

# **”LAPSETHAN OVAT NIITÄ MEIDÄN PÄÄTÄHTIÄ”**

Lapsen osallisuutta vahvistava lastensuojeluilmoituksen käsittely

## Tiivistelmä

Tekijä Hertman, Anu	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK Sivumäärä 65	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi <b>”Lapsethan ovat niitä meidän päätähtiä”</b> Lapsen osallisuutta vahvistava lastensuojeluilmoituksen käsittely		
Tutkinto Sosionomi YAMK		
Tiivistelmä <p>Kehittämishankkeen kohdeorganisaationa oli Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän lapsiperhepalveluiden keskitetty palveluohjaus. Kehittämishankkeen tavoitteena oli luoda uusi toimintamalli lastensuojeluilmoituksen vireilletulo vaiheen työskentelyyn. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli tehostaa lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyä vireilletulo aikana. Tarkoitus oli myös vahvistaa lapsen osallisuutta ja edesauttaa lasten ja perheiden avunsaantia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lisäksi tarkoitus oli helpottaa työntekijöiden työkuormaa.</p> <p>Kehittämishanke käynnistyi keskitetyn palveluohjauksen toimintamallien kehittämistarpeista. Terveystieteiden laitoksen tekemän selvityksen mukaan Päijät-Hämeessä on tarpeen yhdenmukaistaa ja keventää arviointiprosesseja, jotta lapset ja perheet saisivat oikeanlaisen avun ja tuen oikea-aikaisesti. Kehittämishanke toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämishankkeena, jossa oli lähestymistapana toimintatutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin havainnoimalla Tampereen perhepalveluiden toimintaa ja järjestämällä kaksi työpajaa kohdeyksikön työntekijöille. Työpajoissa käytettiin osallistavia menetelmiä; ideointipuuta, Minä-Me-Kaikki-Menetelmää ja SWOT-analyysejä. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.</p> <p>Havainnoinnin ja työpajatyöskentelyn tuloksina syntyi kaksi uutta toimintamallia kohdeyksikön työntekijöiden käyttöön, arviointipohja lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyyn tapaamisella vireilletulo aikana sekä palveluohjauksen työnkuva ja toimintamalli.</p>		
Asiasanat Lastensuojeluilmoitus, arviointi, palveluohjaus, lapsen osallisuus		

## Abstract

Author Hertman, Anu	Type of publication Master's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 65	
Title of publication <b>“Children are our main stars”</b> Confirming the child participation in processing of a child welfare notification		
Name of Degree Master of Social Services		
Abstract  <p>The development project was produced for a centralized service counselor for families with children in social services, which is a part of welfare district services of Päijät-Häme (PHHYKY). The target was to create a new working method for processing of a child welfare notification during assessment. The purpose of the development project was intensify processing of child welfare notifications and contact during assessment. The aim was also to strengthen child participation and offer help and support for children and families as early as possible more simplify. In addition, the purpose was reduce the workload of employees.</p> <p>The development project was launched from the development needs of centralized service counselor. According to a study conducted by the National Institute for Health and Welfare, there is a need to harmonize and streamline assessment processes in Päijät-Häme so that children and families will receive the right kind of help and support as early as possible before problems arise. The development project was done as a research development work, with an action research way of approach. The research material was collected by observing the activities of Tampere's family services and arranging two workshops for the employees of the target unit. The workshops used participatory methods; idea tree, I-We-All-Method and SWOT analysis. The material was analyzed using data-driven content analysis.</p> <p>The results of the observation and workshops resulted in two new ways of working for the employees of the target unit, a common assessment model for handling child welfare notifications and contacts during the meeting at the time of assessment and the job description and method of service counselor.</p>		
Keywords Child welfare notification, Assessment, Service counselor, Children participation		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT .....	3
2.1	Kehittämishankkeen tausta .....	3
2.2	Kohdeorganisaatio Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän lapsiperhepalvelut .....	4
2.3	Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus .....	6
3	LASTENSUOJELUILMOITUKSEN KÄSITTELY .....	7
4	ARVIOINTI LASTENSUOJELUILMOITUKSEN KÄSITTELYSSÄ .....	10
4.1	Arviointimalleja .....	12
4.2	Sosiaalihuoltolain vai lastensuojelulain mukainen asiakkuus .....	15
5	LAPSEN OSALLISUUS .....	18
6	KEHITTÄMISMENETELMÄT .....	24
6.1	Tutkimuksellinen kehittäminen .....	24
6.2	Toimintatutkimus .....	25
6.3	Havainnointi .....	28
6.4	Työpajat .....	29
6.5	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi .....	31
7	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS .....	32
7.1	Kehittämishankkeen suunnittelu ja aikataulu .....	32
7.2	Kehittämishankkeen spiraalimalli .....	33
7.3	Kehittämishankkeen ensimmäinen sykli .....	36
7.4	Kehittämishankkeen toinen sykli .....	37
7.5	Kehittämishankkeen kolmas sykli .....	41
7.6	Kehittämisen tuloksena syntyneet uudet toimintamallit .....	44
8	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	47
9	POHDINTA .....	51
9.1	Luotettavuus ja eettisyys .....	51
9.2	Arviointi .....	53
9.3	Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisehdotukset .....	55
	LÄHTEET .....	58
	LIITTEET .....	66

## 1 JOHDANTO

Lasten ja nuorten paha olo on lisääntynyt Päijät-Hämeessä. Melkein joka kymmenennestä alaikäisestä on tehty lastensuojeluilmoitus vuonna 2018 Päijät-Hämeessä. Tämä on koko maan korkein luku. (Niemi 2019.) Vuonna 2019 vastaavaan väestöön suhteutettuna eniten lastensuojeluilmoituksia on tehty Päijät-Hämeessä (10,4 %). Päijät-Hämeessä tehtiin yhteensä 7 365 lastensuojeluilmoitusta, yhteydenottoa sosiaalihuoltoon lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi ja ennakkollista lastensuojeluilmoitusta vuonna 2019. (Forsell, Kuoppala & Säkkinen 2020, 17–18.) Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän kuntien alueella lastensuojeluilmoitusten määrä on lisääntynyt vuodesta 2016 lähtien ja etenkin Lahden alueella lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut tasaisesti jo useamman vuoden (Päijät-Häme lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018–2021, 15). Lastensuojeluilmoitusten määrä jatkaa voimakasta kasvua Päijät-Hämeessä. Vuoden 2018 tammi-syyskuussa lastensuojeluilmoituksia tehtiin 4 072 kappaletta ja vuoden 2019 vastaava aikana niitä tehtiin 4 878 kappaletta, eli 20 % enemmän. (Säynäjärvi 2019.) Saastamoinen (2016, 129) tuo esiin, että lastensuojeluilmoitusten lisääntynyt määrä ei automaattisesti tarkoita sitä, että lapset voisivat huonommin kuin aiemmin. Lastensuojeluilmoitusten lisääntynyt määrä kertoo myös ihmisten lisääntyneestä tietoisuudesta lastensuojeluilmoituksen ilmoitusvelvollisuudesta sekä lastensuojelun ja peruspalveluiden tehostuneesta yhteistyöstä. Muukkosen mukaan (2016, 227) lastensuojelun tehottomuus on kaikkien lasten, nuorten ja perheiden palveluiden yhteistyön tehottomuutta. Kritiikki lastensuojelua kohtaan tulisi ymmärtää palautteeksi kaikille perus- ja erityistason lapsiperhepalveluille.

Lasten, nuorten ja perheiden tuen tarpeet ovat kasvaneet ja kasvavat edelleen tämän hetken Suomessa. Osasyyn tähän on arkea tukevien sosiaalipalveluiden ohentuminen sekä vanhempien kiristynyt työtahti. Omillaan pärjäämisen kulttuuri kärjistää erityisesti lasten ja perheiden eriytymistä ja omilleen jäämistä. (Satka 2010, 217.) Muotoutumassa olevat uudet lapsi- ja perhepalvelut edellyttävät uusia yhdessä toteutettujen palveluiden tarjoamista. Kaikkien toimijoiden on sitouduttava joustavaan, moniammatilliseen ja omia perinteisiä tehtävärajoja muuttavaan yhteistyöhön, jotta lastensuojelua voidaan uudistaa ja saada painopiste siirrettyä korjaavista palveluista ehkäiseviin palveluihin. Tarkoituksena on luoda yhdenvertaisemmat palvelut, jotta lasten eriarvoisuutta voidaan vähentää. Lisäksi lasta tuetaan lähtökohtaisesti hänen omassa kasvuympäristössään ja kaikkien tahojen on otettava huomioon perheen merkitys lapselle. Tavoitteena on, että lasten ja nuorten tarvitsema tuki, palvelut ja apu ovat helposti sekä oikea-aikaisesti saatavilla lasten lähiyhteisöistä. (Heinonen, Ikonen, Kaivosoja & Reina 2019, 30, 67–68.) Painopistettä on pyritty siirtämään lastensuojelun erityispalveluista peruspalveluiden ennaltaehkäiseviin

palveluihin jo useamman vuoden ajan, koska tavoitteena on puuttua lapsen tilanteeseen riittävän varhaisessa vaiheessa. Painopisteen muuttaminen erityispalveluista yleispalveluihin näkyy myös siinä, että sosiaalihuoltolain muutoksen yhteydessä osa lastensuojelun avohuollon tukitoimista siirrettiin sosiaalihuoltolakiin ja ne ovat saatavilla ilman lastensuojelun asiakkuutta. (Saastamoinen 2016, 42.) Päijät-Hämeessä pyritään vastaamaan lastensuojelun kasvaneeseen kysyntään uusilla työtavoilla ja lisäämällä yhteistyötä eri viranomaisten välillä (Niemi 2019). Päijät-Hämeen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman 2018–2021 yhtenä tavoitteena on tukea lapsia, nuoria ja perheitä heidän kasvuympäristöissään oikea-aikaisesti. Tarkoituksena on palveluiden painopisteen siirtäminen varhaiseen tukeen ja palveluiden vieminen lähelle lasta, nuorta ja perhettä. (Päijät-Häme lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018–2021, 3, 48.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos teki marraskuun 2019 ja helmikuun 2020 välisenä aikana arvion Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän lapsi- ja perhepalveluiden toimivuudesta. Tavoitteena arvioinnissa oli esittää toimenpiteitä, joilla voidaan vaikuttaa lastensuojelun kuluksen kehitykseen sekä alueen lapsiperheiden hyvinvointiin. Arvioinnin kehittämisehdotuksissa esiin nousi muun muassa arviointiprosessien yhdenmukaistaminen ja keventäminen, jotta asiakkaat saisivat oikeanlaisen avun ja tuen oikea-aikaisesti. Arvioinnissa ilmeni, ettei sosiaalihuollon palvelut toimi riittävän hyvin ja sen vuoksi tuen tarjoaminen ennen lastensuojelun asiakkuutta vaatii selkeitä toimintarakenteita. Arviointi ehdottaa, että sosiaalihuollon palveluprosessia tulee selkeyttää vireilletulosta ja arviointivaiheesta alkaen. (Hastrup, Kääriälä, Petrelius, Taipale & Hiilamo 2020, 3.) Tämä kehittämishanke vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen arvioinnin ehdotukseen palveluprosessin selkeyttämiseksi vireilletulosta ja arviointivaiheesta alkaen. Kehittämishankkeessa luodaan vireilletulo vaiheen yhteinen lapsen osallisuutta tukeva arviointipohja.

## 2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Kehittämishankkeen tausta

Kehittämishankkeen aiheeksi valikoitui Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän keskitetyn palveluohjauksen toimintamallin kehittäminen lastensuojeluilmoituksen vireilletulo vaiheen työskentelyyn. Toimintamallin kehittäminen on tarpeellista ja ajankohtaista, jotta Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän lapsiperhepalvelut voivat vastata Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemään arvioon ja yhdenmukaistaa sekä keventää ja selkeyttää sosiaalihuollon palveluprosessia vireilletulosta alkaen.

Keskitetty palveluohjaus on tiimi, mikä vastaanottaa kaikki Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueelle saapuvat lastensuojeluilmoitukset, yhteydenotot sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi (jatkossa yhteydenotot) sekä ennakkolliset lastensuojeluilmoitukset. Keskitetty palveluohjaus vastaa lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelystä niiden lasten osalta, joilla ei ole sosiaalihuoltolain tai lastensuojelun asiakkuutta. Keskitetty palveluohjaus käsittelee saapuvia lastensuojeluilmoituksia ja yhteydenottoja tehostetusti vireilletulo aikana eli seitsemän arkipäivän sisään. Keskitetty palveluohjaus tarvitsee uuden toimintamallin, jotta lastensuojeluilmoitusten tehostettu käsittely olisi entistä tehokkaampaa ja asiakaslähtöistä. Lisäksi keskitetyn palveluohjauksen palveluprosessia tulee kehittää, jotta lapsia ja perheitä voitaisiin auttaa entistä varhaisemmassa vaiheessa ennaltaehkäisevästi. Kokemukset keskitetyn palveluohjauksen työskentelystä ovat hyvät niin työntekijöiden kuin asiakkaiden näkemyksen mukaan. Kehittämällä keskitetyn palveluohjauksen toimintamallia, tulee palveluprosessista entistä tehokkaampi, asiakasystävällisempi ja tasalaatuisempi, jonka avulla voidaan helpottaa ja nopeuttaa lasten ja perheiden avun saantia entistä varhaisemmassa vaiheessa.

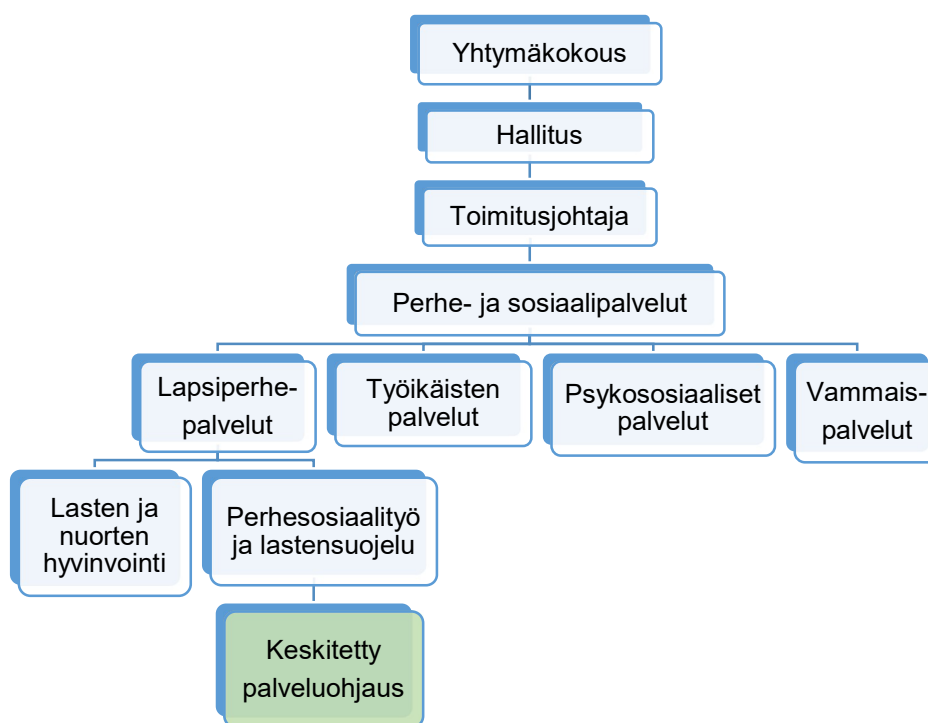
Uuden toimintamallin avulla on tarkoitus vahvistaa myös asiakasosallisuutta. Jos lasten ja perheiden tarvitsema apu ja tuki saadaan varhaisessa vaiheessa, riittää tueksi ja palveluksi usein peruspalvelut. Tällöin kustannuksia saadaan siirrettyä pois korjaavista palveluista. Juhila (2018, 78) tuo esiin, että varhainen puuttuminen lasten ja nuorten kohdalla vähentää ja estää raskaamman ja korjaavan ammatillisen puuttumisen tarvetta. Lasten ja nuorten elämässä riskitekijöitä, jotka vaativat varhaista puuttumista ovat muun muassa vanhempien päihde- ja mielenterveysongelmat tai lapsen keskittymätön ja levoton käytös päivähoitossa tai koulussa. Saastamoisen (2016, 41) mukaan oikein ajoitettuna pienikin tuki voi mahdollisesti estää suuremman vahingon. Puuttuminen lapsen tilanteeseen riittävän varhain on lapsen näkökulmasta inhimillistä ja mitä varhaisemmassa vaiheessa lapsen tilanteeseen puututaan, on toiminta myös kustannustehokasta.

Kehittämällä keskitetyn palveluohjauksen vireilletulo vaiheen toimintamallia, voidaan en-  
tistä useampi lastensuojeluilmoitus ja yhteydenotto käsitellä seitsemän arkipäivän sisällä  
sen saapumisesta. Lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittely vireilletulo aikana  
vähentää selkeästi tarvetta tehdä palvelutarpeen arviointi, jolloin niiden asiakkaiden palve-  
lutarpeen arviointien tekemiseen jää enemmän aikaa ja resursseja, jotka todella tarvitse-  
vat palvelutarpeen arvioinnin. Pitkäsen (2019) mukaan lasten ja perheiden pitäisi päästä  
palveluiden piiriin nykyistä nopeammin. Lapsen ja perheen näkökulmasta on kohtuutonta,  
että ennen tarvittavan palvelun aloittamista tehdään kolme kuukautta kestävä palvelutar-  
peen arviointi ja tämän jälkeen tarvittavaa palvelua usein joudutaan vielä odottamaan. Toi-  
veena olisi, että lapsi ja perhe saisivat palveluita helpommin ja mahdollista arviointia voisi  
jatkaa palvelun rinnalla.

## 2.2 Kohdeorganisaatio Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän lapsiperhepalvelut

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä tuottaa sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut 10 kun-  
nalle; Asikkalalle, Hartolalle, Hollolalle, Iitille, Kärkölälle, Lahdelle, Myrskylälle, Orimatti-  
lalle, Padasjoelle ja Pukkilalle. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Perhe- ja sosiaalipalve-  
lut toimialan Lapsiperhepalvelujen tulosalueella tuotetaan yhtymän lapsiperhepalvelut  
edellä lueteltujen 10 kunnan alueella. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän väestömäärä oli  
211 215 vuoden 2018 lopussa ja kaikista perheistä lapsiperheitä oli noin kolmannes (35,8  
%). Lapsiperheistä joka neljäs lapsiperhe oli yhden vanhemman perhe. Toimeentulotukea  
lapsiperheistä sai 13,5 %. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän toiminta-alueella lastensuo-  
jelun kustannukset ovat kasvaneet. (Hastrup ym. 2020, 7.)

Kehittämishankkeen kohdeorganisaatio on Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän Lapsiper-  
hepalveluiden perhesosiaalityön keskitetty palveluohjaus (kuvio 1). Lapsiperhepalveluiden  
tarkoitus on tukea Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella asuvia lapsia ja perheitä  
monissa eri elämäntilanteissa. Lapsiperhepalvelut muodostuvat perhesosiaalityöstä ja las-  
tensuojelusta.

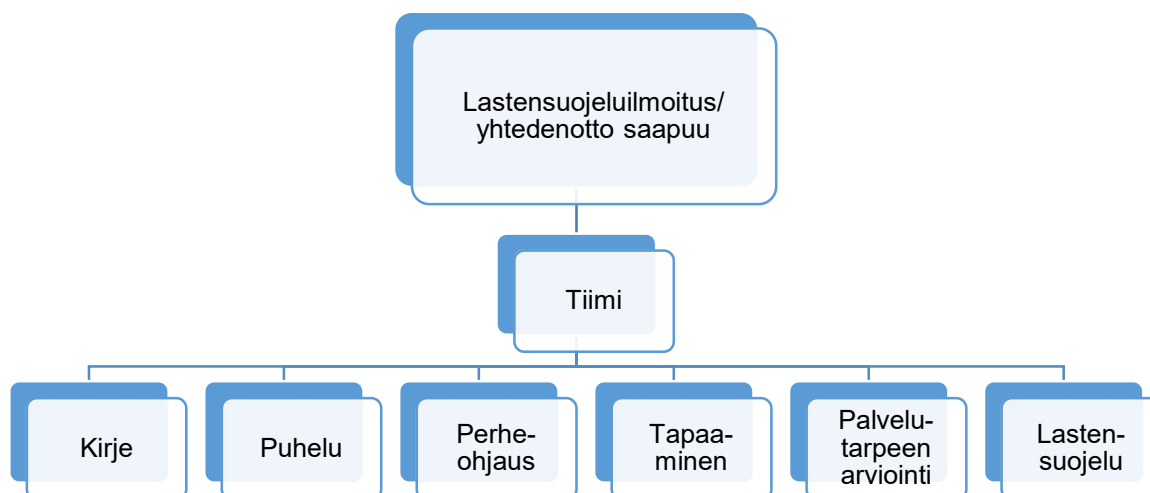


KUVIO 1. Muokattu kuvaus siitä, miten keskitetty palveluohjaus asettuu perhe- ja sosiaalipalveluiden organisaatioon (Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä 2019)

Keskitetyn palveluohjauksen tiimin vastuulle kuuluu lastensuojeluilmoitusten, yhteydenottojen ja ennakkolisten lastensuojeluilmoitusten vastaanotto ja niiden käsittely vireilletulo aikana sekä lapsiperheiden harkinnanvaraisen toimeentulotuen käsittely. Tiimi vastaanottaa kaikki Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueen lastensuojeluilmoitukset, yhteydenotot ja ennakkolliset lastensuojeluilmoitukset. Jos lapsella on sosiaalihuoltolain mukainen tai lastensuojelun asiakkuus, vastaa lapsen oma työntekijä saapuneen lastensuojeluilmoituksen, yhteydenoton tai ennakkollisen lastensuojeluilmoituksen käsittelystä. Keskitetty palveluohjaus vastaa lastensuojeluilmoisten ja yhteydenottojen käsittelystä niiden lasten osalta, joilla ei ole asiakkuutta. Tiimi pyrkii käsittelemään mahdollisimman monia lastensuojeluilmoituksia ja yhteydenottoja jo vireilletulo aikana.

Tällä hetkellä lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelemiseksi on olemassa kuusi erilaista toimintamallia (kuvio 2). Kun lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto saapuu, arvioidaan heti kiireellisten toimenpiteiden tarve. Joka arkiamu tiimissä käydään lävitse kaikki saapuneet lastensuojeluilmoitukset ja yhteydenotot. Tiimi tekee ratkaisun, miten saapunut lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto käsitellään. Toimintamalleista tapaaminen tarkoittaa sitä, että sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja käsittelevät saapuneen lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton tapaamisella toimistolla tai kotikäyntinä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa vireilletulo aikana. Tätä yhtä tärkeimmistä toimintamalleista kutsutaan

keskitetyssä palveluohjauksessa lastensuojeluilmoituksen tehostetuksi käsittelyksi. Jos lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton on tehnyt ilmoitusvelvollinen viranomaistaho, kutsutaan tämä viranomaistaho mukaan tapaamiseen osaksi asian käsittelyä.



KUVIO 2. Keskitetyn palveluohjauksen toimintamallit lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelemiseksi

### 2.3 Kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus

Kehittämishankkeen tavoitteena on luoda uusi toimintamalli lastensuojeluilmoituksen vireilletulo vaiheen työskentelyyn.

Kehittämishankkeen tarkoituksena on tehostaa ja yhdenmukaistaa lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyä vireilletulo aikana, kuten Terveystieteiden tutkimuskeskuksen arviointi Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän lapsi- ja perhepalveluiden toimivuudesta suosittaa. Tarkoitus on myös vahvistaa lapsen osallisuutta sekä edesauttaa lasten ja perheiden avunsaantia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lisäksi tarkoitus on helpottaa työntekijöiden työkuormaa.

### 3 LASTENSUOJELUILMOITUKSEN KÄSITTELY

Huolenpito ja hoiva lapsesta kuuluu lähtökohtaisesti lapsen vanhemmille. Lapsen huolenpitoon osallistuu vanhempien rinnalla myös julkinen valta, kuten kunnalliset peruspalvelut neuvolat, päiväkodit ja koulut. Lastensuojelu on kunnallisen sosiaalitoimen vastuulla ja se on osa lapsen julkista huolenpitoa. Lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Lastensuojelun painopiste on siirtynyt yhä enemmän ennaltaehkäiseviin ja lasta sekä perhettä tukeviin palveluihin. Lastensuojelu on viimekätinen julkisoikeudellinen turvaverkko, joka vastaa erityistä tukea tarvitsevien lasten huolenpidosta. Lastensuojelun toimenpiteet kohdistuvat niihin erityistä tukea tarvitseviin lapsiin, joiden kasvuolot ovat vaarantuneet ja lapsiin, jotka itse omalla käyttäytymisellään vaarantavat omaa terveyttään tai kehitystään. Lastensuojelu koskettaa määrällisesti yhä useampaa lasta. (Hakalehto 2016, 23–24.)

Lapsen huoltajat ovat ensisijaisesti vastuussa lapsen huolenpidosta, hoidosta ja kasvatuksesta, julkisen vallan tehtävä on tukea huoltajia tässä tehtävässä. Lapsen huoltajat tietävät parhaiten mikä on heidän lastensa edun mukaista. Jos lapsen hoito ja kasvatusta eivät ole jostain syystä lapsen edun mukaista, on julkisen vallan puututtava tilanteeseen. (Saastamoinen 2016, 29.) Lastensuojelulaki koskee lähtökohtaisesti kaikkia lapsia ja perheitä. Tosiasiallisesti lastensuojelulakia sovelletaan lapsiin, joiden kasvuolot vaarantuneet tai jotka omalla käyttäytymisellään vaarantavat terveyttään tai kehitystään. Nämä lapset ja heidän perheensä kuuluvat usein yhteiskunnan erityisryhmiin tavalla tai toisella. (Toivonen 2017, 17.)

Rädyn (2019, 211) mukaan lastensuojeluilmoituksen syynä voi olla esimerkiksi lapsen heitteillejättö, lapsen tarpeiden laiminlyönti, lapsen pahoinpitely tai seksuaalinen hyväksikäyttö tai epäily tai uhka, puutteet lapsen hoidossa ja huolenpidossa, aikuisen päihde- tai mielenterveysongelmat, jaksamattomuus, lapsen oma päihde- tai mielenterveysongelma, rikollinen toiminta, itsetuhoisuus, koulunkäynnin laiminlyönti tai kodin olosuhteet.

Lastensuojeluasia tulee vireille lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton saapumisesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on muutoin saanut tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän on välittömästi arvioitava lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. (Lastensuojelulaki 417/2007, 26 §.) Ratkaisu palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta on tehtävä viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireilletulosta (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 §).

Saastamoinen (2016, 153) toteaa, että lastensuojeluilmoitus käsitellään lähtökohtaisesti sosiaalitoimessa lapsen ja huoltajien kanssa. Lisäksi hyvä käytäntö on ottaa lastensuojeluilmoituksen käsittelyyn mukaan lastensuojeluilmoituksen tekijä, joka toimii lapsen arjessa esimerkiksi päiväkodissa, koulussa tai terveydenhuollossa. Lapsen tilanteen alustava selvittäminen tulee tehdä seitsemän arkipäivän kuluessa lastensuojeluilmoituksen saapumisesta yhdessä lapsen ja hänen huoltajansa tai huoltajien kanssa sekä hankkimalla viranomais- ja yhteistyötahoilta muuta tarpeellista tietoa. Ratkaisu palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta on tehtävä viimeistään seitsemäntenä päivänä lastensuojeluilmoituksen saapumisesta. Ratkaisun tekemiseen siitä aloitetaan palvelutarpeen arviointi vai ei, voidaan tietoja lapsen tai perheen tilanteesta pyytää muilta viranomaisilta. (Araneva 2016, 131.)

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 41 §) mukaisesti sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava, että henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden käytettävissä on riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Viranomaisen on tarpeen mukaan oltava yhteydessä eri yhteistyötahoihin, asiantuntijoihin sekä henkilön omaisiin ja läheisiin. Saastamoisen (2016, 67, 283) mukaan esimerkiksi lapsen päivähoidosta, koulusta tai terveydenhuollosta voidaan tarvita asiantuntemusta lapsen tilanteen arvoimiseksi. Viranomaisten ja muiden toimijoiden yhteistyössä lapsen äänen täytyy tulla esiin, koska lapset ovat oman elämänsä ja arkensa asiantuntijoita. Rätty (2019, 39) toteaa, että lastensuojelussa tehdään yhteistyötä perheen tilanteen selvittämiseksi esimerkiksi varhaiskasvatuksen, koulun ja nuorisotoimen kanssa. Saastamoisen (2016, 57) mukaan onnistunut lapsen suojelu vaatii viranomaisten ja muiden lasten kanssa työskentelevien tahojen toimivaa ja saumatonta yhteistyötä. Lapsen huolenpidon, hyvinvoinnin ja yksilöllisen kasvun turvaamisessa viranomaisten välinen yhteistyö on tärkeää.

Rädyn (2019, 213) mukaan sosiaalityöntekijän on ratkaistava miten ja missä laajuudessa lastensuojeluilmoitusta käsitellään. Lastensuojeluilmoitus lähtökohtaisesti edellyttää, että sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä huoltajiin, kertoo lastensuojeluilmoituksesta ja tarvittaessa keskustelelee lapsen kanssa. Lastensuojeluilmoituksen sisällöstä on kerrottava huoltajille ja perheelle on annettava mahdollisuus oikaista viranomaisille mahdollisesti annetuista vääristä tai puutteellisista tiedoista liittyen lapsen tai kodin olosuhteisiin. Lastensuojeluilmoituksen käsittelyn joutuisalla aloittamisella turvataan lapsen ja perheen oikeus saada tarvittaessa palvelutarpeen arviointi ja heidän tarvitsemansa palvelut mahdollisimman nopeasti. Huoltajille on annettava myös tieto lastensuojeluilmoituksen käsittelyn lopputuloksesta. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 36 §) määrittää, että palvelutarpeen arviointi on tehtävä kaikille, jollei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Rädyn (2019, 233) mukaan palvelutarpeen arvioinnin tekeminen voi olla tarpeetonta esimerkiksi siksi, että lapsen ja perheen

tilannetta on vastikään arvioitu tai siksi, että on ilmeistä, etteivät lapsi ja huoltajat tule jatkossa tarvitsemaan sosiaalipalveluita.

#### 4 ARVIOINTI LASTENSUOJELUILMOITUKSEN KÄSITTELYSSÄ

Arviointi tehdään tarvittavassa laajuudessa. Arvioinnissa on tarkoitus selvittää lapsen kasvuun ja kehitykseen liittyvät seikat kuten lapsen kaveripiiri, koulunkäynti, päivittäisen hoidon järjestäminen ja muut lapsen hoitoon, huolenpitoon, kasvuun ja kehitykseen liittyvät asiat. Arvioinnissa on lisäksi selvitettävä lapsen huoltajien kasvatuskäytännön liittyvät seikat, kuten sairaudet, henkilökohtaiset ongelmat kuten päihde- ja mielenterveysongelmat sekä taloudelliset edellytykset vastata lapsen hoidosta. Arvioinnissa selvitetään myös lapsen huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kykyä sekä mahdollisuuksia huolehtia lapsen turvallisuudesta, perustarpeista ja kehitystason mukaisesta kasvatuksesta. Arvioinnissa tarkastellaan lisäksi myös lapsen ja perheen arkielämän olosuhteita. (Räty 2019, 235.) Juhilan (2018, 55–56) mukaan lastensuojelun alkuarvioinnissa keskitytään lapsen kasvuolosuhteisiin ja vanhempien kykyyn sekä voimavaroihin lapsen kasvatuksessa ja hoidossa.

Alatalon ja Tulensalon (2019) mukaan arviointi on sosiaalityön keskeinen ydintaito. Tilannearvio asiakkaan tilanteesta ei ole vain arviointia, vaan se on myös auttamista. Lapsi ja perhe saavat arvioinnista omaa toimijuuttaan vahvistavia näkökulmia, tietoja ja taitoja.

Tuomela-Jaskari (2016, 85) nostaa esiin, että lapsen luontaisissa kasvu- ja kehitysympäristöissä olevien yhteistyötahojen ottaminen mukaan arviointityöskentelyyn on ensiarvoisen tärkeää. Yhteistyötahojen avulla voidaan selkeyttää asiakkaiden haastavia elämäntilanteita. Yhteistyötahoilla on lapsesta ja hänen kehityksestään tietoa, mikä on olennaista lapsen tilanteen arvioinnissa. Yhteistyötahot ovat myös halukkaita jakamaan käsitystään ja tietoa lapsesta. Parhaimmillaan yhteistyön tekeminen lisää lastensuojelun resursseja. Kestilä (2016, 182) tuo esiin väitöskirjassaan puolestaan, että sosiaalityöntekijät toteuttavat toimissaan yksipuolisesti lastensuojelulakia kuuntelematta lasta riittävästi. Lisäksi näkemys lapsen arjesta rakentuu puutteellisin tiedoin. Alhanen (2014, 4) toteaa, että lastensuojelutyössä ei oteta huomioon tai väheksytään lasten arjessa työskentelevien kuten päiväkodin ja koulun näkemyksiä, tietämystä ja käsitystä lasten tilanteesta.

Niemen mukaan (2014, 251) sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde rakentuu vuorovaikutuksessa tilannekohtaisesti. Sosiaalityöntekijä puuttuu yksittäiseen ongelmaan ja etsii lievitystä tai ratkaisua siihen. Sosiaalityöntekijän taito pohtia ongelmien syitä, luonnetta ja ratkaisuvaihtoehtoja on keskeistä asiakkaan ongelmien ratkaisussa. Kananoja, Lähteinen ja Marjamäki (2011, 137) toteavat, että sosiaalityössä asiakkaan tilanteen kartoitus ja käsittely eivät ole ainoastaan tiedon hankintaa ja informaation antamista, vaan tapa, jolla työntekijä selvittää asiakkaan tilannetta auttaa asiakasta oman tilanteensa ja siihen vaikuttavien tekijöiden tarkastelussa ja jäsentämisessä. Hokkanen (2014, 79–80) tuo esiin, että

sosiaalityö on suhteiden kanssa suhteissa työskentelyä. Asiakkaan tilanteen yksilökohtainen tarkastelu vaatii työntekijältä suhteiden, asemien ja mahdollisuuksien monitasoista ja -tahoista tarkastelua. Aikio (2017, 234) toteaa, että sosiaalityöntekijällä on enemmän kokemusta kuin asiakkaalla siitä, mistä asiakkaan ongelmissa pohjimmiltaan on kyse ja millaisia keinoja sekä tavoitteita niiden ratkomiseen tarvitaan.

Helavirta (2011, 88) nostaa väitöskirjassaan esiin, että odotukset hyvästä lapsuudesta ja vanhemmuudesta muodostuvat kohtuullisiksi viranomaiskohtaamisissa sekä julkisessa keskustelussa, kun täydellistä elämää ei tavoitella. Näin usea lapsi, äiti tai isä uskaltavat puhua vaikeuksista tai ongelmista pelkäämättä tulevansa tuomitukseksi, arvostelluksi tai epänormaaliksi leimatuksi, kun epätäydellisyys hyväksytään ja epätäydellisyyttä pidetään normaalina.

Sipilä (2011, 147, 149) kertoo väitöskirjassaan, että sosiaalihuollon sosiaalityöntekijällä on paljon valtaa asiakastyön tilannearvioinnissa sekä asiakasta koskevissa ratkaisuissa. Oikeudenmukaisuus, tasa-arvo ja asiakkaan ihmisarvoinen kohtaaminen ja kohtelu ovat sosiaalityöntekijän työn eettiset toimintaperiaatteet. Lastensuojelutyössä eettisenä toimintaperiaatteena korostuvat lapsen edun puolustaminen ja taito lukea lapsen ei-verbaalista viestintää. Sosiaalityöntekijältä edellytetään erityistä asiantuntijuutta tilanteissa, joissa sosiaalityöntekijä joutuu puuttumaan perheen elämään. Ensisijaisen tärkeää ja palkitsevaa sosiaalityöntekijälle on asiakkaiden elämän korjaantuminen.

Hyvä ja laadukas lapsen tuen ja tarpeiden arviointi perustuu lapsikeskeisyyteen ja yhteistyöhön. (Alatalo & Tulensalo 2019.) Arviointi tulee nähdä lasta ja perhettä auttavaksi sekä tukevaksi työskentelyksi. Arvioinnin on tarkoitus auttaa ja tukea lasta sekä perhettä siitä riippumatta, että johtaako arviointi tukipalveluihin tai asiakkuuden alkamiseen. Arviointityöskentelyyn kuuluvien tapaamisten tulee auttaa ensisijaisesti lasta. Arviointityöskentelyssä tulee auttaa lasta ja perhettä ymmärtämään heidän elämäntilannettansa, ratkaista ongelmia sekä asettaa koko perheen hyvinvointia tukevia tavoitteita. Lapsen ja perheen toimintakykyä ja voimavaroja tulisi vahvistaa arviointityöskentelyllä. (Petrelius, Tulensalo, Jaakola & Hietämäki 2016, 21.)

Lastensuojelun arvioinnissa on tärkeä selvittää mitkä teemat tulee käsitellä jokaisen lapsen kohdalla ja mitkä ovat teemoja, joiden käsittelyn tarpeellisuudesta voi työntekijä käyttää harkintaa. Lapsikohtaisessa arvioinnissa (kuva 1) on tärkeä selkiyttää missä määrin arviointi käsittelee tiettyjä yleisiä teemoja ja missä määrin arviointi etenee yksilöityä ja räätälöityä prosessia. Tarkempaa arviointia edellyttävät teemat vaihtelevat lapsikohtaisesti, koska lasten ja perheen tilanteet vaihtelevat. Kaikkia lapsia koskevia arviointiteemoja tarvitaan varmistamaan arvioinnin yhdenmukaisuus, kokonaisvaltaisuus ja

suunnitelmallisuus. Lapsikohtaisen arvioinnin on myös edettävä yksiköllisesti kunkin lapsen tilannetta vastaavasti ja vain tarvittavassa laajuudessa. Arviointia ei ole tarpeen ylimitoittaa, mutta se ei saa myöskään olla lomakkeiden täyttämistä ja yleisten listojen läpikäymistä. Arvioinnin lopputuleman tulee olla perusteltu näkemys lapsen tilanteesta. (Petrelius ym. 2016, 21–22.)



KUVA 1. Lapsikohtaisen kohtaisen arvioinnin toteuttaminen (Petrelius ym. 2016, 9)

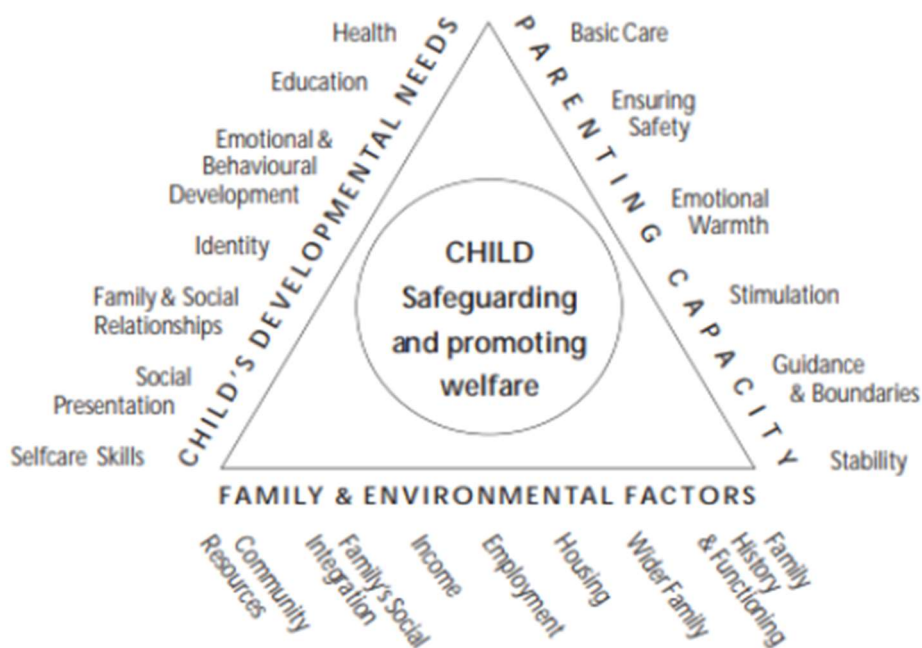
#### 4.1 Arviointimalleja

##### **Common Assessment Framework (jatkossa CAF-malli)**

CAF-malli on kehitetty Iso-Britanniassa. CAF-malli on yhteinen arviointiviitekehys lasten kanssa työskenteleville työntekijöille sekä lastensuojelun työntekijöiden käyttöön. CAF-mallin tavoitteena on pyrkimys tunnistaa lasten eri palvelun tarpeita ja tarjota apua lapsille

oikea-aikaisesti. CAF-mallin avulla pyritään kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen lapsen tilanteesta ja arviointiin. (Department of Health 2000, 1, 4.)

Aaltion (2016, 160) mukaan CAT-malli esitetään kolmion avulla, johon on tiivistetty lapsen hyvinvointiin ja kehitykseen vaikuttavat tekijät (kuva 2). Keskeimmäisenä on lapsen suojeleminen ja hyvinvoinnin edistäminen. Kolmion sivut muodostuvat lapsen kehityksellisistä tarpeista, vanhemmuudesta suoriutumisesta sekä perhe- ja ympäristötekijöistä. Nämä kolme teemaa jakautuvat pienempiin osiin. Lapsen kehitykselliset tarpeet muodostuvat terveydestä, koulutuksesta, identiteetistä, perheestä ja sosiaalisista suhteista sekä tunteiden ja käytöksen kehityksen, sosiaalisen esilläolon ja itsestä huolehtimisen taidoista. Perushoito, turvallisuuden varmistaminen, emotionaalinen lämpö, virikkeiden antaminen, ohjaaminen, rajoittaminen ja vakaus kuuluvat vanhemmuudessa suoriutumiseen. Perhe- ja ympäristötekijöihin kuuluvat perheen historia ja toimintakyky, läheisverkosto, asuminen, työllisyys, toimeentulo, perheen sosiaalinen integraatio sekä yhteisön resurssit.



KUVA 2. CAF-malli (Department of Health 2000, 1)

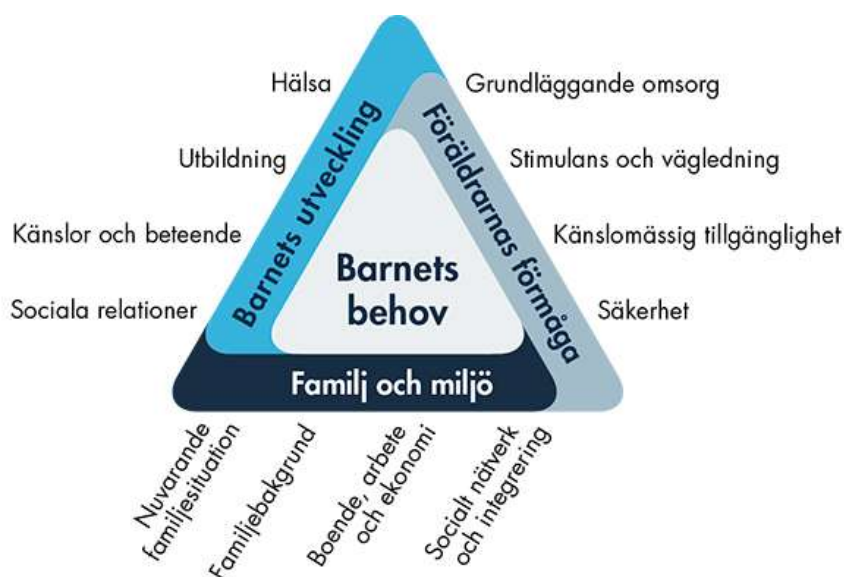
Vanhemmat kokevat CAF-mallin positiivisesti. Vanhempien näkemyksen mukaan se on auttanut heitä saamaan tarvitsemaansa tukea koordinoitusti. Vanhemmat kokevat tulensa myös kuulluksi ja he ovat saaneet tukea, joka toimii heidän perheelleen. Vanhempien mukaan he ovat saaneet CAF-mallin avulla käytännön tukea, neuvoa ja ohjausta.

CAF on auttanut myös siinä, että vanhemmat ja lapset eivät ole joutuneet kertomaan samoja asioita useita kertoja eri ammattilaisille, koska CAF helpottaa tietojen jakamista eri viranomaisten välillä. (Holmes, McDermid, Padley & Soper 2012, 8, 133–134.)

Munro (2010, 31) tuo esiin, että sosiaalityöntekijät ja muut lasten kanssa työskentelevät ammattilaiset ovat ilmaisseet huolensa CAF-mallista. CAF-mallin koetaan tekevän arvioinnista liian säädettyä ja tehotonta. Lisäksi lasten ja nuorten tarpeet hämärtyvät, koska CAF-malli on monimutkainen arviointimenetelmä.

### **Barnets Behov I Centrum (jatkossa BBIC) lapsen tarpeet keskiössä**

BBIC perustuu tutkittuun tietoon, teoriaan ja arvoihin. BBIC tarjoaa johdonmukaisen rakenteen sosiaalipalvelujen käyttöön lasten kanssa työskennellessä. BBIC:n tavoitteena on, että sosiaalipalveluiden piirissä olevilla lapsilla on samat mahdollisuudet elämässä kuin kaikilla yhteiskunnan lapsilla. BBIC pyrkii vahvistamaan lasten osallisuutta ja parantamaan yhteistyötä lapsen ja verkostojen kanssa. BBIC luo rakenteen ja systemaattisuuden työhön, mikä helpottaa asian käsittelyä ja seuranta. BBIC parantaa laatua ja oikeusturvaa. BBIC korostaa lapsen etua ja sen avulla pyritään kokonaisvaltaiseen lapsen tilanteen kartoittamiseen. BBIC-kolmio on malli lapsen tarpeiden tunnistamiseen ja seurantaan (kuva 3). Kolmion keskellä on lapsen tarpeet, sivuilla on osa-alueet, joiden toteutumista lapsen elämässä arvioidaan. Lapsen tarpeita arvioidessa lapsen kehitykseen kuuluvat terveys, päivähoito, koulu ja vapaa-aika, tunne-elämän ja käyttäytymisen kehitys, identiteetti, perhesuhteet, sosiaaliset suhteet, sosiaaliset taidot ja itsenäinen selviytyminen. Vanhempien kykyä vastata lapsen tarpeisiin arvioidaan perushoivan, turvallisuuden, emotionaalisen läsnäolon, virikkeiden tarjoamisen, ohjauksen ja rajojen asettamisen, arjen vakauden ja ennustettavuuden avulla. Perheestä ja ympäristöstä arvioidaan perhetausta ja tilanne, perheen verkosto, asuminen, työ, talous, osallisuus ja lähiympäristön tuki. BBIC helpottaa myös dokumentointia ja lisää oikeusturvaa. (Socialstyrelsen 2019.)



KUVA 3. BBIC-malli, jossa lapsen tarpeet ovat keskiössä (Socialstyrelsen 2019)

#### 4.2 Sosiaalihooltolain vai lastensuojelulain mukainen asiakkuus

Heinonen (2016, 247, 254) toteaa, että sosiaalihooltolain muutoksen myötä lapset ja perheet saavat entistä useammin tarvitsemansa palvelut sosiaalihuollon palveluina, ilman lastensuojelun asiakkuutta. Sosiaalihuollon palveluina on saatavilla sosiaalityötä, sosiaaliohjausta, kotipalvelua, perhetyötä, kasvatus- ja perheneuvontaa sekä valvottuja tapaamisia. Sosiaalihooltolain tavoitteena on auttaa ja tukea lapsia sekä perheitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja samalla vähentää lastensuojelun asiakasmääriä siirtämällä asiakkuuksia lastensuojelusta sosiaalihooltoon. Lastensuojelun asiakkaina ovat tiivistä tukea tarvitsevat lapset, kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset sekä sellaiset lapset ja perheet, jotka eivät ota vastaan sosiaalihooltolain mukaisia palveluita, vaikka lapsen kasvusta ja kehityksestä olisi suuri huoli.

Sosiaalihooltolain ja lastensuojelulain perusteella on erotettavissa kolme tuen tarpeen tasoa:

1. lapsen ja perheen yleiset tuen tarpeet
2. lapsen erityisen tuen tarve
3. lapsen suojelun tarve.

Näiden pohjalta määritellään mitä palveluita ja minkälaista tukea lapsille, nuorille ja perheille voidaan tarjota. (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen ja Normia-Ahlsten 2019, 12.)

Aikion (2017, 267) tuo esiin, että sosiaalityöntekijä tarkastelee asiakkaita heidän

tarvitsemansa avun ja kontrollin tarpeen mukaan. Sosiaalityöntekijä siirtää asiakkaita heidän tilanteensa mukaan joko kevyemmän tai voimakkaamman avun ja kontrollin piiriin tai sen ulkopuolelle.

Lapsen ja perheen yleiset tuen tarpeet voivat liittyä lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamiseen tai vanhemmuuteen ja vanhempien voimavaroihin. Tällöin ongelmat eivät ole vielä kasautuneet tai kasvaneet. Lapsella tai perheellä ei ole erityisen tuen tarvetta. Sosiaali- ja terveydenhuollon sekä sivistystoimen kaikissa peruspalveluissa tulisi kiinnittää tarkasti huomiota vastaaviin tuen tarpeisiin ja tarjota varhaista apua sekä tukea oikea-aikaisesti. (Alatalo ym. 2019, 12.)

Sosiaalihuoltolaki (3 §) määrittää, että erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai vastaavan muun syyn vuoksi. Erityistä tukea tarvitsevilla lapsella tarkoitetaan lasta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Alatalon ym. (2019, 12) mukaan lapsen erityisen tuen tarve avautuu sosiaalihuoltolaissa kahdella tavalla: lapsen vaikeudet hakea ja saada tarvittavat palvelut sekä lapsen kehityksen ja terveyden vaarantuminen.

Lastensuojelulain (27 §, 34 §) mukaisesti sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on velvollisuus ryhtyä lastensuojelulain mukaisiin avohuollon tukitoimiin silloin, kun lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Lisäksi jos sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut on arvioitu riittämättömiksi, tarvitsee lapsi lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Lapsen lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, jos lastensuojelun vireilletulon takia ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle tai perheelle annetaan lastensuojelulain mukaisia palveluja tai tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. Alatalo ym. (2019, 13) tuovat esiin, että lastensuojelutarpeen erityisenä perusteena on tilanteet, joissa sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut eivät ole riittäviä tai niitä ei oteta vastaan, vaikka ammattilaiset olisivat arvioineet ne välttämättömiksi. Aranevan (2020) mukaan lapsi, jonka kasvuolosuhteet esimerkiksi vanhemman päihteidenkäyttö, mielenterveysongelmat tai väkivalta vaarantavat hänen terveyttänsä ja kehitystä on lastensuojelun asiakas, koska hän tarvitsee korjaavia palveluita. Lapsen elämässä olemassa olevaa vaaraa ei voi ennaltaehkäistä, vaan se pitää korjata lastensuojelulain mukaisilla palveluilla ja tukitoimilla. Sosiaali- ja terveysministeriön (2017, 115) mukaan lastensuojelun asiakkuuden alkaminen edellyttää, että lapsi

nimenomaan tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluita ja tukitoimia. Lastensuojelulain (13b §, 36 §) mukaisia palveluita ja tukitoimia, jotka edellyttävät lastensuojelun asiakkuutta ovat lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, lastensuojelulain mukainen taloudellinen tuki, tehostettu perhetyö, perhekuntoutus, lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle sekä muut lasta ja perhettä tukevat sosiaalihuollon palvelut ja tukitoimet.

## 5 LAPSEN OSALLISUUS

Lastensuojelulain (20 §) mukaisesti lastensuojelua toteutettaessa on lapsen toivomukset ja mielipide selvitettävä sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä niin, ettei siitä aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiansa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä vain, jos selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä, kehitystä tai olisi muutoin ilmeisen tarpeetonta. Lapselle ei saa antaa sellaisia tietoja, jotka vaarantavat hänen kehitystään tai ovat vastoin lapsen muuta erittäin tärkeää etua mielipiteen selvittämisen ja kuulemisen yhteydessä.

Räty (2019, 182–184) tuo esiin, että mitä tärkeämmästä lapsen elämään liittyvästä asiasta on kyse, sitä enemmän lapsen omalle mielipiteelle tulee antaa painoarvoa mietittäessä eri ratkaisuvaihtoehtoja. Lapsen läheisten henkilöiden, päiväkodin henkilökunnan tai muiden asiantuntijoiden avulla voidaan selvittää lapsen toivomuksia ja mielipidettä, joko kuulemalla heitä tai pyytämällä heiltä muuta selvitystä. Lapsen mielipiteen ja toivomusten selvittäminen tapahtuu pääasiallisesti keskustelemalla henkilökohtaisesti kouluikää lähestyvän tai sitä vanhemman lapsen kanssa. Lapsen on mahdollista ilmaista itseään myös kirjallisesti tai piirtämällä. Lapselle on aina tärkeä kertoa, että miksi ja missä asiassa häntä kuullaan ja mihin tarkoitukseen lapsen antamaa tietoa käytetään. Mielipiteen selvittämisessä on tärkeää myös se, että lapsella on oikeus olla ilmaisematta mitään. Lapsen oma ja aito mielipide on selvitettävä hänen kanssaan keskustelemalla sekä selvitettävä sitä havainnoista lapsesta koulussa tai päivähoidossa ja muista lapsen asiakirjoista sekä päätöstä tehdessä on valittava ratkaisuvaihtoehto, joka turvaa lapsen edun toteutumisen parhaiten ja ottaa huomioon riittävästi lapsen esittämän mielipiteen. Aranevan (2016, 186) mukaan lapsen osallisuuden tavoitteena tulee olla luonteva ja jatkuva vuoropuhelu lapsen ja aikuisen välillä, ei vain lain velvoittama lapsen mielipiteen selvittäminen tai kuuleminen. Pajulampi (2014, 452) toteaa, että yksi lapsen edun olennainen osatekijä on lapsen oma osallisuus häntä itseään koskevassa asiassa.

Muukkosen (2013, 165–166) mukaan vauvan osallisuus muodostuu siitä, että vauvasta puhutaan, vauva on aiheena vanhempien kanssa työskenneltäessä ja mielellään vauva otetaan mukaan tapaamisiin. Työntekijällä on mahdollisuus nähdä miten vanhemmat ovat vauvan kanssa vuorovaikutuksessa, kun vauva on läsnä tapaamisessa. Osallisuus leikkiikäisen lapsen kanssa vaatii hänelle sopivan tilan. Leikkiikäisen osallisuus on puhumisen lisäksi leikkiä ja muuta tekemistä. Kouluikäisten lasten osallisuutta voi toteuttaa usealla eri tavalla. Kouluikäisille ja sitä vanhemmille lapsille kaverit ovat tärkeitä, tämä on hyvä huomioida työskentelyssä.

Toivosen ja Pollarin (2018, 77–78) mukaan lapsen osallisuudella on kolme perustehtävää tai tarkoitusta:

1. Osallisuus toteuttaa lapsen muodollista oikeutta osallistua.
2. Osallisuuden kautta lapsi saa kokemuksen siitä, että viranomaisen toiminta on ollut oikeudenmukaista ja reilua. Oikeudenmukaisuuden kokeminen on tärkeää monesta syystä. Se rakentaa lapsen luottamusta viranomaisiin ja aikuisiin yleisestikin. Lapselle itselleen ikäväkin päätös saattaa olla helpommin hyväksyttävissä, jos lapsi kokee voineensa ilmaista omat näkemykset, ne on huomioitu ja asiassa on toimittu reilusti. Lapsen ikätasoinen osallisuus tukee lapsen kasvua ja kehitystä tärkeällä tavalla. Laadullisesti hyvin toteutetussa osallisuudessa keskeistä on aika, luottamus ja riittävä tieto.
3. Lapsen osallisuus tuottaa tietoa lastensuojelun toimintaan ja päätöksentekoon. Parasta mahdollista tietoa päätöksenteon tueksi ei saada lapsen pelkällä muodollisella kuulemisella tai mielipiteen selvittämisellä.

On tärkeää nähdä lapsi yksilönä sekä hänen omista lähtökohdistaan käsin lapsen osallisuuden vahvistamiseksi. Lapsen täytyy tulla kuulluksi myös silloin kun lapsen tieto on ristiriidassa aikuisen tiedon kanssa tai kun lapsi kertoo sellaisia asioita, joita aikuiset eivät näe yhtä merkittävänä kuin lapsi itse. (Hotari, Oranen & Pösö 2013, 156.)

Muukkosen (2013, 167–169) mukaan lapsen osallisuus muodostuu yksittäisissä kohtaamisissa ja asiakasprosessin osien kokonaisuutena ja näistä jokainen lapsi muodostaa omanlaisensa osallisuuden. Työntekijä koordinoi asiakasprosessia, joka muodostuu erilaisista tapaamisista, neuvotteluista, arvioinneista ja päätöksistä. Työntekijän on huolehdittava lasten ja aikuisten osallisuudesta. Osallisuus lapsen kanssa on myös konkreettisia tekoja jokaisessa kohtaamisessa. Kohtaamisissa tulee pyrkiä dialogisuuteen. Lapsen etu ja hyvinvointi nousevat esiin, kun lapsen osallisuudesta puhutaan lapsen ja vanhempien kanssa. Lapsen osallisuus asiakasprosessissa on prosessiosallisuutta. Prosessiosallisuus muodostuu ymmärryksestä oman asiakkuuden sisällöstä ja suunnasta. Silloin lapsesta ja hänen asioistansa puhutaan, häntä kuullaan, hänet nähdään ja ollaan vuorovaikutuksessa hänen kanssansa. Tietoa lapsesta ja lapsen osallisuus rakentuvat lasta katsoessa, havainnoidessa sekä lapsen ja vanhemman vuorovaikutusta nähdessä. Lapsen prosessiosallisuus ei edellytä aina lapsen läsnäoloa esimerkiksi jokaisessa neuvottelussa, jos lapsen prosessiosallisuus varmistetaan muuten esimerkiksi tuomalla lapsen viestejä tai mielipiteitä neuvotteluun ja lapsen on neuvottelun jälkeen saatava tieto neuvottelun sisällöstä.

Osallisuus kehittyy kohtaamisosallisuudeksi, kun lapsi on läsnä tapaamisissa. Dialoginen ja vastavuoroinen lapsen kohtaaminen mahdollistaa lapsen ja työntekijän välisen suhteen rakentumisen. Lapsen osallisuus on tärkeää tiedontuotannon näkökulmasta, lapsella on paljon sellaista tietoa hänen arjestaan, tarpeistaan, huolistaan, itsestään, läheisistään ja vapaa-ajasta mikä ei tule esiin, jos sitä ei kysy häneltä suoraan.

Muukkonen (2013, 172–173) jaottelee lapsen ja vanhempien osallisuuden hyödyt ja merkitykset viiteen luokkaan:

1. Lapsi tulee kuulluksi ja voi vaikuttaa.

Osallisuus on lapsen kuulluksi tulemistä ja lapsen vaikuttamisen mahdollisuus. Osallistuminen mahdollistaa lapselle oman mielipiteensä sanomisen. Lapsen mielipide voi parhaimmillaan vaikuttaa siihen, mitä lapsen elämäntilanteen hyväksi tehdään niin lastensuojelussa kuin koko auttamisjärjestelmässä.

2. Tieto ja ymmärrys kasvavat.

Tietohyödyn tavoitteena on, että lapsen kuva omasta elämästä jäsentyy ja lapsi saa myös tietoa itsestään, perheestään ja lastensuojelusta. Vanhempien käsitys lapsesta kasvaa, koska he voivat saada lapsesta sellaista tietoa, mitä eivät ole aiemmin saaneet. Lastensuojelu saa myös tietoa lapsesta ja miten lapsi kokee arkinsa.

3. Suojelun toteuttaminen on luontevaa.

Huolehtimalla lapsen osallisuudesta työntekijä tukee omaa perustehtäväänsä, lapsen suojelua. Lapsen on mahdollista saada osallisuuden avulla parempaa ja oikeammin kohdennettua suojelua suoraan sekä välillisesti.

4. Voimavarat saadaan esiin ja käyttöön.

Lapsen ja vanhempien osallisuus tuo esiin myös lapsen, perheen, läheisverkoston ja viranomaisten voimavarat, jotka ovat käytettävissä ja jotka voisi ottaa käyttöön lapsen ja perheen tueksi. Kun voimavarat on saatu esiin, ne on helpompi ottaa käyttöön.

5. Yhteinen arviointi on mahdollista.

Osallisuus mahdollistaa arvioinnin moniäänisyyden, kun useampi henkilö osallistuu arvioinnin tekemiseen. Arviointi ei ole ainoastaan työntekijän tehtävä, vaan se voidaan tehdä yhdessä asiakkaan kanssa.

Oranen (2008, 9) kuvaa osallisuuden olevan yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista. Osallisuus on vastavuoroista toimintaa, joka edellyttää yhteisöltä jäsenten huomioon ottamista ja jäseniltä aktiivista osallistumista. Osallisuudessa on kyse oikeudesta saada tietoa itseään koskevissa asioissa ja mahdollisuudesta vaikuttaa niihin ilmaisella mielipiteensä niistä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2018) määrittää, että lapsen osallisuudessa on kyse siitä, että lapsi voi itse olla mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa häneen itseensä liittyvissä asioissa.

Lapsen oikeuksien yleissopimuksen (Unicef 12 artikla 1 kohta) mukaisesti lapsella on oikeus vapaasti ilmaista oma näkemyksensä kaikissa häntä koskevissa asioissa. Lapsen näkemykset on huomioitava lapsen kehitystason ja iän mukaisesti. Euroopan Unionin perusoikeusasiakirjan (2000, 24 artikla 1 kohta) mukaan lapsen on saatava ilmaista mielipiteensä vapaasti ja se on otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystason mukaisesti häntä koskevissa asioissa. Suomen perustuslaissa (6 §) määritetään, että lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä ja heille täytyy antaa mahdollisuus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Lastensuojelulaki (5 §) takaa, että lapselle on oltava hänen ikänsä ja kehitystasonsa huomioiden turvattava oikeus saada tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa ja mahdollisuus esittää oma mielipiteensä asiasta. Sosiaalihuoltolain (10§) mukaan palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on kiinnitettävä erityistä huomiota lasten sekä nuorten tarpeisiin ja toivomuksiin.

Asiakas kokee, että hänen avuntarpeisiinsa vastataan hänen lähtökohtiaan ymmärtäen, kun hänen osallisuuttansa ja toimijuutta kunnioitetaan. Osallisuus on intensiivisempää kuin osallistuminen, sillä osallisuus on vaikuttamista omakohtaisella sitoutumisella, vastuun ottamista päätöksistä ja niiden seurauksista. Osallistumisesta tulee osallisuutta, kun asiakkaalla on valtaa ja mahdollisuus käyttää sitä. Osallisuus on toimijan päätösvaltaa omassa elämässään, vaikuttamista palveluprosessissa ja vastavuoroisuutta sosiaalisissa suhteissa. Osallisuudella vahvistetaan toimijuutta. (Pehkonen, Martikainen, Kinni & Mönkönen 2019, 92.)

*Osallisuus on sitä, että ihminen tuntee kuuluvansa yhteisöön ja yhteiskuntaan ja, että hän voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin. Osallisuus rakentuu ja muuttuu resurssien, tarpeiden ja toimijuuden edellytysten mukaan. Osallisuuteen liittyy oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja vaikuttaa terveyttä ja hyvinvointia määrittäviin tekijöihin (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio, 2018, 10).*

Osallistumisen lisäksi osallisuus edellyttää tunteen merkityksellisyydestä, kokonaisuuteen kuulumisesta ja pysyvyydestä muodostaa vuorovaikutussuhteita, jotka ovat merkityksellisiä. Osallisuudella on neljä osa-aluetta:

1. Tieto-osallisuus, oikeus saada tietoa esteettömästi omasta palveluprosessista ja eri palveluista.
2. Toimintaosallisuus, oma toiminta elinympäristössä.
3. Suunnitteluosallisuus, oikeus saada tietoa kunnan/maakunnan ajankohtaisista hankkeista ja mahdollisuus osallistua sekä vaikuttaa maakunnan tason suunnitteluprosesseihin.
4. Päätöksenteko-osallisuus, esimerkiksi palveluiden käyttäjien päätösvalta palveluiden tuottamisessa. (Sihvo ym. 2018, 10.)

*Asiakasosallisuus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja käyttävien henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien, vaikuttaminen ja osallistuminen palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin eri tavoin ja eri vaiheissa (Sihvo ym. 2018, 11).*

Asiakasosallisuudella on erilaisia tasoja alkaen pienistä asioihin vaikuttamisesta aina toimintaan ammattilaisten ja asiantuntijoiden rinnalla. Asiakasosallisuus on paitsi arvokasta sinällään, mutta se on myös keino yhdenvertaisten ja vaikuttavien palvelujen kehittämiseen. Asiakkaalla on oikeus tulla kuulluksi, sopia omista palveluista ammattihenkilön kanssa, oikeus osallistua ja vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun. Asiakasosallisuus vaatii yhteistyötä ja vuorovaikutusta asiakkaan, hänen omaisiensa ja ammattilaisten kesken. (Sihvo ym. 2018, 11.)

Sosiaalihuoltolaki painottaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaiden mukaan ottamista palveluiden suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuus on sosiaalista osallisuutta, jonka avulla toteutetaan ja varmistetaan sekä lisätään palvelujärjestelmien ja asiakastyön asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Asiakasosallisuudelle ei ole kattavaa ja yleisesti hyväksyttävää määritelmää, vaan se määritellään useasti tutkimuksen tilanteen, tarkoituksen tai ympäristön tarpeista. Asiakasosallisuuden toteutumista

palvelujärjestelmässä voidaan luokitella neljään eri asiakkaan osallisuusasteeseen, joissa asiakasosallisuus nousee asteittain vähäisestä korkeimpaan asiakasosallisuuteen:

1. Asiakas palvelun informanttina (asiakaspalaute ei ole osallisuutta, asiakas pelkästään osallistuu)
2. Asiakas palvelun osallisena, enemmän kuin palautteen antajana (asiakasosallisuuden perusaste)
3. Asiakas palvelun vaikuttajana ja laadun kehittäjänä (asiakasosallisuuden korkea aste)
4. Asiakas palvelun johtajana, joka määrittelee palvelun raamit (asiakasosallisuuden korkein aste).

Ensimmäisessä vaiheessa asiakasosallisuus on näennäistä, koska asiakas pelkästään osallistuu. Todellinen asiakasosallisuus ilmenee vaiheissa kahdesta neljään. Asiakasosallisuuden asteen lisäksi myös asiakasosallisuuden taso on tärkeää. Asiakasosallisuuden taso voidaan jakaa kahteen; asiakas osallistuu ainoastaan omien palveluiden suunnitteluun tai asiakas osallistuu palveluiden suunnitteluun yleisellä tasolla. Tärkeä osa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisten palvelutarpeiden huomioimista on asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihinsa. Palveluita kehitetään monin tavoin asiakasosallisuuden avulla. Lisäämällä asiakasosallisuutta palveluiden laatua voidaan kehittää, parantaa vaikuttavuutta ja selkeyttää palveluiden vaatimusten ja resurssien määrän ristiriitaa. Samanaikaisesti asiakasosallisuus on tavoite itsessään kuin keino palveluiden kehittämisessä. Asiakaslähtöisyyden edistäminen tavoitteena lisää palveluiden eettisyyttä ja asiakaslähtöisyys keinona kehittää palveluiden tehokkuutta ja parantaa laatua yleisesti. Edistämällä palveluiden asiakasosallisuutta voidaan parantaa muun muassa organisaation ja palvelun laatua, tehokkuutta, tavoitteiden saavuttamista ja lisätä asiakkaiden itsetuottamusta. Asiakasosallisuutta voi edistää asiakkaan palvelusuunnitelmassa, asiakastytyväisyyskyselyillä, asiakaskyselyillä, asiakkaiden ryhmähaastattelulla, systemaattisella palautteen keräämisellä, asiakasraadeilla ja työpajoilla. (Leeman & Hämäläinen, 2015, 1, 3, 4, 6–7.)

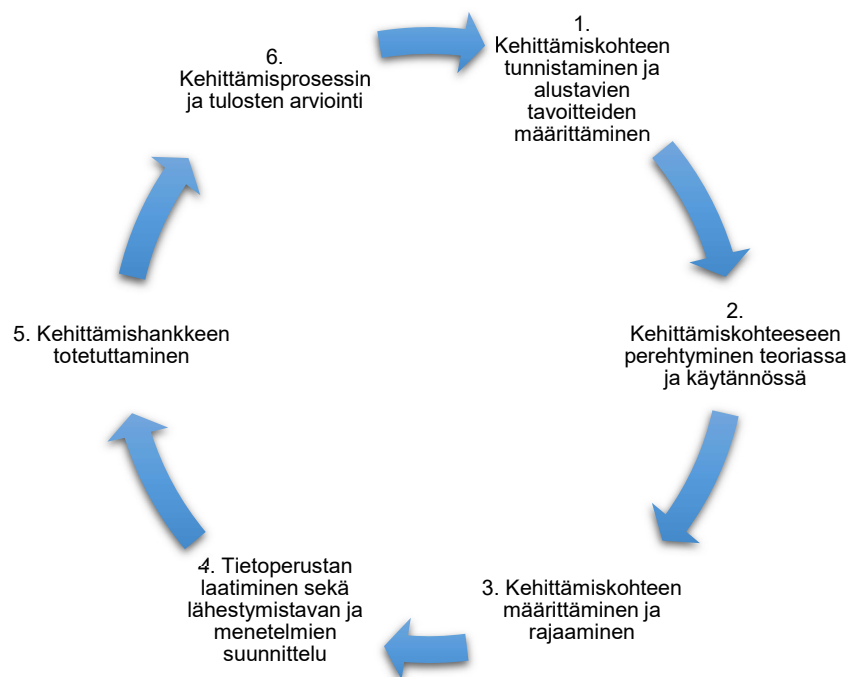
## 6 KEHITTÄMISMENETELMÄT

### 6.1 Tutkimuksellinen kehittämistyö

Tutkimuksellisella kehittämistyöllä pyritään ratkaisemaan käytännöstä nousseita ongelmia tai uudistamaan käytäntöjä tai luomaan uutta tietoa käytännöistä. Alkunsa tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada erilaisista lähtökohdista kuten kehittämistarpeista tai tarpeesta saada muutos aikaiseksi. Tutkimuksellinen kehittämistyö sisältää useimmiten ongelman ratkaisua ja uusien ideoiden tuottamista tai toteuttamista. Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on luonnostella, kehittää ja käyttöönottaa ratkaisuja. Tutkimuksellinen kehittämistyö etsii kuvailun ja selittelyn sijaan toimivampia ratkaisuja ja vie asioita käytännössä eteenpäin. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 18–19.)

Tutkimuksellista kehittämistyötä ohjaa käytännölliset tavoitteet, mihin haetaan teoreettista tukea. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä keskeistä on soveltaminen, muokkaaminen ja uusien ratkaisujen luominen. Ongelmien havaitseminen ja kyky ratkaista niitä, on myös keskeistä. Tutkimuksellinen kehittämistyö vuorovaikutusta ihmisten välillä, kysymysten asettelua, tutkimista, tiedon tuottamista, yhteistyösuhteiden rakentamista, muutosta, ohjaamista, epävarmuuden sietämistä ja haasteiden käsittelyä. Tutkimuksellisen kehittämisen tulokset ovat paremmin perusteltavissa, koska kehittämistyöhön vaikuttavat tekijät otetaan kattavasti huomioon. Tutkimuksellisuus kehittämistyössä näkyy ennen kaikkea siinä, että kehittäminen etenee järjestelmällisesti, analyyttisesti ja kriittisesti. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä omat ratkaisut ja tuotettu tieto muodostuvat olemassa olevan tiedon ja teorian päälle. Tutkimuksellinen kehittäminen on teorian ja käytännön vuoropuhelua. Tutkimuksellisessa kehittämisessä tulisi näkyä teoriapohjaisen tiedon siirtäminen käytäntöön. (Ojasalo ym. 2009, 20–21.)

Ojasalon ym. (2009, 24) mukaan lähtökohtana tutkimukselliselle kehittämishankkeelle ovat kehittämiskohteen tunnistaminen ja siihen liittyvien tekijöiden ymmärtäminen. Koko tutkimuksellisen kehittämistyön prosessin ajan on huolehdittava järjestelmällisyydestä, analyyttisyydestä, kriittisyydestä, aktiivisesta vuorovaikutuksesta, kirjoittamisesta sekä eettisyydestä (kuva 4).



KUVA 4. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (Ojasalo ym. 2009, 24)

Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen. Laadullinen tutkimus pyrkii ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. (Kananen 2008, 24.) Ominaista laadulliselle tutkimukselle on syvällinen tutkimuskenttään perehtyminen. Laadullinen tutkimusprosessi on myös tutkijan oppimisprosessi, koska tutkijan tietoisuus tarkasteltavasta asiasta kehittyy koko tutkimuksen ajan. (Kiviniemi 2018, 79.) Laadullinen tutkimus tapahtuu aidossa ympäristössä. Laadullisen tutkimuksen aineisto on monilähteistä ja se kerätään asianomaisilta tutkittavilta vuorovaikutuksessa. Laadullinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita ja sen analyysi on syklinen prosessi. (Kananen 2017, 34–35.)

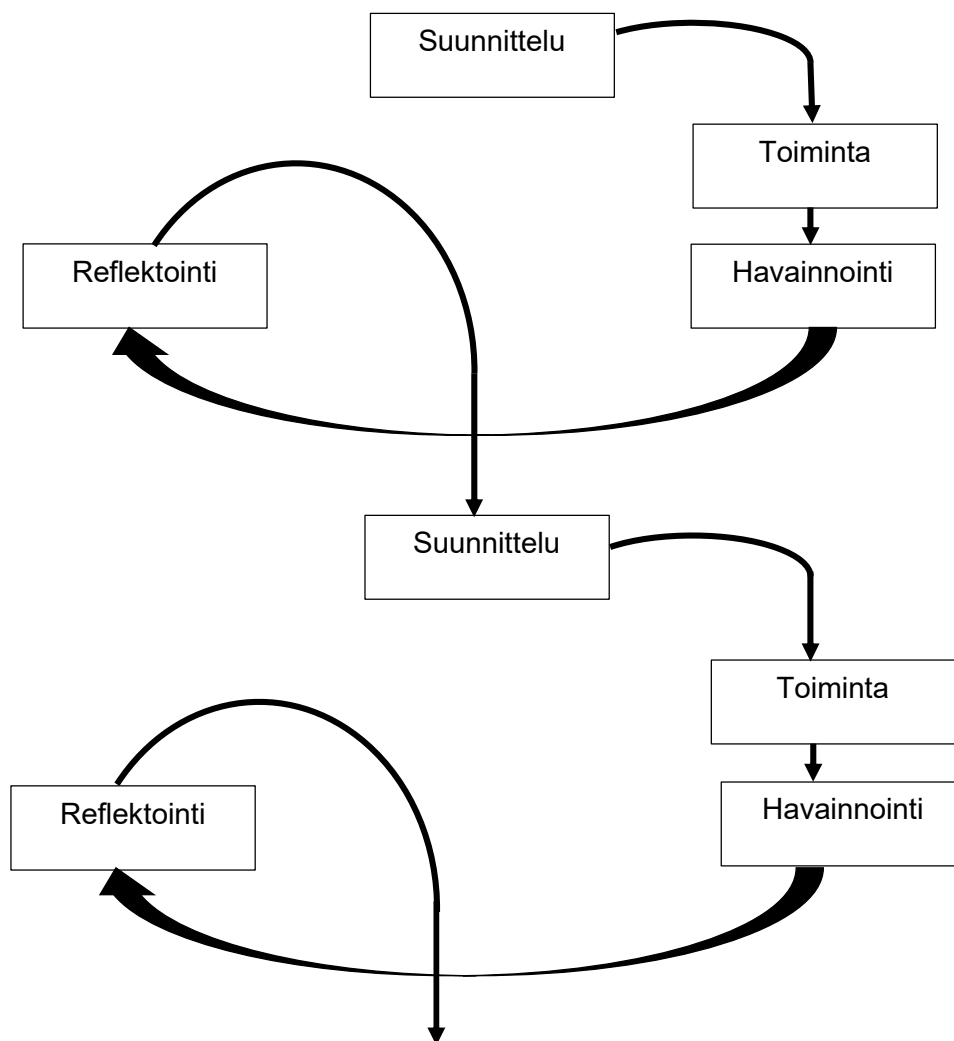
## 6.2 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus on lähestymistapa, jossa yhdistyy käytännön kehittämistyö ja tutkimus. Toimintatutkimusta ohjaa käytännöllinen näkökulma, halutaan tietää miten asiat voisi tehdä paremmin. Toimintatutkimuksen avulla on tarkoitus löytää tietoa, jonka avulla voidaan kehittää käytäntöjä. Toimintatutkimuksessa tutkija ei ole ulkopuolinen, vaan tutkija osallistuu aktiivisesti tehden muutokseen tähtääviä väliintuloja. Toimintatutkimuksen

lähtökohtana on ajatus, että teoria on sisällä käytännöissä ja päinvastoin. Toimintatutkimus selvittää kuinka asioiden tulisi olla. Toimintatutkimuksella tavoitellaan tietoa, jonka avulla käytäntöjä voi parantaa. (Heikkinen 2018, 215–216, 220.) Toimintatutkimuksessa yhdistyvät tutkittu tieto ja käytäntö ja niiden avulla pyritään samaan muutos aikaiseksi. Toimintatutkimuksen kohteena on useimmiten organisaation toiminnan muuttaminen ja muutoksen vieminen käytäntöön. Organisaatiossa toimivat ihmiset osallistuvat aktiivisesti toimintatutkimukseen. Toimintatutkimuksessa käytetään erilaisia menetelmiä, jotka mahdollistavat ihmisten osallistumisen sekä heidän keskinäisen vuorovaikutuksen hyödyntämisen. Toimintatutkimus soveltuu hyvin kehittämistyön lähestymistavaksi, koska se on osallistavaa tutkimusta, joka pyrkii ratkaisemaan käytännön ongelmia ja saamaan muutoksen aikaiseksi. Toimintatutkimuksessa ollaan kiinnostuneita siitä, miten asioiden pitäisi olla. (Ojasalo ym. 2009, 38, 58.) Ojasalon, Moilasen & Ritalahden (2014, 58–59) mukaan toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta. Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua, osallistavaa ja yhteistyötä vaativaa. Toimintatutkimuksen osallistavalla kehittämisellä saadaan aikaan yhdessä kehitetty ratkaisu kehittämisiongelmaan, koska työyhteisön jäsenet tietävät toiminnan haasteet parhaiten.

Toimintatutkimuksen eräs lähtökohta on reflektiivinen ajattelu. Toimintatutkimuksessa reflektion keskeisyys ilmenee siten, että toimintatutkimus hahmotellaan itsereflektiivisenä kehänä, jossa toisiaan seuraavat toiminta, havainnointi, reflektointi ja uudelleensuunnittelu. Reflektiivisestä kehästä muodostuu ajassa eteenpäin menevä spiraali, kun syklit asetellaan peräkkäin. Spiraali näyttää miten toiminta ja ajattelu liittyvät toisiinsa peräkkäisinä suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin, reflektoinnin ja uudelleensuunnittelun sykleinä. (Heikkinen 2018, 222, 224.)

Toimintatutkimuksen mukaisesti kehittämistyö etenee spiraalimallin mukaisesti, jossa prosessi etenee toisiaan seuraavien syklien eli spiraalien kautta (kuva 5). Spiraalimallissa toistuu suunnittelun, toiminnan toteutuksen, havainnoinnin ja reflektoinnin vaiheet. Jokaisessa spiraalin arviointivaiheessa tehdään johtopäätöksiä ja opitaan uutta, seuraavassa arviointivaiheessa arvioidaan aina myös aikaisemmin saavutettuja tuloksia. (Toikko & Rantanen, 2009, 66–67.) Toimintatutkimuksen sykli alkaa siitä, kun tutkija suunnittelee ja toteuttaa uutta toimintatapaa. Tätä uutta toimintatapaa käytännössä havainnoidaan ja reflektoidaan. Toimintatavan toteutuksen päätyttyä kokemusten pohjalta suunnitellaan uusi, entistä parempi toimintamalli. (Heikkinen 2008, 35.)



KUVA 5. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (Toikko & Rantanen 2009, 67)

Toimintatutkimus on yleensä laadullinen lähestymistapa. Koska toimintatutkimuksessa on kyse osallistavasta tutkimuksesta ja kehittämisestä, tulee menetelmien olla myös osallistavia. Osallistavien menetelmien avulla pääsee käsiksi myös organisaation ja työntekijöiden hiljaiseen tietoon. Tutkimuksessa käytettävien menetelmien valintaan vaikuttaa kohdeorganisaation koko, kehittämiskohteen laajuus, kohdehenkilöstö sekä tutkija ja hänen roolinsa. (Ojasalo ym. 2009, 61–62.) Ojasalon ym. (2014, 61) tutkimusaineistoa kerätään osallistavilla menetelmillä esimerkiksi kyselyillä, ryhmäkeskusteluilla, havainnoimalla, haastattelulla tai aivoriihiöskentelyllä.

### 6.3 Havainnointi

Kanasen (2008, 69) mukaan yksi vanhimmista tieteellisen tutkimuksen menetelmistä on havainnointi. Havainnointia voidaan käyttää niin laadullisen kuin määrällisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa monipuolisesti. Tuomi & Sarajärvi (2018, 93–94) tuovat esiin, että havainnointi sopii aineistonkeruumenetelmäksi hyvin silloin, kun tutkittavasta ilmiöstä tiedetään hyvin vähän. Havainnoinnin avulla voidaan kytkeä muita aineistonkeruumenetelmiä saatuun tietoon, koska havainnointi näyttää asiat ikään kuin oikeissa yhteyksissä. Havainnoinnin kautta voidaan monipuolistaa tutkittavasta ilmiöstä saatavaa tietoa. Ojasalon ym. (2014, 42) mukaan havainnointia voidaan toteuttaa eri tavoin riippuen kehittämisen tavoitteista. Havainnointi on suunnitelmallista.

Havainnoinnin eri muotoja aineistonkeruumenetelmänä ovat piilohavainnointi, suora havainnointi, osallistuva havainnointi ja osallistava havainnointi. Piilohavainnoinnissa tutkimuskohteella ei ole tietoa tutkijasta tai hänen toiminnastaan. Piilohavainnointia käytetään harvoin. Menetelmänä se on eettisesti ongelmainen. Piilohavainnoin etuna on saadun tiedon autenttisuus. Suorassa havainnoinnissa tutkija ei ole yhteisön jäsen. Yhteisön jäsenet ovat tietoisia tutkijan olemassa olost, mikä voi vaikuttaa tutkittavien käyttäytymiseen ja sen vuoksi vaikuttaa tutkimustuloksiin. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on yhteisön toiminnassa mukana aktorina. Tutkija pyrkii pääsemään yhteisön jäseneksi, jotta hän voisi elää ilmiön kanssa tehden siitä havaintoja. Tutkijan pitää tulla hyväksytyksi yhteisön jäseneksi. Itse havainnointi etenee tasolta toiselle. Ensin tutkija pyrkii ymmärtämään tilannetta eli hän tutustuu ilmiöön. Saatuaan yleiskuvan ilmiöstä, tutkija kaventaa yleiskuvaa ja pyrkii keskittymään tutkimuskysymysten kannalta olennaiseen. Ongelmana osallistuvassa havainnoinnissa on tutkijan sisäänpääsy yhteisöön. Tutkimustulosten luotettavuus edellyttää tutkijan hyväksymistä yhteisön jäseneksi. Osallistavassa havainnoinnissa on tarkoitus saada aikaan tutkittavassa yhteisössä muutos mikä jatkuisi vielä tutkimuksen jälkeen. Osallistavassa havainnoinnissa on kyse mahdollisesti oppimisesta, joka mahdollistaa mahdollisesti pysyvän muutoksen. (Kananen 2008, 69–70.)

Tutkijaa auttaa tunnistamaan oikeat havainnot tutkimuskohteesta tutkittavaa ilmiötä koskeva esiymmärrys, tutkimuskohteen tunteminen, teoria, käsitteet ja aiemmat tutkimukset. Havainnon tarkastelu siinä kokonaisuuden osassa missä se ilmenee, on tärkeää. Havainto ei ole koskaan irrallaan asiayhteydestä, vaan se on aina jonkin toisen osana tai keskellä. Havaintojen määrittelyyn kuuluu myös tiedostaa mahdolliset virhelähteet sekä niiden kriittinen arviointi tutkimuksessa. Havaintoja voi kerätä kuulemalla, näkemällä, tuntemalla, maistamalla ja haistamalla. Havainnoimalla voi tutkia esimerkiksi ihmisiä, ihmisryhmää, puhetta, keskustelua, vuorovaikutusta, toimintaa, asioiden välistä suhdetta tai

toimintaympäristöä. (Vilkkä 2018, 161–162.) Ojasalon ym. (2014, 42) mukaan havainnoitsija voi seurata esimerkiksi asiakaspalvelutilanteita tai kokouksia.

## 6.4 Työpajat

Työpajatyöskentelyssä painottuu tiedonvaihto ja tiedonkeruu. Työpaja mahdollistaa laajankin aihealueen lävitse käymisen. Työpajassa on mahdollista myös paneutua käsiteltävän aiheen eri näkökulmiin ja osa-alueisiin. (Haukijärvi, Kangas, Knuutila, Leino-Richert & Teirasvuori 2014, 34.) Työpajoille tulee asettaa tavoitteet. Yksittäisten työpajojen sisältö tulee suunnitella eteenpäin eteneväksi kokonaisuudeksi. Jokainen työpaja tulee suunnitella huolellisesti ja riittävän tarkasti, jotta työpajan kulku sujuu joustavasti. Työpajan jokaiselle vaiheelle on varattava riittävästi aikaa. Työpajat vaativat jatkuvaa keskittymistä ja ne ovat osallistujille hyvin sujuessakin raskaita. Työpajojen toteutuksessa on huomioitava myös tila, tauotus, tarjoilut ja kesto. Työpaja muodostuu aloituksesta, prosessoinnista ja yhteenvedosta. Työpajan aloitus pitää sillään osallistujien tervetulleeksi toivottamisen, motivoimisen, tavoitteiden esittelyn sekä osallistujien stimuloimisen ja ajatusten ravistelun, jotta osallistujat saadaan keskittymään työpajan teemaan. Prosessointi on työpajan varsinainen työstöosuus. Työpajan lopuksi työstöosuuden tulosten yhteenvedo tehdään yhdessä. Työpaja päätetään selkeästi ja sovitaan jatkotoimenpiteistä. (Tuominen, Järvi, Lehtonen, Valtanen & Martinsuo 2015, 37–38.)

Työpajan fasilitaattori huolehtii kaikkien tasa-arvoisesta osallistumisesta, aikatauluista, asiassa pysymisestä ja etenemisestä. (Tuominen ym. 2015, 40.) Fasilitaattori keskittyy ryhmätyöskentelyssä ryhmäprosessin valmisteluun ja tukemiseen. Fasilitoinnin perusajatus on, että ryhmä on itse paras asiantuntija. Ryhmän jäsenet vastaavat ideoista, päätöksistä ja ratkaisuista. Fasilitaattori auttaa ryhmää ideoimaan, tekemään päätöksiä ja ratkomaan ongelmia. Fasilitaattori on vastuussa siitä, että kaikkien osapuolien ideat ja ehdotukset käsitellään tasapuolisesti ja kaikki sitoutuvat yhdessä luotuihin ehdotuksiin ja päätöksiin. Fasilitaattorin on osattava ohjata ryhmää eteenpäin ja tiivistää ryhmän ehdotuksia ja päätöksiä. (Summa & Tuominen 2009, 9–10.)

### Ideointipuu

Ideointipuun tavoitteena ja tarkoituksena on visualisoida ja jäsentää ajattelua jo ideoinnin yhteydessä. Ideointivaiheessa tehtävä lajittelu ja jäsentely auttavat hahmottamaan asian eri näkökulmia ja puolia. Ideointipuu toimii parhaiten, kun ideointi tehdään puun muotoon.

Puussa on useampia oksia, joten samaa aihetta voi ideoida eri näkökulmista. Jokainen osallistuja kirjoittaa ideansa Post it- lapulle ja laittaa sen asiaankuuluvalla oksalle. Kun kaikki ideat on kirjoitettu, käydään ne yhdessä lävitse. (Haukijärvi ym. 2014, 21–22.)

### **Minä – Me – Kaikki – menetelmä**

Minä – Me – Kaikki – menetelmän avulla voidaan varmistaa, että kaikkien työyhteisön jäsenten ideat tulevat kuulluksi. Minä – Me – Kaikki – menetelmä edistää ideoiden syntymistä työyhteisössä yhteisen dialogin kautta. Minä – Me – Kaikki – menetelmää hyödynnetään, kun halutaan osallistujien ideat ja näkemykset esiin. Menetelmää voi käyttää niin pienissä kuin suuremmissa ryhmissä. Minä – Me – Kaikki – menetelmän toteutuksessa on viisi vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa kerrotaan ideoinnin aihe ja tavoite. Toisessa vaiheessa jokainen työskentelee itsenäisesti ja kirjaa ideoita ylös aiheeseen liittyen. Kolmannessa vaiheessa jaetaan ihmiset työskentelemään pareittain tai pienryhmissä. Parit/ryhmät yhdistävät itsenäisesti työstämänsä ideat ja kehittävät niitä edelleen. Jokainen pari /ryhmä valitsee kolmesta viiteen ideaa, jotka he kirjaavat aina yhden idean yhdelle paperiarkille. Neljännessä vaiheessa parit/ryhmät tuovat ideapaperit seinälle ja esittelevät napakasti omat ideansa. Kun kaikkien ideat on esitelty, käydään ideoista keskustelua ja luodaan yhteinen ymmärrys asiasta. Viidennessä vaiheessa päätetään tarvittaessa äänestämällä mitkä ideoista otetaan käytäntöön ja sovitaan, miten edetään, jotta ideat saadaan käyttöön. (Heiniö & Niemi 2020, 7, 9.)

### **SWOT-analyysi eli nelikenttäanalyysi**

Opetushallituksen (2019) mukaan lyhenne SWOT tulee englannin sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). SWOT-analyysia käytetään esimerkiksi työpaikalla tapahtuvan oppimisen analysoimiseen, ongelmien tunnistamiseen, arviointiin ja kehittämiseen. Innokylän (2019) mukaan SWOT-analyysissä kirjataan ylös analysoidun asian sisäiset vahvuudet, sisäiset heikkoudet, ulkoiset mahdollisuudet ja ulkoiset uhat. Kaavion vasempaan puoliskoon kuvataan myönteiset ja oikeaan puoliskoon negatiiviset asiat. Kaavion yläosa kuvastaa nykytilaa ja sisäisiä asioita, alapuoli ilmaisee tulevaisuuden ja ulkoiset asiat. Vahvuudet ja heikkoudet ovat sisäisiä tekijöitä, joihin kykenee itse vaikuttamaan. Vahvuudet ovat positiivisia sisäisiä tekijöitä, jotka auttavat menestymään ja toteuttamaan tavoitteet ja päämäärät. Heikkoudet estävät menestymistä. Ulkoisia tekijöitä, joihin ei voi vaikuttaa ovat mahdollisuudet ja uhat. Mahdollisuuksia hyödyntämällä voi onnistua entistä paremmin. Uhat puolestaan voivat toteutuessaan

vaarantaa menestyksen. Analyysin tekemisen jälkeen on tärkeä tehdä johtopäätökset ja suunnitella toimenpiteet, jotta analyysi ei jää puolitiehen. SWOT-analyysin pohjalta voidaan tehdä toimintasuunnitelma siitä, miten vahvuuksia voidaan käyttää hyväksi ja miten heikkoudet muutetaan vahvuuksiksi sekä miten tulevaisuuden mahdollisuuksia hyödynnetään ja miten vältetään uhat.

## 6.5 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

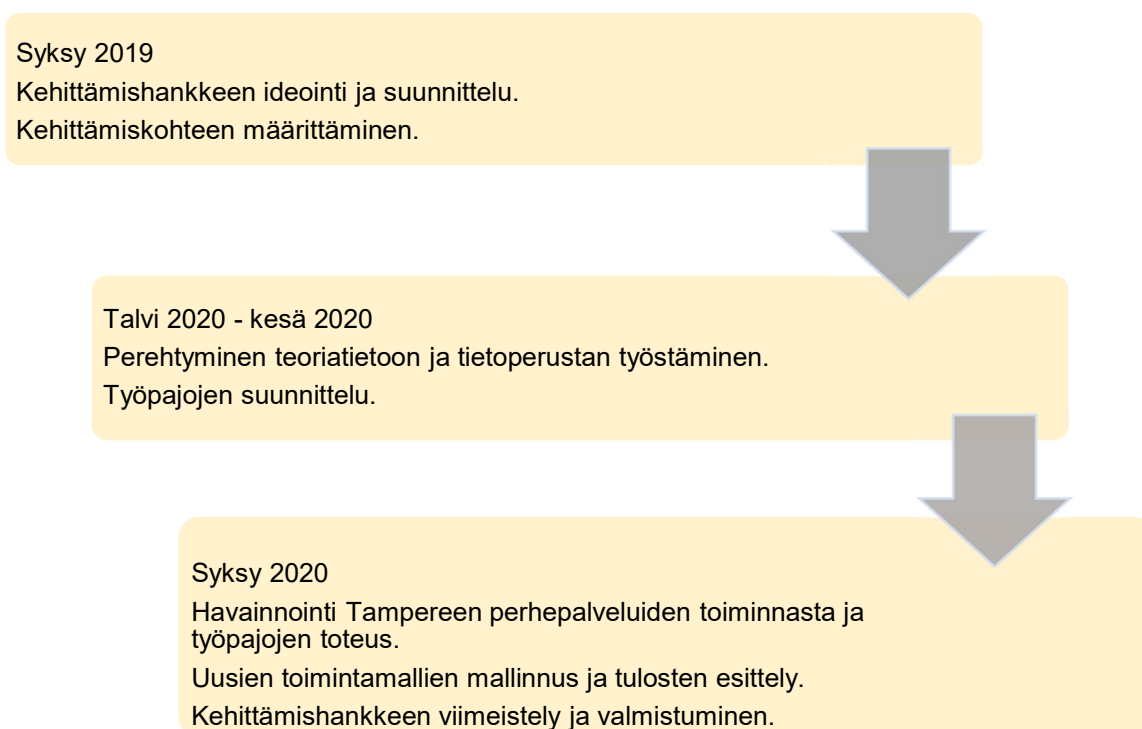
Sisällönanalyysilla kuvataan aineistoa sanallisesti tiiviissä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysin tavoitteena on tuottaa sanallinen ja selkeä kuvaus tarkasteltavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineisto- tai teorialähtöisesti. Sisällönanalyysin vaiheita on kolme: aineiston pelkistäminen eli redusointi, klusterointi ja abstrahointi. (Kananen 2008, 94.)

1. Aineiston redusointi eli pelkistäminen, jolloin aineistosta karsitaan kaikki tutkimukselle epäolennainen pois. Pelkistäminen voi olla aineiston tiivistämistä tai osiin pilkkomista.
2. Klusterointi eli ryhmittely. Klusterointi- eli ryhmittelyvaiheessa aineistosta käydään läpi koodatut alkuperäisilmaukset ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja/tai eroavuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään eri luokiksi, joista muodostetaan alaluokat. Alaluokat nimetään käsitteellä, joka kuvaa luokan sisältöä. Luokittelua jatketaan siten, että alaluokkia yhdistetään yläluokiksi ja yläluokkia yhdistelemällä syntyy pääluokkia. Pääluokat nimetään aineistosta nousevaa ilmiötä kuvailevaksi.
3. Abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostetaan teoreettisia käsitteitä valikoidun tiedon perusteella niin kauan kuin aineiston sisällön näkökulmasta on mahdollista, jatketaan abstrahointia yhdistelemällä luokituksia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–125.)

## 7 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

### 7.1 Kehittämishankkeen suunnittelu ja aikataulu

Kehittämishanke toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä, jonka lähestymistapana oli toimintatutkimus. Toimintatutkimus on laadullinen lähestymistapa ja aineiston keruussa käytettiin laadullisen tutkimuksen osallistavia menetelmiä. Kehittämishanke eteni toimintatutkimukselle ominaisesti spiraalimallin mukaisesti, jossa jokainen sykli sisälsi reflektointia ja arviointia ennen seuraavan syklin käynnistymistä. Kehittämishanke eteni kuviossa kolme (kuvio 3) esitetyn aikataulun mukaisesti.



KUVIO 3. Kuvaus kehittämishankkeen etenemisestä

Kehittämishanke alkoi syksyllä 2019 keskustelusta keskitetyn palveluohjauksen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa. Keskustelussa yhteisen näkemyksen kautta syntyi tarve kehittää keskitetyn palveluohjauksen toimintamallia lastensuojeluilmoituksen vireilletulo vaiheen työskentelyyn. Lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittely vireilletulo aikana on yksi keskitetyn palveluohjauksen tärkeimmistä työtehtävistä. Lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen tehostettu käsittely on asiakasystävällistä, varhaista puuttamista, auttamista ja tukemista sekä se vähentää tarvetta tehdä palvelutarpeen arviointi. Erityisen tärkeää lastensuojeluilmoituksen tehostetussa käsittelyssä on pysyä lain

määrittämissä määräajoissa eli seitsemän arkipäivän kuluessa lastensuojeluilmoituksen saapumisesta on tehtävä päätös palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta. Keskitetyn palveluohjauksen toimintamalli tarvitsi kehittämistä, jotta entistä useampi lastensuojeluilmoitus ja yhteydenotto voitaisiin käsitellä vireilletulo aikana ja lapset ja perheet saisivat apua ja tukea entistä varhaisemmassa vaiheessa.

Kehittämishankkeen suunnitteluvaihe sisälsi aiheeseen liittyvään tietoperustaan perehtymisen. Kehittämismenetelminä käytettiin havainnointia sekä kahta osallistavaa työpajaa keskitetyn palveluohjauksen työntekijöille. Havainnoinnin tavoitteena oli tutustua Tampereen perhepalveluiden toimintaan ja saada uusia näkemyksiä, miten keskitetyn palveluohjauksen toimintaa voisi kehittää. Tampereen toiminnan havainnointi oli kestoltaan kaksi ja puoli tuntia. Työpajojen tavoitteena oli saada keskitetyn palveluohjauksen työntekijöiden näkemys kuuluviin siitä mikä lastensuojeluilmoitusten tehostetussa käsittelyssä ei toimi ja millä tavoin työtavasta saataisiin niin sosiaalityöntekijöitä, sosiaaliohjaajia kuin asiakkaita paremmin palveleva toimintamalli. Lisäksi työpajojen tavoitteena oli yhdessä keskitetyn palveluohjauksen työntekijöiden kanssa miettiä, miten keskitetyn palveluohjauksen toimintamalleja voitaisiin kehittää, jotta ne auttaisivat lapsia ja perheitä entistä varhaisemmassa vaiheessa.

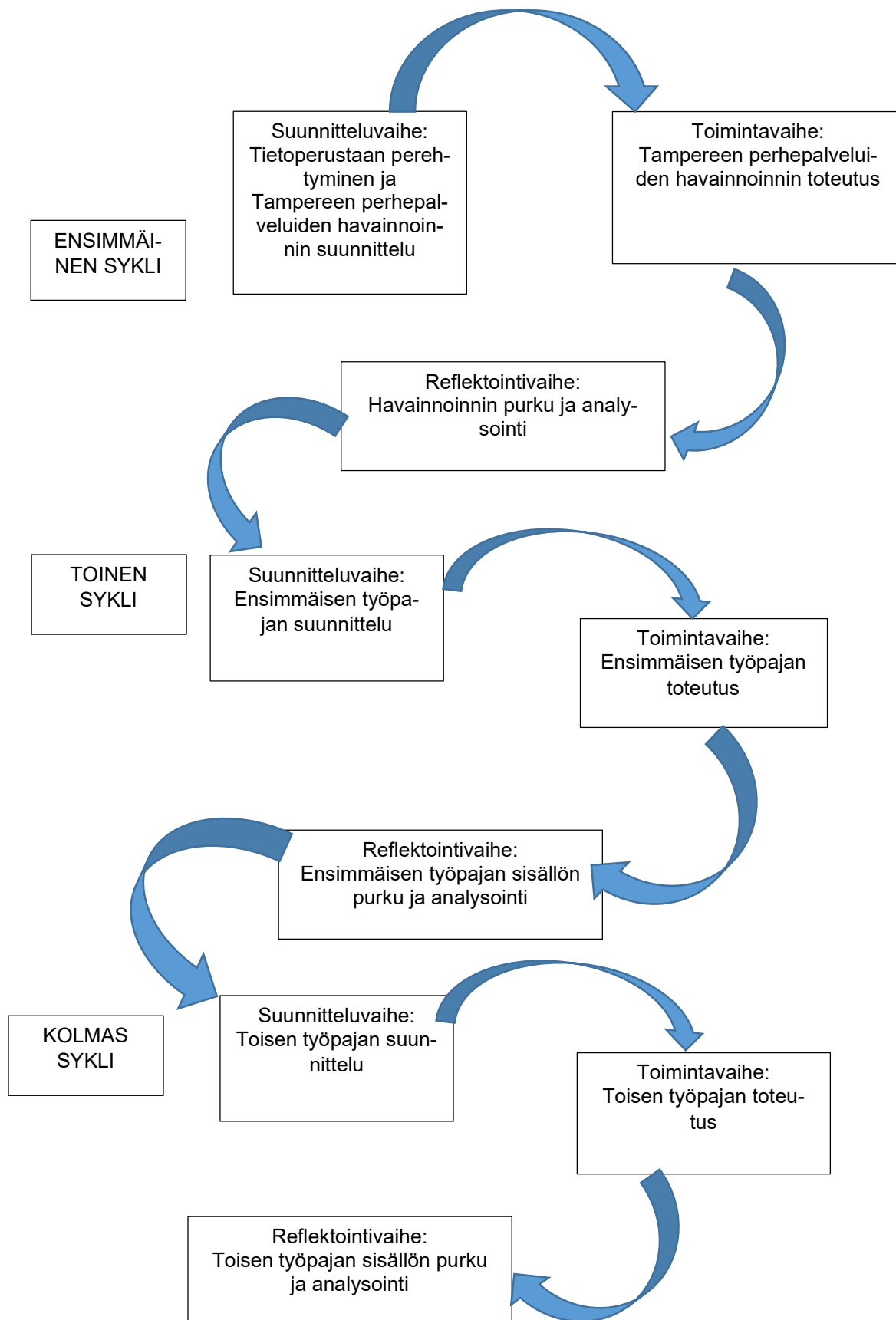
Työpajoja pidettiin kaksi ja molemmat kestivät kaksi tuntia. Molemmat työpajat olivat tarkasti etukäteen suunniteltuja ja ne noudattivat samankaltaista kaavaa. Työpajat alkoivat yhteisesti ja alussa käytiin lävitse työpajan tavoite sekä se mihin työpaja työskentelyllä pyritään. Työpajoissa oli selvä aloitus, osallistujien herättely aiheeseen, prosessointi osallistavia menetelmiä hyödyntäen, yhteenveto ja selkeä päätös, joka sisälsi palautteen keruun työpajasta. Työpajoihin osallistui keskitetyn palveluohjauksen henkilökuntaa. Oma roolini työpajassa oli toimia fasilitaattorina. Vastasin lisäksi siitä, että työpajatyöskentely pohjautui teorian tietoon sekä havaintoihin Tampereen perhepalveluista. Toimintamallien kehittäminen yhdessä työntekijöiden kanssa oli tärkeää, koska heidän tietotaitoaan oli ensiarvoisen tärkeä hyödyntää. Lisäksi kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa tärkeää on työntekijöiden osallisuus ja käytännön ongelman ratkaisu. Kehittämistoimintaan osallistuminen lisää myös työntekijöiden sitoutumista kehittämistä kohtaan.

## 7.2 Kehittämishankkeen spiraalimalli

Kehittämishanke eteni toimintatutkimuksen spiraalimallin mukaisesti (kuva 6). Spiraalimallin mukaisesti perehdyin ensin koko kehittämishanketta koskevaan tietoperustaan ja suunnittelin miten toteuttaa Tampereen perhepalveluiden toiminnan havainnointi. Spiraalimallia

noudattaen suunnittelun jälkeen toteutin havainnoinnin Tampereen perhepalveluista, reflektoin, analysoin saadun materiaalin, arvioin tuloksia ja suunnittelin näiden pohjalta ensimmäisen työpajan. Tämän jälkeen spiraalimallin mukaisesti toinen sykli eteni työpajan suunnittelusta, sen toteuttamisesta osallistavin menetelmin, reflektoinnista, tulosten saamisesta ja niiden analysoinnista seuraavan työpajan suunnitteluun. Spiraalimallin kolmas sykli sisälsi toisen työpajan suunnittelun, toteutuksen osallistavin menetelmin, reflektoinnin, tulosten saamisen ja analysoinnin. Kehittämishankkeen aineistojen sisällönanalyytit toteutettiin aineistolähtöisesti. Näiden kolmen syklin ja niistä saadun aineistojen pohjalta syntyi kehittämishankkeen tulokset eli uusia toimintamalleja keskitettyyn palveluohjaukseen.

Kehittämishankkeen ensimmäisessä syklissä käytettiin menetelmänä havainnointia. Ensimmäisen syklin tuloksena saatiin lähtökohdat palveluohjaukselle. Toisessa syklissä ensimmäisessä työpajassa menetelminä käytettiin ideointipuuta ja Minä- Me -Kaikki-menetelmää. Toisen syklin tuloksena saatiin arvioitavat asiat lastensuojeluilmoituksen käsittelemiseen vireilletulo aikana sekä palveluohjauksen työnkuva. Kolmannessa syklissä toisessa työpajassa ensin työstettiin ideointipuu sekä Minä-Me-Kaikki-menetelmien vaiheet loppuun ja uutena menetelmänä käytettiin SWOT-analyysia. Kolmannen syklin tuloksena saatiin palveluohjauksen uusi toimintamalli.



KUVA 6. Kehittämishankkeen eteneminen spiraalimallin mukaisesti

### 7.3 Kehittämishankkeen ensimmäinen sykli

Kun tutkimussuunnitelma oli hyväksytty ja tutkimuslupa saatu aloin työstämään mikä keskitetyn palveluohjauksen toimintamalleista vaatii kehittämistä ja millä tavoin toimintamalleja saataisiin kehitettyä. Kävin ajatuksistani keskustelua keskitetyn palveluohjauksen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa, ja meille syntyi pian yhteinen näkemys mitkä ovat niitä kohtia, jotka vaativat kehittämistä keskitetyn palveluohjauksen toimintamalleissa. Olin yhteydessä Tampereelle perhepalveluihin ja kysyin, olisiko heidän toimintaansa mahdollista tulla tutustumaan. Sovimme tutustumispäivän keväälle 2020, mutta maailmanlaajuisen korona tilanteen vuoksi tapaaminen siirtyi syksyyn 2020 ja lisäksi se muuttui Teams-kokoukseksi. Sovimme, että osallistumme yhdessä keskitetyn palveluohjauksen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa Teams-kokoukseen. Tämä mahdollisti sen, että pystyin keskittymään Teams-kokouksen havainnointiin kirjaamalla ylös mahdollisimman tarkasti käytyä keskustelua. Tavoitteena ensimmäisessä syklissä oli tutustua Tampereen perhepalveluiden hyviin työkäytäntöihin ja selvittää miten Tampereen käytäntöjä voisi hyödyntää keskitetyssä palveluohjauksessa.

Teams-kokoukseen osallistui keskitetyn palveluohjauksen johtava sosiaalityöntekijä minun lisäksi sekä Tampereen perhepalveluiden ja lastensuojelun työntekijöitä ja Jyväskylän lapsiperhepalveluiden työntekijöitä. Kokouksen pääpaino oli Tampereen perhepalveluiden ja lastensuojelun toiminnan esittelyssä. Tampereen esittelyn jälkeen kokouksessa käytiin keskustelua kysymysten herättämistä aiheista ja keskustelussa vertailtiin eri kaupunkien toimintamalleja. Tampereella on runsaasti erilaisia matalankynnyksen ja varhaisen tuen palveluita, jotka eivät vaadi asiakkuutta. Tampereella hyödynnetään palveluohjausta ja palveluohjaajat tapaavat asiakkaita yhdestä kolmeen kertaan ja monesti asiakkaan asia tulee sillä hoidetuksi tai hänet voidaan siirtää peruspalveluihin tai matalan kynnyksen palveluihin. Kokouksen päätyttyä refleктоimme kokouksen sisältöä yhdessä keskitetyn palveluohjauksen johtavan sosiaalityöntekijän kanssa ja mietimme mitä Tampereen perhepalveluiden toiminnasta olisi järkevää ja hyödyllistä siirtää keskitetyn palveluohjauksen toimintaan.

Havainnot Tampereen perhepalveluista tuli koneella kirjoitettuna viisi sivua kirjasimella Ariel, koko 11. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä (taulukko 1). Alkuperäinen aineisto sisälsi 950 havaintoa/sanaa ja pelkistämisen jälkeen havainnot/sanoja oli 300. Aineistosta muodostui 21 alaluokkaa, kuusi yläluokkaa ja neljä pääluokkaa.

TAULUKKO 1. Esimerkki havainnoinnin aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
7 pvä:n sisään käsitellään ilmoitukset, joista suoraan ohjaus toiseen palveluun.	Lastensuojeluilmoituksen käsittely	Lapsiperheiden sosiaalityö	Lapsiperheiden palvelut
Varhaisen puuttumisen työntekijät käsittelevät esim. näpistyksiin liittyvät lastensuojeluilmoitukset.	Lähtökohtaisesti ei tarvetta palvelutarpeen arviointiin	Vireilletulo vaiheen työskentely	
Yhteys perheeseen ja ohjaus matalan kynnyksen palveluihin.	Ohjaus peruspalveluihin	Varhainen puuttuminen	Palveluohjaus
Pääsääntöisesti ei kirjata, palveluohjaajat tapaavat 1–3 kertaa, selvittävät asioita ja sitten ohjaavat tarvittaessa eteenpäin.	Ei asiakkuutta	Matalankynnyksen palvelut	

Pääloukiksi muodostuivat lapsiperheiden palvelut, palveluohjaus, varhainen tukeminen ja henkilöstöressurit. Näistä tuloksista aloin työstämään miten palveluohjausta voitaisiin hyödyntää toimintamallina keskitetyssä palveluohjauksessa, jotta palveluohjauksesta muodostuisi varhaisen tukemisen palvelumuoto.

#### 7.4 Kehittämishankkeen toinen sykli

Kehittämishankkeen toinen sykli muodostui ensimmäisestä työpajasta. Työpajaan osallistui seitsemän keskitetyn palveluohjauksen työntekijää. Ensimmäisellä työpajalla oli kolme tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena oli saada selville mitä työntekijöiden näkökulmasta pitäisi kehittää lastensuojeluilmoituksen tehostetussa käsittelyssä. Toinen tavoite oli löytää yhteisesti sovitut asiat, joita jatkossa arvioidaan lapsen ja perheen tilanteessa, kun lastensuojeluilmoitus käsitellään tehostetusti vireilletulo aikana. Kolmantena tavoitteena oli luoda yhteinen näkemys siitä, miten palveluohjausta voitaisiin hyödyntää keskitetyssä palveluohjauksessa.

Työpaja alkoi toivottamalla osallistujat tervetulleeksi. Osallistujille kerrottiin työpajan tavoitteet ja miten työpajoja on tarkoitus hyödyntää toiminnan kehittämiseksi. Tunnelma työpajassa oli rento ja iloinen. Työpaja aloitettiin osallistujien herättelyllä asian käsittelyyn. Jokainen osallistuja kertoi vuorollaan mitä odotuksia hänellä on työpajaa kohtaan ja miten hän kehittäisi lastensuojeluilmoitusten tehostettua käsittelyä. Osallistujat olivat työpajan

suhteen odottavaisin mielin ja odottivat, että päästään kehittämään yhdessä tiiminä. Asioita, joihin toivottiin kehittämistä:

- Miten lapsia ja perheitä voitaisiin tukea jo varhaisemmassa vaiheessa?
- Asiakastapaamiseen yhteinen kirjaamis pohja.
- Yhteinen näkemys mitä lastensuojeluilmoituksen tehostettu arviointi on.
- Miten lain määrittämässä käsittelyajoissa pysyttäisiin napakammin?

Useampi osallistuja ilmaisi kehittämiskohteeksi sen, että tapaamisessa olisi yhtenevä kirjaamis pohja mikä helpottaisi työntekijän työkuormaa, mutta samalla tekisi lastensuojeluilmoituksen tehostetusta käsittelystä tasalaatuisamman ja asiakaslähtöisemmän työtavan, kun lähtökohtaisesti asiakkaiden tilanteesta arvioitaisiin samoja asioita. Lisäksi kävimme keskustelua siitä, että keskitetty palveluohjaus on pieni tiimi, mikä tekee siitä haavoittuvan ja resurssin vähyyden vuoksi määräajoissa on ajoittain vaikea pysyä.

Ensimmäisen työpajan prosessointivaihe muodostui ideointipuusta. Ideointipuun tavoitteena oli ideoida asiat, joita käydään lävitse ja arvioidaan jatkossa lastensuojeluilmoitusten tehostetussa käsittelyssä, kun lapsi ja hänen huoltajansa tavataan toimistolla sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Jokainen osallistuja kirjoitti Post it-lapuille mahdollisimman monta asiaa/ideaa. Post it-laput vietiin puun oksille lehdiksi ja ideat käytiin yhdessä lävitse (kuva 7). Oli hämmästyttävää sekä ilahduttavaa huomata, että osallistujien ideat ja ajatukset olivat hyvin saman suuntaisia. Koska ideoita tuli niin runsaasti, sovimme, että koostan ideat yhteen ja toisessa työpajassa ne käydään yhdessä lävitse.



KUVA 7. Ensimmäisen työpajan ideointipuu

Ideointipuun aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä (taulukko 2). Alkuperäisiä sanoja aineistossa oli 191. Pelkistämisen jälkeen sanoja oli 150. Aineistosta muodostui 19 alaluokkaa, 11 yläluokkaa ja kahdeksan pääluokkaa.

TAULUKKO 2. Esimerkki ideointipuun aineiston aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä

Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Koulu	Koulunkäynnin sujuvuus	Koulunkäynti	Lapsen arki
Koulunkäynnin haasteet			
Harrastukset	Vapaa-aika	Päivärytmi	
Kaverit			
Arkirytmi	Arki		
Perheen arki			

Aineistosta tuloksena saadut pääluokat ovat: lastensuojeluilmoituksen käsittely, lapsen arki, perhesuhteet, päihteidenkäyttö, vanhemmuus, hoitokontaktit ja tukitoimet, tuen tarve ja johtopäätökset. Pääluokista muodostui arviointipohjan pääotsakkeet, jotka käydään jatkossa lävitse tapaamisella lapsen ja huoltajien kanssa, kun lastensuojeluilmoitus käsitellään tehostetusti vireilletulo aikana.

Työpajan toisen prosessointivaiheen muodosti työskentely Minä-Me-Kaikki-menetelmän parissa. Minä-Me-Kaikki-menetelmän tavoitteena oli löytää ideoita siihen, miten palveluohjausta voisi hyödyntää keskitetyssä palveluohjauksessa. Jokainen osallistuja työskenteli ensin itsenäisesti ja kirjasi paperille ylös omia aiheeseen liittyviä ideoita. Tämän jälkeen osallistujat jaettiin kolmeen ryhmään, joista kahdessa oli kaksi osallistujaa ja yhdessä kolme osallistujaa. Jokaisessa ryhmässä oli yksi sosiaalityöntekijä ja yhdestä kahteen sosiaaliohjaajaa. Jokainen ryhmä laittoi vuorollaan ideapaperit seinälle ja esitteli ne muille. Tässäkin työskentelyssä jokaisen ryhmän ideat olivat hyvin samansuuntaisia. Kun kaikkien ideat olivat käyty lävitse, päädyimme ratkaisuun, että kokoan ideat yhteen ja toisessa työpajassa käymme ne lävitse ja muodostamme yhteisen ymmärryksen asiasta.

Minä-Me-Kaikki-menetelmän ideat miten palveluohjausta voisi hyödyntää keskitetyssä palveluohjauksessa analysoitiin myös aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä (taulukko 3). Alkuperäinen aineisto sisälsi 144 sanaa, pelkistämisen jälkeen sanoja oli 110, 11 alaluokkaa, kuusi yläluokkaa ja neljä pääluokkaa.

TAULUKKO 3. Esimerkki Minä-Me-Kaikki menetelmällä saadun aineiston aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä

Pelkistetyt ilmaisut	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Lasten tapaamiset	Ei asiakkuutta	Varhainen tukeminen	Työskentely lapsen kanssa
Nuorten tapaamiset	Ei asiakkuutta	Matalan kynnyksen palvelut	
Aikuisten ohjaus etuuksissa ja talousasioissa	Aikuisten ohjaus talousasioissa ja palveluissa	Ohjaus taloudellisessa tilanteessa	Aikuisten ohjaus ja neuvonta
Vanhempi hakee yksittäistä palvelua	Matalan kynnyksen palvelut	Vanhemmuus ja kasvatusta	

Pääluokiksi muodostui sosiaalihoajaan resurssi, aikuisten ohjaus ja neuvonta, työskentely lapsen kanssa ja monitoimijainen yhteistyö. Nämä pääluokat muodostavat palveluohjauksen työnkuvauksen sisällön.

Työpajan lopuksi kokosimme yhteen työpajassa työstetyt asiat ja osallistujat antoivat työpajasta kirjallista palautetta palautelomakkeella.

## 7.5 Kehittämishankkeen kolmas sykli

Kehittämishankkeen kolmas sykli piti sisällään toisen työpajan. Työpajaan osallistui kahdeksan työntekijää keskitetystä palveluohjauksesta. Toisen työpajan alussa kerrattiin mitä ensimmäisessä työpajassa oli saatu aikaan ja kerrottiin mikä toisen työpajan tavoitteena on. Toisen työpajan tavoite oli saada valmiiksi jatkossa lastensuojeluilmoituksen tehostetussa käsittelyssä lapsen ja perheen tilanteesta tapaamisella arvioitavat asiat. Tavoitteena oli myös työstää palveluohjauksen sisältö ja työnkuva valmiiksi. Lisäksi tavoitteena oli myös käydä yhteisesti lävitse keskitetyn palveluohjauksen uudet toimintamallit SWOT-analyysin avulla.

Ensin kävimme ensimmäisen työpajan ideointipuun ideat yhdessä lävitse. Ideointipuun avulla saatiin arvioitavat asiat lapsen ja perheen tilanteesta, jotka käydään lävitse tapaamisella lastensuojeluilmoituksen tehostetussa käsittelyssä. Otsikointeihin ja käsiteltäviin asioihin tehtiin yhdessä vielä muutamia muutoksia, mutta loppujen lopuksi saimme muodostettua yhteisen näkemyksen. Toisena asiana kävimme yhteisesti lävitse Minä-Me-Kaikki-menetelmän avulla työstetyn palveluohjauksen sisällön. Sisältöön tehtiin vielä muutama tarkennus ja tuotoksena syntyi valmis kuvaus palveluohjauksen työnsisällöstä ja työn kuvasta.

Työpajan varsinaisena prosessointivaiheena oli SWOT-analyysin tekeminen (taulukko 4). SWOT-analyysin aiheena oli tarkastella keskitetyn palveluohjauksen uusia toimintamalleja: Kirjaamis pohjaa, jossa on lastensuojeluilmoituksen käsittelyssä tapaamisella arvioitavat asiat lapsen ja perheen tilanteesta sekä palveluohjauksesta. Ensin jokainen osallistuja mietti itsekseen vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Tämän jälkeen jokainen osallistuja kertoi kirjaamassa vahvuudet vuorotellen lävitse ja näin edeten kävimme lävitse kaikki SWOT-analyysin kohdat. Jokaisen osallistujan puheenvuoron jälkeen kävimme vielä yhteistä keskustelua ja tiiminä jaoimme yhteiset näkemykset siitä mitkä ovat keskitetyn palveluohjauksen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat.

TAULUKKO 4. SWOT-analyysi keskitetyn palveluohjauksen uusista toimintamalleista

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakas saa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa apua tilanteeseensa</li> <li>• Asian käsittely nopealla aikataululla</li> <li>• Ei asiakkuuden tarvetta, kun asiat voi hoitaa ennaltaehkäisevästi</li> <li>• Ennaltaehkäisevää</li> <li>• Asiakaslähtöisyys</li> <li>• Mukautuu asiakkaan aikatauluihin</li> <li>• Jatkotyöskentely palveluohjauksessa ja perheohjauksessa</li> <li>• Resurssin riittävyys perustilanteessa</li> <li>• Verkostojen tuntemus</li> <li>• Yhteistyön hyödyntäminen ja kehittäminen</li> <li>• Osaamisen hyödyntäminen</li> <li>• Osaava tiimi</li> <li>• Moniammatillinen tiimi</li> <li>• Ratkaisun tekeminen yhdessä tiimissä</li> <li>• Esimiehen tuki</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jos asian käsittelyssä vireilletulo aikana todetaan palvelutarpeen arvioinnin tarve, asiakas joutuu käsittelemään asiaa uudelleen toisille työntekijöille</li> <li>• Yhteistyötahojen kanssa eriävät näkemykset työn sisällöstä</li> <li>• Sosiaaliohjaajan työn aikataulut, jotta sama työntekijä pystyy työskentelemään tarvittavan ajan saman asiakkaan kanssa</li> <li>• Palveluohjauksen aikataulut</li> <li>• Pystyykö muut palvelut vastaamaan palvelun tarpeeseen yhtä nopeasti kuin keskitetty palveluohjaus</li> <li>• Työntekijät joutuvat tekemään nopeita päätöksiä olemassa olevilla tiedoilla</li> <li>• Yksin tehtävä työ</li> <li>• Tiimin haavoittuva resurssi</li> </ul>
MAHDOLLISUUDET	UHAT
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ennaltaehkäisevää, varhaisessa vaiheessa tehtävä työtä</li> <li>• Kun asioihin puututaan varhaisessa vaiheessa, pienenee asiakasmäärät sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisista palveluista ja asiakkuuksista</li> <li>• Pitkällä tähtäimellä lastensuojeluilmoitusten määrän vähentyminen</li> <li>• Muutama tapaaminen ennen voi olla asiakkaalle riittävä, vähentää palvelutarpeen arviointien tarvetta</li> <li>• Asiakas saa oikeanlaista palvelua nopeammin tai voidaan todeta, ettei palveluiden tarvetta ole</li> <li>• Varhaisessa vaiheessa palveluun ohjaus</li> <li>• Työskentely lyhyt kestoista, ei asiakkuutta</li> <li>• Nuorille helpompi työskennellä, kun ei asiakkuutta</li> <li>• Asiakkaalle kotikäynti mielekäs työmuoto</li> <li>• Moniammatillisen osaamisen hyödyntäminen</li> <li>• Yhteistyö, verkostoyhteistyön lisääntyminen, tiimin yhteistyön lisääntyminen</li> <li>• Työn mielekkyys lisääntyy</li> <li>• Sosiaaliohjaajan vastuun lisääminen</li> <li>• Sosiaaliohjaajan ammattitaidon hyödyntäminen asiakkaiden hyödyksi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rajanveto siihen, että ei ole omatyöntekijä</li> <li>• Likakaivovaara</li> <li>• Taloudellinen tilanne</li> <li>• Ajan ja resurssin riittävyys</li> <li>• Tiimin haavoittuva resurssi</li> <li>• Tiimin tuki vähäinen yksin työskennellessä</li> <li>• Työssä jaksaminen</li> <li>• Pitkät sairaslomat</li> <li>• Korona</li> </ul>

SWOT-analyysin avulla tunnistettiin useita vahvuuksia keskitetyn palveluohjauksen toimintamalleista. Lastensuojeluilmoituksen tehostettu käsittely auttaa siinä, että asiakas saa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa apua tilanteeseensa. Keskitetty palveluohjaus

pystyy kaikilla toimintatavoillaan käsittelemään asioita nopealla aikataululla. Keskitetyn palveluohjauksen työskentely on asiakaslähtöistä ja ennaltaehkäisevää, eikä lapsella tai aikuisella ole silloin asiakkuutta. Keskitetyn palveluohjauksen työmuodot ja työntekijät mukautuvat joustavasti asiakkaan aikatauluihin, jotta asiat saadaan käsiteltyä lain määrittämissä määräajoissa. Palvelu- ja perheohjaus mahdollistavat jatkotyöskentelyn lapsen, aikuisen tai perheen asiassa senkin jälkeen, kun lastensuojeluilmoitus on käsitelty tehostetusti vireilletulo aikana. Keskitetyn palveluohjauksen henkilöstöresurssi on riittävä perustilanteessa. Lisäksi vahvuuksina koettiin keskitetyn palveluohjauksen tiimin ammattitaito, verkosto- ja yhteistyötaidot sekä esimiehen tuki.

SWOT-analyysin heikkouksina nähtiin asiakkaan kannalta se, että vaikka lastensuojeluilmoitus käsitellään tehostetusti vireilletulo aikana ja tapaamisella päädytään ratkaisuun aloittaa lapsen asiassa palvelutarpeen arviointi, siirtyä palvelutarpeen arvioinnin tekemisen toiseen tiimiin uusille työntekijöille, jolloin kirjauksista huolimatta asiakas joutuu käsittelemään asian ja tilanteensa uudelleen. Heikkouksena koettiin myös, että yhteistyötahoilla on ajoittain hyvin eriävä näkemys siitä mikä on keskitetyn palveluohjauksen työn sisältö. Sosiaaliohjaajilla on keskitetyssä palveluohjauksessa kiertävä työvuorolista, jolloin sosiaaliohjaajalla on eri työtehtävä vastuullaan eri viikkoina. Heikkoutena nähtiin sosiaaliohjaajan mahdollisuudet aikatauluttaa työtehtäviään niin, että sama sosiaaliohjaaja pystyy työskentelemään saman asiakkaan kanssa koko sen ajan, kun työskentelylle on tarvetta. Lisäksi palveluohjauksen aikataulutusta nähtiin haasteena juuri työvuorojen vuoksi. Keskustelua käytiin myös siitä, että asiakkaan kannalta ei ole hyvä asia se, että vaikka keskitetty palveluohjaus pystyy työskentelemään nopeasti ja varhaisessa vaiheessa, niin muut tahot eivät välttämättä pysty vastamaan asiakkaiden tuen tarpeisiin yhtä nopeasti. Heikkoutena on myös se, että keskitetyssä palveluohjauksessa joutuu tekemään ajoittain nopeita päätöksiä olemassa olevilla tiedoilla. Keskitetyssä palveluohjauksessa lasten ja perheen tilanteesta ei ole aina kovin paljon tietoa saatavilla ja ratkaisut on kyettävä tekemään niillä tiedoilla, joita on. Heikkouksina koettiin myös yksin tehtävä työ. Keskitetyssä palveluohjauksessa työskennellään myös yksin, jolloin työparin ja tiimin tuki puuttuu. Isona heikkoutena nähtiin tiimin haavoittuva resurssi, kun on pieni tiimi kyseessä niin yllättävät tilanteet ja muutokset sotkevat heti aikataulut ja tämä saattaa aiheuttaa määräaikojen ylityksiä.

Keskitetyn palveluohjauksen työskentelyssä nähtiin paljon mahdollisuuksia. Keskitetyn palveluohjauksen työ on ennaltaehkäisevää ja varhaisessa vaiheessa tehtävää työtä, jolla voidaan pitkällä aikavälillä vähentää asiakasmääriä sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisista palveluista ja asiakkuuksista, lisäksi panostamalla keskitetyn palveluohjauksen työmuotoihin voidaan vähentää saapuvien lastensuojeluilmoitusten määrää. Keskitetyn

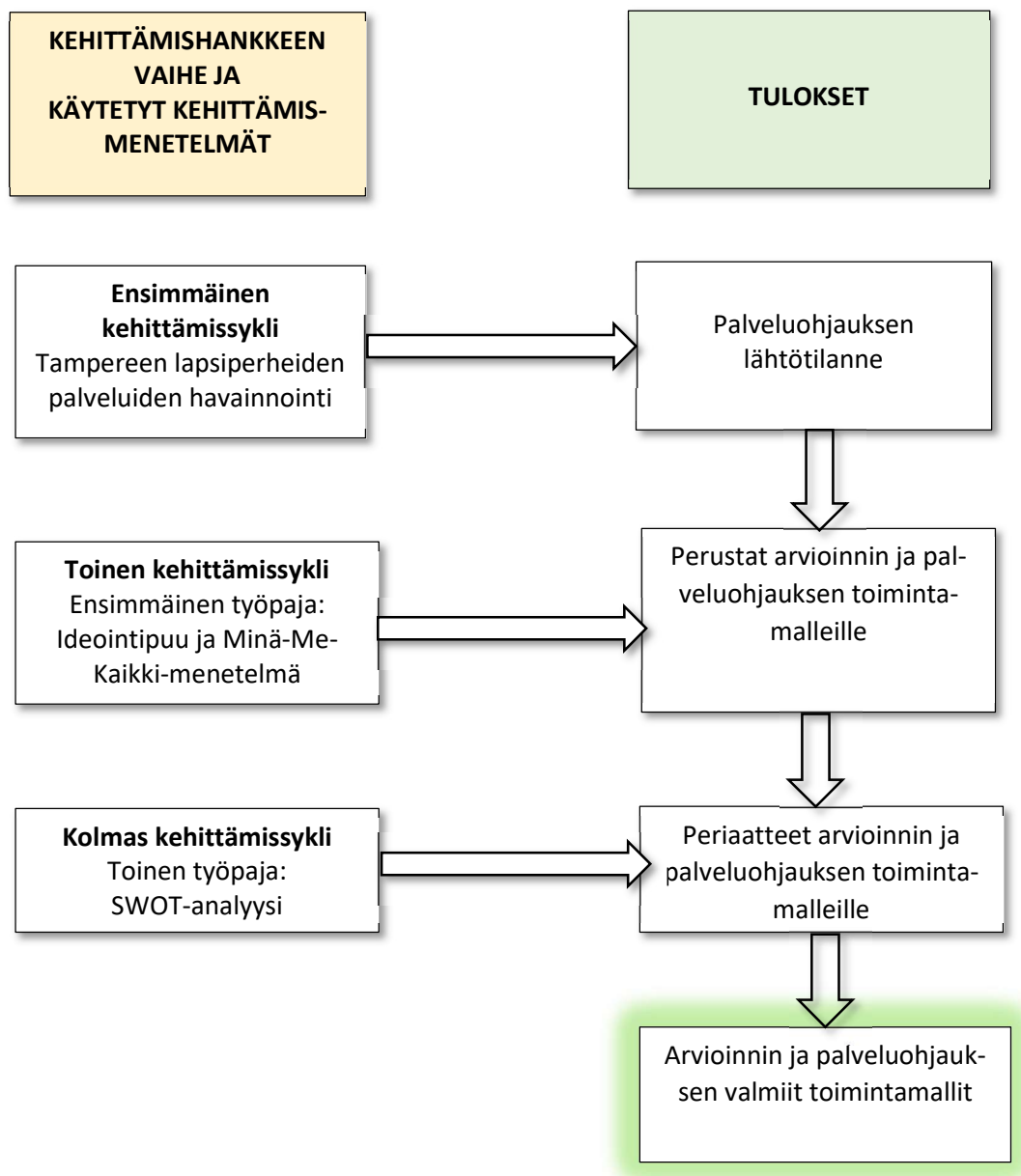
palveluohjauksen työskentely, muutama tapaaminen, puhelu tai kotikäynti voi olla asiakkaalle riittävää ja tämä vähentää tarvetta tehdä palvelutarpeen arviointi. Lastensuojeluilmoituksen tehostetussa käsittelyssä ja/tai palveluohjauksessa asiakas voi saada tarvitsemansa avun, peruspalveluihin ohjauksen tai voidaan todeta, ettei asiakkaalla ole enempää palveluiden tarvetta. Keskitetyn palveluohjauksen työmuodot ovat kestoiltaan lyhyitä, eivätkä ne vaadi asiakkuutta. Varsinkin nuorten on helpompi työskennellä, kun heillä ei ole asiakkuutta. Mahdollisuuksina nähtiin myös työntekijöiden moniammatillisen osaamisen hyödyntäminen sekä yhteistyön lisääntymisen verkostojen kanssa. Palveluohjaus tuo sosiaaliohjaajille lisää vastuuta, lisää sosiaaliohjaajien ammattitaidon hyödyntämistä sekä kasvattaa työn mielekkyyttä.

Uhkina nähtiin varsinkin palveluohjauksen osalta rajanveto siihen, ettei sosiaaliohjaaja palveluohjauksessa ole asiakkaan omatyöntekijä, vaan palveluohjaus on lyhyt kestoista työskentelyä. Muina uhkina nähtiin taloudellinen tilanne, mahdolliset lomautukset tulevaisuudessa sekä ajan ja resurssien riittävyys. Lisäksi uhkana koettiin tiimin pieni resurssi, sen haavoittuvuus esimerkiksi työntekijöiden sairaslomien takia. Jos työntekijä resurssista on pulaa, niin määrääjat ovat vaarassa ylittyä ja muiden työntekijöiden työkuorma kasvaa, jolloin työssä jaksaminen on koetuksella.

Toinen työpaja sujui myös rennossa ja innostuneessa ilmapiirissä. Työpajan lopuksi kävimme yhteisesti lävitse mitä olemme työstäneet ja lopuksi kävimme sanallisesti lävitse palautteen työpajasta sekä kehittämistyöstä.

## 7.6 Kehittämisen tuloksena syntyneet uudet toimintamallit

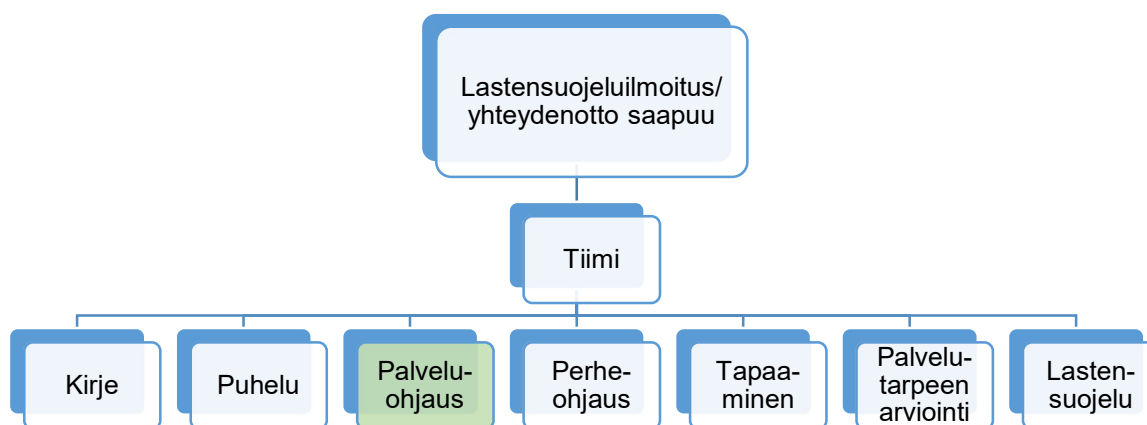
Kehittämishankkeen tuloksena muodostui kaksi uutta toimintamallia (kuvio 4). Molemmat toimintamallit liittyvät lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton vireilletulo vaiheen työskentelyyn ja ne mahdollistavat lasten ja perheiden avun sekä tuen saannin entistä aikaisemmassa vaiheessa ilman asiakkuutta.



KUVIO 4. Kehittämishankkeen tulosten muodostuminen

Ensimmäinen uusi toimintamalli on arviointi, joka tehdään lapsen ja perheen tilanteesta lastensuojeluilmoituksen käsittelyssä tapaamisella vireilletulo aikana. Tapaamisella tehtävän arvioinnin rungoksi luotiin arviointipohja (liite 1), jossa on lapsen ja perheen tilanteesta käsiteltävät sekä arvioitavat asiat. Kattava arviointi lapsen ja perheen tilanteesta on itsessään jo auttamista. Tämä pohja viedään käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään, josta se on helposti otettavissa käyttöön. Yhteinen arviointipohja luo pohjan lapsilähtöiselle arvioinnille, jossa lapsen osallisuus vahvistuu sekä työntekijöiden työkuorma helpottuu ja toiminta tehostuu.

Kehittämishankkeen toinen tulos on palveluohjauksen toimintamalli. Palveluohjauksen toimintamalliin luotiin palveluohjauksen työnkuva (liite 2) ja sisältö millä keinoin palveluohjauksista voidaan hyödyntää keskitetyssä palveluohjauksessa. Aiemmin keskitetyn palveluohjauksen käytössä oli kuusi erilaista toimintamallia lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyyn, nyt niitä on yhteisen kehittämisen tuloksena seitsemän (kuva 8).



KUVA 8. Palveluohjaus osana keskitetyn palveluohjauksen toimintamalleja

Palveluohjaus mahdollistaa sen, että osa saapuvista lastensuojeluilmoituksista ja yhteydenotoista voidaan käsitellä palveluohjauksen avulla, mikä auttaa lapsia ja perheitä saamaan apua ja tukea entistä varhaisemmassa vaiheessa. Palveluohjauksen avulla lapset ja perheet saadaan nopealla aikataululla ohjattua oikean palvelun pariin. Palveluohjaus mahdollistaa myös lapsen tai aikuisen kanssa työskentelyn sen jälkeen, kun tapaamisella on käsitelty saapunut lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto ja sen perusteella ei ole palvelutarpeen arvioinnin tarvetta, mutta lapsella tai perheellä on jokin asia missä tarvitaan apua ja tukea. Sen sijaan, että lapsi tai perhe siirretään pois keskitetystä palveluohjauksesta muihin palveluihin, niin palveluohjauksen avulla lapsi tai perhe voi tulla autetuksi varhaisessa vaiheessa keskitetyssä palveluohjauksessa.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämishanke lähti liikkeelle tarpeesta kehittää keskitetyn palveluohjauksen toimintamallia lastensuojeluilmoituksen vireilletulo vaiheen työskentelyyn. Kehittämishankkeen aiheistonkeruumenetelminä käytettiin havainnointia ja työpajoja, jotka sisälsivät osallistavia työtapoja. Tampereen perhepalveluiden havainnoinnista tuloksina nousi lapsiperheiden palvelut, palveluohjaus, varhainen tukeminen ja henkilöstöresurssit. Esiin nousseet asiat loivat yhdessä teoretiedon kanssa pohjan sille, miten keskitetyn palveluohjauksen toimintamalleja lähdettiin kehittämään ja nämä ovat valtakunnallisestikin ajankohtaisia aiheita lapsiperhepalveluiden kehittämisessä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2020) mukaan lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) jatkuu vuoteen 2022 ja sen eräs kehittämisen kokonaisuus on nuorten ja perheiden varhainen tuki arjessa. LAPE:n tavoitteina on vahvistaa lasten, nuorten ja perheiden tukea, parantaa asiakaskokemuksia lapsiperhepalveluissa, vähentää raskaiden palveluiden tarvetta, lisätä työn vaikuttavuutta, parantaa ammattilaisten työssä jaksamista ja pysäyttää eriarvoistumiskehitys.

Hastrup ym. (2020, 3–4) tuovat esiin toimenpide-ehdotuksena, että Päijät-Hämeessä on syytä selkeyttää sosiaalihuollon palveluprosesseja vireilletulosta ja arviointivaiheesta alkaen. Tätä toimenpide-ehdotusta vasten kehittämishankkeen tuloksena luotu yhteinen arviointipohja lastensuojeluilmoitusten tehostettuun käsittelyyn vireilletulo aikana tapaamisella on erittäin perusteltua. Lähtökohtana yhteisen arviointipohjan luomiselle muodostivat lapsilähtöisyys sekä Englannin CAF-malli ja Ruotsin BBIC-malli. Keskitetyn palveluohjauksen tarpeisiin arvioitavat asiat työstettiin ideointipuun avulla. Ideointipuun avulla syntyneet tulokset olivat lastensuojeluilmoituksen käsittely, lapsen arki, perhesuhteet, päihteidenkäyttö, vanhemmuus, hoitokontaktit ja tukitoimet, tuen tarve ja johtopäätökset. Petreliuksen ym. (2016, 21) yhtenäinen arviointimalli voisi vahvistaa palveluiden kykyyn vastata lasten ja perheiden tuen tarpeisiin.

Johtopäätöksenä yhteisestä arviointipohjasta voidaan todeta sen olevan yhtenevä LAPE:n tavoitteiden kanssa. Yhteinen arviointipohja lastensuojeluilmoituksen ja yhteydenoton käsittelyyn tehostetusti vireilletulo aikana tapaamisella vahvistaa lasten ja perheiden saamaa tukea, parantaa asiakaskokemuksia lapsiperhepalveluissa, oikein ajoitettuna vähentää raskaiden palveluiden tarvetta ja pysäyttää eriarvoistumiskehitystä. Usein lapsi ja perhe tavataan yhdestä kahteen kertaan vireilletulo aikana, kun lastensuojeluilmoitusta tai yhteydenottoa käsitellään tehostetusti. Lapsi tavataan usein omalla tapaamisella ennen kuin lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton sisältöä käsitellään yhdessä lapsen ja huoltajien kanssa. Hietamäen (2015, 115, 168–170) mukaan lastensuojelun alkuarviointi koostuu usein vain yhdestä tapaamisesta. Alkuarviointi voi itsessään olla jo riittävä interventio

perheen tilanteeseen ja parantaa perheen tilannetta. Alkuarvioinnissa pyritään tapaamaan lapsia yksilöllisesti ja työskentelemään perheen voimavaroja ja muutostarpeita tarkastellen.

Johtopäätöksenä yhteisestä arviointipohjasta voidaan nostaa esiin myös sen vähentävän asiakkaiden eriarvoistumista. Yhteinen arviointipohja vahvistaa asiakkaiden tasa-arvoista kohtelua ja takaa, että lapsilta ja perheiltä arvioidaan samoja asioita lähtökohdista riippumatta. Aulan (2019) mukaan yhtenäisillä yhteiskunnan palvelukokonaisuuksilla halutaan estää eriarvoistumista ja lasten eriarvoistumisen ehkäisy vaatii perheiden tukemista ajoissa.

Johtopäätöksenä yhteisestä arviointipohjasta voidaan todeta sen olleen myös usean keskitetyn palveluohjauksen työntekijän toiveena. Yhteinen arviointipohja lapsen ja perheen tilanteesta vähentää työntekijöiden näkökulmasta työkuormaa. LAPE:n yksi tavoitteista on parantaa ammattilaisten työssä jaksamista (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2020). Työntekijöiden jaksamista työssä tukee myös kirjaamistyön selkeytyminen yhteisen arviointipohjan myötä. Sosiaali- ja terveysministeriön Kantaan on tulossa tulevaisuudessa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019, 41). Yhteinen arviointipohja mahdollistaa ajantasaisen kirjaamisen, jolloin asiakas pääsee tulevaisuudessa tarkastamaan sosiaali- ja terveysministeriön Kannasta, mikä vähentää myös työntekijöille tulevien asiakkaiden asiakirjapyyntöjen määrää. Kirjaaminen arviointipohjaan mahdollistaa myös, että lapsen ja perheen tilanteesta kirjattuihin tietoihin on helpompi palata, jos lapsesta saapuu tulevaisuudessa uusi lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto.

Toinen kehittämishankkeen tuloksena syntynyt uusi toimintamalli on palveluohjaus. Johtopäätöksenä palveluohjauksen toimintamallin lisäämisestä keskitetyn palveluohjauksen toimintamalleihin voidaan puhua isosta toimintatapojen muutoksesta entistä varhaisemman tuen suuntaan. Lähtökohta palveluohjauksen työmuodon kehittämiseksi muodostui Tampereen perhepalveluiden havainnoinnista ja työpajassa Minä-Me-Kaikki-menetelmän avulla kehittyi palveluohjauksen toimintamalli keskitettyyn palveluohjaukseen. Palveluohjauksen työnkuva ja toimintamalli muodostuivat Minä-Me-Kaikki-menetelmän tuloksista, joita ovat sosiaali- ja terveysministeriön resurssi, aikuisten ohjaus ja neuvonta, työskentely lapsen kanssa ja monitoimijainen yhteistyö. Hastrup ym. (2020, 3–4) tuovat esiin, että Päijät-Hämeessä on vahvistettava ja kehitettävä perheitä tukevia sosiaali- ja terveysministeriön mukaisia palveluita. Keskitetyn palveluohjauksen palveluohjaus ei vaadi asiakkaalta sosiaali- ja terveysministeriön asiakkuutta, joten se tarjoaa lapsille ja perheille tukea jo ennen sosiaali- ja terveysministeriön mukaista asiakkuutta. Johtopäätöksenä keskitetyn palveluohjauksen palveluohjauksesta voidaan todeta sen olevan lapsille ja perheille varhaista tukea ja ennaltaehkäisevää palvelua.

Myös Päijät-Hämeen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma (2018–2021, 48) ohjaa siirtämään palveluiden painopisteen varhaiseen tukeen. Palveluohjaus noudattaa myös LAPE:n tavoitteita ja vahvistaa lasten, nuorten ja perheiden tukea, vähentää raskaiden palveluiden tarvetta, parantaa asiakaskokemuksia lapsiperhepalveluissa ja parantaa ammattilaisten työssä jaksamista. Kananojan & Ruuskasen (2019, 30–31) mukaan perustason palveluiden saannin helpottuminen voi parhaimmillaan tukea ja auttaa lapsia ja perheitä varhaisemmassa vaiheessa ja ehkäistä siten ongelmien pitkittymistä tai kärjistymistä. Yleisen käsityksen mukaan näin voidaan vähentää lastensuojelun korjaavan työn tarvetta.

Keskitetyn palveluohjauksen toiminnasta tehdyssä SWOT-analyysissä esiin nousi palveluohjauksen mahdollisuuksina työn mielekkyyden lisääntyminen, sosiaaliohjaajan vastuun lisääminen sekä sosiaaliohjaajan ammattitaidon hyödyntäminen asiakkaiden hyödyksi. Sosiaalihuollon ja lastensuojelun työkentissä painottuu sosiaalityöntekijöiden rooli ja vastuu, mutta palveluohjaus antaa mahdollisuuden sosiaaliohjaajille itsenäisesti tai työparin kanssa tarjota lapsille ja perheille tukea sekä apua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Sosiaaliohjaajan roolin vahvistuminen lisää sosiaaliohjaajien työssä jaksamista. Johtopäätöksenä palveluohjauksesta voidaan todeta sen tuovan esiin sosiaaliohjaajien monipuoliset ja asiakaslähtöiset työtavat niin lasten ja perheiden hyödyksi kuin koko keskitetyn palveluohjauksen jatkuvan työn kehittämisen tueksi.

Johtopäätöksenä keskitetyn palveluohjauksen uusista toimintamalleista voidaan nostaa esiin se, että ne molemmat pyrkivät nostamaan lapsen esiin ja vaikuttamaan perheiden tilanteeseen lasta tukien. Kohti kansallista lapsistrategiaa 2040 nostaa esiin, että vanhemmuutta tuetaan matalan kynnyksen varhaisella tuella. Osana lasten palveluita vanhemmat otetaan huomioon ja heille annetaan tarvittaessa myös tukea. Ja lasten palveluissa turvataan lasten vuorovaikutus lapsen edun mukaisesti. (Valtioneuvosto 2019, 36.) Myös Saastamoinen (2016, 283–284) nostaa esiin, että lapsuuteen on panostettava. Lapsuuteen panostaminen on laissa asetettu velvoite ja samalla se on myös kustannustehokasta. Lasten suojelu on taloudellisesti tehokasta ja järkevää. Jos lapsen tarvitsema tuki aloitetaan liian myöhään tai lopetetaan liian varhain, lapsi ajautuu aikuisena helpommin yhteiskunnan huollettavaksi. Syrjäytyneen aikuisen kannattelu yhteiskunnan voimavaroin on moninkertaisesti kalliimpaa kuin tarjota lapsuusaikana ihmisille se tuki, jota hän kussakin tilanteessa tarvitsee.

Molemmista uusista toimintamalleista voidaan johtopäätöksenä todeta niiden lisäävän ja vahvistavan asiakkaan eli lapsen osallisuutta. Osallisuus ja osallisuuden kokeminen omassa asiassa on ensiarvoisen tärkeää niin lapselle kuin aikuisille. Osallisuus on

nostettu esiin niin kansallisessa vuoteen 2040 ulottuvassa lapsistrategiassa, Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa kuin Päijät-Hämeen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa. Halme, Vuorisalmi ja Perälä (2014, 100) tuovat esiin, että osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämistä sekä ehkäisevää työtä on vanhempien voimavarojen ja osallisuuden vahvistaminen. Osallisuus on ihmisarvoon kuuluva oikeus tulla kuulluksi. Osallisuutta on myös oman mielipiteensä ilmaiseminen sekä osallistuminen itseä koskevaan päätöksentekoon tasa-arvoisena päätöksentekijänä.

Yhteinen arviointipohja sisältää eriteltyinä niin lapsen kuin aikuisen näkemyksen lastensuojeluilmoituksen tai yhteydentoton sisällöstä sekä tuen tarpeesta. Tämä varmistaa, että jatkossa jokaiselta lapselta ja hänen huoltajiltaan kysytään heidän oma näkemyksensä, jolloin heillä on tilaisuus ilmaista oma mielipiteensä sekä osallistua heitä koskevaan päätöksentekoon. Yhteinen arviointipohja ohjaa työntekijöitä huomioimaan jokaisen lapsen ja näin varmistaa sen, että jokainen lapsi tulee kuulluksi. Lisäksi palveluohjaus varmistaa osallisuuden toteutumista, palveluohjaus pohjautuu lapsen, aikuisen tai perheen tarpeeseen ja se toimii heidän ehdoillansa. Palveluohjaus ei ole asiakkuutta, joten se ei ole lasta, aikuista tai perhettä velvoittavaa. Palveluohjauksessa on otettava huomioon lapsen, aikuisen tai perheen mielipiteet ja näkemykset. Palveluohjauksessa lapsi, aikuinen tai koko perhe tulevat kuulluksi ja heillä on oikeus lopettaa palveluohjauksen palvelu missä vaiheessa tahansa.

Viimeisenä johtopäätöksenä kehittämishankkeesta voidaan todeta, että kehitetyt toimintamallit eivät ole suuria tai valtavan vaikeita prosesseja. Uudet toimintamallit ovat keskittyneet palveluohjauksen vastaus siihen mitä nykyhetki ja lasten ja perheiden tarpeet tällä hetkellä vaativat.

## 9 POHDINTA

### 9.1 Luotettavuus ja eettisyys

Tieteen täytyy olla objektiivista. Objektiivisuus laadullisessa tutkimuksessa on perustelemista, tieteellisten menetelmien käyttämistä, objektiivisuutta, dokumentaatiota sekä luotettavuustarkastelua validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Tutkimusprosessin aikana tehdyt valinnat ja tulokset pitää perustella. Perusteluiden tulee kattaa koko tutkimusprosessi. Tieteelliset menetelmien valinnassa samoin kuin niiden käyttämisessä tulee osoittaa, että tuntee ja hallitsee aineistojen keruu- ja analysointimenetelmät sekä osaa perustella niiden valinnan. Objektiivisuus tulee esiin siinä, että kaikki tehdään tieteellisin menetelmin ja tulokset esitetään ilman valintaa. Objektiivisuus varmistaa myös sen, ettei tutkimus perustu mielipiteisiin. Dokumentaatio mahdollistaa tutkimuksen ulkoisen arvioinnin ja lisäksi se lisää luotettavuutta. Luotettavuustarkastelussa luotettavuusmittareina käytetään validiteettia ja reliabiliteettia. (Kananen 2017, 79–81.) Tuomen & Sarajärven (2017, 163) mukaan tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena.

Kehittämishankkeessa käytettiin menetelminä havainnointia sekä työpajoissa osallistavia menetelmiä. Kehittämishankkeessa on perusteltu kaikki tehdyt valinnat. Havainnointi oli tarkoituksen mukainen menetelmä aineiston keruuseen Tampereen perhepalveluista. Havainnointi mahdollisti aineiston keruun Teams-kokouksessa. Korona tilanteen vuoksi tutustumiskäynti kehittävänä vertaiskäyntinä oli mahdoton toteuttaa, vaikka sen avulla aineistosta olisi luultavasti saanut laajemman ja monipuolisemman. Myöskään haastattelu ei sopinut aineistonkeruumenetelmäksi, koska käytettävissä oli rajallinen aika ja Teams-kokoukseen osallistui monia henkilöitä. Työpajatyöskentely oli erittäin toimivaa ja osallistavat menetelmät tukivat työntekijöiden mahdollisuutta vaikuttaa itse kehittämiseen ja sitoutumiseen kehitettyjä toimintamalleja kohtaan. Keskitetyn palveluohjauksen työ on nopea-tempoista ja vaihtelevaa, lisäksi työtä on paljon, joten yhteinen pysähtyminen työpajoissa kehitettävien asioiden ääreen oli tärkeää. Kehittämishankkeessa saatu aineisto on analysoitu ja analyysin vaiheet on kuvattu. Tutkimustulokset eivät perustu mielipiteisiin, vaan niiden taustalla on teoriaa, aiempia tutkimuksia sekä lain määrittämiä asioita, jotka ovat toimineet pohjana aineiston keruussa ja analysoinnissa. Kehittämishanke on dokumentoitu huolellisesti ja kaikki tutkimuksen vaiheet on kirjattu sekä perusteltu.

Tutkimustulosten tulee olla luotettavia (Kananen 2017, 173). Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkitaan oikeita asioita eli sitä mitä pitääkin tutkia. Reliabiliteetti tarkoittaa tulosten pysyvyyttä eli toistettavuutta. Laadullisen tutkimuksen laatu varmistetaan tutkimusprosessin aikana tehdyillä

oikeilla valinnoilla. (Kananen 2008, 123) Toimintatutkimuksen luotettavuutta arvioidaan validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Validiteetti tarkoittaa tutkimusmenetelmän ja -kohteen yhteensopivuutta. Reliabiliteetin eli toistettavuuden avulla arvioidaan tulosten pysyvyyttä ja alttiutta satunnaisvaihtelulle. (Heikkinen & Syrjälä 2008, 147.)

Kehittämishankkeen luotettavuutta voidaan arvioida luotettavuusmittareiden validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Kehittämishankkeen validiteetti on pysynyt koko tutkimuksen ajan niissä asioissa, joissa sen on kuulunut olla, jotta kehittämishankkeen tavoite ja tarkoitus on voitu saavuttaa. Kehittämishanketta on ohjannut tavoite ja tarkoitus. Tavoitteena on ollut kehittää keskitetyn palveluohjauksen toimintamalleja ja tähän tavoitteeseen päästäkseen, on tutkimuksessa keskitetty tutkimaan oikeita asioita niille sopivilla tutkimusmenetelmillä. Kehittämishankkeen reliabiliteettia eli pysyvyyttä voidaan katsoa siltä kannalta, että kaikki kehitetyt toimintamallit löytyvät useasta eri lähteestä, joten jos tutkimus toistettaisiin, olisi tutkimuksen lopputulos hyvin samankaltainen. Kehittämishanke on sisältänyt koko prosessin ajan jatkuvaa luotettavuuden pohtimista aina suunnittelusta lähtien tulosten valmistumiseen saakka. Ojasalo ym. (2014, 105) nostavat esiin, että tutkimusprosessin tarkka kuvaus ja perustelut ovat oleellisia, koska niistä tutkimuksen lukija pystyy tekemään johtopäätöksiä tutkimuksen luotettavuudesta. Kehittämishankkeessa on pyritty toimimaan ja työskentelemään huolellisesti, perusteellisesti ja tarkasti. Havainnoinnista ja työpajoista saatu aineisto on dokumentoitu ja analysoitu huolellisesti ja niistä saadut tulokset on hyödynnetty kehittämistyössä. Tämä osaltaan varmistaa kehittämishankkeen luotettavuutta. Kehittämishankkeen kirjallinen raportti on kirjoitettu huolellisesti, perustellen ja sen osat liittyvät johdonmukaisesti yhteen.

Ojasalon ym. (2014, 105) mukaan laadullisen tutkimuksen tulosten luotettavuutta voi lisätä käyttämällä triangulaatiota. Triangulaatiolla tarkoitetaan ilmiön tutkimista useista eri näkökulmista esimerkiksi käyttämällä useita erilaisia aineistoja, tiedonkeruumenetelmiä tai useaa tutkijaa. Tässä kehittämishankkeessa on käytetty useita erilaisia aineistoja teoriaosuudessa. Kehittämishankkeessa on käytetty useaa tiedonkeruumenetelmää ja eri tapoja. Lisäksi tietoa on kerätty usealta eri henkilöltä niin sosiaaliohjaajilta, perheohjaajilta, sosiaalityöntekijöiltä, johtavilta sosiaalityöntekijöiltä kuin palvelupäälliköiltä ja kehittäjäsosiaalityöntekijöiltä.

Eettiset säännöt korostuvat työelämälähtöisessä kehittämistyössä. Kehittämistyössä tavoitteiden tulee olla moraalisesti oikein, työ on tehtävä rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti sekä seurausten on hyödynnettävä käytäntöä. Tutkimuksen ja kehittämisen kohteena olevien ihmisten on oltava tietoisia siitä mitä tutkija on tekemässä, mitkä ovat tavoitteet ja mikä on heidän roolinsa kehittämisessä. Tieteellisessä tutkimuksessa osallistujilta tulee

kysyä suostumus tutkimukseen osallistumiseen. (Ojasalo ym. 2014, 48–49.) Kehittämishankkeessa on toimittu eettisesti niin hyvin kuin se on ollut mahdollista. Kehittämistyö ja raportointi on tehty rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti. Lisäksi kehittämishankkeen seurauksena syntyneet toimintamallit hyödyntävät käytäntöä. Keskitetyn palveluohjauksen työntekijöille työpajat olivat osa työaikaa, joten osallistuminen niin oli tavallaan pakollista. Kukaan työpajoihin osallistunut ei kuitenkaan ilmaissut, ettei halua olla mukana kehittämistyössä. Kaikkien osallistuminen oli aktiivista ja kehittäminen sujui yhteisymmärryksessä. Työpajaan osallistujille kerrottiin niin työpajojen kuin jokaisen osallistavan menetelmän tavoitteet sekä mihin kehittämisellä pyritään.

Kanasen (2017, 189–193) mukaan tutkimuksessa on käytettävä eettisesti kestäviä tutkimusmenetelmiä. Tutkimuksen tuloksena saatu aineisto tallennetaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti, ellei sitä hävitetä. Tutkimuksen kaikki vaiheet perustellaan. Tutkimustyössä on kunnioitettava muiden tutkijoiden työtä ja viittaukset heidän töihinsä tulee tehdä asianmukaisesti. Lisäksi tutkijan tulee perehtyä tutkittavaan aiheeseen ja siitä olemassa olevaan tutkimustietoon. Tässä kehittämishankkeessa on käytetty eettisesti kestäviä tutkimusmenetelmiä. Saatu tutkimusaineisto on kirjoitettu puhtaaksi tekstin käsittelyohjelmalla ja analysoitu, alkuperäiset Post-it-laput ja paperit on hävitetty. Tässä kehittämishankkeessa ei ole kerätty henkilötietoja. Havainnoinnissa ei myöskään ole kerätty henkilötietoja, taustatietoja eikä tallennettu ääni- tai äänikuvatiedostoja. Kerätystä aineistosta ei voi tunnistaa ketään yksittäistä henkilöä. Kehittämishankkeessa on perusteltu ja avattu kaikki vaiheet. Tutkittavaan aineistoon on perehdytty laajasti ja lähdeviittaukset on tehty asianmukaisesti.

## 9.2 Arviointi

Kehittämishanke on koostunut useasta eri vaiheesta. Kehittämishankkeen taustana on laajasti kerätty teoria-aineisto. Aineiston keruu tapahtui havainnoinnin ja kahden työpajan avulla. Näiden pohjalta on kehitetty kaksi uutta toimintamallia keskitetyn palveluohjauksen tarpeisiin. Lisäksi koko kehittämishankkeesta on kirjoitettu tutkimusraportti.

Tutkimuksellisen kehittämishankkeen arvioinnissa huomio kiinnitetään kehittämistyön onnistumiseen. Kehittämistyöstä arvioidaan panokset, muutosprosessi ja lopputulokset sekä niiden väliset suhteet. Kehittämistyön arviointi tarkastelee kehittämistyön suunnittelua, tavoitteiden selkeyttä ja niiden saavuttamista, kehittämisessä käytettyjä menetelmiä, toiminnan johdonmukaisuutta sekä vuorovaikutusta ja sitoutumista. Arvioidessa tarkastellaan myös, kuinka hyvin kehittämistyön tavoitteet on saavutettu, johtuvatko muutokset tehdystä

kehittämistyöstä ja onko kehittämistyön tulokset valmiita levitettäväksi. (Ojasalo ym. 2014, 47–48.)

Kehittämishanke toteutettiin tutkimuksellisena kehittämistyönä, koska tarkoitus oli vastata työelämän kehittämistarpeeseen. Kehittämishankkeessa kehitettiin toimintatutkimukselle ominaisilla piirteillä yhteistyöllä ja osallistavilla menetelmillä uusia toimintamalleja. Kehittämishanke käynnistyi selkeästä kehittämistarpeesta. Kehittämishanke oli helppo suunnitella ja tavoite oli selkeä. Tavoitteena oli luoda uusi toimintamalleja keskitettyyn palveluohjaukseen lastensuojeluilmoituksen vireilletulo vaiheen työskentelyyn. Kehittämisen tuloksena syntyi yhteinen arviointipohja lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton käsittelyyn tapaamisella vireilletulo aikana sekä palveluohjauksen työnkuva ja toimintamalli. Molemmat toimintamallit syntyivät yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Uusille toimintamalleille oli selkeä tarve ja tämän tarpeen tunnisti etukäteen moni työntekijöistä. Havainnointi ja työpajatyöskentely onnistuivat hyvin, työntekijät olivat aktiivisia ja sitoutuneita kehittämiseen.

Koko kehittämishankkeen aikataulut, toteutus, aineiston analysointi ja tulosten kehittäminen onnistuivat hyvin. Kokonaisuus oli looginen ja johdonmukainen. Työntekijät antoivat kirjallista palautetta ensimmäisestä työpajasta. Työpajan koettiin vastanneen odotuksia ja kehittämistyö koettiin hyvin konkreettiseksi sekä hyvin suunnitelluksi ja jäsennellyksi kokonaisuudeksi.

*”Kehittämistyö hyvin konkreettista ja arkisia asioita, sellaisia, joita oikeasti voidaan laittaa työssä käytäntöön.”*

*”Tärkeitä ja ajankohtaisia aiheita -> pohditaan toteutettavia asioita, ei ”liian hienoja” juttuja.”*

Toisen työpajan lopuksi kerättiin suullisesti palautetta työpajasta. Palautteen mukaan työpajatyöskentely ja kehittäminen koettiin hedelmälliseksi ja työntekijöillä oli yhteinen näkemys asioista.

*”Todella paljon saatiin aikaan suhteellisen lyhyessä ajassa.”*

*”Työpajojen ja kehittämisen hyöty saadaan suoraan käytännön tasolle.”*

Työpajoista saadun palautteen avulla voidaan todeta, että työntekijät kokivat työpajatyöskentelyn tarkoituksenmukaiseksi ja hyödylliseksi. Työpajojen käytännön toteutukset sujivat hyvin ja aikatauluissa pysyttiin.

Yhteenvetona koko kehittämissankkeesta voidaan arvioida, että asetettu tavoite saavutettiin ja keskitettyyn palveluohjaukseen luotiin kaksi uutta toimintamallia. Kehittämishankkeen tarkoituksena oli tehostaa lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyä

vireilletulo aikana, vahvistaa lapsen osallisuutta ja edesauttaa lasten ja perheiden avunsaantia mahdollisimman varhaisessa vaiheessa sekä helpottaa työntekijöiden työkuormaa. Nämä kaikki tarkoitukset saavutettiin kahden uuden toimintamallin avulla.

### 9.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehittämissuositukset

Kehittämishankkeen aihe oli hyvin ajankohtainen. Valtakunnallisesti ja alueellisesti lapsiperhepalveluita pyritään kehittämään siihen suuntaan, jotta lapset ja perheet saisivat apua ja tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kehittämishankkeessa luodut uudet toimintamallit ovat suoraan käyttöön otettavissa keskitettyyn palveluohjaukseen. Lisäksi ne ovat linjassa sen mukaisesti, miten painopistettä ollaan siirtämässä ehkäiseviin palveluihin pois korjaavista lastensuojelun palveluista. Kehittämishankkeessa syntyneet toimintamallit ovat vastaus Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen arvioon, jossa ehdotetaan, että Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän lapsi- ja perhepalveluiden sosiaalihuollon palveluprosessia tulee selkeyttää vireilletulosta ja arviointivaiheesta alkaen. Hastrup ym. (2020, 3) ehdottavat, että arviointiprosesseja tulee yhdenmukaistaa ja keventää, jotta asiakkaat saisivat oikeanlaisen avun ja tuen oikea-aikaisesti. Lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton käsittelyssä tehtävä arviointi arviointipohjan mukaisesti yhdenmukaistaa ja keventää arviointiprosessia. Lisäksi se mahdollistaa lasten ja perheiden avun ja tuen saannin oikea-aikaisesti ja entistä varhaisemmassa vaiheessa. Hastrup ym. (2020, 3) nostavat arviossaan esiin myös sen, että Päijät-Hämeessä ei sosiaalihuollon palvelut toimi riittävän hyvin ja sen vuoksi tarvitaan selkeitä toimintarakenteita ennen lastensuojelun asiakkuutta. Palveluohjauksen toimintamallin avulla voidaan varmistaa, että lapsi ja perhe löytävät oikeanlaisen avun ja palvelun riittävän aikaisessa vaiheessa peruspalveluista, jolloin korjaavien palveluiden eli lastensuojelun tarve vähenee.

Kehittämishankkeessa luodut toimintamallit ovat yhdenmukaisia Päijät-Hämeen lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelman 2018–2021 kanssa. Hyvinvointisuunnitelma tuo esiin, että tarkoitus on palveluiden painopisteen siirtäminen varhaiseen tukeen ja palveluiden vieminen lähelle lasta, nuorta ja perhettä (Päijät-Häme lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018–2021, 48). Palveluohjauksen toimintamalli on varhaista tukea niin lapsille, lapsiperheiden aikuisille kuin koko perheelle. Palveluohjaus ei vaadi asiakkuutta ja sitä on mahdollista toteuttaa tarvittaessa myös perheen kotona.

Kehittämishankkeessa luotu arviointipohja on ensisijaisesti kehitetty keskitetyn palveluohjauksen tehostettuun lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelyyn, mutta se on hyödynnettävissä myös Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän perhesosiaalityön ja

lastensuojelun käyttöön. Perhesosiaalityö ja lastensuojelu vastaavat heidän omien asiakkaiden saapuvien lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen käsittelystä, joten he voivat myös käyttää arviointipohjaa lapsen ja perheen tilanteen käsittelyyn ja arviointiin, koska arviontipohja on kaikkien työntekijöiden vapaasti saatavissa käytössä olevasta asiakastietojärjestelmästä. Arviointipohja on käytettävissä ja levitettävissä myös valtakunnallisesti lapsiperhepalveluiden käyttöön. Kehittämishankkeessa luotu palveluohjauksen työnkuva ja toimintamalli on hyödynnettävissä muidenkin tahojen ja organisaatioiden käyttöön, joissa on tarve hyödyntää palveluohjausta.

Kehittämishankkeessa olen havainnut, että arviointia lapsen asiassa on tarpeen edelleen kehittää ja jatkokehitysehdotuksena nostan esiin lapsen tilanteen arviointiin moniammatillisen yhteistyön. Tämä vahvistaisi sitä, että arvioinnissa olisi käytettävissä tieto, jota lapsen kanssa päivittäin tekemisissä olevilla tahoilla on. Lisäksi voisi olla mahdollista, että lapsi saisi tarvitsemaansa tukea omasta luontaisesta kasvuympäristöstään esimerkiksi koulukuraattorilta. Pärnä (2012, 220) tuo esiin, että lapsiperheet hyötyvät moniammatillisesta yhteistyöstä. Mönkkösen (2018, 142) mukaan moniammatillisella yhteistyöllä on lastensuojelutyön ennaltaehkäisevässä mielessä tärkeä merkitys. Lapsen ja perheen avuntarpeen ymmärtämisessä auttaa eri tahojen havaitsemat huolestuttavat merkit. Kestilä (2016, 195) tuo esiin, että lastensuojelutyötä tulisi kehittää kohti lapsikeskeisempää ja monitieteisempää verkostotyötä. Verkostoja ja verkostotyötä olisi syytä kehittää siihen suuntaan, että lapset olisivat niissä enemmän mukana. Petreliuksen ym. (2016, 21) mukaan monitoimijaisessa työskentelyssä on tuettava tietoisesti lapsen osallisuutta, koska lapset voivat jäädä helposti sivusta seuraajan tai ulkopuolisen asemaan.

Moniammatillisen ja monitoimijaisen yhteistyön merkitys on ollut esillä lapsiperheiden palveluiden kehittämisessä viime aikoina. Lapsen tilanteen keskeinen laadun osatekijä on lasta koskevan tiedon kokonaisvaltainen muodostaminen. Kokonaisvaltainen tiedon muodostaminen tarkoittaa lapsen tilannetta koskevan tiedon keräämistä, jakamista, prosessointia, pohdintaa ja päättelyä lapsen elämää, arkea ja hänen tilannettaan tuntevien eri toimijoiden kanssa. Monitoimijainen yhteistyö onnistuessaan mahdollistaa lasten, nuorten ja perheiden sekä heidän kanssaan työskentelevien ammattilaisten näkökulmien yhteensovittamisen avoimen dialogin, yhdessä tekemisen ja oppimisen sekä toisten kuuntelemisen ja oman näkökulman antamisen yhteiseen käyttöön. Parhaimmillaan monitoimijaisessa yhteistyössä on kyse oman osaamisen, tiedon ja taidon jakamisesta siten, että kaikkien yhteinen ymmärrys tarkasteltavasta asiasta syvenee. (Petrelius yms. 2016, 12–13.) Monitoimijainen yhteistyö vaatii onnistuakseen halua ja pyrkimystä yhteistyöhön eri ammattilaisten välillä. Eri ammattilaisten on suhtauduttava myönteisesti ja luottavaisesti muiden alojen ammattilaisiin. (Mönkkönen, Kekoni & Pehkonen 2019, 22.)

Toinen jatkokehittämisen kohde koskee sen selvittämistä, että kaikille lapsille, joille on tarkoitus tehdä palvelutarpeen arviointi, tehtäisiin ensin ensiarviointi ja tämän perusteella palvelutarpeen arviointi joko suppeana tai laajana. Tämä mahdollistaisi myös lasten ja perheiden avun saannin entistä varhaisemmassa vaiheessa, koska joissain tilanteissa ensiarvio tai suppea palvelutarpeen arviointi olisi riittävä tuki perheelle. Työntekijöille jäisi enemmän resursseja käytettäväksi sellaisten lasten palvelutarpeen arviointien tekemiseen, jotka tarvitsisivat laajan palvelutarpeen arvioinnin.

Alatalo ym. (2019, 3, 15–17) esittelevät Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan (LAPE) tekemässään työpaperissa tuen tarpeiden porrasteisen arvioinnin mallin yhtenä keinona edistää lasten ja perheiden varhaista tukemista. Sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia kehitetään tuen tarpeiden porrasteisuuden mukaisesti, jotta apua olisi saatavilla varhain ja oikea-aikaisesti. Peruspalveluita ja varhaista tukea tulee vahvistaa, jotta painopiste voidaan siirtää pois korjaavista palveluista. Asiakasprosessin jatkumollisuuden turvaamiseksi palvelut on sovittava yhteen. Tuen tarpeiden porrasteinen arviointi voisi jatkossa toimia sosiaalihuollossa lapsi- ja perhepalveluissa kuvaamaan ja ryhmittelemään asiakkaiden tuen ja palveluiden tarpeita. Ensin perheen kanssa tehtäisiin ohjausta ja neuvontaa sisältävä ensiarviointi. Tämän perusteella perhe ohjattaisiin joko muiden palveluiden piiriin tai sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arviointiin. Perheen tilanteen mukaisesti palvelutarpeen arviointi tehtäisiin joko suppeana tai laajana. Ensiarviointia tulisi kehittää entistä näkyvämmäksi ja systemaattisemmaksi. Ensiarvioinnin tueksi olisi hyödyllistä kehittää kysymys- tai muistilistoja, jotka tukisivat työntekijän arviointityön tasalaatuisuutta. Ensiarviointi on vaativaa ja nopeatempoista työtä, jonka laadukas toteuttaminen edellyttää laaja-alaista ammattitaitoa. Lapsen, nuoren ja perheen tilanne tulee nähdä kokonaisvaltaisesti, mihin ei mikään palvelu tai toimija yksin kykene. Yhteisesti sovitulla tavalla palveluiden porrastamiseksi voidaan vahvistaa työskentelyn monialaisuutta, monitoimijaisuutta sekä asiakkaan osallisuutta.

Tähän loppuun haluan nostaa esiin sen, että keskitetyn palveluohjauksen tiimi on huippu tiimi, joka on moniammatillinen ja kehittämismyönteinen. Lapsen etu ja lapsilähtöisyys on keskitetyn palveluohjauksen jokaisen työntekijän lähtökohtana työskentelylle. Jokainen lapsi halutaan tavata ja asioista kysytään aina ensin lapselta ja hänen mielipiteensä otetaan huomioon.

*”Lapsethan ovat niitä meidän päätähtiä, joita me halutaan aina tavata”.*

Tiimi on aina valmiina miettimään ja kehittämään työtapoja esimiehen tuella, joten toivottavasti kehittämistyö keskitetyssä palveluohjauksessa jatkuu tulevaisuudessakin.

## LÄHTEET

- Aaltio, E. 2016. Lastensuojelun strukturoitujen alkuarviointivälineiden arviointikohteet ja teoriapohja. Teoksessa: Petrelius, P., Tulensalo, H. Jaakola, A. & Hietämäki, J. 2016. Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Työpaperi 33/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 14.9.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN\\_ISBN\\_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1)
- Aikio, S. 2017. Viisi näkökulmaa valtaan. Sosiaalityön taustalla olevien valtakäsitysten teoreettista pohdintaa. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen. Työpaperi 39/2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 24.8.2020]. Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN\\_ISBN\\_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alatalo, M. & Tulensalo, H. 2019. Monitoimijainen arviointi koulutus. 27.5.2019. Luomaniemi.
- Alhanen, Kai. 2014. Vaarantunut suojeluvalta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 10.9.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN\\_ISBN\\_978-952-302-278-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN_ISBN_978-952-302-278-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Araneva, M. 2020. Lapsen palvelutarpeen arviointi ja asiakassuunnitelma. SOS lapsikylä. Skype-koulutus 15.4.2020. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä lapsiperhepalvelut.
- Araneva, M. 2016. Lapsen suojelu, toteuttaminen ja päätöksen teko. Helsinki: Talentum pro.
- Aula, M., K. 2019. LAPE 2019 askelmerkit. Lapsi keskiöön – tuki arkeen. Sosiaali- ja terveysministeriö [Viitattu 29.9.2020]. Saatavissa: [https://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019\\_.pdf/8fcbffa2-1ee8-8c07-925c-7ab2380c8c20/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019\\_.pdf](https://stm.fi/documents/1271139/1953486/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019_.pdf/8fcbffa2-1ee8-8c07-925c-7ab2380c8c20/LAPE+2019+toimintasuunnitelma+mka+14012019_.pdf)
- Department of Health. 2000. Framework for the Assessment of Children in Need and their Families. Guidance Notes and Glossary for: Referral and Initial Information Record, Initial Assessment Record and Core Assessment Record. London: The Stationery Office.

[Viitattu 14.9.2020]. Saatavissa: <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/Framework%20for%20the%20Assessment%20of%20Children%20in%20Need%20and%20Their%20Families%20-%20Guidance%20Notes%20and%20Glossary.pdf>

Euroopan Unionin perusoikeusasiakirja. 2000. [Viitattu 7.9.2020]. Saatavissa: [https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_fi.pdf](https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_fi.pdf)

Forsell, M., Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2020. Lastensuojelu 2019. Tilastoraportti 28/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 25.9.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28\\_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140215/Tr28_20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hakalehto, S. 2016. Johdatus lapsen oikeuksiin lastensuojelussa. Teoksessa: Hakalehto, S. & Toivonen, V. (toim.). 2016. Lapsen oikeudet lastensuojelussa. 1. painos. Helsinki: Hansaprint Oy.

Halme, N., Vuorisalmi, M. & Perälä, M. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Raportti 4/2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 29.9.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN\\_ISBN\\_978-952-302-110-5.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN_ISBN_978-952-302-110-5.pdf?sequence=1)

Hastrup, A., Kääriälä, A., Petrelius, P., Taipale, M. & Hiilamo, H. 2020. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän lapsiperhepalvelujen arviointi. Nykytila ja toimenpide-ehdotukset. Työpaperi nro 13/2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 21.8.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139365/TY%c3%962020\\_013\\_P%c3%a4ij%c3%a4tH%c3%a4meen%20hyvinvointikuntayhtym%c3%a4n%20lapsiperhepalvelujen%20arviointi\\_s.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139365/TY%c3%962020_013_P%c3%a4ij%c3%a4tH%c3%a4meen%20hyvinvointikuntayhtym%c3%a4n%20lapsiperhepalvelujen%20arviointi_s.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richert, E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 91. [Viitattu 26.9.2020]. Saatavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>

Heikkinen, H. 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2008. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. Korjattu painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.

Heikkinen, H. 2018. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa: Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino. PS Kustannus, Jyväskylä.

Heikkinen, H. & Syrjälä, L. 2008. Tiede, totuus ja toimintatutkimus. Teoksessa: Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. 2008. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. Korjattu painos. Helsinki: Hansaprint Direct Oy.

Heiniö, M. & Niemi, M. 2020. Fasilitointiin menetelmiä. Työterveyslaitos. [Viitattu 21.9.2020]. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/wp-content/uploads/sites/3/2020/04/Fasilitointitekniikoita-pdf.pdf>

Heinonen, H. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén T., Salovaara, P. & Veistilä, M. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Heinonen, O-P., Ikonen A-K., Kaivosoja, M. & Reina, T. 2018. Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi. Selvitys lapsi-, nuoriso- ja perhepalveluiden toteuttamiseen liittyvistä yhdyspinnoista muuttuvassa toimintaympäristössä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 8/2018. [Viitattu 27.10.2019]. Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti\\_FINAL.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti_FINAL.pdf)

Helavirta, S. 2011. Lapset hyvinvointitiedon tuottajina. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. [Viitattu 7.9.2020]. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66827/978-951-44-8604-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. [Viitattu 12.1.2020]. Saatavissa: [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9 vaihtos\\_220812014.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9_vaihtos_220812014.pdf?sequence=1)

Hokkanen, L. 2014. Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Akateeminen väitöskirja. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.

Holmes, L., McDermid, S., Padley, M. & Soper, J. 2012. Exploration of the costs and impact of the Common Assessment Framework. Research Report DFE-RR210. Loughborough University. [Viitattu 26.9.2020]. Saatavissa: [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/184025/DFE-RR210.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/184025/DFE-RR210.pdf)

Hotari, K, Oranen, M. & Pösö, T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimessä. Neljäs uudistettu painos. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.

Innokylä. 2019. SWOT. [Viitattu 12.1.2020]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli111751>

Juhila, K. 2018. Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino Oy.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen Yliopistopaino Oy: Juvenes Print.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 93. Jyväskylän yliopistopaino.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Kolmas uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kananoja, A. & Ruuskanen, K. 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:4. [Viitattu 29.9.2020]. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön\\_edellytykset\\_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161379/Selvityshenkilön_edellytykset_lastensuojelun.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Kestilä, S. 2016. Nuoreksi aikuiseksi epävakaassa kasvu ympäristössä. Nuorten kokemuksia arjessa selviytymisestä ja kasvuolosuhteista lastensuojelulapsena. Akateeminen väitöskirja. Oulun yliopisto. [Viitattu 9.9.2020]. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526211961.pdf>

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Valli, R. (Toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Leemann, L. & Hämäläinen, R. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 8.9.2020]. Saatavissa: [https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti\\_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214](https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214)

- Munro, E. 2010. The Munro Review of Child Protection Part One: A Systems Analysis. [Viitattu 14.9.2020]. Saatavissa: [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/624949/TheMunroReview-Part\\_one.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/624949/TheMunroReview-Part_one.pdf)
- Muukkonen, T. 2013. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimessä. Neljäs uudistettu painos. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.
- Muukkonen, T. 2016. Luottamus lastensuojelussa – monitoimijaisen yhteistyön rakentuminen. Yhteistyön tarve lastensuojelussa. Teoksessa: Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. (toim.). 2016. Käytäntötutkimuksen taito. Uni-grafia.
- Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. 1. painos. Gaudeamus.
- Niemi, M. 2014. Päivystävien sosiaalityöntekijöiden tilannearvioit ja päätökset osana sosiaalihoitoa. Teoksessa: Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) 2014. Sosiaalihoito-tila ja tulevaisuus. Vantaa: Vastapaino.
- Niemi, P. 2019. Täällä tehdään eniten lastensuojeluilmoituksia: Pääteet, aikuisten väkivalta ja huoltajuusriidat työllistävät Päijät-Hämeessä. Yle Uutiset. [Viitattu 4.1.2020]. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11011989>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1. painos. Porvoo: WSOYpro Oy.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Opetushallitus. 2019. SWOT-analyysi. [Viitattu 29.12.2019]. Saatavissa: [https://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/wbl-toi/menetelmia\\_ja\\_tyovalineita/swot-analyysi](https://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi)
- Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Helsinki. Multiprint.
- Pajulampi, H. 2014. Lapsi, oikeus ja osallisuus. Yliopistollinen väitöskirja. Helsinki: Talentum.

Pehkonen, A., Martikainen, K., Kinni, R-L. & Mönkkönen K. 2019. Asiakas moniammatillisessa kohtaamisessa. Teoksessa: Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus. Perustuslaki 11.6.1999/731.

Petreljus, P., Tulensalo, H., Jaakola A. & Hietämäki, J. 2016. Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia. Teoksessa: Petreljus, P., Tulensalo, H., Jaakola, A. & Hietämäki, J. (toim.) 2016. Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Terveysten ja Hyvinvoinnin Laitos. Työpöytä 33/2016. [Viitattu 27.10.2019]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN\\_ISBN\\_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1)

Pitkänen, M. 2019. Lasta suojelemassa – näkökulmia lapsi- ja perhelähtöiseen suojeluun. Lastensuojelun keskusliitto. Luento 10.10.2019. Lastensuojelutyön erikoistumisopinnot, Lahden ammattikorkeakoulu.

Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. 2019. Organisaatio. [Viitattu 25.9.2020]. Saatavissa: [https://www.phhyky.fi/assets/files/2019/09/Organisaatio\\_syyskuu\\_2019.pdf](https://www.phhyky.fi/assets/files/2019/09/Organisaatio_syyskuu_2019.pdf)

Päijät-Häme lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2018–2021.p [Viitattu 4.1.2020]. Saatavissa: [https://www.lahti.fi/PaatoksentekoSite/strategia-ja-talousSite/Documents/lasten\\_ja\\_nuorten\\_hyvinvointisuunnitelma.pdf](https://www.lahti.fi/PaatoksentekoSite/strategia-ja-talousSite/Documents/lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelma.pdf)

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Akateeminen väitöskirja. Turun yliopisto. [Viitattu 9.9.2020]. Saatavissa: <https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/77506/AnnalesC341Parna.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Räty, T. 2019. Lastensuojelulaki, käytäntö ja soveltaminen. 4. uudistettu painos. Porvoo: Edita.

Saastamoinen, K. 2016. Lapsen suojeleminen viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Satka, M., 2010. Varhainen puuttuminen ja sosiaalityö. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Sihvo, S., Isola, A., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja

muistioita, 16/2018. [Viitattu 8.9.2020]. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM\\_r1618\\_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Sipilä, A. 2011. Sosiaalityön asiantuntijuuden ulottuvuudet - Tiedot, taidot ja etiikka työntekijöiden näkökulmasta kunnallisessa sosiaalityössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio. [Viitattu 7.9.2020]. Saatavissa: [https://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0537-6/urn\\_isbn\\_978-952-61-0537-6.pdf](https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0537-6/urn_isbn_978-952-61-0537-6.pdf)

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Julkaisuja 2017:5. [Viitattu 25.8.2020]. Saatavissa: [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2019. Kantaskenaariotyön yhteenveto ja jatkotoimet. [Viitattu 29.9.2020]. Saatavissa: <https://stm.fi/documents/1271139/1902152/Kanta-skenaa-riot+yhteenveto+4-2019.pdf/6c169131-9876-54c0-bbb9-bd89288ffed4/Kanta-skenaa-riot+yhteenveto+4-2019.pdf>

Socialstyrelsen. 2019. Barns Behov i Centrum, BBIC. [Viitattu 26.9.2020]. Saatavissa: <https://www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/barn-och-unga/barn-och-unga-i-socialtjans-ten/barns-behov-i-centrum/>

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kepan raporttisarja / Kehitysyhteistyön palvelukeskus, 103. [Viitattu 26.9.2020]. Saatavissa: <https://www.gloaalikasvatus.fi/sites/default/files/attachments/fasilitaattorin-tyokirja-menetelmia-sujuvaan-ryhmatyoskentelyyn.pdf>

Säynäjärvi, T. 2019. Karu kuva Päijät-Hämeen päihdetilanteesta: "Täällä on jopa 15-vuotiaita kadulla kauppaamassa aineita ja itseään", sanoo kokenut lastensuojelun työntekijä. Etelä-Suomen Sanomat. [Viitattu 4.1.2020]. Saatavissa: <https://www.ess.fi/uutiset/paijathame/art2579814>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Lapsen osallisuus. [Viitattu 18.11.2018]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2020. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. [Viitattu 29.9.2020]. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Toivonen, V. 2017. Lapsen oikeudet ja oikeusturva. Lastensuojeluasiat hallintotuomioistuimissa. Helsinki: Alma Talent.

Toivonen, V. & Pollari, K. 2018. Lapsen haastattelu – osa lapsen oikeutta osallistua.

Teoksessa: Hyvärinen, S. & Pösö, T. (toim.). 2019. Lasten haastattelu lastensuojelussa. 2018. Keuruu: PS-kustannus.

Tuomela-Jaskari, S. 2016. Monialaisella arvioinnilla oikea-aikaista tukea lapsille ja perheille. Teoksessa: Petrelius, P., Tulensalo, H., Jaakola, A. & Hietamäki, J. (toim.) 2016. Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Työpäperi 33/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 9.9.2020]. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN\\_ISBN\\_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M., Valtanen, J. & Martinsuo, M. 2015. Palvelujen tuoteistamisen käsikirja. Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja tiede + teknologia 5/2015. [Viitattu 26.9.2020]. Saatavissa: <https://aalto-doc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf>

Unicef. YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista. [Viitattu 7.9.2020]. Saatavissa: [https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS\\_A5fi.pdf](https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf)

Valtioneuvosto. 2019. Kohti kansallista lapsistrategiaa 2040. Lapsen aika. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:4. [Viitattu 29.9.2020]. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161441/VN\\_2019\\_4\\_Lapsen\\_aika.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161441/VN_2019_4_Lapsen_aika.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Vilkka, H. 2018. Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa: Valli, R. (toim.) 2018. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino. PS Kustannus, Jyväskylä.

## LIITTEET

LIITE 1. Arviointipohja lastensuojeluilmoituksen ja yhteydenoton käsittelyyn tapaamisella vireilletulo aikana.

Tapaaminen pvä
Paikalla:
<b>Lastensuojeluilmoituksen sisältö</b> Lapsen näkemys tilanteesta: Huoltajien näkemys tilanteesta:
<b>Lapsen arki</b> Päivähoito: Koulu: Harrastukset: Vapaa-aika: Kaverit: Päivärytmi:
<b>Perhesuhteet</b> Perheenjäsenet: Perheenjäsenten välit: Miten lapsi kuvaa vanhempiaan: Miten vanhemmat kuvaavat lastaan: Perheen voimavarat: Perheen säännöt: Ristiriitatilanteiden ratkominen: Kotiympäristö: Läheisverkosto:
<b>Vanhemmuus</b> Vanhemmuuden taidot: Vanhemman jaksaminen: Perheen taloudellinen tilanne:
<b>Päihteiden käyttö</b> Lapsen päihteiden käyttö: Vanhempien päihteiden käyttö:

**Hoitokontaktit ja tukitoimet**

Olemassa olevat hoitokontaktit ja tukitoimet:

Aiemmat hoitokontaktit ja tukitoimet:

**Tuen tarpeet**

Lapsen näkemys tuen tarpeesta:

Huoltajien näkemys tuen tarpeesta:

Työntekijöiden näkemys tuen tarpeesta:

Yhteistyötahon näkemys tuen tarpeesta:

Mahdollisia muita huolen aiheita:

**Johtopäätökset**

Tapaamisella sovitut asiat:

Jatkotoimenpiteet:

Johtopäätökset:

Asiakkaalle on kerrottu asiakastietojärjestelmästä: kyllä/ei

Asiakkaalle on kerrottu tiedoksisaantioikeudesta: kyllä/ei

Asiakkaalle on kerrottu tietojen salassapidosta: kyllä/ei

**LIITE 2.**

Palveluohjauksen hyödyntäminen keskitetyssä palveluohjauksessa ja lastensuojeluilmoitusten käsittelyssä vireilletulo aikana.

Palveluohjaus on ennalta ehkäisevää palvelua, ei asiakkuutta.

**Sosiaaliohjaajan resurssi**

- Palveluohjauksesta käytännössä vastaa täydentävä vuorolainen.
- On vastuussa puheluista ja tarvittavien lisätietojen hankkimisesta.
- Varaa tapaamisajat.

**Aikuisten ohjaus ja neuvonta 1–3 krt**

- Talousasiat.
- Yksittäisen tuen tai palvelun tarve.
- Peruspalveluihin ohjaus.
- Vanhemmuuteen ja kasvatukseen liittyvät kysymykset.
- Sovittujen sääntöjen ja palveluiden varmistaminen ja seuranta.
- Työskentely, kun ei palvelutarpeen arvioinnin tai asiakkuuden tarvetta.

**Lapsen kanssa työskentely 1–5 krt**

- Lapsen ja nuoren tapaamiset.
- Lasten ja nuorten kanssa työskentely yksittäisissä ongelmissa, kun ei palvelutarpeen tai asiakkuuden tarvetta.
- Ohjaus peruspalveluihin, järjestöihin, kolmannen sektorin toimijoiden palveluihin.
- Lapsen ja nuoren tilanteen seuraaminen.

**Monitoimijainen yhteistyö**

- Kotikäynnit ja seuranta yhdessä perheohjaajan kanssa.
- Yhteistyö eri yhteistyötahojen/toimijoiden kanssa.
- Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.
- Eri toimijoiden (esim. koulukuraattori) kanssa yhteisiä tapaamisia lapsen kanssa.
- Vastuu sähköisen palveluvalikon luomisesta ja päivittämisestä.