

**VARHAISEN TUEN JA  
LASTENSUOJELUN SOSIAALIOHJAUS  
HELSINGIN  
ITÄISESSÄ PERHEKESKUKSESSA  
- vertaileva tutkimus**

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosionomi (ylempi AMK)  
Opinnäytetyö  
1.11.2010

---

Nevalainen Niina  
Tuovinen Jari

Koulutusohjelma		Suuntautumisvaihtoehto	
Sosiaalialan koulutusohjelma		Sosionomi ylempi AMK	
Tekijä/Tekijät			
Niina Nevalainen, Jari Tuovinen			
Työn nimi			
Varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjaus Helsingin Itäisessä perhekeskuksessa – vertaileva tutkimus			
Työn laji		Aika	Sivumäärä
Opinnäytetyö		Syksy 2010	89 + 4 liitettä
TIIVISTELMÄ			
<p>Työntekijät sekä lastensuojelussa että varhaisessa tuessa ovat tuoneet esille, että usein asiakkaat, jotka oikeastaan kuuluisivat lastensuojeluun, ohjautuvat varhaiseen tukeen ja päinvastoin. Tässä opinnäytetyössä me tutkimme varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjausta ja niiden työkäytäntöjä sekä työntekijöiden näkemyksiä siitä, miten varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjausta tulisi jatkossa kehittää niin, että se tarjoaisi oikea-aikaista ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa palvelua.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kahdessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa lähetimme kyselylomakkeen Helsingin Itäisessä perhekeskuksessa työskenteleville varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjaajille. Toisessa vaiheessa järjestimme kaksi ryhmäkeskustelua. Ryhmäkeskustelujen avulla halusimme tarkentaa kyselyosuudessa esille tulleita tutkimuksen kannalta keskeisiä ja merkittäviä asioita. Analyysissä käytimme aineistolähtöistä sisällön analyysia.</p> <p>Tutkimuksessa selvisi, että sekä varhaisen tuen että lastensuojelun sosiaaliohjaus on hyvin samantyyppistä. Asiakaskunta on selkein ero, mutta vastauksissa tuli esille suurta epäselvyyttä siitä, mihin palveluun asiakas kuuluu. Esille tuli monia toimivia työkäytäntöjä, mutta myös kehittämistä kaipaavia asioita varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjaajien työssä. Ennen kaikkea kehittämistä kaivataan työkäytäntöjen ja toimintatapojen yhtenäistämässä ja parityöskentelyssä.</p> <p>Yllätyksenä tutkimuksessa oli se, että sosiaaliohjaajat eivät juuri tunne toistensa työtä ja dialogi puuttui lähes kokonaan varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjaajien väliltä. Selkeästi tulevaisuudessa kaivataan asiakaskunnan selkeyttämistä ja keskustelun avaamista varhaisen tuen ja lastensuojelun välille. Sosiaaliohjaajien työn kehittämisen tulisi lähteä työntekijöistä käsin, eikä ainoastaan ylhäältä johdon tasolta käsin.</p>			
Avainsanat			
sosiaaliohjaus, varhainen tuki, lastensuojelu, työn kehittäminen			

Degree Programme in		Degree
Social Services		Master of A Social Services
Author/Authors		
Niina Nevalainen, Jari Tuovinen		
Title		
Social Counseling in Early Support and Child Protection at the Eastern Family Center		
Type of Work	Date	Pages
Master's Theses	Autumn 2010	89 + 4 appendix
<p>ABSTRACT</p> <p>Social counseling in early support is still a relatively new area of the Eastern family center, as well as throughout Helsinki. The first social counselors began in early 2008, while social counseling in child protection has been used for a longer time. The purpose of this study was to investigate social counseling in early support and child protection in the Eastern family center, emphasizing social counselors' own view how social counseling should be developed further, so that these services would be available as soon as possible for the customers.</p> <p>This was qualitative research. It was conducted in two phases. In the first stage we approached social counselors of early support and child protection in the Eastern family center via a questionnaire. In the second stage, we had two group discussions, one for the child protection social counselors and one for the early support social counselors. The topics for the group discussions were raised from the important issues from the questionnaire. Three social counselors participated in every group discussion.</p> <p>The results showed that social counseling of early support and child protection was quite similar. The clearest differences were related to customers. In this thesis we wanted to discuss multi-cultural families as well, since the customer base in the eastern family center also has many multicultural families. This was particularly evident in early support. The issues raised in the questions were mainly related to attitudes towards multicultural families.</p> <p>In the future, there is more need for the joint debate between social counselors of child protection and early support. Support for this is also needed from superiors. Our study also raised issues for further research. It would be desirable that this kind of research could be carried out throughout Helsinki family centers, so it would show the differences in work practices in a more comprehensive way.</p>		
Keywords		
Social counseling, early support, child protection		

## SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
2. ITÄINEN PERHEKESKUS	3
2.1 Alueen kuvaus	3
2.2 Lastensuojelu ja varhainen tuki perhekeskuksessa	3
2.3 Monikulttuurisuus Itäisessä perhekeskuksessa	4
3. TYÖN KEHITTÄMINEN	6
3.1 työn kehittäminen	6
3.2 Työntekijöiden osallistuminen kehittämiseen	8
4. VARHAINEN TUKI JA LASTENSUOJELU	10
4.1 Sosiaaliohjaus	10
4.2 Lastensuojelu	11
4.3 Lastensuojelun asiakasprosessi	13
4.3.1. Lastensuojelun sosiaaliohjaus	17
4.3.2 Itäisen perhekeskuksen lastensuojelun sosiaaliohjaajien tapaaminen	21
4.4 Varhainen tuki	23
4.5 Asiakasprosessi varhaisessa tuessa	26
5. TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄ JA TARKOITUS	31
5.1 Sisällönanalyysi	31
5.2 Tutkimusongelma	32
6. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	33
6.1 Tutkimuksen ensimmäinen vaihe	34
6.1.1 Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen aineiston keruu	34
6.1.2 Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen aineiston analysointi	36
6.2 Tutkimuksen toinen vaihe	38
6.2.1 Tutkimuksen toisen vaiheen aineiston keruu	38
6.2.2 Tutkimuksen toisen vaiheen aineiston analysointi	40
7. TUTKIMUKSEN ENSIMMÄISEN VAIHEEN TULOKSET	42
7.1 Oma työni	42
7.2 Asiakkuus ja asiakkuuden alku	43
7.3 Asiakasprosessi	46

7.4 Työn kehittäminen	52
7.5 Ajatuksia sosiaalihjaajan työstä	57
8. TUTKIMUKSEN TOISEN VAIHEEN TULOKSET	58
8.1 Asiakkuus ja asiakkuuden alku	58
8.2 Asiakasprosessi	62
8.3 Työn kehittäminen	68
8.4 Työskentely maahanmuuttajien kanssa	74
9. JOHTOPÄÄTÖKSET	76
9.1 Työkäytännöt ja toisen työn tunteminen	76
9.2 Työn kehittäminen	80
9.3 Haasteet maahanmuuttajatyössä	81
10. POHDINTA	82
LÄHTEET	
LIITTEET: Liite 1: Huolen harmaa vyöhyke	
Liite 2: Kyselylomake	
Liite 3: Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen analysointi	
Liite 4: Ryhmäkeskustelun teemat	

## 1. JOHDANTO

Kunta- ja palvelurakennemuutos tulee lähitulevaisuudessa näkymään enemmän myös sosiaalialan rakenteellisissa muutoksissa. Myös taloudellinen tilanne sekä ikärakenteen suuri muutos tuovat haasteita ja tämän vuoksi sosiaalialallakin tarvitaan enemmän jatkuvaa kehitystä, jotta sosiaalipalvelut pystytään pitämään laadukkaina. Tässä muutoksessa korostuu erityisesti johtajien ammattitaito, mutta myös jatkuvan kehittämisen tärkeys. Muutoksen myötä sosiaalityössä tehtävillä ratkaisuihin on asiakkaiden näkökulmasta kauaskantoisia vaikutuksia. Sosiaalialan ammattilaisten velvollisuus on hankkia hyvä ammatillinen osaaminen ja uudistaa sitä jatkossa. Työntekijöiden tulee myös tunnistaa itse ne tavat, joilla sosiaalialan työtä tulisi uudistaa. (STM 2009: 16, 20.)

Helsinki on joutunut taloudellisesti tiukentamaan otettaan ja tiukka talous näkyy väijäämättä myös sosiaalipalveluissa. Nyt on hyvä aika myös pohtia miten esimieskulttuuria tulisi kehittää ja toisiko se samalla säästöjä. Tähän tehtävään liittyen se voisi myös tuoda lisää innovaatiota, kestävämpää kehitystä.

Taloustilanteen ollessa tiukka joudutaan pohtimaan myös kuntamuutoksia. Tämä tuo rakenteellisia muutoksia sosiaali- ja terveystalouteen. Asiakkaan kannalta saattaa olla ongelmallista, jos palvelut pirstaloituvat ja heidän kannalta tärkeät palvelut siirtyvät toisaalle. Tässä muutoksessa johtamisen taidot ja erityisesti johtajien kyky kehittää palveluita sekä tukea henkilökuntaa jatkuvaan kehitykseen korostuu. (STM 2009: 16.)

Lastensuojelun sosiaaliohjaus on vakiintunut työmuodoksi Helsingin kaupungissa, kun taas varhainen tuki on ollut vakituksena työmuotona vasta vuoden 2008 alusta alkaen. Työntekijät sekä lastensuojelussa sekä varhaisessa tuessa ovat tuoneet esille, että usein asiakkaat, jotka oikeastaan kuuluisivat lastensuojeluun, ohjautuvat varhaiseen tukeen ja päinvastoin. Aina asiakasta ei kuitenkaan ohjata oikeanlaiseen palveluun, vaan hänen asioitaan pyritään hoitamaan siinä palvelussa, minne hänet on ensin ohjattu. Myös esimiesten taholta on tuotu tätä asiaa esille. Tästä johtuen haasteena on työtehtävien päällekkäisyys sekä molempien työmuotojen sekoittuminen osana sosiaaliohjausta.

Toimimme molemmat Helsingissä Itäisen perhekeskuksen alueella sosiaaliohjaajina. Katsomme kuitenkin sosiaaliohjausta eri työalojen kautta. Toinen meistä toimii sosiaaliohjaajana lastensuojelussa, kun taas toinen työskentelee lapsiperheiden varhaisessa

tuessa. Lastensuojelun sosiaalihojaus on vuosien aikana muodostanut omat toimintatansa ja on vakiinnuttanut asemansa osana lastensuojelua. Varhainen tuki on suhteellisen uusi työmuoto Helsingin kaupungin perhekeskuksissa. Ensimmäiset varhaisen tuen sosiaalihojaajat vakinaistettiin keväällä 2008. Tätä ennen varhaista tukea teki projektiluontoisesti sosiaalityöntekijä Kivikon alueella Helsingissä. (Lehtosaari 2008: 4-5.)

Nämä kaksi sosiaalihojauksen työnkuvaa nousevat siis varsin erilaisista taustoista. Toisilla Itäisen perhekeskuksen alueilla varhainen tuki tekee vahvasti yhteistyötä lastensuojelun kanssa, kun taas toisilla alueilla yhteistyötä ei tehdä lainkaan tai se on hyvin vähäistä. Asiakkaiden palveluprosessit toimivat molemmissa palveluissa hyvinkin eri tavalla. Epäselvyyttä on myös alueiden muilla toimijoilla, kuten esimerkiksi kouluilla, päiväkodeilla ja neuvolalla siitä, miten asiakaskriteerit eroavat lastensuojelussa ja varhaisessa tuessa sekä miten asiakas kuhunkin palveluun ohjataan.

Tässä opinnäytetyössä me tutkimme varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaalihojausta ja niiden työkäytäntöjä sekä työntekijöiden näkemyksiä siitä, miten varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaalihojausta tulisi jatkossa kehittää niin, että se tarjoaisi oikea-aikaista ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa palvelua. Lastensuojelussa ja varhaisessa tuessa työskentelevät sosiaalihojaajat ovat juuri niitä asiantuntijoita, jotka tuntevat tämän työalueen ja voivat antaa arvokasta tietoa kyseisten tehtävien ja palvelujen kehittämisen kannalta. Tutkimus tuo kentän äänen ja kuuluviin. Heidän kokemuksensa ja kehittämisideansa voi toimia jatkossa pohjana lähdettäessä jatkossa kehittämään varhaisen tuen asiakasohjausta ja sosiaalihojaajien työtä. Näin voidaan vähentää turhia päällekkäisiä työtehtäviä ja samalla vahvistaa sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa palvelua oikeaan aikaan.

## 2. ITÄINEN PERHEKESKUS

### 2.1 Alueen kuvaus

Itäiseen perhekeskuksen alueeseen kuuluu Vuosaaren, Kivikon sekä Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteet. Alueella asuu yhteensä noin 109 000 asukasta. Alueista laajin on Itäkeskus-Herttoniemen toimipiste, johon kuuluu 18 eri palvelualueita aina Östersundomista Herttoniemenrantaan. Itäisen perhekeskuksen alueella asuu paljon maahanmuuttajia, yksinhuoltajia sekä opiskelijoita, toisaalta siellä asuu paljon myös hyvätuloisia perheitä. (Helsingin ympäristötilasto nd.)

Alueena Itä-Helsinki on varsin uusi. Varsinainen alku Itä-Helsingin syntymiselle oli alueliitos vuonna 1946, jolloin Helsingin maalaiskunnat liittyivät osaksi Helsinkiä. Tämän jälkeen, vuonna 1966, myös Vuosaari liitettiin Helsinkiin. Viimeisin muutos oli vuonna 2009, jolloin osa Sipoota liitettiin pääkaupunkiimme. Vuonna 1945 Helsingin asukasluku oli 290 000 ja vuonna 1946 alueliitoksen jälkeen 342 000. Vuosina 1945 – 1965 Helsingin asukasmäärä nousi aina 502 000:een ja näistä suurin osa etupäässä Itä-Helsinkiin rakennettuihin kerrostalolähiöihin. (Kailari 2005: 172 – 174, 178 – 179.)

Aluetta kuvaa myös monikulttuurisuus, joka näkyy erityisesti varhaisen tuen asiakastilastoissa. Suurin osa maahanmuuttajaperheistä on keskittynyt Myllypuron ja Kontulan vuokrakiinteistöihin. Joissain kiinteistöissä jopa 66 % asukkaista on maahanmuuttajia. Itäisen perhekeskuksen alueista vähiten maahanmuuttajia on Herttoniemen alueella. (Salmela 2010: Helsingin sanomat)

### 2.2 Lastensuojelu ja varhainen tuki Itäisessä perhekeskuksessa

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston organisaatio perustuu elämänkaarajatteluun. Tämä tarkoittaa, että sosiaalivirasto jakaantuu elämänkaaren mukaisiin vastuualueisiin: päivähoido, lapsiperheiden palvelut, aikuisten palvelut ja vanhusten palvelut. Vastuualueiden tukena toimii keskitetty hallinto- ja kehittämiskeskus. (Liukonen – Lukman 2007: 22.)

Helsingin sosiaaliviraston lapsiperheiden palveluiden sosiaali- ja lähityö on organisoitu neljään alueelliseen perhekeskukseen: itäiseen, läntiseen, pohjoiseen ja eteläiseen per-



hekeskukseen. Perhekeskuksien työalueeseen kuuluu lastensuojelun sosiaalityö ja perhetyö, lapsiperheiden varhainen tuki ja kotipalvelu sekä leikkipuistotoiminta. Lisäksi perhekeskuksille kuuluu sosiaalipäivystys, nuorten päihdetyö sekä toiminnan ja johtamisen tuki. (Liukonen – Lukman 2007: 41.)

Itäisessä perhekeskuksessa, johon tutkimuksemme keskittyy, on kolme toimipistettä, joissa lastensuojelu ja lapsiperheiden varhainen tuki ja kotipalvelu toimivat. Nämä ovat Kivikko, Vuosaari ja Itäkeskus-Herttoniemi. Lapsiperheiden varhaisen tuen ja kotipalvelun tiimejä on jokaisessa toimipisteessä yksi. Tiimeissä toimii johtava ohjaaja, kaksi sosiaaliohjaajaa ja noin 9 perhetyöntekijää. Lastensuojelun tiimejä on jokaisessa toimipisteessä 2-3. Jokaisessa tiimissä on johtava sosiaalityöntekijä, 5-6 sosiaalityöntekijää sekä 2-3 sosiaaliohjaajaa.

Perhekeskusten työ jakautuu ennaltaehkäisevän, varhaisen tuen ja lastensuojelun osa-alueisiin. Leikkipuistot sijoittuvat kaikille perheille kohdistuvaan ennaltaehkäisevään työhön. Voidaan siis ajatella, että ennaltaehkäisevä työ on lapsen ja perheen tukemista kunnan peruspalveluiden piirissä. Varhaisen tuen tiimien ytimenä ovat entiset kotipalvelutiimit, joihin on palkattu perhetyöntekijöiden lisäksi sosiaaliohjaajia. Varhaisen tuen tiimi tarjoaa kotipalvelua, ohjausta ja neuvontaa, sosiaalista tukea ja muuta varhaisen tuen työtä. Lastensuojelun tarvitsemaa kotipalvelua on varattu varhaisen tuen resursseista 25 %. Lastensuojeluun kuuluu avohuolto, sijaishuolto ja jälkihuolto. Lastensuojelu on erityispalvelu, johon kuuluu lastensuojelun korjaava ja kuntouttava perhetyö. Lastensuojelutyöhön Helsingissä sisältyy avohuollon sosiaalityö sekä sijaishuollon aikainen sosiaalityö, joka on kuitenkin siirtymässä omaan yksikkönsä syksyllä 2010. (Liukonen – Lukman 2007: 100, 102.)

### 2.3 Monikulttuurisuus Itäisessä perhekeskuksessa

Suomi muuttuu tulevaisuudessa monikulttuurisemmaksi yhteiskunnaksi. Samalla meidän oma kulttuurimme kohtaa muutoksen. Se näkyy siinä, miten meidän oma kulttuurimme vaikuttaa meidän tapaamme kohdata ja toimia toisista kulttuureista olevien ihmisten kanssa. Kulttuuria ei kuitenkaan pystytä kuvaamaan yhdellä johdonmukaisella tavalla. Koska kulttuuria tutkitaan monella eri tieteenalalla ja sitä lähestytään monien eri teoreettisten kehysten läpi. Nämä mallit muokkaavat meidän ajatteluamme eri kulttuu-

reista. Esimerkkejä näistä on vaikkapa monet eri käsitykset feminismistä. Näin ollen yhtä yleistä käsitystä ei ole. (Järvinen 2004: 9, 29.)

Maahanmuuttajia on Suomessa vielä varsin vähän, joka selittyy osittain maamme nuorella maahanmuuttohistorialla. Vuoden 2004 lopulla maahanmuuttajien osuus koko väestöstä oli kaksi prosenttia eli 108 346 ulkomaan kansalaista. 1990-luvun lopulta lähtien useat maahanmuuttajat ovat saaneet Suomen kansalaisuuden ja uusien Suomen kansalaisten määrä on noussut nopealla tahdilla. (Perhoniemi – Jasinskaja-Lahti 2006: 11.)

Kulttuurien kohtaamisessa vaikuttavat yhtä paljon vähemmistöryhmien muutos meidän suomalaiseen kulttuuriin kuin enemmistön suhtautuminen vähemmistön kulttuuriin. Tätä muutosprosessia kutsutaan akkulturaatioprosessiksi eli sopeutumisprosessiksi. Akkulturaatioprosessin teorit jakautuvat joko niin, että kulttuurivähemmistö sulautuu suurempaan tai niin, että painotetaan enemmän monikulttuurisuutta. Psykologian tohtori Binnie Kristal-Andersson kuvaa sopeutumista kolmivaiheiseksi prosessiksi: saapuminen, kohtaaminen ja taakse katsominen. Onnistuakseen tässä prosessissa vaaditaan myös dialogia alkuperäisväestön kanssa tai jo kotoutuneiden kanssa. Tämä on haasteena myös kantaväestölle ja sille olemmeko me valmiita dialogiin. (Haavikko – Bremer 2009: 17 – 18; Liebkind 2000: 13 – 14.)

Maahanmuuttajien kanssa tehtävä työ etsii Suomessa vielä omaa paikkaansa. Työskennellessään maahanmuuttajien kanssa sosiaali- ja terveys alan työntekijät joutuvat pohtimaan minkälaista apua monikulttuuriset asiakkaat tarvitsevat ja miten työntekijän sekä asiakkaan kulttuurista vaikuttaa työskentelyyn. Työntekijä kantaa mukanaan omaa kulttuuri-identiteettiään, jolloin hän käy samalla omaa kulttuurista identiteettikeskusteluaan. Jokainen sosiaalialalla toimiva joutuu pohtimaan kysymyksiä, jotka nousevat toisen kulttuurin kohtaamisesta. Riitta Järvinen (2004: 159–161) on tutkinut ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuria. Hän on tutkimuksessaan todennut, että vaikka työntekijä joutuu myöntämään oman rajallisen tietonsa eri kulttuureista, hän samalla pystyy lisäämään omaa tietämystään eri kulttuureista. Näin ollen myös asiakkaan ääni tulee paremmin kuulluksi.

Maahanmuuttajilla on tavallista suurempi riski joutua syrjäytyneeksi. Perhoniemen ja Jasinskaja-Lahden (2006: 68, 80) Helsingin kaupungille tekemän tutkimuksen mukaan maahanmuuttajista 24 % oli vahvasti huolissaan omasta taloudellisesta tilanteestaan ja

14 %:lla oli vain yksi tai ei yhtään ystävää. Syrjäytymisriskit kasautuvat erityisesti niille, jotka suhtautuvat välinpitämättömästi akkulturaatioon tai kokevat sopeutumisen epävarmaksi.

Itäisessä perhekeskuksessa monikulttuurisuus on näkynyt muun muassa erilaisissa varhaisen tuen hankkeissa vuosina 2005 - 2008. Esimerkkinä näistä on Verso eli varhaisen tuen monikulttuurisen perhetyön projekti. Tuolloin toteutetun hankkeen kohderyhmänä oli Meri-Rastilan, Myllypuron sekä Itäkeskuksen alueella asuvat venäjänkieliset sekä somalialaiset perheet. Projektin tarkoituksena oli tukea vanhemmuutta arjessa sekä ennaltaehkäistä syrjäytymistä. Lisäksi projektin tarkoituksena oli parantaa asiakkaiden sekä viranomaisten välistä vuorovaikutusta. (Ks. lisää esimerkiksi Tsempoi - Virtanen 2008; Salovaara - Yussuf 2008.)

Lastensuojelulla ei tällä hetkellä ole tilastoja monikulttuurisista perheistä, mutta noin puolet varhaisen tuen asiakkaista koko Helsingissä on taustaltaan monikulttuurisia. Tähän on vaikuttanut esimerkiksi se, että osalla alueista varhainen tuki järjestää kotouttamiskursseja sekä aikaisemmin mainitut Verso-projektit, vaikkakin osa näistä perheistä on myös lastensuojelun asiakkaita.

### 3. TYÖN KEHITTÄMINEN

#### 3.1 Työn kehittäminen

Sosiaali- ja terveydenhuolto ovat aina olleet mukana kehityksessä. Kuitenkaan kehittämisen rakenteet eivät aina ole olleet parhaat mahdolliset. Kehitystä ovat hidastaneet lyhyet projektit, jotka eivät tuo pitkäjänteistä kehitystä sosiaali- ja terveysalalle. Sosiaali- ja terveydenhuollon työmuotojen sekä toimintatapojen muuttaminen onkin vaikeaa. (Seppänen-Järvelä – Karjalainen 2006: 17.)

Työn kehittäminen ja muutos kohtaa yleensä vastarintaa ja organisaation uusiminen on haastavaa ja se vaatii usein ulkopuolista tukea. Yrjö Engeströmin (2004) mukaan terveysalalla perimmäinen tarkoitus on auttaa potilaita. Sama voidaan ajatella myös lastensuojelun sekä varhaisen tuen sosiaaliohjauksesta. Työn perimmäinen tarkoitus on auttaa perheitä. Ilman perheitä ei myöskään lastensuojelun eikä varhaisen tuen sosiaaliohjauk-

selle ole tarvetta. Tarve ja peruste työn kehittämiseksi tulisikin nousta työn kohteesta eli perheestä käsin.

Julkishallinnon rakenne on muuttunut viimeisten vuosien aikana. New public management eli uusi julkisjohtaminen on tuonut monta muutosta julkishallintoon. Erityisesti muutos näkyy johtamis- ja seurantajärjestelmien kehityksessä. Tästä on seurannut se, että johtamisjärjestelmissä seurataan enemmänkin vaikuttavuutta, kun itse toimintoja. Vaikka muutoksen mukaan toiminta on muuttunut näkyvämmäksi, niin sitä on kritisoitu siitä, että toimiiko yksityisten yritysten toimintamallit julkishallinnossa. On vaikeaa kuvitella, että uusi julkisjohtaminen merkitsisi automaattisesti toiminnan tehostamista. (Virtanen - Wennberg 2005: 46 -49.)

Toisaalta olisi tärkeää nähdä sosiaaliset palvelut myös yrityksinä, joita pitää hoitaa ja kehittää jatkuvasti. Samalla voitaisiin ajoissa reagoida tuleviin muutoksiin ja ongelmiin. Tästä olisi hyötyä esimerkiksi uuden organisaatiomallin kehittämisessä, työyhteisön motivoimisessa ja palvelujen kehittämisessä. Pysyäkseen mukana kehityksessä, on tärkeää, että myös sosiaaliset palvelut voivat olla viemässä palvelujen kehitystä eteenpäin ja toimia kehityksen moottoreina. (Ojasalo ym. 2009: 12 -13.)

Säätämisen ja kehittämisen kannalta olisi tärkeää tunnistaa kehittämisen kohde. Minkälaista palvelua alueella tarvitaan ja miten jo olevia palveluja tulisi kehittää. Tämän jälkeen perehdytään kehittämiskohteeseen teoriassa ja käytännössä. Seuraavaksi määritellään ja rajataan kehittämiskohde. Tämän jälkeen pohditaan miten kehittämistä lähestytään ja miten se toteutetaan. Lisätäänkö voimaa korjaavaan puoleen, kuten lastensuojeluun vai lähestytäänkö ratkaisua uudella tavalla ja miten. Lopuksi on varsinainen kehittämishankkeen toteuttaminen ja arviointi. (Ojasalo ym. 2009: 24–26.)

Työn kehittämisessä on tärkeää nostaa myös asiakkaiden ääni kuuluviin ja se, minkälaisia palveluita he tarvitsevat. Anna Metteri (2003: 17) kysyy kirjassaan Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin onko meillä varaa jättää asiakkaan oma mielipide huomioimatta. Meidän on siirryttävä sosiaalisella työalueella kohti asiakaslähtöistä auttamiskulttuuria, jossa asiakas itse innostuu aktivoimaan itsensä ja asiansa kuntoon.

Kehittämismenetelmiä luodaan, jotta saadaan määrätietoisesti toivottuja saavutuksia. Tarkoituksena on siis saada tietyillä menetelmillä aikaan toivottuja tuloksia. Tästä on

kuitenkin varsin vähän tutkittua näyttöä. Tärkeä osa kehittämistä on valita oikea ja sopiva kehittämisen menetelmä, jolla voidaan tarkastella kehityksen etenemistä. Sanaa kehittämismenetelmä käytetään varsin vapaasti ilman, että sitä seurataan määrätietoisesti. Poikkeuksena tästä on Engeströmin kehittävä työntutkimus. (Seppänen-Järvelä – Karjalainen 2006: 22.)

Engeströmin (1995: 124) mukaan kehittävän työntutkimuksen ratkaiseva tekijä on tutkittavien oman mielipiteen merkityksen muodostaminen. Kehittävä työntutkimus on osallistavaa tutkimusta, jota tehdään yhdessä asianomaisen työyhteisön työntekijöiden kanssa. Kehittävässä työntutkimuksessa työntekijöiden panosta voi toteuttaa eri tavoin. Esimerkiksi kevyemmässä mallissa työntekijät toimivat ainoastaan tiedon jakajina ja he itse päättävät teoillaan kuinka toimivia heille tarjotut mallit ovat. Toisessa laajemmassa tavassa työntekijät tekevät myös itse tutkimusta sekä kehittävät uusia malleja.

### 3.2 Työntekijöiden osallistuminen kehittämiseen

Opinnäytetyössämme me lähestymme työn kehittämistä työntekijöiden äänen esille tuomisen kautta, miten he kokevat oman työnsä ja miten sitä tulisi jatkossa kehittää. Toikon ja Rantasen (2009: 94–96) mukaan osallistumista sosiaaliseen muutokseen voidaan lähestyä neljästä eri näkökulmasta: 1. Johtamisella, jossa korostuu erityisesti tiimin ja johdon välinen vuorovaikutus. 2. Organisaatiotapojen avulla, jossa tärkeänä osana on itseohjautuva ryhmä. 3. Koulutuksen ja työnohjauksen kautta, jossa kyseessä on sekä yksilön, ryhmän sekä organisaation kehitysprosessi. 4. Tukemalla käyttäjien ja toimijoiden osallistumista kehittämiseen, josta käytetään myös nimeä ihmiskeskeinen suunnittelu. Tässä korostetaan sitä, että muutos tapahtuu käyttäjän omassa kontekstissa. Kehittämistä voidaan tukea siis monesta eri suunnasta. Tärkeää kehittämisessä olisi kuitenkin se, että sitä toteuttaisivat ne henkilöt, joita kehittäminen koskee.

Toikon ja Rantasen (2009: 96–97) mukaan kehittämisen tulisi tapahtua siellä, missä ongelmat konkreettisesti ovat. Tässä opinnäytetyössä me haluamme nostaa sosiaaliohjaajien äänen kuuluviin osana kehittämistä. Se, miten he kokevat oman työnsä, miten he ymmärtävät oman työnsä ja miten he näkevät oman työnsä tulevaisuudessa on tärkeää työn kehittämisessä. Opinnäytetyössämme me keräämme työntekijöiltä tietoa, jonka avulla työtä voidaan jatkossa kehittää paremmin koskien heidän omia tavoitteitaan. Tätä kutsutaan empaattiseksi kehittämiseksi, jolla voidaan ymmärtää paremmin työntekijöi-

den omia kokemuksia. Tämä vaatii myös meiltä tiettyä herkkyyttä ja ymmärrystä toimijoita kohtaan. Ymmärrys kohteita kohtaan ohjaa kehittämistoimintaa ja sen mukaan voidaan tuottaa parempia palveluita. Työntekijöitä voidaan pitää oman työnsä parhaina asiantuntijoina, mutta valitettavasti heidän ääntänsä ei tuoda tarpeeksi julki.

Toikon ja Rantasen (2009: 89–91) mukaan osallistuminen on kehittämistoiminnan perusta. Se on ennen kaikkea sosiaalinen prosessi, jossa kehittäjiltä vaaditaan aktiivista osallistumista sekä vuorovaikutustaitoja. Osallistuminen on kaksisuuntainen prosessi, jossa kehittäjät osallistuvat sekä toteuttamiseen sekä suunnitteluun.

Huomioitavaa on, että osallistuminen vaatii paljon aikaa. Sosiaaliohjaajien työnkuvasta vain osa on varattu työn kehittämiseksi. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajilla 10 % työajasta tulisi käyttää työn kehittämiseen. Lastensuojelun sosiaaliohjaajilla työnvaativuuden arvioinnissa kehittämistä ei ole merkitty työnkuvaan lainkaan. Tähän on voinut vaikuttaa se, että varhaisen tuen sosiaaliohjaus on työnkuvana vielä varsin uusi. Työn kehittämisen kannalta on kuitenkin merkillepantavaa, että siihen on varattu aikaa erittäin rajallisesti tai ei lainkaan.

Työnkehittämiseen vaikuttaa myös johtaminen. Toikko ja Rantanen (2009: 94) mainitsee kirjassaan Tutkimuksellinen kehittämistoiminta, että aiemmissa tutkimuksissa on todettu demokraattisen johtamistyylin tukevan parhaiten sosiaalisten prosessien kehitystä. Onnistuneessa kehittämistoiminnassa johtamistyyllissä on korostunut erityisesti matala hierarkia sekä johdon sekä työntekijöiden vuorovaikutus.

Hiljainen tieto kuuluu myös olennaisesti työn kehittämiseen. Kehittämisen näkökulmasta on erittäin oleellista, että tutut toimivat tavat saadaan nostettua esiin myös muidenkin hyödyksi. Usein hiljainen tieto liittyy vahvasti omaan kokemukseen, intuitioon sekä vaistonvaraisuuteen. Hiljainen tieto on arjesta opittua tietoa ja sitä voidaan jakaa vuorovaikutustilanteissa. Kehittämistyössä on kuitenkin hyvä muistaa, että kehittäminen ja arkitieto eivät ole sama asia. (Toikko – Rantanen 2009: 40 – 41.)

## 4. VARHAINEN TUKI JA LASTENSUOJELU

### 4.1 Sosiaaliohjaus

Sosiaaliohjauksen käsite on monella tapaa täsmentymätön ja epäselvä. Sillä ei esimerkiksi ole olemassa mitään erityistä teoriaperustaa ja sitä onkin käytetty lähinnä erottamaan ammattikorkeakoulutasoinen sosionomikoulutus ja yliopistollinen sosiaalityön koulutus. Horsmanin ja Jauhaisen (2004: 42–43) mukaan aiemmin Steam- hankkeessa<sup>1</sup> sosiaaliohjaus määriteltiin liittyvän usein osaksi sosiaalityön prosessia. Sillä tarkoitetaan lähinnä yksilöiden, perheiden ja ryhmien elämänhallinnan ja sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseen tähtäävää ehkäisevää ja kuntouttavaa ohjausta, neuvontaa ja tukea.

Tässä opinnäytetyössä pohdimme sosiaaliohjausta varhaisen tuen sekä lastensuojelun näkökulmasta, joista kerromme enemmän myöhemmin. Helsingin Itäisen perhekeskuksen sosiaaliohjaajien työssä suurimmat erot näkyvät tiimeissä. Lastensuojelun sosiaaliohjaajat toimivat osana isoa tiimiä, johon kuuluu sosiaaliohjaajia, sosiaalityöntekijöitä sekä johtava sosiaalityöntekijä. Varhaisen tuen sosiaaliohjaaja kuuluu lapsiperheiden kotipalvelun tiimiin, johon kuuluu yhden tai kahden sosiaaliohjaajan lisäksi kotipalvelun perhetyöntekijöitä sekä johtava ohjaaja.

Lain sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005: § 6 mukaan sosiaaliohjaajan työtehtävän kelpoisuus vaatimuksena on ammattiin soveltuva ammattikorkeakoulututkinto. Sosiaaliohjaaja voi olla koulutukseltaan sosionomi (AMK) tai vanhan sosiaalialan opistoasteen tutkinnon suorittanut. Erilaiset koulutustaustat saattavat myös vaikuttaa siihen miten sosiaaliohjaaja jäsentää omaa työtänsä. Tätä me emme kuitenkaan huomioi tässä opinnäytetyössä. (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2005).

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuksista toi esille yleistä keskustelua siitä, mitä sosiaaliohjaus on käsitteenä. Tietäväinen (2008: 180) on sitä mieltä, että sosiaaliohjauskäsite on juridinen ja perustuu myös sosiaalihuoltolain määritelmään sosiaalityön tehtävistä. Tämän mukaan sosiaaliohjaus käsitteenä lähestyy sosiaalityötä ja käytännössä soveltaa sosiaaliohjaajan työssä ohjaukseen liittyviä teorioita, vaikka ei perustukaan selkeästi millekään yksittäiselle teoriasuunnalle.

---

<sup>1</sup> Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojekti.

Lisäksi sosiaalihuoltolaki (7010/1982) yleislakina antaa sosiaaliohjaukselle erilaisia velvoitteita. Laki kattaa säännökset sosiaalihuollon järjestämisvelvollisuudesta, hallinnosta ja menettelystä sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Tästä syystä kaikkien sosiaalipalveluita koskevien lakien tuntemus on tärkeä osa sosiaaliohjauksen käytännön työtä. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta (812/2000) antaa ohjeet asiakaslähtöisten palveluiden toteuttamiseen ja ohjaustyöhön sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Onnismaan (2007: 26, 38–48) mukaan ohjauksessa asiakas osallistuu aktiivisesti esittämiensä ongelmien ratkaisuun. Asiakkaan tavoitteet ja hänen tulkintansa tilanteesta ovat työskentelyn lähtökohtana. Tärkeää on vahvistaa ohjattavan omaa toimintakykyä. Ohjaussuhteessa on mukana neuvonta, jossa asiakas itse päättää, miten toimii neuvojen suhteen. Ohjauksen peruselementit ovat aika, huomio ja kunnioitus. Ohjaussuhde on aina dialoginen ja toivoa antava. Ohjaus voidaan myös määritellä laajasti ammatillisen auttamisen metodologiaksi.

Onnismaa (2007: 21, 37, 44, 49) tuo esille, että sosiaalityössä painotetaan asiakkaan toimintakykyä ja valtaistumista. Näillä tavoitellaan ihmisten hyvinvoinnin lisäämistä edistämällä sosiaalista muutosta, ihmissuhdeongelmien ratkaisuja ja itsenäistä elämäntähtäilyä. Näin ohjaus ja neuvonta voidaan nähdä yksilöä tukevana keinona saavuttaa tavoitteita. Jokainen ohjaus- ja neuvontatilanne on ainutkertainen. Ohjauksen tärkeimpiä työvälineitä ovat kieli ja viestintä. Työskentely on siis vuorovaikutusta ja parhaimmillaan se on dialogia asiakkaan kanssa. Kuitenkaan ohjauksen välineet eivät rajoitu pelkkään keskusteluun, vaan tilanteen ja eri osapuolten kiinnostuksen mukaan voidaan käyttää myös erilaisia toiminnallisia menetelmiä.

#### 4.2 Lastensuojelu

Suomessa perhe on viime vuosina kohdannut suuria muutoksia, pahoinvointi on lisääntynyt osalla lapsista ja lapsiperheistä ja pienelle osalle perheistä on kasautunut vaikeaa pahoinvointia. Joka viidennen lapsen kasvatukseen tarvitaan jossain vaiheessa perheen ulkopuolista asiantuntija-apua. Ongelmien moninaistuessa ja vaikeutuessa lastensuojelun ydintehtävänä on turvata lapsen oikeus arvokkaaseen elämään ja mahdollisuus turvallisiin ihmissuhteisiin. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelulla on velvollisuus



puuttua lapsen tilanteeseen, jos lapsen kasvuolot vaarantuvat tai jos ne eivät riittävästi turvaa lapsen ja nuoren terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään jollain tavalla vaarantaa oman turvallisuutensa ja terveytensä. Lastensuojelun asiakkuuden taustalla korostuu usein vanhempien avuttomuus ja osaamattomuus, sekä erityisesti nuorilla lisääntyneet mielenterveys- ja päihdeongelmat. Myös perheristiriidat, lapsen hoidon laiminlyönti, perheväkivalta ja vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmat voivat olla lastensuojelun asiakkuuden syynä. Ennen kaikkea erilaiset sosiaaliset riskitekijät aiheuttavat lastensuojelutarvetta silloin, kun ne vaikuttavat jollain tavalla vanhemman ja lapsen väliseen vuorovaikutukseen ja hoivasuhteeseen tai vaarantavat lapsen kasvun ja kehityksen. (Lammi-Taskula ym. 2009: 11, 18; Liukonen – Lukman 2007: 93; Taskinen 2008: 12, 14–15.)

Heinon (2009: 206–207) tutkimuksen mukaan lastensuojelun avohuollon asiakkaiden määrä on yli kaksinkertaistunut reilussa kymmenessä vuodessa. Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten hyvinvointi ja kasvuolot poikkeavat siitä, mitä ne ovat väestössä keskimäärin. Heino tuo tutkimuksessaan esille myös, että lastensuojelun asiakkaana olevista lapsista ydinperheessä asuu vain joka kolmas lapsista ja kaksi kolmesta lapsesta asuu asiakkaaksi tullessaan pääasiassa toisen vanhemman luona, useimmiten äidin. Joka viides asuu uusperheessä ja puolet lapsista asui yhden vanhemman perheessä. Väestön lapsista enemmistö asuu kahden vanhemman perheessä. Lastensuojelun asiakkaaksi tulevat lapset asuvat usein köyhissä perheissä; lapsista 45 % asuu perheessä, joka saa tai on saanut toimeentulotukea. Vuonna 2005 suomessa lapsiperheiden äideistä 75 % ja isistä 90 % oli töissä, kun taas lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheessa vain 37 % äideistä oli töissä.

Lastensuojelulla on monia ulottuvuuksia ja se perustuu kansainvälisiin lapsen oikeuksiin. Se on yhteiskunnallinen, lakiin, yhteiskuntapolitiikkaan ja sen käytäntöihin ja järjestelmiin kiinnittyvä. Lastensuojelu on lapsille ja lapsiperheille tarkoitettua palvelua, mutta samanaikaisesti se on puuttumista yksityisenä pidettyihin vanhemmuus- ja perhesuhteisiin. Tarvittaessa lastensuojelu saa ja sen tuleekin puuttua perheiden elämään. Lastensuojelun tulee puuttumisen lisäksi palvella ja tukea lapsia ja vanhempia vanhemmuuteen liittyvissä riskitilanteissa, kuten huolenpidossa ja kasvatuksessa. Mutta samalla lastensuojelutyöntekijöiden pitää arvioida, valvoa ja tarvittaessa myös puuttua perheen vanhemmuussuhteisiin, joskus jopa vastoin asianomaisten tahtoa ja toiveita. Näin lastensuojeluun kuuluu selkeästi sekä palvelu että kontrolli. Riippumatta siitä, mis-

tä näkökulmasta lastensuojelua tarkastellaan, keskeisiä ovat aina kysymykset lasten sekä perheiden hyvinvoinnista ja suojelusta. (Pösö 2007: 65,67, 72.)

Myllärniemi (2007: 19–20) kuvailee lastensuojelun perhetyön tutkimuksessaan lastensuojelun asiakkuuden kriteereitä, joita ovat perheen tai lapsen tilanne, jossa lapsen oma toiminta, kasvuolosuhteet ja ihmissuhteet ovat sellaiset, että ne vaikuttavat lapsen tai nuoren hyvinvointiin ja toimintakykyyn tai vanhemmuuteen eli vanhemman kykyyn toimia vanhempana lapselle. Myös vanhemman kyky nähdä lapsen tai nuoren tarpeet tai ajatella tilannetta lapsen näkökulmasta on lastensuojelun asiakkuuden kriteerinä. Lastensuojelua tarvitaan myös silloin, jos vanhempi tai lapsi ei itse pysty näkemään omaa avuntarvettaan tai jos tilanne vaatii konkreettisia muutoksia lapsen tai nuoren arjessa.

Lastensuojelutyö on aina kokonaisvaltaista. Koska lastensuojelussa työtä tehdään ihmisten kanssa, työ perustuu kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ihmisten kanssa. Työ perustuu suhteisiin kaikilla tasolla: lapsen suhde vanhempiinsa, vanhempien keskinäiset suhteet, ammattilaisten eli työntekijöiden suhde lapseen ja vanhempiin sekä ammattilaisten keskinäiset suhteet. Asiakkaiden elämänhallinnan vahvistaminen on lastensuojelun sosiaalityön keskeinen tehtävä. Asiakkaan tukeminen ja kannustaminen kohti hallitumpaa, itsenäisempää ja oma-aloitteisempaa elämää on sosiaalityön keskeisimpiä perusteita. (Heino 2008: 17; Juhila 2006: 61.)

Helsingissä toteutetun Tehty-hankkeen<sup>2</sup> mukaan lastensuojelussa tarvitaan erikoistunutta ammattitaitoa ja osaamista. Työskentely lastensuojelussa vaatii työntekijöiltä hyvää lastensuojelulain tuntemusta sekä erityispalveluiden laajaa hallintaa. Lastensuojelun asiakkaat koostuvat perheistä, jotka ovat kaikki jollain tavalla erityisiä tai ovat kriisissä. Näin jokaisen perheen tilanne vaatii oman yksilökohtaisen arvioinnin ja selvittelyä. Lastensuojelussa tehdään työtä pitkäjänteisesti ja muutostyö on lain määrittelemää, samoin kun asiakas- ja työskentelyprosessi. (Liukonen – Lukman 2007: 96, 103, 177, 179.)

#### 4.3 Lastensuojelun asiakasprosessi

Vuoden 2008 alussa astui voimaan uusi lastensuojelulaki, jonka avulla on pyritty turvaamaan lapsen ja nuoren oikeus arvokkaaseen elämään sekä mahdollisuus turvallisiin

<sup>2</sup> Helsingin sosiaaliviraston hanke tehtävärakenteiden ja työmallien kehittämiseksi sosiaalityössä.

ihmissuhteisiin. Laissa korostuu lapsen etu, ennalta ehkäisevä työ, viranomaisten keskinäinen yhteistyö, suunnitelmallinen työskentely sekä annetun tuen vaikuttavuuden parantaminen. Lapsen aseman turvaamiseen pyritään perhekohtaisella lastensuojelun sosiaalityöllä. Sen muotoja ovat lastensuojelu tarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellinen sijoitus, sijaishuolto sekä jälkihuolto. (Päkkilä 2008: 161; Taskinen 2008: 12, 23.)

Lapsen tarve erityiseen suojeluun voi tulla esille hyvin monella tavalla. Lapsen kanssa työskentelevä aikuinen, naapuri, lähisukulainen tai jokin muu taho voi huomata lapsen avun tarpeen. Toisinaan lapsi tai nuori voi haluta itse apua tilanteeseensa tai vanhempi itse kokee, ettei hän jaksaa tai selviä tilanteessa lasten kanssa ja ottaa yhteyttä lastensuojeluun. Lastensuojeluasiakkuus käynnistyy lastensuojeluilmoituksen kautta, jonka voi tehdä kuka tahansa yksityinen henkilö. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelulle tulee ilmoittaa lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelutarpeen selvittämistä. Laki velvoittaa kaikkia lasten ja nuorten kanssa työskenteleviä tekemään lastensuojeluilmoituksen huomatessaan puutteita edellä mainituissa asioissa lapsen elämässä. Uusi laki määrittelee laajasti ja tarkasti ketkä ovat velvollisia tekemään ilmoituksen. (Räty 2007: 144; Taskinen 2008: 30.)

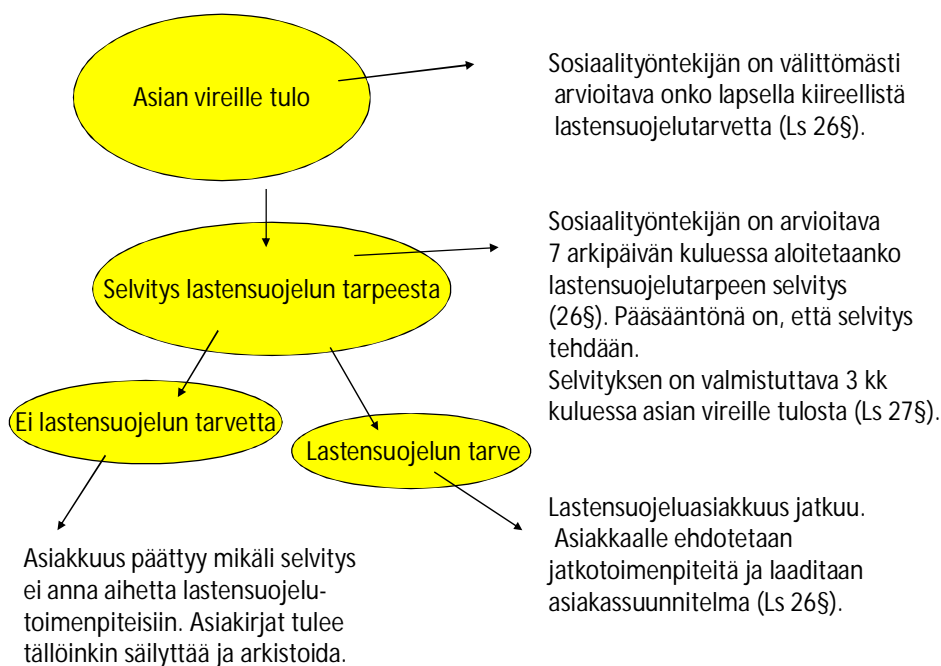
Lastensuojeluprosessi käynnistyy, kun sosiaalityöntekijä ottaa vastaan lastensuojeluilmoituksen (Kuvio 1). Lastensuojelulain mukaan lastensuojeluviranomaisilla on velvollisuus tutkia kaikki ilmoitukset ja arvioida onko lapsi tai nuori lastensuojelun avun tarpeessa. Jos todetaan, että lastensuojeluilmoitus on aiheellinen, on lastensuojelutarpeen selvitys aloitettava viipymättä. Tarkoituksena on selvittää, mistä lastensuojeluilmoitus johtuu, mitä se tarkoittaa lapsen suojelemisen tarpeen näkökulmasta ja tarvitaanko edes lastensuojelun toimia vai selviääkö perhe oman verkostonsa ja mahdollisten muiden viranomaisten tuella. Sosiaalityöntekijän on arvioitava seitsemän arkipäivän kuluessa, onko lastensuojelutarpeen selvitys aloitettava vai ei. Kiireellisiin toimenpiteisiin tilanteen niin vaatiessa on kuitenkin ryhdyttävä välittömästi. (Heino 2008: 44; Taskinen 2008: 31, 34.)

Lastensuojelutarpeen selvityksessä (Kuvio 1) sosiaalityöntekijä arvioi perheen lastensuojelun tarvetta tapaamalla erikseen perheen lasta tai lapsia, vanhempia sekä koko perhettä yhdessä. Tavoitteena on saada lapsen ääni ja kokemukset kuuluviin eli selvittää

lapsen kokemuksia arjesta, hänen elämänsä vaikeuksista sekä vahvuuksista ja voimavaroista. Lastensuojelutarpeen selvityksen aikana tavattaessa lapsia, tapaamiset pyritään järjestämään lapselle tutussa ja turvallisessa ympäristössä, kuten kotona, päiväkodissa ja koulussa. Helsingissä lastensuojelutarpeen selvityksen tekee sosiaalityöntekijä parinaan joko toinen sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Lastensuojelutarpeen selvityksen on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa. On myös perheen etu, että lastensuojelutarpeen selvitys tapahtuu määrättyssä ajassa eikä turhaan viivästy. Käytännössä lastensuojelu tarpeen selvitys kolmen kuukauden sisällä ei aina toteudu ja tätä on alettu seuramaan kunnissa tarkemmin, jotta lastensuojelu laki toteutuisi. (Karjalainen ym. 2009: 118–119; Taskinen 2008: 34.)

Lastensuojelutarpeen selvitys edellyttää perheen ja lapsen nykytilanteen tarkastelua eli tarkastellaan lapsen tarpeita ja vanhempien valmiuksia juuri nyt sekä historian selvittämistä eli miten lapsen tarpeisiin on vastattu aikaisemmin. Lisäksi on tarkasteltava tulevaisuutta ja pyrittävä ennakoimaan sitä, mitkä ovat tilanteessa havaittavat riskit lapsen tulevaisuuden kannalta, miten interventiot tai niiden tekemättä jättämiset mahdollisesti vaikuttavat lapseen sekä minkälaista mahdollisuutta muutokseen perheellä on olemassa. Tarvitaan siis sekä lapsen tarpeiden, vanhempien valmiuksien että riskien arviointia. Painopisteen tulee olla lapsen ja hänen vanhempiensa arkielämän olosuhteiden, riskien sekä voimavarojen ja selviytymistä tukevien tekijöiden tarkastelusta. (Taskinen 2008: 34, 36.)

Lastensuojelutarpeen selvitykseen liittyvien tapaamisten sisällöt kirjataan ja työntekijä tekee kirjallisen yhteenvedon, johon kootaan perheen vahvuuksia ja mahdollisia muutostarpeita. Yhteenvedo käydään läpi yhdessä perheen kanssa. Selvityksen perusteella päätetään jatkuuko lastensuojeluasiakkuus vai päättykö se. Asiakkuuden jatkuessa perheen oma vastuusosiaalityöntekijä laatii yhteistyössä lapsen ja hänen perheensä kanssa lastensuojelulain vaatiman asiakassuunnitelman. Kun perhe on itse mukana aktiivisena osapuolena laatimassa suunnitelmaa, myös heidän näkemyksensä ja toiveensa tulevat huomioituksi ja heidän on helpompi ottaa tukea ja apua vastaan sekä hyväksyä erilaiset toimenpiteet. Aina lastensuojelun asiakasperheet eivät ikävä kyllä ole valmiita yhteistyöhön. Asiakassuunnitelmaan kirjataan työskentelyn tavoitteet eli ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan ja joihin toivotaan muutosta. Lisäksi siihen kirjataan keinot, joilla pyritään tavoitteisiin eli palvelut ja muut tukitoimet sekä suunnitelman arviointiajankohta. (Taskinen 2008: 39; Karjalainen ym. 2009:118.)



KUVIO 1: Lastensuojelun asiakasprosessin alku lastensuojelulain mukaisesti. (Kivikon toimipiste 2009.)

Lastensuojelutarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on aina ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Mietittäessä eri vaihtoehtoja, on aina arvioitava, miten hyvin se toteuttaa lapsen etua. Lapsen etu koostuu arkisista, jokapäiväiseen elämään liittyvistä asioista. Lapsen edun arvioimiseen vaikuttaa aina lapsen ikä. Eri ikäkausina painottuvat eri asiat. (Taskinen 2008: 15, 19.)

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän työhön kuuluu lastensuojeluilmoitusten selvittäminen, lapsen ja perheen avuntarpeen kartoittaminen sekä asiakasprosessin aloittamisesta ja avohuollon tukitoimien järjestämisestä vastaaminen. Avohuollon toimenpiteet perustuvat vapaaehtoisuuteen ja lastensuojelussa pyritään valitsemaan käytettävissä olevista toimenpidevaihtoehdoista lievin mahdollinen tapa puuttua perheen tilanteeseen. Tarkoituksena on, että avohuollon tukitoimet edistävät ja tukevat lapsen kehitystä ja turvaavat lapsen hyvinvoinnin sekä tukevat ja vahvistavat vanhempien kasvatustaitoja ja – mahdollisuuksia. On perheen ja lapsen etu, että tuki ja apu perheelle tarjotaan ensisijaisesti heidän omaan elinympäristöönsä sekä arkeensa ja pyritään muutoksiin juuri siellä. Avohuollon tukitoimia voivat olla esimerkiksi perhetyö, tukiperhe- ja tukihenkilötoiminta, vertaisryhmätoiminta, läheisneuvonpito, lomatoiminta, tukiasuntotoiminta sekä lapsi-

perheiden kotipalvelu. Tarjolla olevat lastensuojelun avohuollon tukitoimet vaihtelevat jonkin verran kunnittain, valikoiman ollessa laajempi suurissa kunnissa. Tukitoimilla pyritään estämään tilanteen paheneminen ja välttämään vakavammat toimenpiteet kuten huostaanotot. Aina avohuollon toimenpiteet ja palvelut eivät kuitenkaan riitä, ole mahdollisia tai tarkoituksen mukaisia tai eivät ole lapsen tarpeiden ja edun mukaisia. Silloin joudutaan turvautumaan huostaanottoon. Huostaanotto on aina viimesijainen toimenpide. (Räty 2007: 201–202; Taskinen 2008: 16, 41–42.)

#### 4.3.1. Lastensuojelun sosiaaliohjaus

Helsingissä sosiaaliohjaajien tulo lastensuojeluun tapahtui vähitellen ja asteittain. Ensimmäiset lastensuojelun perhetyöntekijän vakanssit perustettiin Helsinkiin vuonna 1997 silloiseen Kaakkoiseen sosiaalikeskukseen. Aluksi sosiaaliohjaajat toimivat lastensuojelussa perhetyöntekijä nimikkeellä. Koulutusvaatimuksena oli jo tuolloin sosionomi AMK -tutkinto tai opistotasoinen tutkinto. Lopulta nimikkeet haluttiin yhtenäistää ja sekä aikuisten että lapsiperheiden vastualueella ne muutettiin sosiaaliohjaajiksi vuonna 2004 erotukseksi kotipalvelun perhetyöntekijöistä. Tällä hetkellä lastensuojelun sosiaaliohjaajien määrä on lisääntynyt niin, että se on noin puolet lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden määrästä. (Liukonen – Lukman 2007: 20–21; Myllärniemi 2007: 9.)

Alkuun perhetyöntekijöiden toimenkuvaa ei ollut Helsingissä yhtenäisesti määritelty, vaan toimenkuva ja työkäytännöt muotoutuivat omanlaisiksi eri alueilla ja toimipisteissä. Näin sosiaaliohjaajan paikan löytäminen ja yhtenäisten näkemysten saaminen oli haasteellista ja vei aikaa. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien yhteistyö, tehtävänkuvat ja työkäytännöt kehittyivät vaihtelevasti, mutta nykyään sosiaaliohjaajien paikka ja toimenkuva ovat joiltain osin yhtenäistyneet ja löytäneet oman vakiintuneen paikkansa lastensuojelussa. Helsingissä pyrittiin vuosina 2005–2007 Tehty-hankkeella selkeyttämään sosiaaliohjaajien ja muiden ammattiryhmien tehtävänkuvia. Tehty-hankkeessa määriteltiin yhtenäinen työnkuva sekä kuvattiin sosiaaliohjauksen toimintamallia, sosiaaliohjauksen asiakasjakoa, asiakkuuden kriteerejä, tavoitteita ja vaikuttavuuden arviointia niin sosiaaliasemilla, perhekeskuksissa kuin varhaisessa tuessa. (Liukonen – Lukman 2007: 20–21, 45.)

Lastensuojelun sosiaaliohjaajien työ on jaettu työn vaativuuden arvioinnin mukaan siten, että tavoitteelliseen ja suunnitelmalliseen perhetyöhön lastensuojelun asiakasper-

heiden kanssa asiakasprosessin erin vaiheissa on varattu 55 % työajasta. Lisäksi työajasta on varattu lastensuojelutarpeen arviointiin ja selvityksiin 20 %. Myös ryhmien ja leirien järjestäminen ja ohjaaminen kuuluu työhön ja siihen on varattu 10 % sekä kriisi-työhön 5 % ja verkostotyöhön 10 % työajasta. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2007.)

Helsingissä viimeisten 10 vuoden aikana omaksi ammattikunnakseen ja ammattikäytännöksi kehittynyt lastensuojelun sosiaaliohjaajien työ määrittäytyi siis pääsääntöisesti lastensuojeluperheissä tehtäväksi perhetyöksi. Perhetyö on vain yksi sosiaaliohjaajien käyttämä työmuoto. Tehty-hankkeessa määritellään työskentelyn yläkäsitteeksi sosiaaliohjaus, jonka alle asettuu perhetyö. Useimmiten sosiaaliohjaajien työtä kutsutaan yleisesti sosiaaliohjaukseksi riippumatta siitä mitä tehdään. (Liukonen – Lukman 2007: 20–21, 107.)

Perhetyö kuuluu lastensuojelulaissa määriteltyjen avohuollon tukitoimien piiriin. Myllärniemi (2007: 16–17) tuo Helsingissä tehdyssä perhetyön tutkimuksessaan esille, että perhetyön tavoitteena on perhekohtaisesti ratkaista perheiden arkielämässä esille tulleita haastavia elämäntilanteita ja ongelmia. Lisäksi Heino (2008: 28) perhetyön selonteossaan mainitsee perhekokonaisuuden toimivuuden tukemisen yhdeksi tavoitteeksi. Hänen mielestään perhetyö on lastensuojelukontekstissa tapahtuvaa ja se on lapsilähtöistä ja perhettä tukevaa. Helsingissä perheet ohjautuvat perhetyöhön sosiaalityöntekijän kautta, jolla on päättävä ja koordinoiva rooli lastensuojelun perhetyössä. Perhetyön edellytyksenä ovat perheen suostumus ja yhteistyöhalu. Perhettä voidaan kuitenkin motivoida ja velvoittaa ottamaan vastaan perhetyötä, mutta vastoin perheen tahtoa sitä ei voida aloittaa.

Koska perhetyö on osa lastensuojelun avohuoltoa, sisältää se aina tuen ja kontrollin kaksoisroolin ja on usein näiden välillä tasapainottelua. Eettistä pohdintaa on herättänyt kysymys, miten toimia asiakkaan suuntaan avoimesti tuen ja kontrollin kaksoisroolissa. Perhetyön luottamuksellisen asiakassuhteen ja kaksoisroolissa toimimisen tärkein edellytys on avoimuus. Lastensuojelu on aina interventio perheen yksityisyyteen, jolloin siinä on vahva korjaava näkökulma. Korjaavan perhetyön keskeisimpänä tavoitteena on lapsen sijoituksen ehkäisy tukemalla perheen itsenäistä selviytymistä ja vanhemmuutta. (Myllärniemi 2007: 16–17, 46.)

Helsingissä lastensuojelun sosiaalihojauksen tärkeimmät tehtäväalueet ovat ohjaus, lapsen ja vanhemman hyvinvoinnin arviointi, perhetyö, vanhemmuuden tukeminen sekä perheen kriisit. Ohjaus pitää sisällään ohjauksen eri palveluihin sekä arjen hallintaan liittyvää ohjausta. Arvioinnin tavoitteena on kartoittaa asiakkaan toimintakykyä ja selviytymistä omassa ympäristössään. Keskeistä on lapsen tukeminen, vanhemman tukeminen, perheen arjen selviytymisen edistäminen sekä erityisesti lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen tukeminen. Lastensuojelun sosiaalihojaajan työ voidaan määrittellä ensisijaisesti korjaavaksi ja kuntouttavaksi työksi. (Karjalainen ym. 2009: 122; Liukonen – Lukman 2007: 107–109.)

Myllärniemen (2007: 17) mukaan lastensuojelun perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista sekä usein intensiivistä ja määräaikaista toimintaa lapsen ja perheen tueksi. Työn intensiivisyys ja kesto määritellään perheen tilanteen mukaan kuten tavoitteetkin. Myös Heino (2008: 28) puhuu lapsen ja perheen määrittämästä tavoitteellisuudesta ja intensiivisyydestä olennaisena osana perhetyötä. Tavoitteena on perheen tilanteen entistä tarkempi selvittely ja arviointi sekä työskentely yhteisesti määritellyn muutoksen aikaansaamiseksi. Perhetyöhön kuuluu odotus vaiheittain tapahtuvasta muutoksesta haluttuun suuntaan. Keskustelua herättää se, tuleeko perhetyön olla aina muutosorientoitunut vai voiko sen tehtävä olla joissakin tapauksissa perheen tilanteen kannattelua, jolla ehkäistään tilanteen paheneminen ja kuinka kauan kannattelua on järkevää jatkaa.

Ydinperheestä poikkeavat perhesuhteet ja –muodot ovat lastensuojelun ja perhetyön arkipäivää. Lastensuojelun perhetyön tarvetta arvioidaan yleensä samoin perustein kuin lastensuojelun tarvetta. Perusteet perhetyölle ovat lapsen tarpeet vaarantavien riskitekijöiden olemassaolo, perheen ongelmien pahenemisen ehkäisy ja avoimuus tuki. Perhetyön perheissä on usein erilaisia lastensuojelullisia riskitekijöitä, kuten vanhemman masennus tai päihdeongelma. Lisäksi perheissä on monenlaisia arjen hallinnan ja vuorovaikutuksen vaikeuksia. Perhetyön tarve korostuu erityisesti lapsen ja vanhemman vuorovaikutukseen sekä arjen konkreettiseen sujuvuuteen liittyvissä asioissa. Sekä Heinin (2008: 28) että Myllärniemen (2007: 11, 16–17) mukaan sosiaalihojaajat työskentelevät enimmäkseen perheiden kotona ja lapsen arki- ja kasvu-ympäristössä, jolloin heillä on mahdollisuus havainnoida perhettä ja työskennellä erilaisissa arkisissa vuorovaikutustilanteissa. Varsinkin kun on kyse lapsesta tai nuoresta, tapaamiset voivat olla myös muualla kuten koulussa, päiväkodissa tai vaikkapa hampurilaisravintolassa.



Heino (2008: 52) määrittelee perhetyön selonteossaan työskentelyä perhetyössä seuraavasti. Perhetyötä voidaan tehdä lastensuojelussa sekä yksin että parityönä. Parityöllä tarkoitetaan, että perheen kotona käy työpäri, kaksi sosiaaliohjaajaa joko yhdessä tai tilanteen mukaan yksin. Työtä kuitenkin suunnitellaan yhdessä ja sovitaan yhdessä työnjaosta. Myös työskentelyn etenemistä seurataan ja arvioidaan yhdessä. Työskennellessään sosiaaliohjaaja tapaa perhettä yksin ja vastaa prosessin etenemisestä ja seurannasta yksin. Toisissa tilanteissa on juridisesti sekä perheen että työntekijöiden kannalta hyvä, että paikalla on aina kaksi työntekijää. Mutta joskus asiakkaan näkökulmasta voi olla ahdistavaa, jos useampia työntekijöitä on paikalla ja asiakas kokee näin olevansa altavastaja. Kaikilla asiakasperheillä on kuitenkin nimetty sosiaalityöntekijä, joka toimii myös sosiaaliohjaajan tukena sekä tarvittaessa parina.

Myllärniemen (2007: 12–13, 37, 45, 48) ja Heino (2008: 48) mukaan lastensuojelun perhetyössä keskiössä on lapsi ja siinä korostuu lapsen etu, jota perhetyössä usein lähestytään vanhemmuuden kautta ja tavoitteena on vanhemmuuden ja perheen tukeminen. Vanhemmuus on aina jossakin suhteessa lapseen ja vaikuttaa lapsen tarpeisiin ja hyvinvointiin. Tärkeää on koko perheen tukeminen, rinnalla kulkeminen ja pyrkimys vuorovaikutukseen vanhempien kanssa, kumppanuuden ajatus ja terapeuttiset lähestymistavat. Työskentelyssä on voimakkaasti mukana toiminnallisuus ja menetelmällisyys, asiakkaan arjen kohtaaminen ja asiakaslähtöinen vuorovaikutus. Lisäksi Heino tuo esille perhetyön psykososiaalisen elementit. Sekä Heino että Myllärniemi määrittelevätkin perhetyön ihmistä lähellä tehtäväksi vuorovaikutus- ja ihmissuhdetyöksi, jossa vuorovaikutus on tärkein työskentelykeino. Vuorovaikutus on myös työn kohde, koska työskentelyssä kiinnitetään huomio niihin ilmiöihin ja seikkoihin, jotka näyttävät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Toiminnan kohteena on lapsen ja vanhemman suhde, perhedynamiikka, miten perhe toimii arjessa, roolit perheessä, arjen sujuminen ja arjessa jaksaminen. Työn vaikuttavuutta parantaa työntekijän pääseminen lähelle perhettä. Luottamuksen syntyminen helpottaa perhettä ottamaan avun ja tuen vastaan.

Tärkeä osa perhetyötä on dokumentointi eli työskentelyn kirjaaminen. Perhetyön kirjaamisen tulee palvella sosiaalityötä ja tuottaa tietoa asiakkaan tilanteesta ja siitä, miten perheessä on työskennelty. Ennen kaikkea kirjaamisen tulee tukea perhetyön prosessia ja edesauttaa lastensuojelun tavoitteiden arviointia. Kirjauksista täytyy löytyä oleellinen informaatio muille viranomaisille sekä asiakkaalle itselleen perheen tilanteesta ja mitä perheen kanssa on tehty. Kun kirjataan erilaisia perheen tilannetta koskevia havaintoja,

tulee pohtia myös sitä, mistä havainto kertoo ja miten se vaikuttaa perheen tilanteeseen ja perhetyöhön. Dokumentointi auttaa konkretisoimaan perhetyön tavoitteita ja se tukee perhetyön suunnitelmallisuutta. (Myllärniemi 2007: 51–53.)

Tavoitteiden toteutumista seurataan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa säännöllisin väliajoin. Sosiaalihoajaajan vastuulla on perhetyön prosessin arviointi yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Myllärniemi (2007: 17) tuokin esille, että vaikka perhetyötä toteutetaan lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelman mukaisesti, jää sen toteutukseen tapauskohtainen ja asiakaslähtöinen valinnan vapaus. Sosiaalihoaja ratkaisee itsenäisesti, miten perhetyötä tehdään ja toteutetaan kunkin perheen tarpeiden mukaan. Lisäksi käytännöt voivat vaihdella sekä kunnittain että jopa toimipisteittäin. (Heino 2008: 28.)

#### 4.3.2 Itäisen perhekeskuksen lastensuojelun sosiaalihoajaajien tapaaminen

Itäisessä perhekeskuksessa lastensuojelun sosiaalihoajaajat ovat kokoontuneet pohtimaan omaa työtään ja siihen liittyviä ajankohtaisia asioita noin kaksi kertaa vuodessa puolen päivän ajan jo usean vuoden ajan. Keväällä 2009 tällaisessa tapaamisessa kaikki Itäisen perhekeskuksen lastensuojelun sosiaalihoajaajat sekä johtavat sosiaalityöntekijät kokoontuivat perhekeskus päällikön johdolla pohtimaan lastensuojelun sosiaalihoajaajien työtä. Pienryhmätyöskentelyn kautta pohdittiin ja haettiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Mitä on perhetyö?

Mikä on lastensuojelun sosiaalihoajausta?

Miten sosiaalihoajaajat osallistuvat työparityöskentelyyn sosiaalityöntekijän kanssa?

Miten lastensuojelutarpeen selvityksiä tehdään?

Kuinka paljon ryhmämuotoista toimintaa on?

(Muistio 23.4.2009.)

Keskustelussa todettiin perhetyön olevan avohuollon tukitoimi, joka on suunnitelmallista ja tavoitteellista, määräaikaista työtä. Perhetyöstä on annettu perheelle päätös ja siitä on aina tehty perhetyön suunnitelma. Ohjautuminen perhetyöhön vaatii sosiaalityöntekijältä suunnitelmallisuutta, koska oikea-aikainen ohjaaminen perhetyöhön koettiin tärkeäksi, ettei työskentely ole vain huostaanoton partaalla tehtävää työtä. Myös perheen painostaminen perhetyön asiakkaaksi haittaa perhetyön toteutumista ja saattaa viedä

paikan motivoituneelta perheeltä. Väliarviossa tarkistetaan eteneekö työskentely suunnitelmien mukaan, asetetaanko uusia tavoitteita vai voiko perhetyön mahdollisesti päättää. Perhetyötä pidettiin perheen tukemisena, kannatteluna ja perheen tilanteen kartoittamisena. Intensiivisessä perhetyössä voidaan perhettä tavata useitakin kertoja viikossa. (Muistio 24.4.2009.)

Pohdinnoissa sosiaaliohjaus erotettiin perhetyöstä sillä, että se on lyhytkestoista, tiettyyn tarpeeseen rajattua sekä työparityötä sosiaalityöntekijän kanssa. Usein se on ohjaamista muiden palvelujen piiriin. Keskustelussa oltiin myös sitä mieltä, että sosiaaliohjauksessa ei mennä ”pintaa syvemmälle” ja siinä työskennellään usein viranomaisverkostojen kanssa eikä välttämättä käytetä erityisiä työmenetelmiä. Sosiaaliohjaus käsitteenä herätti paljon kysymyksiä, jotka jäivät vielä vastausta vaille ja todettiin, että käsitykset sosiaaliohjauksesta vaihtelivat toimistokohtaisesti. Myös käytännöt saattavat olla hyvinkin erilaisia. (Muistio 24.4.2009.)

Parityöskentely herätti runsaasti keskustelua. Toisissa toimistoissa kaikki työskentely oli parityöskentelyä nimenomaan toisen sosiaaliohjaajan kanssa. Toisissa toimistoissa taas perhetyötä tehtiin pääsääntöisesti yksin, jolloin työparina on sosiaalityöntekijä, joka toimii taustalla tukena. Ne jotka tekevät sosiaaliohjaaja-sosiaaliohjaaja parina työtä, olivat ehdottomasti sitä mieltä, etteivät olisi valmiita tekemään yksin työtä. Yksin työtä tekevät taas kokivat oma työskentelytapansa joustavammaksi ja totesivat saavansa tarvittaessa parin toisesta sosiaaliohjaajasta ja kokivat sosiaalityöntekijän työparikseen. (Muistio 24.4.2009.)

Lastensuojelutarpeen selvityksiä pohdittaessa todettiin, että kaikissa toimistoissa sosiaaliohjaajat osallistuvat selvitysten tekemiseen. Joissakin toimistossa oli nimetty muutama sosiaaliohjaaja, jotka tekivät ainoastaan lastensuojelutarpeen selvityksiä ja muut sosiaaliohjaajat toimivat perhetyössä ja sosiaaliohjauksessa. Toisissa toimistoissa kaikki sosiaaliohjaajat tekivät sekä selvityksiä, ohjausta että perhetyötä. (Muistio 24.4.2009.)

Ryhmätoiminta koettiin kaikissa toimistoissa tärkeäksi, vaikka tällä hetkellä kaikissa sitä ei ole. Työmuotona ryhmätoiminnan koettiin tavoittava enemmän asiakkaita, se on kustannustehokasta ja osin kannattelu työtä asiakkaille. Ryhmäläisten mielestä ryhmämuotoinen työ vaatii kuitenkin aikaa toiminnan suunnittelulle ja purkutyölle. Pohdittiin myös mahdollisuutta toimistorajoja ylittävään ryhmätoimintamuotoihin sekä ryhmiä

verkostojen kanssa. Osa toimistoista järjesti lisäksi perheleirejä kesäaikaan. (Muistio 24.4.2009.)

Vaikka toimintatavat ovat huomattavasti yhtenäistyneet sosiaaliohjauksen alkuajoista, voidaan todeta, että käytännössä tuntuu olevan yhä edelleen suuria eroja eri toimistojen välillä. Toisaalta tämä antaa mahdollisuuden toteuttaa työtä omista lähtökohdista ja alueen tarpeista lähtien. Kuitenkin toimintatapojen erilaisuus saattaa asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan toisiin alueisiin nähden. Myös asiakasta voi hämmentää hänen siirtyessä alueelta toiselle, jos palvelut eivät toimikaan entisellä tutulla tavalla, vaan hän voi joutua esimerkiksi jonottamaan perhetyön asiakkuutta. Lisäksi toimintatapojen ja työkäytäntöjen erilaisuus voi aiheuttaa hämminkiä työntekijöiden välille, kun he eivät tarkkaan tiedä kuinka toisilla alueilla toimitaan.

#### 4.4 Varhainen tuki

Varhainen tuki on Helsingin kaupungin palveluissa varhaisen puuttumisen malli. Tässä opinnäytetyössä on siis hyvä huomioida näiden kahden ero. Varhainen puuttuminen on työmenetelmä, kun taas varhainen tuki on työmuoto Helsingin kaupungissa. Sosiaalisessa keskustelussa varhainen puuttuminen on ollut esillä jo vuosikymmenen ajan. Varhaisen puuttumisen malleja on ollut useita ja näkemyksiä siitä, mitä varhainen puuttuminen on, on saanut alan asiantuntijat käymään kiivaitakin keskusteluja. Varhaisen puuttumisen mallien lukumäärää tuskin kukaan tällä hetkellä tietää. Mirja Satkan (2009: 17, 19, 27) mukaan tämän avulla on käynnistetty hankkeita, joilla on pyritty korvaamaan entiset hankkeet vain siitä syystä, että nykyään resursoidaan säästösyistä varhaiseen puuttumiseen.

Tunnetuin varhaisen puuttumisen hanke on ollut sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Varpu-hanke, jonka käytännön toteuttamisesta on vastannut Stakes ja lastensuojelun keskusliitto. Hankkeen tarkoituksena oli kehittää toimijoiden välistä yhteistyötä, edistää vastuunoton kulttuuria, edistää lapsiperheiden hyvinvointia ja ehkäistä syrjäytymistä. Lisäksi Varpu-hanke oli vahvasti mukana kouluttamassa ja levittämässä varhaisen puuttumisen malleja. Kuuluisin niistä, eniten keskusteluja herättänyt ja kenties väärinymmärretyin on Huolen harmaa vyöhykkeistö (Liite 1) jonka tarkoituksena oli tekijöiden mielestä helpottaa nuorten ja perheiden parissa työskenteleviä tunnistamaan oma huoli. (Eriksson - Arnkil 2007: 25.)

Huolen harmaa vyöhykeistö on työkalu lasten ja nuorten kanssa työskenteleville, jonka avulla työntekijä voi tarkastella ja jäsentää nuoren ja hänen perheensä tilanteesta nousevaa huolen astetta. Vyöhykkeen asteet ovat: ei huolta, pieni huoli, huolen harmaa vyöhyke ja suuri huoli. Huolen harmaan vyöhykkeistön avulla työntekijä voi arvioida omia työskentelymenetelmiä tai tarvetta lisävoimavaroille.

Käytännössä huolen harmaa vyöhyke muuttui erityisesti kouluissa luokittelujärjestelmäksi, jonka mukaan oppilaat jaettiin erilaisille huolen vyöhykkeille. Kyseessä oli siis eräänlainen lista, johon merkittiin koulusta riippuen nuoren tiedot ja käyttäytyminen. Huolestuttavaa tässä oli erityisesti lasten leimaaminen sekä ongelma lasten tietosuojasta. Jopa opetushallitus lähetti kouluille ohjeita lasten luokittelusta, jonka se myöhemmin Tom Arnkil'n ja Esa Erikssonin pyynnöstä lopetti. (Vaino 2009; Huhtanen 2007: 132 – 150.)

Monissa varhaisen puuttumisen malleissa haastetaan vahvasti sosiaalityön eettiset ohjeet. Erityisesti käsitykset ihmisoikeuksista ja ihmisarvosta ovat vahvasti ristiriidassa hankkeissa, jotka perustuvat vahvaan kontrolliin. Varhaisen puuttumisen ajatus ihmisten arjen vahvistamisesta ja samalla heidän arkensa kontrolloimisesta ei sovi yhteen eettisen sosiaalityön kanssa. (Satka 2009: 25.)

Helsingissä varhaisen tuen hankkeita on ollut yhteensä 13. Aluksi mallia kutsuttiin varhaiseksi puuttumiseksi. Varhainen tuki sai alkunsa Kivikon varhaisen tuen perhesosiaalityön hankkeesta, jossa toimi 05/2005 – 12/2007 varhaisen tuen perhesosiaalityöntekijä. Tästä hankkeesta syntyi johtoryhmä, jonka tarkoituksena oli saada alulle uusi ammattiryhmä. Ensimmäinen varhaisen tuen sosiaaliohjaaja aloitti toimintansa tammikuussa 2008. (Lehtosaari 2008: 4-5.)

Lapsiperheiden varhaisen tuen tarkoitus on pyrkiä tunnistamaan sekä ehkäisemään ja helpottamaan lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä ongelmia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa mahdollistamalla nopea ja matalan kynnyksen lähestymistapa. Tavoitteena on auttaa perheitä selviytymään arjessa sekä edistää lapsen myönteistä kasvua ja kehitystä. Tähän pyritään yhdessä tekemällä, ohjaamalla ja keskustelemalla. (Lindqvist 2008: 11.)

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien koulutusvaatimuksena on sosionomi AMK tutkinto ja työnimikkeenä on varhaisen tuen sosiaaliohjaaja. Helsingin kaupungin varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kuuluvat lapsiperheiden kotipalvelutiimiin. Tämän tarkoituksena on madaltaa perheiden kynnystä pyytää tarvittaessa sosiaaliohjausta ja myös ohjata sosiaaliohjauksen perheitä kotipalvelun piiriin. Sosiaaliohjaajat eivät kuitenkaan tee päällekkäistä työtä kotipalvelun perhetyöntekijöiden kanssa. Lapsiperheiden varhaisen tuen sosiaaliohjaus on maksutonta, kun taas perhetyön hinta määräytyy perheiden tulojen sekä lasten lukumäärän mukaan.

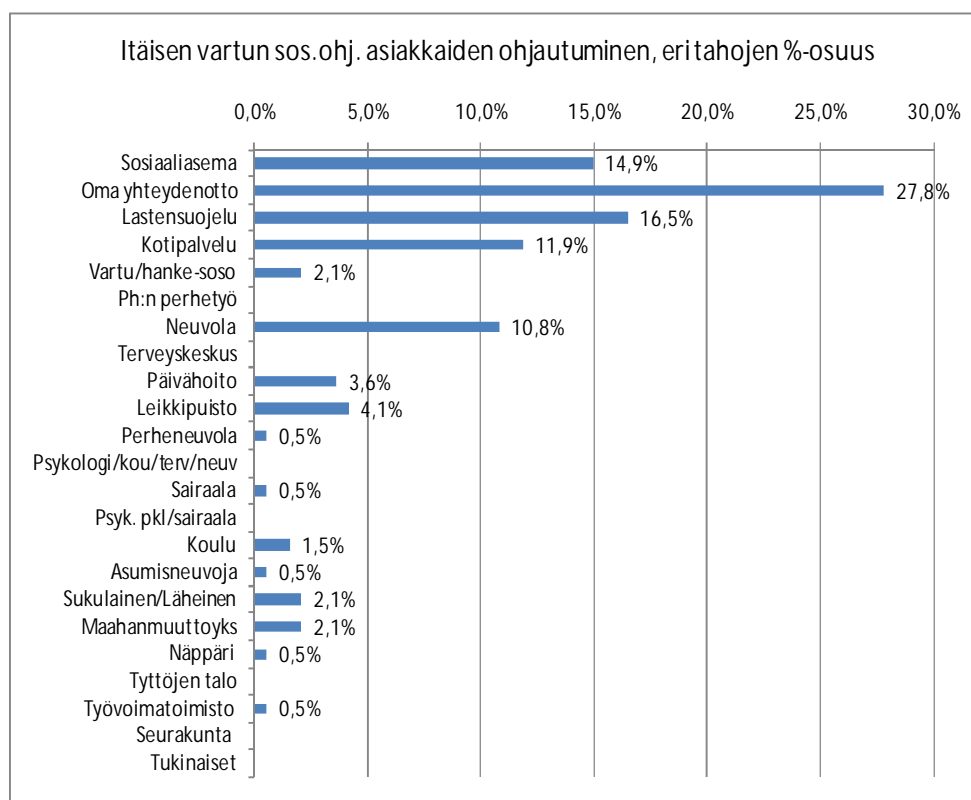
Helsingin kaupungissa lapsiperheiden kotipalvelu tekee osittain lastensuojelun asiakasperheiden kanssa työtä. Perheistä noin 25 prosenttia on lastensuojeluperheitä, joille palvelu on maksuton. Varhaisen tuen sosiaaliohjaus ei työskentele lastensuojeluperheiden kanssa, vaikka alueesta riippuen yhteistyötä lastensuojelun kanssa tehdäänkin.

Varhainen puuttumien on parhaimmillaan vuoropuhelua asiakkaan kanssa. Yhdessä pohditaan erilaisia toimintatapoja ja asiakas tulee kohdatuksi ihmisenä. Erityisesti nuorille varhainen tuki voi olla kuuntelua, ei ylhäältä päin tullutta ohjausta. Sosiaalityössä arjen ammattilaiset menevät kohti perheen arkea, sosiaalista ”pyhyttä”, joka on aina jokaisella perheellä yksityinen oma asia. Varhainen puuttuminen on ongelmallista silloin, jos erityisesti lapset ja nuoret nähdään pahimmissa tapauksessa mahdollisina uhkina ja luonnostaan pahaan taipuvaisina. Tämä uhkakuva vie lapsilta ja nuorilta ihmisarvon ja vanhemmilta kasvatusvastuun jakamisen valtiolle. Varhainen puuttuminen on tutkija Mirja Satkan mukaan pelottava tulevaisuuden visio, jos se tapahtuu ilman eettistä etukäteisharkintaa. (Satka 2009: 29.)

Varhainen tuki on tuonut Itäiseen perhekeskukseen uuden varhaisen puuttumisen työmuodon, jonka avulla asiakas voi ajoissa saada tukea omaan ongelmaansa. On myös kysyttävä, mihin palveluun varhaisen tuen asiakkaat pääsevät, jos varhaisen tuen palvelua ei ole tarjolla. Lisäksi olisi huomioitava, että pitkällä aikavälillä varhainen tuki vähentää lastensuojelun tarpeessa olevia perheitä, koska he ovat saaneet tukea ajoissa. Tästä ei kuitenkaan vielä ole varsinaista tutkimustulosta, koska palvelumuotona varhainen tuki on vielä varsin uusi.

#### 4.5 Asiakasprosessi varhaisessa tuessa Itäisessä perhekeskuksessa

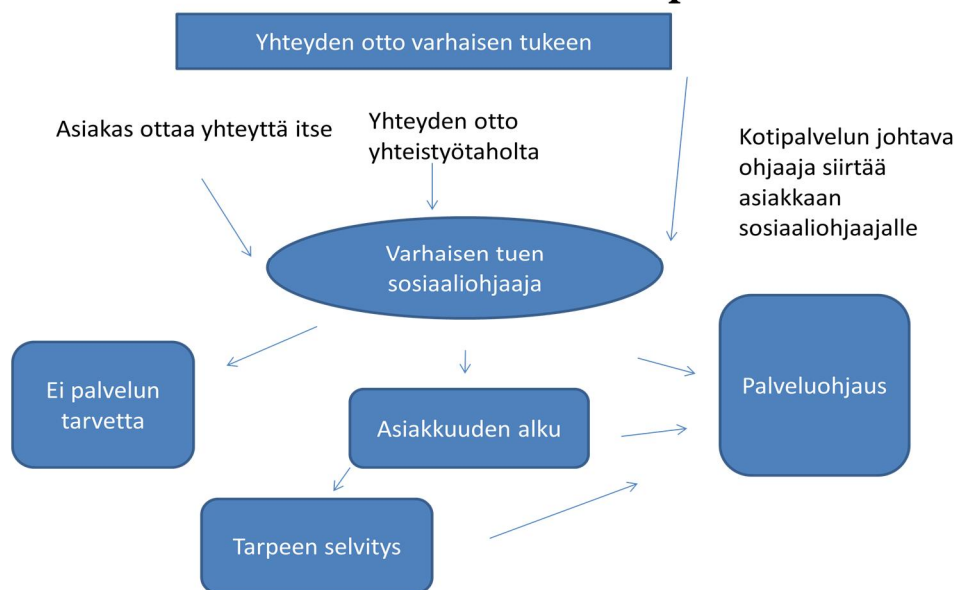
Helsingissä varhainen tuki on rakennettu sosiaalivirastoon lapsiperheiden kotipalvelun alle. Varhaisen tuen työntekijöinä toimivat sosiaaliohjaajat. Tällä hetkellä Helsingissä toimii 19 varhaisen tuen sosiaaliohjaajaa, joista yksi on ruotsinkielisessä palvelussa ja yksi erikseen monikulttuurisessa perhetyössä. Suomenkielisistä sosiaaliohjaajista seitsemän toimii Itäisessä perhekeskuksessa, kaksi kullakin alueella, sekä yksi monikulttuurisessa perhetyössä. Vuonna 2008 pääyhteistyötahona toimi sosiaaliasema. Osalla Itäisen perhekeskuksen alueilla yhteistyötä tehdään myös lastensuojelun kanssa. On syytä huomauttaa, ettei varhainen tuki kuitenkaan ole lastensuojelun jälkihuoltoa. Oheisesta taulukosta voimme kuitenkin huomata, että suurin osa asiakkaista tulee asiakkaiden omasta yhteydenotosta. (Lehtosaari 2008: 5.)



KAAVIO 1: Riitta Rosilaisen keräämä kaavio (2010) varhaisen tuen asiakasohjautuminen itäisessä perhekeskuksessa.

Kaaviossa kuvaamme, kuinka asiakasprosessi kulkee varhaisessa tuessa siten, että asiakas voi ottaa yhteyttä suoraan varhaisen tuen sosiaaliohjaajaan. On myös mahdollista, että yhteistyö taho ottaa suoraan yhteyttä varhaisen tuen sosiaaliohjaajaan, joka yhdessä yhteyden ottajan kanssa keskustelee kuuluuko asiakas varhaisen tuen piiriin. Varhainen tuki on vapaaehtoista ja siksi se edellyttää asiakkaan halua sitoutua asiakasprosessiin. Jos asiakkuus päätetään ohjata varhaisen tuen puolelle, voidaan pitää yhteinen siirtopalaveri tai jos asiakas on toivonut, voi varhaisen tuen sosiaaliohjaaja ottaa itse yhteyttä häneen.

## Varhaisen tuen asiakasprosessi



KUVIO 2: Varhaisen tuen asiakasprosessi Itäisessä perhekeskuksessa. (Jari Tuovinen 2010.)

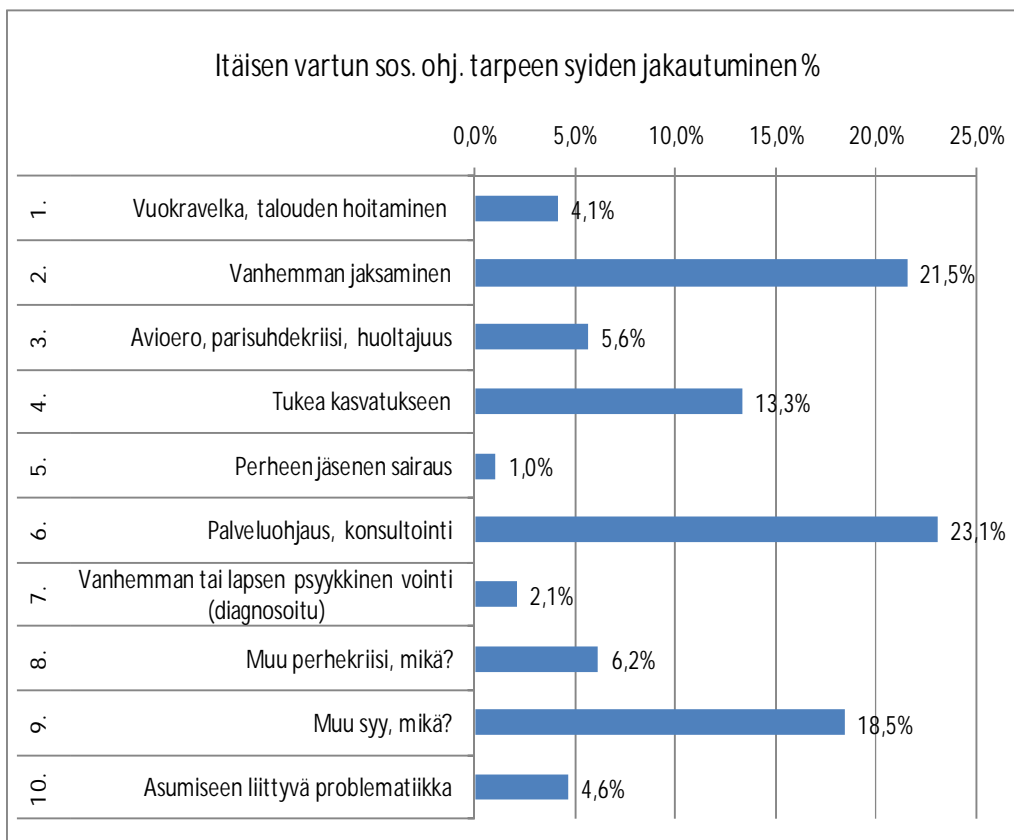
Suurin osa varhaisen tuen asiakkuuksista on lyhytkestoisia, mutta osa saattaa kestää jopa yli vuoden. Kuitenkin osa pitkäkestoisista asiakkaista tarvitsee tukea vain ajoittain, eikä näin ollen jatkuvaa tarvetta palvelulle ole. (Tilasto varhaisen tuen asiakkuuksista 2009)

Varhaisen tuen tarpeessa olevien perheiden tilanteiden voidaan ajatella olevan niin sanotulla huolen harmaalla vyöhykkeellä. Työ on kohdentunut riskiolosuhteissa eläville tai muuten erityistä tukea tarvitseville perheille. Perheissä, jotka ohjautuvat varhaiseen



tukeen on jonkinlaista tuen tarvetta tai sosiaalisia riskitekijöitä, kuten esimerkiksi vanhemman jaksamattomuus, vanhempien ero, työttömyys tai vaikeudet elämän hallinnassa, lasten kasvatuksessa tai arjen sujumisessa. Varhaisen tuen kriteereinä voidaan pitää perheen tilannetta, jossa vanhemman arjen ongelmat tai tuen tarve eivät vaikuta välittömästi tai olennaisesti lapsen hyvinvointiin ja toimintakykyyn tai vanhemman kykyyn toimia vanhempana. Lisäksi kriteerinä on vanhemman riittävä kyky nähdä lapsen tarpeet ja ajatella tilannetta lapsen näkökulmasta eikä tilanne tällöin vaadi muutoksia lapsen arjessa. Varhaisen tuen asiakasperheissä havaitut riskitekijät eivät siis vaaranna lapsen hyvinvointia. Tyypillisesti perhe itse ymmärtää tuen tarpeensa ja on myös valmis ottamaan apua vastaan, on motivoitunut ja heillä on myös riittävästi voimavaroja muutokseen. Lähtökohdana on, että varhaisen tuen työ palvelee eri asiakaskuntaa kuin lastensuojelutyö. Varhaisen tuen työn tavoite on negatiivisen kierteen katkaiseminen, joka voi lähteä vaikkapa taloudellisista ongelmista tai jostain muusta äkillisestä muutoksesta perheessä. Tämän lisäksi tavoitteena on oikean avun löytäminen, jotta lastensuojelun apua ei tarvittaisi. Toisin kuin lastensuojelun asiakkuus, varhaisen tuen asiakkuus on tavoitteiltaan ja periaatteiltaan vapaaehtoista ja selkeästi lastensuojelun asiakkuutta lyhytkestoisempaa. (Liukonen – Lukman 2007: 91–92.)

Oheisessa kaaviossa voi nähdä syitä, miksi asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä varhaiseen tukeen. Osa varhaisen tuen asiakkaista tarvitsee palveluohjausta ja konsultointia eri palveluihin, kuten vaikkapa päivähoitoon tai perheneuvolaan. Muita syitä tulla varhaisen tuen palveluihin on jaksamattomuus vanhemmuudessa sekä tarve saada tukea kasvatukseen. Lisäksi syynä varhaisen tuen tarpeeseen voi olla talousongelmat, perhekriisit, yksinhuoltajuuteen liittyvät kysymykset tai esimerkiksi eroon liittyvät kysymykset. Kuten seuraava tilasto osoittaa, varhaisen tuen asiakkaiden tarpeet eivät ole yksiselitteisiä. Tilaston mukaan 18,5 % asiakkuuden tarpeista oli muista syistä. Tähän kohtaan kuuluu esimerkiksi verkoston puute, yksinäisyys, yksinhuoltajuus, riidat naapureiden kanssa tai vaikkapa lasten kouluvaikeudet.



KAAVIO 2: Riitta Rosilaisen keräämä kaavio (2010) syistä hakeutua varhaiseen tukeen Itäisessä perhekeskuksessa.

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajan tehtäväkuva on jaettu neljään osaan. Näitä ovat asiakastyö (50 %), ryhmätyö (20 %), alue- ja verkostotyö (20 %) sekä kehittämistyö (10 %). Asiakastyö sisältää arviointi- ja selvittelytyön aluevastuullisesti eli palveluvastaavana toimimisen, asiakastarpeen ja - tilanteiden kartoituksen, arvioinnin, päätöksenteon sekä dokumentoinnin. Asiakastyöhön kuuluu myös lastensuojeluhuolen tunnistaminen sekä kriisityö perheiden äkillisissä muutoksissa, palveluohjaus ja motivointi tarpeen mukaisiin palveluihin, asiakkaiden motivointi avun hakemiseen sekä sen vastaanottamiseen. Lisäksi asiakastyöhön kuuluu varhaisen tuen suunnitelmallinen asiakastyö eli yksilö- ja perhekohtainen sosiaaliohjaus. (Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008)

Ryhmätyöhön sisältyy menetelmällisen ja tavoitteellisen ryhmätoiminnan suunnittelu ja siihen osallistuminen alueen tarpeiden mukaan. Jokaisella alueella on ryhmätoiminnassa omat painopisteensä. Osa varhaisen tuen sosiaaliohjaajista ohjaa perhevalmennusryhmiä, nuorien äitien ryhmiä, kotouttamisryhmiä maahanmuuttajille sekä erilaisia vertaisryhmiä. Alue- ja verkostotyöhön sisältyy alueen alueverkostoissa toimiminen ja yhteis-

työkumppaneiden konsultointi. Kehittämistyöhön kuuluu varhaisen tuen työtapojen ja työmenetelmien kehittäminen sekä asiakastyön järjestelmällinen seuranta.

Asiakastapaamiset voidaan järjestää joko toimistolla, perheen kotona tai kahvilassa. Asiakkuuden kestot ovat yhden tapaamisen palveluohjauksesta noin kuuteen tapaamiskertaan. Osalla varhaisen tuen sosiaaliohjaajilla on myös pidempiä asiakkuuksia, mutta tällöin voidaan jo kysyä onko varhainen tuki riittävä palvelumuoto perheelle vai tarvitaanko tukevampia palveluja.

Sosiaaliohjaajan työ on hyvin laaja-alaista. Koska Helsingin kaupungin asuinalueet ja niiden tarpeet ovat erilaisia, myös varhaisen tuen sosiaaliohjaajan työtehtävät eroavat toisistaan alueittain. Osa sosiaaliohjaajista on keskittynyt pääsääntöisesti lapsiperheisiin, kun taas toisilla alueilla pidetään enemmän kotouttamiskursseja tai tehdään myös yhteistyötä alueen koulujen kanssa. Koska varhainen tuki on osa kotipalvelua, on huomioitava, että alueesta riippuen varhaisen tuen sosiaaliohjaajat tekevät paljon yhteistyötä myös kotipalvelun perheiden kanssa. (Lehtosaari 2008: 6 – 7.)

Asiakasohjautuvuudessa on ollut alueittain suuriakin eroja. Ensimmäisenä kahtena vuotena varhaisen tuen pääpainopisteeksi valittiin alueiden sosiaaliasemat. Koska varhaisen tuen palvelu perustuu vapaaehtoisuuteen, haasteena oli tarpeen vaatiessa motivoida perhe asiakkuuden piiriin. Muita toimivia yhteistyötahoja olivat lastensuojelu, kotipalvelu, neuvolat sekä leikkipuistot. Ensimmäisen vuoden aikana varhaisen tuen asiakkuudessa aktiivisia perheitä oli keskimäärin neljätoista sosiaaliohjaajaa kohden, mutta vuonna 2009 määrä oli jo keskimäärin 30 asiakasta sosiaaliohjaajaa kohden. Tämä kertoo siitä, että asiakkaat sekä alueen muut palvelut ovat löytäneet varhaisen tuen palvelut. Asiakasmäärien suuri lisääntyminen kertoo myös siitä, että varhainen tuki on löytänyt oman paikkansa osana Helsingin kaupungin sosiaalista palvelujärjestelmää. (Lehtosaari 2008: 11 – 12; Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto.)

## 5. TUTKIMUKSEN TEHTÄVÄ JA TARKOITUS

### 5.1 Sisällönanalyysi

Tässä opinnäytetyössä me tutkimme sosiaaliohjaajien työkäytäntöjä. Me lähestymme aihetta kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa me lähestyimme Itäisen perhekeskuksen sosiaaliohjaajia avoimella kyselylomakkeella ja toisessa vaiheessa me pyysimme osan heistä ryhmäkeskusteluihin.

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen eli laadullinen, koska se soveltuu parhaiten ihmisten kokemusten ja näkemysten tutkimiseen. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Lähtökohtana on myös aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyllä tutkimuksella tavoitellaan ihmisten omia kuvauksia koetusta todellisuudesta. Tiedon keruun lähteenä suositetaan ihmistä ja pyritään saamaan tutkittavien mielipiteet ja näkökulmat esiin. Siksi onkin tärkeää, että tieto kerätään henkilöiltä, jotka tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon. Tutkimukseen osallistuvien tulee olla oman alansa asiantuntijoita. (Hirsjärvi ym. 2008: 192; Tuomi - Sarajärvi 2002: 85.)

Laadullisessa tutkimuksessa käytetään menetelmiä, joilla päästään mahdollisemman lähelle tutkittavaa kohdetta. Tarkoituksena on saada esille tutkittavien näkökulma aiheesta tai ilmiöstä. Tyypillisiä aineistonkeruunmuotoja ovat haastattelu sekä eri aineistot, kuten päiväkirjat. Opinnäytetyössämme käytimme aineistonkeruun menetelmänä avoimia kysymyksiä sisältävää kyselylomaketta, koska halusimme mahdollisimman laajan aineiston. Toisessa vaiheessa halusimme ryhmäkeskustelujen avulla tarkentaa kyselylomakkeesta esille tulleita opinnäytetyön kannalta merkittäviä asioita. (Aaltola - Valli 2001: 68.)

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysi voi olla teoria- tai aineistolähtöistä. Aineiston käsittely on kokonaisvaltaista, koska näin saadaan tutkittavasta ilmiöstä parempi ymmärrys suhteessa kontekstiin. Tässä opinnäytetyössä menetelmämme on laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysi. Sisällön analyysin valitsimme, koska sen avulla me voimme parhaiten tutkia keräämiämme laajoja aineistoja, eli kyselylomakkeella sekä ryhmäkeskusteluilla tuotettua aineistoa. Sisällönanalyysin avulla voidaan tutkia monella eri tavalla esimerkiksi kirjoitettua tekstiä, keskustelua tai nähtyä sisältöä. Sisällönanalyysi

lyysi on tekstianalyysi, joka tarkastelee inhimillisiä merkityksiä. (Aaltola - Valli 2001: 68; Tuomi - Sarajärvi 2009: 91, 103.)

Laadullisen tutkimuksen ja sisällönanalyysin luotettavuutta lisää koko prosessin läpinäkyvyys. Tutkimuksen kaikki vaiheet tuodaan lukijoille esille. Metsämuurosen (2000: 50) mukaan tulosten luotettavuuden vuoksi on tärkeää huomioida puolueettomuus. Laadullisessa tutkimuksessa on läsnä opinnäytetyön tekijän oma tulkinta, koska me molemmat katsomme tutkimusta sisältä päin. Haasteita tutkimukseen tuo se, että molemmat opinnäytetyöntekijät tekevät sosiaaliohjaajan työtä tutkittavalla alueella. On tärkeää, että erotamme omat mielipiteemme opinnäytetyön kyselylomakkeeseen vastanneiden sekä ryhmäkeskusteluun osallistuneiden sosiaaliohjaajien mielipiteistä. Meidän on huomioitava, että emme opinnäytetyön tekijöinä sekä alueen työntekijöinä tulkitse tuloksia liikaa oman työn kautta, vaan me tuotamme tuloksia aineistosta ulkopuolisina tarkkailijoina. Toki on myönnettävä, että työskentelymme alueella ja vielä kyseisissä tehtävissä asettaa meille joka tapauksessa jonkinlaisia ennakkokäsityksiä ja mielipiteitä tutkimuksen aiheesta. Kysymys on siitä, miten hyvin olemme osanneet erottaa ne tuloksista ja johtopäätöksistä. Tuomi ja Sarajärvi (2009: 129, 136) mainitsevat, että on tärkeää, että opinnäytetyöntekijöinä me pystymme kuulemaan tutkimukseen osallistuneita itsenään, emmekä aseta heille jo valmista roolia joko lastensuojelun tai varhaisen tuen sosiaaliohjaajana. (tästä mm. Mason 1996: 147 – 152.)

Tulosten yleistämisessä on hyvä huomioida, että tutkimusaihe on uusi. Vaikka sosiaaliohjauksesta on tehty aikaisempia tutkimuksia, niin varsinaista tutkimusta meidän opinnäytetyön aiheesta ei ole tehty. Tämä johtuu osittain myös siitä, että varhaisen tuen sosiaaliohjaajan toimenkuva on varsin uusi. Näin tulosten vertaaminen aikaisempiin tutkimuksiin on hankalampaa.

## 5.2 Tutkimusongelma

Tutkimme opinnäytetyössämme varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjausta ja niiden työkäytäntöjä sekä työntekijöiden näkemyksiä siitä, millä tavalla varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjausta tulisi jatkossa kehittää niin, että se tarjoaisi oikea-aikaista ja oikein suunnattua palvelua asiakkaille. Opinnäytetyössä me vertaillemme lastensuojelun sekä varhaisen tuen sosiaaliohjaajien ajatuksia sekä kokemuksia omasta työstään. Tämä tutkimus pyrkii selkeyttämään jatkossa lastensuojelun sekä varhaisen

tuen sosiaaliohjauksen rooleja sekä tarjoamaan pohjaa lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjauksen ja niiden työkäytäntöjen kehittämiseksi, jotta jatkossa voitaisiin vähentää turhia päällekkäisiä työtehtäviä ja vahvistaa sitä, että asiakas saa tarvitsemaansa palvelun oikeaan aikaan. Lisäksi toivomme, että tutkimuksemme tuo työntekijöiden kokemukset ja äänen esille, jotta myös heidän mielipiteensä ja ajatuksensa voivat olla vaikuttamassa työn ja palvelujen kehittämiseen.

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää myös Osmos-projektissa (OSallistava Monikulttuurinen Sosiaaliohjaus). Osmos-projektissa Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Itäinen perhekeskus ja Metropolia ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelma kehittävät sosiaaliasemien sosiaaliohjausta maahanmuuttajataustaisille lapsiperheille. Projektin tavoitteena on tutkia ja löytää sellaisia sosiaaliohjauksen hyviä käytänteitä ja työmenetelmiä, jotka vastaisivat entistä paremmin maahanmuuttajataustaisten perheiden tuen tarpeisiin ja vahvistaisivat perheiden kuulluksi tulemisen ja osallisuuden kokemusta. (Osmos-projektin esite.)

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia työkäytäntöjä on varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjauksessa asiakasprosessin eri vaiheissa?
2. Millä tavalla sosiaaliohjausta tulisi työntekijöiden mielestä kehittää varhaisessa tuessa ja lastensuojelussa, jotta ne tarjoaisivat oikea-aikaista ja oikein suunnattua palvelua asiakkaille?
3. Miten maahanmuuttajat näkyvät sosiaaliohjaajien työssä Itäisessä perhekeskuksessa?

## 6. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimus toteutettiin kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisen vaiheen tarkoitus oli saada mahdollisimman monen Helsingin Itäisen perhekeskuksen lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajan kokemukset ja mielipiteet esille. Tutkimuksen toinen vaihe eli

ryhmäkeskustelu antoi meille mahdollisuuden hankkia enemmän tietoa ja ajatuksia sosiaaliohjaajilta tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa esille tulleista asioista ja tarkentaa keskustelun avulla niitä asioita, jotka jäivät vielä epäselviksi.

## 6.1 Tutkimuksen ensimmäinen vaihe

### 6.1.1 Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen aineiston keruu

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa teimme kyselyn. Kyselylomake (Liite 2) lähetettiin kaikille Itäisen perhekeskuksen varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjaajille. Näin pyrimme saamaan mahdollisimman suuren ja laajan tutkimusaineiston. Itäisessä perhekeskuksessa työskentelee noin 30 lastensuojelun sosiaaliohjaajaa ja 8 varhaisen tuen sosiaaliohjaajaa. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse kaikille alueen sosiaaliohjaajille, koska näin tavoitettiin varmimmin kaikki vastaajat. Lomakkeet palautettiin sähköpostitse. Tämän jälkeen vastauksista poistettiin lähettäjän tiedot, jotta vastaukset pysyvät nimettöminä. Näin vastaajia ei pystytty tunnistamaan jälkeenkään. Lomakkeet lähetettiin sosiaaliohjaajille 19.2.2010 sähköpostitse ja viimeinen palautuspäivä oli 12.3.2010, jolloin vastaamisaikaa jäi kolme viikkoa. Vastausaikaa varattiin runsaasti, jotta mahdollisesti eri syistä poissaolevat työntekijät ehtivät palaamaan töihin ja vastaamaan kyselyyn. Tällä pyrimme siihen, että vastausprosentti olisi mahdollisimman suuri. Lähempänä kyselylomakkeen viimeistä palautuspäivää kaikille kyselyyn osallistujille lähetettiin sähköpostiviesti, jossa muistutettiin kyselyyn vastaamisesta.

Yksi laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmistä on avoimia kysymyksiä sisältävä kyselylomake, jota tässä tutkimuksessa käytettiin tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa. Kyselytutkimuksessa aineisto kerätään standardoidusti eli asiaa on kysyttävä kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Tutkimuksessamme lähetimme kaikille Itäisen perhekeskuksen lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajille täsmälleen samanlaisen kyselylomakkeen riippumatta siitä, työskenteleekö vastaaja lastensuojelussa vai varhaisessa tuessa. Etuna kyselytutkimuksessa on se, että sen avulla voidaan kerätä hyvinkin laaja tutkimusaineisto, kuten omassa tutkimuksessamme, jossa kyselylomake lähetettiin kaikille Itäisen perhekeskuksen lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajille eli 38 ihmiselle. Kyselymenetelmä on siis tehokas, koska se säästää aineistonkeruuvaiheessa tutkijan aikaa ja vaivannäköä. Tämä edellyttää kuitenkin kyselylo-

makkeen huolellista suunnittelua. (Hirsjärvi ym. 2008: 190; Tuomi - Sarajärvi 2002: 71.)

Kyselylomakkeen kysymyksistä pyrittiin tekemään standardoituja, mutta avoimia, jotta saataisiin selville sosiaaliohjaajien näkemyksiä tutkittavasta asiasta mahdollisimman laajasti. Avoimilla kysymyksillä halutaan antaa vastaajille mahdollisuus ilmaista itseään omin sanoin ilman, että ehdotetaan valmiita vastausvaihtoehtoja ja oletetaan vastaajien antavan tietyn tyyppisiä vastauksia. Avoimien kysymyksien vastaukset osoittavat vastaajien tietämyksen aiheesta sekä sen, mikä on keskeistä ja tärkeää vastaajalle. (Hirsjärvi ym. 2008: 196.)

Kyselylomakkeen viidellä ensimmäisellä kysymyksellä halusimme kartoittaa perusasioita sosiaaliohjaajien työstä ja ne olivat luonteeltaan kvantitatiivisia. Muut kysymykset olivat avoimia ja valitsimme ne niin, että niiden kautta olisi mahdollisuus saada mahdollisimman hyvä ja kattava tieto työntekijöiden kokemuksista ja näkemyksistä varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjauksesta sekä näiden työkäytännöistä. Jaoimme kysymykset viiteen teeman: oma työ, asiakkuus ja asiakkuuden alku, asiakasprosessi, työn kehittäminen. Lisäksi lopuksi oli mahdollisuus kertoa vapaasti omasta työstään. Näin pyrimme helpottamaan kysymysten hahmottamista ja sitä, mihin ne liittyvät. Kysymysten teemoittelu tutkimuksen tässä vaiheessa helpotti myös aineistojen käsittelyä analysointivaiheessa.

Kyselylomakkeella voidaan kerätä tietoa tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista ja uskomuksista sekä käsityksistä ja mielipiteistä. Lisäksi voidaan pyytää arviointeja ja perusteluja toiminnoille, mielipiteille ja vakaumuksille. Näin myös meidän opinnäytetyössämme, jossa pyrimme saamaan selville sosiaaliohjaajien ajatuksia, kokemuksia ja käsityksiä omasta työstään, työkäytännöistä sekä arvioimaan oman työn toimivuutta ja kehittämismahdollisuuksia. Usein kyselyihin sisältyy edellisten lisäksi vastaajia itseään koskevia taustakysymyksiä. Vaikka tutkimuksen aihe on tärkein vastaamiseen vaikuttava seikka, voidaan myös lomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla tehostaa tutkimuksen onnistumista. (Hirsjärvi ym. 2008: 193.)

Heikkoutena kyselytutkimuksessa on se, ettei tutkijalla ole mahdollisuutta varmistua siitä, kuinka vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen, eikä siitä ovatko he



vastanneet huolellisesti ja rehellisesti. Myöskään siitä ei voida olla varmoja, kuinka onnistuneita kysymykset ovat vastaajan näkökulmasta. Kyselyn tekemistä helpotti se, että itse työskentelemme sekä lastensuojelussa että varhaisessa tuessa, joten tutkimuksen työalue on meille tuttu. Toisaalta meidän oli varottava, ettei alalla ja alueella työskentele tuonut ennako-oletuksia ja näin vaikuttanut tutkimuksen analysointiin ja tuloksiin. Tämän vaaran tiedostaminen ja huomioiminen auttoivat meitä välttämään omien ennako-oletusten vaikutukset tuloksiin analysointivaiheessa. Kyselylomakkeen heikkous voi olla pieni vastausprosentti. Usein tutkija joutuukin muistuttamaan vastaajia kyselylomakkeen palauttamisesta. Omassa tutkimuksessamme muistutimme vastaajia kaksi kertaa lomakkeen palauttamisesta, ensimmäisen kerran noin viikkoa ennen lomakkeen viimeistä palautuspäivä ja toisen kerran vielä edellisenä päivänä ennen viimeistä palautuspäivää. (Hirsjärvi ym. 2008: 190–191.)

### 6.1.2 Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineiston perusanalyysimenetelmä on sisällön analyysi. Analyysin tehtävänä on uuden tiedon tuottaminen aineistosta ja aineiston muokkaaminen selkeämmäksi. Aineiston analyysissa on tärkeää pitäytyä asetetussa tutkimussuunnitelmassa eli rajata sen ulkopuolelle asettuvat vastaukset pois tai siirtää ne esimerkiksi seuraavaan tutkimukseen. Tässä tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä analyysia eli vastauksista pyrittiin löytämään samankaltaisia ajatuksia ja näkemyksiä. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 91–92.)

Opinnäytetyössämme käytimme aineistolähtöistä sisällönanalyysia, joka voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan:

1. Aineiston pelkistäminen eli redusointi
2. Aineiston ryhmittely eli klusterointi
3. Teoreettisten käsitteiden luominen eli abstrahointi

(Tuomi - Sarajärvi 2009: 108.)

Aineiston pelkistämässä on ensin analysoitava materiaali. Pelkistämässä laitetaan sivuun kaikki epäolennainen. Redusointi voi olla joko tiivistämistä tai aineiston pilkkomista osiin. Aineiston ryhmittelyssä etsitään alkuperäisilmaisuista samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja ne yhdistetään yhteiseksi luokaksi ja nimetään ne luokan sisältöä ku-

vaavalla käsitteellä. Tämän jälkeen erotetaan olennainen tieto ja tämän mukaan muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahointia jatketaan yhdistelemällä luokituksia, niin kauan kuin se on mahdollista. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 109 -111.)

Sisällönanalyysissä tulkitaan ja tehdään päätelmiä. Päätelmiä voidaan tehdä käsitteitä yhdistettäessä, jolloin saadaan näkemys opinnäytetyön tutkimuskysymysten ilmiöistä. Johtopäätösten tekemisessä meidän tuli ymmärtää myös sitä, mitä tutkittavat asiat merkitsevät sosiaaliohjaajille. Sisällön analyysissä tulos on pidettävä työlähtöisenä analyysin kaikissa vaiheissa. (Tuomi - Sarajärvi 2009: 112.)

Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen aineiston käsittelyä helpotti se, että olimme jo alun perin jakaneet kyselylomakkeen kysymykset teemoihin. Saadaksemme aineiston käsiteltävämpään muotoon ja helpottaaksemme siihen perehtymistä, kirjoitimme puhtaaksi kyselylomakkeella kerätyt avoimien kysymysten vastaukset (Eskola ym. 1998: 153.). Aineistoa analysoitaessa puhtaaksikirjoittamisen jälkeen, tutustuimme aineistoon lukemalla sitä useita kertoja. Näin aineisto tuli tutummaksi ja selkeämmäksi. Varhaisen tuen vastauksista kertyi 4 sivua ja lastensuojelun vastauksista 5 sivua tutkimusaineistoa.

Puhtaaksikirjoittamisen jälkeen vastaukset jaoteltiin ensin teemojen mukaan: asiakkuuden alku, asiakasprosessi, työn kehittäminen ja oma työ. Tämän jälkeen vastaukset jaoteltiin kunkin teeman kysymysten mukaan. Kun tämä oli tehty, etsimme aineistosta nousuvia keskeisiä kysymysten ja teemojen mukaisia asioita. Samaa tarkoittavista ilmauksista muodostettiin omia luokkia kysymysten alle. Liitteessä 3 kuvataan teeman ”asiakkuus ja asiakkuuden alku” analysointia. Näin aineisto saatiin käsiteltävämpään muotoon ja se jämäköityi sekä tiivistyi.

Koska tutkimuksemme kohdistui sekä varhaisen tuen että lastensuojelun sosiaaliohjaajien näkemyksiin ja kokemuksiin, päätimme käsitellä myös aineistoa kahdessa osassa: varhaisen tuen sosiaaliohjaajien vastaukset ja lastensuojelun sosiaaliohjaajien vastaukset. Näin pystyimme analyysin jälkeen vertailemaan heidän ajatuksiaan, niiden eroja ja samankaltaisuuksia.

## 6.2 Tutkimuksen toinen vaihe

### 6.2.1 Tutkimuksen toisen vaiheen aineiston keruu

Tutkimuksen toisessa vaiheessa käytimme aineistonkeruumenetelmänä ryhmäkeskustelua. Ryhmäkeskusteluja järjestettiin kaksi, joista toiseen kutsuttiin kolme lastensuojelun sosiaaliohjaajaa ja toiseen kolme varhaisen tuen sosiaaliohjaajaa. Ryhmäkeskusteluissa käytetyt keskusteluteemat (Liite 4) valittiin kyselylomakkeista esiin tulleista tämän opinnäytetyön kannalta merkittävistä asioista.

Ryhmäkeskustelu muistuttaa joiltakin osin ryhmähaastattelua. Ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruun muoto, koska samalla saadaan tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa. Ryhmän kontrolloivalla vaikutuksella voi olla sekä myönteisiä että kielteisiä puolia. Ryhmä voi auttaa, jos kyse on esimerkiksi muistinvaraisista asioista. Ryhmä voi myös auttaa korjaamaan väärinymmärryksiä. Toisaalta ryhmä voi estää ryhmän kannalta kielteisten asioiden esiintulon. On myös otettava huomioon, että ryhmässä voi olla dominoivia henkilöitä, jotka pyrkivät määräämään keskustelun suunnan. Ryhmässä haastateltavien määrä on hyvä rajata 2-3 henkilöön, koska useampi haastateltava saattaa vaikeuttaa haastattelunauhoituksen purkamista. Ryhmäkeskusteluun kutsutaan henkilöt heidän asiantuntemuksensa perusteella. Siinä asiantuntijaryhmällä on mahdollisuus luoda yhteinen kanta keskusteltavista teemoista, vaikka tämä ei olisi tutkijan ensisijainen tavoite. (Hirsjärvi ym. 2008: 205–206; Vilkkä 2005: 103–104.)

Vaikka ryhmäkeskustelu ja ryhmähaastattelu muistuttavat toisiaan joiltakin osin, on niiden välinen ero vuorovaikutuksen luonteessa. Ryhmähaastattelu on lähinnä yksilöhaastatteluja ryhmätilanteessa, jolloin haastattelija kysyy vuorotellen kaikilta osallistujilta saman kysymyksen. Vuorovaikutus keskittyy lähinnä haastattelijan ja yksittäisen osallistujan välille. Ryhmäkeskustelussa vetäjä pyrkii saamaan aikaan vuorovaikutusta osallistujien välille. Vetäjä antaa tutkimuksen kannalta merkityksellisiä teemoja osallistujille keskusteltavaksi ja kommentoitavaksi. Keskinäinen vuorovaikutus osallistujien välillä sekä vuorovaikutus osallistujien ja vetäjän välillä tuottaa ryhmäkeskustelulle ominaista aineistoa. Ryhmäkeskustelussa keskeistä on ryhmän vetäjän rooli ja läsnäolo. Hänen tehtävänä on luoda keskustelulle luonteva ilmapiiri ja ohjata keskustelua tavoitteiden mukaisesti. Ryhmän vetäjä ei itse osallistu varsinaiseen keskusteluun aktiivi-

sesti. Hänen tehtävänä on kannustaa ja rohkaista osallistujia keskustelemaan kyseessä olevasta aiheesta keskenään. (Ruusuvuori – Tiittula 2005: 223–224.)

Valitsimme tutkimuksen toisen vaiheen aineistonkeruumuodoksi ryhmäkeskustelun, koska halusimme saada aikaan vapaamuotoista keskustelua sekä vuorovaikutusta keskustelijoiden kesken. Toivoimme ryhmäkeskustelun tuottavan erilaista ja laajempaa tietoa kuin yksilöhaastattelut. Ryhmäkeskustelun aikana sekä haastattelijat että ryhmäkeskusteluun osallistuvat pystyvät tekemään tarkentavia kysymyksiä sekä tarkistamaan toisiltana onko heillä sama käsitys esimerkiksi joistakin käsitteistä. Toisin sanoen ryhmäkeskusteluissa tarjosimme osallistujille mahdollisuuden määritellä työhönsä liittyviä käsitteitä yhteisen keskustelun pohjalta ja näin taata sen, että jokainen keskustelija puhui samasta asiasta. Keskustelu antoi osallistujille mahdollisuuden vaihtaa ajatuksia ja tietoa omaan työhön liittyvistä itselle tärkeistä asioista.

Omassa tutkimuksessamme järjestimme kaksi ryhmäkeskustelua. Toinen järjestettiin 14.4.2010 ja toinen 16.4.2010. Ensimmäiseen ryhmäkeskusteluun kutsuttiin kolme lastensuojelun sosiaalihojajaa ja toiseen keskusteluun kolme varhaisen tuen sosiaalihojajaa, molemmat ryhmät Itäisen perhekeskuksen alueelta. Osallistuminen ryhmäkeskusteluun oli vapaaehtoista. Halusimme pitää keskustelijoiden määrän pienenä, jotta keskustelua ei tarvitsisi videoida, vaan pelkkä nauhoitus riittäisi. Useamman keskustelijan osallistuessa, voi litteroitaessa olla vaikeuksia pelkän nauhoituksen perusteella erottaa puhujien äänet toisistaan ja tällöin keskustelut olisi syytä videoida. Videointi saattaa aiheuttaa vastustusta ryhmäkeskusteluun osallistujien kesken ja rajoittaa keskustelua. Tästä syystä päädyimme ryhmäkeskustelujen osallistujien vähäiseen määrään ja keskustelun nauhoittamiseen. Tutkimuksen jälkeen nauhoitteet tuhottiin.

Halusimme pitää ryhmäkeskustelun mahdollisimman vapaamuotoisena, jotta keskustelu tuottaisi mahdollisimman paljon tietoa osallistujien todellisista ajatuksista. Ryhmäkeskustelut järjestettiin yhdessä perhekeskuksen neuvotteluhuoneessa ja tunnelman vapauttamiseksi tarjolla oli kahvia ja pientä purtavaa. Me opinnäytetyön tekijät pysyimme takka-alalla ja toimimme esille vain keskustelun teemat ja tarvittaessa, keskustelun ajaututtua pois itse aiheesta, palautimme keskustelun takaisin näihin teemoihin. Lisäksi keskustelun ohjaajina teimme tarpeen mukaan lisäkysymyksiä. Olimme varanneet aikaa kaksi tuntia molempia keskusteluja varten, mutta molemmat keskustelut kestivät reilun tunnin ja päättyivät itsestään keskusteluryhmän toimesta.

## 6.2.2 Tutkimuksen toisen vaiheen aineisto analysointi

Opinnäytetyön toisessa vaiheessa käytimme samaa sisällönanalyysi menetelmää kuin ensimmäisessä vaiheessa. Opinnäytetyön toisen vaiheen analysoinnissa jaoimme prosessin neljään eri vaiheeseen hyödyntäen tutkija Timo Laineen kehittämää runkoa, jota Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi muokkasivat kirjassaan Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. (Tuomi - Sarajärvi 2009: 91–92.)

### 1. Tutkimusongelman määrittäminen

Ryhmäkeskustelun haasteena oli aineiston suuri määrä. Oli tärkeää, että pystyimme ajoissa sopimaan, mihin asioihin keskitymme opinnäytetyössämme. Ryhmäkeskustelussa tuli esiin monia kiinnostavia näkökulmia, jotka olisivat laajentaneet materiaalin liian suureksi.

### 2. Aineiston läpikäyminen

Kävimme yhdessä läpi aineiston litteroimalla molemmat ryhmäkeskustelut erikseen. Merkitsimme jokaisen keskustelijan numeroilla 1-3 sekä tunnuksella V: varhaisen tuen sosiaaliohjaaja tai Ls: Lastensuojelun sosiaaliohjaaja. Litteroinnin avulla pystyimme tekemään rajausta siitä, mikä on oleellista opinnäytetyöhömme kannalta.

### 3. Aineiston luokittelu ja typistäminen

Varsinainen aineiston analysointi tapahtui siten, että kävimme yhdessä läpi ryhmäkeskustelun litteroinnin, jonka jälkeen luokittelimme ryhmäkeskustelujen tuottaman aineiston aiheittain eri teemoihin keskustelujen mukaan. Nämä teemat olivat:

#### a) Asiakkuus ja asiakkuuden alku

Ensimmäisessä teemassa varhaisen tuen sekä lastensuojelun sosiaaliohjaajat keskustelivat ryhmittäin siitä, minkälainen on oikeanlainen asiakas kuhunkin palveluun. Tähän liittyi myös keskustelu huolen harmaasta vyöhykkeestä.

#### b) Asiakasprosessi

Tähän sisältyi keskustelu toisen työn tuntemisesta. Lisäksi käytiin keskustelua mahdollisesta yhteistyöstä sekä asiakastyön dokumentoinnista.

c) Työnkehittäminen

Tämä keskusteluteema käsitteli työkäytäntöjen yhtenäistämistä, työn kehittämistä sekä mahdollista parityöskentelyä.

d) Maahanmuuttajatyö

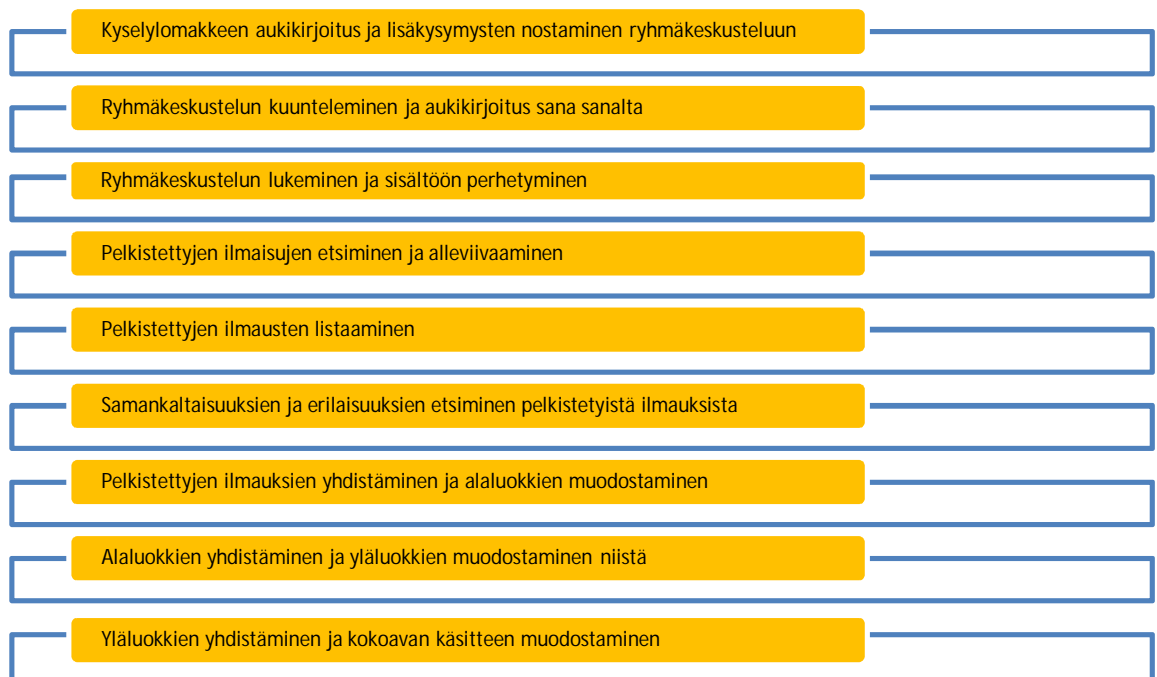
Teeman tarkoituksena oli nostaa esiin se, mihin asioihin tulee kiinnittää erityishuomioita maahanmuuttajien kanssa työskennellessä.

Tämän jälkeen tyypittelimme teemat yhteisten ominaisuuksien mukaan. Näin saimme esille esiin yleistyksiä, joista saimme esiin varsinaisia vastauksia opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiin.

4. Yhteenveto analyysista

Lopuksi teimme analyysimme tuloksista yhteenvedon eli teimme johtopäätökset koko kaksivaiheisen tutkimuksen perusteella.

Koko prosessi voidaan kuvata myös seuraavan kaavan mukaan:



KAAVIO 3: Opinnäytetyön aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi-Sarajävi 2009: 109.)

## 7. TUTKIMUKSEN ENSIMMÄISEN VAIHEEN TULOKSET

Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa kaikille Itäisen perhekeskuksen lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajille lähetettiin kyselylomake eli yhteensä 38 kappaletta. Vastauksia tuli yhteensä 18, joten vastausprosentti oli 47,37. Lastensuojelun sosiaaliohjaajien vastauksia tuli 14 kappaletta ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajien vastauksia 4. Toisin sanoen vastaukset jakautuivat tasaisesti. Sekä varhaisesta tuesta että lastensuojelusta tuli vastauksia noin puolet lähetettyjen lomakkeiden määrästä.

Tuloksissa käyttämämme vastausten lainaukset ovat merkitty Ls (lastensuojelun sosiaaliohjaajan vastaus) ja V (varhaisen tuen sosiaaliohjaajan vastaus) sekä perään numero, jotka on annettu vastaajille sattumanvaraisessa järjestyksessä.

### 7.1 Oma työni

Kyselylomakkeen alussa oli joitakin kvantitatiivisia kysymyksiä, joilla kartoitettiin hieman vastaajien työtaustaa. Lastensuojelun sosiaaliohjaajista kolme oli työskennellyt alle vuoden, yli vuoden työskennelleitä oli seitsemän ja kun taas neljä vastaajista oli työskennellyt yli kolme vuotta lastensuojelun sosiaaliohjaajana. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien vastaajista kaksi oli työskennellyt alle vuoden ja yli vuoden tehtävissään työskennelleitä oli kaksi. Koska varhaisen tuen tiimi on ollut toiminnassa vasta hieman yli kaksi vuotta, ei kukaan varhaisen tuen sosiaaliohjaajista ollut voinut työskennellä yli kolmea vuotta.

Lastensuojelun sosiaaliohjaajilla on asiakkaita vuodessa noin 30,0 (jakauma 20–40), kun taas varhaisessa tuessa asiakkaita on vuodessa keskimäärin 55,25 (jakauma 15–86). Asiakkuuden kesto lastensuojelun sosiaaliohjauksessa on keskimäärin 10,5 kuukautta ja varhaisessa tuessa noin 6,0 kuukautta. Lastensuojelun sosiaaliohjauksen asiakkuuden kesto saattaa olla yhdestä kerrasta jopa kahteen vuoteen. Varhaisen tuen sosiaaliohjaus jakautuu yhdestä kerrasta yhteen vuoteen. Asiakkuuksien pituus lastensuojelussa oli pidempi kuin varhaisessa tuessa, mutta asiakkaita vastaavasti vähemmän kuin varhaisessa tuessa.

Maahanmuuttajien osuus kaikista asiakaista on lastensuojelun sosiaaliohjauksessa keskimääräisesti 18,95 % (jakauma 0–35 %), kun taas varhaisen tuen sosiaaliohjauksessa

maahanmuuttajia on keskimäärin 38,33 % (jakauma 20–50%). Varhaisen tuen asiakkaissa maahanmuuttajien osuus oli huomattavasti suurempi kuin lastensuojelussa.

## 7.2 Asiakkuus ja asiakkuuden alku

Lastensuojelun sosiaaliohjaajien vastauksista selvisi, että heillä oli pääsääntöisesti hyviä kokemuksia asiakasohjauksesta. Vastaajat toivat esille, että asiakkaat jaetaan tiimeissä. Osassa vastauksista ilmeni, että asiakasohjaus tapahtuu sosiaalityöntekijän täyttämällä perhetyön hakemus- tai tilauslomakkeella, joka käsitellään tiimissä ja jossa pohditaan yhdessä sosiaaliohjauksen/perhetyön auttamismahdollisuuksia. Vastaajien mukaan asiakasjako suoritetaan tiimikokouksessa riippumatta siitä, onko käytössä jonkinlainen lomake vai esitelläänkö asiakkaan tilanne suullisesti. Osa koki hyvänä sen, että voi itse vaikuttaa omiin asiakasmääriinsä. Sosiaaliohjaajat totesivat, että asiakasohjaus toimii hyvin, eikä ohjauksessa ole ongelmia. Eri toimistojen välillä tuntui kuitenkin olevan eri käytäntöjä. Vastaajat toivat esille, että joskus joidenkin perheiden tilanne voi olla niin vaikeassa vaiheessa, etteivät he kykene ottamaan vastaan perhetyötä. Tästä syystä sosiaalityöntekijöiltä toivottiin tarkempaa arviota ja harkintaa siitä, onko perhetyö sopiva palvelu perheelle sillä hetkellä.

”Asiakasohjaus toimii hyvin, kun pelataan yhdessä sovittujen sääntöjen mukaan tiiminä. Asiakkaat jaetaan tiimissä ja mietitään yhdessä sosiaaliohjauksen/perhetyön auttamismahdollisuuksia.”

Ls 10

Varhaisen tuen vastauksista tuli esille, että asiakasohjaus toimii vaihtelevasti. Lähettävänä tahona mainittiin muun muassa neuvolat, sosiaaliasemat ja päivähoito. Osa mainitsi asiakasohjauksen päivähoidosta sujuvan ja osan mielestä se ei toimi. Vastausten mukaan asiakkaat ottavat jonkin verran myös itse yhteyttä. Sosiaaliohjaajat mainitsivat, että asiakkaaksi tulee paljon odottavia äitejä, pienten lasten vanhempia sekä teiniikäisten vanhempia. Sellaisia perheitä, joissa lapsi on päivähoidossa, tulee asiakkaaksi vain vähän. Tärkeäksi koettiin varhaisen tuen sosiaaliohjaajan palveluiden markkinointi. Vastauksissa tuotiin myös esille, että varhaisen tuen sosiaaliohjauksen markkinoinnin ja verkostotyön tuloksena asiakkaiden omat yhteydenotot sekä alueiden verkostojen asiakasohjaus ovat lisääntyneet.



Kysyttäessä työskentelyn tavoitteellisuudesta ja suunnitelmallisuudesta lastensuojelun sosiaalihojajien vastauksissa mainittiin perhetyön suunnitelma, jossa määritellään tavoitteet työskentelylle. Vastausten mukaan suunnitelma tehdään yhdessä sosiaalityöntekijän, sosiaalihojajan ja perheen kanssa. Vastauksissa mainittiin väliarvio noin kolmen kuukauden välein tai tarvittaessa useammin, jolloin tarkistetaan perhetyön tavoitteita. Väliarvioinnin lisäksi sosiaalihojajat mainitsivat myös perhetyön loppuarvioinnin, jossa perhetyön päätyttyä työskentelyä arvioidaan tavoitteiden saavuttamisen perusteella. Lisäksi mainittiin, että arvioita ja suunnitelmia voidaan tehdä tiimeissä, johtavan sosiaalityöntekijän työohjauksessa, muiden sosiaalihojajien kanssa sekä työparin ja perheen kanssa tarpeen vaatiessa jopa viikoittain. Vastauksissa todettiin, että kaikki toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa ja suunnitelmallisuus helpottaa arviointia.

”Työskentelyn tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus näkyvät perheelle ja työntekijöille yhtenäisenä toimintana, työ mahdollistuu ja on näkyvää. Työ on mielekkäämpää ja arviointi helpompaa.”

—  
Ls 10

Varhaisen tuen sosiaalihojajat kokivat alkukeskustelun oleelliseksi osaksi työn tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta. Vastaajien mielestä tulos ei kuitenkaan aina ole selkeästi arvioitavissa. Näiden vastausten mukaan asiakas itse määrittelee, mihin tarvitsee apua. Sosiaalihojajat puhuivat myös kirjaamisen tärkeydestä. Lisäksi pohdittiin niin sanottua harmaata aluetta eli kuuluuko asiakas varhaiseen tukeen vain lastensuojeluun.

”Työskentely lähtee siitä, että asiakas nimeää asioita, joihin tarvitsee vartun<sup>3</sup> tukea ja tilannetta tarkastellaan yhteisen keskustelun kautta. Kaikki asiakastapaamiset ja asiat kirjataan järjestelmään, jotta työtä voi seurata.”

—  
V 1

Lastensuojelun sosiaalihojajien vastausten mukaan asiakkaiden ohjaaminen muihin palveluihin on osa työtä ja se perustuu asiakkaan tarpeisiin. Asiakkaita voidaan ohjata hyvin monenlaiseen palveluun sekä peruspalvelujen että erityispalvelujen puolelle. Lastensuojelussa painotus on kuitenkin erityispalveluissa kuten ohjauksessa psykiatrian poliklinikalle, intensiivinen perhetyöhön, Skanssiin<sup>4</sup> ja päihdepalveluihin. Erityisesti

---

<sup>3</sup> Varhainen tuki.

<sup>4</sup> Helsingin kaupungin järjestämä Mellunkylän peruspiirissä asuvia oireilevia nuoria ja heidän perheitään tukeva ja syrjäytymistä ehkäisevä toiminta.

maahanmuuttajien kohdalla mainittiin ohjaus Chili- hankkeeseen<sup>5</sup> ja kielikursseille. Syiksi toisiin palveluihin ohjaamiselle oli muun muassa se, ettei oma tietotaito ole riittävää sekä se, ettei perhetyö ole ollut tarkoituksen mukaista. Vastauksissa todettiin myös, että toisen palvelun piiriin ohjataan, jotta asiakas saisi mahdollisimman hyvää apua tilanteeseensa ja lapsen etu toteutuisi.

Samaan kysymykseen vastatessaan, varhaisen tuen sosiaali-ohjaajat kokivat, että ohjaus riippuu asiakkaan tilanteesta ja jos huoli on suuri, asiakas ohjataan lastensuojeluun. Vastausten mukaan asiakkaita on ohjattu moniin eri palveluihin. Varhaisessa tuessa painotuksena on ohjaus peruspalvelujen piiriin kuten päivähoitoon ja sosiaaliasemalle. Maahanmuuttajataustaisia asiakkaita on ohjattu muun muassa kotoutumiskursseille ja Chili-hankkeeseen.

”Tukipalvelut ja sosiaali-ohjaus toteutetaan perhekohtaisesti. Hyvin usein perhe saa tuentarpeeseen sopivamman tai kohdennetumman tuen muista palveluista. Olen ohjannut yksittäisiä asiakkaita ensimmäisen yhteydenoton aikana varmasti kaikkiin mahdollisiin sosiaali- ja terveystieteiden palveluihin.”

V 4

Lastensuojelun vastauksissa tuli selkeästi esille, että vastaajat olivat tyytyväisiä asiakasohjaukseen ja kokivat sen toimivaksi. Tämä siitä huolimatta, että eri toimistojen välillä käytännöt poikkeavat jonkin verran toisistaan. Varhaisen tuen sosiaali-ohjaajien mielestä heidän työssään asiakasohjaus toimii vaihtelevasti. Lastensuojelun sosiaali-ohjaukseen/perhetyöhön asiakas ohjautuu sosiaalityöntekijän kautta, kun taas varhaisessa tuessa on eri lähettäjätahoja tai asiakas ottaa itse yhteyttä. Molemmissa palveluissa tehdään asiakkaan kanssa yhdessä suunnitelma ja laaditaan työskentelylle tavoitteet. Lastensuojelussa suunnitelma tehdään aina kirjallisena, kun taas varhaisessa tuessa ei aina tehdä kirjallista suunnitelmaa. Molemmissa palveluissa ohjataan asiakkaita laajasti muihin palveluihin asiakkaan tarpeen mukaan. Lastensuojelun vastauksissa ei noussut esille epäselvyyttä asiakkaista, mutta varhainen tuki toi esille epävarmuutensa siitä, kuuluuko asiakas varhaiseen tukeen vai lastensuojelun palvelujen piiriin.

---

<sup>5</sup> Helsingin kaupungin maahanmuuttajaisille suunnattu työllistymisen ja työmarkkinoilla pysymisen edistämiseen sekä syrjäytymisen ehkäisemiseen suunnattu avoin toiminta.

## ASIAKKUUS JA ASIAKKUUDEN ALKU

LASTENSUOJELU	VARHAINEN TUKI
- asiakasohjaus tiimien kautta toimii	- asiakasohjaus toimii vaihtelevasti, ohjaavia tahoja useita
- toivottiin tarkempaa arviota perhetyön tarpeesta	- markkinointi tärkeää
- kirjalliset suunnitelmat, arviot ja loppuarviot, säännöllisyys	- alkukeskustelut työskentelyn pohjana, kirjaaminen tärkeää, suunnitelmat eivät aina kirjallisia
- ohjaus muihin palveluihin asiakkaan tarpeiden mukaan	- ohjaus muihin palveluihin asiakkaan tarpeiden mukaan
- ohjauksessa muihin palveluihin painottuu erityispalvelut	- ohjauksessa muihin palveluihin painottuu peruspalvelut
- ei epäselvyyttä asiakaskunnassa	- epävarmuus, siitä mihin palveluun asiakas kuuluu

KUVIO 3: Lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjauksen eroja asiakkuuden alussa.

### 7.3 Asiakasprosessi

Lastensuojelun sosiaaliohjaajista osa mielsi kaiken tekemänsä työn sosiaaliohjaukseksi ja osa eritteli perhetyön ja sosiaaliohjauksen omiksi osa-alueiksi. Vastauksissa mainittiin sosiaaliohjauksen olevan lyhytkestoisempaa ja harvemmin tapahtuvaa kuin perhetyö ja osa vastaajista taas olivat sitä mieltä, että se on osa perhetyötä tai sama asia. Vastaajien mukaan sosiaaliohjaus on ohjausta ja neuvontaa, joihin voi kuulua esimerkiksi lomakkeiden täyttöä asiakkaan kanssa. Sosiaaliohjaajien mielestä työhön kuuluu lastensuojelutarpeen selvitykset ja ryhmien vetämiset. Olennaista sosiaaliohjauksessa on perheiden tukeminen ja erilaisten menetelmien hallinta. Varsinkin maahanmuuttajaperheissä tarvitaan palveluohjausta ja käytännön asioissa avustamista sekä lausuntojen ja päätösten kääntämistä niin sanotulle selkokielelle. Lisäksi sosiaaliohjaajat toivat esille, että työnkuva on muuttumassa entistä enemmän sosiaaliohjaukseksi. Samalla he kokivat, ettei kukaan ei ole määritellyt, mitä se käytännössä on.

”Sosiaaliohjaus omassa työssäni on perinteistä perhetyötä, jossa perheessä käydään n 1-2 krt/vko ja tehdään perhetyösuunnitelma, jota työskentelyssä toteutetaan. Lisäksi sosiaaliohjaus on sosiaalityöntekijän kanssa tehtävää lyhyempää työskentelyä asiakkaan kanssa, jonka tarkoituksena on ohjata

ja neuvoa asiakasta, mutta tilanne ei välttämättä vaadi säännöllisiä perhekäyntejä. Sosiaaliohjaukseen kuuluu myös ryhmänveto ja omassa työnsäni video-ohjaus sekä myös verkostoissa tehtävä työ.”

—  
Ls 12

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien vastauksissa keskustelu asiakkaan kanssa nostettiin keskeisimmäksi osaksi sosiaaliohjausta. Lisäksi sosiaaliohjauksessa on merkittävää ohjaus, neuvonta, käytännön asioissa auttaminen, palveluohjaus ja verkostotyö. Myös ryhmien ohjaus mainittiin. Varhaisen tuen vastauksissa mainittiin, että työskentelyn orientaatio on lapsilähtöinen, vaikka itse työskentely tapahtuu aikuisten kanssa. Työskentelyn koettiin olevan vanhemmuuden tukemista, lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen tukemista sekä tukea parisuhteeseen.

”Asiakkaan kanssa keskustellaan tämän tilanteestaan ja nostetaan esiin huolenaiheita ja asiakkaan voimavaroja. Pohditaan yhdessä, miten tilanteesta päästään eteenpäin. Lisäksi kartoitetaan oikeaa viranomaiskontaktia ja tarvittaessa ohjataan oikean palvelun piiriin. Keskustelu voi liittyä esim. lapsen kehitykseen ja aikuisen vanhemmuuteen sekä lapsen rajoihin liittyviin kysymyksiin. Tarkoituksena on tukea asiakasta vanhemmuuteen ja nostetaan esiin asiakkaan omia voimavaroja haasteellisessa elämäntilanteessa. Varhaisen tuen sosiaaliohjaus on aikuisten parissa tehtävää työtä, mutta näkökulma on lapsilähtöisyys.”

—  
V 1

Lastensuojelun sosiaaliohjaajien keskeisimmäksi menetelmäksi mainittiin keskustelu asiakkaan kanssa. Vastauksissa mainittiin toimistolla käytössä oleva menetelmäkansio, johon on kerätty erilaisia työkaluja perheiden ja lasten kanssa työskentelyyn. Menetelmiä mainittiin monia, kuten ryhmät ja retket. Työssään sosiaaliohjaajat tekivät kotikäyntejä joko yksin tai työparin kanssa ja työskentelivät nimenomaan perheen arjessa. Sosiaaliohjaajilla on monia työvälineitä käytössä kuten vanhemmuuden roolikartta tai erilaiset kortit. Yhtenä tärkeänä menetelmänä oman työn reflektomisessa mainittiin Kuvastin<sup>6</sup>.

”Keskustelu on kaiken a ja o. Erilaiset menetelmät kuten kortit, lomakkeet, pelit, roolikartat tulevat vasta sitten.”

—  
Ls 13

---

<sup>6</sup> Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä.

Varhaisen tuen vastauksissa mainittiin monia samoja menetelmiä kuin lastensuojelun sosiaalihojajien vastauksissa. Vastauksissa mainittiin ryhmät, keskustelu, mallintaminen, verkostotyö, palveluohjaus, ohjaus ja neuvonta. Lisäksi mainittiin erilaiset toiminnalliset menetelmät kuten kortit, lomakkeet.

Lastensuojelun sosiaalihojajien pohtiessa työkäytäntöjen vaikuttavuutta työmenetelmiin, he totesivat, että heillä on vapaat kädet käyttää luovasti eri menetelmiä itselleen sopivalla tavalla ja soveltaa niitä asiakaslähtöisesti. Yhteisten työkäytäntöjen koettiin helpottavan työskentelyä ja antavan hyvät valmiudet tehdä työtä. Vastauksissa tuotiin esille organisaation muutokset, jotka vaikuttavat siihen, että monessa paikassa työkäytännöt ja menetelmät ovat jonkinlaisessa murroksessa. Uusia työmenetelmiä ollaan luomassa, mutta vastaajien mielestä tämä ei tunnu realistiselta nykyisillä resursseilla ja asiakasmäärillä. Pari työ koettiin tärkeäksi ja sosiaalihojajat kokivat, että parityön kautta työhön saa uusia näkökulmia sekä oppii uusia menetelmiä toisilta työntekijöiltä.

”Hyvät työkäytännöt antavat hyvät valmiudet tehdä työtä, jolloin työssä voi käyttää myös eri työmenetelmiä. Kun tietää mitä pitää tehdä, voi myös kehitellä sitä miten työtä tehdään.”

Ls 12

Varhaisen tuen vastauksissa tuli ilmi se, että alueen yhteiset toimintatavat raamittavat työtä ja mahdollistavat monipuoliset työmenetelmät ja niiden kokeilemisen. Ryhmien ja verkostotyön taustalla mainittiin olevan alueen asiakkaiden tarpeet. Vastauksissa mainittiin myös esimiehen tuen tärkeys sekä yhteistyöverkostojen osaamisen hyödyntäminen.

”Alueen yhteiset pelisäännöt ja työskentelymallit raamittavat työtäni, mutta sosiaalihojajan toimenkuvan väljyys antaa mahdollisuuden myös muunlaiseen toimintaan.”

V 2

Lastensuojelun sosiaalihojajat kokivat dokumentoinnin vievän runsaasti aikaa, mutta olevan olennainen ja erittäin tärkeä osa työtä. Vastaajien mukaan dokumentoinnista näkee tehdyn työn, pystyy suunnittelemaan työskentelyä ja näin selkeyttämään työprosessia. Lisäksi se auttaa arvioimaan asiakasprosessin etenemistä ja tekee työskentelystä tavoitteellisempaa. Vastaajat mainitsivat dokumentoinnin myös oman työskentelensä reflektoinnin välineenä. Dokumentoinnin koettiin tekevän työn näkyväksi ja antavan

sekä työvälineen että menetelmän työn tekemiseen. Vastauksissa mainittiin myös, että sosiaaliohjaajan tekemät muistiinpanot työskentelystä ovat arvokas työväline sosiaalityöntekijälle. Dokumentointi on myös oikeusturva sekä asiakkaalle että työntekijälle.

”Dokumentointi on yksi olennainen tiedonkeruu menetelmä jota apuna käyttäen pystymme tehdä suunnitelmallista työtä. Dokumentointi tuo näkymättömän näkyväksi.”

Ls 11

Myös varhaisen tuen sosiaaliohjaajien vastauksissa korostettiin dokumentoinnin tärkeyttä. Vastaajien mielestä se raamittaa, selkeyttää ja jäsentää työtä, antaa informaatiota työn sisällöstä sekä vie asiakasprosessia eteenpäin. Vastauksissa mainittiin dokumentoinnin olevan asiakkaan oikeusturva ja sen olevan asiakaslähtöistä. Todettiin myös, että dokumentointi vie runsaasti aikaa ja on vaativaa.

”Vaativaa, koska vie paljon aikaa. Mutta laadukkaan, pitkäjänteisen ja tavoitteellisen asiakastyön ja asiakkaan oikeusturvan ja asiakaslähtöisyyden kanalta ehdottoman tärkeää.”

V 4

Lastensuojelun sosiaaliohjaajat mainitsivat asiakasprosessin arvioinnissa väliarvioinnit, jotka tapahtuvat säännöllisin väliajoin. Niissä vastuusosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja perhe yhdessä arvioivat perhetyötä suhteessa tavoitteisiin ja tehtyyn työhön sekä muutoksiin, joita perheessä on tapahtunut. Lisäksi koettiin tärkeiksi asiakasprosessin arvioinnissa sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän sekä muiden sosiaaliohjaajien kanssa käydyt reflektoivat keskustelut. Myös työnohjaukselliset keskustelut esimiehen kanssa ja Kuvastin mainittiin.

”Perhetyössä käytetään väliarvioita esim. 3 kk välein. Näihin osallistuu vastuu-stt<sup>7</sup>, sos.ohjaaja<sup>8</sup> ja perhe. Sos.ohjaajana pystyn myös vaivattomasti reflektoimaan stt:n kanssa ja muiden ohjaajien sekä esimiehen kanssa prosessin aikana.”

Ls 5

Varhaisen tuen vastauksissa vastaajat mainitsivat suullisen asiakaspalautteen, jota peilataan asetettuihin tavoitteisiin sekä yhdessä asiakkaan kanssa arvioidaan työskentelyä.

---

<sup>7</sup> Vastuusosiaalityöntekijä.

<sup>8</sup> Sosiaaliohjaaja.

Suullinen palaute koettiin kulkevan koko ajan asiakasprosessin rinnalla. Vastaajat mainitsivat suoritteet ja itsearvioinnin, verkostotyön ja tiimin arvioinnin sekä laadullisen arvioinnin pohdittaessa sitä, onko tuki ollut riittävää ja sopivaa asiakkaalle ja onko toimittu tavoitteiden mukaisesti.

”Suullinen palaute kulkee rinnalla koko asiakasprosessin aikana, ei ole olemassa erillistä palautelomaketta tms. Tärkeää on vanhemman oma kokemus saadusta tuesta.”

V 3

Lastensuojelun sosiaaliohjaajien kokemus moniammatillisuudesta ja verkostotyöstä oli se, että verkostotyötä tehdään paljon huomioiden asiakkaan tilanne. Erityisesti pitempään työskennelleet olivat tätä mieltä. Vähemmän aikaa työskennelleet kokivat, että verkostotyötä tehdään liian vähän. Vastaajat toivat esille parityöskentelyn joko oman toimiston työntekijöiden, sosiaalityöntekijän, sosiaaliohjaajan tai jonkun yhteistyötahon työntekijän, esimerkiksi sosiaaliaseman tai kotipalvelun työntekijän, kanssa. Lisäksi verkostotyötä tehdään vastausten mukaan muun muassa päiväkotien, koulujen, nuorisolaisten ja lastenpsykiatrian poliklinikoiden kanssa, perheneuvolan sekä varhaisen tuen kanssa. Vastaajat totesivat kuitenkin työskentelyssä näkyvän, ettei yhteistyötahoilla ole selkeää käsitystä lastensuojelusta ja siellä tehtävästä työstä ja tämä voi vaikeuttaa työskentelyä.

”Teen laaja-alaista työtä eri toimijoiden kanssa mm. sosiaalityöntekijöiden, varhaisen tuen perhetyöntekijöiden kanssa sekä muiden toimijoiden kanssa, jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa.”

Ls 12

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat mainitsivat oman tiimin moniammatillisuuden. He puhuivat verkostoista ja yhteistyökumppaneista, joita ovat muun muassa lastensuojelu, sosiaaliasemat, päivähoito, leikkipuistot, perheneuvolat ja järjestöt. Vastaajien mielestä yhteistyö on usein asiakkaan ohjaamista ja saattamista johonkin muuhun palveluun.

”Moniammatillisuus näyttäytyy omassa tiimissä (soso<sup>9</sup> + perhetyöntekijät), mutta myös muiden toimijoiden kanssa tiimin ulkopuolella. Verkostotyö on useasti asiakkaan ohjaamista/konkreettista saattamista johonkin muihin palveluun.”

V 3

---

<sup>9</sup> Sosiaaliohjaaja.

Asiakas on aina itse läsnä niissä verkostopalaverieissa, joissa käsitellään hänen asioita. Vastaajat kokivat, että verkostotyössä lisääntyy monitaitoisuus ja palveluohjaustieto. Haasteena koettiin verkostojen suuri määrä. Vastauksissa mainittiin myös markkinoinnin tärkeys, jotta saataisiin lisää asiakkaita.

Sosiaaliohjauksen käsite omassa työssä oli lastensuojelun sosiaaliohjaajille selkeästi epämääräisempää kuin varhaisen tuen sosiaaliohjaajille. Molemmat toivat esille, että heillä on laaja valikoima erilaisia menetelmiä käytössään ja molemmat käyttävät samoja menetelmiä. Molemmat kokivat keskustelun tärkeimmäksi menetelmäksi. Lastensuojelu toi esille myös parityöskentelyn tärkeyden. Sekä lastensuojelun että varhaisen tuen sosiaaliohjaajat ovat sitä mieltä, että yhteiset työkäytännöt ja toimintatavat helpottavat ja raamittavat työtä. Verkostotyötä molemmat tekevät laajojen verkostojen kanssa asiakkaan tarpeiden mukaan. Molemmat sosiaaliohjaajat kokivat dokumentoinnin tärkeäksi osaksi omaa työtään, mutta myös aikaa vieväksi asiaksi. Lastensuojelussa asiakasprosessia arvioidaan määrätysin väliajoin ja se kirjataan asiakastietojärjestelmään. Varhaisessa tuessa palaute on enemmän suullista ja se kulkee kokoajan työskentelyn rinnalla.

#### ASIAKASPROSESSI

<b>LASTENSUOJELU</b>	<b>VARHAINEN TUKI</b>
- sosiaaliohjauksen käsite epäselvä	- sosiaaliohjauksen käsite selkeä
- laajaa valikoima menetelmiä ja työkaluja käytössä	- laaja valikoima menetelmiä ja työkaluja käytössä
- keskustelu keskeinen menetelmä	- keskustelu keskeinen menetelmä
- kaivataan yhteisiä työkäytäntöjä ja toimintatapoja alueelle.	- kaivataan yhteisiä työkäytäntöjä ja toimintatapoja alueelle
- dokumentointi on osa työtä ja on aikaa vievää	- dokumentointi on osa työtä ja on aikaa vievää



- arviointi säännöllisin väliajoin, kirjallisena	- suullinen asiakaspalaute kulkee asiakasprosessin rinnalla koko-ajan, ei kirjallista
- yhteistyö laajojen verkostojen kanssa	- yhteistyö laajojen verkostojen kanssa

KUVIO 4: Lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjauksen eroja asiakasprosessissa.

#### 7.4 Työn kehittäminen

Lastensuojelun sosiaaliohjaajat mainitsivat toimiviksi työkäytännöiksi parityön sekä työn joustavuuden ja vapauden suunnitella itse työnsä. Ryhmät ja perinteinen pitkäkestoinen perhetyö koettiin hyviksi ja mielekkäiksi työmuodoiksi. Lisäksi mainittiin, että työnohjaus ja keskustelut esimiehen kanssa toimivat. Yhteiset kokoukset ja tapaamiset oman tiimin kanssa, esimerkiksi Kuvastimen yhteydessä, olivat vastaajien mielestä toimivia. Hyväksi koettiin myös asiakasjaon toimivuus ja koulutusmyönteisyys. Lisäksi toimiviksi koettiin myös asiakaslähtöisyys ja halu tarjota asiakkaille oikeanlaisia palveluja.

”On tehty rakenteet, miten tullaan perhetyöhön ja miten prosessi etenee. Toisaalta prosessissa on joustoa ja sitä tehdään yhteistyössä perheiden kanssa ja perheen tilanteen mukaan. Rakenne ei siis ole liian kankea.”

Ls 9

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat tiimien sisäiset purku- ja tiimipalaverit toimiviksi. Lisäksi toimiviksi mainittiin sosiaaliohjaajien esimiestensä kanssa käymät keskustelut, jotka mahdollistavat tiedon sujuvan vaihdon ja oman ammattitaidon kartoittamisen. Toimivaa oli yleensäkin koko työskentely sekä kirjaus. Myös asiakasohjaus koettiin onnistuneeksi. Vastauksissa mainittiin myös, että työnjakoa kotipalvelun perhetyöntekijän kanssa toimii.

”Tiimien sisäiset purku- ja tiimipalaverit (1xvko) sekä sosojen omat keskustelut esimiehen kanssa (1x2vko) toimivat. Yhteiset keskustelut mahdollistavat tiedon sujuvan vaihdon ja oman ammattitaidon kartoittamisen kun saa kuulla keissiiä eri näkökulmista.”

V 1

Lastensuojelun sosiaaliohjaajat toivoivat työkäytäntöjen ja työn raamien yhtenäistämistä. Myös työn kehittäminen ja työn selkeyttäminen mainittiin. Vastajat toivoivat selkeyttä siihen, mitä lastensuojelun sosiaaliohjaajan työpanokselta toivotaan. Vastajien mielestä työkenttä alkaa olla hyvin laaja, koska se pitää sisällään kaiken alkuarvioinneista intensiiviseen perhetyöhön. Sosiaaliohjaajat toivoivat myös, että työ keskitettäisiin enemmän tietyille työalueelle. Myös työn suunnitelmallisuuden tärkeys nousi esiin vastauksissa. Lisäksi toivottiin perehdyttämisen, työhyvinvoinnin, kannustusjärjestelmän ja työparityöskentely kehittämistä. Myös lisää työtiloja toivottiin esimerkiksi lasten ja nuorten tapaamisiin. Verkostotyön kehittämisen ja asiakkaiden osallisuuden kehittämisen toivat esille varsinkin alle vuoden työskennelleet. Lisäksi useat sosiaaliohjaajat halusivat kehittää maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa tehtävää työtä, mutta kukaan asian maininneista ei ehdottanut, millä tavalla tämä tapahtuisi. Osa toivoi sosiaaliohjaajille omaa esimiestä ja todettiin, että kehittäminen tulee lähteä työntekijöistä ja heidän kehittämistarpeistaan käsin.

”Lähinnä toivoisin selkiyttämistä siitä mitä ls-sosiaaliohjaajan<sup>10</sup> työpanokselta toivotaan. Työkenttä alkaa olla kirjavaa alkuarvioinneista intensiiviseen perhetyöhön ja kaikkea siltä väliltä.”

Ls 10

Varhaisessa tuessa kaivattiin selkeitä rakenteita ja linjauksia sosiaaliohjaajien työhön. Vastauksissa tuotiin esille kehittämiskohteeksi varhaisen tuen sosiaaliohjaajien keskinäinen verkostoituminen sekä tarvittaessa parityö tiimin toisen sosiaaliohjaajan kanssa. Lisäksi vastauksissa toivottiin asiakasryhmän tarkentamista sekä asiakastyön ja johtamisen kehittämistä. Vastajat toivat esille myös toiveen varhaisen tuen omasta sosiaalityöntekijästä, joka voisi arvioida, mitä ja millaista palvelua asiakas tarvitsee eli kuuluuko asiakas esimerkiksi lastensuojeluun. Tämän lisäksi varhaisen tuen oma sosiaalityöntekijä voisi toimia varhaisen tuen esimiehen työparina.

”Tällä hetkellä vartusoson<sup>11</sup> työnkuva hyvin monimuotoista, eikä yhteistä linjaa/rakenteita löydy. Jokainen tekee työtä omalla tyylillään omaa arvopohjaansa kuunnellen. tarvitaan selkeämmät rakenteet ja linjaukset sos.ohjauksen työhön. Toivoisin myös enemmän sosojen keskinäistä verkostotyötä idän alueella. Tarpeen mukaan vartusosot voisivat tehdä

<sup>10</sup> Lastensuojelun sosiaaliohjaaja.

<sup>11</sup> Varhaisen tuen sosiaaliohjaaja.

parityötä tiimin toisen sosen kanssa. Lisäksi tiimissä voisi olla varhaisen tuen sosiaalityöntekijä.”

V 1

Kysyttäessä lastensuojelun sosiaaliohjaajilta asiakasohjausvaihetta tukevista rakenteista, pitivät vastaajat nykyisiä rakenteita hyvinä ja toimivina. Vastaukset liittyivät selkeästi perhetyöhön ja sosiaalityöntekijän osuuteen asiakassuhteen alkaessa. Toivottiin, että sosiaalityöntekijällä olisi tarpeeksi tietoa perhetyöstä ja että hänellä on selkeä kuva siitä, mitä perhetyöllä tavoitellaan. Tällä tarkoitettiin riittävän selkeitä tavoitteita, suunnitelmallisuutta sekä prosessin selkeyttä. Toimintaa tukevana rakenteena pidettiin asiakasjakoa tiimeissä sekä selkeitä asiakastyön suunnitelmia ja tavoitteita. Lisäksi sosiaaliohjaajat toivoivat, että esimies olisi mukana jossakin asiakasprosessin vaiheessa, jotta hän olisi tietoinen prosessin kulusta. Asiakkaan näkökulman esille nostaminen ja asiakaslähtöisyys näkyivät vastauksista. Esille tuli myös se, että vastaajat toivoivat jonkin asteista työhön erikoistumista. Esimerkkinä tästä olivat vastaanottovaiheen työskentely, intensiivinen perhetyö ja sosiaaliohjaus -tyyppinen perhetyö.

”Selkeä prosessi, joka on selvä myös sosiaalityöntekijöille. Ja että oikeasti pohditaan mikä on paras mahdollinen palvelu asiakkaalle. Että tavoitteet olisivat selkeitä ja tarpeeksi pieniä, jotta niihin olisi helppo tarttua heti alasta saakka.”

Ls 9

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien vastauksissa toivottiin tiivistä yhteistyötä eri toimijoiden kesken ja asiakkaan ensimmäistä tapaamista yhdessä lähettävän tahon kanssa. Lisäksi vastaajat toivoivat, että lähettävä taho ottaisi yhteyttä suoraan sosiaaliohjaajaan. Myös selkeää työnjakoa eri toimijoiden välillä toivottiin. Tämän ohella vastaajat halusivat rakenteiden kehittämistä ja uudistamista organisaatio taholla.

”Tiivis yhteistyö eri toimijoiden kesken, asiakasperheen ensimmäisen tapaamisen yhteydessä lähettävän tahon kanssa. Yhteydenotot voidaan tehdä suoraankin vartusosoon. Selkeä työnjako eri toimijoiden välille. Vartusoso ei ole työntekijä, joka hoitaisi kaiken tai sen, mitä jokin muu työntekijät ei hoida. Vartusoson työ on vanhemmuuden tukemista, ei joka paikan höylänä olemista.”

V 3

Lastensuojelun sosiaaliohjaajat toivat esiin työnkuvan ja tehtävien selkeyttämisen ja määrittämisen, kun heiltä kysyttiin, millaisena he haluaisivat nähdä sosiaaliohjauksen

viiden vuoden kuluttua. Tulevaisuudelta he toivoivat linjausten tekemistä johdon tasolta. Lisäksi toivottiin enemmän mielenkiintoa perhetyön tutkimiseen ja kehittämiseen yhteistyössä johdon ja työntekijöiden välillä. Tätä tukisivat esimerkiksi rakenteiden muuttaminen, tiimirajojen madaltaminen sekä tarkka suunnittelu ja koulutus. Lisäksi arvioitiin parityön ja erilaisten toimintamuotojen (esimerkiksi kriisityön, sosiaaliohjauksen profiloituminen, erilaiset perhetyön mallit) lisääntyvän tulevaisuudessa sekä lastensuojelutyön kohdentuvan jo varhaisempaan vaiheeseen. Varhaisen tuen arvioitiin löytävän oman roolinsa ennaltaehkäisevänä, ei korjaavana työnä. Lisäksi lastensuojelun ja varhaisen tuen yhteistyön nähtiin lisääntyneen. Myös palkkaus ja tilakysymykset nousivat vastauksissa esiin ja sosiaaliohjaajat totesivat, etteivät työn vaatavuus ja palkkaus kohtaa tällä hetkellä. Lisäksi sosiaaliohjaajat toivat esille, ettei tiloja asiakastapaamisiin ole riittävästi.

”Tässä vaiheessa on paljon liikkuvia osia sosiaaliohjauksen saralla. Ensinnäkin koko käsitettä tulisi täsmentää ja miettiä mitä sosiaaliohjaus oikeastaan on, kenttä on laaja tällä hetkellä. Toimenkuvan täsmennys siis ja omia erikoistuneita ”yksiköitä”, ettei toimenkuva ole niin pirstaleinen.”

Ls 9

Varhaisessa tuessa nähtiin, että viiden vuoden kuluttua ovat yhteiset linjaukset löytyneet, työ on selkeämpää ja eri alueiden työ on samankaltaista ja varhaisen tuen asema vakiintunut. Tulevaisuudelta vastaajat toivoivat työparityöskentelyä. Lisäksi nähtiin, että viiden vuoden päästä kouluilla olisi omat varhaisen tuen sosiaaliohjaajansa. Työn nähtiin kohdentuvan perheisiin, joissa hetkellisen tuen tarpeen aiheuttaa jokin elämänmuutos, esimerkiksi perheen vauvavaihe, ero tai työttömyys. Kummatkaan, varhaisen tuen tai lastensuojelun sosiaaliohjaajat, eivät antaneet vastausta siihen, miten näihin päästäisiin. Todettiin vain, että kehittäminen vaatii pohdintaa ja sopimuksia eri toimijoiden kesken ja toimenpiteet tulisi tapahtua organisaatiotasolla.

”Työ olisi selkeämpää, nyt vartusoso vastaa tarvittaessa miltei mihin tahansa vanhemmuuden tarpeeseen, linjaukset olisivat kunnossa ja niitä noudatettaisiin, eri alueiden työ olisi samankaltaista, vartusosojen määrää olisi tuplaantunut -> työparius!”

V 3

Kehittämislähtöisesti toivottiin ennen kaikkea selkeitä yhteisiä linjauksia työkäytäntöihin sekä yhteisiä pelisääntöjä ja työn raamien yhtenäistämistä. Sekä lastensuojelun että varhaisen

tuen sosiaaliohjaajat kokivat nämä tällä hetkellä epäselviksi ja niissä on selkeitä eroja eri toimistojen välillä. Lastensuojelun sosiaaliohjaajat kokivat omat työkäytäntönsä pääsääntöisesti toimiviksi. Myös varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivat esille monia toimivia asioita omassa työssään, kuten tiimipalaverit ja yhteistyön kotipalvelun kanssa. Lastensuojelun sosiaaliohjaajat toivoivat työn keskittämistä tietyllä työalueilla (esimerkiksi perhetyö, sosiaaliohjaus ja alkuarviointi), asiakkaan osallisuuden kehittämistä sekä kehittämistä maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa työskentelyn suhteen. Varhaisessa tuessa taas toivottiin keskinäisen verkostoitumisen kehittämistä ja asiakasryhmän tarkentamista. Sekä varhaisen tuen että lastensuojelun sosiaaliohjaajat toivat vahvasti esille parityöskentelyn kehittämisen. Molemmat toivoivat parityön lisääntyvän tulevaisuudessa ja varsinkin varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivoivat parityön vakiintuvan työkäytännöksi myös varhaisessa tuessa. Lisäksi molemmat toivoivat varhaisen tuen aseman vakiintumista sekä yhteistyötä varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjaajien välille.

#### TYÖN KEHITTÄMINEN

LASTENSUOJELU	VARHAINEN TUKI
<b>TOIMIVAA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- parityöskentely, perhetyö, esimiehen tuki</li> <li>- joustavuus ja vapaus suunnitella omaa työtä</li> <li>- asiakasohjaus</li> </ul>	<b>TOIMIVAA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- purku- ja tiimipalaverit, keskustelut esimiehen kanssa</li> <li>- asiakasohjaus</li> </ul>
<b>KEHITETTÄVÄÄ:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- työkäytäntöjen ja linjausten yhtenäistäminen</li> <li>- työkentän profiloituminen</li> </ul>	<b>KEHITETTÄVÄÄ:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- yhtenäiset ja selkeät rakenteet ja linjaukset</li> <li>- parityöskentely</li> <li>- asiakasryhmien tarkentaminen</li> <li>- yhteistyön lisääminen varhaisen tuen sosiaaliohjaajien välillä</li> </ul>
<b>TULEVAISUUDEN VISIO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- työnkuvat ja tehtävät selkeytyneet</li> <li>- parityöskentely lisääntynyt</li> <li>- erilaiset toimintamuodot lisääntyneet ja profiloituneet</li> <li>- varhaisen tuen rooli selkeytynyt</li> </ul>	<b>TULEVAISUUDEN VISIO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- yhteiset linjaukset, työselkeämpää</li> <li>- parityöskentely myös varhaisessa tuessa</li> <li>- asiakaskunta selkeytynyt</li> <li>- varhaisen tuen sosiaaliohjaajien keskinäinen verkostoituminen</li> <li>- yhteistyö lastensuojelun</li> </ul>

- yhteistyö varhaisen tuen kanssa lisääntynyt	kanssa lisääntynyt
---	--------------------

KUVIO 4: Lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaalihjauksen kehittämisen toiveita.

### 7.5 Ajatuksia sosiaalihjaajan työstä

Lopuksi vastaajia pyydettiin kertomaan vapaasti omasta työstään. Lastensuojelun sosiaalihjaajien vastauksissa työtä pidettiin vaativana, vaikeana, haasteellisena, mutta myös vaihtelevana, monipuolisena, mukavana, mielenkiintoisena, antoisana ja mielekkäänä. Vastaajat kokivat, että työssä on vapaus, mutta myös vastuu ja se vaatii joustavuutta ja jämäkkyyttä ja että siinä oppii koko ajan uutta. Lisäksi mainittiin, että työtä voi toteuttaa itsenäisesti ja työn sisältöä voi suunnitella omista lähtökohdistaan käsin. Tästä esimerkkeinä mainittiin muun muassa menetelmät ja koulutus. Parhaana työvälineenä pidettiin niin sanottua maalaisjärkeä. Sosiaalihjaajat pitivät tärkeänä myös työtiloja, koska ne vaikuttavat työhyvinvointiin. Myös työn vaativuuden ja palkkauksen kohtaamattomuus tuotiin esille.

”Työ on vaihtelevaa, toiset päivät kiireisiä, toiset rauhallisia. Suuri vapaus ja vastuu toteuttaa omaa työtään tekevät työstä mielenkiintoisen päivästä toiseen.”

Ls 10

Varhaisen tuen sosiaalihjaajat nostivat työstään esille harmaan alueen eli lastensuojelun ja varhaisen tuen rajapinnan. Koettiin, että harmaan alueen työskentely on vaativaa, haastavaa sekä kuormittavaa. Todettiin, että työssä näyttäytyy huolen harmaa vyöhyke eli on olemassa asiakasperheitä, joissa työ on selkeästi korjaavaa, mutta perheessä ei kuitenkaan ole lastensuojelun tarvetta. Lisäksi toivottiin yhteistyötä lastensuojelun sosiaalihjaajien ja varhaisen tuen sosiaalihjaajien välille sekä yhteistä keskustelua lastensuojelun ja varhaisen tuen rajapintatyöskentelystä.

### AJATUKSIA OMASTA TYÖSTÄ

LASTENSUOJELU	VARHAINEN TUKI
- vaikka työ koetaan vaativaksi ja välillä raskaaksi, työssä vastapai-	- epäselvä lastensuojelun ja varhaisen tuen rajapinta kuormittaa

nona paljon positiivisia asioita	työntekijöitä
- vapaus ja vastuu toteuttaa omaa työtään	- toiveena on yhteistyö lastensuojelun sosiaaliohjaajien kanssa

KUVIO 5: Lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajien ajatuksia omasta työstään.

Lopuksi eräs lastensuojelun sosiaaliohjaaja kuvasi omaa työtään lyhyesti:

”Laukku olalla kuljetaan pitkin Itä-Helsingin katuja satoi tai paistoi ... aina ei avata ovea.”

Ls 8

## 8. TUTKIMUKSEN TOISEN VAIHEEN TULOKSET

Tutkimuksen toisessa vaiheessa järjestimme kaksi ryhmäkeskustelua. Ryhmäkeskustelujen avulla halusimme tarkentaa kyselytutkimuksen tuottamia tutkimuksen kannalta keskeisiä ja merkittäviä asioita. Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen tulosten pohjalta laadimme ryhmäkeskustelulle rungon (Liite 3). Runko sisälsi teemat, joita halusimme keskustelijoiden käsittelevän keskustelussaan. Ryhmäkeskustelun teemat me nostimme kyselylomakkeesta nousseiden huomioiden pohjalta.

### 8.1 Asiakkuus ja asiakkuuden alku

Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen teemassa asiakkuus ja asiakkuuden alku nousivat esille epävarmuus siitä, ketkä asiakkaat kuuluvat lastensuojelun ja ketkä varhaisen tuen palvelujen piiriin. Lastensuojelun sosiaaliohjaajien mielestä lastensuojelun asiakkaiksi kuuluvat sellaiset perheet, joissa lapsen turvallisuus ja kehitys ovat jollain tavalla vaarassa ja perheestä on tehty esimerkiksi useampia peräkkäisiä epämääräisiä lastensuojeluilmoituksia. Keskustelun mukaan lapsen turvallisuus ja kehitys voivat vaarantua esimerkiksi, jos perheessä on päihteiden käyttöä, väkivaltaa tai vanhemman voimavarat ovat vähäiset. Joskus on tarpeen tutkia tarkemmin lapsen tilannetta jostain muusta syystä. Keskustelijoiden mielestä lastensuojelun tehtävänä on tukea vanhempaa silloin, kun varhaisen tuen palvelut ovat riittämättömiä. Varhaisen tuen asiakkaaksi keskustelijat määrittivät sellaiset asiakkaat, joiden elämänhallinta horjuu, mutta se ei ole vielä ko-

vin vakavaa tai asiakas tarvitsee selkeää palveluohjausta. Lisäksi varhaiseen tukeen kuuluvat perheet, joissa lapsen tilanne on sinänsä hyvä, mutta perheessä tarvitaan silti vanhemmuuden tukemista.

”Voidaanko vartussa, jos on vähemmän huolta, että muutamalla ohjeistuksella vanhempia ja lasten suhde saadaan toimimaan, tai jotenkin se arki haluttuun, niin sitten vartun puolelle, mutta jos se tarvii enempi työstämistä, ni jotenki sitä vanhemmuuden voimavarojen ja sen lisäämistä tai lapsen olojen muuta tutkimista, niin sit se jäis lastensuojelun puolelle.”

Ls 1

Varhaisen tuen sosiaalihojajien keskustelussa nousi esille varhaisen tuen asiakkuuden epäselvyys. Keskustelun mukaan selkeitä lastensuojelun perheitä ovat perheet, joissa lapsen turvallisuus ja kehitys ovat vaarassa sekä ne perheet, joissa varhaisen tuen palvelut ovat riittämättömiä. Tällaisia perheitä ovat ne, joissa on mielenterveys- tai päihdeongelmia tai perheet, joissa on väkivaltaa tai vanhempien vaikea masennus. Varhaisen tuen asiakkaita ovat perheet, joille varhaiset tuen palvelut ovat riittäviä ja joille riittää vanhemmuuden tukeminen.

Keskustelussa tuli esille, että varhaisen tuen sosiaalihojajat joutuvat jatkuvasti pohtimaan epäselviä asiakkuuksia. Kuten minkälaiset perheet sosiaalihojajien mielestä kuuluvat korjaavan ja millaiset ennaltaehkäisevän työn puolelle. Pohdintaa käytiin esimerkiksi siitä, kuuluvatko yksittäiset luunapit tai tukistamiset lastensuojelun vai varhaisen tuon puolelle, jos tapahtumasta on kulunut jo puoli vuotta.

”Kinkkisimmät kohdat on siinä, että missä se raja kulkee. Jos se on puol vuotta sitten tukistannu, niin onko, kenen tehtävä puuttua siihen ja onko se ilmoituksen paikka ja tapahtuoks sitä nyt vai ei.”

V 2

Sama mielipide nousi esille varhaisen tuen sosiaalihojajien keskustelussa korjaavan ja ennaltaehkäisevän työn eroista. Varhaisen tuen sosiaalihojajat olivat sitä mieltä, että korjaava työ kuului perheisiin, joissa ollaan pinttyneitä väärin toimintatapoihin ja malleihin niin, ettei varhaisen tuen keinoin heitä pystytä enää auttamaan. Varhaisen tuen sosiaalihojajat kertoivat esimerkkitapauksen, jossa perhettä ei otettu lastensuojelun asiakkaaksi, koska he olivat olleet jo aiemmin asiakkaana varhaisessa tuessa. Keskustelussa pohdittiin, milloin perhe tulee kriisiyttää eli jättää vaille palveluja ja ajan kuluessa katsoa, mihin suuntaan perheen tilanne kehittyy ja mitä palvelua perhe tarvitsee.



” ... ja missä vaiheessa perhe jätetään, että kriisiytetään, tai jätetään tyhjän päälle?”

V 1

” .... Odotetaan, että jotain tapahtuu, että voidaan sitten määrittää kumpaan se kuuluu”

V 3

Lastensuojelun sosiaalihjaajien keskustelussa siitä, mihin palveluun asiakasta tulisi ohjata, nousi olennaiseksi määritelmäksi se, liittyykö tapaus ennaltaehkäisevään vai korjaavaan työhön. Tämä nousi esille myös kyselyn tuloksista. Lastensuojelun sosiaalihjaajien mukaan ennaltaehkäisevään työhön kuuluu ajoissa puuttuminen sekä se, että perheitä pystytään auttamaan pienillä asioilla eteenpäin. Tällainen työ on tukevaa, voimaannuttavaa ja asiakkaan rinnalla kulkemista. Ennaltaehkäisevän työn tehtävä on auttaa perheitä niin, ettei tilanne perheessä pääsee kriisiytymään ja kärjistymään. Lisäksi keskustelussa katsottiin ennaltaehkäisevä työ palveluohjaukseksi ja neuvonnaksi muiden palvelujen piiriin. Keskustelijoiden mielestä korjaava työ on muutostyötä, johon liittyy kontrolli. Lisäksi korjaavaan työhön eli lastensuojeluun kuuluu perheet, joissa on vakavaa päihde- tai mielenterveysongelmaa, väkivaltaa tai lapsen laiminlyöntiä. Lisäksi todettiin, että myös koulua käymättömien lasten tilanteeseen tulee lastensuojelun puuttua. Keskustelussa nousi esille, että alkuvaiheen tilanearvio<sup>12</sup> on hyvä, koska siinä voidaan arvioida myös kumpi palvelu, lastensuojelu vai varhainen tuki on asiakkaalle sopivampi.

Lastensuojelun sosiaalihjaajat toivat esille, että jos liikutaan huolen harmaan vyöhykkeistön harmaalla vyöhykkeellä, tulee miettiä jo lastensuojelun asiakkuutta. Lisäksi todettiin, että jos huoli putoaa alemmalle tasolle vyöhykkeistössä, olisi syytä keskustella sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaan siirtämisestä varhaiseen tukeen. Keskustelijat olivat sitä mieltä, että huoleen perheen tilanteesta vaikuttaa myös se, onko perheellä ympärillään verkostoa, joihin he voivat tukeutua tarvittaessa. Yleisesti huolen harmaa vyöhyke koettiin määrittelyltään epämääräiseksi. Myös sen, miten suurena huoli koetaan, nähtiin riippuvan työntekijän arviosta.

”Työorientaatio on ehkä sen mukaan, korjaavassa se on enemmän sitä muutostyötä ja ennaltaehkäisevässä se voi olla enemmän semmoista

<sup>12</sup> Nykyään puhutaan lastensuojelutarpeen selvityksestä

tukevampaa, voimaannuttavampaa, rinnalla kulkemista, tai miten sen nyt määrittelis?”

Ls 3

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien keskusteluissa huolen harmaa vyöhyke nousi selkeästi esiin. Erityisesti esiin nousi tarve lastensuojelun ja varhaisen tuen yhteiselle keskustelulle huolen harmaan vyöhykkeen selkeyttämisestä. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat olivat sitä mieltä, että huoleen harmaan vyöhykkeen perheet kuuluvat jo korjaavan työn puolelle ja heidän mukaansa lastensuojelun puolelta ohjataan toisinaan huolen harmaan vyöhykkeen perheitä varhaisen tuen puolelle. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivoivat ratkaisuksi tähän yhteisiä kotikäyntejä lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Tämä helpottaisi arvion tekemistä siitä, kumpi palvelu tukee perhettä paremmin.

”Mulla on ollut näitä harmaan vyöhykkeen perheitä kyllä aika ronskisti ja niistä yritän päästä nytten eroon ja ihan oikeesti sitten varhaisen tuen puolelle”

V 1

Sekä lastensuojelun että varhaisen tuen sosiaaliohjaajilla oli hyvin samanlainen käsitys siitä, ketkä asiakkaat kuuluvat lastensuojelun asiakkaaksi. Lastensuojelun asiakkaiksi koetaan sellaiset perheet, joissa lapsen turvallisuus ja kehitys vaarantuvat esimerkiksi päihteiden käytön, mielenterveysongelmien, väkivallan, vanhempien vähäisten voimavarojen vuoksi tai lapsen tilanne vaati muutoin tarkempaa selvittelyä. Sekä varhaisen tuen että lastensuojelun sosiaaliohjaajat käyttivät ilmaisua ”graavimpia tapauksia” yhdistettynä lastensuojelun asiakasperheisiin. Sitä, mitä sillä tarkoitettiin, ei keskustelussa enempää avattu, mutta yleisesti sanaa käytettiin sellaisista perheistä, joissa on isoja, haastavia ongelmia. Varhaisen tuen asiakkaista lastensuojelun sosiaaliohjaajat mainitsivat muun muassa elämänhallinnan horjumisen. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat taas puhuivat vanhemmuuden tukemisesta. Molemmilla oli kuitenkin ajatuksena, että varhaisen tuen asiakkuudessa ei ole huolta lapsesta ja asiakkuus on kestoaltaan lyhytaikaista. Silti varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivat esille epävarmuuden siitä, mihin palveluun asiakas kuuluu, varhaiseen tukeen vai lastensuojeluun. Molemmat olivat sitä mieltä, että huolen harmaalla vyöhykkeellä olevat perheet kuuluvat lastensuojeluun. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivoivatkin yhteistä keskustelua asian selkeyttämiseksi.

## ASIAKKUUS JA ASIAKKUUDEN ALKU

LASTENSUOJELU	VARHAINEN TUKI
- selkeä kuva asiakaskunnasta	- epäselvyys asiakaskunnasta
- selkeä kuva korjaavan ja ennaltaehkäisevän työn eroista	- epävarmuus korjaavan ja ennaltaehkäisevän työn eroista
- huolen harmaa vyöhykkeistö epämääräinen	- huolen harmaa vyöhykkeistö epämääräinen
- huolen harmaalla vyöhykkeellä olevat asiakkaat kuuluvat lastensuojelun asiakkaaksi	- huolen harmaalla vyöhykkeellä olevat asiakkaat kuuluvat lastensuojelun asiakkaaksi
- työkäytännöt tukevat asiakkaan palvelutarpeen arviointia: parityö, lastensuojelutarpeen selvitys	- työkäytännöt eivät tue asiakkaan palvelutarpeen arvioimista

KUVIO 6: Lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajien ajatuksia asiakkuuden alusta.

### 8.2 Asiakasprosessi

Kyselyn vastauksissa tuli esille epävarmuus toisen työstä lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajien välillä. Siksi halusimmekin tuoda yhdeksi keskustelun aiheeksi toisen työn tuntemisen. Lastensuojelun sosiaaliohjaajien keskustelussa nousi voimakkaasti esille, että varhaiset tuen työt tunnetaan huonosti, kun taas lapsiperheiden kotipalvelun työ on tutumpaa. Enemminkin puhuttiin mielikuvista, siitä mitä varhaisen tuen sosiaaliohjaaja tekee. Lastensuojelun sosiaaliohjaajien mielikuva oli, että varhaisessa tuessa on paljon niin sanottuja kipuilevia asiakkaita ja he joutuvat paljon pohtimaan sitä, kuuluuko asiakas heidän palvelujensa piiriin vai lastensuojeluun. Yksi keskustelijoista totesi, että rajapinta on hyvin hämärä. Lisäksi oltiin sitä mieltä, että varhaisen tuen työ on käytännönläheisempää kuin lastensuojelun sosiaaliohjaajan työskentely ja lisäksi se on enemmän maahanmuuttajapainotteista.

”En mä vois sanoa, et tietäisin, mut mitä mä oon ymmärtäny, et tota et paljon asiakkaita ja hyvin paljon kipuilevia asiakkaita, että joutuu koko ajan pohtimaan sitä, et oisko tää sittenki lastensuojelua, ettet musta tuntuu että se rajapinta on niin, niin hämärä.”

Varhaisen tuen sosiaalihjaajat myönsivät, ettei heillä olle täyttä varmuutta siitä, mitä lastensuojelun sosiaalihjaajat tekevät. Kuitenkin he mielsivät lastensuojelun sosiaalihjauksen samankaltaiseksi oman työnsä kanssa, vaikka lastensuojelun sosiaalihjaus koettiin menetelmällisemmäksi. Varsinaisena erona oli kohderyhmä eli perheet. Eroina varhaisen tuen ja lastensuojelun välillä mainittiin toisen työntekijän tuki lastensuojelussa. Keskustelussa nousikin esille varhaisen tuen työntekijöiden tarve vastuun jakamiseen asiakasperheistä esimerkiksi parityöllä.

”Ja se on varmaan se ehkä suurin ero, että lastensuojelun sosiaalihjaajilla on se tuki siihen perheeseen, et siinä on sosiaalityöntekijä siinä, ehkä toinen sosokin tai sitten perhetyöntekijä tekemässä yhteisiä kotikäyntejä ja muuta”

V 2

Varhaisen tuen sosiaalihjaajat toivoivat yhteisestä keskustelusta lastensuojelun kanssa esimerkiksi käsitteistä, jolloin molemmilla osapuolilla olisi yhteinen ymmärrys siitä, mitä kulloinkin tarkoitetaan. Erityisesti ne sosiaalihjaajat, jotka eivät ole olleet mukana varhaisen tuen sosiaalihjaajien toiminnassa alusta alkaen kokivat tarvetta yhteiselle keskustelulle.

”Tuli semmoinen olo, että käsitteitä pitäis vissiin avata yhdessä ja käydä keskustelua niistä”

V 1

Lastensuojelun sosiaalihjaajat totesivat, että yhteistä keskustelua lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaalihjaajien välillä on tällä hetkellä hyvin vähän. Tämä johtuu osittain siitä, ettei yhteisiä asiakkaita ole. Sosiaalihjaajat totesivat, että yhteistyötä tehdään jonkin verran esimerkiksi leirien kautta ja yhteisten tapahtumapäivien puitteissa.

Koska tutkimuksen ensimmäisen vaiheen perusteella sosiaalihjaajat kaipaavat yhteistyötä varhaisen tuen ja lastensuojelun välille enemmän, seuraavaksi keskustelu keskittyi varhaisen tuen sosiaalihjaajien ja lastensuojelun sosiaalihjaajien yhteistyöhön. Lastensuojelun sosiaalihjaajien mielestä yhteistyön kannalta keskeisiä asioita olivat toisen työhön tutustuminen sekä työntekijöiden oma-aloitteisuus yhteistyössä. Tässä yhtenä hyvänä ideana oli, että esimerkiksi harjoittelujaksolla olevien opiskelijoiden kanssa voisi tutustua varhaisen tuen sosiaalihjaajan työnkuvaan ja työhön yleensä, jolloin myös

itse tutustuisi toisen työhön paremmin. Lisäksi puhuttiin siitä, kuinka tärkeää on oma-aloitteisuus yhteistyössä ja ettei aina voi odottaa toisen osapuolen aloitetta.

Lastensuojelun sosiaalihjaajat toivoivat varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaalihjaajien yhteisen keskustelun lisäämistä. Sosiaalihjaajien mielestä yhteisten keskustelujen avulla työntekijät voivat enemmän peilata sitä, kumpi palvelu auttaisi asiakasta, varhainen tuki vai lastensuojelu. Keskustelua kaivataan myös siitä, minkä tyyppiset asiakkaat ohjautuvat mihinkin palveluun ja millaisia työskentelytapoja ja käytäntöjä milläkin palvelulla on tarjota perheille. Lisäksi toivottiin yhteistä asiakasprosessien läpikäymistä ja sitä, millaiset mahdollisuudet varhaisella tuella ja millaiset lastensuojelulla on tukea ja auttaa perheitä. Yhteisiin keskusteluihin varhaisen tuen ja lastensuojelun välillä toivottiin strukturoitua mallia, jotta keskustelut varmasti toteutuisivat jatkossakin.

”Mut toisaalta, kun kalenterit täyttyy ja tulee kiire töissä, et jos olis joku strukturoitu juttu töissä, niin sit tulis ainakin keskusteltua. Ettei se olis vaan sen oman aloitteen varas. Must sitten opiskelijoiden kautta sen on luontevaa sitten.”

Ls 2

Myös varhaisen tuen sosiaalihjaajat toivat keskustelussa esille toiveen yhteistyöstä ja yhteisistä palaverista lastensuojelun kanssa. Tosin yhteistyöstä keskusteltaessa tuli esille myös periaate, jonka mukaan lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaalihjaajat eivät saa työskennellä päällekkäin saman perheen kanssa. Keskustelussa tuli esille, että varhaisen tuen sosiaalihjaajilla oli mielikuva, että lastensuojelu on niin kiireinen ja ”jatkovasti tukossa” ja täynnä ”graavimpia” tapauksia, etteivät varhaisen tuen hankalimmat perheet kuulu lastensuojeluun. Osalla varhaisen tuen sosiaalihjaajista oli hyviä kokemuksia yhteistyöstä lastensuojelun ja varhaisen tuen välillä asiakasperheen siirtovaiheessa ja sitä toivottiin jatkossa lisää erityisesti epäselvissä harmaan vyöhykkeen perheissä.

”Mikä ennen oli lastensuojeluu, niin on sitten nyt varhaista tukea”

V 3

Varhaisen tuen sosiaalihjaajat toivat esille sen, että varhaisen tuen asiakkaiden tuen tarpeen epäselvyys tuo haasteita työhön. Toisin sanoen varhaisen tuen sosiaalihjaajat joutuvat miettimään, mikä palvelu vastaa asiakkaan tarpeisiin parhaiten. Asiakkuuksien

epäselvyyden aiheuttama epävarmuus nousi siis taas esille keskustelussa. Joissain varhaisen tuen epäselvissä harmaan vyöhykkeen perheissä, perhe jätettiin varhaisen tuen puolelle koska heillä oli jo syntynyt luottamus perheeseen.

”Siel saattaa olla yksittäisiä niin sanottuja pikku juttuja, mistä tulee semmoinen mieletön vyyhti ja sen selvittäminen on huomattavasti hankalampaa.”

V 2

Viimeisenä aiheena asiakasprosessissa oli dokumentointi ja siihen liittyen työn arviointi ja suunnitelmallisuus, jotka tuntuivat herättävän runsaasti mielipiteitä tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa. Samoin ryhmäkeskustelussa aihe sai aikaan runsasta keskustelua lastensuojelun sosiaaliohjaajien kesken. Keskeisiksi asioiksi dokumentoinnissa nousivat sen aikaa vievyys ja asiat, jotka vaikeuttavat dokumentointia sekä mitä hyötyä dokumentoinnista on. Keskustelussa todettiin, että dokumentointi vie runsaasti aikaa, joten aina ei ehdi kirjaamaan asioita. Kirjaamiselle tulisi keskustelijoiden mielestä varata erikseen aikaa ja he totesivat, että jos joutuu priorisoimaan töitään, usein kirjaaminen on se joka jää vähemmälle. Lisäksi keskustelijoiden mielestä dokumentointia vaikeuttaa se, että eri palveluilla, kuten varhaisella tuella ja lastensuojelulla on eri asiakastietojärjestelmät. Tämän lisäksi varhainen tuki kirjaa asiat vanhemman tietoihin ja lastensuojelu lapsen tietoihin ja tämä vaikeuttaa asioiden löytämistä tietojärjestelmistä. Todettiin myös, että kirjaamisesta tulisi selkeästi sopia kuka kirjaa ja mitä. Kirjaamisen tulisi myös olla lyhyttä ja ytimekästä.

Lastensuojelun keskustelijat kokivat dokumentoinnin hyödyksi sen, että se selkeyttää ja helpottaa jatkotyöskentelyä perheiden kanssa esimerkiksi intensiivisen perhetyön alkaessa. Myös uusia työntekijöitä helpottavat aikaisemmat selkeät kirjaamiset. Lastensuojelun tarpeen selvityksen aikana tehdyt hyvät ja tarkat dokumentoinnit helpottavat myös yhteenvedon tekemistä. Keskustelijat toivat esille myös sen, että jos tilanne perheessä kriisiytyy, työntekijä näkee heti dokumenteista, mitä perheen kanssa on tehty, mistä on ollut apua ja mistä ei. Ehdotettiin myös asiakkaan mukaan ottamista dokumentointiin siten, että kirjaamiset tehtäisiin yhdessä asiakkaan kanssa.

Lastensuojelun sosiaaliohjaajat totesivat, että suunnitelmallisuudessa ja arvioinnissa on eroja eri toimistojen välillä. Kuitenkin keskustelussa tuli esille, että arviointeja tehdään säännöllisin väliajoin, mutta toivottiin suunnitelmiin vielä selkeämpiä aikarajoja. Usein

arviointi tuntui jäävän sosiaaliohjaajien vastuulle ja kuitenkin esimerkiksi perhetyön lopettamiseen tarvitaan sosiaalityöntekijän tuki. Joskus voi käydä niin, että sosiaaliohjaajan näkemyksen mukaan perhetyö tulisi päättää, mutta sosiaalityöntekijä ”määrää” jatkamaan perhetyötä perheessä.

”Kyl se on jotenkin tärkeätä, et siitä arvioinnista itsekin pitää kiinni, et sit saa sanoa sosiaalityöntekijälle, et nyt on se aika. Et nyt istutaan alas ja nyt varataan perheelle aika ja etenkin se, että ku se ei ite tajuu siitä, et nyt on arvioinnin aika. Monesti jos itse vaan hukkuu jotenkin siihen asiakasprosessin kulkuun ja etenemiseen, niin siten ne jotenkin arvioinnit jää.”

Ls 1

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien keskustelussa dokumentointi koettiin osaksi perustyötä, vaikka kirjallista suunnitelmaa ei aina tehdäkään etenäkään lyhytkestoisissa asiakkuuksissa. Varsinaista yhteistä työkäytäntöä varhaisen tuen sosiaaliohjaajilla ei ollut. Dokumentointi koettiin tärkeäksi ja sen mukaan oli helpompi tehdä suunnitelmia ja seurata, miten työ on edennyt.

Varhaisessa tuessa työn arviointi tapahtuu keskustellen asiakkaan kanssa sekä esimiehen kanssa ja mahdollisesti toisen sosiaaliohjaajan kanssa. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat helpommaksi käydä keskustelua asiakkaan kanssa ilman yleistä suunnitelmaa. Varsinaista yhteistä palautelomaketta ei ole käytössä, vaan palautetta kerätään koko ajan keskustelun kautta. Tarvittaessa varsinainen tarkempi suunnitelma merkitään ATJ-asiakastietojärjestelmään<sup>13</sup>.

”Se ois aika hurjaa ajatella, et otettais jotain A4:sta siihen pöydälle ja alettaisiin kirjoittamaan niitä. Se rajoittais työtä liika”

V 3

Varhainen tuki käyttää ATJ-asiakastietojärjestelmää, eikä varhaisen tuen sosiaaliohjaajilla ole Efficään<sup>14</sup> kuin rajoitetut lukuoikeudet ja sitä käytetään vain, jos on tarvetta katsoa onko uudella asiakkaalla mahdollista asiakkuutta lastensuojelun puolella. Tätäkään tietoa ei aina löydy ja tieto saadaan nopeammin puhelimitse. Myös dokumentointia haittaa se, että lastensuojelussa merkitään asiakkaaksi lapsi, kun taas varhaisessa tuessa

<sup>13</sup> Helsingin kaupungin varhaisen tuen käyttämä asiakastietojärjestelmä.

<sup>14</sup> Helsingin kaupungin lastensuojelun käyttämä asiakastietojärjestelmä.

aina vanhempi, eikä Efficasta aina löydy tarvittavaa tietoa. Keskustelussa toivottiinkin yhteistä asiakastietojärjestelmää.

”Ois hirmu tärkeätä tollainen yhteinen tietojärjestelmä, niin sekin jo auttais asiaa”

V 1

Sekä lastensuojelun että varhaisen tuen sosiaalihjaajat toivat esille, että he tuntevat toistensa työtä huonosti ja että kyse on enemminkin mielikuvasta siitä, mitä toinen tekee. Mielikuvana oli, että työ on osittain samankaltaista ja työnkuvat ovat lähellä toisiaan. Erokseksi nähtiin lastensuojelun menetelmällisempi lähestymistapa ja varhaisen tuen käytännönläheisempi työ sekä parityöskentely ja kohderyhmän eroavaisuus. Tästä johtuen varhaisen tuen sosiaalihjaajat joutuvat jatkuvasti pohtimaan kumpaan palveluun asiakas kuuluu ja rajapinta koetaan hyvin epäselväksi. Sekä lastensuojelun että varhaisen tuen puolelta toivottiinkin yhteistä keskustelua ja yhteistyötä, jotta tutustuttaisiin toisiin ja toisten työhön sekä saataisiin selkeyttä siihen, ketkä asiakkaat kuuluvat mihinkin palveluun.

Sekä lastensuojelun että varhaisen tuen sosiaalihjaajat kokivat dokumentoinnin tärkeäksi osaksi omaa työtään. Mutta molemmat toivat myös esille sen, että dokumentointi vaatii aikaa ja se koettiin vaativaksi. Sosiaalihjaajien keskustelun perusteella tuntuu, että arviointi on strukturoidumpaa lastensuojelussa, kuin varhaisessa tuessa. Lastensuojelussa kirjataan enemmän, kun taas varhaisessa tuessa arviointi ja palaute ovat enemmän suullisia. Lisäksi työtä vaikeuttavaksi koettiin se, että palveluilla on eri asiakastietojärjestelmät ja muistiinpanot tehdään eri kohtiin järjestelmissä; varhainen tuki vanhemman tietoihin ja lastensuojelu lapsen tietoihin. Molemmat toivat tärkeän seikan esille: dokumentointi on sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturva.

#### ASIAKASPROSESSI

LASTENSUOJELU	VARHAINEN TUKI
- varhaisen tuen sosiaalihjaajan työ tunnetaan huonosti	- lastensuojelun sosiaalihjaajan työ tunnetaan huonosti
- työ menetelmällisempää	- työ käytännönläheisempää



- dokumentointi tärkeä osa työtä, strukturoitu malli	- dokumentointi tärkeä osa työtä, ei strukturoitua mallia
- asiakaskunta eri	- asiakaskunta eri
- parityöskentely tai mahdollisuus parityöskentelyyn	- ei mahdollisuutta parityöskentelyyn
- ei yhteistä keskustelua varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaalihojajien välillä	- ei yhteistä keskustelua varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaalihojajien välillä

KUVIO 7: Lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaalihojajien ajatuksia asiakasprosessista.

### 8.3 Työn kehittäminen

Kolmantena teemana ryhmäkeskustelussa oli työn kehittäminen. Kyselylomakkeen vastausten perusteella erityisesti työn selkeyttäminen ja yhtenäistäminen eri toimistojen välillä mietityttää sosiaalihojajia. Siksi pyysimmekin sosiaalihojajia keskustelemaan tarkemmin aiheesta. Lastensuojelun sosiaalihojajat kokivat, että aikaisemmat vapaamuotoisemmat sosiaalihojajien tapaamiset ja niissä käydyt yhteiset keskustelut tukivat työkäytäntöjen yhtenäistämistä ja selkeyttämistä. Keskustelijoiden mielestä nykyiset niin sanotut ”mammuttikokoukset” ovat hallinnon ja johdon suunnittelemaa, eivätkä tue riittävästi työn selkeyttämistä ja yhtenäistämistä. Sosiaalihojajat olivat sitä mieltä, että ylhäältä tuleva määräyksen mukainen kehittäminen on työajan hukkaamista, koska jokainen toimisto suunnittelee omia juttujaan. Tässä keskustelijat viittasivat intensiivisen perhetyön kehittämiseen alueittain. Lisäksi koettiin kehittämisen jäävän usein ”avoimeksi” ja ”kuihtuvan kasaan”. Varsinaisen sosiaalihojauksen koettiin usein jäävän vähemmälle kehittämiselle.

Keskustelu toi myös esille sen, että työnkuva on muuttunut paljon vuosien aikana. Tästä syystä koettiin tärkeäksi lisätä yli toimipisterajojen kehittämistä. Myös yhteisen keskustelun ja osaamisen jakaminen koettiin merkittäväksi. Keskustelussa toivottiin yhteistyön toimistojen välillä olevan vapaamuotoisempaa ja avointa. Lopuksi todettiin, että sosiaalihojajan työn kehittäminen tapahtuu omissa toimistoissa ja yli toimipisterajojen kehittäminen on vähäistä.

”Ja kyllähän sekin on kehittävää, koska jokaisella meillä on omat toimintamallit ja tavat, et vois ottaa toiselta jotain, et toihan kuulostaa tosi hyvältä, kokeillaanpa meidänkin toimistossa, et semmonen jakaminen olisi tosi tärkeää.”

Ls 2

”Kyl se tuntuu tällä hetkellä, et mitä kehitettävää on sosiaaliohjaajan työssä, niin se tapahtuu siellä omassa työyhteisössä, et pääsisi kehittämään sitä sosiaaliohjaajan työtä yllämainittujen muiden itäisen perhekeskuksen sosiaaliohjaajien kanssa, niin se oli kyllä tosi vähäistä.”

Ls 1

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien keskustelu työn kehittämisestä toi esille alueiden erilaisuuden. Keskustelijoiden mukaan asioita linjataan, mutta lopuksi tiimit tekevät asiat omilla alueilla omalla tavallaan. Toisen alueen erilaiset työkäytännöt herättivät hämmennystä ja jopa närää osassa varhaisen tuen sosiaaliohjaajista. Vaikka varhaisen tuen sosiaaliohjaajien mukaan alueiden erot on huomioitava, niitä kuitenkin korostetaan liikaa.

”Siinä on omat riskinsä ja uhkansa, jos lähetään korostamaan sitä alueiden erilaisuutta, mutta onhan alueet erilaisia, mutta ehkä enemmän se näyttää siltä, että kaikki sooloilee vaan”

V 3

Tva eli työn vaativuuden arviointi vaikuttaa myös työhön ja erityisesti työtehtäviin, esimerkiksi siihen, kuinka paljon työajasta on asiakastyötä, kuinka paljon ryhmiä ja kuinka paljon työn kehittämistä. Osa työntekijöistä joutui pohtimaan omaa työtänsä myös tämän kautta.

”joutuu miettimään et käydäkö kotona, et näkyisi siinä, vaan et jos lyö ryhmäks, niin ne näkyy eri kohdassa, kuitenkin samaa asiaa jaa. Ja voi olla vielä se vertaistuki läsnä”

V 1

Seuraava keskustelunaihe liittyi työn kehittämistä helpottaviin ja vaikeuttaviin asioihin. Lastensuojelun sosiaaliohjaajat kokivat helpottavaksi asiaksi sen, ettei kehittämistä saaneltaisi johdon tasolta ja kehittämiselle annettaisiin vapaat kädet. Ylhäältä päin määrätyn kehittämisen koettiin syövän motivaatiota kehittämiseltä. Johdon tasolla määrättyyn kehittämiseen liittyi keskustelijoiden mielestä myös luottamus työntekijöiden

osaamiseen. Keskustelijat toivoivat luottamusta työntekijöiden ammattitaitoon ja kykyyn tuoda esille asiakkaiden tarpeita. Toisaalta kehittämislle toivottiin selkeitä rajoja. Tärkeätä olisi tietää, mitä kehittämiseltä odotetaan ja mihin kehittämisellä pyritään. Lisäksi koettiin turhan suunnittelun ja kehittämisen, joka ei johda mihinkään, turhauttavan työntekijöitä.

Kehittämistä vaikeuttaviksi asioiksi mainittiin keskustelussa se, ettei kehittämiselle ole varattu riittävästi aikaa, jolloin kiire vaikeuttaa kehittämistä. Sosiaaliohjaajat pelkäsivät kehittämisen vievän aikaa ja resursseja varsinaiselta asiakastyöltä. Keskustelijoiden mielestä työ ei voi olla pelkkää kehittämistä, vaan kehittämisen tulisi näkyä myös käytännössä eli asioita pitää päästä kokeilemaan myös käytännössä. Lisäksi todettiin, että sosiaaliohjaajien aiemmin toteutuneet vapaat tapaamiset mahdollistivat yhteisen keskustelun ja kehittämisen, mutta nykyiset niin sanotut ”mammuttitapaamiset” eivät tätä tue. Yleisesti oltiin sitä mieltä, että asioiden miettiminen ja yhteinen keskustelu kehittämisestä tuo ideoita esille.

”No, jotenkin se vapaat kädet, ettei ylhäältä saneltais, et voi kehittää tässä ja tässä raamissa. Jotenkin siihen luotettais, et ollaan ammattitaitoisia ja voidaan kehittää omaa työtämme.”

Ls 2

”Niinhän eihän teidän ... työ voi olla pelkkää kehittämistä, kun joskus pitäisi päästä kokeilemaan käytäntöön niitä kehitettyjä asioita. Muutenhan se on ihan hukkaan heitettyä työtä se kehittäminen.”

Ls 2

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat, että kehittämistä estää jatkuva kiire ja jatkuva muutos. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat olivat sitä mieltä, että jatkuva kehittäminen ja muutos lisäävät omaan työhön stressiä. Keskustelussa tuotiin esille toive siitä, että ideoita tuotaisiin esille mieluummin yhdessä keskustellen, kuin yhteisillä kehittämispäivillä.

”... että aina työtä pitää kehittää, ilman muuta, mutta se on sellaista jatkuvaa muuttamista ja yhtä samaa asiaa muuttaa niin kun viiskin kertaa, niin se on perustyössä hirveen vaikeeta ja tuos sitä lisää stressii”

V 3

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien mielestä työn kehittämistä helpottaisi yhteinen arvopohja ja se, että työssä olisi väljyyttä ja enemmän aikaa keskustelulle ja uusille ideoille. Kuten sosiaaliohjaajan työhön yleensä, myös työn kehittämiseen toivottiin lisää yhteisiä keskusteluja. Keskusteluissa nousi esille myös toive siitä, että jatkossa keskityttäisiin enemmän vahvistamaan nykyisiä työkäytäntöjä, eikä niinkään tuomaan uusia. Lisäksi varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivoivat, että välillä keskityttäisiin kehittämään perustyötä. Keskustelussa tuli ilmi, että paineita jatkuvalla kehittämiselle tuo yhteiskunnan tavoitekeskeisyys, joka näkyy myös sosiaalialalla tilastoinnissa.

”Et siinä varmaan toi, että arvokeskustelua, tavallaan yhteinen arvopohja ja sit ois tätä väljyyttä, et tuota on mahdollisuus tulla niitten uusien ideoiden, jos on liian täynnä ja tiivistä, niin väsy ja ei tuut mitään uutta, samalla tavalla sitten

V 1

”...koko ajan pitää olla jotain proggiksia päällä, koko ajan pitää olla repeämässä joka ikiseen suuntaan. Joskus ihan keskitytään tähän perustyöhön.”

V 3

Seuraavaksi keskustelussa siirryttiin puhumaan sosiaaliohjaaja-sosiaaliohjaaja työparityöskentelystä, joka oli mietityttänyt sekä varhaisen tuen että lastensuojelun sosiaaliohjaajia jo tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa. Lastensuojelun sosiaaliohjaajien keskustelussa todettiin, että parityöskentely vaatii paljon kehittämistä, jotta se sujuisi. Keskustelijat toivat esille, että tällä hetkellä toisissa toimistoissa ollaan siirtymässä yhä enemmän parityöskentelyn suuntaan ja toisissa toimistoissa parityöskentely on vastavasti vähentynyt. Jonkin verran sosiaaliohjaajat ovat tehneet parityötä myös lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöiden kanssa ja tämän työmuodon toivottiin leviävän myös koko alueelle. Sosiaaliohjaajien mukaan parityöskentelyä tehdään jonkin verran myös sosiaalityöntekijän kanssa. Keskustelussa tuli esille, että parityöskentelyä on pohdittu joidenkin toimistojen kehittämis- ja tiimipäivillä ja toivottiinkin, että asia tuotaisiin esille myös idän alueen sosiaaliohjaajien yhteisessä tapaamisessa yleisen keskustelun ja kehittämisen aiheeksi.

Lastensuojelun sosiaaliohjaajat toivat keskustelussa esille paljon parityöskentelyn etuja. Sosiaaliohjaajat totesivat, että parityöskentely tuo paljon lisää työhön, kuten parantaa työn hallittavuutta, turvallisuutta ja lisäksi se on hedelmällistä, vaikka työpari ei aina

olekaan yhdessä jokaisessa asiakastapaamisessa. Keskustelijoiden mielestä parityöskentely helpottaa myös työn suunnitelmallisuutta ja arviointia sekä helpottaa työskentelyn ja asiakastapaamisten läpi käymistä. Myös asiakkaiden saama palvelu lisääntyy eikä työntekijän sairauspoissaolot vaikuta asiakkaan saamaan palveluun. Työparin kanssa voidaan jakaa työtä ja se taas helpottaa työn rajaamista ja työssä jaksamista.

”Kyl sen huomaa, et jotenkin meillä on alkanut sosiaaliohjaajan kanssa, et kaks sosiaaliohjaajaa tekee työtä, niin kyllä siinäkin on hiominen, et sen saa sujumaan ja kaikki tää dokumentointi ja kaikki tää, et ne muistaa ja keskustelut, mut kyl se on huomannut, et se tuo paljon lisää siihen työhön, et sä et yksin tee siellä kuukaudesta toiseen.”

Ls 1

Osalla varhaisen tuen sosiaaliohjaajista oli kokemusta parityöskentelystä lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöiden kanssa, mutta pääsääntöisesti he eivät olleet juurikaan tehneet parityötä. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien mielestä parityöskentely oli toivottavaa erityisesti haastavimmissa perheissä sekä ensimmäisellä kotikäynnillä. Keskustelijoilla oli myös kokemusta kerroista, joissa asiakkaan luvalla on käyty keskusteluja toisen työntekijän kanssa, jotta asiakas saisi parhaan mahdollisen avun. Kuitenkin sosiaaliohjaajat kokivat, että he ovat yksin isojen asioiden keskellä.

”Työntekijä on periaatteessa yksin niitten isojen asioiden äärellä... tukea saa esimieheltä tai kolleegalta, mutta ei se ole sama, kun sitä työtä tekis työparina”

V 2

Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivat esille, että he toivoisivat omaan työhönsä samat mahdollisuudet retkiin ja parityöhön kuin lastensuojelussa, jolloin perheitä voitaisiin palvella paremmin. Lopuksi varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivat esille lastensuojelusta otetun toimivan mallin eli säännölliset keskustelut esimiehen kanssa, joissa käydään asiakastapauksia läpi.

Lisäksi käytiin keskustelua varhaisen tuen ja lastensuojelun työmuotojen eriyttämisen tärkeydestä. Keskustelijoiden mielestä olisi hyvä, että kahdessa paikassa ei tehtäisi samantyyppistä työtä. Kuitenkin todettiin, että vaikka ei tunnetakaan juuri toisten työtä varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjaajien välillä, niin molemmissa työmuodois-

sa käytetään samoja menetelmiä ja voi olla, että toisen työstä voisi saada ideoita omaan työhönsä.

Työn kehittäminen ja sen kritisointi nousi vastauksissa selkeästi esiin sekä varhaisen tuen että lastensuojelun sosiaaliohjaajien keskusteluissa. Molemmat kritisoivat vahvasti jatkuvaa muutosta ja sen tuomaa stressiä. Sekä varhaisen tuen että lastensuojelun sosiaaliohjaajat kokivat, että kehittäminen on selkeästi ylhäältä päin, johdon tasolta tulevaa ja molemmissa keskusteluissa nousikin esiin toive, että työn kehittäminen näkyisi jatkossa enemmän vapaana keskusteluna. Myös kiire omassa työssä aiheuttaa sosiaaliohjaajissa negatiivista suhtautumista muutokseen. Tutkimuksen mukaan kehittämiseltä toivotaan ennen kaikkea selkeitä yhteisiä linjauksia työkäytäntöihin, sekä yhteisiä toimintatapoja ja työn raamien yhtenäistämistä. Sekä lastensuojelun että varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat nämä tällä hetkellä epäselviksi ja niissä on heidän mielestään selkeitä eroja eri toimistojen välillä. Lisäksi sekä lastensuojelun että varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivat esille parityöskentelyn ja sen tuomat edut. Lastensuojelussa toivottiinkin parityöskentelyn lisäämistä ja varhaisessa tuessa toivottiin parityöskentelyn tuomista vakiintuneeksi työkäytännöksi.

## TYÖN KEHITTÄMINEN

LASTENSUOJELU	VARHAINEN TUKI
<b>HELPOTTAA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ei johdon tasolta saneltua</li> <li>- vapaat kädet kehittämiseen</li> <li>- selkeät raamit kehittämiselle</li> <li>- vapaa keskustelu</li> </ul>	<b>HELPOTTAA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ei johdon tasolta saneltua</li> <li>- yhteinen arvopohja</li> <li>- yhteinen vapaa keskustelu</li> </ul>
<b>VAIKEUTTAA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jatkuva muutos, joka aiheuttaa stressiä</li> <li>- ei riittävästi aikaa</li> <li>- kehittämisen vieminen käytäntöön</li> </ul>	<b>VAIKEUTTAA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jatkuva muutos, joka aiheuttaa stressiä</li> <li>- ei riittävästi aikaa</li> </ul>
<b>TULEVAISUUDEN TOIVEET KEHITTÄMISELLE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- varhaisen tuen ja lastensuojelun työmuotojen selkeä eriyttäminen</li> <li>- parityöskentelyn kehittä-</li> </ul>	<b>TULEVAISUUDEN TOIVEET KEHITTÄMISELLE:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- varhaisen tuen ja lastensuojelun työmuotojen selkeä eriyttäminen</li> <li>- parityöskentelyn tuominen</li> </ul>

minen - yhteiset linjaukset työkäytäntöihin, työskentelytapoihin ja työn raameihin - yli toimipisterajojen kehittämistä	työkäytännöksi - yhteiset linjaukset työkäytäntöihin, työskentelytapoihin ja työn raameihin - nykyisten työkäytäntöjen vahvistaminen
---	--

KUVIO 8: Lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajien ajatuksia työn kehittämisestä.

#### 8.4 Työskentely maahanmuuttajien kanssa

Edellä mainittujen keskusteluteemojen lisäksi keskusteluun tuotiin aiheeksi työskentely maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa. Lastensuojelun sosiaaliohjaajien keskustelussa pohdittiin paljon haasteita, joita maahanmuuttajien kanssa työskentely tuo. Sosiaaliohjaajien mielestä varsinkin kotouttamisen piirissä olevilla maahanmuuttajilla on vielä paljon tietämättömyyttä ja osaamattomuutta siitä, kuinka suomalaisessa yhteiskunnassa toimitaan. Lisäksi voi olla suuriakin kulttuurillisia eroja esimerkiksi lasten kasvatuksessa.

Lisäksi lastensuojelun sosiaaliohjaajat pohtivat asiakasohjausta oikeanlaiseen palvelun piiriin maahanmuuttajien kohdalla. Todettiin, että kotoutumisen piirissä olevat maahanmuuttaja-asiakkaat ohjataan varhaiseen tukeen. Samoin perheet, joissa on esimerkiksi meneillään avioero ja perheen äiti tarvitsee tukea integroitukseen suomalaiseen yhteiskuntaan sekä perheet, jotka tarvitsevat ohjausta alueen palveluihin. Jos maahanmuuttajaperheessä on esimerkiksi väkivaltaa, oikeampi palvelu perheelle on lastensuojelu. Lisäksi sosiaaliohjaajat totesivat, että lastensuojelutarpeen selvitykset selkeyttävät hyvin sitä, mitä palveluja perhe tarvitsee ja tuleeko heidät ohjata jonkun muun palvelun piiriin, kuten varhaiseen tukeen. Tämä riippumatta siitä onko kyseessä maahanmuuttajaperhe vai kantasuomalaisiin kuuluva perhe. Keskustelussa todettiin, että huolen harmaa vyöhyke on epämääräinen ja usein uudet työntekijät huolestuvat pienemmistä asioista kuin pitkään työskennelleet työntekijät. Lisäksi sosiaaliohjaajat toivat esille toiveen yhteisten linjausten saamisesta asioihin niin eri tiimien kuin toimistojenkin välillä.

”Mä oon ymmärtänyt niin, että vartu ois linjannu niin, että kotouttamista he tekee, paitsi jos sitten kyse on sitten väkivallasta, tota, tulee esiin, niin

sitten se on lastensuojeluun. Heillä on tämmöinen, aika selkee konkreettinen kriteeri sitten.”

Ls 3

Varhaisessa tuessa on asiakkaina paljon maahanmuuttajia. Keskustelussa maahanmuuttajista asiakkaina, varhaisen tuen sosiaaliohjaajat nostivat eroavaisuutena esiin traumat ja eri äidinkielen tuomat haasteet. Varsinainen keskustelu kuitenkin keskittyi kritiikkiin maahanmuuttajatyön asenteita kohtaan, erityisesti työntekijöiden osalta. Keskustelussa todettiin, että haasteet ovat pääosin työntekijöiden itsensä tekemiä, ei varsinaisesti asiakkaiden. Keskustelu toi esille, että kunnioitus ja arvostus asiakasta kohtaan pitää olla samanarvoinen riippumatta asiakkaan taustasta. Keskustelu maahanmuuttajien erityispiirteistä nosti esiin myös tunteita. Yhteisen kielen puuttuminen mainittiin, mutta sitä ei koettu ongelmaksi. Sosiaaliohjaajat toivoivat jatkossa lisää keskustelua puheeksi ottamisesta organisaation sisällä.

”Työntekijöissä on tää asenne, että tää perhe on maahanmuuttaja ja että nyt vedetään tällainen viitta päälle tai otetaan maahanmuuttajille suunnatut työkalut ja menen näiden kanssa sinne perheeseen”

V 3

”Eihän erityispiirteistä puhuta, jos sä teet kantasuomalaisen kanssa töitä. Yhtä lailla niin sanotulla Suomalaisella perheellä on omat juttunsa ja siellä uskonnot ja muut uskomukset ja kaikki muut jotka siihen vaikuttaa ja oma lapsuus ja kaikki muu ihan yhtä lailla”

V 2

”Et mä uskon, et se on ihan työntekijästä lähtöisin, että kuinka paljon sitä korostaa tai tuo esille, minkälaisen ihmisryhmän kanssa teen töitä. Lapsiperheet on ne asiakkaat”

V 2

Lastensuojelun sekä varhaisen tuen sosiaaliohjaajien keskusteluja maahanmuuttajien kanssa työskentelystä oli vaikea verrata toisiinsa, koska he lähestyivät asiaan eri näkökulmista. Lastensuojelun sosiaaliohjaajat keskustelivat käytännöntyöstä ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajat keskustelivat pääasiassa työntekijöiden asenteista.



## TYÖSKENTELEY MAAHANMUUTTAJIEN KANSSA

LASTENSUOJELU	VARHAINEN TUKI
<b>HAASTEET:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakkaan tietämättömyys ja osaamattomuus suomalaisessa yhteiskunnassa toimimisesta</li> <li>- kulttuurilliset erot</li> <li>- kieli</li> </ul>	<b>HAASTEET:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakkaiden traumat</li> <li>- kieli</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- lastensuojelutarpeen selvitys auttaa asiakasohjauksessa</li> <li>- samat kriteerit palvelun tarpeesta kuin kantasuomalaisilla</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- työntekijän asenne vaikuttaa siihen koetaanko työskentely maahanmuuttajien kanssa haasteena</li> <li>- samat kriteerit palvelun tarpeesta kuin kantasuomalaisilla</li> </ul>

KUVIO 9: Lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajien ajatuksia työskentelystä maahanmuuttajien kanssa.

## 9. JOHTOPÄÄTÖKSET

### 9.1 Työkäytännöt ja toisen työn tunteminen

Ryhmäkeskusteluissa tuli aika yllättävästi esille se, kuinka vähän oikeastaan eri palveluiden työntekijät tuntevat toistensa työtä ja kuinka epäselvää on itse työntekijöillekin se, mihin palveluun asiakas oikeastaan kuuluisi. Tämä on johtanut siihen, että varsinkin varhaisen tuen sosiaaliohjaajat joutuvat jatkuvasti miettimään, kuuluuko asiakas lastensuojelun vai varhaisen tuen palvelujen piiriin. Päätöksen tästä he joutuvat tekemään useimmiten yksin, ilman mahdollisuutta peilata omia ajatuksia toisen työntekijän kanssa. On tietysti vaikea tietää mihin palveluun asiakas tulee ohjata, jos ei tunneta riittävän hyvin muita palveluita. Tämä herättää kysymyksen siitä, että jos työntekijät eivät itsekkään ole varmoja asiasta, kuinka voidaan olettaa lähettävän tahon ja yhteistyökumppaneiden olevan selvillä asiasta ja osaavan ohjata asiakkaita juuri asiakkaalle sopivaan palveluun. Työntekijöiden käsityksen mukaan myös yhteistyötahoille on epäselvää mihin palveluun asiakas kuuluu ja tästä syystä asiakasohjaus ei aina ole suuntautunut asiakkaalle sopivaan palveluun.

Esteitä toisen työn tuntemiselle tuo esimerkiksi se, ettei lastensuojelulla ja varhaisella tuella ole yhteisiä asiakkaita eikä yhteistä asiakastietojärjestelmää. Sosiaaliohjaajat toivoivatkin yhteistä keskustelua asiasta, käsitteiden avaamista yhdessä sekä toisen työhön tutustumista. Lisäksi lastensuojelun sosiaaliohjaajilla oli tunne, ettei monellakaan yhteistyötaholla ole selkeää käsitystä siitä, mitä lastensuojelussa tehdään eli myös koko palvelu voi olla monelle epäselvä. Vastauksissa näkyy selvästi koko sosiaaliohjauksen käsitteen epäselvyys, kuten Horsman ja Jauhiainen (2004) totesivat. Heidän mukaansa sosiaaliohjauksen käsite on monella tavalla täsmentymätön ja epäselvä eikä sillä ole selkeää teoriaperustaa. Tämä näkyi vahvasti myös Itäisen perhekeskuksen sosiaaliohjaajien vastauksissa.

Kyselyn sekä ryhmäkeskustelujen mukaan asiakasohjaus toimii lastensuojelussa hyvin, mutta varhaisessa tuessa vaihtelevasti. Epävarmuus toisen työnkuvasta tuli esille myös siten, että sosiaaliohjaajilla on huonoja kokemuksia sekä asiakkaiden ohjaamisesta lastensuojelusta varhaisen tukeen että varhaisesta tuesta lastensuojeluun. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien mukaan heidän ajoittaisena haasteenaan on niiden asiakkaiden määrä, jotka ohjataan lastensuojelusta varhaiseen tukeen. He kokivat, että se mikä oli kymmenen vuotta sitten lastensuojelua, on nykyään varhaista tukea. Lisäksi heillä oli kokemuksia siitä, että he eivät olleet ohjanneet perheitä lastensuojeluun, vaikka siihen olisi ollut tarvetta. Tämä johtuu oman työkuvan epäselvyydestä sekä siitä, mikä on varhaista tukea ja mikä ei. Syynä on myös lastensuojelun ja varhaisen tuen välisen dialogin vähäisyys.

Sekä lastensuojelun että varhaisen tuen sosiaaliohjaajien oli helppo kuvailla lastensuojelun asiakasta. Vaikeampaa heille oli kuvata, millainen on tyypillinen varhaisen tuen asiakas. Helpompaa heille oli kuvata, millainen tämä asiakas ei ole. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kokivatkin haasteelliseksi sen, että heillä on niin suuri ja epäselvä asiakaskunta. Heidän kysymyksensä olikin, että jos perhe ei kuulu lastensuojelun piiriin, kuuluuko se silloin automaattisesti varhaisen tuen puolelle. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat haastavaksi myös sen, että he joutuvat vastaamaan näistä päätöksistä yksin, vailla tukea. Myös Liukonen ja Lukman (2007: 91–92) toivat esille Tehtyhankkeessa varhaisen tuen asiakkuuden kriteerejä sekä työntekijöiden työnkuvia. Tehtyhankkeessa tuotiin myös selkeästi esille eroja lastensuojelun ja varhaisen tuen asiak-

kuudessa, kuten lapsen tilanteen ja hyvinvoinnin vaarantuminen, vapaaehtoisuus ja erot asiakkuuden kestossa.

Huolimatta sosiaaliohjaajien hyvistä asiakaskuvauksista sekä Tehty-hankkeen asiakasmääritelmistä siitä, millaiset asiakkaat kuuluvat varhaisen tuen ja ketkä lastensuojelun palvelujen piiriin, koettiin käytännössä epävarmuutta siitä, mihin palveluun asiakas kuuluu. Varhaisessa tuessa tunnuttiin esimerkiksi hoitavan myös väkivaltaperheiden ongelmia, vaikka perhe selkeästi kuuluisi lastensuojelun asiakkaaksi.

Puhuttaessa huolen harmaasta vyöhykkeistöstä, varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivoivat enemmän keskustelua yhteisistä linjauksista. Huolen harmaa vyöhyke koettiin sosiaaliohjaajien keskuudessa epämääräiseksi asiakksi. Vaarana tässä on se, että Itäisessä perhekeskuksessa harmaan huolen vyöhykkeestä tulee samankaltainen luokittelujärjestelmä kuin Huhtanen (2007: 132–150) kertoi tapahtuneen kouluissa. Varsinkin varhaisen tuen sosiaaliohjaajilla on vaikeuksia hahmottaa, minkä palvelun piiriin asiakas kuuluu, varhaiseen tukeen vai lastensuojeluun. Opinnäytetyössä nousikin esiin toive yhteisestä keskustelusta lastensuojelun ja varhaisen tuen välillä huolen harmaan vyöhykkeen selkeytymiseksi. Sekä lastensuojelun että varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat huolen harmaan vyöhykkeen asiakkaat lastensuojelun asiakkaiksi, vaikka nämä esimerkiksi Tehty-hankkeessa määriteltiin selkeästi varhaisen tuen asiakkaiksi.

Jotta palvelut voitaisiin selkeästi eriyttää, on asiakaskuntaan saatava ensin selkeyttä. Vaikka työntekijät kuvasivat tutkimuksessa aika selkeästi sitä, mihin palveluun asiakkaat kuuluvat, ei tämä kuitenkaan käytännössä ole täysin selkeää. Tutkimuksen aineistosta selvisi, että palvelujen välillä on vaikea löytää eroavuuksia, vaikka ne on suunnattu eri asiakaskunnille. Vastaajien mukaan palvelut ovat monelta osin samantyyppisiä ja eri tahoille oli epäselvää, mikä palvelu olisi asiakkaalle sopivin missäkin elämänvaiheessa. Selkeänä erona oli muun muassa lastensuojelussa hyväksi koettu lastensuojelutarpeen selvitys, joka auttaa lastensuojeluasiakkuuden alussa lapsen tilanteen kartoituksen lisäksi arvioimaan perheen tarvitsemia palveluja.

Palveluiden työkäytäntöjen erona oli myös se, että lastensuojelussa tehdään huomattavasti enemmän yhteistyötä erityispalveluiden kanssa, kun taas varhaisessa tuessa yhteistyötä tehdään useammin peruspalveluiden kanssa. Varhaisen tuen sosiaaliohjauksen voitaisiin ajatella olevan enemmän palveluohjausta. Käytettävissä olevat menetelmät ja

työkalut olivat molemmissa palveluissa lähes samoja. Eroja oli myös asiakkuuden pituudessa, joka lastensuojelun sosiaaliohjauksessa on selkeästi pidempi kuin varhaisessa tuessa.

Selkeimmät erot työkäytännöissä olivat muun muassa kirjaamisessa, jota tehdään huomattavasti enemmän lastensuojelussa ja siihen on olemassa strukturoidumpi työskentelymalli lastensuojelussa kuin varhaisessa tuessa. Kuitenkin tutkimuksessa tuli esille, että myös varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kokevat dokumentoinnin yhtä tärkeäksi osaksi työtään kuin lastensuojelun sosiaaliohjaajat. Tutkimuksen mukaan se raamittaa ja jäsentää työtä ja tekee siitä suunnitelmallista ja tavoitteellista sekä helpottaa arviointia, kuten myös Myllärniemi (2007: 51) tutkimuksessaan totesi. Hänen mukaansa arvioiva ote asiakastyön dokumentoinnissa on keino toteuttaa perhetyön suunnitelmallista arviointia ja auttaa konkretisoimaan perhetyön tavoitteita. Tutkimuksen mukaan lastensuojelulla on myös selkeästi strukturoidumpi malli työn suunnitelmallisuuteen, tavoitteellisuuteen ja arviointiin kuin varhaisella tuella.

Sekä lastensuojelussa että varhaisessa tuessa keskeisimmäksi työmenetelmäksi koettiin keskustelu niin palveluohjauksessa, verkostotyössä, käytännön asioissa auttamisessa, mallittamisessa, vanhemmuuden tukemisessa kuin lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksen tukemisessa. Kuten Satka (2009: 29) toteaa, varhainen tuki on parhaimmillaan vuoropuhelua asiakkaan kanssa, jossa yhdessä asiakkaan kanssa pohditaan erilaisia toimintatapoja ja jossa asiakas kohdataan tasavertaisena. Hänen mukaansa varhaisen tuen sosiaaliohjaus ei ole vain ylhäältä päin tulevaa ohjausta, vaan asiakkaan kanssa yhdessä työskentelyä. Myös Heino (2008: 48) ja Myllärniemi (2007: 45) määrittelevät perhetyön ihmistä lähellä tehtäväksi vuorovaikutus- ja ihmissuhdetyöksi, jossa keskustelu on keskeisellä sijalla.

Sekä kyselyn että ryhmäkeskustelujen mukaan sosiaaliohjaus on käsitteenä hyvin epäselvä. Lastensuojelun sosiaaliohjaajat toivat tutkimuksessa esille moneen kertaan oman työnsä pirstaloitumisen viime vuosina, joka osaltaan lisää sosiaaliohjauksen käsitteen epäselvyyttä heidän omassa työssään. Varsinkin lastensuojelun sosiaaliohjaajat toivoivat selkeää sosiaaliohjauksen määrittelemistä, sitä mitä se on juuri heidän työssään ja mitä se on käytännössä. Osa koki sen omana erillisenä asianaan, osa koki se olevan osa perhetyötä ja osa koki perhetyön olevan osa sosiaaliohjausta. Toisin sanoen käsitykset sosiaaliohjauksesta ovat hyvin moninaiset. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajilla tuntui tut-

kimuksen mukaan olevan selkeämpi kuva siitä, mitä sosiaaliohjaus on heidän työssään. Heidän mukaansa sosiaaliohjaus sisältää samoja elementtejä kuin lastensuojelun perhetyö sisältää. Jos työntekijän on vaikea hahmottaa omaa työtään, ei ole ihme, jos ulkopuolisen on vaikea tietää, mitä toinen tekee työssään.

## 9.2 Työn kehittäminen

Mielenkiintoista tutkimustuloksissa oli se, että toisaalta sosiaaliohjaajat toivoivat kehittämistä, mutta toisaalta taas toivoivat keskittymistä perustyöhön ainaisen kehittämisen sijasta ja kokivat kehittämisen stressaavaksi. Sosiaaliohjaajat halusivat, että kehittämiselle varataan riittävästi aikaa, jotta se ei veisi aikaa varsinaiselta työltä ja häiritsisi perhetyötä ja sosiaaliohjausta. Toisaalta sosiaaliohjaajat kokivat, että kehittämisen tulee keskittyä jo olemassa olevien työkäytäntöjen vahvistamiseen. Uusien työkäytäntöjen luominen ja kehittäminen koettiin epärealistiseksi nykyisillä resursseilla ja asiakasmäärillä. Engeström (2004: 72) puhuukin muutoksen ja kehittämisen kohtaamasta muutosvastarinnasta, joka voi olla pelkoa uudesta ja halua pysyä vanhassa tutussa ja turvallisuudessa toimintatavassa. Samaa näkökulmaa toivat esiin myös Toikko ja Rantanen (2009: 96–97), jotka mainitsivat, että kehittämisen ei tule tapahtua ulkopuolisen toimijan kautta. Kehittämisessä mukana tulisi olla juuri ne henkilöt, joiden työhön kehittäminen liittyy.

Erityisesti lastensuojelun sosiaaliohjaajat nostivat esille jatkuvan kehittämisen haasteet. Heidän kokemuksensa mukaan uusia kehittämisideoita on jatkuvasti käynnissä. Myös varhaisen tuen sosiaaliohjaajat kokivat jatkuvan kehittämisen stressaavana. Seppänen-Järvelä ja Karjalainen (2007: 17) mainitsevat, että sosiaalialalla kehittämisen rakenteet eivät aina ole parhaalla mahdollisella tavalla kunnossa. Varsinkaan useat pienet kehittämisprojektit eivät tue pitkäjänteistä kehitystä.

Molemmissa palveluissa sosiaaliohjaajat toivoivat yhteisiä linjauksia eri alueiden välille ja selkeitä työnkuvia, yhteistyötä lastensuojelun ja varhaisen tuen välille sekä yhteistä keskustelua asiakkaista ja käsitteiden määrittämisestä. Nämä kaikki liittyvät selkeästi asiakasohjaukseen sekä työkäytäntöihin ja ennen kaikkea palveluiden eriyttämiseen, jotta palvelut suuntautuisivat selkeästi eri asiakasryhmille. Toisin sanoen se, mistä tutkimuksemme lähti liikkeelle eli asiakkaiden ohjautuminen väärin palveluihin ja palve-

lujen päällekkäisyys näyttäytyi todeksi myös sosiaaliohjaajien näkökulmasta ja juuri niihin asioihin toivottiinkin muutosta ja kehittämistä.

Tutkimuksen mukaan sosiaaliohjaajat kokivat kehittämisen edellytyksenä olevan esimiehen ja johdon tuen. Samaan aikaan haluttiin vapaat kädet kehittämiseen, mutta samalla toivottiin raameja kehittämiselle. Toikko ja Rantanen (2009: 94) mainitsevat, että parhaiten kehittämistä tukee johtamisen matala hierarkia, itseohjautuvuus, koulutus sekä ennen kaikkea käyttäjien ja toimijoiden osallistuminen kehittämiseen. Sosiaaliohjaajat toivoivat johdon luottamusta työntekijöiden ammattitaitoon ja kykyyn huomata arjen työssä nousseet kehittämistarpeet. Metteri (2003: 17) toteaa, että kehittämisessä on tärkeää tuoda esiin asiakkaiden ääni. Juuri sosiaaliohjaajat ovat niitä, jotka työskentelevät asiakkaiden kanssa arjessa ja joiden tehtävänä on nostaa asiakkaan ääni kuuluville.

Tutkimuksessa tuli esille moneen kertaan sekä lastensuojelun että varhaisen tuen sosiaaliohjaajien tarve parityön tuomiseen vakiintuneeksi työkäytännöksi ja sen kehittäminen edelleen. Molemmat ryhmät toivat tutkimuksen kautta esille moni etuja, joita parityöskentely tuo työhön. Myös Heino (2008: 52) on tuonut esille parityön etuja, jotka ovat hyvin samanlaisia kuin tutkimuksen tulokset. Heinon mukaan parityön etuja ovat esimerkiksi työn suunnittelu yhdessä, työnjako, arvioinnin helpottuminen sekä juridiset seikat, kuten asiakkaan ja työntekijän oikeusturva. Lisäksi parityöskentely herätti lastensuojelun sosiaaliohjaajien ryhmäkeskustelussa pohdintaa parityöskentelyn eduista ja haitoista. Parityöskentelyn yhteydessä mainittiin myös työssä jaksaminen. Molemmat ryhmät, varsinkin varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivoivat yhteistä avointa keskustelua yhtenä vakiintuneena työkäytäntönä. Yhteisen keskustelun avaaminen nousi tutkimuksessa esille monessa kohdassa ja monella eri tavoin. Molemmat osapuolet kuitenkin toivat esille, että tärkeää on varhaisen tuen ja lastensuojelun työmuotojen eriyttäminen, jotta samaa työtä ei tehtäisi kahdessa eri paikassa.

### 9.3 Haasteet maahanmuuttajatyössä

Keskusteluissa oli eniten eroavaisuutta maahanmuuttajatyön vaikutuksesta omaan työhön. Lastensuojelun sosiaaliohjaajien pohtiessa selkeitä haasteita maahanmuuttajatyössä, varhaisen tuen sosiaaliohjaajat keskustelivat asenteellisista eroista. Erot ja haasteet maahanmuuttajatyössä näkyivät erityisesti perinteisissä haasteissa, jotka tulevat kulttuurillisista eroista, kuten kieli tai kielitaidottomuus ja tavat kommunikoida, lasten kasvat

sekä tapa toimia suomalaisessa yhteiskunnassa. Järvisen (2004: 159) mukaan sosiaalialan työntekijät joutuvat pohtimaan millaista erityistä apua maahanmuuttajat tarvitsevat verrattuna kantaväestöön sekä miten työntekijän ja asiakkaan kulttuuritaustat vaikuttavat työskentelyyn. Myös Perhoniemi ja Jasinskaja-Lahti (2006: 68) puhuvat maahanmuuttajien tavallista suuremmasta riskistä joutua syrjäytyneiksi. Tästä syystä maahanmuuttajat tarvitsevat runsaasti tukea oppiakseen toimimaan suomalaisessa yhteiskunnassa ja hoitamaan asioitaan kulttuurieroista ja kieliongelmistä huolimatta.

Tutkimuksen mukaan varhaisen tuen sosiaaliohjaajilla on selkeästi enemmän maahanmuuttajataustaisia asiakkaita kuin lastensuojelun sosiaaliohjaajilla. Tähän on vaikuttanut Itäisen perhekeskuksen alueella aiemmin toimineet Verso-projektit, jotka olivat kohdistettu monikulttuurisille perheille. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat eivät kokeneet erityisiä eroja maahanmuuttaja asiakkaiden ja kantasuomalaisten välillä. Heidän keskustelunsa ja kritiikkinsä koski enemminkin työntekijöiden asennoitumista maahanmuuttajiin. Kuitenkin varhaisen tuen sosiaaliohjaajat toivat esille joitakin samoja asioita työskentelyssä maahanmuuttajien kanssa kuin lastensuojelun sosiaaliohjaajatkin, kuten kieliongelman, vaikka eivät kokeneetkaan sitä varsinaisena haasteena, vaan osana työtä. Tässä näkyy myös Järvisen (2004: 159–161) mainitsema työntekijän kulttuuri-identiteetin prosessi.

## 10. POHDINTA

Itäisessä perhekeskuksessa oli aiemmin kiinnitetty huomiota asiakasohjautuvuuden toimimattomuuteen varhaisessa tuessa, joten toivomus tähän opinnäytetyöhön tulikin suoraan esimiehiltä. Aiheen valitsemista helpotti myös se, että me molemmat työskentelemme itäisessä perhekeskuksessa, toinen sosiaaliohjaajana varhaisessa tuessa, toinen lastensuojelussa. Opinnäytetyön idean tarkentuessa huomasimme, kuinka vähän me tunsimme toistemme työtä käytännössä. Opinnäytetyön tuloksissa vahvistui myös se, että tämä ilmiö on yleinen varhaisen tuen ja lastensuojelun välillä.

Opinnäytetyössämme me tutkimme varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjausta ja niiden työkäytäntöjä asiakasprosessin eri vaiheissa sekä työntekijöiden näkemyksiä siitä, millä tavalla varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjausta tulisi jatkossa kehittää niin, että se tarjoaisi oikea-aikaista ja oikein suunnattua palvelua asiakkaille. Tutkimuk-

sen tarkoitus on tarjota pohjaa lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaalihjauksen ja niiden työkäytäntöjen kehittämiseksi, jotta voitaisiin vähentää turhia päällekkäisiä työtehtäviä ja vahvistaa sitä, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun oikeaan aikaan. Lisäksi toivomme, että opinnäytetyömme tuo työntekijöiden kokemukset ja äänen esille, jotta myös heidän mielipiteensä ja ajatuksensa voivat olla vaikuttamassa työn ja palvelujen kehittämiseen.

Mielestämme saimme vastauksen tutkimuskysymyksiimme. Saimme paljon tietoa liittyen työkäytäntöihin niin lastensuojelussa kuin varhaisessa tuessa. Työkäytäntöjä vertailemalla saimme tuotua esille asioita, jotka toimivat ja jotka eivät toimi. Ehkä myös tämä laittaa miettimään, onko toisen työkäytännöissä joitakin sellaisia toimivia asioita, joita voisi soveltaen hyödyntää omassa työssään. Lisäksi nousi esille hyviä kehittämissideoita, jotka yllättäen olivat hyvin samansuuntaisia niin lastensuojelussa kuin varhaisessa tuessa. Näitä olivat yhteistyön lisääminen, keskustelun avaaminen varhaisen tuen ja lastensuojelun välille sekä parityöskentelyn lisääminen. Varsinaisesti maahanmuuttajien kanssa työskentelyyn tutkimus ei tuonut mitään uutta, mutta keskustelujen erilaiset näkökulmat olivat hyvin mielenkiintoisia ja mielestämme olisi hyvä jatkaa niistä keskustelamista jatkossakin.

Opinnäytetyössä tuli ilmi, että Itäisessä perhekeskuksessa puuttuu miltei kokonaan dialogi varhaisen tuen ja lastensuojelun väliltä. Sekä varhaisen tuen että lastensuojelun sosiaalihjaajilla oli mielikuvia siitä, mitä toinen tekee. Varsinkin, jos mielikuvat ovat vahvoja, niiden vaikutus asiakasohjautuvuuteen saattaa olla suuri. Tähän vaikuttaa myös varhaisen tuen sosiaalihjaajien mielikuva siitä, ettei varhainen tuki voi tehdä yhteistyötä lastensuojelun kanssa, vaikka se ei varsinaista keskustelua estäkään. Hienoksi koimme sen, että kaikki sosiaalihjaajat kokivat tärkeäksi tutustua alueella oleviin lastensuojelun tai varhaisen tuen sosiaalihjaajiin ja heidän työhönsä.

Sosiaalihjaajat muistelivat, että varhaisen tuen aloittaessa toimintansa, oli yhteisiä keskusteluja järjestetty varhaisen tuen sekä lastensuojelun välillä. Työntekijöiden vaihtuessa olisi tärkeää, että alueille kehitettäisiin toimiva keskustelukulttuuri näiden kahden palvelun ja erityisesti käytännön työntekijöiden välille. Tällöin olisi mahdollista kehittää myös asiakasohjautuvuutta. Moni sosiaalihjaaja valitti, että työssä arki on kiireistä, eikä tapaamisille juuri jää aikaa. Keskustelukulttuurin toteutumiseksi tarvitaan myös varhaisen tuen sekä lastensuojelun esimiesten vahvaa mukana oloa.



Työn kehittäminen vaivasi sosiaaliohjaajia. Moni koki kehittämisen aiheuttavan stressiä omaan työhön. Jatkuva kehittäminen koettiin muutenkin turhauttavaksi. Työn kehittämisen näkökulmasta olisi tärkeää, että myös Itäisessä perhekeskuksessa järjestettäisiin työntekijöille mahdollisuuksia pohtia oman työnsä kehittämistä. Työn kehittämistä heikentää edellä mainittu tunne kiireestä. Tämä tarkoittaa sitä, että kehittäminen on se, mihin työntekijällä jää vähiten aikaa tai motivaatiota. Sosiaaliohjaajat toivoivat lisää vapaata keskustelua, jolloin he voisivat itse tuoda kehittämisehdotuksia esille. Työnantajan näkökulmasta tämä vaatisi myös jonkinlaista raportointia. Tärkeintä kuitenkin on, että mahdollisuus ja innostuneisuus oman työn kehittämiseen mahdollistetaan myös Itäisessä perhekeskuksessa.

Paljon ajatuksia herätti myös maahanmuuttajista käydyt ryhmäkeskustelut. Keskusteluissa lastensuojelun sosiaaliohjaajat ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajat lähestyivät asiaa aivan eri näkökulmista. Lastensuojelun sosiaaliohjaajien lähestyminen maahanmuuttajateemaan tapahtui ennemminkin käytännön ja konkreettisesti asiakkaan kohtaamisen näkökulmasta ja he toivat esille selkeät haasteet maahanmuuttajatyössä. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajat lähestyivät asiaa ennemminkin työntekijöiden asenteiden kautta. Tämä sai meidät miettimään sitä, olisiko keskusteluteeman pitänyt olla tarkempi tai olisiko sitä pitänyt jollain tavalla täsmentää siinä vaiheessa, kun huomasimme keskustelun ajautuvan täysin eri suuntiin, jolloin keskustelut kyseisestä temasta olisivat olleet paremmin vertailtavissa. Toisaalta molemmat ryhmäkeskustelut toivat esiin todella mielenkiintoisen näkökulman siitä, mitä keskusteluun osallistuvat asiasta ajattelivat.

Opinnäytetyössämme maahanmuuttajien osuus jäi pieneksi. Jatkossa olisi hyvä tutkia mitä kautta alueen maahanmuuttajat löytävät varhaisen tuen palvelut sekä miten lastensuojelun palvelut voisivat olla nopeammin heidän käytössään. Jatkoa ajatellen olisi myös hyvä tutkia ja selventää, miten juuri maahanmuuttajien asiakkuuden selventäminen tapahtuu Itäisen perhekeskuksen alueella.

Tutkimuksemme tehtiin Itäisen perhekeskuksen alueella. Jatkossa olisi mielenkiintoista ja tärkeää tutkia samaa koko Helsingin alueella ja vertailla tuloksia. Helsingin alueet eroavat toisistaan ja asiakaskunnan painopiste voi olla erilainen, mutta perustyö ja sen tuomat haasteet ovat kaikille sosiaaliohjaajille samoja ja tämä on tärkeää tuoda esille. Lisäksi opinnäytetyömme toi esiin yhteisen keskustelun tarpeen varhaisen tuen ja las-

tensuojelun välille. Jatkossa olisi hyvä seurata tämän keskustelun kehittymistä ja sitä, miten se tukee ammatillisuutta.

Molemmissa työkuvissa sosiaaliohjaajat joutuvat pohtimaan sosiaaliohjausta asiakkaan näkökulmasta ja myös sitä, mikä olisi paras palvelu juuri tälle asiakkaalle. Jatkossa olisi tärkeää, että Itäisen perhekeskuksen alueella lisättäisiin keskustelua varhaisen tuen ja lastensuojelun välillä, vaikkapa säännöllisillä tapaamisilla. Toisilla alueilla tämän kaltaisen toiminta on vähentänyt epäselviä asiakasohjauksia

Sekä varhaisen tuen että lastensuojelun sosiaaliohjaajat toivat esille haasteet työn kehittämisessä. Sosiaaliohjaajien mielestä olisi suotavaa, että sosiaaliohjaajien työkuvaa kehitettäisiin suoraan työntekijöiden näkemyksistä käsin, eikä ainoastaan ylhäältä päin, kuten he ovat kokeneet tapahtuneen.

Pohdimme myös opinnäytetyötä tehdessämme sitä, miten lastensuojelussa ja varhaisessa tuessa asiakkaan ääni tulee kuuluviin. Alueen palveluita kehitettäessä olisi tärkeää nostaa alueella asuvien ihmisten ääni kuuluviin ja samalla voitaisiin kartoittaa, miten hyvin alueen sosiaaliset palvelut ovat heidän tiedossaan. Jatkon kannalta olisi myös hyvä tietää, miten asiakkaat erottavat varhaisen tuen sekä lastensuojelun toisistaan. Tutkimuksen avulla olisi mahdollista nostaa esiin asiakkaan mielikuvat sosiaalisten palveluiden eroista ja siitä, miten ne eroavat sosiaalista työtä tekevien mielikuvissa.

Tulevaisuudessa on mielenkiintoista nähdä, millä tavalla tutkimuksemme tulokset näkyvät käytännössä eli johtaako tutkimus mihinkään kehittämistoimenpiteisiin vai jatkuuko toiminta ennallaan. Me opinnäytetyöntekijät pidämme tärkeänä, että kentän työntekijöiden ääntä kuultaisiin, sillä juuri he ovat asiantuntijoita omassa työssään. Heidän kokemuksensa käytännöstä ja näkemyksensä kehittämiskohteista on erittäin arvokasta tietoa. Uskomme, että heitä kuulemalla päästään pureutumaan asian ytimeen ja saadaan pohjaa lähteä kehittämään juuri oikeita ongelmakohtia. Myös työntekijöille on tärkeää tunne siitä, että ovat mukana kehittämässä omaa työtään.

## LÄHTEET

- Aaltola, Juhani - Valli, Raine (toim.) 2001: Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Jyväskylä: PS - kustannus.
- Engeström, Yrjö 1995: Kehittävä työntutkimus. Helsinki, hallinnon kehittämiskeskus. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Engeström, Yrjö 2004: Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Eriksson, Erik – Arnkil, Tom 2007: Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Eskola, J. – Suoranta, J. 1998: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- Haavikko, Ansa – Bremer, Lena 2009: Ulkoisesti erilaisia, sisäisesti samanlaisia. Opas mielenterveystyöhön yli kulttuurirajojen. Helsinki: SP-Paino OY.
- Heino, Tarja 2008: Lastensuojelu avohuolto ja perhetyö. Kehitys, nykytilan haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakes. Helsinki: Valopaino Oy.
- Heino, Tarja 2009: Lastensuojelu – kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlström, Salme (toim.) 2009: Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Yliopiston kirjapaino.
- Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2007: Lastensuojelun sosiaaliohjaajan tehtävänkuvaukset 18.12.2007.
- Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 2008: Varhaisen tuen sosiaaliohjaajan tehtävänkuvaukset 2008
- Helsingin ympäristötilasto. Px-Web. Verkkodokumentti [www.helsingin ymparistotilasto.fi](http://www.helsingin-ymparistotilasto.fi) luettu 13.10.2009
- Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2008: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Horsma, Teija – Jauhiainen, Elina (toim.) 2004: Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10.
- Huhtanen, Kristiina 2007: Kun huoli herää. Varhainen puuttuminen koulussa. Juva: WS Bookwell Oy.

- Itäisen perhekeskuksen lastensuojelun sosiaaliohjaajien ja johtavien sosiaalityöntekijöiden kokoontuminen. Muistio 23.4.2009.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Järvinen, Riitta 2004: Ammatillisen maahanmuuttotyön kulttuuri – Erilaisuus sosiaali- ja terveyshuollon jäsenyksissä. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Kailari, Kyllikki 2005: Maalaismaisemasta Itä-Helsingiksi. Itä-Helsingin kulttuuriseura. Porvoo: Oy painotalo tt-urex Ab.
- Karjalainen, Lauri – Forslund-Raivaara, Nina – Pitkonen, Sari 2009: Sosiaaliohjauksen kehittäminen lastensuojelussa. Teoksessa Heinonen, Hanna – Metsälä Johanna (toim.) Lastensuojelua kehittämässä. Kokemuksia pääkaupunkiseudulta. SOCCA:n ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja nro 19. Helsinki: SOCCA: 115–128.
- Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. 272/2005. Annettu Helsingissä 29.4.2005.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812/2000. Annettu Helsingissä 22.9.2000.
- Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlström, Salme (toim.) 2009: Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Helsinki: Yliopiston kirjapaino.
- Lehtosaari, Jonna 2008: Varhaisen tuen sosiaaliohjauksen konsultti: Varhaisen tuen hanke 2009:8. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto selvityksiä 2008:14.
- Liebkind, Karmela (toim.) 2000: Monikulttuurinen Suomi – Etniset suhteet tutkimuksen valossa. Tampere: Tammer-Paino Oy.
- Lindqvist, Ulla 2008: Lapaset Perheverkosto -hanke. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto: oppaita ja työkirjoja 2008:7. Helsinki: Paintek Pihlajamäki Oy.
- Liukonen, Ritva – Lukman, Leena 2007: Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa. Tehtyhanke. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto: oppaita ja työkirjoja 2007: 5. Helsinki: Yliopistopaino.
- Mason, Jennifer 1996: Qualitative reaserching. Wiltshire: Redwood books.

Metsämuuronen, Jari 2000: Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Methelp

Metteri, Anna (toim.) 2003: Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Kirjapaino Edita Prima Oy.

Myllärniemi, Annina 2007: Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä. Helsinki: Yliopistopaino.

Ojasalo, Katri – Moilanen, Teemu – Ritalahti, Jarmo 2009: Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro Oy.

Onnismaa, Jussi 2007: Ohjaus- ja neuvontatyö – Aikaa, huomioita ja kunnioitusta. Helsinki: Hakapaino Oy.

Perhoniemi, Riku – Jasinskaja-Lahti, Inga 2006: Maahanmuuttajien kotoutuminen pääkaupunkiseudulla. Seurantatutkimus vuosilta 1997 -2004. Helsinki: Helsingin kaupungin hankitakeskus.

Päkkilä, Hanna 2008: Lähtökohtana lapsen etu ja lapsilähtöisyys. Teoksessa Huotari, Kari – Hurtig, Jonanna (toim.) Sosiaalityötä monitoroimassa. Helsinki: Yliopistopaino Oy. 161–174.

Pösö, Tarja 2007: Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Nätkin, Ritva – Vuori, Jaana (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.

Rantanen, Teemu – Toikko, Timo 2008: Sosionomin (amk) osaamien ja sosiaalityön tutkimus. Teoksessa Viinamäki, Leena (toim.) 2008. 14 puheenvuoroa sosionomien (amk) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntija järjestelmässä. Kemi-Tornio ammattikorkeakoulun julkaisuja. sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Anjalankoski: Solver Palvelut Oy.

Ruusuvuori, Johanna – Tiittula, Liisa (toim.) 2005: Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus.

Räty, Tapio 2007: Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita Prima Oy.

Salmela, Marja 2010: Maahanmuuttajat keskittyvät Itä-Helsingin vuokrataloihin. Uutisanalyysi HS. 25.5.2010. Luettu 22.7.2010.

Salovaara, Marika – Yussuf, Sabad 2008: Verso – varhaisen tuen monikulttuurinen perhetyö – Somalialaiset perheet. Varhaisen tuen hanke 2005 -2008. Helsingin kaupungin sosiaaliviraston selvityksiä 2008:9.

- Satka, Mirja 2009: Varhainen puuttuminen, moraalinen käänne ja sosiaalisen asiantuntijat. Artikkelit yhteiskuntapolitiikka lehdessä numero74 1/2009.
- Seppänen-Järvelä, Riitta – Karjalainen, Vappu (toim.) 2006: Kehittämistyön risteyskohtia. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2009: Johtamisella laatua työhyvinvointia sosiaalialalle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:17. Helsinki: Yliopistopaino.
- Taskinen, Sirpa 2008: Lastensuojelulaki (417/2007) Soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes oppaita 65. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tietäväinen, Sirpa 2008: Palveluohjaus sosionomin osaamisalueena Pirkanmaan ammattikorkeakoulussa. Teoksessa Viinamäki (toim.) 2008: 14 puheenvuoroa sosionomien (amk) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntija järjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Anjalankoski: Solver palvelut Oy.
- Toikko, Timo – Rantanen, Teemu 2009: Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. Tampereen yliopistopaino Oy.
- Tsemppi, Tatjana – Virtanen, Tuula 2008: Verso – varhaisen tuen monikulttuurinen perhetyö – Venäjänkieliset perheet. Varhaisen tuen hanke 2005 – 2009. Helsingin sosiaaliviraston selvityksiä 2008:8.
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2002: Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.
- Vaino, Riitta 2009: Lasten Luokittelu levisi kouluissa kuin kulovalkea. Uutisanalyysi, Helsingin Sanomat. 15.6.2009. Luettu 20.11.2009.
- Vilkka, Hanna 2005: Tutkija ja kehittäjä. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy.
- Virtanen, Petri – Wennberg, Mikko 2005: Prosessijohtaminen julkishallinnossa: Helsinki: Edita Prima Oy .

## HUOLEN HARMAA VYÖHYKE

<i>Ei huolta</i> <i>1</i>	<i>Pieni huoli</i> <i>2</i>	<i>Pieni huoli</i> <i>3</i>	<i>Huolen harmaa</i> <i>vyöhyke 4</i>	<i>Huolen harmaa</i> <i>vyöhyke 5</i>	<i>Suuri huoli</i> <i>6</i>	<i>Suuri huoli</i> <i>7</i>
Ei huolta lainkaan	Pieni huoli tai ihmettely käynyt mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksiin vahva.	Huoli tai ihmettely käynyt toistuvasti mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksiin hyvä. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin heikkenee. Mielessä toivomus lisävoimavaroista ja kontrollin lisäämisestä	Huoli tuntuva; omat voimavarat ehtymässä. Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin lisäämisen tarve.	Huolta paljon ja jatkuvasti lapsi tai nuori vaarassa. Omat keinot loppumassa. Lisävoimavaroja ja kontrollia saatava mukaan heti.	Huoli erittäin suuri. Lapsi/nuori välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa. Muutos lapsen tilanteeseen saatava heti

Hyvä varhaisessa tuessa tai lastensuojelussa työskentelevä sosiaaliohjaaja!

1 (5)

Opiskelemme Metropolia ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Opintomme sisältävät opinnäytetyön, jossa tutkimme varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjausta ja niiden työkäytäntöjä sekä millä tavalla varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjausta tulisi jatkossa kehittää niin, että ne tarjoaisivat oikea-aikaista ja oikein suunnattua palvelua asiakkaille. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus hyödyntää myös Osmos-projektissa (OSallistava MOnikulttuurinen Sosiaaliohjaus) ja siksi olemme kiinnostuneita myös monikulttuurisuudesta. Helsingin kaupungin perhepalvelujohtaja on myöntänyt meille tutkimusluvan 4.2.2010. Opinnäytetyö on valmis joulukuussa 2010 jonka jälkeen se luovutetaan perhekeskuspäällikölle ja on luettavissa sosiaaliviraston kirjastossa. Kerätty tutkimusmateriaali hävitetään, kun opinnäytetyö on hyväksytty.

Tutkimuksemme on kaksivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa lähetämme oheisen kyselylomakkeen kaikille lastensuojelun ja varhaisen tuen sosiaaliohjaajille. Toisessa vaiheessa huhtikuun loppupuolella kutsumme molemmista ryhmistä joitakin sosiaaliohjaajia ryhmäkeskusteluun. Ryhmäkeskustelun tarkoituksena on tarkentaa kyselyssä esille nousseita tutkimuksen kannalta merkittäviä asioita.

Toivoimme vastauksia kyselyyn sähköpostilla osoitteeseen [niina.nevalainen@hel.fi](mailto:niina.nevalainen@hel.fi) 12.3.2010 mennessä. Lomakkeen palautuksen jälkeen poistetaan lähettäjän tiedot, jotta vastaukset pysyvät nimettöminä. Vastaamiseen on hyvä varata aikaa noin 45 minuuttia. Toivomme, että löydätte aikaa vastata kysymyksiin, koska tavoitteena on nostaa esille sosiaaliohjaajien työn kehittämistarpeita. Ryhmäkeskusteluun halukkaat osallistujat voivat ilmoittaa asiasta sähköpostilla osoitteeseen [niina.nevalainen@hel.fi](mailto:niina.nevalainen@hel.fi). Jos teillä on kysyttävää asiaa liittyen, alla löytyvät yhteystietomme.

---

Kiitos vaivannäöstä.

Helsingissä 18.2.2010

Niina Nevalainen

[niina.nevalainen@hel.fi](mailto:niina.nevalainen@hel.fi)

---

p: 040 – 3346689

Jari Tuovinen

[j.tuovinen@kolumbus.fi](mailto:j.tuovinen@kolumbus.fi)

p: 040 – 7288787



## OMA TYÖSI

1. Työskenteletkö varhaisessa tuessa vai lastensuojelussa sosiaalihojaajana?  
(Ympyröi / lihavoi sopivin vaihtoehto)  
  
a) varhainen tuki b) lastensuojelu
  
2. Kuinka kauan olet työskennellyt työssäsi? (Ympyröi / lihavoi sopivin vaihtoehto)  
  
a) alle vuoden b) yli vuoden c) yli kolme vuotta
  
3. Kuinka monta asiakasta sinulla on kesimäärin vuodessa? \_\_\_\_\_
  
4. Mikä on keskimääräinen asiakkuuden kesto? \_\_\_\_\_
  
5. Kuinka monta prosenttia asiakkaistasi on maahanmuuttajia? \_\_\_\_\_

## ASI AKKUUS JA ASI AKKUUDEN ALKU

1. Millaisia kokemuksia sinulla on asiakasohjauksesta?

---

---

---

---

---

---

2. Miten työskentelyn tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus näkyy 3 (5) työssäsi?

---

---

---

---

---

---

3. Oletko joutunut ohjaamaan asiakkaita toisen palvelun piiriin, jos kyllä, niin miksi ja minne?

---

---

---

---

---

---

## ASI AKASPROSESSI

Työmenetelmillä tarkoitamme tässä esimerkiksi ryhmiä, eri työvälineitä ja toimintatapoja. Työkäytännöillä tarkoitamme esimerkiksi työyhteisönne omia työtapoja sekä mahdollisuuksia.

1. Mitä on sosiaaliohjaus omassa työssäsi?

---

---

---

---

---

---

2. Mitä työmenetelmiä sinulla on käytössäsi?

---

---

---

---

---

---

3. Miten työkäytännöt vaikuttavat työmenetelmiisi?

4 (5)

---

---

---

---

---

---

4. Miten dokumentointi vaikuttaa työskentelyyn?

---

---

---

---

---

---

5. Millä tavalla asiakasprosessia arvioidaan?

---

---

---

---

---

---

6. Miten moniammatillisuus sekä verkostotyö näkyy työssäsi?

---

---

---

---

---

---

## TYÖN KEHITTÄMINEN

1. Mitkä työkäytännöt toimivat mielestäsi hyvin ja miksi?

---

---

---

---

---

---

2. Millaisia asioita kehittäisit oman työsi työkäytännöissä?

---

---

---

---

---

---

3. Millaiset rakenteet tukisivat sosiaaliohjaajien työtä asiakasohjautumisvaiheessa?

---

---

---

---

---

---

4. Minkälaisena haluaisit nähdä sosiaaliohjauksen viiden vuoden kuluttua varhaisessa tuessa/lastensuojelussa? Miten siihen on päästy?

---

---

---

---

---

---

LOPUKSI

Mitä haluat kertoa omasta työstäsi?

---

---

---

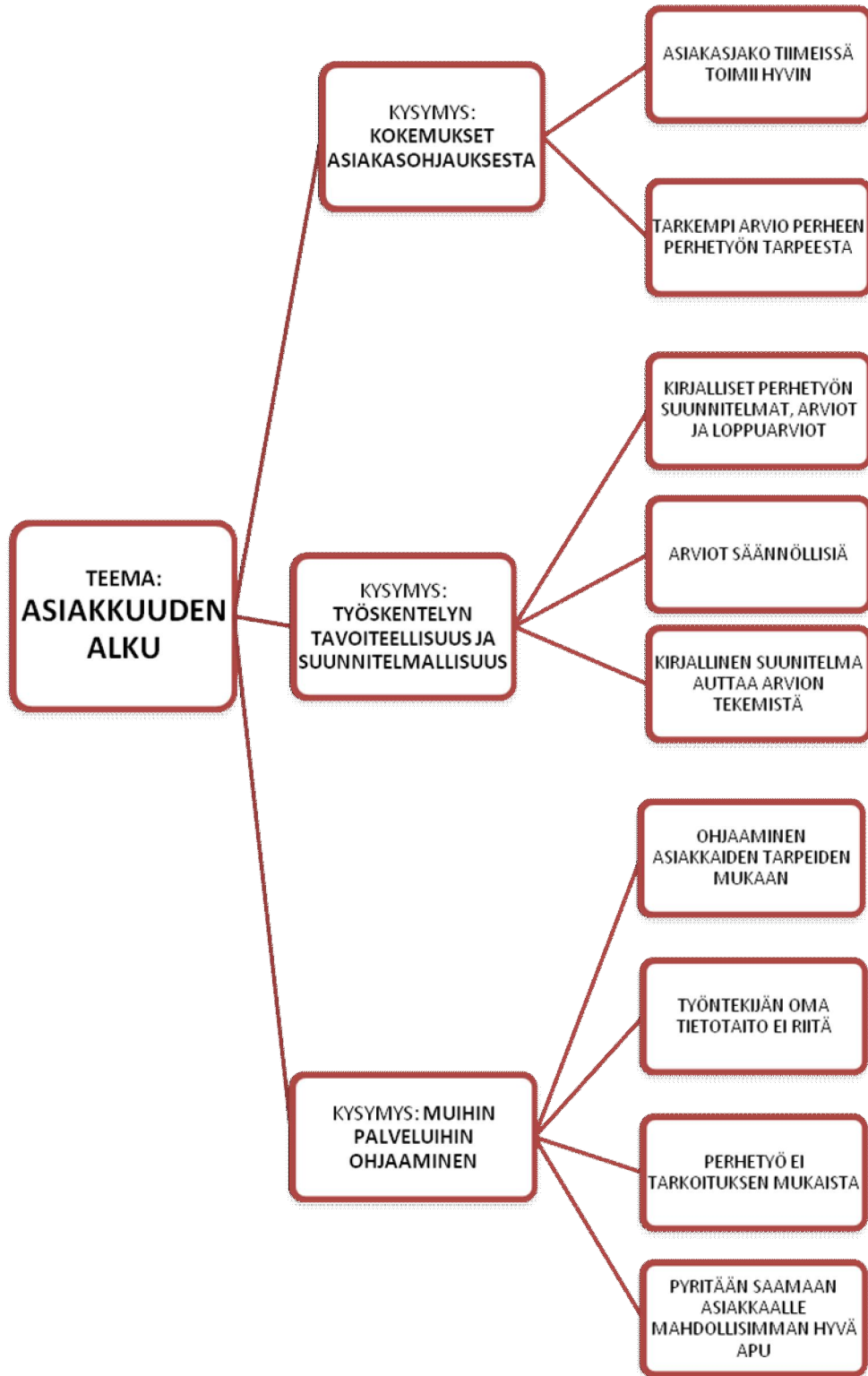
---

---

---

KIITOS VAIVANNÄÖSTÄSI!

Tutkimuksen ensimmäisen vaiheen analysointi esimerkkinä teema ”asiakkuuden alku”



## **RYHMÄ KESKUTELUJEN TEEMAT**

### **ASIAKKUUS JA ASIAKKUUDEN ALKU**

1. Millainen on mielestänne oikeanlainen asiakas varhaiseen tukeen/lastensuojeluun? Ketkä kuulut mielestäsi varhaiseen tukeen ja ketkä lastensuojeluun?
2. Mitä on mielestänne (määrittele) ennaltaehkäisevä ja mitä korjaava työ? Mitä teille tulee mieleen huolen harmaasta vyöhykeestä?

### **ASIAKASPROSESSI**

1. Miten hyvin varhaisen tuen ja lastensuojelun sosiaaliohjaajat tuntevat toistensa työtä?
2. Varhaisen tuen sosiaaliohjaajien ja lastensuojelun sosiaaliohjaajien yhteistyö.
3. Työskentelyn dokumentointi, suunnitelmallisuus ja arviointi

### **TYÖN KEHITTÄMINEN**

1. Työkäytäntöjen yhtenäistäminen ja selkeyttäminen Itäisessä perhekeskuksessa.
2. Mitkä asiat helpottavat työn kehittämistä? Mitkä vaikeuttavat?
3. Parityöskentely

### **BONUS AIHE**

Maahanmuuttaajien kanssa työskentelyn tuomat haasteet.