseksi. Tulevaisuuden lastensuojelu hankkeessa 2021–2022 on tehty esite, jossa kerrotaan systemisestä työotteesta. Kuitenkin työote varsinkin perheiden sosiaalityössä on vähäisessä käytössä. Asiakkaita on haastavaa saada mukaan systemiseen

tapaamiseen, koska tietoa työotteesta on vähän. Jatkokehityksen näkökulmasta olisi hyvä tutkia, miten systeemistä työtettä voitaisiin paremmin saada käyttöön perheiden sosiaalityössä ja kuinka asiakkaita saataisiin motivoitua mukaan systeemiseen tapaamiseen.

Kymenlaaksoon hyvinvointialueella on monta Instagram sivua, jokaiselle palvelulle on omansa. Huomasimme, ettei perheiden sosiaalityön Instagram sivulla ollut yhtään julkaisua, jossa käsiteltäisiin palvelutarpeen arviointia tai systeemistä työtettä. Jatkokehityksenä voisi luoda erilaisia päivityksiä perheiden sosiaalityö tilille, jotka avaisivat asiakkaille matalalla kynnyksellä yksikön toimintaa. Postaukset olisivat helposti saatavilla ja etenkin nuorten, jotka paljon käyttävät sosiaalista mediaa, olisi helppo tutustua, esim. tulevaan palvelutarpeen arviointiin.

LÄHTEET

Alin, M., Kaittä, A. & Leinonen, L. Moniammatillisen yhteistyön muodot lasten, nuorten ja perheiden palveluissa. Teoksessa Kiili, J., Jaakola, A-M., Anis, M., Lamponen, T. & Stenvall, E. (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus, 37—54.

Heinonen, H. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 243—260.

Hyvinvointialue s.a. Kymenlaakson hyvinvointialue. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kymenhva.fi/hyvinvointialue/> [viitattu 7.12.2024].

Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Kanaoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 216—246.

Jaakola, A-M, Pösö, T. & Repo, J. 2024. Institutionaalinen raja lapsiperhesosiaalityön ja lastensuojelun välillä. Arviointia tekevien ammattilasten näkökulma. Teoksessa Kiili, J., Jaakola, A-M, Anis, M., Lampinen, T. & Stenvall, E. (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 159—175.

Kiili, J., Jaakola, A-M, Anis, M., Lampinen, T. & Stenvall, E. 2024. Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö 2020-luvulla. Teoksessa Kiili, J., Jaakola, A-M, Anis, M., Lampinen, T. & Stenvall, E. (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 7—16.

Kiili, J., Moilanen, J. & Hedman, J. 2024. Kartoittava analyysi lasten, nuorten ja perheiden sosiaalihuollon palveluista 2020-luvulla. Teoksessa Kiili, J., Jaakola, A-M, Anis, M., Lampinen, T. & Stenvall, E. (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy, 19—36.

Laaksonen, M. 2014. Sinä vai viranomaisviestinnässä? *Kielikello* 2/2014. Verkkolehti. Saatavissa: <https://kielikello.fi/sina-vai-te-viranomaisviestinnassa/> [viitattu 27.12.2024].

Lahtinen, P. & Pynnönen, J. 2020. Opas lapsilähtöiseen palvelutarpeen arviointiin. Jyväskylä: Pesäpuu ry. Lastensuojelun kehittämissyhteisö.

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lapsen ja perheen tilanteen arviointi s.a. Kymenlaakson hyvinvointialue. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kymenhva.fi/palvelut-ja-ajanvaraus/lapsen-ja-perheiden-palvelut/lastensuojelu/lapsen-ja-perheen-tilanteen-arviointi/> [viitattu 7.1.2024].

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelun keskusliitto. s.a Lastensuojelu.info. Sosiaalihuollon asiakkaaksi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.lastensuojelu.info/sf/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-asiakkaaksi/> [viitattu 2.1.2025].

Lastensuojelun käsikirja. 2024. Lapsen osallisuus. Terveystieteiden tutkimuskeskus. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lapsen-osallisuus> [viitattu 7.1.2024].

Lehmuskoski, A., Palm, N., Suhonen, M. & Korhonen, K. 2024. Kanta-palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille. 9.5. Palvelutarpeen arviot. Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Päivitetty 18.12.2024. Saatavissa: <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/display/JULSOSK/9.5+Palvelutarpeen+arviot#> [viitattu 17.1.2025].

Malin-Kaartinen, K. 2022. Hyvän kohtaamisen merkitys palveluohjauksessa. Teoksessa Blommila, K., Juntunen, M. & Kosunen, S. (toim.) Puheenvuoroja palveluohjauksesta. Helsinki: Suomen palveluohjausyhdistys, 32—37.

Mattsson, H. & Smolander, S. 2020. Lapsen osallisuus ja hyvinvointi. Teoksessa Kultavirta, A. & Marjanen, P. (toim.) Puhun itseni puolesta – Lapsen subjektiivisen hyvinvointiedon merkitys. Laurea ammattikorkeakoulu. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-799-604-4> [viitattu 4.1.2025].

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla- 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Nuorten hyvinvointi. 2023. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/hyvinvointi-ja-terveys/nuorten-hyvinvointi> [viitattu 31.12.2024].

Paavola, J. & Hallikainen, M. 2019. Palvelutarpeen arvioinnin prosessi. Teoksessa Zechner, M. (toim.) Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu, 57—78.

Palonen, M. & Kylmä, J. 2022. Avoin haastattelu ja teemahaastattelu aineistonkeruumenetelminä laadullisessa hoitotieteellisessä tutkimuksessa. *Journal*. Verkkojlehti. Saatavissa: <https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128992> [viitattu 2.1.2025].

Perheiden sosiaalityö s.a. Kymenlaakson hyvinvointialue. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kymenhva.fi/palvelut-ja-ajanvaraus/lasten-ja-perheiden-palvelut/tukea-vanhemmukseen/perheiden-sosiaalityo/> [viitattu 7.1.2024].

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2024/1301.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2016. Luo luottamusta, suojelu lasta: Opas yhteistyöstä lapsia ja perheitä työssään kohtaaville. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-642-1> [viitattu 1.12.2024].

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. s.a. Systeminen työote lastensuojelussa – esite. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://thl.fi/documents/155392151/190160164/Systeminen_tyote_lastensuojelussa_esite.pdf/cdd5027e-2c56-4ea1-8f51-afad4632a86e/Systeminen_tyote_lastensuojelussa_esite.pdf?t=1570088441009 [viitattu 20.12.2023].

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2024. Hyvä tieteellinen käytäntö (HTK). WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk> [viitattu 5.1.2025].

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.

KUVALUETTELO

Kuva 1. Esitteen alku. Huhtamo, E. & Lehtonen, J. 2024. Perheiden sosiaalityön palvelutarpeen arviointi -esite. 15.12.2024. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Kuva 2. Prosessin kuvaus. Huhtamo, E. & Lehtonen, J. 2024. Perheiden sosiaalityön palvelutarpeen arviointi -esite. 15.12.2024. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Kuva 3. Esitteen loppuosa. Huhtamo, E. & Lehtonen, J. 2024. Perheiden sosiaalityön palvelutarpeen arviointi -esite. 15.12.2024. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Tiivistelmä haastatteluista. Huhtamo, E. & Lehtonen, J. 2024. Perheiden sosiaalityön haastattelut. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnissa kartoitetaan lapsen/nuoren ja perheen tarpeita kokonaisvaltaisesti ja selvitetään, millaisia palveluita ja tukitoimia tarvitaan lapsen kasvun ja kehityksen sekä perheen voimavarojen tukemiseksi. Arvioinnin tavoitteena on varmistaa, että tuki on oikea-aikaista ja oikeanlaista. Palvelutarpeen arviointi ei välttämättä johda tukitoimiin tai asiakkuuteen.

Miten arviointi etenee?

Palvelutarpeen arviointi on polku, joka kestää korkeintaan 3 kuukautta. Arvioinnin aikana tapaamme yleensä noin 3 kertaa.

1. Keskustellaan kanssasi

- Polun aluksi keskustelemme sinun ja perheesi kanssa. Saat kysyä, kertoa ja kyseenalaistaa. Keskustelun tarkoituksena on tutustua ja pohtia tulevaa.

2. Pohdimme yhdessä

- Pohdimme yhdessä ja erikseen, miten voimme tukea sinua ja perhettäsi. Tarvittaessa olemme yhteydessä päiväkotisi tai koulusi aikuisiin.

3. Arvioidaan jatkoa

- Lopuksi arvioidaan, onko tarvetta tukitoimille ja luomme suunnitelman jatkolle. Arviomme myös mahdollista lastensuojelun tarvetta.

Kuka voi osallistua arviointiin?

- **Sinä:** Me haluamme kuulla sinun mielipiteesi, toiveesi ja tarpeesi!
- **Vanhempasi tai huoltajasi:** He voivat kertoa, miten he kokevat asiat ja mihin apua tarvitaan.
- **Muu verkosto:** Esimerkiksi opettajat, koulukuraattori, lääkärit tai muut läheiset voivat auttaa arvioinnissa.

Miksi tämä on tärkeää?

Jos sinulla on vaikeuksia koulussa tai kotona, et tunne oloasi turvalliseksi tai tarvitset apua jossain asiassa. Silloin palvelutarpeen arviointi voi auttaa sinua tai perhettäsi.

- Varmistamme, että saat tarvitsemasi avun.
- Voimme löytää sinulle sopivia tukimuotoja.
- Autamme perhettäsi, jotta arki sujuu paremmin.

