

# Sosiaaliohjaajana lastensuojelun vastaanotto- tiimissä



Temisevä, Johanna

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Laurea Otaniemi

## Sosiaaliohjaajana lastensuojelun vastaanottotiimissä

Johanna Temisevä  
Terveystieteiden  
Koulutusohjelma  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2010

Johanna Temisevä

Sosiaaliohjaajana lastensuojelun vastaanottotiimissä

Vuosi 2010 Sivumäärä 121

---

Tässä opinnäytetyössä tavoitteena on kuvata Itäisen perhekeskuksen Herttoniemi-Itäkeskuksen lastensuojelussa työskentelevän sosiaaliohjaajan työn muutosta 1990-luvun puolivälistä nykypäivään asti sekä tarkastella sosiaaliohjaajan työtä, työn kehittämishaasteita sekä työn lähikehityksen vyöhykettä Herttoniemi-Itäkeskuksen vastaanottotiimissä. Tavoitteena on myös kuvata vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sekä sosiaaliohjaajien että sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta ja paikantaa vastaanottotiimin nykytoiminnan ristiriitoja. Opinnäytetyön teoreettisena ja metodologisena kehyksenä on kehittävä työntutkimus.

Opinnäytetyö sisältää kaksi toisiaan täydentävää aineistoa. Sosiaaliohjaajan työn muutoksen historiatiedon aineiston muodostivat sosiaaliohjaajien yhteiset muistelut historialakanamennäytelmällä toteutettuna. Historiallisen analyysin aineistona käytettiin lisäksi lastensuojeluun ja perhetyöhön liittyvää tutkimustietoa. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden käsityksiä vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työstä ja vastaanottotiimin toimintajärjestelmästä tutkittiin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden fokusryhmähaastattelujen avulla, joista toiseen osallistui kolme vastaanottotiimin sosiaaliohjaajaa ja toiseen kolme sosiaalityöntekijää. Historiallisen aineiston analyysimenetelmänä käytettiin kehittävän työntutkimuksen teoreettisia välineitä: toimintajärjestelmän mallia sekä ekspansiivisen oppimisen sykliä. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työtä koskeva haastatteluaineisto analysoitiin sisällön analyysillä. Vastaanottotiimin toimintajärjestelmää koskeva haastatteluaineiston analyysimenetelmä oli teorialähtöinen sisällönanalyysi, jossa analyysirunkona oli kehittävän työntutkimuksen toimintajärjestelmämalli.

Sosiaaliohjaajan työn muutos Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä 1990-luvun puolivälistä nykypäivään asti on kulkenut kolmen murrosvaiheen kautta, joista viimeisin on vastaanottotiimin perustaminen helmikuussa 2010. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien työhön kuuluu lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen sosiaalityöntekijän työparina. Sosiaaliohjaajan työn kohde on laajentunut koskemaan myös lastensuojelun päivystystyötä. Sosiaaliohjaajan työ on muuttunut käsityömäisestä työtyypistä rationaaliseen työtyyppiin, myös ituja ekspansiivisesti hallitusta organisaatiotyypistä on havaittavissa. Vastaanottotiimin perustamisen myötä vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien työ Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä on eriytynyt aluetiimien sosiaaliohjaajien työstä. Vastaanottotiimi koettiin hyvin toimivana työyhteisönä, jossa motivoituneet ja sitoutuneet työntekijät viihtyivät. Työparityö koettiin työn tekemistä tukevana työmuotona. Sosiaaliohjaajat tunsivat olevansa tasavertaisessa roolissa sosiaalityöntekijän kanssa, työnjakoa tiimissä määritteli kuitenkin sosiaalityöntekijän vastuurooli ja päätöksentekovoima. Sosiaaliohjaajien erityisosaamisena näyttäytyi ohjauksellinen työ ja lähityö.

Vastaanottotiimin toimintajärjestelmässä oli havaittavissa ristiriita sosiaaliohjaajien Efficakäsitteistä toimintajärjestelmän välineiden ja kohteen, sääntöjen ja kohteen sekä työnjaon ja kohteen välillä. Vastaanottotiimin toimintajärjestelmässä näyttäytyi ristiriita myös vastaanottotiimin ja sen yhteistyötahojen välillä. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan lähikehityksen vyöhykkeenä hahmottui kaksi vaihtoehtoista työorientaatiota: sosiaaliohjaaja auttajana ja tukijana sekä sosiaaliohjaaja asiantuntijana

Asiasanat: Sosiaaliohjaaja, vastaanottotiimi, kehittävä työntutkimus, toimintajärjestelmä

Johanna Temisevä

Being a social counsellor in a child welfare assessment team

Year	2010	Pages	121
------	------	-------	-----

---

The purpose of this Master´s thesis is to describe the change of social counselors´ work in Herttoniemi-Itäkeskus child welfare office from the mid 1990`s to this day focusing on social counselors´ work, its future challenges and its zone of proximal development in Herttoniemi-Itäkeskus child welfare assessment team. The aim of the study is also to describe the activity system of the assessment team from both social counselors´ and social workers´ point of view and find its current contradictions. The theoretical framework and the methodological basis of this study is developmental work research.

The research data consists of two complementary materials. The research material for the historical development of social counselors´ work consists of the common recollections of Herttoniemi-Itäkeskus social counselors complemented by research material on child welfare and family work. The research data concerning social counselors´ work in the assessment team as well as the activity system of the assessment team was gathered by interviewing three social counselors and three social workers in two focus interviews. The historical data acquired was analyzed by the general theoretical tools of developmental work research i.e. the model of an activity system and the cycle of expansive learning. The research material of social counselors´ work in the assessment team was interpreted by means of content analysis. The data from the interviews concerning the activity system of the assessment team was analyzed by theory-based content analysis.

The historical formation of social counselors´ work from the mid 1990´s to this day has undergone three developmental phases, the last of which was the founding of the assessment team in February 2010. Social counselors´ work in the assessment team consists of making the assessment of children in need and their family by using pair project work with a social worker. The object of social counselors´ work has also expanded to emergency social services in child welfare. Social´s counselors´ work has evolved from handicraft type of work to rationalized type of work. Some hints of expansively controlled type of work could also be discovered. After founding the assessment team social counselors´ work has differed in Herttoniemi-Itäkeskus child welfare office. The assessment team was considered to be a well-functioning work community with highly motivated and committed employees. The pair project work was considered as a supporting factor for the work. The social counselors felt that they are equal to social workers, however, the division of labor was defined by the authority of social workers. Consultation work appeared to be social counselors´ special competency.

In the activity system of the assessment team a contradiction was discovered concerning social counselors´ Efficacy user control between the tools of work and the target of work, between the rules of work and the target of work as well as between the division of labor and the target of work. A contradiction was also discovered between the assessment team and its co-organizations. The social counselors´ zone of proximal development was identified in two different options of orientation: social counselor as a helper and supporter and social counselor as a professional.

Key words: Social counselor, assessment team, developmental work research, activity system

## Sisällys

1	Johdanto.....	8
2	Opinnäytetyön tausta .....	9
3	Kehittävä työntutkimus opinnäytetyön teoreettisena lähestymistapana .....	11
3.1	Toimintajärjestelmä.....	12
3.2	Ekspansiivinen oppiminen ja työn historialliset kehitystyytit.....	14
3.3	Toimintajärjestelmän ekspansiivisen oppimisen sykli .....	15
3.4	Toimintajärjestelmän ristiriidat ja moniäänisyys .....	17
3.5	Toiminnan nykykehityksen ja historian analyysi sekä lähikehityksen vyöhyke	18
3.6	Moniammatillisen tiimin vuorovaikutus .....	19
3.6.1	Koordinaatio, kooperaatio ja kommunikaatio tiimin vuorovaikutuksessa	19
3.6.2	Kohde, ääni ja käsikirjoitus tiimin vuorovaikutuksessa .....	20
3.6.3	Siirtymät vuorovaikutustyyppistä toiseen.....	21
3.7	Tutkimusprosessi ekspansiivisen oppimisen syklin vaiheiden mukaisesti.....	21
4	Sosiaaliohjaaja lastensuojelussa .....	23
4.1	Vastaanottotiimi uutena työmuotona lastensuojelussa .....	24
4.2	Vastaanottotiimin ydintehtävät .....	25
4.3	Sosiaaliohjaajan työ lastensuojelutiimissä .....	26
4.4	Sosiaaliohjaajan työnkuva vastaanottotiimissä .....	28
5	Opinnäytetyön aiheeseen liittyviä tutkimuksia .....	29
6	Tutkimuksen lähestymistapa.....	30
7	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	32
8	Opinnäytetyön aineiston kerääminen ja analysointi.....	33
8.1	Opinnäytetyön aineiston hankinta .....	34
8.1.1	Sosiaaliohjaajan työn historiallisen aineiston keruu.....	34
8.1.2	Fokusryhmähaastattelut .....	35
8.2	Opinnäytetyön aineiston analysointi.....	36
8.2.1	Sosiaaliohjaajan työn historiallisen aineiston analyysi.....	36
8.2.2	Haastatteluaineiston analysointi.....	37
9	Sosiaaliohjaajan työn muotoutuminen Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä....	38
9.1	Sosiaaliohjaajan työn muutos .....	39
9.1.1	Sosiaaliohjaajien paikka lastensuojelun toimintakentässä.....	39
9.1.2	Sosiaaliohjaajan työn muutos Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä	40
9.1.3	Sosiaaliohjaajan työn kehitysvaiheiden sykli .....	44
9.2	Sosiaaliohjaajan tehtäväkuva vastaanottotiimissä.....	47
9.3	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työssä vaadittava osaaminen.....	48
9.4	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työn kehittämishaasteet .....	50
10	Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä .....	51

10.1	Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaaliohjaajien näkökulmasta.....	51
10.1.1	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työn välineistä .....	51
10.1.2	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työn kohteesta.....	52
10.1.3	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työn tuloksesta .....	52
10.1.4	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työnjaosta .....	55
10.1.5	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset yhteisöstä.....	58
10.1.6	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työn säännöistä .....	61
10.2	Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta	65
10.2.1	Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työn välineistä.	65
10.2.2	Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työn kohteesta.	66
10.2.3	Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työn tuloksesta	67
10.2.4	Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työnjaosta.....	68
10.2.5	Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset yhteisöstä .....	74
10.2.6	Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työn säännöistä	80
10.3	Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden käsitysten yhteneväisyydet ja erot vastaanottotiimin toimintajärjestelmästä.....	83
11	Tulosten tarkastelu ja kehittämishaasteet .....	86
11.1	Lastensuojelun sosiaaliohjaajan työn muotoutumisen tarkastelua.....	86
11.1.1	Sosiaaliohjaajan työn muutos Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä	86
11.1.2	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan tehtävänkuvan ja osaamisvaatimusten tarkastelua .....	88
11.2	Vastaanottotiimin toimintajärjestelmän tarkastelua.....	89
11.2.1	Effica-oikeudet toimintajärjestelmän toisen asteen ristiriitana.....	94
11.2.2	Toimintajärjestelmän neljännen asteen ristiriita vastaanottotiimin ja yhteistyötahojen välisessä yhteistyössä.....	97
11.2.3	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan lähikehityksen vyöhyke.....	99
11.2.4	Johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia .....	100
12	Opinnäytetyön luotettavuuden pohdintaa.....	102
12.1	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys .....	102
12.2	Tutkimuksen aineistonkeruun luotettavuus .....	102
12.3	Tutkimuksen analyysin luotettavuus.....	104
12.4	Tutkimuksen luotettavuuden kriteerejä .....	105
13	Opinnäytetyön eettisyyden pohdintaa .....	106
	Lähteet: .....	108
	Kuviot: .....	112
	Liite 1. Historialakanan malli .....	113
	Liite 2. Sosiaaliohjaajien ryhmähaastattelu 15.9.2010. Teemahaastattelurunko .....	115
	Liite 3. Sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelu 28.9.2010. Teemahaastattelurunko.....	116

Liite 4. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työssä vaadittava osaaminen.....	117
Liite 5. Sosiaaliohjaajien käsityksiä toimintajärjestelmän säännöistä .....	120

Lastensuojelun tilanne Helsingissä puhututtaa jälleen. Helsingissä lastensuojeluilmoitusten määrä on kuluvana vuonna ollut kovassa kasvussa, syyskuun loppuun mennessä ilmoitusten määrä oli kasvanut edellisvuodesta 20 prosentilla. Myös kiireellisiä sijoituksia on jouduttu tekemään 20 prosenttia viime vuotta enemmän. Osan lastensuojeluilmoitusten kasvusta selittää vuoden 2008 lastensuojelulaki, joka kannustaa tekemään lastensuojeluilmoituksia entistä herkemmin. Kaupungin johtavat virkamiehet ovat kuitenkin sitä mieltä, ettei laki yksin selitä näin suurta kasvua. Perhepalvelujohtaja Pia Sutisen mukaan köyhimpien perheiden osuus kaikista perheistä on kasvanut ja vanhempien päihdeongelmat ovat lisääntyneet. Myös laman vaikutus näkyy lukujen takana. (Oja 2010.)

Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakasmäärät ovat kasvaneet Helsingissä koko 2000-luvun ajan. Vuonna 2008 lastensuojelun asiakkaana oli 8,6 % koko Helsingin lapsiväestöstä. Erityisesti nuorisoikäisten lastensuojeluasiakkaiden osuus ikäryhmästään on suuri. Myös monikulttuuristen lasten osuus lastensuojeluasiakkaista on suurempi kuin heidän suhteellinen väestöosuutensa ja määrän kasvu on todennäköistä tulevina vuosina. Suurin osa asiakkaista on avohuollon lastensuojelun asiakkaita. (Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Tiivistelmä. 2009, 23–24.)

Lastensuojeluasiakkuuden taustalta löytyy monia syitä. Suurimpana yksittäisenä syynä lastensuojeluasiakkuuden alkamiseen näyttää olevan vanhempien jaksamattomuus. Muita yksittäisiä tekijöitä ovat perheristiriidat, vanhempien riittämätön vanhemmuus, vanhempien avuttomuus ja osaamattomuus sekä mielenterveysongelmat. Vanhempien päihteidenkäyttö on syynä noin viidenneksessä uusista asiakkuuksista. Lapseen liittyvistä taustatekijöistä keskeisimpiä ovat lapsen ristiriidat vanhempien kanssa sekä kouluvaikeudet. (Heino 2007, 4.)

Työyhteisöni Itäisen perhekeskuksen Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteeseen perustettiin helmikuun 2010 alussa vastaanottotiimi, jonka tehtäviin kuuluu lastensuojeluasiakkuuden alkuvaiheen työskentely: lastensuojelupäivystys sekä lastensuojelutarpeenselvitysten tekeminen. Vastaanottotiimin perustamisen tausta-ajatuksena oli, että erikoistumalla eri työvaiheisiin voidaan yhtenäistää lastensuojelun työkäytäntöjä ja asiakkuuteen pääsyä, vastata nopeammin asiakkaiden tarpeisiin ja lastensuojelulain aikarajoituksiin sekä kirkastaa avohuollon suunnitelmallista työtä. Näin voidaan vahvistaa asiakkaina olevien lasten suojelua ja toteuttaa laadukkaita ja vaikuttavia palveluita asiakastyön tasolla.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kuvata Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä työskentelevän sosiaaliohjaajan työn muotoutumista 1990-luvun puolivälistä tähän päivään asti sekä tarkastella lähemmin vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työtä ja työn kehittämishaasteita sekä



sosiaaliohjaajan työn lähikehityksen vyöhykettä. Tavoitteena on myös, että opinnäytetyö tekee näkyväksi sosiaaliohjaajan roolia lastensuojeluasiakkuuden alkuvaiheessa.

Opinnäytetyöni tavoitteena on myös kuvata Herttoniemi-Itäkeskuksen vastaanottotiimin toimintajärjestelmää sekä sosiaaliohjaajien että sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Toimintajärjestelmän analyysin yhteydessä paikannan vastaanottotiimin toimintajärjestelmän nykytoiminnan ristiriitoja. Tutkimuksen kautta pyrin antamaan vastaanottotiimin työntekijöille välineitä oma työnsä arvioimiseen ja kehittämiseen.

## 2 Opinnäytetyön tausta

Työyhteisöni Helsingin kaupungin Itäisen perhekeskuksen Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipiste on mukana pääkaupunkiseudun lastensuojelun kehittämisverkosto Kehrässä. Kehrä on osa Etelä-Suomen läänin Lapsen ääni -kehittämisohjelmaa ja kansallista Kaste-ohjelmaa. Toimipisteemme kehittämiskohteita ovat lastensuojeluasiakkuuden alkuvaihe, johon vastaanottotiimin perustaminen ja täten myös opinnäytetyöni aihe liittyy. Toinen toimipisteemme kehittämiskohde on lastensuojeluasiakkuuden suunnitelmallisen työn vaihe.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma eli Kaste-ohjelma on voimassa vuosille 2008–2011. Valtioneuvoston päätöksellä toteutettava Kaste-ohjelma sisältää ne toimenpiteet, joihin hallitus on sitoutunut sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämiseksi seuraavan neljän vuoden ajan. Kaste-ohjelma toimii sateenvarjona käynnissä oleville muille ohjelmille, jotka toimivat sitä täydentävinä. Ohjelman yhtenä keskeisenä päämääränä on uudistaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintatapoja niin, että ne entistä enemmän edistäisivät hyvinvointia ja terveyttä. (Kaste-ohjelma 2008, 18, 24.)

Kaste-ohjelman tavoitteena on, että kuntalaisten

- osallisuus lisääntyy ja syrjäytyminen vähenee
- hyvinvointi ja terveys lisääntyvät, hyvinvointi- ja terveyserot kaventuvat
- palveluiden laatu, vaikuttavuus ja saatavuus paranevat ja alueelliset erot vähentyvät. (Kaste-ohjelma 2008, 24.)

Lapsen ääni -kehittämisohjelma on osa valtakunnallista Kaste-ohjelmaa ja sen suunnittelun lähtökohdانا ovat Etelä-Suomen tarpeet lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen kehittämisessä sekä Kaste-ohjelman valtakunnalliset tavoitteet. Lapsen ääni -ohjelman päätavoitteena on lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. Kehittämisohjelmassa on tarkoitus kehittää intensiivisiä ja nopeita, matalan kynnyksen interventiota lasten ja nuorten koulu-, lastensuojelu- ja mielenterveyden ongelmiin puuttumiseksi. (Lapsen ääni -kehittämisohjelma, 2.)

Lapsen ääni -kehittämisohjelman alaisessa Kehrä-hankkeessa on tavoitteena luoda pääkaupunkiseudulle lastensuojelun käytännön, kehittämisen, opetuksen ja tutkimuksen yhdistävä verkosto ja rakenne yhteiselle lastensuojelun kehittämistyölle. Lisäksi kehitetään lastensuojelun Praksis - opetus- ja tutkimuslinikkaverkosto yhteistyössä Helsingin yliopiston ja kuntien lastensuojelun kesken. Tavoitteena on kehittää lastensuojelun menetelmiä ja työskentelytapoja ja löytää toimivia tapoja siirtää ja juurruttaa hyviä käytäntöjä kuntien välillä. Kehrä-hankkeen kohderyhmänä ovat Helsingin, Espoon ja Vantaan lastensuojelun asiakkaat, asiakastyössä olevat työntekijät, erityistyöntekijät, esimiehet ja peruspalveluissa toimivat yhteistyökumppanit sekä Helsingin yliopisto ja alueen ammattikorkeakoulut. (Kehrä - lastensuojelun kehittämisverkosto pääkaupunkiseudulla.)

Kehran tavoitteet ovat:

- Kehittää asiakkaina olevien lasten suojelua sekä vahvistaa heidän osallisuuttaan ja osuuttaan yhteiskunnan ja lähiympäristön voimavaroista.
- Saada aikaan seudullinen monitoimijainen lastensuojelun työtä tukeva verkosto ja sille rakenne, joka mahdollistaa laadukkaiden ja vaikuttavien palveluiden toteuttamisen asiakastyön tasolla pääkaupunkiseudulla
- Luoda uudenlaisia yhteyksiä käytännön, tutkimuksen, kehittämisen ja opetuksen välille pääkaupunkiseudun kuntien ja Helsingin yliopiston sosiaalityön yksikön sekä ammattikorkeakoulujen kanssa lastensuojelun kontekstissa
- Kehittää lastensuojelun opetus- ja tutkimuslinikkaverkosto pääkaupunkiseudulle (Kehrä - lastensuojelun kehittämisverkosto pääkaupunkiseudulla.)

Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteen helmikuussa 2010 toimintansa aloittanut vastaanotto-tiimi-hanke on jatkoa toimipisteessä toteutetulle Lastensuojelun kehittämysyksikkö -hankkeelle, joka toteutettiin vuosina 2006–2008 sekä Lastensuojelun käynnistymisvaihe sosiaalityönä -hankkeelle (Hipp 2009). Vastaanottotiimi on Pääkaupunkiseudun osaamiskeskus Soccan Kehrä-hankkeeseen kytkeytyvä kehittämisshanke. (Metsälä 2009.)

Vastaanottotiimin toiminnan päämääränä on selkiyttää lastensuojelun päivystystyötä. Tavoitteena on vastata nopeammin asiakkaiden tarpeisiin sekä kehittää lastensuojelun päivystysluonteista kriisityötä. Keskittämällä lastensuojelutarpeenselvitysten tekeminen vastaanottotiimiin, luodaan edellytykset arvioinnin ja työkäytäntöjen yhdenmukaisuudelle lastensuojelutarpeen selvityksissä, jolloin asiakkuuden kriteerien määrittely tulee yhdenvertaiseksi. Yhtenä hankkeen tavoitteena on niin ikään kehittää asiakastyön dokumentointia. Lastensuojelun alkuvaiheen laadukas työskentely antaa aluetiimien suunnitelmalliselle työlle hyvät edellytykset. (Metsälä 2009.)

Helsingin sosiaaliviraston Tehty-hankkeen (2007) linjausten mukaan sosiaaliohjaajien osaamista tulee tulevaisuudessa hyödyntää laajasti koko lastensuojeluprosessissa, jotta uuden lastensuojelulain tarkentama lastensuojelutehtävä pystyttäisiin hoitamaan. Arviointityön ja perhetyön tehtävien lisäksi sosiaaliohjauksen kehitettäviä työalueita voivat tulevaisuudessa olla esimerkiksi kuntouttava työ, sijoitettujen lasten vanhempien kanssa tehtävä työ sekä akuutti- ja kriisityö. Lastensuojelutyön resurssien kohdentamisen tasapainottamiseksi sosiaaliohjaajien parityön käyttöä tulisi kohdentaa enenevästi moniammatilliseen työparityöhön eli etupäässä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan parityöhön. Lastensuojelutarpeen selvityksessä sosiaaliohjaajat tuovat arviointiin ja arviointikeskusteluihin oman ammatillisen osaamisensa ja kokemuksensa. Tällöin esimerkiksi perhetyön tarve voidaan arvioida sekä sosiaalityöntekijän että sosiaaliohjaajan näkökulmasta mahdollisimman varhain. (Liukonen & Lukman 2007, 109–110.)

Lastensuojelutiimien sisäisessä työnjaossa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien ammatillisista rajoista käydään keskustelua. Yhtäältä rajoja pyritään vetämään, toisaalta käytännön tilanteissa tehtävät jakautuvat usein sen mukaan keitä työntekijöitä on saatavilla. Monet sosiaaliohjaajat ovat kokeneita ja pitkään ammatissa toimineita henkilöitä ja heillä on monenlaista ammattitaitoa ja osaamista lapsiperheiden kohtaamisessa. (Heino 2008, 45.) Henkilöstön pysyvyys ja saatavuus tulee olemaan koko lastensuojelukentällä suuri haaste tulevina vuosina. Henkilöstön ydinosaamisen turvaaminen on tässä keskeisenä tekijänä. Tehtävärakenteiden ja työnjaon tarkoituksenmukaiset ratkaisut tukevat henkilöstön työhyvinvointia, jakamista ja työssä pysyvyyttä. (Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, 113.)

### 3 Kehittävä työntutkimus opinnäytetyön teoreettisena lähestymistapana

Opinnäytetyöni lähestymistapa perustuu kehittävän työntutkimuksen teoriaan, joka tarjoaa tutkimukselle teoreettisen viitekehyksen sekä keskeiset teoreettiset käsitteet. Opinnäytetyön teoriaosuudessa taustoitan vastaanottotiimin perustamisen lähtökohtia lastensuojelun toimintaympäristössä sekä kuvaan vastaanottotiimin ydintehtävät. Mielenkiintoni kohdistuu erityisesti sosiaaliohjaajan rooliin ja työtehtäviin lastensuojelun vastaanottotiimissä. Luvussa viisi kartoitan lyhyesti sosiaali- ja terveysalalla tehtyjä tutkimuksia, jotka sivuavat omaa opinnäytetyön aiheitani.

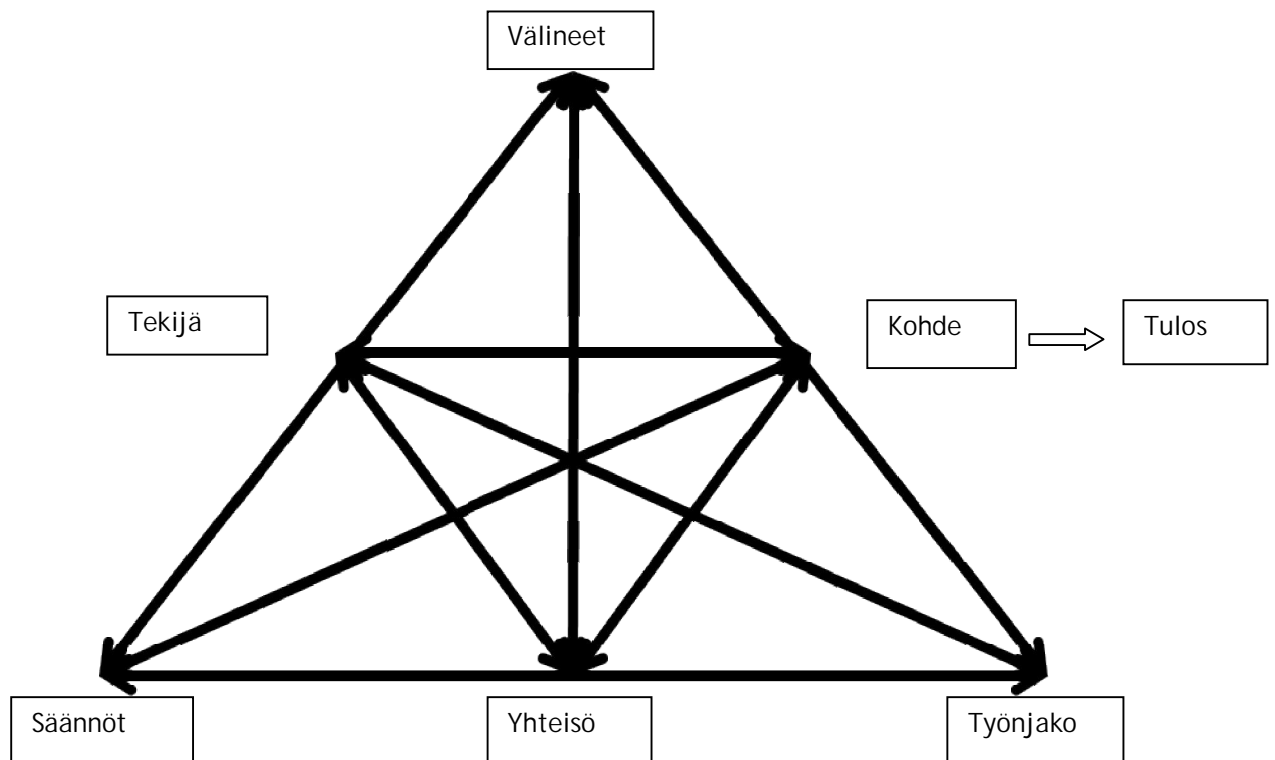
Kehittävä työntutkimus on toiminnan teorian sovellus, joka yhdistää tutkimuksen, käytännön kehittämistyön ja koulutuksen. Kehittävän työntutkimuksen perustana on neuvostopsykologien Vygotskin, Leontjevin ja Lurian kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria, jonka mukaan ihmistä ja hänen käyttäytymistään ei tule ymmärtää abstraktina, vaan on tutkittava kulttuurissaan eläviä ja kulttuurien välineiden avulla yhdessä toisten kanssa toimivia ihmisiä, jotka muuttu-

vat historiallisesti. Yksilön teot ja ominaisuudet nähdään työssä muodostuvana kollektiivisena toimintajärjestelmänä, jota ihmisen teot muovaavat. (Engeström 1995, 11–12; 2004, 9.)

Kehittävän työntutkimuksen lähtöajatuksena on dynaaminen, historiallisesti kehittyvä ja ristiriitoja sisältävä toimintajärjestelmä. Toimintajärjestelmä muodostaa sekä teoreettisen mallin toiminnan rakentumisesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä että käytännönläheisen analyysivälineen työn osatekijöiden erittelyyn. Keskeistä on ajatus toimintajärjestelmän ristiriidoista toiminnan kehityksen liikkeellepanevana ja eteenpäin vievänä voimana. (Engeström 1995, 62–63.) Kehittävässä työntutkimuksessa työntekijät ovat keskeisessä asemassa ja he analysoivat ja muuttavat itse omaa työtään. Kehittävän työntutkimuksen tarkoituksena ei ole tuottaa ulkoapäin valmiita ratkaisuja työpaikoille vaan kehittää yhdessä työntekijöiden kanssa välineitä toiminnan analysointiin ja uusien toimintatapojen suunnitteluun. Tähän pyritään erittelemällä työn kehittymistä historiallisesti ja kehittämällä uusia, parempia käytäntöjä. (Engeström 1995, 11–12.)

### 3.1 Toimintajärjestelmä

Kehittyvässä työntutkimuksessa toimintajärjestelmällä tarkoitetaan vakiintunutta, paikallisesti organisoituneen yhteisön toimintakäytäntöä. Yhteisöllä on toimintaa varten olemassa tietyt resurssit eli välineet, säännöt, jotka sisältävät toimintaa ohjaavat viralliset sekä epäviralliset säädökset sekä sisäinen työnjako. Toimintajärjestelmän toiminnan kohde on se, mihin työntekijät pyrkivät vaikuttamaan ja minkä tuloksen he pyrkivät saamaan aikaan. (Engeström 1995, 46.) Tässä opinnäytetyössä toimintajärjestelmän malli toimii teoreettisena välineenä, jonka avulla jäsenen Herttoniemi-Itäkeskuksen vastaanottotiimin sosiaalihoajaan työtä sekä vastaanottotiimin toimintaa. (Ks. Simoila 1994, 13–14.)



Kuvio 1. Toimintajärjestelmän rakenne (Engeström 2004,10.)

Toimintajärjestelmän tekijä on yksilö tai ryhmä, jonka näkökulma on valittu analysoitavaksi. Tekijä on avainasemassa, sillä muiden osien analysointi riippuu valitusta näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä tarkasteltavia tekijöitä ovat vastaanottotiimissä työskentelevät sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät. Toimintajärjestelmän kohteella tarkoitetaan sitä ilmiöiden, esineiden tai olentojen kokonaisuutta, jossa työyhteisö pyrkii saamaan aikaan muutosta. Kohde on toimintajärjestelmässä tärkein elementti, se on laajempi kuin yksittäinen työtehtävä tai tavoite, kohde on syy, miksi toiminta on olemassa. Toiminnan tuloksella tarkoitetaan kohteessa aikaansaatuja tai tavoiteltuja muutoksia tai vaikutuksia. (Simoila 1994, 13.)

Toimintajärjestelmän välineillä tarkoitetaan työyhteisön ja työntekijöiden käytössä olevia työkaluja sekä teoreettisia malleja, joiden avulla tekijä kohdetta käsittelee. Toimintajärjestelmän yhteisö on työyhteisö, joka käsittelee samaa kokonaiskohdetta pyrkien samaan kokonaistuotokseen saman kokonaisvälineistön avulla noudattaen samaa kokonaissäännöstöä. Toimintajärjestelmän työnjaolla tarkoitetaan kohteen käsittelyyn liittyvien tehtävien jakoa yhteisön eri työntekijöiden kesken. Se sisältää pysty ja vaakasuuntaiset ulottuvuudet, eli valta- ja asemahierarkian sekä eri henkilöiden tehtävien toiminnallisen eriyttämisen. Toimintajärjestelmän säännöt muodostuvat työyhteisön kokonaisuutta ja eri ryhmiä koskevista säännöksistä, määräyksistä ja ohjeista sekä kirjoittamattomista normeista, jotka säätelevät työtä työyhteisössä. (Simoila 1994, 13–14.)

Toimintajärjestelmän osatekijät ovat jatkuvassa vuorovaikutus ja riippuvuussuhteessa toisiinsa. Osien kehittyessä ja muuntuessa eri aikaan syntyy toimintajärjestelmään sisäisiä jännitteitä. Näin koko toimintajärjestelmä kehittyy ja muuttuu osiensa muutosten kautta. (Engeström 1995, 46.)

### 3.2 Ekspansiivinen oppiminen ja työn historialliset kehitystyytit

Kehittävä työntutkimus tavoittelee laadullista muutosta työssä ja työyhteisössä. Organisaation kehitystä ja siinä tapahtuvia muutoksia tarkastellaan pitkäkestoisina ja kollektiivisina oppimisprosesseina. Oppiminen lähtee työtoiminnan historiallisesta kehityksestä ja sen sisäisistä jännitteistä ja ristiriidoista. Puhutaan ekspansiivisen oppimisen käsitteestä, jonka oleellinen piirre on, että oppimisen kohteena on kokonainen toimintajärjestelmä ja sen laadullinen muutos; organisaatio siis oppii jotain, mitä ei vielä ole. Ekspansiivinen oppiminen etenee moniaskelisenä kehänä eli oppimissyklinä. Kysymyksessä on moniääninen prosessi, jossa toimintajärjestelmän osatekijöiden erilaiset näkökulmat ja intressit törmäävät toisiinsa. Erilaisten näkökulmien saattaminen vuoropuheluun ja yhteisten välineiden kehittelyyn on ekspansiivisen oppimisen edellytys. Ekspansion onnistumisen mittana ei ole yksimielisyys vaan syntyvän uuden toimintamallin elinvoimaisuus. (Engeström 1995, 87–90, 98; 2004, 13, 59–61.)

Käsityömäiselle työ- ja organisaatiotyyppille on ominaista yksinkertainen teknologia ja viestintä sekä vähäinen työnjako. Organisaatiot ovat pieniä ja voimakkaasti keskitettyjä. Käsityömäisessä työssä toiminta perustuu kokemukseen, ei niinkään teoriaan, ja työntekijä muokkaa kohteensa alusta loppuun itse. Käsityömäisestä työtyypistä esimerkkinä on perinteinen käsityöläisverstaas. Korkeasti koulutetuissa asiantuntija-ammateissa käsityömäisen työtyypin ai-neksia on ylläpidetty pitkään professionalismin avulla. (Engeström 1995, 21–22.)

Rationalisoitu työ- ja organisaatiotyyppi on muodostunut hallitsevaksi teollistumisen ja massatuotannon myötä. Rationalisoidussa työssä työnjako viedään pitkälle sekä pysty- että vaaka-suunnassa ja suunnitteleva ja suorittava työ erotetaan toisistaan. Yksittäisen työntekijän osuudeksi jää pieni rajattu osa toiminnan kokonaisuudesta. Osasuorituksia pyritään standar-doimaan ja mitoittamaan ja keskittäminen viedään huippuunsa. Organisaatorakenne on byro-kraattinen ja hierarkkinen. Organisaatiomuotoon liittyy osastojen tai toimialojen välinen re-viirikilpailu. (Engeström 1995, 22–23.)

Humanisoitu työ- ja organisaatiotyyppi pyrkii lieventämään rationalisoidussa työssä syntyviä motivaatiopulmia. Työn pakkotahtisuutta pyritään lievittämään ja työntekijöiden autonomiaa pyritään lisäämään esimerkiksi työryhmien ja työnkierron avulla. Toimintajärjestelmän perus-rakenne säilyy kuitenkin entisenä. (Engeström 1995, 23.)

Ekspansiivisesti hallittu työ ja organisaatiotyyppi on uudenlainen organisaatio, jolle on luonteenomaista hajautettu, itsenäisistä yksiköistä koostuva verkkomainen rakenne, jossa hierarkia on pyritty minimoimaan. Toiminnan kokonaiskohde, eli se mitä tuotetaan, kenelle ja miksi, pyritään ottamaan koko henkilökunnan kehittelyn alaiseksi. Tähän liittyy tiukan työnjaon purkaminen organisaation sisällä, monipuolisten ja toisiaan korvaamaan pystyvien toimenkuvien luominen sekä perinteiset ammattirajat ylittävä ryhmätyöskentely. Jotta tähän päästäisiin, täytyy työyhteisöllä olla vahva yhteinen tietoperusta, korkeatasoisia käsitteellisiä välineitä sekä teoreettisia malleja. (Engeström 1995, 24.)

Ekspansiivisesti hallitussa työssä yhteisöllisyys nostetaan tietoiseksi kehittämisen kohteeksi. Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan ennen kaikkea hierarkkisuuden korvaamista itseohjautuvilla työryhmillä, ammattitaidon kehittämistä lisäämällä koulutusta organisaation kaikille tasoille, avoimen tiedonkulun maksimointia, jokaisen työntekijän vastuuta toiminnan kokonaisuudesta sekä keskinäistä auttamista ja tukemista tiimin sisällä ja tiimien välillä. Päätaivoitteena on kokonaisuuden hallinta. Keskeistä on toiminnan kohteen ja sisällön yhteinen kriittinen arviointi sekä koko toimintamallin jatkuva uudistaminen. (Engeström 1995, 29; Simoila 1994, 17.)

### 3.3 Toimintajärjestelmän ekspansiivisen oppimisen sykli

Toiminnan muutosprosesseja voidaan kuvata ekspansiivisen oppimissyklin avulla. Syklimallin keskeinen ajatus on mallittaa muutosta, jossa toiminta uudistuu laadullisesti. Syklin alkuvaiheessa työyhteisössä vallitsee tietty vakiintunut toimintatapa. Poikkeavat ajatukset, välineet ja työtavat esiintyvät yksittäisinä häiriöinä tai innovaatioina, jotka jäävät paljolti huomaamatta. (Engeström 1995, 87–92; 2004, 59–61; Simoila 1994, 17–19.)

Uusi sykli käynnistyy, kun toiminnassa alkaa esiintyä pieniä ongelmia sekä epämääräistä tyytymättömyyttä, mutta ei vielä tässä vaiheessa vakavia toimintaa uhkaavia häiriöitä. Syklin ensimmäistä vaihetta kutsutaan tarvetilaksi (vaihe 1.). Ongelmat työyhteisössä ilmenevät tällöin yleensä työntekijöiden turhautumisesta ja tyytymättömyydestä johtuvana väsymisenä sekä tekijöiden välisinä erimielisyyksinä. Tyytymättömyys kohdistuu usein henkilöihin toimintajärjestelmän rakenteellisten piirteiden asemesta. Selkeä merkki muutoksen tarpeellisuudesta on jo pidempään jatkunut keskustelu työhön liittyvistä ongelmista ja ratkaisuyrityksistä.

Kaksoissidos (vaihe 2.) puolestaan merkitsee vaihetta, jossa toimintajärjestelmän osatekijöiden välille kärjistyy ristiriita. Toiminnan muutoksen edetessä nykyisen toimintamallin kriisi syvenee ja työyhteisön jäsenille tämä vaihe merkitsee toistuvia mahdottomia tehtäviä, epäonnistumisia ja kiirettä. Toiminta ajautuu vähitellen umpikujaan. Työntekijöiden jaksamisongelmissa voivat kertoa esimerkiksi väsyminen, unettomuus, sairaslomien lisääntyminen ja työpaikan ilmapiirin huononeminen. Edellä mainitut eivät kuitenkaan ole ongelmien syitä

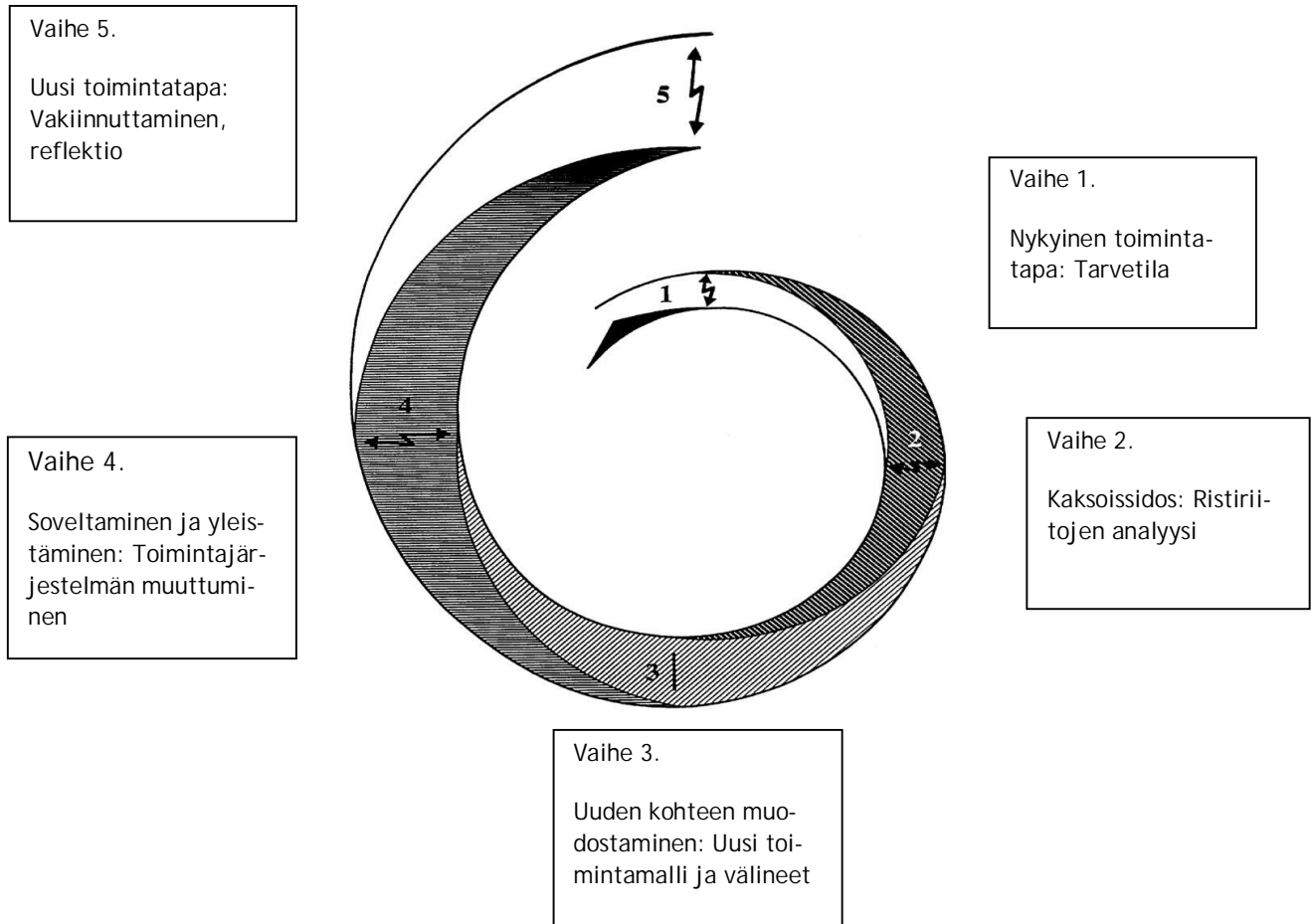
vaan seurauksia toiminnan sujumattomuudesta ja niistä ponnisteluista, joita tehdään toiminnan jatkumiseksi.

Umpikujatilanteen ratkaiseminen edellyttää nykyisen toiminnan analyysia ja uuden ratkaisun etsimistä analyysin avulla (vaihe 3.). Uutta toimintamallia etsittäessä keskustelua käydään monista ideoista ja esikuvista, joiden pohjalta ratkaisuja voitaisiin kehittää. Syklin kolmannessa vaiheessa uusi toimintamalli on muodostettu ja sen ytimenä on uusi käsitys työn kohteesta. Tähän vaiheeseen liittyy myös uusien strategisten työvälineiden, samoin kuin työnjako- ja yhteistoimintamuotojen kehittäminen.

Uuden, aikaisemmasta poikkeavaan logiikkaan perustuvan toimintakonseptin kehittämisessä (vaihe 4.) törmätään jatkuvasti vanhan periaatteen mukaisiin toimintamalleihin ja toisaalta myös uuden konseptin keskeneräisyyteen. Näiden ristiriitojen ratkominen uusien oivallusten ja kompromissien kautta johtaa uuden toimintamallin hioutumiseen käyttökelpoiseksi. Uusi toimintamalli ei ole vain kokoelma korjauksia ja paranteluja, vaan se on työvälineitään, säännöiltään ja työnjakoratkaisuiltaan uusi kokonaisuus.

Uuden toimintatavan vakiinnuttaminen (vaihe 5.) edellyttää, että työyhteisö sitoutuu uuden mallin käyttöön sekä mallin jatkuvaan arviointiin arkityössään. Uuden toimintakonseptin yleistyessä toimintajärjestelmä joutuu törmäämään häiriöihin ja vaikeuksiin, jotka aiheutuvat omaksutun uuden toimintatavan ja ympäröivien tahojen toimintatapojen yhteensopimattomuudesta. Ympäröiviä tahoja ovat esimerkiksi organisaation hallinto, asiakkaat, välineiden valmistajat tai esimerkiksi henkilökunnan kouluttajat. Uusi toimintakonsepti vakiintuu vasta, jos nämäkin ristiriidat kyetään ylittämään. Se edellyttää uudenlaisen yhteistoiminnan sekä uusien yhteisten välineiden ja pelisääntöjen kehittämistä toimintaan sidoksissa olevien yhteisöjen kanssa.





Kuvio 2. Ekspansiivisen oppimissyklin vaiheet (Engeström 1995, 92)

### 3.4 Toimintajärjestelmän ristiriidat ja moniäänisyys

Toimintajärjestelmän norminmukaisesta kulusta poikkeavien tapahtumien syinä ovat erilaiset ristiriidat toiminnan eri osatekijöiden sisällä tai niiden välillä. Ristiriitojen ratkominen edellyttää koko toimintajärjestelmän analysointia ja sen myötä uusien välineiden ja yhteistoiminnan muotojen kehittämistä. (Engeström 1995, 62–67.)

Engeström (2004, 62) nimittää ensimmäisen asteen ristiriidaksi ristiriitaa, joka läpäisee koko toimintajärjestelmän. Tästä on kysymys esimerkiksi silloin, kun lastensuojelutiimin toimintajärjestelmältä edellytetään samaan aikaan sekä mahdollisimman intensiivistä ja vaikuttavaa työtä että kustannustehokkuutta. Kun toimintajärjestelmään tulee ulkopuolelta uusia aineksia, joku tai jotkut toimintajärjestelmän osat muuttuvat. Työssä toimintajärjestelmän ristiriidat ilmenevät häiriöinä ja katkoksina työn normaalista kulusta. Analysoitaessa tilannetta ongelmat paikantuvat toisen asteen ristiriidoiksi, jotka ovat toimintajärjestelmän osatekijöiden välisiä. Toisen asteen ristiriidat saattavat ilmetä esimerkiksi silloin, kun lastensuojelutyössä

työn kohde vaihtuu (uudet työtehtävät), mutta työntekijällä ei ole uuteen kohteeseen soveltuvia välineitä (mallit, teorit). (Engeström 2004, 62.; Simoila 1994, 15.)

Kolmannen asteen ristiriita on jännite uuden ja vanhan toimintatavan välillä. Tästä on kysymys, kun tiimin uutta toimintamallia pyritään juurruttamaan käytäntöön ja se joutuu konfliktiin aikaisemman toimintajärjestelmän rakenteen ja työtapojen kanssa. Kun yhdessä organisaatiossa otetaan käyttöön uusi toimintamalli, syntyy neljännen asteen ristiriitoja naapuriorganisaatioiden kanssa. (Engeström 2004, 62–63; Simoila 1994, 15–16.) Yksilötasolla toiminnan ristiriidat näkyvät yksilöiden päivittäiseen työhön ja tekoihin liittyvinä vaikeuksina ja heihin kohdistuvina ristiriitaisina odotuksina ja vaatimuksina. Erilliset teot ja tapahtumat kuitenkin kytkeytyvät toisiinsa ja saavat merkityksensä toimintajärjestelmän kautta.

Kehittävässä työntutkimuksessa moniäänisyydellä tarkoitetaan työyhteisössä esiintyvää ajattelun- ja toimintatapojen erilaisuutta. Työyhteisön moniäänisyys syntyy työntekijöiden, ammattiryhmien ja -kulttuurien erilaisista, historiallisesti muodostuneista käsitystavoista eli äänistä. Moniäänisyys nähdään työyhteisön kehityksen voimavarana. Kehittävän työntutkimuksen tavoitteena on nostaa esille työyhteisön erilaisten äänien kirjo. (Engeström 1995, 48; Simoila 1994, 16.)

### 3.5 Toiminnan nykykehityksen ja historian analyysi sekä lähikehityksen vyöhyke

Kehittävä työntutkimus käynnistyy kohteena olevan työtoiminnan alkutilan ja ilmiongelmien analyysillä (toiminnan etnografinen kuvaaminen.) Tarkoituksena on löytää työyhteisössä vaikuttavia eri näkökulmia, ongelmia ja jännitteitä ja kuvata niitä työyhteisön omasta näkökulmasta. (Simoila 1994, 9.)

Toiminnan häiriöiden ja muutosmahdollisuuksien ymmärtämiseksi on tärkeää tuntee aikaisempia muutoksia, koska menneeseen ei voi palata, mutta siitä voi oppia. Näin ollen kehittävä työntutkimus edellyttää myös historiallista tutkimusotetta. Toiminnan historiallisen analyysin tausta-ajatuksena on, että toimintajärjestelmät kehittyvät ja muotoutuvat ajan kuluessa ja niiden ongelmia voidaan ymmärtää ja ratkaista historiallisen analyysin kautta. Historiallisen analyysin pohjalta analysoidaan toimintajärjestelmän aikaisemmat kehitysvaiheet ristiriitoinen ja tuotetaan hypoteesi toimintajärjestelmän lähikehityksestä. Nykytoiminnan analyysi testaa historiallista hypoteesia. (Engeström 1995, 64, 93–97; 2004, 11–12; Simoila 1994, 10.) Historiallisen analyysin avulla on mahdollisuus jäljittää työyhteisössä esiintyvien ajattelu- ja toimintamallien historiallisia lähtökohia ja havaita, mistä ne ovat saaneet alkunsa (Simoila 1994, 16.)

Lähikehityksen vyöhyke on välimatka, joka vallitsee työyhteisön nykyisten arkipäivän tekojen ja sellaisen historiallisesti mahdollisen kehittyneemmän toiminnan välillä, jonka työyhteisö voi saavuttaa yhdessä ratkaisuksi nykytilanteen ongelmiin. Toimintajärjestelmän tavoitetilaa määritellään aina tapauskohtaisesti. Lähtökohtana ei ole hakea universaalia tavoiteltavaa työjärjestelmää, vaan historian, nykytilan, uusien toimintamallien sekä johtotasolta tulevien tavoitteiden avulla hahmotetaan lähikehityksen vyöhykettä. Lähikehityksen vyöhykkeelle edetään kokeilujen ja niistä oppimisen kautta. (Engeström 1995, 64, 93–97; 2004, 12; Simoila 1994, 10.)

### 3.6 Moniammatillisen tiimin vuorovaikutus

Engeström (1993, 124, 127) näkee tiimit monimutkaisen työnjaollisen verkoston solmuina, joiden tulee olla avoimessa vuorovaikutuksessa muiden yksilöiden ja asiakkaiden kanssa. Tiimien tulee olla valmiita toiminnan kohteen jatkuvaan uudelleenjäsentämiseen ja laajentamiseen. Kohde nähdään toisiinsa kytkeytyneinä tehtävinä, joka koostuu asiakkaiden toimintajärjestelmistä, joiden dynamiikkaa tiimin tulee ymmärtää.

#### 3.6.1 Koordinaatio, kooperaatio ja kommunikaatio tiimin vuorovaikutuksessa

Kehittävän työntutkimuksen näkökulmasta tiimin vuorovaikutusta voidaan tarkastella käsitteillä koordinaatio, kooperaatio ja kommunikaatio. Rutiinimaista, itsestään selvää kaavaa noudattavaa vuorovaikutusta kutsutaan koordinaatioksi. Koordinaatiossa tiimin jäsenet eivät niinkään puhu toisilleen tai vaihda ajatuksia, vaan jokainen osanottaja keskittyy oman näkökulmansa ja intressiensä esittämiseen ja oman reviirinsä ylläpitämiseen. Ääneen sanottu tai julkilausumaton käsikirjoitus määrittelee osanottajien toimintaa ilman, että sitä asetettaisiin kyseenalaiseksi. Koordinaation tyyppinen vuorovaikutus on tyyppillistä usein sellaisille moniammatillisille tiimeille, jonka jäsenet edustavat omia intressialueitaan esim. eri ammattiryhmiä. (Engeström 1993, 128–129; 2004, 107.)

Kooperaatiossa tiimin jäsenet keskittävät huomionsa yhteiseen ongelmaan yrittäen jäsentää ja ratkaista sen yhteisesti sovitulla tavalla. Osallistujat vaihtavat ajatuksia yhteisestä kohteesta ja vuoropuhelu muuttuu intensiiviseksi. Kooperaatiossa osanottajat ylittävät oletetun käsikirjoituksen rajoja, rajojen ylittäminen ei kuitenkaan tapahdu tietoisesti. Kooperaatio on suhteellisen lyhytkestoinen intensiivinen vaihe vuorovaikutuksessa, mutta se tuottaa usein konkreetteja ratkaisuja kohteena olevaan ongelmaan. (Engeström 1993, 129; 2004, 108.)

Engeström (1993, 130; 2004, 109) määrittelee kommunikaatioksi tiimin vuorovaikutustilanteen, jossa osanottajat kohdistavat huomion yhteisen kohteen lisäksi omaan vuorovaikutukseensa sekä toimintaa ohjaavaan käsikirjoitukseen. Sekä kohdetta että käsikirjoitusta ja samalla myös keskinäistä vuorovaikutusta arvioidaan ja kehitetään. Kommunikaatio on luonteel-

taan reflektiivistä; tiimi tarkastelee toimintaansa kriittisesti ja pysähtyy miettimään omaa kehitystään. Kommunikaatio-tilan tunnistaa runsaasta ”metapuheesta”, jolloin puhutaan siitä, mistä keskustellaan ja miten. Kommunikaatiossa huomio pyritään kiinnittämään itse asiaan eikä sitä kuvaaviin korvikkeisiin. Korvikekommunikaatiota syntyy silloin, kun tiimin osanottajat keskustelevat vuorovaikutuksesta tai toiminnastaan, mutta eivät kytke niitä mihinkään konkreettisiin kohteisiin. Puhe jää tällöin abstraktiksi ja kohteettomaksi eikä edistä tavoitteellista työskentelyä. (Engeström 1993, 131; 2004, 110–111)

### 3.6.2 Kohde, ääni ja käsikirjoitus tiimin vuorovaikutuksessa

Kehittävä työntutkimus määrittelee kohteeksi asian tai ongelman, jota osanottajat käsittelevät vuorovaikutustilanteessa. Kohde elää ja muuttuu. Koordinaatio-tilassa osanottajat eivät jaa yhteistä kohdetta, vaan jokaisella on oma kohteensa. Kooperaatiossa osanottajat alkavat muodostaa ja käsitellä yhteistä kohdetta, johon haetaan yhteistä ratkaisua. Usein etenkin ongelmallisia asioita käsittelemään kutsutuissa kokouksissa saatetaan käsitellä asioita, jotka eivät pureudu varsinaiseen kohteeseen. Tällöin muodostuu korvikekohteita, joihin pitäytymällä pyritään välttämään varsinaisen ongelman käsittely ja vuorovaikutuksessa päädytään näennäiskooperaatioon. Korvikekohdetta voidaankin nimittää vaipaksi, joka peittää varsinaisen kohteen. (Engeström 1993, 131, 133; 2004, 109–110.)

Ääni on toimijan ja puhujan näkökulmaa, pyrkimyksiä ja maailmankuvaa ilmaisevaa kommunikaatiota. Ääni muodostuu henkilöiden taustalla olevien yhteisöjen esimerkiksi ammattiryhmien tai organisaatioiden sosiaalisista kielistä. Äänet muuttuvat ja kehittyvät ja ihminen voi myös vaihtaa ääntä saman vuorovaikutustilanteen aikana. Käsikirjoitus viittaa vuorovaikutuksen etenemistä ohjaavaan julkilausuttuun tai julkilausumattomaan suunnitelmaan tai sääntöön. Tiimipalaverin käsikirjoitus voi koostua esimerkiksi kirjoitetusta esityslistasta, palaverin puheenjohtajan mielessään hahmottelemasta suunnitelmasta tai aikaisempien kokouksien pohjalta syntyneistä tiimikäytännöistä. Käsikirjoitus voi olla ainutkertainen suunnitelma tai säännöllisesti toistuva kaava. Palaverissa voi esiintyä myös erilaisten intressien edustajien kilpailevia käsikirjoituksia. Käsikirjoitukset ilmenevät osanottajien välisessä vuorovaikutuksessa, joka kantaa sisällään laajemman toimintajärjestelmän rakennetta ja ristiriitoja. (Engeström 1993, 132–133; 2004, 112–114.)

Tiimin vuorovaikutuksessa tarvitaan sekä kohteeseen suuntautuvan tekemisen että osanottajien välisen viestimisen välineitä. Välineiden merkitys voi olla ratkaiseva tiimityön laadun ja tulosten kannalta. Esimerkiksi, jos palaverin esityslista on ainoastaan tiimin vetäjän hallussa, keskustelu jää toisenlaiseksi kuin jos se olisi ollut hyvissä ajoin kaikkien osanottajien saatavilla. Välineitä voidaan käyttää monin tavoin. Joskus ne voivat myös muodostua itsetarkoituk-

seksi, korvikekohteeksi, joka syrjäyttää alkuperäisen ongelman. (Engeström 1993, 133–134; 2004, 114–115.)

### 3.6.3 Siirtymät vuorovaikutustyyppistä toiseen

Tiimien toiminnassa ja kokouksissa tapahtuu siirtymiä vuorovaikutustyyppistä toiseen, esimerkiksi koordinaatiosta kooperaatioon. Siirtymiä voidaan eritellä häiriön, katkoksen, dilemman, innovaation ja ekspansiivisen siirtymän käsitteiden avulla. Häiriöt ovat näkyviä, tahattomia poikkeamia työn normaalissa kulussa ja työhön liittyvässä ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutuksen häiriöt ilmenevät työntekijöiden välisinä ymmärtämisvaikeuksina, erimielisyyksinä, torjuntana tai vastaväitteinä. Usein häiriön tunnistaa kieltosanojen ilmestymisestä keskusteluun. Häiriöt voivat ilmetä myös levottomuutta ilmaisevina eleinä, ilmeinä tai liikkeinä, jopa poistumisena vuorovaikutuksesta. (Engeström 1993, 135; 2004, 116.)

Katkos on este tai kuilu kahden tai useamman työntekijän välisessä tiedonkulussa tai yhteisymmärryksessä. Katkokset ilmenevät vuorovaikutustilanteissa henkilöiden äänettömyytenä tai passiivisuutena. Ne johtavat usein myös avoimiin häiriöihin, väärinkäsityksiin ja erimielisyyksiin. Häiriöiden erittelyssä on hyödyllistä tunnistaa niihin mahdollisesti johtaneet katkokset. Dilemmoilla tarkoitetaan työntekijöiden toiminnassa, puheessa tai ajattelussa ilmeneviä ristiriitaisuuksia, jotka voivat ilmetä epäröintinä, varauksina, keskenään epäsovivina kannanottoina tai jopa itsensä kanssa väittelemisenä. Puheessa dilemmoille on tyypillistä mutta- ja kieltosanojen käyttö. Dilemmat ilmentävät toimintajärjestelmän jännitteitä ja ristiriitoja, mutta ne eivät sinänsä johda häiriöihin. (Engeström 1993, 135; 2004, 117–118.)

Innovaatiot ovat usein tietoisia aloitteita, joilla pyritään löytämään uudenlaisia ideoita tai ratkaisuja. Innovaatio onnistuu, kun uudenlainen aloite saa tukea muilta työntekijöiltä. Innovaatioita voi olla vaikea erottaa häiriöistä, koska molemmat ylittävät käsikirjoituksen rajat. Keskeistä kehittävässä työntutkimuksessa onkin nähdä häiriöissä piilevät innovaation mahdollisuudet. Ekspansiivinen siirtymä on itsessään innovaatio, luova poikkeus käsikirjoituksesta. Innovaatioaloite voi aiheuttaa ekspansiivisen siirtymän esimerkiksi koordinaatiosta kooperatiiviseen uuden ratkaisun kehittelyyn. Ekspansiivinen siirtymä voi syntyä myös ilman selvästi tunnistettavaa edeltävää häiriötä tai innovaatioaloitetta. (Engeström 1993, 136; 2004, 118–119.)

### 3.7 Tutkimusprosessi ekspansiivisen oppimisen syklin vaiheiden mukaisesti

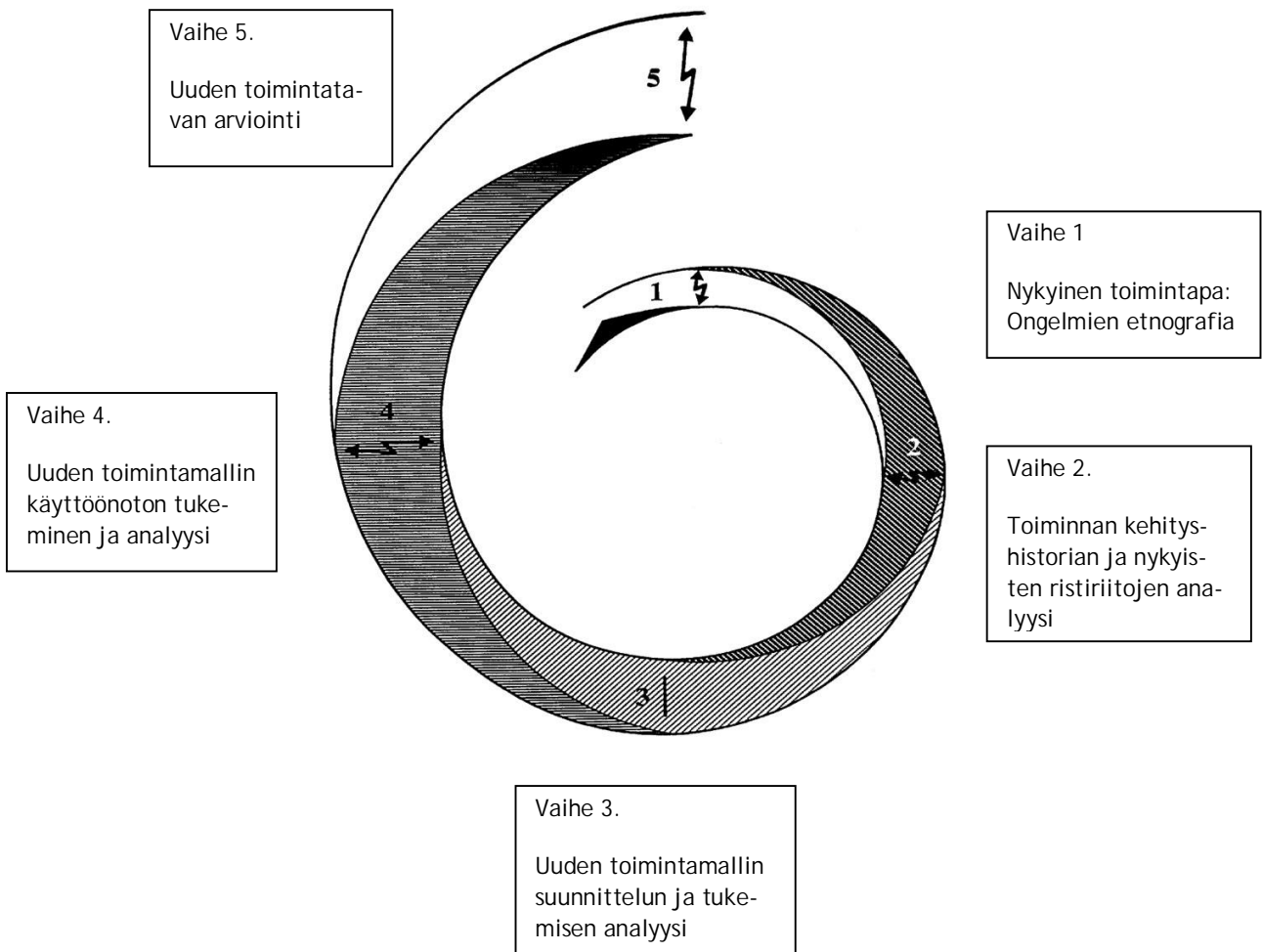
Engeströmin (1995, 126) mukaan ekspansiivisen oppimisen syklimallia voidaan käyttää kehittävä työntutkimuksen vaiheistuksen pohjana. Sykli toimii yleisen tason käsitteellisenä työvälineenä ja sen avulla on mahdollista hallita ja jäsentää muutosta. Syklin eri vaiheiden paino-

tusta on mahdollista vaihdella tutkimuksen tavoitteista riippuen. Kehittävän työntutkimuksen vaiheet etenevät toimintaympäristön kehitysvaiheesta riippuen osittain myös limittäin. (Engeström 1995, 128–129.)

Syklin ensimmäisenä vaiheena on työtoiminnan etnografinen kuvaaminen. Tavoitteena on työn nykytilan ja sen ongelmakohtien kuvaus sekä tutkittavan toimintajärjestelmän rajaaminen. (Engeström 1995, 130–135.) Toisena vaiheena on toiminnan kehityshistorian ja nykyisten ristiriitojen analyysi. Vaiheessa on kolme askelta, historiallinen analyysi, nykytoiminnan analyysi sekä lähikehityksen vyöhykkeen hahmottaminen. (Engeström 1995, 135–146.) Kolmantena vaiheena kehittävän työntutkimuksen syklissä on uuden toimintamallin suunnittelu toimintajärjestelmämallin avulla. Uuden toimintamallin suunnitteluun osallistuvat tutkijan lisäksi myös organisaation työntekijät. (Engeström 1995, 146–147.)

Neljäntenä vaiheena on uuden toimintamallin käyttöönotto, jossa uutta mallia testataan konkreettisesti työssä. Tässä vaiheessa uusi ja vanha toimintatapa törmäävät, ja ristiriitojen kautta uusi malli muuttuu käytännöksi. Muutosvaiheeseen voi sisältyä paluuta entiseen käytäntöön tai ekspansiivista muutosta yli odotusten. (Engeström 1995, 149.) Tutkimuksen viidennä vaiheena on uuden toimintatavan arviointi, jossa analysoidaan sen konkreettisia vaikutuksia eli sitä, kuinka uuden toimintamallin avulla on onnistuttu ratkaisemaan aiemman toiminnan ristiriidat. Arviointi kohdistuu myös siihen, kuinka oletettu lähikehityksen vyöhyke ja suunniteltu uusi toimintamalli ovat toteutuneet. Samalla arvioidaan koko kehittämisprosessia, jonka pohjalta luodaan seuraavan syklin kehittämistarpeet. (Engeström 1995, 150–154.)

Kehittävän työntutkimuksen vaiheet on esitetty seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 3.



Kuvio 3. Kehittävän työntutkimuksen vaiheet (Engeström 1995, 128.)

Rajaan tämän opinnäytetyön kehittävän työntutkimuksen metodologisen syklin kahteen ensimmäiseen vaiheeseen. Vastaanottotiimin toimintaa tarkastelen nykytilanteessa. Sosiaaliohjaajan työn historiallisen analyysin avulla jäljitän tiimissä esiintyviä ajattelu- ja toimintamallien historiallisia lähtökohtia sekä hahmotan sosiaaliohjaajan työn lähikehityksen vaihetta, jossa paikantuvat vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työn kehittämishaasteet.

#### 4 Sosiaaliohjaaja lastensuojelussa

Lastensuojeluasiakkuuden taustalla on monia syitä. Tarja Heino (2007) selvitti tutkimuksessaan, keitä olivat uudet lastensuojelun asiakkaat vuonna 2006. Tutkimus toi näkyviin moninaisen lasten ja perheiden elämäntilanteiden ja olosuhteiden kirjjon, jossa lastensuojeluasiakkuus alkaa. Suurimpana yksittäisenä syynä lastensuojeluasiakkuuden alkamiseen tutkimuksessa nousi vanhempien jaksamattomuus. Muita yksittäisiä tekijöitä olivat perheristiriidat, vanhempien riittämätön vanhemmuus sekä vanhempien avuttomuus ja osaamattomuus sekä mie-

lenterveysongelmat. Vanhempien päihteidenkäyttö oli syynä noin viidenneksessä uusista asiakkuuksista. Kun tarkasteltiin lapsen liittyviä taustatekijöitä, keskeisimpänä nousivat esiin lapsen ristiriidat vanhempien kanssa sekä kouluvaikeudet. (Heino 2007, 4.)

Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman (2009, 12, 14) mukaan lasten, nuorten ja lapsiperheiden pahoinvointi liittyy usein mielenterveysongelmiin, päihdeongelmiin, köyhyyteen tai terveysongelmiin. Yhä useammin lastensuojeluasiakkuuden syynä ovat myös maahanmuuttajien kotoutumisen vaikeuksiin tai muihin monikulttuurisuuteen liittyvät kysymykset. Usein erilaiset pahoinvoinnin tekijät kasautuvat tietyille joukolle lapsia, nuoria ja lapsiperheitä, mikä johtaa hyvinvoinnin eriytymiskehitykseen eli polarisaatioon. Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakasmäärät ovat kasvaneet Helsingissä koko 2000-luvun ajan. Vuonna 2008 lastensuojelun asiakkaana oli 8,6 % koko Helsingin lapsiväestöstä. Määrä on kasvanut edelleen vuoden 2008 aikana uuden lastensuojelulain myötä. (Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma. Tiivistelmä 2009, 23.)

#### 4.1 Vastaanottotiimi uutena työmuotona lastensuojelussa

Itäisen perhekeskuksen Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipiste on Helsingin kaupungin suurin lastensuojelun toimintayksikkö. Toimipisteessä toimii neljä lastensuojelun tiimiä, joista kolme tiimiä keskittyy suunnitelmallisen työn vaiheeseen ja vastaanottotiimi lastensuojelun alkuvaiheen työskentelyyn. Vastaanottotiimissä työskentelee johtava sosiaalityöntekijä, erityissosiaalityöntekijä, neljä sosiaalityöntekijää ja kolme sosiaalihoajaajaa. Vastaanottotiimi aloitti toimintansa helmikuun alussa 2010.

Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteeseen perustetun vastaanottotiimin toiminnan päämääränä on selkiyttää lastensuojelun alkuvaiheen työskentelyä. Tavoitteena on vastata nopeammin asiakkaiden tarpeisiin, sekä kehittää lastensuojelun päivystysluonteista kriisityötä. Keskittämällä lastensuojelutarpeenselvitysten tekeminen vastaanottotiimiin, luodaan edellytykset arvioinnin ja työkäytäntöjen yhdenmukaisuudelle lastensuojelutarpeen selvityksissä, jolloin asiakkuuden kriteerien määrittely tulee yhdenvertaiseksi. Yhtenä hankkeen tavoitteena on niin ikään kehittää asiakastyön dokumentointia. Lastensuojelun alkuvaiheen laadukas työskentely antaa aluetiimien suunnitelmalliselle työlle hyvät edellytykset. Vastaanottotiimi-hanke on jatkoa toimipisteessä toteutetulle Lastensuojelun kehittämissyksikkö -hankkeelle, joka toteutettiin vuosina 2006–2008 sekä Lastensuojelun käynnistymisvaihe sosiaalityönä -hankkeelle. Vastaanottotiimi on Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Soccan Kehrä-hankeeseen kytkeytyvä kehittämisshanke. (Metsälä 2009.)

Keväällä 2009 pidetyssä Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteen kehittämispäivässä kysyttiin henkilökunnan halukkuutta lähteä kehittämään vastaanottotiimin toimintaa. Valtaosa henki-



lökunnasta innostui ajatuksesta. Vastaanottotiimin suunnittelemista varten perustettiin suunnitteluryhmä, johon kuului erityissosiaalityöntekijä, johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteestä ja Vuosaaren toimipisteestä, joka myös pohti tuolloin lastensuojelupäivystyskäytäntöjensä uudistamista. Suunnitteluryhmä tapasi kolme kertaa. Erityissosiaalityöntekijä Johanna Metsälä toimi ryhmän koollekutsujana ja sihteerinä. Kuuluin myös itse vastaanottotiimin suunnitteluryhmään.

#### 4.2 Vastaanottotiimin ydintehtävät

Lastensuojelun tehtävänä on taata lapselle oikeus arvokkaaseen elämään ja mahdollisuus turvallisiin ihmissuhteisiin. Tähän pyritään lapsi- ja perhekohtaisella lastensuojelulla. Sen muotoja ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, sijaishuolto sekä jälkihuolto. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on tukea ja edistää lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. (Lastensuojelulaki 417/2007, 2. ja 3. §.)

Vuoden 2008 alusta voimaantulleessa lastensuojelulaissa lastensuojeluilmoituksen tekemisen kynnystä on madallettu ja ilmoitusvelvollisuutta laajennettu. Ilmoitusvelvollisia ovat sosiaali- ja terveydenhuollon, koulutoimen, poliisin sekä seurakunnan työntekijöiden lisäksi muun muassa nuorisotoimen työntekijät sekä yksityisellä sektorilla toimivat palveluntuottajat. Salassapitovelvollisuus ei saa estää ilmoituksen tekemistä. Ilmoitus on tehtävä aina silloin, kun lapsen lastensuojelun tarve on syytä selvittää. (Lastensuojelulaki 417/2007, 25. §.)

Vastaanottotiimin ydintehtävänä on lastensuojelun alkuvaiheen työskentely: lastensuojelupäivystys sekä lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen. Lastensuojeluasialla tulee vireille, kun sosiaalityöntekijä on vastaanottanut lastensuojeluilmoituksen lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Vireille tulon jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Lisäksi sosiaalityöntekijän on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ilmoituksen vastaanottamisesta ratkaistava, onko sen johdosta ryhdyttävä lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun ryhdytään kiireellisesti lastensuojelutoimenpiteisiin tai päätetään tehdä 27 §:ssä tarkoitettu lastensuojelutarpeen selvitys. (Lastensuojelulaki 417/2007, 26. §.)

Kun lapsesta tehdään lastensuojeluilmoitus, sosiaalityöntekijän vastuulla on tehdä selvitys lapsen tai nuoren tilanteesta. Selvityksen aikana selvitetään ja arvioidaan lapsen suojelun ja tuen tarvetta suhteessa vanhempien mahdollisuuksiin vastata niihin. Selvitys on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden kuluessa siinä laajuudessa kuin tilanne vaatii. Lastensuojelutar-

peen selvitys tehdään yhdessä lapsen ja hänen vanhempiansa kanssa sekä mahdollisesti muiden lapselle läheisten ihmisten kanssa. Selvityksen lopuksi sosiaalityöntekijä tekee työskentelystä yhteenvedon, jonka perusteella lastensuojeluasiakkuus päättyy tai jatkuu. (Lastensuojelulaki 417/2007, 26. ja 27. §.)

Lastensuojelutarpeen selvityksessä työskentelyn taustalla olevia arvoja ja periaatteita ovat lapsikeskeisyys, systemaattisuus ja avoimuus, arkikeskeisyys, ihmisläheinen ja joustava työtapana, yksilöllisyyden huomioiminen, tunteiden hyväksyminen sekä arvioinnin tekeminen yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa. Selvityksessä keskeistä on lapsen näkökulman tavoittaminen. Lapsen kokemusten ja tunteiden kuulemiseksi sekä lapsen elämäntilanteen kartoittamiseksi ja hyvinvoinnista varmistumiseksi lapsi tavataan tilanearviossa henkilökohtaisesti lapsen omissa tapaamisissa. Lapsen vanhemmilla on oma näkökulmansa lapsen tarpeisiin ja hyvinvointiin, ja tilanearviossa vanhemmilla on myös oma tapaaminen. Tavoitteena on, että lapsi ja vanhemmat osallistuvat arviointiprosessiin työntekijän kanssa mahdollisimman tasavertaisina toimijoina. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 9–11.)

#### 4.3 Sosiaaliohjaajan työ lastensuojelutiimissä

Itäisen perhekeskuksen alueella on tehty lastensuojelun perhetyötä 1990-luvun puolivälistä lähtien. 2000-luvulla uusi lastensuojelulaki sekä uudet tehtävärakenteita ja työnkuvia koskevat muutokset ovat laajentaneet sosiaaliohjaajien tehtäväkenttää. Perhetyöntekijän nimi on myös vaihtunut sosiaaliohjaajaksi vuonna 2005. Sosiaaliohjaajat ovat vakiinnuttaneet paikkansa toimijoina lastensuojelun kentässä, joka on jatkuvassa muutoksessa. (Myllärniemi 2009, 2.)

Lastensuojelutiimeissä työskentelee sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Sosiaalityöntekijöiden ammatillisena pätevyytensä on ylempi korkeakoulututkinto sekä pääaineen laajuiset yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Sosiaaliohjaajat ovat usein ammattikorkeakoulusta valmistuneita sosionomeja, mutta sosiaaliohjaajan ammatilliseen pätevyyteen riittää myös aikaisempi opistotasoinen sosiaalikasvattajakoulutus. (Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset 2007.) Sosionomit ovat vuorovaikutuksen ja arjen tukemisen ammattilaisia. Sosionomin ammatillisuuteen kuuluu lisäksi yhteiskunnallinen analyysitaito, hyvinvointivalttiollinen osaaminen sekä muutostyön orientaatio. Sosionomeilla on valmiudet toimia muuttuvissa tilanteissa työtään kehittäen ja heidän asiantuntijuudessaan korostuu myös reflektiivisyys. (Rantanen & Toikko 2004, 88.)

Työelämän edustajien haastattelujen perusteella sosionomeilla on valmistuttuaan hyvät mahdollisuudet reagoida nopeasti työelämän tarpeisiin. Sosionomien nähtiin tuntevan ihmisen tavallisen elämäntilanteen sekä arkielämän näkökulmat. Sosionomeilla katsottiin olevan hyvät valmiudet työskentelyyn moniammatillisissa tiimeissä. Työelämän edustajat olivat niin ikään

tyytyväisiä sosionomien arvopohjaan, sosionomien katsottiin pystyvän huomioimaan asiakkaan lähtökohdat ja edellytykset. (Murto ym. 2004, 49–50.)

Horsma ja Jauhiainen (2004, 42) määrittelevät sosiaaliohjauksen tarkoittavan yksilöiden, perheiden ja ryhmien elämänhallinnan ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen tähtäävää ehkäisevää ja kuntouttavaa ohjausta, neuvontaa ja tukea. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on tukea niiden ihmisten yhteiskuntaan osallistumista, joilla on puutteita oman elämänsä hallinnassa ja yhteiskunnan toimintakäytännöistä selviämisessä. Sosiaaliohjaajan osaamisessa tärkeitä ovat myönteisyys, pitkäjänteisyys, vastuuntunto, organisointikyky, sosiaaliturva- ja palvelujärjestelmän tuntemus sekä kyky arvioida asiakkaiden palvelutarpeita. Keskeistä on asiakkaan näkeminen osana ympäristöään ja lähiyhteisöään sekä asiakkaiden kulttuurin ja arvo maailman ottaminen huomioon. (Ammattinetti.) Elämäkokemuksesta on hyötyä, sillä työssä kohtaa hyvin erilaisissa elämäntilanteissa eläviä ihmisiä.

Lastensuojelutiimissä työskentelevien sosiaaliohjaajien tehtäväalueet on jaettu arviointityöhön, perhetyöhön ja kriisityöhön. Sosiaaliohjauksen ydintehtävät lastensuojelussa ovat lapsen ja vanhemman hyvinvoinnin arviointi, vanhemmuuden tukeminen sekä perheen kriisit. Sosiaaliohjaajien tehtäviin kuuluu menetelmällinen intensiivinen perhetyö sosiaalityöntekijän tekemän asiakassuunnitelman mukaisesti. Perhetyön lisäksi tehtäviin kuuluu myös arviointityö, jota tehdään yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sosiaalityöntekijän työparina toimimista lastensuojelutarpeen selvityksessä. (Liukonen & Lukman 2007, 107–109.) Lastensuojelun sosiaaliohjaajan tehtäväkuvauksessa (2007) sosiaaliohjaajan tehtäviksi on määritelty: 1) Tavoitteellinen ja suunnitelmallinen perhetyö lastensuojelun asiakasperheiden kanssa 2) Lastensuojelutarpeen arviointi ja selvitys 3) Toiminnalliset työtavat, ryhmät ja leirit 4) Kriisityö 5) Verkostotyö.

Lastensuojelun sosiaaliohjaajan tehtäväkuvauksessa perhetyön osuudeksi on määritetty 55 % työpanoksesta. Sosiaaliohjaajan muita tehtäväkokonaisuuksia ovat lastensuojelutarpeen arviointiin osallistuminen sosiaalityöntekijän parina, verkostotyöskentely, ryhmätoiminnan organisoiminen sekä lyhytaikainen ohjaus ja neuvonta. Lisäksi työmuotoja, joita kuvauksessa ei mainita, ovat ”lapsen kanssa tehtävä tavoitteellinen yksilötyö” sekä ”suunnitelmallisen asiakastyön vaiheessa tehtävä parityö sosiaalityöntekijän kanssa” (Myllärniemi 2009, 2.)

Vuoden 2008 lopulla Helsingin kaupungin perhekeskuksissa lastensuojelun avohuollossa oli 131 lastensuojelun sosiaalityöntekijän vakanssia ja 83 sosiaaliohjaajan vakanssia. Sosiaaliohjaajien määrän lisäämiseen sosiaalityöntekijöiden määrän tasolle on painetta. Näin voitaisiin vastata paremmin uuden lastensuojelulain vaatimukseen lastensuojelutyön suunnitelmallisuudesta ja vastuusosiaalityöntekijän tehtävien toteutumisesta. Sosiaaliohjaajien määrän lisääminen

antaisi mahdollisuuden myös turvata perheiden kanssa tehtävä lähityö ja vähentää sosiaalityön kuormittavuutta. (Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, 13.)

Pätevien ja pysyvien sosiaalityöntekijöiden saatavuus on monissa kunnissa ollut pitkään iso haaste. Vuoden 2008 lopulla Helsingin kaupungin perhekeskuksissa lastensuojelun avohuollossa sosiaalityöntekijöistä 41 % oli vailla muodollista pätevyyttä. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on runsasta, mihin vaikuttaa muun muassa työn kuormitus, palkkaus sekä työn organisoiminen ja resurssointi. (Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, 113.) Pula sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus on johtanut siihen, että sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen työnjako ja työnkuvat on jouduttu organisoimaan viimekädessä tarpeiden ja resurssien puitteissa, toimipiste- ja tiimikohtaisesti, huolimatta työnvaativuuden (TVA) määräyksistä ja esimerkiksi Tehty-hankkeen pohjalta tehdyistä yhdenmukaistavista sosiaalivirastotasoisista linjauksista. Sosiaaliohjaajien työnkuviissa näyttääkin olevan vaihtelua. (Myllärniemi 2009, 2.)

#### 4.4 Sosiaaliohjaajan työnkuva vastaanottotiimissä

Vastaanottotiimissä sosiaaliohjaaja työskentelee pääsääntöisesti yksin. Lastensuojelun sosiaaliohjaajan tehtävänkuvauksessa mainitut tehtävät jakautuvat sosiaaliohjaajilla seuraavasti: sosiaaliohjaus (ei perhetyö), lastensuojelutarpeen arviointi ja selvitys yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, kriisityö sekä verkostotyö.

Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työhön kuuluu:

- Lastensuojelun asioiden selvittely (esim. asiakkaiden tapaaminen, ohjaaminen sekä mahdollisesti saattaminen muihin palveluihin)
- Lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen työparina sosiaalityöntekijän kanssa
- Vastaanottotiimin työn kehittämiseen osallistuminen

Vastaanottotiimi tekee tiiviistä yhteistyötä suunnitelmallisen lastensuojelun sosiaalityön tiimien, sosiaalipäivystyksen, poliisisosiaalityöntekijän, terveydenhuollon palveluiden ym. tahojen kanssa. Päivystystehtävät on vastaanottotiimissä jaettu siten, että sosiaalityöntekijä toimii päivystäjänä ja sosiaaliohjaaja tukipäivystäjänä. Tukipäivystäjän tehtäviin kuuluu olla päivystysvalmiudessa koko päivän, ja sosiaalityöntekijän ruokatunnin aikana sosiaaliohjaaja vastaa päivystyspuhelimeen. Sosiaaliohjaaja ohjaa itsenäisesti päivystykseen tulevia asiakkaita sekä lähtee tarvittaessa sosiaalityöntekijän työpariksi esimerkiksi kotikäynnille. (Oksanen 2010.)

## 5 Opinnäytetyön aiheeseen liittyviä tutkimuksia

Riitta Simoila (1994) tutki kehittävän työntutkimuksen metodologialla terveydenhoitajien työn kehitystä, ristiriitoja sekä kehitysmahdollisuuksia. Tutkimuksessa kartoitettiin terveydenhoitajan käsityksiä työstään teemahaastattelumenetelmällä. Historiallisen analyysin perusteella terveydenhoitajan työ jaksottui kolmeksi laadullisesti erilaiseksi vaiheeksi. Aineiston pohjalta täsmentyi myös kolme nykytoiminnan jännitettä: 1. työn ja työvälaineiden välille, 2. työvälaineiden ja työyhteisön välille sekä 3. sääntöjen ja työnjaon välille. Terveydenhoitajan työn lähikehitys hahmottui tutkimuksessa kahdeksi erilaiseksi terveydenhoitajan suuntautumisen vaihtoehdoksi, jotka nimitettiin ammattikuntakohtaiseksi sekä yhteiskunnalliseksi terveydenhoitajan työksi. Ammattikuntasuuntautunut vaihtoehto uusintaa vanhaa toimintamallia, yhteiskunnallisesti suuntautunut puolestaan merkitsee uutta työn laadullista vaihtoehtoa, jossa nykytoiminnan ristiriidat olisivat ratkaistavissa.

Saaren-Seppälän (2004) väitöksessä tutkittiin kehittävän työntutkimuksen sekä terveydenhuollon sosiologian viitekehyksessä terveydenhuollon vakiintuneita käytäntöjä ja toimijoiden suhteita organisaatiot ylittävässä yhteistoiminnassa. Tutkimuksessa arvioitiin potilaan hoidon jatkuvuutta, toiminnan verkottumista sekä hoitoketjujen syntyä historiallisessa ja käytännöllisessä yhteydessään. Hoitosopimuksen käyttöönotto yhteistoimintavälineenä yhdenmukaisti toimijoiden käsityksiä vastuusta, lisäsi tiedonvälitystä osapuolten välillä sekä toi suhteisiin vastavuoroisuutta ja uudenlaisia valtasuhteita. Tutkimuksen perusteella osoittautui, etteivät järjestelmätason ratkaisut kuitenkaan ole yksinään riittäviä, vaan tarvitaan myös keinoja, joilla voidaan luoda toimivia suhteita ja yksilöllisesti räätälöityjä ratkaisuja monia sairauksia sairastavien potilaiden hoitoon.

Mäkitalo (2005) tutki kahden vanhainkodin henkilökunnan työhyvinvointia. Tutkimuksessaan Mäkitalo sovelsi toiminnan teoriaa sekä kehittävää työntutkimusta. Tutkimus osoitti, että työhyvinvoinnin ongelmat korostuivat erityisesti työn muutostilanteissa. Jatkuvat muutokset työpaikoilla ovat ajan ilmiö. Nopeiden muutosten myötä työntekijöiden työtyytyväisyys vähenee ja työssä jaksamisen ongelmat korostuvat kattavasta työterveysjärjestelmästä huolimatta. Tutkimus toi esiin myös muutoksen hyviä puolia: vaiheessa, jossa oltiin luomassa uutta hoitokonseptia vanhainkotiin ja henkilökunta sai siihen koulutusta, tuli esiin innostuneisuutta ja uudelleen motivoitumista eli työhyvinvoinnin positiivisia puolia. Mäkitalo löysi kaksi uutta näkökulmaa työhyvinvoinnin edistämiseen. Ensimmäinen näkökulma yhdistää työssä onnistumisen ja siitä syntyvän mielekkyyden kokemukset. Mielekkyystekijöiden tunnistamisen myötä työntekijöiden työhyvinvointia on mahdollista tukea myös muutostilanteessa. Toinen näkökulma valottaa häiriökuormituksesta aiheutuvia häiriöitä työn suorittamisessa. Häiriöistä seuraa työntekijöille työmäärän lisääntymistä ja kiirettä. Virheiden määrä kasvaa ja työntekijät

pelkäävät työn laadun ja tuloksen heikentyvän. Kun häiriötilanteeseen puututaan ja työntekijöiden kuormitusta helpotetaan, voidaan muutosprosessia jatkaa.

Niemelä (2006) selvitti väitöstutkimuksessaan, miten työelämän kiire liittyy työssä tapahtuneisiin muutoksiin ja millaisina muutokset ja kiire näyttäytyvät kotipalvelutyössä. Tutkimuksessa tutkittiin myös, miten kodinhoitajat pyrkivät selviytymään kiireestä ja miten he kehittivät kiireen hallintaa. Tutkimuksen viitekehyksenä on kulttuurihistoriallinen toiminnan teoria ja kehittävä työntutkimus. Muutosta kuvaava analyysi osoitti, että kotipalvelutyö oli muuttanut käsityömäisestä työstä pitkälti rationalisoiduksi työksi. Tutkimuksen löydökset osoittivat, että kodinhoitajan työssä oli eri tavalla muodostuneita kiireitä, jatkuvaa tai ajoittaista, joka saattoi olla ennakoimatonta tai ennalta tiedettyä. Kiireen hallintaan kodinhoitajat olivat kehittäneet yksilöllisiä toimintatapoja. Kun kodinhoitajien käyntimäärät lisääntyivät voimakkaasti, töiden organisoinnilla ei kuitenkaan enää pystytty hallitsemaan tilannetta. Erilaista kiireen hallintaa edusti työntekijän oman toiminnan arviointi ja asiakkaan ottaminen mukaan toimintaan.

Kerosuon (2006) tutkimushankkeessa sovellettiin muutoslaboratorio-menetelmää, joka on kehittävä työntutkimusta edustava työn kehittämismenetelmä. Potilaat, työntekijät ja tutkijat osallistuivat yhdessä kehittämistoimintaan. Tutkimuksen tulosten mukaan monta sairautta sairastavien potilaiden hoito on eri erikoisalojen ja terveydenhuollon ammattilaisten rajapintojen pirstomaa. Terveydenhuollon rajat ovat historiallisesti muodostuneita rakenteita ja käytäntöjä. Rajoista johtuen tutkimuksen potilaat kokivat epävarmuutta ja jopa laiminlyöntejä hoitojärjestelyissään. Potilaiden hoitoa haittaavia rajoja pystyttiin kuitenkin muuttamaan muutoslaboratorioistunnoissa. Erityisesti hoitojärjestelyissä ilmenneet tiedonkatkokset ja vastuuaukot käynnistivät rajoja ylittävän oppimisen. Tutkimuksen tuloksena käyttöön otettiin ja kehitettiin hoitosopimus ja neuvotteleva käytäntö montaa sairautta sairastavien potilaiden hoitoon. Tutkimuksessa oli löydettävissä kaksi vaihtoehtoista, mutta toisiaan täydentävää terveydenhuollon kehittämisen mallia Suomessa. "Hoitopakettimalli" perustuu tuottavuusajattelulle ja teollisuudesta omaksutuille prosessimalleille. "Neuvotteleva hoitokäytäntö" perustuu yhteiskehittelylle ja yhteisen hyvän periaatteille.

## 6 Tutkimuksen lähestymistapa

Kehittämistoiminnan tavoitteita määritettäessä tehdään olettamuksia siitä, millaisiin tieteenfilosofiin olettamuksiin kehittäminen perustuu. Kehittävän työntutkimuksen toimintateoreettisella ja kognitiivisella lähtökohdalla on jonkin verran yhtymäkohtia realistiseen ontologiaan, missä perusajatuksena on se, että on olemassa ihmisestä riippumaton objektiivinen todellisuus. Konstruktionismi puolestaan korostaa, että käsitys todellisuudesta muodostuu sosiaalisissa prosesseissa ja todellisuus on ihmisten luoma merkitysjärjestelmä, ei niinkään

suora todellisuuden heijastuma. Tulkinnallisesta näkökulmasta lähtevä kehittämistoiminta kohdistuu esim. organisaatiokulttuuriin, ihmisten asenteisiin ja työhyvinvoinnin kokemiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 36–38.)

Opinnäytetyössäni tieteenfilosofisena lähtökohtana on, että todellisuus nähdään sosiaalisesti rakentuneena ja se on kompleksinen ja jatkuvasti muuttuva. Ontologia perustuu historialliseen realismiin ja ulkoinen todellisuus on sidoksissa sosiaalisiin ja institutionaalisiin rakenteisiin. Todellisuutta tarkastellaan sekä ulkoisista faktoista käsin että tulkinnallisesta näkökulmasta. (Toikko & Rantanen 2009, 54.)

Habermasin analyysin mukaan on olemassa kolme tiedon intressiä: tekninen, praktinen ja emansipatorinen. Tiedonintressit vastaavat kysymykseen, mihin tarkoitukseen tietoa tuotetaan. Tekninen intressi on vallitseva teknisissä ja luonnontieteissä, jolloin tiedon tavoitteena on hallita luontoa ja käyttää sitä ihmisen hyväksi. Praktisen intressin tavoitteena on ymmärtää ihmisenä olemisen erityisyyttä; yhteiskuntaa, historiaa, sivistystä ja kulttuuria ja se palvelee humanistisia ja yhteiskuntatieteitä. Emansipatorinen tiedonintressi puolestaan korostaa, että tutkimuksen päämääränä on todellisuuden muuttaminen, ja tietoisuus vallitsevista ristiriidoista toimii muutoksen lähtökohtana. Emansipatorinen tiedonintressi korostuu kriittisessä yhteiskuntatieteessä. (Toikko & Rantanen 2009, 44–45.; Heikkinen ym. 2006, 43–44.)

Kehittävässä työntutkimuksessa on nähtävissä kaikki kolme tiedonintressiä. Tehokkuuden ja tulokellisuuden aikaansaaminen tarkoituksenmukaisilla välineillä tai työnjakoa muuttamalla lähtee teknisestä intressistä. Praktinen tiedonintressi pyrkii puolestaan ymmärtämään kulloisiakin työtoiminnan ongelmia toimijoiden näkökulmasta tutkimalla, miten työntekijät tekevät työtä ja puhuvat siitä. Kehittävässä työntutkimuksessa lähtökohtana on niin ikään, että työntekijöille tarjotaan välineitä työtä koskevaan itseymmärrykseen. Emansipatorinen intressi liittyy kehittävään työntutkimukseen luonnostaan, koska työn kehittäminen edellyttää toiminnan sisäisten ristiriitojen tunnistamista, asioihin vaikuttamista ja niiden muuttamista. (Heikkinen ym. 2006, 62.)

Kehittävä työntutkimus muistuttaa toisaalta osallistavaa toimintatutkimusta, koska molemmissa korostetaan tutkijan ja toimijoiden yhteistyötä. Molemmissa on niin ikään lähtökohtana, että pyritään muuttamaan kohteena olevaa käytäntöä. Toimintatutkimuksessa ei kuitenkaan ole varsinaista yhtenäistä teoriapohjaa, kun taas kehittävä työntutkimus perustuu toiminnan teoriaan. Kehittävän työntutkimuksen osallistavuus ilmenee moniäänisyytenä: muutokset nousevat työyhteisöstä. Tutkimusprosessissa on läsnä valtasuhteiden analysointia sekä aitoja toisin tekemisen vaihtoehtoja. (Heikkinen ym. 2006, 62, 66–67.)

Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on tutkimuksen aikana syntyneiden tulkintojen avulla näyttää ihmisen toiminnasta jotakin, joka on välittömän havainnon tavoittamattomissa. Laadullisella tutkimuksella tavoitellaan tutkittavan ilmiön käsitteellistä ymmärtämistä, ja tutkimuksen tarkoituksena on kuvata todellisen elämän tapahtumia mahdollisimman kokonaisvaltaisesti tarkoituksena löytää ja paljastaa tosiasioita. (Vilka 2005, 98)

Laadullisen tutkimuksen idea nojaa hermeneuttiseen, ymmärtävään ja selittävään otteeseen. Tutkimuksen aikana tutkijan ymmärrys kohteesta lisääntyy asteittain, puhutaan hermeneuttisesta kehästä. Tutkijalla on työn alkaessa esiymmärrys tutkittavasta aiheesta, joka syvenee tutkimusprosessissa pintapuolisesta tarkastelusta syvemmillä tasoilla johtaen lopulta kohteen näkemiseen monipuolisesti eri konteksteissa. (Helakorpi 1999, 51–52.)

Laadullinen tutkimus voi olla luonteeltaan systemaattinen analyysi, jonka perustana ovat käsitykset todellisuudesta systeiminä. Todellisuutta pyritään kuvaamaan loogisesti järjestettyjen toimintojen joukkoina. Tällainen tutkimusote soveltuu esimerkiksi organisaatiotutkimuksiin. Systeemimalli luo perustan ymmärtää organisaation tilaa sekä siinä esiintyviä ongelmia ja niiden syitä. Tavoitteena on tarkastella muutoksen mahdollisuutta ja lopulta toteuttaa muutokset. Systeemiajattelu pyrkii käynnistämään oppimisprosessin jossa hermeneuttisen kehän edetessä jäsenetään ajattelua ja toimintaa. (Helakorpi 1999, 54.)

Etnografia on tutkimusmenetelmä, jota käytetään yhteisöjen kulttuuristen järjestelmien tutkimiseen. Etnografinen tutkimus sisältää yleensä luonnollisissa olosuhteissa tehtävää kenttätyötä sen kulttuurin tai ryhmän parissa, joka on tutkimuksen kohteena. Kehittävässä työntutkimuksessa ajatuksena on työpaikalle meneminen, työhön ja organisaatioon henkilökohtaisesti tutustuminen, havainnointi ja oppiminen. (Engeström 1995, 130.)

Opinnäytetyöni lähestymistapa on kehittävän työntutkimuksen traditiossa, joka tarjoaa tutkimukselle teoreettisen viitekehyksen sekä teoreettiset käsitteet. Kehittävässä työntutkimuksessa työtä tutkitaan paikallisena ja historiallisesti muuttuvana toimintana. Opinnäytetyössä tutkimusote on laadullinen, ja työtoiminnan nykytilan kuvauksessa hyödynnetään etnografisia tutkimusmenetelmiä.

## 7 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni teoreettinen ja metodologinen kehys tulee kehittävästä työntutkimuksesta. Ymmärrän vastaanottotiimin toiminnan kehittyvänä toimintajärjestelmänä, jonka kehitykseen on mahdollista tietoisesti vaikuttaa. Rajaan opinnäytetyön kehittävän työntutkimuksen metodologisen syklin kahteen ensimmäiseen vaiheeseen. Vastaanottotiimin toimintaa tarkastellaan



nykytilanteessa ja sosiaaliohjaajan työtä tarkastellaan historiallisen analyysin ja nykytilan kuvauksen avulla.

Opinnäytetyöni tavoitteena on kuvata Helsingin kaupungin Itäisen perhekeskuksen Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä työskentelevän sosiaaliohjaajan työn muotoutumista 1990-luvun puolivälistä nykypäivään asti sekä tarkastella lähemmin sosiaaliohjaajan työtä ja työn kehittämishaasteita Herttoniemi-Itäkeskuksen vastaanottotiimissä. Sosiaaliohjaajan työn historiallisen analyysin avulla jäljitän tiimissä esiintyviä ajattelu- ja toimintamallien historiallisia lähtökohtia sekä hahmotan sosiaaliohjaajan työn lähikehityksen vyöhykettä. Tavoitteenani on niin ikään, että opinnäytetyö tekee näkyväksi sosiaaliohjaajan roolia lastensuojeluasiakkaiden alkuvaiheessa.

Opinnäytetyössäni tavoitteena on myös kuvata Herttoniemi-Itäkeskuksen vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sekä sosiaalityöntekijöiden että sosiaaliohjaajien näkökulmasta. Toimintajärjestelmää analysoidaan aina jonkun toimijaryhmän näkökulmasta. Työyhteisössä, jossa on useampi toimijaryhmä, analyysi on hyödyllistä tehdä eri ryhmien näkökulmasta. (Engeström 1995, 137.) Toimintajärjestelmän analyysin yhteydessä paikannan vastaanottotiimin toimintajärjestelmän nykytoiminnan ristiriitoja. Tutkimuksen kautta pyrin antamaan vastaanottotiimin työntekijöille välineitä oma työnsä arvioimiseen ja kehittämiseen.

Edellä oleviin tavoitteisiin päästään vastaamalla seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten sosiaaliohjaajan työ on muotoutunut Itäisen perhekeskuksen Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä?
2. Millainen on lastensuojelun vastaanottotiimin toimintajärjestelmä?

## 8 Opinnäytetyön aineiston kerääminen ja analysointi

Tutkimusongelma, tutkimuskysymykset ja tiedonintressi suuntaavat tutkimusmenetelmän valintaa. Triangulaatio eli monimetodinen lähestymistapa tarkoittaa, että tutkimuksessa yhdistellään erilaisia tutkimusaineistoja ja lisätään näin tutkimuksen kattavuutta. Laadullisen aineiston keräämisen keinoilla saadaan usein lukumääräisesti pieniä aineistoja, mutta ne saattavat olla sisällöllisesti hyvin laajoja. (Vilka 2005, 51–53.)

Kehittävässä työntutkimuksessa teoreettiset intressit liittyvät toimintajärjestelmän rakenteen, ristiriitojen sekä kehitysmahdollisuuksien hahmottamiseen, ja ne ohjaavat tutkimuksen aineiston keräämistä. Ongelmien etnografia tarkoittaa toiminnan seuraamista työpaikalla ja siinä voidaan käyttää monenlaisia aineistoja ja aineistonkeruumenetelmiä: työntekijöiden teemahaastatteluja, työsuoritusten ja vuorovaikutustilanteiden tallentamista sekä häiriöiden

ja innovaatioiden rekisteröimistä tutkimuspäiväkirjan avulla. Aineistoa voi hankkia myös keräämällä erilaisia dokumentteja, kuten graafisia esityksiä, organisaatiokaavioita tai muistioita. Työsuorituksia seurataan ja tallennetaan yksityiskohtaisesti, läheltä ja tutkija pyrkii luomaan luottamuksellisen suhteen informantteihin. Työn ymmärtämiseksi myös työssä käytettävillä esineillä ja välineillä on tärkeä merkitys. Perusajatuksena on, että toiminnassa esiintyviä häiriöitä, katkoksia ja innovaatioita voidaan eritellä ja tulkita toimintajärjestelmän rakenteellisten ristiriitojen ilmauksina. (Engeström 1995, 130–134.)

## 8.1 Opinnäytetyön aineiston hankinta

Keräsin opinnäytetyöni empiirisen aineiston haastattelemalla vastaanottotiimin sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä kahdessa fokusryhmähaastattelussa. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina. Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä työskentelevien sosiaaliohjaajien työnkuvan historiallisen muutoksen ymmärtämiseksi keräsin aineistoa historialakana-työskentelyllä (ks. Rokkanen & Launis 2003, 25) sekä tutustumalla lastensuojelun sosiaaliohjaajien työstä kertovaan kirjalliseen aineistoon. Aineiston keräämisessä on tärkeää huomioida, ettei työyhteisössä ole yhtä yhteistä näkökulmaa työstä vaan useita keskenään ristiriitaisia näkökulmia; moniäänisyyden periaate vaatii dialogia näkökulmien kesken (Engeström 1995, 134).

### 8.1.1 Sosiaaliohjaajan työn historiallisen aineiston keruu

Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteen sosiaaliohjaajan työn historiallisen analyysin tavoitteena oli analysoida toimintajärjestelmän aikaisemmat kehitysvaiheet ristiriitoineen. Kehittävän työntutkimuksen traditiossa historiallisen aineiston kokoamista ja analysointia ohjaa toimintajärjestelmän rakennemalli. Historiatietoa kerätään kohdistamalla huomio tutkittavana olevan työn tekijään, kohteeseen, tulokseen, välineisiin, sääntöihin, työyhteisöön, työnjakoon sekä niissä tapahtuneisiin muutoksiin historian kuluessa. (Simoila 1994, 23.) Historialliset analyysit on usein hyödyllistä tehdä rinnan sekä yleisellä, alan tai ammatin valtakunnallisella tasolla että paikallisella, kyseisen organisaation tasolla. Historiallisessa analyysissä käytetään aineistona pääasiassa dokumentteja sekä työntekijöiden muistitietoa. Pitkän työkokemuksen omaavien työntekijöiden muistitieto on arvokasta konkreettisuutensa vuoksi. (Engeström 1995, 137–138.)

Sosiaaliohjaajan työn historiatieto kerättiin niin, että kymmenen Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä työskentelevää ja aikaisemmin työskennellyttä sosiaaliohjaajaa täyttivät kahdessa kolmen ja yhdessä neljän hengen ryhmässä niin kutsutun historialakanan tietokoneella. Historialakanassa sosiaaliohjaajan työ oli jaoteltu kolmeen noin viiden vuoden pituiseen ajanjaksoon aineiston keruun jäsentämiseksi. Sosiaaliohjaajat ryhmiteltiin ryhmiin siten, että

jokaisessa ryhmässä oli mukana sekä kokeneita että melko ”uusia” työntekijöitä. Sosiaaliohjaajia ohjeistettiin kirjaamaan historialakanaan yhteisiä muisteluista sosiaaliohjaajan työn arjen muutoksesta. Historialakanan lähtökohtana on toiminnan rakennemalli, joka on sovellettu sosiaaliohjaajan työhön. (Rokkanen & Launis 2003, 25.). Historialakanan malli on kuvattu liitteessä 1. Historiatiedon lähteenä oli myös lastensuojeluun ja perhetyöhön liittyvää kirjallisuutta (Heino 2008; Korkiakangas 2005; Muukkonen & Tulensalo 2004; Myllärniemi 2007).

### 8.1.2 Fokusryhmähaastattelut

Tutkimuksen aineistoon sisältyivät lisäksi sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden fokusryhmähaastattelut teemahaastattelumenetelmällä toteutettuna. Fokusryhmähaastattelujen teemat nousivat tutkimuskysymysten pohjalta (Liitteet 2 ja 3). Sosiaaliohjaajien haastattelussa olivat paikalla kaikki vastaanottotiimin kolme sosiaaliohjaajaa. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluun osallistui kolme sosiaalityöntekijää vastaanottotiimin viidestä sosiaalityöntekijästä. Haastatellut sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät olivat kaikki pitkän linjan sosiaalialan ammattilaisia, joilla on mittava työkokemus erilaisista sosiaalialan töistä sekä lastensuojelutyöstä. Haastattelut toteutettiin organisaation tiloissa haastattelua varten erikseen varatussa tilassa. Haastattelutilanteiden aluksi kerrottiin tutkimuksen tarkoitus sekä sovittiin haastattelujen nauhoittamisesta. Haastattelutilanne oli rauhallinen eikä tilanteessa ollut ulkopuolisia häiriötekijöitä. Työskentelen itse samassa organisaatiossa, missä vastaanottotiimi toimii ja haastateltavat olivat minulle entuudestaan tuttuja. Haastateltaville oli toimitettu kysymysteemat etukäteen haastatteluun orientoitumista varten. Haastattelutilanne oli epämuodollinen ja keskusteleva ja haastateltavat puhuivat mielellään ajatuksistaan. Haastattelut kestivät noin puolitoista tuntia.

Haastatteluksi kutsutaan tiedonkeruuta, jossa tutkittavilta kysytään heidän ajatuksistaan, käsityksistään, kokemuksistaan ja tunteistaan. Näiden pohjalta tutkija saa kuvan haastateltavan elämysmaailmasta. Haastattelu on aina ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa. Jokainen haastateltava ja jokainen haastattelu on ainutkertainen. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 41–43.) Fokusryhmähaastattelu on tilanne, johon kutsutaan henkilöitä asiantuntemuksen perusteella. Ryhmälle on asetettu tavoite, esimerkiksi toiminnan kehittäminen. Haastattelijan tehtävänä on jakaa puheenvuoroja ja huolehtia siitä, että kaikki osallistuvat keskusteluun. Haastattelijan tulee myös seurata, että ryhmä pysyy annetuissa teemoissa sekaantumatta kuitenkaan haastattelun kulkuun. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 61–63.) Fokusryhmähaastattelu on hyvä tapa toteuttaa tutkimuksen emansipatorisuutta työelämän tutkimushankkeissa. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimus lisää tutkittavien ymmärrystä asiasta ja vaikuttaa siten myönteisesti toiminnan kehittämiseen. (Vilkkä 2005, 103.)

Teemahaastattelu sopii hyvin käytettäväksi tilanteissa, joissa halutaan selvittää heikosti tiedostettuja asioita, esimerkiksi arvostuksia, ihanteita tai perusteluja (Metsämuuronen 2006, 235). Teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen aihepiirien, teemojen varassa, mutta kysymysten tarkka järjestys tai muoto puuttuu. Teemahaastattelua käytetään yleisesti yhteiskuntatieteellisessä tutkimuksessa, koska se vastaa hyvin kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtia. (Hirsjärvi ym. 2007, 203.)

Ryhmähaastattelun etuna on, että sen avulla on mahdollista saada tietoa samanaikaisesti usealta vastaajalta (Hirsjärvi & Hurme 2009, 63). Ryhmähaastattelutilanne eroaa yksilöhaastattelusta ja etenkin jos kysymyksessä on luonnollinen ryhmä, ryhmän jäsenet soveltavat siihen arkielämästä tuttuja vuorovaikutustapoja. Ryhmähaastattelutilanteessa tutkija voi jäädä ajoittain kysymyksineen taka-alalle ja ryhmän jäsenet alkavat kysyä asioita toisiltaan, pohtia ryhmälle ominaista suhtautumistapaa tai jopa kiistellä tulkinnoista. Tämä mahdollistaa sen, että tutkija voi nähdä ja kuulla sellaista, mikä ei yksilöhaastattelussa olisi mahdollista. Ryhmähaastattelutilanteessa on myös mahdollista esittää ryhmälle pohdittavaksi alustavia tulkinnoita tutkijan tekemien havaintojen ja haastatteluaineiston pohjalta ja täten tarkistaa tulkinnojen oikeellisuutta. (Alasuutari 2001; 142, 152.)

## 8.2 Opinnäytetyön aineiston analysointi

Laadullinen tutkimus on usein prosessi, jossa aineiston keruuta, teorian muodostusta ja analyysia ei voi erottaa erillisiksi kokonaisuuksiksi. Analyysia tapahtuu pitkin koko tutkimuksen tekoa ja toteutusprosessia. Analyysimenetelmillä raakamateriaalista erotellaan tutkimusongelman kannalta olennainen aines. Aineisto järjestetään siihen muotoon, että sen perusteella tehdyt johtopäätökset voidaan irrottaa yksittäisistä henkilöistä ja tapahtumista ja siirtää yleiselle teoreettiselle tasolle. (Hirsjärvi ym 2007, 218.; Metsämuuronen 2006, 242.; Helakorpi 1999, 70.)

### 8.2.1 Sosiaaliohjaajan työn historiallisen aineiston analyysi

Tässä opinnäytetyössä sosiaaliohjaajan työn muutosta analysoitiin sosiaaliohjaajan työn historiallisen analyysin kautta. Kehittävässä työntutkimuksessa tutkittavan toiminnan historiallinen kehitys jaksotetaan laadullisten muutoksen vaiheiksi, jolloin ekspansiivisen oppimisen sykli toimii teoreettisena välineenä. (Simoila 1993, 23).

Sosiaaliohjaajan työn historiatiedon analysointi eteni siten, että sosiaaliohjaajien ryhmätöinä koostamat historialakanat yhdistettiin. Historialakana oli ajallisesti jaksotettu aikakausiin 1996–2000, 2001–2005 sekä 2006–2010 ja jokainen aikakausi koottiin yhdeksi tiedostoksi. Kustakin ajanjaksosta koottiin sosiaaliohjaajan työtä taustoittava kertomus. Lisäksi historialli-

seen analyysiin kerättiin sosiaaliohjaajan työn kehitykseen vaikuttaneita yhteiskunnallisia sekä hallinnollisia tekijöitä. Sosiaaliohjaajan työn kehitysvaihetta kuvaava ekspansiivinen sykli kuvataan tulososuudessa.

### 8.2.2 Haastatteluaineiston analysointi

Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden haastatteluaineistosta analysoitiin vastaajien käsityksiä vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työnkuvasta, työn osaamisvaatimuksista sekä työn tulevaisuuden haasteita. Haastatteluaineistosta analysoitiin myös, minkälainen on vastaanottotiimin toimintajärjestelmä vastaanottotiimissä työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien käsitysten pohjalta. Analyysin tekeminen eteni seuraavien vaiheiden kautta: nauhoitetut teemahaastatteluaineistot litteroitiin sana sanalta. Sosiaaliohjaajien haastatteluaineistosta kertyi 29 sivua litteroitua tekstiä kirjasinmallilla Trebuchet MS, fonttikoko 10, rivivälillä 1. Sosiaalityöntekijöiden haastattelun litteroitu sivumäärä oli 21 sivua. Kokonaiskuvan muodostamiseksi aineisto luettiin ensin läpi useita kertoja.

Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työtä koskevassa sisällön analyysissä haastatteluaineistosta etsittiin sosiaaliohjaajan työtehtäviä ja työn kehittämishaasteita sekä sosiaaliohjaajan työssä vaadittavaa osaamista kuvaavia ilmaisuja. Haastateltavien kyseisiä teemoja koskevista haastatteluotteista muodostettiin omat tiedostot. Tämän jälkeen haastatteluotteet redusoitiin eli pelkistettiin, jolloin alkuperäisen lausuma tiivistettiin tai pilkottiin osiin. Aineiston pelkistämistä ohjasi tutkimustehtävä. Aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavuuksia. Tämän jälkeen samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset klusteroitiin eli ryhmiteltiin alaluokaksi sekä nimettiin luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Klusteroinnin jälkeen aineisto abstrahoitettiin, mikä tarkoittaa sitä, että aineistosta valikoitiin tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostettiin siitä teoreettisia käsitteitä. Aineistosta nousseet teemat jaoteltiin ylä- ja alaluokkiin. Pääluokka oli kyseinen teema, esimerkiksi sosiaaliohjaajan työssä vaadittava osaaminen. (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–111.) Liitteessä numero 4 on kuvattu sosiaaliohjaajan työssä vaadittava osaaminen -teeman analyysi.

Työntekijöiden käsitysten ja ajattelumallien analyysi kehittävän työntutkimuksen hankkeissa tehdään usein teemahaastattelujen pohjalta. Käsitystyyppien ja ajattelumallien analysoinnissa hyödynnetään toimintajärjestelmän rakennemallia sekä työn historiallisessa analyysissä löydettyjä kehitysvaiheita. (Engeström 1995, 142.) Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden käsityksiä vastaanottotiimistä analysoitiin teorialähtöisen sisällön analyysin avulla. Teorialähtöinen analyysi nojaa tiettyyn teoriaan tai malliin ja analyysia ohjaa jokin teema tai käsittekartta. Tutkimuksessa kuvailtaan kyseinen teoria tai malli ja sen mukaan määritellään tutkimuksen keskeiset käsitteet. Myös tutkimuskysymykset on asetettu suhteessa valittuun teoriaan. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä ensimmäinen vaihe on analyysirungon

muodostaminen. Opinnäytetyössä analyysirunko muodostettiin käyttäen hyväksi toimintajärjestelmän rakennemallia. Analyysirungon teemat muodostuivat toimintajärjestelmän osatekijöiden mukaan seuraavasti: tekijä, välineet, kohde, tulos, työnjako, yhteisö sekä säännöt (mukaiillen Simoila & Harlamov 1993, 22). Seuraavaksi aineistosta poimittiin ne asiat, jotka kuuluivat analyysirunkoon. Analyysirungon ulkopuolelle jäävistä asioista oli mahdollista muodostaa myös uusia luokkia induktiivisen sisällön analyysin periaatteita noudattaen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 97–98; 113–114.)

Tarkan lukemisen jälkeen aineisto koodattiin analyysirungon mukaisesti ja analyysirungon kustakin teemasta tehtiin erillinen tiedosto. Tiedostot muodostuivat haastateltavien kyseistä teemaa koskevista haastatteluotteista. Haastatteluotteet redusointiin eli pelkistettiin sisällön analyysia noudattaen, jolloin alkuperäisen lausuma tiivistettiin osiin. Aineiston alkuperäisilmaukset käytiin läpi ja aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavuuksia. Seuraavassa vaiheessa samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset klusteroitiin eli ryhmiteltiin alaluokaksi sekä nimettiin luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Klusteroinnin jälkeen aineisto abstrahoitettiin, jolloin erotettiin tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostettiin valikoidun tiedon perusteella teoreettisia käsitteitä. Aineistosta muodostettiin pääluokkia, yläluokkia ja alaluokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–111.) Liitteessä numero 5 on esitetty esimerkkinä analyysi sosiaaliohjaajien käsityksistä toimintajärjestelmän säännöistä.

Raportoin analyysin tulokset tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä teemoittain. Tuloksia havainnollistetaan haastatteluaineistosta otetuilla suorilla lainauksilla. Suorien lainausten yhteydessä käytetään sosiaaliohjaajista lyhenteitä Soh1, Soh2 ja Soh3 sekä sosiaalityöntekijöistä lyhenteitä Stt1, Stt2 ja Stt3. Suorissa lainauksissa olevat sulussa olevat tekstikatkelmat ovat tutkijan lisäys asian selvennykseksi. ... merkki tarkoittaa, että lausumista on poistettu asian kannalta epäolennaista tietoa.

## 9 Sosiaaliohjaajan työn muotoutuminen Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä

Esittelen tässä luvussa sosiaaliohjaajan työn muotoutumista Herttoniemi-Itäkeskuksen lastensuojelussa taustoittamalla ensin sosiaaliohjaajan työn muutokseen liittyviä yhteiskunnallisia tekijöitä. Sen jälkeen kuvaan sosiaaliohjaajan työn kehityskaaren Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä. Luvussa 9.2. esitellään sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden haastattelu-vastauksiin perustuen kuvaus vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan tehtävänkuvaan kuuluvista työtehtävistä. Luvussa 9.3. kuvataan vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan osaamisvaatimukset sekä luvussa 9.4. vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työn kehittämishaasteet.

## 9.1 Sosiaaliohjaajan työn muutos

Lastensuojelun sosiaaliohjaajien työn muotoutumiseen ovat vaikuttaneet sekä yhteiskunnallisista muutoksista johtuvat tekijät että paikallisella tasolla toimipisteissä tehdyt ratkaisut. Sosiaaliohjaajan työn kehitys vaikuttaa ohjautuneen paljolti sosiaalityöntekijän työn kautta paikkaamaan ja täydentämään sosiaalityöntekijän työpanosta lastensuojelussa.

### 9.1.1 Sosiaaliohjaajien paikka lastensuojelun toimintakentässä

Lastensuojelun avohuollon piirissä olevien lasten määrä on viisinkertaistunut kahdessakymmenessä vuodessa 12000 lapsesta 60000 lapseen. Samaan aikaan kunnallisen kotipalvelun piirissä olleiden lapsiperheiden määrä on vähentynyt 60000 lapsiperheestä 12000:een. 1990-luvun lopulla ja 2000-luvun alussa kunnat alkoivat palkata työntekijöitä perhetyöntekijä-nimikkeellä sosiaalitoimistoihin lastensuojelun avohuollon työhön. Myös monet järjestöt alkoivat kehittää ja tarjota perhetyötä. Perhetyön ammattikunta alkoi kehittyä. (Heino 2008, 3,6.)

Suomessa 1980-luvun lopulla toteutettu laitusrakenteiden purkaminen vahvisti lastensuojelun työn painopistettä avohuollollisen toiminnan suuntaan. Laitoksen työntekijät olivat alkaneet tehdä kotikäyntejä ja yhteistyötä suoraan perheiden kanssa jo ennen lapsen sijoitusta, sijoituksen aikana ja sen jälkeen. Perheen tukemista ohjasi ratkaisukeskeinen tulevaisuuteen suuntautuva viitekehys. Työntekijät itse kutsuivat työtä perhetyöksi. Laitostyössä kehitettyjä menetelmiä alettiin siirtää myös avohuoltoon ja perhetyön työmenetelmien kehittäminen vilkastui. (Heino 2008, 20.)

Yhteiskunnan tarjoamien hyvinvointipalvelujen tarjonnassa tapahtui 1990-luvulla isoja muutoksia. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä vuonna 1993 toteutettu hallinnollinen uudistus antoi kuntapäätäjille enemmän valtaa palvelujen järjestämisessä. Samaan aikaan 1990-luvun alussa oli Suomessa syvä lama, jolloin julkisen sektorin taloudellinen tilanne heikkeni ja väestön elinolosuhteet huononivat: syntyi massatyöttömyys, taloudellisia ongelmia ja turvattomuutta. Kuntien palvelujärjestelmä oli suurien haasteiden edessä, joita olivat esimerkiksi perheiden syrjäytymisen ja päihteiden käytön ehkäisy. (Korkiakangas 2005, 7.)

Kuntien palvelujärjestelmän talouden kriisiytyminen johti kuntalaisten palvelujen ohentumiseen. Kunnat tekivät hyvinvointipalveluihin leikkauksia, jotka koskivat muun muassa lastensuojelua. Myös kotipalvelun saamisen ehtoja tiukennettiin ja sitä kohdennettiin yhä enemmän ikääntyneille. (Korkiakangas 2005,7.) Vaikka kodinhoitajien työn lapsiperheissä väheni, tehostettu perhetyö jäi eloon. Vuonna 2003 kotipalvelu oli jo korvautumassa perhetyöllä. (Heino 2008, 20.) Myös projektien avulla pyrittiin yhä enenevästi vastaamaan kuntalaisten palvelu-

tarpeisiin. Erilaisia perhetyön hankkeita toteuttivat sekä kunnat että valtakunnalliset lastensuojelujärjestöt. (Korkiakangas 2005, 7–8.)

Lastensuojelutyö on ammatillistunut ja se vaatii erityisosaamista, jota on mahdoton hallita, jos työnkuva on liian laaja-alainen. Sekä sosiaalityössä että sosiaaliohjauksessa onkin nähtävissä pyrkimys työprosessien systematisoimiseen ja asiakkuuden kriteerien määrittelyihin. (Myllärniemi 2007, 7–8.) Lastensuojelun työprosessien systematisoinnin avulla pyritään siihen, että sekä asiakas että työntekijä tietävät, mitä lastensuojeluasiakkuus tarkoittaa ja miten asiakkaan kanssa toimitaan. Systemaattinen prosessi on kehys, jossa lastensuojelun työntekijä voi toimia joustavasti asiakkaan tilanteen mukaan. Kohtaavaa lastensuojelua - hankkeessa keskityttiin kehittämään lapsikeskeisyyttä lastensuojelun sosiaalityön eri vaiheissa: tilanearviossa, suunnitelmallisessa muutostyössä ja kriisityössä. Hankkeen keskeisenä periaatteena oli lapsikeskeinen orientaatio, joka ohjasi kehittämään lapsen kohtaamisen menetelmiä huomioiden lapsille ominaisia ja erityisiä tapoja olla vuorovaikutuksessa. (Tulensalo & Muukkonen 2004, 6–7.)

Lastensuojelussa sosiaalityön erityisenä ongelmana on jo pitkään ollut liian suuri työmäärä suhteessa olemassa oleviin resursseihin, ongelmat kelpoisuuden omaavan henkilöstön saatavuudessa, henkilöstön osaamisen kehittämisessä sekä asiantuntijatyön johtamisessa. Henkilöstön suuri vaihtuvuus ja vaikeudet saada koulutettua työvoimaa ovat olleet haasteena niin palvelujen laadun kuin henkilöstön työhyvinvoinnin kannalta. (Malmström & Ristimäki 2005, 1; Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma, 113.) Pula sosiaalityöntekijöistä ja sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus ovat johtaneet siihen, että sosiaaliohjaajia on tarvittu paikkaamaan puuttuvaa työpanosta. Sosiaaliohjaajien tehtäväalueet ovatkin viime vuosina laajentuneet myös työtehtäviin, joiden alun perin on ajateltu kuuluvan sosiaalityöntekijöiden tehtäväkuvaan. (Heino 2007, 61). Sosiaaliohjaajien työnkuviissa on vaihtelua. Esimerkiksi Helsingin kaupungin perhekeskuksissa sosiaaliohjaajien tehtäväkuvat ovat vaihdelleet toimipiste- ja jopa tiimikohtaisesti (Myllärniemi 2009, 2.)

#### 9.1.2 Sosiaaliohjaajan työn muutos Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä

Sosiaaliohjaajan työn muutosta Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä selostetaan seuraavassa historialakana työskentelyn avulla tuotetun materiaalin kautta. Materiaali on jaettu kolmeen ajanjaksoon 1996–2000, 2001–2005 sekä 2006–2010.

##### Ajanjakso 1996–2000

Ensimmäiset perhetyöntekijät aloittivat työnsä silloisen Itäisen sosiaalikeskuksen alaisuudessa EU Urban -rahoituksella Lähiöprojektin projektityöntekijöinä vuonna 1996. Myllypurossa ja



Vartiokylässä työskenteli kaksi perhetyöntekijää, jotka olivat koulutukseltaan lastentarhanopettajia, kolmas työskenteli Vuosaaren alueella. Vuonna 1997 Herttoniemen ja Laajasalon toimipisteisiin perustettiin lastensuojelun perhetyön projekti, jossa oli kaksi perhetyöntekijän vakanssia. Toiminta vakinaistettiin vuoden 1999 alusta lukien. Kolmas vakanssi saatiin vuosituhannen loppuun mennessä. Perhetyöntekijät olivat koulutukseltaan sosiaalikasvattajia. Vuosituhannen vaihteessa Itäiseen sosiaalikeskukseen palkattiin ensimmäinen sosionomi.

Työn sisältö koostui perhetyöstä sekä leiri- ja ryhmätoiminnasta. Työn painopiste oli lapsiin kohdistuvaa vanhemmuuden tukemista. Laajasalon toimipisteessä perhetyöntekijöiden työhön kuului jonkin verran kodinhoidollisia tehtäviä, kun taas kodinhoitotyötä ei tehty Itäisen sosiaalikeskuksen alueella. Lastenhoito ei kuulunut missään vaiheessa perhetyöntekijöiden työtehtäviin, ja esimerkiksi Urban-projektissa ryhmätoimintaa varten palkattiin erikseen lastenhoito. Projektitehtävissä olevat työntekijät pystyivät muovaamaan työnkuvaa melko vapaasti. Laajasalon toimipisteessä yhden perhetyöntekijän työn painopistealueena olivat koulut, kunnes koulupainotus jäi pois resurssisyistä.

Työn kohteena olevat asiakkaat olivat muun muassa uupuneita äitejä ja "oireilevia" asiakkaita. Herttoniemen ja Laajasalon toimipisteissä perhetyön asiakkaat eivät olleet niin huonokuntoisia kuin nykyään, ja kynnys lastensuojeluasiakkuuteen oli nykyistä matalampi. Itäisessä sosiaalikeskuksessa maahanmuuttajat olivat kohderyhmänä alusta asti. Myllypurossa asiakkaat olivat päihdeperheitä, jotka olivat olleet jo useita vuosia lastensuojelun asiakkaina ja ongelmat olivat jo pitkälle kroonistuneet. Huostaanottoihin turvauduttiin harkiten.

Perhetyöntekijät olivat osa lastensuojelutiimiä ja johtava sosiaalityöntekijä toimi esimiehenä. Perhetyöntekijät osallistuivat työyhteisön palavereihin. Oli myös vaihe, jolloin perhetyöntekijät eivät saaneet osallistua kokouksiin, joissa käsiteltiin lastensuojeluilmoituksia. Perhetyöntekijät tekivät parityötä keskenään ja joissakin toimipisteissä parityötä tehtiin myös sosiaalityöntekijöiden kanssa. Myös yksin työskenneltiin. Perhetyöntekijät tekivät yhteistyötä leikki- ja nuorisotalojen, nuorisotalojen sekä koulujen kanssa. Herttoniemi-Laajasalon alueella oli toimiva verkostoyhteistyö.

Työntekijöillä oli käytössään kännykkä, tietokoneita ei ollut. Asiakastyössä ei yleisesti käytetty menetelmiä, kuten kortteja tai lomakkeita. Perhetyöntekijöillä oli oma erillinen työtila, joka sijaitsi erillään lastensuojelun toimipisteestä. Perhetyöntekijöiden työaikana oli yleistyöaika, iltatöitä tehtiin jonkun verran, viikonlopputyötä ei tehty. Työtä ohjaavana sääntönä oli ensisijaisesti lastensuojelulaki.

Asiakasmuistiinpanot tehtiin ruutuvihkoon, johon tilastoitiin myös tehty asiakastyö. Lähiöprojektin toiminnasta tehtiin raportti kaksi kertaa vuodessa. Herttoniemen toimipisteessä

kehitettiin tilastointilomake vuonna 1998–1999. Yleisesti kaupungin yhteisiä tilastoja ryhdyttiin tekemään kuukausittain 2000 vuoden alusta. Asiakaspalautetta kerättiin säännöllisesti.

Perhetyöntekijät tapasivat toisiaan koko Helsingin kaupungin perhetyöntekijöiden yhteisissä tapaamisissa, joissa oli alussa mukana työntekijöitä myös koko Etelä-Suomen alueelta. Työnsä tueksi perhetyöntekijät saivat alusta asti työnohjausta.

#### Ajanjakso 2001–2005

Perhetyöntekijät joutuivat itse rajaamaan työnsä sisältöä; sosiaalityöntekijöille ei aina ollut selvää, mitä perhetyöntekijät tekevät, muun muassa lastenhoitopalvelua toivottiin. Perhetyöntekijät ohjasivat perheitä kodinhoidossa, mutta käytännön auttamista ei tehty käytännön auttamisen vuoksi, vaan kodinhoidollisia töitä tehtiin, jos se oli perheen tilanteen kannalta perusteltua. Lomakkeita ja esitteitä kehitettiin työn apuvälineiksi.

Kohtaavaa Lastensuojelua -hankkeen (2003–2005) myötä perhetyöntekijät tulivat mukaan tekemään lastensuojelutarpeen selvityksiä sosiaalityöntekijän työparina. Huomattiin, että selvitysmenetelmiä voidaan käyttää myös perhetyössä, ja vanhempien ja lasten kanssa työskentelyssä ryhdyttiin käyttämään erilaisia kortteja ja menetelmiä.

Vuonna 2004–2005 sosiaalipalvelutoimistot yhdistyivät ja muuttuivat perhekeskuksiksi. Aikuis-sosiaalityö eriytettiin lastensuojelun sosiaalityöstä. Herttoniemen ja Laajasalon toimipisteet yhdistettiin. Lastensuojelutiimeissä työskenteli nyt keskimäärin viisi sosiaalityöntekijää ja yksi tai kaksi perhetyöntekijää. Herttoniemi-Laajasaloon palkattiin neljäs perhetyöntekijä, jonka työn painopistealueena oli perhetyö.

Vuonna 2001 Herttoniemi-Laajasalossa neljällä perhetyöntekijällä oli yhteinen huone ja käytössä yhteinen tietokone. Vuonna 2003 kahdella työntekijällä oli yhteinen työhuone ja käytössään yksi tietokone. Perhetyöntekijät saivat lastensuojelun asiakastietojärjestelmä ATJ:n käyttöoikeudet ja asiakasmuistiinpanoja alettiin kirjoittaa asiakastietojärjestelmään, kun niitä oli aikaisemmin kirjoitettu ruutuvihkoihin. Perhetyöntekijät saivat tehdä ilta- ja viikonlopputyötä, mutta siihen ei pakotettu.

Herttoniemi-Laajasalon toimipisteen perhetyöntekijät olivat mukana moniammatillisessa yhteistyössä, muun muassa Vertti-ryhmissä. Läheisneuvonpito toiminta vahvistui, mutta muu verkostotyö hiipui. Tehtyä työtä tilastoitiin kaupungin yhteisiin paperitilastoihin kerran kuukaudessa, myös asiakastietojärjestelmä ATJ:hin tilastoitiin asiakaskäynnit. Kohtaavaa Lastensuojelua -hanke oli merkittävin työtä kehittävä hanke.

Lastensuojelutiimeissä työntekijät vaihtuivat tiuhaan. Vuonna 2005 perhetyöntekijä-nimike vaihtui sosiaaliohjaajaksi.

#### Ajanjakso 2006–2010

Vuoden 2007 alusta Herttoniemen ja Itäkeskuksen toimipiste yhdistyivät Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteeksi, joka on kooltaan Helsingin suurin lastensuojelun toimipiste. Marraskuussa 2008 toimipisteessä oli neljä lastensuojelutiimiä: Myllypuro, Vartiokylä, Laajasalo sekä Herttoniemen ranta. Vuoden 2010 helmikuun alusta tiimirakenne muuttui jälleen, kun vastaanottotiimi perustettiin. Tällä hetkellä toimipisteessä on vastaanottotiimin lisäksi kolme lastensuojelun aluetiimiä: Myllypuro, Itäkeskus-Vartiokylä sekä Laajasalon tiimi.

Vuonna 2008 toimipisteeseen saatiin neljä uutta sosiaaliohjaajan vakanssia, jolloin sosiaaliohjaajien määrä nousi kahteentoista. Lastensuojelutiimeissä työskentelevät johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi keskimäärin viisi sosiaalityöntekijää ja kolme sosiaaliohjaajaa. Sosiaaliohjaajat ovat koulutukseltaan sosionomeja, yhdellä sosiaaliohjaajalla on sosionomi YAMK-tutkinto ja kaksi opiskelee YAMK-tutkintoa.

Vuoden 2008 voimaan tulleen lastensuojelulain mukaan lastensuojelutarpeen selvitykset tulivat pakollisiksi. Jo vuonna 2007 osa Herttoniemi-Itäkeskuksen sosiaaliohjaajista teki lastensuojelutarpeen selvityksiä päätyökseen sosiaalityöntekijän työparina. Täten sosiaaliohjaajien työn sisältö eriytyi, osa teki perinteistä perhetyötä, osa selvityksiä, myös sosiaalityöntekijän työparina suunnitelmallisen työn vaiheessa työskenneltiin. Perhetyön osuus sosiaaliohjaajien tekemästä työstä väheni. Työnkuvien tiukempi rajaaminen on johtanut siihen, että tällä hetkellä leiri- ja ryhmätyön osuus työnkuvasta on jäänyt vähäiseksi.

Tällä hetkellä sosiaaliohjaajat tekevät työtä yksin sekä parityönä toisen sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa. Myös moniammatillista parityötä tehdään esimerkiksi varhaisen tuen ja kehitysvammahuollon kanssa. Vastaanottotiimissä tehdään yhteistyötä ilmoittajatahojen kanssa. Verkostotyön merkitys nähdään tärkeänä. Aluetiimeissä organisaation johdon tasolta on painetta intensiivisemmän perhetyön työmuotoon sekä odotuksia ilta ja viikonlopputyön tekemiseen.

Vuoden 2009 alusta otettiin käyttöön Effica-asiakastietojärjestelmä, johon tilastoidaan asiakaskäynnit ja tehdään muistiinpanot. Paperitilastoista on luovuttu. Asiakasprosessin dokumentoinnin merkitys on koko ajan lisääntynyt. Jokaisella sosiaaliohjaajalla on oma tietokone ja kaksi sosiaaliohjaajaa jakaa saman huoneen.

Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä lastensuojelutyötä on kehitetty jatkuvasti. Toimipiste oli mukana Pääkaupunkiseudun lastensuojelun kehittämishankkeessa vuosina 2006–2008, jolloin työyhteisössä kehitettiin muun muassa alkuarviointityöskentelyä (nykyinen lastensuojelutarpeen selvitys). Kehä-hankkeeseen liittyvänä kehittämishankkeena Herttoniemi-Itäkeskukseen perustettiin vastaanottotiimi helmikuussa 2010. Toimipisteessä työntekijöiden vaihtuvuus on edelleen ollut runsasta.

### 9.1.3 Sosiaaliohjaajan työn kehitysvaiheiden sykli

Sosiaaliohjaajan työn muutosta kuvataan ekspansiivisen syklin avulla. Ensimmäiset perhetyöntekijät aloittivat toimintansa projektirahoituksella vuonna 1996. Työ oli aluksi lähinnä perhetyötä sekä ryhmä- ja leirityötä. Koska ammattikunta oli uusi, työn sisältö ja työkäytännöt vaihtelivat toimipisteiden välillä riippuen työntekijöiden osaamisesta ja henkilökohtaisesta kiinnostuksesta.

Merkittävä murrosvaihe sosiaaliohjaajan työn kehittymisessä oli Kohtaavaa lastensuojelua - kehittämishanke (2003–2005), jossa Laajasalon toimipiste oli mukana. Hankkeen myötä sosiaaliohjaajat olivat sosiaalityöntekijöiden työparina tekemässä lastensuojelun alkuvaiheen tilannearviota (lastensuojelutarpeen selvitys). Samoihin aikoihin sosiaaliohjaajat saivat myös asiakastietojärjestelmä ATJ:n käyttöoikeudet. Kohtaavaa Lastensuojelua -hankkeen perintönä sosiaaliohjaajat alkoivat käyttää myös perhetyössä erilaisia menetelmiä ja kortteja.

Seuraava merkittävä käännekohta sosiaaliohjaajien työn kehitykselle ajoittuu vuosiin 2007–2008. Uuden lastensuojelulain myötä lastensuojelutarpeen selvitys säädettiin pakolliseksi ja jo vuonna 2007 sosiaaliohjaajat tekivät lastensuojelutarpeen selvityksiä sosiaalityöntekijän työparina, jolloin perhetyön osuus sosiaaliohjaajien työpanoksesta väheni. Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on jatkuvasti ollut suurta, niinpä sosiaaliohjaajien työpanos lastensuojelutarpeen selvitysten tekemisessä on ollut käytännön välttämättömyys.

Lastensuojeluilmoitusten radikaali lisääntyminen sekä paine pystyä vastaamaan lastensuojelulain säätämiin aikarajoihin johti vastaanottotiimin perustamiseen helmikuussa 2010. Marraskuussa 2009 pidetyssä toimipisteen kehittämispäivässä tehtiin päätös, että vastaanottotiimin työtehtäviin tulevat sisältymään sekä lastensuojelun päivystystehtävät että lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen ja myös sosiaaliohjaajat kuuluvat tiimirakenteeseen.

Vastaanottotiimin perustamisen myötä sosiaaliohjaajien työnkuvat ovat eriytyneet Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan tehtävänkuvaan kuuluvat lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen sosiaalityöntekijän työparina sekä päivystämi-

nen tukipäivystäjänä. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työhön eivät kuulu perinteinen perhetyö, leirit ja ryhmät. Vastaanottotiimissä asiakasprosessit ovat lyhyitä, selvitysvaiheen jälkeen asiakkuudet siirretään aluetiimiin. Aluetiimin sosiaaliohjaajat tekevät perhetyötä ja sosiaaliohjausta sekä yksin että parityönä. Sosiaaliohjaajat työskentelevät myös sosiaalityöntekijän työparina suunnitelmallisessa sosiaalityössä. Ryhmien ja leirien osuus työnkuvasta on vähentynyt.

Sosiaaliohjaajan työn kehitysvaiheita kuvaava sykli on esitetty seuraavalla sivulla kuviossa 4.

Vastaanottotiimi perustetaan helmikuussa 2010

Sosiaaliohjaajat virallisesti sosiaalityöntekijöiden työpariksi lastensuojelutarpeen selvityksiin. Sosiaaliohjaajat päivystävät. Ei perhetyötä, leirejä tai ryhmiä. Lyhyet asiakasprosessit.

Sosiaaliohjaajien työ toimipisteen sisällä on eriytynyt, vastaanottotiimin sosiaaliohjaajilla on täysin erilainen työnkuva kuin aluetiimien sosiaaliohjaajilla. Kaksi eri sosiaaliohjaajan toimintamallia.

Aluetiimien sosiaaliohjaajat tekevät perhetyötä ja sosiaaliohjausta sekä toimivat sosiaalityöntekijän työparina suunnitelmallisessa Is-työssä. Ryhmä- ja leirit toiminta minimaalista, organisaation taholta odotuksia intensiiviperhetyön tekemiseen.

Lähtötilanne

1990-luvun lama, työttömyys, syrjäytymien

Perheiden ongelmien lisääntyminen

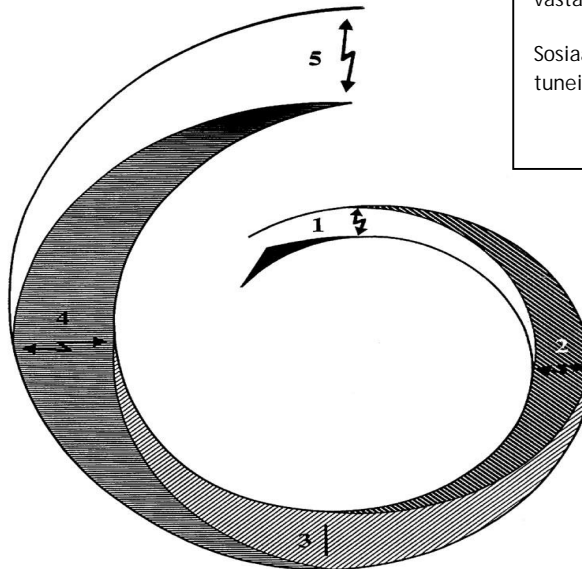
Lastensuojeliasiakkuuksien jyrkkä lisääntyminen pitkällä tähtäimellä. Sosiaalityöntekijät eivät pysty vastaamaan lastensuojelun työmäärään.

Sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus ja kuormittuneisuus.

Vuoden 2008 lastensuojelulaissa Is-selvitykset pakollisiksi.

Sosiaaliohjaajat tekevät yhä enemmän lastensuojelutarpeen selvityksiä ja toimivat sosiaalityöntekijöiden työparina.

Sosiaaliohjaajien työ eriytyy toimipisteen sisällä, osa tekee pelkästään selvityksiä ja työparityötä sosiaalityöntekijän kanssa. Perhetyön osuus vähenee. Osa sosiaaliohjaajista on mukana leiri- ja ryhmätoiminnassa.



Sosiaalityöntekijät eivät pysty vastaamaan lastensuojelun työmäärään.

Kodinhuitoapua ei enää saatavilla perheille.

Ensimmäiset perhetyöntekijät aloittavat Myllypurossa projektirahoituksella 1996.

Lastensuojelutyön epäsystemaattisuus ja sattumanvaraisuus, paine tehdä näkyväksi lastensuojelun työskentelyä.

Lapsen kanssa työskentelyn vähäisyys.

2003 alkaen perhetyöntekijät sosiaalityöntekijän työpariksi alkuvaiheen tilannearviointiin (lastensuojelutarpeen selvitys) Kohtaavaa lastensuojelua -hankkeessa Laajasalon toimipisteessä. Hankkeen myötä kortteja ja menetelmiä käyttöön asiakastyössä. Perhetyö edelleen keskiössä, myös ryhmät ja leirit.

Kuvio 4. Sosiaaliohjaajan työn kehitysvaiheita kuvaava ekspansiivinen sykli

## 9.2 Sosiaaliohjaajan tehtävänkuva vastaanottotiimissä

Sosiaaliohjaajien haastatteluvastausten perusteella vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan tehtävistä muodostuu monipuolinen kokonaisuus. Pääluokka sosiaaliohjaajan tehtävänkuva vastaanottotiimissä jakautui kahteen yläluokkaan: *sosiaaliohjaajan perustehtävät vastaanottotiimissä* sekä *sosiaaliohjaajan muut työtehtävät*. Yläluokka sosiaaliohjaajan perustehtävät vastaanottotiimissä jakautui kolmeen alaluokkaan: *päivystys*, *lastensuojelutarpeen selvitykset* sekä *ohjauksellinen työ*.

Vastaanottotiimissä sosiaaliohjaajien mukaan heidän perustehtäviinsä kuuluu lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen sekä päivystystehtävät.

*Eli selvitysten tekeminen ja päivystyspuhelimessa toimiminen. Ne on ne kaksi keskeistä mun mielestä. (Soh3)*

Lastensuojelutarpeen selvitysten ja päivistyksen lisäksi ohjauksellinen työ kuuluu olennaisesti sosiaaliohjaajan työhön. Ohjaukselliseen työhön ajatellaan kuuluvan palveluohjaus, neuvonta ja tukeminen.

*Jos on esimerkiksi ollu kyseessä vaikka jonkun itsenäistyvän nuoren asumiseen tai joku tän kaltanen..., missä on niinku nuori siin tilanteessa, alaikänen, että ei voi olla kotona tai jotain muuta. Niin sit se on oikeesti, et no tule tänne mun kanssa ni tavataan ja katotaan niitä asuntoasioita. Ikään kun sen kaltaisia ohjauksellisia elementtejä, semmosta mitä nyt ehkä ajatellaan et sosiaaliohjaus on. Et siinä tavallaan selvitysprosessi menee, mut siihen sisällytetään osa sitä ohjausta, mikä saattaa olla tämmösen ihmisen tukemista tai mikäs muu se nyt vois olla? (Soh2)*

Sosiaaliohjaajat käyvät myös tutustumassa asiakkaiden kanssa eri palveluihin tai käyvät tapaamassa asiakkaita esimerkiksi päiväkodissa.

*Niin mä taas oon käyny jossain päiväkodissa esimerkiksi tapaamassa lasta. (Soh3)*

Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan asiakkaiksi voi ohjautua asiakkaita, joilla ei ole tarvetta varsinaiseen lastensuojelun työskentelyyn, mutta lastensuojeluasiakkuutta tarvitaan esimerkiksi tietyn palvelun saamiseksi. Joskus sosiaaliohjaajan asiakkaaksi päätyvät perheet, jotka eivät saa apua muualta.

*Ja yhdessä oli semmonen, että siinä selkeesti oli semmonen palvelu, missä edellytettiin lastensuojelun asiakkuutta. Mutta ei ikään kuin sellaista lastensuojelun sosiaalityön työskentelyä siinä ei tarvita. (Soh2)*

*No mulla nää kaikki on ollut nyt kun äkistään muistelen niin maahanmuuttajataustaisia ihmisiä, jotka ovat siirtyneet varhaisesta tuesta meille. Niin kun sil-lain kynsin ja hampain on otettu vastaan, koska niissä ei ole lastensuojelun tarvetta. Niissä on tuen tarvetta, mutta siellä on kieltäydytty työskentelemästä näitten ihmisten kanssa, kun on vaikeita tilanteita... No kun ei niissä ole välttämättä edes tehty selvitystä, koska ne on ihan selkeesti ollu, että ne ei ole ollu lastensuojelun tarpeessa olevia perheitä. Että ne on vaan jotenkin*

*niinku siirretty nimellisesti asiakkaiksi, päätetty, että no otetaan ne nyt tänne, koska ei viiti enää pompottaa paikkaan x. (Soh2)*

Yläluokka sosiaaliohjaajan muut työtehtävät jakautui neljään alaluokkaan: *ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö, verkostotyö, kehittäminen sekä työyhteisön toimintaan liittyvät tehtävät.* Sosiaaliohjaajat tekivät perustyönsä lisäksi muun muassa ennalta ehkäisevää päihdetyötä ja verkostotyötä.

*Sitten mä oon niissä yhdyshenkilöitten kokouksissa kaupungilla koko kaupungin, niin ja sitten idän siin verkostossa ja sitten mä kuulun vielä siihen päihdemalliin, joka suunnittelee ja koordinoi sitä toimintaa. (Soh1)*

Sosiaaliohjaajat pitivät kehittämistyötä tärkeänä ja olivat kaikki mukana kehittämistoiminnassa. Kehittämistyölle ei kuitenkaan kiireisen työtahdin vuoksi koettu olevan riittävästi aikaa.

*Mikä on sit taas yks asia, mitä me kans tässä kaikki hoidamme, on se opiskelija kehityshanke Praksis, missä ollaan kaikki ollaan oltu mukana. (Soh2)*

*Niin tota ei oo ehkä ollut sijaa semmoselle, niitä paria hassua juttua lukuun ottamatta, että ois miettinyt, et mitkä olisi, et miten kehittää, koska meidän kaikki aika on mennyt niitten selvitysten teossa. Koska sitä on ollut sen verran paljon sitä työtä. (Soh2)*

Sosiaaliohjaajan työtehtävänä nähtiin myös työyhteisön toimintaan, esimerkiksi kokouksiin ja asiakasjakoihin osallistuminen.

*Kyllä mä ajattelen, että yksi työtehtävä on myös tähän työyhteisön toimintaan osallistuminen: eli kokouksissa istuminen ja asiakasjaossa istuminen, Ikään kuin osana siihen työyhteisössä toimiminen on mun mielestä yksi työtehtävä koska kokouksissa pitää istua. (Soh2)*

### 9.3 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työssä vaadittava osaaminen

Haastatteluvastausten perusteella vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työssä vaaditaan laajaa osaamista. Pääluokka vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työssä vaadittava osaaminen jakautui kolmeen yläluokkaan: *lapsityön taidot, asiakastyön taidot sekä lastensuojelun alkuvaiheen työskentelyssä vaadittavat taidot.* Yläluokka lapsityön taidot jakautui kolmeen alaluokkaan: *lapsen kohtaamistaidot, tieto ja ymmärrys lapsen kehityksestä sekä vanhempainohjaustaidot.*

Sosiaaliohjaajien mielestä heidän vahvuuksinaan on kyky ja osaaminen lapsen kohtaamiseen sekä ymmärrys lapsen kehityksestä. Työssään sosiaaliohjaajan tulee myös osata neuvoa ja opastaa vanhempia tukemaan lapsen kehitystä.

*Niin se mitä mä oon aina ajatellu, että se osaaminen mikä meillä on, niin meillä on osaaminen lapsesta. Ja kykyä ja osaamista lapsen kohtaamiseen ja ymmärrystä lapsen kehityksestä. (Soh2)*

*Sun pitää tietää, mitä on suunnilleen keskiverto normaali lapsi ja voi keskustella vanhemman kans siitä, et no tommosii ne kuule on ja ei se kauaa kestä ja mitä sä voit niinku tehdä. (Soh2)*



Yläluokka asiakastyön taidot jakautui kolmeen alaluokkaan: *taito tulla toimeen ihmisten kanssa, taito neuvoa ja opastaa asiakkaita* ja yhteistyökumppaneita sekä *taito motivoida asiakkaita*.

Sosiaaliohjaajat pitivät tärkeänä sitä, että vastaanottotiimin työntekijällä pitää olla kykyä tulla ihmisten kanssa toimeen. Sosiaaliohjaajan tulee myös osata antaa konsultaatiota yhteistyökumppaneille sekä neuvoa ja opastaa asiakkaita. Taitoa motivoida asiakkaita tarvitaan niin ikään vastaanottotiimin työssä.

*Mut mä oon nyt sitä mieltä, et tää vaatii sellasta ammattitaitoa ja osaamista, sulla pitäs olla ominaisuudet tulla ihmisten kanssa toimeen. (Soh2)*

*Päivystyspuhelimien myötä ehkä sitä vastuuta on tullut enemmän tietysti, koska siinä pitää niinku kyetä sitten niinku neuvomaan, opastamaan ja ottaa oikealla tavalla vastaan niitä niitä ilmoituksia. (Soh3)*

*Tässä tarvitaan, sielläkin tarvitaan motivointia, mut tarvitaan tässäkin motivointia. (Soh2)*

Yläluokka Lastensuojelun alkuvaiheen työskentelyssä vaadittavat taidot jakautui kolmeen alaluokkaan: *arviointiosaaminen, kriisityön osaaminen* sekä *aggression sietäminen*.

Lastensuojelutarpeen selvitykseen kuuluu olennaisesti arviointityö ja sosiaaliohjaajat näkivät arviointityössä tärkeäksi sen, että osaa perustella omaa näkemystään asioista.

*Tää vaatii sellasta ammattitaitoa ja osaamista, et sulla pitäs olla ominaisuudet saada heistä jonkinäköstä informaatiota ulos, ja tavallaan perustella omaa mielipidettäsi ja näkemystäsi asioista. (Soh2)*

Vastaanottotiimin työssä sosiaaliohjaajat kohtaavat kriisissä olevia asiakkaita ja työ vaatii kriisityön osaamista.

*Ehkä tässä tietysti se, et kun joutuu enemmän just nimenomaan niihin kriisitilanteisiin kohtaamaan niitä ja käsittelemään ihmisten kriisi... kriisissä olevien ihmisten asioita. Se on ehkä sitä haastetta siinä...(Soh3)*

Haastatteluvastauksissaan sosiaaliohjaajat toivat esiin, että vastaanottotiimin työssä vaaditaan työntekijältä myös kykyä sietää asiakkaiden vihan ja pettymyksen tunteita, joskus jopa aggressiivista käytöstä. Myös yhteistyökumppanit saattavat purkaa vihantunteita vastaanottotiimin työntekijää kohtaan.

*Mut täs tarvitaa niinku, minkäslaista se nyt on se... ehkä enemmän sitä kykyä siihen vihan sietoon. Semmisiin pettymyksiin, niinku ihan aggressiiviseen käyttäytymiseen. (Soh2)*

*Yhteistyökumppanitkin jotenkin tuntuu purkavan meihin ehkä enemmän vihaa, kun tuolla aikaisemmassa. Mut kyl tossa joutuu päivystyksessäkin kuuntelemaan millon mitäkin huutamista. (Soh1)*

#### 9.4 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työn kehittämishaasteet

Kysyttäessä sosiaaliohjaajilta heidän työnsä kehittämishaasteista, sosiaaliohjaajat nostivat kehittämishaasteeksi sen, että työkäytäntöjä kehittämällä voitaisiin tehostaa lastensuojelutarpeen selvityksen aikana tehtävää interventiota perheen tilanteeseen, jolloin lastensuojeluasiakkuutta ei tarvittaisi kolmen kuukauden jälkeen. Sosiaaliohjaajat eivät kuitenkaan eritelleet, miten tai millaisia työkäytäntöjä tulisi kehittää.

*Mä ajattelin, et meillä todellakin oli tää ajatus siitä, et miten kehittää niitä käytänteitä, ettei asiakkuutta tarvittaisi sitten kolmen kuukauden jälkeen. (Soh2)*

Sosiaalityöntekijöiden näkemykset vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan kehittämishaasteista voidaan jakaa kolmeen alaluokkaan: *sosiaaliohjauksen kehittäminen intensiivisemmäksi, sosiaaliohjaajan työparityö yhteistyötahojen kanssa sekä lähityö lapsen omassa ympäristössä.*

Nähtiin, että lastensuojelutarpeen aikana tehty intensiivinen sosiaaliohjaus voisi kohentaa asiakkaiden tilannetta siinä määrin, että lastensuojeluasiakkuuden tarve poistuisi jo selvityksen aikana.

*Ehkä jos pystyis enemmän tekee niitä kokeiluja jo täs selvityksen aikana, ja se lähityön osuus olis niinku jotenkin intensiivisempi, niin jos sille olis tilaa..., , et sitä sosiaaliohjausta vois intensiivisemmin jo selvityksen aikana. Et jotenkin nähdä sitä, et oisko siit sit hyötyä asiakkaalle. Et se asiakkuuden tarve poistuis siin selvityksen aikana. Ehkä niitä kokemuksia haluttas enemmän. Et nyt sille ei oo tilaa kyllä. (Stt2)*

Pohdittiin myös, voisiko sosiaaliohjaaja tehdä työparityötä yhteistyötahojen kanssa, jolloin sosiaalityöntekijällä olisi koordinaattorin rooli, joka ohjaa ja arvioi prosessia.

*Niin ja mistä se (sosiaaliohjaajan) työpari, voisko se olla jostain muualta siinä niinku? Esimerkiks just kokeilla näitä perheneuvola-työpariuksia ja näitä. (Stt3)*

*Niin että mä hallinnoin sitä, ja sosiaaliohjaaja tekee jonkun muun organisaation kanssa, ja sit sitä arvioidaan sitä etenemistä. (Stt3)*

Sosiaalityöntekijät visioivat, että sosiaaliohjaaja voisi ikään kuin jalkautua lapsen maailmaan ja olla seuraamassa esimerkiksi lapsen arkea päiväkodissa tai koulussa.

*Tai mä aattelen jotenkin ihan tämmöstä, päiväkodeista tulee aika vähän ilmoituksia, mut et myös niinku aikaa olla seuraamassa sitä päiväkodin tilannetta, sen lapsen tilanneta ehkä siellä enemmänkin. Tai jotakin tämmösiä. (Soh3)*

*Nähdä lasta vähän erilaisis ympäristöis, et mitä on kun ollaan toimistolla tai kotikäynnillä. (Soh2)*

## 10 Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä

Tässä luvussa vastaanottotiimin toimintajärjestelmä kuvataan sekä sosiaaliohjaajien että sosiaaliohjaajien näkökulmasta. Työyhteisössä, jossa on useampi toimijaryhmä, analyysi on hyödyllistä tehdä erikseen kunkin ryhmän näkökulmasta. (Engeström 1995, 137).

### 10.1 Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaaliohjaajien näkökulmasta

Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä on esitetty osatekijöidensä mukaan jaoteltuna seuraavasti: välineet, kohde, tulos, työnjako, yhteisö sekä säännöt, tekijän ollessa sosiaaliohjaaja.

#### 10.1.1 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työn välineistä

Sosiaaliohjaajien mielestä heidän työssään käyttämänsä tietoperusta ja muodostui koulutuksen, erilaisten menetelmäopintojen sekä työkokemuksen kautta. Haastatteluaineiston perusteella sosiaaliohjaajien työn tekemistä ohjaaviksi välineiksi hahmottui yläluokka *ammattillinen osaaminen* sekä alaluokat *työkokemuksen kautta hankitut valmiudet ja asiakastietojärjestelmä työn välineenä*. Yläluokka ammatillinen osaaminen jakautui kahdeksi alaluokaksi: *ammattikoulutuksen kautta saadut valmiudet sekä mallit ja menetelmät välineinä*. Ammattikoulutuksen kautta saatuja valmiuksia sosiaaliohjaajat eivät eritelleet tarkemmin

Yksi vastaanottotiimissä työskentelevistä sosiaaliohjaajista on ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittanut sosionomi, ja kaksi sosionomia. Myös toinen heistä opiskelee parhaillaan sosionomin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa.

Haastatteluvastausten perusteella sosiaaliohjaajien työssään käyttämiä teoreettisia lähtökoh-  
tia olivat muun muassa vuorovaikutusteoria, dialogisuus, osallisuus, erilaiset lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät kehitysteoriat, esimerkiksi kiintymyssuhdeteoria sekä riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen, läheisneuvonpito ja lastensuojelutarpeen selvityksen tilannearviomalli.

*No ainakin lastensuojelutarpeen selvitykseen liittyy osallisuuden teoria, vuorovaikutusteoria, dialogiteoria ja erilaiset lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät kehitysteoriat, kuten kiintymyssuhdeteoria ja niin edelleen. Varsinaisia teorioita ne eivät ole, mutta malleja kuitenkin: Riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen ja tilannearviomalli. (Soh3)*

Pienten lasten kanssa työskenneltäessä työntekijät kertoivat käyttävänsä erilaisia havainnollistavia välineitä.

*Lastensuojelutarpeen selvityksessä käytän välineitä tilanteen sitä edellyttäessä; eli pienten alle kouluikäisten tapaamisissa saatan käyttää nukkeperhettä perheen esittelyyn ja nallekortteja niitä täydentämään, siis mikähän nalle olisi isä ja niin edelleen. (Soh2)*

Yksi sosiaaliohjaaja kertoi käyttävänsä nuorten kanssa työskennellessään toisinaan lomakkeita apuvälineinä.

*Isompien (lasten) kanssa käytän harvakseltaan lomakkeita, vanhempien kanssa en juuri koskaan. (Soh2)*

Haastatteluun osallistuneilla sosiaaliohjaajilla oli kaikilla kokemusta lastensuojelutyöstä ja työkokemusta muun muassa päivähoiton sekä leikkipuiston työtehtävistä.

Konkreettisenä työvälineenä sosiaaliohjaajilla on Efficia-asiakastietojärjestelmä, johon kirjataan ja tilastoidaan asiakastapaamiset. Sosiaaliohjaajat kokivat, että asiakastietojärjestelmän käyttöoikeudet eivät olleet riittävät.

*Emmekä pysty tiettyjä, tietojärjestelmä asettaa rajoituksia, että vaikka pitäis tehdä vaikka paikkavarausta yksikköön, niin me emme voi sitä tehdä, koska meillä ei ole oikeutta sitä tehdä. Mä olettaisin, että meillä ei ole oikeutta tehdä paikkavarauksia. (Soh2)*

#### 10.1.2 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työn kohteesta

Haastatteluaineiston pohjalta sosiaaliohjaajien työn kohteeksi nousi kuusi alaluokkaa: lapsi ja nuori, perhe, vanhemmat, läheisverkosto, asiakas sekä ihminen. Sosiaalityöntekijät mielsivät työnsä kohteeksi ensisijaisesti lapsen ja nuoren. Myös perhe nähtiin tärkeänä työn kohteena.

*Mä nään, et siinä on kauheen keskeinen rooli, et sen lapsen, arvellaan jotenkin ääneen sen lapsen ajatuksia siitä, että mikä tuota on. (Soh2)*

Alaluokilla ihminen ja asiakas sosiaaliohjaajat tarkoittivat tilanteesta riippuen sekä asiakkaina olevia lapsia että heidän vanhempiaan.

*Meillä on jäänyt asiakkaiksi sovitusti joitain yksittäisiä..., joissa on sovittu, että se asiakkuus jatkuu mulla. Sitä ei ole siirretty alueelle, se on saattanut sosiaalityöntekijä ottaa alueella sen vastuulleen, mutta se on mulla jäänyt asiakkaaksi tähän. (Soh2)*

*Et onhan kuitenkin myös asiakkaita, jotka ajattelee, et he ottaa meihin yhteyttä, että saa tiettyjä palveluja. Eihän me siltikään mun mielestä olla heitäkään tyrmätty, että ei voi vaan palvelun takia tulla asiakkaaks. Vaan tavataan ja mietitään sitten yhdessä, että mitkä ehkä vastais sitte. (Soh3)*

#### 10.1.3 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työn tuloksesta

Sosiaaliohjaajien käsityksen työn tuloksesta muodostivat kaksi yläluokkaa: *lastensuojelutarpeen selvityksen tekeminen prosessina* sekä *asiakkaan auttaminen*. Yläluokasta Lastensuojelutarpeen selvityksen tekeminen prosessina muodostui kuusi alaluokkaa: *lastensuojelutarpeen selvitykset kolmen kuukauden aikana, perheen tilanteen selvittäminen, sopivat tukimuodot ja palvelut, lapsen verkoston kartoittaminen, lastensuojeluasiakkuuden kriteerien määrittely* sekä *asiakkuuden loppuminen selvitysvaiheeseen*.

Vastaanottotiimin työtä ja lastensuojelutarpeen selvityksen ja päivystyksen lakiin perustuvien aikarajojen toteutumista seurataan organisaation johdon tasolla, joten sosiaaliohjaajat näkivät aikarajojen saavuttamisen tärkeäksi.

*Nythän me ollaan enkä paremmin pystytty pysymään niissä lain aikarajoissa tällä tiimillä että ne niinku ne selvitykset tulee paremmin tehtyä siinä ajassa ja siihen seitsemään päivään tulee reagoitua paremmin kuin aikaisemmin. (Soh1)*

Lastensuojelutarpeen selvityksessä keskeinen tavoite on selvittää perheen tilanne sekä löytää asiakkaalle sopivia tuki- ja palvelumuotoja. Asiakkaat saattavatkin ottaa lastensuojeluun yhteyttä saadakseen tiettyjä palveluja. Työntekijät tapaavat perhettä ja yhdessä mietitään, mistä perhe saisi tukea.

*On myös sitten niinku kartotettu sen perheen tilanne ja selvitetty, mitkä tukitoimet tai palvelumuodot ehkä olis tätä perhettä parhaiten auttavia ja tukevia. (Soh3)*

Joskus lastensuojelutarpeen selvityksen lopputuloksena voi olla, että perheelle löydetään sopivia palvelumuotoja lastensuojelun ulkopuolelta. Tämä palvelee perhettä paremmin, koska perheessä ei ole varsinaista lastensuojelun tarvetta. Aina perheelle ei löydy sopivanlaista palvelua, mutta sosiaaliohjaajat näkivät tärkeänä sen, että asiakkaita yritetään auttaa ja kuunnella heidän huoliaan.

*On tämmösiä, et on useampiakin tapaamisia oltu ja mietitty ja pohdittu ja loppupeleissä asiakas on ollut tyytyväinen ja onkin keksitty jotain muita palvelumuotoja, mikä palvelee heitä paremmin kuin tämä lastensuojelu, koska ei ollut mitään lastensuojelullista elementtiä siellä muuten. (Soh3)*

*Mutta kuitenkin kyllä mä luulen, että heistäkin tuntuu paremmalta se, että niitä asioita selviteltiin ja tavattiin ja yritettiin niinku, vaikka meillä ei sit loppupeleissä oo mitään mitä tarjota. Kun se, että heti me oltas heti ensimmäisessä puhelinoitossa sanottu, et ei meillä itse asiassa oo teille mitään tarjottavaa, et pohtikaa nyt niinku iteksenne siellä vaan ja pärjätäkää. (Soh1)*

Lapsen lähiverkoston kartoittaminen selvitysvaiheessa nähtiin tärkeänä.

*...vaikka läheisneuvonpidon järjestäminen jossain selvitysvaiheessa niin, että lapsen verkosto tulee kartotettua oikeesti perinohjasesti. (Soh2)*

Lastensuojeluasiakkuuden kriteerien määrittelyn haastavuus ja tulkinnanvaraisuus näyttäytyi sosiaaliohjaajien vastauksissa. Pelättiin, "meneekö lapsi pesuveden mukana", jos liikaa tuijotetaan ainoastaan sitä, onko perhe tai lapsi lastensuojeluasiakkuuden tarpeessa. Sosiaaliohjaajien mielestä asiakkuuden kriteerinä ei voi myöskään olla pelkästään sopivien palvelujen löytäminen perheelle, jolloin asiakkuuteen ei oteta, jos palveluja ei ole tarjolla. Sosiaaliohjaajat kokivat, että perheen huolien kuunteleminen on tärkeää ja yhteinen keskustelu voi jo sinällään olla merkittävä interventio perheen tilanteeseen.

*Niin niin tota tavallaan mä ajattelen, et se oli interventio sinänsä, et me istumme tässä hänen kanssaan ja hänen ex-puolisonsa kanssa istuttiin ja keskustellaan tästä asiasta. Kissa on ikään kuin nostettu pöydälle. Ja se on mun mielestä just sitä lastensuojelun työskentelyä ja interventiota. Eikä meidän tartte*

*mieltä siinä foorumissa, onkos näillä nyt mitää tarvetta...Mä ajattelen et se on niinku väärä ajattelu. Näin me emme sais ajatella...ja se on semmonen niinku, sillen me tehdään karhun palvelusta itellemme ja tälle koko...(Soh2)*

Myös vastakkaisia näkemyksiä esiintyi: ajateltiin, että lastensuojelutarpeen selvityksessä nimenomaan kuunnellaan asiakasta ja pohditaan rauhassa, miten asiakkaan tilannetta voitaisiin auttaa. Koska työtä on paljon, asiakkuuksien rajaaminen nähtiin kuitenkin tärkeänä.

*Mä ajattelen, et toiki on ehkä yksittäisten työntekijöitten kohdalla. En mää oo kokenut sillä tavalla, vaan nimenomaan, että ihmiset ottaa sen, että tää selvitys on niinku interventio perheen tilanteeseen ja rauhassa kuulostellaan, et mikä hätänä ihmisillä on ja. Et sitä tilanteen kartotusta. Eikä niin, et onko meillä nyt tähän tarjota mitään palvelua. (Soh3)*

*Voisin veikata vaan sen, että tavallaan että ajatellaan, että jos tässä nyt selkeesti työntekijän mielestä ei ehkä näykään olevan niinku lastensuojelullista elementtiä, niin turha tuhlata aikaa tämmöseen, vaan otetaan sieltä liukuhihnalta seuraava. (Soh3)*

Sosiaali- ja terveysalan eri toimijoilla on erilaiset käsitykset lastensuojeluasiakkuuden kriteereistä. Esimerkiksi varhainen tuki ohjaa lastensuojeluun asiakkaita, jotka tuntuvat heille liian haastavilta. Myös koulujen ja psykiatrisen hoidon kanssa lastensuojelulla on ollut eri näkemyksiä. Sosiaaliohjaajat tunnustivat lastensuojeluasiakkuuden kriteerien tulkinvaraisuuden.

*Mä oon kokenut sillee just niinkun sanotaanko ton psyk. esimerkiks jalkautuvan tiimin kanssa, et niil on, itselläni on tullut niinkun eri työparien kanssa niinku hankauksia tässä tämän muutaman kuukauden aikana, kun olemme toimineet niin siinä. Et he mielellään tilais meitä jollekin kotikäynnille oletuksena, et siitä käynnistyy asiakkuus. Heillä on ollut hyvin suuria vaikeuksia tajuta se, että me ensin arvioimme, onko siihen asiakkuuteen mitään tarvetta. (Soh3)*

*Et se on niin veteen piirretty viiva se kuitenkin se, ja se niinku henkilökohtainen päätös, että mikä tää on, tämä tämä tämä asiakkuuden laji. (Soh2)*

Vastaanottotiimin ja siten myös sosiaaliohjaajien työn kehittämisen päämääränä on saada lastensuojelutarpeen selvitys toimimaan tehokkaana interventiona perheen elämässä, jolloin lapsen lastensuojeluasiakkuus voitaisiin lopettaa selvitysvaiheeseen.

*Mä ajattelin, et meillä todellakin oli tää ajatus siitä, et miten kehittää niitä käytänteitä, ettei asiakkuutta tarvittaisi sitten kolmen kuukauden jälkeen. (Soh2)*

Yläluokka asiakkaan auttaminen jakautui kolmeen alaluokkaan: *asiakkaan saama apu ja hyöty, asiakkaan kuuleminen sekä lapsen näkökulman esilletuominen.*

Alaluokka asiakkaan saama apu ja hyöty sisälsivät sosiaaliohjaajien käsityksiä oman työn vaikuttavuudesta asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Koettiin epävarmuutta siitä, hyötyivätkö asiakkaat vastaanottotiimin toiminnasta, ja toisaalta taas asiakkaan saamaan hyötyyn uskottiin.

*Mutta sitten taas se, että mitä ne asiakkaat on siitä saanu. niin siitä on ehkä vaikea sanoo semmoista kokonaiskuvaa vielä, et onko ne hyötynyt vai ei-kö...(Soh1)*

*Kyllä mä uskon, että ne on hyötyny. (Asiakkaat). (Soh3)*

Vastaanottotiimin työssä työntekijä ei voi aina tietää, ovatko tehdyt päätökset olleet hyviä asiakasprosessin kannalta.

*Toisaalta täs työssä ei voi myöskään tietää sitä, että jos nyt teen tämmösen päätöksen, tai me ollaan tätä mieltä, että onko se viikon päästä enää oikein. (Soh1)*

Joskus asiakkaiden odotukset vastaanottotiimin toiminnalle ovat suuret ja seurauksena on pettymys, jos asiakkaat eivät koe saaneensa apua. Sosiaaliohjaajat näkivätkin tärkeänä, että asiakkaat kokisivat tullessa kuulluksi lastensuojelutarpeen selvitysprosessissa, koska sillä on vaikutusta asiakkaiden asenteisiin, jos he joutuvat uudelleen tekemisiin lastensuojelun kanssa.

*Niin tai sitte ne odotukset voi olla taas aika suuretkin, et jos ilmoitus on tehty ja nyt teistä tulee nyt tää apu kaikkee. Ja jos ei niinku tuukaan, niin sit sekin voi olla niinku pettymys. (Soh1)*

*Ja varmasti se semmonen ensimmäinen kohtaaminen sen perheen kanssa, jos heistä tulee myöhemminkin ilmoitus, niin vaikuttaa aika paljon siihen niinku asennoitumiseen sitte, et miten he tulee tänne uudestaan, jos on kokenut. (Soh1)*

Sosiaaliohjaajat näkivät asiakkaan kuulemisen sekä lapsen näkökulman esille nostamisen tärkeänä tavoitteena työssään. Sosiaaliohjaajien näkemyksen mukaan heidän tehtävänä on antaa lapselle tilaisuus tulla kuulluksi ja käydä vanhempien kanssa keskustelua siitä, miten vanhempien ongelmat vaikuttavat lapseen.

*Mä katoin, et täs on kuitenkin tärkeintä kuulla tämä ihminen on halunnut. (Soh1)*

*Ikään kuin se keskustelun avaaminen siihen, mitä tää riitely sen lapsen näkökulmasta on, tai se päihteenkäyttö tai se mielipulaongelma. Ja tavallaan sen näkökulman esille tuominen. (Soh2)*

#### 10.1.4 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työnjaosta

Pääloukasta työnjako hahmottui yläluokka *sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän parityö* sekä kolme alaluokkaa: *asiakastietojärjestelmä työnjaon määrittelijänä, yksin työskentely* sekä *sosiaaliohjaajalla ei päätöksenteko-oikeutta*. Yläluokka sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän parityö jakautui neljään alaluokkaan: *vastaanottotiimin työmuotona parityö, sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän tasavertaiset roolit, sosiaaliohjaajan sosiaalityöntekijän joustava työnjako* sekä *työnjako päivystyksessä*.

Vastaanottotiimissä sosiaaliohjaaja työskentelee työparina sosiaalityöntekijän kanssa, ohjaajat eivät toimi työparina keskenään.

*Mut nykyään melkein aina on se työpari, joka on niinku saatavilla. (Soh1)*

*Ei oo ohjaaja-ohjaaja -paria tietenkään, kun pitää olla ikään kuin se vastuutyöntekijä. (Soh2)*

Huolimatta siitä, että sosiaalityöntekijällä on asiakasprosessin johtajuus ja päätöksentekovalta sosiaaliohjaajat kokivat, että sosiaalityöntekijän ja ohjaajan työ on tasavertaista ja osittain samanlaista. Ero näkyy siinä, että sosiaalityöntekijä tekee päätökset. Kuten yksi haastattelusta kuvasi:

*Ja tavallaan se on sillä lailla tasavertasta, että ikään kuin kaikki pystyvät tekemään niitä tehtäviä. Ero on vaan siinä, että kuka saa päättää. (Soh2)*

Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnjako vaikutti haastatteluvastausten perusteella olevan joustavaa. Lastensuojelutarpeen selvityksissä työparikäytännöt vaihtelevat, sosiaalityöntekijä-ohjaaja työpari on yleinen, mutta myös sosiaalityöntekijät toimivat keskenään työparina.

*Mutta ei oo mun mielestä silleen, että kun tulee joku ilmoitus ja joku sossu siihen ilmottautuu, et loput sitten odottas, et ahaa kuka ohjaajista lähtee. Vaan että myös saattaa joku toinen sossu sanoo, et mul on nyt tilaa et mä tuun sun työpariksi siihen. Ei ole semmosta oletusarvoa, että siihen pitäis nimenomaan sitte ohjaaja tulla työpariksi. (Soh3)*

Vastaanottotiimissä on linjattu, että jos toimistolle saapuu päivystysasiakas, sosiaaliohjaaja tapaa asiakkaan. Käytännössä tapaamiskäytännöt ovat vaihdelleet joustavasti. Joskus sosiaalityöntekijä tai ohjaaja on tavannut asiakasta yksin, joskus tapaamisessa ovat olleet läsnä molemmat työntekijät.

*Ja kyllä niitä on välillä myös sillee, ett on myös tavattu niinku yhdessä tai sillee, että on ollut molemmat. Mä oon ollut välillä ,että on ollu päivystäjä, siis kun ite on ollut ollut takapäivystäjä niin sit on ollut siinä mukana. Varmaan vähän tilanteen mukaan, et ne vähän elää et kuka milloinkin on paikalla, että onks se sitten päivystäjä vai takapäivystäjä vai molemmat. (Soh1)*

Ohjauksellista työtä voivat tehdä sekä sosiaalityöntekijä että ohjaaja, työnjako riippuu pitkälti työntekijöiden työtilanteesta.

*Mä aattelen sillee niin, et se riippuu kummankin työparin työtilanteestakin. Et ehkä se määrittää sitä, että minkä tyyppisesti siinä sitten...(ohjauksen tyyppinen työ). (Soh3)*

Sairaustapauksissa on voitu joustavasti sopia työnjaosta.

*Tietysti jotenkin kauheen joustavasti nekin on. (Sairaustapauksissa päivystäminen). (Soh1)*



Se, minkälaiseksi työnjako muodostuu asiakastapaamisten kirjaamisten suhteen, vaikutti olevan työntekijäkohtaista.

*Mulla ois semmonen tuntuma, en tiedä onks se oikein, että me ohjaajat varmaan kirjataan niinku enemmän tapaamisia kuin sosiaalityöntekijä. Tietysti ehkä vähän työntekijäkohtaista. Mut...(Soh1)*

Lastensuojelun päivystystyössä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työnjako on toteutettu siten, että sosiaalityöntekijä on varsinainen päivystäjä ja sosiaaliohjaaja on tukipäivystäjä. Sosiaaliohjaajan päivystystyön määrä vaihtelee riippuen siitä, onko sosiaalityöntekijällä muita työtehtäviä. Asiakkaille tai yhteistyökumppaneille ei sosiaaliohjaajien mielestä tunnu olevan merkitystä sillä, onko päivystäjänä sosiaalityöntekijä vai sosiaaliohjaaja.

*No se (päivystystyö) vaihtelee. Et joskus on vaan se, että sosiaalityöntekijä käy lounaalla. Että puoli tuntia tai tunnin on poissa. Sitten joskus tulee semmoisia päiviä, että sää melkein päivästä suurimman osan päivystät, että sosiaalityöntekijällä onkin jotain asiakastapaamisia tai tulee toimistolle joku, joka tarvii nimenomaan sosiaalityöntekijää siihen ja sää sitte sää päivystät. Että hyvin vaihtelevasti. (Soh3)*

*Mun mielestä tai ainakin mä oon kokenut sen, et sil ei koeta olevan sen suurempaa merkitystä, onko se sosiaalityöntekijä vai ohjaaja, kuka siin päivystää. Et se ikään kuin homma hoituu samalla tavalla. (Soh2)*

Sosiaaliohjaajat kokivat asiakastietojärjestelmän määrittelevän sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnjakoa. Päätöksentekoon liittyvät tekniset toimenpiteet Efficassa koettiin sosiaalityöntekijän työksi.

*Ne missä joutuu tekemään tietyt päätökset ja niinku ne tekniset jutut siellä Efficassa, niin ne kuuluu tietysti sosiaalityöntekijälle, koska meillä ei ole niihin oikeuksia tehdä. (Soh3)*

Vaikka parityö on yleinen käytäntö vastaanottotiimissä, myös yksin työskenneltiin. Näin tahtui etenkin asiakasprosesseissa, joissa ei vaadittu pidempiaikaista työskentelyä.

*Se on ehkä huomattavaa, että meillä kumpikin ammattiryhmä saattaa yksinkin hoitaa. Niin saattaa olla joku ilmoitus, mikä on tullut. Sit sun pitää, no minä voin vaikka hoitaa tän, soitan sille ja kuitaan sitten pomon nimissä pois, tai sitten sosiaalityöntekijä sanoo: Anna mä hoidan sen ja kuittaa sen omista nimissään pois. (Soh2)*

Haastatteluvastausten perusteella oli nähtävissä, että sosiaaliohjaajat olivat hyvin tietoisia siitä, että sosiaalityöntekijä on asiakasprosessissa vastuutyöntekijä ja sosiaalityöntekijällä on päätöksenteko-oikeus ja -velvollisuus, joita sosiaaliohjaajalla ei ole. Sosiaaliohjaajat kokivat, että vastaanottotiimissä sosiaalityöntekijöillä oli hyvin hallussa prosessin johtajuus, aluetiimeissä näin ei välttämättä ollut.

*Kokonaan se prosessin haltijuus on mun mielestä näissä mejän tiimissä on ollut paremmin sosiaalityöntekijällä kuin aikaisemmin. Et tuntuu et noi (vastaanottotiimin sosiaalityöntekijät) ottaa sen vastuun kyllä. (Soh1)*

Sosiaaliohjaajat eivät pääsääntöisesti osallistu kiireellisiin sijoituksiin, mutta joissain tilanteissa näin voi tapahtua.

*Ja jos on joku kiireellinen mihin lähtee, ni et sit tietystikin sosiaalityöntekijä on se, joka lähtee. (Soh3)*

*Mä oon kyllä ollut mukana (kiireellinen sijoitus.) Mut eihän mul oo päätösvaltaa sielläkään, mutta sitten niinku se on just, että et siel on sitten ehkä kaks ihmistä. Niinku enemmän. Ja just VVVV:n kaa oltiin silloin kerran päivystysluontosesti siirtämässä yks perhe jonnekin muualle, ja siel oli lapsi ja sit siellä tarvitiin ihan niinku siihen kantamaan ja eri paikkoihin soittelemaan ihmisiä, niin mä olin siinä niinku sinne kriisiasuntoihin yhteydessä ja niinku näin ja... Mutta ehkä ne on vähän tilannekohtasia. (Soh1)*

Vastaanottotiimissä on linjattu, että jos selvitysvaiheessa on huostaanoton uhka, selvitystä lähtee tekemään kaksi sosiaalityöntekijää.

*Että mun mielestä me ollaan ainakin tuolla sovittu silleen, niin et kun tulee ilmoitus, jos siitä näkyy, että todennäköisesti siinä joudutaan huostaanottoon, niin silloinhan lähtee kaks sosiaalityöntekijää tekemään sitä. (Soh3)*

Yksi sosiaaliohjaajista painotti sosiaaliohjaajan moraalista vastuuta, vaikka päätöksentekovuotta ei olekaan.

*Kun mä katon et mul on se eettinen ja moraalinen vastuu tuoda se: -Niin mutta tiedätsä, et musta on kauhean hyvä että sä soitit ja me puhutaan tästä ja me tavataan näitä muita osallisia ens viikolla ja blaa blaa blaa ja et katotaan sitte, et mitä tässä asiassa tehdään. (Soh2)*

#### 10.1.5 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset yhteisöstä

Sosiaaliohjaajat kokivat vastaanottotiimin hyvin toimivaksi työyhteisöksi, joten pääluokan yhteisö toiseksi yläluokaksi muodostui *toimiva työyhteisö* sekä toiseksi yläluokaksi *yhteistyö vastaanottotiimin yhteistyökumppanien kanssa*. Aineistosta muodostui tämän lisäksi myös yksi alaluokka: *vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien työn eriytyminen toimipisteen sisällä*.

Yläluokka *toimiva työyhteisö* jakautui yhteentoista alaluokkaan: *refleктоiva työyhteisö, dialoginen työyhteisö, demokraattinen työyhteisö, tukea antava työyhteisö, hyvä työilmapiiri, yhteenkuuluvuudentunne tiimiin, sosiaaliohjaajia arvostava työyhteisö, motivoituneet työntekijät, joustavat työntekijät, sitoutuneet työntekijät sekä vähäiset sairaus- tai muut poissa-  
lot*.

Sosiaaliohjaajat kokivat vastaanottotiimin työyhteisön refleктоivaksi. Asiakasasioista keskustellaan ja pohditaan yhdessä toimintastrategioita.

*Asiakasjaossa istuminen, joissa keskustellaan niistä asioista, että mitä tässä tehdään tai ei tehdä tai onko tää nyt semmonen, että mitä tälle nyt, toimitaanko tän kans mitenkään vai soitetaanko kenelläkään. (Soh2)*

Työyhteisön dialogisuus näkyi siinä, että sosiaaliohjaajien mielestä vastaanottotiimissä kaikilla on mahdollisuus tuoda esiin omia ajatuksia ja ideoita.

*Mun mielestä kyllä siellä on kaikilla ihan niinku mahdollista sanoo omia ajatuksia ja ideoita. (Soh1)*

Vastaanottotiimi nähtiin demokraattisena työyhteisönä, sosiaaliohjaajien mielestä heillä on mahdollisuus vaikuttaa tiimin toimintaan, ratkaisuja pohditaan yhdessä ja asioista päätetään kollektiivisesti keskustelujen kautta. Tiimissä ei harjoiteta sanelupolitiikkaa.

*Et mun mielest ei oo ollut semmosta niinku sanelua tyyliin, et joku tulis kerto, et näin nyt tästä lähtien toimitaan, vaan kyllä se on enemmän sit keskustelujen kautta. (Soh3)*

Sosiaaliohjaaja kokivat vastaanottotiimin tukea antavana yhteisönä. Nähtiin, että tiimiläisiltä saa tukea ja apua tarvittaessa ja kollegojen kanssa voi puhua luottamuksellisesti, jos työasiat painavat mieltä. Myös työilmapiiri koettiin hyväksi.

*Ja on semmonen tunne, että siinä saa sitä tukea ja apua toisilta tarvittaessa. Et jaetaan niinku niitä asioita ja puhutaan sit niistä keisseistäkin, jos joku mieltä painaa tai muuta. Et siellä voi niinku ihan luottamuksellisesti puhua ja luottaa siihen, että tukea tulee. (Soh3)*

*Mun mielestä on kans kiva olla siinä ryhmässä töissä ja siin on semmonen niinku kiva yhteishenki. (Soh3)*

Sosiaaliohjaajat tunsivat yhteenkuuluvuuden tunnetta tiimiin. Koettiin myös, että vastaanottotiimissä sosiaaliohjaajien työtä arvostetaan ja he saavat positiivista palautetta työstään.

*Et siin on semmonen ihan toisenlainen yhtenäisyudentunne kuin aiemmin. Et mä ajattelen, et sehän on kauhean miellyttävää. (Soh2)*

*Etä ihmiset on tullut sanomaan, et nyt on tosi kiva tekee ohjaajien kanssa työtä, et on oppinut meiltä paljon. Saattaa joku sanoo palautteeks tai tavaltaan, että pyydetään sen oman erityisosaamisen takia työpariksi johonkin. (Soh2)*

Vastaanottotiimin työntekijöitä pidettiin motivoituneina ja nähtiin, että työntekijöillä on korkea työmoraaali. Vastaanottotiimin työntekijöitä pidettiin myös joustavina.

*Joka mun mielestä tulee nimenomaan siitä, että ihmiset ketkä siinä vastaanottotiimissä on, niin kaikki on nimenomaan halunnut siihen työhön. Kaikil on niinku tavallaan se motivaatio tehdä nimenomaan tossa tiimissä töitä. (Soh3)*

*Etä vaikka ois kiirettäkin, niin silti niinku hommat hoituu ja yritetään niinku sovitella. (Soh1)*

Sosiaaliohjaajat kokivat niin ikään, että vastaanottotiimin työntekijät ovat sitoutuneita työhönsä ja he suhtautuvat työhön vastuuntuntoisesti. Tiimissä ei myöskään ole ollut juurikaan sairaus tai muita poissaoloja.

*Ja kesällä oli päiviä, että suunnitelmallisen työn tiimit olivat umpi tyhjiä. Täällä ei kerta kaikkiaan, ne ei ollut töissä. Ne oli lomalla kaikki, vaikka täällä piti olla paikalla aina jostain tiimistä joku. Ne ei tääl ollut, me olimme. (Soh2)*

*Ei oo kauheesti semmosta sairastelua ollut, et ihmiset on...(Soh1)*

Yläluokka yhteistyö vastaanottotiimin yhteistyökumppanien kanssa jakautui kolmeen alaluokkaan: *yhteistyö aluetiimien kanssa, yhteistyö varhaisen tuen kanssa sekä yhteistyö muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa.*

Sosiaaliohjaajat toivat esiin, että he eivät tee kovinkaan paljon yhteistyötä aluetiimien kanssa eikä yhteistyö toimipisteen eri tiimien välillä ole sosiaaliohjaajien näkökulmasta lisääntynyt vastaanottotiimin myötä.

*Ei niin, oonko mä tehnyt yhtään selvitystä tänä aikana (alue)tiimissä olevan sosiaalityöntekijän kanssa, en muista että olisin. (Soh2)*

*Et vaikka nyt tehdään koko toimiston asiakaskunnan kanssa töitä ikään kuin alueina. Ja siltikään ainakaan mun näkökulmasta ei se yhteistyö koko toimiston sisältä ole lisääntynyt. (Soh2)*

Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajille on saattanut jäädä asiakkuuteen yksittäisiä asiakkaita, vaikka asiakkuus on jo siirretty alueelle. Tällaisissa tapauksissa lähtökohtana on ollut asiakkaan etu. Sosiaaliohjaajan yhteistyö asiakkaan asioissa aluetiimin vastuusosiaalityöntekijän kanssa on kuitenkin ollut vähäistä.

*Ja sit toinen mikä mulla on vieläkin, missä se meni alueelle ja siinä edelleen siis jatkuu asiakkuus, mutta ajateltiin että sen lapsen kannalta ei oo järkevä vaihtaa kaikkia työntekijöitä siinä kohtaa koska hän oli niinku meille alkanut vasta puhua asioista ja hän oli sillee tosi ujo ja hiljanen, et miettii, että pitää hetken sitte tässä ja vaihtaa myöhemmin. Mutta alueelta tuli sosiaalityöntekijä. (Soh1)*

*Ainakin täs toisessa perheessä on tullut se vastuusosiaalityöntekijä alueelta. Mut en mä ole hänen kanssa kauheesti, hän ei kauheesti sitä ihmistä nää, ja mä käyn sitten hänelle kertoon, et no me nyt käyään siellä, että ei ole sellaista niinku yhteistyötä. (Soh2)*

Vastaanottotiimin ja aluetiimin yhteistyössä nähtiin olevan haastetta, koska aluetiimeistä on puuttunut sosiaalityöntekijöitä.

*On siinä haastetta. No varmaan se vaikeuttaa, se yhteistyö vaikeutuu nimenomaan sillä, että siellä aluetiimeissä ei välttämättä ole niitä vakansseja, sosiaalityön vakansseja, että sieltä puuttuu ihmisiä. Ei oo täytetty niitä tai niitä ei jostain syystä olla saatu täyteen niitä. (Soh2)*

Sosiaaliohjaajat mainitsivat yhteistyökumppaneikseen koulut, päiväkodit, sairaalat, lasten ja nuorten psykiatrian, aikuispsykiatrian, perheneuvolan, neuvolan, varhaisen tuen sekä poliisin. Sosiaaliohjaajien mielestä varhaisen tuen ja vastaanottotiimin yhteistyössä oli pulmia. Varhaisen tuen koettiin haluavan siirtää haastaviksi kokemansa asiakkaat lastensuojeluun, vaikka vastaanottotiimissä ajateltaisiin, ettei perheessä ole lastensuojelullista huolta.

*Niinkun mä en tiedä mikä kynnys tai raja heillä nyt on se, et minkä se ylittää, niin he heti ajattelee et he ei pysty sitä hoitamaan, vaan se on lastensuojelun. Vaikka täällä sit nähdään, että tossa ei oo vielä semmosta lastensuojelullista huolta tossa perheessä. (Soh3)*

Vastaanottotiimin yhteistyön muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa ajateltiin toimivan pääsääntöisesti hyvin, kun lastensuojelusta ollaan yhteydessä asiakkaan asioissa. Kuitenkin etenkin koulujen ja psykiatrisen hoidon kanssa yhteistyössä on koettu olevan haastetta. Kouluista ja psykiatrisesta hoidosta esitetään vaatimuksia vastaanottotiimin toiminnalle ja halutaan tehdä lastensuojeluilmoitus, vaikka tilanne ei lastensuojelun näkökulmasta edellyttäisi lastensuojeluilmoituksen tekemistä. Psykiatrisen hoidon kanssa koettiin olleen hankaluuksia, koska sieltä "tilataan" lastensuojeluasiakkuuksia eikä ymmärretä sitä, että vastaanottotiimissä arvioidaan tapauskohtaisesti, onko asiakkuuteen tarvetta.

*Mä oon kokenut sillee just niinkun sanotaanko ton psyk. esimerkiks jalkautuvan tiimin kanssa, et niil on, itselläni on tullut niinkun eri työparien kanssa niinku hankauksia tässä tämän muutaman kuukauden aikana, kun olemme toimineet niin siinä. et he mielellään tilais meitä jollekin kotikäynnille oletuksena, et siitä käynnistyy asiakkuus. Heillä on ollut hyvin suuria vaikeuksia tajuta se, että me ensin arvioimme, onko siihen asiakkuuteen mitään tarvetta. (Soh3)*

Asiakasprosesseissa sosiaaliohjaaja tekee yhteistyötä muun muassa kotipalvelun kanssa.

*Ja sitten niissä suhteissa on myös käynyt niin, että niissä itse asiassa niissä kahdessa, mitä tässä äkisti tuli mieleen, on ollut mulla työparina, että se sosiaalityöntekijän osuus on ollut ääreisminimi, että se on lähinnä ollut mulla ja sitten on ollut kotipalvelun perhetyöntekijöitä siinä ikään kuin yhdessä suunnittelemassa sitä tukea ja apua mitä tämä perhe tarvitsee tai sit jotain muita yhteistyökumppaneita. (Soh2)*

Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajat kokivat, ettei heillä ole juurikaan yhteistyötä muiden tiimien sosiaaliohjaajien kanssa ja heidän työnsä on eriytynyt toimipisteen muiden sosiaaliohjaajien työstä.

*Et ehkä aikasemmin oli jo vähän enemmän ohjaajien kanssa yhteistyötä, kun oli jotain ryhmää tai leiriä, tai muuta tai niitä retkiä, niin sillo niinku alko olla semmosta yhtenäisempää, mutta nythän se sitten taas ei oikeestaan oo. (Soh1)*

*Kun puhutaan sosiaaliohjaajana olemisesta tässä toimistossa tai missä tahansa. Niin mehän eriydytään, koska meidän työtehtävät eriytyy ihan erillisiksi muista, vaikka siinä saattaa olla samoja elementtejä ikään kuin noissa sosiaaliohjausprosesseissa. Mut siltikin se ikään kuin eristyy sinne omaan puljuunsa. (Soh2)*

#### 10.1.6 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien käsitykset työn säännöistä

Sosiaaliohjaajien haastatteluvastausten perusteella sosiaaliohjaajien työtä määrittelevistä säännöistä muodostettiin yläluokka *organisaation sisäiset sopimukset ja ohjeet*. Aineistosta muodostui lisäksi kaksi alaluokkaa: *lakiin perustuvat periaatteet ja ohjeet* sekä *eettiset ohjeet*. Yläluokka organisaation sisäiset sopimukset ja ohjeet jakautui kolmeen alaluokkaan: *organisaation linjaukset, tiimin yhteiset sopimukset* sekä *asiakastietojärjestelmä työn määrittelijänä*.

Haastatteluaineiston perusteella sosiaaliviraston sisäiset ohjeet ja linjaukset määrittelevät sosiaaliohjaajien työtä vastaanottotiimissä. Koettiin kuitenkin, ettei viraston päätöksillä ollut suoraa yhteyttä sosiaaliohjaajien arkityöhön, vaan lähinnä esimiehen työtehtäviin.

*Meille ei ehkä varsinkaan sosiaaliohjaajille ei sitä senkaltasta, ei se tänne saakka meille laskeudu, koska meillä ei kuitenkaan oo niitä vastuukysymyksiä (Virastokohtaiset säädökset). (Soh2)*

*No johtavan esimerkiksi pitää kattoo ne kaikki...(Virastokohtaiset säädökset) (Soh1)*

Tiimin yhteisesti sopivien toimintakäytäntöjen nähtiin myös määrittelevän sosiaaliohjaajan työtä. Tiimin yhteiseksi sopimuksiksi mainittiin muun muassa tiimikokoukset. Tiimikokouksiin osallistumisessa nähtiin lipsumista.

*Sellasia (tiimin sisäisiä) sopimuksia on ehkä kokouskäytännöt, mitä me emme noudata (naurua) sillä lailla kun...(Soh2)*

*Et nyt ehkä tosiaan huomannut, et joistain käytännöistä lipsutaan. Et siihen ehkä pitäs taas jotenkin kurinpalatus meille kaikille, et jotenkin pyrittäs, et pidettäs niistä tiimeistä ainakin osasta kiinni enemmän. (Soh1)*

Myös joitakin tiimin yhteisesti sovittuja toimintalinjauksia tunnistettiin. Tiimin yhteisestä linjauksesta on esimerkkinä se, että on sovittu, että lastensuojelutarpeen selvitys tehdään aina eikä asiakkuuksien "tilauksia" oteta vastaan.

*Et semmosia periaatteita niinku se, et jos tulee niitä tilauksia, sieltä nimenomaan sieltä sairaalamaailmasta, että tästä niinku asiakkuuteen ja näin, niin se on niinku yhteisesti sovittu, et kaikilla on sitten se sama linja, että vastaan että tehdään se selvitys ensin. Et se on ehkä semmonen niinku tiimin sisäinen... Niin. Että ei luvata mitään. (Soh2)*

Sosiaaliohjaajat kokivat, että asiakastietojärjestelmä Effica määrittelee ja säätelee heidän työtään. Sosiaaliohjaajille on määritelty tietyt tehtävämukaiset Effica-käyttäjäoikeudet, jotka työntekijät kokivat liian suppeiksi. Sosiaaliohjaajilla ei ole oikeuksia tehdä sellaisia toimenpiteitä asiakastietojärjestelmässä, jotka kuuluvat sosiaalityöntekijän toimivaltaan. Tämän koettiin hankaloittavan työtä ja sosiaaliohjaajista tuntui, että he joutuivat "vaivaamaan" sosiaalityöntekijää saadakseen työt etenemään. Toivottiinkin, että sosiaaliohjaajien Effica-oikeuksia voitaisiin laajentaa.

*Niin niin se tekee sen työn monimutkaiseks, (että ei ole oikeuksia tietojärjestelmässä) koska me joudumme sit, emme me avaa selvityskansioita, koska meillä ei ole siihen oikeutta. (Soh2)*

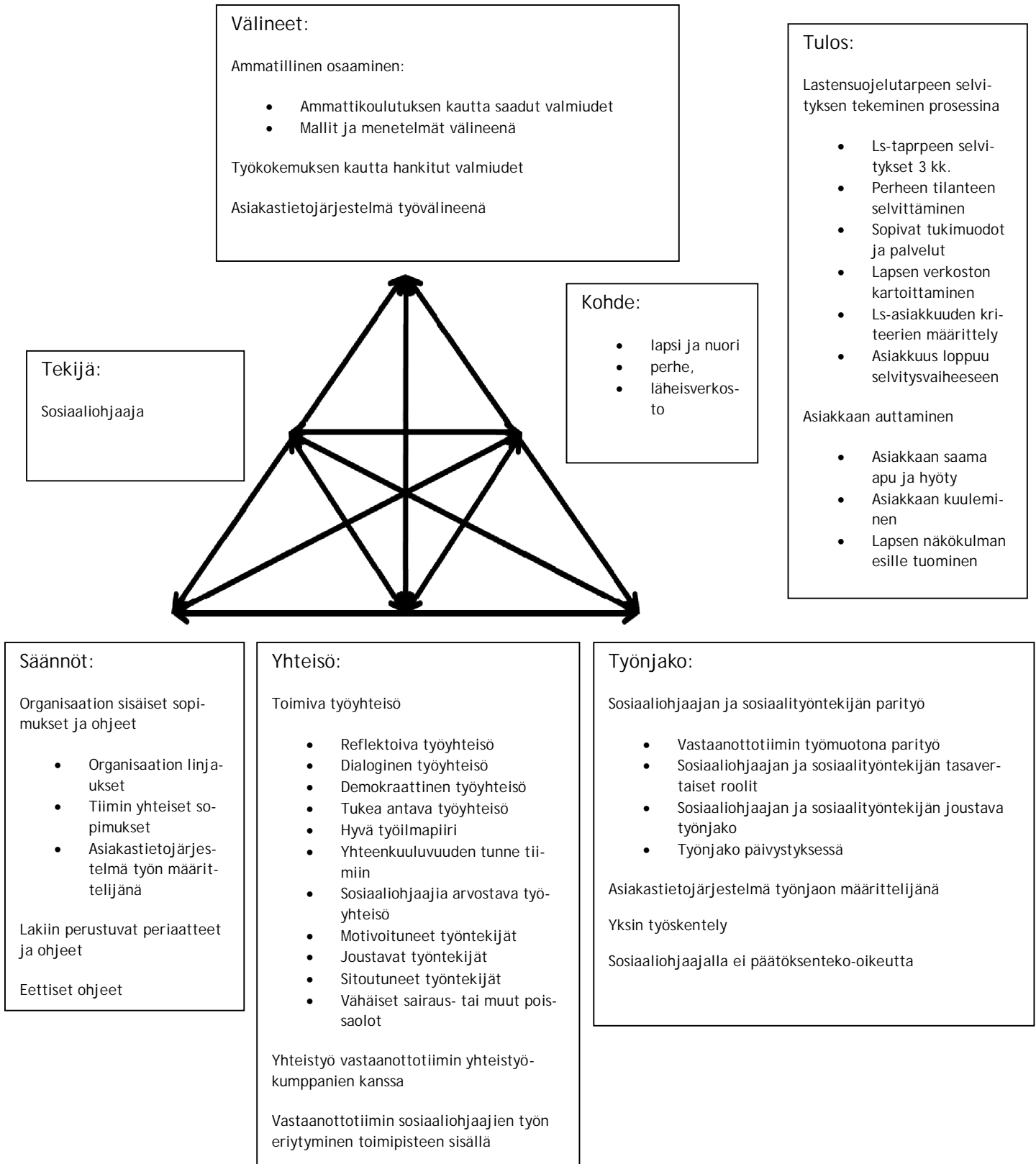
*Toiveissa ois tietysti et sinne Effikaan saatais niitä oikeuksia, et me voitais tehdä joitain niitä nippelihommia siellä, ettei tartte aina vaivata sitten niinku sosiaalityöntekijää. (Soh3)*

Sosiaaliohjaajat näkivät keskeisenä työtään määrittelevänä tekijänä lastensuojelulain. Myös eettisten ohjeiden nähtiin ohjaavan sosiaaliohjaajien työtä.

*No laki määrittelee meidän työtä. Se on varmaan se suurin määrittäjä. (Soh1)*

*Eettiset ohjeistukset määrittelee meidän työtä. (Soh3)*

Seuraavalla sivulla kuviossa 5. on kuvattu vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaaliohjaajan näkökulmasta.



Kuvio 5. Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaaliohjaajan näkökulmasta



## 10.2 Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta

Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä on esitetty osatekijöidensä mukaan jaoteltuna seuraavasti: välineet, kohde, tulos, työnjako, yhteisö sekä säännöt, tekijän ollessa sosiaalityöntekijä.

### 10.2.1 Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työn välineistä

Sosiaalityöntekijöiden mielestä heidän työssään käyttämänsä tietoperusta muodostui koulutuksen, erilaisten menetelmäopintojen, työkokemuksen sekä elämäkokemuksen kautta. Haastatteluaineiston perusteella sosiaalityöntekijöiden työn tekemistä ohjaaviksi välineiksi hahmottui kaksi yläluokkaa: *ammattillinen osaaminen ja hiljainen tieto*. Konkreettiseksi työvälineeksi muodostui alaluokka *asiakastietojärjestelmä työn välineenä*. Yläluokka *ammattillinen osaaminen* jakautui kahdeksi alaluokaksi: *ammattikoulutuksen kautta saadut valmiudet* sekä *mallit ja menetelmät välineinä*.

Ammattikoulutuksen kautta saatuja valmiuksia sosiaalityöntekijät eivät eritelleet tarkemmin.

*Että kyl niinku jotenkin että kun aattelee, että täs työtehtävässä kuitenkin niinku edellytetään tiettyä koulutusta, niin kyllähän niinku jotkut tietyt semmoset perusvalmiudet on kaikilla. (Stt1)*

Haastatteluvastausten perusteella sosiaalityöntekijöiden työssään käyttämiä malleja ja menetelmiä olivat muun muassa dialogisuus, ratkaisukeskeisyys, voimavarakeskeisyys, narratiivisuus, paradoksit sekä sovittelumenetelmät. Yksi sosiaalityöntekijöistä pohti käyttämiään menetelmiä seuraavasti:

*No mulla on, siis mä ajattelen, että mä oon paljon opiskellut menetelmiä, mulla on pitkiä menetelmäkoulutuksia, ainakin kahta tai kolmea sorttia, niin mä kyllä tietenkkin huomaamattani käytän niitä. Ja mä käytän kyllä välillä aika villedäkin työvälineitä mun mielestä, että mä uskallan... Ja mulla on joitakin knoppeja, joita mä käytän toistuvasti. Mutta mä en osaa olla tekemättä ihan niin, ja mä olen niin paljon tehnyt sellasta ja opiskellut niitä. Sit mä ajattelen, et sen on...Joku dialogisuus se on mulle hirveen tärkeä asia, mä oon siinä ihan älyttömän tarkka. Mä aika usein arvioin niinku ihmisiä, et käyttäytyyks ne dialogisesti, niiden periaatteiden mukaan. Niinku voimavarakeskeisyys, narratiivisuus, tämmöset on mulle hirveen niinku tärkeitä asioita. Ja ne niinku mun mielestä istuu tähän arvioon menetelmällisesti sekä yhteistyötahojen kanssa että sitten ihan asiakkaitten ja vanhempien ja lasten kanssa. Et sillee täs on myös ollut must näitä sisältöjä mahdollisuus kokeilla aika hyvin ja kokeilla paradokseja ja semmosia ihan niinku... Kyllä mä käytän, koska ne on tätä, mitä mulla on koko ajan tässä. (Stt3)*

Yläluokka hiljainen tieto jakautui kahdeksi alaluokaksi: *työkokemuksen kautta hankitut valmiudet sekä elämäkokemuksen kautta hankitut valmiudet.*

Haastatteluun osallistuneilla sosiaalityöntekijöillä oli kaikilla kokemusta lastensuojelutyöstä sekä pitkä työkokemus lasten ja nuorten kanssa tehtävästä työstä. Lisäksi sosiaalityöntekijöillä oli monipuolista kokemusta erilaisista sosiaalialan tehtävistä kuten päihdetyöstä, maahanmuuttajatyöstä, kriminaalihuollon sosiaalityöntekijän tehtävistä ja kehittämistehtävistä. Haastateltavat toivat esiin myös elämäkokemuksen olevan osa työssä käytettävää tietoperustaa.

*Mutta sit varmaan se oma elämäkokemus tuo siihen oman. Et ei me kaikki, et se on niinku, tää on ehkä vähän vaikee niinku selittää, että toki meillä on varmaan kaikilla jonkinlaisia niinku, me miellytään johonkin malliin niinku tiettyinä hetkenä, ja sitten on varmaan semmosta tiedostamatonta paljon. Mitä ei ehkä tiietä, ne vaan on mukana että...(Stt1)*

Sosiaalityöntekijöiden konkreettisenä työvälineenä on Effica-tietojärjestelmä. Kuten eräs haastateltava asian ilmaisi:

*Tietojärjestelmä ohjaa meidän työtä, se miten se on rakennettu, vaikuttaa siihen, et miten lastensuojelun työskentely etenee. Ikävä kyllä. Et ihan tämmösiä rakenteellisia, byrokraattisia ohjeistuksia tulee niinku. (Stt2)*

#### 10.2.2 Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työn kohteesta

Haastatteluaineiston pohjalta sosiaalityöntekijöiden työn kohteeksi nousivat alaluokat lapsi, perhe, vanhemmat, läheisverkosto, asiakas ja ihminen.

Sosiaalityöntekijät mielsivät työnsä kohteeksi ensisijaisesti lapsen. Myös vanhempien kanssa työskentely nähtiin keskeisenä osana arviointityötä.

*Et jos pitää tehdä arvio siitä lapsesta, niin se lapsen tapaaminen on aika tärkeä osa sitä arviointia. (Stt2)*

*Et toki niinku vanhempien kanssa työskennellään yhä paljon ja vanhempien arvio ja yhteistyökumppanien arvio niinku lapsen tilanteesta on tosi tärkeä. (Stt2)*

Myös läheisverkoston kanssa tehtävää työtä painotettiin.

*Ja sit siihen liittyy myös se, et kylhän niinku näit läheisverkostojen mukaan ottaminen täs alkuvaiheessa on se, mitä me nyt on ehkä alettu enemmän vielä tarkastelee, että löytyis sieltä läheisistä ne voimavarat tukea sitä lasta, ettei viranomaisia tarvittais niin kauheen paljon. (Stt2)*

Alaluokilla ihminen ja asiakas työntekijät tarkoittivat tilanteesta riippuen sekä asiakkaina olevia lapsia että heidän vanhempiaan.

*Ja sitten mul on ollut Kettutiellä päihdearvioissa ihmisiä, jossa on sitä arvioita tehty. (Stt3)*

*Et sit vaan niinku yritetään ajatella sitä asiakasta, et miten me hoidetaan tää asia asiakkaan kannalta sillee mahdollisimman jotenkin mukavasti et. Että tota. Et niit venymisiä täs siirtovaihees tapahtuu. (Stt2)*

### 10.2.3 Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työn tuloksesta

Sosiaalityöntekijöiden käsitykset työnsä tuloksista muodostivat yläluokan *lastensuojelutarpeen selvittäminen prosessina* sekä kaksi alaluokkaa: *lapsen osallisuuden toteutuminen ja lapsen näkökulman esille tuominen* sekä *läheisverkoston aktivoiminen*. Lastensuojelutarpeen selvittäminen prosessina -yläluokka jakautui viiteen alaluokkaan: *lastensuojelutarpeen selvitykset kolmen kuukauden aikana, arviointi käynnistetäänkö selvitys seitsemän vuorokauden sisällä, lastensuojeluasiakkuuden kriteerien määrittely, sopivat tukimuodot ja palvelut, sekä asiakkuuden loppuminen selvitysvaiheeseen*.

Vastaanottotiimin työtä ja lastensuojelutarpeen selvityksen ja päivystyksen lakiin perustuvien aikarajojen toteutumista seurataan organisaation johdon tasolla, joten aikarajojen saavuttaminen oli tavoitteena.

*Ja samaan aikaanhan tietysti niinku meitä niinku tavallaan arvioidaan ja kytätään tätä mejän työtä ja miten me tehdään ja ennen kaikkea vaan aikarajoja, lain aikarajoja kytätään. Ja sehän tuo semmosta painetta, et pysytäänks me aikarajoissa. ...Mut et silloin mejän prosetteja kytätään ja mejän esimies joutuu raportoimaan ylemmälle taholle, et kuinka monta prosenttia selvityksistä on tehty määräajassa. (Stt2)*

Sosiaalityöntekijän työn tuloksena näyttäytyi sosiaaliohjaajien tapaan sopivien tukimuotojen ja palvelujen löytäminen perheille. Sosiaalityöntekijä tekee lopullisen päätöksen siitä, mitä palveluja lapselle haetaan, esimerkiksi tehdäänkö paikkavaraus laitokseen. Joskus lastensuojelua tarvitaan takaamaan se, että lapsi saa tarvitsemansa palvelun ja sitoutuu siihen.

*Jos lapsi voi huonosti, mutta että he ei käytä sitä palvelua, mihin se lapsi on ohjattu, niin sitä arviota, et pitääks tähän tulla lastensuojelu, että tämä lapsi saa tämän tarvitsemansa palvelun, jos vanhemmat ei pysty sitä muulla tavalla hoitamaan. (Stt3)*

Asiakkuuden loppuminen selvitysvaiheeseen näyttäytyi tavoitteena tiimin työssä. Työskentelyä pyritään kehittämään siihen suuntaan, että lastensuojelutarpeen selvitys olisi perheelle riittävä interventio ja perhe voisi tulla toimeen omin voimin, lähiverkoston ja peruspalvelujen tuella eikä lastensuojeluasiakkuutta tarvittaisi.

*Elikä niinku jus tää ajattelu, että me ei niinku tietten tahtoen haluttas niinku myöskään että ne lapsi ja perhe olis jotenkin riippuvaisia viranomaisista. Vaan lähtee miettiin niit ratkasuja, et mitä ne olis, et peruspalveluilla tai omilla*

*voimavaroilla tai läheisten tuella se lapsi sais semmoista riittävää tukea tai apua, ettei lastensuojelua tarvittas. (Stt2)*

Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa näyttäytyi vastaanottotiimin työn tavoitteena myös lastensuojeluasiakkuuden kriteerien määrittely, jonka perusteella päätetään, tarvitseeko lapsi lastensuojelun asiakkuutta. Usein lastensuojeluasiakkuuden kriteereistä on haasteellista löytää yhteistä näkemystä yhteistyökumppanien kanssa. Työntekijät pohtivat, ovatko esimerkiksi vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmat itsessään riittävä peruste lastensuojeluasiakkuudelle.

*Se rajaaminen varmaan on semmonen sana mikä täs niinku kalskahtaa negatiivisessa sävyssä. Mut rajaamisella me tarkotetaan sitä, et meidän mieltä lapsen oikeuksia, perheen oikeuksia, et onks oikeesti lapsella tarvetta lastensuojelun asiakkuuteen. Ja ulkopuolisilta se voi näyttää rajaamiselta, ja sitähan se onkin. Mehän ollaan portin vartijoita, me tehdään arvio, tarvitseeks lapsi lastensuojelun asiakkuutta. Ja kukaan muu sitä ei voi tehdä kuin me. Ja yhteistyökumppanit haluais sitä kauheesti tehdä, mut heillä ei oo siihen minkäänlaista valtaa tai oikeutta tai osaamista. Et me ainoastaan voidaan se tääl meidän tiimis tehdä. Se on meille asetettu työtehtävä, ja se asettaa ehkä semmosen tilanteen, et monesti yhteistyökumppaneilta tulee sitte se palaute, jos me ei oteta asiakkuuteen. Et et mikä teille riittää sitten huoleksi? tai Mitkä teidän kriteerit on? (Stt2)*

Lapsen osallisuuden toteutuminen ja lapsen näkökulman esille tuominen selvitysprosessissa nähtiin keskeisenä tavoitteena työskentelylle.

*Lastensuojelutarpeen selvitykseen on olemassa aika selkeä laki ja siit on olemassa semmosia työkäytäntöjä, joita on ehkä kehitetty 2000-luvun alusta asti, jotka niinku tarkoituksellisesti korostaa sitä lapsen osallisuutta ja lapsen asemaa siinä selvitysvaiheessa. Niin sen mä ajattelin, et se on se lapsinäkökulma, elikä se, mikä tulis olla keskiössä tässä niinku arvioitaessa. Et toki niinku vanhempien kanssa työskennellään yhä paljon ja vanhempien arvio ja yhteistyökumppanien arvio niinku lapsen tilanteesta on tosi tärkeä. Mut että tässä alkuvaiheessa otettas jo lapsi työskentelyyn, niin mä aattelin että se on edelleen semmonen mikä saattaa ihmetyttää vanhempia itseäänkin: Miksi te tapaatte jonkun 4-vuotiaan lapsen? Mut että sen mä aattelin että, se on niinku semmonen työtä ohjaava periaate että. (Stt2)*

Sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että lapsen läheisverkoston aktivoiminen on tärkeää ja lapsella on oikeus saada tukea läheisiltään. Toivottiin, että läheisten avulla perhe voisi saada tukea, ettei viranomaisia tarvittaisi.

*Ja sit siihen liittyy myös se, et kylhän niinku näit läheisverkostojen mukaan ottaminen täs alkuvaiheessa on se, mitä me nyt on ehkä alettu enemmän vielä tarkastelee, että löytyis sieltä läheisistä ne voimavarat tukea sitä lasta, ettei viranomaisia tarvittais niin kauheen paljon. (Stt2)*

#### 10.2.4 Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työnjaosta

Pääloukkaan työnjako liittyvistä sosiaalityöntekijöiden kuvauksista hahmottui *yläluokka sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan parityö* sekä viisi alaluokkaa: *yksin työskentely, tietojärjestelmä työnjaon määrittelijänä, sosiaalityöntekijä vastuutyöntekijänä ja päätöksentekijänä*

sosiaaliohjaajan erityisosaaminen sekä parityö aluetiimien ja varhaisen tuen työntekijöiden kanssa. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan parityö -yläluokka jakautui kuuteen alaluokkaan: työparityön käytäntöjä, työpari reflektiokumppanina, työparin yhteinen suunnittelu, joustava työnjako, työparityön kehittäminen sekä kirjaaminen.

Työparityö lastensuojelutarpeen selvityksessä koettiin välttämättömäksi lapsen ja perheen oikeusturvan kannalta, mikä seikka on määritelty myös lastensuojelulaissa.

*Kyl se vaan niin on, et selvitysvaihe pitää tehdä parityönä, ei se turhaan oo sinne lakiin kirjoitettu. Et kyl se on niinku lapsen ja perheen oikeusturvan kannalta, et mä oon monesti tehnyt opiskelijan kans työparina, tai just esimerkiks varhaisen tuen kanssa, niin kyl mä monesti mietin siin kohtaa, et tää ei oo ihan hyvä. Et mull on niinkun yksin kokonaan vastuu. Erityisesti sil on tosi iso merkitys, et työparina on ohjaaja tai toinen sosiaalityöntekijä. Et sehän arvio tulee niinku sit tehtyä jotenkin. (Stt2)*

Vastaanottotiimissä tehdään työparityötä eri yhdistelmillä, mutta sosiaalityöntekijä-sosiaaliohjaaja -työpari on yleisin.

*Mut että tässä niinku vastaanottotiimin työssä niin työparina toki, että aika usein, joskus on niin, et ollaan sosiaalityöntekijä-sosiaalityöntekijä -työparina, mut aika usein taitaa olla ohjaajat työparina. Vähän sekä että. (Stt2)*

Työparityössä sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja arvioivat ja refleктоivat yhdessä asiakasprosessia sekä käyvät keskinäistä dialogia. Koettiin, että yhteinen reflektio antaa tukea omaan työhön.

*Ja kyllä mä käyn myös sosiaaliohjaajan kans ihan asiakastapauksissa saatan käydä semmmosta keskinäistä dialogia, et mitä tässä ajattelet tästä ja mitä me ajatellaan, et mikä sun näkökulmasta on, ja aika niinku... et miten mejän kannattas edetä? Niin että se tulee myös asiakkaalle selväksi, se mejän yhteistyö ja mejän ajatukset siitä tilanteesta. (Stt3)*

*Mutta että mun mielestä se sillon tuo myös sitä tukea toinen toisilleen ja on niinku useampi silmä ikään kun niinku sen asian kanssa. Just se, et pystyy peilaan tai refleктоimaan toisen kanssa. (Stt1)*

Koettiin helpottavana, että joskus hyvinkin absurdeja tilanteita on mahdollista jakaa työparin kanssa.

*Ja kyllä mä aattelen, siis täähän on ihan eri asia, mut mä aattelen, et se on paljon haus Kempaa. Siis oikeasti se työnteko on paljon haus Kempaa. Niin sielt tulee semmonen ilma, ja semmonen, niin kun ne tilanteet on niin käsittämättömiä. Ja sä pystyt sitä käymään ihan eri tavalla läpi kun se, että mä ajattelen, et täst tulis kauheen vakavaa. (Stt3)*

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien nähtiin rakentavan asiakasprosesseja yhteisen suunnittelun pohjalta.

*Tää työnjako mikä on. Mulla kun tulee uus juttu, ja siin on sosiaaliohjaaja, niin kyl me käyään jo vähän semmmosta strategiakeskustelua, et kuka tässä tekee mitä ja mikä täs ois viisasta nyt tehdä. Ja niinkun semmmosta. Ja minkälaisia tapaamisia järjestetään ja kuka ottaa ensimmäisen yhteydenoton ja miten otetaan. Ja että tavataanks yhdessä vai erikseen ja miten tavataan, vai lähe-*

*tääkö suoraan kotiin ja jos mennään, siis tää. Et kylhän se tulee siinä, kun alkaa sitä prosessia rakentaa. (Stt3)*

Vastaanottotiimin työntekijöiden keskinäinen työnjako nähtiin joustavana eikä työnjaollisista asioista koettu olevan pulmaa. Työnjaosta voidaan sopia myös sillä perusteella, että kukin voi voi hyödyntää omaa erityisosaamistaan.

*Et jos mieltii ihan niitä konkreettisia työtehtäviä, et monestihan se on sillee niinku joustavasti myös sovittavissa, et miten me sitä työnjakoa tehdään yhen selvitysprosessin sisällä. Mut ite jotenkin nään, että se on vähän semmonen niinku keskustelun paikka et. (Stt2)*

*Mä aattelin, että niinku noin, että toi työnjako niin kuin näin jos mä mietin, että kuka mul on työpari ja näin ja rupee pikkuhiljaa tietää, et mikä on kenenkään osaamisaluetta, niin varmaan niinkun vähän tota riippuu myös siitä, et kuinka paljon sitten niinku ohjaaja itessään niinku halua tehdä, et kuinka niitä jaetaan sitte keskenään että tota. Ja siihen niinku tavallaan kuinka paljon kokemusta ja osaamista on ja että. (Stt1)*

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnkuvat sekoittuvat osittain, myös sosiaalityöntekijät voivat tehdä ohjauksellista työtä.

*Ja kylhän sitä varmaan itekin tekee, jos aattelee että ilman, et ne on niinku saman sen asian, sen työn kaks elementtiä, niin kyllä mä... Et kun tehdään samankaltaista työtä, niin kylhän mäkin varmaan teen välillä paljon sellasta sosiaaliohjaajan kaltaista työtä. Ohjausta, neuvontaa ja niin. Mut sillon mulla kuitenkin on ehkä sitte niinku vähän erilainen ajatus takana ja se kumpuaa jollakin tavalla ja musta se on rikkautta. (Stt3)*

Sosiaalityöntekijöiden mukaan vastaanottotiimin työnjaollisia kysymyksiä pohditaan jatkuvasti ja erilaisia työkäytäntöjä kokeillaan ja kehitellään. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välinen työnjako on vielä rakenteilla ja prosessi on kesken.

*Semmosia työnjaollisia kysymyksiä, mitä me ollaan niinku yhdessä mietitty ja sovittu, tavallaan työstetty täs noin puolen vuoden aikana. Mut et aika semmoses niinku yhteisessä hengessä, et mietitään, et mikä meille toimii ja aika joustavasti myös muutettu käytäntöjä. Jos on ajateltu, et tää ei oo nyt näin ihan hyvä. (Stt2)*

*Et se on mun mielestä ollut tosi hyvä. Että nää on just niitä mitä xxxxx sano just näitä villejä työkäytäntöjä. Mitä niinku kokeillaan ja varmaan kehitellään tässä. (Stt1)*

Työparityö nähtiin toimivana, mutta saattaisi olla hyvä käydä useammin keskustelua ihmisten toiveista työparityöhön liittyen.

*Mä oon ainakin ite kokenut jotenkin, että toi (työparityöskentely)nyt on ollut toimiva, että tietysti niinku aina pitäis varmaan useammin puhua siitä, että mitä toiveita...(Stt1)*

Asiakastyön dokumentoinnista eli kirjaamisesta vastaanottotiimissä näytti olevan erilaisia painotuksia, kirjaamiseen liittyvä työnjako vaikuttikin olevan pitkälti työntekijäkohtaista ja usein myös joustavasti työparin kesken sovittavissa.

*Ja tota mä en tiedä, mä oon ainakin pystynyt hyödyntää tosi paljon sosiaaliohjaajaa niin tota tässä, et mä oon kyllä antanut sitä niinku, jos on halunnut kirjottaa, niin on saanut kirjottaa. Et me ollaan sitte yhdessä katottu ne vielä läpi ja välillä niin kun tosiaan miten xxxx sano et osa kirjottaa niinku toinen ja näin. (Stt1)*

*Ja myös kun meillä sosiaaliohjaajat myös sanoo, et eri sossujen kans on erilaisia käytäntöjä, että mä esimerkiks tää kirjaamisasia, et mulla on monta kertaa, et kirjataan yhdessä ja tehdään se kirjaus valmiiksi ja riippuen siitä tapauksesta, että nehän ei varmaan mee ihan aina...(Stt3)*

Lastensuojelun asiakastietojärjestelmän Effican käyttöoikeudet ovat tehtävän mukaiset ja perustuvat sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan käyttäjärooleihin, joille on määritelty oikeudet tehtävänmukaisiin näyttöihin ja toimintoihin. Tietojärjestelmä määrittää siten sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjakoa. Vaikka todettiin, että monet tietojärjestelmän vaatimat toimenpiteet ovat tekninen suoritus, jonka voisi periaatteessa tehdä sosiaaliohjaajakin, nähtiin kuitenkin vastuukysymyksen vuoksi tärkeänä, ettei sosiaaliohjaajien Effica-oikeuksia tulisi laajentaa nykyisestää.

*Jotenkin mä aattelin kans, et päätöksenteko-oikeuteen, että tota, että vaikka se kuulostaakin niinku semmoselta asialta, minkä vois niinku ihan tehdä, et se on niinku tekninen suoritus. Yhessä ne on varmaan kuitenkin sitte sovittu, mut kai se on, jos siinä sitte tulee jotain, niin se on se sosiaalityöntekijä, jonka pää on pölkylä että tota. Että se on taas tämä eettinen oikeusturvakysymys sitte. (Stt1)*

*Et semmosia joitakin ihan teknisiä yksinkertasia asioita, et miksei niitä vois tehdä kuka tahansa, mut et se on varmaan ajateltu niin että sen vastuukysymyksen kautta. Mut et sitte tavallaan se tulee ehkä ongelmaks silloin, jos ei ole sosiaalityöntekijöitä. Nyhän meillä on ollut ihan sillee hyvä tilanne et meil on niinku...(Stt2)*

Kaikissa vastaanottotiimin asiakasprosesseissa ei ole mahdollisuutta saada työparia, joskus työskennellään myös yksin.

*Mut aina ei oo mahdollisuutta. Et meilläkin menee kyllä semmosiakin juttuja, missä vaan hoitaa ne ite. Kaikissa ei oo sitä työparia. Että tota. Et ei meillä oo kuitenkaan niin paljon täällä henkilökuntaa, et ei pysty. Mut kai me siinäkin jo vähän etukäteen mietitään ja yritetään ennakoida sitte, et missä tarvitaan sit ja missä ei. (Stt1)*

Sosiaalityöntekijän rooli asiakasprosessin vastuutyöntekijänä ja päätöksentekijänä korostui vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden haastatteluvastauksissa ja sen nähtiin olevan merkittävin ero sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan ammattien välillä.

*...jos selvitystä lähdetään tekemään, niin (sosiaalityöntekijän perustehtävänä on) vastuusosiaalityöntekijänä toimiminen. Elikä siihen se prosessin johtaminen ja ihan se asiakastyö työparin kanssa ja vastuu siitä arviosta, että otaanko lapsi asiakkuuteen tai ei. Eli sen selvitysprosessin hoitaminen kokonaisuudessaan (Stt2)*

*Niin kyl mä niinku kuitenkin aattelen, et lain mukaan niin edellytetään sosi-  
aali... pätevää sosiaalityöntekijää. Sit on erikseen sosiaalihoajaat, mutta että  
kyl mä jotenkin niinku nään, et se ei oo, siin on niinku ne vastuukysymykset  
on niinku eri kuitekin. Et sillee semmosta käytännön, niit ei voi niinku aatella,  
et no kaks samaa ammattia kuitenkaan. (Stt1)*

Sosiaalihoajaan kanssa reflektoidaan, mutta lopulliset päätökset tekee sosiaalityöntekijä.

*Mut kylhän siin on, et monesti on niit semmosia harmaita alueita tai sitä mie-  
titään, että mitäs täs nyt tehtäis, niin kylhän sosiaalihoajaat sit monesti to-  
tee että no päättä sinä, sinähän se sosiaalityöntekijä olet. Näin on. Sosiaali-  
työntekijä päättää ja ottaa sen vastuun sitte siitä. Mut kylhän sitä pohdintaa  
käydään tosi paljon. (Stt2)*

Vastuusosiaalityöntekijän roolin nähtiin määrittelevän työtehtävien jakoa sosiaalityöntekijöi-  
den ja ohjaajien kesken.

*Joo yleensä ne asiakkuuden siirtymätilanteet tai ne konsultaatiot, niin var-  
maan sosiaalityöntekijät käy ne keskustelut. Mä en tiedä, onks sitä erikseen  
mitenkään sovittu, mut ehkä siinä mä ajattelisin, että siihen liittyy se, että  
kun sosiaalityöntekijä on päätöksentekovastuussa, niin sosiaalityöntekijä on  
vastuussa siitä arvioinnista kokonaisuudessaan. Sillon sosiaalityöntekijä käy ne  
neuvottelut johtavien kanssa ja aluetiimien sosiaalityöntekijöiden kanssa.  
Usein se tarkoittaa konsultaatiota aluetiimien johtavien kanssa ensisijaisesti.  
(Stt2)*

Sosiaalityöntekijän roolin päätöksentekijänä nähtiin korostuvan myös yhteistyössä muiden  
sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa ja toisinaan sosiaalityöntekijä saattaa joutua "tais-  
teluasetelmiin" yhteistyökumppaneita vastaan.

*Niin tai mikä se on sit se asetelma, mikä korostuu niinku yhteistyötahojen  
kanssa siin moniammatillisessa verkostotyössä. Et jos esimerkiksi sosiaalihojaa-  
jaa tapaamises vaikka sairaalaneuvotteluun, mikä on aika tyypillistä, niin myös  
sieltä niinku ladellaan aika yksoikosesti, että täällä pitää olla päätöksentekijä  
paikalla. Eli tavallaan niinku se sosiaalityöntekijän valta ja määrittelyvalta ja  
se päätöksenteko-oikeus ja velvollisuus. Niin kyl se on sillä tavalla aika vas-  
tuullinen tehtävä, ja myöskin se, et jos sit ollaan hallinto-oikeudessa tai missä  
tahansa muussa oikeudessa, niin kylhän se on se vastuusosiaalityöntekijä, joka  
siellä on. Eli siinä niinku on aika iso ero sillä niinku, et kuka lapsen asioista on  
vastuussa. Niin se näkyy ehkä just, se niinku näyttäytyy sen päätöksentekovas-  
tuun ja arviointivastuun kautta enemmän. Että päätöksistä, kuitenkin ne on  
valituskelpoisia. (Stt2)*

*Niin mä ajattelin, että keskeiset yhteistyökumppanit, että osittainhan ne on  
samat, mut et jotenkin niinku voi olla, et just sosiaalityöntekijöille jää se  
semmonen niinku taistelu yhteistyökumppanien kanssa myös ehkä vähän  
enemmän. (Stt2)*

Koettiin, että lähityö on siirtynyt sosiaalityöntekijän työstä kauemmaksi, mikä osittain myös  
helpottaa päätöksentekoa asiakkaan asioissa, koska sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus kat-  
soa asiakkaan tilannetta etäämmältä.

*Kun oon pitkään ollut sosiaalityöntekijä ja sitä ennen jo ollut varmaan vuodes-  
ta 87 sosiaalityöntekijän tehtävissä, niin tota sillä lailla mä aattelen, että kun  
siihen aikaan ei ollut sosiaalihoajausta, ei ollut sosiaalihoajia juurikaan, niin  
niinkun se lähityöhän on poistunut sosiaalityöntekijöiltä. Et tähän on tullut*



*niinkun tämmönen, että se lähellä olo on siirtynyt sosiaalityöntekijältä kauemmaksi...Ja mä ajattelen, että se voi olla hyvä, koska niitä päätöksiä voi olla helpompi tehdä, kun sä et oo siinä samassa suossa niin lähellä. Vaan sä oot niinku sen toisen ja mä aattelen tätä nyt tätä tunne maailmaa, ja tätä kaikkea. Mä en tarkoita, että päätöksiä tehdään tunteettomasti. Mutta että se, että mä voin olla pikkusen etäämmällä, voi olla päätöksentekijälle helpompi. (Stt3)*

Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijät näkivät sosiaaliohjaajien keskeisenä osaamisalueena lähityön lapsen ja perheen kanssa. Sosiaaliohjaajien vuorovaikutustaitoja lapsen ja perheen kanssa työskentelyssä pidettiin tärkeänä. Sosiaaliohjaajilla koettiin olevan myös toiminnallisia valmiuksia.

*Esimerkiksi jossain niinku kotikäyntityössä on varmasti perhetyön kokemuksesta hirveän hyvä näkökulma niinku sosiaaliohjaajalla, jotka on käyneet paljon perheissä, tehneet perheissä töitä. Ja siis mä uskon, et siin on semmonen ammatillinen hiljainen tieto, että kun he katsoo johonkin, he ymmärtää tai et siitä vuorovaikutuksesta jollakin tavalla, ja myös niistä puutteista ja mitä se voisi olla. Ja mihin voisi ohjata. (Stt3)*

*Niin et mä aattelin, et sosiaaliohjaajilla on enemmän toiminnallisia valmiuksia, joissain mielessä semmosia kohtaamisvalmiuksia, tai lähtee niinku aktiivisemmin tai ripeemmin niinku työstämään jotain asiaa. (Stt2)*

Sosiaalityöntekijöiden mielestä sosiaaliohjaajille saattaa olla sosiaalityöntekijää luontevampaa olla yhteydessä esimerkiksi kotipalvelun, varhaisen tuen, neuvolan tai päivähoidon kanssa, koska niiden toimintaympäristö voi olla tutumpi sosiaaliohjaajalle kuin sosiaalityöntekijälle.

*Sit mä ajattelen, et joittenkin yhteistyötahojen kanssa, mut mä ajattelen et kotipalvelua mutta mä oon kokenut että ehkä mejän sosiaaliohjaajat on ollut lähempänä myös sitä työ... yhteistyötahon pintaa ehkä riippuen omasta työkokemuksesta tai jostain muusta, tai joihinkin muihinkin mä oon ajatellut, et on ollut ehkä parempi että sosiaaliohjaaja on soittanut ja ollut yhteydessä. Et se maailma voi olla hänelle jotenkin tutumpi. Ja se kieli ja se niinku todellisuus siinä. Mut sehän ei oo kauheen tiedostettua, millä se menee, mut näin mä ajattelen, et se menee jotenkin. (Stt3)*

*Ja sit mä mietin, että just et, kun puhuttiin, et sosiaaliohjaaja ehkä helpommin on yhteydessä niinku varhaisen tuen tai päivähoidon tai neuvolan kanssa. (Stt2)*

Sosiaaliohjaajan rooli arviointitiedon tuottajana lastensuojelutarpeen selvityksessä nähtiin tärkeäksi. Sosiaaliohjaaja tapaa lasta lapsen omassa ympäristössä, minkä perusteella on mahdollista saada tarkempaa tietoa lapsen tilanteesta arvioinnin tueksi.

*Mun mielestä se on niinku tavallaan se arviointitiedon tuottaminen sen arvioinnin tueksi, niin se on erittäin tärkeätä. Ja tota heiltä (sosiaaliohjaajilta) löytyy sitä semmosta osaamista tähän, ja heillä on sit ne omat menetelmätkin siihen kohtaan. Et kun he on tavannut äitiä, niin on nää rooli- ja tämäntyyppiset mitä käy läpi ja sitte lapsen kanssa omat, omat. Mutta että se on niinku sen arvioinnin tueksi, ja sit sen että tota ja toisaalta se on sit semmonen riittävä interventio sit tässä selvityksen aikana. (Stt1)*

Joissakin tapauksissa lapsi on aluetiimin siirtämisen jälkeen jäänyt vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan asiakkaaksi, jos sosiaaliohjaajalla on ollut hyvä kontakti lapseen.

*Mut joitain on siis ollut tällasta, et vastaanottotiimin sosiaaliohjaaja on jäänyt vielä joksikin aikaa sosiaaliohjaajan työhön, vaikka lapsi on siirretty alueelle, kun on nähty, että se suhde on tärkein, ja että tätä kautta niinku se lapsi on tutustunut siihen alueen työntekijöihin. Mut silloin vastuu on ollut siellä alueen sosiaalityöntekijällä, mut se sosiaaliohjaus sen lapsen kans on vielä jonkin aikaa jatkettu. (Stt3)*

Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan kuuluu myös aluetiimien sosiaalityöntekijöiden perehdyttäminen lastensuojelutarpeen tekemiseen, jolloin vastaanottotiimin sosiaalityöntekijä tekee selvityksen työparina aluetiimin sosiaalityöntekijän kanssa. Myös varhaisen tuen sosiaaliohjaajat ovat olleet vastaanottotiimin sosiaalityöntekijän työparina selvityksissä. Aluetiimin sosiaalityöntekijöiden kanssa tehdään parityötä myös, jos asiakkaan huostaanottoa joudutaan valmistelemaan jo asiakkuuden alkuvaiheessa.

*Mut mä ajattelisin, että se johtuu myös ehkä siitä, et meillähän on tämmönen, niinku mikä ainakin mun työnkuva on sovittu alusta asti, ja myös sit muille vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöille, että kaikki uudet työntekijät ja myös niinku varhaisen tuen työntekijät, niin me otetaan heidät työpariks selvitysprosessiin. Ja se on heille perehdyttämistä siihen, et miten lastensuojelun asiakkuus käynnistyy. Eli sen takia se on myös, koska vastuusosiaalityöntekijän pitää olla vastuussa prosessista, niin sosiaaliohjaajat ei ota työpariks varhaisen tuen sosiaaliohjaajaa tai aluetiimin sosiaaliohjaajaa tai sosiaalityöntekijää eli mulla on näitä työpariuksia koko ajan siinä perehdyttämismielessä. (Stt2)*

#### 10.2.5 Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset yhteisöstä

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluvastausten perusteella pääluokasta yhteisö muodostettiin kaksi yläluokkaa: *toimiva työyhteisö* sekä *yhteistyö vastaanottotiimin yhteistyökumppanien kanssa*. Yläluokka *toimiva työyhteisö* jakautui kymmeneen alaluokkaan: *reflektioiva työyhteisö, dialoginen työyhteisö, demokraattinen työyhteisö, tukea antava työyhteisö, hyvä työilmapiiri, motivoituneet työntekijät, joustavat työntekijät, osaavat työntekijät, sitoutuneet työntekijät* sekä *vähäiset sairaus- tai muut poissalot*.

Sosiaalityöntekijöiden käsityksen mukaan reflektointi kuului työyhteisön työkäytäntöihin. Työparin keskinäinen reflektointi nähtiin tärkeänä arvioinnin kannalta. Myös vastaanottotiimi työyhteisönä koettiin reflektioivaksi.

*Mutta että mun mielestä se silloin tuo myös sitä tukea toinen toisilleen ja on niinku useampi silmä ikään kun niinku sen asian kanssa. Just se, et pystyy peilaan tai reflektioimaan toisen kanssa. (Stt1)*

*Mut kylhän sitä pohdintaa käydään tosi paljon. (Stt2)*

Työyhteisön dialogisuus näyttäytyi työntekijöiden asiakasprosessien ja työnjaon yhteisenä suunnitteluna.

*Tää työnjako mikä on. Mulla kun tulee uus juttu, ja siin on sosiaaliohjaaja, niin kyl me käyään jo vähän semmosta strategiakeskustelua, et kuka tässä tekee mitä ja mikä täs ois viisasta nyt tehdä. Ja niinkun semmosta, ja minkälaisia tapaamisia järjestetään ja kuka ottaa ensimmäisen yhteydenoton ja miten otetaan. Ja että tavataanks yhdessä vai erikseen ja miten tavataan, vai lähettäänkö suoraan kotiin ja jos mennään, siis tää. Et kylhän se tulee siinä, kun alkaa sitä prosessia rakentaa. (Stt3)*

Vastaanottotiimi koettiin demokraattisena työyhteisönä. Työntekijät kokivat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa tiimin toimintaan ja suunnitella ja rakentaa omaa työtään. Esimiehisyyttä nähtiin joustavana ja päätöksenteko tiimissä miellettiin kollektiiviseksi.

*Voidaan vaikuttaa tiimin toimintaan. Me koko ajan kyllä väkerretään tota juttua mun mielestä yhdessä. Ja jos aattelee vaikka esimiehisyyttä mejän tiimissä, niin kylhän se on hirveen niinku joustavaa. Että tota hirveen paljon saa vaikuttaa, ja paljon niitä keskusteluja käydään. Jotenkin aika yhteistuumin, sillee joustavasti lähetään, vaik et kokeillaan nyt tätä, tuntuu, et toi ei toimi. Tehääks tää jotenkin muulla tavalla? Et tuntuu, että ainakin tähän mennessä se on mennyt niin. (Stt2)*

Sosiaalityöntekijät mielsivät vastaanottotiimin tukea antavaksi työyhteisöksi, tukea sai sekä työkavereilta että esimieheltä. Vastaanottotiimin työilmapiiri koettiin hyväksi, minkä ajateltiin johtuvan työn sisällöstä ja siitä, että voi jakaa asioita työparin kanssa.

*No kyllä sitä on ihan hyvä, niinku tota monet asiat menee sillä lailla tietysti niinku... Mut sitte on niitä vaikeempia tilanteita, niin kyl me ollaan aina voitu mennä niinku johtavalta kysymään, saamaan sitä tukea niinku siihen, et ootko samaa mieltä, ja työkaverit tietysti että tota...(Stt1)*

*Et se on siitä työn sisällöstä mää koen, että lähtee tää työilmapiiri. (Stt1)*

Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden mielestä tiimin työntekijät olivat motivoituneita työhönsä. Tiimiin ovat valikoituneet ihmiset, jotka pitävät hektisestä lastensuojelutyöstä. Työntekijät motivoituvat työn haasteista ja ongelmista, missä voi käyttää omaa osaamistaan ja työ tuntuu mielenkiintoiselta. Myös työn suunnitelmallisuus nähtiin asiana, joka motivoi työntekijää.

*Tää on varmaan, me tykätään tästä työstä niin se tekee varmaan aika paljon. Tietysti tää on hektistä ja tämmöstä, et kaikki ei tykkää tämmöntyppisestä. Ehkä tähän on sit valikoitunut, ja ainakin sillä lailla, niin jokainen sitte pystyy, et pystyykö tämmöstä työtä tekee sit vuositolkulla, se on toinen juttu. Et sitä mä en osaa sanoa. Mutta että että tääl on ne omat haasteet, ja sit tää on sillä lailla suunnitelmallista.. (Stt1)*

Tiimissä koettiin olevan myös tekemisen meininkiä, työt sujuivat ja tiimin sisällä töitä pystyttiin jakamaan joustavasti tarpeen vaatiessa.

*Mä ajattelin, et ehkä täs on sillee tekemisen meininki, et työnjaollisist kysymyksistä ei oo tullut koskaan pulmaa. Kaikki vaan ottaa niinku ihan. Sit jos sanoo, et nyt mul on vähän tiukempaa, niin kyllä aina jollakin muulla löytyy niinku tilaa että. (Stt2)*

*Et jos joku on pois, et tulee joku tällöinen meno tai muuta niin mun mielestä se on löytynyt sitte aina. Et ei oo sen takia jääty koskaan pulaan, että on aika suvaitsevia kuitenkin sitte. (Stt1)*

Sosiaalityöntekijöiden mielestä tiimissä työskentelee osaavia lastensuojelun ammattilaisia, joiden kanssa on helppo tehdä töitä. Työntekijät nähtiin myös sitoutuneina työhönsä, tiimin henkilökunnassa ei ole ollut vaihtuvuutta. Työntekijöillä ei ole myöskään ollut juurikaan sairaus- tai muita poissaoloja.

*Sit mä ajattelen, et jotenkin on niin osaavat työkaverit tässä, et on silleen helppo tehdä työtä. Et voi tehdä kaikkien kans, et ei oo silleen niinku semmosta tunnetta, et no mä en haluu tehdä ton kans, kun se ei kuitenkaan mitään hommia tee. Semmonen tekemisen meininki ehkä on. (Stt2)*

*Ei oo sitä vaihtuvuutta täällä nyt ollut, että opiskelijoita tietysti tommosta mitä tulee ja menee mut me ollaan samalla porukalla tässä. (Stt1)*

*No kyllä se näin on, mutta että meillä ei oo oikeestaan ollut niinkun poissaoloja. On toki tommosia lyhkäsiä, me ollaan aika hyvin niitä...(Stt1)*

Yläluokka yhteistyö vastaanottotiimin yhteistyökumppanien kanssa jakautui kolmeen alaluokkaan: yhteistyö aluetiimien kanssa, yhteistyö varhaisen tuen kanssa sekä yhteistyö muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa.

Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijät tekivät yhteistyötä toimipisteen muiden tiimien (aluetiimien) kanssa asiakkuuden siirtotilanteissa.

*Joo yleensä ne asiakkuuden siirtymätilanteet tai ne konsultaatiot, niin varmaan sosiaalityöntekijät käy ne keskustelut. Mä en tiedä, onks sitä erikseen mitenkään sovittu, mut ehkä siinä mä ajattelisin, että siihen liittyy se, että kun sosiaalityöntekijä on päätöksentekovastuussa, niin sosiaalityöntekijä on vastuussa siitä arvioinnista kokonaisuudessaan. Sillon sosiaalityöntekijä käy ne neuvottelut johtavien kanssa ja aluetiimien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Usein se tarkoittaa konsultaatiota aluetiimien johtavien kanssa ensisijaisesti. (Stt2)*

Asiakkuuden siirtymävaihetta on kehitetty yhdessä aluetiimien kanssa pyrkimällä laatimaan toiminnalle rakenteita. Aluetiimin sosiaalityöntekijän kanssa arvioidaan yhdessä, missä vaiheessa asiakkuus kannattaa siirtää, jotta siirtyminen sujuisi asiakkaan kannalta joustavasti.

*Että täs esimerkiks asiakkuuden siirtymävaiheessa, et tätähän me ollaan myös kehitetty yhdessä. Että aluetiimeiltä me ollaan kysytty palautetta, tehty ehdotuksia, miten se siirtyminen pitäis hoitaa, ja sit me ollaan niinku kokeiltu niitä asioita et. Et ja sitä palautetta on saatu. Mut et jotakin aina yritettäs sopia, että hoidetaan tää asia näin, et tulis ne rakenteet tälle työlle. Et ei se voi olla niinku mitenkään sattumanvaraista myöskään että. (Stt2)*

*Musta siihen on tullut enemmän myös sellasta, että voidaan aluetiimin työntekijän kanssa arvioida, missä vaiheessa ja miten tää siirto kannattaa tehdä. Et sillan alussa se musta kuulosti, et se on se yhteisneuvottelu sit, ja se on se viimeinen sen selvityksen päätös. Mut et sitte tähän on tullutkin ihan erilaisia, koska ne tilanteet on ollut erilaisia. (Stt3)*

Sosiaalityöntekijät tekevät yhteistyötä toimipisteen muiden tiimien kanssa myös esimerkiksi perehdyttämällä aluetiimin sosiaalityöntekijöitä lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen.

*Meillähän on tämmönen, niinku mikä ainakin mun työnkuva on sovittu alusta asti, ja myös sit muille vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöille, että kaikki uudet työntekijät ja myös niinku varhaisen tuen työntekijät, niin me otetaan heidät työpariks selvitysprosessiin. Ja se on heille perehdyttämistä siihen, et miten lastensuojelun asiakkuus käynnistyy. Eli sen takia se on myös, koska vastuusosiaalityöntekijän pitää olla vastuussa prosessista, niin sosiaaliohjaajat ei ota työpariks varhaisen tuen sosiaaliohjaajaa tai aluetiimin sosiaaliohjaajaa tai sosiaalityöntekijää eli mulla on näitä työpariuksia koko ajan siinä perehdyttämismielessä. (Stt2)*

Yhteistyötä tehdään myös, jos asiakkaan huostaanottoa aletaan valmistella silloin kun lapsi on asiakkaana vastaanottotiimissä.

*Se on just ehkä sitä, mitä konsultoidaan mejän johtavan ja alueen johtavan kanssa, et otetaanks saman tien sieltä sosiaalityöntekijä työpariksi. Et se täytyy tapahtua just joustavasti. Ettei täs tavallaan niinku kaks käytä siihen työaikaa, jos todetaan, että pitää heti alkaa valmistelee vaikka huostaanotto, niin ottaa sit alueelta. (Stt2)*

Yhteistyön aluetiimin kanssa koettiin toimivan aikaisempaa paremmin muun muassa sen vuoksi, että aluetiimeissä ei ollut samanlaista henkilöstövajetta kuin aikaisemmin.

*Mut sitten niinku muitten lastensuojelutiimien kanssa yhteistyö, niin en mä tiedä. Kun on jo tän aikaa ollut täällä, niin tuntuu et toki siellä on uusia ihmisiä niinku paljon. Mut että kyllä mun mielestä on niinku mennyt parempaan suuntaan koko ajan. Jonkun tiimien kans on aina toiminut tosi hyvin ja, ja tota että tota mun mielestä tää niinku varmaan tääkin on tuonu tää mejän vastaanottotiimi helpotusta sitten siihen heijän omaan työskentelyyn. (Stt1)*

Aluetiimien pula pätevistä sosiaalityöntekijöistä vaikuttaa myös vastaanottotiimin toimintaan siten, että asiakkuuksien siirrot aluetiimeihin viivästyvät. Vastaanottotiimin työntekijät eivät kuitenkaan halua, että asiakkaiden siirtojen venymiset hiertäisivät vastaanottotiimin ja aluetiimien välejä.

*Joo kyllä se näkyy (pula sosiaalityöntekijöistä). Sit me ei saada siirrettyä niitä. Jos täällä tehdään kiireellinen sijoitus, niin sehän ois tarkotus, et mahdollisimman pian se asiakkuus olis sen aluesosiaalityöntekijän vastuulla. Mut et jos siellä ei oo työntekijää, niin se on niinku hankalaa. Et sit me aletaan tekee pitkälle meneviä ratkaisuja, koska me ei kuitenkaan jatketa sen perheen kanssa. Eli niis kohti sen kiireellisen sijoituksen kohdalla pitäs heti saada työpari aluetiimistä. Mut et jotenkin me ollaan sit haluttu ajatella, et siitä ei tulis semmonen niinku asia, joka hiertää mejän ja aluetiimien välejä. Eihän me sille voida mitään, jos siellä ei oo työntekijöitä, hekään ei voi. Ja sit se niinku luo paineita kaikille. Et sit vaan niinku yritetään ajatella sitä asiakasta, et miten me hoidetaan tää asia asiakkaan kannalta sillee mahdollisimman jotenkin mukavasti et. (Stt2)*

Toimipisteen johtavat sosiaalityöntekijät ratkaisevat keskenään asiat, jotka vaativat ylempää päätöksentekoa.

*Ja sit semmoset asiat, jos ne liittyy yhteistyöhön niinku aluetiimien kanssa. että niin kyl sit, et jos et jotkut asiat tuntuu semmosilta, et vaatii enemmän keskustelua tai jotain ylempää päätöksentekoa, ni kyl sit johtava keskustele*

*niit asioit toisten johtavien kanssa. Et jotkut asiat pitää johtavien ratkaista. Niin kyl mä sit sillee luottavaisin mielin, et jätetään ne sitte johtaville jotkut isommat ratkasut. (Stt2)*

Vastaanottotiimin yhteistyötä varhaisen tuen kanssa on tiivistetty. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat osallistuvat viikon tai kahden viikon välein vastaanottotiimin tiimipalaveriin, jolloin pohditaan rajapinta-asiakkuuksia. Sosiaalityöntekijät tekevät yhteistyötä varhaisen tuen kanssa myös perehdyttämällä varhaisen tuen sosiaaliohjaajia lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Yhteistyö varhaisen tuen kanssa koettiin pääosin toimivaksi.

*Ja varhaisen tuen kanssa on kans tiivistetty sitä yhteistyötä just sen takia, ettei me pompoteltas asiakkaita niinku heidän ja meidän kesken. Et nyt on lähetty tekemään joitakin selvitysprosesseja yhdessä varhaisen tuen kanssa, ihan että voitais yhdessä miettiä sitä ratkaisua, et tarvitaanko lastensuojelua kuitenkin. (Stt2)*

*Kyllä mä koen varhaisen tuen kanssa sillä lailla, et se on toimivaa, että tota että pystyy niinku tavallaan asiakasta koskevissa asioissa justiin niinku soittaa ja pystyy niinku tavallaan ehkä vähän miettimään ja käymään niinku sitä huolta läpi. Että tota että tavallaan ehkä se huojentaa sit jollain lailla sitä heijänkin työskentelyä. Että käyään niinku sitä, että missä mennään. (Stt1)*

Vastaanottotiimi tekee arvion siitä, otetaanko lapsi lastensuojelun asiakkuuteen. Lastensuojeluasiakkuuden tarpeesta on joskus haasteellista löytää yhteistä näkemystä varhaisen tuen kanssa.

*Mut et voi olla, että se semmonen ymmärrys siitä, et tarvitaanko lastensuojelua vai ei, niin siin voi olla aika hankalaa löytää semmosta yhteistä näkemystä. Koska monet asiat, jotka tuntuu vaikeilta työntekijöille, jos perheessä on paljon monenlaista murhetta tai huolta, niin että jotenkin se semmonen suuri huoli olis se lastensuojelun asiakkuutta aiheuttava tekijä. Et varmaankin se, mikä on varhaisen tuen kans ja muidenkin yhteistyötahojen kanssa, että mikä on tullut uutena asiana, niin paljon myös rajataan sitä, et ketä otetaan lastensuojelun asiakkuuteen. (Stt2)*

Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijät mainitsivat keskeisiksi yhteistyökumppaneiksi lasten-, nuorten- sekä aikuispsykiatrian poliklinikat, avohuollon ja laitoshuollon päihdehoitopaikat, sosiaaliaseman aikuissosiaalityön, koulut, päivähoidon, neuvolan, leikkipuistot sekä poliisin, eli ne tahot, jotka tekevät lastensuojeluilmoituksia. Lastensuojelutarpeen selvitysprosessissa yhteistyökumppanien arviota pidettiin tärkeänä.

*Ja yhteistyökumppanien arvio niinku lapsen tilanteesta on tosi tärkeä. (Stt2)*

Sosiaalityöntekijät tekivät jonkin verran yhteistyötä yhteistyökumppanien kanssa lastensuojelutarpeen selvityksessä, jolloin sosiaalityöntekijällä oli työpari yhteistyötaholta.

*Mutta kyllähän, tai mä ajattelen jotenkin niin, että kyllä mulla näissä arvioinneissa on ollut työpari siis, sitten myös muista tahoista. Että mulla on ollut nuorisoasemalta, on ollut nuoret päihdearvioissa, jolloin mä oon ollut täällä vastuusosiaalityöntekijänä, ja sitä arviota on tehty siellä. (Stt3)*

Vastaanottotiimin ja yhteistyökumppanien yhteistyö ei aina sujunut ongelmitta. Koettiin, että yhteistyökumppanit tekevät uuden lastensuojelulain hengessä lastensuojeluilmoituksia, mutta aina ei ole pohdittu, mikä ilmoituksen tarkoituksena on.

*Että tietysti siin oli, kun se uus laki tuli että ilmoitusvelvollisuuskynnystä on niinku madallettu. Ja tota varmaan siin on niinku monella muullakin taholla sitte sitä, että tota että ei oo oikeen niinku, että on ajateltu että ilmoitus tehhän, mutta ei oo oikeen niinku ymmärretty oikein, että mikä se tarkoitus on. (Stt1)*

Vastaanottotiimi tekee arvion siitä, otetaanko lapsi lastensuojelun asiakkuuteen. Yhteistyökumppanien kanssa voi olla vaikeaa löytää asiasta yhteistä näkemystä ja yhteistyökumppanit saattavat olla tyytymättömiä. Koettiin, että sosiaalityöntekijän rooliksi muodostuu toisinaan jopa "taistelu" yhteistyökumppanien kanssa.

*Mehän ollaan portin vartijoita, me tehdään arvio, tarvitseeks lapsi lastensuojelun asiakkuutta. Ja kukaan muu sitä ei voi tehdä kuin me. Ja yhteistyökumppanit haluais sitä kauheesti tehdä, mut heillä ei oo siihen minkäänlaista valtaa tai oikeutta tai osaamista. Et me ainoastaan voidaan se tääl meidän tiimis tehdä. Se on meille asetettu työtehtävä, ja se asettaa ehkä semmosen tilanteen, et monesti yhteistyökumppaneilta tulee sitte se palaute, jos me ei oteta asiakkuuteen. Et et mikä teille riittää sitten huoleksi? tai Mitkä teidän kriteerit on? (Stt2)*

*Että sosiaalityöntekijälle jää monesti nää haastavat yhteistyökumppanit ja semmonen vähän taistelu ja painostusmeininki asuntotoimen kanssa, psykiatrian poliklinikoiden kanssa. Jotenkin se vaan se asetelma on tullu niinku mut etä. (Stt2)*

Etenkin terveydenhuollon kanssa tehtävässä yhteistyössä koettiin olevan haasteita. Terveydenhuollon taholta koettiin tulevan paineita vastaanottotiimin työlle.

*Mutta niinku, että kun aattelee, että se mikä mua hämää tos terveydenhuollon puolen, niin siellä on niin mustavalkosesti ajatellaan, että lapsen psyykkiset ongelmat johtuu 90 % kodin olosuhteista. Ja mä en tätä allekirjota missään. Joskus se voi pitää paikkansa, mut se ei oo se mikään yleiskäsitys...Ja tota mutta että mä koen sen jotenkin semmosena painostuksena sieltä. Että tota, voi olla että nää on tapauskohtasia sitten nää, me ollaan niin vähän aikaa oltu, tätä on vaikee sanoa. Ja varmaan niinku liittyy justiin tuohon, mitä tossa nyt oli, että erilainen käsitys siitä huolesta ja tota. (Stt1)*

Yhteistyön esimerkiksi sairaaloiden kanssa koettiin sujuvan hyvin, kun lapsi on lastensuojelun asiakkaana, koska yhteistyökumppanit tarvitsevat lastensuojelua oman työnsä tueksi asettamaan vaatimuksia lapsen vanhemmille.

*Et silloinhan, jos me otetaan asiakkaaks, niin se yhteistyöhän on ihan kivaa, koska he haluaa että lastensuojelu on siinä niinku vähän myös heitä tukemassa. Koska he ei sillä tavalla suoraan konfrontoi tai aseta vanhemmille vaatimuksia. Vaan et me tullaan asettamaan ne vaatimukset siihen vanhempien toiminnan muuttumiselle. Niin siihen tavallaan meitä tarvitaan. Myöskin mut että...(Stt2)*

## 10.2.6 Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöiden käsitykset työn säännöistä

Sosiaalityöntekijöiden käsitykset heidän työtään ohjaavista säännöistä muodostivat yläluokan *sosiaalityöntekijän työ byrokratiatyönä*, joka jakautui viiteen alaluokkaan: *lait ja sopimukset, eettiset ohjeet, organisaation linjaukset, asiakastietojärjestelmä työn määrittelijänä* sekä *tiimin yhteiset sopimukset*.

Sosiaalityöntekijöiden mukaan heidän työtään ohjaavia lakeja olivat esimerkiksi lastensuojelulaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta, hallintomenettelylaki, hallintolaki ja päihdelaki. Työn nähtiin perustuvan myös ihmisoikeuksien ja yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden periaatteisiin, jotka on kirjattu kansainvälisiin yleissopimuksiin, kuten Euroopan ihmisoikeussopimukseen ja Lasten oikeuksien sopimukseen. Eniten sosiaalityöntekijän työtä ohjaa haastateltavien mukaan lastensuojelulaki. Lastensuojelulaissa säädetään, että lastensuojelutarpeen selvitys tulee tehdä sen edellyttämässä laajuudessa kolmen kuukauden kuluessa, mikä aiheuttaa painetta pysyä aikarajoissa. Lastensuojelulaissa määritellään myös työparikäytännöistä lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisessä.

*Meitä niinku tavallaan arvioidaan ja kytätään tätä meidän työtä ja miten me tehdään ja ennen kaikkea vaan aikarajoja, lain aikarajoja kytätään. Ja sehän tuo semmosta painetta, et pysytäänks me aikarajoissa. (Stt2)*

*Mut et selkeestihän mikä sitä(sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan) työnjako määrittelee, niin varmaan lastensuojelulaki. (Stt2)*

Myös eettisten ohjeistusten katsottiin määrittelevän sosiaalityöntekijän työtä etenkin lapsen edun ja oikeusturvan näkökulmasta.

*Ja tota varmasti tää myös, että täs on kuitenkin niinku tää eettinen puoli, niin mä koen tän niinku...erittäin tärkeeksi. Niinku just sen oikeusturvan niinku näkökulmasta myös ja sen lapsen edun. (Stt1)*

Haastateltavien mukaan organisaation pysyväisohjeet ja säädökset määrittelevät sosiaalityöntekijän työtä vastaanottotiimissä. Työntekijät kokivat, että organisaation johtotasolla seurataan, kuinka suuri prosentti selvityksestä on tehty määräajassa, mikä luo työntekijöille paineita.

*Ja sit on tietysti viraston taholta asetetut pysyväisohjeet ja säädökset siitä, et miten tää lastensuojeluprosessi byrokratiatyönä etenee. Et et ne on semmoset normatiiviset ohjeet, mitä meille asetetaan niinku tän organisaation puitteissa, ja ja toki ne hirveesti ohjaa meidän työtä. organisaation ja asiakastietojärjestelmän taholta. (Stt2)*

*Mut et silloin meidän prosetteja kytätään ja meidän esimies joutuu raportoidaan ylemmälle taholle, et kuinka monta prosenttia selvityksistä on tehty määräajassa, ja kuinka monta selvitystä tekee ccccc, ja qqqqq, zzzzz ja niin edelleen. Eli onhan tää vähän semmosta niinku, jos niinku ylhäältä tulevia paineita siihen. (Stt2)*



Myös asiakastietojärjestelmän koettiin ohjaavan sosiaalityöntekijöiden työtä vastaanottotiimissä:

*Tietojärjestelmä ohjaa meidän työtä, se miten se on rakennettu, vaikuttaa siihen, et miten lastensuojelun työskentely etenee. Ikävä kyllä. Et ihan tällösiä rakenteellisia, byrokraattisia ohjeistuksia tulee niinku...(Stt2)*

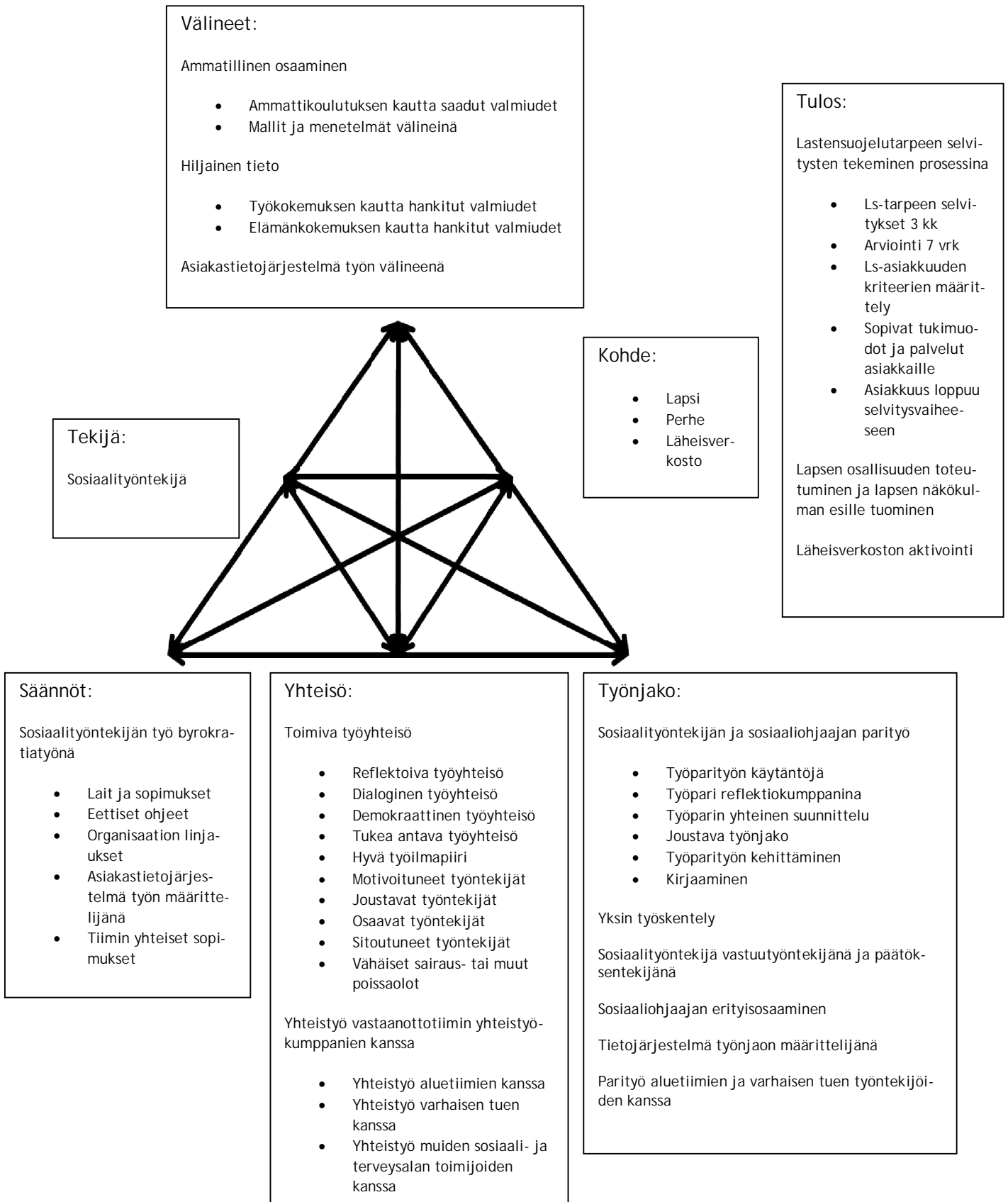
Vaikka todettiin, että monet tietojärjestelmän vaatimat toimenpiteet ovat tekninen suoritus, jonka voisi periaatteessa tehdä sosiaaliohjaajakin, nähtiin kuitenkin vastuukysymyksen vuoksi tärkeänä, ettei sosiaaliohjaajien Efficia-oikeuksia pidä laajentaa nykyisestä.

*Jotenkin mä aattelin kans, et päätöksenteko-oikeuteen, että tota, että vaikka se kuulostaakin niinku semmoselta asialta, minkä vois niinku ihan tehdä, et se on niinku tekninen suoritus. Yhessä ne on varmaan kuitenkin sitte sovittu, mut kai se on, jos siinä sitte tulee jotain, niin se on se sosiaalityöntekijä, jonka pää on pölkylä että tota. Että se on taas tämä eettinen oikeusturvakysymys sitte. (Stt1)*

Työtä ohjaavina tiimin yhteisinä sopimuksina sosiaalityöntekijät mainitsivat parityön ja lähes jokapäiväiset tiimikokoukset:

*No parityö sehän on (tiimin yhteinen sopimus), on se laissakin, mutta myös hyvin tällönen. Mä ajattelen, et käytännöt, me tavataan melkein joka päivä (tiimikokoukset). Ihan tällösiä, jotka ei oo sillä tavalla kirjoitettu...(Stt3)*

Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaalityöntekijän näkökulmasta on kuvattu seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 6.



Kuvio 6. Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaalityöntekijän näkökulmasta

### 10.3 Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden käsitysten yhteneväisyydet ja erot vastaanottotiimin toimintajärjestelmästä

Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä näyttäytyy suurelta osin hyvin samantyyppisenä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan näkökulmasta. Joitakin eroja kuitenkin oli havaittavissa.

Työn kohteen sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät näkivät yhtäpitävästi. Lapsen ajateltiin olevan ensisijainen työn kohde. Myös perhe miellettiin lähes yhtä tärkeänä työn kohteena. Läheisverkoston kanssa työskentelyä pidettiin niin ikään tärkeänä, sosiaalityöntekijät korostivat läheisverkoston aktivoinnin tärkeyttä selvitysprosessissa.

Sekä sosiaaliohjaajat että sosiaalityöntekijät näkivät lastensuojelutarpeen selvityksen prosessina olevan työn tulos. Sosiaaliohjaajien käsityksen mukaan työn tuloksena on myös asiakkaiden auttaminen. Sosiaaliohjaajat painottivat asiakkaan kuulemisen tärkeyttä sekä lapsen näkökulman esiin nostamista. Sosiaaliohjaajat pohtivat niin ikään, saavatko asiakkaat apua vastaanottotiimin toiminnan tuloksena. Sosiaalityöntekijöiden haastattelussa ei samanlaista pohdintaa asiakkaiden saamasta tuesta tai avusta esiintynyt. Toinen eroavaisuus liittyy pohdintaan lastensuojelutarpeen kriteerien määrittelystä. Sosiaaliohjaajien vastauksissa korostui huoli siitä, muodostuuko asiakkuuden kriteerien määrittely ensisijaiseksi, jolloin on vaarana, että asiakas huolineen jää sivuun. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa asiakkuuden kriteerien määrittelystä ja lastensuojeluasiakkuuksien rajaamisen aiheuttamista ristiriidoista yhteistyökumppanien kanssa keskusteltiin myös runsaasti, mutta kriteerien määrittelyä sinänsä ei nähty ongelmallisena. Sosiaalityöntekijät pitivät lapsen näkökulman esiintuomisen lisäksi keskeisenä lapsen osallisuuden toteutumista selvitysprosessissa ja he painottivat vastauksissaan lapsen läheisverkoston aktivoinnin tärkeyttä

Sekä sosiaaliohjaajat että sosiaalityöntekijät näkivät sekä ammattikoulutukseen perustuvan tiedon että erilaiset menetelmät ja mallit teoreettisina työvälineinä työssään. Sosiaaliohjaajien mukaan työn teoreettisiin välineisiin kuului muun muassa osallisuuden teoria, vuorovaikutusteoria, dialogisuus ja erilaiset lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät kehitysteoriat, vuorovaikutusteoriat sekä riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen ja tilanearviomalli. Sosiaalityöntekijät mainitsivat työtään ohjaaviksi teoreettisiksi lähtökohdiksi muun muassa ratkaisukeskeisyyden, dialogisuuden, narratiivisuuden, voimavarakeskeisyyden sekä paradoksit. Sosiaaliohjaajat vaikuttivat käyttävän asiakastyössä sosiaalityöntekijöitä enemmän erilaisia havainnollistavia menetelmiä, esimerkiksi kortteja. Molemmat ammattiryhmät painottivat työkokemuksen merkitystä työn tietoperustana. Sosiaalityöntekijät mainitsivat lisäksi myös elämäkokemuksen merkityksen työn välineenä. Asiakastietojärjestelmä Effica on sekä sosiaaliohjaajien että sosiaalityöntekijöiden työn konkreettinen väline. Sosiaaliohjaajat kokivat, ettei Effica työvälineenä tällä hetkellä palvele heitä optimaalisesti, vaan työn suju-

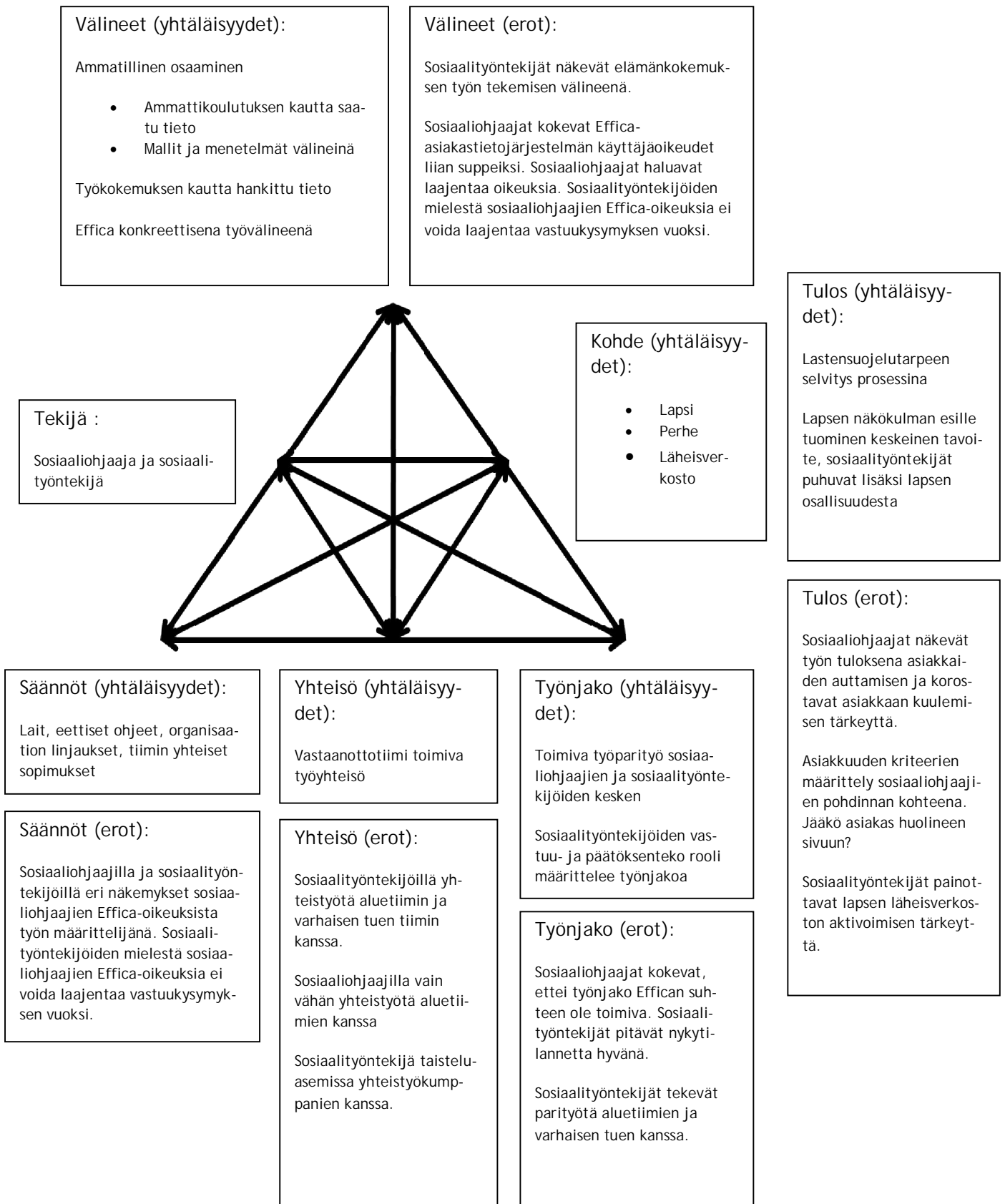
vuoden kannalta olisi parempi, että sosiaaliohjaajien Effic-oikeuksia voitaisiin laajentaa. Sosiaalityöntekijät eivät nähneet sosiaaliohjaajien Effic-oikeuksien laajentamista tarkoituksenmukaisena vastuukysymysten vuoksi.

Työnjakoon liittyvistä kysymyksistä sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät olivat pitkälti samaa mieltä. Molemmat ammattiryhmät kokivat työparityöskentelyn hyväksi työmuodoksi, ja työparityöskentelyn koettiin olevan joustavaa. Sosiaalityöntekijät kokivat, että parityössä pystyttiin hyödyntämään omia vahvuuksia ja osaamista. Sosiaalityöntekijän vastuu- ja päätöksentekoroolin koettiin määrittelevän työtehtäviä. Sosiaalityöntekijät tekivätkin ohjaajia useammin yhteistyötä vastaanottotiimin ulkopuolisten yhteistyökumppanien kanssa. Esimerkiksi aluetiimien ja varhaisen tuen tiimien työntekijöiden kanssa sosiaalityöntekijät tekivät työparina lastensuojelutarpeen selvityksiä. Sosiaaliohjaajien työssä korostui ohjauksellinen työ, tosin myös osa sosiaalityöntekijöistä teki ohjauksellista työtä. Molemmat ammattiryhmät työskentelivät jonkin verran myös yksin, mutta parityö oli vallitseva työkäytäntö. Sosiaaliohjaajat olisivat halunneet laajennusta Effic-oikeuksiinsa, sosiaalityöntekijät kokivat nykyisen työnjaon hyvänä.

Sekä sosiaaliohjaajat että sosiaalityöntekijät määrittelivät vastaanottotiimin toimivaksi työyhteisöksi, jossa on hyvä työilmapiiri. Vastaanottotiimin koettiin olevan reflektiivinen, dialoginen ja demokraattinen työyhteisö. Molemmat ammattiryhmät kokivat saavansa muilta työyhteisön jäseniltä tukea työhönsä. Tiimin työntekijöitä pidettiin motivoituneina, sitoutuneina ja osaavina. Haastatteluvastausten perusteella sosiaalityöntekijät tekevät sosiaaliohjaajia tiiviimmin yhteistyötä tiimin ulkopuolisten yhteistyökumppanien kanssa, esimerkiksi aluetiimien ja varhaisen tuen kanssa. Sosiaaliohjaajat puolestaan kokivat, että yhteistyö aluetiimien kanssa on heidän työssään vähäistä. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa näyttäytyi sekä sosiaaliohjaajien että sosiaalityöntekijöiden vastauksissa haasteellisenä. Sosiaalityöntekijät kokivat, että sosiaalityöntekijä joutuu vastuu- ja päätöksentekoroolinsa vuoksi "taisteluasemiin" yhteistyökumppanien kanssa.

Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät näkivät työtänsä määrittelevät säännöt melko yhdenmukaisina. Työtä määrittelevät lait, eettiset ohjeet sekä organisaation linjaukset. Työtään määritteleviä lakeja ja kansainvälisiä yleissopimuksia sosiaalityöntekijät erittelivät sosiaaliohjaajia yksityiskohtaisemmin. Sekä sosiaaliohjaajat että sosiaalityöntekijät näkivät asiakastietojärjestelmän työtään määrittelevänä tekijänä.

Sivulla 84 olevassa kuviossa 7 on tiivistetty sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden käsitysten yhteneväisyydet ja erot vastaanottotiimin toimintajärjestelmästä.



Kuvio 7. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden käsitysten yhteneväisyydet ja erot vastaanottotiimin toimintajärjestelmästä

## 11 Tulosten tarkastelu ja kehittämishaasteet

Tässä luvussa tarkastelen opinnäytetyön tuloksia ensin vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työn muotoutumisen näkökulmasta. Vastaanottotiimin toimintajärjestelmään liittyvissä pohdinnoissa tuon esiin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden käsityksiin liittyviä eroja ja yhteneväisyyksiä. Luvuissa 11.2.1. ja 11.2.2. esitän vastaanottotiimin toiminnassa havaittavissa olevat ristiriidat sekä kuvaan sosiaaliohjaajan lähikehityksen vyöhykkeen. Lopuksi esitän johtopäätöksiä tutkimuksen tärkeimmistä tuloksista sekä näkökulmia lastensuojelutyön kehittämiseen.

### 11.1 Lastensuojelun sosiaaliohjaajan työn muotoutumisen tarkastelua

Tarkasteltaessa sosiaaliohjaajan työn painopistealueen muutosta 1990-luvun puolivälistä tähän päivään, näyttää työn muutos ohjautuvan pitkälti sosiaalityöntekijöiden työn kautta. Sosiaaliohjaajien työpanosta kohdistetaan sinne, minne sosiaalityöntekijät eivät ehdi. Nykyisellään sosiaaliohjaajien työnkuvat ovat eriytyneet ja sosiaaliohjaajien työkäytännöt ja tehtävänkuvat vaihtelevat tiimi- ja työyhteisökohtaisesti.

#### 11.1.1 Sosiaaliohjaajan työn muutos Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä

Lastensuojelun sosiaaliohjaajan työ Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä on kokenut monia muutoksia tultaessa 1990-luvun puolivälistä nykyhetkeen. Silloisten perhetyöntekijöiden koulutustausta oli vaihteleva; joukossa oli muun muassa lastentarhanopettajia. Nykyisin valtaosa sosiaaliohjaajista on ammattikorkeakoulusta valmistuneita sosionomeja. Alkuvaiheessa perhetyöntekijöiden työn sisältö koostui pääosin perhetyöstä sekä leiri- ja ryhmätoiminnasta ja työn painopiste oli lapsiin kohdistuvaa vanhemmuuden tukemista. Työn sisällöissä ja työkäytännöissä eri toimipisteiden välillä oli kuitenkin runsaasti vaihtelua riippuen työntekijöiden osaamisesta ja henkilökohtaisesta kiinnostuksesta. Muun muassa kodinhoidollisia tehtäviä tehtiin joissakin toimipisteissä ja toisissa ei. Perhetyöntekijät joutuivat pitkään itse rajamaan työnsä sisältöä; sosiaalityöntekijöille ei aina ollut selvää mitä perhetyöntekijät tekevät, vaan perhetyöntekijöiltä saatettiin ”tilata” esimerkiksi lastenhoitopalvelua.

Sosiaaliohjaajan työn kehityksen ensimmäinen murroskohta Herttoniemi-Itäkeskuksen lastensuojelussa liittyy Kohtaavaa Lastensuojelua -kehittämishankkeen (2003–2005) yhteyteen. Hankkeen myötä sosiaaliohjaajat alkoivat tehdä lastensuojelun alkuvaiheen tilannearvioita sosiaalityöntekijän työparina. Samoihin aikoihin sosiaaliohjaajat saivat myös asiakastietojärjestelmä ATJ:n käyttöoikeudet. Asiakasmuistiinpanojen tekeminen alkoi tuolloin saada systematisempia muotoja, aikaisemmin muistiinpanoja oli tehty ruutuvihkoihin. Asiakastyössä alettiin myös käyttää menetelmiä ja kortteja.

Lastensuojelutarpeen selvitysten säätäminen pakolliseksi vuoden 2008 lastensuojelulaissa asetti paineen sosiaaliohjaajien työpanoksen kohdistamiselle yhä enemmän sosiaalityöntekijöiden reviirille, koska sosiaalityöntekijöiden resurssit eivät riittäneet selvitysten tekemiseen muun työn ohella. Kun sosiaaliohjaajien työpanosta tarvittiin selvitysten tekemiseen, väheni perhetyön osuus sosiaaliohjaajien tekemästä työstä huomattavasti. Lastensuojeluilmoitusten lisääntyminen sekä paine pystyä vastaamaan vuoden 2008 lastensuojelulain säätämiin aikarajoihin johti vastaanottotiimin perustamiseen helmikuussa 2010. Sosiaaliohjaajien työhön vastaanottotiimissä kuuluu lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen parityönä sosiaalityöntekijän kanssa sekä lastensuojelun päivystystehtävät. Sosiaaliohjaajaresurssia on lisätty Helsingin kaupungilla. Vuonna 2008 Herttoniemi-Itäkeskukseen saatiin neljä uutta sosiaaliohjaajan vakanssia, joten sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden määrä tiimeissä on tällä hetkellä viisi sosiaalityöntekijää ja kolme sosiaaliohjaajaa.

Tarkasteltaessa Herttoniemi-Itäkeskuksen sosiaaliohjaajien työn muutosta työn historiallisten kehitystyyppien kautta näyttäytyy alkuvaiheen sosiaaliohjaajan työ käsityömäisenä työnä, jossa toiminta perustui kokemukseen kautta saatuun tietoon teorian tiedon merkityksen ollessa vähäinen. Tuolloin työssä käytetty teknologia oli hyvin yksinkertaista, ja työn tulosten raportointi epäsystemaattista. Vastaanottotiimissä työskentelevän sosiaaliohjaajan työssä on nähtävissä selkeästi rationalisoidun työtyypin aineksia. Vastaanottotiimin työssä työntekijöiden työsuorituksia on pyritty standardisoimaan ja mitoittamaan systematisoimalla työprosesseja: vastaanottotiimin työtehtäviin kuuluu ainoastaan lastensuojelun alkuvaiheen työskentely. Työntekijöiden työlle on asetettu lastensuojelulain määrittelemät aikarajat, joiden toteutumista seurataan johtotasolla. Tiimin työnjako on hierarkkinen perustuen sosiaalityöntekijän rooliin asiakasprosessin vastuuhenkilönä ja päätöksentekijänä. (ks. Engeström 1995, 21–23.)

Vastaanottotiimissä on kuitenkin nähtävissä myös ekspansiivisesti hallitun työtyypin aineksia. Toimintaa kehitetään yhteiskehittelyn avulla koko henkilökunnan voimin. Tiukan hierarkkisen työnjaon purkaminen on iduilla; perinteiset ammattirajat ylittävä sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden parityö on vallitseva työmuoto, ja sosiaaliohjaajat tekevät muun muassa joi-takin sosiaalityöntekijän toimivaltaan määriteltyjä tehtäviä asiakastietojärjestelmässä. Ekspansiivisesti hallitussa työssä yhteisöllisyys nostetaan tietoiseksi kehittämisen kohteeksi ja kaikilla tiimin jäsenillä on vastuu toiminnan kokonaisuudesta, jolloin tiimin hierarkkisuutta pyritään vähentämään. (ks. Engeström 1995, 24, 29)

Sosiaaliohjaajan työn historiallisen analyysin valossa sosiaaliohjaajien työn muutos näyttää ohjautuvan suurelta osin sosiaalityöntekijöiden työn kautta. Sosiaaliohjaajien työtä kohdistetaan paikkaamaan ja täydentämään sosiaalityöntekijöiden työpanosta. Sosiaaliohjaajien työnkuvat ovat nykytilanteessa eriytyneet: vastaanottotiimin sosiaaliohjaaja tekee paljolti lähes samoja työtehtäviä kuin sosiaalityöntekijä, mutta ilman sosiaalityöntekijän päätöksenteko-

oikeutta. Aluetiimeissä työskentelevät sosiaaliohjaajat tekevät perhetyötä ja sosiaaliohjausta, yksin ja parityönä, myös sosiaalityöntekijän työparina suunnitelmallisessa työssä työskennellään. Sosiaaliohjaajien työn käytännöt ja tehtäväkuvat vaihtelevat tiimi- ja työyhteisökohtaisesti, kuten Myllärniemi (2009, 2) on myös todennut. Erityisesti sosiaaliohjauksen sisällöstä on erilaisia käsityksiä jopa työntekijöillä itsellään, voidaan puhua yhden haastateltavan tapaan jopa sosiaaliohjauksen identiteettikriisistä

Vastaanottotiimissä työskentelevät sosiaaliohjaajat olivat tyytyväisiä työhönsä. Työnkuva on selkeä ja työntekijä tietää, mitä häneltä odotetaan. Tässä opinnäytetyössä ei ole haastateltu aluetiimeissä työskenteleviä sosiaaliohjaajia. Heidän äänensä kuuleminen olisi varmasti rikastuttanut sosiaaliohjaajien työstä saatua kokonaiskuvaa.

#### 11.1.2 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan tehtäväkuvan ja osaamisvaatimusten tarkastelua

Sosiaaliohjaajien haastatteluvastausten perusteella vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan tehtävistä muodostuu monipuolinen kokonaisuus. Sosiaaliohjaajat mielsivät perustehtäväkseen lastensuojelutarpeen selvitysten tekemisen, lastensuojelun päivystystehtävät sekä ohjauksellisen työn. Ohjaukselliseen työhön sisältyi palveluohjausta, neuvontaa sekä asiakkaiden tukemista käytännön avun tai keskustelun avulla. Sosiaaliohjaajan työnkuva on joustava ja tiettyynajaan asti on mahdollista pyrkiä asiakaslähtöisesti räätälöimään asiakasta tukevia työtapoja. Perustehtävän lisäksi vastaanottotiimin sosiaaliohjaajalla on myös muita tehtäviä, esimerkiksi ennalta ehkäisevää lastensuojelutyötä, verkostotyötä, kehittämistyötä sekä työyhteisön toimintaan liittyviä tehtäviä.

Sosiaaliohjaajat toivat haastattelussa esiin, että vastaanottotiimin työssä sosiaaliohjaajalta vaaditaan ennen kaikkea taitoa työskennellä lapsen kanssa. Lapsen kohtaaminen, taito ja ymmärrys lapsen kehityksestä sekä taito ohjata vanhempia tukemaan lastensa kehitystä nähtiin työssä keskeisinä osaamisalueina. Vastaanottotiimissä sosiaaliohjaajalla täytyy olla myös asiakastyön taitoja: kykyä tulla ihmisten kanssa toimeen, taitoa opastaa ja neuvoa asiakkaita sekä taitoa motivoida asiakkaita, joilla voi olla monenlaisia elämänhallintaa vaikeuttavia ongelmia. Sosiaaliohjaaja näyttäytyy myös vastaanottotiimin työssä lähityön ja ohjauksellisen työn erityisosaajana. Lastensuojelun alkuvaiheen työssä sosiaaliohjaaja kohtaa kriisissä olevia ihmisiä, joiden suhtautuminen työntekijään voi olla aggression sävyttämää. Myös yhteistyökumppanien taholta sosiaaliohjaaja voi joutua kohtaamaan huonoa käytöstä. Forsman (2010, 104–106) on tutkimuksessaan todennut saman ilmiön: yhteistyökumppanien taholta lastensuojelun toimintaa saatetaan arvostella jyrkin sanakäntein. Kriisityön ja aggression sietämisen lisäksi lastensuojelun alkuvaiheen työskentely vaatii sosiaaliohjaajalta myös arviointiosaamista.



Lastensuojelun työssä vaadittavista taidoista ja osaamisalueista on tehty erilaisia jäsennyksiä (ks. esimerkiksi Heino 2007, 61), jotka eivät kaikilta osiltaan ole yhtäpitäviä tässä opinnäytetyössä esitettyjen vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työn osaamisvaatimuksen kanssa. Vastaanottotiimin työn luonne lastensuojelun alkuvaiheen työskentelynä asettaa kuitenkin erityisen keskeiseksi muun muassa arviointityön, kriisityön ja aggression sietämisen taidot. Pitkäjänteisessä suunnitelmallisessa lastensuojelutyössä vaadittava osaaminen painottuu enemmän muihin asiakastyön taitoihin.

## 11.2 Vastaanottotiimin toimintajärjestelmän tarkastelua

Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työn kohteena on ensisijaisesti lapsi. Myös perhe miellettiin lähes yhtä tärkeänä työn kohteena. Läheisverkoston kanssa työskentelyä pidettiin niin ikään tärkeänä, sosiaalityöntekijät korostivat läheisverkoston aktivoinnin tärkeyttä selvitysprosessissa.

Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät painottivat työnsä tuloksena lapsen näkökulman esiin nostamista ja sosiaalityöntekijät pitivät lisäksi tärkeänä lapsen osallisuuden toteutumista selvitysprosessissa. Myös Hotari, Ojanen ja Pösö (2009, 117–118, 132) korostavat lapsen osallisuuden tärkeyttä lastensuojeluprosessissa. Lapsen osallisuudella tarkoitetaan sitä, että lapsi voi olla itse mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa työtä, jota hänen etunsa turvaamiseksi tehdään. Siksi oleellinen askel lasten osallisuuden vahvistamiseksi on se, että lasten kanssa työskentelyyn on riittävästi aikaa ja lapseen on mahdollista tutustua kunnolla.

Myllärniemi (2007, 23) näkee lapsinäkökulman ja lapsen yksilöoikeuksia painottavan lastensuojeludiskurssin nousseen ammattikäytäntönä yli perhekeskeisyyden. Myllärniemi puhuuakin lastensuojelun paradigman muutoksesta. Lapsi on haluttu nostaa työskentelyn keskiöön ja lapsen suojelemisesta ja osallisuudesta on tullut työskentelyn julkilausuttu tavoite. Tämän opinnäytetyön aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että lapsikeskeinen paradigma on sisäistetty myös Herttoniemi-Itäkeskuksen vastaanottotiimin työssä, lapsen oikeuksia osallisuuteen ja kuulluksi tulemiseen painotetaan. Toisaalta lastensuojelutarpeen selvitysprosessi tarkoittaa aina työskentelyä myös koko perheen kanssa, etenkin vanhemmat ovat hyvin keskeisessä roolissa, kun lapsen tilannetta selvitetään. Olennaista lieneekin, että lapsi otetaan työskentelyssä keskiöön osana perhettä ja muuta häntä tukevaa lähiverkostoa.

Lapsen näkökulman huomioiminen tai lapsen osallisuuden toteutuminen selvitysprosessissa ei tarkoita sitä, että lapsen ilmaisemat ajatukset tai toiveet voisivat aina toteutua. Selvitettäessä lapsen tilannetta lastensuojelutyöntekijöiden tulee reflektoida, miten lapsi ikänsä puolesta ymmärtää käsiteltävänä olevia asioita ja kuinka paljon esimerkiksi lapsen vanhempien intressit vaikuttavat lapsen mielipiteeseen. Sosiaalityöntekijän on otettava kantaa myös siihen, miten menetellään, kun lapsen oma selkeästi ilmaistu toive on ristiriidassa ammattilaisten

käsityksen kanssa siitä, mitkä toimenpiteet tukisivat parhaiten lapsen kehitystä ja hyvinvointia. Onkin tärkeää, että lastensuojelun ammattilaisilla on aina laaja-alaista tietoa lapsen tilanteesta, kun mietitään lapsen elämään kohdistuvia ratkaisuja. (Reder & Duncan 2007, 124, 137.)

Sosiaalihojaajat ja sosiaalityöntekijät näkivät työnsä tuloksena myös lastensuojelutarpeen selvityksen prosessina. Uuden lastensuojelulain kolmen kuukauden aikaraja selvitysten tekemiseen koettiin monissa tapauksissa liian lyhyeksi ja aikarajojen koettiin aiheuttavan jonkin verran paineita.

Sosiaalityöntekijät painottivat työn tuloksena lapsen lähiverkoston aktivoimista. Herttoniemi-ltäkeskuksen toimipisteessä onkin aktiivisesti pyritty järjestämään läheisneuvonpitoja, joissa kootaan yhteen asiakkaana oleva lapsi tai nuori, perheenjäsenet, laajempi läheisverkosto sekä lapsen tilanteeseen liittyvät viranomaiset. Tavoitteena on tuoda yhteiseen keskusteluun lapsen tilanteeseen liittyvät keskeiset huolenaiheet ja kysymykset sekä tehdä päätöksiä ja suunnitelmia tilanteen parantamiseksi. (ks. Reinikainen 2007, 13; Dalrymple 2002, 288.)

Työn tuloksissa sosiaalihojaajat painottivat sosiaalityöntekijöitä enemmän asiakkaan auttamisen merkitystä. Sosiaalihojaajat pitivät tärkeänä, että asiakkaita kuullaan ja heitä pyritään auttamaan heidän ongelmissaan, vaikka lastensuojelusta ei viime kädessä löytyisikään perheelle sopivia tukimuotoja. Sosiaalihojaajien käsityksissä työn tuloksesta on löydettävissä Myllärniemen (2007, 20–21) jäsennyksiä perhetyön tavoiteorientaatioista. Edellä mainittuihin kuuluu muun muassa tuki-ideologia, jossa asiakkaan ehdoilla työskenteleminen, tapauskohtaisuus, asiakaslähtöisyys, yhteistyö- ja palveluhenkisyys ovat keskeisiä toimintaperiaatteita. Myös vuorovaikutuksen merkitystä painottava orientaatio erottui sosiaalihojaajien haastatteluvastauksissa. Sosiaalihojaajat korostivat ihmisten kohtaamista sekä asiakkaan kuulemista ja kuuntelemista. Sosiaalityöntekijöiden haastatteluvastauksissa ei samantyyppistä asiakkaan auttamisen eetosta esiintynyt.

Sosiaalihojaajien ja sosiaalityöntekijöiden työssään käyttämä tietoperusta koostuu ammattikoulutuksen ja erilaisten menetelmäopintojen kautta hankitusta teoretiedosta sekä työkokemuksen avulla hankitusta tiedosta. Sosiaalityöntekijät mainitsivat myös elämäkokemuksen kautta hankitun tiedon työn tietoperustana. Sosiaalihojaajien mukaan työn teoreettisiin välineisiin kuului muun muassa osallisuuden teoria, vuorovaikutusteoria, dialogisuus ja erilaiset lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät kehitysteoriat, vuorovaikutusteoriat sekä riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen ja tilannearviomalli. Sosiaalityöntekijät mainitsivat työtään ohjaaviksi teoreettisiksi lähtökohdiksi muun muassa ratkaisukeskeisyyden, dialogisuuden, narratiivisuuden, voimavarakeskeisyyden sekä työskentelyn paradoksit. Sosiaalihojaajat vaikuttivat käyttävän asiakastyössä sosiaalityöntekijöitä enemmän erilaisia havainnollistavia menetelmiä, esimerkiksi kortteja. Erilaisten menetelmien ja mallien käyttäminen lienee

kuitenkin paljolti työntekijäkohtaista ja se riippuu työntekijän osaamisesta ja henkilökohtaisesta kiinnostuksesta. Konkreettisenä työvälineenä vastaanottotiimin työntekijöillä on asiakastietojärjestelmä Effica, johon varsinkaan sosiaaliohjaajat eivät olleet täysin tyytyväisiä, koska he pitivät käyttäjäprofiiliaan liian suppeana.

Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työmuotona vastaanottotiimissä on useimmiten parityö. Jonkin verran työskenneltiin lyhyissä asiakasprosesseissa myös yksin. Molemmat ammattiryhmät korostivat työparityön merkitystä hyvänä työmuotona. Työparin kanssa pystyi refleктоimaan asiakasprosesseja ja työparilta sai tukea vaikeissa asiakastilanteissa. Myös Forsman (2010, 128–129) päätyi samankaltaisiin tuloksiin omassa tutkimuksessaan: työparikäytännön koettiin edistävän työssä jaksamista ja työntekijät olivat sitä mieltä, että työparityö auttaa parempaan työsuoritukseen, kun työntekijät sparraavat toisiaan. Työparin työtaivoista koettiin voitavan myös oppia. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnjakoa määritteli sosiaalityöntekijän rooli vastuutyöntekijänä ja päätöksentekijänä. Sosiaaliohjaajan erityisosaamisena korostui ohjauksellinen työ ja lähityö.

Tässä opinnäytetyössä sekä sosiaaliohjaajien että sosiaalityöntekijöiden vastauksista piirtyi kuva vastaanottotiimistä hyvin toimivana työyhteisönä, jossa työntekijät viihtyivät ja olivat motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä. Koska lastensuojelutyö on vaativaa ja työssä jaksamisen ongelmat ovat yleisiä, voidaan tulosta pitää hyvin myönteisenä. Muun muassa Forsman (2010) on luonnehtinut lastensuojelun toimintaympäristöä työntekijälle haasteelliseksi: työntekijä kohtaa vaikeita psykososiaalisia ongelmia, joihin ei useinkaan ole löydettävissä helppoja ratkaisuja. Erimielisyydet ja tulkintaerot lapsen suojelun tarpeesta perheen, sosiaaliviranomaisten ja muiden asiaan liittyvien tahojen välillä ja näihin liittyvä voimakas tunnelataus tekevät lastensuojelutyöstä vaikeasti hallittavan. Forsmanin tutkimuksessa työntekijät kuvasivat työssään kuormittaviksi asioiksi muun muassa arkirämpimisen, ihmissuhteiden suuren määrän sekä työssä kohdattavat rankat asiat ja tunteet. Myös yhteistyöverkostoissa toimiminen sisälsi kuormittavia puolia.

Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät toivat esiin, että vastaanottotiimissä oli hyvä työilmapiiri ja työntekijät viihtyivät työssään. Työyhteisössä pystyi refleктоimaan asiakasprosesseja ja työyhteisön jäseniltä ja esimieheltä sai tukea. Ruch (2007) selvitti tutkimuksessaan reflektiivisen työtteen kehittymisen edellytyksiä lastensuojelutyössä. Tutkimuksen mukaan reflektiivinen työtavan kehittymiseen vaikuttivat työntekijän henkilökohtaisten ominaisuuksien lisäksi tiimiin ja organisaatioon liittyvät tekijät, jotka ovat riippuvaisia toisistaan. Selkeät organisaation asettamat tavoitteet selkeine johtamisrakenteineen sekä täsmällisesti määritellyt organisatoriset sekä ammatilliset rakenteet loivat edellytykset pysyvien tiimien syntymiselle, jossa oli luottamuksen ilmapiiri. Selkeät rakenteet helpottivat sosiaalityöntekijöitä kestämaan epävarmuutta, työn ammatillisia paineita sekä organisaation ulko-

puolelta tulevia odotuksia ja ne loivat turvallisen tilan, jossa ammatillista kehittymistä pystyi tapahtumaan. Kun työntekijät tiesivät mitä heiltä organisaation taholta ja ammatillisesti odotetaan, työntekijän oli mahdollista kehittyä reflektiiviseksi, itsevarmaksi, itsenäiseksi ja luovaksi lastensuojelutyön ammattilaiseksi. (Ruch 2007, 667, 670.)

Myös Forsmanin (2010, 128–129) tutkimuksessa hyvä työyhteisö koettiin merkittävänä työntekijöiden jaksamisen voimavarana: hyvään työyhteisöön voi mennä omana itsenään ja työtoiveilta saa neuvoja ja tukea vaikeisiin asiakastilanteisiin. Forsmanin mukaan työn mielekkyyden kokemisessa oli iso rooli myös niillä rakenteilla, joiden sisällä työtä tehdään. Näihin kuuluivat resurssit ja työn organisointi, esimiehen toiminta sekä työn kehittäminen. Lähiesimiehiltä odotettiin läsnäoloa, tukea työlle ja omille pyrkimyksille. Esimiehen odotettiin toimivan työyksikön hyväksi ja pitävän sen puolta sekä haluavan kehittää yksikön työtä. (Forsman 2010, 125–127.)

Hakala (2009, 24–25) puolestaan luonnehtii ”huipputiimiä” yhteisöksi, jossa on psykologisesti ja fyysisesti turvallinen ilmapiiri, luottamusta, avoimuutta haasteille ja omille ideoille, avointa dialogia ja muiden arvostamisesta. Huipputiimissä johtaja on motivoitunut, tavoitesuuntautunut ja kiinnostunut alaisistaan ja tiimin vuorovaikutuksesta. Ryhmällä on metakognitiivisia taitoja ja tietoa jaetaan avoimesti epävarmuuden välttämiseksi. Huipputiimeissä työntekijät kykenevät toimimaan itsenäisesti, mutta myös hakemaan tarvittaessa tukea ja antamaan sitä toisille. Joustava liikkuminen autonomian ja riippuvuuden akselilla tukee sekä positiivista terveyttä työntekijöissä että korkeatasoista suoriutumista työssä. Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella vastaanottotiimistä löytyy monia huipputiimin ominaisuuksia.

Engeströmin (1995, 29) mukaan ekspansiivisesti hallitussa työssä yhteisöllisyys nostetaan tietoiseksi kehittämisen kohteeksi. Yhteisöllisyydellä tarkoitetaan sitä, että hierarkkisuus korvautuu itseohjautuvilla työryhmillä, työntekijöiden ammattitaitoa kehitetään lisäämällä koulutusta organisaation kaikille tasoille ja tiedonkulku maksimoidaan. Jokaisella tiimin työntekijällä on vastuu toiminnan kokonaisuudesta ja tiimin jäsenet auttavat ja tukevat toisiaan. Keskeistä on toiminnan kriittinen arviointi ja toimintamallin jatkuva uudistaminen.

Sekä sosiaaliohjaajat että sosiaalityöntekijät näkivät vastaanottotiimin työntekijät osaavina, sitoutuneina ja motivoituneina työntekijöinä. Tulosten perusteella näyttää siis siltä, että vastaanottotiimin työntekijöillä on korkea työn imu. Hakanen (2009, 33) määrittelee työn imun myönteiseksi tunne- ja motivaatiokäyttäytymisen tilaksi, jota luonnehtivat tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Työn imussa ei ole kysymyksessä flown kaltainen hetkellinen huippukokemus vaan pysyvämpi ja kaikkialle levittyvä tila, joka ei kohdistu mihinkään yhteen tiettyyn asiaan, tapahtumaan, yksilöön tai käyttäytymiseen. Hakasen mukaan (2009, 42) työn voimavaratekijät kuten työn itsenäisyys ja kehittymismahdollisuudet, työn tulosten näkemi-

nen, myönteinen palaute sekä pulmatilanteissa esimiehen tuki ja kannustava ilmapiiri ovat merkittävimmät työn imua vahvistavat voimavarat.

Giffords (2009, 400) tutki USA:ssa sosiaalityöntekijöiden sitoutumista organisaatioon. Tutkimuksen tulosten perusteella työyhteisön laadulla oli vaikutusta sosiaalityöntekijöiden sitoutumiseen. Eniten työntekijöiden sitoutumista edisti se, että työntekijät kokivat organisaatiossa olevan mahdollisuuksia edetä uralla ja työyhteisössä kohdeltiin työntekijöitä tasavertaisesti. Yhtä tärkeä työhön sitoutumista edistävä tekijä oli myös kokemus työn itsenäisyydestä, arvostettiin sitä, että työntekijät voivat itse vaikuttaa siihen, miten he tekevät työtään. Työntekijöiden sitoutumiseen vaikutti myös kokemus kollegiaalisuudesta; organisaatioonsa sitoutuneet työntekijät kokivat, että kollegat ovat luotettavia ja apua saa tarvittaessa.

Forsmanin (2010, 114–118) tutkimuksessa työntekijät toivat esiin, että työssä jaksamista vaativassa lastensuojelutyössä edesauttaa se, että työntekijällä on työhön sopivat henkilökohtaiset ominaisuudet, hyvät työtaidot ja työntekijä kantaa vastuun itsestään ja työstä. Tärkeinä henkilökohtaisina ominaispiirteinä työssä jaksamiselle pidettiin organisointikykyä, sosiaalisuutta sekä henkistä vahvuutta. Työssä vaadittaviin työtaitoihin työntekijät lukivat muun muassa muodollisen pätevyyden, kouluttautumisen sekä halun asettaa itselle haasteita. Forsmanin (2010, 107–111, 120) mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden motivaatioon vaikutti keskeisesti se, että lastensuojelussa voi itsenäisesti muokata työtapaansa ilman että jatkuvasti ulkopuolelta kontrolloidaan työn tekemistä. Motivaatioon vaikuttivat myös työn haastavuus, luovuus, antoisuus ja merkityksellisyys sekä lastensuojelun työtavat, jotka mahdollistavat monien erilaisten menetelmien ja työtapojen käytön. Tämän opinnäytetyön tuloksissa oli nähtävissä hyvin samansuuntaisia ajatuksia kuin Hakasen (2009), Forsmanin (2010) ja Giffordsin (2009) tutkimuksissa.

Sosiaalityöntekijät tekivät tiivistä yhteistyötä aluetiimien ja varhaisen tuen kanssa, muun muassa lastensuojelutarpeen selvityksiä työparina aluetiimien sosiaalityöntekijöiden ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajien kanssa. Sosiaaliohjaavat kokivat yhteistyönsä aluetiimien kanssa vähäiseksi. Voidaankin pohtia, laajeneeko sosiaalityöntekijöiden käsitys omasta yhteisöstään myös aluetiimien suutaan. Sosiaaliohjaajien yhteisö oli selkeästi vastaanottotiimi, ja muut tiimit koettiin ulkopuolisiksi.

Sosiaalityöntekijät erittelivät työtään määritteleviä lakeja ja kansainvälisiä yleissopimuksia sosiaaliohjaajia yksityiskohtaisemmin, mikä kertonee siitä, että sosiaalityöntekijän työssä byrokratiatyön luonne korostuu. Myös tiettyjen työn tekemistä säätelevien aikarajojen noudattaminen näyttäytyi sosiaalityöntekijöiden käsityksissä keskeisempänä kuin sosiaaliohjaajien työssä. Sosiaalityöntekijä on asiakasprosessin vastuutyöntekijä, ja sosiaalityöntekijän asiakastilastoja seurataan myös johdon tasolla. Sosiaaliohjaajan työssä samanlaista ylhäältä tulevaa painetta ei ole.

Sekä sosiaaliohjaajat että sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että eettiset ohjeet määrittelevät heidän työtään. Onkin mielenkiintoista pohtia, onko sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden eettisessä ajattelussa eroja. Molemmilla ammattiryhmillä eettinen ohjeisto on sama Talentian eettiset ohjeet (ks. Arki, arvot, elämä, etiikka. 2005). Sosiaaliohjaajat pitivät tärkeänä työn tuloksena asiakkaiden auttamista ja lapsen näkökulman esiintuomista. Tämä saattaisi viitata huolenpidon etiikkaan työtä ohjaajavana eettisenä perustana. Huolenpidon etiikassa painottuu toisen ihmisen ymmärtäminen ja halu vastata toisen tarpeisiin. Vuorovaikutuksessa pyritään keskinäiseen harmoniaan ja yhteistyöhön. Sitä vastoin moraalisenä ongelmana nähdään häiriöt ihmissuhteissa ja arvioinnit henkilökohtaisesta vastuusta ovat tärkeässä asemassa. (vrt. Juujärvi & Myyry 2005, 80–81.)

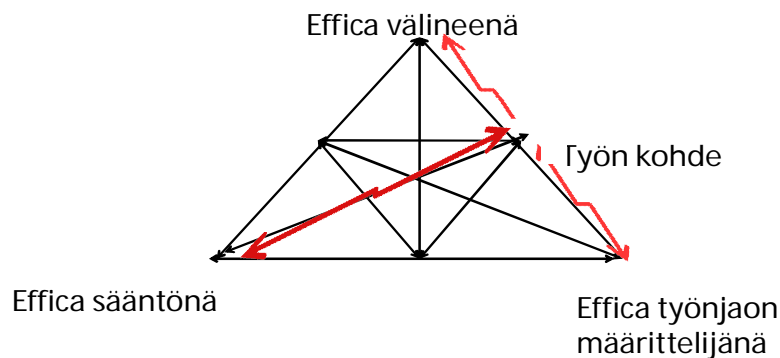
Sosiaalityöntekijät puolestaan painottivat lapsen näkökulman esiintuomisen lisäksi työn tuloksena lapsen osallisuuden toteutumista, mikä saattaisi viitata enemmänkin oikeudenmukaisuuden etiikkaan työtä ohjaavana eettisenä perustana. Oikeudenmukaisuuden etiikkaa ihmissuhteissa ohjaavat olennaisesti pohdinnat ihmisen velvollisuuksista, oikeuksista, rehellisistä menettelytavoista sekä tasa-arvosta. Oikeudenmukaisuuden etiikassa ihmisen ajattelua ja toimintaa ohjaavat normit ja eettiset periaatteet, ja moraalinen ongelma nähdään konfliktina yksilöiden oikeuksien välillä. Oikeudenmukaisuuden etiikka näyttäisikin sopivan hyvin yhteen sosiaalityöntekijän byrokratialuonteisen työn kanssa. (vrt. emt. 2005, 80–81.)

### 11.2.1 Efficatietojärjestelmän toimintajärjestelmän toisen asteen ristiriitana

Efficatietojärjestelmä näyttäytyi tässä opinnäytetyössä sekä toimintajärjestelmän työtä ohjaavana sääntönä, työvälineenä että työnjakoa määrittelevänä tekijänä. Sosiaaliohjaajat käyttävät Efficaa työvälineenä, johon he kirjaavat tehdyn asiakastyön merkinnät. Efficatietojärjestelmän sääntönä määrittelee sosiaaliohjaajille ammattikunta-kohtaisen käyttäjäprofiilin, jonka asettamisessa rajoissa työntekijöillä on mahdollisuus tehdä toimenpiteitä asiakastietojärjestelmässä. Efficatietojärjestelmä määrittelee osaltaan myös sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnjakoa. Engeström (1993, 135; 2004, 117) kuvaa häiriöt näkyviksi tahattomiksi poikkeamiksi työn normaalisissa kuluissa. Sosiaaliohjaajat kokivat, ettei Efficatietojärjestelmä toimi optimaalisesti, vaan työssä tulee häiriöitä ja katkoksia: sosiaaliohjaajilla ei ole esimerkiksi oikeutta avata tietojärjestelmässä selvityskansioita, joiden avaaminen on lastensuojelutarpeen selvitykseen liittyvä rutiinitoimenpide. Sosiaaliohjaajat kokivatkin joutuvansa ”vaivaamaan” sosiaalityöntekijää joutuessaan pyytämään sosiaalityöntekijää avaamaan selvityskansion, jotta kirjaaminen selvityskansioon onnistuisi.

Asiakastietojärjestelmään tehtävä kirjaaminen on merkittävä osa vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työtä. Sosiaaliohjaajan tehtäväkuvaan kuuluu lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen työparina sosiaalityöntekijän kanssa. Työtehtäviin kuuluu myös lastensuojelun

päivystystehtävä, jolloin sosiaaliohjaaja ottaa vastaan lastensuojeluilmoituksia ja kirjaa ne tietojärjestelmään. Sosiaaliohjaajan työn kohde on siirtynyt ihmisen tuki- ja kohtaamistyöstä arviointityön suuntaan, jossa kirjaamisella on iso rooli. Sosiaaliohjaajan työn kohde on siis muuttunut laadullisesti ja nimenomaan kirjaamisen osalta laajentunut. Kun toimintajärjestelmään tunkeutuu ulkoapäin uusia elementtejä, joku tai jotkut toimintajärjestelmän osatekijät muuttuvat laadullisesti muiden osatekijöiden pyrkiessä jäämään ennalleen. Tästä seuraa kärjistynyt ristiriita muuttuneen osatekijän ja entiselleen jääneiden osatekijöiden välillä. Kyseinen toimintajärjestelmän toisen asteen ristiriita ilmenee työntekijöiden työhön liittyvinä häiriöinä ja katkoksina ja työntekijöihin kohdistuvina ristiriitaisina vaatimuksina. (Engeström 1995, 62–63; Virkkunen 2007, 162.) Sosiaaliohjaajien Efficia-oikeuksiin liittyen vastaanottotiimissä onkin nähtävissä toisen asteen ristiriita välineiden ja kohteen, sääntöjen ja kohteen sekä työnjaon ja kohteen välillä. Toisen asteen ristiriita on havainnollistettu alla olevassa kuviossa 8.



Kuvio 8. Efficia-oikeudet toimintajärjestelmän toisen asteen ristiriitana

Vastaanottotiimin toimintajärjestelmän toisen asteen ristiriitaa on pyritty ratkaisemaan siten, että käytännössä sosiaaliohjaajat tekevät asiakastietojärjestelmässä sosiaalityöntekijän käyttäjäprofiiliin määriteltyjä tehtäviä joko sosiaalityöntekijän tai esimiehen tunnuksilla. Engeström (1995, 139–140) nimittää ristiriitojen ilmenemisen harmaaksi vyöhykkeeksi aluetta, jossa työntekijöiden arkikäytännöt jatkuvasti murtavat virallisten sääntöjen ja annettujen ohjeiden rajoja. Vallitsevat työkäytännöt vastaanottotiimissä siis rikkovat virallisia sääntöjä, minkä sekä sosiaaliohjaajat että sosiaalityöntekijät näkivät sinänsä hyväksyttävänä asiana. Tämä kertoo työnjaon joustavuudesta tiimissä.

Sosiaaliohjaajien laajemmat Effic-käyttäjaoikeudet olisivat työn sujuvuuden näkökulmasta tarpeellisia. Oikeuksien laajentaminen edellyttäisi sääntöjen muutosta ja vaikuttaisi myös työnjakoon. Sosiaaliohjaajat itse toivoisivat oikeuksien laajentamista, kun taas sosiaalityöntekijät eivät nähneet sitä tarkoituksenmukaisena vastuukysymyksen vuoksi. Vastaanottotiimissä vallitseva toisen asteen ristiriita vaatiikin ratkaisua; toisen asteen ristiriitojen kärjistyksen ajatellaan johtavan viime kädessä toimintajärjestelmän kokonaisuuden uudelleen muotoiluun (ks. Engeström 1995; 62; Simoila 2004, 15).

Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden Effic-näkemyseroissa voidaan nähdä yhteys professiokeskusteluun. Sosiaali- ja terveydenhuollon, opetuksen ja lainsäädännön alan asiantuntija-ammattiryhmiä kutsutaan termillä professio, millä viitataan niiden lainsäädännöllisesti suojeltuun asemaan työmarkkinoilla. Lainsäädäntö vahvistaa julkisen sektorin asiantuntijatyötä organisaatioiden asiantuntija-aseman määrittelyiden kautta ja samalla se järjestee organisaatioiden keskinäistä työnjakoa ja reviereitä. Asiantuntemukseen perustuva työ on viime vuosikymmeninä jatkuvasti yleistynyt ja arkipäiväistynyt. Uusia asiantuntijaryhmiä on syntynyt, ja on muodostunut asiantuntija-ammattien alaryhmiä. Koulutuksen laajentuminen on tuonut asiantuntemuksen vaatimuksen myös sellaisiin tehtäviin, joiden ammattitaitovaatimukset ovat olleet aikaisemmin verrattain matalat. (Haapakorpi 2009, 9.) Sosiaaliohjaajan ammattiryhmän voidaan ajatella olevan sosiaalityöntekijän ammattiryhmän alaryhmä.

Professiot pyrkivät vahvistamaan asemaansa suhteessa muuttuvaan yhteiskuntaan ja työmarkkinoihin; vedotaan koulutukseen tai tutkintoihin tiettyihin työelämän arvostettuihin tehtäviin ja asemaan pätevöittäjinä ja suojaudutaan näin muiden ammattien kilpailulta. Työmarkkinoiden muutoksessa asiantuntijoiden on kuitenkin käytävä neuvotteluja asiantuntija-asemastaan. Neuvottelut ovat luonteelta jatkuvia, sillä työelämän ja yhteiskunnallisten tilanteiden muuttuessa profession asemaa tarkistetaan jatkuvasti. (Haapakorpi 2009, 9–10; Baldwin 2007, 97–100.) Työelämän kehityksessä on nähtävissä asiantuntijoiden aseman heikentymistä. Kehitys ei kuitenkaan ole kaikkia ryhmiä koskevaa; esimerkiksi lääkäreiden ja juristien työtä koskevat lakiin perustuvat määrittelyt ovat yhä varsin tiukkoja (Haapakorpi 2009, 10).

Sosiaaliohjaajien kirjaamiskäytäntöjä pohditaan myös valtakunnallisesti ja avohuollon dokumentaatiosta annetussa lausunnossa otetaan kantaa kirjaamisen nykytilaan: asiakastietojen yhtenäinen ja selkeä kirjaaminen on olennainen osa sosiaalialan työn kehittämistä ja asiakastyön sujuvuus on sekä työntekijöiden että asiakkaiden etu. Asiakastietojen kirjaamisessa sosiaalityöntekijän tehtävissä toimivan kirjaamisen osuus on selvä ja lastensuojelulaki antaa siihen selkeän tulkinnan. Ohjauksen ja perhetyön tehtävissä toimivien kohdalla suunnitelman teon, arvioinnin ja asiakastyön kirjaamisen käytäntöjä tulisi tarkentaa. Lähtökohdaksi tulisi ottaa oikeat työelämän tilanteet, joissa dokumentaatio palvelee eri ammattiryhmien työtä ja asiakastyön etenemistä. Työtä palvelee paremmin asiakastilanteen mukaan etenevä yhtenä-



nen kirjaamisohje, jossa eri työntekijät kirjaavat yhteiseen dokumenttiin keskeiset asiakastyön tapahtumat toimivaltansa rajoissa. (Kojonkoski & Haapola 2008.)

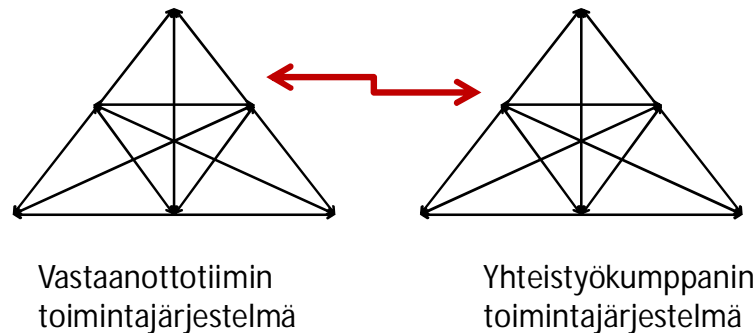
### 11.2.2 Toimintajärjestelmän neljännen asteen ristiriita vastaanottotiimin ja yhteistyötahojen välisessä yhteistyössä

Vastaanottotiimin työntekijät kokivat, että yhteisymmärryksen löytäminen lastensuojeluilmoituksen tehneiden yhteistyötahojen kanssa voi toisinaan olla hyvin haasteellista, ja etenkin terveydenhuollon ja koulujen kanssa tehtävässä yhteistyössä koettiin olevan pulmia. Yhteistyökumppaneilla saattaa olla vastaanottotiimin kanssa eriäviä näkemyksiä lastensuojeluasiakkuuden kriteereistä ja monenlaisia odotuksia ja toiveita lastensuojelun toiminnalle, joihin lastensuojelu ei pysty vastaamaan. Ristiriitatilanteissa työntekijät kokivat, että he saattavat joutua jopa painostuksen kohteeksi. Havainto saa tukea Forsmanin (2010, 89–90) tutkimuksesta, jonka mukaan lastensuojelun ja sen yhteistyökumppanien työtavoissa ja ajattelumaailmassa voi olla suuria eroja ja yhteisen ymmärryksen löytäminen on joskus vaikeasti saavutettavissa. Yhteistyökumppanit siirtävät myös usein omaa lapsen tilanteeseen kohdistuvaa huoltansa sosiaalityöntekijälle ja odottavat saavansa tukea omalle työlleen. Yhteistyö muodostuu vaikeaksi, kun yhteistyötahoilla on erilaiset käsitykset lapsen tilanteesta. Muut toimijat voivat esittää sosiaalityöntekijälle toimenpide-ehdotuksia, jotka sosiaalityöntekijän oman ammatillisen ymmärryksen valossa ovat ongelmallisia.

Sosiaaliohjaajat toivat esille, että asiakkaiden lisäksi myös yhteistyökumppanien taholta saattaa tulla lastensuojelun työntekijöille vaatimuksia ja syytöksiä, joskus hyvinkin aggressiiviseen sävyyn. Myös Forsman (2010, 104–106) on tutkimuksessaan todennut saman: lastensuojelun toiminnasta ei arkailta antaa negatiivista palautetta, vaan yhteistyökumppanien taholta toimintaa saatetaan arvostella jyrkin sanakääntein. Verkostoissa toimimista kuormittavat kitkat selittyvät osittain eri ammattilaisten puutteellisella tietämyksellä toistensa toimintaperiaatteista ja resursseista.

Vastaanottotiimin ja sen yhteistyökumppanien väliset ristiriidat voidaan tulkita toimintajärjestelmän neljännen asteen ristiriidoiksi. Neljännen asteen ristiriidat saavat alkunsa, kun organisaatiossa otetaan käyttöön uusi toimintamalli ja muuttuneet toimintatavat aiheuttavat kitkaa naapuriorganisaatioiden kanssa. Yksilötasolla toiminnan ristiriidat näkyvät yksilöiden päivittäiseen työhön ja tekoihin liittyvinä vaikeuksina ja heihin kohdistuvina ristiriitaisina odotuksina ja vaatimuksina. (Engeström 2004, 62–63.; Simoila 1994, 15–16). Vastaanottotiimi arvioi uuden lastensuojelulain hengen mukaisesti lastensuojelutarpeen systemaattisesti, tarkoin kriteerein (ks. Heino 2007, 68), mikä poikkeaa aikaisemmasta toimintatavasta, jolloin lastensuojeluasiakkuuden kriteerit saattoivat vaihdella työntekijäkohtaisesti. Varsinkin yhteistyössä terveydenhuollon ja koulujen toimijoiden kanssa on ajauduttu uuden toimintamallin aikana ristiriitatilanteeseen, kun lastensuojeluasiakkuutta ei aina ole aloitettu yhteistyö-

kumppanien vaatimuksesta huolimatta. Neljännen asteen ristiriitaa on havainnollistettu seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 9.



Kuvio 9. Toimintajärjestelmän neljännen asteen ristiriita vastaanottotiimin ja yhteistyökumppanien yhteistyössä.

Haastatteluissa tuli muun muassa ilmi, että esimerkiksi sairaalat tarvitsevat lastensuojelua konfrontoimaan vanhempia, koska terveydenhoitohenkilökunta ei osaa tai halua itse ottaa tällaista roolia. Lastensuojelun näkökulmasta vanhempien konfrontointitehtävä ei kuitenkaan voi olla riittävä peruste lastensuojeluasiakkuudelle. Vastaanottotiimin ja yhteistyökumppanien vuorovaikutuksessa on tällöin kysymyksessä koordinaatiotila; toimijat eivät puhu toisilleen eivätkä vaihda ajatuksia, vaan kumpikin osapuoli keskittyy oman näkökulmansa ja reviirinsä ylläpitämiseen. Koordinaatiotilassa toimijat eivät myöskään jaa samaa kohdetta, vaan heillä on eri kohteet. (Engeström 1993, 128–129, 131, 133; 2004, 107, 109–110.) Engeström (1993, 132; 2004; 112–113) puhuu myös äänistä, jotka kertovat toimijoiden pyrkimyksistä ja maailmankuvasta. Lastensuojelussa ja terveydenhuollossa puhutaan lastensuojelun tarpeesta eri äänillä, ilmentävähän äänet työntekijöiden taustalla olevien yhteisöjen sosiaalisia kieliä.

Jotta yhteisen ymmärryksen löytäminen olisi mahdollista, tulisi vuorovaikutuksessa pystyä siirtymään koordinaatiosta kooperaatiotilaan tai ihanteellisessa tapauksessa kommunikaatiotilaan. Kooperaatiossa eri osapuolet keskittävät huomionsa yhteiseen ongelmaan ja yrittävät ratkaista sen yhteisesti sovitulla tavalla käymällä keskenään vuoropuhelua. Siirtyminen vuorovaikutustyyppistä toiseen voi tapahtua esimerkiksi innovaatioiden avulla. Innovaatiot ovat tietoisia aloitteita, joilla pyritään löytämään uudenlaisia ratkaisuja. Innovaatiot onnistuvat vain,

jos ne saavat tukea muilta työntekijöiltä. Jos toiset eivät lähde tukemaan innovaatioita, ne koetaan lähinnä vuorovaikutuksen häiriöiksi. Vuorovaikutuksen laadun muutos, ekspansiivinen siirtymä vuorovaikutuksessa, on itsessään innovaatio, joka mahdollistaa uudenlaisen keskustelun ja uusien ratkaisujen kehittämissä. (Engeström 1993, 129,136; 2004, 108,118.) Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipiste onkin jo käynnistänyt vuoropuhelua muun muassa Sörnäisten lastenpsykiatrisen poliklinikan kanssa. Yhteisissä tapaamisissa on tavoitteena jakaa tietoa eri osapuolten toimintatavoista ja sopia yhteisistä pelisäännöistä.

### 11.2.3 Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan lähikehityksen vyöhyke

Lähikehityksen vyöhyke on välimatka, joka vallitsee työyhteisön nykyisten arkipäivän tekojen ja sellaisen historiallisesti mahdollisen kehittyneemmän toiminnan välillä, jonka työyhteisö voi saavuttaa yhdessä ratkaisuksi nykytilanteen ongelmiin. Sosiaaliohjaajan lähikehityksen vyöhyke muodostuu monenlaisista aineksista: sosiaaliohjaajan työn omasta historiasta, nykytoiminnassa ilmenevistä ristiriidoista, toimintaan vaikuttavista tavoitteista ja säännöistä sekä uusista toimintamalleista ja kokeiluista. Lähikehityksen vyöhyke on se alue, jolla nykyisten ristiriitojen ratkaiseminen tapahtuu. Sosiaaliohjaajan työn nykyisten ristiriitojen analyysissä on selvitetty, miten työn ristiriidat näkyvät käytännössä. Effic-kysymyksessä toisen asteen ristiriidat näkyivät sosiaaliohjaajan työssä häiriöinä ja katkoksina työn sujuvuudessa, sosiaaliohjaajat joutuivat muun muassa tekemään kirjauksia sosiaalityöntekijöiden tai esimiehen tunnuksilla. (vrt. Engeström 1995, 139,144.)

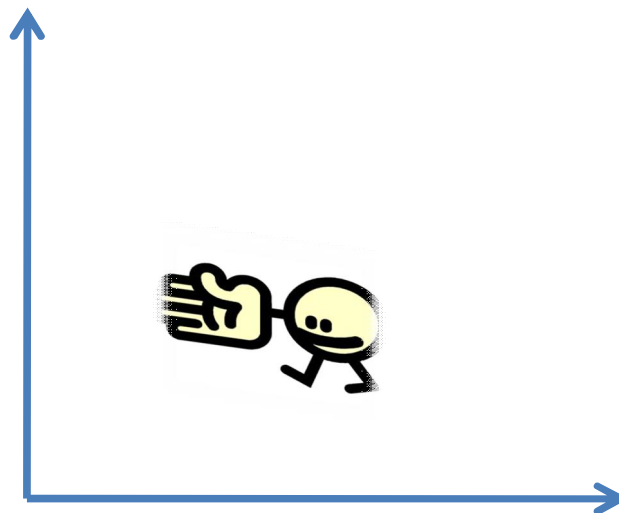
Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työn lähikehityksellä on olemassa vaihtoehtoisia kehitysuuntia, jonka sisällä tehdään työn muutosta koskevat valinnat. Uutta toimintatapaa ei ole mahdollista yksityiskohtaisesti määrittellä ennakolta. Lähikehitystä hahmotettaessa on otettava huomioon työhön liittyvät tavoitteet ja säännöt.

Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 10 on kuvattu sosiaaliohjaajan lähikehityksen vyöhyke kahtena vaihtoehtoisena työorientaationa: sosiaaliohjaaja auttajana ja tukijana sekä sosiaaliohjaaja asiantuntijana. Perinteisesti sosiaaliohjaajien työssä on ollut vahvana orientaationa asiakkaiden tukemisen ja auttamisen eetos. Tätä kuvaa kuvion vaaka-akseli. Vastaanottotiimissä sosiaaliohjaajat tekevät tällä hetkellä jonkin verran ohjauksellista työtä, johon auttamisen eetos saumattomasti liittyy. Haastattelussa sosiaalityöntekijät toivat esiin, että sosiaaliohjaajien työtä tulisi kehittää kohti lapsen omassa ympäristössä tehtävää lähityötä, johon auttaja ja tukija -orientaatio sopii niin ikään hyvin. Tällä hetkellä sosiaaliohjaajan työ vastaanottotiimissä on pääasiassa arviointityötä ja luonteeltaan rajattua, systemaattista ja standardisoitua. Työtä voisi luonnehtia siis pitkälti virastomaiseksi asiantuntijatyöksi.

Nykyisellään vastaanottotiimin sosiaaliohjaajaresurssi ei mahdollista intensiivistä työskentelyä lasten ja perheiden kanssa. Näenkin, että vastaanottotiimin sosiaaliohjauksen lähikehityksen vaiheessa joudutaan ottamaan kantaa, mihin suuntaan sosiaaliohjaajan työtä ollaan kehittämässä. Sosiaaliohjauksen kehityssuunta voi olla kohti sosiaaliohjauksen muuttumista entistä selkeämmin virastomaiseksi asiantuntijatyöksi, jota kuvaa kuvion pysty akseli. Tällaisessa työssä sosiaaliohjaajilla saattaisi myös olla jonkinmääräistä päätösvaltaa. Ainakin nykyinen ristiriita sosiaaliohjaajien Effic-oikeuksien tiimoilta olisi ratkaistu laajemmalla käyttäjäprofiililla. Jos taas nähdään tärkeämmäksi kohdistaa sosiaaliohjaajan työpanosta enemmän asiakkaiden kanssa tehtävään lähityöhön, vastaanottotiimin sosiaaliohjauksen kehityssuuntana on perinteinen auttaja ja tukija -työorientaatio.

Jos sosiaaliohjaajan työntekijäresurssi pysyy nykyisellään, lähityön osuuden lisääntyessä sosiaaliohjaajan asiantuntijatyön osuus vähenee. Jos taas asiantuntijatyön osuus pysyy korkeana, ei lähityön lisääminen ole realistista ilman lisäresurssia. Sosiaaliohjaajien osaaminen on laaja-alaista; osaamista on sekä lähityöhön että asiantuntijatyöhön profiloitumiseen.

Sosiaaliohjaaja  
asiantuntijana  
•Virastomainen työ



Sosiaaliohjaaja  
auttajana ja  
tukijana  
•Lähityö

Kuvio 10. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työn lähikehityksen vyöhyke

#### 11.2.4 Johtopäätöksiä ja kehittämisehdotuksia

Tämän opinnäytetyön tulosten valossa näyttää siltä, että vastaanottotiimin työntekijöiden kokemaan työn imuun vaikuttaa olennaisesti työntekijää tukeva työyhteisö. Näyttää myös

siltä, että vastaanottotiimin työ itsessään on motivoivaa. Haastatellut sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät toivat esiin, että työ on haastavaa, ja siihen voi itse vaikuttaa. Oma tulkintani on lisäksi, että vastaanottotiimissä tehtävä työ on työntekijälle hallittavissa oleva kokonaisuus, toisin kuin suunnitelmallisen vaiheen sosiaalityö. Vastaanottotiimin työhön sisältyy lastensuojelun alkuvaiheen työskentely, jonka jälkeen asiakkuus siirretään aluetiimeihin. Alkuvaiheen työskentely on systematisoitua, rationalisoitua työtyyppiä edustavaa työtä, jossa työvaiheet on lähtökohtaisesti määritelty ja työntekijä tietää, mitä on tekemässä ja miksi. Niin kutsutun ”arkirämpimisen” (vrt. Forsman 2010) kokemus ei ole työntekoa leimaavaa. Myös parityö työmuotona nousi aineistosta työnteon mielekkyyttä lisääväksi tekijäksi.

Lastensuojelutyö on vaativaa, joten jatkuva mahdollisuus jakaa ja reflektoida asiakasasioita työparin kanssa on työntekijän työssä jaksamisen kannalta merkityksellistä. Tämän opinnäytetyö vahvistaa aikaisempia tutkimustuloksia siitä, että työntekijöitä tukevalla työyhteisöllä ja parityöllä työmuotona on merkitystä lastensuojelun työntekijöiden työmotivaatioon ja työhön sitoutumiseen. Opinnäytetyön tulosten valossa ehdotankin, että myös suunnitelmallisessa sosiaalityössä sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän parityö voisi olla systemaattisesti käytetty työmuoto. Nykytilanteessa suunnitelmallisen työn vaiheessa vastuusosiaalityöntekijällä on työparina monesti toinen sosiaalityöntekijä, mutta liian usein työparius jää näennäiseksi ajanpuutteen vuoksi, eikä työparilta saa sitä tukea ja reflektioapua, mitä työssä jaksamisen tueksi tarvittaisiin.

Käytännössä monissa lastensuojelun toimipisteissä sosiaaliohjaajat toimivat jo sosiaalityöntekijöiden työparina suunnitelmallisen työn vaiheessa, mutta käytäntö on epävirallinen ja sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden keskinäiset roolit ovat epäselvät. Työparityön kehittämisen lisäksi suunnitelmallisen sosiaalityön työprosessien systematisointi hallittaviksi kokonaisuuksiksi vastaanottotiimin tapaan voisi myös edesauttaa työntekijöitä jaksamaan paremmin lastensuojelutyössä. Tähän kehityssuuntaan ollaan onneksi jo menossakin; esimerkiksi Helsingissä lastensuojelun jälkihuolto ja sijoituksen aikainen sosiaalityö on erotettu omiksi yksiköikseen.

Lastensuojeluasiakkuuden kriteerien määrittely sekä vastaanottotiimin ja sen yhteistyökumppanien erilaiset näkemykset lastensuojeluasiakkuuden perusteista herättivät vastaanottotiimissä runsaasti keskustelua. Voikin pohtia, onko olemassa vaara, että Herttoniemi-Itäkeskuksen kaltaisilla alueilla, joissa tehdään paljon lastensuojeluilmoituksia, asiakkuuden kriteerit muodostuvat huomattavan tiukoiksi verrattuna niihin alueisiin, joissa ilmoituksia tehdään vähemmän. Lastensuojeluasiakkuuden kriteerien yhdenvertaisuuden toteutuminen Helsingin lastensuojelun toimipisteissä ja väestön tasavertaiset mahdollisuudet lastensuojelun palvelujen saamiseen ovat seikkoja, joita lienee jatkossa tarpeellista selvittää tarkemmin.

Esittelen tämän opinnäytetyön tulokset ja johtopäätökset Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteen kehittämispäivässä joulukuussa 2010 koko toimipisteen henkilökunnalle, jolloin työyhteisössä on mahdollisuus käydä keskustelua ja pohtia opinnäytetyön tulosten hyödyntämistä Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteen lastensuojelutyön kehittämisessä.

## 12 Opinnäytetyön luotettavuuden pohdintaa

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida aineiston keräämisen, aineiston analysoinnin sekä tutkimuksen raportoinnin kautta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pääasiallinen luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja lähtökohtana tulee olla tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen että tutkija on oman tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Luotettavuuden arviointi koskeekin koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 1996, 165.)

### 12.1 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Anttilan (2005, 511) mukaan myös laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää käsitteitä validiteetti ja reabiliteetti arvioitaessa tutkimuksen tieteellisestä luotettavuutta ja pätevyyttä. Kun tutkimus on validi, se on pätevä; tutkimusmenetelmillä on pystytty selvittämään juuri sitä, mitä oli ollut tarkoituksena selvittää. Validiteettia arvioitaessa pohditaan, kuinka hyvin tutkimusote ja tutkimuksessa käytetyt menetelmät ovat vastanneet tutkittavaa ilmiötä. Puutteellinen validiteetti tutkimuksessa merkitsee sitä, että empiiriset havainnot ja koko tutkimus itsessään kohdistuu sivuun siitä, mikä oli tarkoituksena. (Anttila 2005, 511–513.)

Tutkimuksen käsitevaliditeetti tarkastelee, onko tutkimuksen teoreettinen lähestymistapa valittu tarkoituksenmukaisesti ja onko tutkimuksessa käytetty oikeita käsitteitä. Käsitevaliditeettia arvioitaessa tarkastellaan myös, onko ilmiön luonnetta tulkittu oikein. Kysymys liittyy tutkittavan ilmiön ontologisiin taustaoletuksiin. (Anttila 2005, 515.) Kehittävän työntutkimuksen teoria oli luonteva valinta oman opinnäytetyöni teoreettiseksi viitekehikseksi, koska sillä voidaan kuvata laadullista muutosta työssä ja työyhteisössä. Kehittävän työntutkimuksen valinta opinnäytetyön teoreettiseksi lähtökohdaksi oli samalla metodinen ratkaisu, joka suuntasi tutkimusaineiston hankintaa. Esimerkiksi sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden fokusryhmähaastattelussa kysymysteemat perustuivat pitkälti toimintajärjestelmän osatekijöihin, jotka toimivat myös analyysiyksikköinä. Myös opinnäytetyön havaintoaineiston keräämisessä sekä analysoinnissa käytettiin hyväksi kehittävän työntutkimuksen teoreettisia käsitteitä.

### 12.2 Tutkimuksen aineistonkeruun luotettavuus

Laadulliselle aineistolle on ominaista sen ilmaisullinen rikkaus, monitasoisuus ja kompleksisuus (Alasuutari 2001, 84). Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston koko ei Eskolan ja Suorannan (1996, 39) mukaan ole tutkimuksen luotettavuuden kannalta ratkaisevaa, vaan keskeis-

tä on aineistosta tehtyjen tulkintojen kestävyys ja syvyys. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan kuvaamaan jotakin tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä. Laadullisessa tutkimuksessa on olennaista, että tutkimuksen tiedonantajat tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon. Tiedonantajien valinta tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 85.)

Opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin käyttämällä eri tutkimusmenetelmiä. Sosiaaliohjaajan työnkuvan historiallisen analyysin aineistoksi kerättiin toimipisteen entisiltä ja nykyisiltä sosiaaliohjaajilta aineistoa historialakanamenetelmällä (vrt. Rokkanen & Launis 2003, 25) sekä lastensuojelutyöhön ja perhetyöhön liittyvää kirjallista materiaalia hyödyntäen. Tutkimusaineistoa vastaanottiin toimintajärjestelmästä sekä sosiaaliohjaajien työstä vastaanottiin kerättiin teemahaastattelujen avulla. Tiedonantajina toimivat vastaanottiin sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat, jotka ovat oman työnsä parhaita asiantuntijoita. Tällä niin kutsutulla aineistotriangulaatiolla tarkoitetaan samasta ilmiöstä eri metodein tai tutkimusstrategioin kerättävää tietoa. (Hirsjärvi ym. 2007, 228; Tuomi & Sarajarvi 2009, 145).

Haastattelujen kautta saadun tiedon luotettavuuteen vaikuttaa se, miten haastattelutilanne ja haastattelija ovat vaikuttaneet haastateltaviin (Alasuutari 2001, 142). Työskentelen itse samassa organisaatiossa, missä vastaanottiin toimii ja haastateltavat olivat minulle entuudestaan tuttuja. Olin toimittanut haastateltaville kysymysteemat etukäteen haastatteluun orientoitumista varten. Haastattelutilanne oli epämuodollinen ja keskusteleva, ja haastateltavat puhuivat mielellään ajatuksistaan. Ryhmähaastattelutilanteessa oli myös mahdollista esittää ryhmälle pohdittavaksi alustavia tulkintoja tekemieni havaintojen ja haastatteluaineiston pohjalta ja täten tarkistaa tulkintojeni oikeellisuutta. (ks. Alasuutari 2001, 142, 152.) Haastattelutilanteessa pyrkimyksenäni oli olla vaikuttamatta haastateltavien tulkintoihin. Voidaan toki kysyä, oliko etukäteen annetulla teemarungolla vaikutusta työntekijöiden pohdintoihin. Opinnäytetyön luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastattelukysymyksiin ei sisältynyt suoraa kysymystä sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työn kohteesta.

Tässä opinnäytetyössä Herttoniemi-Itäkeskuksessa työskentelevien sosiaaliohjaajan työn historiallinen analyysi tehtiin "kevyesti" keräämällä sosiaaliohjaajien yhteistä muistitietoa historialakanatyöskentelyllä. Täysin kattavan aineiston kerääminen olisi vaatinut systemaattisempaa otetta. Opinnäytetyön aineistonkeruun luotettavuutta saattaa myös heikentää se, että historialakanatyöskentelyyn varattu aika oli etukäteen arvioitu liian niukaksi, joten työskentelyssä tuli kiire. Olen kuitenkin jälkikäteen tarkistuttanut Herttoniemi-Itäkeskuksen sosiaaliohjaajien työstä kertovan pienoishistoriikin kolmella historialakanatyöskentelyyn osallistuneella sosiaaliohjaajalla, ja täydentänyt historiikka heidän esittämillään korjauksilla.

### 12.3 Tutkimuksen analyysin luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan Anttilan (2005, 517) mukaan aineiston käsittelyn ja analyysin luotettavuutta. Reliabiliteetin kannalta on tärkeää, että tutkimusaineisto muokataan sellaiseen muotoon, että lukija pystyy arvioimaan sitä. Mäkelän (1992, 47–48) mukaan tutkimuksen analyysin luotettavuutta voidaan arvioida kiinnittämällä huomiota aineiston merkittävyyteen ja yhteiskunnalliseen ja kulttuuriseen paikkaan, aineiston riittävyteen, analyysin kattavuuteen sekä analyysin arvioitavuuteen ja toistettavuuteen.

Mäkelä (1992, 48) toteaa, että tutkijan on oltava valmis perustelemaan, miksi tutkimuksen aineisto on kannattanut kerätä ja miksi se on analysoimisen arvoinen. Opinnäytetyössäni aihevalinta liittyy lastensuojelun toimintakenttään. Lastensuojeluasiakkaiden määrä on jatkuvassa nousussa ja lasten ja nuorten huostaanottojen lisääntyminen on merkittävä yhteiskunnallinen ongelma. Olen tässä opinnäytetyössä tarkastellut Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteen sosiaaliohjaajan työn muotoutumista sekä vastaanottotiimin toimintaa. Tutkimuksen kautta olen pyrkinyt antamaan vastaanottotiimin työntekijöille välineitä oman työnsä arvioimiseen ja kehittämiseen ja pyrkinyt tekemään näkyväksi sosiaaliohjaajan roolia lastensuojeluasiakkaiden alkuvaiheessa. Lastensuojelun alkuvaiheen toimintakäytäntöjen kehittäminen vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita sekä sosiaaliohjaajan työnkuvan ja työorientaation kirkastaminen vastaanottotiimissä tukee laadukkaiden lastensuojelupalveluiden toteuttamista.

Analyysin kattavuudella tarkoitetaan sitä, ettei tulkintoja perusteta vain satunnaisiin poimintoihin aiheesta (Eskola & Suoranta 1996, 170). Opinnäytetyössäni käytettiin ja analysoitiin kaksi erilaista aineistoa, minkä voidaan nähdä vähentävän tulosten sattumanvaraisuutta. Mäkelän (1992, 53) mukaan analyysin arvioitavuudella tarkoitetaan, että lukija kykenee seuraamaan tutkijan päättelyä siten, että hänelle annetaan edellytykset hyväksyä tutkijan tulkinnat tai riitauttaa ne. Anttila (2005, 515) puhuu samasta asiasta käsitteellä tutkimuksen sisältövaliditeetti, joka lisäksi kuvastaa sitä kuinka hyvin aineiston analysointimenetelmä vastaa tutkimusaineistoa. Sisältövaliditeetin arviointi kuuluu varsinkin sisällönanalyysin eri menetelmiin.

Analyysin toistettavuus puolestaan tarkoittaa, että luokittelu- ja tulkintasäännöt on esitetty niin yksiselitteisesti, että toinen tutkija pystyisi niitä soveltamalla päätyään samoihin tuloksiin (Mäkelä 1992, 53). Olen tässä opinnäytetyössä tuonut mahdollisimman tarkasti esille kaikki aineiston keräämiseen, analysoimiseen ja tulkitsemiseen vaikuttavat tekijät, jolloin tutkimuksen peruslogiikka sekä tutkimuksen eteneminen on lukijan arvioitavissa. Analyysin etene-  
misen, opinnäytetyön liitteenä olevien analyysiesimerkkien sekä autenttisten aineistokatkelmien kautta on mahdollista arvioida tekemieni tulkintojen sekä aineiston vastaavuutta.



## 12.4 Tutkimuksen luotettavuuden kriteerejä

Eskolan ja Suorannan (1996, 167) mukaan laadullista tutkimusta voidaan arvioida sen uskottavuuden, varmuuden, vahvistuvuuden sekä tutkimustulosten siirrettävyyden ja tutkimuksen tekemisen luotettavuuden perusteella. Uskottavuus luotettavuuden kriteerinä tarkoittaa sitä, että tutkijan on tarkistettava vastaavatko hänen käsitteellistyksensä ja tulkintansa tutkittavien käsityksiä (Eskola & Suoranta 1996, 167). Opinnäytetyössäni uskottavuuteen pyrittiin käymällä dialogia tutkittavien kanssa ja varmistamalla tutkittavilta tulkintojeni oikeellisuus.

Tutkimuksen siirrettävyys toiseen vastaavaan tilanteeseen on Eskolan ja Suorannan (1996, 167) mukaan mahdollista tietyin ehdoin. Tämä kuitenkin riippuu tutkimusympäristön ja sovelusympäristön samankaltaisuudesta. Yleistysten tekeminen on vaikeaa, koska sosiaalinen todellisuus on aina ainutkertainen. Tutkimuksen siirrettävyyttä voidaan parantaa sillä, että tutkija selostaa tarkasti sen, miten tutkimus on suoritettu. Vaikka jokaisella lastensuojelun toimintayksiköllä on omat yksilölliset piirteensä, sisältää lastensuojelutyö toimipaikasta riippumatta myös paljon samaa. Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaankin siirtää koskemaan lastensuojelutyötä myös muissa lastensuojelun toimipisteissä.

Eskolan ja Suorannan (1996, 167) mukaan tutkimuksen varmuutta voidaan lisätä ottamalla mahdollisuuksien mukaan huomioon tutkimukseen ennustamattomasti vaikuttavat tekijät. Tässä opinnäytetyössä varmuuden turvaaminen ei muodostunut merkittäväksi ongelmaksi. Tutkimusaineiston kerääminen pystyttiin toteuttamaan lähes suunnitellusti eikä tutkimuksen muissakaan vaiheissa tullut eteen tutkimuksen etenemistä vaarantavia esteitä.

Tutkimuksen vahvistuvuus tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulokset saavat tukea muista vastaavaa ilmiötä tarkastelleista tutkimuksista. Forsmanin (2010) tutkimustulokset lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä jaksamisesta sekä Hakasen (2009) tutkimuksen tulokset työntekijöiden kokemasta työn imusta ja huipputiimien ominaisuuksista tukivat tässä opinnäytetyössä esitettyjä tutkimustuloksia, joiden mukaan työyhteisön merkitys ja kollegiaalisuus nousivat työssä viihtymisen näkökulmasta merkittävään rooliin. Tämän opinnäytetyön tulokset myötäilivät myös Giffordsin (2009) tutkimustuloksia sosiaalityöntekijöiden organisaatioon sitoutumiseen liittyvistä tekijöistä sekä Ruchin (2007) tutkimustuloksia reflektiivisen työotteen kehittymisen edellytyksistä lastensuojelutyössä.

Tutkimuksen tekemisen luotettavuudella tarkoitetaan tutkijan omaa pohdintaa toimintansa luotettavuudesta (Eskola & Suoranta 1996, 167). Laadullisessa tutkimuksessa tutkija on aina osa tutkimusprosessia ja tehtyihin valintoihin, tulkintoihin ja johtopäätöksiin vaikuttavat tutkijan oma ymmärryshorisontti eli hänen halunsa, ihanteensa, uskomuksensa, arvonsa ja käsityksensä (Vilkkä 2005, 51; Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Engeströmin (1995, 109) mukaan

tutkija vaikuttaa aina tutkimuskohteeseen joko välittömästi tai välillisesti eikä tutkimuskohde ole tutkijalle tavoitettavissa neutraalisena tai koskemattomana vaan manipulaatioiden kautta tarkasteltuna. Tutkimuksen objektiivisuus syntyykin tutkijan oman subjektiivisuuden ymmärtämisestä, jolloin tärkeintä on tutkimusprosessin tarkka dokumentoiminen sekä tutkimuksen kriittinen reflektio. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157.) Tutkimuksen varmuuteen voivat vaikuttaa myös tutkijan omat ennako-oletukset tutkittavasta asiasta. Tämän opinnäytetyön luotettavuutta olen pyrkinyt lisäämään tuomalla esiin ja raportoimalla mahdollisimman tarkasti tutkijan position ja ajatuskulut.

Opinnäytetyöni raportoinnissa olen pyrkinyt mahdollisimman selkeään ilmiön kokonaisvaltaiseen kuvaamiseen. Opinnäytetyö on kirjoitettu perinteisen tutkimusraportin muotoon, alkuosassa on kuvattu opinnäytetyön teoreettinen tausta, keskeiset käsitteet ja lähtökohdat. Tutkimuksen metodologiset ratkaisut sekä tutkimustulokset johtopäätöksineen muodostavat opinnäytetyön loppuosan. (Ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 153.) Tutkimuksessa on käytetty luotettavia, alkuperäisiä sekä alle 10 vuotta vanhoja lähteitä lukuun ottamatta tutkimusalansa klassikoita kuten Engeströmin Kehittävä työntutkimus -teosta, josta löytyy opinnäytetyön teoreettinen perusta.

### 13 Opinnäytetyön eettisyyden pohdintaa

Tutkimuksen teossa tutkijan täytyy ottaa huomioon tiedon hankintaan, tulosten julkistamiseen sekä tieteen yhteiskunnalliseen vastuuseen liittyvät eettiset periaatteet (Hirsjärvi ym. 2007, 23–25; Tuomi & Sarajärvi 2009, 128). Opinnäytetyön eettisen hyväksyttävyyden ja luotettavuuden sekä sen tulosten uskottavuuden edellytys on, että opinnäytetyö on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkija noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyössä ja soveltaa tutkimuksessaan tutkimuksen kriteerien mukaisia sekä eettisesti kestäviä tutkimus- ja tiedonhankintamenetelmiä. Tiedon julkistamisessa tutkijan täytyy olla avoin. Tutkimuksen tekijän tulee niin ikään ottaa huomioon muiden tutkijoiden saavutukset ja antaa tutkimuksille niille kuuluva arvo omassa tutkimuksessaan. Opinnäytetyö tulee suunnitella, toteuttaa ja raportoida yksityiskohtaisesti tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. Tutkimustulosten omistajuutta ja aineistojen säilyttämistä koskevat kysymykset tulee määritellä ja kirjata kaikkien hyväksymällä tavalla ennen tutkimuksen aloittamista. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen 2002, 3: Hirsjärvi ym. 2007, 24.)

Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettinen perusta pohjautuu ihmisoikeuksiin. Tutkittavien suojaan kuuluu, että tutkijan on selvitettävä tutkimukseen osallistujille tutkimuksen tavoitteet, menetelmät ja mahdolliset riskit siten, että he pystyvät ne ymmärtämään. Tutkittaville on kerrottava, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja he voivat halutessaan

keskeyttää mukanaolonsa tutkimuksessa. Tutkittavilla on niin ikään oikeus jälkikäteen kieltää itseään koskevan aineiston käyttö tutkimusaineistona ja heillä on oikeus tietää nämä oikeudet. Tutkijan on myös varmistettava, että antaessaan suostumuksensa osallistuja tietää, mitä tutkimuksessa on kyse. Tutkijan tulee varmistaa, ettei tutkittaville koidu tutkimuksen vuoksi vahinkoa ja tutkittavien hyvinvointi on oltava etusijalla. Tutkimustietojen tulee olla luottamuksellisia eikä tutkijalla ole oikeutta luovuttaa tietoja muille eikä käyttää tietoa muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. Tutkijan on noudatettava lupaamiaan sopimuksia ja hänen on vältettävä epärehellisyyttä tutkimuksen kaikissa vaiheissa. (Hirsjärvi ym. 2007, 25; Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.) Tutkijan tulee myös suojata tutkittavien anonymiteettiä järjestämällä tutkimustieto siten, ettei tutkittavien identiteetti paljastu (Eskola & Suoranta 1996, 57–58; Tuomi & Sarajärvi 2009, 131).

Opinnäytetyötä tehdessäni olen noudattanut sosiaalialan ammattieettisiä säädöksiä sekä Tutkimuseettisen neuvottelukunnan määrittelemää hyvää tieteellistä käytäntöä. Olen huolehtinut myös siitä, että opinnäytetyön suorittamiseen tarvittavat tutkimus- ym. luvat ovat olleet kunnossa sekä vastaan siitä, että tutkimusprosessi on ollut lupien mukainen. Olen pyrkinyt opinnäytetyössäni kunnioittamaan tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden oikeuksia. Tutkittaville on kerrottu tutkimuksen tarkoituksesta vastaanottotiimin tiimikokouksessa järjestetystä tiedotustilaisuudessa. Heille on myös selvitetty tutkimuksessa mukanaolon vapaaehtoisuus ja heiltä on pyydetty kirjallinen suostumus tutkimuksessa mukanaoloon. Tutkimuksen aineistoon ei sisälly arkaluontoista materiaalia, jonka ilmitulosta voisi olla tutkittaville haittaa. Tutkittavien anonymiteetin suojaaminen muodostui tutkimuksessa haasteelliseksi. Vastaanottotiimissä työskentelee ainoastaan kolme sosiaaliohjaajaa, jotka ovat kaikki olleet mukana tutkimuksessa. Tiimin viidestä sosiaalityöntekijästä kolme osallistui tutkimukseen. On mahdollista, että tulososan autenttisista tekstikatkelmista puhujan tunnistaminen on mahdollista. Olemme tutkittavien kanssa keskustelleet asiasta ja he ovat antaneet luvan aineiston julkaisemiseen.

## Lähteet:

Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Ammattinetti.

[http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit?p\\_p\\_id=akysearchammatti\\_INSTANCE\\_g0j8&p\\_p\\_action=1&p\\_p\\_state=normal&p\\_p\\_mode=view&p\\_p\\_col\\_id=co](http://www.ammattinetti.fi/web/guest/ammattit?p_p_id=akysearchammatti_INSTANCE_g0j8&p_p_action=1&p_p_state=normal&p_p_mode=view&p_p_col_id=co). Luettu 19.1.2010.

Anttila, P. 2005. Ilmaisu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi Oy.,

Arki, arvot, elämä, etiikka. 2005. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Talentia ry.

Baldwin, D. Territoriality and power in the health professions. *Journal of Interprofessional Care*. October 2007, 21(S1): 97–107.

Dalrymple, J. 2002. Family group conferences and youth advocacy: the participation of children and young people in family decision making. *European journal of social work*. Vol. 5. No. 3: 287–299.

Engeström, Y. 1993. Moniammatillisten tiimien toiminnan analysointi. Teoksessa Simoila, R., Harlamov, A., Launis, K., Engeström, Y., Saarela, O. & Kokkinen-Jussila, M. 1993. Mallit, kontaktit, tiimit ja verkot: Välineitä terveyskeskustyön analysointiin. Toimiva terveyskeskus -projektin viides osaraportti. Stakes raportteja 80. Helsinki : Stakes.

Engeström, Y. 1995. Kehittävä työntutkimus. Perusteita, tuloksia ja haasteita. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Engeström, Y. 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Forsman, S. 2010. Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Sosiaalityön tutkimuksen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Giffords, E. 2009. An examination of organizational commitment and professional commitment and the relationship to work environment, Demographic and organizational factors. *Journal of social work* 2009 9: 386–404.

Haapakorpi, A. 2009. Sulkeuman ja neuvottelun ehdoilla -asiantuntija-aseman rakentuminen työelämässä. Väitöskirja. Sosiologian laitos. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Hakanen, J. 2009. Työn imua, tuottavuutta ja kukoistavia työpaikkoja? -kohti laadukasta työelämää. Työsuojelurahaston tilaama selvitys. Helsinki: Työterveyslaitos.

Heikkinen, H., Kontinen, T. & Häkkinen, P. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. 2006. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Heino, T. 2007. Ketkä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakesin työpapereita.30/ 2007. Helsinki: Stakes.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Helsinki: Stakes.

- Helakorpi, S. 1999. Opinnäytetyö ja tutkimustoiminta ammattikorkeakoulussa. <http://openetti.aokk.fi/seppoh/TIETOISKUT/amk-opinn%C3%A4ytety%C3%B6.pdf>. Luettu 16.1.2010.
- Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2009-2012. 2009. Helsingin kaupunki.
- Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2009-2012. Tiivistelmä 2009. Helsingin kaupunki.
- Hipp, T. 2008. Lastensuojelun käynnistymisvaihe sosiaalityönä. Tutkimussuunnitelma. Heikki Waris instituutti.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hotari, K-E, Oranen, M. & Pösö, T. 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (toim.) 2009. Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Huovinen, T. & Rovio, E. 2006. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. 2002. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Internetlähde. <http://www.tenk.fi/JulkaisutjaOhjeet/htkfi.pdf>. Luettu 1.2.2010.
- Jauhiainen, E. 2004. Tehtävärakenteiden kehittämiskokeilut. Teoksessa Horsma, T. & Jauhiainen, E. (toim.) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Juujärvi, S. & Myyry, L. 2005 Ammatillisen moraalijattelun kehitys: oikeudenmukaisuudesta huolenpitoon. Teoksessa Pirttilä-Backman, A-M., Ahokas, M., Myyry, L. & Lähteenoja, S. 2005. Arvot, moraalit ja yhteiskunta. Sosiaalipsykologisia näkökulmia yhteiskunnan muutokseen. Helsinki: Gaudeamus.
- KEHRÄ - lastensuojelun kehittämisverkosto pääkaupunkiseudulla. Internetlähde. [http://www.lapsenaani.fi/osahankkeet/pks/lastensuoj\\_keit.html](http://www.lapsenaani.fi/osahankkeet/pks/lastensuoj_keit.html). 0. Luettu 26.1.2010.
- Kerosuo, H. 2006. Boundaries in action. An activity-theoretic study of development, learning and change in Health care for patients with multiple and chronic illnesses. Department of Education. Helsinki: University of Helsinki.
- Kojonkoski, M. & Haapola, L. Lausunto. Lastensuojelun avohuollon asiakastiedot sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä. Tietokuvaukset ja suositukset. Työversio 0.8. / Sosiaalialan tietoteknologiahanke. Internetlähde. [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/dokumentit/lausunnot\\_ja\\_kannanotot/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamkverkosto/dokumentit/lausunnot_ja_kannanotot/). Luettu 30.10.2010.
- Korkiakangas, M. 2005. Perheen voimavaroja etsimässä. Tapaustutkimus asiakaslähtöisistä työorientaatioista lastensuojelun perhetyössä. Raportteja 6/2005. Oulu: Nuorten Ystävät ry.
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Launis, K. 1997. Moniammatillisuuden ja rajojen ylitykset asiantuntijatyössä. Teoksessa Kirjonen, L, Remes, P & Eteläpelto, A. Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos.

Liukonen, R. & Lukman, L. 2007. Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5

Lapsen ääni-kehittämisohjelma. Suunnitelma Kaste-ohjelman toteuttamiseksi Etelä-Suomessa lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen osalta. Kaste-ohjelman Etelä-Suomen aluejohtoryhmä.

Lastensuojelun sosiaaliohjaajan tehtävänkuvaukset. 2007. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Hyväksytty 18.12.2007.

Malmstöm, E. & Ristimäki, T. 2005. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentian lausunto valtioneuvoston tarkastajien kommenttipyyntöön. Talentia. [http://www.talentia.fi/files/1627\\_lausuntovaltioneuvoston\\_tarkastajat.pdf](http://www.talentia.fi/files/1627_lausuntovaltioneuvoston_tarkastajat.pdf). Luettu 25.10.2010,

Metsälä, J. 2009. Vastaanottotiimihankkeen projektikuvaus. Julkaisematon lähde.

Metsämuuronen, J. 2006. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä 2. laitos. 3. uudistettu painos Helsinki : International Methelp.

Murto, L., Rautniemi, L., Fredriksson, K., Ikonen, S., Mäntysaari, M., Niemi, L., Paldanius, K., Parkkinen, T., Tulva, T., Ylönen, F. & Saari, S. 2004. Eettisyyttä, elastisuutta, ja elämää. Yliopistojen sosiaalityön ja ammattikorkeakoulujen sosiaalialan arviointi yhteistyössä työelämän kanssa. Helsinki: Korkeakoulujen arviointineuvosto.

Muukkonen, T. & Tulensalo, H. 2004. Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä:1:2004.

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä -jäsenyyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 2007. Helsinki: Heikki Waris -instituutti.

Myllärniemi, A. 2009. Lastensuojelun sosiaaliohjauksen ja sosiaalityön yhteistyökäytäntöjen kehittämishaasteita pohtivan työryhmän muistio. 8.12.2009. Julkaisematon.

Mäkelä, K. 1992. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Mäkelä, K. toim. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus.

Mäkelä, K. 2005. Sosiaalitutkimuksen eettinen säätely. Esitelmä Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset -seminaarissa. Stakes. <http://www.stakes.fi/verkkajulkaisut/tyopaperit/Tp4-2005.pdf>. Luettu 25.1.2010.

Mäkitalo, J. 2005. Work-related well-being in the transformation of nursing home work. Faculty of Medicine. Department of Public Health Science and General Practice. Oulu: University of Oulu.

Niemelä, A-L. 2006. Kiire ja työn muutos. Tapaustutkimus kotipalvelutyöstä. Helsingin yliopisto. Kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 206. Helsinki: Yliopistopaino.

Oja, V. 2010. Lama iski lastensuojeluun. Artikkelit Helsingin Sanomissa 17.10.2010.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2008. Sosionomin (AMK) osaaminen ja sosiaalityön tutkimus. Teoksessa Leena Viinamäki (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press

Reder, P. & Duncan, S. 2007. How much should children`s views count? Teoksessa Reder, P., Duncan, S. & Lucey, C. *Studies in the assessment of parenting*. London and New York: Routledge.

Reinikainen, S. 2007. Läheisneuvonpito lapsinäkökulmasta. Stakesin raportteja 7/2007. Helsinki: Stakes.

Rokkanen, T. & Launis, K. 2003. Terveyskeskushuolto –mahdoton tehtävä? Kaaoksen tunteesta muutoksen paikalliseen analyysiin. Työ ja ihminen tutkimusraportti 22. Helsinki: Työterveyslaitos.

Ruch, G. 2007. Reflective Practice in Contemporary Child-care Social Work: The Role of Containment. *British Journal of Social Work* 2007: 37. 659–680.

Saaren-Seppälä, T. 2004. Yhteisen potilaan hoito. Tutkimus organisaatorajat ylittävästä yhteistoiminnasta sairaalan, terveyskeskuksen ja lapsipotilaiden vanhempien suhteissa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto, Terveystieteiden laitos. Helsingin yliopisto, Toiminnan teorian ja kehittävän työntutkimuksen yksikkö.

Simoila, R. & Harlamov, A. 1993. Terveystieteiden tutkimuksen jännitteet. Analyysi neljän terveyskeskuksessa toimivan terveydenhoitajan ajattelu- ja toimintamalleista. Simoila, R., Harlamov, A., Launis, K., Engeström, Y., Saarelma, O. & Kokkinen-Jussila, M. 1993. Mallit, kontaktit, tiimit ja verkot: Välineitä terveyskeskustyön analysointiin. Toimiva terveyskeskus -projektin viides osaraportti. Stakes raportteja 80. Helsinki: Stakes.

Simoila, R. 1994. Terveystieteiden tutkimuksen kehitys, ristiriidat ja työorientaatiot. Stakes tutkimuksia 48. Helsinki: Stakes.

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimukset valtio-, kunta- ja yksityissektorilla. 2007. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:18 Helsinki: . Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. KASTE 2008–2011. 2008. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Virkkunen, J. 2007. Collaborative development of a new concept for an activity. *@ctivités*, 2007, volume 4 numéro 2. 158–164. <http://www.activites.org/v4n2/virkkunen-EN.pdf>. Luettu 14.11.2010.

Kuviot:

Kuvio 1. Toimintajärjestelmän rakenne

Kuvio 2. Ekspansiivisen oppimissyklin vaiheet

Kuvio 3. Kehittävän työntutkimuksen vaiheet

Kuvio 4. Sosiaaliohjaajan työn kehitysvaiheita kuvaava ekspansiivinen sykli

Kuvio 5. Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaaliohjaajan näkökulmasta

Kuvio 6. Vastaanottotiimin toimintajärjestelmä sosiaalityöntekijän näkökulmasta

Kuvio 7. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden käsitysten yhteneväisyydet ja erot vastaanottotiimin toimintajärjestelmästä

Kuvio 8. Efficia-oikeudet toimintajärjestelmän toisen asteen ristiriitana

Kuvio 9. Toimintajärjestelmän neljännen asteen ristiriita vastaanottotiimin ja yhteistyökumppanien yhteistyössä

Kuvio 10. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työn lähikehityksen vyöhyke



## Liite 1. Historialakanan malli

HISTORIALAKANA Työn kehityksen kuvaus	Nimi, työkokemus sosiaaliohjaajana		
Aikakausi	1996-2000	2001-2005	2006-2010
Yleinen kehitys: - organisaation muutokset - henkilökunnan muutokset - muut mahdolliset muutokset, jotka työyksikön näkökulmasta ovat olleet tärkeitä			
Työn sisällön muutokset: - mitä perhetyöntekijöiden/sosiaaliohjaajien työhön kuuluu (kodinhoito, perhetyö, yksilötyö ryhmät leirit ym.), - miten toiminnan päälinja on muuttunut lastensuojelun kentässä, kuka/minkälainen on ollut perhetyön/sosiaaliohjauksen "asiakas"			
Yksikön työntekijät: - perhetyöntekijöiden/sosiaaliohjaajien lukumäärä - mitä ammattiryhmiä ja millainen koulutus työntekijöillä on ollut			
Yksikön työn organisointi: - parityöskentely? Kenen kanssa? - mikä on ollut perhetyöntekijöiden/sosiaaliohjaajien rooli lastensuojelutiimissä (esim. yhteistyö sosiaalityöntekijöiden kanssa), - miten on toimittu yhdessä (kokoukset, yms.), yksikön johtamistavat, arkiset työskentelytavat			
Tilat, varusteet ja työvälineet: - minkälaisia välineitä työn apuna (esim. menetelmät, kortit ym.) - työn teknisen muutoksen ja välineistön kuvaus (esim. kännykkä, tietokone)			

-työhuone?			
Työaika (esim. iltatyöt, viikonlopputyöt?)			
Säännöt ja ohjeet, joiden mukaan kulloinkin on toimittu, miten vaikuttivat toimintaan: - lait, asetukset - organisaation omat ohjeet ja säännöt - työpaikan kirjoittamattomat säännöt			
Yksikön sisäiset ja ulkoiset yhteistyökumppanit: -verkostot?			
Työyksikön työn tulos: - mitatut suoritteet (määrät) -miten työn suoritteita on tilastoitu? - omat arviot työn laadullisista tuloksista			
Työyksikön työn kehittäminen: - miten työyksikön työtä ja toimintatapoja on kehitetty - mistä uudet ideat ja toimintamallit ovat tulleet			
Työyksikön erityistapahtumat: - tähtihetket ja kriisitilanteet			
Oma työssä jaksaminen, työn ilo, innostus: - millainen on koko työyksikön jaksaminen, työn ilo, innostus; mitä sen eteen on tehty? - vastaajien oma työssä jaksaminen ja työn ilo			
Muuta huomioitavaa			

## Liite 2. Sosiaaliohjaajien ryhmähaastattelu 15.9.2010. Teemahaastattelurunko

Taustatiedot: Koulutus, aikaisempi työkokemus, kokemus vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan tehtävistä

1. Vastaanottotiimin perustehtävä
2. Sosiaaliohjaajan työ vastaanottotiimissä
  - a. keskeiset työtehtävät
  - b. keskeiset yhteistyökumppanit
  - c. työtä ohjaavat säännöt, periaatteet, määräykset ja sopimukset
  - d. työvälineet
  - e. Miten voit hyödyntää sosiaaliohjaajan ammatillista erityisosaamista vastaanottotiimin työssä?
    - i. näkyykö sos.ohjaajan ammatillinen erityisosaaminen käytännön työssä?
  - f. haasteet vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työnkuvassa /-tehtävissä?
  - g. sosiaaliohjaajan työnkuvan muutos vastaanottotiimin toiminnan aikana?
3. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnjako
  - a. mitkä seikat vaikuttavat työnjakoon?
  - b. toimiiko työnjako, vai vaatiiko tarkentamista?
4. Nykyisen työnkuvan erot verrattuna aikaisempaan sosiaaliohjaajan työhön lastensuojelutiimissä
  - a. työn itsenäisyys
  - b. työn haastavuus
  - c. työn painottuminen Is-asiakkuuden alkuvaiheeseen
5. Vastaanottotiimi työyhteisönä
  - a. miten voit vaikuttaa tiimin toimintaan?
  - b. miten päätökset tehdään tiimissä?
  - c. vastaanottotiimin työilmapiiri?
6. Haasteet vastaanottotiimin toiminnassa?
  - a. kiire?
  - b. yhteistyö muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa?
  - c. yhteistyö muiden Is-tiimien kanssa?
  - d. henkilökunnan riittävyys?
  - e. henkilökunnan työnkuvat?
  - f. varhaisen tuen rooli?

## Liite 3. Sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastattelu 28.9.2010. Teemahaastattelurunko

Taustatiedot: Koulutus, aikaisempi työkokemus, kokemus vastaanottotiimin sosiaalityöntekijän tehtävistä

1. Vastaanottotiimin perustehtävä
2. Sosiaalityöntekijän työ vastaanottotiimissä
  - a. keskeiset työtehtävät
  - b. keskeiset yhteistyökumppanit
  - c. työtä ohjaavat säännöt, periaatteet, määräykset ja sopimukset
  - d. työvälineet
3. Sosiaaliohjaajan työ vastaanottotiimissä
  - a. keskeiset työtehtävät
  - b. keskeiset yhteistyökumppanit
  - c. Miten sosiaaliohjaajan ammatillinen erityisosaaminen näkyy vastaanottotiimin työssä?
  - d. haasteet vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työnkuvassa /-tehtävissä?
  - e. sosiaaliohjaajan työnkuvan muutos vastaanottotiimin toiminnan aikana?
4. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjako
  - a. mitkä seikat vaikuttavat työnjakoon?
  - b. toimiiko työnjako, vai vaatiiko tarkentamista?
5. Nykyisen työnkuvan erot verrattuna aikaisempaan sosiaaliohjaajan työhön lastensuojelutiimissä
  - a. työn itsenäisyys
  - b. työn haastavuus
  - c. työn painottuminen ls-asiakkuuden alkuvaiheeseen
6. Vastaanottotiimi työyhteisönä?
  - a. miten voit vaikuttaa tiimin toimintaan?
  - b. miten päätökset tehdään tiimissä?
  - c. vastaanottotiimin työilmapiiri?
7. Haasteet vastaanottotiimin toiminnassa?
  - a. kiire?
  - b. yhteistyö muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa?
  - c. yhteistyö muiden ls-tiimien kanssa?
  - d. henkilökunnan riittävyys?
  - e. henkilökunnan työnkuvat?
  - f. varhaisen tuen rooli?

## Liite 4. Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan työssä vaadittava osaaminen

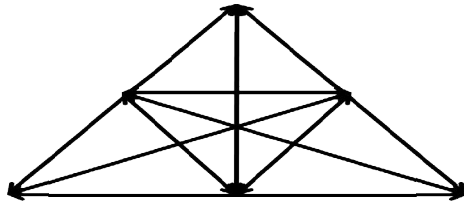
Alkuperäiset lausumat	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Niin se mitä mä oon aina ajatellu, että se osaaminen mikä meillä on, niin meillä on osaaminen lapsesta. Ja Kykyä ja osaamista lapsen kohtaamiseen ja ymmärrystä lapsen kehityksestä	Sosiaaliohjaajalla on kykyä ja osaamista lapsen kohtaamiseen.	Lapsen kohtaamistaidot
	Sosiaaliohjaajilla on ymmärrystä lapsen kehityksestä.	Tieto ja ymmärrys lapsen kehityksestä
	Sosiaaliohjaajilla on käsitys lapsen kehityksestä.	
Aivan, tai myös päinvastoin, et vanhempi pitää normaalina jotain tiettyä, ennen kun sit ite näkee, et toi ei oo sitä normaalia. Ton ikäsen lapsen kehitykseen kuuluvaa.	Sosiaaliohjaajilla pitää olla tietoa lapsen normaalikehityksestä	
Mut jos aatellaan että on lapsiperheiden palveluissa sosiaaliohjaajana, niin mä oletan, mä toivon että tänne on valittu ihmisiä joilla... No mut mä oletan, mä olen itse aina ajatellut, että se minun vahvuuteni tässä työssä tämän työn tekijänä on se...et on jonkinnäköinen käsitys lapsen kehityksestä.	Sosiaaliohjaajan vahvuutena on tietämys lapsen kehityksestä	
Sun pitää tietää, mitä on suunnitteen keskiverto normaali lapsi ja voi keskustella vanhemman kans siitä, et no tommosii ne kuule on ja ei se kauaa kestä ja mitä sä voit niinku tehdä. Niinku vanhempainohjausta, et mitä sä voit niinku vanhempana tehdä, kun sul on nyt tämmönen kauhea uhmaikänen.	Sosiaaliohjaajilla pitää olla tietoa lapsen normaalikehityksestä.	
	Sosiaaliohjaajan täytyy osata vanhempainohjausta.	Vanhempainohjausosaaminen
Niinku meillä (vastaanottotiimissä)varmaan on ollut enemmän sitä asiakasosaamista.	Vastaanottotiimissä on asiakasosaamista.	Kyky tulla toimeen ihmisten kanssa
Aikaisemmin puhuttiin sitä, että se tavallaan se asiakkaan kohtamisosaaaminen (Sosiaaliohjaajan erityisosaaminen) Mutta nykyisinhän myös sosiaaliohjaajien tekijöillä, et kun se on niinku tätä käytännön opiskelu-praksis on siihen liitetty, niin se on taas myös heillekin tullu se. (asiakkaan kohtamisosaaaminen) (s.11)	Aikaisemmin asiakkaan kohtamisosaaaminen oli sosiaaliohjaajan erityisosaamisalue.	
Ja sit tavallaan se, et mejän lähtökohta kohdata ihmisiä on niinku täysin toinen, kun oli siis tämmöstä perhetyötä tai sosiaaliohjausta, missä sä ikään kun tulet jo valmiiseen pöytään...Mut nythän me tullaan ihmisen elämään kriisitilanteessa, ei toivottuina vieraina	Vastaanottotiimin työssä kriisissä olevien ihmisten kohtaaminen on haasteellista.	

Mut mä oon nyt sitä mieltä, et tää vaatii sellasta ammattitaitoa ja osaamista, sulla pitäs olla ominaisuudet tulla ihmisten kanssa toimeen,	Vastaanottotiimin työntekijällä pitää olla kykyä tulla ihmisten kanssa toimeen	
Päivystyspuhelimien myötä ehkä sitä vastuuta on tullut enemmän tietysti, koska siinä pitää niinku kyetä sitten niinku neuvomaan, opastamaan ja ottaa oikealla tavalla vastaan niitä ilmoituksia.	Päivystyksessä vaaditaan taitoa neuvoa ja opastaa asiakkaita ja ottaa vastaan ilmoituksia oikealla tavalla.	Taito neuvoa ja opastaa asiakkaita ja yhteistyökumppaneita
Niin tässä työssä se haaste on taas just siinä nopeassa reagoinnissa ja ikään kuin semmosessa arvioinnissa, et sun pitää ikään kuin seistä sanojesi takana. Mut mä oon nyt sitä mieltä, et tää vaatii sellasta ammattitaitoa ja osaamista, et sulla pitäs olla ominaisuudet tulla ihmisten kanssa toimeen, saada heistä jonkinäköstä informaatiota ulos, ja tavallaan perustella omaa mielipidettäsi ja näkemystäsi asioista. Toki siinä toisessakin, mutta se on niin toisentyyppistä työtä, et täs vaaditaan niin erilaisia ominaisuuksia. Tässä tarvitaan, sielläkin tarvitaan motivointia, mut tarvitaan tässäkin motivointia Mut täs tarvitaan niinku, minkälaista se nyt on se... ehkä enemmän sitä kykyä siihen vihan sietoon. Semmoisiin pettymyksiin, niinku ihan aggressiiviseen käyttäytymiseen.	Vastaanottotiimin työssä tarvitaan taitoa motivoida asiakkaita.	Taito motivoida asiakkaita
(haaste) ja ikään kuin semmosessa arvioinnissa, et sun pitää ikään kuin seistä sanojesi takana	Arviointityössä työntekijän täytyy seistä sanojensa takana.	Arviointiosaaminen
ja tavallaan perustella omaa mielipidettäsi ja näkemystäsi asioista.	Työntekijän täytyy osata perustella mielipiteensä ja näkemyksensä.	
Ja tavallaan sun tehtävä on niinku tuottaa informaatiota, ett jos on se lastensuojelutarpeen selvitys. Sillon sun tehtävä on tuottaa se informaatio x ,oli se lopputulos...	Vastaanottotiimin sosiaaliohjaajan tehtävänä on pääasiassa tuottaa informaatiota.	
tää vaatii sellasta ammattitaitoa ja osaamista, et sulla pitäs olla ominaisuudet saada heistä jonkinäköstä informaatiota ulos, ja tavallaan perustella omaa mielipidettäsi ja näkemystäsi asioista.	Vastaanottotiimin työssä sosiaaliohjaajalla pitää olla kykyä saada kerättyä tietoa asiakkailta heidän elämäntilanteestaan. Pitää myös osata perustella omaa näkemystään asioista.	
Ehkä tässä tietysti se, et kun joutuu enemmän just nimenomaan niihin kriisitilanteisiin kohtaamaan niitä ja käsittelemään ihmisten kriisi... kriisissä olevien ihmisten asioita. Se on ehkä sitä haastetta siinä...	Vastaanottotiimin työssä vaaditaan kriisityön osaamista, mikä tuo työhön haastetta.	Kriisityön osaaminen
Niin mä ajattelen, et vaaditaan niinku työntekijänä erilaista osaamista (kohdata kriisissä olevia ihmisiä.)	Vastaanottotiimin työssä vaaditaan kriisityön osaamista.	
Niin sit onhan se ehkä eri asia niiten	Työntekijän on osattava erottaa,	

<p>kriisiperheittenkin kohdata, uusien ihmisten, joita ei yhtään tunne eikä tiedä miten ne niinku käyttäytyy ja mikä liittyy siihen kriisiin ja mikä on sitä niinku perus käytöstä.</p>	<p>milloin asiakkaan käytös liittyy kriisiin.</p>	
<p>Ja sit kun me käytiin siel kriisityön koulutuksessa, niin siellä oli just puhetta esimerkiksi siitä, ettei tavallaan kuitenkaan Ei pitäis niinkun sitä kriisin aikana olevaa käytöstä hirveesti niinku arvioida. Niin just se pitäis pitää itekin mielessä, ettei arvioi sitä. Koska Ihminen voi käyttäytyä siinä tosin paljon eri lailla kun muuten.</p>	<p>Kriisityön koulutuksessa painotettiin, ettei asiakkaan käytöstä tulisi liikaa arvioida kriisin aikana, koska käytös voi poiketa normaalista.</p>	
<p>Mut täs tarvitaa niinku, minkälaista se nyt on se... ehkä enemmän sitä kykyä siihen vihan sietoon. Semmoisiin pettymyksiin, niinku ihan aggressiiviseen käyttäytymiseen.</p>	<p>Vastaanottotiimin työssä vaaditaan kykyä sietää asiakkaiden vihan ja pettymyksen tunteita, joskus jopa aggressiivista käytöstä.</p>	<p>Aggression sietäminen</p>
<p>Ikään kuin ihmiset on kauheen loukkantuneita siitä yhteydenotosta et tavallaan joutuukin kestää ehkä enemmän semmosta vihaa ja niinku negatiivisia tunteita.</p>	<p>Vastaanottotiimin työssä joutuu sietämään asiakkaiden vihan ja pettymyksen tunteita.</p>	
<p>Yhteistyökumppanitkin jotenkin tuntuu purkavan meihin ehkä enemmän vihaa, kun tuolla aikaisemmassa. Mut kyl tossa joutuu päivystyksessäkin kuuntelemaan millon mitäkin huutamista.</p>	<p>Yhteistyökumppanit saattavat purkaa vihantunteita vastaanottotiimin työntekijää kohtaan.</p>	
	<p>Päivystyksessä joutuu kuuntelemaan yhteistyökumppanien vihanpurkauksia.</p>	
<p>Sit kun soitetaan tännepäin, tehaän ilmoituksia, niin sit on etenkin koulujen ja esim. psykiatrian hoidon kanssa se ongelma, et sitten meitä kohtaan on vaatimuksia ja syytöksiä</p>	<p>Työntekijöitä kohtaan esitetään vaatimuksia ja syytöksiä yhteistyökumppanien taholta.</p>	

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Lapsen kohtaamistaidot	Lapsityön taidot	Sosiaaliohjaajan työssä vaadittava osaaminen
Tieto ja ymmärrys lapsen kehityksestä		
Vanhempainohjaustaidot		
Kyky tulla toimeen ihmisten kanssa	Asiakastyön taidot	
Taito neuvoa ja opastaa asiakkaita ja yhteistyökumppaneita		
Taito motivoida asiakkaita		
Arviointiosaaminen	Lastensuojelun alkuvaiheen työskentelyssä vaadittavat taidot	
Kriisityön osaaminen		
Aggression sietäminen		

## Liite 5. Sosiaaliohjaajien käsityksiä toimintajärjestelmän säännöistä



## Säännöt

Alkuperäinen lausuma	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	
Laki edellyttää niitten lastensuojelutarpeenselvitysten x ajassa.	Lastensuojelulaki määrittelee, missä aikarajoissa ls-tarpeen selvitys tulee tehdä.	Lakiin perustuvat periaatteet ja ohjeet	
No laki määrittelee meidän työtä. Se on varmaan se suurin määrittäjä.	Lastensuojelulaki määrittelee eniten sosiaaliohjaajien työtä		
Tossahan on helppo vedota sitten ikään kuin lakiin ja meidän velvollisuuteen tehdä se selvitys.	Vastaanottotiimin työntekijät voivat vedota lakiin, koska lastensuojelutarpeen selvitys on säädetty laissa.		
Eli ne tehtävänjaot pitäis kattoo vielä toisin. Että miten nämä, ne asiat mitä laki velvottaa kunnan lastensuojelun järjestämisestä.	Laki velvottaa kuntia järjestämään lastensuojelua.		
Ne on ehkä semmosia, mis on ikään kuin helppoa sopia, mitkä on niinku toisaalta niinkun jo tän sosiaaliviraston organisaation sisällä sovittuja asioita. Ei se sairaalamaailma, mut lähinnä ehkä ne asumiseen liittyvät pulmat. Kun ne keskeisesti liittyy semmisiin sopimuksiin, mitä on tehty niinku vastuualueiden sisällä, et siihen on helppo ikään kuin vedotakin.	Vastaanottotiimin työntekijät voivat vedota organisaation sisäisiin sääntöihin ja linjauksiin.		Organisaation linjaukset.
Ja häätöihin liittyvät asiat ehkä on kans semmonen. Ne on ehkä semmosia, mis on ikään kuin helppoa sopia, mitkä on niinku toisaalta niinkun jo tän sosiaaliviraston organisaation sisällä sovittuja asioita.	Häätöasioista on viraston sisäisiä linjauksia.		
No johtavan esimerkiksi pitää kattoo ne kaikki...(Virastokohtaiset säädökset)	Johtavan sosiaaliohjaajan työhön vaikuttaa virastokohtaiset säädökset.		
Joo sillä se näkyy joo (johtavalla, virastokohtaiset säädökset)	Johtavan sosiaaliohjaajan työhön vaikuttaa virastokohtaiset säädökset.		
Meille ei ehkä varsinkaan sosiaaliohjaajille ei sitä senkaltasta, ei se tänne saakka meille laskeudu, koska meillä ei kuitenkaan oo niitä vastuukysymyksiä (Virastokohtaiset säädökset)	Virastokohtaiset säädökset eivät suoraan kosketa sosiaaliohjaajan työtä, koska työhön ei liity vastuukysymyksiä.		
Eettiset ohjeistukset määrittelee meidän työtä.	Eettiset ohjeistukset määrittelevät sosiaaliohjaajien työtä.	Eettiset ohjeet	
kun mä katon et mul on se eettinen ja moraalinen vastuu tuoda se: -Niin mutta tiedätsä, et musta on kauhean hyvä että sä soitit ja me puhutaan tästä ja me tavataan näitä muita osallisia ens viikolla ja blaa blaa blaa ja et katotaan sitte, et mitä tässä asiassa tehdään.	Sosiaaliohjaajalla on eettinen ja moraalinen vastuu olla asiakkaan puolella.		



<p>Sellasia (tiimin sisäisiä) sopimuksia on ehkä kokouskäytännöt, mitä me emme noudata (naurua) sillä lailla kun...</p>	<p>Kokouskäytännöt ovat tiimin yhteisiä sopimuksia.</p>	<p>Tiimin yhteiset sopimukset</p>
<p>Et nyt ehkä tosiaan huomannut, et joistain käytännöistä lipsutaan. Et siihen ehkä pitäs taas jotenkin kurinpalatus meille kaikille, et jotenkin pyritäs, et pidettäs niistä tiimeistä ainakin osasta kiinni enemmän.</p>	<p>Tiimin kokouskäytännöistä lipsutaan.</p>	
<p>Sanottasko näin, että aina ei olla paikalla (kokouksissa), silllon kun pitäs olla. Ja tuntuu että en tiedä, mistä se sitten johtuu</p>	<p>Tiimissä tarvittaisiin kurinpalautusta, että työntekijät sitoutuisivat tiimikokouksiin.</p>	
<p>Sanottasko näin, että aina ei olla paikalla (kokouksissa), silllon kun pitäs olla. Ja tuntuu että en tiedä, mistä se sitten johtuu</p>	<p>Tiimikokouksiin ei aina osallistuta.</p>	
<p>No loman jälkeen on ainakin aika paljon huonommaksi mennyt se, et me nähdään niinku tosi harvoin ja...(tiimikokouksiin osallistuminen)</p>	<p>Kesäloman jälkeen tiimikokouksia on ollut harvemmin kuin aikaisemmin.</p>	
<p>Ja sehän oli mun mielestä kai linjattukin niin, että se on sitten takapäivystäjän tehtävä, jos tänne saapuu asiakas, niin sitte päivästäjällä on puhelin niin me ikään kuin... Koska lähtökohtajatus kai oli se että kuka tänne marsii, niin se on yleensä enemmänkin sosiaaliohjauksen tarpeessa kun minään sosiaaliohjaajien. Niitä on ollut harvemmin.</p>	<p>Vastaanottotiimissä on linjattu, että jos toimistolle saapuu asiakas, sosiaaliohjaaja tapaa asiakkaan.</p>	
<p>Et semmosia periaatteita niinku se, et jos tulee niitä tilauksia, sieltä nimenomaan sieltä sairaalamaailmasta, että tästä niinku asiakkuuteen ja näin, niin se on niinku yhteisesti sovittu, et kaikilla on sitten se sama linja, että vastataan että tehdään se selvitys ensin. Et se on ehkä semmonen niinku tiimin sisäinen... Niin. Että ei luvata mitään.</p>	<p>Vastaanottotiimin yhteisenä käytäntönä on, että asiakkuuden alkamiseen ei oteta kantaa, ennen kuin lastensuojelutarpeen selvitys on tehty.</p>	
	<p>Vastaanottotiimi on sopinut, ettei yhteistyötahoille luvata mitään palvelua, ennen kuin lastensuojelutarpeen selvitys on tehty.</p>	
<p>Emmekä pysty tiettyjä, tietojärjestelmä asettaa rajoituksia, että vaikka pitäis tehdä vaikka paikkavarausta yksikköön, niin me emme voi sitä tehdä, koska meillä ei ole oikeutta sitä tehdä. Mä olettais, että meillä ei ole oikeutta tehdä paikkavarauksia.</p>	<p>Asiakastietojärjestelmä asettaa rajoituksia sosiaaliohjaajan työlle.</p>	<p>Asiakastietojärjestelmä työnjaon määrittelijänä</p>
	<p>Sosiaaliohjaajilla ei ole oikeuksia tehdä tiettyjä asioita asiakastietojärjestelmässä.</p>	
<p>Niin niin sen kaltaiset sit tietysti määrittää. Ja siis tietojärjestelmän tietyn-</p>	<p>Asiakastietojärjestelmä määrittelee sosiaaliohjaajan työtä.</p>	

laiset öö määritykset määrittelevät työtämme niin, että me emme voi tehdä tiettyjä asioita tietojärjestelmässä, vaikka me takuulla siihen pystyisimme.		
Mutta jostain syystä ne oikeudet on jaettu niin, että meillä ei ole esim. oikeutta päivittää henkilön tietoja, ei tehdä hänen perhe- jotain näyttöjä ja sellasia niinku asioita, mitä kukaan ei ehkä ole tullut ajatelleeks, että noi vois saada sellaisen oikeuden.	Sosiaaliohjaajilla ei ole oikeuksia tehdä tiettyjä asioita asiakastietojärjestelmässä.	
Niin niin se tekee sen työn monimutkaiseks, (että ei ole oikeuksia tietojärjestelmässä) koska me joudumme sit, emme me avaa selvityskansioita, koska meillä ei ole siihen oikeutta.	Oikeuksien puuttuminen tietojärjestelmässä tekee sosiaaliohjaajan työn hankalaksi.	
	Sosiaaliohjaajilla ei ole oikeuksia tehdä tiettyjä asioita asiakastietojärjestelmässä.	
Eikä voida päättää niitä vireillepanoja, ja sit me päätetään esimiehen nimissä niitä	Sosiaaliohjaajilla ei ole päättää vireillepanoja asiakastietojärjestelmässä.	
	Sosiaaliohjaajat tekevät vireillepanoja tietojärjestelmässä esimiehen tunnuksilla.	
Et ne tavallaan sellaset niinkun siihen vastuusosiaaliohjaajan niinku toimivaltaan kuuluvat asiat, mitkä voisi tässä tiimimallissa, kun meidän on pakko toimia niin että me teemme paljolti samoja tehtäviä kuin sosiaaliohjaajat, niin me emme voi niitä tehdä koska tietojärjestelmä ei esimerkiksi sallii meidän niitä tehdä.	Sosiaaliohjaajilla ei ole oikeuksia tehdä tiettyjä asioita asiakastietojärjestelmässä, jotka kuuluvat sosiaaliohjaajan toimivaltaan.	

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Lakiin perustuvat periaatteet ja ohjeet		Säännöt
Eettiset ohjeet		
Organisaation linjaukset	Organisaation sisäiset sopimukset ja ohjeet	
Tiimin yhteiset sopimukset		
Asiakastietojärjestelmä työn määrittelijänä		