Olli Mikkonen 1600266

Kari Syvelä 1600278

TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA SYSTEEMISESTÄ TOIMINTAMALLISTA LAPSEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA

Opinnäytetyö
Sosionomi

2019

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Olli Mikkonen, Kari Syvelä	Sosionomi (AMK)	Syyskuu 2019
Opinnäytetyön nimi		
Työntekijöiden kokemuksia systeemisestä toimintamallista lapsen palvelutarpeen arvioinnissa		36 sivua 2 liitesivua
Toimeksiantaja		
Kotkan kaupunki		
Ohjaaja		
Tuomo Paakkonen		

Tiivistelmä

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Kotkan kaupungin perhepalveluiden lastensuojelun sosiaalityön yksikkö. Kotkan kaupunki osallistui valtakunnalliseen LAPE-hankkeeseen, jossa pilotoitiin systeemistä toimintamallia lastensuojelun palveluissa. Kotkassa mallin pilotointi koski ainoastaan lapsen palvelutarpeen arviointia. Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää työntekijöiden kokemuksia systeemisestä toimintamallista. Työllä tavoitellaan saatavaksi sellaista tietoa, jota työnantaja voi käyttää toiminnan kehittämiseen.

Työn teoriaosuus koostuu palvelutarpeen arvioinnin ja systeemisen toimintamallin, systeemisen ajattelutavan sekä vallitsevan lainsäädännön peruskäsitteiden avaamisesta. Teoriapohjassa olemme käyttäneet ajankohtaisia internetlähteitä sekä alan kirjallisuutta koko systeemisen toiminta-ajatuksen ajalta. Olemme käyttäneet myös uusimpia tutkimuksia, joita valtakunnallisen LAPE- hankkeen myötä julkaistiin useita työn kirjoittamisen aikana.

Tutkimusaineiston keräsimme lapsen palvelutarpeen arvioinnissa työskenteleville suunnatulla Webropol-kyselyllä marraskuussa 2018. Kutsukirje ja linkki kyselyyn lähetettiin sähköpostilla 11 systeemisen toimintamallin mukaisissa tiimeissä työskennelleelle henkilölle, joista kyselyymme vastasi 7 henkilöä. Kutsu koski kaikkia systeemisen toimintamallin mukaisen tiimin jäseniä sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, koordinaattoria, perheterapeuttia ja konsultoivaa sosiaalityöntekijää.

Tulosten perusteella vastaajat näkivät systeemisen toimintamallin mahdollisuudet laadukkaan asiakastyön perustaksi. Lisäksi lisääntynyt reflektointi ja vastuun jakaminen nousivat positiivisina kokemuksina esille ja näillä koettiin olevan myös työssäjaksamista tukeva vaikutus. Toisaalta koettiin myös, että systeeminen toimintamalli vaatii toimiakseen työntekijältä aikaa ja työpanosta enemmän, kuin siihen oli mahdollista pilottijakson aikana kohdistaa. Työntekijöiden kokemukset systeemisestä toimintamallista lapsen palvelutarpeen arvioinnissa olivat hyvin saman kaltaisia.

Asiasanat

Lastensuojelun systeeminen toimintamalli, palvelutarpeen arviointi, perheterapeuttinen työote, LAPE-hanke, Hackney

South-Eastern Finland University of Applied Sciences

Author (authors)	Degree	Time
Olli Mikkonen, Kari Syvelä	Bachelor of Social Servives	Septemper 2019

Thesis title

The Workers' Experiences of the Systematic Operations Model in Evaluation of the Child's Need for Services

36 pages
2 pages of appendices

Commissioned by

City of Kotka

Supervisor

Tuomo Paakkonen senior lecturer

Abstract

The principal of this thesis is the unit of the social work of child's protection of the family services in Kotka. The town of Kotka participated in the national LAPE- project, in which a systematic operation model was piloted in the services of child´s protection. In Kotka the pilot applied only on the evaluation of child's need for services. The subject of this thesis is the workers' experiences in the systematic operations model in the evaluation of child's need for services. The purpose of the thesis is to clarify the workers' experiences of the systematic operations model and to produce information which the employer can use for the developing of the operation.

The theory of the work is composed from the evaluation of the need for services and a systematic operations model, systematic way of thinking in the context of child protection and valid legislation by opening the basic concepts. In the theory base we have used sources from the Internet and the current literature from the whole time of the systematic operation idea. We have also used the newest studies several of which were published by the national LAPE-project during the writing of this work.

We collected the research material in November 2018 with a Webropol inquiry to those working in the evaluation of a child's need for services. The invitation and a link to the inquiry were sent by e-mail to 11 people who had worked in the systematic operation teams. 7 persons answered our inquiry. The invitation applied to all the members of the teams which were in accordance with the systematic operation's model social workers, social advisors, coordinator, family therapist and a consulting social worker.

According to the results of this thesis, the interviewees saw the possibilities of the systematic operations model as the foundation of the high-quality customer work. Furthermore, the increased reflecting and the sharing of responsibility was experienced the effect which supports coping with the workload and it rose forth as positive experience. On the other hand, it was also experienced that the systematic operations model requires more time and work contribution than it was possible to manage during the pilot episode.

Keywords

Systematic operations model of the child protection, evaluation of the need for services, family therapeutic work extract, LAPE project, Hackney.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO 6
2 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI 7
2.1 Sosiaalihuoltolaki 7
2.2 Lastensuojelulaki 8
3 SYSTEEMINEN TOIMINTAMALLI 10
3.1 Systeeminen ajattelu 10
3.2 Perheterapeuttinen lähestymistapa lastensuojelutyössä 16
3.3 Systeeminen ajattelu perheterapiassa 16
4 HACKNEYN JA MÄNTSÄLÄN SYSTEEMINEN MALLI 17
4.1 Hackney 17
4.2 Mäntsälä 18
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE 20
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS 21
6.1 Laadullisen tutkimuksen periaatteita ja aineistonkeruumenetelmä 21
6.2 Kyselylomake ja litterointi 22
6.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi 22
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET 25
7.1 Systeeminen tiimi Kotkassa 26
7.1.1 Työntekijöiden kokemuksia systeemisen toimintamallin mukaisesta tiimityöskentelystä 27
7.1.2 Perheterapeuttinen työote lapsen palvelutarpeen arvioinnissa 28
7.1.3 Systeemisen toimintamallin mukaisen työskentelyn vaikutus työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin 29
7.1.4 Monitoimijainen työote ja vaikutus koettuun ammatilliseen tukeen 30
7.2 Työntekijöiden kokemat muutokset työskentelyyn 31
7.3 Systeemisen toimintamallin mukaisen ajattelun vaikutus käytännön työskentelyyn 31
7.4 Resursointi 32

7.5 Kiireen tuntu 33

8 PÄÄTELMÄ 34

LÄHTEET 36

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Tutkimuksen webropol-kyselyn kutsukirje

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tilaaja on Kotkan Kaupunki. Opinnäytetyössämme tutkimme työntekijöiden kokemuksia systeemisen toimintamallin mukaisesta työskentelystä lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain mukaisessa lapsen palvelutarpeen arvioinnissa Kotkassa. Kotkassa valtakunnalliseen systeemisen mallin pilotointiin osallistuivat lapsen palvelutarpeen arviointia tekevät tiimit. Pilotointi alkoi tammikuussa 2018 ja se kesti vuoden 2018 loppuun asti.

Opinnäytetyötämme varten tehty tutkimus on laadullinen tutkimus. Tutkimuksen aineisto on kerätty kyselylomakkeella. Kyselylomake lähetettiin kymmenelle lapsen palvelutarpeen arviota tekevälle työntekijälle ja siihen vastasi seitsemän työntekijää. Kyselylomakkeen vastaukset analysoitiin sisältölähtöisen analyysin mukaisesti.

Sovimme tilaajan kanssa, että tutkimme asiakkaiden kokemuksia systeemisen mallin mukaisesta työskentelystä lapsen palvelutarpeen arvioinnissa pilotoinnin aikana. Aineistonkeruutavaksi sovimme teemahaastattelun. Koska yhtään asiakasta ei saatu haastatteluihin motivoitua, sovimme tilaajan kanssa, että vaihdamme tutkimuksen kohteeksi työntekijät. Tämä vei aikaa ja vaati kysymyspatteriston muokkausta. Työntekijöiden ja tutkimuksen aikatauluista johtuen jouduimme muuttamaan aineistonkeruutavaksi kyselylomakkeen.

Tiedonhaussa olemme käyttäneet hakusanoja systeeminen toimintamalli, Hackneyn malli, lapsen palvelutarpeen arviointi, LAPE-hanke, sosiaalihuoltolaki ja lastensuojelulaki. Olemme hakeneet tietoa eri tietokannoista kuten Finna, Google scholar, Melinda ja Arto.

Kansainvälisiä tutkimuksia olemme hakeneet hakusanoilla reclaimed social work, Hackney model, child protection services, social work practice. Englanninkielisessä aineistossa systeeminen toimintamalli tunnetaan lyhenteellä RSW (reclaimed social work). Socialwork reclaimed (2012) on perusteos mihin myös suomalaisissa tutkimuksissa ja artikkeleissa usein viitataan.

Systeemistä toimintamallia hahmotellaan THL:n työpapereissa 42/2016 (Fagerström 2016) ja 21/2017 (Alatalo ym., 2017). Systeemistä toimintamallia on

tutkittu viime vuoden aikana pro gradu tutkimuksissa. Hyväri (2018) on pro gradu tutkimuksessaan keskittynyt työntekijöiden käsityksiin ja kokemuksiin lastensuojelun vuorovaikutuksesta. Aho (2018) on keskittynyt tutkimuksessaan selvittämään, millaisena lastensuojelun systeeminen malli rakentuu, sitä pilotoivien tiimiläisten puheessa kolmessa satakuntalaisessa tiimissä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) kansallisessa arvioinnissa tutkitaan lastensuojelun systeemisen toimintamallin implementointia ja vaikuttavuutta niissä maakunnissa, jotka ovat ottaneet osaa systeemisen toimintamallin pilotointiin vuosien 2017–2018 aikana osana LAPE-ohjelmaa (LAPE). Tutkimuksessa kartoitetaan systeemisen mallin käyttöönottoympäristöä, sosiaalityöntekijöiden ja esimiesten kokemuksia mallista, sekä mallin käyttöönoton myötä tapahtuneita muutoksia lastensuojelun sosiaalityön organisoinnissa, työskentelyn laadussa, työhyvinvoinnissa ja asiakasperheiden tilanteessa (Aaltio & Isokuortti 2019).

2 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

2.1 Sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuoltolain 1301/2014 36 § asettaa palvelutarpeen arvioinnille selvät raamit. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen kohdalla arviointi on aloitettava seitsemän arkipäivän sisällä asian vireille tulosta ja aikaa arvioinnin tekemiselle on kolme kuukautta vireille tulopäivästä laskien. Arviointi tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa hänen elämäntilanteensa edellyttämässä laajuudessa. Asiakkaalle tulee selvittää hänelle ymmärrettävällä tavalla hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palveluista, niiden toteuttamisesta ja niiden vaikutuksista, samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Arviointi on tehtävä kunnioittaen asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja mielipidettä hänen yksilölliset tarpeet ja toiveet huomioiden.

Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulain 26 §:ssä. Erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä

tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla viranhaltijalla on oltava mainitun lain 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus.

Sosiaalihuoltolain mukaan kaikissa sosiaalihuollon toimissa, jotka koskevat lasta, on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lasten kohdalla on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut parhaiten turvaavat lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin. Lisäksi on turvattava mahdollisuus saada ymmärtämystä sekä iän ja kehitystason mukaista huolenpitoa, turvallinen kasvuympäristö ja ruumiillinen sekä henkinen koskemattomuus sekä turvattava mahdollisuus itsenäistymiseen ja kasvamiseen vastuullisuuteen.

Sosiaalihuoltolain mukaan kasvatus- ja perheneuvontaa annetaan lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi ja vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja omien voimavarojen vahvistamiseksi. Siihen sisältyy lasten kasvuun ja kehitykseen, perhe-elämään, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin taitoihin liittyvää arviointia, ohjausta, asiantuntijaneuvontaa ja muuta tukea. Neuvontaa toteutetaan monialaisesti sosiaalityön, psykologian ja lääketieteen sekä tarpeen mukaan muiden asiantuntijoiden kanssa.

2.2 Lastensuojelulaki

Lastensuojelulain 26§ (2014) määritelmän mukaan lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksen, sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän saadessa muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta. Vireille tulon jälkeen on välittömästi arvioitava sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän toimesta lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Ellei sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi ole ilmeisen tarpeeton, on se tässä tilanteessa tehtävä ja siinä on noudatettava sosiaalihuoltolain 36§ säädöstä palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta.

Palvelutarpeen arvioinnin tarkoitus on selvittää lastensuojelun tarve, paitsi jos asia on selvästi luonteeltaan sellainen, ettei lastensuojelun tukitoimia tarvita.

Arviointi lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeesta on sosiaalityöntekijän tehtävä. Tapauskohtaisesti määräytyvässä laajuudessa arvioinnin kohteena ovat lapsen kasvuolosuhteet sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuudet huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Arviointityöskentelyn aikana sosiaalityöntekijä voi tarvittaessa olla yhteydessä lapselle läheisiin henkilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin tarpeellisessa laajuudessa sosiaalihuoltolain 41 § mukaisesti.

Lastensuojelulain (13.4.2007/417) mukaan vastuu lapsen hyvinvoinnista on ensisijaisesti lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla. Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten tehtävä on tukea vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään viranomaisten on pyrittävä tarjoamaan perheelle tarpeellista apua riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. Lisäksi lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia.

Lastensuojelulain (13.4.2007/417) mukaan lastensuojeluun sisältyy lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu sekä ehkäisevä lastensuojelu. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto. Kunta järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevän lastensuojelun tarkoitus on edistää ja turvata lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tukea vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lapsen ollessa lastensuojelun asiakkaana, edellä tarkoitettua tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa. (Lastensuojelulaki 12.2.2010/88.)

3 SYSTEEMINEN TOIMINTAMALLI

Systeemisen toimintamallin perusajatus lähtee monitoimijaisesta asiantuntijuudesta, jossa sulautuvat yhteen eri tasojen palveluiden rakenteet ja yhteinen ymmärrys systeemisestä ajattelusta. Systeeminen lastensuojelun toimintamalli tarkoittaa lyhyesti sanottuna ihmissuhdeperustaista ja perheterapeuttista työotetta läpi koko lastensuojelun sosiaalityön organisaation. Tavoitteena on, että lastensuojelupalveluista vastaavat henkilöt ja organisaatiot tunnistavat oman roolinsa vaativan lastensuojelutyön mahdollistajana ja muokkaavat organisaation eri tasojen toimintaa ja johtamista tukemaan erityistä suojelua tarvitsevan lapsen kokonaisvaltaista auttamista. Työntekijän näkökulmasta ympärille rakentuu monitoimijainen asiantuntijuus, tiimi, jossa työntekijä saa helposti riittävää tukea monitoimijaiselta verkostolta ja joka on osaltaan jakamassa työntekijän vastuuta. (Lahtinen ym. 2017, 11.)

Systeemisellä toimintamallilla tavoitellaan lastensuojelutyön vahvistamista tuomalla lastensuojelun kaikille tasoille uudenlaista systeemistä osaamista ja toimintakulttuuria. Mallissa keskeistä on tiimityöskentely, jossa erityisesti painottuu tiimissä käytävän asiakkaaseen liittyvän laadukkaan keskustelun määrä, laatu ja reflektio, sekä jaettu systeeminen lähestymistapa. Malli ja ajattelutapa rohkaisevat tiimiä erilaisten hypoteesien, vaihtoehtoisten näkökulmien ja asiakkaan läheisverkon aktivoimiseen. Systeemisessä ajattelutavassa yksi perheenjäsen ei ole ongelma, vaan kaikki vaikuttaa kaikkeen ja siksi tutkinnan kohteeksi muodostuukin laajasti perheen sisäiset ja ulkoiset vuorovaikutussuhteet eli vuorovaikutussysteemit. Koska ongelma ei ole vain yksi perheenjäsen, löytyvät ratkaisutkin systeemeistä, vuorovaikutussuhteista perheen sosiaalisen piirin sisältä. Systeemisen ajattelun on tarkoitus toteutua ja kattaa koko toiminnan ja näkyä kaikilla tasoilla. Sen tulee olla näkyvää asiakastyössä, perheissä, tiimeissä, johtamisessa, organisaatiossa ja päätöksenteossa. (Lahtinen ym. 2017, 16-17.)

3.1 Systeeminen ajattelu

THL:n julkaisuissa (Fagerström 2016; Lahtinen ym. 2017) perehdytään Hackneyn mallin toimintaperiaatteisiin. Ne avaavat Hackneyn mallin perustana olevaa systeemistä ajattelua ja siihen nojaavia asiakastyön toimintakäytäntöjä ja

periaatteita. Keskeistä on työyhteisöjen tukeminen uudenlaiseen työskentely-orientaatioon sekä osaamisen vahvistaminen. Lisäksi painotetaan kokonaisvaltaisen työkulttuurin muutosta, mikä edellyttää muutosta myös organisaatiorakenteissa ja johtamisessa.

Lastensuojelussa tarvitaan myös yhä enemmän ja useammin monia lasten ja aikuisten erityistason ja vaativan tason palveluita. Eri tason palveluiden integroituvat rakenteet ja yhteinen ymmärrys systeemisestä ajattelusta ovat mallin käytännön toimimisen edellytyksiä. Systeemisyyden tulee siis läpäistä kaikki mallin osa-alueet: yhteiset arvot, strategian, organisaatiorakenteen ja systeemin sekä työntekijät taitoineen ja työtapoineen. (Goodman & Trowler 2012, 14).

Mallin lähtökohtana on tutkimus Social Work Reclaimed (Goodman & Trowler 2012), jonka mukaan Lontoon Hackneyssä mallin mukaisella työskentelyllä saatiin merkittävästi parempia tuloksia kuin perinteisellä sosiaalityöllä. Forrester ym. (2013) tekivät tutkimuksen, minkä tarkoituksena oli selvittää millä tavoin systeeminen malli toimii, minkälaisille asiakkaille, missä viitekehyksessä ja miksi näin on. Kvalitatiivinen tutkimus tehtiin kolmessa eri yksikössä, joista yhdessä työskenneltiin systeemisen mallin mukaan. Tarkoituksena oli tuottaa tietoa, kuinka lastensuojelupalveluita voidaan yleisesti ottaen tehdä tehokkaammin.

Systeeminen toimintamalli tarvitsee seitsemää kriteeriä toimiakseen. Kriteerit ovat yhteiset arvot, strategia, rakenne, järjestelmä, työntekijät, työaidot ja tyyli. Systeemisen mallin mukaisesti yhteiset arvot ovat kaiken keskiössä. Goodman & Trowler kutsuvat koviksi arvoiksi strategiaa, järjestelmää ja rakennetta, koska niihin voidaan suoraan vaikuttaa johtamisella organisaation muodollisen vaikuttamisen kautta. Ne ovat myös helpommin konkretisoitavia asioita, kuin pehmeät arvot; yhteiset arvot, työtaidot, tyyli ja työntekijät joihin vaikuttavat erityisen paljon työkulttuurien väliset erot. (Goodman & Trowler 2012, 14-15; Lahtinen ym. 2017, 13-19).

Yhteiset arvot

Systeemisen toimintamallissa työntekijöiden huomion kohteena on koko lapsen elinpiirin systeemi ja perheen arjen ymmärrys. Kaikkien perheen asiassa osallisten on yhdessä perheen kanssa vuorovaikutuksen keinoin löydettävä ratkaisut perheen tilanteeseen. Systeeminen toimintamallin ajatus on voimavarakeskeisyydessä ja moniammatillisuudessa, jota tukee eri asiakastyön tahojen organisaatiotason yhteinen näkemys työskentelyn kohteesta ja tavoitteista. (Goodman & Trowler 2012, 14-15).

Tavoite on tuottaa yhdessä asiakkaan ja kaikkien heidän kanssa työskentelevien yhteisymmärryksessä näkemystä ja ymmärrystä heidän systeeminsä ongelmista, jotta ongelmatilanteiden tunnistaminen ja sitä kautta asiakkaan taitojen ja toimintamallien kehittäminen voisivat vähentää palveluiden tarvetta ja lopulta poistaa palvelun tarpeen. Tämän mahdollistaminen vaatii laajan ja näkyvän tuen johdolta, sillä päätöksenteon on pohjauduttava organisaation käytäntöjen ja byrokratian sijaan asiakkaan tarpeisiin. (Goodman & Trowler 2012, 15-16.)

Strategia

Asiakkaan muutosprosessin on arvioitu kestävän noin kolme vuotta. Työskentely tulee olemaan pitkäjänteistä, joka asettaa myös työntekijöille erityisiä osaamisvaatimuksia, joihin vastataan organisaation oikealla strategialla. Tavoitteena on kulttuuri, joka tukee laajasti työntekijää ja kannustaa kehittymään työssä. Tämä taas vaikuttaa siihen, että työntekijät viihtyvät työssään ja siten myös työsuhteet ovat pidempiä. Mallin tavoitteena on ollut työn luonteen muuttaminen reaktiivisesta tulipalojen sammuttamisesta harkitsevaan ja intensiiviseen, tehokkaampaan sosiaalityöhön, jossa on rakenteellisesti tilaa ja aikaa järjestelmälliselle reflektiolle sekä organisaatiossa, että yhteistyökumppaneiden kanssa. Strategialla tavoitellaan positiivisten suhteiden luomista lapsiin ja vanhempiin, mikä vaatii työntekijältä aikaa ja osaamista, jotta perheet tulisivat autetuiksi muutosprosessissaan ja lapset pysyisivät perheissään. (Goodman & Trowler 2012, 17-18.)

Rakenne

Rakenteen keskiössä ovat systeemiset tiimit, jotka kokoontuvat viikoittain. Systeemisen toimintamallin mukaisen työskentelyn asiakasperheet ovat koko tiimin asiakkaita. Alkuperäisen mallin mukaiseen systeemiseen tiimiin kuuluu viisi jäsentä. Konsultoiva sosiaalityöntekijä, jolla on juridinen vastuu ja hän on myös viimesijainen päätöksentekijä. Aikuisen sosiaalityöntekijä, joka tapaa asiakasperhettä. Lapsen työntekijä tapaa asiakasperhettä, ja on erikoistunut lapsen äänen esiintuomiseen tiimikokouksissa. Koordinaattorin tehtävänä on hoitaa tiimin juoksevat asiat, tiimikokouksen kirjaaminen ja ajanvaraukset. Perheterapeutti on kliinikko, joka tapaa asiakasperhettä tarvittaessa, ja tuo oman perheterapeuttisen osaamisensa tiimin käyttöön. Tavoite on, että perheen on mahdollista aina tarvittaessa tavoittaa joku tiimin jäsenistä, sillä perheen tilanne on kaikkien tiimin jäsenten tiedossa. Kun perheen asioista vastaa koko tiimi ei työskentelyä kuormita yksittäiset poissaolot tai loma-ajat. Tiimikokoukseen on mahdollista ottaa mukaan tiimin ulkopuolista asiantuntemusta esimerkiksi psykiatriasta. (Goodman & Trowler 2012, 18-19.)

Systeeminen työote perustuu suhdeperustaisuuteen painottaen ihmissuhteita, dialogia, yhteistoiminnallisuutta, ratkaisukeskeisyyttä, tarinoita ja niiden uudelleenkirjoittamista. Tämä asettaa vaatimuksen reilusta ajankäytöstä asiakkaan asian parissa, jotta perheen tilanteeseen on mahdollista tutustua ja keskustella kaikkien perheenjäsenten kanssa ja tiimikokouksissa. Tämä tukee myös oikean kuvan syntymistä asiakkaan tilanteesta. Hyvien tulosten valossa ratkaisevaa on, kuinka paljon aikaa työntekijöillä on käydä luottamuksellista vuorovaikutusta perheiden kanssa, kuten myös reflektointia tiimin jäsenten kesken. Organisaation rakenteen tulee tehdä mahdolliseksi tila ja paikka dialogille ja reflektiolle, jotta hypoteeseja ja ajatuksia perheiden kokonaistilanteista ja niiden ratkaisuista on mahdollista syntyä tiimikokouksissa. (Goodman & Trowler 2012, 19-20.)

Systeemit organisaatiossa

Organisaation ja systeemisen toimintamallin on tarkoitus palvella asiakastyötä, on kysymys sitten tavasta tehdä lapsia koskevia päätöksiä, toteuttaa organisaation taloudenhoitona, henkilöstörekrytointia tai esimerkiksi informaation kulkemisesta sekä organisaation sisällä, että myös yhteistyötahojen vä-

lillä. Systeemeistä tulisi luoda yksinkertaisia, joustavia ja työntekijöille helppokäyttöisiä ja erityisesti asiakastyön käytäntöjä tulisi pyrkiä rakentamaan yhdessä perheiden kanssa. Organisaation muutoksilla ja erityisesti paikantamalla ja korjaamalla tai jopa purkamalla toimimattomat systeemit, tavoitellaan mahdollisimman vaikuttavaa asiakastyötä. Organisaation systeemien tulisi kannustaa työntekijöitä käyttämään asiantuntijuuttaan. Laeissa säädetyt tehtävät ovat tietysti hoidettava kuten ne laeissa velvoitetaan. Muutoin liiallinen sääntöihin ja käskyihin perustuva päätöksenteko johtaa jäykkiin käytäntöihin, mistä systeemisessä toimintamallissa pyritään pääsemään eroon. (Goodman & Trowler 2012, 20-21.)

Työntekijät

Työntekijät ovat kaikista tärkein resurssi ja oikeiden työntekijöiden saaminen sopiville paikoille on lastensuojelutyön suuri haaste. Systeemisen toimintamallin onnistumiseksi kaikki työntekijät on koulutettava asianmukaisesti ja heidän on sitouduttava systeemisen ajattelun periaatteisiin. Alkuperäisen systeemisen toimintamallin mukainen pääsykoe on ollut kolmevaiheinen. Se on sisältänyt kielellisen ja kirjallisen kokeen, sekä haastattelun, millä on mitattu hakijan asennetta, persoonallisuutta ja ammatillista tietotaitoa. Lastensuojelu kontekstina ja systeemisen toimintamallin mukainen työskentely vaatii työntekijältä korkeatasoista ammattitaitoa ja vahvoja henkilökohtaisia ominaisuuksia. (Goodman & Trowler 2012, 23-24.)

Työtaidot

Työ lastensuojelun sosiaalityössä vaatii monimuotoisia taitoja ja vankkaa tietopohjaa. On oltava moninaista osaamista asiakastyön erilaisista tilanteista eri työskentelyn vaiheissa, sekä osaamista perheiden kanssa tehtävän työn suhdeperustaisten menetelmien soveltamisesta lastensuojelutyöhön sopivalla tavalla. Hyvien vuorovaikutustaitojen lisäksi pitää olla myös ymmärrys lasten ja nuorten psyykkisen ja fyysisen kehityksen vaiheista positiivisen suhteen luomiseksi. Suhdeperustaiseen työskentelyyn kuuluu olennaisena osana oman persoonan hyödyntämisen asiakastilanteissa ja työntekijän on osattava pohtia ja reflektoida omaa käyttäytymistään, niin tiedostettua kuin tiedostamatonta, erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. On osattava erottaa omia kognitiivisia ja

tunneperäisiä reaktioitaan sekä ymmärtää, milloin reagoi ja toimii yksityishenkilönä ja milloin ammattilaisena. (Goodman & Trowler 2012, 24.)

Systeemisessä toimintamallissa on vaikutteita perhekeskeisistä arvoista ja monista terapioista, joka avaavat oven menetelmäosaamisen, kuten esimerkiksi sukupuu-menetelmän, vaatimukselle. Sukupuulla on mahdollista etsiä voimavaroja suvusta, sekä kartoittaa perheverkostoa siten, että on mahdollista löytää perheen tueksi tärkeitä sukulaissuhteita. Menetelmää voi myös käyttää ongelmallisten teemojen tarkasteluun, kuten esimerkiksi ylisukupolvisten ongelmien siirtymiseen seuraavalle sukupolvelle ja kuinka se olisi mahdollista katkaista.

Tyyli

Systeeminen malli on tapa ajatella ja toimia läpi koko organisaation sekä tapa ajatella ja toimia eri tavalla perheiden ja heidän lähiverkostonsa kanssa. Ennalta arvaamattomissa kriisitilanteissa johto tukee työntekijöitä ja rauhoittaa tilanteen. Vastuullista vallan käyttöä ei pidä pelätä työyhteisöissä, eikä perheiden parissa silloin, kun se on tarpeellista. Johtajien on keskityttävä organisaatioon ja sen toimivuuteen ilman yksityiskohtaista puuttumista työntekijöiden vastuulla olevaan työskentelyyn. On kuitenkin tärkeää, että johtaja tuntee alaisensa hyvin ja tarpeen vaatiessa ottaa myös kantaa yksityiskohtiin. (Goodman & Trowler 2012, 22; 20.)

Hackneyn malli perustuu tietylle toimintamallille, joka ohjaa työtekijöiden työtapaa riippumatta heidän roolistaan tai sijoittumisesta organisaatiossa. Työntekijöiltä odotetaan jatkuvaa aktiivisuutta ja keskittymistä muutokseen tukien perheitä yksikkönä ja vahvistaen lasten turvallisuutta. Hackneyn mallin perusnäkemys on useissa erilaisissa tavoissa ajatella ja toimia, ja siitä juontavat erilaiset toimintatavat voivat johtaa samaan toivottuun tulokseen. Keskeinen ajatus Hackneyn mallissa on vastuun ottaminen ja kantaminen ammattilaisen toimesta, sekä puheessa että dokumentoinnissa. Osaava sosiaalityöntekijä ei pelkää muuttaa mieltään ja myöntää olleensa väärässä. (Goodman & Trowler 2012, 22-23.)

3.2 Perheterapeuttinen lähestymistapa lastensuojelutyössä

Lastensuojelutyö on faktoihin perustuvaa, monipuolista osaamista vaativaa virkamiestyötä. Käytännön lastensuojelutyössä työntekijä kohtaa ja ottaa vastaan voimakkaita tunnereaktioita, kuten hätää, huolta ja vihaa. Omien ammatillisten rajojen lisäksi sosiaalityöntekijällä on puolustettavanaan laki ja samanaikaisesti pitäisi olla avoin uusille näkökulmille. Sosiaalityön perusopetus on kerännyt kritiikkiä liian vähäisestä opetuksesta ja työvälineistä asiakkaiden ja heidän tilanteiden herättämien tunteiden työstämiseen, asiakassuhteen luomiseen ja ylläpitämiseen asiakastyössä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöillä olisi kuitenkin halu terapeuttisempaan työskentelyyn asiakasperheiden kanssa. Sosiaalityössä ja perheterapiassa on samoja elementtejä ja jopa samaa teoriapohjaa. Vaikka sosiaalityöntekijät työskentelevät perheiden kanssa, työskentely perheterapeuttiin verrattuna on konkreettisempaa, tosiasioihin perustuvaa ja työskentelyssä on koko ajan läsnä arviointi. (Fagerström. 2016, 35.)

Perheterapia keskittyy enemmän perheen vuorovaikutukseen ja dynamiikkaan, perheen tarjoamien lähtökohtien ja tarpeiden mukaisesti. Systeemisen toimintamallin mukaisessa tiimissä sosiaalityöntekijä hoitaa konkreettista ja tosiasioihin perustuvaa lain mukaista virkatyötään ja kliinikko toimii reflektiokumppanina auttaen sosiaalityöntekijää pohtimaan oikeanlaisia toimintamalleja lapsen ja vanhempien näkökulmia kunnioittaen ja lapsen etu huomioiden. Tällaisella toiminnalla tavoitellaan sitä, että toimiva yhteistyö vanhempien kanssa voi jatkua mahdollisista kipeistä päätöksistä huolimatta. Esimerkiksi huostaanottotilanteessa toimitaan muulla kuin vuorovaikutuksen tasolla. Perheterapeutin tehtävä systeemisessä tiimissä on auttaa sosiaalityöntekijää pohtimaan, kuinka ylläpitää keskustelevaa vuorovaikutussuhdetta kaikkiin perheenjäseniin tilanteessa, jossa on jouduttu tekemään vaikeita, vuorovaikutukseen perustumattomia päätöksiä. (Fagerström. 2016, 35.)

3.3 Systeeminen ajattelu perheterapiassa

Jukka Aaltosen (2008) mukaan perheterapia on ammatillinen ja tietoinen pyrkimys ja keino tutkia, ymmärtää ja hoitaa perheen sisäisessä vuorovaikutuksessa esiintyviä häiriöitä. Perhe on autonominen systeemi, jolla on rajat, ja se

on organisoitunut osasysteemeiksi. Perhettä ympäröivä raja erottaa sen laajemmasta sosiaalisesta kokonaisuudesta, jonka osasysteemi perhe kuitenkin on. Perhettä ympäröivän rajan on oltava osittain läpäisevä sopeutumisen ja säilymisen takaamiseksi. Perheensisäinen yhteinen vuorovaikutusmalli yhdistää kaikki perheenjäsenet.

Sosiaalinen systeemi, tässä tapauksessa perhe, on vuorovaikutuksen tuote ja muodostuu yksilöistä, jotka ovat vuorovaikutuksessa toisiinsa kielen kautta. Systeemisessä perheterapiassa eri perspektiivien ja asiantuntijuuksien välinen yhteistyöhön perustuva kumppanuus korostuu. Systeemisessä perheterapiassa terapeutti ei ole kaiken tietäjä vaan hänen on koko ajan lähdettävä ei-tietämisen asenteesta käsin perhettä hoitaessaan. Perheterapeutin on siedettävä epävarmuutta, koska perhettä koskeva tieto kehittyy vuorovaikutusprosessissa terapeutin ja perheen välillä. Terapeutin asiantuntijuus on siinä, miten luoda tilaa perheenjäsenten väliselle vuoropuhelulle ja miten helpottaa vuoropuheluprosessia. Tavoite on uusien mahdollisuuksien luomisessa ja pyrkimys keskinäiseen luottamiseen. Terapeutin tulee toimia avoimesti, jakaa ja reflektoida tietoaan, olettamuksiaan, ajatuksiaan, kysymyksiään ja näkemyksiään. (Aaltonen 2008.)

4 HACKNEYN JA MÄNTSÄLÄN SYSTEEMINEN MALLI

4.1 Hackney

Systeemisyyteen perustuvaa lastensuojelutyötä on tutkittu, dokumentoitu ja arvioitu Englannissa Hackneyssa teoksessa Social work reclaimed (Goodman & Trowler 2012). Ns. Hackneyn mallin perusajatus hyödyntää perheterapian ja systeemisen käytännön eri aikakausien ja vaiheiden teorioita, käytännön interventioita tai lähestymistapoja systeemiteoreettista työtapaa noudatellen. Lastensuojelu palveluna ja kulloinenkin asiakkaan tilanne määrittää asiakasperheiden ja työntekijöiden välistä vuorovaikutusta vaatien toisinaan työntekijältä aktiivisia väliintuloja ja päätöksiä - vallankäyttöä, toisinaan taas työote muistuttaa terapeuttista keskustelua. (Lahtinen ym. 2017, 13.)

Systeemisen toimintamallin mukaan Lastensuojelutyön kokonaisuutta hallitaan systeemiteoreettisen ajattelun pohjalta perheterapeuttisilla elementeillä täydennettynä. Systeemisessä ajattelussa perhe nähdään yksikkönä, jossa

yhden osan muutos muuttaa koko systeemiä. Asiakkaan muutostarve ja lastensuojelun tavoite ovat muutoksen aikaansaaminen koko perhesysteemin toiminnassa ja sen kautta lapsen edun turvaaminen. Tätä muutosta tuetaan ja edistetään kaikkien perus-, erityis- ja vaativan tason palveluiden toimesta.

Systeemisyys ei sulje pois moninaisten eri teorioista nousevien menetelmien käyttöä muutoksen aikaansaamisessa tai ylläpitämisessä, sillä lähestymistapa käsittää laajan kokonaisuuden erilaisia tutkimussuuntauksia. Asiakastyössä mallin käyttö tuottaa laajasti lapsen koko elinpiiristä kerättyä tietoa ja dokumentaatiota perheentilanteesta, perheen ja tiimin kokemustiedosta sekä siitä, mikä edelliseen tietoon perustuvista hypoteeseista edisti parhaiten lapsen ja perheen tilannetta. (Lahtinen ym. 2017, 13-19.)

Mallissa koko organisaation toiminta pohjautuu yhteisesti jaettuihin arvoihin. Systeemisen mallin mukaisen tiimi- ja organisaatiorakenteen avulla systeemisen ajattelun on mahdollista läpäistä koko toiminta näkyen kaikilla tasoilla niin perheissä, asiakastyössä, tiimeissä kuin johtamisessa, organisaatioissa ja päätöksenteossakin. Koko toiminnan pohjaksi organisaatiolle luodaan systeemisyyttä tukevat yhteiset arvot. Organisaatiorakenne, strategiset tavoitteet sekä asiakas- ja organisaatiosysteemin kohtaaminen järjestetään tukemaan valittua työotetta.

Goodman & Trowlerin (2012) sekä Lahtinen ym. (2017) mukaan vaikuttavan lastensuojelun sosiaalityön on oltava vuorovaikutustyötä byrokratiatyön sijaan. Systeemisessä toimintamallissa asiakkaan kanssa kohtaava vuorovaikutustyö priorisoidaan tärkeimmäksi ja kaikki muu toiminta organisoidaan tukemaan tätä tavoitetta. Vaikka perhe onkin systeemisessä toimintamallissa asiakkuuden ydinyksikkö, lapsilähtöisyys ja lapsen etu ovat systeemisen toimintamallin mallin kivijalka ja se toteutuu vuorovaikutuksen ja turvallisten suhteiden kautta siinä ympäristössä, jossa he elävät.

4.2 Mäntsälä

Suomessa Hackneyn malliin pohjautuvan lastensuojelutyön pioneerina voitaneen pitää Mäntsälää. Mäntsälässä, kuten aikaisemmin Hackneyssakin, on

havahduttu laajenneisiin sosiaalisiin ongelmiin, joiden suitsimiseen on päädytty etsimään tehokkaampia keinoja. Itä-Lontoolaisessa Hackneyssä painetta syntyi kasvavien taloudellisten ja sosiaalisten ongelmien myötä, sekä kasvavan rikollisuuden myötä. Hackneyssa palattiin takaisin sosiaalityön juurille, joka perustuu aitoon ihmisen kohtaamiseen byrokraattisen työotteen sijasta – hyvin ja laajasti tunnustetuin tuloksin. (Yle 2017.) Mäntsälässä lastensuojelua ryhdyttiin kehittämään vuonna 2009, jolloin Mäntsälän ja Pornaisten sosiaali- ja terveyspalvelut yhdistettiin. Uudistusta tehtiin aikana, jolloin taloudellinen tilanne suomessa oli haastava ja vaikutti varmasti osaltaan myös lastensuojelutyön määrään ja laatuun.

Ylen (2017) esittämässä jutussa lastensuojelutyötä tekevät henkilöt kertovat tilanteensa olleen ennen uudistusta raskas ja työtaakan tuntuneet uuvuttavalta. Uusi Hackneyn mallin mukainen työtapa on vapauttanut aikaa varsinaisen sosiaalityön tekemiselle, yksilölliselle kohtaamiselle ja yksilöllisten ratkaisuiden löytämiselle yhdessä asiakkaan kanssa. Muutos on myös numeroiden valossa ollut kannattava. Kolmen vuoden ajanjaksolla huostaanotot ovat vähentyneet noin 70:stä 30:een ja kulut ovat vähentyneet 4,1 miljoonasta 2,9 miljoonaan euroon. Myös työntekijäkohtainen asiakasmäärä on suorastaan romahtanut 40-60:stä asiakkaasta alle kymmeneen asiakkaaseen työntekijää kohden. Muutoksella on ollut oleellinen vaikutus työntekijöiden jaksamiseen.

Muutoksen rakenne Mäntsälässä oli keskeinen. Tarvittiin joku muu, kuin itse sosiaalityöntekijä, joka seuloo ilmoitussumasta lastensuojelulle kuuluvat tehtävät. Näin saatiin vapautettua lastensuojelun työntekijöiden aikaa omiin töihin, kun pöydälle ei enää ilmesty sinne kuulumattomia ilmoituksia. Ajatus oli se, että kontakti asiakkaaseen luodaan välittömästi ja asiakas ohjataan hänelle sopivaan palveluun, kuten esimerkiksi koulukuraattorille, kotipalveluun tai tarvittaessa lastensuojeluun. Lastensuojelu järeimpänä työkaluna tuli listalla viimeisenä, sillä useimmiten jo peruspalvelut voivat auttaa. Esimerkiksi uupunut vauvaperheen äiti sai apua suoraan neuvolasta, eikä siihen tarvita erikseen sosiaalityöntekijän arviota. Lisäksi arvokasta oli moniammatillisuus. Asiakkaan ongelmia pohti yhden sosiaalityöntekijän sijaan moniammatillinen tiimi. Lähestymistapoja ja ratkaisuvaihtoehtoja tulikin valittavaksi useampia, kun kaikkien ammattitaito saatiin käyttöön.

Uudessa tavassa asiakas oli otettu aktiiviseksi toimijaksi omassa asiassaan ja asiakkaiden omat ongelmaratkaisutaidot käytettiin hyödyksi. Tämä edisti myös luottamussuhteen syntymistä, kun asiakkaaseen suhtauduttiin oman elämänsä asiantuntijana. Luottamuksellinen ilmapiiri nopeutti prosessia, kun asiakkaan ei tarvinnut pelätä työntekijän käyttävän asiakkaan jakamaa, usein arkaluonteistakin tietoa, perhettä vastaan. Keskiöön nousikin siis yhdessä ratkaisuiden etsiminen – dialoginen työote, positiivisesti ja koko tukiverkostoa aktivoiden. Lastensuojelutoimenpiteissä ajatuksena kuitenkin oli, että koti on lapselle paras paikka elää ja oikein tuettuna vähän huterampikin perhe voi jatkaa yhdessä elämistä lapsen edusta tinkimättä ja ilman, että lapsen ja vanhempien tärkeää suhdetta tarvitse katkaista. (Yle 2017.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyömme tavoite on tuottaa sellaista tietoa, jota voidaan käyttää systeemisen toimintamallin mukaisen työskentelyn kehittämiseen lapsen palvelutarpeen arvioinnissa ja lastensuojelun sosiaalityössä Kotkassa. Tutkimuksessa selvitämme työntekijöiden kokemuksia systeemisestä toimintamallista. Tutkimusaineiston keräsimme Webropol -kyselylomakkeella.

Pääkysymyksiä on kaksi:

1. Minkälaisen systeemisen toimintamallin mukaan Kotkan lapsen palvelutarpeen arvioinnissa on toimittu?

2. Millaisia kokemuksia systeemisen toimintamallin mukainen työskentely tuotti lapsen palvelutarpeen arvioinnissa Kotkassa?

Pääkysymystä tukevat alakysymykset ovat:

2.1 Millä tavoin työntekijät kokevat työskentelyn systeemisen mallin tiimissä?

2.2 Millä tavoin työntekijät kokevat palvelutarpeen arvioinnin työskentelyn muuttuneen pilottijakson aikana?

Ensimmäisellä pääkysymyksellä selvitämme, millainen on systeeminen tiimi Kotkassa ja ketä tiimiin kuuluu. Toisella pääkysymyksellä selvitämme työntekijöiden kokemuksia systeemisen tiimin mukaisesta työskentelystä. Alakysymyksillä pyrimme selvittämään, millaisena työntekijät kokivat systeemisen mallin mukaisen työskentelyn vireilletulo-, selvitys- ja päättämisvaiheissa palvelutarpeenarviointiprosessissa.

6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Lähetimme kymmenelle systeemisen mallin tiimin jäsenelle saatekirjeen ja kutsun haastatteluun sähköpostilla marraskuussa 2018. Saatekirjeessä oli linkki webropol-kyselylomakkeeseen. Aikaa vastata oli kaksi viikkoa. Olimme aikaisemmin, keväällä ja kesällä 2018, käyneet kertomassa opinnäytetyöstämme systeemisen mallin tiimeille ja osallistuneet systeemisen mallin koulutuksiin.

Haastatteluumme vastasi 7 systeemisen tiimin jäsentä lapsen palvelutarpeen arvioinnista. Osa oli ollut systeemisen toimintamallin pilotissa mukana alusta asti, osa aloittanut työsuhteen kesken pilottijakson. Haastattelussa kysyimme, millainen systeemisen toimintamallin mukainen tiimi Kotkassa työskentelee, minkälaisia kokemuksia työntekijöillä on systeemisestä tiimistä ja systeemisen toimintamallin mukaisesta työskentelystä.

6.1 Laadullisen tutkimuksen periaatteita ja aineistonkeruumenetelmä

Sovimme tilaajan kanssa, että toteutamme laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen kerätäksemme kokemustietoa lapsen palvelutarpeen arvioinnin työntekijöiltä. Ymmärtääksemme työntekijöiden kokemuksia halusimme ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä kartoittaa millainen työyhteisö – systeeminen tiimi – lapsen palvelutarpeen arvioinnissa työskentelee.

Kvalitatiivinen tutkimus pyrkii tutkimaan ilmiöitä ja ihmisten suhdetta ympäristöönsä. Kieli ohjaa havaintoja merkitysten kautta, jolloin tutkimuksessa merkitysten tutkiminen on keskeistä (Hirsjärvi & Hurme 2011, 23). Tuomen & Sarajärven (2013, 35) mukaan fenomenologis-hermeneuttisessa perinteessä tutkimuksessa yritetään nostaa tietoiseksi ja näkyväksi se, mikä tottumuksen

myötä on häipynyt huomaamattomaksi tai mikä on koettu, mutta ei vielä tietoisesti ajateltu.

6.2 Kyselylomake ja litterointi

Valitsimme aineistonkeruutavaksi sähköisen kyselylomakkeen tiiviin aikataulun vuoksi. Hirsjärvi & Hurme (2011, 44) mukaan kyselylomaketta voi käyttää silloin kun voidaan olettaa, että kysymyksillä on sama merkitys kaikille ja kun tutkimus kohdistuu tiettyyn rajattuun ryhmään. Tutkimuksemme kohdistui tiettyyn työyhteisöön, missä vastaajat olivat korkeasti koulutettuja sosiaalialan ammattilaisia, jolloin voimme olettaa kaikkien vastaajien ymmärtävän kysymykset samalla tavoin.

Muotoilimme kyselylomakkeen rungon lapsen palvelutarpeen arvioinnin prosessin pohjalta niin, että kysymykset noudattivat lapsen palvelutarpeen arvioinnin prosessin työskentelyjärjestystä. Haastateltaville esitettiin samat kysymykset samassa järjestyksessä ja työntekijät vastasivat kirjallisesti, omin sanoin, esitettyihin kysymyksiin. Kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys oli täysin määrätty, valmiita vastausvaihtoehtoja ei annettu

Kyselylomakkeeseen jokainen työntekijä sai vastata parhaiten itselleen sopivana aikana. Siinä missä ensimmäinen tutkimuskysymys kartoitti systeemisen tiimin rakennetta ja toimintaa, toinen tutkimuskysymys kartoitti työntekijöiden kokemuksia systeemisen mallin mukaisesta työskentelystä systeemisessä tiimissä, lapsen palvelutarpeen arvioinnissa. Sähköinen kyselylomake helpotti aineiston jäsentelyä ja litterointia eli tekstin yhteismitallistamista. Opinnäytetyössämme käytettiin yleiskielistä litterointia.

6.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Tuomen & Sarajärven (2013, 95; 108-110) mukaan aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Tällöin ainoa teoria, joka liittyy analyysiin ja sen lopputulokseen, koskee vain analyysin toteuttamista. Aineisto litteroidaan, ilmaisut pelkistetään, pelkistetyt ilmaisut tyypitellään ja niistä muodostetaan kategorioita ja yläkategorioita yhdistelemällä samansisältöisiä kategorioita toisiinsa.

Taulukko 1 Aineiston pelkistäminen

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu
"Sosiaaliohjaajan tuleminen sosiaalityöntekijän työpariksi oli erittäin hyvä ja toimiva juttu, joka antoi liikkumavaraa ja myös työparin, jonka kanssa keskustella ja pohtia asiakkaiden tilannetta."	Työparityöskentely
"Toi lisää näkökulmaa ja reflektointia." "Erityisesti pidän siitä, että malli ohjaa pohtimaan asiakkaiden tarpeita ja mahdollisuuksia monesta näkökulmasta, jolloin yksittäisen työntekijän persoonalliset ominaisuudet hieman laimenevat."	Lisää moniammatillista reflektointia ja avartaa työskentelyä
"(systeeminen tiimi) antaa tukea ennen kovin yksin työskennelleelle lapsen työntekijälle. Luoda yhteisiä linjauksia / keskustella yleisistä ilmiöistä."	Monitoimijaisuus
"Systeeminen tiimi toimii parhaimmillaan työtaakkaa jakavana ja helpottaa palvelutarpeen arvioinnista vastaavien työntekijöiden työtä."	Vastuun jakaminen
"Eri osapuolten näkemykset (lapsi,vanhemmat, muut tahot ja laatijat) olivat paremmin tasapainossa. Pääpaino oli lapsen ja vanhempien näkemyksissä, joiden perusteella yhteenveto ja päätelmät oli selkeämpää tehdä. Antoi laatijoille paljon arvokasta tietoa ja näkökulmia, jotka aikaisemmin saattoivat ehkä jäädä varjoon. Turvasi lapsen ja vanhempien kuulluksi tulemista ja osallisuutta."	Edisti perheen osallisuutta ja kuulluksi tulemista
"On alettu systemaattisemmin ottamaan huomioon ainakin kaikki perheenjäsenet ja joskus jopa enemmänkin läheisiä. On alettu ottaa lapsen tilanne puheeksi myös muiden lapsen elinpiirissä olevien aikuisten kanssa kuin vanhempien / huoltajien, jota on vuosia yritetty juurruttaa lastensuojeluun (vrt. läheisneuvonpito / lapsen asumisen järjestäminen huollon siirrolla huostaanoton sijaan)."	Läheisverkko osalliseksi muutostyötön
"Sukupuu, maailmani kartta ja aikajana ovat nousseet tapaamisissa keskustelua ohjaaviksi. "Sukupuu on menetelmänä hyvä ja on auttanut oivaltamaan monesta perheestä aivan uusia näkökulmia."	Lisännyt struktuuria asiakastyöhön

“Ei välttämättä ole tarjottu tyypillistä ratkaisua vaan on voitu miettiä uudenlaisia perheelle räätälöityjä palveluja paremmin”	Kohdennetut ja tarkoituksenmukaiset palvelut
“Toi myös lisää työtä, eli kokouksien valmistelut ja niiden aika on pois asiakastyöstä ja yhtälö on vaikea, kun asiakkaita on niin runsaasti. Jos asiakasmäärä pysyisi kohtuullisena, malli varmasti vähentäisi kuormittavien asiakkuuksien vaikutuksia.”	Lisännyt työmäärää
“Systeeminen toimintamalli sopisi mielestäni paremmin lastensuojelun asiakkaille, asiakasmäärien ollessa kohtuullisia. Myös alkuarvioinnissa malli voisi toimia, jos asiakkaita olisi järkevä määrä / työntekijä. Ja mielestäni olisi järkevää luoda jonkinlainen yhtenäinen käytäntö millä tavoin asiakkaat valikoituvat systeemisen toimintamallin asiakkaiksi, koska ei ole tarkoituksen mukaista, että kaikissa asiakasperheissä työskennellään systeemisen mallin mukaisesti.”	Liialliset asiakasmäärät, systeemiseen työskentelyyn valikoituminen

Aineistoa tarkastellaan tutkimuskysymysten kautta, jolloin alakategorioiden, yläkategorioiden ja yhdistävien kategorioiden avulla vastataan tutkimuskysymykseen. Litteroinnin jälkeen koodasimme vastaukset erilaisin värikoodein vastauksen sisällön mukaan. Koodauksen jälkeen muodostimme alkuperäisistä ilmaisuista pelkistetyt ilmaisut ja tulostimme ne. Tämän jälkeen etsimme niille yhteisiä alakategorioita. Tämän jälkeen etsimme alakategorioille yläkategorioita, jotka lopulta vastasivat varsinaiseen tutkimuskysymykseen.

Taulukko 2 Ala- ja yläkategorioiden luominen

Pelkistetty ilmaisu	**Alakategoria**	**Yläkategoria**	**Yhdistävä kategoria**
Työparityöskentely	Tiimityö	Työhyvinvointi	Työntekijöiden kokemuksia systeemisestä toimintamallista lapsen palvelutarpeen arvioinnissa Kotkassa
Lisää moniammatillista reflektointia ja avartaa työskentelyä			
Monitoimijaisuus			
Vastuun jakaminen			
Lisännyt työmäärää	Resurssointi		
Liialliset asiakasmäärät, systeemiseen työskentelyyn valikoituminen			

Lisännyt struktuuria asiakastyöhön	Työskentelyn johdonmukaisuus	Paremmin kohdennetut palvelut	
Kohdennetut ja tarkoituksenmukaiset palvelut	Palvelun laatu		
Edisti perheen osallisuutta ja kuulluksi tulemista	Osallisuus		
Läheisverkko osalliseksi muutostyöhön			

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Suomessa RSW-mallia (Reclaiming Social Work) ei ole pilotoitu sellaisenaan, vaan sitä on pilotoitu THL:n organisoiman työryhmätyön luomana mallina. Suomalaisen mallin toiminta-ajatuksena on kaiken toiminnan läpäisevä systeeminen ajattelu, perheterapeuttinen ymmärrys ja ihmissuhdeperusteisuus, lapsilähtöisyys, asiakkaiden osallisuus ja kohtaaminen. Mallin toteuttamista tukevat rakenteet ja yhdessä jaetut arvot sekä yhteen sovittava johtaminen. Eri kunnissa THL:n mallia on sovellettu ja tulkittu eri tavoin.

Vaikka perheterapeuttinen ymmärrys ja ihmissuhdeperustaisuus ovatkin systeemisen mallin ydintä, Aaltio & Isokuortti (2019, 24, 95) ovat tutkimuksessaan havainneet sen olevan myös joiltakin osin mielipiteitä jakava teema lastensuojelun kontekstissa. Yhtäältä sen on nähty olevan asiakkaalle hyödytöntä ja osin ristiriitaista lastensuojeluvelvoitteen kanssa tilanteessa, jossa asiakastilanne on vakava eikä perheterapeuttiset ratkaisuvaihtoehdot siihen päde. Yleisimmin Aaltio & Isokuortin (2019, 95) haastattelemista työntekijöistä kokivat, että perheterapeuttinen työote sopii osaan asiakastilanteista paremmin kuin toisiin ja se on kytköksissä myös asiakkaan yhteistyöhalukkuuteen. Myös näkökulma, että perheterapeuttinen työote hyödyttää kaikkea lastensuojelun sosiaalityötä ja toimii erityisesti vaikeissa ja jumiutuneissa asiakastilanteissa oli heidän tutkimuksessaan havaittu.

Tutkimukseemme vastanneiden työntekijöiden mielestä perheterapeuttinen työote on ihanne suhdeperusteisessa työskentelyssä. Se, että mallia on voinut tulkita ja soveltaa eri tavoin, on aiheuttanut työntekijöissä hämmennystä ja lisännyt työn kuormitusta. Tutkimuksemme mukaan työntekijät kokevat systee-

misen mallin mukaisen työskentelyn hyvänä, mutta työntekijöiden näkökulmasta organisaation rakenteiden tulee olla sellaiset, että ne tukevat systeemisen mallin mukaista työskentelyä. Ideaalitilanteessa peruspalvelut auttavat perheitä jo ennen lastensuojelutarpeen arviointia ja mahdollista lastensuojeluasiakkuuden alkamista.

7.1 Systeeminen tiimi Kotkassa

Työntekijöiden vastausten mukaan systeemiseen tiimiin kuului konsultoiva sosiaalityöntekijä, perheterapeutti, koordinaattori, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Vastausten mukaan koordinaattorin rooli oli ongelmallinen, eikä koordinaattoria ollut tiimissä koko tutkimusjaksoa. Vastausten mukaan perheterapeutti ei ole osallistunut kaikkiin tiimin kokouksiin. Käytännön asiakastyö palvelutarpeen arvioinnin aikana on toteutunut työparimenetelmällä sosiaalityöntekijän toimiessa lapsen työntekijänä ja sosiaaliohjaajan aikuisen työntekijänä. Kotkassa tiimejä on ollut alueellisen jaottelun mukaan kolme: Kotkansaaren tiimi, Länsi-Kotkan tiimi ja Karhulan tiimi. Alueellisiin tiimeihin on kuulunut sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja-työpari sekä koordinaattori, perheterapeutti ja konsultoiva sosiaalityöntekijä (Fagerström 2016, 7). Systeemiset tiimit ovat kokoontuneet kerran viikossa ennalta sovittuna aikana.

”… aluksi kokoontuivat ns. aluetiimit. Kesän jälkeen on järjestetty yksi yhteinen tiimi, missä on vaihtelevasti sosiaalityöntekijöitä, perheterapeutteja, sosiaaliohjaajia ja koordinaattori.”

Pilottijakson edetessä kaikki kolme tiimiä sulautuivat yhteen ja muodostivat yhden systeemisen tiimin, johon kuului aluetiimien sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat, koordinaattori, perheterapeutti ja konsultoiva sosiaalityöntekijä.

”…alkuvaiheessa tiimissä käytiin läpi kaikki palvelutarpeen arvioinnissa olevat asiakkaat…”

”…ajoittain tiimissä käydään läpi myös kaikki asiakkaat ja heidän tilanteensa lyhyesti tai jopa numeerisella huolen aste arviolla.”

”…viime aikoina on pyritty käsittelemään jokaiselta työparilta yhtä asiakasjuttua…”

Työntekijöiden kokemusten perusteella systeemisen toimintamallin mukaiseen työskentelyyn tulisi valita sellaiset asiakkaat kenen palvelutarpeen arvio tehdään lastensuojelulakia soveltaen. Systeemisen toimintamallin mukaiseen työskentelyyn pitäisi lisäksi valita tapaukset, joissa on selvästi havaittavissa ”ihmisten välisten suhteiden vaikutus toisiinsa; toisin sanoen perheet, joiden tilanne on monitahoinen ja epäselvä”, sekä ”perheet joissa on monenlaista problematiikkaa”. Perheen sisäisistä ongelmista työntekijät mainitsevat perheen sisäiset puutteelliset vuorovaikutustaidot ja vanhempien keskinäisten suhteiden ongelmat, mitkä heijastuvat lapsiin. Systeemisen mallin mukaista asiakastyötä työntekijät kuvaavat intensiiviseksi ja aikaa vieväksi.

7.1.1 Työntekijöiden kokemuksia systeemisen toimintamallin mukaisesta tiimityöskentelystä

Työntekijöiden mukaan työskentely systeemisen mallin mukaisesta tiimien jäsenet vaihtuivat, tiimien kokoonpanot vaihtelivat ja työskentely tiimikokouksissa muuttui. Tulosten mukaan yhtäältä työntekijät kokivat saavansa työhönsä helpotusta, kun tiimistä sai tukea ja toisaalta tiimikokoukset ja uusi toimintamalli aiheuttivat kuormitusta muutoinkin kiireiseen ja ruuhkautuneeseen asiakastyöhön.

Suurin osa vastaajista kokee sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan työparityöskentelyn hyväksi. Käytännön työtä on voitu jakaa työparin kesken. Vastauksista ilmenee, että pääsääntöisesti sosiaalityöntekijä on ollut lapsen työntekijä ja sosiaaliohjaaja aikuisen työntekijä. Työntekijät ovat kokeneet hyväksi mahdollisuuden vastuun ja työn jakamiseen sekä työparin että koko tiimin kanssa.

Suurin osa vastaajista kertoo, että systeeminen tiimi on vahvistanut lapsen, perheen ja lähiverkoston ääntä lapsen palvelutarpeen arviointi -prosessin aikana. Systeemisen tiimityöskentelyn parhaina puolina mainitaan monitoimijainen tiimi, mikä lisää näkökulmia, reflektointia ja keskustelua. Työntekijöiden mielestä systeemisen tiimin tulisi tavoitella keskustelun ja reflektion lisäämistä

ja sen tulisi antaa tukea tiimin jäsenille. Työntekijöiden mukaan systeeminen tiimi toimii parhaimmillaan työtaakkaa jakavana ja helpottaa palvelutarpeen arvioinnista vastaavien työntekijöiden työtä.

7.1.2 Perheterapeuttinen työote lapsen palvelutarpeen arvioinnissa

Työntekijöiden kokemuksen mukaan perheterapeutin läsnäolo ja tiimiin osallistumisen myötä koettu lisäarvo jäi ohueksi. Perheterapeutin merkitys oli näkyvää menetelmäosaamisen laajentumisessa esimerkiksi sukupuun käyttöön. Kuitenkin perheterapeutin osaamiselle toivottiin enemmän käyttömahdollisuuksia ja perheterapeutin osallistuminen systeemisen mallin mukaiseen tiimityöskentelyyn koettiin osin jopa tiimin toiminnan edellytyksenä. Perheterapeutin roolin hahmotettiin olevan asiakkaalle näkymätön, mihin toivottiin muutosta.

“Perheterapeutin roolin vahvistamista olisi tarpeen tehdä.”

“Mielestäni olisi hyvä jos myös perheterapeutti voisi tavata asiakasta ainakin kerran.”

Työntekijöiden kokemusten mukaan perheterapeuttinen työote kärsi liiallisista asiakasmääristä. Vastausten mukaan perheterapeuttisesta työskentelystä koetaan olevan hyötyä myös palvelutarpeen arvioinnin aikana, mutta työntekijöiden kokemuksen mukaan perheterapeuttinen työskentely edellyttää sopivaa asiakasmäärää. Kokemusten mukaan työntekijät ovat joutuneet työskentelemään tutkimuksen aikana saman aikaisesti vanhan ja uuden mallin mukaan, koska kaikkia perheitä ei ole voitu ottaa systeemisen mallin mukaiseen työskentelyyn.

“Tiimi toimi, koska perheterapeutti oli ja pysyi.”

Tiimin toiminnan kannalta tiimin jäsenten vaihtuvuus koettiin kuormittavaksi. Työntekijöiden kokemuksen mukaan parhaiten toimivassa tiimissä työntekijät pysyivät samoina koko tutkimusjakson ajan.

7.1.3 Systeemisen toimintamallin mukaisen työskentelyn vaikutus työssä jaksamiseen ja työhyvinvointiin

Yleisesti lastensuojelun sosiaalityö on koettu yksinäiseksi puurtamiseksi, jossa vastuu yksittäisellä työntekijällä on suuri. Myös Kotkassa lapsen palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijät ovat kokeneet olevansa yksinäisiä puurtajia työssään. On jaettu yleinen näkemys yksin vastuun kantamisesta ja työn kuormittavuudesta. Systeemisen toimintamallin myötä on syntynyt kokemus, että ryhmässä syntyvän reflektion määrä on kasvanut, eikä asiakastilanteiden pohdinta ole jäänyt vain lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän harteille. Tällä on koettu olevan merkittävä vaikutus työhyvinvointiin.

"Tiimissä työskennellään pienessä ryhmässä, jossa tavoitellaan keskustelun ja reflektion lisäämistä, mikä puolestaan mahdollistaa erilasten näkökulmien esiin tuomisen."

Aili Nyman on Pro-gradu (2018, 10) tutkielmassaan tutkinut Helsingin kaupungin avohuollon sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työnsä reunaehdoista ja niihin vaikuttavista systeemeistä. Helsinki on mukana THL:n lape- hankkeessa ja osa lastensuojelun systeemisen toimintamallin pilottia. Hän on haastatellut sellaisten tiimien työntekijöitä, jotka eivät osallistu systeemisen mallin pilottiin. Haastattelujen tuloksia on verrattu arviointitutkimuksessa vastaaviin, systeemistä toimintamallia mallia kokeilevista yksiköistä kerättyihin tuloksiin.

Nymanin (2018, 46-50) haastattelemien työntekijöiden esille tuomat työssä jaksamista edistävät asiat voidaan jakaa kahteen luokkaan, substanssiin ja työn puitteisiin liittyvät teemat. Substanssiin liittyviä asioita olivat haastateltavien kertomana työn vuorovaikutteinen luonne, lasten ja perheiden kanssa työskentely, työn vaihtelevuus ja haastavuus sekä työn itsenäisyys. Työn puitteisiin liittyviä teemoja olivat pysyvät ja kokeneet kollegat, hyvä tiimihenki, kollegoiden ja esimiehen tuki sekä keskustelu ja reflektio yhdessä tiimin kanssa. Kaikki haastateltavat jakoivat nämä ajatukset työssä jaksamista edistävistä tekijöistä. Erityisesti haastatteluissa korostettiin tiimin ja reflektiivisen keskustelun merkitystä työssä jaksamiselle.

Myös tutkimuksemme mukaan työntekijät kokivat tiimityöskentelyn hyväksi monesta syystä. Työntekijöiden mukaan tiimityöskentely tuki työssäjaksamista, kehitti osaamista ja toi lapsen äänen enemmän työskentelyn keskiöön. Keskeistä Hackneyn mallissa on se, että vaikka asiakkaan kohtaa pääasiassa yksi työntekijä tai työpari, vastuun kantaa koko tiimi. Fagerströmin (2016, 5) mukaan se lisää lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssäjaksamista. Suomalaisessa mallissa lapsen asioista vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, mutta uutta on se, että hän saa rinnalleen ja taakseen koko tiimin.

7.1.4 Monitoimijainen työote ja vaikutus koettuun ammatilliseen tukeen

Haastattelussa tuli esille, että systeemisen mallin mukainen työskentely on tuonut lapsen ja perheen ääntä enemmän kuuluviin ja osin jopa korostanut niitä. Asiakas on muutoksen myötä ollut enemmän toimija kuin muutostyöskentelyn kohde.

“Sanoisin, että toi paljonkin lisää, ainakin asiakkaan osallisuus ja kuulluksi tuleminen lisääntyivät.”

“Sekä lapsen että vanhemman ääni tulivat kuulluksi ja näkyviin. Korosti lapsen ääntä ja osallisuutta, joka oli ehdottomasti hyvä asia.”

Käsitteellä monitoimijainen viitataan ammattilaisten sekä asiakkaan ja muiden läheisten yhteistyöhön. Käsite moniammatillisuus taas liittyy monitoimijaiseen työskentelyyn. Monitoimijaisen yhteistyön merkitys keskeisenä edellytyksenä kokonaisvaltaisen tiedon rakentamiselle on korostunut. Siihen sisältyy kuitenkin haasteita, sillä lastensuojelun ja palvelujärjestelmän työkäytännöt tuovat lapsen ja perheen arkeen usein hyvin laajan joukon ammattilaisia. On olemassa aito huoli vanhempien ja erityisesti lapsen tiedon marginalisoitumisesta ja heidän jäämisestä ulkopuolisen sivustaseuraajan asemaan asiassaan. Monitoimijainen yhteistyö voi kuitenkin myös mahdollistaa lasten, nuorten ja perheiden sekä heidän asiassaan työskentelevien ammattilaisten näkökulmien yhteensovittamisen avoimen dialogin keinoin. (Petrelius, ym. 2016, 12;21.)

7.2 Työntekijöiden kokemat muutokset työskentelyyn

Tutkimukseen vastanneiden mukaan lapsen palvelutarpeen arviointi on tiiviisti sidottu lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain ehtoihin, mitkä asettavat aikataulut ja sisällölliset rajat ja tavoitteet työskentelylle. Tutkimukseen vastanneista suurimman osan mielestä systeemisellä toimintamallilla oli vain vähän vaikututusta, jos ollenkaan, lapsen palvelutarpeenarviointiprosessissa. Sen sijaan vastaajien mukaan systeeminen ajattelu ja systeeminen toimintamalli vaikuttivat myönteisesti erilaisten hypoteesien ja ratkaisujen löytämisessä.

”…(tiimityö) antaa lapsen tilanteen pohtimiseen monta eri näkökulmaa. Tarkastella perheenjäsenten / toisilleen läheisten ihmisten välisiä suhteita ja pohtia, kuinka niitä muuttamalla saataisiin lapselle parempi arki. Antaa tukea ennen kovin yksin työskennelleelle lapsen työntekijälle luoda yhteisiä linjauksia / keskustella yleisistä ilmiöistä.”

7.3 Systeemisen toimintamallin mukaisen ajattelun vaikutus käytännön työskentelyyn

Haastatteluissa nousee selvästi esille systeemisen toimintamallin mukaisen perheterapeuttisen ajattelun vaikutus käytännön asiakastyöhön. Yksi haastatteluissa selvästi esiin nouseva teema on systeemisen toimintamallin mukaisen tiimin mahdollistama menetelmäosaaminen ja menetelmien käyttämisen määrä.

“Systeeminen toimintamalli toimiessaan antaisi hyvän mahdollisuuden käyttää eri työmenetelmiä. Esimerkiksi lapsen arvostava haastattelu sopii hyvin systeemisen mallin työskentelyyn.”

Tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden kokemuksen mukaan perheterapeutin osallistuminen systeemisen tiimin työskentelyyn on menetelmäosaamisen kannalta tärkeää. Työntekijöiden kokemuksen mukaan perheterapeutin menetelmäosaaminen on näkynyt esimerkiksi sukupuun käytössä tiimikokouksessa. Uudet menetelmät ovat työntekijöiden mukaan avanneet perheestä, perheen tilanteesta ja vuorovaikutussuhteista uusia puolia. Muista menetelmistä mainitaan arvostava haastattelu ja elämänpyörä.

“Sukupuu on menetelmänä hyvä ja on auttanut oivaltamaan monesta perheestä aivan uusia näkökulmia”

7.4 Resursointi

Resursointi on yleisesti koettuna haasteena systeemisen toimintamallin pilottijakson aikana. Erityisen suuren haasteen resursoinnin kannalta pilottijaksolle loi suuret asiakasmäärät ja toisaalta myös henkilökunnan vähäinen määrä ja vaihtuminen kesken pilottijakson.

“Resursointi on ollut haparoivaa ja työntekijät ovat vaihtuneet pilotin aikana. Työskentelyyn sitoutuminen on ollut ohutta ehkä juuri työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi. Palvelutarpeen arvioinnissa ei ole ollut mahdollisuutta hyödyntää systeemistä toimintamallia määräaikojen ja isojen asiakasmäärien vuoksi.”

“Systeeminen toimintamallin pilotointi lapsen palvelutarpeen arvioinnissa kärsi suurista asiakasmääristä, joihin ei työntekijät tietenkään voineet vaikuttaa. Mallin pilotointi ei onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla. ”

Systeemisen toimintamallin pilotointiin osallistunut lapsen palvelutarpeen arvioinnin tiimi koki resursoinnin olleen tutkimusjakson aikana hapuilevaa. Resursoinnilla vastaajat tarkoittavat tutkimuksen mukaan suuria asiakasmääriä ja siitä johtuvaa riittämätöntä ajankäyttöä perheterapeuttiseen ja suhdeperustaiseen systeemisen mallin mukaiseen työskentelyyn. Työntekijät toivoivat, että työtä voisi tehdä systeemisen toimintamallin mukaisesti, mutta sen ei koettu olevan tutkimusjakson aikana mahdollista.

Myös Fagerströmin (2016, 5) mukaan oleellista on lastensuojelun sosiaalityön asiakaskuorman rajaaminen intensiivisen työskentelyn mahdollistamiseksi. Se edellyttää palvelujärjestelmän toiminnan kehittämistä samaan aikaan lastensuojelun ulkopuolella niin, että entistä suurempi osa lapsista ja perheistä saa riittävän avun ja tuen sosiaalihuoltolain mukaisista perhesosiaalityön palveluista ja muista peruspalveluista.

”Olisi tarvittu myös lisää ohjausta työn tekemiseen sekä työn jakamista tiimin jäsenten kesken. Mikäli systeemistä toimintamallia jatketaan lapsen palvelutarpeen arvioinnissa, on työntekijämäärän oltava suurempi.”

7.5 Kiireen tuntu

Myös kiireen tuntu lisääntyi työntekijöiden keskuudessa. Systeeminen ajattelu ohjaa varhaiseen ja intensiiviseen työskentelyyn asiakkaan ja hänen läheisverkoston kanssa, joka osaltaan johtaa lisääntyvään työmäärään. Haarala (2018, 58-62) on pro-gradu tutkielmassaan tutkinut systeemisen pilottijakson käyttöönottoa. Tutkielmansa haastatteluissa myös muilla pilottipaikkakunnilla on koettu käytettävissä olevat resurssit ja toisaalta myös kasvavat asiakasmäärät haasteeksi. Realiteettien ja käytännön yhteensovittamisessa on ollut haasteellista. Työnteon jatkuva kiire nähtiin haittana sekä systeemisen mallin pilotoinnille, että myös toimintamallin juurruttamiselle. Systeemisen mallin haavoittuvuus on, että se vaatii jatkuvaa ylläpitoa ja panostusta, mikä jo ennestään lastensuojelutyön olemassa olevassa paineessa asettaa sekin oman haasteensa.

”Pyrkimys mahdollisimman laajasti huomioida perheen suhdeverkostot on tuonut kiirettä...”

”enemmän tapaamisia, iso työ yhteenvetolomakkeen kanssa, kiirettä, stressiä”

Lahtinen, ym kirjoittavat THL:n Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia työpaperissa (2017, 12), että työntekijöiden näkökulmasta lastensuojelun keskeiset haasteet liittyvät suuriin asiakasmääriin, yksin vastuun kantamiseen, työpaineeseen ja työhyvinvointia tukevien rakenteiden puuttumiseen. Myös työn hallittavuudessa, työssä jaksamisessa ja työntekijöiden vaihtuvuudessa on ollut haasteita. Systeeminen toimintamalli mahdollistaa työntekijöiden jatkuvan tuen työyhteisöltä ja esimiehiltä. Yksin vastuunkantamisen sijaan systeeminen ja reflektoiva tapa tehdä työtä tuottaa tehokkaampiaja vaikuttavampia palveluita, kun parhaita tukimuotoja ja ratkaisuja pohditaan tiimissä monista eri näkökulmista. Sosiaalityöntekijä saa tiimiltä sekä kollegiaalista että moniammatillista tukea. Oleellista toimintamallin muutoksessa systeemiseksi on lastensuojelun sosiaalityön asiakaskuorman rajaaminen intensiivisen lastensuojelutyön mahdollistamiseksi.

8 PÄÄTELMÄ

Systeemisen toimintamallin pilotoinnin motiivina on Hackneyssä saadut hyvät tulokset, kuten parempi työssäjaksaminen ja paremmin kohdistuvat palvelut sekä niiden tuomat taloudelliset säästöt. Suomalaisen lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön tämän hetkiset ongelmat liittyvät suuriin asiakasmääriin. Työntekijöillä on haasteita työn kuormittavuuden kanssa ja siitä johtuvan heikon työssäjaksamisen kanssa, minkä takia henkilöstön vaihtuvuus on yleistä ja osaavia tekijöitä siirtyy lastensuojelusta muihin tehtäviin. Lisäksi lastensuojelun kustannukset ovat kasvaneet. Tällä hetkellä lastensuojelun sosiaalityö on ongelmakeskeistä tulipalojen sammuttelua, jossa vallitsee alhaisen intensiteetin yksin tekemisen kulttuuri ja työntekijöiden ohjaus ja tuki ovat riittämätöntä. Tästä syystä ollaan usein myöhässä myös palveluiden kanssa. (Lahtinen ym. 2017, 11.)

Lastensuojelun sosiaalityön ja muiden lastensuojelun palveluiden vaikuttavuudesta tiedetään liian vähän. Tämä vaikeuttaa palveluiden kohdentamista tarkoituksenmukaisina ja riittävinä, ja ennen kaikkea oikein. Tarvitaan entistä enemmän tutkimustietoa mm. siitä, mitkä palvelut ovat vaikuttavimpia ja miten voidaan parhaiten vahvistaa lastensuojelun tukea tarvitsevien lasten ja nuorten hyvää psyykkistä ja fyysistä terveyttä, toimivia ja läheisiä ihmissuhteita sekä mahdollisuuksia onnistua opiskelussa ja muilla elämänalueilla. (Lahtinen ym. 2017, 11.) Ideaalitilanteessa lastensuojelutyö toteutuukin lapsille ja perheille helposti saavutettavana, leimaamattomana ja heitä lähelle tulevana palveluna.

Näyttää siltä, että pilotointia on lähdetty Suomessa tekemään kiireellä hyviin tuloksiin uskoen. Kuitenkin tutkimuksemme mukaan systeeminen toimintamalli tarvitsee toimiakseen kaikki systeemisen ajattelun mukaiset arvot ja niiden mukaiset toiminnot. Systeeminen toimintamalli perustuu organisaation toimintaan ja sen systeemiseen arvopohjaan. Vaikuttaa siltä, että on ajateltu, että systeeminen rakenne istuu suoraan suomalaiseen lastensuojeluun ja se voidaan ottaa sellaisenaan käyttöön arkityössä.

Tutkimuksemme mukaan työntekijät kokivat, että systeemisten arvojen mukainen työskentely oli vaikeaa, koska systeemisen toimintamallin mukaisen rakenteen edellyttämä työskentely ei ollut mahdollista. Organisaatio on ratkaisevassa asemassa siinä, kuinka paljon aikaa työntekijöillä on käydä luottamuksellista vuorovaikutusta perheiden kanssa, kuten myös reflektointia työntekijöiden kesken. Organisaation rakenteen tulee tehdä mahdolliseksi tila ja paikka dialogille ja reflektiolle, jotta hypoteeseja ja ajatuksia perheiden kokonaistilanteista ja niiden ratkaisuista on mahdollista syntyä (systeemisen tiimin palaverit).

Tutkimuksemme mukaan tiimit ovat kokoontuneet rakenteen edellyttämällä tavalla, mutta suuret asiakasmäärät ovat johtaneet siihen, että työntekijät ovat joutuneet miettimään, mikä perhe voidaan ottaa systeemiseen työskentelyyn mukaan ja mikä perhe jätetään ulkopuolelle. Systeemisen toimintamallin mukainen työskentely ei aina sovellu kaikkiin asiakastilanteisiin, jolloin työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus käyttää harkintaa, kenen kanssa ja missä asioissa systeemisestä toimintamallista olisi hyötyä.

Systeemistä toimintamallia pilotoitiin Kotkassa lapsen palvelutarpeen arviointi -tiimissä, missä työskentelyä lapsen palvelutarpeen arvioinnissa raamittaa kolmen kuukauden määräaika vireilletulosta. Usein selvitys päätetään jo aikaisemmin, mikäli perheelle löydetään riittävät tukitoimet peruspalveluista tai lastensuojelun asiakkuus alkaa. Tällöin myös perheen parissa työskennelleet lapsen palvelutarpeen arvioinnin työntekijät vaihtuvat lastensuojelun työntekijöihin. Systeemisen toimintamallin mukainen suhdeperustainen ja perheterapeuttinen ajattelu oli monelle tutkimukseen vastanneelle itsestään selvä ja joillekin ainoa tapa tehdä työtä. Erityisen hyväksi koettiin tiimityö silloin kun tiimin jäsenet eivät vaihtuneet. Systeeminen toimintamalli voi tuottaa hyviä Hackneyn kaltaisia tuloksia silloin, kun peruspalveluissa kyetään ennaltaehkäisemään lastensuojelutarvetta riittävän ajoissa ja näin vähentämään lastensuojelutarpeen arviointiin ja lastensuojeluun ohjautuvien asiakkaiden määrää.

LÄHTEET

Aaltio, E. & Isokuortti, N. 2019. Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. THL:n raportti 3/2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137709/URN_ISBN_978-952-343-289-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu: 14.4.2019].

Aaltonen, J. 2008. Systeemisen perheterapiateorian asema perheterapiassa ja perheterapiatutkimuksessa. Jyväskylän yliopisto psykologian laitos. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.jyu.fi/edupsy/fi/laitokset/psykologia/perhetutkimuskeskus/koulutus/pt-paivat2008/aaltonen [viitattu: 24.4.2019].

Alatalo, M., Lappi K. & Petrelius, P. 2017. THL työpaperi 21/2017. Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Kohti monitoimijaista, yhteistä perhetyötä. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1 [viitattu: 15.3.2019].

Fagerström, F. 2016. THL työpaperi 42/2016. Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131498/URN_ISBN_978-952-302-778-7.pdf?sequence=1 [viitattu: 14.4.2019].

Goodman, S & Trowler, I. 2012. Social work reclaimed. Lontoo: Jessica Kingslay publishers.

Haarala, J. 2018. Systeeminen Lastensuojelu? Sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä muuttuvasta organisaatiosta. Maisterin tutkielma. WWW- dokumentti. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60587/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-201812135100.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 18.03.2019].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hyväri, T. 2018. Asiakassuhteisiin syvyyttä systeemisellä lastensuojelulla - Työntekijöiden käsityksiä ja kokemuksia lastensuojelun vuorovaikutuksesta. Saatavissa: https://lauda.ulapland.fi/handle/10024/63467 [viitattu: 18.3.2019].

Kananen, J. Toim. Makkonen, T. 2017. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino.

Lahtinen, P., Männistö, L. & ja Raivio, M. 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. THL työpaperi 7/2017. WW-dokumentti. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%C3%962017_7_Kohti%20suomalaista_040417.pdf?sequence=1 [viitattu 21.7.2019].

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Nyman, A. 2018. Töitä lastensuojelussa. Helsingin kaupungin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä työnsä reunaehdoista ja niihin vaikuttavista systeemeistä. Pro- gradu. Helsingin yliopisto. WWW- dokumentti. Saatavissa: https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/277758/Nyman_sosiaalityo.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 20.03.2019.]

Petrelius, P., Tapiola, M & Kallio, M. 2017. Erityistason uudistuvat palvelut. WWW-dokumentti Power Point-esitys. Saatavissa: https://www.thl.fi/documents/605877/3148448/PetreliusLA-PEpa%CC%88iva%CC%88t26012017_diapohja_ilman_logojaesitys26.1.2017MKPPMT.pdf/62f61602-186b-42a6-949e-35105752aabd [viitattu:12.12.2017].

Petrelius, P., Tulensalo, H., Jaakola A-M & Hietamäki, J. 2016. Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. THL:n työpaperi 33/2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1 [viitattu: 14.4.2019].

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.

Virtanen, S. 2017. Itä-Lontoon opeilla lasten huostaanotot vähenivät Mäntsäläs-sä ja Pornaisissa – nyt suuret suomalaiskunnat aikovat seurata perässä. Yle. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://yle.fi/uutiset/3-9852664 [viitattu 21.7.2019].

Liite 1/2

Kyselylomake

1. Systeeminen malli
    a. Ketä systeemisen mallin mukaiseen tiimiin kuuluu Kotkassa?
    b. Kuinka usein tiimi tapaa?
    c. Missä tiimi tapaa?
    d. Kuvaile systeemisen toimintamallin tarkoitus
    e. Millä tavoin systeeminen toimintamalli eroaa aikaisemmin noudatetusta toimintamallista?

2. Yhteydenotto asiakkaaseen
    a. Kuinka ja kuka ottaa asiakkaaseen yhteyttä ensimmäisen kerran?
    b. Kuvaile kuinka asiakas saatetaan tietoiseksi systeemisestä toimintamallista yhteydenoton yhteydessä?
    c. Kuvaile mitä hyötyä systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?
    d. Kuvaile mitä haittaa systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?

3. Asiakkaan kohtaaminen
    a. Ketkä tapaavat asiakasta systeemisessä toimintamallissa?
        i. Keiden mielestäsi pitäisi tavata?
    b. Keitä asiakkaita tulisi systeemisen toimintamallin mukaisessa mallissa tavata?
    c. Kuvaile kuinka systeeminen toimintamalli on vaikuttanut tapaamisiin?
    d. Kuvaile mitä hyötyä systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?
    e. Kuvaile mitä haittaa systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?

4. Palvelutarpeen arviointi
    a. Ketkä työntekijät osallistuvat systeemisessä toimintamallissa asiakkaan kanssa työskentelyn suunnitteluun?
    b. Kuvaile mitä hyötyä systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?

c. Kuvaile mitä haittaa systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?

5. Toimenpiteet
    a. Mikä vaikutus systeemisellä toimintamallilla on ollut asiakkaaseen kohdistuneisiin toimenpiteisiin?
    b. Kuvaile mitä hyötyä systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?
    c. Kuvaile mitä haittaa systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?

6. Työmenetelmät
    a. Mikä vaikutus systeemisellä toimintamallilla on ollut käytettävissä oleviin työmenetelmiin?
    b. Kuvaile mitä hyötyä systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?
    c. Kuvaile mitä haittaa systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?

7. Roolit
    a. Mikä vaikutus systeemisellä toimintamallilla on ollut tiimin ja työyhteisön rooleihin?
    b. Kuvaile mitä haittaa systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?
    c. Kuvaile mitä hyötyä systeemisestä toimintamallista on tässä osassa palvelutarpeen arvion prosessia?

8. Havainnot ja kokemukset
    a. Kerro omin sanoin kokemuksistasi systeemisestä toimintamallista palvelutarpeen arvioinnissa.
    b. Mitä hyvää/mitä huonoa?
    c. Mitä systeeminen malli toi lisää
    d. Mitä systeeminen malli on poistanut työskentelystä?
    e. Millä tavoin muuttaisit systeemistä mallia?

Tutkimuksen Webprobol-kyselyn kutsukirje Liite 2/2

Hei systeemisen mallin tiimin jäsenet!

Olemme kaksi sosionomi (AMK)–opiskelijaa Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulusta (XAMK) Kotkan kampukselta. Teemme Kotkan kaupungille opinnäytetyötä systeemisen toimintamallin mukaisesta toimintamallista lapsen palvelutarpeen arvioinnissa Kotkassa.

Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on selvittää lastensuojelun tarve. Lapsi ei ole lastensuojelun asiakas vielä palvelutarpeen arvioinnin aikana, vaan vasta silloin, jos arvioinnin perusteella todetaan, että lapsella tai perheellä on tarve lastensuojelulle. Systeemisen toimintamallin yhtenä tavoitteena on vaikuttaa lapsen ja perheen tilanteeseen kokonaisvaltaisesti niin, että lastensuojelun asiakkuudelta vältyttäisiin. Arviointi tulee aloittaa seitsemän arkipäivän kuluessa asian vireilletulosta ja sen pitää olla valmis viimeistään kolmen kuukauden kuluessa.

Kysely on avoinna 28.11.-11.12.2018 välisenä aikana osoitteessa:

https://link.webropolsurveys.com/S/C2A0FB5A995A4504

Kyselylomakkeeseen vastataan nimettömänä eikä vastauksista pysty identifioimaan yksittäistä vastaajaa. Kyselyyn vastaaminen on vapaaehtoista. Vastaamiseen kuluu aikaa noin 30 minuuttia. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käsittelevät vain allekirjoittaneet. Tutkimustulokset tullaan kirjaamaan opinnäytetyöhön, joka on myös luettavissa toimipisteessänne keväällä 2019, kun opinnäytetyö valmistuu.

Toivomme, että mahdollisimman moni teistä vastaisi kyselyymme, koska jokainen vastaus on tärkeä opinnäytetyöllemme.

Mikäli teille herää kysymyksiä tutkimukseen liittyen, meidät tavoittaa alla olevista sähköpostiosoitteista.

Kiitos yhteistyöstä!

Kari Syvelä Olli Mikkonen

kari.syvela@edu.xamk.fi olli.mikkonen@edu.xamk.fi