



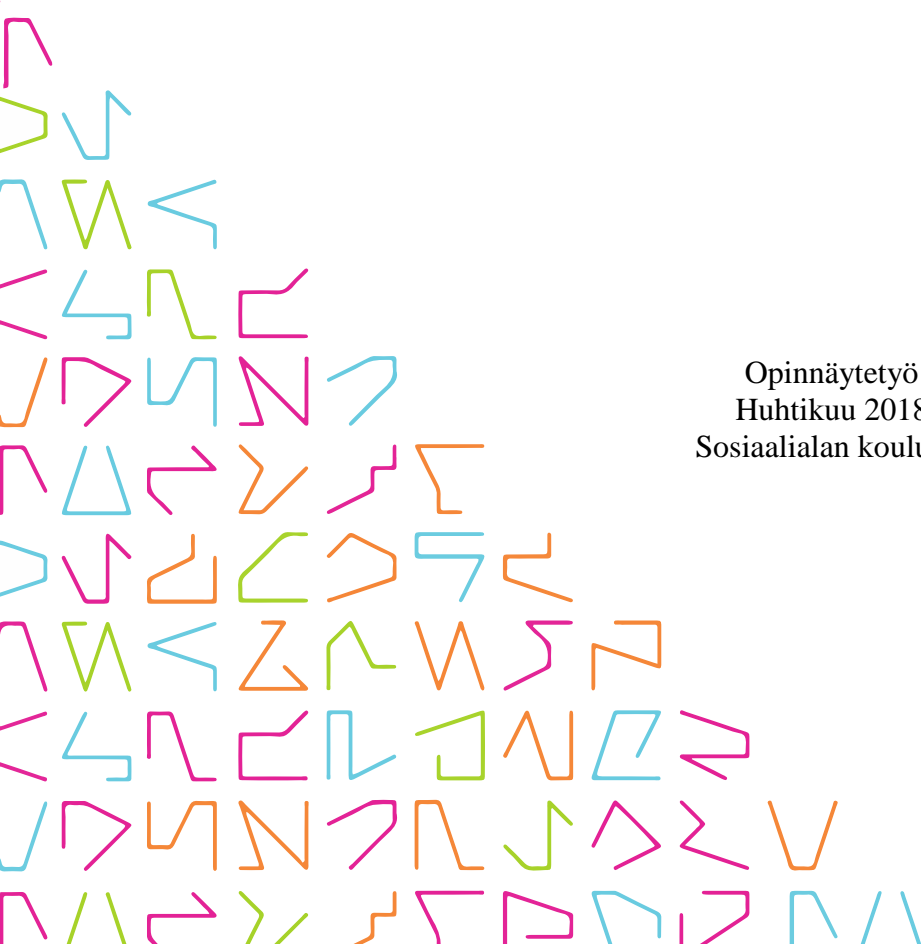
TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OMATYÖNTEKIJYYS SOSIAALIHUOLTO- LAIN MUKAISISSA PALVELUISSA

Tampereen kaupungin perhepalveluiden työntekijöiden näkemyksiä omatyöntekijävalinnoista

Heidi Wathén

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2018
Sosiaalialan koulutus



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutus

WATHEN, HEIDI:

Omatyöntekijyys sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa
Tampereen kaupungin perhepalveluiden työntekijöiden näkemyksiä omatyöntekijävalinnoista

Opinnäytetyö 47 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Huhtikuu 2018

Tampereen kaupungin perhepalveluissa vuonna 2016 tehdyn asiakasprofiiliselvityksen mukaan lähes kaikissa asiakkuuksissa nimetty omatyöntekijä oli sosiaalityöntekijä. Sosiaalihuoltolain 42§ mahdollistaa kuitenkin myös muiden omatyöntekijävalintojen tekemisen. Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa haluttiin tarkastella omatyöntekijän valintaan ja roolin muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin vaiheessa. Opinnäytetyössä pohdittiin myös sitä, voitaisiinko joustavammilla omatyöntekijävalinnoilla lisätä asiakaslähtöisyyttä sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa.

Opinnäytetyön ensimmäisessä aineistonkeruuvaiheessa tarkasteltiin palvelutarpeen arviointien yhteenvedoja. Tarkasteluun valittiin ne yhteenvedot, joissa omatyöntekijäksi oli nimetty muu kuin sosiaalityöntekijä. Aineistonkeruun toisessa vaiheessa palvelutarpeen arviointien yhteenvedojen pohjalta luotiin verkkokysely Tampereen kaupungin perhepalveluiden lapsiperheiden sosiaalityön tiimeille. Kyselyn avulla kartoitettiin muun muassa työntekijöiden näkemyksiä omatyöntekijän roolista ja valinnasta sekä valintojen tuomista haasteista ja mahdollisuuksista. Aineistoja analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin.

Opinnäytetyön tulosten mukaan Tampereen kaupungin perhepalveluiden lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöiden mielestä omatyöntekijänä voi toimia myös ohjaaja tai palveluohjaaja, jos asiakkaan tuen tarve on matala. Sosiaalityöntekijän toivotaan kuitenkin olevan työparina myös näissä tapauksissa, ja päävastuun koetaan olevan virkansa puolesta hänellä. Sosiaalityöntekijä nimetään omatyöntekijäksi silloin, jos lapsi on erityistä tukea tarvitseva, yhteistyö on hankalaa tai asiakkaalla on taloudellisen tuen tarvetta. Palvelutarpeen arviointitiimin ulkopuolisen omatyöntekijän nimeäminen nähdään tällä hetkellä hankalana, esimerkiksi tiedonkulkuongelmien vuoksi.

Omatyöntekijävalinnoissa pystytään hyödyntämään työntekijöiden omia vahvuuksia. Joustavampien ja asiakaslähtöisempien omatyöntekijävalintojen tekeminen sopii ideologialtaan yhteen myös sote-uudistuksen tavoitteiden kanssa. Perhekeskustoimintamalleja kehitettäessä on hyvä ottaa huomioon myös omatyöntekijävalintoihin vaikuttavat tekijät ja asiakaslähtöisyyden edistäminen sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa omatyöntekijävalintojen ja moniammatillisen yhteistyön kautta.

Asiasanat: omatyöntekijä, sosiaalihuoltolaki, palvelutarpeen arviointi, asiakaslähtöisyys

ABSTRACT

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

WATHEN, HEIDI:

Personal Worker Choices in Social Welfare Services
Employees' Views of Personal Worker Choices in Tampere Family Services

Bachelor's thesis 47 pages, appendices 3 pages
April 2018

The purpose was to collect information on factors that influence personal worker choices, and affect the role of a personal worker among services of law for social welfare. This study discusses if flexible personal worker choices could increase customer-oriented approach.

This thesis was a qualitative study. The first stage of data collection was to go through service needs assessment summaries. The other data collection method was an internet questionnaire that was sent to the employees of family's services. The data were analyzed using content analysis.

According to the results of this thesis, a personal worker can be a counsellor or a case manager, if the customer's need for support is low, but a work-partner is expected to be a social worker due to their position. Social workers are personal workers if the child has special needs, collaboration with the family is difficult or the customer has a need for economic support. Personal worker choices outside the family services are found to be challenging e.g., due to flow of information problems.

These results indicate that it is important to take the customer-oriented approach and multi-professional work alliance under consideration in the development of the family center model as a part of the social and health care services reform.

Key words: personal worker, law for social welfare, customer-oriented approach

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA	7
2.1	Toimintaympäristön muutokset	7
2.2	Lapsiperheiden sosiaalityö Tampereen kaupungin organisaatiossa	8
2.3	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	10
3	ASIAKKUUS SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISISSA PALVELUISSA	13
3.1	Asiakaslähtöisyys.....	13
3.2	Palvelutarpeen arviointi ja omatyöntekijävalinta	14
3.3	Erityistä tukea tarvitseva lapsi	15
4	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	18
4.1	Opinnäytetyön aikataulu	18
4.2	Laadullinen tutkimus ja aineistolähtöinen sisällön analyysi.....	19
4.3	Aineiston analyysi.....	22
5	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	25
5.1	Palvelutarpeen arviointien yhteenvedot	25
5.2	Työntekijöiden ajatuksia omatyöntekijävalinnoista	26
5.2.1	Omatyöntekijä voi olla myös ohjaaja.....	26
5.2.2	Omatyöntekijä on linkki asiakkaan ja palveluiden välillä	28
5.2.3	Tiimin ulkopuolisen omatyöntekijän nimeämisessä haasteita ja mahdollisuuksia	29
5.2.4	Resurssipulan vaikutukset näkyivät yhteenvedoissa.....	30
5.3	Yhteenvedo omatyöntekijyydestä sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa	31
6	POHDINTA.....	34
6.1	Taustatutkimuksen luvut ovat harhaanjohtavia	34
6.2	Suuret asiakasmäärät koetaan kuormittavina.....	35
6.3	Maakunta- ja sote-uudistus sekä muut kunnat	36
6.4	Jatkotutkimukset	37
6.5	Opinnäytetyö prosessina	38
6.6	Eettisyys ja luotettavuus	39
	LÄHTEET.....	42
	LIITTEET	45
	Liite 1. Kyselylomaa Tampereen kaupungin perhepalveluiden työntekijöille .	45
	Liite 2. Saatekirje	47

1 JOHDANTO

Lapsiperheiden sosiaalityön toimintaympäristössä tapahtuu tällä hetkellä isoja muutoksia, kun kenttää kehitetään muun muassa uudistetun sosiaalihuoltolain, maakunta- ja sote-uudistuksen sekä LAPE-hankkeen myötä.

Vuonna 2015 voimaan astuneen uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) myötä painopistettä pyrittiin siirtämään entistä enemmän ennaltaehkäisevien palveluiden ja varhaisen tuen vaiheeseen. Lastensuojelun stigmaa haluttiin välttää ja osa lastensuojelun palveluista siirtyi sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että nykyään entistä useammat palvelut ovat saatavilla myös ilman lastensuojelun asiakkuutta.

Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42§:n mukaan sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelussa olevalle henkilölle tulee palvelutarpeen arvioinnin päättyessä nimetä omatyöntekijä asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijän tehtävä on seurata asiakasprosessin etenemistä ja arvioida jatkuvasti tuen tarvetta sekä riittävyyttä asiakkaan voimavarat huomioiden. Omatyöntekijä toimii asiakkaan yhteyshenkilönä ja auttaa asiakasta saavuttamaan asiakassuunnitelmassa laaditut tavoitteet.

Tampereen kaupungin perhepalveluissa vuonna 2016 tehdyn asiakasprofiiliselvityksen mukaan lähes kaikissa tarkastelluissa asiakkuuksissa nimetty omatyöntekijä oli sosiaalityöntekijä. Sosiaalihuoltolain 42 §:n mukaan omatyöntekijänä voi kuitenkin toimia myös esimerkiksi ohjaaja tai palveluohjaaja, tai joku muu sosiaalihuollon ammattihenkilön kelpoisuuden omaava ammattilainen. Lisäksi sosiaalihuoltolakia laajennettiin vanhuspalvelulain (292/2016) myötä siten, että omatyöntekijänä voi toimia myös terveydenhuollon ammattihenkilö, mikäli se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua.

Tässä opinnäytetyössä haluttiin selvittää omatyöntekijävalintoihin vaikuttavia tekijöitä ja asiakasprofiilin piirteitä, sekä valintojen myötä nousseita haasteita ja mahdollisuuksia. Tarkoituksena oli selvittää, miksi omatyöntekijäksi ei juurikaan nimetä muita kuin sosiaalityöntekijöitä, vaikka se olisi lain mukaan mahdollista. Opinnäytetyössä haluttiin myös selvittää millaisena palvelutarpeen arviointeja tekevät työntekijät näkevät omatyöntekijän roolin ja millä perusteilla he tekevät omatyöntekijävalintoja. Lisäksi opinnäytetyössä pohdittiin sitä, voitaisiinko joustavammilla omatyöntekijävalinnoilla lisätä asiakaslähtöisyyttä ja välttää asiakkaan turhaa pompottelua palveluiden välillä.

Opinnäytetyön ensimmäisessä aineistonkeruuvaiheessa tarkasteltiin palvelutarpeen arviointien yhteenvetoja aikaväliltä lokakuu 2016 – maaliskuu 2017. Aineistonkeruun toisessa vaiheessa yhteenvetojen pohjalta luotiin täydentävä verkkokyselylomake, joka lähetettiin Tampereen kaupungin perhepalveluiden lapsiperheiden sosiaalityön tiimeille, eli niille työntekijöille, jotka vastaavat palvelutarpeen arvioinneista. Tämän opinnäytetyön tutkimusmetodina käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta ja aineistoja analysoitiin aineistolähtöisen eli induktiivisen sisällön analyysin näkökulmasta.

2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAA

2.1 Toimintaympäristön muutokset

Uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) astuessa voimaan vuonna 2015 painopistettä pyrittiin siirtämään erityispalveluista enemmän yleispalveluiden piiriin, ja tavoitteena oli panna nostaa entistä enemmän ennaltaehkäiseviin palveluihin sekä madaltaa tuen hakemisen kynnyksiä. Yhä useampien palveluiden saaminen on nykyään mahdollista ilman lastensuojelun asiakkuutta. Sosiaalihuoltolain uudistuksella pyrittiin vähentämään korjaavien toimenpiteiden ja lastensuojelun tarvetta. (Sosiaalihuoltolaki lisää matalan kynnyksen palveluita 2014.)

Sosiaalihuoltolain uudistus sisälsi myös velvoitteen omatyöntekijän nimeämisestä asiakkaalle (Hämeen-Anttila, L.). Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42 §:n mukaan nimetyn omatyöntekijän on oltava sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän on lain mukaan oltava sosiaalityöntekijä. Vuoden 2017 alusta voimaan tulleen vanhuspalvelulain muutoksen (1346/2016, HE 218/2016 vp) yhteydessä pykälää kuitenkin laajennettiin niin, että omatyöntekijänä voi toimia sosiaalihuollon ammattihenkilön sijaan myös terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain 2 §:ssä tarkoitettu ammattihenkilö, mikäli se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 126.) Tarkoituksena oli, että kunta voisi kussakin yksittäistapauksessa siis arvioida laajemmasta ammattikunnasta työntekijän, jonka kelpoisuus parhaiten tukee omatyöntekijän tehtävien toteutumista suhteessa asiakkaan palvelukokonaisuuteen. Vaikka laajennus tehtiin vanhuspalvelulain muutosten yhteydessä, se ei koske ainoastaan iäkkäiden palveluita, vaan harkintaa voidaan käyttää myös muiden asiakasryhmien kohdalla. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 126-128.) Muutoksella pyrittiin mahdollistamaan asiakaslähtöisempää työskentelyä ja välttämään asiakkaan tarpeetonta pompottelua palveluiden välillä.

Asiakkaan osallisuudesta puhutaan tänä päivänä paljon, ja asiakkaan omia vaikutusmahdollisuuksia pyritään lisäämään myös sosiaalihuollon palveluissa. Maakunta- ja sote-uudistukseen liittyvää valinnanvapauslakia käsitellään parhaillaan ja sillä pyritään lisää-

mään juurikin asiakkaan oikeutta valita laajemmasta palvelukokonaisuudesta itselleen sopivimmat palveluntuottajat, myös sosiaalipalveluiden puolella. Omatyöntekijävalintojen moninaisuuden ymmärtäminen ja erilaisten vaihtoehtojen hyödyntäminen sopivat ideologialtaan myös sote-uudistuksen tavoitteisiin ja lisäisivät omalta osaltaan myös asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan osallisuutta sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa.

Toimintaympäristön muutokset ovat jo tälläkin hetkellä käynnissä ja niiden vaikutukset näkyvät työpaikoilla. Hallituksen kärkihanke LAPE, eli lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, luo sisältöä ja rakenteita sote-uudistusta varten vuosien 2017-2018 aikana. LAPE-muutosohjelmassa lasten, nuorten ja perheiden palvelut uudistetaan asiakaslähtöisesti integroiduksi palveluiden kokonaisuudeksi maakuntien ja tulevaisuuden kuntien toimintaympäristöön. Muutosohjelmassa painopistettä siirretään uuden sosiaalihuoltolain tavoin ennaltaehkäisevien palveluiden piiriin ja varhaisen tuen vaiheeseen. Painopisteen siirtämisellä pyritään siihen, että lapsiperheet saavat riittävää tukea oikeaan aikaan ja varhaisessa vaiheessa, jolloin korjaavien palveluiden tarve vähenee ja myös kustannukset pysyvät kurissa. (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2016, 2.)

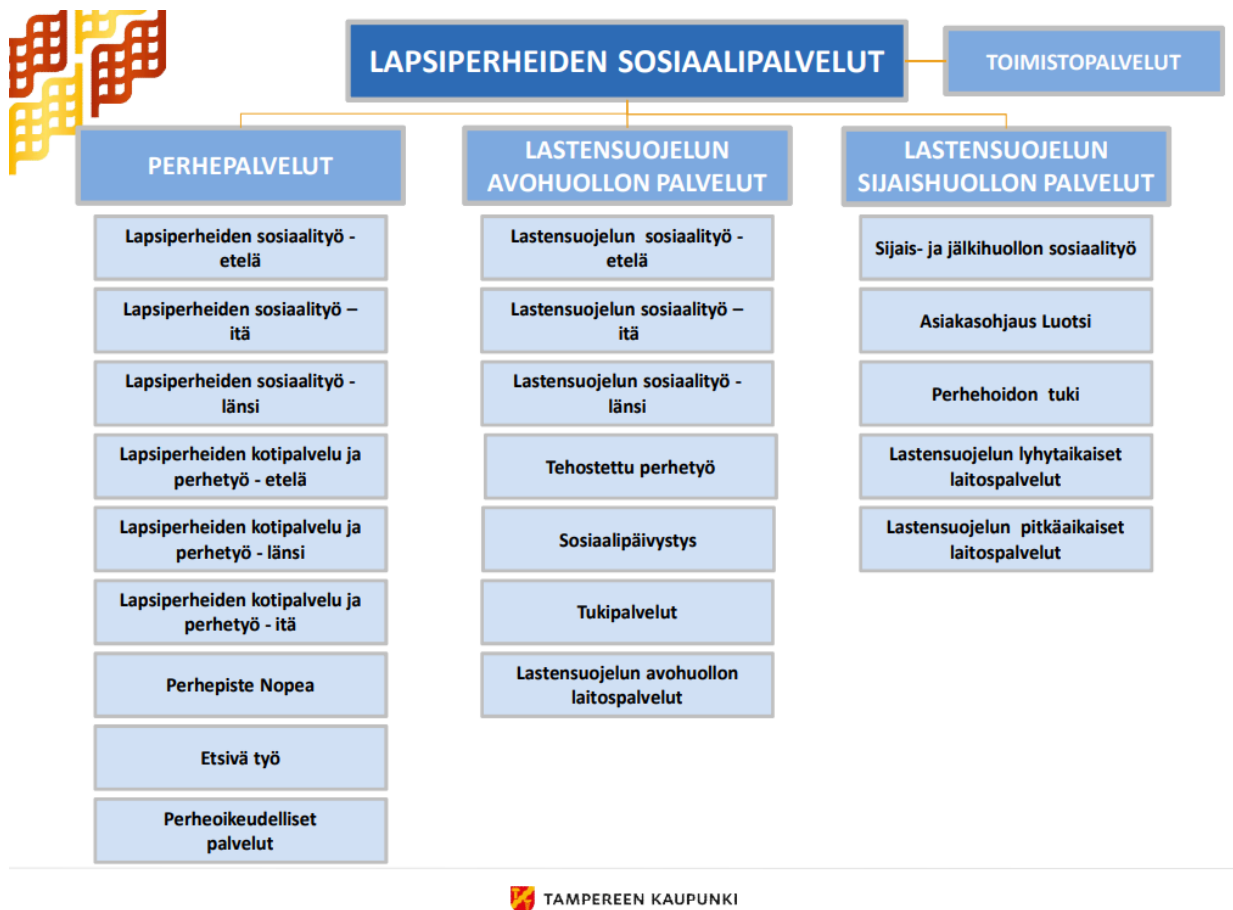
Jokainen maakunta on valinnut itselleen oman kehittämisen painopisteen neljästä isosta kokonaisuudesta. Pirkanmaalla erityiseksi kehittämisen painopisteeksi on valittu perhekeskustoimintamalli, joka tuo yhteen lapsiperheiden matalan kynnyksen palveluita luoden niistä toimivan apuverkoston, joka on lähellä perheen omaa arkiympäristöä. Perhekeskustoimintamallin avulla voidaan sovittaa yhteen julkisia hyvinvointipalveluita ja kolmannen sektorin palveluita perheiden kokonaisvaltaisen avun ja tuen saamiseksi. Perhekeskustoimintamallilla pyritään luomaan mahdollisimman asiakaslähtöistä palvelukokonaisuutta. Tampereella perhekeskustoimintamallin kokonaisuutta pilotoidaan Hervannassa ja Vuoreksessa. (Perhekeskustoimintamalli 2017.)

2.2 Lapsiperheiden sosiaalityö Tampereen kaupungin organisaatiossa

Lapsiperheiden sosiaalipalvelut jaetaan Tampereen kaupungin organisaatiossa kuvion 1. mukaisesti kolmeen sektoriin, joista yksi on perhepalvelut. Perhepalveluiden alle kuuluvat lännen, etelän ja idän (sisältää myös Oriveden) lapsiperheiden sosiaalityö, jotka siis ovat niitä tiimejä, jotka vastaavat palvelutarpeen arviointien tekemisestä. Tässä opinnäy-

tetyössä perhepalveluiden työntekijöistä puhuttaessa viitataan näiden kolmen tiimin työntekijöihin. Tiimit koostuvat ohjaajista ja sosiaalityöntekijöistä, sekä palveluohjaajista ja -neuvojista.

Näiden kolmen tiimin lisäksi perhepalveluihin kuitenkin kuuluu myös kyseisten kolmen alueen lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö, Perhepiste Nopea, Etsivä työ sekä perheoikeudelliset palvelut (muun muassa lastenvalvojat). (Tampereen kaupunki, 2017.)



Kuvio 1. Organisaatiokaavio. https://www.tampere.fi/tiedostot/1/knNpqMojj/Organisaatiokaavio_LSAP.pdf

Tampereen kaupungin perhepalveluiden lapsiperheiden sosiaalityössä tehtävää palvelutarpeen arviointityötä tehdään pääasiassa sosiaalityöntekijä (VTM/YTM) ja ohjaaja (sosionomi AMK) työparityöskentelynä. Ohjaajana voi sosionomin lisäksi toimia aiemmin kelpoisuuslain nojalla sosiaaliohjaajan tehtäviin kelpoiset henkilöt, kuten sosiaalikasvatustajat ja sosiaaliohjaaja-tutkinnon suorittaneet (Näin haet sosiaalihuollon ammattihenkilörekisteriin 2017). Näitä tutkintoja ei nykyään kuitenkaan enää järjestetä. Sosiaalityöntekijän koulutusvaatimus on ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on

suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä (perus-, aine- ja syventävät opinnot) (Usein kysyttyä ammattihenkilölaista ja pätevyyksistä 2017).

Ohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden koulutukset painottavat sisällöllisesti hieman eri asioita ja antavat valmiudet erilaisiin työtehtäviin. Työparityöskentelynä päästään hyödyntämään molempien ammattikuntien osaamista.

Ohjaajana toimiva sosionomi on suorittanut ammattikorkeakoulutason sosionomitutkinnon, jossa korostuu ohjauksellisuus ja käytännönläheinen asiakastyö, kun taas sosiaalityöntekijä on yliopistosta valmistunut, ylemmän korkeakoulututkinnon suorittanut valtiotieteiden tai yhteiskuntatieteiden maisteri, jonka osaaminen keskittyy asiakastyön lisäksi enemmän hallinnollisiin tehtäviin. Sosiaalityöntekijällä on sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa virkansa puolesta viime kädessä vastuu asiakkaan tilanteesta. Sosiaalityöntekijällä on myös oikeus tehdä asiakasta koskevia päätöksiä, esimerkiksi taloudellisen tuen myöntämiseksi. Ohjaajalla puolestaan voi olla enemmän asiakastyön menetelmäosaamista tai ohjaustyöhön keskittyvää osaamista. Osaamiseen vaikuttaa kuitenkin koulutuksen lisäksi myös vahvasti ammattilaisen oma persoona ja työkokemus.

Palvelutarpeen arviointia tehdessä käytännön työstä vastuu voi hyvinkin olla ohjaajalla ja hän voi tavata lasta ja perhettä henkilökohtaisesti enemmän, vaikka päätökset tekeekin sosiaalityöntekijä. Työtä tehdään hyvin pitkälti työparityöskentelynä myös palvelutarpeen arviointivaiheen jälkeen.

2.3 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tampereen kaupungin perhepalveluissa tehtiin vuoden 2016 syksyllä asiakasprofiili selvitys, jonka mukaan sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa nimetyt omatyöntekijät ovat pääsääntöisesti sosiaalityöntekijöitä, vaikka myös esimerkiksi ohjaajat ja palveluohjaajat täyttäisivät omatyöntekijän kelpoisuusvaatimukset. Jostain syystä omatyöntekijävalintoja tehdessä tätä mahdollisuutta ei asiakasprofiilin selvityksen mukaan Tampereella kuitenkaan juurikaan käytetä. Tämä ilmiö herätti huomiota ja siihen haluttiin tutustua lisää.

Opinnäytetyön aihe ja tilaus tuli Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalveluista osana Praksis-yhteistyötä. Tampere Praksis sai alkunsa hankkeesta, jonka tavoitteena oli luoda pysyvä yhteistyön toimintarakenne Tampereen yliopiston sosiaalityön tutkinto-ohjelman, Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan opetuksen, Tampereen kaupungin sosiaalipalveluiden ja Sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy:n välille. Yhteistoiminnan päämääränä oli luoda uusi oppimisympäristö ja vuorovaikutteinen kohtaamispaikka sosiaalialan osaamisen ja palveluiden kehittämiseksi. (Tampere Praksis 2016.) Yhteistyö on vakiinnuttanut paikkansa kentällä vuosien varrella, ja yhteistyön tuloksia esitellään noin kaksi kertaa vuodessa pidettävissä Praksis-kahviloissa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään omatyöntekijän valintaan ja roolin muodostumiseen vaikuttavia tekijöitä sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin vaiheessa. Tavoitteena on, että opinnäytetyön tuloksista saatuja tietoja voitaisiin jatkossa hyödyntää omatyöntekijävalintoja tehdessä.

Opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan niitä tapauksia, joissa omatyöntekijäksi on nimetty muu kuin sosiaalityöntekijä, esimerkiksi ohjaaja tai palveluohjaaja. Aineistoja tarkastellaan siitä näkökulmasta, onko olemassa joitain tiettyjä asiakasprofiilin piirteitä, jotka vaikuttavat omatyöntekijän valintaan ja rooliin. Lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöiden kyselyllä selvitetään heidän kokemuksiaan omatyöntekijävalintoihin vaikuttavista tekijöistä sekä niiden tuomista haasteista ja mahdollisuuksista.

Opinnäytetyön edetessä alkuperäisiä tutkimussuunnitelmaan kirjattuja tutkimuskysymyksiä muokattiin saatujen tietojen pohjalta, ja näkökulma koko opinnäytetyölle hieman muuttui. Usein laadullisessa tutkimuksessa kerätystä aineistosta nouseekin esille asioita, joita ei olla osattu ottaa tutkimussuunnitelmavaiheessa huomioon.

Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat lopulta:

- 1) Millaisia asiakasprofiilin piirteitä on niissä tapauksissa, joissa omatyöntekijänä on muu kuin sosiaalityöntekijä?
- 2) Millainen on omatyöntekijän rooli ja tehtävät sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa?
- 3) Mitä haasteita ja/tai mahdollisuuksia palvelutarpeen arviointitiimin ulkopuolisen omatyöntekijän tai työparin nimeämisestä voisi olla?

Ennakkoajatukseni tutkimusta aloittaessani oli, että asiakkaan kannalta voisi usein olla hyödyllistä nimetä omatyöntekijäksi ohjaaja tai joku muu kelpoisuusehdot täyttävä, lapselle valmiiksi läheinen ammattilainen, sosiaalityöntekijän sijaan. Jos omatyöntekijävaihtoja tehtäisiin joustavammin, valinta voisi osua useammin sellaiseen henkilöön, joka tapaa lasta ja perhettä muutenkin perheen omassa toimintaympäristössä. Lasta voitaisiin näin ollen tavata useammin ja omatyöntekijä voisi olla pidempään lapsen elämässä ja sitä kautta osaltaan myös toteuttaa asiakaslähtoisempää ja saumattomampaa palveluketjua, sekä vähentää asiakkaiden pompottelua palveluiden välillä. Työntekijän pysyvyydellä on vaikutusta myös luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen syntymiselle.

3 ASIAKKUUS SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISISSA PALVELUISSA

3.1 Asiakslähtöisyys

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittelee lain yhdeksi tarkoitukseksi asiakslähtöisyyden edistämisen, mutta mitä se käytännössä on?

Asiakslähtöisyys on monimerkityksellinen käsite, joka on vasta 2000-luvun taitteessa alkanut yleistyä sosiaalityössä (Pohjola 2010, 46). Aiemmin käytetyn asiakaskeskeisyys-termin sijaan alettiin käyttää asiakslähtöisyyden käsitettä, joka korosti enemmän asiakasta toimivana subjektina asiakassuhteessa. Alettiin puhumaan enemmän asiakkaan kuulemisesta, kumppanuudesta tasaveroisessa suhteessa auttamissuhteen sijaan, ja asiakasta alettiin pitää enemmän oman elämänsä asiantuntijana. (Pohjola 2010, 46). Yksi asiakslähtöisyyteen vahvasti kuuluva tekijä on asiakkaan osallisuus päätöksentekoon, eli edellä mainittu kumppanuussuhde työntekijän kanssa (Kananoja 2017, 186).

Muita asiakslähtöisyyteen kuuluvia piirteitä ovat muun muassa luottamuksellisuus ja asiakkaan oikeuksien korostaminen (Juhila 2006, 43). Asiakslähtöisyys sisältää ajatuksen asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, joka puolestaan on myös monimerkityksellinen käsite (Pohjola 2010, 47). Sosiaalihuollossa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei voida aina täysin toteuttaa, mutta asiakasta voi ja pitää kuulla häntä koskevissa asioissa. Asiakkaalla on oikeus riittävään tietoon omista asioistaan, ja se tulee kertoa kielellä, jota asiakas itse ymmärtää.

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan siis lyhyesti kiteytettynä sitä, että palvelu pyritään tuottamaan niin, että se vastaa mahdollisimman hyvin asiakkaan omia tarpeita ja se toteutetaan asiakkaan etua ajatellen. Asiakas on työn ja palveluiden keskipisteenä. Asiakslähtöisyys on käsitteenä kuitenkin hieman ongelmallinen ja sitä käytetään usein osoittamaan palvelun tuottajien toiminnan hyvyttä, jolloin sen tosiasiallinen merkitys häilyy. (Pohjola 2010, 46-47.)

3.2 Palvelutarpeen arviointi ja omatyöntekijävalinta

Palvelutarpeen arviointi tehdään kaikille sosiaalihuollon tarpeessa oleville henkilöille, ellei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Tarpeetonta se voi olla esimerkiksi sellaisessa tilanteessa, jossa avun tarve on selvästi lyhytaikaista. Jos palvelutarpeen arviointi tehdään aikuiselle, selvitetään aina myös hänen huollossaan olevan lapsen tilanne. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36§.)

Palvelutarpeen arvio voi tulla vireille esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen kautta, mutta se ei missään nimessä vaadi sitä. Palvelutarpeen arviointipyynnön voi tehdä myös asiakas itse ottamalla yhteyttä suoraan kunnan sosiaalitoimeen, tai esimerkiksi Tampereen kaupungin nettisivujen Pyydä Apua -napin kautta. Pyyntö palvelutarpeen arvioimiseksi voidaan tehdä myös esimerkiksi neuvolasta, päiväkodista tai koululta, mielellään yhdessä asiakkaan kanssa. Mikäli palvelutarpeen arviointi tulee vireille lastensuojeluilmoituksen, sosiaalityöntekijän tulee tehdä välittömästi arvio kiireellisen lastensuojelun tarpeesta, ja 1-7 arkipäivän kuluessa ratkaisu mahdollisesta tuen tarpeen selvittämisestä. (Lapsiperheiden sosiaalityö 2017 ja Tuen tarpeen arviointi 2018.)

Palvelutarpeen arvioinnista vastaa sosiaalityöntekijä. Palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa. Palvelutarpeen arvioinnin tulee sisältää muun muassa yhteenvedon asiakkaan tilanteesta ja voimavaroista, arvio sosiaalipalveluiden ja tuen tarpeesta sekä asiakkaan ja työntekijän arvio omatyöntekijän tarpeesta. (Palvelutarpeen arviointi 2018.)

Sosiaalihuollon asiakkaalle on lain mukaan nimettävä omatyöntekijä asiakkuuden ajaksi. Omatyöntekijällä on oltava asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilön kelpoisuus. (Omatyöntekijä 2018.) Omatyöntekijän kelpoisuusvaatimuksia on jälkeinpäin laajennettu niin, että omatyöntekijänä voi toimia myös terveydenhuollon ammattihenkilö, mikäli se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua.

Omatyöntekijän tehtävänä on lapsen ja perheen tarpeiden ja edun mukaisesti järjestää palveluita ja pyrkiä ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta. (Omatyöntekijä 2018.) Omatyöntekijän tehtävä on toimia asiakkaan yhteyshenkilönä ja olla tavoitettavissa, jos

jotain sattuu tai asiakas tarvitsee tietoa omista palveluistaan. Omatyöntekijä tukee asiakasta saavuttamaan asiakassuunnitelmassa laaditut tavoitteet. Omatyöntekijän tehtävä on seurata asiakasprosessin etenemistä ja arvioida jatkuvasti tuen tarvetta sekä riittävyttä asiakkaan voimavarat huomioiden. Omatyöntekijälle voidaan myös määritellä muita tehtäviä asiakkaan palvelutarpeesta riippuen. (Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 2014, 136.)

Omatyöntekijän rooli on myös muutakin kuin työntekijän asemaan kuuluvia tehtäviä ja niiden hoitamista. Omatyöntekijä on nimensä mukaisesti asiakkaan oma työntekijä, juuri hänelle nimetty ammattilainen, joka ajaa hänen etujaan. Omatyöntekijä on sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa asiakkaan lähiaikuinen. Omatyöntekijä huolehtii siitä, että palvelut toteutetaan mahdollisimman asiakaslähtöisesti. Lastensuojelun puolella puhutaan omaohjaajuudesta työmenetelmänä, jossa rakennetaan luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen ja työskennellään tiiviissä vuorovaikutuksellisessa yhteistyössä (Välimäki 2012, 22). Sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijyyttä voidaan verrata myös omaohjaajuuteen, vaikka työskentely ei olekaan yhtä intensiivistä kuin lastensuojelun sijaishuollossa.

Omaohjaajan tehtävä lastensuojelussa on luoda kokonaiskuva lapsen senhetkisestä tilanteesta ja tutustua hänen elämänsä historiaansa ja sijoitukseen johtaneisiin tilanteisiin. Omaohjaajan tehtävänä on hoitaa asiakkaan asioita ja tarjota hänelle turvallinen alusta omien asioiden työstämiseen. Turvallinen ja tiivis omaohjaajasuhde voi toimia myös korjaavana tekijänä lapsen elämässä. Omaohjaajasuhde on siitä huolimatta ennen kaikkea ammatillinen vuorovaikutussuhde. (Välimäki 2012, 22.) Omaohjaajan tapaan sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa omatyöntekijä on se, keneen asiakas voi luottaa ja ottaa yhteyttä minkälaisessa tilanteessa tahansa. Omatyöntekijän tehtävä on olla perillä asiakkaan kokonaistilanteesta ja siihen johtaneista tekijöistä, sekä edistää asiakkaan asioita parhaalla mahdollisella tavalla. Omatyöntekijä tietää, mitkä palvelut sopivat asiakkaan sen hetkiin elämäntilanteeseen parhaiten. Tarvittaessa omatyöntekijä voi myös itse tarjota käytännön asiakastyötä, esimerkiksi säännöllisillä omatyöntekijätapaamisilla.

3.3 Erityistä tukea tarvitseva lapsi

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42 §:n mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen omatyöntekijän tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän tulee olla sosiaalityöntekijä. Se, onko lapsi lain tarkoittamalla tavalla erityistä tukea tarvitseva, harkitaan ja määritellään aina tapauskohtaisesti. Tästä syystä opinnäytetyössä sivutaan myös erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen määrittelyä, vaikka näihin tapauksiin ei muuten keskitytäkään.

Pykälän kohta ”tai hänen kanssaan asiakastyötä tekevän” mahdollistaa myös erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla harkinnanvaraisuuden omatyöntekijävalinnoissa. Hallituksen esityksessä uudeksi sosiaalihuoltolaiksi (2014) tätä avattiin myös hieman tarkemmin:

Säännöksen tarkoituksena on turvata kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden oikeussuojan toteutuminen. Säännös ei edellyttäisi omatyöntekijän tai vastuutyöntekijän vaihtamista, jos ilmenisi, että asiakkaalla on erityisen tuen tarve, mutta se edellyttäisi, että asiakastyöhön osallistuisi myös sosiaalityöntekijä. Asiakkaan edun mukaista on, että toimitaan siten, että työntekijöiden vaihtuvuus on mahdollisimman vähäistä. (Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 2014, 136.)

Erityisen tuen tarpeen määrittelyyn vaikuttaa esimerkiksi se, jos lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Muita määrittelyyn vaikuttavia tekijöitä voivat olla esimerkiksi se, että lapsella tai huoltajalla on kognitiivinen tai psyykinen vamma tai sairaus, vakava päihdeongelma tai se, että hän tarvitsee useaa tukimuotoa samaan aikaan. (Erityistä tukea tarvitseva lapsi 2017.)

Sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa tuen tarve voi olla hyvinkin lyhytaikaista ja keskittyä vain yhteen tai kahteen osa-alueeseen, esimerkiksi lapsen koulunkäynnin tukemiseen tai taloudellisen tuen myöntämiseen väliaikaisessa elämäntilanteessa. Sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa tehdään paljon ennaltaehkäisevää työtä, jolla pyritään estämään myöhempää lastensuojelun tarvetta. Elämäntilanteet ovat kuitenkin muuttuvia, eivätkä sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut välttämättä ole kaikille riittäviä. Silloin voidaan arvioida erityisen tuen tarvetta ja mahdollisesti harkita myös siirtoa lastensuojelun palveluiden piiriin. (Kysymyksiä ja vastauksia uudesta sosiaalihuoltolaista.) Asiakkaan näkökulmasta hankalaa on se, että asiakkuuden siirtyessä myös työntekijät usein vaihtuvat, koska lapsella tulee olla myös lastensuojelun palveluissa hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä.

Asiakkaan tilanne saattaa myös kriisiytyä äkillisesti ja silloin sosiaalityöntekijän on tehtävä välittömästi arvio erityisen tuen tarpeesta, ja tarvittaessa tehtävä esimerkiksi lastensuojelun kiireellinen sijoitus. Vaikka lastensuojelun asiakkuus alkaisikin kiireellisen sijoituksen myötä, työntekijöillä on mahdollisuus käyttää harkintaa siinä, onko työntekijöitä tarvetta vaihtaa kokonaan. Joidenkin kohdalla yksi 30 vuorokauden kiireellinen sijoitus saattaa riittää vakauttamaan tilannetta, jonka jälkeen lastensuojelun asiakkuus voidaan päättää ja sosiaalihuoltolain mukaista asiakkuutta voidaan jatkaa. Tällaisissa tapauksissa esimerkiksi olemassa olevien tukihenkilösuhteiden katkaisemista ei kannata tehdä.

Erityisen tuen tarpeen määrittely on usein hankalaa, eivätkä työntekijät juurikaan edes puhu kyseisestä termistä. On hyvä muistaa myös se, että lapsi voi olla erityisen tuen tarpeessa myös itsestä riippumattomista syistä. Esimerkiksi päihdeperheen pieni lapsi määrittellään erityisen tuen tarpeessa olevaksi kasvuympäristönsä haasteiden vuoksi, vaikka lapsella itsellään ei olisi näkyviä haasteita kasvussa tai kehityksessä. Erityistä tukea tarvitseva lapsi on määritelmä, joka on kehitetty nimenomaan sosiaalihuoltolakia varten, koska sosiaalihuoltolaki sisältää heitä koskevia erityisiä säädöksiä. Määrittely vastaa pitkälti sitä, miten laissa on määritelty kunnan velvollisuus järjestää lastensuojelulain mukaisia avohuollon tukitoimia. (Kysymyksiä ja vastauksia uudesta sosiaalihuoltolaista.)

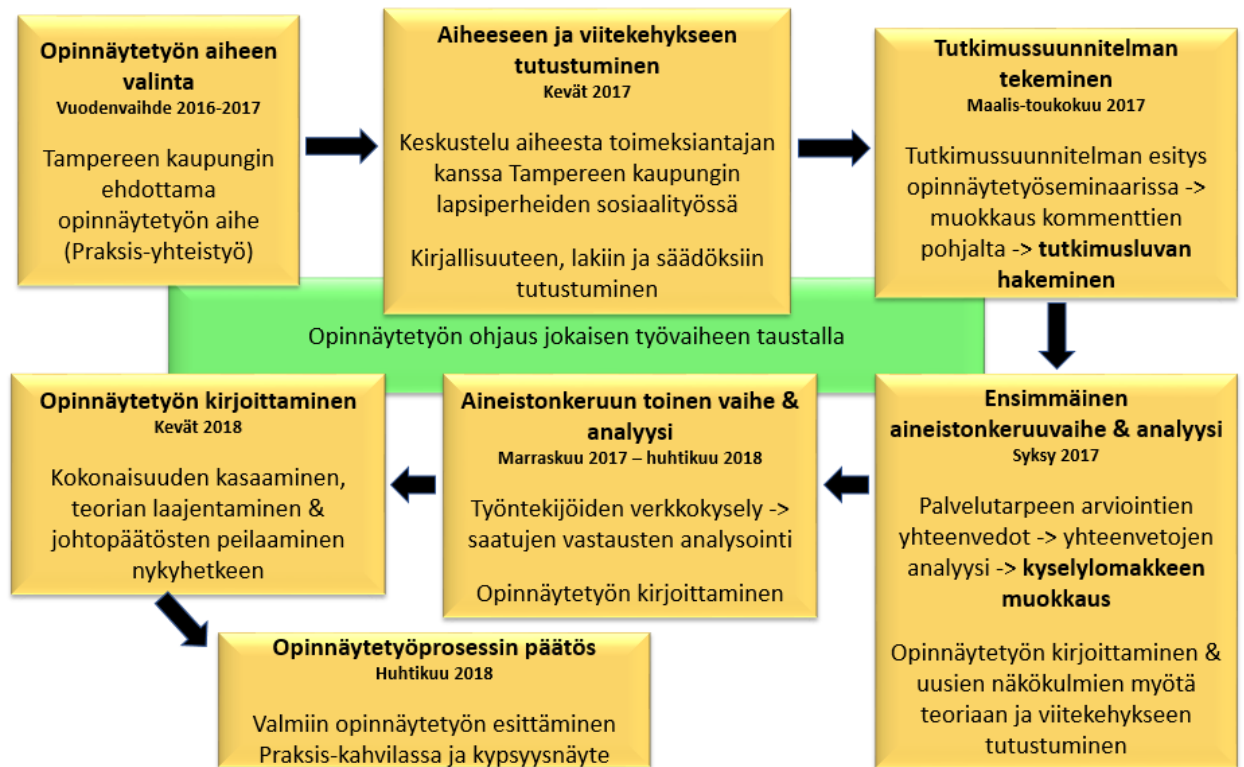
4 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

4.1 Opinnäytetyön aikataulu

Tutkimusaiheen valinta ajoittui vuodenvaihteeseen 2016-2017. Alustavan tutkimussuunnitelman esitys oli 3.4.2017, jonka jälkeen suunnitelmaa muokattiin vielä ohjaavan opettajan ja opponijan kommenttien avulla. Korjattu tutkimussuunnitelma hyväksyttiin myös opinnäytetyön toimeksiantajalla Tampereen kaupungin perhepalveluissa. Tutkimuslupaa lähdettiin hakemaan tutkimussuunnitelman perusteella, ja lupa myönnettiin 16.5.2017.

Tutkimuksen kirjallinen aineisto eli tarkasteluun valitut palvelutarpeen arviointien yhteenvedot luovutettiin minulle kesäkuun lopulla 2017. Kesän aikana en juurikaan kuitenkaan käynyt aineistoja läpi, vaan aloitin niiden työstämisen pääasiassa syksyllä 2017. Yhteenvedoja tarkastellessa esiin nousi uusia näkökulmia ja havaintoja, joiden pohjalta lähdin muokkaamaan työntekijöille lähetettävää kyselylomaketta (Liite 1).

Kyselylomakkeen kysymykset lähetettiin jälleen sekä ohjaavalle opettajalle että työn toimeksiantajalle arvioitavaksi ja niitä muokattiin kommenttien pohjalta. Kun kaikki osapuolet hyväksyivät kyselylomakkeen, se lähetettiin alueiden (itä + Orivesi, etelä ja länsi) johtaville sosiaalityöntekijöille välitettäväksi eteenpäin saatekirjeen (Liite 2) kera marraskuussa 2017. Kysely oli auki noin kolmen kuukauden ajan, koska vastauksia oli hankala saada. Kyselystä laitettiin muutamaan otteeseen muistutusviestiä alueiden johtaville sosiaalityöntekijöille välitettäväksi. Lopulta helmikuussa 2018 vastauksia oli saatu yhteensä 9 kappaletta ja jokaiselta alueelta oli vähintään yksi vastaus. Kysely suljettiin helmikuussa 2018, jonka jälkeen aloitettiin aineiston analyysi.



Kuvio 2. Opinnäytetyön vaiheet

Opinnäytetyö valmistui huhtikuussa 2018 ja se esitettiin Tipotien sosiaali- ja terveysasemalla Praksis-kahvilassa 25.4.2018. Praksis-kahvilaan oli kutsuttu muun muassa Tampereen kaupungin perhepalveluiden lapsiperheiden sosiaalityön työntekijät, jotka ovat auttaneet tämän opinnäytetyön valmistumisessa vastaamalla heille lähetettyyn verkkokyselyyn.

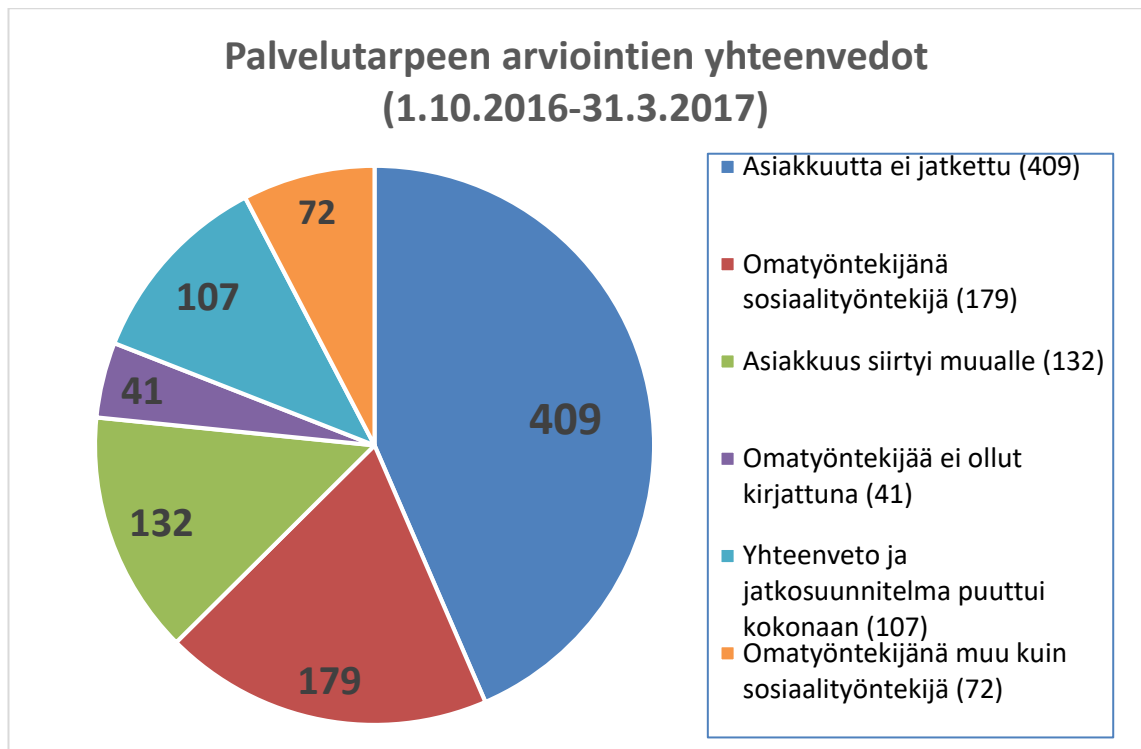
4.2 Laadullinen tutkimus ja aineistolähtöinen sisällön analyysi

Tutkimusmenetelmät jaotellaan usein kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin menetelmiin. Tämä kaksijakoisuus kuulostaa houkuttelevan selkeältä, mutta se vastaa todellisuutta huonosti. Tieteellisessä tutkimuksessa on paljon yhteisiä periaatteita ja pyrkimyksiä, jotka eivät poissulje toisiaan. On mahdollista kyllä erottaa toisistaan kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen analyysi, mutta niitä voidaan myös soveltaa – ja usein sovelletaankin - samassa tutkimuksessa ja aineiston analysoinnissa. (Alasuutari 2007, 31-32.) Niin on tehty myös tämän opinnäytetyön aineistoa analysoitaessa.

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jossa pyritään ymmärtämään jotakin ilmiötä, tässä tapauksessa sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden omatyöntekijävalintoihin vaikuttavia tekijöitä. Kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusotetta ei kuitenkaan voida käytännössä täysin erottaa toisistaan, vaan ne ovat pikemminkin toisiaan täydentäviä tutkimuksen lähestymistapoja (Hirsijärvi ym. 2014, 135-136). Kvantitatiivisilla menetelmillä ollaan pystytty luomaan toisiinsa suhteutettavia määriä, joiden avulla ilmiön hahmottaminen helpottuu, vaikka ne eivät tarkkoja lukuja olisikaan. (Hirsijärvi 2014, 192). Tässä opinnäytetyössä käytettiin kahta eri aineistonkeruumenetelmää; valmiiden dokumenttien käyttöä (palvelutarpeen arvioinnit) sekä kyselyä.

Sekundaariaineistoksi kutsutaan valmista aineistoa, jota ei ole kerätty varta vasten kyseistä tutkimusta ajatellen (Hirsijärvi 2014, 186). Tutkimuksen tausta-aineistona toimi Tampereen kaupungin perhepalveluiden tekemä asiakasprofiili selvitys vuodelta 2016 (julkaisematon lähde), joka on siis sekundaariaineisto. Asiakasprofiiliselvityksessä oli käytetty aineistona 27.6.-1.7.2016 asiakkuudessa olevia ja näistä oli otettu otanta niin, että tarkasteluun valittiin aakkosjärjestyksessä alueittain joka viides asiakkuus. Yhteensä tarkastelun alla oli 169 asiakastapausta, kun kaiken kaikkiaan asiakkuudessa olevia kyseisellä aikavälillä oli 837. Asiakasprofiiliselvityksen mukaan tarkastelluista 169 asiakkuudesta 155:ssä nimetty omatyöntekijä oli sosiaalityöntekijä.

Tutkimuksen varsinaisena aineistona toimivat palvelutarpeen arviointien yhteenvedot ja verkkokyselystä saadut vastaukset. Vaikka yhteenvedot valikoitiinkin juuri tätä tutkimusta ajatellen, niiden alkuperäinen sisältö ja myös omatyöntekijämerkinnät on tehty niin, ettei sitä ole ajateltu tutkimuksen kannalta. Palvelutarpeen arviointien yhteenvedojen osalta tarkasteltavaksi valittiin aikavälillä 1.10.2016 - 31.3.2017 (6 kuukautta) päättyneet arvioinnit (Kuvio 2). Tarkasteluväli valittiin alun perin sillä perusteella, että asiakasprofiili selvityksen pohjalta arvioitiin, että puolen vuoden aikavälillä saataisiin vähintään 15 tarkasteluun sopivaa palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedoa.



Kuvio 3. Palvelutarpeen arviointien yhteenvedot

Tarkasteluun valitulla aikavälillä päättyneitä palvelutarpeen arvioita oli kaiken kaikkiaan 940, joista 409 asiakkuutta ei jatkettu, eli silloin myöskään omamyöntekijää ei nimetty. Tarkastelusta jätettiin pois ne yhteenvedot, joissa nimetty omamyöntekijä oli sosiaalityöntekijä (179), koska haluttiin nimenomaan keskittyä muihin omamyöntekijävalintoihin. Tarkastelusta jätettiin pois myös ne asiakkuudet, jotka siirtyivät muualle (132), ei ollut omamyöntekijää lainkaan kirjattuna (41), tai yhteenvedo ja jatkosuunnitelma puuttui kokonaan (107). Jäljelle jäi siis 72 palvelutarpeen arviointien yhteenvedoa, jotka luovutettiin minulle tutkimusta varten. Kuten kuviosta 3. nähdään, tarkasteluun valittu osuus on melko pieni osa kaikista asiakkuuksista.

Yhteenvedojen pohjalta muokattiin Tampereen kaupungin perhepalveluiden lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöille lähetettyä verkkokyselyä (Liite 1). Kyselyyn saatiin lopulta 9 työntekijän vastaukset, joista 8 oli ohjaajia ja 1 sosiaalityöntekijä. Potentiaalisia kyselyyn vastaajia tiimeissä oli kaiken kaikkiaan noin 40. Kysely luotiin Tampereen ammattikorkeakoulun intran e-lomake editorilla ja siihen oli käyttöoikeudet ainoastaan opinäytetyön tekijällä. Kysely pyrittiin tekemään hyvän tutkimusetiikan mukaisesti mahdollisimman objektiivisesti ja johdattelua välttämällä.

Vastaajaa koskevat kysymykset olivat strukturoituja kysymyksiä, kun taas ilmiötä käsittelevät kysymykset olivat avoimia kysymyksiä (Hirsijärvi 2014, 198-199). Avoimet kysymykset sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin, ja ne antavat mahdollisuuden tunnistaa myös vastaajan motivaatioon ja viitekehyksiin liittyviä seikkoja. Avoimet kysymykset luovat enemmän kirjavia vastauksia, mutta ne osoittavat paremmin sitä, mikä on vastaajan mielestä keskeistä ja tärkeää. (Hirsijärvi 2014, 201). Kyselylomakkeella selvitettiin työntekijöiden ajatuksia omatyöntekijävalintoihin ja omatyöntekijän rooliin vaikuttavista tekijöistä.

4.3 Aineiston analyysi

Kun tutkimuksessa käytetään valmiita aineistoja, tietoja on usein muokattava, yhdisteltävä ja tulkittava, tai tietoja on normitettava, jotta tiedot tulisivat vertailukelpoisiksi. Valmiita aineistoja voidaan käyttää esimerkiksi niiden sisällön kuvailuun ja selittämiseen. (Hirsijärvi 2014, 189.) Opinnäytetyön molempia aineistoja käsiteltiin aineistolähtöisen eli induktiivisen sisällön analyysin näkökulmasta. Sisällön analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn.

Palvelutarpeen arviointien yhteenvedoista pyrittiin saamaan kokonaiskuvaa siitä, millaisissa asiakkuuksissa omatyöntekijäksi valitaan muu kuin sosiaalityöntekijä. Yhteenvedoista nousi kuitenkin esille myös muitakin mielenkiintoa herättäviä asioita, joita ei oltu alkuperäisissä tutkimuskysymyksissä huomioitu.

Palvelutarpeen arviointien yhteenvedoja purettiin keräämällä havaintoja Word-tiedostoon muistiinpanotyyppisesti. Tämän jälkeen havainnot teemoiteltiin ja aineistosta poistettiin opinnäytetyön kannalta epäolennainen tieto. (Eskola & Suoranta 2005, 172-173.) Yhteenvedoista pyrittiin saamaan kokonaiskuvaa siitä, millaisia asiakasprofiilin piirteitä ja vaikuttavia tekijöitä on niissä asiakkuuksissa, joissa omatyöntekijäksi on nimetty muu kuin sosiaalityöntekijä. Teemoja, joihin kiinnitin huomiota aineistoa analysoitaessa, olivat:

- nimetty omatyöntekijä
- palvelutarpeen arvioinnin vireille tulo (mitä kautta yhteydenotto tuli ja kenen toimesta)
- oliko lapsesta tehty lastensuojeluilmoitus
- minkälaista problematiikkaa lapsella ja perheellä oli

- vanhempien ja lapsen/nuoren yhteistyöhalukkuus (jos selkeä)
- lapsen ikä ja tapaamiset
- miten työskentelyä jatkettiin ja mitä palveluita tarjottiin (jatkosuunnitelma)

Yritin aluksi pitää myös tilastollista kirjaa teemoista ja luokitella yhteenvedot tarkkaan niiden alle, mutta aineiston läpikäynnin edetessä huomasin, että luotettavien tilastotietojen saaminen oli haastavaa. Palvelutarpeen arviointeja tekevillä työpareilla on omat tapansa kirjata ja ne eroavat melko paljonkin toisistaan. Vaikka jokaisessa yhteenvedossa oli sama runko ja tietyt alaotsikot, niiden sisällöt erosivat paljonkin toisistaan. Myös perheen kokonaistilanne vaikutti olennaisesti siihen, mitä tietoja yhteenvedoon kirjattiin. Esimerkiksi vanhempien yhteistyöhalukkuutta ei välttämättä oltu kaikissa yhteenvedoissa kirjattu. Myöskään lapsen omaa mielipidettä tai tapaamisia ei aina oltu kirjattu, usein se johtui lapsen nuoresta iästä. Perheillä saattoi olla useita päällekkäisiä työmuotoja moninaisen problematiikan vuoksi, ja myös se vaikutti tietojen kirjaamiseen.

Mielenkiintoista oli, että myös omatyöntekijän nimeämisessä ja kirjaamisessa oli selkeitä eroja. Joihinkin yhteenvedoihin oli kirjattu selvästi vain ohjaaja omatyöntekijäksi, mutta hyvin monessa oli merkitty kaksi omatyöntekijää niin, että heidän välistä työnjakoaan oli hankala yhteenvedosta tulkita. Esimerkiksi joissakin yhteenvedoissa luki selvästi ”omatyöntekijänä toimii ohjaaja xxx ja hänen työparinaan sosiaalityöntekijä xxx”, kun taas joissain yhteenvedoissa luki ”omatyöntekijänä jatkaa ohjaaja xxx ja sosiaalityöntekijänä xxx”. Tarkoittaako tämä siis, että he ovat tasa-arvoisia omatyöntekijöitä, vai että aiemmin nimetty on varsinainen omatyöntekijä ja jälkimmäinen on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä?

Palvelutarpeen arvioinnin aloituksen syitä oli myöskin hankala saada yksiselitteiseen numeeriseen muotoon, sillä lapsen ja perheen tilanteet olivat niin moninaisia ja syyt menivät usein lomittain. Yhteenvedoja oli kuitenkin niin monta, että niistä sai hyvän yleiskuvan, joka auttoi minua ymmärtämään palvelutarpeen arviointien tekemistä kokonaisuudessaan. Tämä helpotti myös työntekijöille lähetettävän kyselylomakkeen laatimista.

Samaa lasta koskevia ilmoituksia saattoi myös olla useita, joista osa oli lastensuojeluilmoituksia ja osa ei. Lapselle ja perheelle tarjottavien tukitoimien ja jatkosuunnitelman suhteen jaottelu oli hieman helpompi ja jatkosuunnitelmat oli ainakin seuraavan askeleen osalta kirjattu jokaiseen yhteenvedoon melko samalla tavalla. Jatkosuunnitelma oli tämän

opinnäytetyön kannalta olennaisin tieto, joka omatyöntekijävalintoihin vaikutti, joten painotin keskittymiseni niihin.

Myös verkkokyselyyn saatuja vastauksia käytiin läpi aineistolähtöisen sisällön analyysin näkökulmasta. Vaikka kysely on jo luonteeltaan teemoitettu kysymysten perusteella, yhdistelin vielä analysointivaiheessa joitakin kysymyksiä ja vastauksia samojen teemojen alle. Kysymyksiin 1, 3 ja 5.1 (Liite 1) oli usein vastattu samankaltaisesti, joten analysointivaiheessa käsittelin näiden kysymysten vastauksia yhdessä. Myös kysymyksiin 2 ja 6 (Liite 1) oli vastattu hyvin samankaltaisesti ja usein viitattiinkin katsomaan omiin aiempiin vastauksiin, joten käsittelin myös näitä kysymyksiä yhdessä.

Kyselyn vastaukset pyrittiin kuvaamaan opinnäytetyön tulosluvussa mahdollisimman aineistolähtöisesti ja avoimesti niin, että vastaus välitettiin, kuten vastaaja oli sen tarkoittanut, mutta kuitenkin siten, ettei vastaajaa voi niistä tunnistaa.

5 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

5.1 Palvelutarpeen arviointien yhteenvedot

Palvelutarpeen arviointien yhteenvedoista nousi esille selkeitä teemoja, jotka toistuivat useissa yhteenvedoissa. Esimerkiksi lähes kaikille tarkastelun alla olleille yhteenvedoille yhteistä oli se, että asiakas oli vastaanottavainen ja suostuvainen jatkamaan asiakkuutta, ja he saattoivat jopa itse toivoa sitä. Monesti asiakkuus oli tullut vireille niin, että yhteydenotto oltiin tehty yhdessä vanhemman kanssa tai vähintään vanhemman luvalla. Lastensuojeluilmoituksen kautta vireille tulleita palvelutarpeen arviointeja oli tarkastelluissa asiakkuuksissa 23 kappaletta, eli noin kolmasosa. Tausta-aineistona toimineen Asiakasprofiili selvityksen otannassa noin neljäsosa asiakkuuksista tuli vireille lastensuojeluilmoituksen kautta (julkaisematon lähde).

Yhteenvedoissa huomioni kiinnittyi vahvimmin jatkosuunnitelmaan ja asiakkaalle tarjottaviin palveluihin. Jatkosuunnitelmia oli hyvin laidasta laitaan ja palveluita on niin monenlaisia, myös päällekkäisiä, joten suoraviivaisten tulkintojen tekeminen oli hankalaa. Yhteenvedojen jatkosuunnitelmissa nousi kuitenkin usein esiin tukihenkilön tai tukiperheen hakeminen (14), perhepalveluiden ohjaustyö tai säännölliset omatyöntekijätapaamiset (15) sekä sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö (10). Palvelutarpeen arvioinneista saatujen tietojen mukaan nämä olivat sellaisia tapauksia, joissa ajateltiin, että omatyöntekijäksi riittää myös ohjaaja. Kyseisissä asiakastapauksissa ei ollut tarvetta taloudellisen tuen myöntämiselle. Tarvittavat päätökset haettavien tukimuotojen tekemisestä pystyttiin tekemään sosiaalityöntekijän toimesta jo palvelutarpeen arvioinnin päättyessä, joten omatyöntekijänä pystyi jatkamaan ohjaaja.

Ainoastaan yhdessä palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedossa oli nimettynä oman tiimin ulkopuolinen henkilö, joka oli Perhepiste Nopean työntekijä. Perhepiste Nopea on osa Tampereen kaupungin perhepalveluita ja se tarjoaa tukea ja ohjausta 6-17 vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen arkipäivän pulmissa (Perhepiste Nopea). Esimerkiksi perheneuvolan työntekijöitä, perheoikeudellisia palveluita tai koulukuraattoreita ei oltu valinnoissa hyödynnetty omatyöntekijäparina, vaikka lapsella olisi yhteenvedon mukaan ollut jo esimerkiksi pitkä asiakkuus perheneuvolaan tai hyvä suhde koulukuraattoriin.

Tarkastelun alla olleiden asiakkuuksien yhteenvedoissa korostui ohjauksellinen tuki, käytännön asioiden hoitaminen sekä keskustelun tarve. Taloudellisen tuen päätöksille ei kyseisissä asiakkuuksissa juurikaan ollut tarvetta, tai jos oli, niin yhteenvedoon oli selkeästi nimetty omatyöntekijän työpariksi sosiaalityöntekijä, eli vastuuta oli jo valmiiksi jaettu työparin kesken.

Palvelutarpeen arviointien yhteenvedoista nousseiden huomioiden pohjalta kyselylomakkeen kysymyksiä muokattiin ja tarkennettiin, ja sinne myös lisättiin kysymyksiä. Asiakkaan yhteistyöhalukkuuden vaikutusta omatyöntekijävalintoihin haluttiin kysyä, joten kyselylomakkeeseen lisättiin kysymys ”4. Miten lapsen ja/tai vanhempien yhteistyöhalukkuus vaikuttaa omatyöntekijävalintoihin, vai vaikuttaako?” (Liite 1).

Kyselyyn lisättiin myös kysymys ”3. Mainitse sellaisen asiakasprofiilin piirteitä, jonka omatyöntekijänä voisi mielestäsi toimia joku muu kuin sosiaalityöntekijä?” (Liite 1). Kysymyksen asetelussa pyrittiin välttämään johdattelua tiettyyn suuntaan, vaikka palvelutarpeen arvioinneista saatujen tietojen pohjalta olikin mielessä jo selkeä mielikuva siitä, millaisia vastauksia kysymykseen mahdollisesti tulisi.

Koska palvelutarpeen arviointien yhteenvedot osoittivat sen, että omatyöntekijänä kyllä käytetään muitakin kuin sosiaalityöntekijöitä, mutta ei juurikaan oman tiimin ulkopuolisia henkilöitä, halusin korostaa kyselyssä tätä mahdollisuutta ja mitä ajatuksia se herättää työntekijöissä. Tämä painotus tuli esiin kysymyksessä ”7.1 Jos omatyöntekijäksi valittaisiin tiimin ulkopuolelta joku muu kuin sosiaalityöntekijä tai ohjaaja/palveluohjaaja, kuka se voisi mielestäsi olla? Perustele.”

5.2 Työntekijöiden ajatuksia omatyöntekijävalinnoista

5.2.1 Omatyöntekijä voi olla myös ohjaaja

Kyselyyn vastanneiden työntekijöiden mielestä omatyöntekijän ei tarvitse automaattisesti olla sosiaalityöntekijä, vaan se voi tarvittaessa olla myös ohjaaja tai palveluohjaaja, jos asiakkaalla ei ole erityisen tuen tarvetta tai taloudellisen tuen tarvetta. Lähes kaikki vas-

taajat olivat kuitenkin ehdottomasti sitä mieltä, että kaikissa asiakastapauksissa omatyöntekijäparina tulee olla sosiaalityöntekijä, joka on viime kädessä vastuussa asiakasprosessista virkansa puolesta. Nämä näkemykset sopivat yhteen myös palvelutarpeen arviointien yhteenvedoista saatujen tulosten kanssa.

Työntekijöiden kyselystä nousi esiin kuitenkin myös yksi vastaus, jossa painotettiin sitä, että omatyöntekijä voi olla esimerkiksi ohjaaja myös niissä tapauksissa, joissa on kyse erityistä tukea tarvitsevasta lapsesta, tai joissa on tarvetta taloudelliselle tuelle, kunhan niissä tapauksissa on *työparina* sosiaalityöntekijä.

Mielestäni omatyöntekijän ei tarvitse olla automaattisesti sosiaalityöntekijä, vaan esim. ohjaaja tai palveluohjaaja voi olla omatyöntekijä. Tämä koskee myös erityisen tuen lapsia, mutta heidän kohdallaan työparin tulee olla ehdottomasti sosiaalityöntekijä. Omatyöntekijän ei tarvitse olla sosiaalityöntekijä myöskään niiden lasten kohdalla, jotka tarvitsevat esim. taloudellista tukea. Myös näiden lasten kohdalla omatyöntekijän työparina tulee olla sosiaalityöntekijä. Vastaaaja 8

Tässä vastauksessa korostuu asiakaslähtöisyys: omatyöntekijä on se, kuka on asiakkaan näkökulmasta ja palvelukokonaisuuden kannalta paras valinta, ja kuka on asiakkaan kanssa eniten kontaktissa. Myös hallituksen lakiesityksessä mainittiin, ettei myöhemmin ilmennyt erityisen tuen tarve edellytä omatyöntekijän vaihtamista, jos omatyöntekijänä on jo aiemmin esimerkiksi toiminut ohjaaja, vaan se edellyttää, että asiakastyöhön *osallistuisi* myös sosiaalityöntekijä (ks. kohta 3.3).

Kyselyn vastausten mukaan yleisin työntekijöiden ajatus omatyöntekijästä oli se, että omatyöntekijä voi olla ohjaaja vain silloin kun kyse on matalasta tuen tarpeesta, eikä siihen liity esimerkiksi taloudellisen tuen tarvetta. Omatyöntekijäksi voidaan vastausten mukaan valita ohjaaja esimerkiksi silloin, jos on selkeästi tarvetta ainoastaan perhepalveluiden ohjaustyölle tai tukihenkilölle/tukiperheelle. Myös nämä näkemykset sopivat yhteen palvelutarpeen arviointien yhteenvetojen tulosten.

Kyselyn vastaajien mukaan työntekijöiden omia vahvuuksia pystytään hyödyntämään omatyöntekijävalintoja tehdessä. Eri ammattikunnat ovat käyneet eri koulutukset, jotka painottavat sisällöltään erilaista osaamista (ks. kohta 2.2). Joustavampien omatyöntekijävalintojen tekeminen mahdollistaa vahvuuksien hyödyntämisen. Työntekijöillä voi myös

olla muuta kautta hankittua erityisosaamista, jota he voivat työssään hyödyntää. Omatyöntekijävalintojen tekeminen on myös tapa nostaa esille muitakin ammattikuntia. Sosiaalityöntekijöiden rooli voi olla yhteistyötahoille selkeämpi kuin esimerkiksi ohjaajan tai palveluohjaajan.

Mahdollisuus hyödyntää jokaisen työntekijän vahvuuksia (esim. toiminnalliset menetelmät) juuri tiettyyn asiakastilanteeseen liittyen. Vastaaaja 5

Monet yhteistyötahot toivovat, että esim. verkostoneuvotteluihin osallistuu lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, vaikka omatyöntekijänä olisi ohjaaja. Omatyöntekijäisyys on mahdollisuus tehdä näkyväksi myös muiden ammattiryhmien kuin sosiaalityöntekijöiden rooli näkyväksi. Vastaaaja 8

5.2.2 Omatyöntekijä on linkki asiakkaan ja palveluiden välillä

Oli hienoa nähdä, että kaikilla kyselyyn vastanneilla työntekijöillä oli yhteneväinen näkemys omatyöntekijän roolista ja tehtävistä, ja tämä näkemys vastasi myös lain näkemystä omatyöntekijän roolista (ks. kohta 3.2). Vaikka omatyöntekijällä on aina tiettyjä tehtäviä, roolin nähtiin myös olevan riippuvainen jatkosuunnitelmasta ja omatyöntekijän ammattikunnasta.

Ajattelen, että omatyöntekijävalinta tehdään sen mukaan, millainen jatkosuunnitelma on. Omatyöntekijän rooli on tietysti erilainen riippuen siitä, minkä ammattikunnan edustaja omatyöntekijä on. Vastaaaja 2

Vastauksissa painottui asiakaslähtöisyys ja niissä tuotiin vahvasti esille se, että omatyöntekijän tehtävä on toimia ensisijaisesti lapsen ja perheen yhteyshenkilönä sekä linkkinä muiden yhteistyötahojen välillä. Omatyöntekijän tehtävänä nähtiin asiakkaan tapaaminen nimenomaan henkilökohtaisesti (vaikka siinä nähtiin suuria haasteita resurssipulan vuoksi), asiakkaan asioista perillä oleminen ja asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden seuranta, sekä asiakkaan voimavarojen tunnistaminen. Omatyöntekijä on vastaajien mukaan se, joka on vastuussa asiakasprosessin etenemisestä ja tarkastelee tuen tarvetta sekä palveluiden riittävyyttä.

[Omatyöntekijän rooli ja tehtävä on] ottaa vastuu lapsen ja perheen tilanteesta. Hoitaa tarvittavia yhteydenottoja ja neuvotteluita perheen kanssa

työskentelevien tahojen kanssa ja ennen kaikkea olla tavoitettavissa perheelle itselleen. Ja toki arvioida jatkuvasti palvelun tarvetta/riittävyttä.
Vastaaja 2

Kyselyn mukaan ohjaaja-omatyöntekijän säännölliset tapaamiset voitiin nähdä myös tietynlaisena ammatillisena tukihenkilötoimintana, esimerkiksi tilanteissa, joissa kaupungin tukihenkilötoiminta ei ole riittävää tai sitä ei ole saatavilla. Tämän tyyppisen työskentelyn nähtiin olevan juuri ohjaajan vahvuuksiin sopivaa. Ohjaajalla on usein myös sosiaalityöntekijää enemmän aikaa tavata asiakasta henkilökohtaisesti.

Ammatillinen tukihenkilö -tyyppinen työskentely lapsen ja nuoren tueksi (koulunkäynnin haasteet, nepsytukityö, uloslähtemisen vaikeus/sosiaalisten tilanteiden pelkoa, harrastusmahdollisuuksiin tutustuminen, keskustelutuki esimerkiksi kaveriasioihin ja vanhempien avioeroon liittyen. Vastaaja 5

Vastauksissa korostui kuitenkin se, että viimekädessä vastuun ajatellaan aina olevan virka-asemansa puolesta sosiaalityöntekijällä, vaikka omatyöntekijänä toimisikin ohjaaja. Tästä syystä vastaajat kokivat, että ohjaaja-omatyöntekijällä tulee aina olla työpari, eikä hän voi toimia omatyöntekijänä yksin, vaikka käytännön työn vastuu olisikin ohjaajalla.

5.2.3 Tiimin ulkopuolisen omatyöntekijän nimeämisessä haasteita ja mahdollisuuksia

Vastaajat olivat pääsääntöisesti sitä mieltä, ettei omatyöntekijää voi nimetä oman tiimin ulkopuolelta, mutta jos näin tehtäisiin, se voisi olla esimerkiksi koulukuraattori tai perheneuvolan työntekijä.

Vastaajien mukaan oman tiimin ulkopuolisilla henkilöillä ei heidän kokemustensa mukaan ole halukkuutta ottaa sellaista roolia ja vastuuta, että he voisivat toimia omatyöntekijänä. Lisäksi käytännön asioiden hoitaminen koettiin niin hankalaksi, ettei ulkopuolisen omatyöntekijän nimeämiselle nähty perusteita. Ulkopuoliset henkilöt eivät näe Efficatietojärjestelmän asiakaskertomuksia eikä heillä myöskään ole oikeutta - tai välttämättä edes riittävää tietoutta - tehdä asiakkaan kannalta tarpeellisia päätöksiä.

Työntekijällä tulisi tällöin olla hyvä sosiaalihoitajan tuntemus ja halu toimia omatyöntekijänä. Koulukuraattorilla ei ole sosiaalihoitajan mukaisiin päätöksiin oikeuttavaa virkavastuuta. Vastaja 6

Vaikka lähtökohtaisesti ulkopuolisen työparin nimeämisen ajateltaisiin joissain tapauksissa olevan asiakaslähtoisempää, kyselyyn vastanneet työntekijät olivat kuitenkin pääosin toista mieltä. Omatyöntekijään otettaisiin yhteyttä sellaisissa asioissa, joihin omatyöntekijän valtuudet eivät riitä. Kyselyyn vastanneiden mielestä se lisäisi asiakkaan pompottelua ja hidastaisi palveluiden saatavuutta, kun kaikki päätökset pitäisi käyttää kahden henkilön kautta. Tiimin ulkopuolisen henkilön nimeäminen ei siis heidän mukaansa olisi asiakaslähtöisen toiminnan periaatteiden mukaista.

Tässä asiassa nähtiin vastausten perusteella kuitenkin myös toinen puoli. Tiimin ulkopuolisen omatyöntekijän nimeäminen nähtiin toisaalta siten, että asiakkaan voisi olla helppompaa ottaa häneen yhteyttä. Ajatuksena siis hyvä, vaikka sen ei ajatellakaan olevan mahdollista käytännön ongelmien vuoksi.

Mahdollisuus on ”matala kynnyks”. Koulukuraattorin luona käyvät monet oppilaat, eikä sitä pidetä mitenkään poikkeavana kuten ”sossun” kanssa asiointia saatetaan pitää. Vastaja 6

Omatyöntekijä olisi asiakkaan kannalta helpommin saatavilla ja työskentely olisi osa arkea siinä ympäristössä, missä omatyöntekijä ja asiakas kohtaaisivat... Vastaja 8

Vaikka kyselyyn vastanneet työntekijät olivat selvästi sitä mieltä, ettei tiimin ulkopuolisia henkilöitä kannata käytännön syistä nimetä omatyöntekijäksi, palvelutarpeen arvioinnit sekä kysely osoittivat sen, että moniammatillista verkostoa käytettiin vahvasti apuna palvelutarpeen arviointivaiheessa. Perheneuvolat, koulut ja muut yhteistyötahot toimivat siis ohjaajan työparin lailla, vaikkei heitä oltu varsinaisesti nimetty omatyöntekijäksi.

Palvelutarpeen arvioinneissa hyödynnetään ulkopuolisia työpareja muun muassa perheneuvolasta, kouluilta ja perheoikeudellisistapalveluista... Vastaja 5

5.2.4 Resurssipulan vaikutukset näkyivät yhteenvedoissa

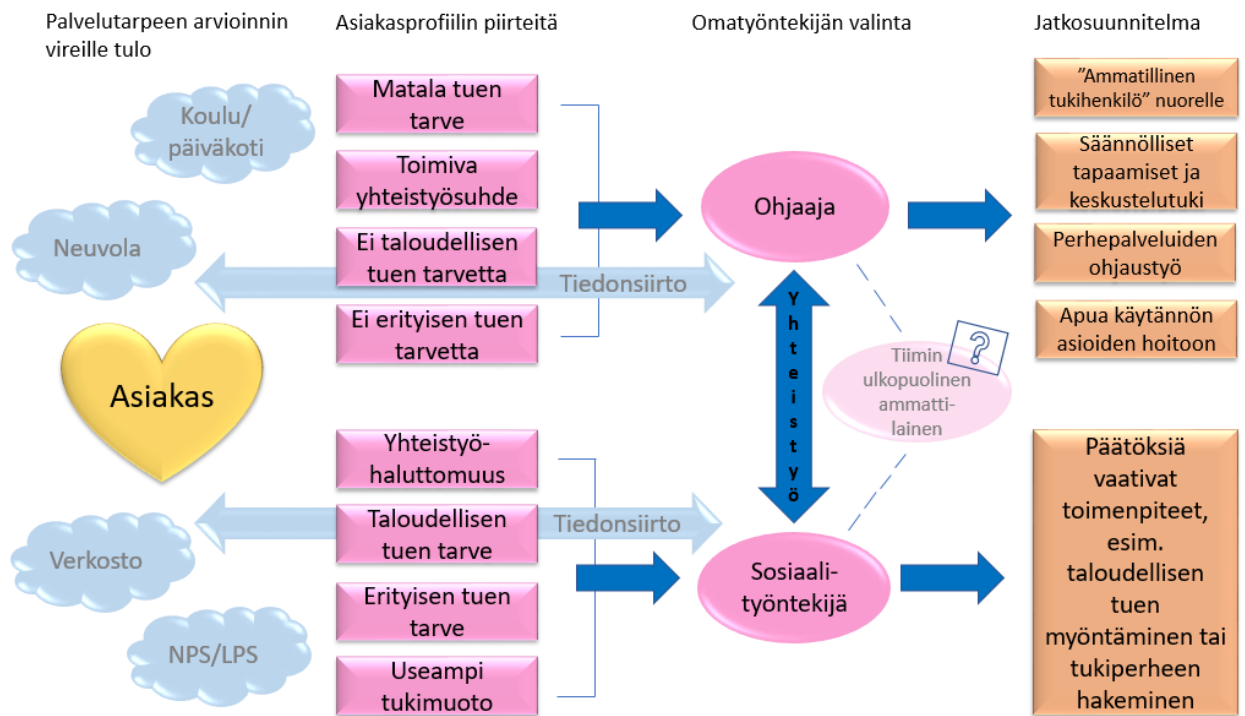
Kun palvelutarpeen arviointeja haettiin asiakastietojärjestelmästä, huomattiin, että tarkasteluvälillä päättyneistä asiakkuuksista noin 10% puuttui lain vaatima yhteenveto ja sitä kautta myös omatyöntekijän nimeäminen. Työntekijöiltä kysyttiin mistä he epäilevät sen johtuvan. Vastaus kysymykseen oli todella yksiselitteinen. Asiakasmäärät työntekijää kohden koetaan liian suurina, eikä aikaa ole riittävästi, kun tapaamiset ja puhelut täytyy priorisoida kirjaamisten edelle. Tästä syystä kirjaukset laahaavat reilusti perässä. Työntekijöiden vaihtuvuus on myös suurta etenkin sosiaalityöntekijöiden osalta, ja yhteenvetoja on voinut jäädä tekemättä, kun työntekijät ovat vaihtaneet työpaikkaa juuri kriittisellä hetkellä.

Myös kehitysehdotukset tähän olivat yksimielisiä. Lapsiperheiden sosiaalipalveluihin toivottiin lisää resursseja ja työntekijöitä, sekä maksimiasiakasmäärää, joka vastaisi annettuja suosituksia. Laki ei määrittele sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa maksimiasiakasmäärää, mutta esimerkiksi ammattiliitot ovat linjanneet suosituksia asiakasmäärästä. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattiliitto Talentian antamat suositukset ovat työikäisten palveluissa 35-50 asiakasta per sosiaalityöntekijä tai ohjaaja, ja lastensuojelussa puolestaan 30 asiakasta per lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. (Mitoitus 2018.) Näitä suosituksia voitaisiin soveltaa myös lapsiperheiden sosiaalityön puolelle.

Tällä hetkellä kyselyn vastaajien mukaan ohjeistus yhteenvetojen laatimiselle on se, että ne tulisi olla kirjattuna viimeistään kaksi viikkoa palvelutarpeen arvioinnin päätyttyä. Tulostushetkellä viimeisimmistäkin päättyneistä arvioinneista oli kulunut melkein 3 kuukautta, eli kahden viikon ohjeistuksessa ei selvästikään pystytä pysymään.

5.3 Yhteenveto omatyöntekijyydestä sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa

Palvelutarpeen arviointien yhteenvedoista sekä työntekijöiden kyselystä saaduista tuloksista löytyi paljon yhteneväisyyksiä, joiden pohjalta voidaan luoda suuntaa antavaa kuvaa omatyöntekijyydestä ja omatyöntekijän valintaan vaikuttavista tekijöistä. Opinnäytetyön pohjalta olen luonut alla olevan kuvion (Kuvio 4), jonka avulla saatuja tuloksia on helppompi hahmottaa.



Kuvio 4. Opinnäytetyön tulokset

Kuten kuvioista 4. nähdään, asiakkaan palvelukokonaisuuteen vaikuttavat monet tekijät. Asiakasprofiilin piirteitä, verkostoja ja jatkosuunnitelmia on monenlaisia, joita on mahdoton saada tiivistettyä yhteen kuvioon. Tässä kuviossa on mainittu ainoastaan opinnäytetyön tuloksista selkeästi eniten esille nousseet tekijät, mutta nämä eivät suinkaan ole ainoita vaihtoehtoja.

Palvelutarpeen arviointivaiheessa ohjaaja ja sosiaalityöntekijä työpari tekevät yhteistyötä, ja vaihtavat asiakasta koskevaa tietoa myös muiden ammattilaisten ja asiakkaan oman verkoston kanssa, jotka tuntevat asiakkaan tilanteen entuudestaan. Asiakasprofiilin piirteet ja problematiikka vaikuttavat siihen, kuka valikoituu omatyöntekijäksi palvelutarpeen arvioinnin päättyessä. Asiakkaan tuen tarpeen ollessa matala ja yhteistyön sujuvaa, voidaan omatyöntekijäksi nimetä esimerkiksi ohjaaja, tai palveluohjaaja. Mikäli asiakkaalla on taloudellisen tuen tarvetta, tai useamman tukimuodon tarvetta samanaikaisesti, nimetään omatyöntekijäksi sosiaalityöntekijä. Joka tapauksessa ohjaaja ja sosiaalityöntekijä tekevät tiivistä yhteistyötä asiakkaan asioissa, ja viime kädessä vastuu on virkansa puolesta sosiaalityöntekijällä.

Tiimin ulkopuolisen henkilön nimeämisessä nähdään paljon mahdollisuuksia, mutta sen ei kuitenkaan tämänhetkisessä toimintaympäristössä koeta esimerkiksi tiedonkulkuongelmien vuoksi olevan vielä mahdollista.

6 POHDINTA

6.1 Taustatutkimuksen luvut ovat harhaanjohtavia

Opinnäytetyön tausta-aineistona käytetyn asiakasprofiili selvityksen mukaan nimetty omatyöntekijä on pääsääntöisesti sosiaalityöntekijä. Jo tutkimuksen alkuvaiheilla palvelutarpeen arviointien yhteenvetoja kerättäessä huomattiin, että itseasiassa tämä ei lainkaan pidä paikkaansa. Asiakasprofiili selvityksestä saatujen lukujen pohjalta yhteenvetojen tarkasteluväliksi valittiin puolen vuoden ajanjakso, jotta tarkasteluun sopivia yhteenvetoja saataisiin edes 15 kappaletta. Yhteenvetoja haettaessa huomattiinkin, että itseasiassa jo pelkästään tälle tarkasteluvälille osui 72 asiakastapausta, joissa omatyöntekijä oli muu kuin sosiaalityöntekijä.

Ennakkokäsitys kumottiin siis jo opinnäytetyön alkumetreillä. Mistä tämä harhaanjohtava luku sitten asiakasprofiiliselvityksessä johtui? Tarkastelussa olleet palvelutarpeen arvioinnit valittiin sillä perusteella, että niissä omatyöntekijänä oli muu kuin sosiaalityöntekijä. Suurimmassa osassa yhteenvetoja oli kuitenkin nimetty selvästi omatyöntekijäpari, joka oli sosiaalityöntekijä, vaikka päävastuu olisikin ollut ohjaajalla. Voidaan siis olettaa, että samaa tapahtuu myös toisin päin – sosiaalityöntekijä merkitään omatyöntekijäksi, ja hänen työparikseen ohjaaja tai palveluohjaaja. Omatyöntekijyyttä tehdään niin palvelutarpeen arviointien kuin kyselynkä tulosten mukaan pitkälti työparityöskentelynä.

Asiakasprofiili selvityksessä kyseessä oli satunnaisotanta, joka käsitti vain yhden viidesosan asiakkuuksista hyvin lyhyellä aikavälillä. Jo pelkästään tämä itsessään voi selittää saatuja lukuja. Lisäksi, minulla ei ole tietoa siitä, miten tieto omatyöntekijästä on haettu. Onko asiakkuudet käyty yksitellen manuaalisesti läpi yhteenvetoja lukemalla, vai onko tiedot haettu Effica-tietojärjestelmästä jollakin automaattisella hakutoiminnolla? Jos näin on, niin sekin voi omalta osaltaan selittää harhaanjohtavaa lukua, jos vain toinen omatyöntekijä, näissä tapauksissa sosiaalityöntekijä, on nimetty vastuulliseksi käsittelijäksi Efficaan, vaikka todellisuudessa työtä tehtäisiin työpareina ja käytännössä ohjaajallakin voisi olla työskentelyvastuu asiakkaan kanssa. Omatyöntekijän merkitsemisessä oli myös työntekijöiden välisiä eroja, joka omalta osaltaan saattaa selittää harhaan johtavaa kuvaa omatyöntekijän valinnasta.

6.2 Suuret asiakasmäärät koetaan kuormittavina

Tätä opinnäytetyötä varten kerätty aineisto osoittaa sen, että omatyöntekijävalinnoissa käytetään itseasiassa melko joustavasti myös ohjaajia ja työtä tehdään hyvin paljon työparityöskentelynä. Työntekijöiden vastausten mukaan sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät ovat niin suuria, ettei asiakkaiden henkilökohtaiseen tapaamiseen riitä niin paljon aikaa kuin he haluaisivat. Ohjaajilla on usein suhteessa sosiaalityöntekijöihin hieman enemmän aikaa tapaamisille, vaikka missään nimessä sekään ei ole riittävää. Tämä ilmiö oli myös yksi peruste sille, miksi ohjaaja nähdään luontevampana omatyöntekijävalintana silloin, jos jatkosuunnitelmaan kuuluu asiakkaan säännölliset tapaamiset. Ohjaajien hyödyntäminen omatyöntekijävalinnoissa takaa helpommin sen, että asiakasta ehditään tavata henkilökohtaisesti.

Resurssikysymykset nostettiin isona tekijänä esiin, kun työntekijöiltä kysyttiin syitä siihen, miksi palvelutarpeen arviointien yhteenvetoja ja jatkosuunnitelmia puuttui niin paljon. Kyselyn vastausten mukaan vaihtuvuus työntekijöissä, etenkin sosiaalityöntekijöiden osalta, on suurta. Työntekijöiden vaihtuminen kriittisellä hetkellä, juuri yhteenvedon loppuvaiheilla, saattaa aiheuttaa sen, että yhteenvedo jää ”roikkumaan”, eikä sitä kirjata lainkaan. Työntekijöiden vaihtuvuus ylipäättään koetaan kuormittavana tekijänä ja tähän toivotaan muutosta. Kyselyn vastauksista lähes jokainen toivoi lisäresursseja työpaikalle, jotta asiakasmääriä työntekijää kohden saataisiin reilusti alemmas.

Työn kuormittavuus vaikuttaa vahvasti työssä jaksamiseen ja viihtymiseen. Vaikka moni ammattilainen pitäisikin työstään ja haluaisi jatkaa siinä, kiire ja liian suuret asiakasmäärät saattavat ajaa vaihtamaan työpaikkaa. Lisäresursseilla voitaisiin vaikuttaa työssä viihtyvyyteen ja sitä kautta vähentää vaihtuvuutta työntekijöissä, joka puolestaan loisi positiivista kierrettä sille, ettei työt laahaisi perässä ja roikkuisi. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen ja uuden työpaikan toimintatapojen oppiminen vievät valtavasti aikaa, ja se on aina pois itse asiakastyöstä. Työntekijöiden pysyvyys olisi myös asiakkaan etu, ja sen vaikutukset voitaisiin nähdä suoraan lisääntyneenä asiakastyön ja tapaamisten määränä, joka puolestaan kasvattaisi palvelun laatua ja asiakaslähtöisyyttä.

6.3 Maakunta- ja sote-uudistus sekä muut kunnat

Maakunta- ja sote-uudistus astuu tämän hetkisen aikataulun mukaan voimaan vuoden 2020 alussa. Uudistuksella pyritään muun muassa yhdenvertaistamaan sosiaali- ja terveyspalveluita, vähentämään hyvinvointi- ja terveyseroja sekä lisäämään kansalaisten valinnanvapautta palveluiden suhteen. (Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely 2018 & Mikä on sote-uudistus? 2018.)

Sote-uudistuksen alkuperäisiin tavoitteisiin kuuluu palveluiden integraatio, joka yhdeltä osaltaan toteutuisi yhteisen palvelutarpeen arvioinnin ja asiakassuunnitelman avulla. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen arvion mukaan ajatus on hyvä, mutta se ei ole vielä pitkään aikaan realistisesti toteuttamiskelpoinen tietojärjestelmien toiminnallisuudessa olevien puutteiden vuoksi. (Pekurinen, M. & Eskola, J. 2017; Blomgren, S. ym. 2017, 2.)

Tietojärjestelmistä johtuvat tiedonkulkuongelmat olivat myös perhepalveluiden työntekijöiden esiin nostama haaste joustavia, tiimirajat ylittäviä omatyöntekijävalintoja ajatellessa. Sote-uudistuksen ja valinnanvapauslain myötä tietojärjestelmiin tullaan varmasti tekemään muutoksia, jonka jälkeen myös omatyöntekijävalintojen tekeminen saattaa tältä osin helpottua. Tiimin ulkopuolisen omatyöntekijäparin nimeäminen saattaisikin olla jatkossa jouhevampaa, jos esimerkiksi asiakkaan omatyöntekijäparina olisivat perheneuvolan työntekijä ja lapsiperheiden sosiaalityön sosiaalityöntekijä, jotka pääsisivät kumpikin lukemaan toistensa kirjauksia koskien yhteistä asiakasta. Joustavampien ja asiakaslähtöisempien omatyöntekijävalintojen tekeminen sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa sopii täydellisesti sote-uudistuksen ideologiaan ja valinnanvapauslain tavoitteisiin, mutta vaatii vielä paljon muutoksia toteutuakseen.

Tiimirajat ylittävällä moniammatillisella yhteistyöllä pystyttäisiin jakamaan työmäärää ja sitä kautta myös vähentämään aiemmin mainittua työn kuormittavuutta. Toki täytyy muistaa, että tiimin ulkopuolisilla ammattilaisilla on myös omat työtehtävänsä, eikä kenelläkään varmasti ylimääräistä aikaa sosiaali- ja terveysalalla työssään ole. Tulevaisuuden perhekeskuksissa työn jakaminen voi kuitenkin olla helpompaa ja mahdollisuutta kannattaa hyödyntää, puolin ja toisin. On myös työntekijöiden etu, jos työmäärää jaetaan moniammatillisen työparityöskentelyn kautta niiden kesken, jotka tuntevat muutenkin asiakkaan tilanteen paremmin. Ehkä lapsiperheiden sosiaalityön työntekijät pystyvät jon-

kin toisen työmuodon kohdalla puolestaan antamaan omaa osaamistaan tiimin ulkopuolisille ammattihenkilöille. Perhekeskusmallien lähtökohtainen ajatus on se, että asiakkaan tarvitseman palvelut tuodaan yhteen saman katon alle ja apua pyritään saamaan oikea-aikaisesti ja varhaisessa vaiheessa, joten miksi ei samalla voitaisi tehdä vahvempaa yhteistyötä ammattilaisten kesken, mikäli toimintaympäristö sen vain sallii.

6.4 Jatkotutkimukset

Tässä opinnäytetyössä aineistona käytetyt palvelutarpeen arviointien yhteenvedot oli rajattu niin, että ulkopuolelle oli suljettu ne yhteenvedot, joissa omatyöntekijäksi oli nimetty sosiaalityöntekijä. Laajemman näkökulman vuoksi olisi ollut parasta ottaa myös vertaileva näkökulma ja tarkastella myös näitä yhteenvetoja kokonaiskuvan hahmottamiseksi, mutta opinnäytetyöprosessin kannalta se ei olisi ollut mahdollista rajallisten resurssien vuoksi. Tarkasteluvälillä lokakuu 2016 – maaliskuu 2017 päättäneitä selvityksiä ja yhteenvetoja olisi ollut kaiken kaikkiaan 940, mikä on määrältään yhden ihmisen opinnäytetyölle aivan liian suuri.

Tässä työssä yhteenvetoja suurempi painoarvo oli työntekijöille toteutetulla kyselyllä. Kyselyyn vastasi kuitenkin vain 9 henkilöä, ja he ovat kaikki Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalityön työntekijöitä. Vastaajista 8 oli ohjaajia ja ainoastaan 1 sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijöiden näkemykset olisivat voineet olla erilaisia kuin ohjaajien näkökulmat, joten myös tätä näkökulmaa voitaisiin jatkossa tarkastella lisää. Mielenkiintoista olisi myös tietää mistä se johtui, etteivät sosiaalityöntekijät vastanneet kyselyyn.

Opinnäytetyön aihetta rajatessa mietittiin jo toisen kaupungin mukaan ottamista vertailunäkökulman vuoksi, mutta myös siitä ajatuksesta luovuttiin rajallisten resurssien vuoksi. Jatkossa kuntien välinen vertailu olisi kuitenkin mielenkiintoinen ja antaisi varmasti vielä informatiivisempaa tietoa omatyöntekijöiden nimeämisestä ja eri kuntien käytännöistä työn suhteen. Sote- ja maakuntauudistuksen edetessä eri kuntien toimintamallien tuntemus ja mahdollinen yhdenmukaistaminen olisi myös asiakkaan edun mukaista ja lisäisi asiakkaan tasavertaisempaa kohtelua valtakunnallisella tasolla.

Tiimirajat ylittävä moniammatillinen yhteistyö omatyöntekijävalinnoissa koettiin haastavaksi erityisesti tiedonkulkuongelmien vuoksi. Mielenkiintoista olisi myös tutkia sitä, miten tiedonkulkua voitaisiin parantaa ja millä muilla toimintatavoilla yhteistyötä pystyttäisiin paremmin mahdollistamaan. Myös asiakkaiden omat kokemukset omatyöntekijävalinnoista olisivat erityisen kiinnostavia. Jotkut saattavat kokea tutun ja turvallisen työntekijän parhaaksi vaihtoehdoksi omatyöntekijävalinnoissa, kun taas toiset saattavat kokea sosiaalihuollon asiakkuuden niin arkaluontoisena, etteivät halua muiden, esimerkiksi koulukuraattorien, välttämättä edes tietävän kaikkea, mitä siihen liittyy.

Kaiken kaikkiaan omatyöntekijyys sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa on melko uusi asia, ja siksi siitä ei ole kovin selkeää, juurtunutta kuvaa. Nyt, kun omatyöntekijyys ilmiönä vasta tietyllä tapaa muotoutuu, aika näiden asioiden pohtimiselle on mielestäni juuri oikea.

6.5 Opinnäytetyö prosessina

Oma sosiaalialan osaamiseni keskittyi työkokemuksen kautta lähinnä lastensuojelun palveluihin, joten halusin laajentaa omaa osaamistani ja valita opinnäytetyön aiheen siltä sektorilta, mikä ei kuulunut omiin vahvuuksiini. Sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tuntemus on myös lastensuojelun kentällä työskentelevälle tärkeää, joten koin, että voisin itse oppia opinnäytetyöprosessin aikana paljon. Moni lastensuojelun asiakas on varhaisemmassa vaiheessa ollut sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden piirissä, ennen kuin ne on todettu riittämättömiksi ja asiakkuus on siirretty lastensuojeluun.

Koin tämän opinnäytetyöprosessin itselleni henkilökohtaisesti hyvin vaikeaksi. Minun oli hyvin vaikea päättää opinnäytetyön aihetta, joten lähdin katsomaan valmiita aiheita, joita tarjottiin koululle Tampereen kaupungilta. Tämä aihe osui oman vahvuusalueeni ulkopuolelle mutta vaikutti kuitenkin mielenkiintoiselta, joten päätin tarttua siihen. Aiheen lopullinen rajausta oli kuitenkin haastavaa juuri siksi, että aiheeseen liittyvä työ lapsiperheiden sosiaalityössä oli minulle käytännön kannalta vieras. Ehkä jos olisin tehnyt harjoitteluni lapsiperheiden sosiaalityössä ennen opinnäytetyöprosessia, olisin osannut työstää sitä eri näkökulmasta.

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli melko yksinäistä puurtamista lakipykälien, lähde- materiaalien ja kirjallisen aineiston kanssa. Tästä syystä työ menetti myös hieman mielenkiintoaan omista silmissäni. Opinnäytetyöprosessin edetessä aloin kaipaamaan enemmän vuorovaikutuksellisuutta ja mietin, että ehkä minulle olisi sittenkin sopinut enemmän jokin toiminnallinen opinnäytetyö, tai edes haastattelut aineistonkeruumenetelminä. Kyselyn sijaan haastattelut olisivat olleet parempi vaihtoehto myös siksi, että sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ja niissä tehtävä työ olivat minulle niin vieraita. Kysymysten väärintulkinnalta oltaisiin helpommin vältytty haastattelutilanteissa, kun olisi ollut mahdollisuus selittää, mitä kysymyksellä tarkoitetaan. Kyselylomakkeissa kysymysten muo- toilulla ja asettelulla on suuri merkitys tulosten kannalta, koska ne voidaan tulkita eri ta- valla.

Tein opinnäytetyöni yksin enkä parin kanssa. Myös tätä päätöstä aloin prosessin edetessä katua. Opinnäytetyön tekeminen parin kanssa olisi myös tuonut lisää kaipaamaani vuo- rovaikutusta prosessiin. Opinnäytetyöpari olisi myös tuonut toisenlaisia näkökulmia ja tulkintoja asioihin, ja olisi sitä kautta myös lisännyt opinnäytetyön luotettavuutta. Oma opinnäytetyöprosessini venyi melko pitkäksi henkilökohtaisista syistä. Olen aina ollut tii- mipelaaja, enkä ole koskaan jättänyt ryhmätöitä roikkumaan, vaan olen hoitanut ne tun- nollisesti ajallaan. Jos minulla olisi ollut opinnäytetyöpari, olisin luultavasti saanut tä- mänkin opinnäytetyön tehtyä lyhyemmässä ajassa. Toisaalta opinnäytetyöprosessin pit- kittyminen ja etäisyyden ottaminen työskentelyyn oli se tekijä, joka mahdollisti työn kat- somisen uudessa valossa ja eri näkökulmista, aina pienen tauon jälkeen. Huomasinkin, että tauon jälkeen työtä oli taas helpompi lähteä työstämään, kun omat jumiutuneet aja- tukset oli saanut unohdettua ja tilalle tuli uusia näkökulmia.

6.6 Eettisyys ja luotettavuus

Tämän opinnäytetyön tutkimusaineistona käytetyt palvelutarpeen arviointien yhteenve- dot ovat asiakasdokumentteja, joiden käyttöön ei ole pyydetty lupaa asiakkaalta itseltään, koska niitä ei ole alun perin luotu tähän tarkoitukseen. Tästä syystä yhteenvetojen käsit- telyssä ja analysoinnissa sekä opinnäytetyön kirjoitusprosessissa on huolehdittu erityisen tarkkaan siitä, ettei kenenkään asiakkaan yksilöllisyyttä voida opinnäytetyöstä tunnistaa.

Henkilötietolaissa määritelty vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia henkilötietoja sisältäviä tutkimusaineistoja kerääviä henkilöitä, myös opiskelijoita. Erityistä huolellisuutta vaitiolovelvollisuuden suhteen tulee noudattaa arkaluontoisia tunnisteellisia tietoja käsitellessä. (Kuula 2006, 91-92.) Palvelutarpeen arviointien yhteenvedot luetaan arkaluontoisiksi aineistoksi, koska ne sisältävät tietoa henkilön sosiaalihuollon tarpeesta tai hänen saamistaan sosiaalihuollon palveluista, tukitoimista tai etuuksista. (Henkilötietolaki 523/1999, 11§) Vaitiolovelvollisuus on myös sosionomin ammattietiikan mukaista, vaikka tutkimusta ei tehdäkään työsuhteessa ollessa.

Palvelutarpeen arviointien yhteenvedoista poistettiin osittain tunnistetietoja, esimerkiksi sosiaaliturvatunnukset, jo ennen kuin ne luovutettiin minulle. Opinnäytetyöprosessin aikana ainoastaan minulla yksin oli mahdollisuus päästä lukemaan kyseisiä asiakirjoja. Opinnäytetyöprosessin päätyttyä palvelutarpeen arviointien yhteenvedot muistiinpanomerkintöineen palautettiin Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalityöhön takaisin tuhottavaksi.

Työntekijöille lähetetyn kyselyn saatekirjeessä (Liite 2) vastaajia on informoitu siitä, mihin heidän vastauksiaan tullaan käyttämään. Työntekijät ovat vastanneet kyselyyn anonyymisti, ja myös näitä vastauksia on käsitelty luottamuksellisesti. Kyselyn vastauksiin on ollut pääsy ainoastaan minulla, ja myös kyselyn vastaukset sekä niiden pohjalta tehdyt muistiinpanot tuhottiin asianmukaisesti opinnäytetyöprosessin päätyttyä. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi työvaiheet on kuitenkin tehty mahdollisimman läpinäkyväksi opinnäytetyössä, ja vastauksista on käytetty nostoja, joiden avulla johtopäätöksiä on todennettu. Nämä nostot ovat kuitenkin sellaisia, ettei niistä voida päätellä, kenen työntekijän vastauksesta on kyse.

Palvelutarpeen arviointien yhteenvedot ovat hyvin suppeita ja tiivistettyjä dokumentteja asiakkaan kokonaistilanteesta. Ulkopuolisen, asiakkaalle vieraan tutkijan eli minun, on vaikea tehdä yhteenvedoista luotettavia ilmiön kuvauksia ilman asiakkaan kokonaistilanteen tuntemusta. Kyse on myös tulkinnoista, jotka väistämättä värittyvät alitajuntaisesti tutkijan eli minun omien asenteideni ja arvomaailmani, sekä ymmärrykseni kautta. Yhteenvedoja ei myöskään ole luotu alun perin tähän käyttötarkoitukseen, joten niiden kirjaamisessa ei ole otettu huomioon tutkimuksen kannalta oleellisia seikkoja. Yhteenvedot sisälsivät paljon tutkimuksen kannalta epäolennaista tietoa ja niiden sisällöt vaihtelivat keskenään jonkin verran.

Kyselytutkimuksilla on omat haittapuolensa. Kyselytutkimuksessa ei voida esimerkiksi olla varmoja, kuinka perehtyneitä vastaajat ovat asiaan, josta esitettiin kysymyksiä. (Hirsijärvi 2014, 195) Koska tämä kysely lähetettiin tiimeille, jotka työkseen tekevät palvelutarpeen arviointeja ja omatyöntekijöiden nimeämisiä, voidaan olettaa, että he tiesivät aiheesta, johon vastasivat. Emme kuitenkaan voi olla varmoja, kuinka laaja tietämys aiheesta työntekijöillä oli.

Toinen kyselytutkimuksille tyypillinen haitta oli kato eli vastaamattomuus. (Hirsijärvi 2014, 195) Kyselyn potentiaalisia vastaajia oli noin 40, mutta vastauksia saatiin vain 9 kappaletta, joista ainoastaan yksi oli sosiaalityöntekijän vastaus, muut ohjaajien vastauksia ja palveluohjaajat tai palveluneuvojat eivät vastanneet lainkaan. Kato heikentää tulosten luotettavuutta, eikä näin pienestä otannasta voida tehdä yleistyksiä. Työntekijöiden näkökulmat aiheeseen ovat pääasiassa ohjaajien ajatuksia, ja se myös varmasti välittyy vastauksissa.

LÄHTEET

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

Asiakasprofiili selvitys. 2016. Tampereen kaupunki. [Julkaisematon lähde].

Blomgren, S., Liukko, E. & Muuri, A. 2017. Näkökulmia lakiluonnokseen asiakkaan valinnanvapaudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa (lakiluonnoksen versio 3.11.2017). 2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkajulkaisu] Luettu 25.3.2018. <https://thl.fi/documents/2616650/2646346/Sosiaalipalvelujen+koko-naisuus.pdf/821e513e-24e5-4c7e-80c7-191f2506b8e9>

Erityistä tukea tarvitseva lapsi. 2017. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. [verkkajulkaisu] Luettu 24.4.2018. Päivitetty 2.3.2017. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalipalvelujen-jarjestaminen/erityista-tukea-tarvitseva-lapsi>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 7. painos. Tampere: Vastapaino.

Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. 2014. HE 164/2014 vp. Eduskunta. [verkkajulkaisu] Luettu 20.1.2018. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_164+2014.pdf

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Bookwell Oy.

Hämeen-Anttila, L. Kysymyksiä ja vastauksia uudesta sosiaalihuoltolaista. Sosiaali- ja terveysministeriö. [verkkajulkaisu] Luettu 25.3.2018. <http://stm.fi/ukk-sosiaalihuoltolaki>

Hämeen-Anttila, L. Sosiaalihuoltolaki lisää matalan kynnyksen palveluja. Sosiaali- ja terveysministeriö. [verkkajulkaisu] Luettu 17.4.2018. Päivitetty 30.12.2014. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sosiaalihuoltolaki-lisaa-matalan-kynnyksen-palvelu-1

Jaakkola, H. 2017 Näin haet sosiaalihuollon ammattirekisteriin. Talentia ry. [verkkajulkaisu] Luettu 20.4.2018. Päivitetty 31.8.2017. <https://www.talentia-lehti.fi/nain-haet-sosiaalihuollon-ammattihenkilorekisteriin/>

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka – Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lapsiperheiden sosiaalityö. 2017. Tampereen kaupunki. [verkkajulkaisu] Luettu 18.3.2018. Päivitetty 25.9.2018. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lapsiperheiden-sosiaalityo.html>

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. 2016. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29. [verkkojulkaisu] http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ja_muist_29_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely. 2018. Valtioneuvosto. [verkkojulkaisu] <http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>

Mikä on sote-uudistus?. 2018. Valtioneuvosto. [verkkojulkaisu] <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>

Mitoitus. Talentia ry. [verkkojulkaisu] Luettu 22.3.2018. <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/hyvan-tyopaikan-kriteerit/mitoitus/>

Omatyöntekijä. 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkojulkaisu] Luettu 12.2.2018. Päivitetty 5.5.2015. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi-ja-asiakkuus/omatyontekija>

Organisaatiokaavio. 2017. Lapsiperheiden sosiaalityö. Tampereen kaupunki. [verkkojulkaisu] Luettu 18.3.2018. Päivitetty 25.9.2017. https://www.tampere.fi/tiedostot/1/knN-pqMojj/Organisaatiokaavio_LSAP.pdf

Palvelutarpeen arviointi. 2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [verkkojulkaisu] Luettu 18.3.2018. Päivitetty 15.1.2018. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi-ja-asiakkuus/palvelutarpeen-arviointi>

Pekurinen, M. & Eskola, J. 2017. Valinnanvapauslain valmistelua jatkettava, siinä vielä paljon korjattavaa. [verkkojulkaisu] Luettu 25.3.2018. Päivitetty 14.12.2017. <https://thl.fi/fi/-/thl-valinnanvapauslain-valmistelua-jatkettava-siina-viela-paljon-korjattavaa>

Perhekeskustoimintamalli. 2017. Pirkanmaan Lape-hanke. [verkkojulkaisu] <https://lape-pirkanmaa.fi/perhekeskustoimintamalli/>

Perhepiste nopea. 2018. Tampereen kaupunki. [verkkojulkaisu]. Luettu 27.4.2018. Päivitetty 27.4.2018. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/kotipalvelu-ja-perhetyo/perhetyo/nopea.html>

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. [verkkojulkaisu] http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Tampere Praksis. 2016. Tampereen Yliopisto. [verkkojulkaisu] Luettu 23.4.2018. Päivitetty 8.8.2016. <http://www.uta.fi/yky/sty/praksis/tampere.html>

Tuen tarpeen arviointi. 2018. Tampereen kaupunki. [verkkojulkaisu] Luettu 18.3.2018. Päivitetty 19.2.2018. <https://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lapsiperheiden-sosiaalityo/arviointi.html>

Välimäki, H. 2012. Lastenkotinuorten kokemuksia omaohjaajuudesta kiintymyssuhteena. Sosiaalian koulutusohjelma. Tampereen ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake Tampereen kaupungin perhepalveluiden työntekijöille

Opinnäytetyön kyselylomake

1 (2)

Tämä kysely lähetetään itäiselle, eteläiselle ja läntiselle lapsiperheiden sosiaaliasemalle, joissa työntekijät vastaavat kyselyyn yksilöinä. Kyselyt käsitellään nimettöminä niin, ettei kenenkään vastaajan tai asiakkaan henkilöllisyyttä pystytä tunnistamaan. Vastauksenne ovat äärettömän tärkeitä, toivottavasti pystytte käyttämään niihin myös hieman aikaa.

Kiitos jo etukäteen osallistumisestasi tutkimukseen!

Alue

- Itä
- Etelä
- Länsi

Ammattinimike

- Sosiaalityöntekijä
- Ohjaaja
- Palveluohjaaja
- Muu, mikä?

Jos vastasit ”Muu, mikä?”

Avoimet kysymykset:

1. **Pitäisikö nimetty omatyöntekijä olla mielestäsi automaattisesti sosiaalityöntekijä, vai voisiko se olla joku muu kelpoisuuden täyttävä ammattihenkilö silloin, kun kyseessä ei ole erityistä tukea tarvitseva lapsi? Perustele.**
2. **Mikä on omatyöntekijän rooli ja tehtävät sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelussa?**
3. **Mainitse sellaisen asiakasprofiilin piirteitä, jonka omatyöntekijänä voisi mielestäsi toimia joku muu kuin sosiaalityöntekijä?**

2 (2)

4. **Miten lapsen ja/tai vanhempien yhteistyöhalukkuus vaikuttaa omatyöntekijävalintoihin, vai vaikuttaako?**

5. **5.1 Millä perusteilla teidän tiimissänne on päädytty nimeämään omatyöntekijäksi joku muu kuin sosiaalityöntekijä?**

5.2 Mitä haasteita ja/tai mahdollisuuksia valinnan myötä on tullut?

6. **Millaisia vaikutuksia omatyöntekijävalinnoilla mielestäsi on asiakasprosessin jatkosuunnitelmaan ja omatyöntekijän rooliin?**

7. **7.1 Jos omatyöntekijäksi valittaisiin tiimin ulkopuolelta joku muu kuin sosiaalityöntekijä tai ohjaaja/palveluohjaaja, kuka se voisi mielestäsi olla? Perustele.**

7.2. Mitä haasteita ja/tai mahdollisuuksia valinnan myötä voisi tulla?

8. **Tarkastelluista asiakkuuksista 10 % puuttui lain vaatima yhteenvedo ja tieto omatyöntekijästä. Mistä tämä mielestäsi johtuu ja miten sitä voitaisiin ehkäistä?**

Liite 2. Saatekirje

Kutsu tutkimukseen osallistumiseksi!

Olen Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomi-opiskelija Heidi Wathén. Teen tutkimusta opinnäytetyötäni varten Tampereen kaupungin perhepalveluihin koskien sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden omatyöntekijävalintoja.

Omatyöntekijän kelpoisuusvaatimuksia on laajennettu niin, että omatyöntekijänä voi toimia sosiaalihuollon ammatillinen henkilö, esimerkiksi ohjaaja, tai myös terveydenhuollon ammattihenkilö, mikäli se on asiakkaan palvelukokonaisuuden kannalta perusteltua. Tästä huolimatta nimetty omatyöntekijä on lähes poikkeuksetta aina sosiaalityöntekijä, myös niissä tapauksissa, joissa lapsi ei ole erityisen tuen tarpeessa.

Tutkimuksessa kartoitetaan muun muassa sitä, millä perusteilla joissakin tapauksissa on päädytty nimeämään omatyöntekijäksi joku muu kuin sosiaalityöntekijä, ja mitä vaikutuksia, niin hyviä kuin huonoja, sillä on asiakasprosessin kannalta ollut. Tavoitteena on löytää hyviä käytäntöjä omatyöntekijöiden valintoihin, jotta niitä voitaisiin hyödyntää tulevaisissa asiakkuuksissa.

Tutkimuksessa käytetään aineistona palvelutarpeen arviointien yhteenvetoja. Lisäksi tällä oheisella kyselyllä pyritään saamaan täydentäviä vastauksia yhteenvetojen tueksi. Kysely lähetetään Itäiselle, Eteläiselle ja Läntiselle lapsiperheiden sosiaaliasemalle, joissa työntekijät vastaavat kyselyyn yksilöinä. Kyselyt käsitellään nimettöminä niin, ettei kenenkään vastaajan tai asiakkaan henkilöllisyyttä pystytä tunnistamaan. Vastauksenne ovat äärettömän tärkeitä, toivottavasti pystytte käyttämään niihin myös hieman aikaa.

Kiitos jo etukäteen osallistumisestasi tutkimukseen!

Yhteistyöterveisin,

Heidi Wathén

heidi.wathen@soc.tamk.fi