



TAMPEREEN  
AMMATTIKORKEAKOULU

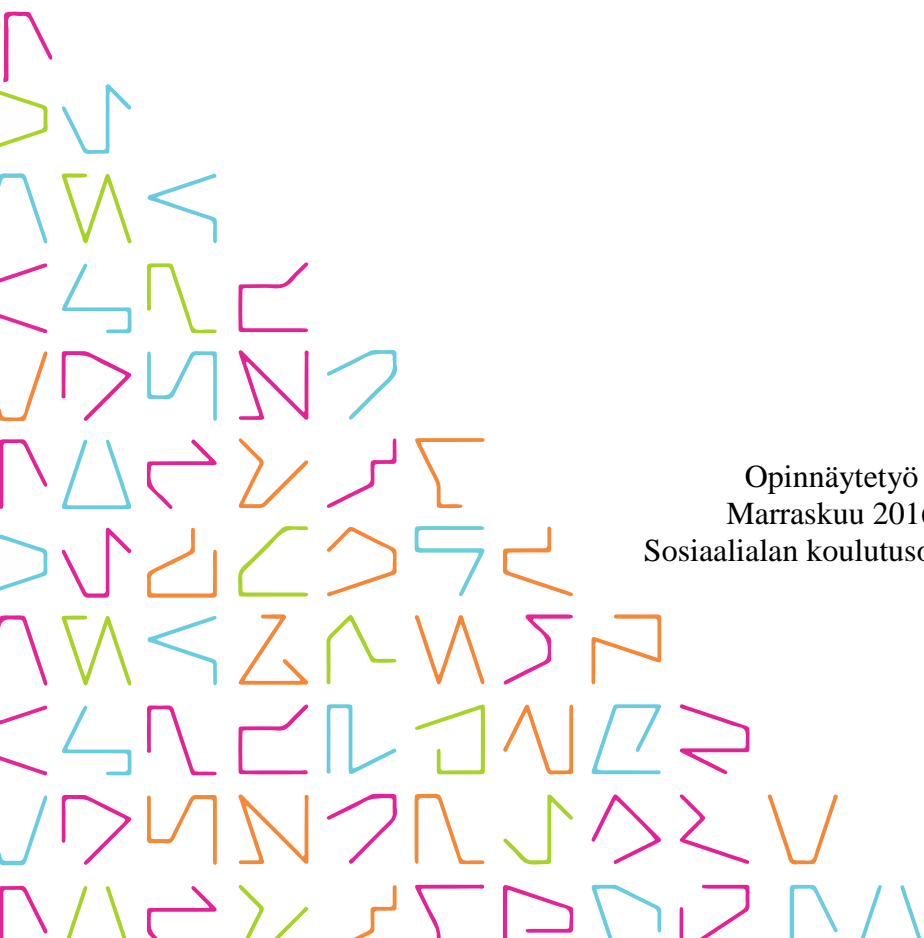
# **PALVELUOHJAUS UUTENA TYÖMUO- TONA TAMPEREEN KAUPUNGIN PERHEPALVELUISSA**

Palveluohjaajien ja palvelupäällikön näkökulmia  
palveluohjaajien työstä

Juulia Lahti

Tiia Tikkanen

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2016  
Sosiaalialan koulutusohjelma



## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

LAHTI, JUULIA & TIKKANEN, TIIA

Palveluohjaus uutena työmuotona Tampereen kaupungin perhepalveluissa  
Palveluohjaajien ja palvelupäällikön näkökulmia palveluohjaajien työstä

Opinnäytetyö 69 sivua, joista liitteitä 6 sivua  
Marraskuu 2016

---

Tämä opinnäytetyö käsittelee palveluohjausta ja palveluohjauksen uutta työmuotoa osana Tampereen kaupungin perhepalveluiden kokonaisuutta. Palveluohjauksen uusi työmuoto kehitettiin sosiaalihuoltolain uudistuksen yhteydessä vuonna 2015.

Opinnäytetyössä painottuu palveluohjaajien näkökulma palveluohjaukseen. Opinnäytetyön tavoitteena on lisätä sosiaalialan työntekijöiden sekä muiden palveluohjauksesta kiinnostuneiden tietämystä palveluohjauksesta osana perhepalveluita. Opinnäytetyössä käsitellään myös perhepalveluita sekä palveluohjauksen asiakkuuksia, mutta työn ensisijaisena tarkoituksena oli tutkia palveluohjauksen uutta työmuotoa suhteessa palveluohjaajien työnkuvaan lapsiperheiden sosiaaliasemalla.

Työ on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja se toteutettiin kahden erillisen teema-haastattelun avulla. Ensin haastateltiin palvelupäällikköä ja sen jälkeen palveluohjaajia. Haastattelut teemoitettiin tutkimuskysymysten mukaisiin teemoihin, joita olivat palveluohjaajien työnkuva, perhepalvelut, asiakkuudet ja kehittämisenäkökulma. Tutkimustulokset analysoitiin aineistolähtöisesti.

Tuloksista esille nousi erityisesti se, että palveluohjaajan työnkuva on monipuolinen ja työmuotona tarpeellinen. Tulosten mukaan palveluohjaajan tehtäväkuvaukseen kuuluu suunnitelmallista ja tavoitteellista palveluohjausta, monialaista yhteistyötä ja työn kehittämistä. Tulosten mukaan palveluohjaajat tekevät tiivistä yhteistyötä kolmannen sektorin toimijoiden sekä perhepalveluiden kanssa. Palveluohjaajien työ koostuu pääosin asiakastyöstä ja heidän yhtenä tehtävänä perhepalveluissa on myös viedä matalankynnyksen ja nopean työskentelyn asennetta perhepalveluiden muille työntekijöille. Haastateltujen mukaan työmuoto on vielä osittain kehittymisvaiheessa.

Tulevaisuuden näkymät palveluohjaukselle työmuotona perhepalveluissa ovat palveluohjaajien sekä palvelupäällikön mielestä hyvin positiiviset ja innovatiiviset. Lapsiperheet tulevat tarvitsemaan moniulotteista tukea arkeen nyt ja tulevaisuudessa. Ilmiöt asiakkuudessa ja asiakkaiden näkemys palveluohjauksesta sekä sen vastaavuudesta heidän tarpeisiinsa voisi olla tärkeä jatkotutkimuskohde.

---

Asiasanat: palveluohjaus, palveluohjaaja, perhepalvelut

## **ABSTRACT**

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Tampere University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services

LAHTI, JUULIA & TIKKANEN, TIIA:

The new Form of Case Management in the Family Services of the City of Tampere.  
Case Managers' and Service Managers' Aspects of the work of the Case Managers

Bachelor's thesis 69 pages, appendices 6 pages  
November 2016

---

The purpose was to increase the knowledge of the case management as a part of the family services for the workers of social work and for all who are interested in it. The focus of the thesis is the case managers' aspect of their work as case managers. The thesis also deals with the family services and customerships. The aim of was to study the new form of case management relative to the job description of the case managers at the social office of the family social work.

The study was qualitative in nature and the data were collected through two separate theme interviews. The service manager of the family services and the case managers were interviewed. The data were analysed through content-analysis.

The results show that the work of the case managers is very diverse and useful. A case manager's job description consists of systematic and target-oriented working, multi-disciplinary co-operation and development of work. According to the results, all the case managers co-operate hand in glove with the service providers of the third sector and with the family services as the service providers of the public sector.

Case managers' work is mainly client work. In addition, one of case managers' work tasks is to pass forward low-threshold attitude to other employees of the family services. The work form is still partly in the making. Future prospects for the case management as a work form seem positive. Phenomena in the customerships and clients' aspect of the case management and its' correspondence to clients' needs would be an essential target for the further study of the subject.

---

Key words: case management, case manager, family services

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA LÄHTÖKOHDAT .....	8
	2.1. Sosiaalihuoltolaki ja sen uudistus .....	8
	2.2. Uuden sosiaalihuoltolain ja varhaisen tuen merkitys lapsiperheille .....	9
	2.3. Tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....	11
3	TAMPEREEN KAUPUNGIN PERHEPALVELUT OSANA LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUITA.....	12
	3.1. Lapsiperheiden sosiaalityö.....	12
	3.2. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut.....	13
	3.2.1 Perhepalvelut.....	15
	3.2.2 Lapsiperheiden asiakasprosessi sosiaalipalveluissa.....	17
4	PALVELUOHJAUS PERHEIDEN TUKENA.....	19
	4.1. Palveluohjauksen määritelmiä .....	19
	4.1.1 Palveluohjauksen prosessi.....	21
	4.1.2 Palveluohjaajan työnkuva ja työotteet palveluohjauksessa .....	22
	4.1.3 Palveluohjaus täydentämässä palvelujärjestelmää.....	24
	4.2. Lapsiperheiden palveluohjaus uutena työmuotona Tampereen kaupungin perhepalveluissa.....	26
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....	28
	5.1. Tutkimusote ja tutkimusmenetelmät.....	28
	5.2. Tutkimuksen toteutus ja aineiston hankinta.....	29
	5.3. Aineiston käsittely ja analyysi .....	31
6	PALVELUOHJAAJIEN JA PALVELUPÄÄLLIKÖN NÄKEMYKSIÄ PALVELUOHJAUKSESTA.....	33
	6.1. Palveluohjaajan työnkuva Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjauksessa.....	33
	6.2. Perhepalvelut palveluohjauksen kontekstissa .....	40
	6.3. Palveluohjauksen asiakkuudet ja palveluohjauksen vaikuttavuus.....	45
	6.4. Kehittämisenäkökulma .....	49
	6.5. Yhteenvetoa tuloksista .....	52
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	55
	7.1. Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus .....	55
	7.2. Pohdinta ja jatkotutkimusideat.....	57
	LÄHTEET.....	60
	LIITTEET .....	64
	Liite 1. Haastattelupohja palvelupäällikölle .....	64
	Liite 2. Haastattelupohja palveluohjaajille.....	66

Liite 3. Sähköposti tarkentavista lisäkysymyksistä.....	68
---	----

## 1 JOHDANTO

2000-luvun yhteiskunnassamme lapsiperheet kokevat arjessaan yhä moninaisempia haasteita ja vastaan saattaa tulla tilanteita, joissa lapsiperheet tarvitsevat tukea ulkopuolisilta ammattilaisilta arjen sujumuuden turvaamiseksi. Tehokkuutta ja suorituskeskeisyyttä ihannoiva nykyaika asettaa haasteita työn ja perheen arjen yhteensovittamiselle. Perheiden syrjäytyminen ja moniongelmaisuus luovat paineita ja vaatimuksia uudenlaisen, kohdennetun työmuodon kehittämiseksi.

Halmeen ja Perälän (2014) mukaan lapsiperheiden pahoinvointi on lisääntynyt, sillä lastensuojelun asiakasmäärät ovat kasvaneet reilussa kymmenessä vuodessa yli 100 prosenttia, eikä kasvu ole kääntymässä laskuun. Varhainen huolten tunnistaminen sekä niihin puuttuminen ovat perheiden tukemista sekä ongelmien ennaltaehkäisyä ajatellen olennaisia ja aikaisempien tutkimustenkin mukaan vaikuttavia. (Halme & Perälä 2014, 216.)

Aina nopea avunsaanti ei ole ollut mahdollista, mutta uudistuneen sosiaalihuoltolain (1301/2014) myötä lapsiperheiden matalan kynnyksen ja nopeampi avunsaaminen ongelmiin on helpottunut. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tutkia sosiaalihuoltolain (1301/2014) uudistuksen myötä syntynyttä uutta palveluohjauksen työmuotoa Tampereen kaupungin perhepalveluiden piirissä. Uuden työmuodon tarkoituksena on lisätä Tampereen kaupungin matalan kynnyksen palvelutarjontaa sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa ja helpottaa asiakkaita näiden palveluiden piiriin pääsemisessä palvelujärjestelmässä.

Uudella sosiaalihuoltolain mukaisella palveluohjauksen työmuodolla pyritään ehkäisemään korjaavien palveluiden tarvetta ja tarjoamaan apu perheille ajoissa ennen ongelmien kasaantumista. Palveluohjaajat ohjaavat lapsiperheitä palveluiden piiriin ja pyrkivät vastaamaan perheiden yksilöllisiin avuntarpeisiin. Palveluohjaustyössä pyritään asiakkaan oikeuksien puolustamiseen, leimautumisesta vapautumiseen ja voimaantumiseen. Päämääränä on asiakkaan, asiakasryhmän ja muiden syrjäytymisuhan alla olevien asiakkaiden tilanteiden parantaminen. (Suominen & Tuominen 2007, 24.)

Tutkimme, mikä on palveluohjaajan työnkuva, millaisena palvelupäällikkö ja palveluohjaajat näkevät perhepalvelut palveluohjauksen kontekstissa sekä sitä, millaisia asiakkuuksia on palveluohjauksessa ja miten palveluohjaus uutena työmuotona on vaikuttanut asiakasperheiden avunsaantiin. Idea opinnäytetyömme aiheeseen lähti työelämätaholta, tutkimuspyyntö tuli Tampereen kaupungilta suoraan Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan opettajakunnalle. Kuulimme tutkimuspyynnöstä ja kiinnostuimme aiheesta, sillä olemme alusta asti olleet kiinnostuneita tekemään opinnäytetyömme liittyen lastensuojeluun ja perhetyöhön. Koimme perheiden hyvinvoinnin ja sen kehittämisen merkitykselliseksi, jolloin tämä opinnäytetyöaihe vaikutti meille sopivalle.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTA JA LÄHTÖKOHDAT

### 2.1. Sosiaalihuoltolaki ja sen uudistus

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan ”sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa ja niihin liittyviä toimintoja, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä” (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 62). Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2015) mukaan sosiaalihuolto määritellään seuraavasti:

*Sosiaalihuollolla pyritään vaikuttamaan erityisesti väestön sosiaalisen hyvinvoinnin tasoon ja turvallisuuteen sekä toimintakykyyn ja osallisuuteen. Sillä on myös erityinen rooli eriarvoisuuden sekä syrjäytymisen vähentämisessä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015, 4.)*

Sosiaalihuoltolaki (710/1982) tuli voimaan vuoden 1984 alusta. Tällöin sosiaalihuoltolaki merkitsi sosiaalihuollossa lähinnä siirtymistä kohti modernia yleisten sosiaalipalveluiden järjestelmää ja irtautumista köyhäinhuoltoajattelusta. Sosiaalihuoltolaki merkitsi sosiaalihuollon palvelukokonaisuuden kehittymisen näkökulmasta sitä, että sosiaalihuoltolailla lakisääteistettiin tällöin ensi kertaa kaikki kunnissa käytettävissä olleet sosiaalihuoltoon kuuluvat palvelut. Sosiaalihuoltolaki merkitsi myös sitä, että sosiaalihuollon palvelut pyrittiin yhdenvertaistamaan suhteessa niiden aikaisempaan asemaan. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 61–63.)

Selkeänä tavoitteena sosiaalihuoltolailla oli myös yleiseen sosiaalihuoltoon sekä sen asiakas- ja kuntien liittyvään ajatteluun vaikuttaminen. Ennaltaehkäisyn sekä hyvinvoinnin edistämisen näkökulma ovat olleet lain syntyajoilta asti mukana sosiaalihuoltolain säännöksissä. Sosiaalihuoltolaki selkeytti kuntien hyvinvointivastuun toteuttamista ja laki velvoitti kunnat perehtymään alueellaan sosiaalisten olojen kehittämiseen ja sosiaalisten epäkohtien vähentämiseen. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 62–63.)

Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja muutokset suhteessa siihen liittyvään muuhun lainsäädäntöön astuivat voimaan 1.4.2015. Säännöstä, joka koskee kotipalvelua, on tullut soveltaa jo 1.1.2015 alkaen. 1.1.2016 osa säännöksistä tuli sovellettaviksi lainsäädännön



toimeenpanon helpottamisen vuoksi. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015, 3.) Sosiaalihuoltolaki on ollut sosiaalihuollon ”yleislaki” (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 53). Sosiaalihuolto on hyvin kokonaisvaltaista hyvinvointipolitiikkaa. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistuksen keskeisinä tavoitteina oli vahvistaa sosiaalihuoltolain asemaa oleellisena yleislakina, edistää sosiaalihuollon tasavertaista ja yhteneväistä saatavuutta ja saavutettavuutta, siirtää sosiaalihuollon painopistettä korjaavista toimista varhaiseen tukeen ja hyvinvoinnin edistämiseen, vahvistaa ja tukea työn asiakaslähtöisyyttä ja kokonaisvaltaisuutta sekä tukea ja turvata ihmisten tuen saantia heidän arjessaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoituksena on hyvinvoinnin sekä sosiaalisen turvallisuuden ylläpitäminen ja edistäminen. Yhtenä lain tavoitteena on saada riittävät, tarpeenmukaiset sekä laadukkaat sosiaalipalvelut yhdenvertaisin perustein. Uusi laki vahvistaa peruspalveluja ja madaltaa korjaavien palveluiden tarvetta. Tavoitteena on järjestää sosiaalipalvelut peruspalvelujen yhteydessä. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015, 3-4.) Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Sosiaalihuoltolain oleellisena tarkoituksena on myös edistää asiakaskeskeisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

## **2.2. Uuden sosiaalihuoltolain ja varhaisen tuen merkitys lapsiperheille**

Varhaisella tuella tarkoitetaan mahdollisimman varhaista puuttumista perheiden ongelmiin. Perheiden tukemisen ja erilaisten ongelmien ehkäisemisen kannalta varhainen huolten tunnistaminen ja niihin puuttuminen on hyvin keskeistä. Tutkimusten mukaan monet arkipäiväiset ja lievätkin vaikuttavat huolet saattavat olla jopa ongelmallisempia ja haastavampia kuin yhden suuremman vaikeuden kohtaaminen. Tämän kautta voidaan perustella vanhempien ilmaiseman lievätkin vaikuttavan huolen huomioimisen ja vakavasti otettavuuden tärkeyttä. Erityisesti huolten varhaisen vaiheen tunnistamisen ja niihin puuttumisen kannalta edistäväillä ja varhaisen tuen palveluilla on merkittävä rooli. (Halme & Perälä 2014, 216.)

Lapsiperheille sosiaalihuoltolain (1301/2014) muutos edellyttää lapsen parhaan parempaa huomioimista kaikessa viranomaisten ja ammattilaisten toiminnassa, erityistä tukea tarvitsevien lasten parempaa huomiointia yleisissä palveluissa, palveluiden lisäämistä

yleisiin perhepalveluihin, selkeyttä sosiaalihuollon järjestämisestä ja vahvistamista asiakkaiden oikeuksista palveluihin. Palvelut on myös toteutettava siten, että asiakkaat voivat hakeutua niihin itse. Lakimuutos tekee yhteistyöstä eri sektoreiden välillä tiiviimpää ja tehokkaampaa sekä lastensuojelun ja muiden perhepalvelujen toimijoiden yhteistyöstä moninaisempaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Uusi sosiaalihuoltolaki korostaa matalan kynnyksen palveluiden ja avun merkitystä. Lakimuutoksen ansiosta perheet voivat hakeutua perhepalveluiden piiriin ja saada matalan kynnyksen apua ilman lastensuojelun asiakkuutta. Tavoitteena on lisätä ajoissa tehtyjä yhteydenottoja ja yhteistyötä asiakkaan kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.) Uuden sosiaalihuoltolain myötä lastensuojelun asiakkuus alkaa vasta siinä vaiheessa, jos lastensuojelun tarve on todettu lastensuojelutarpeen selvityksessä tai perhe saa lastensuojelun tukitoimia tai palveluita (Tampere uudistaa lapsiperheiden sosiaalipalveluita 2015). Perhepalvelujen painopiste muuttui siten, että yleisiin perhepalveluihin lisättiin palveluita sekä sen myötä asiakkaiden oikeuksia palveluiden saamiseen vahvistettiin (kuvio 1). Perhetyötä ja tukihenkilötoimintaa sekä vertaisryhmiä on jatkossa mahdollista saada ilman lastensuojelun asiakkuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

### Perhepalvelujen painopiste muuttuu



KUVIO 1. Perhepalvelujen painopisteen muuttuminen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015)

Tampereelle uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) toi merkittäviä muutoksia lapsiperheiden sosiaalipalveluihin sekä lastensuojeluun (Tampere uudistaa lapsiperheiden sosiaalipalveluita 2015). Palveluohjaus työmuotona Tampereen kaupungin perhepalveluissa muotoutui sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä. Palveluohjaus työmuotona luotiin asiakasprosessin varhaiseen vaiheeseen madaltamaan lapsiperheiden kynnystä hakea apua ja avun piiriin pääsemistä mahdollisimman hyvissä ajoin ennen ongelmien kasaantumista. Sosiaalihuoltolain uudistuttua uudistui myös Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalityön organisaatorakenne. Tampereella perheet voivat sosiaalihuoltolain uudistuksen jälkeen saada kotipalvelua, perhetyötä sekä tukihenkilö-, tukiperhe- tai vertaisryhmätointia ilman, että he ovat lastensuojelun asiakkaana. (Tampere uudistaa lapsiperheiden sosiaalipalveluita 2015.) Sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain muutosten jälkeen suurin osa aikaisemmin lastensuojeluun ohjatuista asiakkaista palvellaan lapsiperheiden sosiaalipalveluissa (Peltari n.d).

### **2.3. Tarkoitus ja tutkimuskysymykset**

Uudistuneen sosiaalihuoltolain sekä Tampereen kaupungin palvelurakennemuutoksen johdosta halusimme lähteä tutkimaan sitä, kuinka näiden uudistusten yhteydessä syntynyt palveluohjauksen uusi työmuoto vaikuttaa lapsiperheiden sosiaalipalveluihin ja lapsiperheiden avunsaantiin perhepalveluiden piirissä. Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia palveluohjaajan työnkuvaa Tampereen kaupungin perhepalveluissa. Tarkoituksena on tutkia palveluohjausta myös asiakkuuksien sekä perhepalveluiden kokonaisuuden näkökulmasta. Tutkimuksemme tavoitteena on tuottaa lisätietoa Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjaajan uudesta työnkuvasta suhteessa perhepalveluiden kokonaisuuteen ja asiakkaiden avuntarpeisiin.

#### **Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset**

1. Millainen on palveluohjaajan työnkuva Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjauksessa?
2. Millaisena palvelupäällikkö ja palveluohjaajat näkevät perhepalvelut palveluohjauksen kontekstissa?
3. Millaisia asiakkuuksia on palveluohjauksessa ja miten palveluohjaus on vaikuttanut asiakasperheiden avunsaantiin?

### **3 TAMPEREEN KAUPUNGIN PERHEPALVELUT OSANA LAPSIPERHEIDEN SOSIAALIPALVELUITA**

#### **3.1. Lapsiperheiden sosiaalityö**

Sosiaalityön maailmanlaajuisen määritelmän mukaan sosiaalityön yhtenä merkittävimmistä tehtävistä on edistää ihmisten vastuun ottamista toistensa hyvinvoinnista ja puolustaa ihmisten oikeuksia kaikilla yhteiskunnallisilla tasoilla. Sosiaalityön merkittävimpiin tehtäviin kuuluu myös edistää ihmisten keskinäisen riippuvuuden sekä ihmisten ja ympäristön välisen yhteyden hyväksymistä ja kunnioittamista. Sosiaalityön avulla pyritään lisäämään ihmisten sosiaalista yhteenkuuluvuutta työskentelemällä köyhyyden minimoimiseksi ja heikommassa asemassa olevan ihmisten aseman parantamiseksi. Näin ollen yksi sosiaalityön tärkeimmistä tehtävistä on puolustaa ihmisten oikeuksia kaikilla tasoilla ja myötävaikuttaa siihen, että ihmiset ottavat vastuun toistensa hyvinvoinnista, hyväksyvät keskinäisen riippuvuutensa sekä ihmisten ja ympäristön välisen riippuvuuden ja kunnioittavat niitä. (Talentia 2016.)

Sosiaalityö on luonteenkuvaltaan muutostyötä ja sen tavoitteena on ihmisten hyvinvoinnin lisääminen. Sosiaalityön tehtävänä on vaikeiden elämäntilanteiden ja puutteellisten sosiaalisten olojen kohentaminen. Sosiaalityön tehtävänä on myös sellaisten yksilöiden ja ryhmien toimintaedellytysten, osallisuuden ja elämänotteen vahvistaminen, joilla on heikentyneet elämäntilanteet. Sosiaalityön keinoina pidetään sosiaalisen muutoksen, yksilöiden ja ryhmien ihmissuhdeongelmien ratkaisujen sekä elämäntilanteiden edistämistä. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 23–24.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalityö tarkoittaa asiakastyötä, jossa luodaan palvelujen ja sosiaalisen tuen kokonaisuus, joka vastaa yksilön ja perheen tarpeisiin. Sosiaalityö on muutostyötä, jossa tavoitteena on vahvistaa yksilöiden sekä perheiden osallisuutta sekä toimintaedellytyksiä edistämällä yhteisöjen tasa-arvoa. Sosiaalityön tavoitteena on myös lieventää perheiden ja yhteisöjen elämäntilanteiden ongelmia. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalityötä tehdään alueellisesti kolmella eri alueasemalla, eteläisellä, itäisellä ja läntisellä sosiaaliasemalla (Lapsiperheiden sosiaalityö

2016). Lapsiperheiden sosiaalipalveluissa työskentelee palveluohjaajia, ohjaajia, sosiaalityöntekijöitä, johtavia sosiaalityöntekijöitä sekä etuuskäsittelijöitä (Pelttari n.d). Lapsiperheiden sosiaalityöhön voi ottaa yhteyttä, kun tarvitsee apua ja neuvontaa jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, lapsen hyvinvoinnin ja kehityksen tukemiseen, talouteen ja asumiseen liittyvissä asioissa sekä perhe- ja lähisuhdeväkivaltatilanteissa (Lapsiperheiden sosiaalityö 2016).

### **3.2. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut**

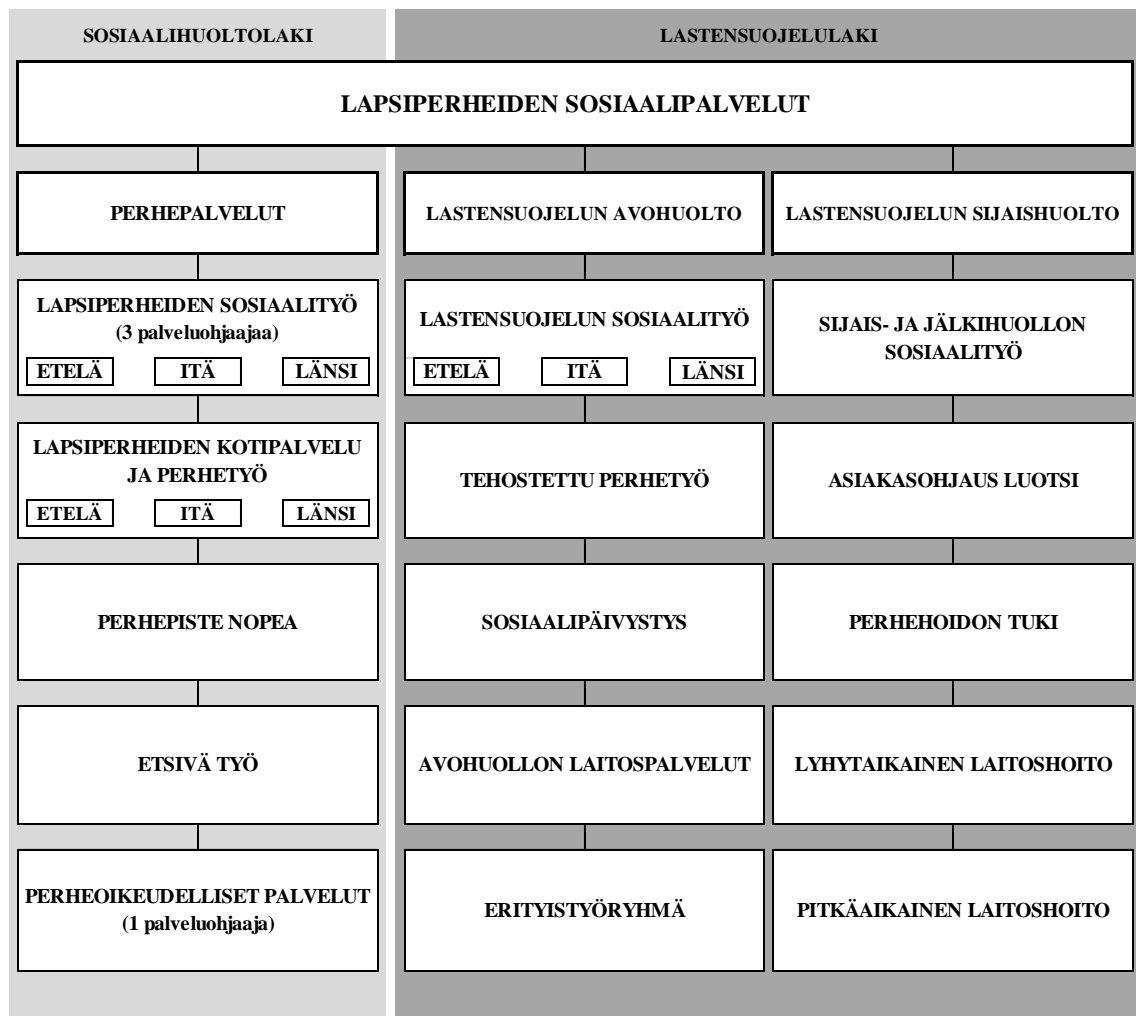
Lapsiperheiden sosiaalipalvelut ovat tarkoitettu lapsiperheille. Käsite lapsiperhe määritellään siten, että lapsiperheellä tarkoitetaan perhettä, johon lukeutuu vähintään yksi alle 18-vuotias kotona asuva lapsi (Tilastokeskus 2016). Käsitteen perhe ymmärrys ja sisältö vaihtelevat kulttuurien mukaan. Käsitys perheestä koostuu yleensä yhdestä tai useammasta vanhemmasta ja lapsesta, jotka jakavat keskenään emotionaalisen suhteen. Käsitukseen perheestä kuuluu myös yhteisen fyysisen tilan eli kodin jakaminen. Erilaiset perheet ja niiden moninaisuus tulee yhdenvertaisesti ottaa huomioon, kun perheen käsitettä määritellään. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 31.)

Sosiaalipalveluiden oleellisena tavoitteena on tukea ja ylläpitää lasten, nuorten ja perheiden kokonaisvaltaista toimintakykyä, osallisuutta, turvallisuutta ja sosiaalista hyvinvointia. Jokaisella kuntalaisella on oikeus saada maksuttomia sosiaalipalveluita, jotka ovat kuntien vastuulla järjestää kuntalaisille. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015a.) Kuntalaisilla on oikeus saada riittävät sosiaalihuollon sosiaalipalvelut kotikunnaltaan tai kuntayhtymältä (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015b). Tuki, jota sosiaalipalvelut tarjoavat voi olla muodoltaan tilapäistä, jatkuvaa tai pidempiaikaista. Tilapäisellä tuella ja oikealla ajoituksella sosiaalipalveluilla tavoitellaan pidempiaikaisen tuen tarpeen ehkäisemistä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2015c.)

Sosiaalipalveluita järjestetään arkisesta elämästä selviytymisen tukemiseksi, asumiseen ja taloudellisiin asioihin liittyvässä tuen tarpeessa, äkillisten kriisitilanteiden varalta, lapsen mahdollisimman tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin edistämiseksi, sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisemiseksi, tuen tarpeessa olevien asiakkaiden omaisten ja läheisten tukemiseksi sekä mielenterveysongelmien, päihteidenkäytön ja esimerkiksi sairauksien

tai vammojen aiheuttamiin tilanteisiin, joista aiheutuu tuen tarvetta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016). Erityislainsäädäntö velvoittaa tarjoamaan kunnallisia sosiaalipalveluita, joita ovat lastensuojelu, perhehoito, lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvä sovittelutyö, vammaispalvelut, kuntouttava työtoiminta, omaishoidon tuki sekä kotouttamiseen liittyvät asiat ja kehitysvammaisten erityishuolto. Erityisesti lapsiperheille hyödyllisiä palveluita ovat esimerkiksi kotipalvelu, perhetyö sekä kasvatus- ja perheneuvonta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelut jakautuvat perhepalveluihin, lastensuojelun avohuollon palveluihin sekä lastensuojelun sijaishuollon palveluihin. Perhepalvelut ovat palveluita, joissa työskennellään sosiaalihuoltolain perusteella. Lastensuojelun avohuollon sekä sijaishuollon palveluissa työskentelyä määrittää lastensuojelulaki (kuvio 2). Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelut tarjoavat korkeatasoisia lapsiperheiden perhepalveluita, jotka tukevat, edistävät ja kunnioittavat lapsiperheiden sosiaalista turvallisuutta ja hyvinvointia (Lapsiperheiden sosiaalipalvelut 2013). Palveluohjausta tehdään Tampereella alueellisesti kolmella lapsiperheiden sosiaalityön sosiaaliasemalla, jotka ovat eteläinen-, itäinen- ja läntinen sosiaaliasema. Jokaisella sosiaaliasemalla työskentelee yksi palveluohjaaja. Lisäksi perheoikeudellisissa palveluissa työskentelee yksi palveluohjaaja. (Pelttari n.d.)



KUVIO 2. Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden organisaatiokaavio (Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen organisaatio n.d)

### 3.2.1 Perhepalvelut

Tampereen kaupungin perhepalvelut tarjoavat varhaisen vaiheen palveluita tamperelaisille lapsiperheille. Matalan kynnyksen palveluihin voi hakeutua ilman sosiaalityöntekijän ohjausta. (Perhepalvelut 2016.) Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhepalvelut pitävät sisällään lapsiperheiden sosiaalityön eteläisen, itäisen- ja läntisen sosiaaliaseman sekä alueellisten asemien mukaisesti järjestetyt lapsiperheiden kotipalvelun ja perhetyön palvelut. Perhepalveluihin kuuluu myös Perhepiste Nopean ja Etsivän työn palvelut sekä Perheoikeudelliset palvelut. Lisäksi perhepalveluihin kuuluvat lapsiperheiden palveluohjaus, Nuorten talo sekä Perheiden talo. (Perhepalvelut 2016.)

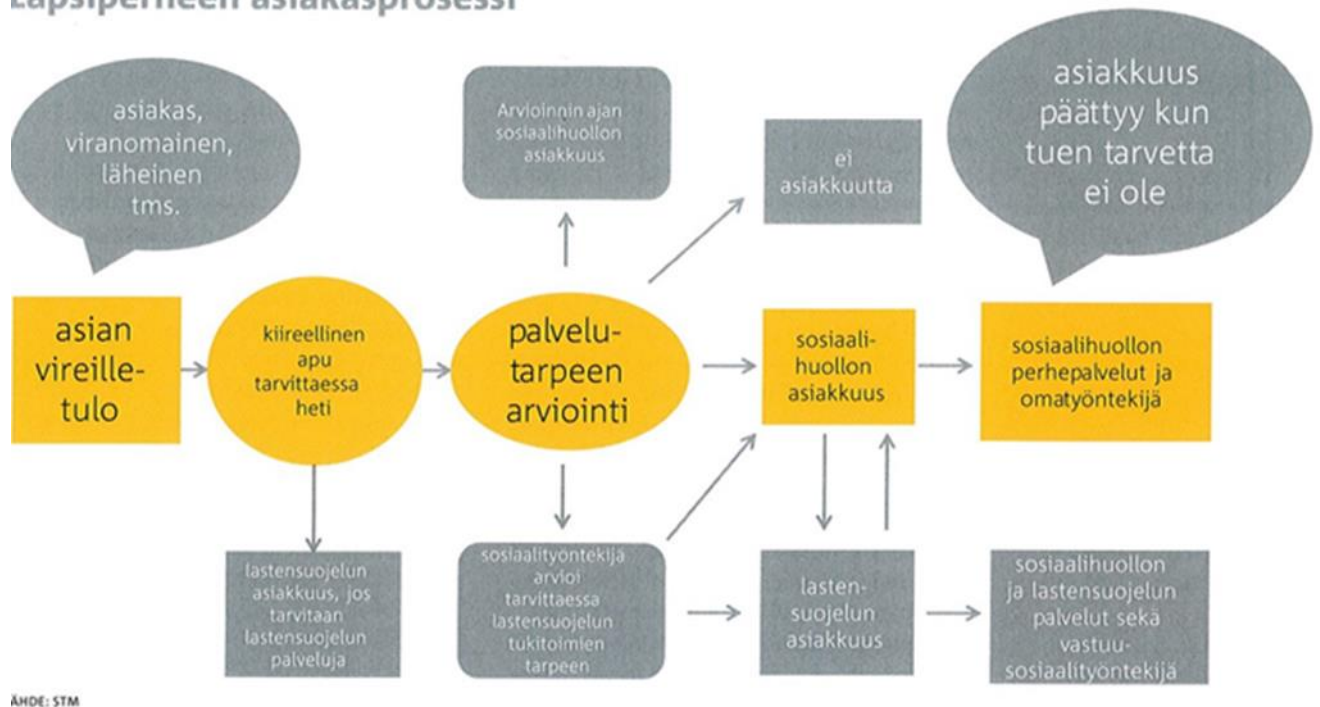
Perhepalvelut tarjoavat tarvittaessa ohjaustyötä erilaisissa elämäntilanteissa, esimerkiksi vanhemmuuden haasteissa. Perhepalveluiden on tarkoituksena tarjota perheille kokonaisvaltaista tukea arkeen. Lapsiperheiden palveluohjaus on yksi näistä palveluista. (Nurmi 2015.) Perhepalveluiden palveluohjaajat ovat perehtyneet erityisesti oman alueensa palveluihin. Perheoikeudellisissa palveluissa työskentelevä palveluohjaaja tarjoaa 1-3 kerran keskusteluapua eroa miettiville tai jo eronneille vanhemmille. (Pelttari n.d.)

Kotipalvelua annetaan perheen huolenpitotehtävän turvaamiseksi. Kotipalveluun sisältyy määräaikaista kotiin annettavat palvelut, kuten vanhemmuuden ja arjessa selviytymisen tukeminen ja konkreettinen auttaminen. (Nurminen 2016.) Perhepiste Nopea tarjoaa matalankynnyksen perhetyötä 7-17 lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. Nopea auttaa tilanteissa, jossa ongelmat nousevat esiin ensimmäisiä kertoja. Etsivä työ tukee 13 - 29 - vuotiaita avuntarpeessa olevia nuoria, jotka eivät jostain syystä ole tulleet autetuiksi olemassa olevissa auttamis- ja palvelujärjestelmissä tai jotka eivät käytä niitä. Perheoikeudelliset palvelut sisältävät muun muassa isyyden selvityksen ja vahvistamisen, sekä lapsen huoltoon ja elatukseen liittyvät palvelut. (Pelttari n.d.)



### 3.2.2 Lapsiperheiden asiakasprosessi sosiaalipalveluissa

#### Lapsiperheen asiakasprosessi



KUVIO 3. Lapsiperheen asiakasprosessi (Talentia 2/2015, 15)

Sosiaalihuoltolain mukaan jokainen kuntalainen on oikeutettu tuen tarpeen arviointiin. Tuen tarpeen kiireellisyys arvioidaan perhepalveluiden työntekijän toimesta ja tarvittaessa työntekijä aloittaa palvelutarpeen arvioinnin. (Perhepalvelut 2016.) Asiakkaan kiireellinen avuntarve arvioidaan välittömästi. Palvelutarpeen arviointi muussa tapauksessa on aloitettava 7 arkipäivän kuluessa asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan sekä tarvittaessa hänen läheistensä sekä muiden toimijoiden kanssa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Asiakkaan sosiaalihuoltoasia tulee vireille silloin, kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on saanut tietää lapsesta, nuoresta tai perheenjäsenestä, joka voisi olla sosiaalipalveluiden tarpeessa. Sosiaalihuoltoasia voi tulla vireille myös hakemuksesta. Asiakkuus sosiaalihuollossa alkaa joko hakemuksesta tai siitä kun vireille tullutta asiaa aletaan käsittelemään tai asiakkaalle annetaan sosiaalipalveluja. Asian vireille tulon jälkeen asiakkaalle

tehdään palvelutarpeen arviointi, mikäli se ei ole täysin tarpeetonta. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2015e.) Sosiaalihuollon asiakkuus päättyy, kun perustetta sen järjestämiselle ei ole (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Perhepalveluiden lapsiperheiden sosiaalityössä tehdään sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arviointeja. Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeen arvioinnit sisältävät tarvittaessa myös lastensuojelutarpeen selvityksen. Sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus alkaa asiakkaan omasta yhteydenotosta, lastensuojeluilmoituksesta tai sosiaalihuoltolain 35§ mukaisen yhteydenoton perusteella. (Perhepalvelut 2016.) Asiakkaalla on mahdollisuus palvelutarpeen arvioinnin selvityksen jälkeen saada apua sekä tukea päivähoidon, neuvolan, ja koulun lisäksi apua myös sosiaalityöntekijältä, sosiaali- tai palveluohjaajalta, perhetyöstä tai lapsiperheiden kotipalvelusta. Lapsella, nuorella tai perheellä on myös mahdollisuus saada tukiperhe tai tukihenkilö. (Perhepalvelut 2016.)

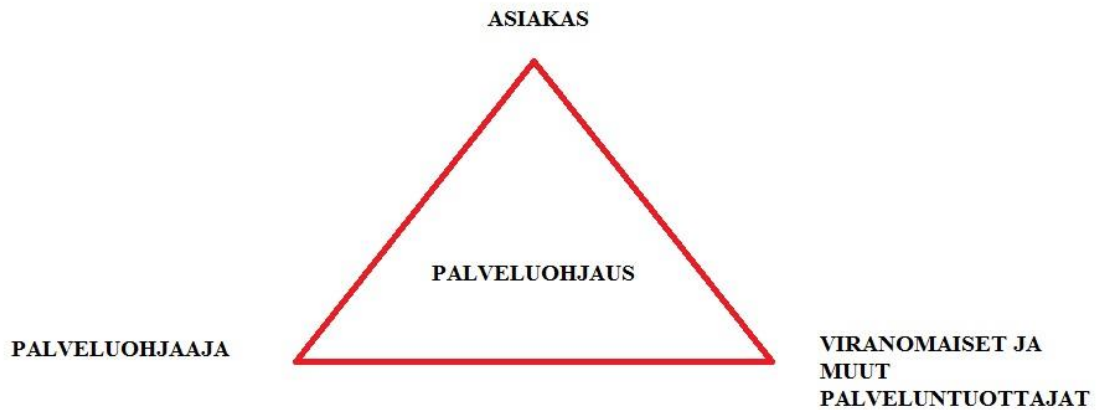
Palveluohjaaja voi olla yksi niistä viranomaisista, jonka kautta lapsiperheen tuen tarve tulee esille ja asiakasprosessi käynnistyy. Palveluohjaus sijoittuu asiakkuuden alkuvaiheeseen. Asiakasprosessissa palveluohjaaja voi olla mukana myös palvelutarpeen arvioinneissa työparina sekä olla sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelussa olevan asiakkaan omatyöntekijänä tai jonkun toisen työntekijän työparina.

## 4 PALVELUOHJAUS PERHEIDEN TUKENA

### 4.1. Palveluohjauksen määritelmiä

Palveluohjauksen käsitteeseen sisältyy monenlaisia määritelmiä. Palveluohjausta käytetään eri asiakasryhmien kanssa ja se saa erilaisia painotuksia asiakasryhmästä riippuen (Rauhala 2011). Palveluohjausta määritetään sen kautta, halutaanko kuvailla asiakkaan ja palveluohjaajan välistä asiakassuhdetta, keskellä palvelujärjestelmiä tapahtuvaa palveluohjaajan toimimista, hänen toimimistaan asiakasryhmän edun ja tilanteen edistämiseksi ja rakenteellisten muutosten synnyttämiseksi, vai hänen toimimistaan asiakkaiden elämämaailman sekä viranomaistahojen systeemimaailman rajalla (Suominen & Tuominen 2007, 12). Työ on käytännön tasolla suurimmaksi osaksi ohjauksellista, neuvontaa, hakemusten täyttämistä, kuuntelemista, tukemista ja kuntouttavaa työtoimintaa (Hänninen 2007a, 23). Palveluohjauksesta on myös vähitellen ajan saatossa muotoutunut käsitteenä kattokäsite. Se on kuin sateenvarjo, jonka alle sisällytetään palveluohjaustyön moninaiset työtöteet, asiakkaiden tarpeet, auttajatahot ja tukimuodot palveluineen sekä erinäiset yhteiskunnalliset palveluntuottajat. (Hänninen 2007a, 14.)

Tiivistettynä palveluohjaus tarkoittaa aina asiakkaan todellista ja aitoa kohtaamista ja hänen voimauttamistaan, tavoitteena vahvistaa ja mahdollistaa asiakkaan mahdollisimman itsenäistä elämistä ja arjessa selviytymistä (MIE=Mahdollisimman Itsenäinen Elämä). Asiakkaan roolin siirtymistä oman elämänsä keskeiseksi toimijaksi vahvistaen hänen itsenäistä päätöksentekokykyä elämässään on oleellinen tavoite aina palveluohjauksessa. Voidaan puhua esimerkiksi asiakkaan voimauttamisesta. (Suominen & Tuominen 2007, 13.) Palveluohjaus antaa asiakkaalle kokonaisvaltaista tukea, joka muodostuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, muiden palveluntuottajien sekä palveluohjaajan yhdistettyjen keinojen varaan. Palveluohjauksen hyödyntäminen on hedelmällistä viimeistään niiden asiakkaiden kanssa, joilla on pitkäaikainen ja monimutkainen tarve palveluohjaukselle. (Hänninen 2007a, 11.)



KUVIO 4. Palveluohjauksen kolmio (Suominen & Tuominen 2007, 14)

Palveluohjausta jäsennetään palveluohjauksen kolmion avulla (kuvio 4). Yhden kulman kolmiosta muodostaa asiakas, toisen palveluohjaaja ja kolmannen muut palveluntuottajat ja viranomaistahot. Toimijoiden merkitykset voivat vaihdella eri painotusten mukaan, mutta usein palveluohjaus toteutuu asiakkaan antaman toimeksiannon mukaan ja asiakasta lähellä. Palveluohjaajan vastuu asiakkaasta ja hänen asioistaan korostuu esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaan päätöksentekokyky on jostain syystä heikentynyt. Tällöin palveluohjaajan tehtävänä on varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa palvelut. Palveluohjaus tapahtuu myös yhteistyössä eri viranomaistahojen kanssa. Viranomaistahojen tulee olla aktiivisia ja tukeutua palveluohjaajan apuun, mikäli asiakkaan kanssa kohtauksissa ilmenee ongelmia. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen on palveluohjauksessa merkittävässä roolissa ja asiakaslähtöisyys ei pääse toteutumaan, mikäli palveluohjaussuhteessa lähdetään liikkeelle viranomaisten toiveista ja tarpeista. (Suominen & Tuominen 2007, 14–15.)

Palveluohjauksen voima kumpuaa lähtökohtaisesti sen asiakaslähtöisyydestä, jonka kautta siitä tulee kaikkien asiakasryhmien käytössä oleva menetelmä. Palveluohjauksen yhtenä oleellisena tavoitteena voidaan pitää sitä, että sen on tarkoitus tehdä itsensä tarpeettomaksi, myös järjestelmätasolla työmuotona. (Hänninen 2007a, 5.) Palveluohjaus jaetaan kahteen toteutusmalliin; yksilökohtaiseen palveluohjaukseen (case management) sekä organisatorisella tasolla palveluiden yhteensovittamiseen (service coordination) (Hänninen 2007c, 11). Suomessa palveluohjaus on vakiintunut tarkoittamaan yksilökoh-

taista palveluohjausta. Yksilökohtaisessa palveluohjauksessa olennaista on asiakaslähtöinen työskentelytapa sekä asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus. (Kananaja, Lähteenen & Marjamäki 2011, 395.)

Luottamuksellisen suhteen rakentaminen asiakkaan ja palveluohjaajan välille on ensisijaisen tärkeää palveluohjauksessa. Tässä suhteessa tulisi mahdollistua asiakkaan aito, dialoginen kohtaaminen. Asiakkaan omia voimavaroja saadaan näkyvämmäksi luottamuksellisen asiakassuhteen kautta. Tässä vaiheessa asiakkaan kanssa aletaan yhteistyössä rakentamaan hänen henkilökohtaisia tavoitteitaan. Työskentelyssä huomioidaan nyt eri aspekti, jossa asiakkaan omat tavoitteet ja keinot juuri niiden saavuttamiseksi ovat työskentelyn keskiössä (SIE= Sinun Itsenäinen Elämä). (Suominen & Tuominen 2007, 13.)

Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden sekä niitä tukevien palveluiden yhteensovitus on Vappu-Vanhaisen sanoin (2002) palveluohjauksen kokonaisuuden keskeisin sisältö. Asiakkaan tavoitteet ja tarpeet ovat toisiaan täydentäviä käsitteitä, joiden huomioimista palveluohjauksessa on oltava tasapuolisesti. Asiakas on toimiva, elävä subjekti, ei vain objekti. Muistettava kuitenkin on myös se tekijä, että asiakassuhteessa asiakasta tarkastellaan aina objektiivisesti jossain määrin. Tämän tarkastelun tulee kuitenkin idealistisessa työskentelyssä tapahtua unohtamatta hänen subjektiivuttaan sitä samalla vahvistaen. (Suominen & Tuominen 2007, 14.)

#### **4.1.1 Palveluohjauksen prosessi**

Palveluohjaus on saanut juurensa Yhdysvalloista, ja sieltä se on levinnyt Eurooppaan Iso-Britanniaan, sieltä Kanadaan, Australiaan ja Suomeen. Vähitellen se on levinnyt Suomessa erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden käytettäväksi. Palveluohjaus on työmenetelmä, jonka avulla voidaan harjoittaa palvelu hallintoa sekä sen avulla voidaan organisoida sosiaali- ja terveystalvveluja. Erityisesti sitä käytetään asiakastyössä prosessimaisena menetelmänä, jonka avulla tuetaan asiakkaan elämänhallintaa. (Hänninen 2007b, 11.)

Palveluohjaus on prosessi, jossa yksilön ja perheen tarpeet tunnistetaan ja jossa asiakkailla kuuluvia palveluita yhteen sovitetaan systemaattisesti (Bunger n.d). Prosessissa ta-

voitellaan eri asiakkaiden yksilöllisten voimavarojen löytämistä, sekä parhaiden tukimuotojen ja palveluiden etsimistä soveltuen asiakkaan tarpeisiin (Hänninen 2007a, 11). Palveluohjauksen prosessiin sisältyy eri vaiheita. Siinä on viisi vaihetta, joiden kautta prosessissa edetään kohti tavoitteita. Ensimmäinen vaihe on asiakkaiden valikoimista, jossa palveluita kohdennetaan niille asiakasryhmille, jotka niitä tarvitsevat eniten. Toisessa vaiheessa arvioidaan asiakkaan palvelutarvetta. Palvelutarvetta on arvioitava, kun asiakkaalla on edessään pitkäaikainen palvelutarve. Tässä vaiheessa arvioijalta vaaditaan erityistä huolellisuutta. (Suominen & Tuominen 2007, 40–41.)

Kolmas vaihe liittyy palveluiden järjestämiseen ja suunnittelemiseen. Sillä viitataan palveluiden yhteen koontia, järjestämistä ja asiakassuunnitelman tekemistä. Tähän vaiheeseen asiakkaan olisi tärkeää itse osallistua, sillä se tukee hänen sitoutumistaan prosessiin ja ylipäättään tukee hänen tavoitteidensa realistista muodostumista. Neljäs ja viides vaihe koostuvat palvelutavoitteiden seurannasta, arvioinnista sekä tarpeen mukaan palvelukonaisuuden korjaamisesta. Seuranta kuuluu aina osana prosessiin. Tässä vaiheessa yhdessä asiakkaan kanssa palveluohjaaja varmistaa, että asiakkaalle asetetut palvelut vastaavat tavoitteita ja toimivat. (Suominen & Tuominen 2007, 40–41.)

Palveluohjausta luonnehditaan kokonaisvaltaiseksi joko lyhemmäksi tai pidemmäksi prosessiksi, jonka avulla asiakkaan itsenäistä selviytymistä tuetaan ja jossa hänelle etsitään välineitä tähän tavoitteeseen pääsemiseksi. Palveluohjauksen on tavoitteena tehdä itsensä näkymättömäksi siten, että lopulta asiakas selviytyy ilman sitä. (Hänninen 2007a, 11.) Lopuksi palveluohjaus päättyy asiakkaan palvelutarpeen loputtua. Palveluohjaus voi päättyä silloinkin, jos asiakkaan elämäntilanne muuttuu radikaalisti, hän joutuu jostain syystä esimerkiksi siirtymään laitoshoitoon. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 27.)

#### **4.1.2 Palveluohjaajan työnkuva ja työtteet palveluohjauksessa**

Palveluohjaaja käsite tulee englannin kielen käsitteistä "case manager" ja "care manager". Palveluohjaaja on erityisesti palveluohjauksesta vastaava sosiaali- ja terveydenhuollon tai muun sosiaaliturvan ammattilainen, joka toimii työssään hallinnollisten organisaatio- ja yksiköiden ylitse. Palveluohjaaja on asiakkaan arjen "kumppani", joka on mukana koko prosessissa asiakkaan vierellä seuraten asiakkaan tilanteen edistymistä yhdessä (Hänninen 2007c, 2). Palveluohjaajalta vaaditaan epävarmuuden sietokykyä sekä hyviä ohjaustaitoja

ja luovaa ongelmanratkaisukykyä. Työntekijänä palveluohjaaja toimii asiakkaan kannustajana, tukijana ja motivoijana. (Rauhala 2011.)

Palveluohjaaja on se henkilö, jonka työnkuvaan kuuluu arvioida asiakkaan palveluiden tarpeet. Palveluohjaaja kokoaa yhteen ne palvelut ja etuudet, jotka kuuluvat asiakkaalle ja tuo tarvittavia palveluja ja etuuksia koskevat tiedot asiakkaalle helposti saataville. Palveluohjaajan vastuulla on myös seurata asiakkaan palvelujen tarvetta sekä riittävyttä. Palveluohjaajan tehtävänä on tarvittaessa myös ehdottaa muutoksia asiakkaan palvelusuunnitelmaan. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 396.) Palveluiden yhteensovittaminen vaatii viranomaistahojen välisten yhteisten toimintatapojen selvittämistä ja rajaamista. On tärkeää sopia vastuista ja eri tehtävistä asiakaskohtaisesti ja tarkasti. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2015d.)

Asiakkaan edun mukaista olisi taata asiakkaalle vakituinen palveluohjaaja, joka tuntee asiakkaan ja jolla on vastuu ja kokonaisvaltainen näkemys asiakkaan elämäntilanteesta. Palveluohjaajalla tulisi olla mahdollisuuksia asiakkaaseen ja hänen arkeensa, sillä vain siten palveluohjaaja voi tulla tietoiseksi asiakkaan tavoitteista. Mikäli asiakassuhteessa edetään liian nopeasti sekä ilman tiedossa olevia asiakkaan tavoitteita, voi se johtaa toiminnan päättymiseen. Asiakassuhteesta nousevan tiedon avulla vahvistetaan asiakkaan itsenäisyyttä. (Rauhala 2011.) Ainoastaan sen avulla voidaan taata luottamuksellisen ja henkilökohtaisen asiakassuhteen syntyminen. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2015d.)

Palveluohjauksessa vuorovaikutuksellisuus korostuu olennaisesti. Työn tavoitteellisuuden ja jäsentyneisyyden toteutuminen vaatii työntekijältä taitoja käyttää palveluohjauksellisessa työssä monipuolisesti eri työskentelymalleja. Työskentelymenetelmien mahdollisimman hallittu hyödyntäminen tuo prosessille raamit. Vuorovaikutuksen tulee olla kahdensuuntaista eli dialogista kohtaamista. (Rauhala 2011.)

Palveluohjauksen ydinajatuksista lähteviä työskentelyotteita on seuraavanlaisia; yksilökohtainen palveluohjaus, palveluohjauksellinen työote ja konsultoiva ote. Nämä ovat tapoja, joilla palveluohjausta toteutetaan. (Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymä. Vammaispalveluhanke.) Konsultoivassa otteessa ei korostu työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde. Tässä mallissa palveluohjaajan pitää tuntea palvelujärjestelmä hyvin. Palveluohjaaja koordinoi ja neuvoo asiakkaan oikeiden

palveluiden piiriin, ja palveluohjaajilla on tässä mallissa paljon asiakkaita. Palveluohjauksellisen työtteen keskiössä on asiakkaan itsemääräämisoikeuden korostuminen ja asiakkaan omat voimavarat sekä tavoitteet. Luottamuksellinen suhde ja yhteistyö palveluohjaajan ja asiakkaan välillä korostuu tässä mallissa. Yksilökohtaisessa työtteenä asiakkaalla on tietty, raamitettu ongelma, jota häntä autetaan ratkaisemaan konsultaation kautta. Tässä mallissa palveluohjaajalla on vähän asiakkaita, sillä asiakkaiden tarpeet ovat mallissa haastavia ja vaativat intensiivistä ohjausta ja tukemista. Voidaan toisinsanoin myös puhua perinteisestä palveluohjauksesta, voimavarakeskeisestä palveluohjauksesta sekä intensiivisestä palveluohjauksesta työmalleina. (Suominen & Tuominen 2007, 32–34; Hänninen 2007a, 16.)

TAULUKKO 1. Yhteenveto palveluohjauksen eri työotteista, -malleista ja asiakkaista (Hänninen 2007a, 16)

<b>Työotteet eri tasoilla</b>	<b>Palveluohjausmallit</b>	<b>Asiakkaan suhde palveluohjaukseen</b>
Neuvonta/ohjaus	Yleinen palveluohjaus	Konsultoiva, tukeutuva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä
Palveluohjauksellinen työote	Voimavarakeskeinen palveluohjaus	Konsultoiva, tukeutuva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä
Yksilökohtainen palveluohjaus	Intensiivinen palveluohjaus	Konsultoiva, tukeutuva, aktiiviseen toimintaan pyrkivä

#### **4.1.3 Palveluohjaus täydentämässä palvelujärjestelmää**

Kiinnostus palveluohjausta kohtaan Suomessa on noussut 1990-luvulta asti, jolloin sitä on myös alettu soveltaa suomalaisissa olosuhteissa. Suomessa 1990-luvun puolivälistä alkaen palveluohjauksen tarve on lisääntynyt selkeästi, johon on vaikuttanut useita eri tekijöitä. (Suominen & Tuominen 2007, 45.)

Eri toimijoita sisältävä laaja ja erikoistunut palvelujärjestelmä ei ole ongelmaton, ja ongelmien tiedostaminen on lisännyt kiinnostusta palveluohjaukseen (Suominen & Tuominen 2007, 94). Palvelujärjestelmämme näkyy kansalaisten silmissä melko monimutkaisena ja monista eri ongelmista kärsivät asiakkaat eivät välttämättä tiedä, mistä ja miten apua voi hakea (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 157). Tällaisella asiakkaalla saattaa olla



lukuisia eri tahoja, joiden välille vastuu arjen eri osista jakautuu. Loppujen lopuksi mikään näistä tahoista ei kuitenkaan ole halukas kantamaan vastuuta tai kohtaamaan asiakasta kokonaisuutena. (Rauhala 2011.)

Yhteiskunnassamme yleinen epävarmuus ja riskit ovat kasvaneet, joten palveluohjaus on tullut tarpeelliseksi myös näiden asioiden takia. Asiakkaat, joilla on paljon ongelmia, ovat usein tilanteessa, jossa heidän on mahdotonta ratkaista niitä yksin. Asiakkaan ongelmat eivät silti välttämättä johdu asiakkaasta itsestään. Kansalaisten suoja tuovat sosiaaliset verkostot ovat heikentyneet yhteiskunnassamme merkittävästi. Työttömyys on lisääntynyt, perhesuhteet ovat etääntyneet ja työsuhteet ovat määräaikaistuneet sekä osa-aikaistuneet. Yhteiskunnallinen rakennemuutos on tuonut nopeasti muutoksia sosiaalisiin rakenteisiin. (Hänninen 2007a, 11.)

Myös sosiaali- ja terveydenhuollon toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset luovat tarpeita palveluohjaukselle ja sen kehittämiseksi osana palvelujärjestelmäämme. Olennainen tekijä on se, että palvelujärjestelmässämme ollaan siirrytty asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen. Tämän näkemyksen mukaan asiakasta luonnehditaan asiakassuhteessa kumppanina, joka on mukana palveluohjauksen prosessin alusta asti osallistumassa päätöksen tekoon ja ratkaisujen etsimiseen. (Hänninen 2007a, 11.) Sosiaaliturvalainsäädäntö maassamme palvelujärjestelmän lisäksi on myös monimutkainen. Sosiaaliturvalainsäädäntö on kehitetty vaiheittain ja osauudistuksilla, jolloin kokonaisuudesta on muodostunut vaikeasti hallittava myös ammattilaisille ja asiakkaille. (Hänninen 2007a, 11.) Palveluohjausta tarvitaan, jotta sosiaali- ja terveydenhuollon useita eri palveluita, sosiaaliturvaetuksia ja tukia tarvitsevat kansalaiset saisivat heille kuuluvat räätälöidyt palvelut yhdeltä "luukulta" (Hänninen 2007a, 3).

Sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut on jaettu yksiköihin, joissa hoidetaan asiakkaan elämästä omaa osaamistaan vastaavaa sektoria. Nämä yksiköt tarjoavat kohdennettuja tukimuotoja. Asiakkaiden ongelmat ovat usein epämääräisiä, eikä täsmäpalveluilla voida välttämättä auttaa kyseisiä asiakkaita. Erityisosaaminen ja keskittäminen auttavat useimpia asiakkaita, mutta ne asiakkaat, joilla on ongelmien yhteen kasautumista ja samanaikainen tarve monille eri palveluille, eivät välttämättä tule kuulluiksi ja autetuiksi palvelujärjestelmässä. (Rauhala 2011.)

Ala-Nikkolan ja Sipilän (1996) mukaan voidaan puhua suurimpana ongelmana asiakkaan ja palveluiden kohtaamisessa palveluiden joustamattomuudesta. Palvelut on kehitetty tietynlaisten standardien mukaan, joten ne eivät muokkaannu yksittäisen asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Näiden järjestelmävirheiden huomaaminen ja niistä raportointi nähdään yhtenä oleellisena palveluohjauksen tehtävänä. Palveluohjaus auttaa eniten sellaisia asiakkaita, joilla on tarvetta useisiin eri palveluihin. Palveluohjauksen paikkaa palvelujärjestelmässä ollaankin perusteltu palvelujärjestelmän repaleisuuden paikkaajana sekä asiakaslähtöisellä tehtävällään. (Rauhala 2011.)

#### **4.2. Lapsiperheiden palveluohjaus uutena työmuotona Tampereen kaupungin perhepalveluissa**

Tampereen kaupunki tarjoaa lapsiperheille muun muassa lapsiperheiden sosiaalityön kautta tehtävää palveluohjausta. Asiakkaan tuen tarpeen arvioinnin jälkeen voidaan perheelle tarjota erilaisia auttavia palveluja. Niitä voidaan tarjota monen väylän kautta, kuten lapsiperheiden kotipalvelusta tai perhetyöstä. (Tuen tarpeen arviointi 2015.) Asiakkaan kanssa palveluohjaajat etsivät yhteistyössä asiakkaalle sopivimmat palvelut kaupungin, järjestöjen ja muiden yhdistysten ja eri tahojen palveluista (Tuki perheelle 2016).

Palveluohjaajat ovat mukana asiakkaan arjessa neuvoen esimerkiksi talouteen tai perheväkivaltatilanteisiin ja lapsen tasapainoiseen ja turvalliseen kasvatukseen liittyen. Palveluohjaus on asiakkaalle hyödyllisintä silloin, kun asiakas ottaa yhteyttä kaupungin sosiaalityöhön mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen ongelmien kasaantumista. (Tuki perheelle 2016.)

Tampereen kaupunki otti huhtikuun alussa käyttöön sähköisen Pyydä apua -lomakkeen lapsiperheiden sosiaalityössä (kuva 1) (Tampere uudistaa lapsiperheiden sosiaalipalveluja 2015). Uuden palvelun tavoitteena on helpottaa lapsiperheiden kiirettömän avun hakemista sekä auttaa asiakkaita niissä tilanteissa, kun on epäselvää mistä ja miten apua haetaan. Nappi löytyy Tampereen kaupungin internet sivuilta. (Lapsiperheiden sosiaalityö 2015.) Nappi helpottaa kiirettömän avun hakemista lapsiperheiden kesken ja sen tarkoituksena on madaltaa avun hakemisen kynnyistä perheitä kuormittavissa elämäntilanteissa.

Pyydä apua -nappin kautta tehty asiakkaan yhteydenottopyyntö välittyy Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjaajille, jotka ottavat yhteyttä asiakkaaseen 1-3 vuorokauden kuluessa. Apua tarvitseva voi jättää nappin kautta lomakkeella yhteystietonsa ja avunpyynnön, tai soittaa suoraan palveluohjaajille. Nappin kautta voi hakea apua esimerkiksi parisuhdeongelmiin, lastenhoitoon ja –kasvatukseen liittyvissä asioissa. (Tampere uudistaa lapsiperheiden sosiaalipalveluja 2015.)

## Ota yhteyttä Pyydä apua! –nappin kautta.



Nappi löytyy osoitteesta

[www.tampere.fi/lapsiperheidensosiaalityo](http://www.tampere.fi/lapsiperheidensosiaalityo)



Yhteydenottopyyntösi menee palveluohjaajalle, joka soittaa sinulle 1 - 3 arkipäivän kuluessa.



KUVA 1. Pyydä apua -nappi (Lapsiperheiden sosiaalityö 2016)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

### 5.1. Tutkimusote ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyömme tutkimus on tutkimusotteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus pohjautuu humanistisiin tieteiseen ja kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään kontekstuaalisuuteen, tulkintaan sekä toimijoiden näkökulmien ymmärtämiseen. Siinä korostetaan tutkittavien asioiden merkityksiä ja tulkintoja. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 22.) Valitsimme tutkimusotteeksemme laadullisen tutkimusotteen, sillä koimme, että meidän olisi ollut vaikeaa lähteä tutkimaan kolmea tutkimuskysymystämme kvantitatiivisella tutkimusotteella. Määrällisessä tutkimuksessa korostuu asioiden mitattavuus ja numerointi ja laadullisessa tutkimuksessa korostuvat puolestaan kielellisyys ja tekstit (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2013, 80.)

Tutkimuksemme on tyypiltään empiirinen. Käsitteellä empiirinen tarkoitetaan kokemuseräistä, havaintoihin ja mittaamiseen perustuvaa (Ronkainen ym. 2013, 174). Empiirisessä tutkimuksessa ja analyysissä korostuvat aineiston keräämis- analyysimetodit. Empiirisessä tutkimuksessa keräämis- ja analyysimetodien kuvailu antaa lukijalle mahdollisuuden tutkimuksen arvioimiseen ja on tärkeä osa tutkimuksen uskottavuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 21.)

Laadullisessa tutkimuksessa yleisimmin käytetyt aineistonkeruumenetelmät ovat kysely, haastattelu, havainnointi sekä sellainen tieto, joka perustuu erilaisiin dokumentteihin. Näitä aineistonkeruumenetelmiä voidaan käyttää toistensa rinnalla, eri tavoin yhdisteltynä tai vaihtoehtoisesti riippuen tutkittavasta ongelmasta ja tutkimusresursseista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Valitsimme opinnäytetyömme aineistonkeruumenetelmäksi haastattelun, sillä koimme haastattelun avulla saavamme parhaiten vastaukset tutkimuskysymyksiimme suorassa vuorovaikutuksessa asiantuntijoiden kanssa. Haastattelun avulla koimme saavamme haastateltavien kokemusmaailmaa ja niihin vaikuttavia ilmiöitä näkyväksi suhteessa tutkimuskysymyksiimme. Haastattelun etuja ovat selkeä ja suora kielellinen vuorovaikutustilanne haastateltavan kanssa. Selkeä ja suora vuorovaikutustilanne haastateltavan kanssa mahdollistaa tiedonhankinnan kohdentamisen haastattelutilanteessa. Haastattelun avulla voidaan kartoittaa haastateltavan vastausten taustalla vaikuttavia motiiveja ja arvoja. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 34.)

Tarkemmin määriteltynä käytimme tutkimusmenetelmänämme sekä aineistonkeruun menetelmänä puolistrukturoitua teemahaastattelua kolmelle palveluohjaajalle sekä yhdelle palvelupäällikölle. Haastattelussa haastattelukysymyksemme pohjautuvat neljään eri teemaan, jotka ovat: 1) palveluohjaajan työnkuvan näkökulma, 2) perhepalvelut palveluohjauksen kontekstissa -näkökulma, 3) palveluohjauksen asiakkuuksien näkökulma sekä 4) kehittämisnäkökulma. Teemahaastattelussa haastattelukysymysten teemat eli aihealueet ovat kaikille samat (Hirsijärvi & Hurme 2008, 48). Valitsimme nämä neljä teemaa, koska nämä teemat kytkeytyvät opinnäytetyömme aiheeseen eli palveluohjauksen uuteen työmuotoon ja perhepalveluiden kontekstiin palveluohjauksessa. Näiden neljän teeman avulla koimme saavamme jäsennetysti sekä kattavasti tietoa palveluohjaajan työnkuvaan olennaisesti liittyvistä näkökulmista eli perhepalveluiden, asiakkuuksien sekä kehittämisnäkökulmasta osana palveluohjauksen uutta työmuotoa.

Valitsimme teemahaastattelun haastattelumenetelmäksemme siksi, että siinä huomioidaan ihmisten asioille antamat tulkinnat ja merkitykset. Teemahaastattelussa oleellista on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen teemojen kautta. Tämä vapauttaa haastattelun tutkijamaisesta aspektista ja korostaa tutkittavien äänen kuuluviin saamista. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että siinä haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat kaikille samat. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 48.)

Tutkimuksemme kohdejoukkona ovat Tampereen kaupungin sosiaaliasemien työntekijät sekä kaikki muut palveluohjauksesta kiinnostuneet. Tutkimuksessa havaintoja käsitellään johtolankoina, joita tarkastellaan jostain määritellystä, eksplisiittisestä näkökulmasta jota kutsutaan teoreettiseksi viitekehykseksi (Alasuutari 2011, 79). Tutkimuksemme kytkeytyy lapsiperheiden palveluohjauksen ja perhepalveluiden kokonaisuuden viitekehykseen.

## **5.2. Tutkimuksen toteutus ja aineiston hankinta**

Saimme tutkimuspyynnön Tampereen kaupungilta koulumme kautta syksyllä 2015. Kiinnostuimme aiheesta heti ja päätimme tarttua aiheeseen, sillä aihe kiinnosti aidosti meitä. Saimme tutkimusluvan joulukuussa 2015. Tutkimusluvan saatuaamme aloitimme aineiston hankinnan, joka ajoittui keväälle 2016.

Teimme kaksi haastattelua. Ensin haastattelimme Tampereen kaupungin perhepalveluiden palvelupäällikköä ja sen jälkeen Tampereen kaupungin perhepalveluiden kolmea palveluohjaajaa. Palvelupäällikön haastattelu toteutettiin Sarviksen sosiaaliasemalla ja palveluohjaajien haastattelu Tipotien sosiaaliasemalla. Haastattelupaikat valikoituivat sen mukaan, minne haastateltavien oli helppo saapua.

Haastatteluiden toteutustapoina käytimme ryhmä- ja yksilöhaastattelua. Ryhmähaastattelua käytimme kolmen palveluohjaajan haastatteluun ja yksilöhaastattelua palvelupäällikön haastatteluun. Päädyimme haastattelemaan palveluohjaajia ryhmänä, sillä ryhmähaastattelussa voimme hyödyntää tehokkaammin haastateltavien yksilöllisiä näkemyksiä. Ryhmähaastattelu mahdollistaa mahdollisimman nopean tiedon saamisen samanaikaisesti usealta haastateltavalta (Hirsjärvi & Hurme 2000, 63). Haastattelimme perhepalveluiden palvelupäällikköä yksilöhaastattelussa. Tavallisin haastattelumuoto on yksilöhaastattelu (Hirsjärvi & Hurme 2000, 61). Palvelupäällikön haastattelussa korostui erityisesti johtamisnäkökulma sekä toiminnan kehittämisenäkökulma perhepalveluissa.

Koimme, että kahdestaan haastattelua oli mielekkäämpää toteuttaa ja ohjata, sillä kummatkin haastattelijat tukivat toisiaan haastattelun vetämisessä. Ryhmähaastattelutilanteen ohjaaminen voi helpottua, mikäli ryhmähaastattelussa on mukana kaksi haastattelijaa. Tällöin toinen haastattelihoista voi johdattaa keskustelua eri teemoihin ja sillä välin toinen haastattelihoista voi valmistella haastattelun uuden teeman aloitusta ja siihen siirtymistä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 63.) Haastattelun aluksi kävimme haastateltavien kanssa läpi opinnäytetyömme tutkimuskysymykset sekä kerroimme, että haastattelukysymykset ovat jaoteltu tutkimuskysymystemme mukaisesti eri teemoihin. Esitimme tarkentavia välikysymyksiä haastateltaville kysymysten välissä.

Teemahaastatteluun kuuluu haastatteluiden tallentaminen. Silloin kun haastattelu nauhoitetaan, saadaan haastattelusta säilytettyä ja nostettua esille olennaisia seikkoja liittyen haastateltavien kommunikaatiotapahtumiin. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 92.) Pohdimme ensin videoisimmeko haastattelun, mutta päädyimme haastattelun nauhoittamiseen, sillä haastateltavien yksilölliset äänet ovat selkeästi tunnistettavissa myös nauhalta. Emme kokeneet videoimista tarpeellisenä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Palveluohjaajien haastattelun kesto oli 1 tunti 46 minuuttia ja palvelupäällikön haastattelun kesto 57 minuuttia.

Opinnäytetyön aineistonkäsittelyvaiheessa huomasimme, että tulokset vaativat vielä tarkentavia lisäkysymyksiä, jotta saisimme vastaukset, jotka vastaavat mahdollisimman hyvin kaikkiin kolmeen tutkimuskysymykseemme. Lähetimme sähköpostilla lisäkysymykset palveluohjaajille ja täydensimme tutkimustuloksiamme niiden pohjalta (Liite 3). Lähettämämme lisäkysymykset liittyivät pääosin palveluohjaajien rooliin perhepalveluissa sekä palveluohjaajan työn tavoitteen tarkentamiseen.

### **5.3. Aineiston käsittely ja analyysi**

Aineiston analyysimenetelmänä käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistolähtöinen laadullinen aineiston analyysi voidaan jakaa kolmivaiheiseksi prosessiksi. Ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen. Toinen vaihe on aineiston klusterointi eli ryhmittely. Viimeinen vaihe on aineiston abstrahointi, jolla tarkoitetaan teoreettisten käsitteiden luomista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Haastatteluiden jälkeen litteroimme eli kirjoitimme tekstiksi nauhoitetut haastattelut (Hirsijärvi & Hurme 2008, 138). Litteroimme aineiston siten, että kummallekin tuli tasapuolisesti litteroitavaa. Litterointien valmistuttua, luimme koko aineiston läpi moneen kertaan, jotta hahmotimme aineistomme kokonaiskuvan. Ensimmäinen vaihe aineiston analyysissä on yksinkertaisesti hahmottaa millaisia asioita aineisto sisältää, mihin kysymykseen on saatu aineistosta vastaus ja kuka niihin on vastannut sekä se, mistä aineisto oikein kertoo (Ronkainen ym. 2013, 124). Litteroitua aineistoa syntyi yhteensä 30 sivua, 11 sivua palvelupäällikön haastattelusta ja 19 sivua palveluohjaajien haastattelusta.

Redusoinnin toteutimme siten, että huomioimme ainoastaan tutkimuskysymystemme kannalta oleelliset tiedot, eli jätimme pois epäoleelliset tiedot. Redusoinnin jälkeen toteutimme klusterointivaiheen siten, että ryhmittelimme haastatteluvastauksia kolmen eri väriteeman mukaisesti alleviivaamalla aineistosta eri väreillä eri teemoihin kuuluvat vastaukset. Nämä teemat syntyivät tutkimuskysymystemme pohjalta. Syntyneet teemat olivat palveluohjaajien työnkuva, perhepalvelut palveluohjauksen kontekstissa sekä asiakkuudet palveluohjauksessa. Tutkimustulosten selkiintyessä lisäsimme ryhmittelyymme vielä yhden eli neljännen väriteeman, johon ryhmittelimme kehittämisenäkökulmaan liit-

tyvät haastatteluvastaukset. Työnkuvaan liittyvät vastaukset alleviivasimme vaaleanpunaisella, perhepalveluihin liittyvät vihreällä, asiakkuudet sinisellä sekä kehittämisenäkökulman mustalla.

Abstrahointivaiheessa loimme näiden neljän pääluokan alle alaluokat, joihin ryhmittelimme edelleen niihin kuuluvia haastatteluvastauksia. Abstrahointivaiheessa loimme esimerkiksi työnkuva pääluokkaan alaluokat, jotka aluksi olivat moninainen ja asiakaslähäinen työnkuva, yhteydenottoihin vastaaminen, ohjaaminen, asiakastyö, yhteistyö eri toimijoiden kanssa, vaikuttaminen ja palveluiden riittämättömyyden näkyväksi tuominen palveluntuottajille, työmenetelmät ja dialogisuus sekä työtä ohjaavat arvot sekä työn tavoitteet. Tutkimustulostemme tarkentuessa huomasimme, että alaluokkia tarvitsee tarkentaa ja yhdistellä enemmän tutkimustuloksiamme vastaaviksi. Pääluokan työnkuva alaluokat muokkautuivat seuraavanlaisiksi: asiakastyö, työn tavoitteet, yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja työn kehittäminen, palveluohjaajan työtä ohjaavat tekijät sekä moninainen työnkuva.



## 6 PALVELUOHJAAJIEN JA PALVELUPÄÄLLIKÖN NÄKEMYKSIÄ PALVELUOHJAUKSESTA

Tässä opinnäytetyömme osiossa esittelemme palveluohjaajien ja palvelupäällikön haastatteluista esiin nousseita tutkimustuloksiamme. Esittelemme sekä palveluohjaajien että palvelupäällikön haastatteluiden tutkimustulokset yhdessä, sillä molemmista haastatteluista nousi esille hyvin samankaltaisia tuloksia. Molemmissa haastatteluissa korostui dialogisuus ja vuorovaikutuksellisuus haastattelijoiden ja haastateltavien välillä sekä työntekijöiden näkökulma että johtamisnäkökulma palveluohjauksesta ja sen vaikuttavuudesta perhepalveluissa. Haastattelumme eteni haastattelurungon mukaisten teemojen mukaan. Varsinaisten haastattelukysymysten välillä esitimme haastateltaville tarkentavia lisäkysymyksiä. Jokaisen tutkimustulososuuden lopussa esittelemme jokaiseen tutkimuskysymykseen liittyvät tulokset taulukkomuotoon tiivistettyinä.

### 6.1. Palveluohjaajan työnkuva Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjauksessa

Ensimmäiseksi esittelemme opinnäytetyömme tutkimustuloksia liittyen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, eli siihen, millainen on palveluohjaajan työnkuva Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjauksessa. Esittelemme tulokset neljän väliotsikon avulla, jotka auttavat tulosten jäsentämisessä. Nämä kuusi väliotsikkoa ovat asiakastyö, palveluohjaajien rooli perhepalveluissa, työn tavoitteet, yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja työn kehittäminen, palveluohjaajan työtä ohjaavat tekijät sekä moninainen työnkuva.

#### **Asiakastyö**

Tutkimustulostemme mukaan palveluohjaajien työnkuva koostuu pääosin asiakastyöstä, joka sisältää paljon asiakkaiden ohjausta ja neuvontaa. Palveluohjaajien työnkuva on pääosin ohjauksellista asiakastyötä, mutta työnkuvaan kuuluu myös dokumentointityö. Palveluohjaajan työhön käytännön tasolla sisältyy pääasiallisesti ohjauksellista asiakastyötä (Hänninen 2007a, 23). Tarkemmin määriteltynä palveluohjaajien työhön sisältyy yhtenäisönä työtehtävänä yhteydenottojen vastaanottaminen sekä niiden käsitteleminen. Yhteydenottoihin vastaaminen sisältää asiakaspuheluihin vastaamisen sekä erityisesti Pyydä apua -napin kautta tulleisiin yhteydenottoihin vastaamisen. Tutkimustulosten mukaan

palveluohjaajan työssä korostuu sekä sitä ohjaa merkittävästi se, millainen asiakkaan avun tarve on. Vaihtoehtoina ovat, että palveluohjaajat antavat asiakkaalle ohjausta ja neuvontaa esimerkiksi suoraan puhelimitse, ohjaavat asiakkaan muuhun palveluun tai vievät yhteydenoton perhepalveluiden tiimiin asiakkaan palveluntarpeen arvioinnin aloittamiseksi. Palveluohjaajat voivat myös ottaa asiakkaan palveluohjaajien omaan työskentelyyn. Palveluohjaajien omaan työskentelyyn voi sisältyä 1-3 tapaamiskertaa asiakkaan kanssa tai palveluntarpeen arvioinnin aloittaminen.

*Mutta he tekevät paljon siis asiakastyötä, se on semmosta ohjausta ja neuvontaa paljonki, että heillä on sitä dokumentointia ja Effica-tietojärjestelmää esimerkiks paljo vähemmän kun muilla, että tuota semmosta. -- Mutta asiakastyötä se työaika pääosin niinku se menee siihen.*

*Eliikkä me otamme vastaan asiakaspuheluita elikkä kun asiakkailla on joku hätä ja ne on jostakin löytänyt meidän yhteystiedot, niin me saamme niitä puheluita monelta paljon, et se on oikeestaan aika iso osa meidän työtä. Ja sitten mitä se sitten kumpuaa, sitten niiden puheluiden jälkeen ne työtehtävät, mitä sovitaan, ohjataan asiakasta jonnekin palveluiden piiriin muualle vai tavataan me asiakasta vai et mikä se on sit se jatko. Et se on yks iso tehtävä.*

### **Palveluohjaajien rooli perhepalveluissa**

Palveluohjaajat ovat osa sosiaaliasemien tiimejä ja heidän rooli perhepalveluissa on viedä tiimin työntekijöille yhteydenottoja, toimia tarvittaessa työpareina palvelutarpeen arvioinneissa ja toimia esimerkiksi työparina sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelussa olevissa asiakkuuksissa. Palveluntarpeen arviointia tekevät pääasiassa sosiaalityöntekijät ja ohjaajat, mutta myös palveluohjaajat. Palveluntarpeen arvioinnin aikana selvitetään perheen jäsenten, - etenkin lasten - tilanne, palvelutarpeet, haasteet sekä perheen oma verkosto. Myös palveluohjaajien tekemä varhaisen vaiheen työskentely on selvitystyötä, sillä siinä arvioidaan, kuinka asiassa jatketaan asiakkaan yhteydenoton perusteella. Palveluohjaajat ovat myös mukana organisaatio- ja asiakasasioiden käsittelyssä sekä konsultoinnissa.

*Palveluohjaajat ovat osa sosiaaliasemien tiimejä; palveluohjaajat vievät tarvittaessa uusia yhteydenottoja tiimiin, toimimme työparina palveluntarpeen arvioinneissa ja tiimin jäsenenä organisaatio- ja asiakasasioiden käsittelyssä ja konsultoinnissa. Lisäksi toimimme SHL:n mukaisessa palvelussa olevien asiakkaiden omatyöntekijöinä/työparina.*

Palveluohjaajien mukaan yhtenä heidän tehtävänä perhepalveluissa on myös viedä matkankynnyksen ja nopean työskentelyn asennetta perhepalveluiden muille työntekijöille.

Hännisen (2007a, 12) mukaan palveluohjaus on olennainen työmenetelmä suhteessa ongelmien ennaltaehkäisemiseen. Kun palveluohjaus aloitetaan varhaisessa vaiheessa, on mahdollista puuttua asiakkaan elämäntilanteeseen ennen ongelmien kasaantumista ehkäisten asiakkaan putoaminen palveluiden väliin palvelujärjestelmässä. Matalan kynnyksen asenteella palveluohjaajat viittasivat työskentelymalliin, jossa asiakkaaseen ollaan yhteydessä niin pian kuin mahdollista.

*Eli meidän pitää perhepalveluihin tuoda tätä asennetta, tätä tämmöstä nopeata, nopeata, matalankynnyksen asennetta.*

### **Yhteistyö eri toimijoiden kanssa ja työn kehittäminen**

Tutkimustulostemme mukaan tärkeä osa palveluohjaajan työnkuvaa on yhteistyö eri toimijoiden kanssa – erityisesti kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Myös yksityisen sektorin kanssa tehtävä yhteistyö kuuluu palveluohjaajien työhön. Palveluohjaajan yksi tärkeä työtehtävä on myös työn kehittäminen, mikä liittyy olennaisesti eri toimijoiden kanssa tehtävään yhteistyöhön. Palveluohjaajien työnkuvaan kuuluu palveluiden riittävä näkyväksi tuominen palveluntuottajille sekä tietoisuuden kartoittaminen siitä, mitä palveluita eri yhteistyökumppaneilla on tarjota asiakkaille. Palveluohjaajien kehittämistyöhön kuuluu myös perhepalveluiden tarjoamissa palveluissa olevien puutteiden tai ongelmien vieminen esimiesten tietoon.

*Ja kyllä Tampere, siis tekee paljon yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa, että se on niinku meille mun mielestä hyvä asia ja se on yks meidän perustehtävä, meidän palveluohjaajienkin, koko aika tehä yhteistyötä niitten kanssa-*

*- - palveluohjaajan työnkuvaan kuuluu se, että he niinkun tota, tekee yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa, että ollaan tietoisia niistä palveluista ja ohjataan asiakkaita sinne ja viiään kolmannen sektorin toimijoille tarpeita, että minkälaisia palveluita tarteis tuottaa ja sen tyyppistä.*

*Ja tietystihän me viedään sinne yksityiselle puolelle niitä toiveita.*

Palveluohjaajat nostivat haastattelussaan esille, että palveluohjaajan työ on osittain vielä muotoutumisvaiheessa sosiaaliasemilla ja tämän takia palveluohjaajien työ on jatkuvan arvioinnin ja kehittämisen kohteena. Palveluohjaajat kertoivat, että he kuuluvat Rajapintatiimiin, joka on foorumi, joka kokoontuu säännöllisesti ja keskittyy työn kehittämiseen. Kehittämistyöhön kuuluu toiminnan tunnetuksi tekeminen sekä yhteistyön kehittäminen

kunnallisen sosiaalityön ja yksityisten toimijoiden välille. Palveluohjauksen pyrkimyksenä on vastata organisaatiosta, yhteistyötahoilta ja asiakkailta nouseviin tarpeisiin.

*Pyrkimyksenä on vastata sekä asiakkailta, yhteistyötahoilta että omasta organisaatiosta tuleviin tarpeisiin. Palveluohjaajat ovat mukana kehittämässä yhteistyötä kunnallisen sosiaalityön ja yksityisten toimijoiden kanssa ja välille. Kehittämistyö koostuu toiminnan tunnetuksi tekemisestä sekä konkreettisten yhteistyötapojen suunnittelusta ja käynnistämisestä.*

### **Työn tavoitteet**

Tutkimustulostemme mukaan perhepalveluiden tavoite on toimia siten, että asiakasperheiden tarve lastensuojelun palveluihin vähenisi. Palveluohjauksen tavoite on toimia perhepalveluiden kokonaisuudessa siten, että asiakas saisi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa apua. Keskeisin työn tavoite on tarjota asiakkaille ennaltaehkäisevää, sosiaalihuoltolain mukaista palvelua oikea-aikaisesti ja asiakaslähtöisesti mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Palveluohjauksen hyötyihin kuuluu olennaisesti se, että sen avulla asiakkaat saavat oikeita palveluita oikeaan aikaan. Tämä vaatii asiakkaan hyvää kohtaamista, jonka edellytyksenä on oltava riittävästi aikaa ja luottamusta asiakassuhteessa. (Hänninen 2007a, 23.)

*Perhepalvelut kokonaisuutena pyrkii vähentämään lastensuojelun palveluiden tarvetta tarjoamalla laadukasta, ennaltaehkäisevää arviointia ja palvelua. Tässä kokonaisuudessa palveluohjaus toimii mahdollisimman varhaisessa vaiheessa - -.*

Aineiston perusteella yksiksi palveluohjaajien työn suurimmiksi tavoitteiksi muodostuivat myös asiakkaan tyytyväisyys ja asiakkaan kuuleminen. Asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttaa oleellisesti se, onko asiakasta kuultu aidosti ja otettu kohtaamisessa vakavasti. Jokaisen ihmisen yhtäläinen ihmisarvo on sosiaalityön keskeinen arvo. Käytännössä jokaisen ihmisarvon kunnioittaminen merkitsee, että asiakkaan aito kokemus ihmisarvosta ja asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta on kaiken työskentelyn tavoitteena. (Kana-noja, Lähteinen & Marjamäki 2011, 128.) Tutkimustulostemme mukaan palveluohjaajan työssä korostuu myös pienten tavoitteiden merkityksellisyys.

*Että jotenkin niin kun, että se työn tavote olis se, että vaikka nyt sitten pamahtais kolmen kuukauden päästä takasin jotain kautta se perhe, niin mutta, että sillä hetkellä, että jäis semmonen olo, että no okei, tää mun asia on kuultu ja tää on otettu vakavasti ja tähän oon saanu jonkinlaisen vastauksen, että kai se on se meidän työn tavote, se asiakkaan tyytyväisyys. Eikä niin, että en mä ainakaan, että mä jotenkin aattelen, että ei tätä jaksais tehdä*

*jos mä lähen semmosella asenteella, että nyt mä lähen niinkun ratkoon ihmisten ongelmia ja elämänlaatua parantaan ja kaikki parisuhdeongelmat pois ja näin.*

Yhdeksi tärkeäksi palveluohjauksen tavoitteeksi nousi myös toivon luominen asiakaille. Hänninen (2007a) viittaa tutkimuksessaan Himasen (2007) alkuperäisteokseen, jonka mukaan toiveikkuus ja usko tulevaisuuteen lisääntyvät palveluohjausprosessissa, kun keskustellaan asiakkaan kanssa avoimesti eri vaihtoehtoista ja tavoitteisiin pääsemisestä. Tällöin myös asiakkaan voimavarat kasvavat. (Hänninen 2007a, 13) Palveluohjauksen yhtenä tavoitteena on myös asiakkaiden voimaantumisen tukeminen. Haastatteleistamme nousi esille, että palveluohjaajien työssä on tärkeää olla helposti lähestyttäviä asiakkaille. Rauhalan mukaan palveluohjaustyön tärkeä tavoite on tukea yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan voimavaroja suhteessa itsenäiseen elämän hallintaan ja voimaantumiseen (Rauhala 2011).

*Ollaan helposti lähestyttäviä.*

*Se toivon luominen.*

### **Palveluohjaajan työtä ohjaavat tekijät**

Tutkimustulostemme mukaan suureksi palveluohjaajien työtä ohjaavaksi tekijäksi nousi asiakaslähtöisyys. Palveluohjaajien työnkuva määrittyy asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan ja on siten hyvin asiakaslähtöinen. Asiakaslähtöisesti toteutetussa palveluohjauksessa asiakas nähdään sekä yksilönä että kokonaisuutena, jolla on oma sosiaalinen yhteisönsä, jäsenyytensä ja kulttuurinsa yhteiskunnassamme. Olennaista on asiakkaan voimavarojen tukeminen, toiveikkuuden ylläpitäminen ja tulevaisuuteen suuntautuminen. (Hänninen 2007a, 11.)

*Prosessi on vähän erilainen riippuen sen asiakkaan tilanteesta, että se voi olla lyhyt tai pitkä tai monta eri vaihetta niin kun riippuen sen asiakkaan tilanteesta, että se on oikeestaan sen palveluohjauksen niin kun yks, että se räätälöityy niin kun sen asiakkaan tarpeen mukaisesti.*

Palveluohjauksen merkittävänä lähtökohtana on lapsilähtöisyys. Lapsilähtöisyydessä tulee ottaa huomioon erityisesti lapsen näkökulma ja lapsen moniulotteinen huolehtiminen. Lapsen kehitys sekä siihen liittyvät haasteet on ammattilaisten tunnettava, sillä täten onnistutaan huomaamaan lapsen kehitykseen liittyvät ongelmat varhain tai tekijät mitkä voivat vaikuttaa lapseen negatiivisesti. On olennaista osata asettua lapsen asemaan ja nähdä maailma lapsen näkökulmasta. (Järvinen ym. 2012, 26.)

- - että aika lapsilähtöstä se työskentely tota, siis silleen, se lapsi on se meidän asiakas niin, niin tota, totta kai niitten aikuisten asioitaki on siinä, työstetään - -.

Haastatteluista esiin nousseiden tutkimustulostemme mukaan myös dialogisuus on merkittävässä roolissa palveluohjaajan työssä. Dialogisuus tarkoittaa läsnäoloa, avointa kommunikaatiota ja sitä, ettei työntekijällä eikä asiakkaalla ole valmiita vastauksia. Sen sijaan tietoa ja vastausta lähdetään etsimään yhdessä, jolloin myös yhdessä kohdataan eteen tulevat hyvät ja huonot asiat. (Mönkkönen 2007: Hänninen 2004: Hänninen 2007, 12.) Palveluohjaajat pohtivat haastattelussaan myös ratkaisukeskeisen ajattelutavan merkitystä ja olemusta osana heidän työtään. Palveluohjaajien työssä on oleellista kohdata asiakas aidosti ja olla herkkänä kuulemaan asiakkaan kokonaisvaltainen ja syvällisempi avuntarve.

*Enemmän se on semmonen dialoginen kohtaaminen. Se kuuntelu. Meillä ei ole lupa tietää, ennenkö se asiakas niinku ihan oikeesti ennenkö se asiakas kertoo meille sen.*

*Tärkee on se ihmisen kohtaaminen, et miten sä näät ja kuulet, et mitä se tarvitsee siellä konkreettisen avunpyynnön takana.*

*Se on sitä, täytyy koko aika välittää, oikeesti täytyy olla niinku kiinnostunu siitä. - - Se on kokonaistilanteen hahmottamista, ei vain sitä, että miten tämä yksi asia järjestetään. On hyvä yrittää kysellä kaikkea syvempää ja tää on kokonaistilanteen hahmottamista.*

Palveluohjaajat käyttävät työssänsä erilaisia työmenetelmiä, mutta niiden käyttäminen riippuu asiakkaan tarpeista. Palveluohjaajat käyttävät työssään työmenetelminä esimerkiksi erilaisia kyselykaavakkeita, prosyyreja ja kortteja. Palveluohjaajat eivät käytä työssänsä mitään yhtä tietynlaista työmenetelmää, vaan palveluohjaajien työtä ohjaavat enemmänkin palveluohjaajien omat arvot sekä työkokemus. Yhtenä tärkeänä arvona palveluohjaajan työssä nousi auttamisenhalu. Palveluohjaajien haastattelusta korostui erityisesti se, että työ palkitsee, kun kokee aidosti auttaneensa asiakasta. Palveluohjaajat pohtivat sitä, mitkä ovat ne perimmäiset syyt, joiden takia he haluavat työtänsä tehdä.

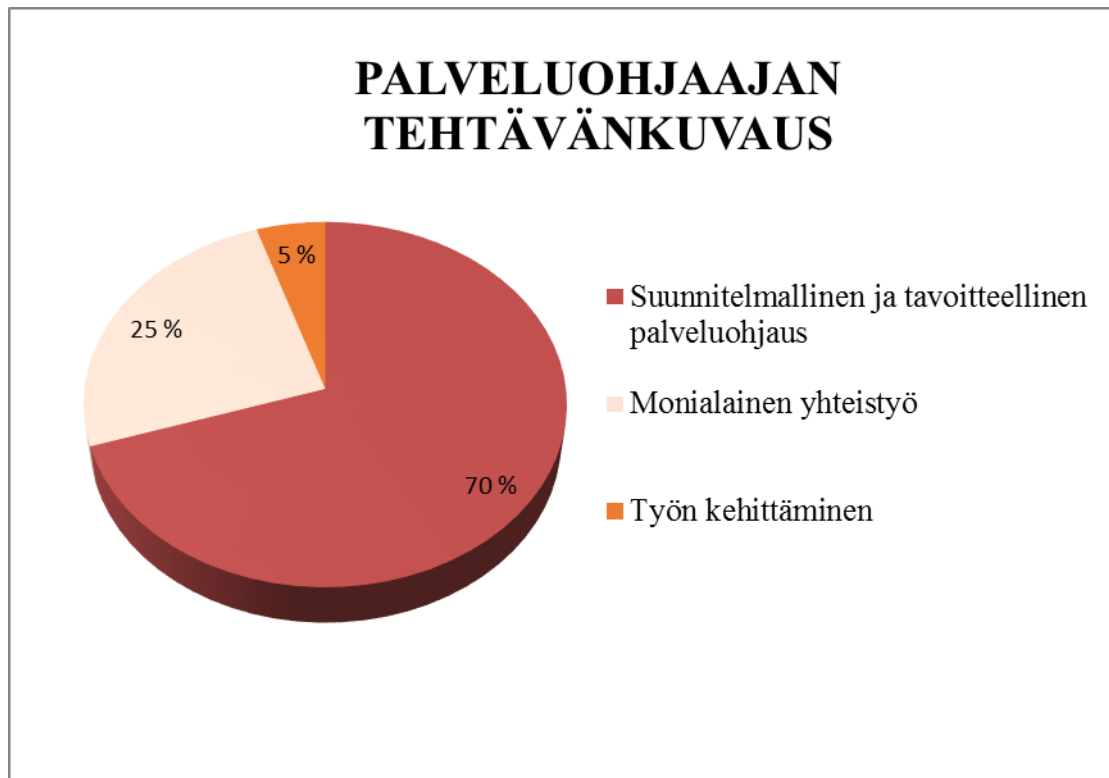
*Meillä on kaikilla varmaan jo sellanen työura takana, että me ei mennä menetelmä edellä asioihin, et niitä on tuolla takataskussa varmaan aika paljon erilaisia, mut se, että mitä osaa hyödyntää missäkin tapaamisessa ja kohtaamisessa, et se on varmaan se juttu.*

- - ei sillä lailla oo missään mitään tiettyä menetelmää. Totta kai just niinkun mä aattelen, et vois puhua enemmän niin kun, että minkälaiset arvot ohjaa meidän työskentelyä.

*Mä aattelen, et kyllähän se on se joku auttamisenhaluntarve tai että tulee siitä niin hyvä mieli, kun saa jonkun ihmisen asioita vähän järjestykseen, huomaa että joku tulee autetuksi. Niin kyllähän se on se, joka palkitsee.*

### Moninainen työnkuva

Tutkimustulostemme mukaan palveluohjaajan työnkuva Tampereen kaupungin perhepalveluiden palveluohjauksessa on laaja ja sisältää moninaisia työtehtäviä, eikä palveluohjaajien työnkuva ole yksiselitteisesti kerrottavissa. Palveluohjaajat kertoivat, että he saavat melko vapaasti määritellä omat työtehtävänsä ja työtehtävien määrä vaihtelee. Palveluohjaajat kuitenkin kokevat, että töitä on riittävästi ja työmäärä on ollut hallittavissa. Palveluohjaajat kertoivat haastattelussaan, että palveluohjaajien tehtävänkuvaukseen on määritelty kuuluvaksi suunnitelmallista ja tavoitteellista palveluohjausta 70 prosenttia, monialaista yhteistyötä 25 prosenttia ja työn kehittämistä 5 prosenttia (kuvio 5).



KUVIO 5. Palveluohjaajan tehtävänkuvaukset

## TAULUKKO 2. Tiivistelmä palveluohjaajan työkuvasta

## PALVELUOHJAAJAN TYÖNKUVA

- Pääosin asiakastyötä
  - paljon ohjausta ja neuvontaa
  - yhteydenottoihin vastaaminen ja niiden käsittely (erityisesti Pyydä apua -nappi)
- Palveluohjaajat ovat osa sosiaaliasemien tiimejä:
  - voivat toimia työpareina
  - vievät tarvittaessa yhteydenottoja tiimiin
  - mukana organisaatio- ja asiakasasioiden käsittelyssä sekä konsultoinneissa
  - vievät matalan kynnyksen asennetta
- Työnkuvaan kuuluu yhteistyö eri toimijoiden kanssa (erityisesti kolmannen sektorin kanssa) sekä työn kehittäminen
- Palveluohjauksen keskeisimpänä tavoitteena on tarjota asiakkaille mahdollisimman varhainen tuki, ennaltaehkäisevästi, oikea-aikaisesti ja asiakaslähtöisesti
- Asiakaslähtöisyys, lapsilähtöisyys ja dialoginen kohtaaminen suurimpina työtä ohjaavina tekijöinä
- Moninainen työnkuva: 70 % suunnitelmallista ja tavoitteellista palveluohjausta, 25 % monialaista yhteistyötä ja 5 % työn kehittämistä

### 6.2. Perhepalvelut palveluohjauksen kontekstissa

Tässä kappaleessa esittelemme tutkimustuloksia, jotka liittyvät opinnäytetyömme toiseen tutkimuskysymykseen, eli siihen millaisena palvelupäällikkö ja palveluohjaajat näkevät perhepalvelut palveluohjauksen kontekstissa. Tutkimustulosten esittely jäsentyy kahden väliotsikon avulla, jotka ovat palveluohjauksen sekä muiden perhepalveluiden saatavuus ja riittävyys suhteessa asiakkaiden avuntarpeisiin sekä julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin roolit palveluiden tarjoajana.



## **Palveluohjauksen sekä muiden perhepalveluiden saatavuus ja riittävyys asiakkaille suhteessa asiakkaiden avuntarpeisiin**

Tutkimustulostemme mukaan perhepalveluiden palveluohjaus on hyvin saatavissa oleva palvelu ja sekä palveluohjaajat että palvelupäällikkö kokevat, että asiakkaat ovat löytäneet palveluohjauksen uuden työmuodon. Palveluohjaus on suunniteltu niin, että se olisi mahdollisimman helposti saatavilla asiakkaille. Asiakkaat voivat ottaa palveluohjaajiin yhteyttä ottamalla yhteyttä suoraan palveluohjaajien omaan puhelimeen tai jättämällä yhteydenottopyynnön sähköisen Pyydä apua –napin kautta. Sekä Pyydä apua –nappi että palveluohjaajien yhteystiedot koettiin toimivina ja asiakkaille helposti saatavilla oleviksi ja palveluohjauksen saatavuutta edesauttava tekijänä koettiin se, ettei asiakkaiden tarvitse soittaa ennalta määriteltyinä soittoaikoina tai jonottaa. Palveluohjauksen saatavuutta edesauttaa se, että asiakkaat voivat halutessaan ottaa palveluohjaajaan yhteyttä myös nimettömänä. Palvelujen saatavuus ja saavutettavuus ovat riittävän tuen saamisen edellytyksiä (Perälä, Halme & Kanste 2014, 238).

*- - toiminta on suunniteltu niin että se on asiakkaiden saatavilla erittäin helposti ilman turhia esteitä; esim. palveluohjaajien saavutettavuus suoraan omasta puhelimesta tai Pyydä apua-napin kautta, ei soittoaikoja tai jonottamista (vastaus soittopyyntöön luvataan 1-3 arkipäivässä). Asiakas saa tarvittavan ohjauksen ja neuvonnan saman tien puhelimitse tai sovitaan tapaaminen palveluohjaajan kanssa (tapaamisia 1-3 ilman varsinaisen asiakkuuden perustamista tietojärjestelmään).*

Suurin osa palveluohjaukseen tulevista asiakkaista ottaa yhteyttä palveluohjaajiin puhelimitse tai on kuullut palveluohjauksesta jostain muualta. Palveluohjaajat ovat työskennelleet sen eteen, että asiakkaat olisivat tietoisia palveluohjauksen olemassaolosta. Palveluohjaajat ovat esimerkiksi olleet mukana hyvinvointineuvolan Keinutiimeissä, joiden kautta tieto palveluohjauksesta on levinnyt yhteistyökumppaneille. Lapsiperheiden tiimi-palvelu Keinu on moniammatillinen työtiimi, joka auttaa löytämään ratkaisuja lapsiperheiden haastavien elämäntilanteiden tuomiin ongelmiin (Hyvinvointineuvola 2015). Tutkimustulostemme mukaan palveluohjaajien koetaan pääasiassa olevan asiakkaille helposti lähestyttävissä ja saavutettavissa. Yhden palveluohjaajan mukaan palveluohjaajien saavutettavuuden haasteena on palveluohjaajien saavutettavuus puhelimitse tilanteessa, jossa asiakas on koettanut tavoittaa palveluohjaajaa puhelimitse, mutta palveluohjaaja ei ole pystynyt vastaamaan, eikä asiakas ole lähettänyt viestiä.

*Yhä puhelimeen tulee aika paljon niitä puhelinnumeroita, että joku on yrittänyt tavoittaa, mutta en oo pystynyt vastaamaan ja asiakas ei kuitenkaan*

*viestejä aina lähetä ja en niihin tuntemattomiin lähe vastaamaan takasin, jos ei oo viestiä sit laitettu. Et tietty vois olla vielä enemmän saavutettavissa, et pystys oleen puhelimen lähellä enemmän, mutta mahdoton tehtävä.*

Tutkimustulostemme mukaan asiakkaiden palveluntarpeita on paljon, eikä mitään palvelua ole liikaa saatavilla. Yhdeksi suureksi palveluntarpeeksi perhepalveluissa nousi lastenhoitoavun ja kotipalvelun tarve, mutta toisaalta kotipalvelu koettiin myös hyvin saatavilla olevaksi palveluksi. Tutkimustulostemme mukaan kotipalvelun saatavuus koettiin siis ristiriitaiseksi. Yhdeksi kotipalvelun saatavuuden haasteeksi nousi kotipalveluun oikeuttavat kriteerit.

*Nii no varmaan just se uskosin, tää lastenhoito, niin sitä on liian vähän, kotipalvelua.*

*Niin kun niillon niin tiukat kriteerit, kun ne ei mee, ne menee vaan tietynlaisii perheisiin. Niin just ne, ketkä jää niinku reunoille.*

*Mutta volyymina kyllähän meillä esimerkiksi kotipalvelu on aika hyvin saatavilla olevaa julkista palvelua - -.*

Toiseksi suureksi palveluntarpeeksi nousi myös ohjauksellisen perhetyön palvelun vahvistaminen. Haastatteluistamme kävi ilmi, että keskustelu- ja neuvonta-apua etenkin osana vanhempien kanssa tehtävää työtä tarvitaan enemmän. Tällä haastateltavat tarkoittivat yhteistä, arkista keskustelua vanhempien kanssa siitä, miten haasteellisessa tilanteessa voisi toimia. Palveluntarpeina nähtiin etenkin alle kouluikäisten lasten ja heidän perheiden kanssa tehtävän perhetyön palvelun vahvistaminen sekä kriisiperhetyö. Haastatteluissa tuli ilmi, että perhepalveluissa on tarvetta lyhytaikaisen perhetyön lisäksi myös intensiiviselle kotiin tehtävälle työlle. Esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakasperheen tilanne ei välttämättä aiheuta lastensuojelullista huolta, mutta joissa perhepalveluiden tarjoama lyhytaikainen perhetyö ei kuitenkaan ole riittävää perheen tukemiseksi. Haastatteluiden perusteella yhtenä palvelutarpeena nähtiin myös neuropsykiatriisiin haasteisiin liittyvän ohjaavan perhetyön vahvistaminen.

*Et niiden vanhempien kanssa, sitä, että miten sun kannattas toimia täs tilanteessa et nää hommat. Et sen tyyppistä et mä aattelen, että sitä tarvittas enemmän.*

*Joo, kyllä meidän pitäis vahvistaa tota, esimerkiks alle kouluikästen lasten ja heidän perheitten kanssa tehtävää perhetyön, niin ku ohjaustyön palvelua. Siitä on niin ku nytte vähä ehkä semmonen kriisiperhetyön tarve on.*

*- - tehostettu perhetyö, mikä siirtyi sinne lastensuojelun puolelle, niin sehän näkyy isona aukkona meillä, että kun kyllä meillä hän myös nää kriisiytyy, nää perheet ja tarvii intensiivistä kotiin tehtävää työtä, niin nyt se on vähän semmonen yksoikonen, et pitää siirtää lastensuojeluun, vaikka nähdään, että tässä ehkä kuukauden kahen tiiviillä työskentelyllä päästäis sen yli ja jatkais meillä. Niin niin tota, siihenhän nyt haetaan sit näitä yksityisiä palveluntuottajia, koska meillä ei ole lupaa käyttää kaupungin omaa.*

Yhdeksi palveluntarpeeksi nousi myös varamummotoiminnan kaltainen palvelu, kuten keskusteluapu yksinäisille perheille. Tutkimustulostemme mukaan palveluntarpeeksi nousi myös kokemusasiantuntijapalveluiden kehittäminen sekä tukiperheiden liian vähäinen saatavuus. Tukiperhettä voi hakea lapsille, joiden vanhempien voimavarat eivät ole täysin riittäviä vastaamaan lapsen tarpeisiin. Tukiperheen tarkoituksena on tuoda lapsen elämään lisää turvallisia aikuisia. Tukiperheen tarkoituksena on myös antaa lapsen vanhemmille mahdollisuus levätä. (Tukiperheet 2016.)

*- - tarvittas ehkä enemmän semmosta, että ei niin sitä viranomaista asiantuntijapalvelua vaan ehkä semmosia niin kun tota kokemusasiantuntijapalveluita tai vertais että, et ei aina tarvi olla niin ammattilainen kaikkee tekemään.*

*Tukiperheitä saahaan vähän, et tuota, on niitä tarpeita, et ei oo silleen riittävä ollenkaan.*

*On näitä yksinäisiä perheitä, et ne verkostot on kaukana. Et ne ei saa apua niin kun tota semmosia varamummoja tarvittas tai tai tota, tulee akuutti ero ja jää yksin lasten kanssa ja tartteis jotaki keskusteluapua.*

Haastavana suhteessa palveluihin koetaan se, että on olemassa asiakasryhmiä, joille ei välttämättä löydy heti oikeaa palvelua ja palveluita joudutaan ”räätälöimään” enemmän asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Asiakasryhmät, jotka eivät suoraan lukeudu jonkun yhden palveluntuottajan palveluiden piiriin luovat perhepalveluille haasteita ja tarpeita kehittää tällaisille asiakasryhmille sopivia palveluita. Tutkimustulostemme mukaan erityisesti mietityttävät asiakkaat, joilla on esimerkiksi lievää kehitysvammaa tai vaikeita neuropsykiatrisia haasteita ja jotka tippuvat vammaispalveluiden ja perhepalveluiden väliin.

*No noi mitkä meillä niinku mietityttää, niin on noi että, jotka niinku humpsahtaa väliin että on jotakin kehitysviivettä tai tota lievää kehitysvammaa tai vaikeita Nepsy-problematiikkaa että. Ja sit sielä perheessä voi olla jotain uupumusta tai jotain, et niille jou-utaan enemmän vähä räätälöimään, et ku ne ei oo selkeesti kenenkään. Että semmoset mitkä asiakkaat tipahtaa vaikka vammaispalvelujen ja meidän palvelujen väliin.*

### **Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin roolit palveluiden tarjoajana**

Tutkimustulostemme mukaan suurin osa asiakkaista saa avun julkisen sektorin tarjoamista palveluista. Tässä yhteydessä julkisella sektorilla tarkoitetaan Tampereen kaupungin omia lapsiperheiden sosiaalipalveluita. Kunnilla on tärkeä tehtävä hyvinvointiyhteiskunnassa ja kunnat kantavat vastuun olennaisten hyvinvointipalvelujen järjestämisestä (Suomen Kuntaliitto 2008, 15).

*No jos mä mietin näitä meidän asiakkaaita, niin kyllä valtaosa saa palvelun sieltä meidän julkiselta sektorilta.*

Tutkimustulostemme mukaan yhteistyö yksityisen ja kolmannen sektorin kanssa on tärkeää asiakkaiden palveluiden kokonaisuuden näkökulmasta. Yksityisellä ja kolmannella sektorilla on tärkeä rooli perhepalveluiden täydentäjänä ja monipuolisten palveluiden mahdollistajana. Ala-Nikkola ja Valokivi viittaavat sosiaali- ja terveydenhuollonpalvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta koskeneen tutkimuksen loppuraportissa Anttosen ja Sipilän (1993) alkuperäisteokseen, jonka mukaan yksityiset palvelutuottajat ja vapaaehtoisjärjestöt ovat aina olleet osallisena palvelujen tuottamisessa, mutta ne ovat olleet melko näkymättömiä. Yksityisten palveluntuottajien ja vapaaehtoisjärjestöjen on täytynyt omaksua rooli julkisten palveluiden täydentäjänä. (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 19.) Tutkimustulostemme perusteella palvelutarjonnassa on myös aina olemassa aukkoja, mutta sopivat palvelut ovat useimmiten löytyneet ostamalla. Tavoitteena tulevaisuudessa on kasvattaa tietoisuutta kolmannen sektorin palveluista sekä vahvistaa kolmannen sektorin roolia palvelun tarjoajana asiakkaille.

*- - kolmas sektori selkeesti täydentää niitä meidän palveluja, että kaikkee ei tartte ite tuottaa, vaan on jotaki semmosia, mitä kunnan ei oo välttämätöntä tuottaa, mutta kun ne tuottaa, niin asiakkaat saa moninaisempia palveluita. Ja sit toi yksityinen, me ostetaan jonkin verran yksityiseltä palvelua, esimerkiksi kotipalvelua palvelusetelin kautta. Ne tuo ihan hyvää variaatiota siihen -- Että jos aattelee, että on vaikka joku erityisosaamista vaativa niin kun palvelu, niin ei kaikkee oo järkee ite tuottaa, vaan ostaa sitte jostaki niin ku sille perheelle se palvelu - -.*

*Et tietenki tavote on just se, että otetaan sitä kolmatta sektoria enemmän haltuun, että, että tota, et sen osuutta saatas enemmän kasvatettua, koska täälähän on Tampereella aivan valtavasti kaikkee. Et ku vaan niin ku saahaan se tieto, et mitä kaikkee on niin.*

TAULUKKO 3. Tiivistelmä perhepalveluista palveluohjauksen kontekstissa

## PERHEPALVELUT PALVELUOHJAUKSEN KONTEKSTISSA

- Palveluohjaus on pääosin hyvin saavutettavissa ja saatavissa oleva palvelu
- Asiakkaiden palveluntarpeita on paljon
- Palvelut, joiden saatavuutta tulisi vahvistaa:
  - ohjauksellisen perhetyö (etenkin alle kouluikäisten lasten perheille sekä neuropsykiatrisia haasteita omaavien lasten perheille)
  - kotipalvelu (saatavuus koettiin ristiriitaisena)
- Muut palvelut, joita on tarve vahvistaa:
  - tukiperheet
  - kokemusasiantuntijatoiminta
  - varamummotoiminnan kaltainen palvelu
  - intensiivinen kotiin tehtävä perhetyö
- Useimmiten sopivat palvelut asiakkaille löytyvät julkiselta sektorilta
- Yksityinen ja kolmas sektori täydentävät julkisen sektorin palveluntarjontaa

### 6.3. Palveluohjauksen asiakkuudet ja palveluohjauksen vaikuttavuus

Tässä kappaleessa esittelemme opinnäytetyömme tutkimustuloksia liittyen kolmanteen tutkimuskysymykseemme, eli siihen millaisia asiakkuuksia on palveluohjauksessa ja miten palveluohjaus on vaikuttanut asiakkaiden avunsaantiin. Jäsenämme tutkimustuloksia kahden väliotsikon avulla, jotka ovat asiakkuudet palveluohjauksessa sekä palveluohjauksen vaikuttavuus suhteessa asiakkaiden avunsaantiin.

#### Asiakkuudet palveluohjauksessa

Lapsiperheiden sosiaalityön palveluohjauksen asiakkuuden keskiössä on lapsi. Palveluohjaustyössä haastateltavat korostivat, että palveluohjauksessa pyritään korostamaan lapsen etua perheessä ensisijaisesti. Palveluohjauksen asiakkuuksien kestot ovat pääasiassa lyhyitä. Palveluohjaajat voivat työskennellä hyvin monessa vaiheessa asiakkuutta, mutta he auttavat asiakasta usein ennen varsinaisen asiakkuuden alkua sekä asiakkuuden

alkuvaiheessa. Palveluohjaajat voivat tavata asiakasta 1-3 kertaa ilman varsinaisen asiakkuuden perustamista tietojärjestelmään.

*- - ne on kuitenkin aika lyhyitä nää meidän asiakkuudet.*

*Iso osa asiakkaista tulee siinä ihan, että ensikontakti tulee heihin joko että haetaan apua sen napin kautta tai sitten soitetaan suoraan palveluohjaajalle tai joku yhteistyökumppani ohjaa palveluohjaajalle. Elikkä tota, he ohjaaja neuvoo ja rinnalla kulkee siinä sen alkuvaiheen.*

Palveluohjauksen asiakkuuksien syyt vaihtelevat. Tutkimustulostemme mukaan asiakkuuksien merkityksellisimmiksi ilmiöiksi nousivat vanhempien väsymys ja lastenhoidon ongelmat, rahankäyttöön ja asumiseen liittyvät ongelmat sekä parisuhdesuhdeongelmat – etenkin erot. Tutkimustuloksistamme kävi ilmi, että palveluohjauksen asiakkuuksien ilmiöihin liittyy myös monikulttuurisuuden haasteet sekä lasten aggressiivisen käytöksen tuomat haasteet.

*Ne tarvii lastenhoitoo tai sit ne on väsyneitä ja ne tarvii lastenhoitoo. Ne on saanu häätöilmotuksen tai ne ei oo maksanu vuokria ja häätöilmotus on tulossa, mitä minä teen. Se on se kysymys, mitä minä teen.*

*Tai sitten on erotilanne.*

*Ja se rahankäyttö jotenkin, se semmonen, aika jotenkin iso osaamattomuus ja ymmärtämättömyys, että mitä se tarkoittaa sellasen perheen budjetin pyörittämisessä, ihan niin ku perusasioita, että paljon budjetin tekoa ja mitä rahaa tulee ja paljon menee ja mitä jää ei oo ikinä mietittykään, vaan sitä on ja sitten kun se loppuu niin ei oo ja sit ihmetellään. Jotenkin se semmonen, liittyy siihen, et ei oo huomista tai ensiviikkoa ja johonkin jota pitäis suunnitella.*

Palveluohjaajia yllättivät palveluohjauksen asiakkuuksissa etenkin nuorten tietämättömyys siitä, mitä palveluja ja apua heille on tarjolla sekä mistä apua voi hakea. Haastatelluista kävi ilmi, että palveluohjauksen asiakkuuksissa on yllättänyt myös se, ettei lapsen näkökulmaa aina osata huomioida. Yllättävänä koettiin myös se, että perheiden arjen hallinnassa on suuria puutteita.

*Ja jotenkin viime aikoina mua on ihmetyttänyt se, että miten vähän niinku nuoret tietää palveluista mitä niille kuuluu ja mistä ne voi hakea apua, ne on välillä yllättävän tietämättömiä.*

*Ja miten ne lapset sit helposti putoo ja kuinka helposti ne lapset sit jää - -.*

*Kyllä mua jotenkin yllätti ihan tämmöset ulkoisesti ajateltuna nää hyvin pärjäävät ns. tavalliset perheet, ja sit ollaan kuitenkin tosi osaamattomia, et tää arjenhallinta ja arjen pyörytys.*

### **Palveluohjauksen vaikuttavuus suhteessa asiakkaiden avunsaantiin**

Palveluohjauksen vaikuttavuutta voidaan mitata suhteessa siihen, kuinka palveluohjaus on vaikuttanut asiakasperheiden avun saamiseen. Tutkimustulostemme mukaan lapsiperheiden palveluohjaus koetaan vaikuttavana työmuotona, jonka kautta asiakas pääsee avunpiiriin nopeasti sekä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen ongelmien kärjisty- mistä. Palveluohjaus on vaikuttava työmuoto, sillä se auttaa ennaltaehkäisemään asiak- kaiden raskaamman tuen tarvetta. Palveluohjauksen avulla asiakas saa apua oikea-aikai- sesti. Tutkimustuloksissamme korostui palveluohjaajien merkityksellisyys asiakkaan rin- nalla kulkijoina ja avun tarpeiden kartoittajina tilanteessa, jossa asiakkaalla on moninaisia ongelmia. Palveluohjaus koetaan vaikuttavaksi työmuodoksi myös asiakkaiden ensisijai- sen avuntarpeen selvittämiseksi.

*- heillon ihan äärettömän hyvä ammattitaito semmoseen, et jos asiak- kaalla on monenlaista pulmaa, niin kartottaa tavallaan se, et mikä on ensi- sijanen, mitä ensiks tehään ja et semmosten asiakkaitten tarpeisiin, mutta nyt kun he on tänne sijoittunu tänne meidän perhepalveluiden varhaiseen vaiheseen, niin oikeestaan mikä sit se vaan niin ku se asiakkaan tilanne on, niin sitte tavallaan, että he vastaa semmoseen, kun pitää nopeesti et asiakas hyötyy siitä et nopeesti saa apua ja kontaktin - -.*

Palveluohjaajien haastattelusta kävi ilmi, että asiakkaat ovat löytäneet palveluohjauksen kautta heille sopivia palveluita, erityisesti kotipalveluun ohjautuminen palveluohjauksen kautta korostui tutkimustuloksissamme. Kähkönen (2014) viittaa artikkelissaan Sosiaali- huoltolain uudistus madaltaa tuen hakemisen kynnystä Salon johtavan sosiaalityöntekijän Milla Lumioon, jonka mukaan sosiaalihuoltolain uudistus nimenomaan tuo helpotusta lapsiperheille siihen, että kotipalvelu on paremmin saatavilla ja ilman lastensuojelun asi- akkuutta (Kähkönen 2014). Asiakkaat ovat myös saaneet palveluohjaajilta tukea ja neu- vontaa myös taloudellisten tilanteiden selvittämiseen. Asiakkaiden talousasioihin liittyvät haasteet nousivat haastatteluista esille useaan otteeseen ajankohtaisena ongelmana. Pal- veluohjaus on sosiaalityön, sosiaali- ja terveystalouden palvelujen menetelmä, jonka avulla on tar- koitus saada määritettyä asiakkaiden yksilöllisiä palvelutarpeita ja etsiä niiden kanssa parhaiten yhteensopivia palveluita (Ala-Nikkola & Valokivi 1997, 9).

*No ne on löytäny oikeita palveluita, siis oli se sitten kotipalvelu, perhetyö tai perheoikeudelliset palvelut, ihan mikä vaa, Osviitta, Mannerheimin lastensuojeluliitto.*

*Kotihoitopalvelua oon järjestäny ainaki monelle asiakasperheelle, et oon yhteydessä kotipalveluun ja sitä kautta.*

*Nii, ja sitten ne on saanu niin kun apua niiden taloudellisen tilanteen järjestelyyn, että se on varmaan yks kans aikamoinen asiakkaan kohdalla, et niitä pitää aina vähä mieltää.*

Haastatteluistamme kävi ilmi, että palveluohjaus auttaa asiakasta myös siten, että asiakkaat saavat jonkun joka kuuntelee ja jonkun, jolle puhua. Toisinaan ihmiset eivät odota vain ratkaisuja tilanteeseensa, vaan joskus jo kuulluksi tuleminen on riittävä apu (Törrönen, Hänninen, Jouttimäki, Lehto-Lunden, Salovaara & Veistilä 2016, 307). Palveluohjaus on vaikuttavaa siis myös silloin, kun asiakkaan ongelmaan ei heti löytyisikään ratkaisua.

Usein palveluohjaus auttaa asiakasta myös etsimään itse ratkaisuja elämäntilanteeseensa. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä korostetaan käsitettä valtaistuminen puhuttaessa asiakkaasta. Valtaistumisesta käytetään myös käsitettä voimaantuminen. Palveluohjauksen yksi tärkeimmistä tavoitteista on asiakkaan voimaantuminen, jonka avulla asiakas voi löytää omat voimavaransa. (Hänninen 2007a, 13.) Tutkimustulostemme mukaan palveluohjaus auttaa asiakkaita myös sellaisissa tilanteissa, joissa asiakkaita on ohjattu hakeutumaan jonkun muun palvelun piiriin palveluohjauksen kautta.

*Mä aattelen, että tärkeintä on varmaan kuitenkin se, että on joku, joka kuuntelee sen hädän, mikä sillä asiakkaalla on. Ja sit niille usein löytää, ne rupee usein vähän niin kun itsekin löytään niitä ratkasuja. Joskus ei tarvi muuta kun vähän niin kun kuunnella ja se asiakas rupee itte pyörittään sitä ja se löytää ne ratkasut.*

*Asiakkaalta, se mikä palaute tulee, niin ei kukaan oo pahoillaan siitä, että et tietänytkään ja valmiita ratkasuja. Kyllähän ihmiset sen ymmärtää, että kun he tulee sen oman asiansa kanssa, että se on semmonen, että ei siihen oo olemassa mitään yhtä vastausta. Mutta sitte taas se, että kiitos kun kuuntelit ja sain puhua ja otti sen asian niinku semmosena ja lähti miettimään.*



TAULUKKO 4. Tiivistelmä palveluohjauksen asiakkuuksista ja vaikuttavuudesta

## PALVELUOHJAUKSEN ASIAKKUUDET JA VAIKUTTAVUUS

- Asiakkuuksista:
  - asiakkaana lapsi
  - palveluohjaus sijoittuu usein asiakkuuden alkuvaiheeseen tai ennen varsinaisen asiakkuuden alkua
  - pääosin lyhytkestoisia
  - ilmiöt vaihtelevia
    - suurimmat ilmiöt: vanhempien väsymys ja lastenhoidon ongelmat, rahankäyttöön ja asumiseen liittyvät ongelmat sekä parisuhdesuhdeongelmat, etenkin erot
- Palveluohjaus on vaikuttava työmuoto
  - asiakas pääsee avunpiiriin nopeasti ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa
  - auttaa asiakkaan ensisijaisen avun tarpeen kartoittamisessa
  - auttaa ennaltaehkäisemään raskaamman tuen tarvetta
  - ohjautumien oikeiden palveluiden piiriin
  - asiakkaiden kuulluksi tuleminen

### 6.4. Kehittämisenäkökulma

Opinnäytetyömme haastattelujen tutkimustuloksista nousi esille merkittäviä kehittämisideoita ja -näkökulmia liittyen palveluohjaukseen. Nämä kehittämisideat ja -näkökulmat eivät suoraan vastanneet meidän kolmeen tutkimuskysymykseemme, mutta halusimme tuoda ne esiin, sillä koimme ne merkityksellisiksi perhepalveluiden palveluohjauksen tulevaisuuden näkymien ja työn kehittämisen kannalta. Tutkimuksesta esiinnousseita perhepalveluihin liittyviä kehittämiskohteita on esitelty perhepalvelut osuudessa. Tässä kapaleessa esittelemme kehittämisenäkökulmaan liittyviä tutkimustuloksiamme, jotka jäsenytyvät kahden väliotsikon avulla, liittyen palveluohjauksen työn kokonaisuuden kehittämiseen sekä tulevaisuuden visioihin.

#### **Palveluohjauksen työhön liittyvät kehittämiskohteet**

Yhdeksi kehittämiskohteeksi liittyen palveluohjaajan työhön nousi palveluohjaajien työkuva selkiyttäminen. Tutkimustulostemme mukaan palveluohjaajan työnkuva vaatii

vielä selkiyttämistä suhteessa siihen, mihin tiimeihin palveluohjaajat kuuluvat lapsiperheiden sosiaaliasemalla ja mihin tiimeihin he työaikaansa käyttävät ja kuinka paljon. Palveluohjaajan työnkuvan selkiyttäminen saattaisi vapauttaa palveluohjaajien työaikaa.

*Ja tää liittyy tähän, mitä alkuun puhuttiin, siihen että mihin tässä niinku kuuluu, et kuuluuko tähän tiimiin vai kuuluuko siihen aluetiimiin vai tähän rajapintatiimiin vai mihin tässä kuuluu, nii se on ehkä semmonen mikä ainaki itteä aina mietityttää, että sen niinku selkiyttäminen vapauttaisi ehkä sitä työaikaa, että tuntuu, että sitä on vähän ehkä turhan monessa.*

Tutkimustuloksistamme nousi esille yhtenä kehittämiskohteena erityisesti ensikontaktin luominen asiakkaisiin. Tutkimustulostemme mukaan ensikontaktin luomista asiakkaisiin tulee kehittää entistä nopeammin tapahtuvaksi ja sen toteuttamista työstetään sosiaaliasemilla jatkuvasti. Toisena oleellisena kehittämiskohteena nousi esille myös palveluohjaajien jalkautumisen kehittäminen enemmän sinne, missä asiakkaat liikkuvat. Tulostemme mukaan jalkautuminen asiakaspintaan koetaan tärkeäksi. Kehittämiskohteena nähdään se, mihin ja miten paljon jalkautumista tulisi asiakaspintaan tehdä. Mitä lähemmäs asiakkaan elämysmaailmaa palveluohjaaja pääsee, sitä paremmin hänellä on mahdollisuuksia vaikuttaa asiakkaan hyvinvointiin.

*Se mitä esimerkiksi tuola lapsiperheiden sosiaalityön asemilla yritetään, niin et se ensikontakti siihen asiakkaaseen tapahtus nopeemmin kuin mitä se nytte. Tai se ensimmäinen tapaaminen tulis nopeemmin - -.*

*Et ehkä se jalkautuminen on tärkeää, et tullaan sitä varmaan tekemään vielä enemmänkin, sinne missä ihmiset liikkuu.*

*- - mä aattelen et yks on se jalkautuminen sinne asiakaspintaan, että missä ja miten ja kuinka paljon, se on ainaki mitä itte aina välillä just pohtii, että missä määrin ja mikä on se oikea kohta. - - Et tavallaan, et mihin ja miten paljon ollaan sielä asiakaspinnassa, kun ihmisiä u ja kulkee, lapsiperheitä, että mikä foorumi se on ja missä määrin me ollaan sielä mukana, niin se on yks semmonen kehittämiskohde.*

Myös digitaalisten palveluiden kehittäminen nousi yhtenä kehittämiskohteena liittyen palveluiden kehittämiseen. Erityisesti palvelupäällikkö pohti, kuinka digitaaliset palvelut ja niiden kehittäminen tulisivat vaikuttamaan asiakkaiden avunsaantiin käytännössä. Palvelupäällikkö pohti digitaalisten palveluiden haasteita ja mahdollisuuksia palveluohjauksessa asiakkaiden avunsaamisen kannalta liittyen esimerkiksi siihen, hyötyisikö asiakas

enemmän chat-palvelun tyyppisestä keskusteluavusta vai asiakkaan tapaamisesta kasvotusten. Palveluohjaajat pohtivat myös digitaalisten palveluiden kehittämistä kriittisesti arvioiden. Palveluohjaajien haastattelussa tuli esiin näkökulma, jonka mukaan asiakkaan olisi vaikeaa kertoa henkilökohtaisia asioitaan digitaalisten palveluiden välityksellä.

*Mut sit toisaalta on, se mistä asiakkaat yleensä hyötyy siitä, että sen ihmisen kohtaa niin ku tossa ihan livenä, fyysisesti, mutta en tiää jotkut voi olla sitte ehkä, että ahdistuu sitte, että joutuu lähteen jonnekin niin, sitte et sen palvelun saiski sinne kotiin, tai tota.*

*Toinen on, se et sielä on vaikee sellasia henkilökohtaisia asioita tuottaa.*

### **Tulevaisuuden näkymät**

Haastatteluista nousi esille useita haasteita liittyen palveluohjauksen tulevaisuuden näkymiin, mutta tutkimustulostemme mukaan sekä palveluohjaajat että palvelupäällikkö ovat myös tyytyväisiä palveluohjauksen tulevaisuuden näkymiin, mutta palveluohjauksen maailma "ei koskaan ole valmis maailma". Yhtenä tulevaisuuden haasteena koettiin asiakasmäärien kasvaminen. Haasteellisena asiakasmäärien kasvamisessa koettiin kasvavien asiakasmäärien suhde henkilöstön määrään ja asiakasmäärien kasvun vaikutus työnlaatuun.

*Mut onhan siinä niin ku kaikenlaisia uhkia, niin ku meillä just noi asiakasmäärien kasvut, että tota, et saahaanko me sitä henkilöstöö riittävästi tuota ja kärsiiks se työnlaatu, jos me ei saaha lisää työntekijöitä ja asiakasmäärät kasvaa kokoajan, että siinä pitää niinku olla tarkkana silleen.*

*- - kauheen hyvää työtähän meidän työntekijät tekee ja niinku joustaa ja monenlaiseen räätälöityy, mutta ei se koskaan oo valmis maailma - -.*

*- - että kyllä ilman muuta semmonen positiivinen vire on olemassa ja se halu varmaan kaikilla toimia yhdessä lapsiperheiden parhaaksi.*

Palvelupäällikön tulevaisuuden toiveena on mahdollistaa työparityöskentely sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä niin, että asiakas saisi apua kokonaisvaltaisesti avun tarpeensa mukaisesti. Palvelupäällikkö pohti, mitä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistuksen eli sote-uudistuksen muutokset vaikuttavat asiakkaiden avunsaantiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen ja maakuntauudistuksen on tarkoitus tulla voimaan 1.1.2019. Uudistuksessa uudistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon rakenne ja palvelut sekä rahoitus. Lisäksi uudistetaan aluehallinnon tehtävät. (Sote- ja maakuntauudistuksen yleisesittely n.d.) Palvelupäällikkö toivoi sote-uudistuksen tuovan

tiivimpää yhteistyötä sosiaali- ja terveystyövoimien välillä niin, että eri ammattilaisten osaamista olisi mahdollista hyödyntää asiakkaan auttamiseksi.

*- - mitä toi sote sitten tuo, tai tavoite, että sosiaali- ja terveystyövoimat tekisivät vaikka niinku tekisivät tiivimmin, että ihmistä katsottas kokonaisuutena. Miettiä toi, meillä niin kun toi paljon psyykkistä ongelmaa lapsella tai vanhemmalla ja ollaan sen vuoksi asiakkuudessa, niin vaikka et tehtäis sen lasten psykiatrisen kanssa, nuorisopsykiatrisen, aikuispsykiatrisen kaa rinnan vaikka sitä työtä - -.*

TAULUKKO 5. Tiivistelmä kehittämisnäkökulmasta

KEHITTÄMISNÄKÖKULMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kehittämisideoita:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• palveluohjaajan työnkuvan selkiyttäminen</li> <li>• ensikontakti asiakkaaseen nopeammin</li> <li>• jalkautumisen kehittäminen</li> <li>• digitaalisten palveluiden kehittäminen</li> <li>• työparityöskentelyn kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten välillä</li> </ul> </li> <li>• Tyytyväisyys palveluohjauksen tulevaisuuden näkymiin</li> <li>• Palveluohjauksen tulevaisuuden haasteena kasvavat asiakasmäärät</li> </ul>

## 6.5. Yhteenvetoa tuloksista

Saimme vastauksen kaikkiin kolmeen tutkimuskysymykseemme. Tulostemme mukaan palveluohjaajan työnkuva on monipuolinen ja vielä osittain muotoutumisvaiheessa Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaaliasemilla. Molempien haastatteluiden tuloksista nousi esille samankaltaisia sisältöjä liittyen palveluohjaajan työnkuvaan ja kaikilla haastateltavilla oli melko yhteneväisiä ajatuksia siitä, mistä palveluohjaajien työnkuva koostuu. Haastateltavat kertoivat, että palveluohjaajan työnkuva on pääosin asiakastyötä. Asiakastyöhön kuuluu yhteydenottoihin vastaaminen – erityisesti Pyydä apua napin purku on palveluohjaajille osoitettu tärkeä työtehtävä. Palveluohjaajien työ koostuu lähinnä asiakkaiden ohjaus- ja neuvontatyöstä. Tuloksissamme korostui myös palveluohjaajan työnkuvaan kuuluvana oleellisena työtehtävänä monialainen yhteistyö eri toimijoi-

den kanssa. Tulostemme mukaan asiakaslähtöisyys, lapsilähtöisyys ja dialogisuus korostuvat palveluohjaajien työssä työtä ohjaavina tekijöinä. Palveluohjaajien työn tavoitteena on tarjota asiakasperheille mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asiakaslähtöistä ja oikea-aikaista tukea.

Palveluohjaajien rooli perhepalveluissa on viedä perhepalveluiden työntekijöille yhteydenottoja. He voivat myös toimia tarvittaessa työpareina palvelutarpeen arvioinneissa sekä toimia esimerkiksi työparina sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelussa olevissa asiakkuuksissa. Haastateltavat pohtivat sitä, että heidän roolinsa perhepalveluissa on myös viedä sinne matalankynnyksen palveluohjauksellista asennetta. Tämä tarkoittaa sellaista asennetta ja työskentelytapaa, jossa yhteydenotto asiakkaisiin tapahtuisi entistä nopeammin ja tehokkaammin.

Haastateltavat kokivat, että palveluohjaus on hyvin asiakkaiden saatavilla ja asiakkaat ovat tulleet tietoisiksi palveluohjauksesta. Tulosten mukaan sekä palvelupäällikkö että palveluohjaajat ovat sitä mieltä, että asiakkaiden palveluntarpeita on paljon. Suurimmiksi palveluntarpeiksi palveluohjaajien mukaan nousivat lastenhoitoapu ja kotipalvelu sekä ohjauksellinen perhetyö. Toisaalta kävi ilmi myös, että kotipalvelu on hyvin saatavilla, toisaalta taas haastateltavien mielestä se voisi olla paremminkin saatavilla. Tulostemme mukaan tarvetta on myös kehittää kokemusasiantuntijatoimintaa sekä saada lisää tukiperheitä. Kaikki haastateltavat nostivat esille palveluiden saatavuuden ja riittävyyden haasteen sellaisille asiakasryhmille, jotka saavat palveluita usealta eri palvelutuottajalta. Myös intensiivisemmälle ja kotiin tehtävälle kriisiperhetyölle perhepalveluissa on tulosten mukaan ajankohtainen tarve.

Tulosten mukaan palveluohjauksen asiakkuudet ovat lähinnä lyhytkestoisia. Palveluohjaajat työskentelevät pääosin asiakkuuksien alkuvaiheessa tai ennen asiakkuuksien alkua. Palveluohjauksen asiakkuuksien keskiössä on aina lapsen etu. Palveluohjaajien työssä tulee myös huomioida kokonaisvaltaisesti koko perheen elämäntilanne. Tulosten mukaan asiakkuuksissa asiakkaiden syyt palveluohjaajien luo hakeutumiseen ovat vaihtelevia. Eniten tuloksista korostui perheiden lastenhoitoavun tarve sekä vanhempien uupumus arjessa. Tutkimustulostemme mukaan palveluohjaus tuo asiakkaille apua sen kautta, että se tarjoaa asiakkaille moniulotteista tukea arkeen kohdistuen erityisesti varhaiseen puuttamiseen osana ennaltaehkäisevää työtä.

Päätimme myös sivuta tutkimuksessamme kehittämisenäkökulmaa, sillä koimme, että se on tärkeä osa tutkimuksemme sisältöjä, vaikka kehittämiselle ei ole omaa tutkimuskysymystä. Haastattelujen tulosten mukaan palveluohjaus työmuotona on vielä kehitysvaiheessa oleva kokonaisuus, minkä takia sen kehittäminen työmuotona nousi haastateltavilta hyvin luonnollisena aspektina esille. Haastateltavat pohtivat erityisesti palveluohjauksen digitalisoinnin merkitystä suhteessa asiakkaiden tarpeisiin ja kohdennettuun avunsaantiin. Digitalisaatio on ajankohtainen ja laajeneva ilmiö globalisoituvassa maailmassa, jolloin luonnollisesti se herättää pohdintaa ja kehittämistarpeita palveluohjauksen asiakastyön toteuttamisessa.

Myös jalkautumisen kehittäminen ja nopeamman ensikontaktin luominen asiakkaisiin on tulostemme mukaan kehittämisen alla sosiaaliasemilla. Lopuksi palveluohjaajat ja palvelupäällikkö kiteyttävät ajatuksiaan positiivisiin tulevaisuuden visioihin palveluohjaustyöhön liittyen. Erityisesti haastateltavien innovatiiviset ajatukset ja ennen kaikkea lapsiperheiden hyväksi työskentelemisen tärkeys nähtiin merkityksellisenä katsottaessa työmuodon tulevaisuuteen.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

### 7.1. Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Etiikka moraalisisinä valintoina sekä päätöksinä kulkee koko tutkimusprosessin läpi lähtien aiheen valinnasta. Eettisesti kestävien tutkimustapojen yhteisenä lähtökohtana pidetään ihmisarvojen kunnioittamista. Se näkyy tavoitteena turvata tutkimukseen osallistuvien itsemääräämisoikeus ja yksityisyys. (Kuula 2006, 11, 60.) Tutkimuksen eettisyys liittyy myös tutkimuksen laatuun ja eettisyys kiertyy muodollisesti tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereiden ympärille. Hyvässä tutkimuksessa ohjaavana tekijänä on eettinen sitoutuneisuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.)

Tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä, eli toisin sanoen uskottavuutta ja vakuuttavuutta, voidaan parantaa kriittisellä ja arvioivalla työasenteella. Laadullisessa tutkimuksessa arviointi on kokonaisvaltaista kriittistä tarkastelua. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimustamme tehdessä pyrimme kiinnittämään huomiota tutkimuksen kriittisyyteen tuottamalla tuloksia, jotka pohjautuvat totuudenmukaisesti haastateltavien näkemyksiin ja litteroituun aineistoon lisäämättä siihen omia henkilökohtaisia tulkintoja aiheista. Pyrimme koko ajan arvioimaan työtämme kriittisesti pohtimalla mitä tutkimme, miten tutkimme ja miksi tutkimme. Koko tutkimusprosessin ajan keskityimme pitämään mielessämme tutkimuksemme tarkoituksen ja tavoitteen, jotka ohjasivat tutkimuksemme toteuttamista opinnäytetyöprosessin alusta loppuun.

Laadullisessa tutkimuksessa voi olla haastavaa ratkaista, milloin tutkimusjulkaisussa käytetty suora aineistositaatti olisi tehty täysin tunnistamattomaksi (Kuula 2006, 205). Pyrimme opinnäytetyössämme säilyttämään haastateltavien yksityisyydensuojan mahdollisimman hyvin siten, että haastateltavat eivät ole suoraan tunnistettavissa käyttämistämme haastattelulainauksista. Jätimme kokonaan pois haastateltavien tunnistetiedot haastateltavien yksityisyyden suojaamiseksi. Haastateltaviemme henkilöiden täysi yksityisyyden suojaaminen on mahdotonta, sillä he toimivat julkisessa virassa. Saimme tutkimuspyynnön Tampereen kaupungilta, joten kyseiset tilaajat ovat tietoisia tästä asiasta.

Tutkittaville tulee ilmoittaa tutkimuksen perustiedot, sen toteuttajat ja tutkittavilta kerätävien tietojen käyttötarkoitus (Kuula 2006, 62). Informoimme tutkittavia mahdollisimman aikaisessa vaiheessa tutkimuksen toteutusaikataulutuksen kannalta. Pyrimme käyttämään työmme toteutuksessa lähdemateriaalina mahdollisimman luotettavia ja ajankohtaisia kirjallisia lähteitä. Ajankohtaisen lähdemateriaalin löytäminen koitui haasteelliseksi, sillä sosiaalihuoltolain uudistuksen jälkeen muotoutuneesta palveluohjauksen uudesta työmuodosta on julkaistu hyvin vähäisesti lähdemateriaalia. Kriittisyys lähteiden valinnassa on työmme luotettavuutta lisäävä tekijä.

Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu haastatteluaineiston laadukkuudesta. Tutkimuksen laatua voi haastatteluvaiheen aikana parantaa siten, että huolehtii teknisten välineiden kunnossa olosta (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184–185). Nauhoitimme haastattelut useille nauhureille ja varmistimme nauhureiden toimivuuden sekä ennen haastatteluita, että haastatteluiden aikana. Tarkistimme myös, että nauhureiden paristot ovat täysiä. Tutkimuksemme laadukkuutta tukee myös se, että teimme tutkimussuunnitelmamme huolellisesti, käytimme sen tekemiseen paljon aikaa. Tutkijan on huolehdittava siitä, että tutkimussuunnitelma on laadukas. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127).

Litteroinnin laatua on hyvä tarkkailla myös niin, että kaksi henkilöä litteroi haastatteluista valittuja osioita ja niitä verrataan keskenään (Hirsjärvi & Hurme 2000, 185). Litteroimme aineiston puoliksi, jonka jälkeen tarkistimme toistemme litteroinnit kuuntelemalla ne uudelleen nauhureilta ja teimme toistemme litterointeihin havaitsemamme korjaukset. Litteroinnin laadukkuutta lisäsi se, että kävimme molemmat koko aineiston läpi ja vertasimme litterointeja keskenään.

Hyvä haastattelurunko on keino, jolla voidaan tavoitella tutkimuksen laadukkuutta etukäteen. Laadukkuutta tukee myös se, että pohditaan lisäkysymysten eri muotoja sekä sitä, miten haastattelu-teemoja voidaan syventää. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184.) Haastattelijan neutraaliutta on pidetty haastattelijan tärkeänä ominaisuutena (Ruusu vuori 2005, 44). Esittäessämme haastattelukysymyksiä pyrimme huomioimaan, ettemme johdattele kysymyksillämme haastateltavia, vaan esitämme kysymykset mahdollisimman neutraaleina.

Luotettavuutta lisää myös se, että haastatteluiden päättymisvaiheessa haastattelurunko on hyvä tarkistaa ja pohtia, olisiko vielä jotain kysyttävää (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184). Tutkimustulosten analysointivaiheessa huomasimme, että tarvitsemme mahdollisuuden



esittää lisäkysymyksiä tulosten tarkennusta varten, joten lähetimme tarvittavat lisäkysymykset sähköpostitse palveluohjaajille. Tämä lisäsi tutkimustulosten laadukkuutta ja sisälsi kriittistä ja arvioivaa työskentelyotetta.

Haastatteluaineisto tallennettiin yhteiskunnalliseen tietoaarkistoon Tampere Praksis-aineistosarjana mahdollista jatkokäyttöä varten. Tähän on pyydetty lupaa tutkimuslupaa hakiessa. Opinnäytetyömme haastatteluista saatu aineisto on saatavilla, joka vahvistaa työmme läpinäkyvyyttä ja tukee myös tällä tavoin työmme eettisyyttä ja luotettavuutta. Ennen haastatteluiden aloittamista pyysimme haastateltavilta suullisesti luvan haastatteluiden nauhoittamiseen.

## **7.2. Pohdinta ja jatkotutkimusideat**

Koimme opinnäytetyön tekemisen opettavaisena prosessina, jonka myötä olemme saaneet paljon uutta tietoa Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluista sekä palveluohjauksesta työmuotona. Opinnäytetyöprosessi tukee ammatillisia valmiuksiamme sosionomeina, sillä olemme tämän prosessin myötä tietoisempia siitä, mitkä palvelut lapsiperheille kuuluvat ja kuinka heitä voidaan ohjata varhaisen tuen piiriin. Opinnäytetyöprosessi antoi myös meille uutta näkökulmaa varhaisen tuen merkityksestä suhteessa lapsiperheiden avunsaamiseen ja hyvinvointiin. Usein ongelmat ruokkivat toisiaan ja kasaantuvat, jolloin yhdenlaiset vaikeudet johtavat seuraaviin haasteisiin ja lisäävät ongelmia (Törrönen & Hänninen 2016, 87). Opimme, että lapsiperheiden ongelmien kasaantuminen voidaan estää mahdollisimman varhaisella tuella - johon perhepalveluiden palveluohjaus on vaikuttava työmuoto.

Opinnäytetyöprosessimme myötä opimme myös sen, että Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelut ovat kokonaisuutena laaja ja sisältää monipuolisesti eri palveluita, joilla kaikilla pyritään helpottamaan lapsiperheiden arkea. Perhepalveluiden ja palveluohjauksen kautta perheet ovat saaneet arvokasta apua, jolla on positiivisia vaikutuksia pitkälle näiden lapsiperheiden hyvinvointiin myös tulevaisuudessa. Palveluohjaajat tekevät työtään sydämellä, sellaista asennetta ja auttamisen halua tarvitaan lisää sosiaalialan työkentälle. Perheiden tarpeet ja ongelmat näyttävät eri palvelusektoreilla erilaisina. Perheiden tukemisessa tuleekin korostaa moniammatillisuutta työskentelyssä, perheiden var-

haista tukemista ja perheiden tilanteiden monipuolista ja kokonaisvaltaista ymmärtämistä. Pienten lasten perheet ovat motivoituneita hakemaan apua hyvissä ajoin, mikäli matalan kynnyksen palveluita on heille tarjolla. (Häggman-Laitila 2006, 9.)

Koimme opinnäytetyöprosessissa haasteelliseksi aineiston rajaamisen suhteessa tutkimuskysymyksiimme. Tutkimusta tehdessä tulee valita jokin tarkkaan rajattu, kapea ilmiö, josta täytyy kertoa kaikki mahdollinen. Kaikki muu tutkimuksesta esiin nouseva muu materiaali on siirrettävä seuraavaan tutkimukseen. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 92.) Tutkimusaineistomme oli alusta asti laaja ja sieltä nousi paljon mielenkiintoisia teemoja, jotka eivät suoraan vastanneet tutkimuskysymyksiimme. Oli haasteellista rajata tutkimuskysymyksiimme nähden epäoleellinen tieto pois ja keskittyä ainoastaan niihin tuloksiin, jotka vastasivat kolmeen tutkimuskysymykseemme.

Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palveluohjauksen uudistunutta työmuotoa ei ole aiemmin tutkittu. Lapsiperheiden palveluohjaus uutena työmuotona on laaja tutkimuskohde, minkä takia se tarjoaa tutkimuskohteena lukuisia uusia jatkotutkimusaiheita. Meidän mielestämme asiakkaiden kokemukset palveluohjauksesta olisi hyödyllinen jatkotutkimuskohde. Pohdimme, miten asiakkaat itse kokevat palveluohjauksen, sillä meidän tutkimuksemme rajautui työntekijöiden – palveluohjaajien sekä palvelupäällikön – näkökulmaan palveluohjauksesta. Olisi mielenkiintoista tutkia, miten asiakkaat kokevat palveluohjauksen ja perhepalveluiden auttaneen heitä eri elämäntilanteissa.

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan mukaan tiedot siitä, minkälaisia sosiaalipalveluja on mahdollista saada ja miten niitä voi hakea sekä tiedot siitä, mitkä ovat palvelujen saamisen perusteet, on julkaistava ymmärrettävällä ja helposti saavutettavissa olevalla tavalla asiakkaille (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015, 59). Palveluohjaus työmuotona on merkittävä ja helposti saavutettava tapa tiedottaa palveluiden saamisen perusteista. Palveluohjaajat tekevät tärkeää työtä ohjatessaan ihmisiä palveluiden piiriin ja markkinoidessaan perhepalveluita perheiden tietoisuuteen. Tiedon levittäminen yhteiskunnalliseen tietoisuuteen on uuden työmuodon vaikuttavuuteen ja saavutettavuuteen suhteessa asiakaspintaan olennaisesti vaikuttava tekijä. Mielestämme palveluohjauksen työmuodon tapaisen työskentelymallin käyttöönottoa olisi tärkeää pohtia kaikissa Suomen kunnissa. Tällä hetkellä Raisiossa ja Nokialla on käytössä sähköinen Pyydä apua -yhteydenotto-ohjelma. (Nokian kaupunki 2016; Raision kaupunki 2016).

Hakeutumista eri palveluihin sekä tuen saamista hankaloittavat monet toimintakulttuuriin ja rakenteellisiin asioihin liittyvät tekijät, esimerkiksi leimautumisen pelko ja tiedon puute (Perälä, Halme & Kanste 2014, 238). Pohdimme sitä, ovatko asiakkaat tarpeeksi tietoisia sosiaalihuoltolain myötä tulleen uudistuksen tuomista muutoksista suhteessa sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaisiin asiakasprosesseihin ja asiakkuuksien alkamiin sekä sitä, kuinka nykyajan lapsiperheet tulisivat vielä enemmän tietoisimmiksi oikeuksistaan kuten siitä, mitkä sosiaalipalvelut heille kuuluvat ja millä perustein. Opin- näytetyömme tutkimustulosten mukaan kotipalvelun saatavuus koettiin ristiriitaiseksi, sillä osa haastateltavista koki kotipalvelun hyvin saatavilla olevaksi palveluksi ja osa ei. Mielestämme olisi hyödyllistä tutkia, miten asiakkaat kokevat kotipalvelun saatavuuden. Kotipalvelua tulee järjestää yleisenä perhepalveluna ja lapsiperheille tulee järjestää välttämätön kotipalvelu, mikäli laissa mainittujen syiden takia lapsen hyvinvoinninturvaaminen ei ole mahdollista (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2015, 37). Olisi myös hyödyllistä pohtia sitä, miten kotipalvelua ja sen nykyistä saatavuutta yleisenä perhepalveluna voisi markkinoida vielä paremmin asiakkaiden tietoisuuteen.

Hännisen (2007a) mukaan sosiaalilainsäädäntö on aina ollut Suomessa toimiva ja kattava, ja sitä on uudistettu vaiheittain osittaisuudistuksilla. Tämän takia on muodostunut monipuolinen ja osittain myös monimutkainen kokonaisuus erinäisiä palveluita. (Hänninen 2007a, 11). Koko lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palvelujärjestelmä on laaja, jolloin on hyvä, että on olemassa palveluohjaajia, jotka raivaavat perheille tien yhdessä heidän kanssaan kohti oikeita palveluita. Mielestämme on erittäin hyvä, että ennen sosiaalihuoltolain muutosta lastensuojelupalveluihin lukeutuvia palveluita on lakimuutoksen jälkeen mahdollista saada yleisinä perhepalveluina. Kuten tutkimustuloksissakin tuli esille, pohdimme myös sitä, kuinka uusi sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistus eli sote-uudistus tulee vaikuttamaan palveluohjaukseen ja asiakkaiden avunsaamiseen tulevaisuudessa. Pohdimme, tuoko sote-uudistus lapsiperheille tulevaisuudessa enemmän hyötyjä vai haittoja julkisen palvelurakenteen ja palvelukokonaisuuksien uudistuessa.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Osuuskunta vastapaino.

Ala-Nikkola, M. & Valokivi, H. 1997. Yksilökohtainen palveluohjaus käytäntönä: Loppuraportti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmää ja yksilökohtaista palveluohjausta (case management) koskeneesta tutkimuksesta Hämeenkyrössä ja Tampereella. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Aluehallintavirasto. 2016. Yksityiset sosiaalipalvelut. Luettu 18.2.2016. <https://www.avi.fi/web/avi/yksityiset-sosiaalipalvelut#.VsXPC01f270>

Backman, A. Palveluohjaaja. 2016. Tarkentavia lisäkysymyksiä liittyen opinnäytetyömme haastatteluun. Sähköpostiviesti. anki.backman@tampere.fi. Luettu 3.8.2016.

Backman, A., Lackman, P. & Viitanen-Marchegiano, P. Palveluohjaaja. 2016. Haastattelijat Lahti, J. & Tikkanen, T. Litteroitu. Ryhmähaastattelu 7.3.2016. Tampereen kaupunki. Tipotien sosiaali- ja terveystasema. Läntinen lapsiperheiden sosiaaliasema.

Bunger, A., C. N.d. Defining service coordination: a social work perspective. Luettu 15.5.2016. PMC. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2992332/>

Halme, N. & Perälä, M-L. 2014. Lapsiperheiden huolet ja avunsaanti. Teoksessa Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Himanen, P. 2007. Kohtaamisen talous. Luento palveluohjaus – aitoa asiakaslähtöisyyttä – seminaarissa 8.11.2007. Stakes.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino

Hyvinvointineuvola. 2015. Tampereen kaupunki. Luettu 2.10.2016. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/aitiys-ja-lastenneuvola/hyvinvointineuvola.html>

Häggman-Laitila, A. 2006. Perhepalvelut työntekijöiden ja perheiden arvioimina

Hänninen, K. 2007a. Palveluohjaus - asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakes. Raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201210319566>

Hänninen, K. 2007b. Näkökulmia palveluohjaukseen. Teoksessa Sauli Suominen ja Merja Tuominen (2007) Palveluohjaus portti itsenäiseen elämään. Helsinki: Profami. 7–8.

Hänninen, K. 2007c. Palveluohjauksen hyvät mallit ja käytännöt. Stakes.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. Perheen parhaaksi: perhetyön arkea. 2012. Porvoo: Bookwell Oy.

Kananoja, A. 2012. Puheenvuoro Suomen Palveluohjaus ry:n tilaisuudessa 8.6.2012. <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/spo-ry>. Luettu 3.5.2016.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.). 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Kähkönen, E. 2014. Sosiaalihuoltolain uudistus madaltaa avunhakemisen kynnystä. Artikkel. Julkaistu 9.6.2014. Luettu 18.9.2016. Tesso. Sosiaali ja terveystieteellinen aikakauslehti. <http://tesso.fi/artikkeli/lapsiperheille-tukea-nopeasti-ja-jarkevasti>

Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen organisaatio. N.d. Tampereen kaupunki. [http://www.tampere.fi/tiedostot/1/knNpqMojj/Organisaatiokaavio\\_LSAP.pdf](http://www.tampere.fi/tiedostot/1/knNpqMojj/Organisaatiokaavio_LSAP.pdf)

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut. 2013. Tampereen kaupunki. Esite. Päivitetty 13.9.2013. Luettu 20.5.2016.

Lapsiperheiden sosiaalityö. 2016. Tampereen kaupunki. Päivitetty 24.8.2016. Luettu 14.5.2016  
<http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lapsiperheiden-sosiaalityo.html>

Mönkkönen, K. 2007. Palveluohjaus dialogisena kohtamisena. Luento palveluohjausaitoa asiakaslähtöisyyttä seminaarissa 8.11.2007. Stakes. Teoksessa: Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus - asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Nokian kaupunki. 2016. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut. Luettu 10.10.2016. [http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/perusturva\\_ja\\_terveys/lapset\\_nuoret\\_ja\\_perheet/lapsiperheiden-sosiaalipalvelut/](http://www.nokiankaupunki.fi/palvelut/perusturva_ja_terveys/lapset_nuoret_ja_perheet/lapsiperheiden-sosiaalipalvelut/)

Nurmi, N. 2015. Perhepalvelut/itä. Diakoniapäivä Linnainmaan seurakuntakeskuksessa 2.10.2015. Esite.

Nurminen, M. 2016. Orientaatio opintokokonaisuuteen. Luento 13.1.2016. Tampereen ammattikorkeakoulu. <http://tabula.tamk.fi/course/view.php?id=7021>

Peltari, T. Palvelupäällikkö. 2016. Haastattelu 4.3.2016. Haastattelijat Lahti, J & Tikkanen, T. Litteroitu. Tampereen kaupunki. Sarviksen sosiaaliasema.

Peltari, T. N.d. Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja monialainen yhteistyö. Diaesitys. Tampereen kaupunki.

Perhepalvelut. 2015. Tampereen kaupunki. Esite. Päivitetty 9/2015. Luettu 12.2.2016.

Perälä M., Halme N. & Kanste O. 2014. Lapsiperheiden kokemus palvelujen saatavuudesta ja tuen riittävydestä. Teoksessa Lammi-Taskula, J. & Karvonen, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2014. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.

Raision kaupunki. 2016. Pyydä apua! Luettu 10.10.2016. [http://www.raisio.fi/palvelut-a-o/kohderyhmat/fi\\_FI/pyyda-apura/](http://www.raisio.fi/palvelut-a-o/kohderyhmat/fi_FI/pyyda-apura/)

Rauhala. 2011. Palveluohjauksen määritelmiä. Suomen palveluohjausyhdistys. Luettu 12.6.2016. <http://www.palveluohjaus.fi/index.php/fi/spo-ry>

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Ruusuvuori, J. 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettu 16.10.2016. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html)

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus Kirjapaino Oy: Jyväskylä.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2015. 18.6.2015. Luettu 10.4.2016. [http://stm.fi/documents/1271139/1408010/Sosiaalihuoltolaki\\_soveltamisopas.pdf/70e03ede-22be-4d14-bc54-ad3c37ebc7f1](http://stm.fi/documents/1271139/1408010/Sosiaalihuoltolaki_soveltamisopas.pdf/70e03ede-22be-4d14-bc54-ad3c37ebc7f1)

Sosiaalihuoltolaki. 1301/2014. Finlex.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2015. Sosiaalihuoltolaki uudistuu. Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja siihen liittyvät muut lainsäädäntöuudistukset. Sosiaalihuoltolain aluekierros, kevät 2015/Lapsiperheet. Diasarja. Luettu 18.5.2016. <http://www.sli-deshare.net/stmslide/sosiaalihuoltolaki-uudistuu-lapsiperheet>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Sosiaalipalvelut. Luettu 15.4.2016. <http://stm.fi/sosiaalipalvelut>

Sote- ja maakuntauudistuksen yleisesittely. N.d. Luettu 18.9.2016. Sote- ja maakuntauudistus. <http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>

Suomen Kuntaliitto. 2008. Kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Painotalo Miktor Oy.

Suominen, S & Tuominen M. 2007. Palveluohjaus - portti itsenäiseen elämään. Profami Oy.

Talentia. 2015. Numero 2/2015. Muutoksia sosiaaliluukulle.

Talentia. 2016. Sosiaalityön maailmanlaajuinen määritelmä. Luettu 11.2.2016. [http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan\\_tyo/tyon\\_maaritelmät/sosiaalityon\\_kv-maaritelma](http://www.talentia.fi/tyoelama/sosiaalialan_tyo/tyon_maaritelmät/sosiaalityon_kv-maaritelma)

Tampere uudistaa lapsiperheiden sosiaalipalveluja. 2015. Tampereen kaupunki. Julkaistu 1.4.2015. Luettu 10.4.2016. [http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankoh-taista/tiedotteet/2015/04/31082015\\_63.html](http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/ajankoh-taista/tiedotteet/2015/04/31082015_63.html)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015a. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut. Päivitetty 1.7.2015. Luettu 12.8.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2015b. Sosiaalipalvelujen järjestäminen Päivitetty 5.5.2015. Luettu 12.8.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelujen-jarjestaminen>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2015c. Tuen tarpeet ja tukimuodot. Päivitetty 6.5.2015. Luettu 12.8.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/tuen-tarpeet-ja-tukimuodot>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2015d. Vammaispalvelujen käsikirja. Päivitetty 30.7.2015. Luettu 20.7.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/palvelujen-jarjestamisprosessi/palveluohjaus>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2015e. Palvelutarpeen arviointi ja asiakkuus. Päivitetty 5.5.2015. Luettu 20.9.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi-ja-asiakkuus>

Tilastokeskus. Lapsiperhe. Luettu 20.9.2016. <http://www.stat.fi/meta/kas/lapsiperhe>

Tuen tarpeen arviointi. 2015. Tampereen kaupunki. Päivitetty 12.10.2015. Luettu 20.10.2016. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lapsiperheiden-sosiaalityo/arviointi.html>

Tuki perheelle. 2016. Tampereen kaupunki. Päivitetty 4.11.2016. Luettu 18.10.2016. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lapsiperheiden-sosiaalityo/tuki-perheelle.html>

Tukiperheet. 2016. Tampereen kaupunki. Päivitetty 15.9.2016. Luettu 19.10.2016. <http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lastensuojelu/sijaisperheeksi/tukiperheet.html>

Törrönen, M.; Hänninen, K.; Jouttimäki, P.; Lehto-Lundén, T.; Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus Oy.

## LIITTEET

### Liite 1. Haastattelupohja palvelupäällikölle

#### TYÖNKUVA

1. Millaisena näet palveluohjaajan työnkuvan Tampereen kaupungin perhepalveluiden kokonaisuudessa?

- Työtehtävät?

- Mitä hyvää/huonoa mielestäsi ylipäättään?

2. Mitä palveluohjauksen prosessilla mielestäsi tarkoitetaan ja millainen se on?

3. Mikä työnkuva palveluohjaajalla oli ennen sosiaalihuoltolain muutosta?

- Mikä mennyt parempaan suuntaan, mikä huonompaan?

4. Mikä on palveluohjauksen uuden työmuodon rooli ja merkitys suhteessa ennaltaehkäisevään sosiaalityöhön?

#### PERHEPALVELUT

5. Mitä lapsiperheiden perhepalvelut olivat ennen lakimuutosta?

- Mitä sosiaalihuoltolain uudistus muutti Tampereen kaupungin lapsiperheiden perhepalveluiden kokonaisuudessa?

- Mitä hyvää/huonoa?

6. Mitä ajattelet julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin rooleista palveluntarjoajina?

-Vastaavatko palvelut asiakkaiden tarpeisiin, ovatko riittäviä?

#### ASIAKKUUDET

7. Millaisiin asiakkaiden avuntarpeisiin näet palveluohjauksen vastaavan?

- Onko joitain ilmiöitä, joihin palveluohjaus työmuotona ei vastaa?



8. Ovatko perhepalvelut tarpeeksi riittäviä, asiakkaiden saatavilla ja vastaavatko ne asiakkaiden yksilöllisiin avun tarpeisiin?

#### KEHITTÄMINEN

9. Mitä kehittämiskohtia näet tällä hetkellä Tampereen kaupungin perhepalveluiden lapsiperheiden sosiaalityön palveluohjauksessa?

10. Mitä kehittämiskohtia näet perhepalveluiden kokonaisuudessa?

## Liite 2. Haastattelupohja palveluohjaajille

### TYÖNKUVA

1. Mitä työtehtäviisi palveluohjaajana kuuluu?

- Kokemuksia, mitä hyvää/huonoa,
- Mikä toiminut, pitäisikö jotain muuttaa? Onko jotain työtehtäviä liikaa/puuttuuko jotain?

2. Mikä teidän työnne oli ennen sosiaalihoitolainmuutosta ja kuinka lakimuutos käytännössä muutti teidän työnkuvaanne?

3. Mikä on palveluohjauksen uuden työmuodon rooli ja merkitys suhteessa ennaltaehkäisevään sosiaalityöhön?

4. Mitä työmenetelmiä käytätte työssänne palveluohjaajana?

- Mikä rooli menetelmillä on suhteessa työnne tavoitteisiin?
- Ovat riittäviä? Mitä hyvää/huonoa?
- Oletteko mielestänne saaneet tarpeeksi koulutusta menetelmien hyödyntämiseen työssänne?

### ASIAKKUUDET

5. Mitkä ovat olleet asiakkaidenne merkityksellisimmät syyt palveluohjaajalle hakeutumisessa?

- Mitä ilmiöitä noussut esille asiakkaiden avuntarpeissa?
- Yllättikö joku? Mitä mieltä asiakkuuksista?

6. Millaista apua asiakkaanne ovat saaneet teille ohjautumisestaan?

- Millä tavoin palveluohjaus työmuotona tukee erilaisia asiakasperheitä heidän elämäntilanteissaan?

## PERHEPALVELUT

7. Mitkä ovat julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin roolit perhepalveluiden tarjoajana?

8. Ovatko perhepalvelut riittäviä ja ovatko ne asiakkaiden saatavilla suhteessa asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin?

- Tulevaisuuden näkymät?

## KEHITTÄMINEN

9. Mitä kehittämiskohtia ja haasteita näet työssäsi palveluohjaajana?

10. Mitä kehittämiskohtia näet perhepalveluissa suhteessa asiakasperheiden tarpeisiin?

### Liite 3. Sähköposti tarkentavista lisäkysymyksistä

Hei,

Olemme opinnäytetyössämme aineiston analysointi ja tulosten kirjoittamisvaiheessa ja työ edistyy hyvin. Sanoitte opinnäytetyömme ryhmähaastattelussanne Tipotiellä, että tarvittaessa voisimme esittää teille tarkentavia kysymyksiä liittyen haastatteluihinne. Päätimme rajata työtämme enemmän perhepalveluiden näkökulmaan ja lisäkysymykset liittyvät paljolti tähän näkökulmaan. Olisimme erittäin kiitollisia, jos pystyisitte vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

#### **1. Mitä palveluohjaajat tekevät / mikä teidän työnkuvanne on perhepalveluissa?**

#### **Mitä teette ja mikä teidän roolinne on tiimissä (perhepalveluissa)?**

Lainaus haastatteluaineistosta, johon tarkentava kysymyksemme liittyy:

*"Ja sitten yks osa on mun mielestä sit myös se niinkun tiimissä oleminen ja toimiminen"*

(Vastaus liittyy haastattelukysymykseen: Mitä työtehtäviinne palveluohjaajana kuuluu)

#### **2. Mitä teidän työnne on varsinaisen palveluohjauksen lisäksi (perhepalveluissa)?**

#### **3. Mikä on teidän työnne tavoite palveluohjaajina?**

#### **4. Mitä tarkoittatte termillä "rajapintatiimi"?**

Lainaus haastattelusta:

*"...mihin tässä niinku kuuluu, et kuuluuko tähän tiimiin vai kuuluuko siihen aluetiimiin vai tähän rajapintatiimiin vai mihin tässä kuuluu..."*

#### **5. Mitä tarkoittatte selvitystyöllä, mitä se sisältää, mikä siinä on olennaista?**

Lainaus haastattelusta:

*"Selvitys ei ole pelkkää tilanteen kartoitusta ja palveluihin ohjaamista vaan siinä voidaan oikeesti tehdä sitä muutostyötä ja miettiä miten tässä kohtaa voidaan olla avuksi. " (Vastaus liittyy haastattelukysymykseen: Mikä on palveluohjauksen uuden työmuodon rooli ja merkitys suhteessa ennaltaehkäisevään sosiaalityöhön)*

**6. Miten tehostetun perhetyön siirtäminen vaikutti perhepalveluiden palvelutarjontaan ja asiakkaiden avunsaantiin? Mitä tämä siirto käytännössä tarkoittaa/tarkoitti?**

Lainaus, johon kysymys liittyy:

*Että semmosta tietysti mikä on niinku minkäkin rooli, kun nää on niinku erotettu sillon vuos sitten, että niinku palvelut, silleen kankeesti vedetty viivan keskellä näin ja lastensuojelu puolelle ja nää siirtyy perhepalveluiden puolelle. Nii esimerkiks tehostettu perhetyö, mikä siirtyi sinne lastensuojelun puolelle. Niin sehän näkyy isona aukkona meillä, että kun kyllä meillä hän myös nää kriisiytyy, nää perheet ja tarvii intensiivistä kotiin tehtävää työtä, niin nyt se on vähän semmonen yksoikonen, et pitää siirtää lastensuojeluun, vaikka nähdään, että tässä ehkä kuukauden kahen tiiviillä työskentelyllä päästäis sen yli ja jatkais meillä, niin niin tota, siihenhän nyt haetaan sit näitä yksityisiä palveluntuottajia, koska meillä ei ole lupaa käyttää kaupungin omaa. (Vastaus liittyy haastattelukysymykseen: Mitkä ovat julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin roolit perhepalveluiden tarjoajina)*

**7. Miten haastattelussanne mainitsemanne palveluseteliuudistus vaikutti teidän työhönne, palveluiden tarjontaan ja asiakkaiden avunsaantiin? Mitä tämä uudistus tarkoittaa käytännössä?**

Kiitos paljon ja hyvää kesää!

Ystävällisin terveisin

Tiia Tikkanen ja Juulia Lahti