

Opinnäytetyö AMK

Sosionomi

2018

Tommi Aaltonen & Elina Vepsäläinen

SOSIONOMINA LASTENSUOJELUSSA

– Sosionomin roolien kehittämistarpeet Raison
perhepalveluissa

Tommi Aaltonen & Elina Vepsäläinen

SOSIONOMINA LASTENSUOJELUSSA

Sosionomin roolien kehittämistarpeet Raision perhepalveluissa

Kehittämistyömme tehtävänä oli verrata ja kuvata sosionomin (AMK) eri rooleja, osaamista ja osaamistarpeita Raision kaupungin perhepalveluissa ja sen vertailukunnissa. Selvitimme haastattelujen avulla vastaavaa työtä tekevien ihmisten kokemuksia omasta työnkuvasta, osaamisesta sekä osaamistarpeista. Käsiteltäviä rooleja olivat perhevalmentaja/perheohjaaja, palveluohjaaja sekä arviointitiimiin osallistuva ohjaaja.

Tavoitteenamme oli mahdollistaa käsiteltävien roolien työnkuvien sekä osaamisen kehittäminen. Tavoitteen saavuttamiseksi hankimme materiaalia erilaisten tutkimuksellisten menetelmien avulla. Pääsimme tavoitteeseen kokoamalla hankkimastamme materiaalista ”Sosionomina perhepalveluissa”-kansion. Kokosimme kansion kolmen eri roolin työnkuvia, osaamista sekä osaamistarpeita käsittelevät kokonaisuudet. Ammatillaiset voivat hyödyntää hankittua tietoa tulevaisuudessa perhepalveluissa työn kehittämisessä sekä mahdollisesti myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä.

Kehittämistyön tekemisessä käytimme erilaisia tutkimuksellisia menetelmiä apunamme. Dialogiset kehittämiskeskustelut olivat puolistrukturoituja yksilöhaastatteluita, jotka tallensimme äänitteille. Kyselyn sijaan valitsimme haastattelua muistuttavan keskustelun sen joustavuuden ja dialogisuuden vuoksi. Vertailukuntiin teimme dialogisen kehittämiskeskustelun sijaan puhelinhaastattelut. Puhelinhaastatteluista teimme myös äänitteet. Puhelinhaastattelut mahdollistivat pitkän matkan päässä työskentelevien sosionomien osallistumisen kehittämistyöhömme sekä vertailumateriaalin kokoamisen aikataulullisesti. Nauhoitimme käymämme puhelinkeskustelut, joten nämä äänitteet toimivat kehittämismenetelmänä kehittämistyömme tekemisessä. Teimme tueksi myös muistiinpanoja kaikista haastatteluista.

Saamamme haastatteluvastaukset pohjautuvat haastateltavien ohjaajien subjektiivisiin kokemuksiin työstään. Havaitimme useita asioita, jotka toistuivat samaa toimenkuvaa tekevillä kunnasta riippumatta, joten ne luovat pohjaa sille, ettei kyseessä ole ainoastaan yksittäisen ohjaajan kokemus tai mielipide. Laajempi otanta samaa toimenkuvaa tekevistä ohjaajista samoissa kunnissa olisi tuonut entistä laajemman kuvan vastausten samankaltaisuudesta tai eroista, mutta eri roolien haastatteluiden pohjalta samoista kunnista saimme riittävän uskottavan kuvan vastausten luotavuudesta.

ASIASANAT:

Sosionomi, lastensuojelu, roolien kehittäminen .

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2018 | 49 pages, 26 pages in appendices

Tommi Aaltonen & Elina Vepsäläinen

AS A BACHELOR OF SOCIAL SERVICES IN CHILD WELFARE

Developing targets of a bachelor of Social Services roles in Raisio city family services

Our mission was to compare and describe different roles, capabilities and needs of a bachelor of Social Services in Raisio City family services and communities. We were investigating with these interviews how people working in similar field of business experience their work role, know-how and need of learning. The Roles were family coach/tutor, service tutor, and the person who reviews the reports.

Our goal was to enable developing the roles and fields of the work. To reach this goal we were collecting material of different investigational procedures. We managed to reach our goal by collecting a folder of material about a bachelor of Social Services in family services. We were collecting in folders three different roles of work, capabilities and need how's. Professionals can use the collected information in future work of family services, developing work and possibly to teach new starting employees.

In collecting this material of developing the work we used different type of investigative procedures. The dialogue negotiations of developing were halfstructured. Individual interviews which we recorded. Instead of filling inquiry we chose conversational interview because of its flexibility and chance of having dialogue. To the communes in comparing role we made interviews by telephone instead of dialogue. We also recorded these phone interviews. The interviews made by phone enabled also the people of this same area of work to take part to developing with us even from further distance and to collect the material in set up time schedule. Because we recorded the conversations, the material works as method of developing our work. We also made written memos to secure our process.

The answers we received of these inquiries are based on subjective experiences of people in their work. We took notice of several frequent subjects of people in the same field of work no matter which commune they worked in. These notes make the base on thought that it's not only one persons opinion or experience. If we had take larger group of tutors of same field of work to interview we would have receive more wide picture of similarities or differences but because we interviewed different roles from the same communities we believe we had secure and trustworthy picture of the answers.

KEYWORDS:

Bachelor of Social Services, child welfare, developing the roles

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	8
2.1 Kehittämistehtävän ajankohtaisuus ja tarve	8
2.2 Kehittämistyön tavoite	9
3 LASTENSUOJELUKENTÄN MUUTOS	12
3.1 Lastensuojelukentän kehittäminen	12
3.2 Lastensuojelun systeminen toimintamalli	15
3.3 Osaamisen ulottuvuudet lastensuojelutyössä	17
4 KEHITTÄMISTYÖN KESKEISET ROOLIT	20
4.1 Palveluohjaajana lastensuojelussa	20
4.2 Perheohjaajana lastensuojelussa	21
4.3 Arviointitiimin ohjaajana lastensuojelussa	22
5 KEHITTÄMISTYÖN JA MENETELMIEN KUVAUS	24
5.1 Kehittämistyön määrittely	24
5.2 Kehittämismenetelmät	25
6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	28
6.1 Prosessin eteneminen	28
6.2 Haastatteluiden toteuttaminen	33
7 KEHITTÄMISTYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI	35
7.1 Haastateltujen roolien yhtäläisyydet ja erot	35
7.2 Haastateltujen roolien osaamisen kehittäminen	37
7.3 Toimeksiantajan arvio	39
8 POHDINTA	41
8.1 Oma roolimme kehittämisprosessissa	41
8.2 Sosionomin kompetenssit ja ammatillinen kasvu	42
LÄHTEET	47

LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. Sosionomina perhepalveluissa -kansio

TAULUKOT

Taulukko 1. Kehittämistyön aikataulusuunnitelma

30

1 JOHDANTO

Kehittämistyömme tehtävänä oli verrata ja kuvata sosionomin (AMK) eri roolien työnkuvia, osaamista ja osaamistarpeita Raision kaupungin perhepalveluissa sekä vertailukunnissa. Tavoitteenamme oli näin selvittää roolien kehittämistarpeita sekä mahdollistaa työnkuvien ja osaamisen kehittämisen Raision perhepalveluissa. Selvitimme dialogisten kehittämiskeskusteluiden sekä puhelinhaastatteluiden avulla vastaavaa työtä tekevien sosionomien kokemuksia omasta toimenkuvasta, osaamisesta ja osaamistarpeista. Käsiteltäviä rooleja olivat perhevalmentaja/perheohjaaja, palveluohjaaja sekä arviointitiimin ohjaaja. Keräämästämme materiaalista koostimme ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansion, jonka tarkoituksena on toimia työnkuvien sekä osaamisen kehittämisen apuvälineen. Käsiteltävät roolit valikoituivat tarkastelumme kohteeksi toimeksiantajan tarpeesta ja omasta mielenkiinnostamme kyseisiä työtehtäviä kohtaan.

Sosiaalialan henkilöstön on uutisoinneissa sekä alan tutkimuksissa kuvattu väsyvän ja kuormittuvan työssään erilaisista tekijöistä, kuten työmäärästä. Työn paremman organisoinnin sekä oman osaamisen kehittämisen voidaan ajatella vaikuttavan tähän ilmiöön kohentavasti. Siksi Lontoon Hackneyssa vuonna 2007 kehitetty systeemisen lastensuojelun toimintamalli on tervetullut myös suomalaiseen lastensuojelukenttään. Jotta moniammatillinen toimintamalli saadaan toimimaan jouhevasti, tarvitaan tuoretta tietoa työntekijöiden ajatuksista omasta osaamisestaan suhteessa työnkuvaansa. Kehittämistyömme antaa tietoa sosionomien subjektiivisista kokemuksista omista työnkuvistaan, osaamisestaan ja osaamistarpeistaan lastensuojelutyössä.

Raisio on erityisen mielenkiintoinen kohde kunta kehittämistyöllemme, sillä se on noussut pioneerikunnan asemaan Varsinais-Suomessa lastensuojelun saralla ottamalla osaa erilaisiin hankkeisiin ja projekteihin innovatiivisella tavalla. Raisio on tällä hetkellä mukana pilotoimassa systeemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöönottoa. Raisiossa työyhteisö on kiinnostunut kehittämään osaamistaan kokonaisvaltaisesti. Lisäksi oma kiinnostuksemme sosionomin (AMK) erilaisia rooleja kohtaan lastensuojelussa toimii keskeisenä innoittajana ja motivoijana kehittämistyön tekemisessä.

Suhtaudumme kriittisesti aiempaan teoriaan käsittelemistämme rooleista suhteessa siihen, mitä haastateltavat tuottavat haastatteluiden pohjalta omista rooleistaan. Reflektoimme haastateltavien kokemuksia ja näkemyksiä työstään suhteessa olemassa olevaan tietoon käsiteltävistä rooleista.

Kuvaamme tässä raportissa ensin kehittämistyömme lähtökohtia ja tavoitetta. Tuomme esiin kehittämistehtävän ajankohtaisuutta samalla perustellen työn tarvetta sosiaalialalle. Kolmannessa pääluvussa käsittelemme lastensuojelukentän muutosta teoreettisesti. Neljännessä pääluvussa erittelemme käsiteltäviä kolmea roolia.

Viides pääluku käsittelee kehittämistyön prosessia. Siinä määrittelemme kehittämistyön, perustelemme aiheen rajausta ja esittelemme käyttämiämme kehittämismenetelmiä. Käytännön toteutusta kuvaamme kuudennessa pääluvussa, joka sisältää kerronnan prosessin etenemisestä sekä haastatteluiden tekemisestä. Tämän jälkeen pääluvussa seitsemän raportoimme kehittämistyön tuloksista, eli haastatteluista syntyneistä johtopäätöksistä. Kahdeksas pääluku on pohdinta, mikä sisältää reflektiivistä analyysia omasta roolistamme kehittämistyössä sekä sosionomin kompetenssien läpikäyntiä.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

2.1 Kehittämistehtävän ajankohtaisuus ja tarve

Yhteiskunnallisesti perheiden palveluihin sekä lastensuojelun toimivuuteen ja parantamiseen panostetaan parhaillaan. Juha Sipilän hallituksen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (jatkossa kutsumme muutosohjelmaa lyhennettynä LAPE-muutosohjelma) yhtenä keskeisenä tavoitteena on lastensuojelun uudistaminen laajasti ihmissuh-teita vahvistavaksi ja niiden jatkuvuutta turvaavaksi uudistaen ammattilaisten koulutus-sisältöjä sekä työvälaineitä muutosohjelmaa tukeviksi. Palveluiden johtamisen ja ammat-tilaisten osaamisen uudistaminen ovat muutosohjelman merkittäviä tavoitteita. Lasten-suojelutyössä korostuvat monitoimijainen yhteistyö ja ammattilaisten perheterapeuttinen osaaminen. (STM 2017a.) Palveluista pyritään muokkaamaan kustannustehokkaalla ta-valla enemmän lapsi- ja perhelähtoisemmät, vaikuttavammat sekä yksilöllisemmän ja joustavamman tuen mahdollistavat (Lahtinen ym. 2017). Muutostyön onnistunutta toteut-tamista varten tarvitaan tietoa siitä, minkälaisia osaamistarpeita ammattilaiset itse mää-rittävät tulevaisuudessa työn tekemisen kannalta merkittäviksi. Tästä syystä kehittämis-työmme oli hyvinkin ajankohtainen tarjoamaan reaaliaikaista tietoa perheiden parissa työskentelevien ohjaajien työnkuvista, haasteista sekä tulevaisuudessa tarvitsemistaan osaamisen eri alueista.

LAPE-muutosohjelmassa lastensuojelua kehitetään viidellä eri osa-alueella. Näitä ovat lastensuojelun systeeminen toimintamalli, lastensuojelun perhetyö ja perhekuntoutus, lastensuojelun laitoshoido, lastensuojelun perhehoito sekä sijaishuollon ohjauksen ja val-vonnan malli. Viiden osa-alueen rinnalla kehitetään tutkimukseen perustuvaa koko val-takunnan tasolla tapahtuvaa kehittämistyötä. Lastensuojelun kehittämistyössä ollaan jat-kuvassa yhteistyössä LAPE- kehittämissosioiden sekä maakunnissa toteutettavien hank-keiden kanssa. (THL 2018a.)

Panostusta lastensuojelun eri osa-alueisiin kaivataan paitsi asiakkaiden hyvinvoinnin, myös työn kuormittavuuden näkökulmasta. Sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut ylisosiaalineuvos Aulikki Kananojalle selvitystyön, jonka tarkoituksena on etsiä keinoja lastensuojelutyön kuormittavuuden vähentämiselle. Työ tehdään osana LAPE-muutos-ohjelmaa, ja ehdotettavien ratkaisujen tulee kulkea rinnan tulevan maakuntaudistuksen kanssa. Muutosohjelmassa tehtävän työn arvioidaan vaikuttavan lastensuojelun

kuormittavuuden vähenemiseen vuoteen 2020 mennessä. Selvitystyön tulee valmistua vuoden 2018 aikana. (STM 2017b.) Kananoja luovutti maaliskuussa 2018 selvitystyön väliarvion perhe- ja peruspalveluministeri Annika Saarikolle, jossa hän erittelee erilaisia nopeasti vaikuttavia ratkaisuja työn kuormittavuuden vähentämiseksi. Kananojan mukaan varhaisen tuen palveluita tulisi tehostaa esimerkiksi lisäämällä perhetyötä ja kotipalvelua. (THL 2018b.) Kehittämistyössämme toimme esiin perhetyötä tekevien ohjaajien osaamista sekä sen kehittämistä, jotta työ olisi laadukkaampaa ja asiakkaita tehokkaammin palvelevaa.

Väliarviossa Kananoja esitteli tiimipohjaisen työskentelyn kuormittavuutta vähentävää vaikutusta, ja viittasi systeemiseen toimintamalliin sekä sen kehittämiseen suomalaisen ympäristöön (STM 2018, 17-18). Systeeminen lastensuojelumalli toimi yhtenä näkökulmana ja osana viitekehystämme kehittämistyön tekemisessä. Toimeksiantajamme, Raison perhepalvelut ovat mukana pilotoimassa systeemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöönottoa.

Toimeksiantajamme kiinnostus henkilöstönsä osaamisen kehittämisestä tuli esiin tapaamistemme aikana. Työskentelyn ympäristö vaikuttaa merkityksellisesti oppimisen suuntauksiin ja jo opitun tiedon siirtymiseen organisaatiossa (Lammintakanen & Rissanen 2015, 251), joten työnkuvien tarkastelu ympäristön ja verkostojen kuvauksineen on tarpeellista. Työnkuvat ja osaaminen ovat mielestämme kiinnostavat kehittämisen kohteet kaikenlaisissa organisaatioissa, milloin tahansa.

2.2 Kehittämistyön tavoite

Kehittämistyöllä tarkoitetaan tavoitteellista ja tuloksien parantumiseen pyrkivää aktiivista toimintaa. Työn aikaulottuvuus sekä toiminnan konteksti määrittelevät työn laajuuden. (Anttila 2007, 12-13.) Kehittämistyössämme selvitimme lastensuojelun parissa työskentelevien sosionomien kokemuksia omista työnkuvistaan, osaamisestaan sekä osaamistarpeistaan. Tavoitteenamme oli mahdollistaa sosionomin kolmen eri roolin (perhevalmentaja/ohjaaja, palveluohjaaja, arviointitiimin ohjaaja) työnkuvien sekä osaamisen kehittäminen. Tavoitteen täyttymiseksi keräsimme ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansioon ohjaajien esiin tuomia kehittämistarpeita. Kehittämistyön keskiössä voi olla sekä aineellisia tai aineettomia tavoitteita, jotka voivat kohdistua esimerkiksi parempien palveluiden tai toimintatapojen kehittämiseen (Anttila 2007, 12). Tavoitteen saavuttamiseksi

hankimme materiaalia erilaisten tutkimuksellisten menetelmien avulla, kuten dialoginen kehittämiskeskustelu ja puhelinhaastattelu.

Osaaminen ja sen kehittäminen ovat organisaation kannalta keskeisiä teemoja. Osaamisen kehittäminen vahvistaa paitsi ammattitaitoa, myös työhyvinvointia sekä luo luottamusta ja jatkuvuuden tunnetta. (Lammintakanen & Rissanen 2015, 250-252.) Täten osaamisen kehittämiseen panostaminen on organisaatioille kannattavaa. Kehittämistyömme tuki Raision perhepalveluiden ohjaajien osaamisen kehittämisen lähtökohtia ja antoi suuntaviivoja sille, mihin suuntaan työnkuvia tai osaamista tulisi ohjaajien itsensä mukaan kehittää. Yksilön osaamisen kehittämisen sijaan organisaatiot ovat siirtyneet kehittämään myös ryhmien, yhteisöjen ja verkostojen osaamista (Lammintakanen & Rissanen 2015, 250-251). Systemisen lastensuojelun toimintamallin mukainen moniammatillinen työskentely kannustaa koko tiimin osaamisen kehittämiseen. Tarvitaan kuitenkin tietoa myös yksittäisten työntekijöiden osaamistarpeista, jotta kokonaisuudesta tulee tasapanoinen. Teimme kehittämistyömme vastaamaan tähän tarpeeseen.

Oma roolimme tavoitteen täyttymiseksi oli kerätä materiaalia haastattelemalla ohjaajia Raisiossa sekä vertailukuntien samaisissa rooleissa työskenteleviä ohjaajia. Tarkoituksemme oli löytää eri kunnissa työskentelevien ohjaajien työnkuvista paitsi yhtäläisyyksiä, myös eroavaisuuksia sekä hyviä, toimivia malleja monistettavaksi toimeksiantajallemme. Työnkuvien eroavaisuuksista toimeksiantajamme sai tietoa siitä, kuinka muissa kunnissa kyseiset työnkuvat on toteutettu. Vertailukuntien hyvistä ja toimivista malleista toimeksiantajamme voi miettiä, kuinka niitä voisi jatkossa mahdollisesti ottaa käyttöön heillä ja mukauttaa näitä malleja sopiviksi omassa kunnassa. Yhtäläisyydet kuvasivat sitä, kuinka työskentelytavat olivat eri kaupungeissa todettu toimiviksi ja laadukkaiksi.

Kehittämistyön tavoitteella (sosionomin eri roolien kehittämisen mahdollistaminen) halusimme vaikuttaa myös omaan ammatilliseen kehitykseen. Pääsimme tarkastelemaan jo työelämässä olevien sosionomien kokemuksia omista työnkuvistaan, osaamisistaan ja osaamistarpeista. Työskentelyssä saimme mahdollisuuden verrata omaa kasvavaa ammattitaitoamme eri työtehtävissä tarvittavaan osaamiseen, ja pohtia ammatillisen identiteettimme suuntaviivoja. Oman ammatti-identiteetin muodostuminen edellyttää mielensisäistä prosessointia. Prosessoinnin lisäksi ympäristöllä on tärkeä rooli identiteetin rakentumisessa, mutta itsetuntemus ja reflektio ovat merkityksellisessä asemassa. Myös kokemuksista oppiminen rakentaa omaa ammatillisuutta ja identiteettiä. (Mäkinen ym. 2009, 44.) Halusimme oppia kehittämisestä ja tuoda sitä osaksi ammatillista osaamistamme. Kehittämishankkeen tavoite ja sen eteen työskentely tuki myös tämänlaisen

osaamisen vahvistumista. Kehittämisoaamisesta on tullut tärkeä ja merkityksellinen osa nykyajan työelämää (Salonen ym. 2017, 10). Työelämään siirtymisen kynnyksellä tällaisen osaamisen kerryttäminen on ollut mielekästä ja toivottavaa.

3 LASTENSUOJELUKENTÄN MUUTOS

3.1 Lastensuojelukentän kehittäminen

Kurttilan ym. (2018, 10-11) mukaan usein lastensuojelu nousee julkiseen keskusteluun, kun lastensuojelutyö epäonnistuu ja lapsi joutuu kärsimään kohtuuttomasti. Keskustelu on lähes poikkeuksetta ongelmälähtöistä ja kiertyy valitettavan usein syyllisten etsimisen ympärille. Lastensuojelussa ja sen ympärillä on paljon toimijoita, jotka näkevät nykyisen järjestelmän ongelmat. Heillä on tahto kehittää lastensuojelua parempaan suuntaan. Lastensuojelua on toki kehitetty tähänkin asti. Lastensuojelulain uudistus vuonna 2007 sekä sosiaalihuoltolain kokonaisuudistus vuonna 2014 ovat tuoneet lapsen äänen paremmin kuuluviin järjestelmässä, jossa aikuinen näyttyy usein pelottavana ja vaikeasti lähestyttävänä. Tehdyt uudistukset ovat oikeansuuntaisia. Ne velvoittavat entistä varhaisempaan puuttumiseen ja suunnitelmallisempaan asiakastyöhön, kun ongelmia havaitaan. Järjestelmän muutokset mahdollistavat myös uusien toimintatapojen kehittämisen. Uusia innovatiivisia tapoja parempaan lastensuojeluun onkin jo kehitetty.

Kurttila ym. (2018, 11) jatkavat, että haasteena on saada vietyä paikallisesti kehitettyjä toimivia malleja lastensuojelun rakenteisiin. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistus vaatii osaavaa ja tiedostavaa asiakaslähtöistä palvelujohtajuutta sekä yli hallintokuntien kulkevaa yhteistyötä ja avointa keskustelua. Koulutettu ja asiantunteva henkilöstö on muutoksen avainasemassa, mutta ilman kauas katseista johtajuutta organisaatio on heikko eikä kykene uudistumaan. Suomessa kolmannen sektorin toimijoilla on aina ollut merkittävä rooli palvelujen tuottajana. Usein vapaaehtoisuuden pohjalta tehtävä työ kumpuaa tahdosta tehdä toisin. Lastensuojelussa kolmannen sektorin roolia voisi vahvistaa etenkin ennalta ehkäisevässä työssä.

Lastensuojelun Keskusliitto pitää erittäin tärkeänä, että valtio vastaa laajasti lapsi-, nuori- ja perhepalveluiden ja erityisesti lastensuojelupalveluiden uudistamisen kokonaiskoordinaatiosta. Tällä hetkellä varsinkin lastensuojelun kansallinen ohjaus on valitettavan heikkoa ja tämän asian pikainen korjaaminen on välttämätöntä. Keskusliitto painottaa, ettei ole strategisesti järkevää tehdä lastensuojeluun kokonaisuuden kannalta merkittäviä uudistuksia muuttamalla vain yhtä asia kerrallaan vaan tarvitaan kokonaisvaltaista lastensuojelun palveluiden arviointia ja uudistamista. Kansallista ohjausta tarvitaan

myös palvelurakenteiden kestävyden varmistamiseksi. (Lastensuojelun keskusliitto 2013.)

Yhteiskunta muuttuu kovaa vauhtia ja käynnissä oleva muutos merkitsee siirtymää kohti palveluyhteiskuntaa, jossa palvelut muodostavat keskeisen osan tuotantorakenteesta. Tämä yhteiskunnallinen kehitys ja muutos koskee myös julkista hallintoa ja lastensuojelua. Uudenlainen palveluajattelu muuttaa arkipäivän lastensuojelun sosiaalityötä pikkuhiljaa muun muassa sen vuoksi, että palvelun käyttäjien, asiakkaiden, asema kokee radikaalin muutoksen. Julkinen hallinto on jatkossa entistä enemmän vastuussa palvelun käyttäjille, jolloin myös lastensuojelun sosiaalityön sisällöt rakentuvat uudella tavalla. Asiakaslähtöinen ajattelutapa ja palvelujen integroituminen toisiinsa määrittävät jatkossa lastensuojelun keskeiset työsisällöt. Asiakas siirtyy tässä prosessissa sosiaalityön reunalta sen keskiöön. Suomessa 1990-luvun alkupuoliskolta lähtien puhuttu sosiaalityön asiakaskeskeisyys korvautuu nyt uudessa tilanteessa ja palvelukulttuurin painotuksilla asiakaslähtöisyydeksi. (Kurttila ym. 2018, 66-67.) Lastensuojelun Keskusliitto pitää välttämättömänä työntekijöiden riittävien toimintaedellytysten turvaamista. Keskusliitto kii-rehtii työntekijäresurssien lisäämistä, työntekijäkohtaisen asiakasmäärän määrittelyä sekä laaja-alaisen osaamisen vahvistamista ja sellaisten rakenteiden luomista, joissa erityisosaamisen käyttäminen olisi arjen toiminnassa mahdollista. (Lastensuojelun keskusliitto 2013.)

Kurttilan ym. mukaan (2018, 67-68) asiakaskeskeisyydellä tarkoitettiin aiemmin sitä, että lastensuojelutyön lähtökohtana tarkasteltiin asiakkaiden tarpeita. 2010-luvulla asiakas-keskeisen ajattelun sijaan on alettu puhua asiakaslähtöisyydestä, joka mielletään tavallisesti asiakkaiden osallistumisena palveluprosessiin. Tässä osallistumisessa asiakkailla on suuri merkitys, ja heidän tulisi olla mukana aktiivisina toimijoina palveluja uudistetta-essa. Muutos koskee myös lastensuojelun toimijoita: yksittäisistä byrokraattisista lasten-suojeluorganisaatioista siirrytään kohti useiden palveluntuottajien palvelutilaa, jossa yh-teistyöllä ja tiedonvaihdolla on keskeinen rooli. Tämä tarkoittaa sitä, että nyt palvelun pitäisi konkreettisesti tulla lastensuojelun kentälle. Se voi kuulostaa yllättävältä, koska usein ajatellaan, että lastensuojelun sosiaalityö on nimenomaan asiakkaiden palvelua. Tällainen oletus ei ole kuitenkaan itsestäänselvyys, vaan näihin päiviin asti paternalisti-set, sosiaalityön professioon palautuvat ammattikäytännöt ovat ennemminkin tukahdut-taneet palveluajattelua kuin rikastuttaneet sitä.

Kuntien toiminta- ja tehtäväympäristö muuttuu lähivuosina merkittävästi. Suunnitteilla oleva maakuntaudistus ja siihen liittyvä sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistus tulevat

toteutuessaan muuttamaan kunnan toimintakenttää ja jäsentämään kunnan toimintatapa tavalla, jota ei ole ennen Suomessa koettu. Tämä luo reunaehdoja paikallisia palvelutiloja käyttäville lastensuojelun palveluorganisaatioille ja niiden älykkäälle toimintamallille. Palvelutilassa toimivien palveluekosysteemien roolin kannalta muutos on iso, etenkin jos niiden toimintaympäristö muuttuu radikaalisti sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksen yhteydessä. Mahdollinen uusi rajapinta maakuntien ja kuntien välillä on tärkeä erityisesti vuorovaikutuksen näkökulmasta, koska jatkossa avointen systeemien mukainen uusi tapa vaikuttaa ja osallistua julkisen politiikan muotoiluun tapahtuu alhaalta ylös eikä ylhäältä alas. Muutos edellyttää uudenlaisia vuorovaikutuksen foorumeita, joita älykkään kunnan on tarjottava asukkailleen ja palveluekosysteemissä toimivien palveluorganisaatioiden asiakkailleen. Toinen älykkään palveluekosysteemin vuorovaikutteisuuden haastaja ovat yhteiskunnan uudenlaiset hallintajärjestelmät. Tällaisia ovat muun muassa digitalisoituminen, keinoäly, robotiikka, nanoteknologia, koneoppiminen ja internetiin kytketyt laitteet. Kuntaorganisaatioilla on valitettavan huono kyky sopeutua tällaisiin muutoksiin. (Kurttila ym. 2018, 88-91.)

Lastensuojelun keskusliitto korostaa erityisen haavoittuvassa asemassa olevien maahanmuuttajien tai ulkomaalaislasten huomioimista. Keskusliitto pitää tärkeänä, että kartoitettaisiin ulkomaalaisten asemaa määrittävien lakien ja lastensuojelulain liittymäkohdat ja mahdollinen yhteensovittamisen tarve. Esimerkiksi paperittomien lasten ja alaikäisten ihmiskaupan uhrien asema ja oikeus palveluihin kaipaa selkeytystä. Ilman huoltajaa maahan tulleiden lasten edustajajärjestelmää tulee selkiyttää ja vahvistaa sekä sovittaa yhteen leikkauskohdat lastensuojelun edunvalvojajärjestelmän kanssa. Lastensuojelun Keskusliitto pitää myös tärkeänä, että maahanmuuttajataustaiset perheet saavat riittävästi tietoa ymmärrettävällä tavalla sekä tukea peruspalveluista. Erityisesti tämä koskee niitä maahanmuuttajaperheitä, joissa perheenjäsenenä on vammaisen tai erityistä tukea tarvitseva lapsi. (Lastensuojelun keskusliitto 2013.)

Lastensuojelussa lapsen kuulemiselle ja mielipiteen selvittämiseksi on erityinen tarve. Esimerkiksi sijaishuollon toimenpiteissä lapsen perusoikeuksiin puututaan yhteiskunnan taholta voimakkaasti. Lapsen oikeuksien toteutuminen edellyttää lapsen kuulemista ja mielipiteen laadukasta selvittämistä. On ymmärrettävää, että lapsen mielipide ja lapsen etu voivat olla ristiriidassa keskenään. Näissä tilanteissa viranomaisen vastuulla on asioiden perustelevuus ja lapsen kuulemisen laadun kriittinenkin arviointi. Tältä osin lastensuojelussa on vielä kehitettävää. Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuuskerromus lastensuojelusta toteaa yksiselitteisesti, että lapsen kuuleminen on kaukana

lastensuojelun laatusuosituksen tasosta. Tarkastusviraston haastattelemat lastensuojelun työntekijät tapasivat sijoitettuna olevia lapsia ja nuoria vähimmillään harvemmin kuin kerran vuodessa ja enimmillään neljä kertaa vuodessa. Sijaisperheissä asuvat lapset tapasivat omaa sosiaalityöntekijäänsä vielä harvemmin kuin laitoksiin tai perhekoteihin sijoitetut lapset. Noin viidennes sijaisvanhemmista sanoi, ettei sijoitetuilla lapsilla ole ollut lainkaan mahdollisuutta tavata sosiaalityöntekijäänsä. (Kurttila ym. 2018, 101-102.)

3.2 Lastensuojelun systeminen toimintamalli

Kehittämishankkeessamme yhtenä näkökulmana toimi lastensuojelun systeminen toimintamalli, jonka juuret löytyvät Lontoosta. Mallia pilotoidaan Suomessa parhaillaan valtakunnallisesti, ja toimeksiantajamme, Raison perhepalvelut, on yksi pilottikaupungeista. Vuonna 2007 Hackneyssä päätettiin aloittaa kokeilu, jossa systemistä ajattelua sovellettiin lastensuojelutyössä. Kehitettiin malli, jossa organisaatorakenne paransi ihmissuhdeperustaisen työn mahdollisuuksia hyödyntäen perheterapian oppeja. (Fagerström 2016, 6.) Keskiössä oli työntekijöiden kyky ylläpitää yhteistyösuhdetta asiakasperheisiinsä keskittymättä perheen jäsenten ominaisuuksiin, vaan yksilöiden väliseen vuorovaikutukseen. Tarkoituksena ei ollut selvittää yksittäisiä ongelmia, vaan paneutua kokonaisuudessaan siihen systemiin, jossa lapsi elää (Fagerström 2016, 6; Lahtinen ym. 2017, 16, 20, 23). Systemisen toimintamallin lapsilähtöinen näkökulma toimii kaiken lastensuojelutyön perustana. "Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun" (Lastensuojelulaki 417/2007). Lapsen edun huomioimista ajavat myös muut kansainväliset ja kansalliset sopimukset, kuten Suomen perustuslaki, Euroopan ihmisoikeussopimus ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus. (THL 2016.)

Hackneyn-mallista johdettiin lastensuojelun systeminen toimintamalli, jonka keskeisiä periaatteita systemisyyden rinnalla ovat perheterapeutin työskentely, suhdeperustaisuus, lapsilähtöisyys, asiakkaiden osallisuus ja kohtaaminen, yhteensovittava johtaminen ja mallia tukevat organisaatorakenteet (Lahtinen ym. 2017, 16-18). Lähtökohtana systemiselle työskentelylle on tukea vanhemmuutta sekä lasten elämistä turvallisesti perheidensä luona omassa kodissa ilman yhteiskunnan merkittävää puuttumista perheen asioihin (Fagerström 2016, 19; Lahtinen ym. 2017, 28). Ideologian muutos onkin yksi systemisen toimintamallin vahvuuksista; ongelmakeskeisestä ajattelutavasta

pyritään siirtymään kohti vahvuuksien ja voimavarojen havaitsemista ja tukemista kaikkien perheenjäsenten kanssa (Lahtinen ym. 2017, 28).

Hackneyssa huomattiin, kuinka yksiköiden tiivis työskentely pienissä tiimeissä paransi asiakastyön onnistumista (Lahtinen ym. 2017, 16). Systemisen toimintamallin onnistumiseksi on siis tärkeää koko organisaation tasolla keskittää resursseja mahdollistamaan systeminen tiimityöskentely. Työ tapahtuu 6-8 hengen tiimissä, johon kuuluu konsultoiva sosiaalityöntekijä, lapsen sosiaalityöntekijä, vanhemman työntekijä, perheterapeutti ja koordinaattori, sekä mahdollisesti sosiaaliohjaaja tai/ja perheohjaaja. (Lahtinen ym. 2017, 18, 21.) Sujuvalla työnjaolla parannetaan palveluiden tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta samalla tavoitellen asiakkaan hyvinvoinnin vahvistamista. Töiden ja työnjaon paremmalla organisoinnilla tuetaan koko työyhteisön jaksamista, mikä osaltaan edelleen vahvistaa työn vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. (Mäkinen ym. 2009, 85.) Moniammatillinen työskentely mahdollistaa myös useamman ammattilaisen näkökulman kyseisen asiakasperheen tilanteesta. Samalla vastuun perheen tilanteesta on koko tiimin yhteinen. (Lahtinen ym. 2017, 18.) Kun työtä tehdään yhdessä muiden ammattilaisten kanssa, tehtävä- ja vastuunjako määrittävät asiakasprosessi sekä palveluiden vaikuttavuus. Jokaisen ammattilaisen suurena vastuuna on tuntea oma ammattitaitonsa, osaamisalueensa sekä niiden rajallisuus. (Mäkinen ym. 2009, 77.) Kehittämistyömme tarkoituksena oli tarkastella ohjaajien työnkuvia, osaamista sekä osaamisen kehittämisen tarpeita, mikä tukee systemisen lastensuojelun toimintamallin mukaista työskentelyä selvittämällä eri ammattilaisten osaamisen rajoja.

Jotta systeminen toimintamalli onnistuu, tarvitaan rakenteita, jotka mahdollistavat tiimin jäsenten kiireettömän ajan asiakasperheisiin tutustumiseen sekä paikan luottamuksellisille keskusteluille (Fagerström 2016, 21). Koko tiimi pysyy aktiivisesti tiedotettuina perheen tilanteesta viikoittaisten tiimikokousten ansiosta (Lahtinen ym. 2017, 23).

Työskentelyssä oleellista on runsas reflektio, eriytyneet roolit sekä yhteinen, määrätietoinen halu osaamisen kehittämiseen. Systemisen toimintamallin on odotettu lisäävän varsinkin sosiaalityöntekijöiden resilienssiä takaamalla heidän rinnalleen kokonaisen tiimin. Tiimityöskentelyssä jokaisella työntekijällä on selkeä, ammatillinen oma rooli, jonka rinnalla kulkee halu yhteisöllisen osaamisen aktiiviseen kehittämiseen. (Lahtinen ym. 2017, 18, 20-21.) Jatkuva uutisointi lastensuojelun työntekijöiden kuormittumisesta tukee ajatusta siitä, että lastensuojelun työkenttä kaipaa muutosta ja työssä jaksamista tulee tukea myös rakenteellisin keinoin.

Lastensuojelun systeeminen toimintamalli liittyi myös kehittämistyöhömme, sillä Raision perhepalvelut ovat mukana systeemisen toimintamallin pilotoinnissa. Jotta lastensuojelun muutos olisi mahdollista, olisi toimintakulttuurin muututtava kokonaisvaltaisesti. Lastensuojelun henkilöstön tulisi tuntea oma osaamisensa, sekä varmistaa tarvittavan lisäkoulutuksen saanti. Systeemisen toimintamallin haltuunotto tarvitsee koulutusta ja ohjausta, jolla taataan henkilökunnalle keskeisten periaatteiden omaksuminen. Myös esimiehille tulisi järjestää systeemisen johtajuuden koulutusta, jolloin systeemisen toimintatavan olisi helpompaa levitä koko organisaation tasolla. Organisaation tulisi olla sitoutunutta systeemiseen lastensuojelutyöhön, jolloin myös taloudellinen satsaus on tärkeää. Myös asiakkailta kerätyn palautteen arvioiminen ja hyödyntäminen olisi keskeistä, jotta asiakkaat kokisivat olevansa osa systeemiä ja palveluita päästäisiin kehittämään asiakaslähtöisemmiksi. (Lahtinen ym. 2017, 24, 31.)

3.3 Osaamisen ulottuvuudet lastensuojelutyössä

Kurttilan ym. (2018, 9-10) mukaan onnistunut ja vaikuttava lastensuojelu edellyttää vahvaa ammattitaitoa ja osaamista niin sosiaalityöntekijöiltä kuin muilta lasten kanssa työskenteleviltä ihmisiltä tilanteissa, joissa lapsen kehitys on vaarantunut esimerkiksi vanhempien päihteidenkäytön tai mielenterveysongelmien vuoksi. Lastensuojelun työntekijöiden ammattitaitoa tulee olla valmiutta kehittää, kun jatkuvasti muuttuva työkenttä sitä vaatii. Läsnäolon ja vuorovaikutuksen lisäksi osaamisen monimutkaisemmat ulottuvuudet kaipaavat tarkempaa tarkastelua.

Kompetenssi on osaamisen lähikäsite, joka merkitsee kykyjä, valmiuksia sekä taitoja suorittaa osoitetut tehtävät ja vastata ympäristön asettamiin odotuksiin. Kompetenssi voidaan jakaa meta- ja organisaatiospesifisiin kompetensseihin. Meta-kompetenssien kuvaamia taitoja hyödynnetään yli työ- ja tehtävärajojen, ja niitä voi rinnastaa "hiljaiseen tietoon". (Kiviniemi 2001, 17.) Organisaatiospesifiset kompetenssit ovat nimensä mukaisesti sidoksissa tiettyyn organisaatioon, jonne yksilön taidot sopivat. (Mäkinen ym. 2009, 17-18.) Lastensuojelun eri työtehtävissä molempien kompetenssien taidot ovat merkittäviä työn tekemisen kannalta. Lisäksi työntekijän yksilölliset ominaisuudet ovat tärkeitä, sillä työtä tehdään omalla persoonalla. On kuitenkin oleellista pystyä hyödyntämään omaa persoonallisuutta vuorovaikutuksessa niin, että se johtaa asiakkaan kokemukseen voimaantumisen (Ekström ym. 2008, 79). Yksilön kompetenssiksi kutsutaan juuri muodollisen, eli esimerkiksi koulutusvuosien, ja todellisen kompetenssin, eli

osaamisen kokonaisuuden (sisältäen yksilön historian, asenteet, arvot, sitoutumisen) muodostamaa kokonaisuutta. (Mäkinen ym. 2009, 19-20.)

”Kompetenssien määrittelyn keskeinen lähtökohta on sosiaalialan toimintaympäristön tulevaisuuden osaamistarpeet” (Viinamäki 2010, 10). Kehittämistyömme keskiössä on sosionomin uudet roolit lastensuojelussa ja niissä tarvittavat kompetenssit. Viinamäen mukaan osaaminen on käsitteenä haastava ja sen lisäksi käytetään käsitteitä kuten; kompetenssi, kvalifikaatio, pätevyys, tiedot ja taidot. Osaaminen on lähtökohtaisesti käsitteenä laajempi kuin esimerkiksi taidot. Osaamisella tarkoitetaan yksilön tiettyä valmiutta, joka voi ajankohtaistua eri tilanteissa. Osaamisen käsitteessä yhdistyy koulutuksen ja työelämän näkökulma. Yksilön käytettävissä oleva osaaminen riippuu sekä koulutuksen kautta saavutetusta osaamisesta, että työelämän osaamisvaatimuksista. (Viinamäki 2010, 10.) Kehittämistyömme toimeksiantajalla Rasion perhepalveluissa halutaan panostaa nimenomaan henkilöstön osaamiseen ja eri rooleissa tarvittaviin erityisiin kompetensseihin. Osaamista kehitetään monin eri tavoin ja kehittämisessä pyritään innovatiivisuuteen. Haastatteleamalla vertailukuntien perhepalveluiden sosionomeja heidän kokemuksistaan omista työnkuvistaan sekä osaamisalueista, hankimme Rasion perhepalveluille vertailumateriaalia, jolla mahdollistetaan ohjaajien osaamisen kehittämistyö.

Viinamäen (2010, 11) mukaan osaamisesta voidaan myös puhua sekä ammatillisten tietojen että hyvinkin käytännöllisten taitojen yhteydessä. Erilaisilla yksilön sosiaalisilla valmiuksilla ja esimerkiksi oppimisvalmiuksilla on siis keskeinen merkitys. Sosiaalialan osaamisessa on osittain kyse yleisistä työelämässä tarvittavista valmiuksista, kuten projektityön taidoista, kielitaidosta, oppimisvalmiuksista jne. Toisaalta sosiaalialalla tarvitaan myös erityisosaamista. Sosiaalialan erityisosaaminen määrittyy asiakasryhmäkohtaisesti, jolloin voidaan puhua esimerkiksi varhaiskasvatuksen, lastensuojelun, päihde-työn, seniori- ja vanhustyön, kriminaalityön ja mielenterveystyön erityisosaamisesta. Erityisosaaminen voi määrittyä työorientaation mukaan, mikä voi tarkoittaa esimerkiksi luovaan ja toiminnalliseen orientaatioon liittyvää erityisosaamista. Erityisosaaminen voi tarkoittaa myös yksittäisten työmenetelmien hallitsemista.

Koulutuksen kautta yksilö saavuttaa ominaisuuksia, joiden myötä hän on sopiva tekemään tiettyä työtä. Tätä prosessimaista elementtiä kutsutaan kvalifikaatioksi, joka eroaa kompetenssin käsitteestä asettamalla keskiöön työntekijän sijasta itse työn. (Mäkinen ym. 2009, 18, 22.) Kvalifikaatioita voidaan jaotella eri tavoin, kuten esimerkiksi kolmeen seuraavaan osa-alueeseen: tuotannolliset, normatiiviset sekä kehittävät kvalifikaatiot. Tuotannolliset kvalifikaatiot ovat työn välittömässä tekemisessä tarpeellisia ammatillisia

tietoja ja taitoja. Normatiiviset kvalifikaatiot ovat työntekijän henkilökohtaisia ja persoonallisia ominaisuuksia, joita työhön tarvitaan. Niitä voivat olla esimerkiksi joustavuuden taito, mukautuminen työyhteisöön, sitoutuminen työaikoihin sekä motivoituminen stressaavaankin työhön. Kehittävät kvalifikaatiot liittyvät työrutiinista poikkeavaan innovatiiviseen toimintaan, jossa työn kehittäminen on keskiössä. (Hanhinen 2010, 79-81.) Työnkuvia selvittäessämme eri kvalifikaatiot olivat puheen keskiössä. Erityisesti innovatiiviset ja kehittävät kvalifikaatiot olivat mielenkiintomme kohteena, koska ne tuovat erityisosaimista ja kehittävät roolien osaamisalueita edelleen.

4 KEHITTÄMISTYÖN KESKEISET ROOLIT

4.1 Palveluohjaajana lastensuojelussa

Sosionomin tulee tuntee asiakkaan hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevat palvelujärjestelmät sekä niihin liittyvät lainsäädännöt, samalla hahmottaen palveluiden muutokset sekä kehitystarpeet (Mäkinen ym. 2009, 67). Palveluohjaajana työskentely edellyttää sosiaali- tai terveydenhoitoalan peruskoulutusta. Työssä menestyminen vaatii lisäksi kokemusta palveluohjauksen pääasiakasryhmästä. (Suomen Palveluohjausyhdistys 2017.) Kehittämistyössä käsittelemme perhepalveluissa työskentelevän sosionomin työnkuvaa, osaamista ja osaamistarpeita. Palveluohjaaja työskentelee kokonaisvaltaisesti pyrkien tarkastelemaan asioita asiakkaansa silmin (Suomen Palveluohjausyhdistys 2017).

Palveluohjaaja ja asiakas pohtivat yhdessä tavoitteita sekä niiden toteutumiseen tarvittavia palveluita (Suomen Palveluohjausyhdistys 2017). Tässä yhteistyössä korostuu asiakaslähtöisyys, mikä on yksi sosiaalialan keskeisimmistä periaatteista. Suomen Palveluohjausyhdistyksen (2017) mukaan palveluohjaajan tehtävä ei ole järjestellä asiakkaan asioita, vaan eteneminen tapahtuu tasa-arvoisesti asiakkaan toiveita kunnioittaen. Asiakaslähtöisyys on eettisesti korkeatasoisen sosiaalityön tae (Raunio 2009, 103), mikä on kirjattu myös lakiin. Sosiaalihuoltolain 1. pykälässä eritellään, kuinka lain yhtenä tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta sekä asiakaskeskeisyyttä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Myös ohjattavan rooli on aktiivinen, kun ohjaaja ja asiakas miettivät yhdessä ongelmaa sekä ratkaisuvaihtoehtoja. Toisinaan asiakkaalla voi olla spesifi kysymys liittyen elämäntilanteeseensa, johon hän kaipaa vastausta. Kun työntekijä kykenee heti vastaamaan asiakkaan esittämiin kysymyksiin, puhutaan neuvonnasta. Tällöin jää asiakkaan päätettäväksi, miten saatua tietoa hyödynnetään. Tässä asiakkaan rooli on passiivisempi kuin ohjauksessa, jossa ratkaisuvaihtoehtoja mietitään yhdessä vuorovaikutteisesti. (Mäkinen ym. 2009, 125.)

Palveluohjaaja tarvitsee resursseja ja aikaa tutustua asiakkaaseen sekä hänen elämänsä. Kun tavoitteiden saavuttamista tukevat palvelut on otettu käyttöön ja asiakas on kyvykäs toimimaan itsenäisesti, on palveluohjaaja tarpeeton. Tähän pisteeseen pääsy edellyttää palveluohjaajalta kuitenkin monenlaista ammattitaitoa, kuten luovaa

ongelmanratkaisukykyä, neuvottelutaitoja sekä itsenäistä työskentelyotetta. (Suomen Palveluohjausyhdistys 2017.)

4.2 Perheohjaajana lastensuojelussa

Perheohjaajan työ on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Tarkoituksena on perheen voimavarojen vahvistaminen ja vuorovaikutuksen parantaminen. (THL 2017.) Perhetyön keskiössä ovat lapset ja vanhemmat, eli ne konkreettiset toimijat, jotka yhdessä muodostavat perheen, ja täten myös perhetyön kohteen. Arvo- ja normikäsitteet perheistä ja perhe-elämästä vaikuttavat perhetyön tekemiseen ideologisella tasolla. (Myllärniemi 2007, 6.) Perheohjaajan työn tekemistä määrittävät vahvasti siis paitsi koulutus ja ammattitaito, myös arvot ja asenteet perhekäsitettä kohtaan. Ration perhepalveluissa työskennellään perheohjaaja-nimikkeen sijaan perhevalmentajina. Toimenkuvien sisällöt ovat kuitenkin hyvin yhteneväiset, eli kyse on roolien suhteen eri nimistä.

Sosiaalihuoltolain 18. pykälä käsittelee perhetyötä. Siinä perhetyö määritellään asiakkaan, hänen perheensä tai hänen hoidostaan vastaavan henkilön tukemis- ja ohjaustyöksi vuorovaikutuksen ja voimavarojen vahvistamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, mutta lastensuojelun asiakkaat ovat myös oikeutettuja saamaan joko sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tai lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä (THL 2015). Lastensuojelulain 36. pykälä erittelee, kuinka lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle on tarpeen vaatiessa järjestettävä lastensuojelun avohuollon tukitoimia. Tehostettu perhetyö kuuluu näihin tukitoimiin. (Lastensuojelulaki 1302/2014.)

Perhetyössä käytetään erilaisia menetelmiä, jotka määräytyvät asiakkaan tarpeesta ja perhetilanteesta (THL 2017). Työtä perheiden parissa tehdään paljon toiminnallisuuden kautta (Mäkinen 2009, 86). Tärkein menetelmä on kuitenkin keskustelu, jossa korostuu dialoginen kohtaaminen asiakkaan kanssa sekä ratkaisukeskeinen työote. (THL 2017.) Perhetyössä käytettävät menetelmät ovat monipuolistuneet (Myllärniemi 2007, 38), mikä takaa perhetyön ammattilaisille paremmat mahdollisuudet perheen pulmien selvittämiseen.

Työ tapahtuu yleensä arjen toiminnassa perhettä tukien esimerkiksi elämänhallinnan, kasvatuksen tai voimavarojen vahvistamisen parissa. Sosiaaliohjauksen ja perhetyön keinoin voidaan estää lastensuojelutarpeen kehittymistä sijaishuollon tarpeeseen.

(Mäkinen 2009, 86-87.) Lastensuojelun perhetyötä tehdään ratkaisukeskeisellä työotteella. Perheohjaaja on kiinnostunut näkyvästä vuorovaikutuksesta, perheen elämästä konkreettisella tasolla. Perhetyön tavoitteena on päästä käsiksi vuorovaikutuksen tai perhe-elämän haasteisiin, jotka johtuvat esim. jonkun perheenjäsenen päihde- tai mielenterveysongelmista. Tarkoituksena on tukea perheen jäsenten elämänhallinnan tunnetta, ja asettamalla pieniä tavoitteita perhe kykenee kulkemaan kohti parempaa vuorovaikutusta ja perhe-elämää. (Myllärniemi 2007, 39.)

4.3 Arviointitiimin ohjaajana lastensuojelussa

Kun perheen tai lapsen mahdollinen tarve lastensuojelusta on noussut esiin, ottaa sosiaalityöntekijä, tai vaihtoehtoisesti joku muu työntekijä, välittömästi sosiaalihoitolain mukaisen lapsen palvelutarpeen arvioinnin tehtäväkseen. Samalla arvioidaan lastensuojelun tarvetta. Virallisen päätöksen lastensuojelun tukitoimien ja palveluiden tarpeesta tekee sosiaalityöntekijä. Päätös tehdään arvioiden lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsesta tarpeellisesti. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Sosionomi voi olla osana moniammatillista tiimiä, joka arvioi asiakasperheen tilannetta, ja kokoaa yhdessä perheen kanssa asiakaskohtaisen suunnitelman (Mäkinen ym. 2009, 87). Tiimi ottaa kantaa arvioinnin kohteena oleviin seikkoihin, kuten vanhemman tai kasvatuksesta vastaavan henkilön mahdollisuuksia huolehtia lapsen riittävästä hoidosta ja huolenpidosta, perheen omiin voimavaroihin ja tukiverkostoihin sekä mahdollisiin muihin viranomaistahoihin, joiden avulla perheen on mahdollista selvittää tilanteesta. Alkuarvioinnin tarkoituksena on siis lisätä tietoa lapsen ja perheen tilanteesta, sekä mahdollisesti muodostaa lähtökohta perheen kanssa työskentelemiselle. (Hietamäki 2015, 50-51.) Arviointia tehtäessä on hyvä ottaa huomioon, kuinka hyvä selvitystyö ja arviointi pitävät sisällään tilannetta kuvaavan tiedon tuottamista yhdessä lapsen, vanhempien tai muiden perheeseen liittyvien tahojen kanssa (Kivelä 2016, 35).

Arviointitiimissä toimiminen vaatii perhepalveluissa työskentelevältä sosionomilta eettistä herkkyyttä sekä reflektiivistä kykyä. Eettinen osaaminen on yksi sosionomin kompetensseista. Arviointitiimissä näkökulmia esiin tuodessaan sosionomin tulee ottaa huomioon yksilöiden ainutkertaisuus ja tasa-arvo, myös kyeten toimimaan mahdollisia arvoristiriitoja herättävissä tilanteissa. Sosionomin tulee pystyä käsittelemään, analysoimaan ja ymmärtämään yhteiskunnan ja yksilön välistä suhdetta. (Mäkinen ym. 2009, 18-19.)

Arviointitiimissä työskennellessään sosionomi saa ajankohtaista tietoa nykypäivän lasten ja perheiden tilanteista, jota hänen tulee pystyä peilaamaan yhteiskunnan sen hetkiseen tilanteeseen.

5 KEHITTÄMISTYÖN JA MENETELMIEN KUVAUS

5.1 Kehittämistyön määrittely

Kehittämisellä tarkoitetaan toimenpiteitä edellyttävää, dynaamista prosessia, johon liitetään systemaattisuuden ja tuloksellisuuden termistöä (Anttila 2007, 11). Kehittämistyömme tavoitteena oli mahdollistaa Raision perhepalveluissa sosionomin eri roolien kehittäminen ja tehtävämme oli koota ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansio. Hankkimamme tieto, sen merkitykset ja tulkinta luovat yhteisen viitekehyksen, josta innovatiivinen työyhteisö voi nähdä mitä työssään tulisi kehittää ja mihin suuntaan (Salonen ym. 2017, 20).

Kontekstin määrittely kuuluu hankkeiden alkuvaiheeseen (Anttila 2007, 90). Lastensuojelussa työskentelevät sosionomit olivat työmme näkökulmana alusta alkaen, mutta tarvitsimme kehittämistoiminnallemme tarkemman rajauksen. On selvittävää, minkälaista tietoa tarvitaan ja tarkasti suoritettu tiedontarpeen arviointi helpottaakin tarpeellisten näkökulmien hahmottumista (Anttila 2007, 22). Yhdessä toimeksiantajan kanssa määrittelimme tarkastelumme kohteiksi perhevalmentajan/ohjaaja, palveluohjaajan sekä arviointitiimin ohjaajan roolit. Valintaan vaikuttivat paitsi toimeksiantajan tarve ja kiinnostus kyseisten roolien kehittämistä kohtaan, myös henkilökohtainen mielenkiintomme.

Tavoitteeseen päästäksemme työstimme ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansion. Koskimme kansioon perhevalmentajan/ohjaajan, palveluohjaajan sekä arviointitiimin ohjaajan työnkuvia ja osaamistarpeita. Materiaali koostui ohjaajien subjektiivisista kokemuksista omista työnkuvistaan, osaamisestaan sekä osaamistarpeistaan.

Kehittämistyöstä syntyneen kansion materiaalia on tarkoitus hyödyntää sosionomin eri roolien kehittämisessä. ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansio antaa apuja paitsi käsiteltujen roolien muokkaukseen, myös työyhteisön muiden roolien kehittämiseen. Systemisen lastensuojelun toimintamallin saapuessa työyhteisöihin tarvitaan tietoa siitä, minkälaista osaamista kukakin ammattilainen omaa tai tarvitsee työnsä laadukkaaseen tekemiseen. Kun löydetään eri työtehtävissä tarvittavan osaamisen ydinalueet, voidaan kehittää muiden työntekijöiden osaamista ja työnkuvia eri osa-alueilla. Näin hyödynnetään ja kehitetään työyhteisön monipuolista osaamista mielestämme järkevästi ja taloudellisesti. Lisäksi keräämämme materiaali voi toimia työyhteisössä uusien työntekijöiden perehdyttämisen tukena.

5.2 Kehittämismenetelmät

Käytimme kehittämistyön tekemisessä erilaisia tutkimuksellisia menetelmiä apunamme. Koska halusimme kerätä tietoa haastateltavien subjektiivisista kokemuksista, päädyimme käyttämään kvalitatiivisia menetelmiä. Näillä voidaan tavoitella tietoa esimerkiksi ihmisten arvojärjestelmiin, käyttäytymiseen, käsityksiin, mielipiteisiin ja katsomuksiin vaikuttavista asioista (Anttila 2007, 108). Tarvitsimme tietoa ohjaajien käsityksistä omasta työnkuvastaan, osaamisestaan ja osaamistarpeistaan, jolloin laadullisten menetelmien käyttö oli perusteltua.

Dialoginen kehittämiskeskustelu & teemahaastattelu

"Sosionomina perhepalveluissa" -kansion työstämisessä keskeisenä menetelmänä oli dialoginen kehittämiskeskustelu. Avoin ja suora dialogi mahdollistaa osaamisen, luovuuden ja motivaation käyttöönoton, sekä erilaisten näkemysten huomioimisen. Dialogin tavoitteena on yhteinen ymmärrys. (Salonen ym. 2017, 61.) Ohjaajien osaamisen sekä erilaisten näkemysten esiin saaminen olivat tavoitteenamme, jolloin dialogisen kehittämiskeskustelun käyttäminen oli mielestämme perusteltua. Keskustelut sisälsivät myös teemahaastattelun piirteitä. Teemahaastattelu etenee ennalta valittujen teemojen mukaan, jotka ovat kaikille haastateltaville samat. Nämä teemat ovat haastattelun keskiössä sen sijaan, että huomiota annettaisiin yksityiskohtaisille kysymyksille. Koska kysymysten muoto tai järjestys eivät ole teemahaastattelun keskiössä, voidaan se määritellä puolistrukturoiduksi haastatteluksi. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48, Sarajärvi & Tuomi 2002, 77.) Keskustelut sisälsivät myös keskitetyn haastattelun piirteitä, sillä haastattelut tarkastelivat haastateltavien subjektiivisia näkemyksiä ja kokemuksia (Anttila 2007, 125) omista työnkuvistaan sekä osaamistarpeistaan.

Olimme koonneet keskeisiä kysymyksiä ylös ennen dialogisia kehittämiskeskusteluja. Keskustelut toivat kuitenkin esiin myös kysymysten ulkopuolelle sijoittuvia asioita, jotka nivoutuivat pääteemojen (työnkuvat, osaaminen, osaamisen kehittäminen) ympärille. Haastattelussa haastattelijan on mahdollista syventää jo saamaansa tietoa, selvittää vastausten takana piileviä motiiveja sekä selventää annettuja vastauksia, jos jotakin jäi epäselväksi (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34, Hirsjärvi ym. 2009, 205). Kyselyn sijaan valitsimme haastattelua muistuttavan keskustelun sen joustavuuden ja dialogisuuden vuoksi. Haastattelussa haastattelijalla on parempi mahdollisuus esittää täydennettäviä kysymyksiä, sekä tulkita jo annettuja vastauksia. Lisäksi haastattelu mahdollistaa lomakekyselyä

paremmin ihmisten motivoinnin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 36.) Kehittämiskeskusteluissa esittämämme täydentävät kysymykset estivät myös virhetulkintojen muodostumista. Haastattelut voivat muistuttaa spontaania keskustelua, mutta eroavat näistä kuitenkin aina institutionaalisuutensa vuoksi (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 23).

Keskusteluissa korostui dialogisuuden lisäksi myös aktiivinen kuunteleminen. Koimme tärkeänä luoda haastateltaville tunteen, että olemme kiinnostuneita ja arvostamme heidän vastauksiaan ja näkemyksiään. Hyvä haastattelija kykenee kuuntelemaan, mitkä asiat nousevat käsiteltävistä teemoista haastateltaville tärkeiksi, ja herättämään luottamusta haastateltavissa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 69).

Puhelinhaastattelut

Vertailukuntiin teimme dialogisen kehittämiskeskustelun sijaan puhelinhaastattelut. Puhelinhaastatteluista teimme myös äänitteet. Puhelinhaastattelut mahdollistivat pitkän matkan päässä työskentelevien sosionomien osallistumisen kehittämistyöhömme sekä vertailumateriaalin kokoamisen aikataulullisesti järkevästi. Yksi puhelinhaastattelun eduista onkin sen taloudellisuus. Toisaalta puhelinhaastattelu sisältää myös riskejä: pelkän äänen avulla ei voida havaita keskustelussa nähtäviä viestejä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 64.) Vältimme kuitenkin arviointivirheet puhelinhaastatteluissa esittämällä tarkentavia kysymyksiä. Vertailukeskusteluja varten emme varanneet yhtä paljon aikaa, kuin Raisiossa tehtyihin dialogisiin kehittämiskeskusteluihin, jolloin puhelinhaastattelut osoittautuivat hyväksi valinnaksi.

Äänitteet & muistiinpanot

Taltioimme dialogisen kehittämiskeskustelut ja puhelinhaastattelut äänitteille. Haastattelujen tallentamismuoto on päätettävä jo suunnitteluvaiheessa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 75), ja pohdimmekin pitkään sopivaa taltiointitapaa. Päädyimme kuitenkin äänittämään kehittämiskeskustelut, sillä näin saimme taltioitua kommunikaation eri vivahteita. Näitä ovat esimerkiksi tauot, johdattelut sekä äänenkäyttö. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 92.) Ennen keskusteluiden aloittamista selvitimme haastateltaville äänityksen tarkoituksen ja pyysimme luvan äänittämiseen.

Aineistoa voidaan käsitellä kahdella tapaa: litteroimalla tai tekemällä päätelmiä suoraan tallennetuista materiaaleista (Hirsjärvi & Hurme 2000, 138). Osallistimme sekä toimeksiantajan edustaa sekä ohjaavaa opettajaamme pohtiessamme aineiston purkutapaa. Tulimme yhdessä siihen tulokseen, ettemme litteroisi keräämäämme materiaalia. Jos

haastateltavia on ollut vain muutamia eivätkä haastattelut ole kestäneet pitkään, on päätelmien tekeminen suoraan aineistosta helpointa (Hirsjärvi & Hurme 2000, 138).

Käytimme aineiston keräämiseen myös muistiinpanoja. Haastattelutilanteessa saattaa esiintyä sellaisia asioita, jotka eivät välttämättä näy tai kuulu nauhalla (Anttila 2007, 124), jolloin muistiinpanojen teko on perusteltua. Muistiinpanot olivat aineiston käsittelyn apuvälineinä äänitteiden lisäksi.

Kehittämispäiväkirja

Läpi kehittämistyömme pidimme henkilökohtaisia kehittämispäiväkirjoja, joihin kirjassimme käytännön tapahtumien lisäksi merkityksellisiä ajatuksia ja oppimiskokemuksia prosessin eri vaiheista. Kehittämispäiväkirjan kirjoittaminen tukee toiminnan dokumentointia ja edistää seurantaan (Salonen ym. 2017, 62). Kehittämispäiväkirjat toimivat apunamme koko kehittämistyön ajan, ja niiden avulla saatoimme palauttaa mieleen tapahtumia prosessin eri vaiheista. Merkityksellistä päiväkirjan pitämisessä oli myös oman toiminnan tarkastelu suhteessa kehittämistyön etenemiseen, mikä toisinaan motivoi työskentelemään tehokkaammin aikataulun kiristyessä. Päiväkirjan kirjoittaminen tuki myös ammatillista kasvuamme jatkuvan reflektoinnin apuvälineenä.

Havainnointi

Yhtenä menetelmänä kehittämistyössämme voidaan pitää myös havainnointia. Suoritimme kehittämistyötä tehdessämme kymmenen viikon työharjoittelut Raision ja Naantalin perhepalveluissa. Työharjoittelut mahdollistavat työpaikan käytännön toiminnan omaksumisen ja tutustumisen työntekijöiden käsityksiin omista töistään (Mäkinen ym. 2009, 55), jolloin työharjoitteluiden aikana suoritettu havainnointi Raision ja Naantalin perhepalveluissa tuki kehittämistyötämme. Vaikka olimme jo työstäneet dialogisista kehittämiskeskusteluista ja puhelinhaastatteluista saamamme materiaalin, saatoimme täydentää tietojamme esimerkiksi työnkuvien kohdalla havainnoimalla ohjaajien työskentelyä. Havainnointia eli observointia pidetään hyvänä välineenä käytännön tapahtumien tutkimiseen, sillä havainnot kertovat, mitä ihmiset tekevät (Anttila 2007, 118). Koska työnkuvat kertovat juuri siitä, mitä ihmiset työssään tekevät, oli havainnoinnin käyttäminen yhtenä kehittämismenetelmänä perusteltua. Havainnointimme oli osallistuvaa observointia ollessamme osana asianomaista kulttuurista ja sosiaalista ympäristöä (Anttila 2007, 128). Tarkistutimme tekemämme havainnot haastattelemltamme ohjaajilta ja kävimme dialogia ohjaajien kanssa havaintoihin liittyen ennen niiden kirjaamista ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansioon.

6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

6.1 Prosessin eteneminen

Kehittämistoiminta koostuu eri vaiheista, joita ovat kehittämistarpeiden tunnistaminen, ideointivaihe, suunnitteluvaihe, toteutusvaihe, tulos ja tuotos -vaihe, arviointivaihe sekä lopetusvaihe (Salonen ym. 2017, 52). Vaikka prosessimme aikataulutuksessa ilmeni pieniä haasteita, voimme pitää tällaista lineaarista vaiheistusta prosessiamme kuvaavana. Kehittämistoiminnassa eri vaiheet voivat sekoittua toisiinsa tai olla limittäin, jolloin työskentely ei ole aina täysin lineaarista (Salonen ym. 2017, 52). Seuraavaksi esittelemme prosessin etenemistä vuoden 2017 lopusta marraskuuhun 2018.

Työskentely kehittämistyön parissa alkoi marraskuussa 2017, jolloin olimme sähköpostitse yhteydessä Raision perhepalveluiden vastaavaan perhevalmentajaan Maiju Hämäläiseen. Olimme aiemmin valinneet Raision perhepalveluiden asettaman aiheen sosionomin eri roolien kehittämisestä opinnäytetyöpankista. Kehittämistarpeen tunnistaminen käynnistää koko kehittämistoiminnan (Salonen ym. 2017, 56), joten Raision perhepalvelut olivat käynnistäneet tämän prosessin tuodessaan aiheen opinnäytetyöpankkiin. Hämäläinen toimi yhteyshenkilönämme Raision perhepalveluissa koko kehittämistyöprosessin ajan. Raision perhepalveluiden valikoituminen toimeksiantajaksemme oli meille mieleinen innovatiivisen ja kehittämismyönteisen kaupungin maineen johdosta. Innovaatiivisuus, käytännönläheisyys sekä hyödynnettävyys leimaavat kehittämishankkeita (Anttila 2007, 13), joten ryhdyimme työskentelyyn motivoituneina ja innokkaina.

Tapasimme Hämäläisen kanssa Raisiossa perhepalveluiden tiloissa marraskuussa 2017. Tapaamisessa paneuduimme miettimään kehittämistyömme tavoitteita, tarvetta sekä tarkoitusta toimeksiantajallemme. Kehittämishankkeissa tavoitellaan usein tuloksellisuutta ja tavoitteiden määrittely kannattaakin tehdä yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta vältetään epäselvyyksiltä (Anttila 2007, 18, 91). Halusimme kirjata toimeksiantajamme odotukset selkeästi ylös, jotta pystyimme työskentelemään odotusten mukaisesti. On tärkeää pohtia eri tahojen näkemyksiä kehittämistarpeiden tunnistuksen kannalta, jotta yhteinen ymmärrys kehitystoiminnan tavoitteista voidaan rakentaa ja rajata (Salonen ym. 2017, 56). Rajasimme aiheeksemme sosionomin eri roolien työnkuvien, osaamisen sekä osaamistarpeiden selvittämisen. Hankkimamme tiedon avulla

toimeksiantajamme voisi kehittää työyhteisön osaamista. Toimeksiantajamme ehdotti myös muiden kuntien ohjaajien haastattelemista vertailumielessä, johon suostuimme.

Aiheen alustavan rajaamisen jälkeen käynnistyy luova ideoinnin vaihe. Ideoinnin aikana työlle asetetaan alustava etenemissuunnitelma sekä tavoitteet. (Salonen ym. 2017, 58.) Ryhdyimme pohtimaan sopivia rooleja, joihin keskittyisimme kehittämistyössämme. Ideoinnin aikana on merkityksellistä osallistaa eri asianosaisia tai sidoshenkilöitä, jotta mielenkiinto kehittämistoimintaa kohtaan herää ja erilaiset näkökulmat tulevat huomioiduiksi (Salonen ym. 2017, 58). Ideointiin osallistimme toimeksiantajamme edustajaa sekä ohjaavaa opettajaamme Turun Ammattikorkeakoulusta. Osallistaminen tapahtui sekä sähköpostin välityksellä, että tapaamisen yhteydessä. Lopulta kehittämistyössämme työstettäviksi rooleiksi valikoituivat perhevalmentajan, palveluohjaajan sekä arviointitiimin ohjaajan roolit. Toimeksiantajan toive ja oma mielenkiintomme kyseisiä työnkuvia kohtaan olivat määrittävät tekijät näiden valikoitumisessa tarkastelun kohteeksemme.

Mietimme yhdessä toimeksiantajan kanssa sopivia menetelmiä kehittämistyön toteuttamiseen. Kehittämistyössä käytettävät tutkimukselliset menetelmät tulee valita siten, että ne tukevat asetettuihin tavoitteisiin pääsemistä (Anttila 2007, 13). Pohdimme erilaisten keskustelu- ja haastattelumenetelmien mahdollisuuksia kehittämistyömme tavoitteiden saavuttamiseksi. Päätimme, että tekisimme Raisiossa haastattelut dialogisen kehittämiss keskustelun keinoin, kun taas vertailukuntien haastattelut toteutettaisiin kevyemmällä mallilla puhelinhaastatteluin. Näillä menetelmillä koimme saavamme kerättyä materiaalia riittävän laadukkaasti ja taloudellisesti ajankäytön näkökulmasta.

Seuraavaksi käynnistyi osittain ideoinnin kanssa limittäin suunnitteluvaihe. Tämän vaiheen tarkoituksena on tarkentaa ja rajata kehittämistoiminnan realistisia tavoitteita sekä toteuttamisedellytyksiä. Suunnitteluvaiheessa luodaan kirjallinen suunnitelma prosessin etenemisestä sekä rajataan lopullinen aihe. (Salonen ym. 2017, 60.)

Ryhdyimme tekemään kehittämistyöllemme suunnitelmaa, joka valmistui joulukuussa 2017. Suunnitelma sisälsi työmme keskeiset tavoitteet, aikataulun, menetelmät sekä kuvauksen tavoiteltavista tuloksista, eli ”Sosionomina perhepalveluissa” kansista. Suunnitelmaan kirjasimme alustavan aikataulun koskien dialogisten kehittämiss keskustelujen, puhelinhaastatteluiden sekä näiden purkamisen ajankohtia. Seuraavaksi esittelemme aikataulusuunnitelman, johon olimme kirjanneet pääasiassa dialogisia kehittämiss keskusteluita sekä puhelinhaastatteluita koskevat ajankohdat. Aikataulu ei toteutunut täysin yhtäläisenä suunnitelman kanssa, mutta mukaili sitä pääpiirteittäin.

Taulukko 1. Kehittämistyön suunniteltu aikataulu

OPINNÄYTETYÖN AIKATAULU

JOULUKUU 2017	Opinnäytetyön suunnitelma valmis
TAMMIKUU 2018	Haastateltavien kartoitus, haastattelukysymysten tekeminen
HELMIKUU 2018	Opinnäytetyön tietoperusta valmis
MAALISKUU 2018	Dialogiset kehittämiskeskustelut
HUHTIKUU 2018	Puhelinhaastattelut, kehittämiskeskusteluiden purkaminen
TOUKOKUU 2018	Puhelinhaastatteluiden purku ja analysointi
KESÄKUU 2018	Puhelinhaastattelut
HEINÄKUU 2018	Haastattelujen purku ja analysointi
ELOKUU 2018	Opinnäytetyön tulokset valmiit
SYYSKUU 2018	Kehittämistyön viimeistely
LOKAKUU 2018	Kehittämistyö kommentoitavaksi toimeksiantajalle
MARRASKUU 2018	OPINNÄYTETYÖ JA KEHITTÄMISTYÖ VALMIIT

Varsinaisen suunnitelman lisäksi pohdimme omaa viestintäsuunnitelmaa, jonka mukaan toimimme yhteydessä toisiimme ja kehittämistyömme avainhenkilöihin. Keskinäisen viestinnän pääkanavaksi valitsimme OneDrive-alustan, johon jaoimme yhteiset kehittämistoimintaa koskevat tiedostot. Lisäksi sovimme säännöllisistä puhelinpalavereista, joita pidimme keskimäärin viikoittain. Toimeksiantajaan päätimme olla yhteydessä sähköpostitse tapaamisten lisäksi. Vertailukuntien ohjaajiin päätimme myöskin pitää yhteyttä sähköpostitse, mikäli puhelinhaastatteluista jäisi jotakin tarkennettavaa. Viestinnäsämme halusimme painottaa nopeaa reagoitua sekä hyviä vuorovaikutustapoja.

Alkuvuodesta suunnittelimme alustavan tietoperustan, mikä tarkoitti tutustumista aiheita koskevaan kirjallisuuteen ja termistöön. Aiheita koskevaan tutkimuskirjallisuuteen perehtyminen tutustuttaa käsiteltävään ilmiöön sekä mahdollisiin käytännön haasteisiin, joihin tutkimuksen edetessä saattaa törmätä (Hirsjärvi ym. 2009, 110). Haasteeksemme muodostui vähäinen lähdemateriaali, jota sosionomin koulutuksesta, osaamisesta ja eri työnkuvista löytyi. Löytämästämme tiedosta kokosimme teoriaosuuden, joka muodostui lastensuojelun kehittämistä koskevasta osiosta, systeemisen lastensuojelun toimintamallin kuvauksesta, osaamisen termistön erittelystä ja kolmen roolin alustuksesta. Tietoperusta valmistui helmikuussa 2018. Tietoperusta kuitenkin eli ja muokkaantui läpi koko kehittämistyön prosessin toimien kehittämistyömme selkärankana, johon saatoimme palata aina tarvittaessa pohtimaan työmme teoreettista viitekehystä.

Suunnitteluvaiheessa kartoitimme myös haastatteluihin sopivia vertailukuntia. Olimme jo aiemmin päättäneet yhdessä toimeksiantajamme kanssa haastattelevamme noin 3-4 samaa työtä tekevää sosionomia eri kunnista, joista yksi työskentelisi Raision perhepalveluissa. Haastateltavien ihmisten valinta on riippuvainen tutkimuksen tarkoituksesta (Hirsjärvi & Hurme 2000, 58).

Oli tärkeää analysoida tiedonantajien hankkimista heidän tavoittamisen ja tulosten saannin näkökulmasta. Toimeksiantajamme oli esittänyt toiveen, että vertailukunnista osa olisi saman kokoluokan kuntia, kuin Raisio. Toisaalta myös selkeästi erilainen vertailukohde kiinnosti toimeksiantajaamme. Päädyimme valitsemaan vertailukunniksi Naantalina ja Tampereen, sekä perheohjaajan kohdalla lisäksi Liedon. Lieto ja Naantali olivat helposti verrattavissa Raisioon, kun taas Tampere edusti suuremman kokoluokan kaupunkia. Näiden kuntien/kaupunkien sosionomit vastasivat yhteydenottoomme ja olivat kiinnostuneita osallistumaan kehittämistyöhömmme. Yritimme tavoittaa myös muiden lähiseudulla olevien kuntien sosionomeja sähköpostitse, mutta he eivät vastanneet sähköpostiviesteihimme tai olleet kiinnostuneita osallistumaan kehittämistyöhömmme. Vertailukuntien löytäminen oli yllättävän haastavaa, emmekä olleet osanneet varautua kieltäytymisiin tai vastaamatta jättämissiin. Haastattelupyynnöiden esittäminen voi olla Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 88) mukaan rasittavampaa kuin itse haastatteluiden tekeminen juuri kieltäytymisen uhan vuoksi. Kieltävät vastaukset haastattelupyynnöihin tai vastaamatta jättämiset vaikuttivat kieltämättä työskentelymotivaatioomme, mutta vain hetkellisesti.

Toteutusvaihe alkaa, kun kehittämistyön suunnitelma on valmis ja hyväksytetty organisaatiossa (Salonen ym. 2017, 62). Suunnitelman hyväksymisen jälkeen ryhdyimme sopimaan haastatteluajoja Raisioon sekä vertailukuntin. Erittelimme kysymyspohjan, jonka mukaan etenimme puhelinhaastatteluissa. Samainen kysymyspohja toimi pohjana Raisiossa pidetyille dialogisille kehittämiskeskusteluille. Kaikki haastattelut pidettiin aikavälillä maaliskuu – syyskuu 2018. Avaamme haastatteluiden toteuttamista syvemmin seuraavassa luvussa.

Toteutusvaihe etenee suunnitteluvaiheessa tehdyn suunnitelman mukaan (Salonen ym. 2017, 62). Suunnittelun aikataulun muuttuminen on kuitenkin tavanomaista, eikä se kerro välttämättä suunnitelman epäonnistuneesta tuottamisesta. Aikataulun muuttuminen voi kuvastaa uuden oppimista prosessin edetessä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 58.) Toteutusvaihe osoittautui työläämmäksi kuin olimme ajatelleet, sillä keskusteluiden ja haastatteluiden purkaminen vei aikaa. Suunnitelman ja aikataulun muutokset antoivat meille oppimiskokemuksia kehittämistoiminnassa tarvittavasta joustavuudesta, vastuullisuudesta

sekä aktiivisuudesta. Kehittämistoiminnan työstövaiheessa korostuvat erilaiset ammatilliset edellytykset, kuten sitkeys, epävarmuuden sieto, suunnitelmallisuus sekä vuorovaikutus (Salonen ym. 2017, 62).

Dialogisten kehittämiskeskusteluiden ja puhelinhaastatteluiden jälkeen työstimme hankkimastamme materiaalista ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansion. Vaikka viimeiset puhelinhaastattelut tehtiin vasta syyskuussa 2018, kansion tekeminen aloitettiin jo keväällä ensimmäisten keskusteluiden ja haastatteluiden jälkeen. Syyskuussa 2018 aloitimme 10 viikon työharjoittelut Raision ja Naantalın perhepalveluissa. Havainnoinnin avulla keräsimme lisämateriaalia. Toteutusvaiheessa saimme myös palautetta toimeksiantajalta, ohjaavalta opettajalta ja vertaisilta. Palaute ja vertaistuki ovat merkityksellisiä toteutusvaiheessa, jotta tekijät kokevat onnistumisen tunteita ja kehittyvät (Salonen ym. 2017, 62). Pyysimme välipalautetta toimeksiantajaltamme tekemästämme kansiosta heinäkuussa, syyskuussa sekä lokakuussa. Saamiemme kommenttien perusteella muokkasimme kansiota toimeksiantajan toiveiden mukaiseen suuntaan.

Tulokset ja/tai tuotokset -vaiheessa selitetään toiminnassa saavutettuja hyötyjä. Tuotoksen valmistuttua on merkityksellistä huomioida eri toimijoiden näkemykset saavutetuista tuloksista. (Salonen ym. 2017, 63.) Tuotos -vaiheessa ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansio oli valmistunut ja annettu toimeksiantajallemme. Tämä vaihe saavutettiin lokamarraskuussa 2018.

Vaikka arviointivaihe on määritelty omaksi osuudekseen, tapahtuu arviointia useissa kehittämistoiminnan eri vaiheissa (Salonen ym. 2017, 64). Arviointi on tapahtunut itsearviointina, reflektointina, vertaisarviointina sekä toimeksiantajalta saatujen kommenttien avulla. Viimeiset arvioinnit saimme toimeksiantajalta marraskuussa 2018. Arviointivaiheessa viimeistelimme myös kehittämistyömme raporttia. Loppuraportti on kirjallinen kuvaus kehittämistoiminnasta, joka kootaan suhteessa aiemmin kirjattuun suunnitelmaan (Salonen ym. 2017, 65).

Kehittämistoiminta päättyy onnistuneesti, kun loppuraportti on valmistunut ja tavoitteet ovat saavutetut (Salonen ym. 2017, 66). Kehittämistyömme päätösvaihe saavutettiin marraskuussa 2018. Tällöin palautimme loppuraportin samalla päättäen kehittämistyön parissa työskentelyn. Päättämisvaiheeseen kuuluu pohdintaa siitä, miten tuloksia tai tuotosta aiotaan jatkossa hyödyntää (Salonen ym. 2017, 66). Annoimme valmistuneen kansion paitsi Raision perhepalveluille, myös puhelinhaastatteluihin osallistuneille vertailukunnille. Työyhteisöt voivat hyödyntää hankkimaamme tietoa työnkuvien ja osaamisen

kehittämisen apuvälineenä, eli käytännön vastuu kansion hyödyntämisestä jää näille työyhteisöille. Olisi ollut mielekästä osallistua tekemämme kansion hyödyntämiseen, ja tällaisen toiminnan mahdollistaminen olisikin yksi työmme kehittämiskohteista.

6.2 Haastatteluiden toteuttaminen

Toteutusvaiheen työläin osuus oli dialogisten kehittämiskeskusteluiden ja puhelinhaastatteluiden suunnittelu sekä toteutus. Tutkimushaastattelu rakennetaan pohjimmiltaan samoilla keinoilla ja samoihin kasvokkaista vuorovaikutusta koskeviin yhteisiin oletuksiin nojaten kuin muutkin keskustelut. Toisin kuin arkikeskustelussa, tutkimushaastattelulla on erityinen tarkoitus ja erityiset osallistujaroolit: haastattelija on tietämätön osapuoli ja tieto on haastateltavalla, haastatteluun on ryhdytty tutkijan aloitteesta, ja tutkija myös yleensä ohjaa tai vähintäänkin suuntaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin. (Ruusu-vuori & Tiittula 2005, 22.) Haastattelu on siinä suhteessa ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä, että siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Tästä seikasta on sekä etuja että haittoja. Suurimpana etuna pidetään joustavuutta aineistoa kerätessä. (Hirsjärvi ym. 2009, 204.)

Ryhdyimme toteuttamaan haastatteluprosessia haastattelukysymysten suunnittelusta. Dialogiset kehittämiskeskustelut käsittivät teemahaastattelun piirteitä. Tällaisissa haastatteluissa kysymyksiä ei välttämättä ole ennakkoon tarkasti strukturoitu, vaan päälinjat ovat selvitetty (Hirsjärvi & Hurme 2000, 106). Kysymysten asettelussa tulee huomioida kehittämistoiminnan tavoitteet (Anttila 2007, 84). Suunnittelimme itse haastattelurungon, jota noudatimme puhelinhaastatteluissa ja jota mukailimme kehittämiskeskusteluissa. Mietimme kysymykset siitä lähtökohdasta, että ne antaisivat haastateltavilta mahdollisimman kattavat vastaukset haluamiimme teemoihin työnkuvaan, osaamiseen ja osaamisen kehittämistä koskien. Koska tiedonkeruumenetelmien valinnan tulee olla perusteltua, ei haastatteluakaan tule valita pohtimatta sen soveltuvuutta kyseisen ongelman ratkaisuun (Hirsjärvi ym. 2009, 205). Pyysimme toimeksiantajaltamme kommentteja suunnittelemistamme kysymyksistä tapaamisemme yhteydessä. Näiden kommenttien pohjalta muokkasimme kysymyspohjan lopulliseen muotoon.

Kysymyspohjan valmistuttua ryhdyimme tavoittamaan haastateltavaksi lupautuneita ohjaajia Raision perhepalveluista. Sovimme heidän kanssaan sähköpostitse sopivat haastatteluajat toimeksiantajan tiloissa. Maaliskuussa 2018 kävimme dialogiset kehittämiskeskustelut Raision perhepalveluiden kolmen ohjaajan kanssa. Keskustelimme jokaisen

ohjaajan kanssa erikseen. Tallensimme keskustelut nauhurilla, johon kysyimme luvan erikseen jokaiselta ohjaajalta. Lisäksi teimme muistiinpanoja keskustelusta. Haastattelujen teko edellyttää huolellista suunnittelua ja kouluttautumista haastattelijan rooliin ja tehtäviin, mikä vie aikaa (Hirsjärvi ym. 2009, 206). Olimme sopineet etukäteen keskusteluiden vetovastuu- ja taltiointivuorot, ja onnistuimme pitämään nämä roolit haastattelutilanteissa.

Vertailukuntien osalta toteutimme kaikki haastattelut puhelinhaastatteluina. Aloitimme puhelinhaastatteluiden (yhteensä 6 kpl) tekemisen myös maaliskuussa 2018. Viimeiset haastattelut teimme syyskuussa 2018. Teimme puhelinhaastattelut rauhallisissa tiloissa: kotonamme, toimeksiantajan tiloissa tai Turun AMK:n luokkatilassa. Taltioimme puhelinhaastattelut äänittämällä, jonka lisäksi teimme muistiinpanoja. Myös puhelinhaastatteluihin olimme sopineet vetovastuullisen haastattelijan roolin, sekä toiselle vastuun tilanteen taltioinnista ja dokumentoinnista.

Purimme haastattelut äänitallenteista ja niitä tukevista muistiinpanoista OneDrive -kansioon omaan tiedostoonsa, kuten olimme viestintäsuunnitelmassamme sopineet. Tästä tiedostosta muokkaantui kehittämisprosessin aikana kehittämistyömme formaatti, ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansio. Teimme tarvittavia lisäkysymyksiä vertailukuntien ohjaajille viestintäsuunnitelman mukaisesti sähköpostitse, ja täydensimme saamamme vastaukset kansioon. Työharjoitteluidemme aikana teimme lisäkysymyksiä myös suullisesti. Haastateltavia on mahdollista tavoittaa myöhemminkin, jos on tarpeen täydentää aineistoa (Hirsjärvi ym. 2009, 206).

7 KEHITTÄMISTYÖN JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

7.1 Haastateltujen roolien yhtäläisyydet ja erot

Kokosimme ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansioon kuvaukset jokaisen roolin työkuvasta, osaamisesta ja osaamistarpeista. ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansio on tämän raportin liitetiedostona. Materiaalia kertyi eniten perhevalmentajan/ohjaajan osuuteen. Osasyynä tälle voidaan pitää työharjoittelu-jaksojamme pääasiassa perhetyötä tekevien ohjaajien parissa, joiden aikana havainnoimme ja täydensimme aiemmin hankkimamme tietoa. Seuraavaksi esittelemme kuitenkin kaikesta materiaalista koostettuja pääteemoja.

Haastattelemllemme perhevalmentajille/perheohjaajille oli yhteistä aktiivinen toimiminen asiakasperheiden sekä heidän kanssaan toimivien verkostojen kanssa. Haastateltavat antoivat suuren merkityksen asiakkaiden kohtaamiselle, vuorovaikutustaidoille ja sekä aikuisten että lasten yksilölliselle huomioimiselle. Keskeisinä osaamisalueina esiin nousivat mielenterveys- ja päihdeosaaminen sekä psykologinen osaaminen, koska yleisimpiä haasteita perheissä ovat mielenterveyden häiriöt, eri riippuvuudet ja vanhempien erojen tuomat ongelmat sekä vanhempien kasvatukselliset haasteet. Suurimmat erot eri kaupunkien välillä löytyivät pääasiassa valmentajien/ohjaajien yksilöllisistä osaamisalueista, joita he pystyvät osaamisensa mukaisesti hyödyntämään työssään. Tällä tarkoitamme esimerkiksi lisäkoulututtautumisella hankittua osaamista, kuten neuropsykiatrisen valmentajan koulutusta. Lisäksi erilaiset toimintatavat erottivat kuntia toisistaan, esimerkkinä Baby-infot (Raisio). Perhevalmentaja/ohjaajat käyttivät työssään erilaisia menetelmiä, jotka toistuivat myös muiden ohjaajien puheissa haastatteluiden aikana. Tällaisia olivat VIG-video-ohjausmenetelmä, sekä Toimiva lapsi ja perhe -menetelmät.

Haastatelluille palveluohjaajille oli yhteistä aktiivinen asiakkaiden tapaaminen sekä verkostomainen työskentelyote. Palveluohjaajat kokivat, että heidän tulee osata auttaa perheet heidän tilanteisiin sopivien palveluiden piiriin. Ohjaajat painottivat hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja sekä sopeutuvaa ja joustavaa työtettä. Vuorovaikutustaidot ja sitoutuminen yhteisiin tavoitteisiin oli haastattelemiemme palveluohjaajien mukaan oleellista onnistuneen moniammatillisen työskentelyn perusta. Palveluohjaajat käyttivät työssään hyvinkin samankaltaisia menetelmiä tai toimintatapoja, joista esimerkkinä Raision Pyydä apua -nappi sekä Tampereen Pyydä apua-lomake. Suurimmat erot eri

kaupunkien välillä löytyivät ohjaajien yksilöllisistä osaamisalueista. Palveluohjaajat painottivat hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja sekä sopeutuvaa ja joustavaa työtettä.

Arviointi- ja päivystystiimin ohjaajille oli haastatteluiden mukaan yhteistä lastensuojeluilmoitusten käsittely ja palvelutarpeen arviointien tekeminen. Osalle ohjaajista kuuluivat myös päivystystyön mukaisia tehtäviä. Ohjaajat tutustuivat asiakasperheiden tilanteisiin tapaamalla heitä. Arviointiprosessi tapahtui moniammatillisesti. Arviointityössä kaivattavaksi osaamiseksi luettiin palveluverkoston tunteminen, lakiosaaminen ja hyvät vuorovaikutustaidot. Työssä hyvin suoriutuminen edellytti ohjaajista aiempaa työkokemusta lastensuojelukentältä. Työnkuvat erosivat toisistaan tiimien rakenteiden puolesta: Naantalissa arviointitiimin muodostaa työpari, jotka ovat arviointitiimin ohjaaja ja sosiaalityöntekijä, kun taas Raisiossa sen muodostaa moniammatillinen arviointitiimi, johon kuuluu haastattelemamme ohjaajan lisäksi kaksi perhepalveluiden sosiaalityöntekijää, perheneuvolan sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja, aikuissosiaalityöntekijä sekä uusimpana myös päihdetyöntekijä.

Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat keskeiset eettiset periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat, joihin sosiaalialan ammatillinen työ nojautuu. Ammattietiikka on siten keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista, ja eettisiin toimintatapoihin vaikuttaminen on osa ammatillisuutta. Ammattietiikka on lakeja ja ohjeita laajempi käsite, koska se ohjaa koko ammatillista toimintaa ja siihen liittyviä ratkaisuja valintoineen. Siksi ammattieettinen pohdinta on myös yhteisöllinen, koko työyhteisön asia. (Talentia 2017, 7.) Ammattietiikan sisäistäminen ja sen jalkauttaminen asiakastyöhön on sosiaalialalla hyvin keskeistä. Haastattelemamme ohjaajat pitivät tärkeänä asiakkaiden yksilöllistä kohtaamista ja perheiden tarpeiden huomioimista. Ammattieettinen ymmärrys ja motivaatio toteuttaa sitä asiakastyössä, muodostuu jokaiselle sosiaalialan työntekijälle, jos siihen löytyy tahtoa toimia asiakaslähtöisesti. Ohjaajan tulisi aina asiakastyössä kysyä itseltään mikä on kullekin asiakkaalle parhaaksi ja mitkä ovat sopivat keinot juuri kyseiselle asiakkaalle, joilla voi päästä haluttuun lopputulokseen.

Mäkinen ym. (2009, 181) toteavat: "Sosiaalialan ammatilliselle työlle on työn lähtökohtien ja tavoitteiden vuoksi luonteenomaista työskentely ristiriitaisten ja usein kielteisten asenteiden kentässä. Eettinen harkinta on oleellinen osa ammattikäytäntöä. Ammattietiikkaa tarvitaan, koska sosiaalialan työssä joudutaan usein vastakkain sellaisten kysymysten kanssa, joihin ei ole löydettävissä selkeää vastausta mistään laista, ohjeesta tai säännöstä." Haastateltavat toivat esille asiakasperheiden moninaiset ongelmat ja monimuotoiset arjen tilanteet, joissa voi joutua toimimaan vain ohjaajan etiikan ja

elämäkokemuksen perusteella, koska tilanteisiin ei ole olemassa valmiita vastauksia. Haastateltavat korostivat asiakaslähtöistä ajattelua ja arvostavaa kanssakäymistä, mitkä tasoittavat näkemyseroja ja toisinaan ristiriitaisia asenteitakin.

Aineiston luotettavuus on riippuvainen sen laadusta (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185). Havaitimme asioita, jotka toistuivat samaa toimenkuvaa tekevillä ohjaajilla kunnasta riippumatta. Ei kuitenkaan ole olemassa kaikille yhteistä, absoluuttista todellisuutta (Hirsjärvi & Hurme 2000, 17), ja saamamme haastatteluvastaukset pohjautuivat ohjaajien subjektiivisiin näkemyksiin työstään. Havaintomme loivat kuitenkin pohjaa sille, ettei kyseessä ollut ainoastaan yksittäisen ohjaajan kokemus tai mielipide. Laajempi otanta samaa toimenkuvaa tekevistä ohjaajista eri kunnissa olisi tuonut entistä laajemman kuvan vastausten samankaltaisuudesta tai eroista.

7.2 Haastateltujen roolien osaamisen kehittäminen

Keräsimme tekemissämme haastatteluissa tietoa myös ohjaajien osaamistarpeista sekä osaamisen kehittämisestä. Haastatteluista saimme tietoa ohjaajien tärkeiksi kokemista ammattitaidon osa-alueista. Osaamisen kehittämisestä puhuttaessa yksilön näkökulmana toimivat ammattitaito, kompetenssit, kvaifikaatiot ja asiantuntijuus (Lammintakanen & Rissanen 2015, 250). Meta-kompetenssit, persoonalliset valmiudet sekä normatiiviset kvaifikaatiot olivat läsnä kollegoiden osaamistarpeita koskevassa puheessa. Osaamisen kehittäminen edellyttää aiempaa systemaattisempaa osaamisen arviointia ja näyttöön perustuvien koulutusinterventioiden käyttöä. Uusien geneeristen osaamisalueiden perustaidot tulee sisällyttää sosiaali- ja terveysalan tutkintoon johtaviin koulutuksiin, mutta erityisen ajankohtaista on vastata osaamisvajaisiin täydentävällä koulutuksella. (Optimoitu soteammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus 2018, 7.)

Keskeisin osaamistarve varsinkin perhevalmentajan/perheohjaajan työssä haastatteleidemme perusteella oli vuorovaikutustaidot sekä asiakkaan arvokas kohtaaminen. Arvokas vuorovaikutus asiakkaan kanssa on muodollisen kompetenssin sekä todellisen kompetenssin muodostama kokonaisuus, jossa ohjaajan ammatillinen osaaminen sekä arvot ja asenteet toimivat asiakkaan tukemisen ja voimaantumisen hyväksi (Ekström ym. 2008, 79., Mäkinen ym. 2009, 19-20). Voimaannuttava vuorovaikutus on rakennettava yhdessä asiakkaan kanssa, ja sen rakennuspalasina ovat paitsi asiakkaan, myös työntekijän tuoma ammattiosaaminen sekä hiljainen tieto. Subjektiivista, kokemuksista kertyvää hiljaista tietoa työntekijä saavuttaa kuuntelemalla asiakasta aidosti ja

kokonaisvaltaisesti. (Ekström ym. 2008, 87-88.) Onnistunut vuorovaikutus on yksi systeemisen lastensuojelun toimintamallin peruspilareita perheterapeuttiseen sekä suhdeperustaiseen työskentelyotteeseen viitaten (Lahtinen ym. 2017, 16-18). Myös muut ohjaajat toivat esiin vuorovaikutustaitojen tärkeyttä asiakastyön tekemisessä. Vuorovaikutustaitoja ei suoranaisesti koettu kehittämiskohteena, mutta vuorovaikutuksellisten menetelmien paremman tuntemisen osa ohjaajista koki tärkeänä ja halusi kehittää osaamistaan tällä alueella. Haastatteluissa nousi esiin myös voimavarakeskeisen ja terapauttisen työtteen merkitys asiakastyössä.

Menetelmät koettiin yleisesti tärkeänä osana varsinkin perhevalmentajan/perheohjaajan ammattitaitoa. Dialogiset työskentelymenetelmät, kuten Lapset puheeksi sekä VIG-video-ohjausmenetelmä olivat esimerkkejä ohjaajien esiintuomista menetelmistä. Dialogisen toiminnan pyrkimyksenä on toisen ja itsensä aito kuunteleminen sekä avoimuus vuoropuhelussa. ”Hitaalla ajattelulla” tavoitellaan nopeiden johtopäätelmien välttämistä ja omien mielipiteiden hitaampaa muodostumista. Dialoginen työskentely nostaa tasavertaisuutta ja vastavuoroisuutta heikentämättä asiakaslähtöisyyttä. Dialogisessa työskentelyssä tarkoituksena on tuoda esiin erilaisia näkökulmia yhdessä ajatellen. (Ekström ym. 2008, 86-87, Viinikka 2014, 69.) Ohjaajat kaipasivat lisätietoa ja osaamista asiakkaiden motivointia helpottavista menetelmistä. Erilaiset toiminnalliset työskentelytavat helpottavat asiakkaan ja työntekijän yhteyden luomista tavanomaisen vuorovaikutuksen sijaan (Mäkinen ym. 2009, 157). Menetelmien koettiin tuovan esiin asioita, joita pelkän keskustelun keinoin olisi vaikea tavoittaa. Siksi tällaisten menetelmien käyttötaitoa olisi mielekästä kehittää.

Monet ohjaajista kertoivat palveluosaamisen olevan tärkeää asiakastyössä. Riittävä palveluosaaminen ohjaajien mukaan sujuvoittaa ja helpottaa työn tekemistä, kun tietoa palveluista ja prosesseista ei tarvitse ensin selvittää itselleen. Tällaista osaamista voidaan kuvata ammattikohtaiseksi kvalifikaatioksi. Nämä ovat yleisten työelämäkvalifikaatioiden, kuten vuorovaikutustaitojen, lisäksi tarvittavia edellytyksiä jonkin työn suorittamiseen. Muita ammattikohtaisia kvalifikaatioita voivat olla esimerkiksi ryhmädynamiikan hallinta ryhmien ohjausta tehdessä, jonkin alakulttuurin tuntemus tai vaikuttamistyössä tarvittava rakenteiden tunteminen. (Mäkinen ym. 2009, 22.) Myös lakitietouden merkitystä korostettiin ja varsinkin palveluohjaajat esittivät sen yhdeksi tärkeimmistä osaamistarpeistaan. Sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain riittävä tunteminen oli ohjaajista tärkeää laadukkaan asiakastyön takaamisen kannalta, ja siksi tietoutta haluttiin mahdollisuuksien mukaan aktiivisesti kehittää. Sosionomin tulee pystyä takaamaan asiakkaalleen

perustuslaillisten oikeuksien toteutuminen ja lakiosaaminen lukeutuukin sosionomin kompetenssialueisiin palvelujärjestelmäosaamisen kanssa (Mäkinen ym. 2009, 18, 144).

Omaa ammattitaitoa haluttiin kehittää aiemmin mainittujen teemojen lisäksi ammattikirjallisuudella tai erilaisilla työnantajan mahdollistamilla koulutuksilla. Täydennyskoulutukset, ajankohtainen ja tuore tieto helpottavat yksilön ammatillista kasvua kohti asiantuntijuutta (Mäkinen ym. 2009, 43). Niillä voidaan vahvistaa työn kannalta merkityksellisiä osaamisalueita tai päivittää ennestään tuttua tietoa.

Kiinnostus ja orientoituminen oman osaamisen kehittämiseen oli ohjaajista tärkeää. Uuden oppimisen halukkuus sekä kiinnostus kehittymiseen jatkuvan muutoksen yhteiskunnassa johtavat ohjaajan ammatilliseen kasvuun ja uudistumiseen. Onnistunut osaamisen kehittäminen vaatii työntekijältä tavoitteellista työskentelyä, reflektiivisyyttä ja tiedon integroimista jo olemassa oleviin tietorakenteisiin. (Ekström ym. 2008, 105-106.) Yhden haastattelemamme ohjaajan mukaan osaamisen kehittämisessä tulisi keskeisesti huomioida asiakkailta tuleva palaute. Oman alan asiantuntijaksi kehittyminen kulkee oppimisprosessin läpi, jossa merkittävää on yksilön kyky aktiiviseen oman oppimisen ohjaukseen (Mäkinen ym. 2009, 29).

7.3 Toimeksiantajan arvio

Toimeksiantajan palautteen mukaan huolehdimme hyvin tapaamisten toteutumisesta ja harjoittelumme Raision perhepalveluissa ja Naantalin lapsiperheiden sosiaalityössä tukivat merkittävästi opinnäytetyön tekemistä tuoden siihen syvyyttä. Toimeksiantaja oli tyytyväinen kehittämistyössämme erityisesti perhevalmentajan työnkuvan avaamiseen, koska he pystyvät hyödyntämään erityisesti tätä tietoa jatkuvassa kehittämistyössä. Toimeksiantajan mukaan saavutimme tavoitteen hyvin, osaamisemme oli myös hyvällä tasolla ja olimme kiitettävän aktiivisia prosessin aikana.

Olimme koko prosessin ajan aktiivisesti yhteydessä toimeksiantajaan ja pyysimme "Sosionomina perhepalveluissa"-kansion eri vaiheissa palautetta. Pyysimme palautteita sähköisesti sekä kasvotusten. Kansion teosta oli helpointa käydä dialogia kasvotusten. Kun pyysimme palautetta sähköisesti, yksilöimme tarkasti toivovamme palautteet kansion sisällöistä. Saimme hyvin palautetta tekemästämme niiltä osin mitä kysyimme ja toteutimme parhaamme mukaan annettuja palautteita kansion teossa. Tarkistutimme

palautteiden mukaan tekemämme osiot toimeksiantajalla, jotta varmistuimme, että ne vastasivat toimeksiantajan toiveita rakenteista ja sisällöistä.

Toteutimme annettuja ohjeita tunnollisesti, mutta olisimme voineet olla kansion teossa luovempia ja innovatiivisempia. Kokonaisuus jäi aika formaaliksi, mutta toisaalta se on mielestämme helppolukuinen, ymmärrettävä ja helposti hyödynnettävissä oleva. Palveluohjaajan- ja arviointitiimiin kuuluvan ohjaajan toimenkuvat ovat melko uusia, joten niiden osalta tietoa ja kokemuspohjaa ei haastateltavilla ollut kertynyt läheskään yhtä paljon kuin pidempään olleesta perhevalmentajan/-ohjaajan toimesta.

8 POHDINTA

8.1 Oma roolimme kehittämisprosessissa

Kehittämistyömme tavoitteena oli mahdollistaa Rasion perhepalveluissa työskentelevien sosionomien työnkuvien sekä osaamisen kehittäminen. Tulosten/tuotoksen hyödynnettävyys on kehittämistoiminnan kaikkein merkittävin tavoite (Anttila 2007, 147). Tavoite saavutettiin tuottamalla ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansio, johon kokosimme sosionomien haastatteluista saamamme kuvaukset työnkuvista, osaamisesta ja sen kehittämisestä. Kansion kokoaminen opetti ennen kaikkea meitä, kehittämistyön tekijöitä.

Toimeksiantajan asettamat odotukset tavoitteen suhteen täyttyivät erityisesti perhevalmentajan työnkuvan avaamisessa tekemässämme ”Sosionomina perhepalveluissa”-kansiossa ja toimeksiantaja antoi siitä hyvän palautteen, että he pystyvät hyödyntämään tätä tietoa jatkuvassa kehittämistyössään. Saimme myös kiitettävän palautteen aktiivisuudestamme prosessin aikana.

Haastatteluiden tekeminen vei odotettua enemmän aikaa ja niistä kerätty materiaali oli osin niukkaa. Kehittämisen kohteeksi asettaisimme realistisen aikataulun teon sekä vertailukuntiin käytettyjen menetelmien arvioinnin. Voimme miettiä, olisimmeko voineet asettaa kysymykset puhelinhaastatteluissa eri tavalla, jotta ohjaajat olisivat osanneet tuottaa monipuolisempia vastauksia. Toisaalta tarkastelun kohteeksi voidaan asettaa puhelinhaastattelu menetelmänä, ja pohtia, olisiko kirjallinen kysely saattanut tuottaa runsaampaa materiaalia. Jatkossa kartoitamme heti prosessin alkuvaiheessa myös useampia vaihtoehtoja haastattelukohteille. Näin vältymme pitkistä työskentelytauoista, joilla on merkitystä prosessin kokonaisuuteen.

Kehittämistyömme viitekehyksen yhtenä keskeisenä näkökulmana toimi systeeminen lastensuojelumalli. Tämä näkyy toki kehittämistyömme raportoinnissa, mutta ”Sosionomina perhepalveluissa” -kansiossa näkökulma ei näy. Jatkossa työtä voisi kehittää palvelemaan systeemisen lastensuojelumallin käyttöönoton harjoittelua paremmin. Eri työnkuvissa tarvittavaa osaamista voitaisiin peilata suhteessa koko moniammatillisen tiimin osaamiseen ja sen kehittämiseen.

Kansion tekemistä tuki aktiivinen kehittämistyötä koskevan kirjallisuuden lukeminen sekä reflektioiva työskentelyote koko prosessin ajan. Puutteena näemme sen, ettei

käsitlemistämme sosionomin eri rooleista ollut paljota tuoretta lähdemateriaalia tarjolla, joten lähdeaineisto jäi niiltä osin suppeammaksi mitä toivoimme. Voimme tarkastella myös omaa toimintaamme tästä näkökulmasta: olisiko vielä aktiivisempi tiedon etsiminen tai sidoshenkilöiden osallistaminen voinut auttaa laajemman lähdemateriaalin koamisessa?

Oman toimintamme kehittämiskohteeksi tulevaisuudessa asettaisimme aktiivisemman yhteistyön ja yhteydenpidon toimeksiantajan kanssa. Haastatteluiden teon väljentynyt aikataulus sekä vertailukuntien haastava tavoittaminen asettuivat yhteydenpidon haasteiksi. Viestintäsuunnitelmamme tuki kuitenkin yhteydenpitoa ja oli merkityksellinen apuväline kehittämistyön teossa.

8.2 Sosionomin kompetenssit ja ammatillinen kasvu

Kehittämistyöprosessin aikana teimme jatkuvaa reflektointia työn etenemisestä suunnitelman mukaisesti, sekä työskentelytapojemme kannalta. Reflektion kautta vahvistimme myös omaa ammatillista kasvua prosessin aikana. Haastattelemamme sosionomit erittelivät työnsä kannalta tärkeitä osaamisalueita, sekä osaamisen kehityskohteita. Haastatteluiden purkaminen oli samanaikaisesti myös oman osaamisen peilausta asiakastyötä jo tekevien sosionomien ammattitaitoon. Reflektointimme keskiössä olivat sosionomin kompetenssit eli ydinosaamisalueet. Seuraavaksi peilaamme omaa oppimistamme sekä ammatillista kasvua kehittämistyön tekemisen aikana suhteessa sosionomin kompetensseihin.

Sosiaalialan eettinen osaaminen

Ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus ovat keskeiset eettiset periaatteet ja ammattietiikan lähtökohdat, joihin sosiaalialan ammatillinen työ nojautuu. Ammattietiikka on siten keino edistää ihmisen hyvän elämän toteutumista, ja eettisiin toimintatapoihin vaikuttaminen on osa ammatillisuutta. (Talentia-lehti 2017.) Haastattelemamme ohjaajat korostivat asiakasperheiden yksilöllisen kohtaamisen tärkeyttä. Koemme eettisen työn merkityksen myös itse tärkeänä ja tämä kompetenssialue vahvistui kehittämistyön aikana. Merkityksellisiä olivat keskustelut ohjaajien kanssa sekä havainnoinnin kautta kerätyt kokemukset. Sosiaalialan ammattilaisilla on velvollisuus asettua yhteiskunnalliselta asemaltaan heikoimpien ryhmien puolelle, tukea ihmisiä vaikeissa elämäntilanteissa ja tuoda tietoa kohtuuttomista tilanteista ja syrjivistä rakenteista

poliittiseen päätöksentekoon. Arjen valintoja ohjaamaan tarvitaan vahvaa ammattietiikkaa. (Talentia 2018a.)

Sosiaalialan ammatilliselle työlle on työn lähtökohtien ja tavoitteiden vuoksi luonteenomaista työskentely ristiriitaisten ja usein kielteisten asenteiden kentässä. Eettinen harjonta on oleellinen osa ammattikäytäntöä. Ammattietiikkaan tarvitaan, koska sosiaalialan työssä joudutaan usein vastakkain sellaisten kysymysten kanssa, joihin ei ole löydettävissä selkeää vastausta mistään laista, ohjeesta tai säännöstä. (Mäkinen ym. 2009, 181.) Sosionomin tulisi mielestämme harjoittaa aktiivisesti eettistä reflektiota ja pitää sitä niin kutsutusti kompassinaan kentällä ollessaan.

Asiakastyön osaaminen

Vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot olivat haastateltujen ohjaajien mielestä tärkeimpiä osaamisen osa-alueita työskenneltäessä jokapäiväisesti muiden ihmisten kanssa. Ohjaajien mukaan asiakkaiden kanssa tulisi pyrkiä dialogiin neuvomisen tai monologin sijaan. Vuorovaikutuksellinen tukeminen lähtee aina asiakkaan tarpeista. Jokainen asiakas on erilainen, ja vuorovaikutus on rakennettava asiakkaittain erikseen hyödyntämällä niitä aineksia, joita on tarjolla. (Ekström ym. 2002, 23.) Kävimme vuoropuhelua haastateltavien lisäksi keskenämme siitä, mitkä arvot ja osaamisen ulottuvuudet ovat mielestämme olennaisia sosiaalialan asiakastyössä. Oli opettavaista kuulla, minkälaista asiakastyön osaamista jo vuosia kentällä toimineen sosionomit arvostavat. Tämä inspiroi miettimään myös erilaisia jatkokoulutusvaihtoehtoja, kuten neuropsykiatrisen valmentajan koulutus.

Sosiaalialan asiakastyö perustuu olettamukseen, jonka mukaan lähes kaikilla ihmisillä on edellytyksiä etsiä ja löytää ratkaisuja ongelmiinsa. Ohjaajan tuella asiakkaan itse tuottamat ratkaisuehdotukset ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ovat kantavampi ja sitouneempi ratkaisu, kuin jos ratkaisumallit tulisivat suoraan ohjaajalta annettuina. (Mäkinen ym. 2009, 132.) Haastateltavien vastausten sekä oman kokemuksemme pohjalta rakentui yhtenevä näkemys siitä, kuinka voimavarakeskeinen ajattelu on sosiaalialan asiakastyössä rakentavaa ja tuloksekasta.

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen

Kehittämistyö vahvisti omaa palvelujärjestelmäosaamistamme sosiaalihuolto- sekä lastensuojelulain mukaisten palveluiden osalta. Jokaisesta tekemästämme haastattelusta saimme spesifiä tietoa kunkin ammattilaisen edustamasta osasta perheiden

palvelujärjestelmää. Erityisesti palveluohjausta tekevien ohjaajien haastattelut täydensivät tätä kompetenssialuetta. Palvelujärjestelmäosaaminen, kuten muutkin kompetenssialueet, kaipaavat kuitenkin aktiivista ylläpitoa sekä tiedon päivittämistä palveluiden muuttamassa muotoaan. Sosionomin tulee pystyä tarkastelemaan eri palveluita myös kriittisesti, sekä arvioimaan niiden toimivuutta yhdessä kunkin asiakkaan kanssa erikseen, ottaen huomioon asiakkaiden vaihtelevat elämäntilanteet ja tarpeet. Kokemuksellisuuden ja työvuosien merkitys palveluosaamisen kannalta on myös merkityksellistä. Aiemmat työkokemukset erilaisista palveluista tukevat tätä kompetenssialuetta.

Käytännön työssä olemme vasta alkajia asiassa, mutta tekemiemme haastatteluiden kautta saimme monipuolista tietoa niiltä tekijöiltä, jotka tukevat onnistunutta palveluohjausta. Moniammatillinen ja monialainen yhteistyö on edellytyksenä laadukkaalle ja tasapuoliselle sekä asiakkaiden tarpeisiin parhaiten vastaavalle asiakastyölle sosiaali- ja terveysalalla. Sen merkitys on koko ajan kasvanut niin työntekijöiden arjen toiminnassa kuin hallinnollisessa uudistamisessakin. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen ja asiakkaan osallisuuden turvaaminen edellyttävät usein moninaista, laaja-alaista näkökulmaa, joka on myös organisoinnin ja käytössä olevien resurssien hyödyntämisessä tarkoituksenmukaista. (Näkki & Sayed 2015, 142.)

Onnistuneen dialogisen, moniammatillisen yhteistyön edellytyksenä on ajan ja paikan lisäksi osallistujien taito käydä dialogia. Keskeistä on kuuntelemisen taito. Kuunteleminen ja kyky luoda muille osapuolille kuulluksi tulemisen kokemus ovat avainasemassa toimivassa moniammatillisessa dialogissa. Avoimeen ja toimivaan dialogiin kuuluu kyky reflektiiviseen ajatteluun niin yksilö- kuin tiimitasollakin. Dialoginen moniammatillisuus edellyttää oman substanssin osaamista ja tämän osaamisen tunnistamista, vuorovaikutustaitoja ja sitoutumista yhteiseen työhön. Työntekijän dialogiset taidot eivät kuitenkaan yksistään riitä, vaan työyhteisön pitää tehdä dialogi mahdolliseksi. (Näkki & Sayed 2015, 142.) Halu toimia ja kuunnella muita sidosryhmiä näyttäytyi myös yhtenä avaintekijänä. Haastattelut vahvistivat kokemustamme moniammatillisen työn tärkeydestä ja sen omaamisesta. Tulemme kiinnittämään siihen erityistä huomiota siirtyessämme opintojen jälkeen kokoaikaisesti työelämään.

Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen

Kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen kehittyi prosessin varrella edelleen. Kävimme dialogia haastateltavien kanssa asiakkaiden kokemista epätasa-arvon kokemuksista ja pohdimme erilaisia huono-osaisuutta tuottavien rakenteiden mekanismeja.

Sosionomin tulee osata pohtia sosiaalisia ongelmia yhteiskunnallisesta perspektiivistä (Mäkinen ym. 2009, 19).

Keskustelimme myös ohjaajien kokemista epäkohdista omissa työnkuvissaan. Haastateltavien kokemukset työn hektisyydestä vahvistivat kokemustamme lastensuojelutyön kuormittuvuudesta, ja herättivät kriittistä pohdintaa niihin kohdistettuja resursseja kohtaan. Sosionomi on keskeinen sosiaalialan ammattilainen, jonka osallistuminen julkiseen keskusteluun, esimerkiksi julkituomalla rakenteellisia epäkohtia, olisi toivottavaa (Mäkinen ym. 2009, 145). Kehittämistyö toi rohkeutta tähän osaamiseen, joka kaipaa vielä vahvistusta. Uskomme tämän kompetenssin sekä siihen liittyvän ammatillisen kasvun vahvistuvan kokemuksellisuuden kautta työvuosien varrella.

Tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen

Kehittämistyö vahvisti merkittävästi tutkimuksellisen kehittämisosaamisen kompetenssiamme. Prosessin aikana tutustuimme erilaisiin tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmiin sekä prosessin eri vaiheisiin. Opimme kehittämistyöprosessin aikana suunnittelemaan, arvioimaan ja toteuttamaan uutta käytäntöpainotteista tietoa, joka on vahvistanut tutkimuksellisen kehittämisosaamisen kompetenssiamme.

Tutkivan ja kehittävän työotteen sisäistäminen on tapahtunut prosessimaisesti koko opintojen ajan. Kehittämistyön aikana työote on kuitenkin selkeästi vahvistunut, ja siihen on liittynyt aiempaa enemmän reflektointia. Sosionomin tulee kyetä arvioimaan toimintansa teoreettisia lähtökohtia (Mäkinen ym. 2009, 19), mitä prosessin onnistunut loppuun vieminen onkin vaatinut.

Työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen

Johtamisosaamisen kompetenssialue jäi kehittämistyömme tekemisessä kaikkein vähäisimmälle tarkastelulle. Johtamisosaamisen keskeisiä osa-alueita ovat muun muassa työyhteisöjen sekä osaamisen kehittäminen. Johtaminen sijaitsee ihmisten välisissä suhteissa, jolloin se ei ole henkilön ominaisuus, vaan työyhteisön jäsenten vuorovaikutuksen tulos. (Talentia 2018b.) Kehittämistyömme keskeisin tavoite oli mahdollistaa työnkuvien ja osaamisen kehittäminen, jolloin työskentelymme on vahvistanut tätä osaamista.

Johtaminen on toimintaa, jossa on tarkoitus saada aikaan tuloksia ihmisten avulla ja ihmisten kanssa. Tavoitteellinen johtaminen toimii työhyvinvoinnin ja työn ilon tukena. Johtamisella vaikutetaan työn organisointiin, palveluiden toteuttamiseen ja kehittämiseen, toiminnan laatuun, vaikuttavuuteen ja tuloksellisuuteen, henkilöstön hyvinvointiin ja

työniloon sekä työyhteisön luottamukseen. (Talentia 2018b.) Johtamisosaamisena voidaan pitää myös kokonaisvaltaista vastuunkantamista koko kehittämisprosessin etenemisestä aikataulullisesti, eri työvaiheiden suunnittelun mukaisen toteutuksen vastuuttamista ja konkreettisen tekemisen toteutumisesta huolehtimista. Teimme kehittämistyötä ja sitä koskevia päätöksiä tasavertaisena työparina, jolloin vastuu prosessin etenemisestä oli jaettu.

Lopuksi

Matka kehittämistyön teon aikana oli opettavainen, haastava ja antoisa. Opimme paljon uutta kehittämistyön tekemisestä, menetelmistä ja teoretiedon hakemisesta, kriittisyydestä aineistoja ja omaa tekemistä kohtaan sekä yhteistyötaitojen kehittämisestä. Koemme, että olemme entistä valmiimpia siirtymään kohta pätevinä sosionomeina vaativalle, mutta myös palkitsevalle sosiaalialan työkentälle.

LÄHTEET

- Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina. Akatiimi Oy.
- Ekström, L.; Leppämäki, P. & Vilen, M. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki. WSOY.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Fagerström, K. 2016. Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu – Hackneyn malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Helsinki. THL. Saatavilla sähköisesti osoitteesta http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1.
- Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen - kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruktointi. Väitöskirja. Kasvatustieteiden tiedekunta. Aikuskasvatustiede. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66674/978-951-44-8290-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalityö. Jyväskylä. Jyväskylän Yliopisto. Saatavilla sähköisesti osoitteesta https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9_vaitos_220812014.pdf?sequence=1.
- Hipp, A.; Häggmann-Laitila, A.; Kallio, H.; Kangasniemi, M.; Karki, S.; Kinnunen, P.; Pietilä, A-M.; Saarnio, R.; Viinämäki, L.; Voutilainen, A.; Waldén, A. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta 2018. Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus. Helsinki. Sähköisesti saatavilla <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160883/39-2018-Optimoitu%20sote-osaaminen.pdf>.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Helsingin Yliopisto.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Kivelä, N. 2016. Laadukas lastensuojelutarpeen selvittäminen. Pro gradu –tutkielma. Sosiaaliteiden laitos. Sosiaalityö. Turku. Turun yliopisto. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/125359/gradu2016Kivel%C3%A4.pdf?sequence=2>.
- Kiviniemi, V. 2001. Meta-kompetenssit ja niiden oppiminen arkielämän ympäristöissä. Pro gradu-tutkielma. Kasvatustieteen laitos. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/8788/vesakivi.pdf?sequence=1>.
- Kurtti, T.; Pätäri, T.; Rousu, S.; Virtanen, P. & Ylikännö, M. 2018. Tahto tehdä toisin. Uusia toimintatapoja lastensuojeluun. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Lahtinen, P.; Männistö, L. & Raivio, M. 2017. Kohti suomalaista lastensuojelun systeemistä toimintamallia – Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Helsinki. THL. Saatavilla sähköisesti osoitteesta http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1.
- Lammintakanen, J. & Rissanen, S. (toim.) 2015. Sosiaali- ja terveysjohtaminen. 2.painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.

Lastensuojelun keskusliitto 2013. Lastensuojelun kehittäminen edellyttää peruspalveluiden kehittämistä. Viitattu 6.10.2018 www.lskl.fi > Kannanotot ja lausunnot > Lastensuojelun kehittäminen edellyttää peruspalveluiden kehittämistä.

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä - jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Helsinki. Heikki Waris –instituutti.

Mäkinen, P.; Raatinen, E.; Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. 1. painos. Helsinki: WSOY Pro Oy.

Näkki, P. & Sayed, T. 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla., 1. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Raision kaupunki. Raision kaupungin perhetyö 2017. Palvelupaketit.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Sosiaali ja terveysministeriö 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007/14. Saatavilla sähköisesti osoitteesta https://www.thl.fi/documents/10542/471223/Sosiaalihuollon_ammattillisen_henkiloston_tehtavarakennesuositus_fi.pdf.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp446863040>.

STM 2017a. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Viitattu 27.12.2017 www.stm.fi > kärkihankkeet ja säädösvalmistelut > lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma > näin LAPE uudistaa palvelut.

STM 2017b. Ratkaisut lastensuojelutyön kuormituksen vähentämiseen sekä tiekartta siirtymisestä kunnallisesta maakuntapohjaiseen lastensuojeluun. Viitattu 5.10.2018. Sähköisesti saatavilla https://stm.fi/documents/1271139/6184550/Asettamiskirje_Kananoja.pdf/bfe1ba8e-7858-425c-8113-72c7bfc031f5/Asettamiskirje_Kananoja.pdf.pdfx.

STM 2018. Selvityshenkilön arvio lastensuojelun henkilöstön riittävydestä ja ratkaisuehdotukset kuormituksen vähentämiseksi. Viitattu 6.10.2018. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <https://stm.fi/documents/1271139/6184550/Selvityshenkil%C3%B6n+arvio+lastensuojelun+kuormitus+FINAL+050318.pdf/a489a36e-7c2f-4ac7-9372-6bb221d2705e/Selvityshenkil%C3%B6n+arvio+lastensuojelun+kuormitus+FINAL+050318.pdf.pdf>.

Suomen Palveluohjausyhdistys 2017. Viitattu 20.12.2017 www.palveluohjaus.fi > mitä palveluohjaus on > palveluohjaajan rooli.

Talentia 2017. Ammattieettiset ohjeet. Ammattietiikan perusta. Saatavilla sähköisesti osoitteesta <http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/>.

Talentia 2018a. Ammattietiikka. Viitattu 14.10.2018 www.talentia.fi > työelämäinfo > ammattietiikka.

Talentia 2018b. Johtaminen. Viitattu 14.10.2018 www.talentia.fi > työelämäinfo > hyvän työpaikan kriteerit > johtaminen.

Talentia-lehti 2017. Ammattietiikka. Viitattu 14.10.2018 www.talentia-lehti.fi > sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet on uudistettu.

THL 2015. Perhetyö. Viitattu 26.10.2018 www.thl.fi > käsikirjat > lastensuojelun käsikirja > työprosessit > lastensuojelun avohuolto > lastensuojelun avohuollon tukitoimet > perhetyö.

THL 2016. Mitä on lastensuojelu? Viitattu 28.12.2017 www.thl.fi > käsikirjat > lastensuojelun käsikirja > työprosessit > mitä on lastensuojelu.

THL 2017. Perhetyö. Viitattu 20.12.2017 www.thl.fi > lapset, nuoret ja perheet > peruspalvelut > sosiaalipalvelut > perhetyö.

THL 2018a. Lastensuojelun kehittäminen. Viitattu 18.2.2018 www.thl.fi > tutkimus ja asiantuntijatyö > tutkimukset ja hankkeet > lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE > erityis- ja vaativat tason palvelut > lastensuojelun kehittäminen.

THL 2018b. Selvityshenkilö Kananajan väliarvio lastensuojelutyön kuormittavuuden vähentämisestä. Viitattu 6.10.2018 www.thl.fi > käsikirjat > lastensuojelun käsikirja > ajankohtaista lastensuojelussa > uutisia ja tiedotteita lastensuojelusta > tiedote.

Viinämäki, L. 2010. Sosionomin ammatti ja työ 2010-2025. Havaintoja ja päätelmiä sosionomien (AMK & ylempi AMK) profiilista Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.

Viinikka, A. 2014. Mentalisaatio perheiden kohtaamisessa. Helsinki. Mannerheimin lastensuojeluliitto 2014.

Haastattelukysymykset

Taustatiedot

Nimi:

Koulutus:

Toimenkuva ja toimipaikka:

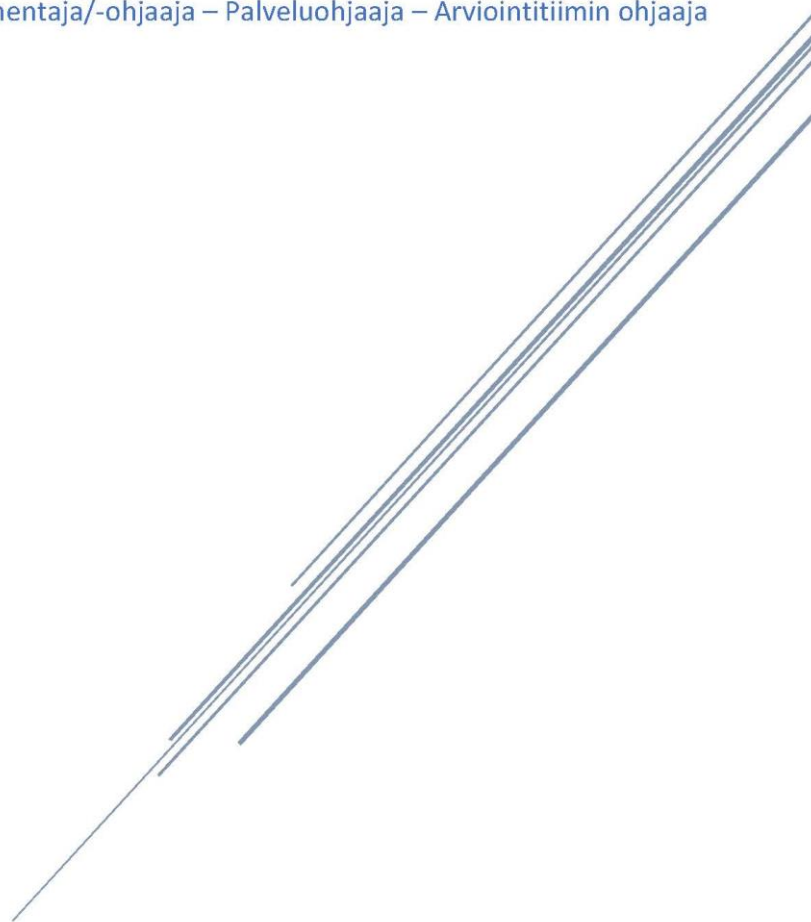
Kokemusvuodet sosiaaalialalta:

- 1.Kerro esimerkki pääasiallisista työtehtävistäsi?
- 2.Kerro esimerkki tyypillisestä työpäivästäsi/-viikosta?
- 3.Onko sinulla jotain muita työtehtäviä omien pääasiallisten työtehtäviesi ohessa?
4. Minkälaisen osaamisen (menetelmät, psykologia, palveluosaaminen, yms.) arvostat tärkeäksi työsi kannalta?
5. Minkälaista osaamista kaipaisit tai haluaisit oppia työsi kannalta?



SOSIONOMINA PERHEPALVELUISSA

Perhevalmentaja/-ohjaaja – Palveluohjaaja – Arviointitiimin ohjaaja



Elina Vepsäläinen & Tommi Aaltonen

Sisällys

Johdanto	1
Perhevalmentaja/-ohjaaja	2
Palveluohjaaja	11
Arviointi-päivystystiimin ohjaaja	17

Johdanto

Sosionomina perhepalveluissa -kansio on tehty osana sosionomi (AMK) opinnäytetyötä. Kehittämistyön toimeksiantajana toimi Raision perhepalvelut. Kehittämistyön tarkoituksena oli kuvata sosionomin (AMK) eri rooleja, osaamista ja osaamistarpeita Raision kaupungin perhepalveluissa sekä vertailukunnissa. Käsiteltäviä rooleja olivat perhevalmentaja/perheohjaaja, palveluohjaaja sekä arviointitiimin ohjaaja. Nämä roolit valikoituivat tarkastelumme kohteeksi toimeksiantajamme tarpeesta ja mielenkiinnostamme kyseisiä työtehtäviä kohtaan.

Tiedon kerääminen toteutettiin erilaisten tutkimuksellisten menetelmien avulla. Raision perhepalveluissa kävimme haastateltavien ohjaajien kanssa dialogiset kehittämiskeskustelut. Vertailukuntiin (Lieto, Naantali, Tampere) teimme puhelinhaastattelut. Raisiossa tekemistämme kehittämiskeskusteluista saimme runsaimmin materiaalia ja panostimme niihin ajallisesti eniten. Puhelinhaastatteluista saadun materiaalin oli tarkoitus toimia vertailukohteenä Raisiossa työskentelevien ohjaajien subjektiivisille kokemuksille. Keskusteluiden ja puhelinhaastatteluiden lisäksi suoritimme 10 viikon työharjoittelut Raision ja Naantalien perhepalveluissa. Työharjoitteluidemme aikana täydensimme keskusteluista/haastatteluista hankkimaamme tietoa havainnoimalla ohjaajien työtä sekä esittämällä lisäkysymyksiä.

Perhevalmentaja/-ohjaaja

Perheohjaajan työ on asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvoinnin tukemista. Tarkoituksena on perheen voimavarojen vahvistaminen sekä vuorovaikutuksen parantaminen. (THL 2017.) Perhetyön keskiössä ovat lapset ja vanhemmat, eli ne konkreettiset toimijat, jotka yhdessä muodostavat perheen, ja täten myös perhetyön kohteen. Arvo- ja normikäsitteet perheistä ja perhe-elämästä vaikuttavat perhetyön tekemiseen ideologisella tasolla. (Myllärniemi 2007, 6.)

Sosiaalihuoltolain 18. pykälä käsittelee perhetyötä. Siinä perhetyö määritellään asiakkaan, hänen perheensä tai hänen hoidostaan vastaavan henkilön tukemis- ja ohjaustyöksi vuorovaikutuksen ja voimavarojen vahvistamiseksi (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Perhetyö on siis sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, mutta lastensuojelun asiakkaat ovat myös oikeutettuja saamaan joko sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tai lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä (THL 2015). Lastensuojelulain 36. pykälä erittelee, kuinka lastensuojelun asiakkuudessa olevalle perheelle on tarpeen vaatiessa järjestettävä lastensuojelun avohuollon tukitoimia. Tehostettu perhetyö kuuluu näihin tukitoimiin. (Lastensuojelulaki 417/2014.)

Perhetyössä käytetään erilaisia menetelmiä, jotka määräytyvät asiakkaan tarpeesta ja perhetilanteesta. Tärkein menetelmä on keskustelu, jossa korostuu dialoginen kohtaaminen asiakkaan kanssa sekä ratkaisukeskeinen työote. (THL 2017.) Perhetyössä käytettävät menetelmät ovat monipuolistuneet (Myllärniemi 2007, 38), mikä takaa perhetyön ammattilaisille paremmat mahdollisuudet perheen pulmien selvittämiseen.

Lastensuojelun perhetyötä tehdään ratkaisukeskeisellä työotteella. Perheohjaaja on kiinnostunut näkyvästä vuorovaikutuksesta, perheen elämästä konkreettisella tasolla. Perhetyön tavoitteena on päästä käsiksi vuorovaikutuksen tai perhe-elämän haasteisiin, jotka johtuvat esimerkiksi jonkun perheenjäsenen päihde- tai mielenterveysongelmista. Tarkoituksena on tukea perheen jäsenten elämänhallinnan tunnetta, ja asettamalla pieniä tavoitteita perhe kykenee kulkemaan kohti parempaa vuorovaikutusta ja perhe-elämää. (Myllärniemi 2007, 39.)

TYÖNKUVA

RAISIO

Raision perhepalveluissa perhetyötä tekevät sosionomit työskentelevät perhevalmentajan nimikkeellä. Perhevalmentajat työskentelevät perhetyön tiimissä, joka koostuu viidestä perhevalmentajasta, neljästä perhetyöntekijästä, vastaavasta perhevalmentajasta sekä psykiatrisesta sairaanhoitajasta. Perhevalmentaja ja -työntekijä eroavat toisistaan koulutuksella: perhevalmentajalla tulee olla korkeakoulututkinto. Tällä hetkellä perhevalmentajina työskentelee sosionomeja, yhteisöpedagogi sekä sairaanhoitaja.

Perhevalmentajan työtä on tukea ja auttaa perheitä erilaisissa, haastavissakin elämäntilanteissa. Työskentelyssä paneudutaan perheen elämään vaikuttaviin haasteisiin, ja pyritään löytämään keinoja niiden ylittämiseksi. Perhetyössä toiminnan suunnittelu ja toteutus riippuvat aina perheen yksilöllisestä tilanteesta sekä perheen lasten ikätaasoista. Perhevalmentajat työskentelevät paitsi raisiolaisten perheiden, myös ruskolaisten perheiden kanssa, sillä palvelut tuotetaan Raision kaupungin ja Ruskon kunnan yhteistoiminta-alueella.

Työtä tehdään tapaamalla koko perhettä yhdessä tai perheenjäseniä erilaisilla kokoonpanoilla. Yleisimmin tapaamiset ovat perheen kotona, mutta vaihtelevasti työtä voidaan tehdä muuallakin, esimerkiksi perhepalveluiden tiloissa, päiväkodissa tai muualla perheelle keskeisessä paikassa. Työskentely ja kohdepaikka muotoutuu aina kunkin perheen tarpeiden mukaan. Työtä tehdään pääosin työparin kanssa, joka on toinen perhevalmentaja, perhetyöntekijä, sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja tai koordinaattori.

Perhevalmentajan työpäivään kuuluu asiakastapaamisia keskimäärin 3. Perhetyölle asetetaan tavoitteet perhetyösuunnitelman työstämisen yhteydessä. Säännöllisillä kotikäynneillä työskennellään asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi, jolloin esimerkiksi erilaiset menetelmät voivat olla tehostamassa ja tukemassa työskentelyä. Arkipäiväiset tapahtumat, kuten kauppa-, virasto- tai lääkärikäynnit asiakkaiden kanssa voivat kuulua työpäivään, jos perhe tarvitsee tukea näissä toimissa. Perhevalmentajan työnkuvaan kuuluvat lisäksi erilaiset verkostopalaverit.

Raisiossa perhevalmentajan työnkuvaan kuuluu myös varhaiskasvatuksen perhetyö. Jokaisella perhetyön tiimin jäsenellä on oma päiväkotinsa, jonka kanssa yhteistyötä tehdään säännöllisesti. Yhteydenpito päiväkodin ja perhevalmentajan välillä on pääsääntöisesti tiivistä. Perhevalmentaja voi esimerkiksi olla päiväkodin henkilökunnan kanssa yhdessä järjestämässä perheille teemapäiviä, vanhempainiltoja tai tarjota perhetyön apua varhaiskasvatuksen asiakasperheille. Yksi yhteistyön muodoista on eskarikahvila-toiminta, jonka tarkoituksena on tarjota esikoululaisten vanhemmille mahdollisuus tavata toisiaan sekä lisätä vanhempien osallisuutta esiopetusvuoden aikana. Käytännössä tämä tarkoittaa erilaisia teemoitettuja tapaamisia vanhemmille esikouluvuoden aikana. Toiminnalla pyritään myös lisäämään kodin ja esikoulun yhteistyötä. Varhaiskasvatuksen perhetyön tarkoituksena on madaltaa perheiden kynnystä pyytää apua, sekä tehdä perhetyötä näkyvämmäksi lapsiperheille.

Perhevalmentajat ohjaavat toisinaan erilaisia ryhmiä. Tällaisia ovat esimerkiksi Vertti-ryhmät sekä Ihmeelliset vuodet -ryhmä. Vertti-ryhmän tarkoituksena on olla ennaltaehkäisevää, vertaistukeen perustuvaa toimintaa perheille, joissa vanhemmalla on mielenterveyden ongelmia. Toimintaa järjestetään rinnakkain sekä lasten että vanhempien ryhmille kymmenen kertaa. Vanhemmuuden tukeminen, avoin vuorovaikutus, suojaavien tekijöiden löytäminen sekä lapsen terve kehitys ovat keskeisiä toiminnan tavoitteita. Tällä hetkellä Raisiossa ei ole Vertti-ryhmää. Ihmeelliset vuodet -ryhmä on suunnattu käytöshäiriöisten lasten vanhemmille. Tavoitteena on auttaa lapsen ja vanhemman paremman vuorovaikutuksen syntymistä, sekä tarjota vanhemmalle myönteisiä kasvatusmenetelmiä. Ihmeelliset vuodet -ryhmän ohjaaminen edellyttää ohjaajakoulutuksen käymistä. Ryhmiä pidetään erikseen alle kouluikäisille ja kouluikäisille lapsille. Ryhmien ollessa käynnissä, tulee työaikaa varata sekä ryhmien suunnittelulle että toteutukselle. Raisiossa osa perhevalmentajista pitää myös Babyinfoja, joiden tarkoituksena on jakaa tietoa perhepalveluiden tarjoamista palveluista. Babyinfot ovat tarkoitettu ensimmäistä lastaan odottaville tai Raisioon/Ruskolle juuri muuttaneille, lasta odottaville perheille.

Työviikkoon kuuluu perhetyön tiimipalaveri. Palaverissa käsitellään uudet asiakaslähetteet ja pohditaan perheelle sopivaa työntekijää painottaen valinnassa työntekijöiden erilaista osaamista sekä asiakastilannetta. Viikkopalaverissa voidaan käydä läpi myös nykyisten asiakasperheiden tilanteita, sekä muita perhetyön tiimiä koskevia ajankohtaisia asioita. Kuukausittain järjestetään lastensuojeluyksikön tulosaluetapaaminen, jossa käsitellään erilaisia ajankohtaisia teemoja, kuten tulosalueen talous. Lisäksi perhevalmentajat osallistuvat kuukausittain perhetyön tiimin ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tapaamiseen "experttiin". Tapaamisessa käsitellään jotakin ennalta valittua aihetta ja pyritään kehittämään työntekijöiden yhteistyötä.

4

Lisäksi osa perhevalmentajista osallistuu säännöllisesti systemisen lastensuojelu mallin pilotoimiseen. Kerran viikossa järjestetään systemisen mallin mukainen tiimipalaveri, jossa käydään läpi yhden lastensuojelun asiakasperheen tilannetta, työskentelyn tavoitteita sekä jatkosuunnitelmaa moniammatillisesti. Osa perhevalmentajista ei ole mukana pilotissa, mutta heitä voidaan myös kutsua tiimipalaveriin, jos tapaamisessa käsitellään heidän asiakasperheiden tilannetta.

Työviikko sisältää myös dokumentointiin kuluva työaika. Perhevalmentajat kirjaavat asiakaskäynnit joko yksin tai yhdessä työparin kanssa asiakastietojärjestelmään. Lisäksi erilaisten lausuntojen kirjaamiset vievät työaika.

NAANTALI

Naantalissa työskentelevän perheohjaajan työnkuva koostuu samanlaisista elementeistä kuin Raision perhevalmentajan. Perheohjaaja on osa perhetyön tiimiä, johon kuuluu kaksi perheohjaajaa, kaksi perhetyöntekijää ja kaksi nuorten avohuollon ohjaajaa, sekä vastaava perheohjaaja. Perhetyö on pääasiassa perheen kotona tehtävää ohjausta, keskusteluapua tai tukea arjen toiminnoissa. Perheohjaajan työtehtävät koostuvat pääosin perheiden kanssa työskentelystä, erilaisista perheen asioita koskevista palavereista/verkostotapaamisista sekä kirjallisten töiden tekemisestä. Perheohjaaja työskentelee koko perheen kanssa tavoitteiden saavuttamiseksi, mutta myös toisinaan tapaamisia voi olla perheen lasten tai aikuisten kanssa kahdestaan. Tavoitteet asetetaan yhdessä perheen kanssa.

Työviikot Naantalin perheohjaajilla ovat vaihtelevia. Säännöllisiä rakenteita viikko-ohjelmassa ovat perhetyön ja nuorten avohuollon ohjaajien palaveri kerran viikossa, sekä päivittäiset asiakastapaamiset. Perheohjaajia on ohjattu varaamaan kerran viikossa aikaa erikseen kirjallisten töiden tekemiseen, mutta kirjauksia tehdään myös muiden töiden lomassa tilanteen mukaan. Tämä ei kuitenkaan ole ollut kiireisinä aikoina mahdollista, mutta perheohjaajat pitävät tällaista kannustusta ja mahdollisuutta arvokkaana.

Perheohjaajan nimike tuli Naantaliin virallisesti 1.1.2017. Tätä ennen työn vaativuutta arvioitiin TVA-järjestelmällä (työn vaativuuden arviointi). Koko perhetyön tiimiä on kehitetty esimerkiksi perustamalla perhetyön tiimille oma viikkopalaveri, uusimalla esitteitä ja selvittämällä prosesseja sekä työsuunnitelmia. Tiimissä tehdään jatkuvaa työn kehittämistä sen mukaan, kuin kehityskohteita ilmenee. Perheohjaajat pitävät esimerkiksi viikkopalaveria hyvänä tilaisuutena tuoda esiin pieniäkin kehityskohteita, joita työhön liittyen on havainnut.

TAMPERE

Tampereella lapsiperheiden sosiaalityö on jaettu alueellisesti eteläiseen, itäiseen ja läntiseen alueeseen. Käsittelemme eteläisen alueen ohjaajien työtä. Sosionomit työskentelevät lapsiperheiden sosiaalityössä ohjaajan nimikkeellä. Ohjaajien työnkuvat voivat painottua esimerkiksi asiakastyön tekemiseen tai palveluohjaukseen. Tässä käsittelemme asiakastyöhön painottuvaa ohjaajan työnkuvaa.

Ohjaajan työ on pitkäkestoista työskentelyä pääasiassa sosiaalihuoltolain mukaisten asiakkuuksien kanssa. Asiakasperheiden kanssa paneudutaan tavoitteellisesti erilaisten perhe-elämän ongelmien selvittämiseen. 80% Ohjaajan työajasta kuluu tämänkaltaisen ohjaustyön parissa. Jäljelle jäävä 20% on tarkoitettu arviointityöhön, jota ohjaajat tekevät työparina sosiaalityöntekijän kanssa. Ohjaajan

5

arviointityötä ovat lastensuojeluilmoitusten tai muiden yhteydenottojen selvittäminen, sekä palvelutarpeenarviointien tekeminen. Ohjaaja ei tee päivystystyötä.

Ohjaajan työpäivät ovat hyvin erilaisia ja vaihtelevia. Tyypillisesti niihin kuuluvat säännölliset kotikäynnit asiakkaiden luona. Asiakastyö on perheiden arkielämän tukemista sekä toisinaan toiminnallista tekemistä, kuten metsässä kävelyä tai jalkapallon pelaamista. Työskentely on usein aikaa vievää, joten asiakkaiden kohtaamiselle tulee varata tarpeeksi aikaa.

Työviikkoon kuuluvat myös erilaiset palaverit, kuten esimerkiksi lapsiperheiden sosiaalityön -tiimin viikkopalaverit. Asiakastapaamisten purkaminen sekä kirjaukset vievät suuren osan työviikosta. Tavoitteellinen perheiden kanssa työskentely vaatii myös toiminnan suunnittelua, jolle tulee varata tarpeeksi aikaa. Lisäksi ohjaajat ovat toisinaan ohjanneet erilaisia ryhmiä.

LIETO

Liedossa perheohjaaja työskentelee perheiden kanssa, joilla on lastensuojelulain mukainen asiakkuus. Perheohjaaja on osa lastensuojelun tiimiä, johon kuuluu kaksi sosiaali-ohjaajaa sekä yksi perheohjaaja. Lisäksi tiimiin kuuluu neljä sosiaalityöntekijää. Aiemmin perheohjaaja työskenteli perhetyöntekijän nimikkeellä perhetyön tiimissä, jolloin asiakkaiden tarpeet liittyivät perinteisempiin kasvatukseen ja vanhemmuuden pulmiin. Perhetyön tiimin tarkoituksena oli tuottaa hyvää lastensuojelutyötä, mutta mukaan mahtui myös sosiaalihuollon mukaisia asiakkuuksia. Organisaatio- ja lakimuutosten myötä perheohjaajan työnkuva muokkaantui nykyiseksi. Perheohjaajan työ on muovaantunut enemmän kriisityön kaltaiseksi, kun aiemmin työssä korostui kuntouttavampi työote.

Perheohjaajalla on keskimäärin kaksi-kolme asiakastapaamista päivittäin. Perheiden kanssa työskennellään erilaisten yksilöllisten ongelmien parissa, kuten vanhempien erot, mielenterveyden häiriöt tai eri riippuvuudet. Mentalisaation ja traumojen parissa työskentely on yleistä, kuten myös vanhempien kasvatukselliset haasteet. Ohjaajan työnkuvaan kuuluu myös palvelutarpeen ja lastensuojelutarpeen arviointien tekeminen yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Perheohjaajan työnkuvaan kuuluu ammatillisen tukihenkilön työtä.

Työviikkoon kuuluvat asiakaskäyntien lisäksi erilaiset tapaamiset, kuten tiimipalaveri kerran viikossa sekä verkostopalaverit. Yhteistyötä tehdään monipuolisesti perheenjäsenten elämässä olevien tahojen kanssa. Kirjaukset ja erilaiset dokumentointi työt vievät osan työajasta viikoittain. Toisinaan työhön voi kuulua erilaisia työryhmiä tai kehittämistyötä. Parhailleen ohjaaja on työstänyt kahden muun työntekijän kanssa uuden työntekijän perehdytysuunnitelmaa.

OSAAMINEN

RAISIO

Merkittävin perhevalmentajan työssä on taito kohdata toinen ihminen. Tilannetaju sekä sujuvat vuorovaikutustaidot ovat työskentelyn kannalta välttämättömiä. Lisäksi perhevalmentajalla itsellään on tärkeää olla hallussa arjentaitojen perusteet, jotta kykenee tukemaan ja auttamaan asiakasperheitä. Arjentaidoilla tarkoitetaan esimerkiksi kodinhoitoon sekä ruoanlaittoon liittyviä taitoja.

Perhevalmentajan työssä tarvitaan perusosaamista mielenterveyden häiriöistä. Päihde- ja mielenterveysongelmat koskettavat merkittävää osaa asiakasperheistä, jolloin perusosaaminen teemojen problematiikasta sujuvoittaa työn tekoa. Toisaalta perhevalmentajan tulee myös pystyä hahmottamaan myös oman osaamisen reunat, sekä kyetä ohjaamaan asiakkaita heille sopivampien palveluiden piiriin tarpeen vaatiessa.

Tietoteknisten taitojen omaaminen on tärkeää. Kirjallisten töiden teko, dokumentointi sekä erilaisten ohjelmien käyttö on helpompaa, kun perhevalmentaja omaa perustason tietotekniset taidot.

Erilaisten menetelmien sujuva käyttötaito on perhevalmentajalle hyödyksi. Rasion perhepalveluissa käytetään monia menetelmiä, kuten esimerkiksi Toimiva lapsi ja perhe -menetelmäperheen Lapset puheeksi -keskustelua, jonka sujuva osaaminen on tarpeellista. Asiakasperheiden kanssa käydään Lapset puheeksi -keskustelu perheen jokaisen lapsen kohdalla. Rasion perhepalvelut järjestävät lisäksi Lapset puheeksi -menetelmäkoulutusta, ja jokainen työntekijä koulutautuu menetelmän käyttäjäksi. Motivoiva haastattelu -menetelmä koetaan hyvänä asiakastyön välineenä. Menetelmä sopii monen eri asiakasryhmän kanssa työskentelyyn ja on joustava. Lisäksi perhevalmentajat kokevat erilaisten videotyöskentelymenetelmien (esimerkiksi VIG) osaamisen hyödylliseksi asiakastyössä havainnollistamisen kannalta.

NAANTALI

Perheohjaajan tarvitsemat eri osaamisalueet kulkevat nk. "käsi kädessä" ja tukevat toisiaan. Esimerkiksi menetelmäosaaminen sekä psykologiset taidot ovat molemmat keskeisiä taitoja, jotka tukevat toisiaan. Jokaisen asiakasperheen tilanteesta riippuen korostuu perheohjaajan erilainen osaamisen tarve. Toisinaan laaja psykologinen osaaminen on tärkeää, kun taas toisessa asiakastilanteessa jonkin arkisen taidon osaaminen on tärkeää.

Perheohjaaja pitää menetelmistä, jolloin ne luonnollisesti ovat osana työtä. Perheohjaajan mukaan menetelmät auttavat usein tuomaan esiin asioita, joita keskusteluissa ei aina nouse.

Myös Naantalissa perheohjaajan työssä on tärkeää omata osaamista palveluohjauksesta. Tällöin asiakasperheiden ohjaus sopivien palveluiden piiriin on helpompaa ja vaivattomampaa. Lisäksi työssä tarvitsee pystyä kriittiseen ajatteluun. Käyttöön otettuja tukimuotoja tulee pystyä arvioimaan niiden tehokkuuden sekä perheelle sopivuuden kautta. Lisäksi omaa työskentelyä tulee pystyä arvioimaan rehellisesti.

TAMPERE

Vuorovaikutus- ja ihmissuhdetaidot ovat ohjaajan tärkeimpiä osaamisen osa-alueita. Työskentelyssä ollaan jokapäiväisesti tekemisissä muiden ihmisten kanssa, jolloin kyky toisen arvokkaaseen kohtaamiseen ja kuulemiseen on keskeinen. Työskentelyssä tulee pyrkiä dialogiin neuvomisen tai

7

monologin sijasta. Työntekijän tulee omata uteliaisuutta, kykyä kuunnella sekä asiakkaan yksilöllisyyden arvostusta. Lisäksi tämä vaatii työajan suunnittelun taitoa, jotta asiakaskäynneillä ohjaajalla on todella aikaa pysähtyä kuulemaan juuri tämän asiakkaan kertomaa.

Kokemukset erilaisista asiakasryhmistä koetaan arvokkaiksi ja hyödyllisiksi. Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdetyön osaaminen on merkittävä lisä ohjaajan ammattitaitoon. Aiemmat työkokemukset täydentävät ammatti-identiteettiä.

Palveluverkoston tunteminen edesauttaa ohjaajan mukaan työn tekemistä. Toisaalta tietoa palveluista on niin paljon, että ohjaaja hyödyntää mielellään myös kollegoiden (kuten palveluohjaajan) osaamista tarvittaessa. Moniammatillisen työskentelytavan sisäistäminen luo edellytyksiä laadukkaammalle asiakastyölle.

Neuropsykiatriisiin häiriöihin liittyvä osaaminen on hyödyllistä. Neuropsykiatrisia häiriöitä esiintyy asiakkailla lapsista vanhempiin, jolloin tieto ja osaaminen parantaa ohjaajan mahdollisuuksia tukea ja auttaa perhettä. Erilaiset menetelmät koetaan tärkeinä työvälineinä, ja sosionomin peruskoulutus antaaakin paljon menetelmäosaamista.

LIETO

Perheohjaajan työssä vaaditaan erityisesti taitoa asiakkaiden kohtaamiseen. Vuorovaikutustaidot ovat tärkeässä roolissa, ja asiakkaan arvokas kohtaaminen onkin laadukkaan työn edellytys. Voimavarakeskeinen, terapeuttinen työskentelyote on toimiva, ja systeemisen lastensuojelumalli mukainen työskentely vie tätä kohti. Ohjaajan kokemuksellisuus on etuna työn tekemisessä. Lisäksi työskentely vaatii tekijältään pitkäjänteisyyttä, esimerkiksi tavoitteen asettelussa.

Perheohjaajalle erilaisten menetelmien käyttötaito on hyödyksi. Liedossa on kouluttauduttu VIG-video-ohjausmenetelmän käyttämiseen, ja se onkin yksi käytetyimmistä menetelmistä. Kuten Raisiossa, myös Liedossa on käytössä Toimiva lapsi ja perhe -menetelmiä, kuten lapset puheeksi -keskustelu ja perheinterventio. Tällöin perheohjaaja tarvitsee osaamista (koulutuksen) kyseisistä menetelmistä. Haastattelemamme perheohjaaja on hankkinut osaamista myös psykoterapeuttiset valmiudet -opintokokonaisuudesta.

Erilaisten dialogisten menetelmien tunteminen on hyödyllistä ja tarpeellista. Lisäksi vanhempien mentalisaatiokykyyn liittyvät haasteet ovat tulleet enenemässä määrin esiin, jolloin tämän teeman osaamisen tarve on kohonnut. Dialogisia menetelmiä käyttämällä erilaisiin teemoihin ja vaikeisiin aiheisiin on helpompaa tarttua.

Perheohjaajan tulee omata palveluosaamista, sekä osaamista erilaisten kaavakkeiden täyttämisestä. Tämä helpottaa ja sujuvoittaa asiakastyötä. Myös lakikoulutuksista on ollut hyötyä työssä. Lisäksi perheohjaajan on tärkeää omata kiinnostusta oman ammattitaidon aktiiviseen ylläpitämiseen.

OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

RAISIO

Perhevalmentajan osaamista voisi kehittää vuorovaikutuksellisten menetelmien avulla. Lisäksi ammattikirjallisuuden lukeminen koetaan hyödylliseksi osaamisen kehittämisen kannalta. Ammattikirjallisuuden lukemisen koetaan olevan hyödyllistä osaamisen kehittämisessä. Spesifin asiakasryhmän tunteminen koetaan hyödyllisenä, joten tällaista osaamista osa perhevalmentajista haluaisi kartuttaa. Esimerkiksi Ihmeelliset vuodet -ryhmien ohjauksen kautta hankittua osaamista arvotetaan korkealle. Lisäksi sovittelu- ja uusperhe -osaaminen ovat teemoja, joiden kattavasta osaamisesta olisi hyötyä perhetyön tekemisessä.

Osaamisen kehittämisen keskiössä tulisi olla myös asiakkaiden palautteiden huomioiminen. Asiakkailta saatua palautetta tulisi käyttää vielä tehokkaammin oman osaamisen ja ammattitaidon päivittämisessä.

Neuropsykiatristen häiriöiden tunteminen koetaan arvokkaana osana ammattitaitoa. Tällä hetkellä perhetyön tiimistä yksi perhevalmentaja sekä yksi perhetyöntekijä hankkivat lisäosaamista neuropsykiatristen valmentajan koulutuksen kautta.

NAANTALI

Perheohjaajan työssä korostuu psykologisen osaamisen tärkeys, jonka osaamista haluttaisiin kehittää. Haastattelemamme ohjaaja kokee, että psykologista osaamista olisi hyvä sisällyttää enemmän sosionomin opintoihin monialaisemmassa ja laajemmassa perspektiivissä.

Työskenneltäessä perheiden erilaisten haasteiden kanssa, ohjaaja tarvitsisi toisinaan hyvin monenlaista osaamista elämän eri osa-alueista. Välillä osaamista kaivataan elämän perustaidoista, kuten ruoanlaitosta, kodinhoidosta, terveydenhoidosta, kun taas toisinaan kysymykset voivat liittyä hyvin spesifeihin asioihin, kuten kodin tekniikan huoltoon yms. Tällaisen osaamisen kannalta elämäkokemus on hyödyksi perhetyössä.

Perheohjaajat hyötyisivät asiakkaan motivointia koskevasta lisäosaamisesta. Toisinaan asiakkaiden kanssa on haastavaa saada luotua yhteisiä tavoitteita, joiden puolesta myös asiakas työskentelisi motivoituneesti. Siksi osaamista eri ohjausmenetelmistä, kuten motivoivasta haastattelusta, olisi mielekästä kerryttää lisää. Motivaatiota edelleen ylläpitävä vuorovaikutus mahdollistaisi sekä asiakkaalle että perheohjaajalle tilaisuuden saada työstä mahdollisimman paljon irti.

TAMPERE

Erilaiset koulutukset muokkaavat oman työn viitekehystä, joten jokaisella ohjaajalla on oma mielenkiinnon kohteensa lisäkouluttautumisen kannalta. Osaamista on haluttu kehittää esimerkiksi neuropsykiatristen valmentajan koulutuksella. Kuitenkin kaikenlainen lisäosaaminen koetaan hyödyllisenä oman ammattitaidon ja osaamisen täydentämisenä.

LIETO

Liedossa ohjaaja toivoisi lisäosaamista kriisi-, mielenterveys- ja traumatyöstä. Lisäksi erilaisten terapeuttisten menetelmien osaaminen olisi erittäin tärkeää. Pohjakoulutus koetaan tärkeänä, mutta ammattilaisella tulisi olla halua kehittää omaa ammattitaitoa aktiivisesti. Esimerkiksi lakikoulutukset sekä muut, erilaiset ammattitaitoa ylläpitävät koulutukset ovat tärkeitä lakien ja työkuvien muuttuessa.

Ohjaajat ovat olleet Lupa auttaa -hankkeen tiimoilta kouluttautumassa systeemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöönottoon. Tämän hetken suurin lastensuojelutiimin yhteinen kehittämistehtävä on nimenomaan systeemisen lastensuojelun toimintamallin kokeileminen käytännössä ja sen muokkaaminen Liedon kunnan palvelurakenteisiin toimivaksi kokonaisuudeksi. Mallin käyttöönoton uskotaan muokkaavan tulevaisuudessa ohjaajan työnkuvaa. Sellaisen työotteen ja työskentelymallin harjoittelu ja käyttöönotto olisi parasta, jossa työntekijä ei jäisi yksin asiastyössä.

YHTEENVETO

- Perhevalmentaja/ohjaaja työskentelee aktiivisesti sekä tavoitteellisesti perheiden kanssa. Tapaamiset ovat pääasiallisesti asiakkaiden kotona
- Perhevalmentaja/ohjaaja toimii yhteistyössä perheen verkostojen kanssa
- Yleisimmät haasteet, joita perheissä kohdataan, ovat mielenterveyden häiriöt, eri riippuvuudet, vanhempien erojen tuomat ongelmat sekä kasvatukselliset haasteet

- Merkityksellistä on toimivat vuorovaikutustaidot, asiakkaan arvokas kohtaaminen, sekä perheen aikuisten ja lasten yksilöllinen huomioiminen
- Perhevalmentajan/ohjaajan tulee omata palveluohjausosaamista
- Menetelmät ovat osa työskentelyä. Esimerkiksi Toimiva lapsi ja perhe -menetelmät, motivoiva haastattelu sekä VIG-video-ohjaus -menetelmä nousivat esiin haastatteluissa

- Työssä tarvitaan hyvin monenlaista osaamista riippuen asiakasperheen tilanteesta. Keskeisimmän esiin nousivat mielenterveys- ja päihdeosaaminen sekä neuropsykiatrinen osaaminen. Arvoa annettiin myös arjentaitojen, kuten siivous ja ruoanlaitto, taitamiselle.

- Työnkuvien ja osaamisen kehittäminen koetaan tärkeänä. Asiakkaiden palautteita tulisi huomioida entistä paremmin samalla itse reflektoiden sitä, kuinka hyödyntää omaa osaamistaan parhaalla mahdollisella tavalla
- Systeemisen lastensuojelun toimintamallin mukaista työtapaa opetellaan parhaillaan useammassa perhetyön tiimissä

Palveluohjaaja

Sosionomin tulee tuntea asiakkaan hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta tukevat palvelujärjestelmät sekä niihin liittyvät lainsäädännöt, samalla hahmottaen palveluiden muutokset sekä kehitystarpeet (Mäkinen ym. 2009, 67). Palveluohjaajana työskentely edellyttää sosiaali- tai terveydenhoitoalan peruskoulutusta. Työssä menestyminen vaatii lisäksi kokemusta palveluohjauksen pääasiakasryhmästä. Palveluohjaaja työskentelee kokonaisvaltaisesti pyrkien tarkastelemaan asioita asiakkaansa silmin (Suomen Palveluohjausyhdistys 2017).

Palveluohjaaja ja asiakas pohtivat yhdessä tavoitteita sekä niiden toteutumiseen tarvittavia palveluita (Suomen Palveluohjausyhdistys 2017). Tässä yhteistyössä korostuu asiakaslähtöisyys, mikä on yksi sosiaalialan keskeisimmistä periaatteista. Suomen Palveluohjausyhdistyksen (2017) mukaan palveluohjaajan tehtävä ei ole järjestellä asiakkaan asioita, vaan eteneminen tapahtuu tasa-arvoisesti asiakkaan toiveita kunnioittaen. Asiakaslähtöisyys on eettisesti korkeatasoisen sosiaalityön tae (Raunio 2009, 103), mikä on kirjattu myös lakiin. Sosiaalihuoltolain 1. pykälässä eritellään, kuinka lain yhtenä tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta sekä asiakaskeskeisyyttä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Myös ohjattavan rooli on aktiivinen, kun ohjaaja ja asiakas miettivät yhdessä ongelmaa sekä ratkaisuvaihtoehtoja. Toisinaan asiakkaalla voi olla spesifi kysymys liittyen elämäntilanteeseensa, johon hän kaipaa vastausta. Kun työntekijä kykenee heti vastaamaan asiakkaan esittämiin kysymyksiin, puhutaan neuvonnasta. Tällöin jää asiakkaan päätettäväksi, miten saatua tietoa hyödynnetään. Tässä asiakkaan rooli on passiivisempi kuin ohjauksessa, jossa ratkaisuvaihtoehtoja mietitään yhdessä vuorovaikutteisesti. (Mäkinen ym. 2009, 125.)

Palveluohjaaja tarvitsee resursseja ja aikaa tutustua asiakkaaseen sekä hänen elämäänsä. Kun tavoitteiden saavuttamista tukevat palvelut on otettu käyttöön ja asiakas on kyvykäs toimimaan itsenäisesti, on palveluohjaaja tarpeeton. Tähän pisteeseen pääsy edellyttää palveluohjaajalta kuitenkin monenlaista ammattitaitoa, kuten luovaa ongelmanratkaisukykyä, neuvottelutaitoja sekä itsenäistä työskentelyotetta. (Suomen Palveluohjausyhdistys 2017.)

TYÖNKUVA

RAISIO

Raision perhepalveluissa työskentelevän palveluohjaajan (sosionomi-YAMK) toimenkuva pohjautuu perhekuraattorin verkostomaiseen työnkuvaan, joka kehitettiin Yhdessä oikeaan aikaan -hankkeessa. Vuonna 2015 Raision perhepalveluihin perustettiin palveluohjaajan virka. Samaan aikaan muutettiin myös sosiaalihuoltolakia, joka on vahvasti mukana palveluohjaajan työnkuvassa.

Palveluohjaajan keskeisin tehtävä on ohjata perheitä heille sopivien palveluiden piiriin. Palveluohjaajan asiakkaita ovat pääsääntöisesti perheet, joissa on alle yläkouluikäisiä lapsia. Ohjaaja tapaa perheitä kotikäynneillä. Kotikäynneillä palveluohjaaja ja perhe käyvät yhdessä dialogia miettien, mihin haasteisiin perhe kaipaisi tukea ja mitkä palvelut heitä hyödyttäisivät. Kotikäynntejä palveluohjaaja tekee päivittäin. Tapaamisia voidaan järjestää myös perheelle keskeisissä paikoissa, kuten lasten kouluissa tai päiväkodeissa. Tapaamiset perheen kanssa voivat olla kertaluontoisia, tai niitä voi olla useampia. Lisäksi palveluohjaaja tekee arviointia palveluiden sopivuudesta.

12

Työtehtäviin Raisiossa kuuluvat pääasiassa palvelutarpeen arvioinnit ennaltaehkäisevänä työnä. Lisäksi palveluohjaaja tekee päätöksiä koskien sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita. Näitä ovat esimerkiksi ennaltaehkäisevä perhetyö, lapsiperheiden kotipalvelu, tukihenkilö- ja tukiperhetyö. Lapsiperheiden kotipalvelun kohdalla Raisiossa siirryttiin syksyllä 2017 palvelusetelien käyttöön, ja palveluohjaaja koordinoi tätä systeemiä. Lisäksi palveluohjaajan työnkuvaan kuuluvat palveluseteleitä koskevien päätösten tekeminen, sekä mahdollisista uusista palveluntuottajista päättäminen yhdessä perhepalveluiden johtajan kanssa. Osa ohjaajan työajasta kuluu puhelimesta; asiakkaat, yhteistyö tahot sekä eri viranomaiset ovat päivittäin puhelinyhteydessä. Keskustelut sisältävät palveluohjausta sekä konsultointia.

Työnkuva on hyvin verkostomainen ja palveluohjaajalle tulee yhteydenottoja monilta eri tahoilta. Tyypillisimmin yhteydenottopyyntö tulee asiakkailta suoraan, terveydenhoitajilta, aikuisosiaalityöstä, kehitysneuvolasta, alakouluista ja päiväkodeista. Toisinaan myös kollegat perhepalveluista voivat pyytää konsultointiapua tai työpariksi asiakastyöskentelyyn. Yhteydenottopyyntöjä tulee myös Raision kaupungin nettisivuilla olevan "Pyydä apua" -napin kautta, joka on lapsiperheille suunnattu matalan kynnyksen sähköinen palvelukanava. Sitä painamalla kuka tahansa voi pyytää apua tai palvelua, jättää yhteydenottopyynnön tai kysyä jotain.

Palveluohjaajan työtä tukee laaja ja toimiva yhteistyöverkosto. Ohjaaja kuuluu jo pidemmän aikaa toimineeseen HYVE-työryhmään. Eri toimialojen edustajista koostuvan työryhmän tarkoituksena on kehittää raisiolaisten lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia. Yhteistyötä tehdään tällä hetkellä myös Raision seurakunnan kanssa. Palveluohjaaja on 2-4 kertaa kuukaudessa tavattavissa seurakunnan tilassa kauppakeskus Myllyssä. Perheet voivat ostosten lomassa tavata palveluohjaajaa ja saada tietoa heille mahdollisista palveluista. Lisäksi palveluohjaaja toimii Lapset puheeksi -menetelmäkouluttajana. Koulutusta järjestetään kaksi kertaa vuodessa.

NAANTALI

Palveluohjausta tekevä sosionomi työskentelee vastaavana perheohjaajana perhetyön tiimissä. Ohjaaja työskentelee pääasiassa sosiaalityöntekijän työparina. Koulutukseltaan hän on sosionomi-YAMK.

Ohjaajan työpäivät täyttyvät asiakastapaamisista, joita työpäivään sisältyy keskimäärin 2-5 tapaamista. Asiakkaat ovat ohjaajan mukaan moniongelmaisia. Asiakastapaamisten lisäksi työpäiviin kuuluu dokumentointia. Palveluohjaukseen on varattu myös tunnin puhelinaika päivittäin.

Palveluohjauksen kannalta ohjaajan työnkuvaan kuuluvat erilaiset verkostot ja palaverit. Palveluohjauksen näkökulmasta verkostotyö on hyvin merkityksellistä. Tärkeimpiä verkostoja Naantalissa palveluohjauksen kannalta ovat koulut, päiväkodit sekä neuvola. Lisäksi yhteistyötä tehdään nuorten psykiatrisen poliklinikan, lasten ja nuorten oikeuspsykiatrisen poliklinikan sekä poliisin kanssa. Ohjaaja osallistuu perhetyön tiimin erilaisiin suunnittelupalavereihin, joissa käsitellään esimerkiksi haastavien asiakasperheiden tilanteita.

Palveluohjauksen kannalta ohjaajan työhön kuuluu myös erilaista kehittämistyötä. Naantalissa on eri asiakaskuntia koskevia työryhmiä, joista ohjaaja kuuluu maahanmuuttajatyöryhmään. Työryhmän tapaamisissa (kerran 1,5 kuukauden aikana) käsitellään naantalilaisten maahanmuuttaja-asiakkaiden tilanteita sekä tuen tarpeita yksityiskohtaisesti.

TAMPERE

Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalityön perhepalveluissa palveluohjausta tehdään myöskin palveluohjaajan nimikkeellä. Tampereella lapsiperheiden sosiaalityö on jaettu alueellisesti eteläiseen, itäiseen ja läntiseen alueeseen. Käsittelemme eteläisen alueen palveluohjaajan työtä. Palveluohjaajan työ on pääasiassa lyhytkestoista asiakastyötä. Palveluohjaus voi olla ohjausta ja neuvontaa puhelimen välityksellä kertaluontoisesti, tai vastaavasti asiakkaan tapaamista muutamaan otteeseen. Työn tavoitteena on asiakkaiden ohjaus erilaisten peruspalveluiden piiriin.

Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä myös verkosta löytyvällä Pyydä apua-lomakkeella. Lyhytkestoinen asiakastyö sisältää useimmiten n.1-3 tapaamista. Palveluohjaajalla on myös muutama sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus, joiden kanssa työskentelyä on ollut jo pidempään. Palveluohjaaja työskentelee toisinaan myös sellaisten asiakkaiden kanssa, joille ei muualta löydetä sopivaa palvelua. Tällaisia asiakkaita ovat esimerkiksi vanhemmat, joiden lapsi on otettu huostaan, tai etävanhemmat, joiden lapset eivät asu Tampereella.

Työhön sisältyy lisäksi paljon viranomais- ja verkostoyhteistyötä. Yhteistyö on yleisimmin käytännössä konsultointia sekä eri palveluista tiedottamista. Palveluohjaajat jalkautuvat myös asiakkaiden pariin sekä toimivat mukana ammattilaisverkostojen erilaisissa kehittämissyöryhmissä. Jalkautumista tehdään esimerkiksi Perheiden talolla, jossa on palveluohjaajien "walk-in" päivystys. Asiakkaat voivat tulla kysymään palveluista ilman läheteitä. Jalkautumisella ja matalankynnyksen palveluohjauksella pyritään keventämään palvelutarpeen arviointien määrää, kun perheet saavat tarvitsemaansa neuvontaa ilman asiakkuutta.

Palveluohjaajalle voi aina soittaa, eikä hänellä ei ole tiettyä puhelinaikaa. Puhelujen lisäksi sähköpostien käsittely ja säännölliset palaverit työtiimin kesken vievät osan työajasta. Lyhytkestoisen sosiaalihuoltolain mukaisen asiakastyön ja puhelinneuvonnan on koettu Tampereella keventäneen palvelutarpeen arvioiden määrää. Viikoittain pidetään aluetiimin palaveri. Lisäksi kolmen viikon välein pidetään kolmen eri alueen palveluohjaajien palaveri. Tampereella työskentelee yhteensä kuusi palveluohjaajaa hieman erilaisilla työnkuvilla.

Ohjaaja tekee palvelutarpeen arviointeja jonkin verran. Lisäksi palveluohjaaja osallistuu hyvinvointineuvolan tiimeihin. Aiemmin palveluohjaaja on ohjannut erilaisia ryhmiä asiakkaille, mutta tällä hetkellä ryhmiä ei ole.

OSAAMINEN**RAISIO**

Palveluohjaajan työssä tulee osata tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa. Verkostoissa tai asiakkaiden kanssa työskennellessään ohjaajan tulee pystyä aitoon ja läsnäolevaan vuorovaikutukseen. Vuorovaikutustaidot ovat siis keskiössä, kun puhutaan palveluohjaajan osaamistarpeista. Palveluohjaajan työssä tarvitaan myös joustavaa työotetta.

Ohjaajalla tulee olla laaja tietämys eri palveluista ja palvelujärjestelmästä. Tietoa tulee olla paitsi kunnan järjestämistä palveluista, myös toisen ja kolmannen sektorin tarjonnasta. Ohjaaja tunnistaa aiemman työkokemuksen vahvistavan tätä osaamista.

Lapset puheeksi -menetelmän osaaminen on tärkeää. Sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakien osaaminen on myös tärkeää palveluohjaajan työssä.

NAANTALI

Naantalissa työskentely tapahtuu moniammatillisessa tiimissä, jota pidetään suurena voimavarana. Tiimin työskentely muistuttaa pitkälti systeemisen lastensuojelun toimintamallin työskentelytapaa. Ohjaajan tulee siis pystyä työskentelemään tiimin jäsenenä moniammatillisesti vuorovaikutuksessa.

Palveluosaaminen ja lähialueiden palveluiden tietäminen ovat osaamisen ydintä, jotta työntekijä kykenee ohjaamaan asiakkaita eri palveluiden piiriin. Asiakkaiden ohjaus muiden kuin omien palveluiden piiriin vaatii osallistumista verkostotyöhön. Lisäksi lakituntemus on tärkeää osaamista laadukkaan työn kannalta.

TAMPERE

Tärkeintä palveluohjaajan työssä on omata hyvät vuorovaikutustaidot. Ihmisten kanssa työskennellessä yhteistyötaitojen merkitys on suuri.

Merkityksellistä on ohjaajan kyky työskennellä verkostoissa. Työtä saa toteuttaa vapaasti, mutta vapaus tuo myös vastuuta. Työnkuva on melko uusi, joten ohjaaja tarvitsee kykyä ja halua kehittää työtä ja työnkuvaa. Palveluohjaajalle on eduksi aiempi työkokemus sekä kyky osata etsiä tarvittavaa tietoa. Kaikenlainen lisäosaaminen on eduksi, sillä asiakkaiden haasteet voivat olla hyvinkin erilaisia.

OSAAMISEN KEHITTÄMINEN

RAISIO

Palveluohjaaja kertoo pitävänsä erityisesti kehittämisestä. Tulevaisuudessa kehittämisen kohteena voisivat olla esimies- ja johtamistaidot. YAMK-tutkinnon suorittaminen on kartuttanut tätä osaamista. Parhailtaan palveluohjaaja opiskelee tuotekehitystyön erikoisammattitutkintoa.

Ohjaaja haluaisi työssään olla entistä monipuolisemmin tavoitettavissa. Työhön voisi kuulua vielä enemmän jalkautumista kaikkien apua ja tukea tarvitsevien pariin. Tällä hetkellä Raisiossa kehitetään yhteistyötä palveluohjaajan sekä terveyskeskuksen ja neuvolan kanssa. Yhteistyön tavoitteena on, että lapsiperheet voisivat tavoittaa palveluohjaajan samasta paikasta terveystalvaiden kanssa tietynä ajankohtana kuukaudesta. Tällöin mahdollisten kysymysten esittäminen ja avun pyytäminen palveluohjaajalta olisi perheille vaivattomampaa. Lisäksi chat-palveluohjauksen kehittäminen toisi palveluohjausta matalammalle kynnykselle.

NAANTALI

Naantalissa työntekijöitä tuetaan osallistumaan erilaisiin ammattitaitoa ylläpitäviin ja kehittäviin koulutuksiin. Erilaisiin koulutuksiin on mahdollista osallistua vuoden aikana kuutena työpäivänä, joiden lisäksi työntekijä voi osallistua lakikoulutuksiin yli kuuden työpäivän. Koulutuksiin osallistuminen ja sen mahdollistaminen koetaan hyvin tärkeänä ammattitaidon ylläpitämisen ja motivaation kannalta. Riittävä ammattitaito ja motivaatio ovat työssä jaksamisen rakennuspalikoita. Spesifiä lisäosaamista ja syvempää tietoa kaivattaisiin varsinkin mielenterveysongelmista.

TAMPERE

Tekniikan ja sosiaalisen median käytön lisääminen sekä hyödyntäminen palveluohjauksessa olisivat hyvät kehityskohteet tulevaisuudessa. Näin työstä voitaisiin tehdä näkyvämpää mahdollisille asiakkaille, sekä avun pyytämisen kynnyks voisi madaltua.

Osaamista haluttaisiin kehittää erikoistumaan johonkin tiettyyn asiakassektoriin, kuten vauvaperhetyö. Asiakkaita voisi ohjata siten jatkossa kunkin palveluohjaajan oman erikoisosaamisen mukaisesti. Palveluohjaaja pitäisi tätä myönteisenä asiana koko asiakasprosessille.

YHTEENVETO

- Palveluohjaajan päätehtävä on auttaa perheet heidän tilanteisiin sopivien palveluiden piiriin.
- Ohjaajat tapaavat asiakkaita sekä toimivat aktiivisesti heidän verkostoissaan. Työtä tehdään paljon myös puhelimen välityksellä.
- Yhteydenotto voi tulla perheeltä itseltään, tai perheen verkostosta. Yhteydenoton voi tehdä verkossa, esimerkiksi "Pyydä apua" -nappi (Raisio) tai "Pyydä apua-lomake" (Tampere).
- Palveluohjaajan työ vaatii hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. Lisäksi työntekijän tulee olla sopeutuva, sekä kykenevä joustavaan työskentelyotteeseen.
- Palveluohjaajan työssä lakiosaamisesta on hyötyä.
- Haastateltavat halusivat kehittää työnkuvaa ja osaamista erilaisin keinoin. Esiin nousivat asiakkaiden pariin jalkautumisen tärkeys sekä sosiaalisen median aktiivisempi hyödyntäminen. Palveluohjaajat halusivat tehdä työnsä näkyvämmäksi sekä yhteydenottokynnyksen mahdollisimman matalaksi.

Arviointi-päivystystiimin ohjaaja

Kun perheen tai lapsen mahdollinen tarve lastensuojelusta on noussut esiin, ottaa sosiaalityöntekijä, tai joku muu työntekijä, välittömästi sosiaalihuoltolain mukaisen lapsen palvelutarpeen arvioinnin tehtäväkseen. Samalla arvioidaan lastensuojelun tarvetta. Virallisen päätöksen lastensuojelun tukitoimien ja palveluiden tarpeesta tekee sosiaalityöntekijä. Päätös tehdään arvioiden lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsesta tarpeellisesti. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Sosionomi voi olla osana tätä moniammatillista tiimiä, joka arvioi asiakasperheen tilannetta, ja kokoaa yhdessä perheen kanssa asiakaskohtaisen suunnitelman (Mäkinen ym. 2009, 87). Tiimi ottaa kantaa arvioinnin kohteena oleviin seikkoihin, kuten vanhemman tai kasvatuksesta vastaavan henkilön mahdollisuuksia huolehtia lapsen riittävästä hoidosta ja huolenpidosta, perheen omiin voimavaroihin ja tukiverkostoihin sekä mahdollisiin muihin viranomaistahoihin, joiden avulla perheen on mahdollista selvittää tilanteesta. Arvioinnin tarkoituksena on siis lisätä tietoa lapsen ja perheen tilanteesta, sekä mahdollisesti muodostaa lähtökohta perheen kanssa työskentelemiselle. (Hietamäki 2015, 50-51.) Arviointia tehtäessä on hyvä ottaa huomioon, kuinka hyvä selvitystyö ja arviointi pitävät sisällään tilannetta kuvaavan tiedon tuottamista yhdessä lapsen, vanhempien tai muiden perheeseen liittyvien tahojen kanssa (Kivelä 2016, 35).

TYÖNKUVA

RAISIO

Raision perhepalveluissa työskentelee sosionomi, jonka työnkuvana on olla osana sekä arviointi- että päivystystiimiä. Päivystystiimin muodostavat ohjaajan lisäksi kaksi perhepalveluiden sosiaalityöntekijää sekä erityistyöntekijä. Ohjaajan virka on uusi, joten ohjaaja ja sosiaalityöntekijät ovat saaneet yhdessä kehittää virkaa sekä työnkuvaa haluamaansa suuntaan.

Ohjaajan työpäivät ja niiden sisältö vaihtelevat suuresti. Päivystystiimin toinen sosiaalityöntekijä toimii pääasiallisena päivystäjänä. Kun sosiaalityöntekijä on estynyt (esim. sairaus, etäpäivä, muut työtehtävät) tekemään päivystystä, toimii ohjaaja päivystäjänä. Tämä tarkoittaa, että kalenterin tulee olla tyhjä päivystyspäivänä, ja päivystyspuhelimien tulee kulkea ohjaajan mukana koko päivän. Puheluita tulee vaihdellen erilaisilta tahoilta, kuten poliisilta, naapureilta tai päiväkodilta. Kiireisinä päivinä ohjaajan avuksi voi tulla takapäivystäjä, joka on koko päivän valmiudessa tulemaan ohjaajan työpariksi tai ottamaan osan asiakastapauksista itselleen tilanteen niin vaatiessa. Kiireellisissä tapauksissa paikalle lähdetään kuitenkin aina kahden työntekijän vahvuudella, ja tarpeen vaatiessa myös poliisin turvaamana. Ohjaajalla on noin kaksi kertaa kuukaudessa päivystysvuoro. Lisäksi päivystystiimi tekee itseään näkyväksi käymällä kertomassa työstään ja päivystämisestä eri tahoille, esimerkiksi hammaslääkäripalveluille. Prosessin selventäminen ja näkyväksi tuleminen helpottavat yhteydenoton tekoa tarpeen tullen.

Raision perhepalveluissa moniammatilliseen arviointitiimiin kuuluu ohjaajan lisäksi kaksi perhepalveluiden sosiaalityöntekijää, erityistyöntekijä, perheneuvolan sosiaalityöntekijä, yläkoulun sosiaalityöntekijä sekä psykiatrinen sairaanhoitaja, palveluohjaaja, aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä, lastensuojelun vastaava sosiaalityöntekijä sekä uusimpana myös päihde- ja

18

mielenterveysyksikön työntekijä. Moniammatillinen osaaminen luo työparityöskentelylle erinomaiset mahdollisuudet, kun asiakastapauksia voidaan jakaa osaamisen perusteella laajemmalle osalle ammattilaisia.

Ohjaajan työhön kuuluvat pääasiallisesti lastensuojelutarpeiden selvitysten tekeminen sekä palvelutarpeen arviointien työstäminen yhdessä työparin kanssa. Asiakastapaamisia on päivittäin keskimäärin 2-3 kpl. Ohjaaja tapaa perheitä ensin perhepalveluiden tiloissa, jonka jälkeen tapaamisia voidaan pitää perheen kotona tai tarpeen mukaan muissa paikoissa. Ohjaaja voi tavata lasta myös koulussa tai päiväkodissa.

Palvelutarpeen selvittämisen yhteydessä saatetaan toisinaan huomata perheen tarvitsevan ennen kaikkea esimerkiksi kotipalvelua, jolloin lastensuojelun palvelut eivät ole oleellisia. Tällöin ohjaajan työnsuoraan kuuluu perheen tilanteen seuranta ja arviointi noin kolmen kuukauden välein. Tällaisia arvioitavia asiakasperheitä ohjaajalla on tällä hetkellä noin viisi. Lisäksi ohjaajan työnsuoraan kuuluvat erilaiset verkostotapaamiset ja -yhteistyö.

NAANTALI

Naantalissa arviointityötä tekee vastaava perheohjaaja, joka työskentelee sosiaalityöntekijän työparina. Työnsuoraan kuuluvat palvelutarpeen arviointien tekeminen, jotka vievät paljon ohjaajan työaikaa. Arviot taloudellisten tukien tarpeesta ohjaaja tekee yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Ohjaaja päättää yksin muista tuista, kuten tukiperheistä ja tukihenkilöistä. Työtehtäviin kuuluu lisäksi lastensuojeluilmoitusten vastaanottaminen. Akuutit ilmoitukset voivat helposti muuttaa koko työpäivän suunnitelmia esimerkiksi akuutin kotikäynnin ja muiden välittömien toimenpiteiden johdosta.

Työnsuoraan sisältyy myös sähköpostien käsittelyä, tiimipalaverit, joita on kaksi kertaa viikossa, sekä erilaiset verkostotapaamiset. Naantalissa lapsi- ja perhepalveluiden johto on halunnut panostaa niin työntekijöiden, kuin asiakkaidenkin oikeusturvaan mahdollistamalla yhden päivän työviikosta erikseen kirjauspäiväksi. Kirjauksia tehdään muinakin päivinä työtilanteen mukaan.

Ohjaaja kuuluu palvelutarpeen arviointitiimiin ja hän konsultoi työssään tarpeen vaatiessa myös kahta moniammatillisen tiimin psykologia. Ohjaaja pitää tärkeänä prosessin ja nivelvaiheen sujuvoittamista, kun asiakas siirtyy arviointitiimiltä alueen työntekijälle. Ohjaaja toimii myös päivystystiimin ohjaajana. Päivystystä on joka kuudes viikko, jolloin hälytyksiä tulee virve-puhelimen (viranomaisverkkopuhelin) kautta keskimäärin yksi viikon aikana.

TAMPERE

Tampereella arviointityötä tekevä sosionomi työskentelee perhepalveluissa, lapsiperheiden sosiaalityössä ohjaajana. Tässä käsittelemme arviointityöhön painottuvaa ohjaajan työnsuoraa eteläisellä alueella. Arviointityötä tehdään moniammatillisessa tiimissä.

Työ on monipuolista palvelutarpeen arviointien tekemistä yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Työ alkaa, kun jokin taho (viranomainen, naapuri, anonyymi henkilö, perhe itse) ottaa yhteyttä esimerkiksi lastensuojeluilmoituksella. Ohjaaja ryhtyy selvittämään ilmoitusta ensin puhelimitse, jonka jälkeen sovitaan perheen/vanhempien tapaamisista.

Puhelimesta työasioiden hoitaminen sekä työskentely tietokoneella ovat jokapäiväistä. Tämän lisäksi päivittäin toistuvia asioita ovat asiakastapaamiset, joita on keskimäärin 2-4 päivässä. Tapaamisten väliin ohjaaja varaa kirjausaikaa. Viikoittain ovat säännölliset tiimipalaverit.

19

Toisinaan työhön kuuluu asiakkaiden pariin jalkautumista. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi vanhempainiltoihin osallistumista tai esittelykäyntiä turvatalolle. Toiminnalla on tarkoitus tehdä lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöitä näkyviksi.

OSAAMINEN**RAISIO**

Tärkeäksi työn tekemisen kannalta koetaan lastensuojelukentän ja sen palveluiden tunteminen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi termistön ja prosessien kulun tuntemista. Työn hektisyyden johdosta on tärkeää, että tietoa ei tarvitse lähteä etsimään mistään, vaan tieto on jo sisäistettynä. Palvelutarpeen arviointia tehtäessä ja perheen kanssa työskennellessä ohjaaja osaa kuvata ja selittää esimerkiksi perhetyön tarkoitusta ja merkitystä.

Kaikkia tarvittavaa osaamista puoltaa ohjaajan aiempi työkokemus; päivitys- ja arviointitiimin ohjaajan työ ei ole paras virka vastavalmistuneelle. Kokemukset lastensuojelukentältä auttavat työn tekemisessä ja tuovat varmuutta asiakastyöhön.

NAANTALI

Arviointityötä tekevän ohjaajan on tärkeää omata lastensuojelutyöhön liittyvien lakien osaamista. Laadukas työ edellyttää ohjaajalta hyviä vuorovaikutustaitoja työskenneltäessä asiakkaiden sekä heidän verkostojensa kanssa. Lisäksi ohjaajan tulee omata riittävästi osaamista palveluohjauksesta.

Lastensuojelukentältä kertyneet aiemmat työkokemukset ja niistä karttunut osaaminen edesauttavat arviointityötä tekevän ohjaajan työntekoa. Kokemus ja asiantuntemus auttavat myös siinä, ettei tietoa tarvitse lähteä hakemaan vaan se on jo olemassa valmiina

TAMPERE

Arviointia tekevän ohjaajan työssä kaivataan hyvin monipuolisesti erilaista osaamista. Kaikkein tärkein osa ohjaajan ammattitaitoa on kuitenkin vuorovaikutustaidot. Asiakkaita on ihmisen elämänkaaren jokaisesta vaiheesta, joten työntekijän tulee omata hyvät ihmissuhdetaidot. Lisäksi moniammatillisen ja verkostomaisen työskentelytavan ymmärtäminen on hyödyksi.

Erilaisten menetelmien osaamisesta on hyötyä. Käytössä on erilaisia menetelmiä nallekorteista sukupuuhun. Etenkin nuorten kanssa työskenneltäessä erilaisten lomakkeiden käyttö helpottaa työskentelyä.

OSAAMISEN KEHITTÄMINEN**RAISIO**

Päivystys- ja arviointitiimin ohjaaja hyötyisi hyvin monenlaisen osaamisen saavuttamisesta. Kun asiakkaiden haasteet ovat hyvinkin erilaisia, korostuu monipuolisen osaamisen tarve. Lisäosaaminen erilaisista työmenetelmistä olisi hyödyllistä osaamisen kehittämisen kannalta.

NAANTALI

Arviointityötä tekevän ohjaajan osaamista haluttaisiin kehittää koskien palvelutarpeen arvioiteja. Ohjaaja on osallistunut aihetta käsittelevään Pesäpuun koulutukseen. Ohjaajat saavat osallistua vuoden aikana kuutena työpäivänä erilaisiin koulutuksiin. Lisäksi lakiosaamisen kehittäminen koetaan merkityksellisenä, ja erilaisiin lakikoulutuksiin on mahdollista osallistua yli kuutena päivänäkin vuodessa. Koulutuksiin osallistumisen mahdollistaminen koetaan Naantalissa tärkeänä motivaation ja työssäjaksamisen kannalta.

Ohjaaja pitää tärkeänä prosessin ja nivelvaiheen sujuvoittamista, kun asiakas siirtyy arviointitiimiltä alueen työntekijälle. Tämän prosessin sujuvoittamiseen tarvittavaa osaamista olisi hyvä kehittää jatkossa.

TAMPERE

Ohjaaja haluaisi hankkia lisää osaamista päihde- ja mielenterveysongelmista. Problematiikka teemojen ympärillä on lisääntynyt viime vuosina ja lisäkouluttautuminen olisi hyödyllistä. Samassa tiimissä työskentelevän psykiatrisen sairaanhoitajan ammattitaito ja osaaminen on tästä syystä arvotettu hyvin korkealle.

Työnkuvaansa ohjaaja kehittäisi ottamalla asiakastyön pois vapauttaen tilaa arviointiprosesseille. Ohjaajan työnkuvaan kuuluu arviointityön lisäksi lapsiperheiden sosiaalityön alaista asiakastyötä. Tämä työ vie aikaa arviointien teolta, joka ohjaajan mukaan kaipaisi enemmän huomiota.

YHTEENVETO

- Arviointitiimin ohjaajat käsittelevät lastensuojeluilmoituksia ja tekevät palvelutarpeen arviointeja.
- Ohjaajat tutustuvat asiakasperheiden tilanteisiin tapaamalla heitä.
- Arviointiprosessi tapahtuu moniammatillisesti.
- Osa arviointeja tekevistä ohjaajista tekee myös päivystystyötä. Päivystysvuoroja on kuukausittain.
- Arviointityössä kaivattavaa osaamista on palveluverkoston tunteminen, lakiosaaminen ja hyvät vuorovaikutustaidot.
- Työssä hyvin suoriutuminen edellyttää aiempaa työkokemusta lastensuojelukentältä.

Lähteet

- Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalityö. Jyväskylä. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 21.2.2018 https://jvx.yyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9_vaitos_220812014.pdf?sequence=1.
- Kivelä, N. 2016. Laadukas lastensuojelutarpeen selvittäminen. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalityö. Sosiaalityö. Turku. Turun yliopisto. Viitattu 20.2.2018 <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/125359/gradu2016Kivel%C3%A4.pdf?sequence=2>.
- Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.
- Mylläniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä - jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Helsinki. Heikki Waris –instituutti.
- Mäkinen, P.; Raatinen, E.; Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. 1. painos. Helsinki: WSOY Pro Oy.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu Helsingissä 30.12.2014. Saatavana sähköisesti osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pido446863040>.
- Suomen Palveluohjausyhdistys 2017. Viitattu 20.12.2017 www.palveluohjaus.fi >mitä palveluohjaus on > palveluohjaajan rooli.
- THL 2015. Perhetyö. Viitattu 26.10.2018. www.thl.fi > käsikirjat > lastensuojelun käsikirja > työprosessit > lastensuojelun avohuolto > lastensuojelun avohuollon tukitoimet > perhetyö.
- THL 2017. Perhetyö. Viitattu 20.12.2017 www.thl.fi > lapset, nuoret ja perheet > peruspalvelut > sosiaalipalvelut > perhetyö.