

Nina Valkama

SOSIAALIOHJAUS LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN  
ASIAKASPROSESSISSA

Paikallista sosiaaliohjauksen jäsentämistä Porin perusturvan lastensuojelun avohuollon muutostiimissä

Sosiaalialan koulutusohjelma

Ylempi AMK

2012

ASIAKASPROSESSISSA. Paikallista sosiaaliohjauksen jäsentämistä Porin perusturvan lastensuojelun avohuollon muutostiimissä.

Valkama, Nina  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan ylempi koulutusohjelma  
Lokakuu 2012  
Ohjaaja: Kumpulainen, Pasi  
Sivumäärä: 82  
Liitteitä: 1

Asiasanat: sosiaaliohjaus, asiakasprosessi, lastensuojelu

---

*Opinnäytetyön aiheena oli sosiaaliohjauksen kehittäminen Porin lastensuojelun avohuollossa. Tavoitteena oli yhdessä työyhteisön kanssa selkiyttää sosiaaliohjaajan tehtävää, määritellä sosiaaliohjaus Porin lastensuojelun avohuollossa sekä yhtenäistää toimintakäytäntöjä.*

*Porin lastensuojelun avohuollon ammattirakenteen uudistaminen, lisäämällä sosiaaliohjaajia, oli aiheuttanut uudenlaisia vaatimuksia työnkuviin, sillä aikaisemmin lastensuojelun avohuolto oli ollut pääasiassa sosiaalityöntekijöiden tehtäväaluetta. Tässä vaiheessa sosiaaliohjaus sekä sosiaaliohjaajien tehtävä lastensuojelun avohuollossa oli jäänyt määrittelemättä.*

*Kehittämistehtävän lähestymistapana oli toimintatutkimus. Siinä sosiaaliohjausta kehitettiin yhdessä työyhteisön jäsenten kanssa. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden ryhmähaastatteluja, avoimia haastatteluja ja yhteisiä kokoontumisia. Haastatteluilla tuotiin esiin työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia sosiaaliohjauksesta sekä etsittiin sen ongelma ja kehittämiskohteita. Haastatteluissa tuotettu tieto palautettiin työyhteisön käsiteltäväksi yhteisiin palavereihin.*

*Haastatteluissa tuli esiin sosiaaliohjaajan tehtävän selkiytymättömyys ja työyhteisön toive sosiaaliohjauksen kehittämisestä tavoitteelliseksi toiminnaksi. Vuoden 2011 loppuun sosiaaliohjaajat olivat toimineet pääasiassa sosiaalityöntekijän työparina ja hyvin vähäisessä määrin itsenäisesti toteutettavassa yksilöiden tai perheiden ohjauksessa. Sosiaaliohjauksen myöntäminen asiakkaalle oli ollut monimuotoista ja useimmiten suunnittelematonta. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnjaossa sosiaaliohjaajien osaamista ei oltu hyödynnetty parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi.*

*Kehittämistyön aikana sosiaaliohjaajien työpanos kohdistettiin sosiaaliohjaukseen sosiaalityöntekijän työparina toimimisen sijasta. Kehittämistehtävällä saatiin aikaan sosiaaliohjauksen kuvaus sekä yhtenäinen sosiaaliohjauksen asiakasprosessi, joka selkiytti asiakastyön tavoitteellisuutta, arviointia sekä sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän yhteistyötä.*

SOCIAL COUNSELLING IN THE CLIENT PROCESS OF CHILD WELFARE  
Local structure of social counselling in child welfare in Pori.

Valkama, Nina  
Satakunta University of Applied Sciences  
Master's Degree in Social Services  
October 2012  
Supervisor: Kumpulainen, Pasi  
Number of pages: 82  
Appendices: 1

Keywords: social counselling, client process, child welfare,

---

*The subject of this thesis was to develop social counselling in child welfare in Pori. The aim was to clarify social counsellors' role, define social counselling and standardize activity practices of social counselling with the members of the open care team in Pori's child welfare.*

*The reform of the profession's structure, due to the increase in the members of social counsellors, had caused new requirements for work descriptions, because previously child welfare had mainly been social workers' area. At this point social counselling and social counsellor's role was left unspecified.*

*The approach of this development work was activity analysis. Social counselling was developed with members of the team. Social counsellors' and social workers' group interviews, open interviews and discussion forums were used as the data collecting methods of this thesis. This material of experience and colleagues' views was brought back to the team for further discussion and reanalysis.*

*Interviews showed that social counsellor's role was unspecified and the work community's wish was to develop social counselling to a goal-oriented part of the child welfare work. Up to the end of year 2011 social counsellors had mainly worked as social workers' work partners. They had a very restricted role as independent professionals. Using social counselling for families had been unorganized with no clear purpose or targets. The professional skills of social counsellors had been an unused resource.*

*During the development work, social counsellors' work was directed to social counselling. The results of this development work created the description of social counselling and the client process of social counselling. The client process clarified the following: goal-oriented client-work, the evaluation of work and cooperation between social counsellors and social workers.*

## Sisällys

1	JOHDANTO.....	6
2	KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT .....	8
2.1	Kehittämistyön taustaa.....	8
2.2	Sosiaalihjauksen kehittämisen tarkoitus .....	9
2.3	Toimintaympäristönä Porin perusturvan yhteistoiminta-alue.....	11
2.3.1	Porin perusturvan lastensuojelun avohuolto .....	12
2.3.2	Lastensuojelun perhetyö Porissa .....	13
2.4	Kehittämistyössä käytettävien käsitteiden määrittelyä .....	15
3	LASTENSUOJELU SOSIAALIOHJAUKSEN TAUSTANA.....	16
3.1	Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu .....	16
3.2	Asiakasprosessi.....	18
3.3	Asiakassuunnitelma .....	19
3.4	Lastensuojelun avohuollon tukitoimet .....	20
3.5	Jälkihuolto.....	21
4	SOSIAALIOHJAUS.....	22
4.1	Sosiaalihjaajan osaaminen .....	23
4.2	Ohjaustyön määrittelyä ja periaatteita.....	25
5	LASTENSUOJELUN TYÖNJAKOA JA TEHTÄVÄNKUVIA KOSKEVIA KEHITTÄMISHANKKEITA.....	29
5.1	Tehty-hanke .....	29
5.2	Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojekti .....	31
5.2.1	Ennaltaehkäisevä työ .....	32
5.2.2	Perhetyö.....	32
5.2.3	Nuorten avohuollon ohjaus .....	33
6	TAVOITTEET KEHITTÄMISTYÖSSÄ.....	34
7	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN.....	36
7.1	Toimintatutkimus kehittämisen lähestymistapana .....	36
7.2	Kehittämisprosessin ensimmäinen vaihe .....	39
7.2.1	Aineiston kerääminen.....	40
7.2.2	Aineiston analyysi .....	44

7.3	Sosiaaliohjaus kehittämisen lähtötilanteessa .....	45
7.4	Työyhteisön näkemyksiä sosiaaliohjauksen asiakkaista .....	47
7.4.1	Nuoret sosiaaliohjauksen asiakkaina .....	48
7.4.2	Sosiaaliohjauksen perheet .....	49
7.5	Näkemyksiä sosiaaliohjauksesta Porin lastensuojelun avohuollossa ....	49
7.5.1	Intensiivisyys sosiaaliohjauksessa .....	50
7.5.2	Menetelmällisyys sosiaaliohjauksessa .....	51
7.6	Kehittämistoiveet ja kritiikki sosiaaliohjauksesta avohuollon tukitoimena .....	53
7.7	Kehittämistyön toteuttamisen toinen vaihe .....	55
7.7.1	Muutostiimipalaveri .....	55
7.7.2	Sosiaaliohjaajapalaveri .....	58
7.8	Päätös toimintakäytännön muuttamisesta .....	59
8	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET .....	60
8.1	Sosiaaliohjaus Porin perusturvan lastensuojelun muutostiimissä .....	60
8.1.1	Nuorten sosiaaliohjaus .....	62
8.1.2	Perhesosiaaliohjaus .....	65
8.2	Sosiaaliohjaus tavoitteellisena prosessina .....	67
	LÄHTEET .....	77
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Sosiaaliohjaajat ovat melko uusi ammattiryhmä lastensuojelun avohuollossa, joka perinteisesti on ollut sosiaalityöntekijöiden tehtäväaluetta. Sosiaaliohjaajien tuleminen lastensuojelun avohuoltoon on aiheuttanut uudenlaisia vaatimuksia työnkuviin ja palveluiden organisointiin. Vaikeutensa tähän on tuonut se, että sosiaaliohjaukselle ei ole ollut selkeää määritelmää.

Kehittämistehtäväni kohdistui Porin perusturvan lastensuojelun avohuoltoon, jossa työskentelin sosiaaliohjaajana. Porin lastensuojelun ammattirakennetta uudistettaessa, lisäämällä sosiaaliohjaajien virkoja lastensuojelutoimistoon, on jäänyt määrittelemättä sosiaaliohjaus ja sosiaaliohjaajien tehtävä lastensuojelun avohuollossa.

Sosiaaliohjauksen jäsentymättömyydestä oli käyty keskustelua työyhteisössä sekä erilaisissa sosiaaliohjaajien foorumeissa kuten työnohjauksessa ja vertaisryhmässä. Näissä keskusteluissa oli tullut esille tyytymättömyys nykyiseen tilaan. Sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välinen työnjako asiakasprosessissa ei ollut selkeä, lukuun ottamatta määriteltyä sosiaalityöntekijän päätösvaltaa ja vastuuta koko prosessista.

Pääasiassa sosiaaliohjaajan tehtävä Porin lastensuojelun avohuollossa vuoden 2011 loppupuolella oli sosiaalityöntekijän työparina toimiminen. Tässä sosiaaliohjaajan työtehtävät eivät määrittyneet muutostyön tavoitteiden eivätkä ammatillisen osaamisen perusteella. Hyvin pieni osa sosiaaliohjaajien työajasta kului itsenäisesti tehtävään asiakkaiden yksilö- tai perheohjaukseen eli varsinaiseen sosiaaliohjaukseen. Useimmissa näissä sosiaaliohjauksen asiakkuuksissa tavoitteet oli jäänyt määrittelemättä, sillä asiakkaan ohjaaminen sosiaaliohjaukseen ei aina ollut suunnitelmallista. Sosiaaliohjaajien ja

sosiaalityöntekijöiden välistä työnjakoa ei oltu toteutettu niin, että sosiaaliohjaajien osaaminen olisi ollut käytössä parhaalla mahdollisella tavalla. Sosiaaliohjaajien kokema työn haasteettomuus turhautti työntekijöitä, joka oli tullut esiin myös kehityskeskusteluissa.

Kehittämistehtäväni tavoitteena oli yhdessä työyhteisön kanssa selkiyttää sosiaaliohjaajan tehtävää lastensuojelun avohuollossa sekä yhtenäistää sosiaaliohjauksen asiakasprosessia. Ajatuksena oli, että tehtävän selkiyttäminen lisää työhyvinvointia ja parantaa palvelun laatua. Yhtenäisen asiakasprosessin myötä myös sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työnjako selkiytyy.

Raportin alussa kuvaan kehittämisen lähtökohtia ja toimintaympäristöä. Siinä määritellään myös työyhteisössä käytettäviä käsitteitä, joita käytetään mm. kehittämistehtävän toteutuksesta raportoitaessa. Näin tarpeelliseksi käsitellä lyhyesti lastensuojelua omana lukunaan, sillä se luo sosiaaliohjaukselle kehyksen. On välttämätöntä ymmärtää lastensuojelun periaatteet ja käsitteet, jotka ohjaavat ja määrittelevät sosiaaliohjauksen sisältöä.

Neljännessä luvussa olen käsitellyt kahta kehittämishanketta, jotka koskevat lastensuojelun tehtävä- ja ammattirakennetta. Näin olen kartoittanut miten lastensuojelun sosiaaliohjaus muualla on jäsenetty ja määritelty, sekä mitkä ovat sosiaaliohjaajan ydintehtävät. Näiden kehittämishankkeiden tuloksia olen hyödyntänyt kehittämistehtävässäni sosiaaliohjauksen määrittelyssä. Aikaisemmat kehittämishankkeet myös tukivat työyhteisön tuottamaa tietoa.

Loppuosassa raporttia kuvaan kehittämistyön toteutusta työyhteisössä sekä sen tuloksia. Tuloksissa määritellään sosiaaliohjausta Porin lastensuojelun muutostiimissä sekä kuvataan sosiaaliohjauksen asiakasprosessi. Tuloksia kuvatessani pyrin antamaan sosiaaliohjauksesta selkeän kuvauksen, jotta kuvausta voidaan hyödyntää työyhteisössä arvioitaessa oikeaa palvelua tai vaikkapa uusien sosiaaliohjaajien perehdyttämisessä.

## 2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Kehittämistyön taustaa

Porin lastensuojelutoimistoon perustettiin ensimmäiset neljä sosiaaliohjaajan vakanssia 2000-luvun alkupuolella. Tuolloin toimistolla työskenteli useita sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneita myös sosiaalityöntekijän sijaisina. Vuoden 2008 lastensuojelulain tultua voimaan, sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittanut ei voinut enää toimia sosiaalityöntekijän sijaisuudessa Porin lastensuojelutoimistossa. Tuolloin sosiaalityöntekijän vapaisiin virkoihin ei saatu tekijöitä ja päädyttiin palkkaamaan aikaisemmin näissä viroissa sijaisina toimineita sosionomi (AMK) -tutkinnon suorittaneita määräaikaisiksi sosiaaliohjaajiksi sosiaalityöntekijän paikoille. Sosiaaliohjaajat tulivat näin palkkaamaan sosiaalityöntekijäpuolaa. Tässä vaiheessa sosiaaliohjaajille siirrettiin sosiaalityöntekijän tehtäviä, joita lastensuojelulaki sallii muiden kuin sosiaalityöntekijöiden tehdä.

Heikkinen & Jyrkämän mukaan sosiaalisella toiminnalla on tapana muuttua rutiineiksi ja itsestään selviksi käytännöiksi. Tämä helpottaa yhteisön yhteistä toimintaa, mutta johtaa siihen, että yhteisöön tulee sellaisia toimintaa ohjavia rakenteita, joita ei voida perustella toiminnan päämäärien kannalta. Toiminta on voinut olla tarkoituksenmukaista syntyessään, mutta olosuhteiden muuttuttua käytäntö ei ole enää mielekäs. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 44.) Olosuhteiden muuttuminen eli sosiaalityöntekijän paikkojen täytyminen päteville sosiaalityöntekijöillä ja sosiaaliohjaajien määrän lisääminen vuonna 2010 lastensuojelutoimistoon aiheutti uudenlaisia vaatimuksia työnkuviin ja palveluiden organisointiin. Mielestäni uudistus ei tapahtunut suunnitellusti ja siinä jäi määrittelemättä sosiaaliohjaus eli mikä on sosiaaliohjaajien tehtävä lastensuojelutoimistolla.

Vuonna 2009 sosiaaliohjaajan työtä oli jaoteltu työparityöskentelyksi, sosiaaliohjaukseksi avohuollon tukitoimena sekä erillisiksi erityistehtäviksi. Näitä erityistehtäviä lastensuojelun avohuollossa olivat tukiperheiden ja tukihenki-



löiden järjestäminen sekä nuorten rikosasioihin liittyvät oikeudenkäynteihin ja kuulusteluihin osallistuminen sekä sosiaalisten selvitysten tekeminen. Sosiaaliohjausta avohuollon tukitoimena ei työyhteisössä oltu määritetty. Jokainen sosiaaliohjaaja on saanut itse määritellä työnkuvaansa omien näkemystensä mukaan.

Oman vaikeutensa työhön on tuottanut se, että sosiaalityöntekijä ei vain myönnä sosiaaliohjauksen palvelua asiakkaalle vaan tarvitsee sosiaaliohjaaja myös työparikseen virkatehtäviin. Ei ole ollut selvää milloin sosiaaliohjaaja on pelkkä työpari ja milloin sosiaaliohjaus on tukitoimena. Työtehtävien määrittelemättömyys aiheuttaa sekaannusta ja henkilöristiriitoja (Lämsä & Hautala 2005, 153).

Vuoden 2011 lopussa sosiaaliohjaajien työpanos kohdistui pääasiassa sosiaalityöntekijän työparina toimimiseen ja sosiaaliohjausta avohuollon tukitoimena oli myönnetty hyvin pienelle asiakasmäärälle. Havaintojeni mukaan lastensuojelutoimiston avohuollossa ei ollut yhtenäistä ja selkeää linjaa mitä sosiaaliohjaus on, mikä on sosiaaliohjauksen kohderyhmä ja miten asiakas sosiaaliohjaukseen ohjataan. Yhteisten linjausten puuttuminen on aiheuttanut epäselvyyttä ja jännitettä sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan välisessä työnjaolisessa suhteessa. Epäselvät toimintatavat, työtehtävien päällekkäisyys ja määrittelemättömät vastuut aiheuttavat mm. työntekijän työnhallinnan tunteen katoamista (Lämsä & Hautala 2005, 155).

## 2.2 Sosiaaliohjauksen kehittämisen tarkoitus

Sosiaalipalvelujen tarkoituksena on tuottaa asiakkaan kannalta myönteisesti vaikuttavia palveluja ja näin ollen sosiaalialan ammatillisen henkilöstön tehtävärakenteen tulee edesauttaa tätä. Vaikuttava palvelu voidaan varmistaa toimivalla asiakasprosessilla ja näin sosiaalialan ammattiryhmien osaamisen tarkoituksenmukainen hyödyntäminen asiakasprosessin eri vaiheissa on ensisijaisen tärkeää. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22; Lastensuojelun kansalliset laatusuositukset, 33.) Kuten kehittämistyön taustaa -luvussa on kuvattu,

sosiaaliohjaajien tehtävä oli selkiytymätön lastensuojelun avohuollossa ja tähän kaivattiin muutosta.

Kehittämistyön tarkoitus oli saattaa sosiaaliohjaus keskusteluun ja muutokseen, jotta voidaan tavoitella resurssien tehokasta ja tarkoituksenmukaista käyttöä. Tavoitteena oli saada selkiytettyä sosiaaliohjaajan tehtävää lastensuojelutoimiston avohuollon muutostiimissä sekä yhtenäistettyä sosiaaliohjauksen asiakasprosessia, jossa sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välinen yhteistyö on määritelty. Mäkistä ym. muita (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 85) mukaillen työnjaon perimmäisenä tarkoituksena on asiakkaan ja yhteisöjen hyvinvoinnin edellytysten vahvistaminen. Selkeä työnjako ja töiden organisointi tukee työssä jaksamista ja työn iloa, jolloin työstä tulee vaikuttavampaa ja tuloksellisempaa. Resurssien selkeä käyttö parantaa palvelua. Oletukseni mukaan sosiaalityöntekijän asiakasmäärillä ei pystytä antamaan riittävää tukea kohti muutosta kaikille sitä tarvitseville asiakkaille ja sosiaaliohjaajien osaaminen tulee tässä hyödyntää entistä paremmin.

Työyhteisössä oli noussut esiin tyytymättömyyttä työn epäselvyyden lisäksi sen haasteettomuudesta. Sopiva työn haasteellisuus suhteessa omiin taitoihin ja osaamiseen synnyttää työniloa. Vastaavasti mitä vähemmän työntekijä kokee työssään haasteita, sitä turhautuneempi ja kyllästyneempi työntekijä on työhönsä. Nämä työssä koetut tunteet suuntaavat toimintaa. Järkevällä työnjaolla, tehtävärakenteen selkiyttämällä ja yhteistyön kehittämällä voidaan pyrkiä edistämään eri ammattiryhmien työn hallinnan kokemista. Lähtökohtana on tiimityömäinen työskentely, jossa eri ammattiryhmien tehtävät määrittävät ammatillisen osaamisen mukaan ja kukin tuo oman osaamisensa työskentelyyn. (Mäkinen ym. 2009, 86.)

Kehittämistyön tarvetta voi perustella myös Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2007 antamilla suosituksilla sosiaalialan henkilöstön tehtävärakenteesta. Suositusten tarkoituksena on selkiyttää sosiaalihuollon keskeisten ammattiryhmien kuten sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjakoa ja yhdistää eri ammattiryhmien osaamista toimivaksi kokonaisuudeksi (Sarvi-

mäki 2007, 192; Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2010, 22). Suositusten tarkoituksena on myös muuttaa tehtävärakennetta vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin sekä edistää sosiaalialan uudistuneen koulutuksen tuottaman osaamisen käyttöönottoa tehtävärakenteissa. Sosiaalialan henkilöstön riittävyteen voidaan merkittävästi vaikuttaa uudistamalla työnjakoa ja tehtävärakenteita sekä mitoitusta. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2010, 22.) Porin lastensuojelun avohuollossa rakenteita oli uudistettu, mutta pyritty toimimaan vanhalla totutulla tavalla.

### 2.3 Toimintaympäristönä Porin perusturvan yhteistoiminta-alue

Porin kaupungissa tehtiin organisaatio uudistus 1.1.2009 alkaen, jolloin sosiaali- ja terveystoimi yhdistyivät perusturvakeskukseksi. Vuonna 2011 perustettiin Porin perusturvakeskuksen yhteistoiminta-alue, joka järjestää sosiaali- ja terveystoimintaa Porin, Luvian, Merikarvian, Pomarkun ja Ulvilan asukkaille.

Perusturvakeskuksessa on neljä asiakaspalvelujen aluetta sekä sisäisten palvelujen alue. Perusturvakeskuksen asiakaspalvelujen palvelualueita ovat: sosiaali- ja perhepalvelut, terveys- ja hyvinvointipalvelut, vanhustenhuollon palvelut sekä kuntoutus- ja sairaalapaikat. Palvelualueita johtavat palvelujohtajat, jotka toimivat perusturvajohtajan alaisuudessa. (Porin perusturvakeskuksen toimintasääntö 2011.)

Sosiaali- ja perhepalveluihin kuuluvat aikuissosiaalityön, lastensuojelun, vammaispalvelujen ja perheneuvolan vastualueet. Lastensuojelu huolehtii lastensuojelun (avohuollon, sijaishuollon ja jälkihuollon) palveluista, lastensuojelun maakunnallisesta kehittämisestä, perheoikeudellisista asioista (isyys, elatus, huolto- ja tapaamisoikeus), maakunnallisesta sosiaalipäivystyksestä sekä rikos- ja riita-asoiden sovittelusta. Koko lastensuojelua johtaa lastensuojelunpäällikkö, jonka alaisuudessa avohuollosta vastaa kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää. (Porin perusturvakeskuksen toimintasääntö 2011.) Lastensuojelun avohuolto ja sijaishuolto toimivat eri toimipisteissä, kun taas

jälkihuoltoa hoidetaan molemmissa toimipisteissä, riippuen onko asiakkaan oikeus siihen syntynyt avohuollon sijoituksen vai sijaishuollon jälkeen.

### 2.3.1 Porin perusturvan lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelun avohuolto oli marraskuuhun 2011 saakka jaettu virka-aikaiseen lastensuojelunpäivystykseen ja kuuteen Porin perusturvan toimintäsäännön mukaiseen lähipalvelualueeseen. Lähipalvelualueita olivat Itä-Pori, Keski-Pori, Luoteinen lähipalvelualue (Merikarvia ja Pomarkku, sekä Porista Ahlainen ja Noormarkku), Länsi-Pori ja Luvia, Pohjois-Pori sekä Ulvila.

Marraskuussa 2011 tehtiin työnjaollinen muutos, jossa avohuolto jaettiin alkuarviointitiimiin ja muutostiimiin. Muutostiimi jaettiin vielä kahteen maantieteelliseen alueeseen: itäinen ja läntinen. Itäiseen kuuluvat lähipalvelualueista Itä-Pori, Keski-Pori ja Ulvila, kun taas läntiseen kuuluvat Luoteinen, Pohjois-Pori, Länsi-Pori ja Luvia. Johtavat sosiaalityöntekijät kokivat muutoksen tarpeelliseksi, sillä organisaatiouudistuksen myötä on tullut aiheelliseksi yhteinäistää käytäntöjä ja kehittää lastensuojeluprosessien sujuvuutta (Auvinen & Levonen 2011). Tiimeissä työskenteli toukokuussa 2012 yhteensä 18 sosiaalityöntekijää, 8 sosiaaliohjaajaa ja kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää.

Alkuarviointitiimeissä hoidetaan virka-aikainen lastensuojelupäivystys, vastaanotetaan lastensuojeluilmoitukset, vastataan kiireellisistä lastensuojeluasioiden selvittelystä, tehdään lastensuojelutarpeen selvitykset työparityöskentelynä ja sosiaalityöntekijä tekee arvioinnin asiakkuuden jatkumisesta/päätymisestä. Alkuarviointitiimeissä sosiaaliohjaaja ottavat vastaan lastensuojeluilmoituksia ja toimivat sosiaalityöntekijän työparina niin kiireellisissä lastensuojeluasioiden selvittelyssä kuin lastensuojelutarpeen selvityksissäkin. Mikäli sosiaalityöntekijä arvioi asiakkuuden jatkuvan, siirretään asiakas muutostiimiin sosiaalityöntekijälle. Asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijälle oman asuinalueensa mukaisesti.

Muutostiimissä tehdään suunnitelmallista muutossosiaalityötä. Autetaan lasta ja perhettä silloin, kun lapsen kehitys ja hyvinvointi on vaarassa. Vanhempien päihteidenkäyttö, mielenterveydelliset ongelmat, perheväkivalta, lapsen kaltoin kohtelu tai lapsen laiminlyönti sekä nuoren oma päihteidenkäyttö, rikosten tekeminen tai muut vaikeudet ovat asioita, joissa voidaan tarvita lastensuojelun tukitoimia. Muutostyö perustuu asiakkaalle laadittavaan asiakassuunnitelmaan.

Sosiaaliohjaajien toimintaan muutostiimissä on kuulunut sosiaalityöntekijän työparina toimiminen, yksilöiden ja perheiden ohjaus sekä verkostoissa toimiminen. Tässä kehittämistehtävässäni keskityn sosiaaliohjaajan muutostiimissä tekemään yksilöiden ja perheiden ohjaukseen, josta käytämme nimitystä sosiaaliohjaus avohuollon tukitoimena.

Porin perusturvassa sosiaaliohjaajia on lastensuojelun avohuollon lisäksi ainakin lastensuojelun sijaishuollossa, aikuissosiaalityössä sekä vammaispalveluissa. Lastensuojelutoimiston sosiaaliohjaajat toimivat alkuarviointitiimin työparityössä, valvotuissa tapaamisissa, nuorten rikosasioissa, tukihenkilö ja -perhe asioissa, varhaisen tuen toiminnoissa kuten valomerkki keskusteluisissa ja omin jaloin -toiminnassa, erilaisissa verkostoissa kuten esimerkiksi ennaltaehkäisevässä päihdetyössä, kesäisin leiritoiminnassa ja suunnitteilla on ryhmätoimintaa. Sosiaaliohjaajan tehtävät vaihtelevat Porin perusturvan yhteistoiminta-alueella eri työtehtävien ja työpaikan käytäntöjen mukaan.

### 2.3.2 Lastensuojelun perhetyö Porissa

Näen tarpeelliseksi kuvata tässä raportissa lyhyesti Porin perusturvan lastensuojelun perhetyön asiakasprosessia, sillä myöhemmin tässä raportissa sosiaaliohjausta määritellään siihen verraten. Kehittämistehtäväni aikana tutustumissani tutkimuksissa perhetyö nähdään usein sosiaaliohjauksen yhtenä työmuotona ja sitä tekevät sosiaaliohjaajat. Porissa lastensuojelun perhetyö ei kuulu sosiaaliohjaajien tehtäviin, vaan sitä toteutetaan lastensuojelun per-

hetyön yksiköstä käsin, jossa käytännön työtä toteuttaa 10 perhetyönohjaajaa sekä yksi vastaava perhetyönohjaaja.

Lastensuojelulaki velvoittaa tarvittaessa järjestämään lastensuojelun avo-  
huollon tukitoimena perhetyötä (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 36§). Avo-  
huollon tukitoimista päättää lastensuojelun sosiaalityöntekijä ja näin asiak-  
kaat ohjautuvat perhetyöhön lastensuojelun sosiaalityöntekijän kautta. Sosi-  
aalityöntekijän arvioidessa perhetyön olevan perheelle oikea tukimuoto ja  
perheen ollessa halukas yhteistyöhön, laatii sosiaalityöntekijä perhetyön lä-  
hetteen. Lastensuojelun perhetyön asiakkaat ovat hyvin monimuotoisia per-  
heitä.

Mikäli perhetyö todetaan sopivaksi tukimuodoksi ja perhetyön yksiköllä on  
resurssia aloittaa työskentely uuden perheen kanssa, sovitaan aloituspalaveri  
perheen kotiin. Tässä palaverissa on perheen lisäksi läsnä sosiaalityöntekijä  
ja perhetyön ohjaajat. Palaverissa sovitaan perhetyön tavoitteet sekä tapaa-  
mistiheys.

Toteutuksesta vastaa pääsääntöisesti kaksi perhetyön ohjaajaa. Perhetyön  
palvelua on mahdollista saada myös virka-ajan ulkopuolella iltaisin ja viikon-  
loppuisin. Perhetyön tavoitteiden väliarviointeja pidetään 2-3 kuukauden vä-  
lein. Näihin osallistuu perheen ja perhetyön ohjaajien lisäksi sosiaalityönteki-  
jä. Arvioinnissa tarkastetaan tavoitteet sekä arvioidaan perheen sen hetkistä  
tilannetta.

Perhetyö voidaan lopettaa, kun perhe ei enää tarvitse kyseistä tukimuotoa.  
Työskentelyn päättäminen tapahtuu vähitellen ja suunnitellusti. Perhetyö voi-  
daan lopettaa myös, mikäli tukimuoto todetaan vääräksi tai riittämättömäksi  
tukimuodoksi tai perhe ei sitoudu yhteistyöhön. Näistä asioista sovitaan yh-  
teisessä lopetuspalaverissa.

## 2.4 Kehittämistyössä käytettävien käsitteiden määrittelyä

Nämä ovat Porin lastensuojelun avohuollossa käytettäviä käsitteitä ja joita käytän myöhemmin tässä raportissani.

*Sosiaaliohjaajalla* tarkoitetaan tässä kehittämistehtävässä ammattikorkeakoulusta valmistunutta sosionomi (AMK), joita kaikki Porin lastensuojelutoimiston avohuollon muutostiimin sosiaaliohjaajat ovat.

*Työparityössä* sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä tekevät työtä parityönä. Sosiaaliohjaajalla ei ole itsenäistä roolia asiakasprosessissa. Työt jaetaan sosiaalityöntekijän tehtävistä, perustuen ajankäyttöön ja lastensuojelulakiin. Sosiaaliohjaaja on työparityössä ollut sosiaalityöntekijän tukena.

*Sosiaaliohjaus* avohuollon tukitoimena tarkoittaa sosiaaliohjaajan toimimista yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa, mutta tehden itsenäistä asiakastyötä asiakkaiden kanssa. Sosiaaliohjaaja toimii asiakkaan lähityöntekijänä.

*Muutostiimipalaveri* on joka toinen viikko järjestettävä palaveri, johon kuuluvat kaikki muutostiimeissä työskentelevät työntekijät ja esimiehet. Tiimin tarkoituksena on käsitellä vaikeita asiakasasioita sekä yleisiä yhteisiä asioita.

*Avotiimipalaveriin* osallistuvat kaikki lastensuojelutoimiston avohuollossa työskentelevät työntekijät sekä esimiehet joka kolmas viikko. Palaverissa käsitellään yhteisiä asioita.

*Toimistopalaveri* on joka kuukauden ensimmäinen perjantai järjestettävä lastensuojelupäällikön johtama palaveri, johon osallistuvat lastensuojelutoimiston avohuolto ja sijaishuolto, sekä edustus perhetyöyksiköstä, lastensuojelulaitoksista, tuetusta asumisesta, sosiaalipäivystyksestä sekä kehittämissyksiköstä.

*Sosiaaliohjaajapalaveri* on perustettu kehittämistyön aikana. Sen tarkoitus on pohtia sosiaaliohjausta, jakaa asiakkaita resurssien ja vahvuuksien mukaan,

kehittää sosiaaliohjausta ja jakaa osaamista. Tähän osallistuu muutostiimin sosiaaliohjaajien lisäksi johtava sosiaalityöntekijä.

### 3 LASTENSUOJELU SOSIAALIOHJAUKSEN TAUSTANA

Sosiaaliohjauksen kehittäminen tapahtui lastensuojelun asiayhteydessä, joten näen tarpeelliseksi avata lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua, sen periaatteita ja keskeisiä käsitteitä.

#### 3.1 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu

Lastensuojelua määrittelee lastensuojelulaki (13.4.2007/417). Varsinaista lastensuojelutyötä eli lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan silloin, kun lapsi ja perhe ovat lastensuojelun asiakkaina. Lastensuojelutarpeen selvitys, avohuolto ja sen tukitoimet, asiakassuunnitelma, lapsen kiireellinen sijoitus, huostaanotto, huostaanoton jälkeinen sijaishuolto ja jälkihuolto ovat tätä lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua.

Jos vanhemmat eivät jostain syystä kykene huolehtimaan kasvatustehtäväänsä, on lapsi ja perhe ohjattava varsinaisen lastensuojelun piiriin (Lastensuojelun käsikirja). Lastensuojelun asiakkaina olevien lasten turvattomuuden syyt vaihtelevat eri aikakausina. Nykyisin tavanomaisia turvattomuutta aiheuttavia syitä ovat vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmat, erilaiset vuorovaikutus- ja tunne-elämän ongelmat, koulunkäyntivaikeudet, psyykkiset ongelmat tai päihteiden käyttö. On huomioitava, että yksiselitteistä syytä pahoinvointiin ei ole, vaan useat tekijät vaikuttavat lapsen suojelun tarpeeseen. (Laiho 2007, 136.)

Lastensuojelun tärkein periaate on lapsen etu. Tämän arviointi ja toteuttaminen ovatkin lastensuojelutyön päätehtäviä. (Laiho 2007, 137.) Lapsen edun



arvioinnissa on huomioitava, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle

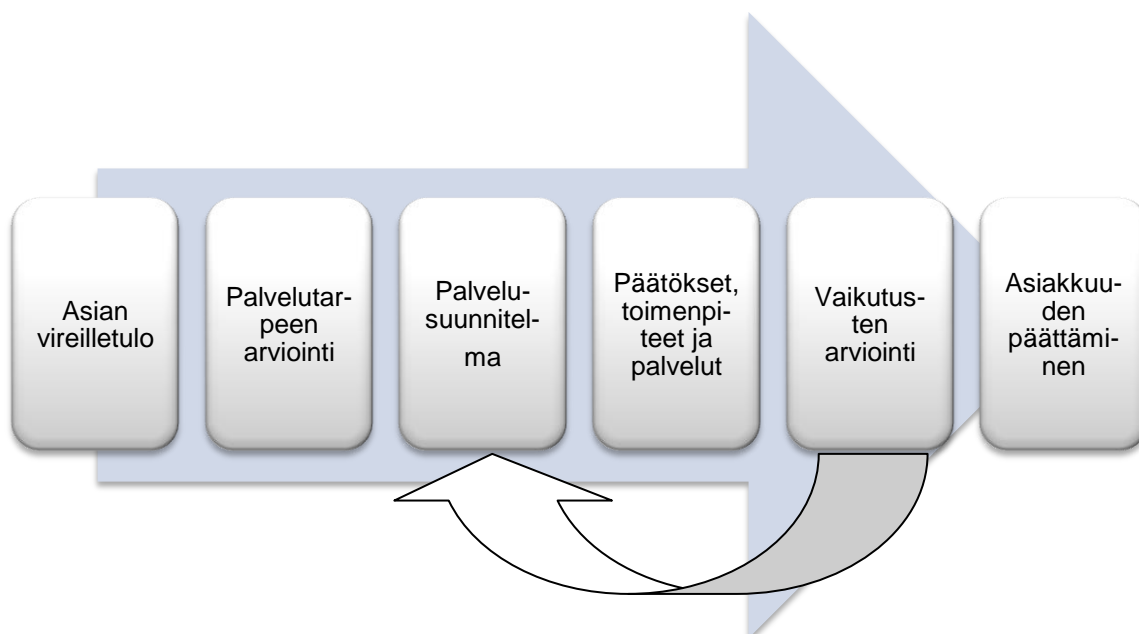
1. tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
2. mahdollisuuden saada ymmärrystä ja hellyyttä sekä ikä- ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon
3. taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen
4. turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden
5. itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen
6. mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa
7. kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 4§).

Lastensuojelulla on velvollisuus ryhtyä avohuollon tukitoimiin viipymättä, jos lapsen/nuoren kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai jos lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään. Tukitoimin pyritään edistämään ja tukemaan lapsen myönteistä kehitystä sekä tukemaan lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia ja kykyjä kasvatukseen. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 34§.) Lastensuojelun käytettävissä olevista keinoista tulee valita se, joka on lievin tapa puuttua perheen yksityisyyteen, mutta jonka arvioidaan parhaiten auttavan (Laiho 2007, 139).

Huostaanottoon turvaudutaan vain, mikäli kodin kasvuolosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen uhkaavat vakavasti lapsen terveyttä ja kehitystä. Huostaanotto on mahdollista vasta, jos avohuollon tukitoimet eivät ole olleet mahdollisia, sopivia tai riittäviä. Huostaanotto on lastensuojelun viimesijaisin keino turvata lapsen kasvu ja kehitys. (Lastensuojelun käsikirja.)

### 3.2 Asiakasprosessi

Lastensuojelun asiakasprosessi (kuvio 1) voidaan jakaa kuuteen osaan: asian vireilletulo, palvelutarpeen arviointi, palvelusuunnitelman tekeminen, asiakaskohtaisten päätösten tekeminen sekä toimenpiteiden ja palveluiden toteuttaminen, vaikutusten arviointi ja asiakkuuden päättäminen. Eri osissa toteuttamisvastuu voi vaihdella, mutta koko prosessista vastaa vastuhenkilö. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 23.) Lastensuojelussa tämä prosessin vastuuhenkilö on sosiaalityöntekijä.



Kuvio 1. Asiakasprosessi

Lastensuojelun asiakastyö käynnistyy hakemuksesta, pyynnöstä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi tai lastensuojeluilmoituksesta. Sosiaalityöntekijän on seitsemän päivän kuluessa ratkaistava johtaako ilmoitus tai vastaava yhteydenotto lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 26§.) Lastensuojelun asiakkuus alkaa siitä, kun ryhdytään välittömiin kiireellisiin toimiin tai päätetään tehdä lastensuojelutarpeen selvitys.

Lastensuojelutarpeen selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien tai muiden lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaavien henkilöi-

den mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Selvityksen on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta. (Laiho 2007, 143.) Selvitys päättyy yhteenvetoon, jolloin asiakkuus päättyy tai jatkuu.

Jokaisella lastensuojelun asiakkaana olevalla lapsella on nimettynä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tulee huolehtia lapsen edun toteutumisesta lastensuojeluprosessin kaikissa vaiheissa. Sosiaalityöntekijä tekee asiakasprosessia koskevat ratkaisut ja vastaa kiireellisten toimenpiteiden toteuttamisesta ja valmistele lasta koskevat päätökset. (Lastensuojelun kansalliset laatusuosituksset, 33.) Lastensuojelussa viranomaisen on valittava toimenpiteet, joilla vähiten puututaan perheen itsemääräämisoikeuteen ja edesautettava vanhempia, jotta he voivat lastensuojelulain mukaisista palveluista huolimatta toteuttaa kasvatustehtävänsä. Viranomaisten on omaloitteisesti tarjottava perheille apua ja tukea. (Lastensuojelun käsikirja.) Sosiaalityöntekijä toimii prosessinjohtajana, mikä ei kuitenkaan sulje pois lähityötä asiakkaan kanssa, vaan hän tapauskohtaisesti ratkaisee milloin tekee itse lähityötä asiakkaan kanssa ja milloin siitä huolehtii joku muu (Lastensuojelun kansalliset laatusuosituksset, 33).

Asiakkaalla voi siis olla meneillään samanaikaisesti useita eri asiakasprosesseja eli alaprosesseja. Alaprosesseja syntyy esimerkiksi silloin, kun asiakas sijoitetaan väliaikaisesti laitokseen tai hänelle myönnetään palvelu, jonka toteuttamisvastuu on muulla toimijalla kuin sosiaalityöntekijällä. Kaikkien alaprosessien tulee olla osa ydinprosessin asiakassuunnitelmaa. (Mäkinen ym. 2009, 84.) Sosiaalihojaus avohuollon tukitoimena voi olla yksi tällainen alaprosessi. Siinä sosiaalihojaaja toteuttaa lähityötä asiakkaan kanssa.

### 3.3 Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelma on väline suunnitella ja arvioida asiakkaan tarpeita. Pyrkimyksenä on arvioida kulloinkin toteutettavan avun ja tukimuotojen hyötyä. Asiakassuunnitelmassa tulee arvioida miten eri toimenpiteet todennäköisesti

vaikuttavat lapsen hyvinvointiin ja elämäntilanteeseen. (Laiho 2007, 150.)

Asiakassuunnitelmaan kirjataan:

1. olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan
2. lapsen ja perheen tuen tarve
3. palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan
4. arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan
5. asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 30§).

Asiakassuunnitelma perustelee sekä työntekijälle että asiakkaalle, miksi yhteiskunnalla on tarve suojella lasta. Siinä kerrotaan missä asiassa tarvitaan muutosta ja millä keinoin siihen pyritään. Asiakkaan avun ja tuen tarvetta arvioidaan koko asiakkuuden ajan asiakassuunnitelmaan kirjattuihin tavoitteisiin ja lastensuojelun tarpeessa tapahtuneisiin muutoksiin peilaten. Asiakassuunnitelma on tarkastettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Arviointi ei ole mahdollista, jos ei tiedetä, mitä pitäisi arvioida. (Laiho 2007, 147, 151.) Asiakassuunnitelma myös ohjaa tukitoimien toteuttajien kuten sosiaalihoitajien työtä. Ei voi tehdä tavoitteellista työtä, mikäli ei tiedä mitä työllä tavoitellaan.

### 3.4 Lastensuojelun avohuollon tukitoimet

Keskeinen lastensuojelun periaate on vanhempien tukeminen lapsen kasvatuksessa, jotta voidaan edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä. Tueksi tähän voidaan tarjota avohuollon tukitoimia. (Laiho 2007, 148.) Avohuollon tukitoimet edellyttävät huoltajien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumusta ja niistä päätetään yhdessä perheen kanssa. Avohuollon tukitoimet kirjataan asiakassuunnitelmaan. (Lastensuojelun käsikirja.)

Kun lastensuojelun tarve oleelliselta osin johtuu riittämättömästä toimeentulosta, puutteellisista asumisolosta tai asunnottomuudesta, kunnan on viivytystä järjestettävä riittävä taloudellinen tuki ja korjattava asumisoloihin liit-

tyvät puutteet tai järjestettävä asunto (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 35§). Avohuollon tukitoimena on järjestettävä kunnan sosiaalipalvelujen, kuten päivähoiton ja toimeentulotuen lisäksi:

1. tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen
2. lapsen taloudellinen ja muu tukeminen koulukäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä
3. tukihenkilö tai -perhe
4. lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja
5. perhetyötä
6. koko perheen sijoitus avohuollon tukitoimena perhe- tai laitoshoitoon
7. vertaisryhmätoimintaa
8. loma- ja virkistystoimintaa sekä
9. muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 36§).

Tämä luettelo avohuollon tukitoimista ei ole tyhjentävä, vaan esimerkinomainen listaus mahdollisista tukitoimista (Laiho 2007, 149). Sosiaaliohjaus on yksi lasta ja perhettä tukeva tukitoimi.

### 3.5 Jälkihuolto

Lapsella ja nuorella on oikeus jälkihuoltoon sijaishuollon tai avohuollon tukitoimena tapahtuneen yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta kestäneen sijoituksen päättymisen jälkeen. Kunnan velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään nuoren täyttäessä 21 vuotta. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 75§.) Kunnan tulee järjestää lapsen tai nuoren tarpeisiin perustuva jälkihuolto tukemalla lasta tai nuorta sekä hänen vanhempiaan, huoltajiaan tai muita kasvatuksesta ja hoidosta vastaavia henkilöitä niin, että se edistää ja tukee myönteistä kehitystä (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 76§). Jälkihuollolla on turvattava lapsen tai nuoren asuminen ja riittävä toimeentu-

lo, jos hänen kuntoutumisensa sitä edellyttää (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 35§). Jälkihuolto perustuu aina asiakassuunnitelmaan.

#### 4 SOSIAALIOHJAUS

Jauhiainen on määritellyt sosiaalihjauksen yksilöiden ja perheiden elämänhallinnan ja toimintakyvyn vahvistamiseen tähtääväksi ehkäiseväksi ja kuntouttavaksi ohjaukseksi, neuvonnaksi ja tueksi. (Jauhiainen 2004, 20). Sosiaalinen toimintakyky tarkoittaa kykyä selviytyä arjen tilanteista ja huolenpito-tehtävistä, olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa ja solmia sosiaalisia suhteita, ratkaista arjen ongelmatilanteita, hoitaa yhteiskunnalliset velvoitteensa ja toimia omassa elinympäristössään (Mäkinen ym. 2009, 100). Sosiaalihjaus on asiakkaan konkreettista opastamista, yhdessä tekemistä, aktivoimista, motivoimista ja rinnalla kulkemista. Sosiaalihjauksella pyritään tukemaan yksilön kasvua ja vastuullisen aikuisuuden kehittymistä. (Jauhiainen 2004, 43.)

Mäkinen ym. näkevät sosiaalihjauksen lastensuojelun avohuollossa olevan yhdessä laaditun lastensuojelun asiakassuunnitelman toteuttamista itsenäisesti arjen toiminnassa. Sosiaalihjauksen katsotaan lapsiperheen parissa sisältävän perheen tukemista kasvatustehtävässä. (Mäkinen ym. 2009, 87.) Sosiaalihjaus rinnastetaan usein perhetyöhön, joka on laaja käsite. Vuori & Nätkinin (2007, 7) perhetyönmäärittelyksen perusteella sosiaalihjauksen voidaan katsoa olevan perhetyötä, kun sen työn kohteena ja asiakkaina ovat perheet ja niiden jäsenet yhdessä tai erikseen. Itse näen perhetyön yhtenä sosiaalihjauksen työtteenä. Sosiaalihjausta voidaan pitää lastensuojelun avohuollossa myös ehkäisevänä työnä, jolloin sen avulla pyritään ehkäisemään sijaishuollon tarpeen syntymistä (Mäkinen ym. 2009, 87).

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositusten mukaan lastensuojelun avohuollon sosiaaliohjaajan ydintehtäväalueisiin luetaan kuuluvaksi perhetyö, palvelutarpeen arviointi, avohuollon muiden tukitoimien toteuttaminen sekä jälkihuollon toteuttaminen asiakassuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden ja tehtävien mukaisesti (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 32).

Kansallisten lastensuojelun laatusuosituksien mukaan sosiaaliohjaajat eli ammattikorkeakoulutetut sosionomit ovat lastensuojelun toinen keskeinen ammattiryhmä sosiaalityöntekijöiden lisäksi. Laatusuosituksien mukaan sosiaaliohjaajan tehtävä asiakasprosessissa keskittyy asiakkaan ohjaamiseen, neuvontaan ja tukeen, eikä sosiaaliohjaajilla ole virallista päätöksentekovaltaa. Laatusuosituksissa nähdään sosiaaliohjaajien mahdollisuus osallistua lastensuojelun työprosessiin hyvin laaja-alaisesti ja sosiaaliohjaajien tehtävänä on usein perhetyö tai perheohjaus sekä esimerkiksi ryhmämuotoinen työ erilaisten asiakasryhmien kanssa. Sosiaaliohjaajan työ on useimmiten lähi-työtä, joka keskittyy vuorovaikutuksellisiin kysymyksiin ja lapsen ja vanhempien välisen vuorovaikutuksen tukemiseen. (Lastensuojelun kansalliset laatusuositukset, 33.)

#### 4.1 Sosiaaliohjaajan osaaminen

Tässä tarkoitan sosiaaliohjaajan osaamisella sosionomi (AMK) koulutuksen antamia valmiuksia toimia sosiaaliohjaajan työtehtävissä. Työntekijän todellinen osaaminen työelämässä rakentuu koulutuksen tuoman osaamisen lisäksi monista asioista kuten yksilön ominaisuuksista, historiasta, asenteista, arvoista, motivaatiosta, sosiaalisista taidoista ja kyvyistä sekä työn vaatimuksista (Mäkinen ym. 2009, 20).

Sosiaalialan ammattikorkeakoulujen verkosto on määritellyt sosiaalialan koulutusohjelman tuottamat osaamisalueet. Ne ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, yhteiskunnallinen analyysitaito, reflektiivinen kehittämis- ja johtamisosaaminen sekä yhteisöllinen osaaminen ja yhteiskunnallinen vaikuttaminen. Eetti-

seen osaamiseen kuuluu mm. sosionomi (AMK):n kyky huomioida jokaisen yksilön ainutkertaisuus ja kyky toimia arvoristiriitoja sisältävissä tilanteissa. Sosionomi (AMK) pyrkii ehkäisemään huono-osaisuutta, edistää tasa-arvoisuutta ja suvaitsevaisuutta. Asiakastyön osaamisessa työ on tavoitteellista ja sosiaaliohjaaja osaa luoda asiakasta osallistavan vuorovaikutussuhteen ja tukea häntä erilaisia lähestymistapoja ja työmenetelmiä soveltaen tämän arjessa ja erilaisissa elämäntilanteissa. Sosionomi (AMK) tuntee palvelujärjestelmät, niitä koskevan lainsäädännön ja osaa toimia moniammatillisissa verkostoissa. (Sarvimäki 2007, 197.)

Horsma toteaa tutkimuksessaan, Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus sosiaalihuollossa, sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen tuottavan valmiuksia erilaisiin asiakastyön prosesseihin: kykyä kohdata asiakas, tarkastella asiakkaan arkielämän jatkuvuuteen, sosiaaliseen osallisuuteen ja toimintakykyyn liittyviä tarpeita jäsentäen niitä. Sosionomi (AMK) -koulutuksessa korostuu kasvun, arkielämän ja sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen ja ohjaus sekä ihmisten elinympäristö ja elämänpiiri. (Horsma 2004, 97.)

Horsman tutkimusaineistossa sosiaaliohjaajien keskeisinä työn valmiuksina korostetaan erilaisten ihmisten kohtaamisen valmiuksia. Aineiston sosiaaliohjaajat työskentelivät aikuisten, nuorten, lasten ja lapsiperheiden kanssa. Tutkimuksessa sosiaaliohjauksen tietoa-alueina painottuivat: ihmisen kasvu ja kehitys, ohjaus, kasvatus, hoiva- ja huolenpito, tehtäväalueen lainsäädäntö, sosialisaatio, terveys, hyvinvointi ja sosiaalisen ongelmat, palvelujärjestelmä, yksilöiden ja perheiden arkielämä, luovat toiminnot ja kodin talous. (Horsma 2004, 162-163.)

Sosiaaliohjaajan valmiuksissa yhdistyy arjen sujuvuuden yleinen organisointi ja muut toimet, jotka samalla ovat työn menetelmiä. Arkista käytäntöä ei voi tulkita pelkäsi vuorovaikutus tai ihmissuhdetyöksi, vaan arkielämän ylläpito on työn keskeistä sisältöä. Sosiaalisen kasvatustyön tavoitteet ja sisällöt vaihtelevat ihmisten mukaan. Aineistossa sosiaaliohjaajien keskeisinä laatuvaatimuksina painottuivat: kasvatuksen ja opetuksen taidot, ohjaustaidot, organisointitaidot, puheeksi ottamisen taito, havainnointitaidot, itsenäisesti toi-



mimisen taito, tilannearviointitaito ja taito työskennellä asiakkaan elinympäristössä. (Horsma 2004, 164.)

Sosionomi (AMK) koulutuksessa tarkastellaan kasvatukseen, kuntoutukseen, ennaltaehkäisyyn ja toimintakyvyn ylläpitämiseen liittyviä kysymyksiä ihmisten välisissä suhteissa, sosiaalisista tilanteista ja yhteiskunnan näkökulmasta käsin. Arvopohjana on ihmisen kunnioitus ja yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus. Ammattikorkeakoulusta valmistuvat sosionomit ovat arjen asiantuntijoita, tukien ihmisiä arkielämän tilanteissa ja pulmissa tavoitteena asiakkaan sosiaalisen ja arjen toimintakyvyn paraneminen. (Mäkinen ym. 2009, 64, 77.) Sosiaalialan osaamisen ydintä ovat ihmistyön valmiudet, vuorovaikutusvalmiudet, empaattisuus, vastuullisuus, ihmisten ja ryhmien ohjaamisen taidot sekä ihmisen kokonaisvaltainen kohtaamisen valmiudet (Mäkinen ym. 2009, 74).

#### 4.2 Ohjaustyön määrittelyä ja periaatteita

Lastensuojelun avohuollon sosiaaliohjaus on pääasiassa vuorovaikutuksellista ohjaus ja neuvontatyötä, joten näen tarpeelliseksi tarkastella ohjaustyötä tarkemmin. Honkakosken mukaan ihmiset, jotka eivät pysty vastaamaan vaatimuksiin, joita oman elämän muokkaaminen ja elämänsuunnittelu edellyttävät, tarvitsevat vahvistuakseen ohjausta ja tukea (Honkakoski 2005, 214). Ohjauksen tehtävänä on tarjota asiakkaalle mahdollisuus tutkia, oivaltaa ja selkiyttää omaa tapaansa elää voimavaraisemmin ja hyvinvoivemmin. Ohjauksessa ohjaaja antaa asiakkaalle aikaa, huomiota ja kunnioitusta. (Mäkinen ym. 2009, 124; Onnismaa 2007, 7; Honkakoski 2005, 215.)

Ohjaustilanteen kiireettömyys viestii asiakkaalle hänen asiansa olevan sosiaaliohjaajalle merkityksellisiä. Asiakkaan huomioiminen on asiakkaan kuuntelemista ja sen varmistamista, että hän kokee tulleensa kuulluksi. Huomion antaminen rohkaisee asiakasta puhumaan vapautuneemmin. Kunnioitus on koko ohjaustilanteen lähtökohta ja se voimaannuttaa asiakasta. (Mäkinen ym. 2009, 124.) Kunnioituksessa asiakas hyväksytään sellaisena kuin hän

on, erottaen yksilön hänen teoistaan (Mäkinen ym. 2009, 105). Asiakas nähdään aktiivisena toimijana ja oman elämänsä asiantuntijana (Onnismaa 2007, 9).

Onnistunut asiakastyö edellyttää työntekijältä tiettyjen toimintaperiaatteiden ja eettisten ohjeiden sisäistämistä. Näitä toimintaperiaatteita ovat asiakkaan kunnioitus, empaattisuus, aitous, luottamuksellisuus ja jämäkkyys. Asiakassuhteen empaattisuuden avulla pystytään eläytymään asiakkaan tunteisiin sekä ymmärtämään asiakkaan tilannetta, ajattelua, tunteita ja tarpeita. Aitous merkitsee pyrkimystä auttaa asiakasta ratkaisemaan kohtaamiaan ongelmia ja etsimään uusia tavoitteita elämälle. Aitous on myös työntekijän kykyä myöntää tietämättömyytensä ja virheensä, sekä molemminpuolista uskallusta arvioida työskentelyä, tavoitteita ja menettelytapoja. Aitous pyrkiminen pienentää sosiaalista etäisyyttä työntekijän ja asiakkaan välillä. (Mäkinen ym. 2009, 105.) Ohjauksen tulee perustua ohjaajan ja asiakkaan tasavertaiseen suhteeseen (Mäkinen ym. 2009, 125).

Ohjaajalla tulee olla aikaa jokaisen asiakkaan riittävän usein tapahtuviin ohjaustapaamisiin, jotta luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen mahdollistuu (Mäkinen ym. 2009, 104). Myös sosiaaliohjaajan tavoitettavuus asiakkaan tarvitessa tukea, lisää luotettavuutta. Ajan lisäksi luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumiseen vaikuttaa sekä sanallinen että sanaton viestintä, joiden tulee olla samansuuntaisia (Mäkinen ym. 2009, 105; Onnismaa 2007, 32). Luottamuksen synnyttyä asiakas voi halutessaan kertoa sisäisistä tunteistaan, peloistaan sekä toiveistaan ja yhteistyö voi aidosti lähteä liikkeelle (Kaljonen 2008, 54).

Ohjauskeskustelu eroaa arkipäivän keskustelusta tavoitteellisuudellaan. Tavoitteena voi olla esim. pyrkimys vaikuttaa toisen asenteisiin ja päätöksiin sekä välittää tietoa. (Pekkari 2009, 14; Onnismaa 2007, 21.) Tiedon jakaminen, neuvonta ja ohjaus ovat ammatillisia toimintatapoja, jotka käytännössä kietoutuvat toisiinsa. Tiedon jakamisessa annetaan asiakkaalle tietoja, joita hän tarvitsee omassa päätöksenteossaan. Samoin asiakas jakaa tietoa itsestään ja elämästään ohjaajalle. Neuvonta saattaa tukea asiakasta päätöksenteos-

sa. Ohjaus ei kuitenkaan ole pääasiassa neuvojen antamista, sillä liialliset neuvot estävät tasavertaisen suhteen syntymistä ja ohjattavan voimaantumista omien ratkaisujensa tekijäksi. Asiakas osallistuu ohjauksessa aktiivisesti pulmiensa ratkaisemiseen. Ohjauskeskustelun kulkua ei voi tarkasti määrittää, sillä sen etenemiseen vaikuttavat asiakkaan tekemät aloitteet sekä työntekijän lähestymistapa. (Onnismaa 2007, 23-27.) Parhaimmillaan ohjaus on sosiaaliohjaajan ja asiakkaan neuvottelua, joka keskustelun keinoin edistää asiakkaan kykyä parantaa elämäänsä haluamallaan tavalla. Ohjaus on elämänsuunnittelun menetelmä, jossa kartoitetaan erilaisten vaihtoehtojen kuten esimerkiksi opintojen merkitystä hyvän elämän osana. (Onnismaa 2007, 7.)

Tavoitteellisen ohjauskeskustelun elementtejä ovat myös kuunteleminen, peilaaminen, hiljaisuus, johdattelutekniikat ja tulkinta (Pekkari 2009, 5). Aktiivisessa kuuntelussa ohjaaja saa sekä sanallista että sanatonta tietoa. Ohjattava tuntee ja saa kokemuksen, että hänen asiaansa paneudutaan, hän tulee kuulluksi ja hänen asiaansa pidetään tärkeänä. Aktiivinen kuuntelu tarjoaa mahdollisuuden olla läsnä, löytää uusia näkökulmia ja ideoita. (Pekkari 2009, 15.) Asiakkaan tarina on ohjattavan tarjous hänestä itsestään ja elämästään, jonka kautta ohjaajalla on mahdollisuus viedä keskustelua eteenpäin (Pekkari 2009, 156). Ohjaajan "ennalta tietäminen" estää dialogisuuden toteutumisen vuorovaikutuksessa, joten näitä ennakkokäsityksiä asiakkaasta tulee välttää (Onnismaa 2007, 30).

Kysyminen, selventäminen ja tarkentaminen ovat keskustelun välineitä, joilla työntekijä pyrkii ymmärtämään asiakkaan tilannetta ja toimintaa. Ne osoittavat asiakkaalle, että työntekijä on kiinnostunut hänestä, kuuntelee häntä ja osoittaa hänelle kunnioitusta ja arvostusta. (Onnismaa 2007, 30; Pekkari 2009, 16.) Ohjaajan esittämien kysymysten avulla asiakkaalle syntyy tilaisuus omien kokemusten ja tavoitteiden pohtimiseen ja muokkaamiseen (Onnismaa 2007, 33). Tietoa ja osaamista rakennetaan jatkuvassa dialogisessa vuorovaikutuksessa ja rinnalla kulkiessa asiakkaan kanssa, etsitään ratkaisuja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Sosiaalialan työ vaatii jatkuvaa suunnan tarkistamista ja valppautta. (Kaljonen 2008, 51.)

Ohjaustilanteessa tulee välttää kuulustelun omaista kysymysten esittämistä ja vaikeissa tilanteissa voi käyttää erilaisia työvälineitä. Työvälineiden tarkoitus on edistää vuorovaikutusta tavoitteiden ja tehtävän suuntaisesti (Onnismaa 2007, 29). Kysymyksissä kannattaa käyttää avoimia sekä kuvailemaan houkuttelevia mitä, miten ja milloin -kysymyksiä, jolloin asiakas voi kertoa miten hän jonkin asian kokee ja miten kokemus vaikuttaa häneen (Onnismaa 2007, 34). Ohjauskeskustelussa käydyn keskustelun kokoamisessa työntekijä kertoo tulkintansa miten hän on kuullut asiakkaan kertomuksen. Peilaamalla asioita asiakkaalle, voi asiakkaan tilanne tulla tälle näkyväksi tai selventyä ja hän voi korjata virheellisiä tulkintoja. Työntekijä voi myös kannustaa asiakasta havaitsemaan tämän vahvuuksia epäonnistumisten sijasta (Onnismaa 2007, 31). Ohjattava voimaantuu oppiessaan ja kehittyessään käyttämään omia voimavarojaan omissa ratkaisuisaan (Pekkari 2009, 51).

On olemassa erilaisia kysymystyyppisiä, joita käyttämällä ohjaaja voi helpottaa asiakasta näkemään asioitaan uudella tavalla, tunnistamaan uskomustensa taustalla olevia oletuksia sekä voimavaraistumaan. Erilaisiin kysymystyyppisiin tutustumalla ohjaaja voi kehittää omaa vuorovaikutusosaamistaan. Näihin erilaisiin kysymystyyppisiin voi tutustua lastensuojelun käsikirjassa (Lastensuojelun käsikirja).

Itsetuntemuksen lisääminen on oleellinen ohjauksen tavoite (Pekkari 2009, 57). Kaikille on hyvä opettaa, että omat tuntemukset ovat luonnollisia, oikeita ja sallittuja eikä niitä voi itse määrätä. Kuitenkin niitä ja niistä johtuvia tekoja voi opetella hallitsemaan. Kaikki käyttäytyminen ja teot eivät kuitenkaan ole hyväksyttäviä ja yhteiskunnassa niitä ohjataan mm. lainsäädännöllä. (Pekkari 2009, 17.) Ohjaajan tehtävä on auttaa asiakasta tiedostamaan puheen, ajattelun ja tekemisen mahdollinen ristiriita ja pysäyttää asiakas tutkimaan omaan toimintaansa (Onnismaa 2007, 31). Sosiaalialan työ on monissa tapauksissa tasapainottelua empatian ja jämäkkyuden välillä. Pelkkä myötäeläminen ei riitä, vaan asiakkaalta täytyy vaatia myös tekoja. (Mäkinen ym. 2009, 101.) Asiakassuhteessa on osattava löytää itsestään sekä inhimillinen herkkyys, että ammatillisten rajojen mukanaan tuoma lujuus. On opittava te-

kemään raja puolesta tekemisen ja asiakkaan oman muutosprosessin tukemisen välille. (Kaljonen 2008, 52.)

## 5 LASTENSUOJELUN TYÖNJAKOA JA TEHTÄVÄNKUVIA KOSKEVIA KEHITTÄMISHANKKEITA

### 5.1 Tehty-hanke

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Tehty-hankkeessa on selvennetty ja mallinnettu sosiaalialan eri ammattiryhmien tehtävänkuvia ja työnjakoa. Helsingin perhekeskuksien palvelukokonaisuus on jaettu ennaltaehkäisevään työhön, varhaiseen tukeen ja lastensuojeluun (Liukonen & Lukman 2007, 90). Helsingin sosiaaliviraston organisaation rakenne on erilainen kuin Porissa ja näin sen toimintamalleja ei voida suoraan verrata eikä siirtää Poriin.

Helsingissä varhaisen tuen katsottiin olevan laadultaan ja vaativuudeltaan sellaista, johon voidaan vastata sosiaaliohjaajien osaamisella (Liukonen & Lukman 2007, 96). Varhaista tukea tarjotaan perheille, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkuuden tarpeessa, mutta tarvitsevat ammatillista tukea vanhemmuuteen ja arjen sujumiseen. Työ on kohdennettu riskiolosuhteissa eläville tai muuten erityistä tukea tarvitseville perheille. Varhaisen tuen perheen katsotaan saavan tarvitsemansa avun kotipalvelusta tai sosiaaliohjaajan ohjauksesta ja neuvonnasta. (Liukonen & Lukman 2007, 91.)

Tehty hankkeen mukaan lastensuojelun avohuollossa sosiaaliohjaajan keskeiset tehtävät ja työn painopisteet ovat: menetelmällinen ja intensiivinen perhe- ja lähityö avohuollon tukitoimena perustuen asiakassuunnitelmaan sekä arviointi sosiaalityöntekijän työparina. Jälkihuollossa sosiaaliohjaajan keskeisinä tehtävinä on yksilökohtainen ohjaus, neuvonta ja lähityö sekä sosiaalinen tuki asiakassuunnitelmaan perustuen. (Liukonen & Lukman 2007, 102.)

Helsingissä lastensuojelun palveluja on Tehty-hankkeen mukaan kohdennettu niin, että perhetyön, varhaisen tuen sosiaaliohjauksen ja kotipalvelun tukitoimia ei pääsääntöisesti tarjota perheelle samanaikaisesti, vaan valittu työmuoto, ja työntekijä antaa perheelle mahdollisimman kokonaisvaltaista apua, mikäli avun tarve ei pitkity. Näin vältetään asiakkuuden pirstoutuminen. (Liukonen & Lukman 2007, 103.) Tehty-hankkeen mukaan sosiaaliohjauksen ydintehtävät lastensuojelussa ovat lapsen ja vanhemman hyvinvoinnin arviointi, vanhemmuuden tukeminen sekä perheen kriisit (Liukonen & Lukman 2007, 107).

Arviointityöhön kuuluu lastensuojelutarpeen alkuarvioinnissa työparityö sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaaliohjaaja tekee arviointia myös perhetyön aikana: perhetyön aloitusarviointi eli voidaanko perhetyöllä auttaa ja onko perhe motivoitunut sekä perhetyön kohdennus, perhetyön suunnitelma ja lopetusarviointi. Perhetyöhön ja sosiaaliohjaukseen kuuluu vanhemmuuden tukeminen perhe-, yksilö- ja ryhmätyön menetelmin, sisältäen lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen tukemista, vanhemman toimintakyvyn tukemista, vanhemman hoitoon ohjausta ja motivointia, lapsen/nuoren hyvinvoinnin ja toimintakyvyn tukemista, lapsen/nuoren hoitoon ohjausta ja motivointia, arjesta selviytymisen edistämistä. Kriisityöhön kuuluu kiireelliseen avun tarpeeseen ja elämäntilanteen muutoksiin vastaaminen. (Liukonen & Lukman 2007, 108.) Helsingissä Kaarelan sosiaaliasemalle sosiaaliohjaajan ydintehtäviin kuuluu edellisten lisäksi yksilöllinen lapsen ja nuoren tukeminen ja ohjaus niin kriisi kuin tavallisina aikoina sekä nuoren itsenäistymisen tukeminen. Jälkihuolto ei kuulu sosiaaliohjaajan ydintehtäviin, sillä se on keskitetty muualle. (Karjalainen 2009, 117.) Porissa alkuarviointityö ja muutossosiaalityö on eriytetty omiin tiimeihinsä ja näin sosiaaliohjaajilla on tiimistä riippuen määräytyvä työnkuva.

Helsingissä sosiaaliohjaajat ovat toimineet keskenään työpareina. Helsingin linjauksen mukaan nykyisin kahden sosiaaliohjaajan työparityötä käytetään silloin, jos perhetyön tavoitteet selkeästi kohdistuvat koko perheen vuorovaikutukseen. Perhetyön tavoitteiden kohdistuessa ensisijaisesti vanhemman tai

lapsen tukemiseen tai perheen arjessa selviytymiseen, perhetyötä tekee yksi sosiaaliohjaaja. (Liukonen & Lukman 2007, 110.)

## 5.2 Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojekti

Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektiin osallistui useita kuntia eri puolilla Suomea (Jauhiainen 2004, 19). Kehittämistyön tavoitteena oli mm. kuntalaisten arjen hallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tukevien toimintamallien kehittäminen, sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan uudenlaisen yhteistyömallin kokeileminen ja näiden ammattiryhmien tehtävien selkiyttäminen sekä jäsentäminen, sosiaalityön vaikuttavuuden lisääminen uudenlaisia toimintamalleja (esimerkiksi edellä olevaa) kokeilemalla, sosiaalialan osaamisen ja tehtävien jäsentäminen vastaamaan kuntalaisten tarpeita. Projektikunnissa nähtiin kehittämisen tarve erityisesti sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yhteistyön kehittämisessä. (Jauhiainen 2004, 25-26.) Projektin tavoitteena oli kehittää sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakennetta siten, että sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien erilainen osaaminen voidaan parhaalla tavalla hyödyntää sosiaalihuollon toimintakäytännöissä. Kehittämisprojekti käynnistettiin tilanteessa, jolloin alan erilaisia koulutuksia oli kehitetty ja ammattitaitoa vahvistettu, mutta sosiaalihuollon rakenteet eivät välttämättä tukeneet sen hyödyntämistä. (Horsma 2004, 89-90.)

Kehittämisprojektissa lapsiperhetyötä jäsennettiin useissa kunnissa, joissa oli jo pitkään kehitetty lapsiperhetyötä ja joilla oli usean vuoden kokemus sosiaaliohjaajien työskentelemisestä sosiaalityöntekijöiden työparina. Projektikunnissa oli monenlaisia toimintamalleja sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien parityöskentelystä lapsiperhetyössä. Toimintamalleista löytyi yhteeneväisiä tavoitteita ja periaatteellisia lähtökohtia, jotka jäsennettiin kolmeen malliin: ennaltaehkäisevä työ, perhetyö ja nuorten avohuollon ohjaus avohuollon tukitoimenpiteenä. (Jauhiainen 2004, 27.)

### 5.2.1 Ennaltaehkäisevä työ

Ennaltaehkäisevässä työssä sosiaaliohjaaja sijoittui sekä lapsiperheiden käyttämien palvelujen yhteyteen että sosiaalitoimistoihin. Sosiaalitoimistoissa sosiaaliohjaaja toimii sosiaalityön ja sen yhteistyökumppaneiden muodostamassa verkostossa, kuten esimerkiksi päivähoito, koulu ja neuvola. Sosiaaliohjaaja toimii tarvittaessa kyseisten yksiköiden työntekijöiden työparina. Tämä ei sulje pois sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä näiden tahojen kanssa, vaan sosiaalityöntekijän vastuulla toimivat lastensuojelun moniammatilliset työryhmät. Sosiaalityöntekijä on edelleen yhteydessä tahoihin asiakkaiden tilanteita selvitetessä ja tukitoimia suunniteltaessa. (Jauhiainen 2004, 27.)

### 5.2.2 Perhetyö

Kehittämishankkeen kunnissa perhetyö sijoittui sosiaaliohjauksen tehtäväalueelle. Perhetyöllä tarkoitettiin sosiaalityöntekijöiden ja kotipalvelutyöntekijöiden tehtävien välimaastoon sijoittuvaa tehtäväkokonaisuutta. Tähän kuuluu olennaisena osana sosiaalisten ongelmatilanteiden arviointi lapsiperheiden arjessa, jossa korostuvat lastenkasvatukseen ja -hoitoon liittyvä tuki sekä perheen muu elämänhallinnan tuki ja ohjaus perheen omassa elämänympäristössä. (Jauhiainen 2004, 28.)

Perhetyöhön ohjaututaan sosiaalityöntekijän kautta. Sosiaalityöntekijän arvioidessa perheen hyötyvän perhetyöstä ja perheen hyväksyessä toiminnan ja sitoutuessa yhteistyöhön, kokoontuvat sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä ja asiakasperhe yhteiseen suunnitelmanneuvotteluun. Sosiaalityön suunnitelmassa sosiaalityöntekijä määrittelee perhetyön päätavoitteet. Perhetyöntekijät laativat yhdessä perheen kanssa perhetyön suunnitelman, jossa määritellään millä tavoin, miten usein ja missä työ konkretisoituu sekä kunkin tapauksittain yksityiskohtaiset ja konkreettiset tavoitteet. Yhteistyön tiiviys sosiaalityöntekijän kanssa määrittäytyy suunnitelman etenemisestä. (Jauhiainen 2004, 29.)



Perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun erona on, että kodinhoitaja toimii vielä lähempänä perheen konkreettista arkea kuin perhetyöntekijä. Kodinhoitaja opastaa kädestä pitäen perhettä lasten- ja kodinhoitoon liittyvissä asioissa, toimii lastenhoitajana, ohjaa tarvittaessa muihin lapsiperheille suunnattuihin toimintoihin ja kerhoihin. Perhetyöntekijän työvälteenä on keskustelu perheen kanssa. Tämän kautta perhettä motivoidaan muutokseen ja autetaan näkemään tilanne eri näkökulmasta. Perhetyöntekijä voi toimia konkreettisesti mallina perheelle ja näin ohjata perhettä, tavoitteena perheen itsenäinen selviytyminen erilaisista yhteiskuntamme toimintakäytännöistä. (Jauhiainen 2004, 29.)

Projektikunnissa perhetyötä tekevät sosiaaliohjaajat. Kunnissa katsottiin ammattikorkeakoulututkinnon tuoneen juuri sellaista laaja-alaista osaamista, jolla voidaan vastata asiakkaiden elämänhallinnan puutteisiin sekä laajempiin elämän ohjauksen ja tuen tarpeisiin. Kysymys on siitä, millaisella osaamisella työtä tehdään, ei työkokonaisuuden nimittämisestä. Perhetyö kohdistuu pääasiassa pienten lasten perheisiin. (Jauhiainen 2004, 30.)

### 5.2.3 Nuorten avohuollon ohjaus

Perhetyön sijasta voidaan tarjota nuorten avohuollon ohjausta, jos lapsiperheen keskipisteessä on kouluikäinen nuori. Tässä työpanos suunnataan suoraan nuoren tukemiseen. Tilanne voi olla sellainen, että yhteistyö nuoren vanhempien kanssa ei toimi tai nuoren ja vanhempien välit ovat kiristyneet niin, että luottamusta ei ole ja vuorovaikutus ei toimi. Nuorten avohuollonohjaus on lastensuojelulain mukainen avohuollon tukitoimenpide. Sen piiriin kuuluvat luontevasti myös lastensuojelulain mukaisessa jälkihuollossa olevat. (Jauhiainen 2004, 30.)

Avohuollonohjaus on itsenäinen palvelukokonaisuus erityisen tuen tarpeessa oleville nuorille, johon asiakkaat tulevat sosiaalityöntekijän kautta. Nuorten avohuollon ohjauksessa käytännön toteutuksen vastuu siirtyy asiakassuunnitelman jälkeen sosiaaliohjaajalle. Sosiaalityöntekijä on vastuussa koko asia-

kastyön prosessista, mutta avohuollon ohjauksen aikana hän toimii lähinnä sosiaaliohjaajan taustatukena ja tarvittaessa konsulttoijana. Sosiaaliohjaaja sopii asiakkaan kanssa asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden yksityiskohtaisemmasta käytännön toteuttamisesta ja työn sisällöistä, jotka kirjataan toimintasuunnitelmaksi. (Jauhiainen 2004, 30-31.)

Nuorten avohuollonohjaus painottuu nuorten arkielämän tukemiseen. Siinä korostuu yhdessä tekeminen sekä tarvittaessa kädestä pitäen ohjaaminen ja tukeminen. Ohjauksen, neuvonnan ja motivoinnin avulla nuorta tuetaan koulunkäynnissä, työ- tai harjoittelupaikan saamisessa, opiskelupaikan saamisessa, harrastuksissa ja muissa arkielämän hallinnan taidoissa. Näitä ovat mm. hygieniasta ja terveydestä huolehtiminen, virastoissa asiointi, kodinhoito jne. Avohuollonohjaukseen kuuluu myös taloudellisen tilanteen selvittäminen ja siinä tukeminen, opastus ja tuki etuuksien hakemisessa, mahdollinen toimeentulotuen myöntäminen, rahankäytön opastus. Työ voi kohdistua myös vanhempien luona asuvalle nuorelle. (Jauhiainen 2004, 31.)

Projektikuntien kokemuksen mukaan yksi sosiaaliohjaaja pystyy tukemaan ja ohjaamaan kerrallaan n.15 asiakasta, mikäli kyseessä on intensiivinen asiakkaan arjen hallinnan ohjaus ja tuki, joka edellyttää vähintään 1-2 useitakin tunteja kerrallaan kestäviä tapaamisia viikoittain (Jauhiainen 2004, 50).

## 6 TAVOITTEET KEHITTÄMISTYÖSSÄ

Kehittämistehtäväni tavoitteina oli

1. sosiaaliohjaajan tehtävän selkiyttäminen lastensuojelutoimistossa
2. käsitteellistää mitä sosiaaliohjaus Porin perusturvan lastensuojelun avohuollossa on
3. kenelle sosiaaliohjaus on tarkoitettu
4. sosiaaliohjauksen asiakasprosessin yhtenäistäminen avohuollossa

Keskeisenä tavoitteena oli sosiaaliohjauksen jäsentäminen ja sosiaaliohjauksen toimintakäytäntöjen kehittäminen yhtenäisiksi. Tavoitteisiin pyrittiin tekeillä arkipäiväisiä työkäytäntöjä näkyväksi työntekijöiden kokemusten kautta: näkemykset sosiaaliohjauksesta, siihen ohjautumisesta ja sen myöntämisen kriteereistä. Kriteerien määrittely selkiyttää arviointia oikeiden palveluiden myöntämisestä sekä sosiaaliohjaajien paikan löytymistä asiakasprosessissa. Kriteerien määrittelyn lisäksi oli kehitettävä yhdessä selkeä ja yhtenäinen toimintatapa siitä, miten asiakas ohjataan sosiaalityöntekijältä sosiaaliohjaukseen sekä miten sosiaaliohjauksen tavoitteiden etenemistä seurataan, sillä sosiaaliohjaus on riippuvainen sosiaalityöntekijän tekemästä arvioinnista. Yhteisellä toimintamallilla saadaan epäselvät toimintatavat selkiytettyä, vähennettyä työtehtävien päällekkäisyyttä ja määriteltyä vastuut sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä ja näin ollen lisättyä työn hallinnan tunnetta sekä edistettyä työn tekemisen mielekkyyttä, työssä jaksamista ja motivaatiota (Lämsä & Hautala 2005, 155-156). Työtehtävät edellyttävät yhteistyötä muiden kanssa ja siksi työn kehittäminen vaatii ihmisten välisen yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen edistämistä. Onnistuakseen siinä tulee usein ottaa huomioon muiden tehtävät, koko organisaatio ja toimintaympäristö. (Heikkinen 2008, 17.)

Tarkoituksena oli nostaa sosiaaliohjaus keskusteluun ja näin lisätä sen tietoisuuteen tulemista. Toimintatutkimuksessa voi olla kyse vähitellen tapahtuvasta tutkittavan ilmiön käsitteellistämisestä (Kiviniemi 1999, 71). Asioiden esille otto ja niistä keskusteleminen mahdollistavat muutoksen (Lahtonen 1999, 201). Keskustelussa oli mahdollisuus tuoda eri näkökulmia perustellusti esille ja näin näkemyksillä oli mahdollisuus laajentua. Yhteisillä analysoinneilla ja keskusteluilla pyrittiin saamaan aikaan työyhteisön jäsenissä oppimista ja kehittymistä. Tavoitteena oli tehdä näkyväksi ja tietoiseksi sosiaaliohjausta koskevaa toimintaa käytännössä ohjaavia näkökulmia ja tehdä mahdolliseksi käytäntöjen kehittäminen (Kiviniemi 1999, 71). Se miten asiat ovat aina olleet, ei kerro kuinka niiden pitäisi olla. Oikeasta ja väärästä puhuttaessa, on pyrittävä suhtautumaan reflektiivisesti olemassa oleviin käytäntöihin (Huttunen, Kakkori & Heikkinen 1999, 128).

Yhtenä näkökulmana oli kysymys, hyödynnetäänkö sosiaaliohjaajan osaamista lastensuojelun asiakasprosessissa ja miten sitä voisi paremmin hyödyntää? Tavoitteena oli sosiaaliohjaajan paikan selkiyttäminen lastensuojelutoimistolla sellaiseksi, että sosiaaliohjaajalla on organisaatiossa tietty tehtävä. Yksi organisaatorakenteen keskeisistä ulottuvuuksista on työnjako, joka on perusta sille, mitä ihmisen odotetaan tekevän työssään (Lämsä & Hautala 2005, 157). Arviointia tuli tehdä siitä, millä tavoin sosiaaliohjaajien osaaminen tulevaisuudessa parhaiten palvelee asiakkaita. Näin pyrittiin vaikuttamaan resurssien tehokkaampaan käyttöön eli sosiaaliohjaajien työpanoksen ja osaamisen hyödyntämiseen sekä palveluketjun paranemiseen. Kehittämis-tehtävässä asiakastarpeiden tarkastelu rajautui kuitenkin vain työntekijöiden näkökulmaan. Sosiaaliohjaajan ammattitaidon ja osaamisen hyödyntäminen mahdollistaa niukkojen sosiaalityöntekijäresurssien kohdistamisen kaikkein vaativimpiin ja monimutkaisimpiin tilanteisiin (Horsma & Jauhiainen 2004).

## 7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

### 7.1 Toimintatutkimus kehittämisen lähestymistapana

Lähestymistavaksi valikoin toimintatutkimuksen, jossa itse osallistumalla tutkittavan yhteisön toimintaan pyrin yhdessä yhteisön jäsenten kanssa ratkaisemaan sosiaaliohjauksessa ilmenneen ongelman (Eskola & Suoranta 2000, 127). Toimintatutkimus on prosessi, joka tähtää kehittämiseen ja asioiden muuttamiseen paremmaksi (Aaltola & Syrjälä 1999, 18; Eskola & Suoranta 2000, 127). Kehittämistehtävässäni lähtökohtana oli työyhteisössä havaittu sosiaaliohjauksen jäsentymättömyys sekä asiakasohjautuvuus sosiaaliohjaukseen, joita ryhdyttiin yhdessä kehittämään. Toimintatutkimus alkaa jonkin yksityiskohdan ihmettelystä ja toiminnan reflektioivasta ajattelusta johtaen laajempiin ja yleisempiin kysymyksiin (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2008, 78). Onnistunut muutosprosessin toteutus perustuu aina kriittiseen reflektioon, joka on oman henkilökohtaisen ja organisaation toiminnan kriittistä tar-

kastelua, oppimiskokemuksiin tähtäämistä ja entisen toiminnan kyseenalaistamista (Stenvall & Virtanen 2007, 12). Reflektoidessaan ihminen tarkastelee omia ajatuksiaan, kokemuksiaan ja itseään. Katsellee omaa toimintaansa ja ajatteluaan uudesta näkökulmasta, pyrkien ymmärtämään, miksi ajattelee ja toimii niin kuin ajattelee ja toimii. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 36.) Kehittämistehtävässä tutkin ihmisten toimintaa sosiaaliohjauksen suhteen ja tuotin työyhteisössämme toimintatutkimuksen tavoin tietoa käytännön kehittämiseksi (Heikkinen 2008, 16). Työyhteisön hiljaista tietoa sanallistettiin haastatteluissa ja tehtiin näkyväksi esittelemällä haastatteluissa tuotettu tieto työyhteisölle.

Tiedontuotannon toimintatutkimuksellisessa näkökulmassa korostetaan kehittämistoiminnan spiraalimaista etenemistä. Tällöin tietoa käytetään kehittämistoiminnan uudelleen suuntaamisessa: havaintojen reflektoinnin kautta täsmennetään toiminnan tavoitteita ja toimintamuotoja. (Toikko & Rantanen 2009, 115.) Työyhteisössä oli näkemys, mitä sosiaaliohjaus on ja millaisille asiakkaille se on oikea palvelu, mutta siihen ohjaamiseen sekä sen arviointiin kaivattiin selkiyttämistä samoin sosiaaliohjauksen ja perhetyön "rajaan". Alkuperäisen tavoitteen mukaisesti sosiaaliohjaus tehtiin tämän tuotetun tiedon pohjalta näkyväksi. Myöhemmin sitä myös rajattiin. Työntekijöiden kokemus suuntasi kehittämistehtävääni ja kehittäminen kohdistui sosiaaliohjauksen prosessiin. Spiraalimaisuus tuli esiin myös pohdinnassa ja arvioinnissa, jota työyhteisön jäsenet ovat tehneet yhdessä ja yksitellen. Pohdintaa ja arviointia suoritettiin myös minun ja johtavien sosiaalityöntekijöiden välisissä keskusteluissa koko prosessin ajan ja nämä keskustelut ohjasivat kehittämistä.

Kehittämistehtävässäni pyrein yhteistoiminnalliseen kehittämiseen, jossa tarkoituksena oli, että tiimi tapaa suunnitelmallisesti, keskustelee sovitusta teemasta ja kehittää omaa toimintaansa. Osallistavalla kehittämisellä pyrittiin muutokseen, jossa päämääränä oli myös vapautuminen itsestään selvinä pidetyistä ajatusmalleista (Toikko & Rantanen 2009, 11). Yhtenä tavoitteena oli ratkaista yhteistoiminnan ongelmia sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien välillä. (Heikkinen 2008, 18.) Pyrkimys oli kehittää yhteinen toimintakäytäntö asiakasohjautumiseen sosiaalityöntekijältä sosiaaliohjaajalle sekä yhteistyö-

prosessi asiakkaiden tukemiseksi. Yhteistyöprosessilla tarkoitan sosiaaliohjauksen asiakasprosessia, jossa määritellään toimijat ja vastuut. Toimintatutkimuksen tavoin tähdättiin olemassa olevan toiminnan eli sosiaaliohjauksen ymmärtämiseen (Aaltola & Syrjälä 1999, 27).

Toimintatutkimus on käytännönläheinen, osallistava, reflektiivinen ja sosiaalinen prosessi, joka perustuu interventioon, joka saattaa paljastaa tiedostamattomia toimintatapoja tai sosiaalisia rakenteita, perinteitä ja vallankäyttöä. Sen tarkoituksena on tutkia sosiaalista todellisuutta, jotta sitä voitaisiin muuttaa. Sosiaalisella toiminnalla on tapana muuttua rutiineiksi ja käytänteiksi. Kaikki rutiinit ja rakenteet eivät aina toimi tarkoitetulla tavalla. Käytäntö on saattanut olla tarkoituksenmukainen niissä oloissa, jossa se on syntynyt, mutta olojen muututtua, se ei enää ole mielekäs ja tehdään vain, kuten on totuttu tekemään. (Heikkinen 2008, 28.) Tällaisella rutiinilla oli joiltain osin vaikutusta suhteessa sosiaaliohjaajien työhön. Kuten aikaisemmin olen maininnut, niin sosiaaliohjaajia oli aikanaan palkattu paikkaamaan sosiaalityöntekijävajetta, joka nykyisin on poistunut ja sosiaaliohjaajien virkoja on perustettu toimistolle. Sosiaaliohjaajia käytettiin kuitenkin edelleen pääasiassa sosiaalityöntekijän työparina, eikä sosiaaliohjaajalla ollut määriteltyä omaa tehtävää, vaan työt määrittivät sosiaalityöntekijän tehtävistä.

Sosiaaliohjauksen jäsentäminen oli työyhteisössä jäänyt tekemättä, vaikka sosiaaliohjaajat ovat vakiinnuttaneet paikkansa lastensuojelutoimistossa. Toimintatutkimuksen tavoin tutkijana käynnistin muutoksen nostamalla sosiaaliohjauksen keskusteluun ja pyrin saamaan ihmiset mukaan kehittämään asioita paremmiksi samalla osallistuin itse aktiivisesti tutkimaani toimintaan (Heikkinen 2008, 20). Tutkijana pyrin pitämään toimintaa yllä sekä autoin osallistujia analysoimaan omaa työtään. Tämä ei tapahtunut ratkomalla osallistujien puolesta ongelmia, vaan esitin rakentavia näkökulmia kehittämisen perustaksi. (Huovinen & Rovio 2008, 103.) Roolini oli etsiä yhdessä muiden osallistujien kanssa ratkaisuja sosiaaliohjauksen jäsentämiseen ja asiakasprosessin yhtenäistämiseen (Eskola & Suoranta 2000, 128). Työyhteisössäni olin keskustelun ylläpitäjänä, esitin kehittämis ehdotuksia ja toin työyhteisön tarkasteluun mm. aikaisempien lastensuojelun tehtävä- ja ammattirakennetta

koskevien kehittämisprojektien tuloksia. Näitä kehittämisprojekteja olivat Tehy-hanke ja Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojekti.

Täsmällisen tutkimussuunnitelman tekeminen toimintatutkimuksessa ei ollut mahdollista eikä tiedon hankinnan etenemistä voinut kuvata tarkasti, sillä toimintatutkimuksessa tutkija oppii koko tutkimuksen ajan tutkimuskohteestaan ja menetelmistään (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2008, 86). Tiedon tuottaminen ja analysointi olivat päällekkäistä ja ohjasivat työtä. Prosessin aikana kehittämistavoitteet muuttuivat ja täsmentyivät (Huovinen & Rovio 2008, 96; Aaltola & Syrjälä 1999, 27).

Kehittämistehtäväni ulkopuolelle jäävät toimintakäytännön toimivuuden arviointi ja seuranta. Nämä toteutetaan työyhteisössä myöhemmin. Mikäli toimintakäytäntö osoittautuu myöhemmin toimivaksi, voidaan toimintatutkimuksen katsoa olevan onnistunut ja pätevä (Huttunen, Kakkori & Heikkinen 1999, 119; Heikkinen & Syrjälä 2008, 156). Toimintatutkimuksen totuus riippuu kuitenkin siitä, mitä käytännöllisiä seuraamuksia painotetaan (Huttunen, Kakkori & Heikkinen 1999, 119).

## 7.2 Kehittämisprosessin ensimmäinen vaihe

Kehittämistehtävän ensimmäisessä vaiheessa tein sosiaaliohjauksen kehittämisen lähtötilanteen kartoitusta sekä kokosin tutkimustietoa sosiaaliohjauksesta sekä siitä, miten se joillakin muilla paikkakunnilla lastensuojelutoimistoissa oli määritelty. Tämän näin tukevan työyhteisöä, muodostaessaan yhteistä näkemystä sosiaaliohjauksesta, kehittämistehtävän toisessa vaiheessa. Jotta oman työn kehittämisen voidaan katsoa olevan tutkimusta, pitää tuottaa uutta tietoa ja antaa se muun työyhteisön arvioitavaksi (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 40).

Nykytilan kartoituksen tarkoituksena oli kartoittaa sosiaaliohjauksen kehittämisen lähtötilanne. Ennen varsinaista kehittämistehtävän aloitusta olin kes-

kustellut lastensuojelun päällikön kanssa aiheesta ja hän näki tärkeänä määrittellä mitä sosiaaliohjaus toimistossamme on. Kehittämistehtävästä oli ennen sen aloittamista mainittu useissa eri yhteyksissä Porin lastensuojelun avohuollon työntekijöille, kuten esimerkiksi yhteisissä palavereissa.

Ennen nykytilan kartoituksen aloittamista syksyllä 2011 lähetin lastensuojelun avohuollon työntekijöille sähköpostitse tiedotteen, jossa selvitin kehittämistehtävän tarkoituksen ja pyysin yhteistyöhön (Eskola & Suoranta 2000, 127). Tiedotteessa kerroin lyhyesti opinnäytetyöstä ja sen työstämisestä. Siinä annoin myös pohdittavaksi aiheeseen liittyviä kysymyksiä, jotta työntekijät saivat mahdollisuuden valmistautua tulevaan haastatteluun. Pohdittavaksi annetut kysymykset olivat:

1. Kuinka monessa asiakasperheessä on sosiaaliohjaus avohuollon tukitoimena?
2. Keitä sosiaaliohjauksen asiakkaat ovat, mihin ohjauksella pyritään, millaisille asiakkaille sosiaaliohjaus on myönnetty jne.?
3. Mitä sosiaaliohjaaja työssään tekee?
4. Miten asiakas sosiaaliohjaukseen tuli, missä vaiheessa prosessia?
5. Mikä nykyisin toimii, mikä ei?

Sosiaalista toimintaa muutettaessa tulee ensin tarkastella toimintaa ja pohtia sen perusteita, valmistella yhteisön ilmapiiriä toiminnan muuttamiseksi (Heikkinen 2008, 28).

### 7.2.1 Aineiston kerääminen

Nykytilan kartoitukseen työntekijät osallistuivat omaa työtään tutkimalla, sanoittamalla ja näkyväksi tekemällä sekä visioimalla tulevaisuutta. Työntekijät ovat oman työnsä parhaita asiantuntijoita, joiden kokemustiedosta rakentuvat paikalliset teoriat ovat tärkein resurssi työyhteisöä kehitettäessä (Lahtonen 1999, 204).

Aineistoa keräsin ryhmä- ja avohaastatteluin. Ryhmähaastatteluun päädyimme toisen opinnäytetyötä tekevän työntekijän kanssa, koska näimme sen



kuormittavan työyhteisöä ajallisesti vähemmän kuin yksilöhaastattelut. Tästä syystä ryhmähaastattelut pyrittiin sijoittamaan valmiina oleviin palaverikäytäntöihin.

Ryhmähaastatteluun päädyttiin myös siitä syystä, että jokaiselle osallistujalle syntyi mahdollisuus oppimiseen, reflektointiin ja oman toiminnan kehittämiseen, jota kehittämistoiminnassa tiedontuotannolla tavoitellaan (Toikko & Rantanen 2009, 114). Oppivassa vuorovaikutuksessa ei voi vain puolustaa omaa kantaansa, vaan tulee olla valmiina kyselemään, keskustelemaan, kuuntelemaan ja tekemään tarvittaessa omasta näkökulmasta poikkeavia ratkaisuja (Lämsä & Hautala 2005, 193). Tarkoituksena oli saada käytännön toimintatavat ja mahdollisesti niiden taustalla olevat ajattelumallit tarkasteluun. Ryhmähaastattelun etuna oli, että tietoa saatiin samanaikaisesti useilta vastaajilta ja ryhmä auttoi muistamaan ja korjasi väärinymmärryksiä (Huovinen & Rovio 2008, 111).

Haastattelut tehtiin vanhan aluejaon mukaisissa tutuiksi tulleissa erikokoisissa ryhmissä, joissa oli sekä sosiaaliohjaajia että sosiaalityöntekijöitä. Tällä tavoiteltiin sitä, että jokaisella on mahdollisuus turvallisin mielin tuottaa tietoa omana itsenään. Ryhmähaastattelussa luonnollisen ryhmän ollessa kyseessä, ryhmän jäsenet soveltavat siihen arkielämässä totuttuja vuorovaikutustapoja (Alasuutari 2001, 142). Toimintatutkimukselle tyypillisellä tavalla pyrkimyksenä oli lisätä tasavertaisuutta ja henkilöstön suoraa osallistumista (Lahtonen 1999, 204). Tämä tulee esiin mm. siinä, että haastatteluihin ja keskusteluihin osallistuminen tai ryhmien valikoituminen ei perustunut koulutukseen eikä työtehtävään, vaan työkokemukseen. Ketään ei pakotettu, vaan innostettiin osallisuuteen. Tutuilla ryhmillä pyrittiin edistämään eri osapuolten välisiä vuorovaikutusta toiminnan kehittämiseksi (Heikkinen 2008, 33).

Sosiaaliohjauksen lähtötilanteen kartoittamiseksi haastattelin Porin lastensuojelutoimiston avohuollon viittä ryhmää. Ryhmiin osallistui yhteensä 10 sosiaalityöntekijää ja 6 sosiaaliohjaajaa. Kahdelta alueelta ei nykytilaa kartoitettu, sillä toisella alueellaan ei ollut sosiaaliohjausta avohuollon tukitoimena käytössä ja toisen alueen työntekijät olivat haastattelutilanteessa estyneitä

osallistumaan. Heille annoin mahdollisuuden näkemystensä esille tuomiseen sähköpostitse. Osallistavassa toimintatutkimuksessa korostettiin toimijoiden osallistumista yhteiseen tiedontuotannon prosessiin (Toikko & Rantanen 2009, 115).

Nykytilan kartoitus oli tarkoitus aloittaa syys-lokakuussa 2011, johon ensimmäisiä haastatteluajoja varattiin. Haastatteluajat sovittiin ryhmien kanssa henkilökohtaisesti. Lastensuojelussa tulee kuitenkin usein eteen yllättäviä akuutteja tilanteita ja muutamien ryhmien haastatteluajoja vaihdettiin. Ryhmän yhteinen aika oli vaikea löytää, sillä kalenterit olivat varattu täyteen parin kuukauden ajalle. Tästä johtuen kartoitusajat siirtyivät marras-joulukuuhun 2011. Tähän toi oman ongelmansa se, että tarkoituksemme oli ollut sijoittaa haastattelut olemassa oleviin palaverikäytäntöihin, mutta marraskuun alussa siirryttäessä toimimaan alkuarviointitiimissä ja muutostiimissä, myös palaverikäytännöt muuttuivat. Viimeinen nykytilan kartoituksen ryhmähaastattelu pidettiin 13.12.2011.

Haastattelut pidettiin kunkin ryhmän omissa työtiloissa, jossa ryhmät olivat tottuneet palaverejaan pitämään. Tilanteiden rauhallisuus pyrittiin varmistamaan laittamalla huoneen ulkopuolelle "varattu" -valo päälle. Haastattelujen alussa kerrattiin kehittämistöiden aiheet, tarkoitus, aikaisemmin sähköpostitse lähetetyt teemat sekä kerrottiin, että haastattelut nauhoitetaan. Useimmat haastateltavat eivät muistaneet teemoja eivätkä olleet valmistautuneet haastatteluun, mikä saattoi johtua haastattelujen myöhäisestä ajankohdasta sähköpostin lähettämiseen nähden. Haastattelujen nauhoittaminen saattoi vaikuttaa haastattelujen alkun, kunnes nauhuri unohdettiin. Alkukankeudesta huolimatta keskusteluista tuli kokemukseni mukaan avoimia ja tietoa tuottavia.

Ryhmähaastattelut olivat suhteellisen vapaamuotoisia, jossa kuitenkin pyrittiin pysymään asiassa (Eskola & Suoranta 2000, 97). Haastatteluissa oli sekä avoimen haastattelun että teemahaastattelun piirteitä. Haastattelussa oli etukäteen valittuja teema-alueita kuten teemahaastattelussa, mutta siinä kuitenkin edettiin hyvin haastateltavan ehdoilla syventäen vastauksia, mikä on tyy-

pillistä avoimessa haastattelussa (Huovinen & Rovio 2008, 110.) Haastatteluja ohjasivat valmiit kysymykset, joihin hain vastauksia: sosiaaliohjauksen asiakasmäärät, keitä ovat sosiaaliohjauksen asiakkaat, mitä sosiaaliohjaus on, miten siihen on ohjautettu. Haastatteluissa kysyin myös kehittämiskohteita, visioita ja ihannetilaa. Välillä ryhmä keskusteli keskenään erilaisista suhtautumistavoista ja näkemyksistään, välillä esitin haastateltaville apukysymyksiä. Näin pyrin viemään asiaa eteenpäin. Toimintatutkijana olin työyhteisön jäsen ja osallistuin haastatteluihin, aktivoitin toimintaa ja pyrin kehittämään toimintaa omalla panoksellani (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 40).

Ryhmähaastattelutilanteessa tutkija voi välillä jättäytyä kysymyksineen takalalle ja antaa ryhmän jäsenten kysellä asioita toisiltaan, pohtia ryhmälle ominaista suhtautumistapaa tai jopa kiistellä tulkinnoista. Tämä mahdollisti sen, että tutkija voi nähdä ja kuulla sellaista, mikä ei yksilöhaastattelussa olisi mahdollista. Ryhmähaastattelutilanteessa oli myös mahdollista esittää ryhmälle pohdittavaksi alustavia tulkintoja tutkijan tekemien havaintojen ja haastatteluaineiston pohjalta ja täten tarkistaa tulkintojen oikeellisuutta. (Alasuutari 2001, 142, 152.) Ryhmä vaikutti siihen mitä puhuttiin ja miten, joten jotain olennaista saattoi jäädä sanomatta. Haastatteluissa tartuin esiin tulleisiin ongelmiin, onnistumisiin sekä visioihin ja keräsin niistä lisätietoa.

Ryhmähaastatteluihin oli varattu runsaasti aikaa, mikä osoittautui tarpeelliseksi. Osallistujat tuottivat runsaasti tietoa ja kokivat opinnäytetyön tarpeelliseksi. Työntekijöiden sitoutumista prosessiin tukee, mikäli useimmat osallistujat itse pitävät ongelmallisena tutkimuskysymysten aiheita (Huovinen & Rovio 2008, 102). Haastattelut olivat kestoiltaan tunnista puoleentoista tuntiin. Haastetta ryhmähaastatteluun toi se, että ryhmäkeskusteluun osallistui kaksi tietoa samanaikaisesti eri opinnäytetöihin keräävää henkilöä sekä muutamien ryhmien suuruus.

Kehittämistehtäväni esiin nostama sosiaaliohjaus herätti keskustelua työyhteisössä. Näistä käymistäni keskusteluista käytän nimitystä avohaastattelu. Ne ovat yksittäisten työntekijöiden tai ryhmien kanssa käymiäni keskusteluita, joissa on pohdittu käsitteitä, sosiaaliohjaajan työnkuvaa, toimiston tulevai-

suutta ja kyseenalaistettu asioita eli tuotettu tietoa. Näitä käymiäni avohaastatteluja olen dokumentoinut.

Lähtötilanteen kartoitus toi esiin ensimmäisiä ajatuksia uusista toimintatavoista ja käytännöistä. Kartoituksessa esiin tulleet näkemykset ovat työntekijöiden kokemustietoa. Tätä kokemustietoa on myöhemmin käytetty kehittämässä voimavaran (Lahtonen 1999, 203). Aineiston keruussa saatu tieto hyödynnettiin toiminnan muuttamiseksi ja uusien käytäntöjen luomiseksi työyhteisössä. Todellisuutta muutettiin sitä tutkimalla, mutta ei jääty siihen miten asiat olivat, vaan ajateltiin miten asiat olivat olleet ja mihin suuntaan ne olivat menossa (Heikkinen 2008, 36). Analysoinnin jälkeen aineisto palautettiin työyhteisöön reflektoitavaksi ja arvioitavaksi jatkosta päättämistä varten.

### 7.2.2 Aineiston analyysi

Lähtötilannetta ja visioita kartoitettaessa haastattelut nauhoitettiin. Vilkan (2006) mukaan laadullisen tutkimusaineiston analyysissä on kaksi vaihetta: pelkistäminen eli havaintojen yhdistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen eli tulosten tulkinta. Tutkimusaineiston analyysi on havaintojen ryhmittelyä ja yhdistämistä johtolangoiksi, joista voidaan tehdä tulkinta. (Vilkka 2006, 81.) Nauhalla olleen tutkimusaineiston kirjoitin tekstiksi, jota oli helpompi käsitellä.

Tässä vaiheessa tuli esiin ison ryhmän haastattelun puhtaaksikirjoittamisen vaikeus. Jokaisesta kohdasta ei saanut selvää haastateltavien puhuessa päällekkäin tai äänenpainojen noustessa. Häiriötä aiheutti myös ulkopuoliset ihmiset, vaikka tila oli pyritty rauhoittamaan oven ulkopuolella olevalla "varattu" -valolla. Nauhoituksessa tämä sekoitti puhetta, siitä ei saanut selvää ja myös haastateltava häiriintyi, mikä kuului nauhalla.

Kirjoitusvaiheessa valikoin nauhoituksesta oman tutkittavan aiheen kannalta keskeisimmät seikat. Jätin puhtaaksi kirjoittamatta toisen opinnäytetyöntekijän keräämän tiedon koskien hänen aiheitaan sosiaaliohjaajan työparityöskentelystä. Tekstiaineistoa tuli 43 sivua; fontti 12, riviväli 1½.

Tekstiaineiston pilkoin osiin tutkimusongelmien mukaisesti, vastaten tutkimuskysymyksiin. Ensin etsin tutkimusaineistosta havainnot, jotka viittasivat mitä sosiaaliohjaus on. Sen jälkeen havainnot, jotka viittasivat sosiaaliohjauksen kohderyhmään, miten siihen ohjaututaan sekä sosiaaliohjauksen visiot ja kehittämistarpeet sekä kritiikin. Tämän jälkeen ryhmittelin vastauksia niiden sisällön perusteella luokkiin, jotka kuvaavat erityyppisiä toimintoja käytännöstä ja aikaisemmista tutkimuksista nousevien sosiaaliohjauksen ominaispiirteiden mukaan. Karsin havaintoja yhdistämällä niitä erilaisiksi havaintojen joukoksi, joilla oli yhteisiä piirteitä tai nimittäjiä eli tekemällä sisällönanalyysiä (Vilkkä 2006, 82). Näkemysten käsitteellistämällä pyrin tuomaan esiin sosiaaliohjauksen nykytilaa: työkäytäntöjä, olettamuksia ja toimintakäytäntöjä koskevia ajattelutapoja. Tässä käsitteellistämisessä käytin tukena aikaisempia lastensuojelun sosiaaliohjausta koskevia kehittämistöitä. Avohaastatelluista dokumentoitua tietoa käytin ryhmähaastattelujen analysoinnin apuna.

### 7.3 Sosiaaliohjaus kehittämisen lähtötilanteessa

Lähtötilanteen kartoitus näytti toteen sosiaaliohjaajien työn erilaisuuden sekä työntekijöiden erilaiset käsitykset sosiaaliohjauksesta. Aineistosta ilmeni, että tähän asti useimpien sosiaaliohjaajien työpanos oli painottunut suurimmilta osin ns. sosiaalityöntekijän työparina toimimiseen. Varsinaista itsenäisesti tai lähityöntekijänä toteutettavaa sosiaaliohjausta oli lähtötilanteen kartoituksen tekohetkellä 3-5 asiakasta/sosiaaliohjaaja.

*"se on totta, et nyt se on vähä semmosta, sitä ei o sillai uloskirjotettu nii selkeesti mitä se on täällä toimistolla"*

Sosiaaliohjaukseksi oli myös määritelty se, mikäli sosiaaliohjaaja oli toiminut työparityössä enemmän asiakkaan kanssa kuin sosiaalityöntekijä. Näissä tapauksissa ei oltu määritelty tarkkaa alkua sosiaaliohjauksen alkamiselle eikä tavoitteita. Sosiaaliohjauksen alkaminen ja päättyminen oli monimuotoista, eikä sosiaaliohjaus suurimmalta osin ollut tavoitteellista toimintaa. Työpari-

työn ja sosiaaliohjauksen raja oli hyvin epäselvä, samoin kuin työnjako sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän välillä.

*"Mä oon tehny ne työt mitkä on mun eteeni tullu ja mitkä on niinko annettu"*

*"mä oon vaan ruvennut hoitamaan niitä asioita ja sitten se on tullut se suhde semmoseks, että ne ottaa ennemmi sit just ehkä et mä oon se ihminen johon ne ottaa yhteyttä et se on kehittynyt"*

*"Otettu työpari siihe ja käytännös se onki ollut sit sitä sosiaaliohjausta niinku enemmänä"*

Selkeää suunnitelmallista sosiaaliohjaustakin toimistolla oli ollut. Tällöin tavoitteet oli asetettu yhdessä ja sosiaaliohjaaja oli itsenäisesti toiminut asiakkaan kanssa kohti tavoitteita. Aika ajoin tavoitteiden toteutumista oli arvioitu.

*"Sosiaalityöntekijä asettaa tavoitteet ja sosiaaliohjaaja keksii itte ne menetelmät miten se yrittää päästä niihi tavoitteisii ja sit taas arvioidaa yhdes et onks tää menny eteenpäin ja sit voi tietenki ..."*

*"me ollaa iha oikeesti tääl suunniteltu ja mietitty ja muuta et on niinku oikeesti ollu, et mihi sil niinku pyritää..."*

Haastatteluissa tuli esiin joidenkin sosiaaliohjaajien toive haasteellisemmasta itsenäisesti tehtävästä asiakastyöstä. Työparina työskentely oli ajoittain tuntunut turhauttavalta. Tämä asia oli tullut usein esiin myös erilaisissa sosiaaliohjaajien omissa foorumeissa, kuten vertaisryhmässä ja työnohjauksessa. Mäkinen ym. mukailen, mitä vähemmän työntekijä kokee työssään olevan haasteita suhteessa osaamiseensa ja taitoihinsa, sitä kyllästyneempi ja turhautuneempi hän on työhönsä (Mäkinen ym. 2009, 86).

*"ihannetila on se et sosiaaliohjaajallaki ois omii asiakkaita siis jotakin omaa, oma vastuualue"*

*"Siit kyrsiintyy jos vaa oot niinku et koskaa ei niinku oot vaa toise työparin se et ei sul oo mitää omaa siis niinku..".*

Tämän sosiaaliohjauksen sekavuus näyttää johtuvan pitkälti siitä, että sosiaaliohjaajien tuloa lastensuojelutoimistoon ei oltu suunniteltu ja perehdytys sosiaaliohjaajan työhön oli jäänyt tekemättä. Sosiaaliohjaajalla ei ollut selkeää työnkuvaa, vaan jokainen työntekijä oli saanut oman näkemyksensä mukaan muokata omaa tehtävänkuvansa. Oli toimittu vanhan toimintakäytännön mukaisesti "paikaten" sosiaalityöntekijää sekä luotu oman näkemyksen mukaista sosiaaliohjausta avohuollon tukitoimena.

*"ei oo tuo... ...mitää tommosii ohjeistuksii, et kuka ny tekee sit mitä tekee... kukaki tekee omal tavallaa työt ja millai se o sit valikoitunu... ...ni ja saa tehd sillai ku itte tykkää... ...jokane tekee sillai ku o ajatellu ja hahmottanu ne"*

Tässä tuli esiin, että lastensuojelun avohuollon muutostiimin sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työnjakoa oli selkiytettävä ja yhdistettävä osaamista toimivaksi kokonaisuudeksi. Sitä suositellaan myös sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön sosiaalialan henkilöstön tehtävärakennesuosituksissa. Selkeällä työnjaolla voidaan vahvistaa niin työntekijöiden kuin asiakkaankin hyvinvointia, sillä selkeän työnjaon ja töiden organisoinnin myötä työhyvinvointi lisääntyy ja työstä tulee vaikuttavampaa ja tuloksellisempaa (Mäkinen ym. 2009, 85).

#### 7.4 Työyhteisön näkemyksiä sosiaaliohjauksen asiakkaista

Lähtötilanteen kartoituksen perusteella sosiaaliohjauksen nähtiin soveltuvan asiakkaille, jotka ovat keskustelulla autettavia ja motivoituneita ottamaan tukea vastaan. Sosiaaliohjauksen nähtiin olevan oikea palvelu silloin, kun yksilö tai perhe ei selviydy itsenäisesti ja tarvitsee hetkellisesti tiivistä tukea selviytymiseensä. Ajoittain työntekijöille oli hanka avata, mikä aiheuttaa tiiviimmän tuen tarpeen. Nämä asiat tuntuivat olevan työntekijöille itsestäänselvyksiä, joita oli vaikea sanoittaa.

Työntekijöiden näkemyksen mukaan sosiaaliohjaus tulee kohdistua perheisiin ja yksilöihin, pääasiassa nuoriin. Perheessäkin sosiaaliohjauksen katsot-

tiin kohdistuvan pääasiassa yksilöön eli vanhempaan ja ajoittain toimitaan myös koko perheen kanssa. Samoin, vaikka sosiaaliohjaus kohdistuu nuoreen, aika ajoin tehdään työtä myös vanhempien kanssa.

#### 7.4.1 Nuoret sosiaaliohjauksen asiakkaina

Nuorten sosiaaliohjauksessa työpanos suunnataan perheen sijasta suoraan nuoreen. Sosiaaliohjauksen asiakkaiksi nähtiin nuoret, joilla voi olla vaikeuksia suhteissaan vanhempiin, vaikeuksia arjenhallinnassa, ovat rajattomia, heillä on elämänhallinnan vaikeuksia, ilmenee heikkolahjaisuutta, ovat juuri olleet sijoitettuina lastensuojelulaitokseen, ovat oikeutettuja jälkihuoltoon sekä ovat itsenäistymässä, mutta vailla turvallista, kuuntelevaa ja huolehtivaa aikuista.

Arjenhallinnan vaikeudet, joihin nähtiin voitavan vaikuttaa nuoreen kohdistuvalla työllä, olivat mm. mielekkään tekemisen puuttuminen, koulunkäyntiongelmät tai vailla opiskelu/työpaikkaa, ongelmallinen kaveripiiri, vaikeuksia tai puutteita sosiaalisissa suhteissa ja onnistumisen kokemusten puuttuminen. Vaikka näihin asioihin nähtiin voitavan vaikuttaa pääasiassa nuoreen kohdistuvalla työllä, tulee asioista käydä keskustelua myös vanhempien kanssa. Ristiriitaisissa suhteissa vanhempaan nähtiin sosiaaliohjaajan voivan tuoda ulkopuolisena aikuisena vanhemman näkökulmaa nuorelle esiin sekä yrittää sovittaa sosiaalisia suhteita paremmiksi.

Mikäli jälkihuoltoon oikeutettu tai itsenäistymässä oleva nuori tarvitsee tiivistä tukea itsenäistymiseen, nähtiin sosiaaliohjauksen olevan näille nuorille oikea tukimuoto. Itsenäistymisen vaikeuksina voivat olla asumisen järjestäminen, kodin perustaminen, arjen taitojen opettelu, terveydestä huolehtiminen, asiointi esim. virastoissa, yhteiskunnan pelisääntöin sopeutuminen, vaikeus hoitaa itsenäisesti talouttaan, riittämätön toimeentulo, työ/opiskelupaikan puuttuminen jne. Työntekijät näkivät itsenäistymässä olevien nuorien tarvitsevan myös kontrollia, jolla pyritään varmistamaan, että he ovat hoitaneet mm. velvollisuutensa.



#### 7.4.2 Sosiaaliohjauksen perheet

Sosiaaliohjauksen asiakasperheiksi työntekijät näkivät perheet, joilla rajojen asettaminen tuo vaikeuksia, jotka ovat hankalassa elämäntilanteessa, jossa vanhemmuus on kypsymätöntä, vanhemmat eivät ota vanhemman vastuuta, vanhemmat ovat heikkolahjaisia, tuore vauvaperhe, vaikeuksia elämänhallinnassa, uusavuttomat perheet, moniongelmaiset perheet. Hankalalla elämäntilanteella tarkoitettiin esimerkiksi murrosikäisen perhettä tai perhettä, jossa on jokin normaalia arkea horjuttava elämäntilanne. Erityisesti murrosikäisten perheet nähtiin sosiaaliohjauksen asiakkaisiksi. Vaikeutena näissä perheissä on yleisimmin, että vanhemmat eivät kykene rajaamaan nuoria.

Joidenkin perheiden koettiin tarvitsevan niin sanottua oheisvanhemmuutta, joku käytti nimitystä "vanhemman jatke". Näissä perheissä nähtiin tarvittavan rinnalla kulkijaa, joka varmistaa vanhemmuuden toteutumista ja toimii vanhemman vahvistajana. Näitä perheitä ovat mm. heikkolahjaisten vanhempien perheet, joissa sosiaaliohjauksella pyritään varmistamaan vanhemmuutta. Tulee kuitenkin sosiaaliohjausta myönnettäessä huomioida, että perheen tulee olla keskustelulla autettavissa oleva.

Sosiaaliohjauksen katsottiin soveltuvaksi myös perheille, joissa pyritään ylläpitämään sen hetkistä tilannetta. Tämä menee enemmän kontrollin kuin tavoitteellisen muutokseen pyrkivän toiminnan puolelle. Aineistosta ei selvinnyt, nähtiinkö kontrolli pelkästään sosiaaliohjauksen myöntämisen edellytyksenä. Myös palveluohjausta tarvitsevat perheet katsottiin sosiaaliohjauksella tuettaviksi.

#### 7.5 Näkemyksiä sosiaaliohjauksesta Porin lastensuojelun avohuollossa

Aineistosta nousseen sosiaaliohjauksen käsitteen mukaan tehtäväkenttä on hyvin laaja ja sisältää myös perhetyön elementtejä. Sosiaaliohjauksen nähtiin olevan sosiaalityötä käytännönläheisempää, joten sen toiminta tapahtuu

pääasiassa asiakkaan arjessa. Sosiaalihojaus on monimuotoista arjen hallinnan tukemista, johon kuuluu myös vanhemmuuden tukeminen.

*”niinku sosiaalityöstä käytännönläheisempi versio”*

*”sosiaalihojaus on siel perheessä”*

Sosiaalihojaus nähtiin suunnitelmallisena ja tavoitteellisena toimintana, joka kohdentuu tiettyyn ongelmaan. Sosiaalihojauksen tuella pyritään saamaan nuorta tai perhettä ratkaisemaan ongelmansa, hoitamaan itsenäisesti asioitaan ja näin pääsemään elämässään eteenpäin.

*”eteenpäin lykkäämist”*

Joidenkin mukaan sosiaalihojaus on kohdennettu hoitamaan jotakin tiettyä tehtävää perheessä. Tämä ilmentää vallalla ollutta vanhaa sosiaalihojaajien tehtävajaottelua, jolloin tehtävät määrittyivät sosiaalityöntekijän tehtävistä.

Jotta sosiaalihojaaja pystyy olemaan perheen arjessa tukena, se edellyttää rajattua määrää asiakkaita, jotta jokaiselle on riittävästi aikaa. Sosiaalihojaus näyttäytyisi menetelmällisenä ja intensiivisenä asiakkaan toimintaympäristöissä tai toimistolla tapahtuvana kohdennettuna tukena, ohjauksena ja neuvontana.

#### 7.5.1 Intensiivisyys sosiaalihojauksessa

Sosiaalihojaukselta odotetaan säännöllistä ja tiivistä työskentelyä, jossa asiakasta tavataan tiiviimmillään kaksi kertaa viikossa. Sosiaalihojaus nähtiin tiiviimpänä työnä verrattuna sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden tapaamisten tiiviyteen. Intensiivisyydellä tarkoitettiin myös aiemmin mainittua sosiaalityöstä lähempänä asiakkaan arkea toimimista.

*”et se olis semmosta jo ihan eri tasosta ku sitä mitä me (sosiaalityöntekijä) ollaa yhdessä ja istuttaa jossain palaveris muutaman kuukauden välein”*

Tämän hetkisillä sosiaalityöntekijän resursseilla sosiaalityöntekijät eivät kykene tarjoamaan tiivistä työskentelyä kuin vakavissa kriiseissä, jolloin muut asiakkaat jäävät vähemmälle. Intensiivinen työskentely edellyttää aikaa asiakkaiden kohtaamiseen. Tiiviin työskentelyn nähtiin mahdollistavan tutustumisen ja sitä kautta turvallisen ja luottamuksellisen asiakassuhteen syntyminen, joka on onnistuneen työskentelyn edellytys.

*”o enemmän aikaa ja hän saa siihen hyvä se kontakti”*

*”riittävän usein, että se nuori kokis oikeesti sen ohjaajansa selaseks, et se olis niinku hänelle semmonen tuttu ihminen”*

Työyhteisön näkemysten mukaan sosiaaliohjaaja on asiakkaan rinnalla kulkeudessa ja tukemassa. Sosiaaliohjaajan tulee olla helposti tavoitettavissa esimerkiksi äkillisen tuen tarpeen ilmaantuessa asiakas saa sosiaaliohjaajan puhelimitse kiinni, eikä tarvitse odottaa seuraavaa puhelinaikaa.

*”taustalla tukemas, puhelinsoito pääs auttamas”*

Tavoitettavuus lisää luotettavuutta. Tällöin asiakas saa kokemuksen, että hänen asiansa on tärkeä. Tämä edellyttää sosiaaliohjaajien asiakasmäärien rajaamista sellaiseksi, että he pystyvät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin oikea-aikaisesti. Sosiaaliohjausta leimaa luottamuksellinen suhde sekä vuorovaikutuksellisuus.

#### 7.5.2 Menetelmällisyys sosiaaliohjauksessa

Sosiaaliohjaus nähtiin pääasiassa toimiston ulkopuolella tapahtuvana toiminnallisena toimintana: kotona, nuorten elinympäristöissä, virastoissa, käytännön työtä kentällä. Toiminnallisuudessa menetelmät voivat olla hyvinkin arkisia.

*"nuoren kanssa niinku tehtäis jotain ja siinä niinku samalla käy-  
täis läpi niitä semmosia ongelmakohtia"*

*"käyny yhde nuore miehe kans käyny kattoos opiskelupaikkaa ja  
vähä asuinpaikkaa ja ostoksillaki, ko täytyy kädest pitää opettaa  
millai rahaa käytetään ja millai sossuu tullaa näyttää kuitit ja..."*

Arkisissa toimissa voi olla kuitenkin laajat tavoitteet, kuten esimerkiksi nuoren kanssa ostoksilla käymisessä tavoitteena on myös mm. asioiden hoito, taloudenhallinta ja hankintojen suunnitelmallisuus. Joitain asioita myös mallinnetaan asiakkaalle eli näytetään miten erilaisissa tilanteissa voi toimia. Joskus asiakkaalle on riittävää tukea, että hänen rinnallaan ollaan hänen hoitaessaan asiaansa.

Menetelmällisyydellä tarkoitettiin myös erilaisten toiminnallisten työvälineiden käyttämistä apuna vuorovaikutuksen edistämisessä, asioiden käsittelyssä ja jäsentämisessä.

*"menetelmien kaut siel kotona perheen kans yhdes niinku asioit-  
te eteenpäi viemist"*

Toiminnallisia välineitä ovat mm. erilaiset kortit, verkostokartat, ajankäyttöympyrät, tulevaisuuden muistelu jne., joita toimistollamme on käytössä. Sosiaaliohjauksen pääasiallinen menetelmä on keskustelu. Juuri tässä keskusteluudessaan sosiaaliohjauksen katsottiin eroavan lastensuojelun perhetyöyksikön tekemästä perhetyöstä. Työyhteisössä perhetyön pääpainon katsottiin olevan keskustelua konkreettisemmassa yhdessä tekemisessä ja toiminnassa, ja sosiaaliohjauksen pääpaino taas keskustellen ohjaamisessa. Tämä ei kuitenkaan sulje keskustellen ohjausta pois perhetyöstä eikä toiminnallisuutta sosiaaliohjauksesta. Kyse on vain painotuseroista.

## 7.6 Kehittämistoiveet ja kritiikki sosiaaliohjauksesta avohuollon tukitoimena

Haastatteluissa tuli esiin työyhteisön toiveita ja muutostarpeita suhteessa sosiaaliohjaukseen sekä odotukset opinnäytetyötä kohtaan. Työyhteisön taholta odotettiin kehitettävän sosiaaliohjauksesta selkeää käytettävissä olevaa avohuollon tukitoimea, joka on Porin lastensuojelun perhetyön tavoin tavoitteellinen ja suunnitelmallinen selkeä prosessi, jolla on alku ja loppu. Prosessin toivottiin selkiyttävän vastuita ja rooleja sekä tehostavan arviointia ja työn laadukkuutta.

*"kyllähän siin varmaan on sellanen kehittämisen kohde et sitä vois samantapasesti ku perhetyö alkaa ni jatkossa tehdä... Kyllähän se ihan järkevää olis, koska sit se tulis sellaseks läpinäkyväks se työskentely."*

*"nii semmost suunnitelmallist se täytyy olla"*

Haastatteluissa tuli esiin myös ajatus sosiaaliohjaajien toimimisesta yli määriteltyjen aluerajojen, jotta sitä voitaisiin myöntää asiakaslähtöisesti ja tarveharkintaisesti.

*"jos sitä kehitettäs niinku just avohuollotukitoimeksi niinku se ni et selkee ni sit se vois olla iha semmone... niinku sosiaaliohjaajapankki..."*

*" just sillai niinku tyylii hakemuksen kanssa, sit ei oo sillai et niinku jollain alueella ei olis enemmä sosiaaliohjaajia ku jollai toisella alueellakaan vaan sit se menis just sillai periaatteel ja tarpeellisutee..."*

Myös sosiaaliohjauksen ja perhetyön päällekkäisyyteen työntekijät toivoivat selkiyttämistä, jotta voivat arvioida kumpi palveluista on asiakkaalle oikea. Työntekijöillä oli näkemys näiden eroista, mutta toivoivat siitä tehtävän jonkinlaisen linjanvedon.

Työyhteisön jäsenet eivät olleet yksimielisiä sosiaaliohjaajien työpanoksen suuntaamisesta sosiaaliohjaukseen. Aineistossa tuli ilmi, miten toimintaa so-

siaalihjauksen tai sosiaaliohjaajien työnkuvan suhteen vaikutti vielä vanha käytäntö, jolloin sosiaaliohjaajat olivat paikkaamassa sosiaalityöntekijäpulaa. Tämä sosiaalityöntekijä vaje on nykyisin poistunut ja sosiaaliohjaajia on palkattu sosiaaliohjaajan virkoihin, ei sosiaalityöntekijän paikoille. Haastatteluisa tuli esiin, että sosiaalityöntekijät eivät halua toimia asiakkaista etäällä tehden vain byrokratiatyötä, vaan he haluavat tavata asiakkaita tiiviisti. Sosiaaliohjaajien kuuluminen lastensuojelutoimistoon tuli kyseenalaistetuksi. Tässä kohdin sosiaaliohjaus saatettiin nähdä uhkana, sillä siinä sosiaaliohjaaja tekee asiakastyötä lähellä asiakasta. Sosiaaliohjaajat eivät kuitenkaan tee kaikkea asiakastyötä, vaan sosiaalityöntekijä toimii prosessinjohtajana ja hän tapauskohtaisesti ratkaisee milloin tekee itse lähityötä asiakkaan kanssa ja milloin siitä huolehtii joku muu (Lastensuojelun kansalliset laatusuositukset, 33).

Suhtautuminen sosiaaliohjaukseen avohuollon tukitoimena riippui työntekijän katsontakannasta. Työntekijälähtöinen katsontakanta tuli esiin mm. niin, että nähtiin sosiaaliohjaajan työn kohdistuessa sosiaaliohjaukseen olevan pois sosiaalityöntekijältä lisäten sosiaalityöntekijän töitä. Jossain keskusteluissa tuli esiin vaatimus, että kaikilla sosiaalityöntekijöillä tulee olla saman suuruisen kiintiö sosiaaliohjausta. Asiakaslähtöisyys tuli esiin niin, että nähtiin sosiaaliohjauksen tuovat helpotusta sosiaalityöntekijän työhön selkeänä tukitoimena ja asiakkaiden palvelun paranemisena. Uudistusten yhteydessä korostuvat usein näkyvät ja piilossa olevat ristiriidat, jotka voivat liittyä esim. ammatilliseen osaamiseen ja eri ammattiryhmien asemaan uudistuksessa (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 44).

Lähtötilanteen kartoituksessa tulee ottaa huomioon, että se kuvaa aikaa, jolloin lastensuojelutarpeen selvityksiä vielä tehtiin alueilla ja ne olivat juuri siirtymässä alkuarviointitilaan. Työnkuvat ovat tiimimuutoksistakin johtuen alkaneet muotoutua uudelleen, mutta aiemmin pääpaino oli sosiaaliohjaajien toimimisessa työpareina sosiaalityöntekijöille.

## 7.7 Kehittämistyön toteuttamisen toinen vaihe

Ennen toisen vaiheen alkamista johtavat sosiaalityöntekijät kutsuivat muutostiimin sosiaaliohjaajat palaveriin 12.3.2012, jossa tehtiin päätös sosiaaliohjaajien työpanoksen kohdentamisesta pääasiassa kehittämistyönkin aiheena olleeseen sosiaaliohjaukseen avohuollontukitoimena. Tämä päätös perustui perusturvan ylemmän johdon taloudellisuusvaateisiin sekä avohuollon työntekijöiden kehittämiskeskusteluissa ilmenneisiin sosiaaliohjaajien toiveisiin ja tarpeisiin. Samassa palaverissa päätettiin sosiaaliohjaajien työnkuvan laajenemisesta ryhmätoimintaan. Näillä pyritään vastaamaan perusturvan taloudellisiin säästövaatimuksiin sekä hyödyntämään sosiaaliohjaajien osaamista aiempaa laajemmin ja lisäämään työssä viihtymistä. Tämä suuntasi kehittämistehtäväni keskittymään sosiaaliohjauksen käsitteellistämiseen, asiakkaisiin sekä yhteisen sujuvan toimintakäytännön löytämiseen.

Kehittämistehtäväni toisessa vaiheessa lähtötilanteen kartoituksessa kerätty ja muokattu tieto oli tarkoitus palauttaa työyhteisön käsiteltäväksi jokaviikkoihin aluetiimipalaverihin; itäinen ja läntinen tiimi. Olettamuksena oli, että pienissä ryhmissä keskustelu mahdollistuisi paremmin. Aikataulullisesti tämä ei onnistunut, sillä tiimit eivät toteutuneet. Esimiesten kanssa keskusteltuani päätimme, että työyhteisöstä nousseet näkemykset esitellään muutostiimipalaverissa 3.5.2012. Tavoitteena oli, että työntekijöiltä kerätty tieto lähtötilanteesta ja toiveet tulevasta viedään ryhmään herättelemään kriittistä keskustelua ja reflektointia ja sen perusteella täsmennetään tavoitteita ja toimintamuotoja (Toikko & Rantanen 2009, 115).

### 7.7.1 Muutostiimipalaveri

Oletuksena oli, että työntekijät osallistuvat sovittuihin ja vakiintuneisiin palaverihin. Muutostiimipalaverissa kaikilla Porin lastensuojelun avohuollon muutostiimin sosiaalityöntekijöillä, sosiaaliohjaajilla ja johtavilla sosiaalityöntekijöillä oli mahdollisuus osallistua tiedon tuottamiseen, nykytilanteen analyysiin ja ratkaisujen suunnitteluun sekä toteutukseen. Muutostiimipalaveriin

oli kutsuttu myös kaksi työntekijää lastensuojelun perhetyöyksiköstä, sillä sosiaaliohjauksen ja perhetyön rajapintoihin kaivattiin selvennystä. Kehittäminen nähtiin koko työyhteisön yhteisenä toimintana, jolloin työntekijöillä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa omaa työtään koskeviin ratkaisuihin (Toikko & Rantanen 2009, 17). Tiimipalaveriin osallistui lisäksi kuitenkin vain osa muutostiimien henkilöstöstä (7/16) sekä perhetyöyksikön vastaavaohjaaja ja ohjaaja.

Muutostiimiin olin valmistellut PowerPoint esityksen työyhteisön näkemyksistä koskien sosiaaliohjausta, sen asiakkaista ja siihen ohjautumista, visioita näistä sekä sosiaaliohjauksen ja perhetyön painotuseroja. Näin tarpeelliseksi esitellä diojen ohella eri tutkimuksissa, kehittämisraporteissa ja suosituksissa esiin tulleita avohuollon sosiaaliohjaajan tehtäväalueita, joita vertailtiin Porin näkemyksiin. Nämä tukivat työyhteisömme tiedon tuottamistamme.

Tavoitteenani oli herätellä keskustelua miten lähtötilanteen kartoitusaineistosta ilmenneet kehittämistarpeet, sosiaaliohjauksen selkiyttäminen ja siihen ohjautuminen, tulisi jatkossa toteuttaa sekä miten työyhteisön toiveen sosiaaliohjauksesta suunnitelmallisena ja tavoitteellisena prosessina yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa tulisi toteuttaa. Toimintatutkimuksen tavoitteena oli, että työntekijöitä ohjaa yhteinen tulkinta, merkitys ja näkemys yhteisestä toiminnasta ja sen tarkoituksesta (Heikkinen 2008, 17). Ryhmässä kävimme keskustelua sosiaaliohjauksen perustumisesta jatkossa asiakassuunnitelmaan sekä siitä miten sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän yhteistyö toteutetaan avohuollon sosiaaliohjauksen aikana. Näimme tärkeäksi, että sosiaaliohjauksen tulee perustua asiakassuunnitelmaan. Näin siitä saadaan aiempaa selkeämpää ja tavoitteellisempää. Ryhmässä pohdimme, että sosiaaliohjaus voi olla perhetyön kaltainen prosessi: lähete, aloituspalaveri, tavoitepalaverit, lopetus. Prosessi lähtisi liikkeelle sosiaalityöntekijän tekemästä arviosta, josta tämä kirjaisi lähetteen sosiaaliohjaajille. Lähete nähtiin sosiaalityöntekijää työllistävänä, mutta arviointia lisäävänä, joka on positiivista. Myös prosessin väliarviointien nähtiin lisäävän tavoitteellisuutta ja arviointia. Näissä toimintatapojen perusteiden pohdinnoissa tuli esiin toiminnan kehittämisen reflektiivisyys (Heikkinen 2008, 34).



Asia eteni pohdintaan, tulisiko sosiaaliohjaajilla olla oma tiimensä, jossa muutostiimin sosiaaliohjaajat yhdessä arvioisivat eniten sosiaaliohjauksen tarpeessa olevat asiakkaat. Oma tiimi mahdollistaisi myös yli aluerajojen (itäinen ja läntinen) toimimisen. Näin toimittaessa sosiaaliohjauksen resurssi jaettaisiin asiakaslähtöisesti ei aluelähtöisesti tai sosiaalityöntekijälähtöisesti. Tämän tehostamisen toive tuli esiin lähtötilanteen kartoituksessakin. Lopulta palaverissa sovittiin, että sosiaaliohjaajat kokoontuvat johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa pohtimaan tätä tarkemmin; ensimmäinen kokoontuminen oli 31.5.2012.

Toisena tavoitteenani oli saada selkeyttä sosiaaliohjauksen ja lastensuojelun perhetyön "rajasta", jota myös työyhteisö lähtötilannetta ja visioita kartoittavissa haastatteluissa toivoi. Porissa sosiaaliohjaus ja perhetyö ovat omia palvelujaan, mutta molempien palveluiden asiakkaiden tarpeet olivat osittain yhteneväisiä, puutteita vanhemmuudessa. Tästä johtuen oli tärkeää, että perhetyöyksiköstä osallistuttiin muutostiimiin. Näin pohdinta rajapinnoista oli mahdollista. Toimintatutkimuksessa osallistujat joutuivat pohtimaan käsityksiään, arvostuksiaan ja taitojaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa (Aaltola & Syrjälä 1999, 14). Sosiaaliohjauksen lähtötilanteen kartoituksessa sosiaaliohjauksen nähtiin painottuvan keskustellen ohjaamiseen, kun taas perhetyö nähtiin painottuvan konkreettiseen "kädestä pitäen" ohjaamiseen. Toisena painopiste-erona kartoitusaineistossa oli sosiaaliohjauksen painottuminen yksilöön kohdistuvaksi ja kohdennetuksi tueksi, kun perhetyö nähtiin koko perheeseen ja moniin asioihin kohdistuvaksi. Pohdittiin sosiaaliohjauksen kohdentumista jatkossa enemmän nuoriin sekä yksinäisiin pienten perheiden lastensuojelun tarpeessa oleviin vanhempiin. Tämä asian käsittely jäi hieman vajaaksi ja mitään vahvistettuja linjauksia ei tehty.

Avotiimipalaverissa käyty keskustelu herätti jälkikäteen työyhteisössä keskusteluja ja epä tietoisuutta siitä mitä oli päätetty. Tämä johtui siitä, että kaikki työyhteisön jäsenet eivät olleet palaverissa läsnä. Muutosvastarintaakin oli havaittavissa.

Johtavan sosiaalityöntekijän kanssa sovittiin, että teen esittelystä lähtötilanteen kartoituksesta koontin, johon liitän myös käydyn keskustelun aiheet. Koonti sovittiin jaettavaksi sähköpostitse koko työyhteisölle, jotta työntekijät saivat mahdollisuuden tutustua siihen seuraavaan palaveriin mennessä ja näin osallistua keskusteluun. Tämä ryhmässä keskustelu jäi kuitenkin käymättä. Keskustelua käytiin yksittäisten työntekijöiden kanssa mm. käytävä- ja kahvipöytäkeskusteluissa.

Työntekijät suhtautuivat muutokseen erilailla. Toiset hyväksyivät ja näkivät siinä mahdollisuuksia, kun toiset taas näkivät muutoksessa enemmän esteitä. Muutostiimipalaverissa läpikäydyistä asioista heränneessä jälkikäteiskeskustelussa mm. sosiaaliohjaajien oman tiimien perustamista kritisoitiin, mutta nähtiin myös sen hyötyjä. Joidenkin mielestä tiimejä oli jo entuudestaan liikaa ja tällaiset ammattiryhmätiimit nähtiin saattavat erottaa sosiaaliohjaajat moniammatillisista aluetiimeistä. Uhkakuvana nähtiin, että sosiaaliohjaajat siirrettään fyysisesti toimimaan muualta käsin kuten perhetyöntekijät toimivat. Hyötynä sosiaaliohjaajien omassa tiimissä nähtiin osaamisen jakamisen mahdollistuminen, asiakkuuksien jakaminen mahdollistuu osaamisen, mielenkiintojen sekä resurssien mukaan vanhan aluesidonnaisuuden sijaan. Sosiaaliohjaus omana palvelunaan herätti joidenkin mielissä kuvan, että toimitaan kaukana sosiaalityöntekijöistä tai, että sosiaaliohjaaja toimii täysin itsenäisesti ja yksin asiakkaiden toimintaympäristöissä vailla työyhteisön tukea.

### 7.7.2 Sosiaaliohjaajapalaveri

Muutostiimin sosiaaliohjaajat kokoontuivat 31.5.2012 johtavan sosiaalityöntekijän vetämään palaveriin, jonka tarkoituksena oli pohtia sosiaaliohjausta, kuten muutostiimipalaverissa oli päätetty. Palaveriin osallistuivat kaikki neljä muutostiimin sosiaaliohjaajaa ja yksi johtava sosiaalityöntekijä toisen ollessa estynyt. Kävimme keskustelua asiakkaiden sosiaaliohjaukseen ohjautumisesta. Nykytilan kartoituksen tuottama tieto sekä muutostiimissä tuotettu tieto huomioiden sovimme, että sosiaaliohjaukseen ohjaamiseen tehdään lähete. Lähetteeseen tulee yleiskuvaus asiakkaan tilanteesta ja tavoite, joiden perus-

teella eniten sosiaaliohjauksen tarpeessa olevat asiakkaat arvioidaan. Lähetteistä tehdään yksinkertainen ja ydinasiat sisältävä, jotta se ei aiheuta kohutonta työtaakkaa sosiaalityöntekijälle, mutta antaa kuitenkin sosiaaliohjaajille tarvittavat tiedot.

Suunnittelimme, että lähetteet tullaan kokoamaan aluetiimeissä sosiaaliohjaajien omaan palaveriin, jossa esimiesavusteisesti arvioidaan: onko kyseessä sosiaaliohjauksen asiakas, asiakkaan tarve, kunkin sosiaaliohjaajan resurssi sekä osaaminen. Esimiesten läsnäolo näissä palavereissa nähdään tarpeelliseksi, jotta asiakkuuksien arvioinnilla on enemmän painoarvoa. Koska palaverien lisääminen nähtiin kuormittavan sosiaaliohjaajia, sovittiin sosiaaliohjaajien palavereja pidettävän n. joka kolmas viikko. Käytäntöä voidaan jälkikäteen muokata tarpeen mukaan.

Pohdimme ryhmänä, miten arviointia asiakasprosessin kuluessa tehdään. Nähtiin, että sosiaaliohjaus voi olla hyvin samankaltainen prosessi kuin perhetyö. Perhetyön prosessi on kuvattu luvussa 2.3.2. Kaikki sosiaaliohjaajat olivat sitä mieltä, että mm. väliarvioinneissa myös sosiaaliohjaajien näkemys tulee ottaa huomioon. Tällä tarkoitettiin, että mikäli sosiaaliohjaaja ei onnistu luomaan asiakkaaseen ohjauksellista suhdetta tai ei kykene asiakasta tukemaan, tulee tällaiset sosiaaliohjaukset päättää ja sosiaaliohjaajan työ kohdentaa muualle.

## 7.8 Päätös toimintakäytännön muuttamisesta

Sosiaaliohjaajien palaverin jälkeen sovin johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa yhteispalaverin, jossa tarkoituksena oli sopia sosiaaliohjaukseen jonkinlainen toimintamalli, jota testataan. Tähän palaveriin luonnostelin lähtötilanteen kartoituksesta nousseen tiedon, muutostiimipalaverissa ja sosiaaliohjaajapalaverissa käytyjen keskustelujen, aikaisempien tutkimusten ja Porin perusturvassa jo olemassa olevien lähetteiden ja prosessikuvausten perusteella sosiaaliohjauksen lähetteen sekä prosessikuvauksen. Kävin luonnok-

set johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa 6.6.2012 läpi ja tein ehdotetut muutokset.

Lähetteen ja prosessikuvauksen vein työyhteisön arvioitavaksi avotiimipalaveriin kesäkuussa 2012. Avotiimipalaverissa työntekijät hyväksyivät ehdotetun prosessin ja lähetteen. Toimintamalli päätettiin ottaa käyttöön mieluummin heti, mutta kuitenkin viimeistään lomakauden jälkeen syyskuussa 2012. Tämän päätöksen jälkeen lähete ja prosessikuvaus lähetettiin sähköpostitse kaikille lastensuojelutoimiston avohuollon työntekijöille sekä talletettiin tietoverkkoon sille kuuluvalla paikalla.

## 8 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

### 8.1 Sosiaaliohjaus Porin perusturvan lastensuojelun muutostiimissä

Kaikki eivät pysty itse vastamaan niihin haasteisiin, joita oma elämä vaatii. Oman elämän ohjaaminen ja suuntaaminen voi tarvita tuekseen ohjausta ja neuvontaa. Sosiaalisesti painottunut ohjaus eli sosiaaliohjaus voi toimia eriarvoistumisen vastavoimana ja sillä on erityinen tehtävä tukea ja ohjata niitä ihmisiä, joilla ei itsellään ole riittäviä kulttuurisia, sosiaalisia ja taloudellisia resursseja oman elämän hallintaan (Honkakoski 2005, 214). Lastensuojelun asiakkuudessa olevien asiakkaiden ohjaaminen sosiaaliohjaukseen tapahtuu sosiaalityöntekijän kautta ja se perustuu asiakassuunnitelmaan.

Porin perusturvan lastensuojelun muutostiimissä sosiaaliohjaukseen ohjataan asiakkaita, joiden katsotaan hyötyvän tavoitteellisesta, suunnitelmallisesta ja intensiivisestä työskentelystä. Intensiivisyydellä tarkoitetaan säännöllisiä ja riittävän usein tapahtuvia tavoitteellisia tapaamisia. Sosiaaliohjaaja pyrkii tekemään työtä asiakasta lähellä, kumppanina muutosprosessissa. Tämä edellyttää vastavuoroisen ja luottamuksellisen suhteen rakentamista (Kaljonen 2008, 53). Luottamuksellisen suhteen luominen on ohjauksen läh-

tökohta ja sen syntyminen edellyttää ohjattavan riittävää tuntemusta, mikä syntyy yleensä useiden tapaamiskertojen pohjalta (Pekkari 2009, 20).

Luottamuksen lähikäsite on arvostaminen, jolla tarkoitetaan kunnioittamista, hyväksymistä, todesta ottamista ja välittämistä (Pekkari 2009, 49, 147). Veivo-Lempinen (2009) on käyttänyt tästä nimitystä aito kohtaaminen. Siinä asiakasta kunnioitetaan tasa-arvoisena ihmisenä. Ollaan aidosti kiinnostuneita, kuunnellaan ja ymmärretään asiakasta ja hänen elämäntilannettaan, mutta ei hyväksytä vääriä tekoja. (Veivo-Lempinen 2009, 202.) Vuorovaikutuksessa kuuntelulla on merkittävä rooli. Silloin sosiaaliohjaaja keskittyy siihen, mitä asiakas kokee, ajattelee ja tuntee (Veivo-Lempinen 2009, 204). Kuulluksi tuleminen osoittaa hyväksymistä. Horsman (2004, 162) tutkimusaineistossa sosiaaliohjaajien keskeisinä työn valmiuksina korostetaan erilaisten ihmisten kohtaamisen valmiuksia.

Sosiaaliohjauksella pyritään vahvistamaan asiakkaan voimavaroja, elämäntaitoja, toimintakykyä sekä korjaamaan epäkohtia. Sosiaalinen toimintakyky on kykyä tulla toimeen yhteiskunnassa vallitsevien arvojen ja normien mukaisesti. Sosiaalisen työn näkökulmasta se on ihmisen kykyä selviytyä arkipäivän välttämättömistä toiminnoista, vuorovaikutussuhteista sekä niistä rooleista, jotka hänellä on omassa toimintaympäristössään. Epäkohtien korjaamisella tarkoitetaan esimerkiksi nuoren asumisen järjestämistä, mikäli tuen tarve johtuu puutteellisista asumisolosuhteista. Sosiaaliohjauksen vuorovaikutuksellisella toiminnalla ohjataan asiakasta sosiaalisuuteen eli tulemaan yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi.

Lastensuojelutyö perustuu vuorovaikutukseen erilaisten ihmisten kanssa (Laiho 2007, 136). Vuorovaikutuksen tukena voidaan käyttää erilaisia työmenetelmiä, jotka tuntuvat luontevilta käyttää, edesauttavat asiakkaan äänen kuuluviin tulemistä ja edistävät tavoitteisiin pääsyä. Menetelmät voivat olla avuksi tilanteen kartoittamisessa, asioiden jäsentämisessä ja asioista keskustelemiseksi. Tällaisia työmenetelmiä ovat mm. motivoiva haastattelu, Omin jaloin -menetelmä, erilaiset aikajanat, itsenäisen elämän ABC umbrella-työkirja, itsenäistyvän nuoren roolikartta, vanhemmuuden roolikartta, henki-

lökohtainen tilannearvio jälkihuoltoonnuorelle, ajankäyttöympyrä, erilaiset kortit kuten Elämän tärkeät asiat, väittämäkortit, Mun stoori -kortit, vahvuuskortit jne. Tietoa näistä eri menetelmistä löytyy mm. Lastensuojelun käsikirjasta osoitteessa [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi). Jokaista menetelmää ei jokainen työntekijä voi opetella, mutta niitä voi kukin eri tavoin soveltaa omassa työssään.

Sosiaaliohjaus on käytännönläheistä toimintaa. Joka tarkoittaa, että sosiaaliohjaaja tapaa asiakkaita pääasiassa toimiston ulkopuolella ja toimii yhdessä asiakkaan kanssa tämän arjessa. Tämä korostuu varsinkin nuorten kanssa tehtävässä työssä. Horsmaa ja Jauhiaista mukaillen sosiaaliohjaus on asiakkaan konkreettista opastamista, yhdessä tekemistä, aktivoimista, motivoimista ja rinnalla kulkemista, jolla pyritään tukemaan yksilön kasvua ja vastuullisen aikuisuuden kehittymistä. (Horsma & Jauhainen 2004, 43.) Sosionomi (AMK) -koulutuksessa korostuu kasvun, arkielämän ja sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen ja ohjaus sekä ihmisten elinympäristö ja elämänpiiri (Horsma 2004, 97). Käytännönläheisyyttä käsitellään myöhemmin nuorten sosiaaliohjauksen yhteydessä tarkemmin.

Kehittämistehtävänäni aikana lastensuojelun muutostiimin sosiaaliohjaajan työ jäsenyi asiakastyönä nuorten sosiaaliohjaukseen ja perhesosiaaliohjaukseen, joista käytetään yhteisnimitystä sosiaaliohjaus. Termiä perhesosiaaliohjaus käytetään erottamaan sosiaaliohjaajan tekemä perheeseen kohdistuva työ perhetyöstä. Jos lapsiperhetyön keskipisteessä on nuori, tulee sosiaaliohjaajan työpanos suunnata suoraan nuoren tukemiseen. Tästä olen käyttänyt termiä nuorten sosiaaliohjaus. Koska nuorelle tarjottava sosiaaliohjaus on erityyppistä kuin perheiden sosiaaliohjaus, olen eritellyt nämä omiksi alaluvuikseen.

### 8.1.1 Nuorten sosiaaliohjaus

Tuen tarve voi syntyä, kun lastensuojelun asiakkuudessa olevalla nuorella on vaikeuksia arjenhallinnassa, nuoren ja vanhempien välinen vuorovaikutus ei

toimi, on heikkolahjaisuutta, on ollut sijoitettuna lastensuojelulaitokseen tai kyseessä on itsenäistymässä oleva nuori.

Sosiaaliohjaajan tehtävä on tukea nuoren kasvua ja auttaa häntä löytämään oma tiensä (Lämsä & Takala 2009, 190). Nuorten sosiaaliohjaus painottuu käytännönläheiseen nuorten arkielämän tukemiseen, joka on hyvin monimuotoista toimintaa. Nuorten kohdalla se on ohjausta, neuvontaa, aktivoimista, motivointia, kuuntelua ja yhdessä tekemistä. Näiden avulla nuorta tuetaan:

1. mielekkään tekemisen löytymisessä,
2. sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä ja luomisessa,
3. itsetunnon vahvistamisessa,
4. onnistumisen kokemusten saamisessa,
5. koulunkäynnistä/työstä suoriutumisessa tai
6. opiskelu/työpaikan löytymisessä,
7. tulevaisuuteen suuntaamisessa ja
8. muissa arkielämän hallinnan taidoissa.

Näitä arkielämän hallinnan muita taitoja ovat mm. hygieniasta ja terveydestä huolehtiminen, asiointi virastoissa, kodin perustaminen, kodinhoito, yhteiskunnan pelisääntöihin sopeutuminen, taloudenhoito jne. Sosiaaliohjaajan työn sisältö liittyy kasvun, arkielämän ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemiseen, tavoitteena tukea asiakkaan arjen toimintakykyä ja sosiaalista toimintakykyä paremmaksi (Mäkinen ym. 2009, 77). Sosiaaliohjaaja toimii pääasiallisesti nuoren arjessa ja toimintaympäristössä.

Arkisissa toimissa voi olla kuitenkin laajat tavoitteet, kuten esimerkiksi nuoren kanssa ostoksilla käymisessä tavoitteena on myös mm. asioiden hoito, taloushallinta, terveellinen ruoka ja hankintojen suunnitelmallisuus. Koulunkäynnin tukemisessa sosiaaliohjaaja voi esimerkiksi toimia aamuisin herättäjänä, olla tukena koulupalavereissa sopimassa asioista, kannustaa nuorta opinnoissa ja myös pyrkiä saamaan vanhemmat tukemaan lastaan koulunkäynnissä ja ymmärtämään asian tärkeyden. Mielekkään vapaa-ajan tekemisessä sosiaaliohjaaja voi auttaa harrastuksen löytymisessä, jonka tavoitteena on myös sosiaalisten suhteiden luominen. Sosiaaliohjauksessa kyse voi olla

myös palveluohjauksesta, joka on prosessi, jossa asiakasta ohjataan käyttämään tarvitsemiaan palveluja, jotka ovat elämänhallintaa tukevia (Honkakoski 2005, 214). Opiskelu/työpaikan löytymisessä sosiaaliohjaaja voi mm. ohjata tai saattaa nuorta mm. työ- ja elinkeinotoimiston palveluihin. Joissakin vi-rastoasioinneissa ollaan asiakkaan rinnalla tukemassa, että nuori saa asian-sa hoidettua. Näin hänellä on mahdollisuus saada onnistumisen kokemuksia, mikä vahvistaa toimintaa ja toiminta voi muuttua käytännöksi. Nuoren kanssa tehtävä tulevaisuuden suunnittelu voi olla avuksi mm. mielekkään tekemisen tai opiskelupaikan löytymisessä. Siinä nuori suunnittelee tulevaisuuttaan, häntä autetaan pohtimaan miten se on toteutettavissa ja tuetaan kohti vakaa-ta ja myönteistä elämänhallintaa. Välittävä aikuinen voi antaa nuorelle tietoa ja auttaa nuorta todellisuuden ymmärtämisessä (Lämsä & Takala 2009, 189).

Nuorten sosiaaliohjauksen piiriin kuuluvat luontevasti myös lastensuojelulain mukaisessa jälkihuollossa olevat. Lastensuojelulain mukaisesti yli puoli vuot-ta kestäneen avohuollon tukitoimin tapahtuneen sijoituksen jälkeen on lapsel-le/nuorelle järjestettävä jälkihuolto, jonka järjestämisvelvollisuus päättyy vii-meistään nuoren täyttäessä 21 vuotta (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 75§). Jälkihuollon tarkoitus on tukea nuori omillaan toimeentulevaksi yhteis-kunnan jäseneksi, jolla on luonnollinen lähiverkosto tukenaan. Jälkihuollossa lasta/nuorta ja hänen vanhempiaan tuetaan heidän tarpeidensa mukaisesti. Tavoitteet sovitaan lakisääteisessä asiakassuunnitelmassa. Jälkihuollon so-siaaliohjaus on henkilökohtaisena tukihenkilönä toimimista arkielämässä ja sen järjestelyissä (Horsma & Jauhiainen 2004, 149). Jälkihuoltotyö on nuoren voimavarojen voimistamista ja itsenäistymisen tukemista.

Itsenäistymisen tukeminen pitää sisällään asumisen järjestämistä ja kodin perustamista yhdessä nuoren kanssa ja jo aiemmin esitettyjä asioita. Asumi-nen voidaan mahdollistaa taloudellisella tuella, asunnon järjestämisessä voi-daan taloudellisen tuen lisäksi olla nuoren tukena etsimässä asuntoa, mikäli nuoren oma verkosto ei häntä kykene tukemaan. Itsenäistymisvaiheessa olevan nuoren sosiaaliohjaus pitää sisällään myös taloudellista tukea. Nuorta ohjataan ja neuvotaan taloudellisissa asioissa kuten suunnitelmallisessa ra-hankäytössä, etuuksien hakemisessa, varmistetaan taloudellinen selviytymi-



nen ja tarvittaessa myönnetään toimeentulotukea. Jälkihuolto ja itsenäistymisen tukeminen ovat mielestäni hyvin perhetyön kaltaista konkreettista tekemistä.

Jotta sosiaaliohjaaja voi toimia nuoren kasvun tukijana edellä kuvatulla tavalla, tulee aikuisen ja nuoren välille luoda lämmin ja kannustava vuorovaikutussuhde. Välittävä aikuinen on aidosti kiinnostunut nuoresta, hänen elämästään, kokemuksistaan ja mielipiteistään. Aikuisen tulee antaa nuorelle aikaa puhua hänelle itselleen tärkeistä asioista vaikkapa sitten mopon korjauksesta, jonka jälkeen voidaan puhua myös vaikeammista asioista. (Lämsä & Takala 2009, 189-190.) Nuoren aito kohtaaminen antaa hänelle tunteen siitä, että aikuinen on kiinnostunut hänestä ihmisenä, ei pelkästään hänen teoistaan. Tähän aitoon kohtaamiseen kuuluu nuoren kannustamista, tukemista, ohjaamista ja ymmärtämistä. Kaikkia tekoja ei kuitenkaan tule hyväksyä ja niistä tulee antaa palautetta rehellisesti, mutta rakentavasti. (Veivo-Lempinen 2009, 197). Rehellisen positiivisen palautteen antaminen pienistäkin asioista vahvistaa nuoren itsetuntoa.

Toiminnalliset menetelmät ovat myös nuorten sosiaaliohjauksessa käytössä. Ne voivat olla aiemmin mainittuja vuorovaikutuksen edistämiseksi käytettäviä menetelmiä tai esimerkiksi seikkailutoimintaa. Nuoren kanssa toiminta synnyttää mahdollisuuden käydä keskustelua. Keskittyminen yhteiseen tehtävään tuottaa nuorelle osallisuuden kokemuksen ja sitä kautta merkityksellisuuden kokemuksen (Veivo-Lempinen 2009, 204).

### 8.1.2 Perhesosiaaliohjaus

Perhesosiaaliohjaus on neuvontaa, tukea ja ohjausta lastensuojelun asiakkaana oleville perheille erilaisissa elämäntilanteissa. Siihen ohjaututaan lastensuojelun muutostiimin sosiaalityöntekijän kautta ja se perustuu yhdessä sosiaalityöntekijän, perheen ja sosiaaliohjaajan kanssa laadittuun asiakassuunnitelmaan, jossa muutoksen tarve on määritetty. Sosiaaliohjaukseen ohjattavan perheen tulee olla motivoitunut ottamaan tukea vastaan eli haluavan

muutosta. Työn toteutusvaiheessa on tärkeää, että asiakas uskoo mahdollisuuksiinsa ratkaista ongelman (Mäkinen ym. 2009, 103).

Sosiaalihojaajan toimiessa pääasiassa yksin, on perhesosiaalihojaus tarkoitettu pääasiassa pieniin perheisiin ja yleensä vanhempaan kohdistuvaksi kohdennetuksi tueksi. Vanhempaan vaikuttamalla pyritään lisäämään lapsen hyvinvointia. Kohdentamisella tarkoitetaan, että tavoitteen asettelussa esimerkiksi vanhemmuuden tukeminen on pilkottu konkreettisiksi tavoitteiksi sen mukaan mitä puutteita siinä on esimerkiksi äidin sensitiivisyys tai rajojen asettaminen. Näin sosiaalihojaus suunnataan tiettyyn ongelmaan perheessä, jonka oletetaan olevan mahdollista ratkaista sosiaalihojaajan tiiviillä tuella ja ohjauksella.

Sosiaalihojaus painottuu perheen kotona tapahtuvaan keskustellen ohjaamiseen. Keskustelun aikaansaamisessa, asioiden jäsentelyssä ja esille otossa sosiaalihojaaja voi käyttää apunaan erilaisia menetelmiä, joista olen aiemmin tässä raportissa maininnut. Kohtaamiset ovat yksilöllisiä ja niihin liittyy asiakkaan kuuleminen, kannustus ja tukeminen. Asiakkaan ja sosiaalihojaajan vuorovaikutussuhteen tulee perustua tasa-arvoisuuteen ja luottamuksellisuuteen. Sosiaalihojauksen pyrkimys on nostaa havaittu ongelma puheeksi, saada asiakas näkemään ja ymmärtämään tilanteensa, tarjota hänelle tietoa ja näkökulmia erilaisista vaihtoehdoista, jotta asiakkaalle syntyy mahdollisuus uuden ymmärryksen luomiseen ja tilanteen muuttamiseen. Näin tuetaan vanhempaa itse etsimään ratkaisua ongelmaan ja vahvistetaan hänen voimavarojaan. Perhesosiaalihojauksen tavoitteena voi olla myös hankalan elämäntilanteen yli pääseminen ja uusien ongelmien ehkäiseminen. Näissä sosiaalihojaaja on vanhemman rinnalla tukemassa.

Perhesosiaalihojauksen käsitettä on käytetty erottamaan sosiaalihojaus perhetyöstä. Kehittämistyössä määriteltäessä sosiaalihojausta tuli esiin työntekijöiden näkemyksiä sosiaalihojauksen ja perhetyön painotuseroista. Nämä olen kerännyt oheiseen taulukkoon (Taulukko 1). Siinä perhesosiaalihojauksen nähdään painottuvan menetelmälliseen keskustellen ohjaamiseen, mikä ei kuitenkaan sulje pois ajoittaista konkreettista kädestä pitäen ohjausta.

Perhetyökin on menetelmällistä keskustellen ohjaamista, mutta lastensuojelutoimiston työntekijöiden näkemysten mukaan perhetyössä korostuu kädestä pitäen ohjaus. Nämä ovat siis näkemyksiä, mutta yhteistä linjanvetoa ei ole tehty.

Taulukko 1. Työntekijöiden näkemykset perheeseen kohdistuvan sosiaaliohjauksen ja perhetyön painotuseroista

Perhesosiaaliohjaus	Perhetyö
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menetelmällistä keskustellen ohjaamista ja neuvontaa</li> <li>• Toimistolla ja asiakkaan elinympäristöissä tapahtuvaa</li> <li>• Enemmän yksilöiden kanssa,</li> <li>• Yksilöidympää, kohdennettua; tietty asia</li> <li>• Pääasiassa yksin tehtävää työtä</li> <li>• Virka-aikaan tapahtuvaa</li> <li>• Maksimissaan 1-2 krt/vko</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konkreettista ja käytännönläheistä yhdessä tekemistä ja toimimista, kädestä pitäen ohjausta</li> <li>• Perheen kotona tapahtuvaa</li> <li>• Pikkulapsiperheet, monilapsiset perheet</li> <li>• Koko perhettä koskevaa; moniin asioihin kohdistuvaa</li> <li>• Mahdollisuus parityöhön</li> <li>• Ilta- ja viikonlopputyön mahdollisuus</li> <li>• tiiviimpää</li> </ul>
<p><b>Porin lastensuojelutoimiston avohuollon työntekijöiden näkemykset painotuseroista perheeseen kohdistuvasta sosiaaliohjauksessa ja perhetyössä</b></p>	

## 8.2 Sosiaaliohjaus tavoitteellisena prosessina

Porin avohuollon muutostiimin toimintakäytäntö muotoutui hyvin samanlaiseksi kuin sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprosessissa nuorten avohuollonohjaus ja perhetyö sekä Helsingin Kaarelan toimipisteen kehittämisprojektissa yksilösosiaaliohjaus ja perhetyö. Sosiaaliohjaus on itsenäinen palvelukokonaisuus erityisen tuen tarpeessa oleville perheille tai nuorille, johon asiakkaat tulevat aina sosiaalityöntekijän kautta. (Jauhiainen 2004, 30; Karjalainen 2009, 119.) Lastensuojelulain (13.4.2007/417) mukaan tämä erityisen tuen tarve syntyy silloin, kun lapsi tai nuori ei saa tarvitsemaansa hoitoa ja huolenpitoa tai vaarantaa omalla toiminnallaan terveen ja tasapainoisen kasvunsa ja kehityksensä.

Työyhteisössä suunnittelemattomasta sosiaaliohjauksesta avohuollon tukitoimena kehitettiin tavoitteellinen prosessi, jolla on selkeä alkua ja loppu ja

jonka aikana tehdään arviointia (Kuvio 2). Prosessin kuvaaminen selkiytti samalla sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työnjakoa. Prosessissa sosiaaliohjaaja on avohuollon tukitoimen eli sosiaaliohjauksen toteuttajana, lähi-työntekijänä, asiakassuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaisesti kuten tehtävärakennesuosituksissa on yhdeksi sosiaaliohjaajan ydintehtäväalueeksi suositeltu (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 32). Sosiaalityöntekijä kantaa vastuun päätösten ja asiakassuunnitelmien laadinnasta sekä arvioinnista.



Kuvio 2. Sosiaaliohjauksen prosessi

Porissa asiakas ohjataan sosiaaliohjaukseen sosiaalityöntekijän kautta. Sosiaalityöntekijä tekee lähetteen (LIITE 1) sosiaaliohjaukseen. Lähetteeseen sosiaalityöntekijä kirjaa asiakkaan perustiedot, nykytilanteen, sosiaaliohjauksen tavoitteet, työskentelyn aloitustarpeen, arvion kestosta, näkemyksen työskentelyn tiivyydestä ja työntekijämäärästä sekä nimensä ja päivämäärän. Lähetete annetaan aluetiimissä sosiaaliohjaajalle, joka tuo sen sosiaaliohjaajien palaveriin, jossa pohditaan mahdollisuutta aloittaa uusia sosiaaliohjauksen asiakkuuksia, arvioidaan sosiaaliohjauksen osaaminen ja asiakkaan tarpeen kiireellisyys.

Mikäli sosiaaliohjauksessa on mahdollista aloittaa uusia asiakkuuksia, työskentelemään alkava sosiaaliohjaaja ilmoittaa asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle milloin sosiaaliohjaus voidaan aloittaa. Sosiaalityöntekijän tulee selvittää asiakkaan hyväksyntä ja sopia aloituspalaveri, jossa käydään läpi perheen tilannetta, kartoitetaan huolenaiheet ja laaditaan asiakassuunnitelma. Riittävän laaja ja kokonaisvaltainen asiakkaan elämäntilanteen selvittäminen, jäsentäminen ja analysoiminen ovat edellytyksiä tavoitteiden asettamiselle ja interventioiden vaikuttavuudelle (Jauhiainen 2004, 63). Asiakassuunnitelman tavoitteiden tulee olla konkreettisia ja liittyä johonkin toimintaan (Mäkinen ym. 2009, 103). Asiakassuunnitelmassa sovitaan myös väliarvioinneista. Sosiaaliohjaaja osallistuu asiakassuunnitelman laatimiseen yhdessä asiakasperheen/-nuoren sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijä tekee tietojärjestelmään päätöksen sosiaaliohjauksesta.

Sosiaaliohjauksessa käytännön toteutuksen vastuu siirtyy asiakassuunnitelman jälkeen sosiaaliohjaajalle. Asiakassuunnitelmassa asetetut tavoitteet ohjaavat toimintaa, joka vie kohti asetettuja tavoitteita (Mäkinen ym. 2009, 103). Sosiaalityöntekijä on vastuussa koko asiakastyön prosessista, mutta sosiaaliohjauksen aikana hän toimii lähinnä sosiaaliohjaajan taustatukena ja tarvittaessa konsultoijana. Sosiaaliohjaaja sopii asiakkaan kanssa asiakassuunnitelmassa asetettujen tavoitteiden yksityiskohtaisemmasta käytännön toteuttamisesta ja työn sisällöistä. (Jauhiainen 2004, 30-31.) Sosiaaliohjaaja toteuttaa yhdessä laadittua asiakassuunnitelmaa itsenäisesti asiakkaan arjessa eli toimii asiakkaan lähityöntekijänä. Prosessissa käytännön toteutus vaihetta ei

voi mallintaa tarkasti, sillä se muotoutuu kunkin asiakkaan tarpeista käsin. Sosiaaliohjaus on ohjaustyötä (katso. luku 4.2).

Väliarviointipalavereja järjestetään noin kolmen kuukauden välein ja niihin osallistuvat asiakas, sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Arvioinnissa tarkastetaan tavoitteet, kartoitetaan edistyminen ja sen hetkiset huolenaiheet. Väliarvioinnissa voidaan suunnitella myös lopetusta. Lopetuspalaveriin osallistuvat samat tahot kuin väliarviointeihinkin. Sosiaaliohjaus voidaan päättää, kun sille ei enää ole tarvetta tai se ei ole riittävä palvelu tai sopiva tukitoimi asiakkaalle.

Dokumentointi on tärkeä osa lastensuojelutyötä ja se on koko prosessin ajan mukana. Lastensuojelulaki velvoittaa lastensuojelun työntekijöitä kirjaamaan lasta tai nuorta koskeviin asiakirjoihin kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Sosiaaliohjausprosessin ajan sosiaaliohjaaja dokumentoi prosessia asiakaskertomukseen ja on tiiviisti yhteydessä asiakkaan sosiaalityöntekijään. Samassa toimistossa työskentely luo hyvät mahdollisuudet tiiviille yhteistyölle.

Kehittämistyön aikana perustettiin sosiaaliohjaajien tiimi, jonka tarkoituksena on jakaa asiakkuudet asiakaslähtöisesti ja sosiaaliohjaajien työtä tasaavasti yli aluerajojen (läntinen ja itäinen). Tiimi mahdollistaa myös vertaistuen ja osaamisen jakamisen.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Lastensuojelutoimiston avohuoltoon oli lisätty sosiaaliohjaajia, mutta työtehtävää ei oltu selkeästi määritelty ja näin resurssia oli käytetty suunnittelemattomasti. Kehittämistyön tavoitteena oli selkiyttää sosiaaliohjaajien tehtävää

lastensuojelutoimistolla, jäsentää sosiaaliohjausta sekä yhtenäistää sosiaaliohjauksen asiakasprosessia. Nämä tavoitteet saavutettiin.

Kehittämistehtävän aikana tehty sosiaaliohjauksen jäsentely sekä päätös sosiaaliohjaajan työn painopisteen siirtymisestä työparityöskentelystä sosiaaliohjaukseen, selkiytti sosiaaliohjaajan tehtävää lastensuojelun avohuollossa. Nämä mahdollistivat sosiaaliohjaajien osaamisen hyödyntämisen entistä paremmin asiakasprosessissa. Nyt sosiaaliohjaajan työpanoksella vastataan asiakkaiden toimintakyvyn ja arjenhallinnan tukemisen tarpeeseen. Työn tavoitteiden ja tehtäväkuvien selkeys ovat tärkeitä tekijöitä työntekijöiden työhyvinvoinnin kannalta.

Työyhteisössä teimme lastensuojelun avohuollon sosiaaliohjauksen näkyväksi ja kehitimme yhteisen toimintamallin sosiaaliohjauksen asiakasprosessista. Asiakasprosessi selkiytti sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän työnjaoista suhdetta, poistaen ristiriitaisuuksia ja työn päällekkäisyyttä. Asiakasprosessin toteutusvaiheesta ei tehty yksityiskohtaista vaiheistusta, sillä jokainen asiakas on oma yksilönsä ja prosessi suunnitellaan hänen tarpeistaan.

Kehittämistyön tulokset saavat tukea toisista vastaavaa aihetta tarkastelleista kehittämisprojekteista kuten: Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojekti ja Tehty-hanke. Porissa sosiaaliohjaajan työ kohdentuu nykyisin perhetyötä lukuun ottamatta näiden kehittämisprojektien tulosten mukaisesti avohuollon muiden tukitoimien sekä jälkihuollon toteuttamiseen asiakassuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden mukaisesti ja palvelutarpeen arviointiin. Porissa lastensuojelun perhetyö on keskitetty perhetyön yksikköön ja näin se ei kuulu sosiaaliohjaajan ydintehtäviin. Palvelutarpeen arviointi toteutuu Porin lastensuojelun muutostiimissä sosiaaliohjauksen aikana: aloitusarviointi, väliarvioinnit ja työn kohdennus ja lopetusarviointi. Myös sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositukset ja lastensuojelun kansalliset laatusuositukset tukevat kehittämistyöni tuloksia.

Kehittämistehtävässäni koen epäonnistuneeni henkilöstön osallistamisessa. Luotin siihen, että henkilöstö olisi sitoutunut jo olemassa oleviin tiimipalavereihin ja sijoitin kehittämisen mahdollistavan yhteisen keskustelun näiden palaverien yhteyteen. Tiimipalaverien sisällöistä olisin voinut informoida työntekijöitä etukäteen, mutta tämä tapa ei ole kuitenkaan ollut aiemmin työyhteisössämme käytäntönä. Osallistamisessa epäonnistuminen ei tarkoita, että työyhteisössä ei olisi ollut halukkuutta muutokseen. Ryhmä- ja avohaastattelujen yhteydessä tuli selkeästi esiin odotukset paremmasta ja mielestäni tämä osoitti yhteisön valmiutta ja halukkuutta muutoksiin.

Vaikka koko työyhteisön osallistuminen kehittämiseen ei toteutunut, tiimipalavereihin osallistuneiden määrä oli pieni eikä tiimipalavereissa ollut riittävästi aikaa yhteiselle keskustelulle sosiaaliohjauksesta, onnistuin saamaan työyhteisössä aikaan keskustelua ja pohdintaa. Ryhmien ulkopuolella käytiin keskusteluja liittyen sosiaaliohjaukseen. Näissä keskusteluissa kyseenalaistettiin asioita, pohdittiin omaa toimintaa ja perusteita, peilattiin niitä muiden näkemyksiin ja muutettiin omaa näkemystä ja toimintaa sekä luotiin yhteistä näkemystä. Keskustelun lisääminen sai aikaan muutosta ja näin kukin yksilöinä osallistuivat kehittämiseen. Keskustelut myös paljastivat miten eritavalla ihmiset ymmärtävät asioita kuten avohuollon tukitoimen toteuttaminen, sosiaaliohjaus avohuollon tukitoimena ja sosiaaliohjaajan tehtävä lastensuojelutoimistossa.

Toimintatutkimuksen avulla kehitimme yhteisön toimintaa ja saimme aikaan uuden käytännön. Se, mitä pidetään parempana käytäntönä, on arvokysymys. Sosiaaliohjaajan työn painottuminen sosiaaliohjaukseen toi sosiaaliohjaajille heidän odottamaansa haasteellisuutta työhön sekä parempaa sosiaaliohjaajien osaamisen käyttöä. Samanaikaisesti sosiaaliohjaajan työpanoksen väheneminen entisenlaisesta työparityöstä sosiaalityöntekijän kanssa nähtiin lisäävän sosiaalityöntekijöiden työtä. Aikaisemmin sosiaaliohjauksen myöntäminen asiakkaalle oli epämääräistä, eikä siinä useimmiten asetettu tavoitteita ja tästä syystä arviointikaan ei ollut mahdollista. Nyt kehitetty yhtenäinen sosiaaliohjauksen asiakasprosessi selkiytti asiakkaan sosiaaliohjaukseen ohjaamista, tavoitteiden asettamista, arviointia sekä sosiaaliohjaajan ja sosiaali-



työntekijän työnjakoa. Mikäli keskustelulle olisi ollut enemmän aikaa, olisi pystytty perusteellisemmin kuuntelemaan eri osapuolten näkemysten perusteluja omasta toiminnasta ja ajattelusta ja sitä kautta päästy vielä demokraattisempaan yhteiseen ymmärrykseen. Todellisuudessa ei kuitenkaan koskaan päästä tilanteeseen, jossa kenelläkään ei olisi eriäviä mielipiteitä.

Itse näen kehittämistyön hyödyttäneen organisaatiota, sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita. Mikäli jatkossa sosiaaliohjausta hyödynnetään tukitoimena, on sosiaaliohjaajan työn selkiytyminen ja painottuminen sosiaaliohjaukseen lisännyt asiakkaiden mahdollisuutta saada tiivistä tukea ja näin saatetaan lyhentää asiakkuuksien kestoja, ehkäistä huostaanottoja ja säästää ostopalvelumenoissa. Sosiaaliohjaajat voivat kokea työtyytyväisyyttä, työn ollessa selkiytynyt ja osaamiseen nähden riittävän haasteellista, joka lisää työn laadukkuutta. Sosiaaliohjaajien toimiessa asiakkaiden lähityöntekijöinä sosiaalityöntekijät voivat keskittää työpanostaan kaikkein vaativimpien ja haasteellisimpien asiakkaiden elämäntilanteisiin.

Näin tärkeäksi ottaa sosiaalityöntekijät mukaan sosiaaliohjauksen kehittämiseen, sillä kyseessä oli myös yhteistyökäytäntöjen kehittäminen. Sosiaaliohjaus kohdistuu asiakkaaseen, jonka asiakasprosessista vastaa sosiaalityöntekijä. Näin sosiaaliohjaus on täysin riippuvainen sosiaalityöntekijän tekemästä arvioinnista. Tarvitaan sosiaalityöntekijän osallistumista, jotta sosiaaliohjauksessa on asiakkaita. Samoin tarvitaan sosiaaliohjaajien sitoutumista uuteen yhteiseen toimintamalliin. Näin muutoksen vakiinnuttaminen on mahdollista vain työntekijöiden oman toiminnan avulla. Jää nähtäväksi, miten työntekijät sitoutuvat uuteen toimintamalliin ja vakiintuuko se toimivaksi käytännöksi. Ajallisesti tämän arviointi ei ollut mahdollista sisällyttää opinnäytetyöhöni.

Kehittämistyöni aikana esitetyt vaateet pikaisesta toiminnan tuloksellisuuden ja taloudellisuuden parantamisesta vaikuttivat kehittämistyöni kulkuun. Toisaalta ne tukivat sosiaaliohjaajien osaamisen hyödyntämistä, mutta toisaalta tuntui, että ne toivat toiminnan muuttamiseen kiireen ja "pakon", johon henkilö ei voinut vaikuttaa. Onneksi keskustelua sosiaaliohjauksesta oli ehditty

käymään ennen tätä ja muutos oli lähtenyt käyntiin. Se tavoitetaanko johdon vaatimaa taloudellista säästöä, suuntaamalla sosiaaliohjaajien työpanos sosiaaliohjaukseen, ei ole yksiselitteinen asia. Siihen vaikuttavat mm. edellä mainitsemani asiat kuten sosiaalityöntekijöiden arviointi oikeista palveluista, työntekijöiden sitoutuminen toimintamalliin, sosiaaliohjaajien osaaminen, asiakkaiden tarpeet ja motivaatio.

Luotettavuutta arvioitaessa sillä, että haastatteluissa olin tutkijan roolin lisäksi myös työyhteisön jäsenenä, saattoi olla vaikutusta siihen, mitä haastatteluisissa puhuttiin. Tulee kuitenkin huomioida, että työntekijät tuottamallaan tiedolla vaikuttivat oman elämänsä kulkuun. Haastateltavilla oli tieto, että aineistoa tuotettiin muuttamaan toimintaa paremmaksi, joten on epätodennäköistä, että joku olisi tuottanut tarkoituksella itselleen haitallista tietoa. Toimintatutkimuksessa tuloksen samana pysymistä tutkimusta toistettaessa ei voi edes odottaa, sillä toimintatutkimuksen intervention jälkeen tilanne on jo muuttunut toiseksi

Kehittämistehtävän ajan jouduin jatkuvasti kriittisesti pohtimaan tekemiäni ratkaisuja, jotta työ on luotettava. Tulkintani tukena käytin aikaisempia vastaavia aiheita käsittelevien kehittämisprojektien tuottamaa tietoa. Raportoidessani käytin työyhteisön näkemyksiä suorina lainauksina oman tulkintani yhteydessä, jotta lukija voi arvioida tiedon luotettavuutta. Oma vaikutukseni näkyy aineistossa, sillä olen tutkijan roolin lisäksi osallistunut yhtenä työyhteisön jäsenenä aineiston tuottamiseen. Eniten vaikutukseni tulee esiin raportoitaessa nuorten sosiaaliohjauksesta, joka sisältää jälkihuollon. Jälkihuolto on uutena työalueena tullut avohuoltoon viimeisen vuoden aikana ja useimmille työntekijöille se on vierasta työaluetta. Itse olen kyseistä työtä tehnyt Porin lastensuojelun sijaishuollon puolella muutamia vuosia. Raportissa näen jälkihuollon ja yleensäkin nuorten itsenäistymisen tukemisen esiin tuomisen hyödyttävän työyhteisöä, sillä se on osa nykyistä työtämme. Raportin tarkoitus on, paitsi raportoida kehittämistehtävän toteutusta, tuloksia ja taustateorioita, antaa kuvan siitä mitä lastensuojelun avohuollon sosiaaliohjaus on. Näin sitä on mahdollisuus tulevaisuudessa käyttää uusien sosiaaliohjaajien perehdyttämisen tukena.

Kehittämistehtävän tekeminen työn ohessa omalla ajalla oli haasteellinen tehtävä. Se oli jatkuvaa kriittistä pohdintaa, jotta omat ajatukset eivät ota valtaa muiden näkemyksistä. Kehittämisen koskiessa omaa työtä, en vapaa-ajallakaan voinut täysin irtautua työstä. Työyhteisöön kuuluvana kehittäjänä koin muutosvastarinnan ja tyytymättömyyden vastaanottamisen vaikeaksi, mutta olin siihen varautunut. Halu saada selkiytettyä sosiaaliohjausta lastensuojelun avohuollossa ja sen myötä lisättyä myös omaan työhön hallittavuuden ja mielekkyyden tunnetta sai jaksamaan.

Kehittämistyön aikana kehitetyn sosiaaliohjauksen lähetteen sekä uuden sosiaaliohjauksen asiakasprosessin varsinainen käyttö päätettiin aloittaa syksyllä 2012 lomakauden päätyttyä. Päätös käyttöönotosta tehtiin avotiimissä 20.6.2012. Toimintaa oli kuitenkin alettu muuttamaan jo ennen tätä. Oli kehitelty väliaikainen lähete sosiaaliohjaukseen, sosiaaliohjaajien toimimista sosiaalityöntekijän työparina vähennettiin, sosiaaliohjauksen tarvetta arvioitiin ja sosiaaliohjausta alettiin käyttää enemmän. Sosiaaliohjauksen lähete otettiin käyttöön heinäkuussa 2012. Lähetteen perusteella on arvioitu voidaanko sosiaaliohjauksen keinoin tukea asiakasta. Heinä-syyskuun aikana asiakkuudet ovat pääasiassa alkaneet uuden prosessin mukaisesti. Joissakin tapauksissa asiakassuunnitelmaneuvoittelu on viivästynyt ja lähetteessä olleet tavoitteet ovat ohjanneet työtä. Tavoitteiden tulee olla asiakasta koskevia ja konkreettisesti kirjattuja.

Näen erittäin tärkeäksi, että asiakkaan hyväksyntä ja motivaatio tarkastetaan ennen palvelun aloittamista sekä järjestetään yhteinen tapaaminen, jossa ovat läsnä sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja asiakas, ja asiakkaan tilanteesta keskustellaan avoimesti. Tämä luo paremmat edellytykset tavoitteelliselle toiminnalle. Kukin tietää mitä varten työskennellään ja mitä tavoitellaan ja milloin lastensuojelun tarvetta uudelleen arvioidaan. Näin jokainen työntekijä sitoutuessaan toimintamalliin voi omalla toiminnallaan edesauttaa asiakkaiden palvelun laadukkuutta ja toimintamallin vakiinnuttamista toimivaksi käytännöksi.

Kehittämistehtävän aikana toin esiin työyhteisön näkemyksiä sosiaaliohjauksen ja perhetyön painotuseroista ja asiakkaista, mutta yhteinen linjanveto perhetyön kanssa jäi oman kehittämistehtäväni ulkopuolelle. Kehittämistehtävässäni on määritelty sosiaaliohjaus ja sosiaaliohjauksen asiakkaat. Näkisin tarpeelliseksi käydä perhetyön kanssa yhteisiä asioita läpi sekä tehdä samanlaista määrittystä kuin sosiaaliohjauksesta on nyt tehty, jotta sosiaaliohjauksen ja perhetyön päällekkäisyyksiä saataisiin poistettua ja molemmat palvelut voisivat kohdentua sovittuihin toiminta-alueisiin.

Osaava henkilöstö on menestyvän työyhteisön perusta. Tuloksellinen toiminta edellyttää, että henkilöstö tietää ja ymmärtää, miten kunkin oma tehtävä ja toiminta tukee työyhteisön toiminnan tavoitteita, mitä tuloksia häneltä odotetaan, miten suoriutuu tehtävistään, mistä on vastuussa ja millaiset toimintavaltuudet hänellä on. Tämän kehittämistehtäväni aikana tehty jäsenyys lastensuojelun sosiaaliohjauksesta ei ole lopullinen totuus, vaan se jatkaa rakentumistaan ihmisten mielissä ja vuorovaikutuksessa.

## LÄHTEET

Aaltola, J. & Syrjälä, L. 1999. Tiede, toiminta ja vaikuttaminen. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: ATENA kustannus. 11-24.

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

Auvinen, L. & Levonen, M. 2011. Lastensuojelun avohuollon työmenetelmien kehittäminen. Pori. Tiedonanto.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

Heikkinen, H.L.T. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohtia. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura.16-38.

Heikkinen, H.L.T & Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: ATENA kustannus. 25-62.

Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2008. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura. 78-93.

Heikkinen, H.L.T. & Syrjälä, L. 2008. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Kansanvaalistusseura. 144-162.

Honkakoski; A. 2005. Sosiaaliohjauksen käsite - jäännös vai mahdollisuus sosionomin(AMK) koulutuksen jäsentäjänä? Janus vol. 13 (2), 211-217. Viitattu 18.9.2012.

[http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0205/puheenvuoro6\\_0205.pdf](http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0205/puheenvuoro6_0205.pdf)

Horsma, T. 2004. Sosiaalityö ja sosiaaliohjaus sosiaalihuollossa. Teoksessa Horsma, T. & Jauhiainen, E. (toim.) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. 87-196. Viitattu 20.4.2012. <http://www.stm.fi/>

Horsma, T. & Jauhiainen, E. (toim.) 2004. Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. Viitattu 20.4.2012. <http://www.stm.fi/>

Huttunen, R., Kakkori, L. & Heikkinen, H.L.T. 1999. Toiminta, tutkimus ja totuus. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: ATENA kustannus. 111-136.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2008. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L.(toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korj. painos. Helsinki: Kansanvaalistusseura. 94-113.

Jauhiainen, E. 2004. Tehtävärakenteiden kehittämiskokeilut. Teoksessa Horsma, T. & Jauhiainen, E. (toim.) Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattiraken-

teen kehittämisprojektin loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. 17-86. Viitattu 20.4.2012.  
<http://www.stm.fi/>

Kaljonen, P. 2008. Rinnalla kulkien asiakkaan asialla – sosiaaliohjaus sosiaalitoimiston asiakastyössä. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntija järjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008, 49-61. Viitattu 18.9.2012.  
[http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki\\_A\\_2\\_2008.pdf](http://www3.tokem.fi/kirjasto/tiedostot/Viinamaki_A_2_2008.pdf)

Karjalainen, L. 2009. Sosiaaliohjauksen kehittäminen lastensuojelussa. Teoksessa Heinonen, M. & Metsälä, J. (toim.) Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 19, 2009. 115-128. Viitattu 19.8.2012.  
[http://www.socca.fi/files/21/Lastensuojelua\\_kehittamassa\\_kokemuksia\\_paak\\_aupunkiseudulta\\_2009.pdf](http://www.socca.fi/files/21/Lastensuojelua_kehittamassa_kokemuksia_paak_aupunkiseudulta_2009.pdf)

Kiviniemi, K. 1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä projektina. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: ATENA kustannus. 63-84.

Lahtonen, M. 1999. Keskustellen parempaan työyhteisöön. Teoksessa Heikkinen, H.L.T., Huttunen, R. & Moilanen, P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: ATENA kustannus. 201-220.

Laiho, K. 2007. Lastensuojelu. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 132-160.

Lastensuojelulaki. 2007. 13.4.2007/417.

Lastensuojelun kansalliset laatusuositukset. Viitattu 19.8.2012.

<http://www.sosiaaliportti.fi/File/c23e4cee-ea10-47c0-9eba-9bff9e06e2bc/Lastensuojelun+kansallinen+laatusuositus.pdf>

Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 5.9.2012

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelukasikirja/>

Liukonen, R. & Lukman, L. 2007. Tehty-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5. Viitattu 2.5.2012.

[http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/dfc7b2004a176e1293d2fb3d8d1d4668/tehty\\_hanke.pdf?MOD=AJPERES](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/dfc7b2004a176e1293d2fb3d8d1d4668/tehty_hanke.pdf?MOD=AJPERES).

Lämsä, A-M. & Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttämisen perusteet. Helsinki: Edita.

Lämsä, A-M. & Takala, S. 2009. Sosiaalisesti haavoitetun nuoren kohtaaminen ja kasvun tukeminen. Teoksessa Lämsä, A-M. (toim.) Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 185-196.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. ja Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY.

Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö. Aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudeamus.

Pekkari, M. 2009. Tavoitteellinen ohjauskeskustelu. Helsinki: Tammi.



Porin perusturvakeskus. Toimintasääntö. Perusturvalautakunta 14.4.2011 §96. Viitattu 3.9.2012. <http://www.pori.fi/>

Sarvimäki, P. 2007. Sosiaalihuollon henkilöstö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 189-209.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. 2010. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän väliraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:19. Viitattu 19.8.2012. [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=1082856&name=DLFE-11731.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=1082856&name=DLFE-11731.pdf)

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2007. Muutosta johtamassa. Helsinki: Edita.

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

Veivo-Lempinen, L. 2009. Nuoren aito kohtaaminen. Teoksessa Lämsä, A-M. (toim.) Mun on paha olla. Näkökulmia lasten ja nuorten psyykkiseen hyvinvointiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 197-214.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vuori, J. & Nätkin, R. (toim.) 2007. Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino

**SOSIAALIOHJAUKSEN LÄHETE****Henkilötiedot**

Lapsi/nuori	Nimi	Henkilötunnus
	Osoite	Puhelin
Vanhemmat ja muut perheenjäsenet	Nimet, vanhempien puhelinnumerot ja osoitteet (mikäli eri kuin lapsella/nuorella)	

**Perheen/nuoren nykytilanne (ongelmat, voimavarat ym.)**

--

**Sosiaaliohjauksen tavoitteet (asiakkaan tuen tarve, mihin muutosta haetaan)**

--

**Työskentelyn aloitustarve (kiireellisyys), arvio kestosta (lyhyt tiivis jakso/ pitkäaikainen), näkemys työskentelyn tiiviystä ja työntekijämäärästä**

--

**Lähettäjä**

Päivämäärä	Sosiaalityöntekijä
------------	--------------------