



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Johanna Stauffer ja Katriina Sysmälinen

Onnistumisen tekijät lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä

Työntekijöiden näkemyksiä onnistumisesta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosiaaliala (ylempi AMK)

Opinnäytetyön raportti

26.10.2020

<p>Tekijät Otsikko</p> <p>Sivumäärä Aika</p>	<p>Johanna Stauffer, Katriina Sysmälinen</p> <p>Onnistumisen tekijät lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä -Työntekijöiden näkemyksiä onnistumisesta</p> <p>81 sivua + 2 liitettä 28.10.2020</p>
<p>Tutkinto</p>	<p>Ylempi ammattikorkeakoulututkinto</p>
<p>Tutkinto-ohjelma</p>	<p>Sosiaalialan tutkinto-ohjelma</p>
<p>Ohjaaja</p>	<p>Lehtori Katja Ihamäki</p>
<p>Opinnäytetyössä selvitettiin lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työskentelevien työntekijöiden näkemyksiä siitä, mitkä tekijät heidän mielestään liittyvät onnistumiseen. Lisäksi tavoitteena oli selvittää niitä tekijöitä, jotka edistävät tai estävät onnistumista lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelutyössä ja mitä tarvitaan siihen, että työskentelyllä voidaan saada aikaiseksi hyvää ja laadukasta palvelua.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työskentelyyn vaikuttavista tekijöistä. Palvelurakenne ja lainsäädäntö luovat perustan työn tekemiselle. Henkilöstöresurssit, työntekijöiden ammattitaito, työympäristö sekä johtaminen vaikuttavat perustehtävän toteuttamisen mahdollisuuksiin. Mahdollisuudet toimia omassa työssään ammattieettisesti oikein ja mahdollisuudet saada tukea työn rakenteista omalle työleen, lisäävät työhyvinvointia. Kokemus työssä onnistumisesta on merkittävä tekijä työntekijän jaksamisen ja työssä pysymisen kannalta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena empiirisenä tutkimuksena. Aineiston hankintamenetelmänä käytettiin sähköistä puolistrukturoitua kyselyä, joka suunnattiin lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työskenteleville työntekijöille. Kyselystä saadut vastaukset käsiteltiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä ja aineistosta nousevia aiheita teemoiteltiin. Aineistosta nostettiin neljä pääteemaa, joita ovat palvelurakenne, asiakastyö, resurssit ja työhyvinvointi.</p> <p>Tulosten mukaan onnistumiseen liittyy toimiva palvelurakenne, jossa asiakas saa oikeanlaista tukea oikeaan aikaan. Asiakkaan arvostava kohtaaminen ja osallisuuden huomioiminen työskentelyssä on myös tärkeää. Tulosten mukaan riittävä henkilöstömäärä ja aika työn tekemiseen ovat tärkeitä työn tekemisen edellytyksiä, kuten myös henkilöstön riittävä osaaminen ja ammattitaito. Hyvä johtaminen, kannustava työyhteisö ja työntekijän työhyvinvointi ovat myös merkittäviä tekijöitä onnistumisen saavuttamiseksi.</p>	
<p>Avainsanat</p>	<p>Lastensuojelu, lapsiperheiden sosiaalityö, onnistuminen</p>

Authors Title	Johanna Stauffer, Katriina Sysmälinen Factors of success in child protection and social work for families with children -Employees' opinion on success
Number of Pages Date	81 pages + 2 appendices 28 November 2020
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Master of Social Services
Instructor	Senior lecturer Katja Ihamäki
<p>In the thesis, we explored the thoughts of employees working in social work and child welfare for families with children, on what factors they think contribute to success. In addition, our aim was to find out the factors that promote or inhibit success in social work and child protection work for families with children, and what is needed to achieve good and high-quality work.</p> <p>The theoretical framework of the thesis consists of the factors influencing the work of social work and child protection for families with children. Resources define the possibilities of employees to implement the procedures defined by law. Human resources, the professional skills of employees, the work environment and management affect the possibilities of carrying out basic tasks. Opportunities to work professionally correctly in one's work and opportunities to receive support from one's work structures to one's work increase well-being at work. Experience of success at work is significant for an employee's resilience and retainment.</p> <p>The thesis is a qualitative, empirical research. As a method of obtaining the data, we used an electronic semi-structured survey, which we directed to employees working in social work and child welfare for families with children. We processed the answers of the survey using the method of data-driven content analysis, and we also themed the topics that emerged from the data. Four main themes emerged from the data: service structure, customer work, resources, and well-being at work.</p> <p>According to the results, success is influenced by a well-functioning service structure, where the customer receives the right kind of support at the right time. It is important to consider the customer's appreciative encounter and involvement in the work. According to the results, enough staff and time to do the work are important prerequisites for doing the job, as well as sufficient staff skills and professionalism. Strong leadership, an encouraging work community, and employee well-being at work are also important factors in achieving success.</p>	
Keywords	Child protection, social work for families with children, success

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Onnistumisiin liittyvien tekijöiden näkyväksi tekeminen	3
2.1	Onnistumisista tarvitaan tietoa	4
2.2	Onnistumisen tekijät -tutkimushanke	4
3	Lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelu	5
3.1	Laki määrittelee työn reunaehdot	7
3.2	Palvelujärjestelmä ja työn rakenteet	10
3.3	Suosituksien ohjaavat työskentelyprosessia	12
3.4	Työskentelyn seuranta ja vaikutusten arviointi	15
4	Asiakastyön lähtökohtia	16
4.1	Dialoginen vuorovaikutus	18
4.2	Arvostava kohtaaminen ja asiakkaan osallisuus	19
5	Riittävät resurssit onnistuneen työskentelyn edellytyksenä	20
5.1	Henkilöstöresurssit	21
5.2	Työntekijän ammattitaito ja osaaminen	23
5.3	Toimintaympäristö	25
5.4	Johtaminen resurssina	26
5.5	Työntekijän työhyvinvointi	28
6	Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset ratkaisut	31
6.1	Tutkimuskysymykset	31
6.2	Puolistrukturoitu kysely aineiston hankintametodina	32
6.3	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	34
7	Tulokset	35
7.1	Vastaajien taustatiedot	36
7.2	Toimiva palvelujärjestelmä tukee työn tekemistä	39
7.2.1	Oikea-aikaiset ja yksilölliset palvelut	39
7.2.2	Työmenetelmät ja yhteiset käytännöt työn tekemisen tukena	41
7.3	Lapset ja perheet hyötyvät erilaisista tukimuodoista	43
7.3.1	Kohtaaminen ja luottamus rakentuvat vuorovaikutuksessa	45
7.3.2	Asiakas on oman elämänsä asiantuntija	49
7.4	Resurssit avainasemassa onnistumisten syntymisessä	50

7.4.1	Työskentelyyn tarvitaan riittävästi aikaa	52
7.4.2	Vahva esimiestyö onnistumisen edellytyksenä	53
7.5	Työntekijän työhyvinvointi koostuu monesta tekijästä	55
7.6	Kehittämiskohteet lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä	58
7.6.1	Palvelujärjestelmän kehittämiseksi nähdään tarvetta	59
7.6.2	Lainsäädäntöön toivotaan uudistusta	60
7.6.3	Koulutukseen ja erityisosaamiseen pitää panostaa	62
7.7	Tulosten yhteenveto	63
8	Johtopäätökset	64
9	Pohdinta	69
10	Lähteet	74
Liitteet		
Liite 1. Saatekirje		
Liite 2. Onnistumisen tekijät -kysely työntekijöille		

1 Johdanto

Asiakkaan tilanteen muuttuminen parempaan suuntaan on keskeistä lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelutyössä. Kuitenkin epäonnistumisen tarinat nousevat helposti julkiseen keskusteluun ja mediassa reagoidaan usein lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun epäkohtiin, kuten kasvaneisiin asiakasmääriin ja työntekijöiden jaksamattomuuteen sekä työntekijöiden suureen vaihtuvuuteen. (A-studio 9.10.2019; Ristimäki 2019; Moilanen 2020.) Näiden negatiivisten uutisten rinnalle on julkiseen keskusteluun nostettu yhä enemmän myös onnistumisiin liittyviä kokemuksia. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työskentelee iso joukko osaavia, ammattitaitoisia, työhönsä sitoutuneita ja jaksavia työntekijöitä, jotka kokevat työssään iloa ja onnistumisia. Heidän kokemuksiaan tulee nostaa entistä enemmän esille ja osaksi yhteiskunnallista keskustelua.

Työntekijöiden mukaan työssä onnistumisia syntyy päivittäin monissa eri tilanteissa sekä asiakkaiden että kollegoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Työ koetaan merkityksellisenä ja voimauttavana etenkin silloin, kun työntekijä huomaa pystyneensä auttamaan asiakkaan tilanteen kohentumisessa ja muutosten saavuttamisessa. (Lastensuojelun Keskusliitto 2020.) Toisaalta työskentelyyn, työn rakenteisiin ja resursointiin liittyy puutteita ja epäkohtia, jotka kuormittavat työntekijöitä ja voivat vaarantaa työntekijän työhyvinvointia ja tavoitellun päämäärän saavuttamista asiakkaan kanssa. Huolimatta näistä epäkohdista, työskentelyllä saadaan useimmiten aikaan hyvää. Onnistumista edistävien tekijöiden systemaattinen esille nostaminen luo luottamusta lapsille, nuorille ja heidän vanhemmilleen siitä, että he voivat saada apua ja tukea lastensuojelusta ja lapsiperheiden sosiaalityöstä. Onnistumisen tekijöiden esille nostaminen vahvistaa myös työntekijöiden luottamusta siihen, että vaikeissakin työolosuhteissa on mahdollista tehdä hyvää työtä ja saavuttaa onnistumisia.

Tiedämme vielä varsin vähän siitä, millaiset tekijät kertovat onnistuneesta työskentelystä lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa ja siksi onnistumistekijöiden esille tuominen on tärkeää. Tutkimuksen avulla voidaan selvittää ja tuottaa tietoa siitä, millaiset tekijät kertovat onnistuneesta työskentelystä. Onnistumisesta kertovaa tietoa tarvitaan lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin edellytysten parantamisessa sekä lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun laatua ja vaikuttavuutta vahvistavien toimien kehittämisessä. Lisäksi onnistumiseen liittyvien tekijöiden tunnistamisella ja esiin nostamisella

voidaan vaikuttaa työntekijän työolosuhteisiin, työn johtamiseen sekä työntekijän työhyvinvointiin.

Toteutimme opinnäytetyön osana Onnistumisen tekijät -tutkimushanketta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mitkä tekijät liittyvät työntekijöiden mielestä onnistumiseen. Lisäksi tavoitteena oli selvittää niitä tekijöitä, jotka edistävät tai estävät onnistumista lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelutyössä. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin avoimella verkkokyselyllä keväällä 2020. Kysely suunnattiin lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työntekijöille.

2 Onnistumisiin liittyvien tekijöiden näkyväksi tekeminen

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun onnistumisia ja epäkohtia voidaan tarkastella eri näkökulmista. Työskentelyssä onnistumista edistäviä ja estäviä tekijöitä voidaan tarkastella esimerkiksi yhteiskunnallisella tasolla, kuntatasolla tai yksilötasolla, kuten asiakkaana olevan lapsen näkökulmasta tai työntekijän näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä onnistumisen tekijöitä tarkastellaan työntekijän näkökulmasta sekä selvitetään niitä tekijöitä, jotka edistävät ja estävät hyvän lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työn saavuttamista.

Lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä on nähtävissä paljon onnistumisia ja onnistunutta kehittämistyöskentelyä. Lasten ja nuorten osallisuus työskentelyssä on lisääntynyt viime vuosina ja heitä kuullaan enemmän yhteiskunnassa ja heitä koskevissa palveluissa. Työntekijät ovat tulleet tietoisemmiksi työskentelytapojen vaikutuksista asiakkaisiin ja asiakasprosesseihin. Myös kokemusasiantuntijuuden hyödyntämisestä on tullut osa palveluiden kehittämistyötä. Poliittisesta näkökulmasta tarkasteltuna jälkihuollon ikärajan nostoa voidaan pitää merkittävänä onnistumista edistävänä tekijänä. Ikärajan noston seurauksena asiakkaat saavat tukea pidempään kuin aiemmin. Lastensuojelulakiin on tulossa myös sosiaalityön asiakasmäärän rajausta, jota voidaan pitää merkityksellisenä tekijänä sekä työntekijän että asiakkaan kannalta tarkasteltuna. (Hurskainen & Paasivirta 2020.)

Vaikka lapsiperheiden sosiaalityötä ja lastensuojelua on kehitetty paljon ja hyviä kokemuksia on nostettu julkiseen keskusteluun, epäkohtia ja haasteitakin silti ilmenee. Palveluiden oikea-aikaisen ja yksilöllisen tuen tarpeen mahdollistaminen ei aina onnistu ja alalla työskentelevien työntekijöiden mukaan työskentelyyn tarvittaisiin tukevammat rakenteet työn tekemisen tueksi. Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön epäkohtiin ja puutteisiin tulee löytää ratkaisuja. Onnistumisesta kertova tutkimus- ja kokemustieto on osittain näkymätöntä tietoa, joka tulisi saada entistä paremmin näkyväksi. Negatiivisesta puheesta huolimatta, kaikki ei ole kuitenkaan lapsiperheiden sosiaalityössä tai lastensuojelussa pielessä – moni lapsi, nuori ja perhe tulee autetuksi ja hyötyy tukitoimista ja moni työntekijä kokee työssään onnistumisen iloa. (Rousu 2019.)

2.1 Onnistumisista tarvitaan tietoa

Lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön onnistumisen tekijöitä on tutkittu varsin vähän ja tieteellistä tutkimusta aiheesta on saatavilla niukasti. Tutkimuksen on havaittu olevan hajanaista ja koordinoimatonta. Tutkimusta tehdään monessa paikassa ja ne jakautuvat eri hallintoalojen alle. Tämän seurauksena tutkimustulokset pirstaloituvat erityisaluksiin ja tulosten yhdistäminen on haastavaa. (Pekkarinen 2011: 38; Kestilä 2016: 21.) Tiedon tuottaminen lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun onnistumisiin vaikuttaneista tekijöistä on yhteiskunnallinen velvollisuus. Vain tutkitun tiedon avulla työskentelytapoja ja käytänteitä voidaan kehittää perustellusti. Laadukas, eettinen ja ammattimaisesti tehty kehittämistyö on kaikkein tehokkainta sekä yhteiskunnan että lasten ja perheiden näkökulmasta ajateltuna. (Malinen & Hytönen & Oksanen 2017: 95.) Onnistumiseen liittyvistä tekijöistä tarvitaan lisää tutkimustietoa työskentelyn kehittämiseksi.

Aikaisemmissa tutkimuksissa (muun muassa Baldschun 2018, Shaw & Shaw 1997) onnistumisia on tarkasteltu usein yhden ammattiryhmän näkökulmasta, esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Yhden työntekijäryhmän näkökulmaa tarkasteltaessa saadaan arvokasta tietoa tietyn ammattiryhmän ajatuksista, mutta sen perusteella ei voida muodostaa kokonaiskuvaa lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työntekijöiden näkemyksistä. Tässä opinnäytetyössä selvitettiin ammattinimikkeestä riippumatta niiden työntekijöiden kokemuksia onnistumisista, jotka työskentelevät lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelutyössä.

2.2 Onnistumisen tekijät -tutkimushanke

Metropolia Ammattikorkeakoulun yliopettaja Sirkka Rousu toteutti Onnistumisen tekijät -hankkeen, jonka tarkoituksena oli tehdä näkyväksi lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun onnistumiseen liittyviä tekijöitä. Hankkeessa selvitettiin, mitä asiakkaat, työntekijät sekä johto ja päätöksentekijät ajattelevat lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun onnistumisista ja mitkä tekijät liittyvät onnistumisten syntymiseen.

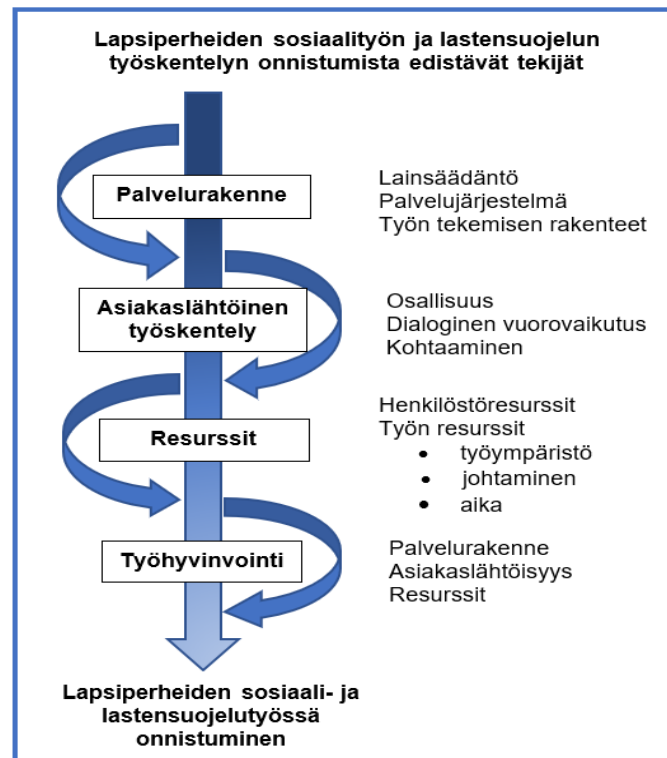
Hankkeen tavoitteena oli nostaa julkiseen keskusteluun lastensuojelun onnistumisen kokemuksia. Lisäksi hankkeen tarkoituksena oli pyrkiä selvittämään, mitä lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun onnistumiset kertovat työskentelyn laadusta ja vaikuttavuudesta. Hankkeessa aihetta tarkasteltiin ehkäisevän lastensuojelutyön eli sosiaali-

huoltolain mukaisten palveluiden näkökulmasta sekä lastensuojelun avohuollon, sijais-
huollon ja jälkihuollon näkökulmista. Tavoitteena oli selvittää, millaisia yhdistäviä tai erot-
tavia tekijöitä onnistuneiksi koettuihin tarinoihin liittyy. Hanke toteutettiin yhteistyössä las-
tensuojelutyöstä vastaavien kuntien ja kuntayhtymien, lastensuojelujärjestöjen ja muiden
lastensuojelutyötä tekevien instanssien kanssa. Hankkeen yhteistyökumppaneina toimi-
vat muun muassa Kasvatus- ja perheneuvontaliiton Voikukkia -verkosto, Lastensuojelun
keskusliitto ry, Monimuotoiset perheet -verkosto, Nuorten Ystävät ry, Pelastakaa Lapset
ry, Perhehoitoliitto ry, Pesäpuu ry, SOS-lapsikylä sekä Talentia ry ja useat kuntayhteis-
työkumppanit. Yhteistyökumppanit tiedottivat hankkeesta omilla viestintäkanavillaan ja
levittivät opinnäytetöiden kyselylomakkeiden vastauslinkkejä.

3 Lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelu

Onnistumista voidaan kuvata asiakkaan kokemuksena siitä, että oma elämäntilanne ja
hyvinvointi ovat muuttuneet paremmaksi kuin ennen asiakkuutta. Onnistuminen voidaan
nähdä asiakkaan toiveikkuutena ja luottamuksena oman tulevaisuuden suhteen. Onnis-
tuminen voi olla tunnetta siitä, että pärjää ja oma itsetunto ja autonomian tunne on vah-
vistunut. Onnistumista on myös se, kun lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun
asiakkaana olevan lapsen tai nuoren sekä hänen vanhempansa kanssa on päästy toi-
vottuun ja tarkoitettuun tulokseen. Joskus jo askel toivottuun suuntaan voi olla onnistu-
mista. Asiakkaan onnistumisissa on kyse yksinkertaisista, tavalliseen elämään liittyvistä
asioista, joihin jokaisella tulisi olla oikeus (Ritala-Koskinen 2005: 119).

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työskentelyyn ja työssä onnistumiseen
voidaan liittää monenlaisia tekijöitä. Tässä opinnäytetyössä selvitetään ja tarkastellaan
niitä tekijöitä, jotka työntekijöiden kokemuksen mukaan joko edistävät tai estävät lapsi-
perheiden sosiaalityön ja lastensuojelun hyvää, laadukasta ja onnistunutta työskentelyä.
Teoriaosuudessa käsitellään lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun palvelujärjes-
telmää, lainsäädäntöä ja työn rakenteisiin liittyviä tekijöitä, joilla voidaan ajatella olevan
merkitystä työn kannalta. Teoriaosuudessa on tarkasteltu myös työn tekemiseen liittyviä
tekijöitä, työskentelymenetelmien merkitystä sekä työntekijän ammattitaitoon ja osaami-
seen liittyviä edistäviä ja estäviä tekijöitä. Lisäksi teoriaosuudessa on tarkasteltu henki-
löstöresurssien ja työn tekemiseen liittyvien resurssien merkitystä onnistumiseen. Työn-
tekijän työhyvinvoinnilla nähdään olevan merkitystä siihen, kuinka hyvin työntekijä pystyy
tekemään työtään ja saavuttamaan onnistumisia.



Kuvio 1. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys, jossa kuvataan pääkohdat onnistumista edistävistä ja estävistä tekijöistä.

Kuviossa 1 kuvataan opinnäytetyön teoreettinen lähestymistapa. Jotta työskentelyllä voidaan saavuttaa hyvää ja laadukasta lapsiperheiden sosiaalityötä ja lastensuojelua, tulee työn tekemiseen olla tiettyjä edellytyksiä. Näillä edellytyksillä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä toimivaa palvelujärjestelmää, työtä tukevaa lainsäädäntöä ja muita työn tekemiseen liittyviä perusrakenteita. Näiden peruslähtökohtien lisäksi työssä onnistumisen edellytyksiin kuuluvat työntekijän ammattitaito ja hyvä substanssiosaaminen, työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet ja kohtaamisen taidot sekä kyky avoimeen vuorovaikutukseen. Riittävät henkilöstö- ja työn tekemiseen liittyvät resurssit, kuten esimerkiksi hyvä johtaminen ja tarkoituksenmukainen työskentely-ympäristö, edistävät työssä onnistumista. Työntekijän työhyvinvointi on myös merkityksellisessä roolissa onnistumisten syntymisessä. Työhyvinvointiin voidaan liittää edellä mainittujen tekijöiden lisäksi työntekijän oma henkilökohtainen elämäntilanne ja jaksamisen taso. Jaksava ja innostunut työntekijä todennäköisesti onnistuu työssään helpommin kuin uupunut työntekijä.

3.1 Laki määrittelee työn reunaehdot

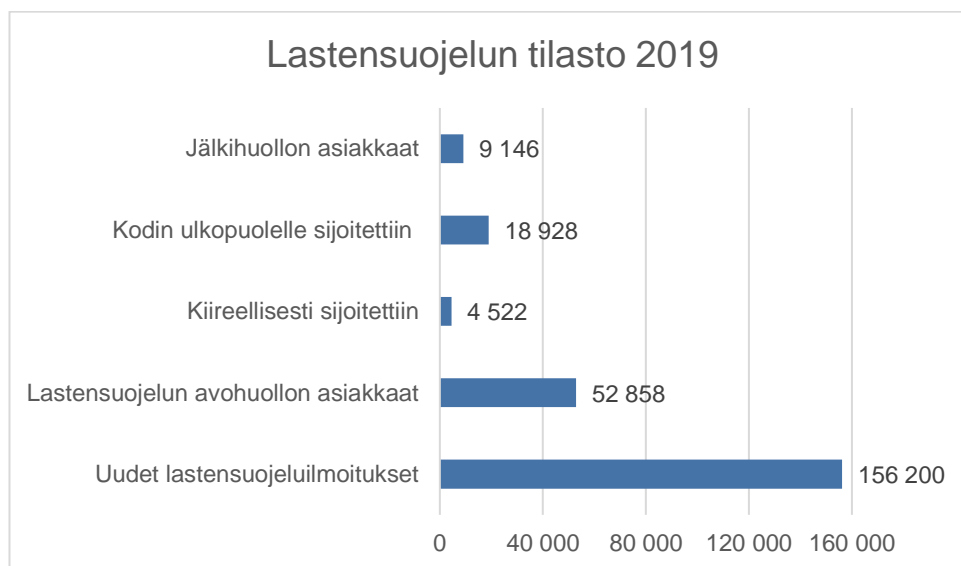
Suomessa lapsiperheiden sosiaalityötä ja lastensuojelun työskentelyä määrittää ja ohjaa lainsäädäntö. Perustuslain mukaan julkisen vallan eli valtion ja kuntien tulee tukea perheitä ja niitä henkilöitä, jotka vastaavat lapsen huolenpidosta ja hyvinvoinnista (Perustuslaki 1999/731, 1999). Sosiaalipalveluja säätelevään erityislainsäädäntöön kuuluvat sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain lisäksi varhaiskasvatuslaki 36/1973, päihdehuoltolaki 41/1986, laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977, laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987, laki omaishoidon tuesta 937/2005, perhehoitolaki 263/2015 ja laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001 (Lainsäädäntö n.d). Asiakastyötä ja tietosuojaa koskevat keskeisimmät tekijät määrittellään laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Lisäksi työtä määrittää hallintolaki, jossa säädetään hyvästä hallintotavasta ja noudatettavista menettelytavoista (Hallintolaki 434/2003).

Lastensuojelulain mukaan lapsella on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön ja erityiseen suojeluun. Lain tehtävä on turvata lapsen tasapainoinen ja ikätasoinen sekä monipuolinen kehitys. Lisäksi lasten asemaa on pyritty vahvistamaan YK:n lapsen oikeuksien sopimuksella. Sopimuksessa määritellään lasten olevan oikeutettuja erityiseen huolenpitoon ja apuun. Lapsi tarvitsee ruumiillisen ja henkisen kypsymättömyytensä vuoksi erityistä suojelua ja huolenpitoa, mukaan luettuna asianmukainen hoito ennen syntymää ja sen jälkeen. (Lastensuojelulaki 2008/417; Lapsen oikeuksien sopimus n.d.) Lainsäädännön ja lapsen oikeuksien sopimuksen mukaisesti lapsiperheiden sosiaalityöllä sekä lastensuojelutyöllä tavoitellaan lasten ja perheiden hyvinvointia. Lainsäädäntö määrittelee työntekijän oikeudet ja velvollisuudet sekä antaa suuntaviivat työskentelylle esimerkiksi silloin, kun päätetään asiakkaan tuen tarpeista, järjestetään palveluita tai valmistellaan asiakkaan huostaanottoa. Asiakkaan tai hänen huoltajiensa vastustaessa huostaanottoa, tekee hallinto-oikeus asiassa ratkaisun. (Lastensuojelulaki 417/2008.)

Vuonna 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain tarkoituksena on lisätä lasten ja perheiden hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Sosiaalihuoltolain mukaisten palveluiden tavoitteena on tuottaa yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaita ja tarpeenmukaisia peruspalveluita kaikenikäisille asiakkaille. Lapsiperheiden sosiaalityö kuuluu sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: 15; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Sosiaalihuoltolain uudistuksen tavoitteena oli siirtää korjaaviin

palveluihin kohdistunutta painetta ennaltaehkäiseviin palveluihin. Huolimatta palveluiden kehittämisestä ja lainsäädännön uudistuksista, lastensuojelun asiakkuudessa on edelleen kymmeniätuhansia lapsia ja nuoria sekä heidän perheitään. Vaikuttaakin siltä, ettei lakiuudistus ole ollut kovin tehokas keino painopisteen siirtämisessä ennaltaehkäisevään tukeen. Yhtenä syynä tähän on mainittu lastensuojeluilmoitusten tekijöiden kokevan lastensuojelun edelleenkin parhaaksi väyläksi avun ja tuen saamiselle. (Wilén 2018: 3.) Samaan päätelmään tuli myös lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä (2020), jonka raportissa todetaan, etteivät ensisijaiset ja ennaltaehkäisevät palvelut tavoita riittävästi lapsiperheitä tai palvelut eivät vastaa heidän tarpeisiinsa. (Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä 2020: 16).

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen tilastoraportin (2019) mukaan lastensuojeluilmoitusten määrä on kaksinkertaistunut kymmenen vuoden aikana. Vuonna 2019 lastensuojeluilmoituksia tehtiin 85 746 lapsesta, keskimäärin 1,8 ilmoitusta yhtä lasta kohden. Lastensuojelun kiireellisiä sijoituksia tehtiin 4 % enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Myös kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä kasvoi 2 %. Sijoitettuja lapsia ei ole koskaan aiemmin ollut näin paljon kuin nyt. Lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa oli 4,3 % väestön 0–20-vuotiaista (Lastensuojelun tilastoraportti 2019).



Kuvio 2. Lastensuojelun tilastoraportti 2019 (Lastensuojelun tilasto 2019).

Myös lapsiperheiden sosiaalityössä asiakasmäärät ovat olleet kasvussa ja lasten ja perheiden tuen tarve on lisääntynyt. Perheille tarkoitettuja sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita käytti vuonna 2019 noin 3 % kaikista suomalaisista lapsiperheistä. (Lastensuojelun tilastoraportti 2019.)

	Perheiden määrä vuoden 2019 aikana	% lapsiperheistä vuonna 2019
Sosiaalihuoltolain 18§ mukainen perhetyö	18 913	3,4
Sosiaalihuoltolain 19§ mukainen kodin- ja lastenhoitopalvelu	14 194	2,5
Lastensuojelulain 36§ mukainen kodin- ja lastenhoitopalvelu	2 234	0,4
Lastensuojelulain 36§ mukainen tehostettu perhetyö	9 909	1,8

Kuvio 3. Tilasto perheiden käyttämisestä sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisista palveluista vuonna 2019 (Lastensuojelun tilasto 2019).

Asiakasmäärän tilastollinen kasvu liittyy osittain siihen, että lasten avuntarve tunnustetaan aiempaa paremmin. Lasten ikäluokkien pienenemisestä huolimatta lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakasmäärät ovat olleet kasvussa. Asiakasmäärän kasvaminen kuvastaa todellista lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun tarpeessa olevien lasten lisääntymistä. (Rousu 2007: 78.)

Lapsiperheiden tukea on pyritty kehittämään lastensuojelun tarpeen vähentämiseksi monilla eri tasoilla. (Rousu 2018; Petrelius & Eriksson 2018; Lapsistrategia 2019). Kehittämistyöstä huolimatta yhä useampi lapsi ja nuori tarvitsee perheen ulkopuolista apua turvallisen ja tasapainoisen kasvun ja kehityksensä tueksi. Asiakkuuden alkamisen syyt liittyvät useimmiten joko lapseen tai vanhempiin liittyviin tekijöihin tai kasvuympäristön tekijöihin. Suurimpina yksittäisinä tekijöinä tuen tarpeeseen ovat vanhempien jaksamattomuus sekä perheessä ilmenevät ristiriidat. Muita vanhempiin liittyviä tekijöitä ovat muun muassa päihdeongelmat, mielenterveysongelmat, vanhempien erotilanteet, uusperhearkeen liittyvät muutokset sekä vanhempien työttömyys ja taloudelliset vaikeudet. (Heino 2017: 55–65; Pösö 2010: 327–329; Bardy 2009: 95.)

Lapsesta johtuvaan tuen tarpeeseen syynä voivat olla lapsen psyykinen oireilu, suuri sairastelevuus, neuropsykiatriset haasteet, vammaisuus ja muut kehityksen viivästymät. Myös lapsen käyttäytymisessä ilmenevät asiat voivat näkyä tuen tarpeen arvioinnissa. Näitä käyttäytymisen haasteita voivat olla sosiaalisten taitojen vaikeudet, aggressiivinen käyttäytyminen ja väsyneisyys. Myös koulunkäynnin vaikeudet voivat olla syynä asiak-

kuuden tarpeelle. (Heino 2017: 65, 74.) Yhä useammin tuen tarpeen taustalla on monenlaisia tekijöitä lapsen ja perheen elämäntilanteessa ja arjessa eikä niille ole löydettävissä yhtä selittävää tekijää. (Bardy 2009: 97). Moninaiset tuen tarpeet haastavat niin työntekijän ammattitaitoa ja osaamista kuin palvelujärjestelmää, jonka pitäisi pystyä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin.

3.2 Palvelujärjestelmä ja työn rakenteet

Suomessa sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmä perustuu valtion tuella toteutettuun kunnalliseen palvelujärjestelmään, jota valvoo ja ohjaa Sosiaali- ja terveysministeriö. Palveluiden järjestämistä vastuu on siis kunnilla ja kunnat voivat järjestää palvelut itse tai hankkia palvelut yksityisiltä palveluiden tuottajilta. Lisäksi palvelukokonaisuutta täydentävät seurakuntien, järjestöjen ja yksityisten palveluidentuottajien tarjoamat palvelut. Lapsia ja perheitä koskeva palvelukokonaisuus koostuu sosiaali-, terveys-, opetus-, liikunta- ja kulttuurialojen palveluista. Palveluiden järjestämisen tavoitteena on, että palvelut toimivat asiakaslähtöisenä kokonaisuutena, jossa asiakas saa tarvitsemansa tuen ensimmäisessä paikassa, johon ottaa yhteyttä. (Puonti & Saario & Hujala 2004: 21, 24, 28; sosiaalipalvelut n.d.)

Lapsiperheiden palvelut jakautuvat universaaleihin palveluihin, sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin sekä erityislainsäädännön perusteella tarjottaviin palveluihin. Palveluiden avulla on tarkoitus tukea lapsia ja heidän vanhempiaan tai muita lapsen hoidosta huolehtivia henkilöitä lapsen huolenpidossa. (Tuen tarpeet ja tukimuodot n.d.)

Lapsiperheiden palvelut järjestetään porrastetusti, asiakkaan tarpeen ja tilanteen korjaamisen edellyttämän osaamisen mukaan. Universaalit palvelut ovat tarkoitettu kaikille lapsille ja perheille asuinpaikasta riippumatta. Universaalien palveluiden lisäksi sosiaalihuoltolain mukaisilla palveluilla pyritään varhaiseen lasten ja perheiden tukemiseen silloin, kun haasteet eivät vielä vaadi lastensuojelun tukea. Tavoitteena on, että palvelut muodostaisivat yhtenäisen kokonaisuuden, jolloin universaalien palveluiden rinnalle tarvittaisiin erityislainsäädännön mukaisia palveluita vain lyhyeksi ajaksi. (Malja & Puustinen-Korhonen & Petrelius & Eriksson 2019: 23; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: 14–15.) Lapsia ja perheitä pyritään tukemaan ensisijaisesti peruspalveluiden tukikeinoin, mutta mikäli peruspalvelut eivät ole riittäviä ja lapsen todetaan tarvitsevan lastensuojelun tukea, avataan lapselle asiakkuus lastensuojeluun (Minilex 2020).

Lapsiperheiden palvelut		
Universaalit palvelut:	sosiaalihoitolain mukaiset palvelut:	Erityislainsäädännön perusteella tarjottavat palvelut:
<ul style="list-style-type: none"> ○ Varhaiskasvatus ○ Esiopetus ○ Aamu- ja iltapäivätoiminta ○ Kasvatus- ja perheneuvonta ○ Adoptio ○ Terveyspalvelut <ul style="list-style-type: none"> ▪ Äitiys- ja lastenneuvola ▪ Koulu- ja opiskelija terveydenhuolto ▪ Suun terveys ○ Opiskeluhoolto ○ Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut ○ Perheoikeudelliset palvelut ○ Perhekeskus 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lapsiperheiden kotipalvelu ○ Perhetyö ○ Kasvatus- ja perheneuvonta ○ Tukihenkilöt ja -perheet ○ Lomanviettopalvelut ja tuki lomanvieton järjestämiseen ○ Vertaisryhmätoiminta ○ Apua ja tukea asunnon tai asumisen järjestämiseen ○ Nuorten sosiaalityö ja ohjaus ○ Sosiaalinen kuntoutus 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Lastensuojelu <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tehostettu perhetyö ▪ Perhekuntoutus ▪ Avohuollon sijoitus ▪ Kiireellinen sijoitus ▪ Sijaishuolto ▪ Jälkihuolto ○ Lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut ○ Muut lasta ja perhettä tukevat palvelut ja tukitoimet kuten: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vammaispalvelut ▪ Kehitysvammaisten erityishuolto ▪ Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki ▪ Kuntouttava työtoiminta ▪ Lapsen huoltoon ja tapaamisoikeuteen liittyvä sovittelu ▪ Perhehoito ja omaishoidon tuki

Kuvio 4. Lapsiperheiden palvelut (Tuen tarpeet ja tukimuodot n.d).

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työskentelyn tarkoituksena on varmistaa lapselle turvallinen ja tasapainoinen kasvuympäristö sekä oikeus erityiseen suojeluun. Kuntien tulee järjestää lastensuojelun vaativat tehtävät keskitetysti erikoistuneille ja riittävän ammattitaitoisille sosiaalityöntekijöille. (Puonti & Saario & Hujala 2004: 21, 24, 28.) Tärkeänä pidetään sitä, että erityistä suojelua ja tukea tarvitseva lapsi saa asianmukaisia tukitoimia elämäntilanteensa ja yksilöllisten tarpeidensa mukaisesti. Oikea-aikaisella ja oikein kohdistetuilla palveluilla ja tuella on suuri merkitys prosessin onnistumisen kannalta. (Rousu 2007: 30.) Hyvin toimiva palvelujärjestelmä pystyy osaltaan mahdollistamaan hyvän lapsuuden huonoista lähtökohdista huolimatta, se vastaa lasten tarpeisiin ja toteuttaa lapsen oikeuksia. Lisäksi hyvin toimiva palvelujärjestelmää tukee vanhempia ja pyrkii tarpeiden ja mahdollisuuksien mukaan lasten ja vanhempien toiveiden täyttämiseen. (Toimiva lastensuojelu 2013: 28.)

3.3 Suositukset ohjaavat työskentelyprosessia

Sosiaali- ja terveysministeriön (2007) julkaisema sosiaalihuollon tehtävärakenne -suositus määrittelee lastensuojelutyön tehtävärakennetta. Suosituksen tavoitteena on selkeyttää eri ammattiryhmien välistä työnjakoa, jonka lähtökohtana on asiakasprosessi ja palveluiden vaikuttavuus. Tavoitteena on hyödyntää asiakasprosessin eri vaiheissa eri ammattiryhmien osaamista tehokkaasti ja tarkoituksenmukaisesti. Suositus painottaa yhteistyön merkitystä, jolloin tiimityön merkitys korostuu asiakkuuden kaikissa vaiheissa. Tehtävärakenne -suosituksen tarkoituksena on kehittää asiakasprosessista saatavan tiedon hyödyntämistä ehkäisevässä ja rakenteellisessa työssä. Tietoa hyödyntämällä voidaan ennaltaehkäistä ongelmien syntymistä, puuttua ongelmiin riittävän varhaisessa vaiheessa ja lisätä sosiaalipalvelujen vaikuttavuutta. (Sarvimäki & Siltanen 2007: 4–5.)

Kun lapsesta tehdään palvelutarpeenarviopyyntö tai lastensuojeluilmoitus, työntekijät arvioivat lapsen ja perheen tuen tarpeen. Sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita käytetään silloin, kun varsinaisen lastensuojelun asiakkuuden kriteerit eivät täyty, mutta lapsi tai perhe tarvitsevat tukea. Lapsiperheiden sosiaalityön avulla tuetaan lapsia ja perheitä esimerkiksi keskusteluavun, ohjauksen ja perhetyön keinoin. Mikäli lapsen tuen tarve vaatii lastensuojelun tukea, avataan lapselle asiakkuus ensisijaisesti avohuollon palveluissa. Lapselle tehdään asiakassuunnitelma, johon kirjataan suunnitellut palvelut ja tukimuodot sekä työskentelyn tavoitteet. Asiakassuunnitelma toimii työntekijöiden työvälineenä ja perustana työskentelylle. Asiakassuunnitelma tulee lastensuojelulain mukaan laatia ja suunnitella yhdessä lapsen ja perheen kanssa, jotta tarjottu tuki vastaa asiakkaiden tarpeita ja toiveita mahdollisimman hyvin. Asiakassuunnitelmaan kirjoitetaan lapsen ja perheen tuen tarve sekä ne keinot, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Myös työntekijän ja asiakkaan erilaiset näkemykset ja arviot tilanteesta ja tuen tarpeesta kirjataan asiakassuunnitelmaan. (Lastensuojelun käsikirja 2020.)

Akuuteissa tilanteissa lapsen turvallisuuden vaarantuessa voidaan tehdä kiireellinen sijoitus 30 vuorokauden määräajaksi. Kiireellisen sijoituksen aikana kartoitetaan ja selvitetään lapsen mahdollisuuksia palata kotiin. Usein kiireellisen sijoituksen aikana työskennellään lapsen ja perheen kanssa esimerkiksi perhetyön keinoin. Lapsen edun vaatiessa ja viimesijaisena tukimuotona on huostaanotto. Huostaanotettu lapsi on sijaishuollon asiakas. Huostaanotto on vaativa työtehtävä ja siihen on aina oltava riittävät ja vahvat perusteet. Huostaanoton aikana lasta ja perhettä tuetaan ja tavoitteena on lapsen kotiu-

tuminen, mikäli se katsotaan lapsen edun mukaiseksi. Yli puoli vuotta kestäneen sijoituksen jälkeen lapsella on oikeus jälkihuoltoon. Jälkihuolto-oikeus jatkuu siihen asti, kunnes asiakas täyttää 25-vuotta. Jälkihuollon asiakasta tuetaan itsenäiseen elämään, autetaan elämänhallinnassa ja esimerkiksi asunnon hankkimisessa. (Lastensuojelun käsikirja 2019.)

Toimiva työskentely- ja asiakasprosessi ovat välttämättömiä edellytyksiä asiakkaan tilanteen kohentumisessa. Prosessin toimivuudessa on kyse erityisesti yhteistyön toimivuudesta, luottamuksen syntymisestä sekä vuorovaikutustaidoista. Onnistuneen työskentelyn edellytys on, että lapsella ja perheellä on mahdollisuus osallistua oman asiansa käsittelyyn ja vaikuttaa siihen, minkälaista tukea hänelle annetaan. Tärkeä osa prosessin onnistumisesta on lapsen osallisuuden toteutuminen palveluita järjestettäessä. Lapsen äänen täytyy tulla työskentelyssä kuuluviin ja näkyväksi. (Lapset ja perheet 2019.) Lastensuojelulain mukaan lapselle on turvattava mahdollisuus saada tietoa ja esittää mielipide itseään koskevista asioista. Mielipide tulee selvittää ikään ja kehitystasoon sopivalla tavalla. Mielipiteen selvittäminen perustuu vuorovaikutukseen ja tavoitteena on hienovarainen luottamukseen perustuva suhde lapsen ja työntekijän välillä. Pienten lasten kohdalla mielipide voidaan selvittää välillisesti keräämällä tietoa lapsen lähipiiristä, päiväkodista tai koulusta. (Lapsen mielipiteen selvittäminen 2019.)

Onnistunut työskentelyprosessi edellyttää laadukkuutta kaikissa palveluprosessin vaiheissa. Laadun määrittelemisen perustuu laissa säädettyihin määräyksiin ja annettuihin suosituksiin sekä asiakkaan tarpeisiin. (Taskinen 2007). Laadukkaan työskentelyn kannalta moniammatillinen yhteistyö on välttämätöntä. Lapsen tai perheen avuntarve tunnustetaan usein jo peruspalveluissa. Moniammatillisen yhteistyön tavoitteena on, että yhteistyössä erilaiset osaamisalueet hyödyntävät toinen toisiaan asiakkaan hyväksi. Asiakkaalla saattaa olla tarve usean eri toimijan tietoa ja osaamista yhdistävään palveluun. Moniammatillisen yhteistyön toteutumiseksi tarvitaan laajempaa oman substanssiosaamisen ylittävää näkökulmaa sekä kaikkien toimijoiden osaamisen arvostamista. (Sinko & Muuronen 2013: 34; Wilén 2018: 3,14).

Lastensuojelussa työtä ohjaa laatusuositus, jonka periaatteiden mukaan lapsiperheiden palveluita tulee järjestää ja toteuttaa. Laatusuosituksessa määritellään viisi eettistä periaatetta, jotka tulee huomioida työskentelyssä. Jokaisen työntekijän tulee arvioida eettisten periaatteiden toteutumista omissa työtehtävissään sekä päätöksiä tehdessään. (Malja ym. 2019: 9, 36; Lastensuojelun käsikirja 2020.)

1. Asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet	<ul style="list-style-type: none"> • Työskentelyssä on huomioitava erityisellä tavalla asiakkaiden ihmisarvoinen kohtelu ja yksityisyyden suoja. • Käytännössä on huomioitava tasa-arvoinen ja kunnioittava kohtelu. • Kaikilla toiminnan tasoilla on huomioitava YK:n lapsen oikeuksien sopimukseen kirjatut velvoitteet.
2. Lapsen etu	<ul style="list-style-type: none"> • Kaikessa työskentelyssä on ensisijaisesti huomioitava lapsen etu. • Arvioitaessa lapsen etua, on huomioitava lapsen tasapainoinen kehitys, hyvinvointi sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet. • Lapsella on oikeus saada ymmärrystä, hellyyttä sekä ikätasoisia valvontaa ja ohjausta. • Lapsen mahdollisuus itsenäistymiseen ja kasvaminen vastuullisuuteen. • Saada taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus. • Turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden varmistaminen. • Mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihin. • Työskentelyssä on huomioitava kielellinen, kulttuurillinen ja uskonnollinen tausta.
3. Vuorovaikutus	<p>Laatusuosituksessa korostetaan hyvän vuorovaikutuksen merkitystä. Ammattilaiselta vaaditaan erityistä osaamista vuorovaikutukseen ja taitoa käsitellä ristiriitatilanteita. Hyvään vuorovaikutukseen katsotaan sisältyvän asiakkaan välittävä kohtaaminen, inhimillisyys ja empatia.</p>
4. Ammattihenkilöstön työn laatu	<p>Ammattilaisten on ymmärrettävä oma vastuunsa sekä velvollisuutensa liittyen lapsen kasvatukseen sekä vanhemmuuden tukemiseen. Vastuulla tarkoitetaan laajemmin myös vastuuta organisaatiolle sekä yhteiskunnalle. Lisäksi on huomioitava johdon vastuu laadukkaana työn mahdollistajana sekä työntekijän tukijana.</p>
5. Vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri	<p>Laatusuosituksessa korostetaan vastuullisen päätöksenteon merkitystä, koska päätöksillä on merkittävät vaikutukset lastensuojelun laatuun. Toimenpiteet eivät saa jäädä yksittäisiksi tai yksittäisen työntekijän vastuulle. Päätöksenteon, kehittämistyön ja palvelujen järjestämisen on perustuttava lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin.</p>

Kuvio 5. Lastensuojelun laatusuositus 2019 (Malja ym. 2019: 9; Lavikainen & Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014: 6–16).

Laatusuosituksen tarkoituksena on ohjata lastensuojelutyötä eettisesti kestäväällä tavalla. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa laatu tarkoittaa sitä, että asiakkaiden tarpeet ja odotukset tunnistetaan sekä sitä, että henkilökuntaa on riittävästi ja heillä on riittävä osaaminen työn tekemiseen. Laadukkaalla työskentelyllä tavoitellaan vaikuttavuutta ja tehokkuutta. (Rousu 2007: 30.)

3.4 Työskentelyn seuranta ja vaikutusten arviointi

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työskentelyn vaikutuksia tulee seurata ja arvioida säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Seurannan ja arvioinnin perustana toimii yhdessä laadittu asiakassuunnitelma, johon on kirjattu tavoitteet, joihin työskentelyllä pyritään. Seurannan ja arvioinnin avulla saatu tieto on tärkeää monesta näkökulmasta tarkasteltuna. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelutyössä ollaan ikään kuin tilivelvollisia asiakkaalle, jotta asiakas saisi itselleen juuri sellaiset palvelut, jotka häntä auttavat. Lisäksi työntekijöiden ammatillinen osaaminen kehittyy ja he saavat itselleen konkreettista tietoa siitä, mitkä tekijät ovat edistäneet tai estäneet asiakkaan elämässä tapahtuneita myönteisiä tai heikentäviä vaikutuksia. Näiden lisäksi työskentelyn seuranta ja arviointi on tärkeää siksi, että työskentelyn tuloksellisuudesta voidaan tuottaa tietoa toiminnan järjestäjälle ja rahoittajalle sekä päätöksentekijöille. Tietoa tuottamalla varmistetaan julkisten palveluiden toimivuus, saatavuus ja palveluiden vastaaminen asiakkaiden tarpeisiin. (Rousu 2007: 131–132.)

Työskentelyn keskeisenä tavoitteena tulee olla palveluiden myönteinen vaikutus lapsen ja hänen perheensä elämään. Jotta myönteisiä vaikutuksia voidaan tunnistaa, on tiedettävä mitä nämä vaikutukset ovat ja mistä asioista onnistumiset käytännössä tulevat. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työtä on arvioitava, jotta saadaan selville, miten asetettuihin tavoitteisiin on päästy ja onko työskentelystä ollut lapselle ja perheelle hyötyä. (Ritala-Koskinen 2005: 104, 109–110.) Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työskentelyn vaikutusten arvioinnin lähtökohtana tulee olla lapsen edun toteutuminen. Työn laatua ja vaikutuksia voidaan arvioida myös asiakkaan subjektiivisten kokemusten kautta. Asiakkaan kokemus on tärkeä laatua ja onnistumista arvioiva mittari. Lapsen tilanteessa tapahtuneet muutokset ovat todellisia tuloksellisuuden mittareita, joita voidaan arvioida. Toisena tärkeänä mittarina pidetään sitä, miten lain noudattaminen toteutuu asiakasprosessissa. Laatua mitataan myös sillä, kuinka hyvin prosessissa huomioidaan asiakkaan kuuleminen ja osallisuus, kuinka päätöksistä ja suunnitelmista informoidaan ja otetaanko asiakas mukaan päätöksentekoon. (Taskinen 2007.)

Asiakkuuden alkaessa lapsen ja perheen tilannetta arvioidaan. Arvioinnissa on tärkeää selvittää, millaista tukea lapsi ja perhe kokee tarvitsevansa ja minkälaisia palveluja heillä on valmiuksia ottaa vastaan. Asiakkuuden edetessä arvioinnissa on tärkeää yhdessä lapsen ja läheisten kanssa tarkastella tarjotun tuen ja palveluiden vaikutuksia ja keskus-

tella lapsen ja perheen kanssa heidän kokemuksistaan siitä, miten he ovat tuesta hyötöneet. Arviointiin tarvitaan yhteisiä työvälineitä, joiden avulla sekä asiakkaat että ammatillaiset pystyvät hahmottamaan, minkälaisia asioita on tarkoitus käsitellä ja minkä vuoksi. (Malja ym. 2019: 36.) Onnistumista ja työn vaikutuksia on arvioitava viimeistään asiakassuhteen päättyessä. Työskentelyn vaikutusten arvioinnissa keskeinen lähtökohta on asiakaskohtaisesti sovitut tavoitteet, se miten hyvin niissä on edistytty sekä kokemus tästä kokonaisuudesta. Arvioinnissa punnitaan saavutettuja asioita verraten siihen, mitä tavoiteltiin (Rousu 2007: 157.) Työntekijän on tärkeää osata huomioida, että muutoksia voi tapahtua sosiaalityön tukitoimien avulla tai ne voivat johtua asiakkaan muista, yksityiselämässä tapahtuneista syistä (Kananaja & Ruuskanen 2019: 25). Asiakaslähtöisen työskentelyn avulla työntekijällä on mahdollisuus kuulla ja huomioida asiakkaan omassa elämässä olevat tekijät ja elämäntilanne.

4 Asiakastyön lähtökohtia

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelutyön arvoperustana on työskentelyn asiakaslähtöisyys. Jokainen asiakas tulee kohdata ihmisarvoisena yksilönä. Lähtökohtana on, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeita ajatellen mahdollisimman toimiviksi ja oikeanlaisiksi. Palveluita ei tule järjestää organisaatiolähtöisesti vaan palveluita tulee voida myöntää yksilöllisesti ja tarpeen vaatimalla tavalla. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: 14–15; Virtanen ym. 2011: 18.) Huolimatta asiakaslähtöisen toiminnan hyviksi havaituista vaikutuksista, asiakaslähtöisyys ei aina toteudu. Työntekijöillä on usein tietoa ja kykyä asiakaslähtöisen työskentelyn toteuttamiseksi, mutta organisaation jäykät rakenteet ja toimintatavat estävät asiakaslähtöisen työskentelytavan. (Virtanen ym. 2011: 11.)

Asiakaslähtöisen työskentelyn keskiössä on asiakkaan hyvä ja ihmisarvoinen kohtelu. Tähän tarvitaan asiakkaan ja työntekijän välistä yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan huomioida olemassa olevien palveluiden avulla mahdollisimman hyvin ja organisaation näkökulmasta mahdollisimman kustannustehokkaasti. Asiakas tarvitsee myös tietoa erilaisista tukivaihtoehdoista, jotta voi mieltää, mikä häntä parhaiten auttaisi. Mikäli asiakas ei saa tietoa omista oikeuksistaan, eri vaihtoehdoista ja jos hänen yksilöllisiä tarpeitaan ei huomioida, asiakaslähtöisyys ei toteudu. (Sosiaalihuoltolain sovelta-

misopas 2017: 14–15; Virtanen ym. 2011: 18.) Yhteisymmärryksen saavuttaminen edellyttää työntekijältä kattavaa tietoa asiakkaista ja heidän tarpeistaan sekä ymmärrystä siitä, että jokainen asiakas on yksilö ja tuen tarpeet ovat ainutkertaisia.

Tiedon kertyminen asiakaskunnasta, yksittäisen asiakkaan elämäntilanteesta ja tuen tarpeista muodostaa työntekijälle käsitystä siitä, miten asiakasta voi auttaa parhaalla mahdollisella tavalla. Tätä ymmärryksen muodostumista voidaan kutsua asiakasymmärrykseksi. Asiakasymmärryksen saavuttaminen edellyttää asiakkaan koko toimintaympäristön ja elämänhallinnan merkityksen tarkastelua suhteessa asiakkaan henkilökohtaisiin tarpeisiin. Jokainen asiakas on osa omaa perhettään, yhteisöään sekä ympäröivää yhteiskuntaa. Kun työntekijän asiakasymmärrys on riittävän kattava, voidaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita suhteuttaa laajempaan kontekstiin asiakkuuden eri näkökulmista, yksilöstä laajemmin koko yhteiskuntaan. Tällöin ymmärrys asiakkaan tarpeista on laajempaa kuin se mitä asiakas pystyy kertomaan ja näin työntekijä pystyy reagoimaan myös mahdollisiin tuleviin tarpeisiin. (Virtanen ym. 2011: 18, 21.)

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelutyön ammatti-ideologinen tausta perustuu ajatukseen perhekokonaisuudesta, jossa tärkeimpänä korostuvat vanhemmat. Ammatillinen tietoperusta ohjaa työntekijää auttamaan perhettä työntekijä-vanhempisuhteen kautta. Vaikuttamalla vanhempiin voidaan aikaansaada muutosta koko perheen tilanteeseen. Työskentelyssä vanhempia pyritään auttamaan näkemään millaisia muutoksia heidän olisi hyvä tehdä omassa elämässään, jotta lapsen hyvinvointi tulisi huomioitua. Parhaimmillaan työskentelyllä pystytään herättämään vanhemmissa tietoisuus omasta ja lapsen avun tarpeesta ja synnyttää halu ja tarve sitoutua muutostyöskentelyyn. Muutoksen välittyminen lapsen arkeen vaatii joskus vanhemmalta ajattelutavan muutosta. (Hurtig 2003: 179–181.) Asiakaslähtöisestä näkökulmasta katsottuna työskentely on asiakkaaseen kohdistuva vuorovaikutteinen kohtaaminen, jonka myötä asiakkaalle syntyy kokemus kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta. Työntekijän näkökulmasta tarkasteltuna asiakaslähtöinen työskentelytapa tulisi olla perustyöhön juurrutettu tapa kohdata asiakas. Asiakaslähtöisyyttä rakennetaan jokaisella kohtaamisella työskentelyn aikana. Hyvä, onnistunut asiakaskokemus rakentuu viime kädessä ihmisten väliselle vuorovaikutukselle. (Virtanen ym. 2011: 30–31.)

4.1 Dialoginen vuorovaikutus

Vuorovaikutuksella tarkoitetaan yksilöiden, yhteisöjen ja organisaatioiden välistä kanssakäymistä. Vuorovaikutusosaaminen on vaativa ammatillisen osaamisen alue, johon sisältyy laajasti kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Vuorovaikutusosaaminen on vuorovaikutussuhteiden eri vivahteiden ymmärtämistä sekä taitoa kommunikoida ihmisten kanssa. Työntekijältä edellytetään taitoa kohdata erilaisuutta sekä vaikeita tilanteita ihmisarvoa ja ongelmien ratkaisua edistävällä tavalla. Dialogi on keskustelua kahden ihmisen välillä, joka voidaan määritellä inhimillisen kommunikaation universaaliksi muodoksi. Dialogi nähdään dynaamisena prosessina ihmisten välillä, joka muodostuu siitä sosiohistoriallisesta kontekstista ja kulttuurista, josta dialogiin osallistuvat ihmiset tulevat. Dialogisuus on tapa kohdata ihmiset oman ihmiskäsityksen ja maailmankuvan kautta. Dialogisuus ei kuitenkaan ole vain puhetta, kuuntelua ja keskustelua. Parhaimmillaan molemmat dialogin osapuolet oppivat uutta ja voivat muuttaa omia näkemyksiään tai asennettaan. (Aarnio 1999: 32; Mönkkönen 2018: luku 2 & 5.)

Dialogisuuden tärkeitä elementtejä ovat kiinnostus toisen ihmisen elämäntapaa ja ajatuksia kohtaan sekä molemminpuolinen ymmärrys ja vastavuoroisuus. Vuorovaikutuksen onnistumisessa on sekä työntekijällä että asiakkaalla tärkeä rooli. Työntekijän on tärkeää kuunnella asiakasta. Kuuntelua voidaan käyttää työvälineenä asiakkaan tilanteen ymmärtämisessä ja avuntarpeiden määrittämisessä. Voidaankin puhua dialogisesta kuuntelusta. (Mäkinen & Raatikainen & Rahikka & Saarnio 2011: 138–139; Mönkkönen 2007: 87.) Täydellistä kuuntelevaa dialogia voidaan saavuttaa tuskin koskaan. Jokainen tulkitsee tilannetta ja asioita aina omien kokemustensa kautta. Dialogin syntymisen esteeksi voi muodostua työntekijän tai asiakkaan ennako-oletukset tai ennakoasenne, joista pidetään tiukasti kiinni. Mikäli pysytään tiukasti omassa käsitemaailmassa, eikä olla valmiita uuteen ajattelutapaan, voi syntyä keskustelua, mutta aito kuunteleminen estyy. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa korostuu myös riski liiallisesta asiakkaan ymmärtämisestä keskusteluissa. Tällöin todelliset näkemyserot saataan sulkea keskustelun ulkopuolelle. Ammatillisessa dialogissa ymmärrys ei aina tarkoita yhteisymmärrystä vaan tasavertaista keskusteluyhteyttä. Onnistunut dialogi on merkittävä tekijä myös palveluiden tehokkuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta. (Mönkkönen 2007: 87, 94; Pitkänen 1996: 60–63; Virtanen ym. 2011: 31.)

Dialoginen työote edellyttää työntekijältä kykyä aitoon läsnäoloon ja empaattiseen kuunteluun. Keskinäisen luottamuksen rakentumisen kannalta on tärkeää, että asiakas kokee

tulleensa arvostavasti ja tasavertaisesti kohdatuksi ja kuulluksi. Ilman luottamuksellista suhdetta ei muodostu dialogista kohtaamista vaan eriävät näkemykset saatetaan kokea uhkana. Onnistuakseen dialoginen vuorovaikutus tarvitsee aikaa ja luottamusta. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa joudutaan usein ottamaan kantaa asiakkaan henkilökohtaisiin asioihin. Tämän vuoksi dialogin tulee olla avointa ja rehellistä ja asiakkaan ajatuksia, tavoitteita ja päämääriä tulee kunnioittaa, jotta luottamuksen on mahdollista rakentua. (Holm & Poutanen & Ståhle 2018; Mönkkönen 2018: luku 5.)

Työntekijän luotettavuus ja asiakassuhteessa muodostuva luottamus ovat inhimillisen vuorovaikutuksen keskeisimpiä tekijöitä. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa yksi tärkeimmistä luotettavuuden tekijöistä on vaitiolovelvollisuudesta huolehtiminen. Asiasta on säädetty laissa, mutta kyseessä on myös vahvasti moraalinen periaate. Työntekijän luotettavuus on kuitenkin paljon muutakin kuin vain vaitiolovelvollisuudesta huolehtimista. Luotettavuus on sitä, että työntekijä pyrkii aina toimimaan asiakkaan parhaaksi. Asiakkaalla on oikeus siihen, että hänen asioitaan hoidetaan vastuullisesti ja sopimusten mukaisesti sekä ammattitaitoisesti ja osaavasti. (Mattila 2007: 23–24.)

4.2 Arvostava kohtaaminen ja asiakkaan osallisuus

Kohtaamisella tarkoitetaan arkipäiväistä, aitoa ja yksinkertaista kanssakäymistä ihmisten kanssa. Hyvän kohtaamisen perustana on ymmärrys ihmisen ainutkertaisuudesta ja yksilöllisyydestä. Aito kohtaaminen syntyy ymmärtämisen, läsnäolon ja asioiden jakamisen kautta. Jokainen työntekijä kohtaa asiakkaan omalla yksilöllisellä tavallaan. Asiakkaan kokemus siitä, että hänet on otettu vakavasti, edesauttaa luottamuksen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välille. Luottamus on edellytys sille, että asiakas haluaa kertoa asioistaan työntekijälle. Asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna kohtaamisessa tärkeintä on vuorovaikutuksen kautta syntyvä kokemus autetuksi tulemisesta. (Mattila 2007: 12–16, 32; Mönkkönen 2018: luku 2; Virtanen ym. 2011: 31.) Asiakkaan arvostavaan kohtaamiseen kuuluvat oleellisesti työntekijän taito kuunnella ja olla tilanteessa aidosti läsnä. Työntekijä ei voi aidosti kuunnella eikä myöskään ymmärtää, mitä toinen ihminen sanoo, jos hänellä on vastaus valmiina. Mattilan (2007) mukaan kohtaaminen on monikerroksista. Kohtaaminen lähtee ystävällisestä eleestä edeten kuuntelemiseen ja nähdyksi tulemiseen. Ihmisyyden ja elämän arvostaminen, nöyrä asenne elämään ja toisen ihmisen elämäntarinoiden merkityksellisyyden ymmärtäminen syventävät asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuvaa kohtaamista. Kohtaamisen hetkellä läsnä on eletty elämä sekä tulevaisuuden näkymät. (Mattila 2007: 12–16.)

Arvostava kohtaaminen ja luottamuksellinen suhde nähdään hyvän vuorovaikutussuhteen ja työskentelyn perustana. Myös asiakkaan osallisuus perustuu tasavertaiseen, ihmistä arvostavaan ja asiakkaan omaa näkemystä kunnioittavaan työskentelytapaan. Sosiaalipedagogisen lähestymistavan mukaan asiakas tulee nähdä aktiivisena toimijana ja oman elämänsä parhaana asiantuntijana eikä vain passiivisena avun vastaanottajana. Osallisuuden vahvistaminen aktivoi asiakasta ja sitouttaa häntä sovittuun työskentelyyn ja muutostyöhön. Osallisuuden vahvistamisella ja huomioimisella työskentelyssä voidaan saavuttaa tuloksia inhimillisesti, asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Asiakkaan osallisuudessa on kyse siitä, että asiakas on mukana määrittelemässä, toteuttamassa ja arvioimassa oman etunsa turvaamiseksi tehtävää työtä. Suomessa lapsen oikeus osallisuuteen kaikissa häntä koskevissa asioissa on määritelty lainsäädännössä. Perustuslain mukaan lapsella on oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista sekä oikeus tuoda esille oma näkemys ja mielipide. Sosiaalihuoltolain mukaan lasten ja nuorten tarpeisiin ja toiveisiin on kiinnitettävä erityistä huomiota. Lastensuojelulain perusteella lapsen asianosaisuus on huomioitava kaikissa prosessin vaiheissa huolimatta lapsen iästä. Tarkoituksena on varmistaa lapsen todellinen mahdollisuus osallistua omien asioidensa hoitamiseen. (Lastensuojelun käsikirja 2019.)

5 Riittävät resurssit onnistuneen työskentelyn edellytyksenä

Resursseilla tarkoitetaan taloudellista, inhimillistä ja sosiaalista voimavaraa. Organisaatioissa toiminta voidaan jakaa kolmeen pääresurssiin, joita ovat fyysiset resurssit, työvoimaan eli ihmisiin liittyvät resurssit ja organisatoriset resurssit. Pääresursseilla tarkoitetaan muun muassa työn fyysisiä puitteita, työntekijöiden osaamista sekä johtamiseen liittyviä resursseja. (Tieteen termipankki 2016.) Tässä opinnäytetyössä resursseilla tarkoitetaan henkilöstöresursseja, joihin sisältyy työntekijän ammattitaito ja osaaminen sekä työn tekemiseen liittyviä resursseja, joilla tarkoitetaan työn fyysisistä toimintaympäristöä sekä johtamista. Lisäksi työntekijän työhyvinvointi voidaan nähdä tärkeänä työn tekemiseen vaikuttavana resurssina.

Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa myös työhön käytettävissä oleva aika ajatellaan työn tekemisen resurssina. Aikaresurssi voidaan nähdä työntekijävajeen tai työntekijän toimintamahdollisuuksien kautta. Lastensuojelun laatusuosituksessa (2019)

sekä Toimiva lastensuojelu (2013) selvitystyöryhmän loppuraportissa kiinnitettiin huomiota erityisesti lastensuojelun työntekijöiden työn kuormittavuuteen ja alalla syntyneeseen työntekijävajeeseen. Työntekijäresurssia lisäämällä voitaisiin vaikuttaa asiakkaan käytettävissä olevaan aikaan suhteessa työntekijän työpanokseen, koska asiakastyössä tarvittava työaika vaihtelee asiakkaan tilanteen vaativuuden mukaan. (Malja ym. 2019: 30; Toimiva lastensuojelu 2013: 39, 70, 75.) Työntekijän toimintamahdollisuuksien näkökulmasta resurssit liittyvät työntekijän mahdollisuuteen tehdä työssään asioita, joita pitää merkityksellisinä. Riittämättömät aikaresurssit vaikuttavat työntekijän kokemukseen siitä, pystyykö työtä tekemään lain ja alan eettisten ohjeiden mukaan. (Mänttärivan der Kuip 2015: 38–39, 68.)

5.1 Henkilöstöresurssit

Sosiaalialan työssä tarvitaan osaavaa ja hyvinvoivaa henkilöstöä riittävä määrä, jotta työ saadaan tehtyä lain mukaisesti ja asiakkaat saavat apua sitä tarvitessaan. Sosiaalialan työ on ihmissuhdeperustaista työtä ja työntekijöiden tehtävänä on tukea lapsiperheiden hyvinvointia. Perustehtävään sisältyy vaikuttaminen lasten yleisiin kasvuoloihin, vanhempien tukeminen heidän kasvatustehtävässään sekä varsinainen lasten suojelutehtävä. (Rousu 2007: 30; Mönkkönen 2018: 8.) Henkilöstö on alan merkittävin voimavara. Kuntien sosiaalipalveluissa työskenteli vuonna 2014 yhteensä 126 180 henkilöä (Ailasmaa 2015: 1). Työtä tehdään sekä julkisella että yksityisellä sektorilla sekä lisäksi järjestöissä ja yhdistyksissä. Työntekijöillä on erilaiset koulutustaustat riippuen siitä, millaista työtä he tekevät. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työskentelevät muun muassa sosiaalityöntekijät, ohjaajat, sosiaaliohjaajat, erityissosiaaliohjaajat, perhetyöntekijät, perheterapeutit, ammatilliset tukihenkilöt ja psykologit. (Lastensuojelun käsikirja 2019.)

Sosiaalihuoltolain soveltamisoppaan (2017) mukaan työntekijäresurssien tarvetta arvioitaessa voidaan hyödyntää lastensuojelun laatusuosituksessa määriteltyjä kriteerejä. Henkilöstömäärä tulee sovittaa asiakkaan käytettävissä olevaan aikaan eli resursseja määriteltessä on huomioitava millaisia asiakkaita ja työprosesseja työntekijällä on meillä. Henkilöstöresursseissa voidaan huomioida myös sosiaalityöntekijöiden ja muiden sosiaalihuollon ammattihenkilöiden välinen työnjako. (Sosiaalihuoltolain soveltamisoppas 2017: 20.)

Ammattitaitoisen henkilöstön saatavuus on heikentynyt monissa työtehtävissä ja tilanteen oletetaan heikkenevän tulevaisuudessa entisestään. Työntekijöiden saatavuuteen vaikuttavat esimerkiksi eläkepoistuma, työn kuormittavuus sekä matala palkkataso. (Immonen 2008: 95; Ristimäki 2019.) Tärkeäksi kehittämisen kohteeksi nähdään henkilöstömitoituksen saattaminen riittävälle tasolle. Lapsiperheiden sosiaalityössä tai lastensuojelussa ei ole tällä hetkellä lain määrittämää asiakkaiden enimmäismäärää yhtä työntekijää kohden. Valviran selvityksessä (2014) ilmeni, että yhdellä sosiaalityöntekijällä voi olla vastuullaan jopa 160 lasta. Selvityksessä vaadittiin toimenpiteitä asian korjaamiseksi niin, että lastensuojeluun tulee välittömästi palkata lisää henkilöstöä. Selvityksessä otettiin kantaa siihen, ettei yksi työntekijä mitenkään voi tehdä työtään hyvin, jos hänellä on liian paljon asiakkaita. (Valviran selvitys 2014.)

Työn tekeminen lain mukaisissa määrärajoissa ja eettisten arvojen mukaisesti vaarantuu, jos työtä on liikaa. Työntekijät ovat jaksamisensa ääri rajoilla ja huolissaan siitä, että kohtuuttoman asiakasmäärän vuoksi asiakkaat eivät saa laadukasta palvelua ja joissain tapauksissa asiakastyö jopa vaarantuu. Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden on todettu olevan erittäin kuormittuneita työssään ja ero muihin Pohjoismaihin on nähty olevan merkittävä. Ylirasittuneisuus onkin hyvin yleistä sosiaalialalla. (Junnonen ym. 2019: 144–147.) Työntekijän kokemus työn mielekkyydestä voi heikentyä, jos hänellä on jatkuvasti tunne, ettei hän hallitse työmääräänsä. Työhyvinvoinnin heiketessä onnistumisten kokemusten syntyminen voi olla vaikeaa. Talentia ry suosittelee, että yhdellä sosiaalityöntekijällä saisi olla vastuullaan korkeintaan 25 lasta. Hallitus on suunnitellut toteuttavansa henkilöstömitoituksen lastensuojeluun vaiheittain niin, että vuonna 2022 yhdellä sosiaalityöntekijällä olisi enintään 35 asiakasta ja saman vuoden lopulla luku olisi 30 asiakasta työntekijää kohden. (Ristimäki 2019.)

Sosiaalihuoltolain tullessa voimaan vuonna 2015, lastensuojelusta siirtyi kevyempää tukea tarvitsevia asiakkaita sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin. Lakiuudistuksen myötä lastensuojelun asiakkaiksi jäivät erityisen haavoittuvassa asemassa olevat lapset, jotka tarvitsevat vahvaa tukea. Muun muassa tästä syystä tällä hetkellä lastensuojeluun tulevat asiakkaat ovat usein vaikeassa tilanteessa ja tarvitsevat monenlaista tukea. Vaikka yhdellä työntekijällä olisikin asiakkaita vähemmän, asiakastilanteet voivat olla entistä kuormittavampia. Tällainen tilanne edellyttää työntekijältä entistä vahvempaa ammattitaitoa ja osaamista. (Wilén 2018: 5.) Jälkihuolto-oikeuden ikärajan nostaminen 25 vuoteen tarkoittaa sitä, että asiakkaita on jatkossa myös enemmän. Lisäksi asiakasmäärän rajaaminen lainsäädännöllä nykyistä pienemmäksi vaikuttaa siihen, että työntekijöitä

tarvitaan tulevaisuudessa enemmän. Pelkästään asiakasmäärän rajaaminen 35 asiakkaaseen yhtä työntekijää kohden, tuo lastensuojeluun noin 350 uuden työntekijän tarpeen. (Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä 2020: 35–36.)

Lastensuojelulaitoksissa ja perhekodeissa henkilöstömitoituksesta on säädetty lainsäädännöllä. Lastensuojelulaitoksissa tulee olla seitsemän hoito- ja kasvatusvastuussa olevaa työntekijää yhdessä yksikössä. Jos samassa rakennuksessa on kaksi yksikköä, henkilöstömäärän tulee olla vähintään kuusi. Erityisen vaativan hoidon yksiköissä mitoitus on 1,8 työntekijää yhtä lasta kohden. Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmän (2020) mukaan sijaishuollon yksilöt eivät ole nykyisellään riittävästi resursoituja. Uudistamistyöryhmän esityksen mukaan vaativan sijaishuollon yksiköissä tulisi olla vähintään kolme työntekijää yhtä lasta kohden. (Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä 2020: 28–29.) Ammatillisessa perhekodissa saa lain mukaan olla samaan aikaan korkeintaan seitsemän lasta. Perhekodissa pitää asua vähintään kaksi henkilöä, joista ainakin toisella tulee olla perhehoitolain mukainen kelpoisuus. (Lastensuojelun käsikirja 2019.)

5.2 Työntekijän ammattitaito ja osaaminen

Lastensuojelulain perusteella perheen itsemääräämisoikeuteen voidaan puuttua vain painavista syistä, jos lapsen laissa säädettyjä oikeuksia ei muutoin pystytä turvaamaan. Lain mukaan vain ammatilainsäädännön mukaisilla lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työntekijöillä on oikeus puuttua lapsen perusoikeuksiin. Sosiaalialan ammatilliselta edellytetään ammattihenkilölaissa määriteltyä koulutustaustaa, jolla tiettyyn työtehtävään saa ammatinharjoittamisoikeuden. Valvira ylläpitää sosiaalihuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriä Suosikkia, jonne merkitään työntekijän ammatinharjoittamisoikeudet. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817; Lastensuojelun käsikirja 2019.) Koulutus tukee työntekijän osaamista ja edellytyksiä toimia asiakkaan parhaaksi. Koulutuksen kautta omaksutut teoreettiset viitekehukset ohjaavat työn tekemistä. (Mönkkönen 2018: 8; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: 20.) Voidaankin sanoa, että koulutus on ammattitaidon perusta. Koulutuksen lisäksi työntekijä tarvitsee eettistä osaamista. Eettinen osaaminen on taito, joka kypsyy ja kehittyy ajan myötä. Sosiaalialan ammattihenkilöstön tulee omista arvoistaan riippumatta kunnioittaa asiakkaan oikeutta tehdä omia valintoja. Ammattihenkilöstön on puolustettava asiakkaansa ihmisoikeuksia ja ihmisarvoa. Lisäksi työntekijä tarvitsee taitoa kyseenalaistaa omaa ammatillista toimintaansa ja yhteiskunnallista päätöksentekoa. (Hallikainen ym. 2017: 3.)

Lastensuojelutyötä pidetään vaativana erityistason osaamista edellyttävänä työnä. Työssä korostuvat palvelujärjestelmän, lainsäädännön sekä vuorovaikutusmenetelmien tunteminen. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työskenteleviltä työntekijöiltä edellytetään osaamista ja kykyä tehdä työtä asiakaslähtöisesti, luottamuksellisesti sekä niin, että asiakkaan oikeus hyvään palveluun toteutuu. Kun ammattilainen puhuu asiantuntevasti käsittelyssä olevasta asiasta, lisää se luottamusta työntekijän ammattitaitoa kohtaan. Työntekijän ammattitaitoa haastaa yhä enemmän lisääntyvä vaatimus monialaiseen osaamiseen. Työntekijän on pystyttävä entistä laajemmin hahmottamaan monia eri asiantuntija-alueita ja hyödynnettävä erityisosaamista. Lisäksi lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työntekijöiden on pystyttävä työssään hyödyntämään muiden ammattilaisten osaamista. (Malja ym. 2019: 28; Mönkkönen 2007: 22–23.)

Lisääntynyt lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun palveluiden tarve ja asiakkaiden moninaiset tuen tarpeet haastavat työntekijän osaamista ja ammattitaitoa. Sosiaalityön vaativuutta pidetään yhtenä työskentelyn kuormitustekijänä. Työtä kuormittavat kiireinen työtahti, suuret asiakasmäärät, työyhteisön ongelmat sekä rooliristiriidat työssä. Tilannetta ei myöskään helpota työntekijäpula ja henkilöstön osaamisen vajeet. Työhyvinvoinnin kokemiseen lisähaasteen tuo alan työn luonne; asiakasta pyritään suojelemaan, mutta tehtävässä voi vain harvoin onnistua täydellisesti. Työn luonne voi tuottaa ahdistusta, joka väistämättä kuuluu työntekijöiden arkeen. Työhyvinvoinnin näkökulmasta työpaikolla olisi tärkeää ymmärtää ja tunnistaa näitä ahdistuksen syntymekanismia. (Heinonen & Sinko 2014: 7.)

Työntekijän osaaminen voidaan nähdä tietona, taitona, kykyinä ja ominaisuuksina, joita jokainen ammattilainen tarvitsee työssään. Oman alan ydinosaaminen on taitoa, jonka puuttuminen vaikuttaisi sekä työelämään että laajemmin koko yhteiskunta toimintaa heikentävästi. (Viinamäki 2008: 82.) Substanssiosaaminen on työtehtävien kannalta merkityksellistä tietojen ja taitojen hallintaa, jota muut osaamisalueet täydentävät. Myös yhteiskunnallisten ilmiöiden taustalla vaikuttavien teorioiden tunteminen on tärkeää. Substanssiosaamisen myötä työskentelyyn tulee varmuutta ja se auttaa soveltamaan omaa toimintaa joustavasti muuttuvissa tilanteissa. Hyväkin substanssiosaaminen on kuitenkin merkityksetöntä, mikäli työntekijän osaamisesta puuttuu jokin muu merkittävä osa-alue, esimerkiksi vuorovaikutusosaaminen. (Mönkkönen 2018: Luku 2.)

Substanssiosaamisen lisäksi työntekijä tarvitsee monialaisia työelämätaitoja ja tunnetaitoja. Työyhteisön jäsenten kyky tunnistaa, ymmärtää ja vastaanottaa toisen ihmisen tunteita ja kyky käsitellä omia tunnereaktioita, ovat tunnetaitojen ydinkohtia. Tunteet kuuluvat myös työelämään; häpeä, kateus, viha, luottamus, ilo ja innostus ovat olemassa myös työpaikoilla. Tunnetaitoja tarvitaan siihen, miten näitä erilaisia tunteita työelämässä voidaan ilmaista ja miten niihin reagoidaan. Tunteet työyhteisössä ovat enemmän hyväksytyjä kuin aiemmin. Esimiehenkään ei tarvitse olla etäinen ja kivikasvoinen, vaikka pitääkin olla ammatillinen. Salmi (2018) arvioi, että tulevaisuuden työelämässä menestyä se, jolla on hyvät tunnetaidot. (Salmi 2018).

Tunnetaitojen lisäksi geneeristen ja transversaalisten taitojen merkitys on korostunut tämän päivän työyhteisöissä. Geneerisiä taitoja tarvitaan yksityiselämässä sekä kaikkialla työelämässä, koulutuksesta riippumatta. Geneerisiin taitoihin kuuluvat esimerkiksi kommunikaatiotaidot, ongelmanratkaisutaidot ja kriittisen ajattelun taito. (Ursin & Hyytinen 2010: 66–67.) Yksi tärkeimmistä tulevaisuuden työelämätaidoista on kestävän kehityksen perusteiden tunnistaminen. Lisäksi vuorovaikutus, viestintä- ja kommunikointitaidot korostuvat tärkeinä työelämätaitoina nyt ja tulevaisuudessa. Työntekijä tarvitsee myös ongelmanratkaisutaitoja, luovuutta ja monikulttuurisuustaitoja. Muina tärkeinä työntekijän geneerisinä taitoina pidetään itseohjautuvuutta ja eettisyyttä. (Opetushallitus 2019: 29.) Transversaalilla taidoilla tarkoitetaan luonteen taitoja, ajattelun taitoja sekä tunne-, yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. Luonteen taitoina pidetään työntekijän motivaatiota, itsesäätelytaitoja, sinnikkyyttä, uteliaisuutta, toiveikkuutta, innokkuutta ja periksiantamattomuutta. Ajattelun taitoihin liitetään työntekijän kyvyt kriittiseen ja analyyttiseen ajatteluun, oppimiseen ja aloitteiden tekemiseen. Lisäksi ajattelun taitoihin kuuluvat tiedonhankinta- ja tiedonhallintataidot sekä luova ongelmanratkaisukyky. (Euroopan komissio 2013.) Työntekijän transversaaliset taidot ovat tärkeitä alati muuttuvassa työympäristössä, ammattitaidon kehittämisessä ja ylläpitämisessä sekä työssä menestymiseksi. (Uudistuva sosiaalialan osaaminen 2017).

5.3 Toimintaympäristö

Lapsiperheiden sosiaalityötä ja lastensuojelutyötä tehdään erilaisissa toimintaympäristöissä. Työntekijät työskentelevät muun muassa sosiaalitoimistoissa, perhekeskuksissa, asiakkaiden kodeissa, lastensuojelulaitoksissa sekä ammatillisina perhehoitajina kodeissa ja ryhmäkodeissa. Työn toimintaympäristö asettaa vaatimukset fyysisille työskentelytiloille. Sosiaalityössä fyysisellä kohtaamisympäristöllä on oma merkityksensä niin

työntekijän kuin asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna. Fyysinen kohtaamispaikka määrittelee, millaiseksi työ muotoutuu, miten työtä on mahdollista tehdä sekä millaiset roolit työntekijän ja asiakkaan välille muodostuu. Kohtaamispaikkaan liittyy myös asiakkaan aiemmat kokemukset institutionaalisista kohtaamispaikoista. Institutionaalisilla kohtaamispaikoilla tarkoitetaan sellaisia fyysisiä tiloja, jotka on tarkoitettu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmän käyttöön. Yhteistä näille tiloille on se, että ne ovat työntekijöiden oma kotikenttä ja asiakas tulee paikalle hakemaan jotakin palvelua. (Juhila 2018: 105–106.) Asiakkaan aiemmat kokemukset ovat läsnä jokaisessa kohtaamisessa ja siksi kohtaamispaikalla on suuri merkitys. Lapsiperheiden sosiaalityössä sekä lastensuojelutyössä kohtaamispaikkoja ovat usein toimistohuoneet, tapaamishuoneet sekä laitosympäristöt. Kohtaamispaikkoja ovat myös asiakkaiden kodit, joissa he elävät arkeaan.

Työn fyysisiä tiloja, kuten asiakkaan tapaamistiloja, saatetaan pitää neutraaleina tai merkityksettöminä. Asioiminen sosiaalitoimistossa voidaan kokea kuitenkin leimaavaksi, koska asiakas voi asioida vain ajanvarauksella ja hän joutuu odottamaan omaa vuoroaan odotustilassa, josta hänet tullaan pyytämään tapaamiseen. Yhä enemmän alalla painotetaan jalkautumista asiakkaan omaan toimintaympäristöön. Toimistoympäristöjäkin on mahdollista muuttaa asiakasystävällisemmiksi, ja se kannattaakin, koska toimintaympäristöt asettavat ihmiset kuitenkin tiettyihin rooleihin. Valtasuhteiden näkökulmasta asiakas saattaa jäädä työntekijää alisteisempaan asemaan, jos työntekijä esimerkiksi istuu työpöydän takana. Asiakkaan tapaamiseen voidaan käyttää tiloja, jotka mahdollistavat tasa-arvoisemmat puitteet kohtaamiselle. (Juhila 2018: 111–115.) Lastensuojelutyössä kohtauksia tapahtuu myös laitospöydissä, esimerkiksi silloin kun lapsi on sijaishuollon asiakkaana. Laitosympäristö ymmärretään yleensä paikaksi, jossa työntekijät ovat läsnä ympäri vuorokauden. Laitosympäristössä muodostuu erityiset tilalliset ja sosiaaliset puitteet työntekijöiden ja asiakkaiden kohtaamiselle. Työntekijällä on merkittävästi valtaa suhteessa asiakkaaseen, tällöin suhde saattaa muodostua asiakasta kontrolloivaksi, vaikka sitä yrittäisi tietoisesti välttää. (Juhila 2018: 120–212, 126.)

5.4 Johtaminen resurssina

Organisaation toiminta ja johtaminen ovat yksi keskeisimmistä resursseista lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa. Onnistunut työskentely edellyttää hyvää johtamista. Vaikuttava ja tuloksellinen työ ei voi perustua vain yksittäisten työntekijöiden vastuuseen vaan rinnalle tarvitaan johtajan tai esimiehen tukea. Johdon tehtävänä on luoda

työskentelylle puitteet, jotka mahdollistavat vakaat työskentelyolosuhteet ja laadukkaasti tehtävän työn. Hyvä johtaminen luo tuloksellisuutta ja hyvinvointia työyhteisöön. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa haasteita johtamiseen tuovat useat eri johtamisen tasot, kuten henkilöstöjohtaminen, talouden johtaminen sekä asiakasprosessin johtaminen. Useiden johtamisen tasojen yhteensovittaminen voi olla haastavaa. Lastensuojelulain mukaan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä johtaa asiakasprosessia, kun taas strategisen johtajan näkökulma on laajempi. Sosiaalityöntekijän asiakkaalle parhaaksi katsoma palvelu voi strategisen johtamisen näkökulmasta vaikuttaa kannattamattomalta. Kuitenkin työntekijä on juridisesti vastuussa asiakasprosessista ja päätöksistä ja hänellä tulee olla valtaa päättää asiakkaan asioista. Työntekijä tuntee asiakkaan ja hänen tarpeensa eikä organisaation johdolla pitäisi voida olla mahdollisuutta mitätöidä työntekijän arviota asiakkaalle annettavista tukitoimista. Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun johtaminen edellyttääkin vahvaa ymmärrystä työn vastuista ja vaatimuksista sekä hyvää substanssiosaamista. (Heinonen & Sinko 2014: 2–4, 6.)

Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on, että organisaatioilla on osaava, motivoitunut ja muutoskykyinen henkilöstö. Hyvällä henkilöstöjohtamisella voidaan parantaa sekä tuloksellisuutta että työelämän laatua. Hyvin toteutettu henkilöstöjohtaminen on avain myös työntekijän työhyvinvointiin. (Kuntatyönantajat 2019; Malja ym. 2019: 25.) Johtamisessa on otettava huomioon arvot, lainsäädäntö ja ihmisten erilaiset tarpeet. Keskeisimpinä asioina johtamisessa voidaan pitää kykyä ymmärtää, mikä on oman organisaation ja työyhteisön toiminnan tarkoitus, perustehtävät ja lähtökohdat työn tekemiseen. Hyvä henkilöstöjohtaminen edellyttää myös vankkoja työyhteisötaitoja. Johtajan ei tule nostaa itseään jalustalle ja johtaa työntekijöitään ylhäältä alaspäin. Johtamisen hyviin toimintatapoihin kuuluvat kuuntelemisen taito, avoin ja dialoginen keskustelu työntekijöiden kanssa sekä luottamuksellisen ja avoimen ilmapiirin lisääminen omalla toiminnallaan ja esimerkillään. Hyvä johtaja luotsaa ja navigoi, hän seuraa ja arvioi tiukasti ympäristöään ja sitä, että sovituista asioista pidetään kiinni. Hyvä johtaja pystyy tarkistamaan ajoittain suunnitelmia, korjaamaan niitä ja kehittämään asioita tarpeiden mukaan. (Työterveyslaitos 2017.)

Työntekijöiden kannalta tärkeä osa johtamista on vuorovaikutuksen edistäminen työyhteisössä. Kuuselan (2019) mukaan vuorovaikutus on läsnä aina jokaisessa tilanteessa, sillä ihminen tarvitsee toista ihmistä. Hyvä johtaja huomaa, tunnistaa ja tukee työntekijää positiiviseen ja eteenpäin vievään vuorovaikutukseen työyhteisössä ja asiakkaiden kanssa. (Kuusela 2019.) Tunnekuormittavan työn vuoksi työntekijöiden on tärkeää kokea

johtotason ymmärtävän työn paineita. Pekkarinen (2010) kiteyttää sosiaalialan johtajan ideaalityypin monialaiseksi osaajaksi, joka pystyy yhdistelemään onnistuneesti erilaisia johtajuusrooleja, samalla tuntien alan substanssin, työntekijöiden ja asiakkaiden tarpeet sekä alan eettiset arvot. Ideaalijohtaja hallitsee hallinnon, talouden, politiikan sekä kulttuurin alueet. Samalla hän on luotettava, ystävällinen ja tukee työntekijöitään. Hyvä, kannustava ja läheiseksi koettu johtaminen tukee työntekijän työhyvinvointia. (Heinonen & Sinko 2014: 5; Pekkarinen 2010: 28, 36.)

5.5 Työntekijän työhyvinvointi

Työntekijän työhyvinvointi muodostuu laajasta kokonaisuudesta. Jokainen osa-alue liittyy toisiinsa muodostaen kokonaisuuden, jossa työntekijä voi hyvin ja voi tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työhyvinvointi käsitteeseen liittyy vahvasti toimintaympäristö, jossa työntekijät toimivat ja tekevät työtään. Toimintaympäristössä työhyvinvointiin vaikuttavat työolot ja työntekijän mahdollisuus tehdä työtään. Työn haastavuus ei tule yksin asiakkaisiin liittyvistä syistä, vaan palvelujärjestelmän toimivuudella on oma merkityksensä. Toimimaton palvelujärjestelmä hidastaa ja hankaloittaa työntekijän tekemää asiakastyötä. (Yliruka & Vartio & Pasanen & Petrelius 2018: 63; Wilén 2018: 37.) Fyysisellä työympäristöllä ja työskentelytiloilla on todettu olevan vaikutusta työhyvinvointiin. Työterveyslaitoksen tutkimuksen (2015) mukaan esimerkiksi avokonttoreissa ja monitoimitiloissa työskentelevät työntekijät kärsivät työn keskeytyksistä ja työrauhan häiriintymisestä muita enemmän. Jopa puolet työntekijöistä kokee puheensorinan ja melun häiritsevän keskittymistä työhön. Melussa ei saa tehtyä vaativia työtehtäviä ja luottamuksellisia keskusteluja voi olla vaikeaa käydä, jos siihen ei ole osoitettu erikseen tiloja, kuten puhelinkoppeja tai neuvotteluhuoneita. Työntekijän kokema stressi ja työn tekemisen rauhattomuus heikentävät työhyvinvointia. (Hongisto 2015.)

Työhyvinvoinnin kokonaisuuteen liittyvät myös työntekijän henkilökohtainen ja yksilöllinen elämäntilanne sekä luonteen- ja persoonan piirteet. Oman elämän merkityksen lisäksi työn johtamisella voidaan ajatella olevan suuri merkitys työntekijän työhyvinvoinnille. Työn luonteeseen kuuluvat tiheään tapahtuvat muutokset verottavat työntekijöiden voimavaroja. On tärkeää, että erityisesti muutostilanteissa johtaja huomioi muutosten vaikutuksia työhyvinvointiin ja että johtaja jaksaa muutostenkin keskellä huolehtia henkilöstöjohtamisesta ja ihmisten jaksamisesta. (Karhu 2014: 181.) Esimiestyöllä voidaan vaikuttaa työntekijän työoloihin ja edistää sekä ylläpitää jaksamista vaativassa

työssä. Hyvällä esimiestyöllä pyritään vaikuttamaan siihen, että työn vaatimukset pysyvät kohtuullisina ja työmäärä on hallittavissa sekä siihen, että työtä pystytään kehittämään sen vaatimuksia vastaavaksi. Esimiestyön puutteet heikentävät työntekijän työhyvinvointia. Kohdatessaan haasteita työssään, on työntekijällä oltava esimiehen tuki turvanaan. (Mänttari-van der Kuip 2015: 31, 37, 62; Työhyvinvointi n.d.)

Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työntekijöiden vaihtuvuus on yksi suurimmista haasteista onnistuneen työskentelyn kannalta. Työntekijän vaihtuminen useasti työskentelyprosessin aikana heikentää asiakkaan turvallisuudentunnetta ja tunnetta pysyvyydestä. Lisäksi se kuormittaa työyhteisöä, joka joutuu rakentamaan työtiimiä jatkuvasti uudelleen. Työntekijän sitoutuminen työhön ja työpaikassa pysymiseen ovat tärkeitä tekijöitä niin organisaation, työyhteisön kuin asiakassuhteiden jatkuvuuden kannalta tarkasteltuna. Antoisuudestaan huolimatta lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelutyö ovat vaativaa työtä. Työskentely erityisesti lastensuojelussa houkuttelee, mutta vaihtuvuus on siitä huolimatta suurta (Landgrén & Pesonen 2011; Custódia & Paasivirta & Pitkänen 2019.) Työntekijöiden vaihtuvuus on kansainvälinen ilmiö ja tyypillistä erityisesti lastensuojelutyössä (Matela 2009: 8).

Sosiaaliala on opiskelijoiden keskuudessa suosittu opiskelualaa. Kuitenkin vastavalmistuneista sosionomeista (AMK) 15 % ja 31 % maistereista on pohtinut alan vaihtamista. Vastavalmistuneet alalla työskentelevät ovat kokeneet, ettei heidän työtään arvosteta riittävästi ja työn tekeminen on liian kuormittavaa. (Landgrén & Pesonen 2011.) Suurimpia syitä työntekijöiden vaihtuvuuteen ovat suuret asiakas- ja työmäärät sekä tunne, ettei työmäärästä selviä työajalla. Myös työuupumus koetaan merkittävänä syynä haluan vaihtaa työtä ja työpaikkaa. Sosiaalialan heikko palkkaus työtehtävien vaativuuteen suhteutettuna sekä vähäiset tai olemattomat etenemismahdollisuudet työuralla saavat työntekijän vaihtamaan työtehtäviä. Lisäksi lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa on olemassa väkivallan uhka, kun työskennellään sellaisten asiakkaiden kanssa, jotka ovat vastentahtoisia tuen vastaanottamiseen. Henkilökohtaisen turvallisuuden uhan kokeminen työssä altistaa työssä uupumiselle ja voi vahvistaa halua vaihtaa työpaikkaa. Pysyvyyttä uhkaa lisäksi heikko organisaation ja esimiehen antama tuki sekä työstä saatavan positiivisen palautteen puute tai vähäisyys. (Matela 2009: 13–14.)

Työssä pysymistä edistää työntekijän kokemus siitä, että hän on oikealla alalla ja työ on merkityksellistä ja tärkeää niin itselle kuin yhteiskunnallisestikin. Oikein mitoitettu asia-

kasmäärä edesauttaa työntekijän työn tekemistä työajan puitteissa ja vahvistaa työntekijän kokemusta siitä, että hän kykenee hallitsemaan työtään ja työmääräänsä. Työntekijän kokemus siitä, että hän on voinut tehdä työnsä hyvin, lisää työhyvinvointia. Kohdullinen palkka, urakehitysmahdollisuudet ja henkilökohtainen sitoutuminen lasten parissa työskentelyyn koetaan työssä pysymistä edistävinä tekijöinä. Lisäksi pysyvyyttä edistää hyvä työyhteisö, jolta saa apua, tukea ja kannustusta. Työtiimien pysyvyys lisää yhteisöllisyyttä ja tukee työntekijän jaksamista työssään. Myös hyvän lähijohtamisen, organisaation kulttuuri- ja toimintatapojen sekä työntekijän arvostuksen nähdään edistävän työntekijän sitoutumista työyhteisöön. (Matela 2009: 13; Mänttari-van der Kuip 2015: 37, 62–63, 65–68.)

Tiheään tapahtuvat muutokset verottavat työntekijöiden voimavaroja. Erityisesti muutostilanteissa johtajan on tärkeää huomioida muutosten vaikutuksia työhyvinvointiin sekä jaksaa muutostenkin keskellä huolehtia henkilöstöjohtamisesta ja työntekijöiden jaksamisesta. Työntekijöillä tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä ja sen kehittämiseen, suunnitteluun ja muutosten toteuttamiseen. Työhyvinvointia edistetäänkin parhaiten tukemalla osallisuutta ja osaamisen kehittymistä. Näin luodaan samalla pysyvää muutosvalmiuden kulttuuria. Mitään uutta ei kuitenkaan synny ilman luottamusta ja sitä voi syntyä vain ihmisten välisen vuorovaikutuksen ja dialogin kautta. Näiden johtamisen toimien lisäksi työhyvinvointia edistävä johtaminen sisältää työntekijän oikeudenmukaisen kohtelun, vastuullisuuden ja osallisuuden lisäämisen. Läsnä oleva johtaja huomaa helpommin työntekijän avun ja tuen tarpeen. (Hakanen & Kuusela & Pessi 2017: 284; Karhu 2014: 181.)

Myötätunnon merkitys työelämässä on tullut erityisen ajankohtaiseksi monien ihmisten työhyvinvointia uhkaavien tekijöiden vuoksi. Työelämän jatkuvat muutokset, lisääntynyt epävarmuus sekä kiristynyt työtahti tai kokemus kiireestä ovat synnyttäneet suuren tarpeen inhimillisemmälle työelämälle, jossa myös myötätunnolle löytyy paikkansa. (Hakanen & Kuusela & Pessi 2017: 284.) Työntekijöiden vaihtuvuus vähentää työn tuloksellisuutta, koska työntekijän aika ja voimavarat eivät riitä työn tekemiseen liian pienellä henkilöstömäärällä. Työntekijän kokema uupumus ja liiallinen kiire heikentää myös asiakkaan onnistumisen edellytyksiä eli asiakasvaikuttavuutta. Vaihtuvuus siis lisää myös organisaation kustannuksia, tästäkin syystä työntekijöiden pysymiseen tulee panostaa. (Aura 2018.)

6 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset ratkaisut

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena empiirisenä tutkimuksena, jossa tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja kohteen mahdollisimman kokonaisvaltainen tarkasteleminen (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2015: 161). Laadullista tutkimusmenetelmää päädyttiin käyttämään, koska se sopii hyvin monimutkaisten ilmiöiden tutkimiseen. (Kananen & Ijäs 2008: 24–25). Menetelmää käyttämällä pyrittiin tuomaan esille kyselyyn osallistuneiden ihmisten omat kuvaukset kokemastaan todellisuudesta. Opinnäytetyön aineisto perustuu lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työntekijöiden subjektiivisiin kokemuksiin omassa työssään. Oletuksena oli, että osallistajat tuovat esille itselleen merkityksellisiä asioita. (Vilka 2015:118.)

Onnistumisen tekijät -tutkimushankkeen tavoitteena oli kerätä laaja tutkimusaineisto lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun onnistumisen kokemuksista sekä niistä tekijöistä, jotka ovat työntekijöiden mielestä edistäneet tai estäneet onnistumisen syntymistä. Opinnäytetyön kohderyhmänä olivat lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työskentelevät työntekijät. Tavoitteena oli saada monipuolinen aineisto, jonka vuoksi vastaajaryhmäksi valittiin kaikki lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työntekijät ammattinimikkeestä riippumatta. Tutkimusluvut haettiin hankkeen toimesta niiltä yhteistyötahoilta, jotka sitä edellyttivät.

6.1 Tutkimuskysymykset

Opinnäytetyössä haluttiin selvittää niitä tekijöitä, jotka työntekijöiden mielestä liittyvät onnistumiseen. Lisäksi selvitettiin tekijöitä, jotka edistävät ja estävät onnistumista. Tavoitteena oli saada tietoa onnistumisen tekijöistä, jotta työntekijöiden työolosuhteita voitaisiin kehittää ja työskentelyyn liittyvää olemassa olevaa hyvää voitaisiin vahvistaa. On myös tärkeää, että asiakkaat saavat apua ja tukea entistä paremmin ja joustavammin.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset:

1. Millaiset seikat ja tekijät liittyvät lastensuojelutyössä ja lapsiperheiden sosiaalityössä onnistumiseen työntekijöiden kokemuksen mukaan?
2. Mikä lapsiperheiden sosiaalityön tai lastensuojelun asiakkaana olevia lapsia, nuoria ja heidän perheitään on työntekijöiden mielestä auttanut?

3. Millaiset työolosuhteisiin ja työn tekemiseen liittyvät tekijät edistävät tai estävät työssä onnistumista?

6.2 Puolistrukturoitu kysely aineiston hankintametodina

Laadullista tutkimusmenetelmää käytettäessä tutkimusaineiston keräämiseen oli olemassa monia vaihtoehtoja. Opinnäytetyön aineiston hankintamenetelmää pohdittaessa huomioitiin opinnäytetyön tarkoitus. Tarkoituksena oli selvittää työntekijöiden omakohtaisia kokemuksia työssä onnistumiseen liittyvistä tekijöistä. Lisäksi aineiston hankintamenetelmää pohdittaessa haluttiin huomioida hankkeen sekä yhteistyötahojen toiveet. Yhteistyökumppaneiden tavoitteena oli saavuttaa mahdollisimman laaja näkyvyys ja näkyvyyden myötä mahdollisimman suuri vastaajamäärä. Opinnäytetyön aineiston hankintamenetelmäksi valittiin avoin sähköinen puolistrukturoitu kyselylomake (Liite 2). Avointa puolistrukturoitua kyselyä voitiin käyttää aineiston keräämismenetelmänä, koska tutkimusongelma oli tarkoin rajattu aihealue, vaikka vastaajien perusjoukkoa ei voitukaan täysin määrittää. (Vilka 2015:122–124).

Sähköinen kyselylomake mahdollisti monipuoliset kysymysrakenteet. Lomakkeen käyttö edellytti lisensoidun sähköisen lomakeohjelmiston käyttämistä. Lomakeohjelmistoksi valikoitui Metropolia ammattikorkeakoulun E-lomakeohjelma. Kun käytetään kyselylomaketta, joka on verkossa kenen tahansa vapaasti saatavilla, on kiinnitettävä erityistä huomiota aineiston luotettavuuteen. (Kuula 2013: 174). Kyselyn vastauslinkkiä jaettiin vain hankkeen yhteistyötahojen toimesta heidän omissa sosiaalisen median kanavissaan.

Käytettäessä kyselylomaketta aineiston hankintamenetelmänä, edellytyksenä oli tutkimuksen tavoitteen vankka tunteminen. Puolistrukturoitua kyselylomaketta suunniteltaessa pohdittiin ensin kysymysten muotoa ja esittämisjärjestystä. Selkeän rakenteen säilyttämiseksi oleellista oli, että kysymyksiin vastattiin tietyssä järjestyksessä (Vilka 2015: 123.) Sähköinen lomakepohja toteutettiin niin, että siihen vastattiin yksi sivu kerrallaan. Kyselylomakkeen kysymysten muotoilussa oli otettava huomioon vastaajaryhmä ja muotoiltava kysymykset tutulla tavalla vastaajan näkökulma huomioiden. Kohderyhmän tunteminen auttoi muotoilemaan kysymykset helposti ymmärrettävään muotoon niin, että yhdessä kysymyksessä kysyttiin vain yhtä asiaa. (Heikkilä 2002: 47–61; Vilka 2015: 105–107.) Lomakkeen teemoittelua hyödyntämällä kyselyyn valittiin keskeiset aihealueet, joita tutkimuskysymysten kannalta oli välttämätöntä käsitellä. Tavoitteena oli, että

teemat olivat vastaajan kannalta loogisessa järjestyksessä ja vastaaja pystyi helposti antamaan oman kuvauksensa kokemuksestaan. (Vilkkä 2015: 123–124.)

Kyselylomake sisälsi sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä. Kysely rakentui kolmesta erilaisesta kysymysosioista, vastaajien taustatiedoista, avoimista kysymyksistä sekä strukturoiduista kysymyksistä. Ensimmäisessä osiossa vastaajat antoivat taustatietoja, kuten tietoja tehtävänimikkeestä, koulutustaustastaan ja työkokemuksestaan. Kyselyn toinen osa koostui yhdeksästä avoimesta kysymyksestä, joilla selviteltiin työntekijöiden käsityksiä asiakastyön ja asiakasprosessien onnistumista edistävästä ja estävästä tekijöistä. Vastaajia pyydettiin kirjoittamaan avoimiin kysymyksiin vapaasti omia kokemuksiaan niistä tekijöistä, joiden kokivat vaikuttaneen lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelutyön onnistumiseen. Kysymysten muotoilussa huomioitiin, etteivät vastaukset jäisi kyllä tai ei-vastauksiin, vaan vastaajia ohjattiin kuvailemaan kokemuksiaan. Avoimissa kysymyksissä kysyttiin muun muassa erityisesti mieleen jääneitä onnistumisen kokemuksia asiakkaiden kanssa ja sitä, millaisia onnistumiseen liittyviä tekijöitä työntekijän mieleen nousee. (Vilkkä 2015: 128.) Kyselyn kolmas osio oli pääosin strukturoitu, sisältäen 25 monivalintakysymystä. Kyselyn lopussa oli avoin vastauskenttä, johon vastaajat saivat kirjoittaa ajatuksistaan vapaasti. Kysymyksissä käytettiin vastausasteikkona 5-portaista Likertin asteikkoa. Asteikon perusajatuksena on, että keskikohdasta lähdettäessä samanmielisyys kasvaa tai vähenee. (Vilkkä 2007: 46.) Kysymykset valittiin huolellisesti niin, että saataisiin lisätietoa asiakastyöhön, työhyvinvointiin sekä työn rakenteisiin liittyvistä teemoista.

Aineiston hankintaan käytetyn kyselylomakkeen alkuun kirjoitettiin saatekirje (Liite 1), jonka tarkoituksena oli motivoida ja rohkaista vastaamaan kyselyyn. Saatekirjeessä kerrottiin tutkimushankkeen perustiedot, tutkimushankkeen toteuttajat ja mihin tarkoitukseen vastauksia tullaan käyttämään. (Kuula 2006: 174–175). Näin vastaajalla oli käytettävissä riittävästi tietoa tehdessään päätöstä kyselyyn vastaamisesta. Tutkimusaineisto tuotettiin avoimesti verkossa saatavilla olevalla kyselyllä, eikä se kohdistunut erikseen mihinkään organisaatioon, sen asiakkaisiin tai henkilöstöön. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista ja jokaisen vastaajan vapaaehtoinen valinta. Vastaajien anonymiydestä huolehdittiin jo kyselylomakkeen suunnitteluvaiheessa. Lomakkeella ei kysytty vastaajien henkilötietoja. Aineiston analyysivaiheessa vastauksista poistettiin huolellisesti kaikki tunnistetiedot, koska joissakin vastauksissa mainittiin esimerkiksi työnantaja nimeltä. Opinnäytetyön tekijöinä on pidettävä erityisesti huolta siitä, että vastaajien henki-

öllisyys pysyy salassa (Gill & Johnson 2002: 160). Kyselyyn saadut vastaukset säilytettiin tiedostona tietokoneella, joka suojattiin salasanalla ja jonne vain tutkimushankkeeseen osallistuvilla oli pääsy.

Kaikki kysymykset testattiin lomakepohjaa käyttämällä testivastaajilla ennen varsinaisen kyselyn avaamista (Heikkilä 2002: 47–61; Vilka 2015: 105–107). Yhteistyökumppani Talentia ry:llä oli mahdollisuus käydä kysymykset läpi ja antaa niistä palautetta. Testaamisen jälkeen kyselyyn tehtiin tarvittavat muutokset, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin tutkimuskysymyksiin. Tämän jälkeen kysely avattiin vastaajille. Kysely oli avoinna helmikuun lopusta huhtikuun loppuun vuonna 2020.

6.3 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Puolistrukturoituun kyselyyn vastasi 81 lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työntekijää. Lomakkeella ilmenneen teknisen ongelman vuoksi 11 lomaketta oli tallentunut tyhjänä. Vastauksia saatiin yhteensä 70 vastaajalta. Aineisto siirrettiin E-lomakkeen toiminnolla Excel-ohjelmaan. Avointen kysymysten vastaukset tallennettiin Word-ohjelmaan. Aineistoa kertyi yhteensä 31 sivua Arial 10 fontilla ja 1 rivivälillä kirjoitettuna. Vastaukset olivat monipuolisia ja ne oli kirjoitettu tiiviisti niin, että vastaukset olivat lyhyitä, vain muutaman rivin pituisia. Alkuperäiset vastaukset tallennettiin omana tiedostonaan, eikä niitä muokattu. Jokaiselle avoimelle kysymykselle luotiin oma tiedostokopio, jossa analyysi toteutettiin.

Opinnäytetyön aineiston analyysitavaksi valittiin aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä edetään yksittäisestä yleiseen eli teoreettiset käsitteet luodaan aineistosta. Sisällönanalyysillä pyrittiin selventämään aineistoa, jotta sen perusteella voitaisiin tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Näin aineistosta voitiin tuoda esille samankaltaisuuksia, yhtäläisyyksiä sekä eroja. Analyysin avulla tutkittavasta ilmiöstä muodostettiin tiivis sanallinen kuvaus, jonka kautta tulokset kytkeytyivät ilmiön laajempaan kontekstiin sekä aiempiin tutkimuksiin. Tavoitteena oli tuottaa tutkittavasta ilmiöstä analyysin avulla selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä sekä tuoda esille vastaajien tärkeäksi ja merkitykselliseksi kokemat asiat heidän omien kokemustensa pohjalta. (Hirsjärvi ym. 2007: 160; Kananen 2008: 90, 94; Tuomi & Sarajärvi 2013: 93–94, 103–112.)

Analyysillä järjestettiin, jäsennettiin ja tiivistettiin aineisto, jotta mitään olennaista ei jäisi pois ja aineiston informaatioarvo lisääntyisi. Aineiston analysointi aloitettiin lukemalla koko aineisto huolellisesti läpi useaan kertaan. Tavoitteena oli ymmärtää aineiston sisältö ja tunnistaa tutkimuskysymyksen kannalta tärkeät asiat. Aineiston lukemisen jälkeen aloitettiin aineiston ryhmittely värikoodaamalla samansisältöiset vastaukset. Näin aineisto pelkistyi tutkimuskysymyksen kannalta yksittäisiksi lauseiksi. Aineistosta muodostui luontevasti neljä teemaa, joiden alle aineisto ryhmiteltiin. Analysoinnin aikana tutkimuskysymyksiin palattiin riittävän usein, jotta analyysi pysyi linjassa koko prosessin ajan. Analyysivaiheen ajan kirjattiin muistioon huomiot ja heränneet kysymykset. (Tuomi & Sarajärvi 2013: 101; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

Taustakysymysten sekä strukturoitujen kysymysten analysoinnissa käytettiin Excel-ohjelmaa. Ohjelman avulla vastauksista luotiin yksinkertaiset ja selkeästi luettavat kuvat, joiden avulla havainnollistettiin ja visuaalisesti selkeytettiin aineistoa. Graafisilla kuvilla tietojen vertailu oli helpompaa ja opinnäytetyön teksti elävöityi. Kuvien muoto ja sijoittuminen tekstiin harkittiin tarkoin. Pylväsdiagrammeilla esitetään havaintojen määrää, pylväät ovat selvästi toisistaan erillään ja jokainen kuvaa omaa toisista riippumatonta luokkaansa. (Vilka 2007: 135, 139, 142–143.)

Kyselylomake oli teemoiteltu ja aineiston käsittely aloitettiin näiden teemojen mukaisesti. Kyseessä oli alustava teemoittelu perustuen teoriapohjaan. Varsinainen aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti, jolloin teemoitus -kehikko muuttui vastaamaan aineistosta nousevia teemoja. Alustaviksi teemoiksi muodostui asiakkaan kohtaaminen, palvelujärjestelmän vaikutus työssä onnistumiseen sekä työhyvinvointi. Aineisto teemoitettiin tarkastelemalla esille nousevia toistuvia, yhdistäviä sekä erottelevia aiheita. Aineistoa rajattiin ja tiivistettiin, jotta keskeisiksi nousseet ilmiöt saatiin esille. Seuraavassa vaiheessa nostettiin esille tutkimuskysymyksen kannalta merkittävät teemat. Analyysi eteni teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Kananen & Ijäs 2008: 91). Aineiston analyysissä keskeisiksi teemoiksi nousivat palvelurakenne, asiakastyö, resurssit ja työhyvinvointi.

7 Tulokset

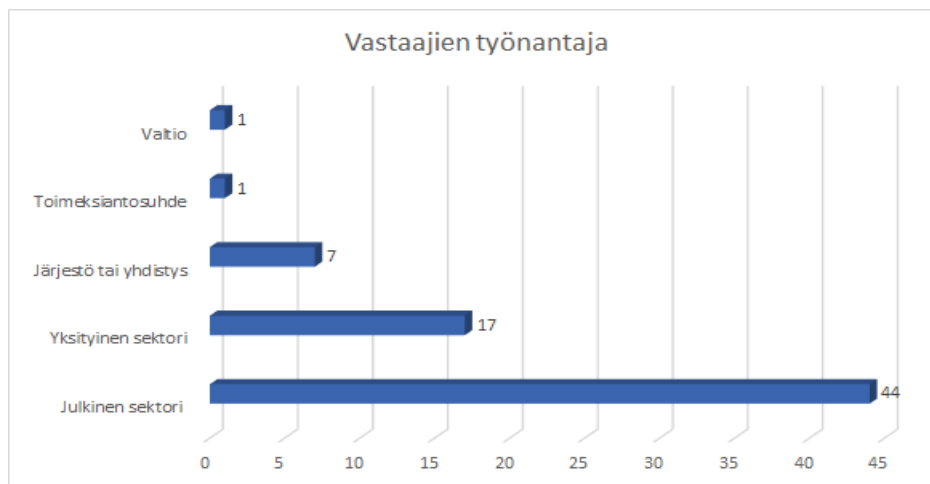
Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää lapsiperheiden sosiaalityötä ja lastensuojelutyötä tekevien työntekijöiden kokemuksia siitä, millaiset tekijät liittyvät työssä onnistumisiin.

Tulososiossa esitellään sisällönanalyysissä esille tulleet tärkeimmät teemat, jotka vastaajien kokemuksen mukaan ovat edistäneet tai estäneet työssä onnistumista. Tuloksissa nostetaan esille niitä tekijöitä, jotka ovat työntekijöiden mielestä auttaneet asiakasta. Tulososiossa esitellään vastaajien taustatiedot sekä tulosten pääkohdat teemoittelun mukaan edeten. Lisäksi esitellään vastaajien mielestä tärkeimmät kehittämisen kohteet lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelutyössä. Loppuun on koottu tulosten yhteenveto.

Lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelutyö koetaan mielekkääksi, koska se on ihmisten kanssa tehtävää työtä. Moni vastaaja kertoi ihmisten auttamistyön olevan itselle luontaista ja osalle vastaajista se onkin kutsumusammatti. Aito välittäminen lapsista ja heidän oikeuksistaan koettiin vastaajien keskuudessa yhdeksi tärkeimmistä syistä tehdä lapsiperheiden sosiaalityötä ja lastensuojelutyötä.

7.1 Vastaajien taustatiedot

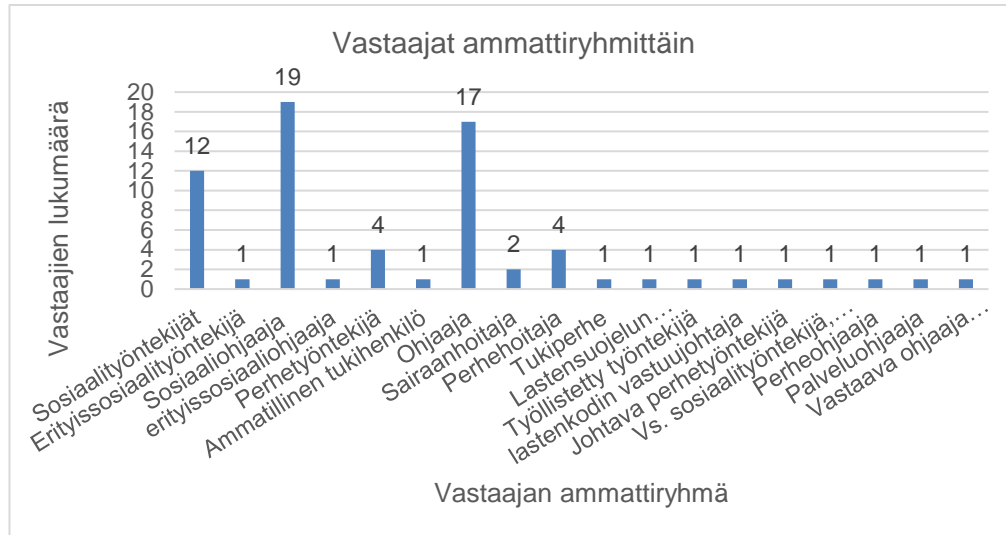
Kyselyyn vastattiin kattavasti koko Suomen alueelta, kuitenkin lähes puolet vastaajista työskentelee Uudenmaan alueella. Vastanneista 90 % oli naisia.



Kuvio 6. Kyselyn taustatiedoissa kysyttiin vastaajien työnantajaa (N70).

Vastaajista 64 % työskentelee julkisella sektorilla, 23 % yksityisellä sektorilla ja 10 % järjestöissä tai yhdistyksissä. Kaksi vastaajaa ilmoitti työskentelevänsä muissa tehtävissä. Vastaajat työskentelevät eri kokoisissa työyhteisöissä. Lähes puolet vastaajista työskentelee pienissä 10–20 henkilön työyhteisöissä. Noin 12 % vastaajista työskentelee

41–60 henkilön työyhteisöissä ja noin 3 % vastaajista työskentelee suurissa 61–100 henkilön työyhteisöissä. Yli sadan hengen työpaikassa kertoi työskentelevänsä yksi kyselyyn vastannut.



Kuvio 7. Vastaajilta kysyttiin heidän ammattinimikettään (N70).

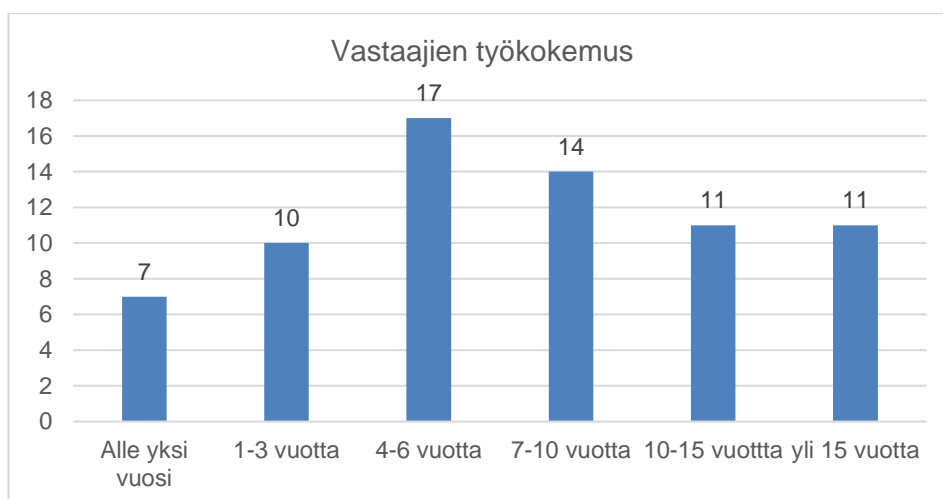
Vastaajien joukosta erottui kolme ammattiryhmää. Vastaajista 26 % työskentelee sosiaaliohjaajina, 25 % ohjaajina ja 17 % sosiaalityöntekijöinä. Lisäksi kyselyyn vastasi neljä perhetyöntekijää, neljä perhehoitajaa sekä kaksi sairaanhoitajaa. Näiden ammattiryhmien lisäksi yksittäisiä vastauksia saatiin erityissosiaalityöntekijältä, erityissosiaaliohjaajalta sekä ammatilliselta tukihenkilöltä. Kymmenen vastaajaa kertoi tekevänsä työtä lastensuojelussa tai lapsiperheiden sosiaalityössä jollain muulla ammattinimikkeellä. Nämä kymmenen vastaajaa työskentelevät lastenkodin vastuujohtajana, lastensuojelun erityisyksikön tiiminvetäjänä, johtavana perhetyöntekijänä, palveluohjaajana, perheohjaajana, perhetyön sosiaaliohjaajana, sairaanhoitajaohjaajana, tukiperheenä, työllistettynä työntekijänä ja vastaavana ohjaajana sijaishuoltoyksikössä.

Vastauksia saatiin eniten sosiaalityöntekijöiltä (N14), sosiaaliohjaajilta (N19) ja ohjaajilta (N17). Sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja ohjaajat työskentelevät kukin erilaisissa työtehtävissä, heillä on erilainen juridinen vastuu asiakasprosesseista sekä työympäristö ja työhön käytettävät resurssit. Kymmenen sosiaalityöntekijää vastasi työskentelevänsä julkisella sektorilla sosiaalitoimessa. Sosiaalityöntekijöiden työtehtävät sijoittuivat monelle eri tehtäväalueelle; sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin, alkuarviointiin, avohuoltoon, sijaishuoltoon, perhehoitoon, jälkihuoltoon sekä sosiaalipäivystykseen. Sosiaaliohjaajista puolet työskentelee lastensuojelun avohuollossa. Näistä vastaajista kaikki työskentelevät sosiaalityöntekijöiden tapaan useissa eri tehtävissä samanaikaisesti. Kaikki

kyselyyn vastanneet ohjaajat työskentelevät sijaishuollossa tai laitoshoidossa. Suuri osa vastaajista työskentelee useilla eri tehtäväalueilla samanaikaisesti.

Vastaajilta kysyttiin heidän koulutustaastaansa. Puolet vastaajista on opiskellut alemman korkeakoulututkinnon ja 26 % ylemmän korkeakoulututkinnon. Toisen asteen ammatillinen koulutus oli 11 %:lla vastaajista ja opistoasteen koulutus 7 %:lla vastaajista. Vastaajista 4 %:lla oli jokin muu koulutus, kuten muu ammattikorkeakoulututkinto, lasten ja nuorten erityisohjaajan tutkinto tai sosiaalikasvattajan tutkinto. Yhdellä vastaajalla ei ollut alan koulutusta.

Kyselyyn vastanneilla työntekijöillä on paljon työkokemusta lapsiperheiden sosiaalityöstä ja lastensuojelutyöstä. 11 vastaajaa kertoi työskennelleensä alalla yli 15 vuoden ajan, yksi vastanneista toi esille työskennelleensä alalla jo 40 vuotta. Neljästä kuuteen vuoteen alalla työskentelystä kertoi 17 vastaajaa. Alle vuoden työkokemuksella kertoi työskentelevänsä seitsemän vastaajaa.



Kuvio 8. Taustatiedoissa selvitettiin työntekijöiden työkokemusta (N70).

Suurin osa vastaajista kertoi työskentelevänsä lastensuojelutyössä. Lapsiperheiden sosiaalityössä sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa kertoi työskentelevänsä 27 % vastaajista. Osa kertoi työskentelevänsä sekä sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa että lastensuojelutyössä eri tehtävissä tai jälkihuollossa. Muutama vastaaja kertoi työskentelevänsä kaikissa sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa sekä lastensuojelun tehtävissä samanaikaisesti.

7.2 Toimiva palvelujärjestelmä tukee työn tekemistä

Toimiva palvelujärjestelmä on yksi työn tekemisen tärkeimmistä edellytyksistä. Palvelurakenteen tulee mahdollistaa palveluiden järjestäminen matalalla kynnyksellä ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, mutta kuitenkin oikea-aikaisesti ja joustavasti asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Vahvat työn tekemisen rakenteet auttavat työntekijää arvioimaan, minkä palvelun piiriin asiakas kannattaa ohjata. Työntekijän työskentely on helpompaa silloin kun työnjaot on selkeästi määritelty työntekijöiden kesken ja jokainen taho kantaa itselleen kuuluvan vastuun.

”Palveluketju toimii, verkostot ottaa yhdessä vastuun vaikka tilanne vaikea.”

Lapsia ja perheitä tulee tukea ensisijaisesti peruspalveluiden avulla. Koulut, varhaiskasvatus, perheneuvolat ja neuvolat ovat avainasemassa lasten ja perheiden tukemisessa. Tulosten mukaan panostamalla peruspalveluissa saataviin palveluihin ja työn resursseihin, voitaisiin ennaltaehkäistä lastensuojelun tuen tarvetta myöhemmässä vaiheessa.

Vastaajien mukaan asiakkaita tulee ohjata sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin sekä erityispalveluiden piiriin, jos peruspalveluiden avulla ei onnistuta tukemaan ja auttamaan asiakkaita riittävästi. Myös varhaisen vaiheen tuki nähdään tärkeänä. Mahdollistamalla riittävä tuki varhaisessa vaiheessa, voitaisiin vastaajien mukaan auttaa asiakasta jo ennen kuin haasteet kasvavat monimutkaisiksi ja vaativat erityislainsäädännön perusteella tarjottavia palveluita. Erityislakien perusteella annettavat palvelut kohdistuvat usein kaikkein heikoimmassa ja haavoittuvimmassa asemassa oleviin asiakkaisiin. Palveluiden ja tuen antaminen tulee olla mahdollista matalalla kynnyksellä ja niin, ettei palvelujärjestelmä leimaa asiakasta

7.2.1 Oikea-aikaiset ja yksilölliset palvelut

Erittäin tärkeänä asiakastyön onnistumisen kannalta pidettiin sitä, että palvelurakenne mahdollistaa asiakkaalle oikeanlaiset palvelut oikeaan aikaan. Oikea-aikaisuus liittyy asiakkaan tarpeisiin, mutta myös kykyihin vastaanottaa tarvittavaa tukea. Aina asiakkaan elämäntilanne ei mahdollista avun vastaanottamista, vaikka työntekijä näkeekin sille tarpeen. Sopivien palveluiden avulla työntekijä voi auttaa asiakasta, jolloin onnistunut lopputulos mahdollistuu varmemmin.

”Toimivat peruspalvelut, oikea-aikainen ja asiakaslähtöinen ei- leimaava apu.”

”Pystyttiin puuttumaan oikeisiin pulmiin oikeaan aikaan.”

Työntekijöiden kokemuksen mukaan oikea-aikaisia palveluita ei ole aina saatavilla. Joskus tuen tarve ei tule ajoissa esille tai tuen tarpeet ovat moninaisia ja oikean palvelun löytäminen voi viedä aikaa. Asiaan tulisi vastaajien mukaan kiinnittää enemmän huomiota, koska helposti saatavat palvelut motivoivat myös asiakasta hakeutumaan palveluiden piiriin ajoissa ja tällöin asiakkaan tilanne ei pääse monimutkaistumaan. Lastensuojelussa oikea-aikainen apu voi tarkoittaa nopeaakin puuttumista esimerkiksi kiireellisen sijoituksen keinoin. Myös huostaanotto on tärkeää toteuttaa oikea-aikaisesti, jotta siitä saatu hyöty kantaisi lapsen elämässä.

”Ettei huostaanottoa lykätä liian pitkälle, jolloin ongelmat ovat moninkertaistuneet.”

Palveluita järjestettäessä ja suunniteltaessa on tärkeää, että työntekijällä on mahdollisuus huomioida asiakkaan tarpeet ja toiveet. Yhdessä pohdittu palvelukokonaisuus ja erilaiset työskentelyn muodot sitouttavat asiakasta yhteiseen tavoitteeseen pääsemiseksi. Tärkeintä palveluiden suunnittelussa on vastaajien mukaan kuitenkin asiakkaan yksilöllinen tarve.

”Sosiaalityössä tulisi aina, ja etenkin kun toimitaan lasten/nuorten asioissa, muistaa ja elää todeksi se, että ollaan aina uniikin tilanteen kanssa tekemisissä. Kukin lapsi/nuori on ikuudessa elämässään yksilönä. Kaikenlaisesta kaavamaisuudesta ratkaisujen etsinnässä tulisi osata luopua.”

Onnistumisen kannalta on tärkeää, että asiakas saa itselleen juuri sellaista apua kuin tilanteessaan tarvitsee. Työntekijällä on merkittävä rooli tukimuotojen arvioinnissa. Kaikki tukitoimet eivät sovi kaikille ja jos yksi on hyötynyt perhetyöstä, toinen ei välttämättä hyödykään. Työntekijällä pitää olla osaamista ja mahdollisuus tehdä yksilöllisiä ratkaisuja, jotka sopivat juuri kyseisen asiakkaan auttamiseen. Vastaajien mukaan yksilöllinen palvelumuotoilu on onnistumisen kannalta erittäin merkityksellistä.

Yksilöllisen palvelumuotoilun lisäksi palvelut tulisi voida järjestää joustavasti, helposti ja ilman turhaa organisaation byrokratiaa. Vastaajien mukaan palvelujärjestelmää tulisi uudistaa ja saada joustavammaksi juuri tästä syystä. Vastaajien mukaan monesti asiakas ei saa tarvitsemiaan tukitoimia organisatorisista syistä, vaikka työntekijä olisi arvioinut

niiden tarpeen. Aina ei ole myöskään saatavilla sitä tukimuotoa, jonka työntekijä ja asiakas tai läheisverkosto kokisi parhaaksi. Silloin työntekijän on tärkeää jaksaa etsiä jotain muuta sekä motivoida asiakasta.

”Olen jopa ohjannut asiakkaitani ottamaan yhteyttä sosiaaliamieheen tilanteessa, jos en ole saanut valtuuksia järjestää tukihenkilöä, vaikka itse olisin nähnyt sen ehdottoman hyväksi.”

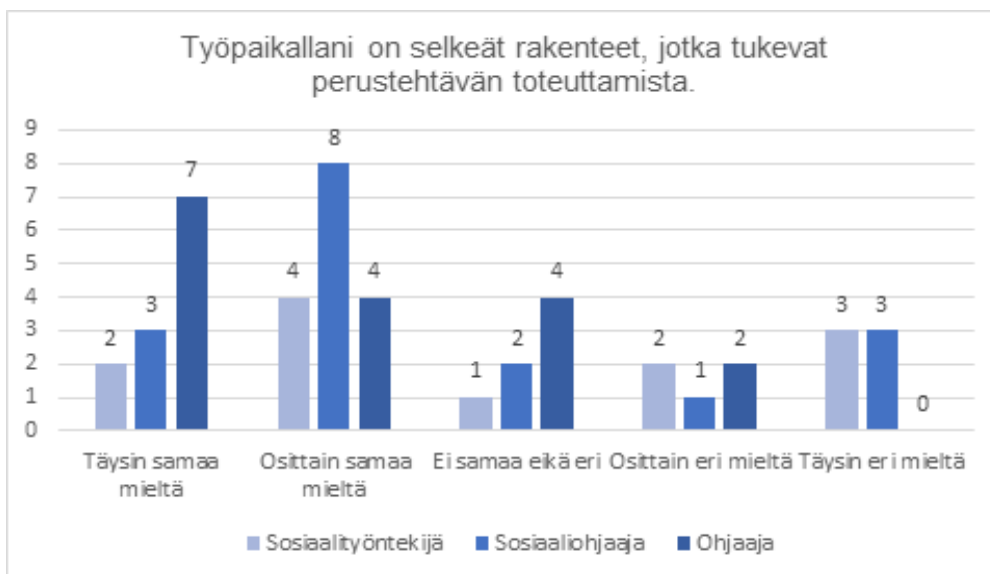
”Nuorille ei ole pienillä paikkakunnilla huumepalveluja, joten ainoa vaihtoehto on sijoitus laitokseen, jossa on huumeosaamista.”

Yksilöllisten ja joustavien palveluiden avulla pystytään tukemaan asiakasta inhimillisesti, asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti. Vastaajien mukaan jokainen väärin perustein myönnetty tukitoimi tai muulla tavoin asiakkaalle epäsopiva palvelu tuo organisaatiolle turhia kustannuksia. Lisäksi vääränlaiset tukitoimet eivät tuota haluttua vaikutusta asiakkaan elämässä. Kun tavoitteisiin ei päästä epäsopivien tukitoimien vuoksi, kuormittaa se työntekijän ja asiakkaan lisäksi koko palvelujärjestelmää.

Vastaajat toivat esille myös, että asiakkaan saamat palvelut jäävät liikaa yksittäisen työntekijän osaamisen ja ammattitaidon varaan. Kilpailutus rajaa käytettävissä olevat palveluntuottajat. Työntekijän vastuulle jää etsiä sopivia ja osaavia palveluntuottajia esimerkiksi perhetyöhön tai perhekuntoutukseen. Kilpailutuksen myötä osaavia ja ammattitaitoisia yrityksiä voi jäädä pois listalta, josta työntekijän tulee valita palveluita asiakkaalle. Työntekijän voi olla vaikeaa arvioida, minkälaista palvelua yritys tuottaa, jos hänelle ei ole kokemusta kyseisestä yrityksestä. Vastaajien mukaan kilpailutuksen epämääräisyys ja organisaatioiden tavoitteet hankkia palveluita mahdollisimman edullisesti, kuormittaa yksittäistä työntekijää, joka tekee päätöksiä vailla riittäviä tietoja ja mahdollisuuksia valita palveluntuottajista asiakkaalle sopivin.

7.2.2 Työmenetelmät ja yhteiset käytännöt työn tekemisen tukena

Toimivan palvelujärjestelmän lisäksi työntekijät tarvitsevat vahvoja rakenteita ja työkäytänteitä työn tekemisen tueksi. Vahvat työn rakenteet helpottavat työn tekemistä ja antavat turvaa työntekijälle. Vastaajien mukaan työn rakenteet takaavat tasalaatuisen työskentelyn ja mahdollistavat asiakkaille yhdenvertaiset palvelut. Vastaajilta kysyttiin heidän mielipidettään siitä, onko heidän työpaikallaan selkeät rakenteet, jotka tukevat perustehävän toteuttamista.



Kuvio 9. Taulukossa on esitelty päävastaajaryhmien vastaukset (N46).

Ohjaajina työskentelevistä suurin osa vastasi olevansa täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä siitä, että työpaikalla on selkeät rakenteet, jotka tukevat perustehtävän toteuttamista. Sosiaalityöntekijöiden kohdalla vastaukset jakautuivat tasaisesti eri vastausvaihtoehtojen kesken. Osa vastaajista koki työpaikallaan olevan selkeät rakenteet ja osa vastaajista koki, ettei näin ole. Sosiaaliohjaajien vastaukset jäivät näiden kahden vastaajaryhmien välille. Sosiaaliohjaajista suurin osa oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä.

Työntekijöiden mukaan on tärkeää, että työn rakenteet mahdollistavat menetelmällisen työskentelyn toteuttamisen. Erityisen tärkeänä pidettiin moniammatillisen työskentelyn juurruttamista työn rakenteisiin ja osaksi perustehtävää. Vastaajien mukaan liian usein työmenetelmien käyttö on satunnaista ja liaksi yhden työntekijän osaamisen varassa. Vastaajien mukaan menetelmäosaamista tulee vahvistaa säännöllisin koulutuksin ja järjestelmärakenteiden uudistamisella niin, että työskentelyä olisi mahdollista toteuttaa valtakunnallisesti yhteneväisin käytännöin.

Moniammatillisen työotteen lisäksi vastaajat pitivät tärkeänä kotiin vietävän työskentelyn mahdollistamista aiempaa enemmän. Vastaajat olivat kokeneet, että asiakkaiden kotiin jalkautuminen edistää asiakkaan ja prosessin onnistumista. Moni vastaaja kuitenkin koki, että nykyisillä henkilöstö- ja aikaresursseilla kotiin vietävän työn mahdollistaminen on hankalaa. Siksi järjestelmää tulisi kehittää niin, että kaikkein tärkeimmiksi ja vaikuttavimmiksi koetut työskentelymuodot voitaisiin toteuttaa sujuvasti.

7.3 Lapset ja perheet hyötyvät erilaisista tukimuodoista

Lasten ja perheiden tuen tarpeet ovat erilaisia ja aina yksilöllisiä. Lähtökohtana työn tekemiseen ja palveluiden myöntämiseen tulee vastaajien mukaan olla asiakaslähtöisyys sekä asiakasta osallistava työskentelytapa. Joidenkin asiakkaiden kohdalla riittää kevyemmät tukimuodot ja toisten kohdalla tarvitaan pitkäaikaista tukea ja apua.

”Tukitoimia on valtava määrä, eikä niitä mielestäni voi laittaa arvojärjestykseen, koska ne toimivat eri yksiköissä ja perheyksiköissä eri tavalla. Kuitenkin avaintekijöitä ovat mm. arvostava kohtaaminen sekä nuoren että hänen perheensä kanssa. Se parantaa aina hyvinvointia.”

Eri tukimuodoista tärkeimpinä pidettiin perheille tarjottavaa sosiaaliohjausta, perhetyötä, sosiaalityöntekijän antamaa tukea sekä tukihenkilö- ja tukiperhetyöskentelyä. Myös perhekuntoutuksella on vastaajien mukaan usein päästy tavoitteisiin ja toivottuun tulokseen. Vastauksissa mainittiin myös läheisverkoston ja vertaistuen merkitys asiakkaille sekä järjestöjen ja seurakuntien tarjoamien palveluiden merkityksellisyys hyvinvoinnin lisäämisessä.

Sosiaaliohjauksella ja perhetyöllä pyritään tukemaan koko perhettä, opetellaan uusia toimintatapoja ja vahvistetaan perheen voimavaroja. Työskentelyn avulla perhe voi harjoittaa itselleen hankalia arjen asioita, kuten päivärytmin uudelleen muodostamista, leikkimistä lapsen kanssa tai jotain muuta yhteistä tekemistä. Vastaajien mukaan sosiaaliohjauksen ja perhetyön yksi vaikuttavimmista keinoista on vanhemmuuden tukeminen. Taustalla on ajatus siitä, että vanhempien voimavaroja vahvistamalla voidaan vaikuttaa lapsen kasvuoloihin ja sitä kautta lapsen hyvinvointiin.

”Perhetyö aivan keskiössä. Sitä kautta perhe ohjataan myös erityistuen piiriin.”

”Perhetyö ja sosiaaliohjaus ovat vanhemman tukemiseen liittyen vaikuttavimpia tukimuotoja, joilla edistetään asiakkaan, eli lapsen hyvinvointia. Myös sijoitustilanteissa perhetyön merkitys on vahva.”

Moni lapsi ja perhe hyötyy tukihenkilötyöskentelystä tai tukiperheestä. Tukihenkilöllä voi olla erityisosaamista esimerkiksi neuropsykiatristen häiriöiden kanssa työskentelystä tai hän voi tehdä eläinavusteista työtä. Vastaajat mainitsivat myös, että voimavara- ja ratkaisukeskeinen työote auttaa lasta ja nuorta suuntaamaan eteenpäin vaikeuksissa velvollisuuden sijaan.

”Ammatilliset tukihenkilöt ovat aivan huikeita apuja monelle lapselle ja nuorelle.”

Perhekuntoutuksesta on vastaajien mielestä ollut perheille suurta hyötyä. Perhekuntoutusta voidaan tarjota perheelle joko laitospuolisena tai kotiin tuotavana palveluna. Vastaajien mukaan suunnitteluvaiheessa tulee huomioida perheen voimavarat, koska perhekuntoutus on myös asiakkaalle vaativaa sen intensiivisyyden ja osallistavan työskentelytavan vuoksi. Lapsi voi tarvita perhekuntoutustakin tiiviimpää ja vahvempaa tukea ja silloin avohuollon sijoituksella on voitu hakea lyhytaikaista apua lapselle ja perheelle. Usein turvallinen ja strukturoitu ympäristö auttaa lasta. Akuutissa kriisitilanteessa kiireellinen sijoitus voi olla paras ratkaisu. Pidempiaikaiseen hoivan ja huolenpidon tarpeeseen voidaan vastata lapsen huostaanotolla.

”Joidenkin asiakkaiden kohdalla riittää kevyempi tuki, kuten avohuollon sijoitus, toisten kohdalla tarvitaan pitkäaikaista sijoitusta ja paljon erilaista tukea yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.”

Tukemalla lapsen vapaa-ajan viettämistä esimerkiksi myöntämällä taloudellista tukea lapsen harrastukseen, voidaan auttaa lasta saamaan positiivisia kokemuksia, joihin hänellä ei muutoin olisi mahdollisuuksia. Myös kotipalvelun tuki nähtiin tärkeänä. Kotipalvelun apu voi vaihdella siivous- ja ruuanlaittoavusta lastenhoitoon. Konkreettinen auttaminen arjessa on vaikuttanut vastaajien mukaan perheiden hyvinvointia edistävästi. Perheiden jaksaminen on parantunut, kun voimavaroja on jäänyt muuhunkin tekemiseen kuin kodinhoidollisiin töihin. Kotipalvelun lastenhoitoapu on auttanut monia perheitä mahdollistamalla vanhemmalle aikaa itselleen.

Lisäksi työntekijät kertoivat vastauksissaan, että sosiaalityöntekijän ammattitaito ja kyvyt tehdä yhteistyötä lapsen ja perheen muiden verkostojen kanssa, vaikuttavat paljon siihen, kuinka paljon perheet kokevat hyötynensä palveluista. Tukitoimien järjestämisessä ja toteuttamisessa ilmenee joskus myös haasteita. Lastensuojelulaitoksissa työkentelevien kokemuksen mukaan kotiin tehtävää työtä voi olla vaikeaa saada sosiaalitoimistosta silloin, kun lapsi on sijoitettuna kodin ulkopuolelle. Työntekijöiden kokemuksena on, että laitoksessa asuvat lapset saavat sosiaalitoimistosta vain vähän tukitoimia ja yleisesti tunnutaan ajateltavan, että kaikki tuki tulisi järjestää lastensuojeluyksiköstä. Haasteita voi ilmetä myös silloin, kun lapsi oireilee rajusti eikä oikeaa tukitoimea tunnu löytyvän. Lapsi voi vastaajien mukaan olla niin sairas, ettei kukaan ota hoitovastuuta hänestä. Työntekijänä on silloin erityisen tärkeää osata toimia näiden lasten äänenä ja puolesta puhujana, jotta lapsen etu varmasti toteutuu ja oikeat tukimuodot järjestyvät.

7.3.1 Kohtaaminen ja luottamus rakentuvat vuorovaikutuksessa

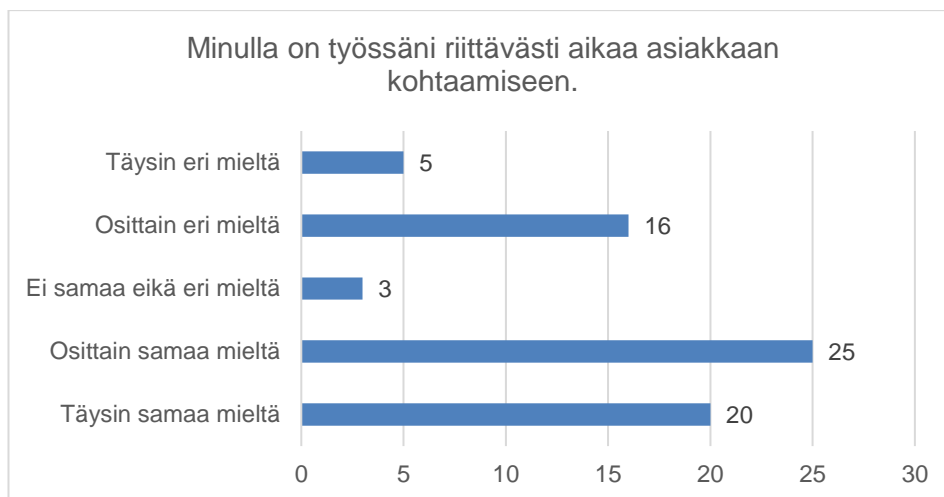
Työntekijöiden mukaan kohtaamisen merkitystä vuorovaikutuksessa on syytä korostaa ja siihen tulee kiinnittää huomiota päivittäisessä kanssakäymisessä toisten ihmisten kanssa. Kohtaamisia tapahtuu päivittäin muun muassa työntekijöiden ja asiakkaiden välillä, työntekijöiden kesken, työntekijän ja esimiehen välillä sekä viranomaisten välisessä yhteistyössä. Asiakastyössä onnistumisen tärkeimpiä tekijöitä ovat työntekijöiden vuorovaikutustaidot ja kyvyt arvostavaan ja tasavertaiseen kohtaamiseen asiakkaan kanssa. Kohtaamisen tärkeimmiksi tekijöiksi nostettiin työntekijän valmiudet kohdata asiakas ilman ennakko-oletuksia tai -asenteita. Asiakkaan kunnioittaminen tasavertaisena ihmisenä sekä oman asiansa asiantuntijana korostui työntekijöiden vastauksissa. Onnistumisen kannalta tärkeää luottamusta ei pääse syntymään, jos asiakas kokee tuomitsemista tai syyllistämistä työntekijän taholta. Työntekijän usko asiakkaan onnistumiseen ja selviytymiseen nähtiin tärkeänä tekijänä luottamuksellisen suhteen rakentumisessa. Asiakkaan kokemus siitä, että häneen uskotaan ja luotetaan, vahvistaa työntekijöiden kokemuksen mukaan onnistuneen asiakasprosessin syntymistä.

Työntekijällä tulee olla taitoa aitoon kuulemiseen, toisen ihmisen inhimilliseen kohtaamiseen ja myötätuntoon. Tasa-arvoisella lähestymisellä ja kohtaamisella voidaan vähentää asiakkaan syyllisyydentunteja ja huonommuudentunteita sekä lisätä asiakkaan omaa toimijuutta ja lisätä motivaatiota muutostyöhön.

”Tärkeimpänä onnistumisen kokemuksen ja kokemuksina on se, kun asiakkaan aidolla kohtaamisella ja kuulemisella voi saada aikaan voimaannuttavan ja eheyttävän kokemuksen yhteistyösuhteessa. Se kantaa pitkälle.”

”Avoin ja läpinäkyvä työskentely vanhemman kanssa. Kunnioittava ja aito kohtaaminen vanhemman kanssa, työntekijä ei ole ylempänä vanhempaa ja ns. Kaikki tietäväinen. Luottaminen vanhemman omaan asiantuntijuuteen lapsensa asioissa.”

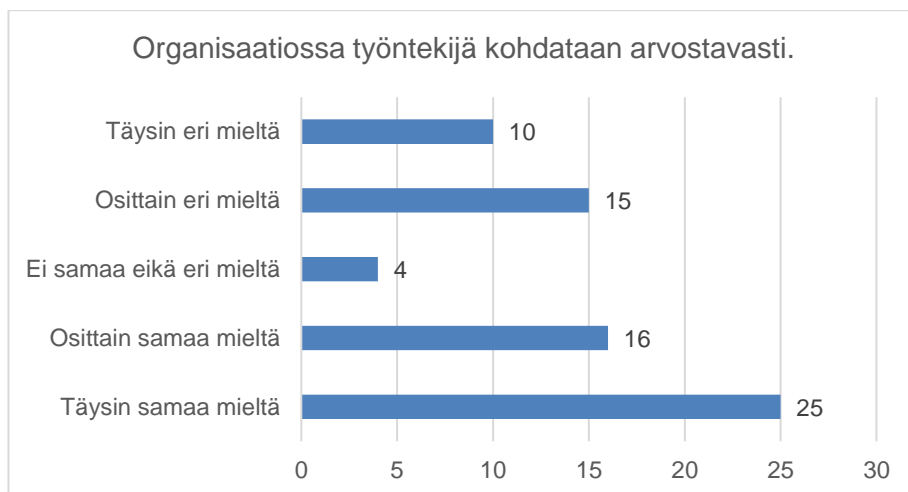
Työntekijän taidot kohdata asiakas liittyy siihen, syntykö heidän välilleen keskinäistä luottamusta. Kun työntekijä kohtaa asiakkaan ilman ennakkoasenteita ja kunnioituksella asiakkaan ajatukset, kokemukset ja tunteet huomioiden, synnyttää se luottamusta. Riittävä asiakkaan kohtaamiseen varattu aika auttaa työntekijää luomaan asiakkaalle tunnetta siitä, että häntä on kuultu ja hänen asiansa on otettu vakavasti. Työntekijöiltä kysyttiin heidän mielipiteitään siitä, onko heillä työssään riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiseen.



Kuvio 10. Kyselyssä selvitettiin vastaajien kokemuksia siitä, onko heillä riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiseen (N69).

Suuri osa vastaajista kertoi, että aikaa asiakkaan kohtaamiseen on riittävästi tai ainakin lähes riittävästi. 16 vastaajaa toi esille olevansa osittain eri mieltä siitä, että aikaa kohtaamiseen on riittävästi ja viisi vastaajaa kertoi, ettei aikaa ole lainkaan riittävästi, jotta kohtaaminen mahdollistuisi.

Kohtaamistilanteessa syntynyt kokemus kuulluksi tulemisesta voi vaikuttaa asiakkaan suhtautumiseen sekä työntekijää että tarjottuja palveluita kohtaan. Vastaajien mukaan asiakkaan voi olla helpompaa sitoutua työskentelyyn ja motivoitua muutostyöhön, jos hän huomaa, että työntekijä suhtautuu häneen positiivisesti sekä uskoo hänen mahdollisuuksiinsa selviytyä. Kohtaamisella on merkitystä myös työntekijöiden välisessä vuorovaikutuksessa ja työyhteisön keskinäisessä kommunikoinnissa. Työntekijän kokemus arvostuksesta lisää tunnetta siitä, että hän pärjää työssään ja on hyväksytty. Arvostuksen tunne lisää myös tunnetta siitä, että omalla työpanoksella on merkitystä. Työntekijöille esitettiin väitettä, jossa pyydettiin arvioimaan sitä, kohdataanko heidän työorganisaatiossaan työntekijä arvostavasti.



Kuvio 11. Vastaajille esitettiin väittämä, jossa mitattiin työntekijöiden kokemuksia siitä, onko heidät kohdattu työskentelyorganisaatiossa arvostavasti (N70).

Vastauksissa on nähtävissä jonkin verran hajontaa. Enemmistö vastaajista kokee tulleet arvostavasti kohdatuksi joko osittain tai täysin, 25 vastaajan ollessa väittämän kanssa joko täysin tai osittain eri mieltä.

Vastaajien mukaan toisen ihmisen hyvä kohtaaminen työssä on työskentelyn yksi tärkeimmistä perusasioista. Päivittäiset arjen kohtaamiset kollegoiden ja esimiehen kanssa vaikuttavat siihen, minkälainen kokemus työntekijälle syntyy itsestään, taidoistaan, persoonastaan ja kyvystään tehdä työtä. Vastaajat kertoivat, että yksi merkittävä syy työssä epäonnistumiseen onkin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ilmenevät haasteet. Vuorovaikutussuhteen haasteita voi ilmetä niin asiakkaan ja työntekijän välillä kuin työntekijöiden välisessä kanssakäymisessä. Kun työtä tehdään työpareina ja tiimeissä, on selvää, että työntekijöillä voi olla erilainen näkökulma asioihin. Joskus näkemyserot kärjistyvät ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus voi häiriintyä. Vuorovaikutuksen häiriintyminen voi ilmetä epäluottamuksena toista ihmistä ja hänen aikeitaan kohtaan. Työntekijöiden välillä ilmenevät vuorovaikutusongelmat voivat välittyä työskentelyn aikana asiakkaalle ja heikentää asiakkaan kokemaa luottamusta työntekijöihin. Asiakkaan kokema epäluottamus työntekijään voi vaikuttaa koko työskentelyprosessin onnistumiseen.

Luottamus koetaan tärkeäksi myös työntekijöiden välillä sekä työntekijän ja esimiehen välillä. Kannustava ja asiakkaan vahvuuksiin keskittyvä voimavarakeskeinen työskentelyote auttaa vastaajien mukaan asiakkaan kuulluksi tulemisen kokemuksen muodostumisessa ja edistää luottamuksellisen asiakassuhteen muodostumista.

"Aluksi keskustelu- ja luottamussuhteen rakentaminen on vaatinut vähän extraa, enemmän kuuntelua, enemmän joustamista ja "tilan antamista" mutta sitten ajan kanssa tilanne on normalisoitunut. Itse ajattelen että "rauha" yhteistyöhön tulee sen kautta, että asiakas on kokenut tulleeensa kuulluksi ja ymmärretyksi, -vastaanotetuksi ja yhteistyökumppaniksi. Taistelusetelma häviää ja alkaa yhteistyö."

"Parasta on kun asiakas alkaa alusta asti luottaa työntekijään, jolloin yhteistyö alkaa. Tämä tapahtuu silloin kun asiakas huomaa työntekijän kuuntelevan ja olevan läsnä ilman että työntekijä tuo esiin mitään asennoitumista tai omaa tunnetilaa."

Luottamuksen rakentuminen voi kuitenkin viedä aikaa ja vaatii ammattilaiselta kykyä aitoon ja läsnä olevaan kohtaamiseen. Lisäksi se vaatii työntekijältä usein sinnikkyyttä ja maltillisuutta. Vastaajien mukaan luottamuksen rakentamiseen kannattaa käyttää aikaa, koska luottamus nähdään kohtaamisen lisäksi kaiken kanssakäymisen ja työskentelyn perustana. Työntekijän on helpompi rakentaa luottamuksellista asiakassuhdetta silloin kun asiakas on vastaanottavainen tarjotulle tuelle ja asiakas on valmis myös itse tekemään muutoksia elämässään ja toimintatavoissaan. Vastaajien mukaan luotettavuus on myös yksi tärkeimmistä työntekijän perusominaisuuksista. Se, että työntekijä pitää lupauksensa eikä lupaa mitään sellaista, mitä ei varmasti pysty tekemään tai hoitamaan, on tärkeää asiakassuhteen luottamuksellisuuden rakentumisen ja luottamuksen säilymisen kannalta. Myös työyhteisössä toimimisen kannalta luotettavuudella on suuri merkitys. Kollegan tuki ja luotettavuus yhteistyön toimivuuden kannalta koetaan työntekijöiden keskuudessa tärkeänä ja välttämättömänä asioiden sujuvuuden kannalta.

Vastaajat kuvailivat luottamuksellisuuden kokemukseen vaikuttavan pitkälti sen, kuinka paljon aikaa asiakkaan kanssa työskentelyyn on mahdollista varata aikaa. Kun asiakassuhdetta saa rakentaa rauhassa ja ilman kiireen tuntua, helpottaa se vastaajien mukaan myös työntekijän painetta saada nopeasti tuloksia aikaan. Vastaajien mukaan asioille pitää antaa aikaa kehittyä ja jäsentyä, jotta asiakas voi kokea tulleeensa kohdatuksi yksilönä ja juuri hänen oma tilanteensa huomioiden. Rento asennoituminen ja rauhassa tutustuminen ovat vastaajien mielestä hyviä keinoja edetä työskentelyn alkuvaiheessa. Avoimuus, rehellisyys ja taito puhua asioista suoraan ja kuitenkin kunnioittavasti, ovat tärkeitä välineitä työntekijälle luottamuksellista asiakassuhdetta luodessa. Asiakkaan motivoituminen muutostyöhön ja sitoutuminen tarjottuihin tukitoimiin onnistuu työntekijöiden mukaan helpommin silloin, kun työskentelyssä on voitu edetä asiakkaan tahtiin ja asiakkaan voimavarat huomioiden.

7.3.2 Asiakas on oman elämänsä asiantuntija

Lapsi tarvitsee osakseen aitoa välittämistä, aikuisen läsnäoloa, arvostusta ja hänen mielipiteensä huomioimista ja ymmärtämistä. Lapsi tarvitsee rinnalleen luotettavan aikuisen, joka pysyy eikä jätä lasta yksin ja joka varmistaa arjen struktuureiden olemassaolon. Turvallisuudentunteen rakentuminen lapselle perustuukin vastaajien mukaan siihen, että lapsi kokee olevansa hyväksytty, häntä kuullaan omista asioista ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten häntä hoidetaan ja miten hänestä pidetään huolta. Lapsen yksilöllinen huomioiminen vahvistaa lapsen toimintavalmiuksia.

Työntekijällä tulee olla kykyä olla tuomitsematta ja antaa asiakkaan kertoa asioistaan ja toiveistaan työskentelyn suhteen. Työntekijän on uskallettava rohkeasti vastuuttaa asiakasta itseään omien asioiden hoitamisessa sopivalla tavalla. Ajatus siitä, että asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja hänet nähdään aktiivisena toimijana eikä vain tukien vastaanottajana on vastaajien mukaan onnistumisen kannalta merkityksellinen. Työntekijöiden mukaan työtä on tärkeää tehdä asiakaslähtöisesti ja asiakkaan osallisuutta erityisesti vaalien.

”Työntekijä ei yksin pysty saamaan aikaan onnistumista.”

Yhteisen ymmärryksen löytäminen ja asiakkaan kanssa ikään kuin samaan tiimiin pääseminen ovat merkityksellisiä tekijöitä työskentelyprosessissa onnistumiseksi. Asiakkaan kanssa pitää pystyä yhdessä löytämään ratkaisuja ja keinoja tavoitteisiin pääsemiseksi. Vastaajien mukaan on erityisen tärkeää, että työntekijä ymmärtää asiakkaan oman roolin ja toiminnan merkityksen asiakasprosessissa. Työntekijä ei yksistään pysty aikaansaamaan muutosta asiakkaan elämässä tai toimintatavoissa, vaan asiakas itse on isossa roolissa siinä, että hänen tilanteensa alkaa mennä parempaan suuntaan. Vastaajien mukaan siksi onkin tärkeää, että työntekijä huomioi asiakkaan tarpeet ja toiveet palveluita järjestäessä.

”Asiakkaan ja työntekijän näkemys kohtaa ja avun ja tuen tarve määritellään yhdessä.”

”Onnistumista koen silloin, kun asiakas eli lapsi tai vanhemmat ovat motivoituneita ottamaan apua ja tukea vastaan. Onnistumista tapahtuu myös silloin kun asiakkaan haastavassa elämäntilanteessa tapahtuu muutosta, asiakas voimaantuu oman elämän hallitsijana.”

Työntekijällä on hyvä olla taitoa asiakkaan osallisuuden lisäämiseksi ja sitouttamiseksi työskentelyyn. Vaikka vastaajat pitävä tärkeänä palveluiden suunnittelemista yhdessä asiakkaan kanssa, on vastuu päätöksistä kuitenkin työntekijällä. Päätösten tulee aina perustua tarkkaan arviointiin ja harkintaan.

”Tukitoimen tulee olla sellainen, että asiakas itse näkee sen tarpeelliseksi /auttavan tilanteessa. Muutokseen tarvitaan asiakkaan oma tahto ja motivaatio. Asiakkaan osallisuus on keskeistä eikä sitä voi korostaa tarpeeksi.”

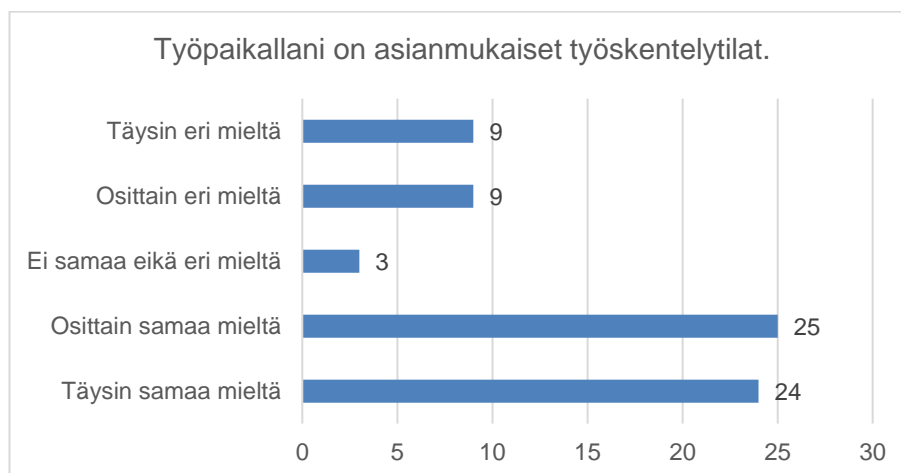
Työtehtävien hoitamisessa vaaditaan työntekijältä kykyä tunnistaa asiakkaan tarpeita. Työssä koettu kiire ja epävarmuus työn tekemisestä alati muuttuvassa toimintaympäristössä voi hämmentää työntekijää ja kaikkea ei välttämättä ehdi huomaamaan. Vastaajilla oli kokemuksia myös siitä, että työntekijän puutteellisesta koulutuksesta ja vähäisestä työkokemuksesta johtuen asioita on jäänyt huomioimatta. Tästä syystä tukitoimia ei ole tarjottu asiakkaalle tai tukea ei ole annettu tarpeeksi ajoissa, jolloin asiakkaan haasteet ovat saattaneet vaikeutua. Joskus työntekijän ammattitaito ei ole kohdallaan ja työntekijällä voi olla vanhentuneita käsityksiä ja toimintatapoja. Vastaajien mukaan silloin työskentelyn onnistumisen mahdollisuudet pienenevät ja kohtaaminen jää pinnalliseksi eikä asiakkaan osallisuus toteudu.

Vastaajien kertoman mukaan toisinaan työntekijä huomaa, ettei annetuista tukitoimista ole ollut asiakkaalle hyötyä. Yhteistyön tekeminen asiakkaan kanssa on haastavaa, jos työntekijä ei onnistu auttamaan asiakasta tunnistamaan avuntarvetta. Asiakas voi olla vastentahtoinen työskentelyyn eikä ole välttämättä valmis muuttamaan omia toimintatapojaan. Voi olla, että asiakas kokee tarjotut tuet syyllistämisenä tai loukkaavina. Asiakkaan omassa elämässä voi olla joko aiemmin sellaisia elämäkokemuksia tai juuri meillä, jotka liittyvät hänen kykyynsä tai haluunsa ottaa tukea vastaan. Työntekijällä on tärkeä rooli tunnistaa nämä asiakkaan omassa yksityisessä elämässä olevat tekijät. Yhteisen näkemyksen luominen tarkasteltaviin asioihin on työntekijälle tällaisessa tilanteessa vaativa tehtävä.

7.4 Resurssit avainasemassa onnistumisten syntymisessä

Asianmukaiset työskentelytilat, riittävä määrä työntekijöitä, asiakastyöhön käytettävissä oleva aika sekä työn johtaminen vaikuttavat työntekijän mahdollisuuksiin tehdä työtänsä. Asianmukaiset asiakkaiden vastaanottotilat koettiin tärkeinä. Asiakastilojen tulee olla

neutraalit, jotta asiakas voi tuntea olonsa turvalliseksi. Lisäksi työntekijällä tulee olla ergonomisesti hyvät työvälineet ja riittävästi mahdollisuuksia keskittymistä vaativaan työhön. Vastaajien mielestä monitoimitilassa työskentely on kuluttavaa ja työn tekemiseen tarvittavaa keskittymistä harvoin pääsee syntymään.



Kuvio 12. Asenneväittämässä mitattiin työntekijöiden asennetta työpaikan työskentelytiloja kohtaan (N70).

Vastaajista 49 oli väittämän kanssa joko täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että heidän työpaikoillaan on asianmukaiset työtilat. 18 vastaajaa vastasi olevansa väittämän kanssa joko täysin tai osittain eri mieltä.

Työssä onnistumisen edellytyksiin kuuluu vastaajien mukaan riittävä määrä työntekijöitä ja sopiva asiakasmäärä työntekijää kohden. Kun asiakkaita on sopivasti, työt on mahdollista tehdä työajalla eikä ylityötunteja kerry. Tunne oman työn ja ajankäytön hallinnasta vahvistuu, joka osaltaan tukee työntekijän työhyvinvointia. Vastaajat kertoivat työnteon onnistuvan parhaiten silloin, kun kaikki virat ovat täytettyinä ja työntekijöillä on koulutuksen tuomaa osaamista ja työkokemusta. Vastaajat pitivät tärkeänä myös sitä, että työyhteisöissä työskentelee riittävä määrä kokeneita työntekijöitä suhteessa uusiin työntekijöihin.

”Oli riittävästi resursseja, henkilökuntaa ja aikaa.”

”Tein aikaisemmin lastensuojelua kunnassa, mutta se oli älyttömän stressaavaa ja ylityöllistettyä, en pystynyt hallitsemaan asiakaskuntaa siten kuten halusin. Nyt minulla on hallinnan tunne, ihmisten asiat pysyvät mielessäni ja voin toimia yhteistyökumppanina, eikä minulla ole vastakkainasettelua eikä liioin kamalaa virkavastuuta. Pelkäsin aiemmin koko ajan, etten ole pystynyt ottamaan kaikkea mahdollisia asioita huomioon.”

Mikäli työntekijän työmäärää ei ole rajattu sopivaksi, työn tekeminen vaikeutuu ja onnistumisten saavuttaminen työssä voi jopa estyä. Riittämättömän henkilöstömäärän vuoksi asiakkaat joutuvat eriarvoiseen asemaan suhteessa toisiinsa. Vastaajien mukaan asiakkaita on paljon ja heidän haasteensa ovat usein moninaisia. Työntekijöillä on usein tunne, että töitä on liikaa ja niistä selviytyäkseen on joustettava työajoissa ja tehtävä ylitöitä, mikä kuormittaa työntekijän jaksamista.

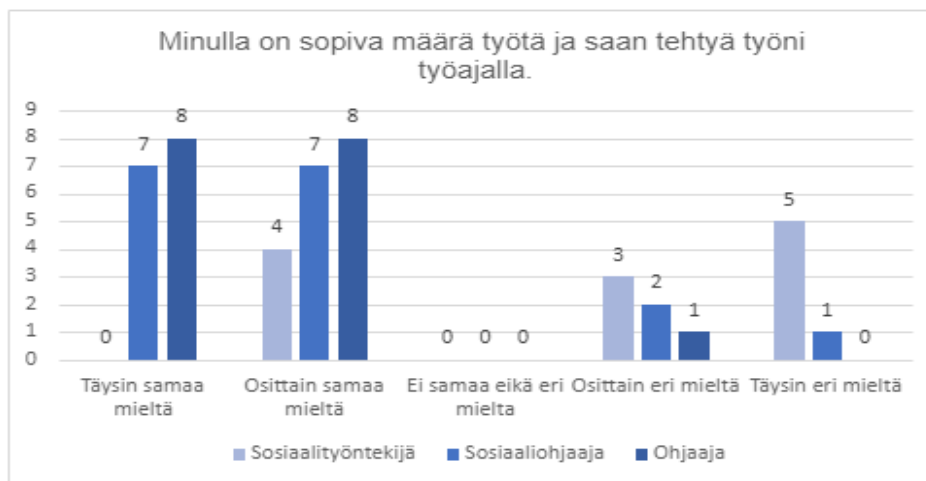
”Turhan jäykät systeemit perhesosiaalityön sisällä estivät avun nopean antamisen perheelle. Asiakassirto ei lähtenyt eteenpäin, koska avohuollon puolella resurssipulaa. Perhe joutui odottamaan liian kauan tukitoimia ja työskentelyä. Tilanne ehti kriisiytyä sitä ennen.”

Työntekijävajaus on ollut haasteena työyhteisöissä erityisesti sosiaalityöntekijöiden huonon saatavuuden vuoksi. Muidenkin työntekijöiden vaihtuvuus on suurta. Työt pitää kuitenkin tehdä ja työssä olevat työntekijät joutuvat kertomansa mukaan tekemään entistä enemmän töitä ja aiempaa pienemmällä henkilöstömäärällä. Työntekijät väsyvät ja pitkät sairauslomat eivät ole poikkeuksellisia. Sairauspoissaolot lisäävät entisestään työssä olevien työntekijöiden työmäärää. Muutama vastaaja kertoi tilanteista, joissa oli joutunut työtehtäviin ja päätöksentekoprosesseihin, joihin heidän ammattipätevyytensä ei kelpoisuuslain mukaan riittänyt. Tilanteet olivat aiheuttaneet työntekijöille kohtuutonta kuormitusta, koska työntekijät olivat joutuneet tekemään työtään vastoin lakia ja eettisiä sekä moraalisia arvojaan vastaan. Toisaalta jos työntekijät olisivat jättäneet työtehtävät tekemättä, asiakas ei olisi saanut oikea-aikaisesti hänelle lain nojalla kuuluvaa palvelua ja tukea. Useampi työntekijä kuvailikin kokevansa työssään ajoittain riittämättömyyden tunteita ja syyllisyyttä. Usein syyllisyyden tunteiden taustalla oli se, ettei työntekijä kokenut voivansa auttaa asiakasta haluamallaan tavalla esimerkiksi palvelujärjestelmän tai organisaation byrokraattisten ja jäykkien toimintaohjeiden vuoksi.

7.4.1 Työskentelyyn tarvitaan riittävästi aikaa

Työntekijällä tulee olla riittävästi aikaa asiakkaan asiaan perehtymiseksi. Aikaa tarvitaan myös asiakkaan tarpeiden mukaan toteutettaviin tapaamisiin. Riittävän ajan antaminen asiakkaalle auttaa luottamuksellisen asiakassuhteen rakentumisessa ja lisää työntekijän ymmärrystä asiakkaan tilanteesta, kun työntekijällä on aikaa kuunnella ja havaita asiakkaan tuen tarpeita. Työaikaan tulee sisältyä myös dokumentointi, muut kirjalliset työt ja työn reflektointi kollegoiden kanssa erilaisten ammatillisten näkökulmien saamiseksi.

Kiire ja suuri työ määrä voivat estää työn ammattieettisen toteutumisen. Suurin osa vastaajista kuitenkin kertoi kokeneensa, että pystyy tekemään työtään ammattieettisesti ja omien arvojen mukaisesti, vaikka joskus jokin työtehtävä jääkin ajanpuutteen vuoksi vähemmälle huomiolle. Vastaajille esitettiin väittämä, jossa mitattiin vastaajien asenteita työmäärään ja siihen saako työt tehtyä työajalla.



Kuvio 13. Kyselyssä esitettiin väittämä, jossa mitattiin vastaajien asenteita liittyen työn määrään ja työn tekemisen mahdollisuuksiin työajalla (N46).

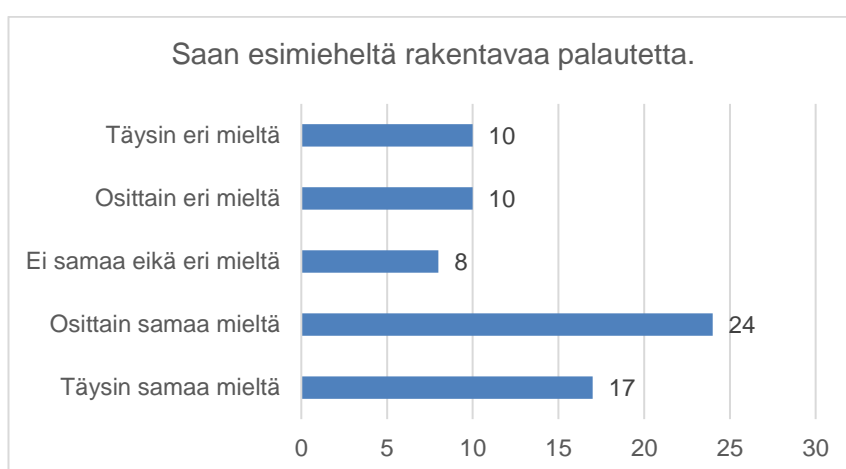
Yli puolet vastaajista oli väittämän kanssa täysin tai osittain samaa mieltä ja vajaa kolmannes vastaajista oli väittämän kanssa joko täysin tai osittain eri mieltä. Sosiaaliohjaajat ja ohjaajat kokivat työn määränsä joko täysin tai osittain sopivana. Vain kolme sosiaaliohjaajaa ja yksi ohjaaja olivat väittämän kanssa täysin eri mieltä tai osittain eri mieltä. Sosiaalityöntekijöiden vastauksissa oli selkeä ero sosiaaliohjaajiin ja ohjaajiin verrattuna. Jopa 75 % vastanneista sosiaalityöntekijöistä oli väittämän kanssa täysin tai osittain eri mieltä. Työn määrä koetaan sosiaalityöntekijöiden keskuudessa suuremmaksi kuin mitä sosiaaliohjaajat ja ohjaajat kokevat.

7.4.2 Vahva esimiestyö onnistumisen edellytyksenä

Esimiehen tärkeimpänä työtehtävänä pidetään henkilöstöjohtamista ja työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtimista. Positiivisten asioiden esille nostamisella ja työtilojen sekä työskentely-ympäristön asianmukaisuudesta huolehtimalla voidaan tukea työssäjaksamista ja työntekijän toimintakykyä. Hyvä esimies on työntekijän saatavilla, tukee ja kannustaa työntekijää. Hyvä esimies myös luottaa työntekijään ja hänen osaamiseensa sekä osoittaa näin arvostustaan. Vastaajien mukaan esimiehille tulisi olla laissa määritelty kelpoisuusvaatimus ja tehtävään soveltuva koulutus.

”Hyvä esimies on mielestäni kaiken A ja o. Eli esimiesten lisäkoulutus.”

Esimiehen vastuulle kuuluu huolehtia siitä, että työnkuvaukset ovat selkeät ja tehtävien jakautuminen työntekijöiden kesken on selkeää ja hallittua. Jokaisen uuden työntekijän tulee saada riittävän pitkä perehdytys työhönsä. Tällä tavoin voidaan vaikuttaa työntekijöiden työhön sitoutumiseen ja työntekijöiden työssä pysymiseen. Esimieheltä saatu rakentava palaute koetaan tärkeänä ja työn tekemistä vahvistavana tekijänä. Lisäksi palautteen saamisen koetaan vahvistavan itsearvostusta ja työhyvinvointia. Vastaajien mukaan nähdynsi tulemisen kokemus on tärkeää ja merkityksellistä, koska ilman sitä työtään ei voi eikä jaksakaan tehdä riittävän hyvin.



Kuvio 14. Vastaajilta kysyttiin saavatko he esimieheltään rakentavaa palautetta (N69).

Vastaajilta kysyttiin saavatko he esimieheltään rakentavaa palautetta. Vastaajat kokivat pääsääntöisesti saavansa esimiehiltä rakentavaa palautetta. Lähes 60 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä tai osittain samaa mieltä. Vajaat 30 % vastaajista oli väittämän kanssa täysin eri mieltä tai osittain eri mieltä.

Vastaajien mukaan esimiehen riittämätön tuki vaarantaa työntekijän työhyvinvointia ja heikentää työn tekemisen laatua. Työntekijä ei saisi vastaajien mukaan olla liikaa itsensä varassa ja yrittää selviytyä vaikeista työtehtävistä vaan esimiehen tulisi olla tukena ja auttamassa eteenpäin. Vastausten mukaan esimiehet ohjaavat työn tekemistä liian usein taloudelliset perustelut edellä, eettisten periaatteiden jäädessä huomiotta.

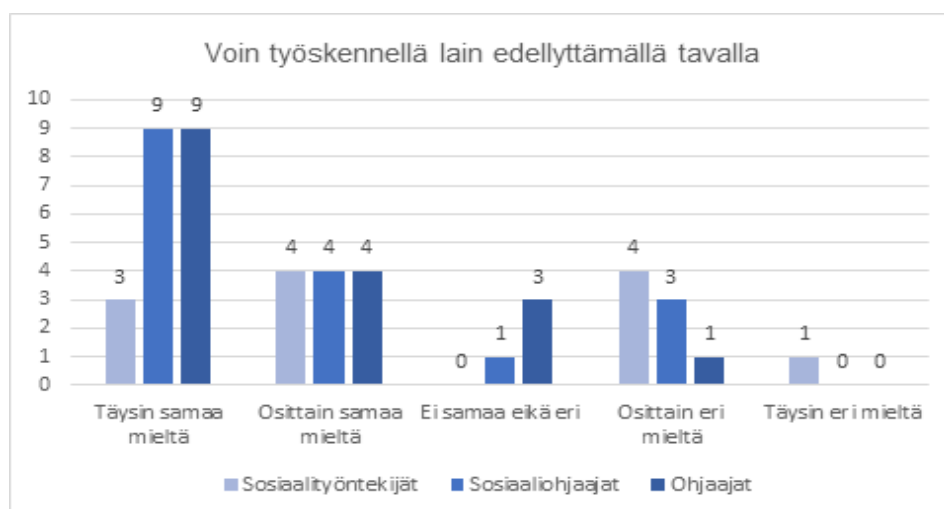
”Esimies paasaa vain tuottavuudesta paljonko laskutettavaa työtä on saatu kasaan verrattuna työaikaan, laadusta ja hyvin tehdystä työstä ei sanaakaan.”

”Esimies ei ole ollut tiimin tukena, työntekijä on joutunut olemaan itsensä varassa liikaa ja ottamaan vastuuta enemmän, kuin hänelle kuuluisi.”

Työntekijä jää vastaajien mukaan joskus liian yksin vaikeiden pohdintojensa ja tunteidensa kanssa, vaikka esimiehen työtehtäviin kuuluu varmistaa, ettei työntekijä joudu ottamaan liikaa itselleen kuulumatonta vastuuta. Esimiehen tulisi pystyä olemaan työntekijän apuna myös työhön liittyvien eettisten pohdintojen äärellä.

7.5 Työntekijän työhyvinvointi koostuu monesta tekijästä

Tulosten perusteella työhyvinvoinnilla on suuri merkitys siihen, kuinka hyvin työntekijä voi onnistua työssään ja kuinka mielekkäänä työ koetaan. Työhyvinvointiin vaikuttaa laajasti kaikki esille tulleet työssä onnistumisen elementit, palvelujärjestelmän toimivuus, asiakkaan kohtaaminen ja resurssit. Vastaajien mukaan myös työntekijällä itsellään on vastuuta työhyvinvointinsa toteutumisesta. Erityisen tärkeänä työntekijät pitivät sitä, että työtään pystyy tekemään lain edellyttämällä tavalla. Myös mahdollisuus tehdä työtä ammattieettisesti kestäväällä tavalla nähtiin työhyvinvointia tukevana tekijänä. Työntekijöitä kysyttiin heidän mahdollisuuksistaan työskennellä lain edellyttämällä tavalla.



Kuvio 15. Vastaajilta kysyttiin heidän mahdollisuuksistaan työskennellä lain edellyttämällä tavalla (46).

Kaikista vastaajista 74 % oli joko täysin tai osittain samaa mieltä väittämän kanssa. Kaikkien vastaajaryhmien vastauksissa oli kuitenkin hajontaa, vähiten ohjaajien vastauksissa. Osa sosiaalityöntekijöistä koki voivansa työskennellä lain mukaan, osa ei. Sosiaaliohjaajat kokivat sosiaalityöntekijöitä useammin pystyvänsä noudattamaan lakia.

Työntekijöiden pysyvyyden koettiin olevan merkittävä tekijä sekä asiakasprosessin onnistumisen että työntekijän työhyvinvoinnin kannalta. Tärkeänä pidettiin työntekijöiden pysyvyyttä eli sitä, etteivät työntekijät vaihdu kesken asiakasprosessin. Pitkäjänteinen

työskentely ja tuttu työntekijä, joka pysyy asiakkaan elämässä rinnalla kulkijana, lisää asiakastyytyvyyttä. Esimerkiksi sijoituksen päätyttyä laitoksen työntekijä on voinut jatkaa yhteydenpitoa nuoren kanssa tai on toiminut hänen tukihenkilönään ja näin tuonut nuoren elämään pysyvyyttä ja turvaa.

”Vaikka sosiaalityöntekijät ovat vaihtuneet vähän väliä eivätkä he aina ole muistaneet edes lapsen nimeä oikein, niin lapsi on kuitenkin voinut luottaa perhehoitajan pysyvän lapsen tukena ja apuna vielä täysi-ikäistymisen jälkeenkkin.”

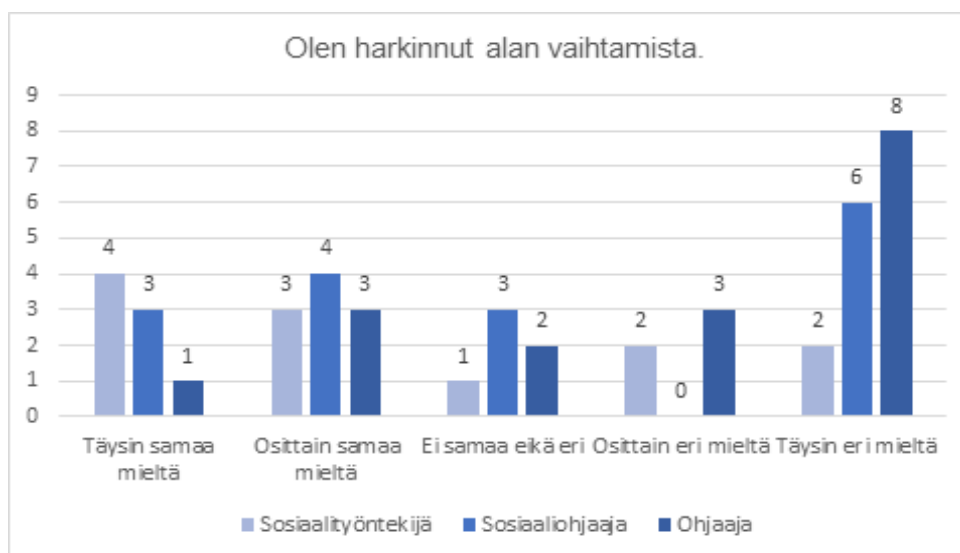
Työntekijän sitoutuminen työhön koetaan olevan työyhteisönkin kannalta hyvinvointia edistävää. Moni vastaajista on kokenut työntekijöiden vaihtuvuuden aiheuttamat tilanteet, jossa työt kasaantuvat ja tiimien muodostus alkaa aina uudelleen ja uudelleen. Eri-tyyseen tärkeänä jaksamisen ja työssä pysymisen kannalta pidettiin moniammatillista yhteistyötä sekä työparityöskentelyä. Ajatus siitä, että yksin kukaan ei pysty eikä osaa tehdä tätä työtä on vahva ja pääasiassa työkavereihin ja viranomaisyhteistyökumppaneihin luotetaan.

Työssä koetaan olevan monia tekijöitä, jotka saavat työskentelyn tuntumaan hyvältä ja merkitykselliseltä. Toimiva työyhteisö, jossa vallitsee keskusteleva ja asioita pohtiva ilmapiiri, nähdään vastaajien keskuudessa työhyvinvointia edistävänä tekijänä. Erilaisten näkökulmien kuunteleminen ja niiden kunnioittaminen tuovat vastaajien mielestä tunteita ryhmään kuulumisesta. Moni vastaajista kertoi työpaikassa pysymistä edistävän hyvän työryhmän ja työyhteisön. Hyvässä työyhteisössä kannustetaan ja arvostetaan toista ihmistä ja toisten mielipiteitä. Avoin, hyväksyvä työilmapiiri ja yhdessä työkavereiden kanssa jaettu huumori auttavat jaksamaan ja antavat iloa työpäivään. Työkavereiden sitoutuneisuus työhön ja tuki ovatkin vastaajien mielestä tärkeitä työssä jaksamisen ja siinä pysymisen kannalta.

Työssä jaksaminen on työhyvinvoinnin merkittävin tekijä. Positiivinen työilmapiiri tekee työn tekemisestä mielekästä. Ilon ja huumorin näkyminen ja kuuluminen työyhteisössä ja asiakastyössä ovat työntekijää voimauttavia ja työhyvinvointia lisääviä tekijöitä. Työssä jaksamista edistää myös sopiva työn määrä, jolloin työtä on mahdollista tehdä ammattieettisten arvojen mukaan. Yli puolet kaikista vastaajista kertoi jaksavansa työssään hyvin. Parhaiten työssään kokevat jaksavansa sosiaaliohjaajat ja ohjaajat. Sosiaalityöntekijät kokevat jaksavansa työssään huonommin kuin muut ammattiryhmät. Vas-

tauksissa mainittiin työssä jaksamista lisäävänä tekijänä myös työnohjaus, joka parhaimmillaan on työn tekemistä tukevaa ja työssä jaksamista edistävää, jopa voimaannuttavaa.

Työntekijöiltä kysyttiin ovatko he harkinneet alan vaihtamista.



Kuvio 16. Vastaajilta kysyttiin heidän aikeistaan vaihtaa alaa (N45). Taulukossa on nähtävissä ammattinimikekohtaisia eroja.

Vastaajista 25 oli väittämän kanssa joko osittain tai täysin samaa mieltä. 34 vastaajaa oli väittämän kanssa joko osittain tai täysin eri mieltä. Vastauksissa oli nähtävissä myös ammattinimikekohtaisia eroja. Vahvimmin alan vaihtamista olivat pohtineet sosiaalityöntekijät sekä sosiaaliohjaajat, vähiten laitostyössä työskentelevät ohjaajat. Vastauksissa kuvailtiin työn olevan liian vaativaa ja kiireistä. Työtä ei pysty kiireen ja jäykän organisatorakenteen vuoksi tekemään ammattieettisesti hyvin ja osa vastaajista kertoi joutuneensa toimimaan vastoin lainsäädäntöä. Lakia oli joutunut rikkomaan tai kiertämään sellaisissa tilanteissa, kun aikaa ei ole ollut riittävästi, työntekijöitä ei ole ollut saatavilla ja organisaation järjestelmä ei ole mahdollistanut lainmukaisten palveluiden järjestämistä. Alan vaihtamisen suunnittelu on tullut ajankohtaiseksi usein juuri silloin, kun työntekijä ei ole voinut tehdä työtään mielestään riittävän hyvin ja työskentelyyn ei ole saanut organisaation ja esimiehen tukea.

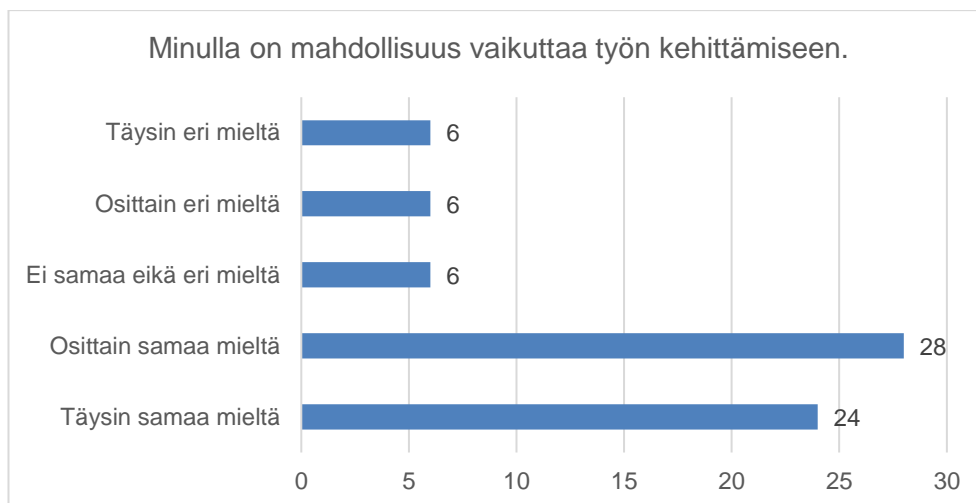
”Vaihtuvuus ja lähinnä uusien työntekijöiden tuleminen vanhojen tilalle on johtanut siihen, että perustyö tuntuu liian haastavalta ja kaikki esimiehiä myöten tuntevat koko ajan riittämättömyyden tunnetta.”

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelutyön positiivisiksi puoliksi lasketaan itsenäinen työ, jonka sisältöön voi vaikuttaa. Vapaus suunnitella omaa työajankäyttöä ja asiakastapaamisten aikatauluja antaa työntekijälle tunteen työn hallittavuudesta. Vastaajat kertoivat työn parhaita puolia olevan, kun työssään saa käyttää ammattitaitoaan laajasti ja erityisosaamiselle on tarvetta päivittäin. Työntekijöiden mukaan tuntuu hyvältä, kun koulutustaan pystyy hyödyntämään.

Työntekijät kuvailivat lapsiperheiden sosiaalityötä ja lastensuojelutyötä vaativaksi ja haastavaksi työksi, jossa on joka päivä mahdollisuus oppia uutta ja kehittää itseään sekä ammattitaitoaan. Työ koetaan pääsääntöisesti antoisaksi sen monipuolisuuden ja vaihtelevien työpäivien vuoksi. Toisten auttamisesta saa itselleen iloa ja energiaa. Vastauksissa kuvailtiin toisten auttamisen kerryttävän työntekijälle henkistä pääomaa ja antavan tekijälleen ”enemmän kuin ottaa”. Halu auttaa ja vaikuttaa ihmisten elämään koetaan tärkeäksi ja työ mielletään yhteiskunnallisestikin merkitykselliseksi. Työntekijänä moni kokee olevansa etuoikeutettu päästessään kulkemaan asiakkaan rinnalla, auttamaan perheitä konkreettisesti ja tukemaan asiakasta tämän muutostyössä.

7.6 Kehittämiskohteet lastensuojelussa ja lapsiperheiden sosiaalityössä

Vastaajilta kysyttiin heidän mielestään tärkeimpiä kehittämiskohteita lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelutyössä. Lähes kaikilla vastaajilla oli mielipide siitä, mitä asioita tulisi kehittää. Useimmissa vastauksissa oli pohdittu keinoja työn kehittämiseksi ja parantamiseksi. Työn kehittäminen koetaan tärkeäksi, jotta asiakastyön vaatimuksiin voidaan vastata mahdollisimman hyvin. Työn kehittäminen auttaa työntekijää tekemään työtään uusimpien ja toimivimpien työkäytäntöjen ja työmenetelmien mukaisesti. Vastaajien mukaan työntekijällä tulee olla mahdollisuus osallistua työn kehittämiseen, jotta kehittämistyön tuloksena syntyviin muutoksiin voi sitoutua. Lisäksi osallistuminen työn kehittämiseen edistää työntekijän itsearvostusta, työmotivaatiota ja ammatillista osaamista.



Kuvio 17. Strukturoidussa kyselyyn osassa esitettiin väittämä työntekijän mahdollisuuksista vaikuttaa työn kehittämiseen (N70).

Suuri osa vastaajista on joko osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa työn kehittämiseen. Osa vastaajista koki voivansa vaikuttaa työnsä kehittämiseen vain vähän tai ei ollenkaan. Vastaajat pitivät tärkeänä, että työtä kehitetään, jotta asiakkaat saavat parhaan mahdollisen avun ja jotta työntekijät jaksavat tehdä vaativaa työtä vielä vuosienkin päästä.

7.6.1 Palvelujärjestelmän kehittämiseksi nähdään tarvetta

Työn kehittämistä koskevan kysymyksen vastauksissa korostui lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun palvelujärjestelmän kehittämistarve. Nykyistä palvelujärjestelmää luonnehdittiin jäykäksi ja kankeaksi. Järjestelmään toivottiin uudistusta. Rakenneuudistuksen avulla työntekijät kertoivat saavansa työn tekemiseen tarvitsemiaan raameja ja reunaehtoja. Palvelujärjestelmän rakenneuudistus voisi mahdollistaa uusia työskentelytapoja ja tuen antamisen muotoja ja sillä voitaisiin yhtenäistää myös työkäytänteitä valtakunnallisesti. Vastaajien mukaan tällä hetkellä työskentelyn laadussa, palveluiden tuottamisessa ja niiden saatavuudessa on suuria alueellisia eroja ja asiakkaan saama tuki on eriarvoista riippuen siitä, missä hän asuu. Vastaajien mukaan esimerkiksi alaikäisten päihdepalveluita tulisi kehittää ja hoitoon ohjaamiseksi tulisi saada valtakunnallisesti yhteneväinen malli. Tällä hetkellä työntekijöiden mukaan kaikissa kunnissa ole alaikäisille lapsille tarjolla riittäviä päihdepalveluita. Palvelurakenteen kehittämällä ja uudistamisella voitaisiin toteuttaa entistä laajempi palveluiden tarjoaminen ja parempi hoito myös kaikkein vaativampaa tukea tarvitseville lapsille ja nuorille.

”Tasaiset palvelut riippumatta siitä missä asuu.”

Palveluiden järjestämiseen ja toteuttamiseen kaivataan enemmän joustoa sekä yksilöllistä palvelutarpeenarviointia, jotta oikeanlaista ja oikea-aikaista tukea voitaisiin tarjota tehokkaammin ja inhimillisemmin. Osa vastaajista kertoi asiakkaalle tarjottujen palveluiden määräytyvän pitkälti sen mukaan mitä organisaatiossa on tarjolla eikä sen mukaan, mitä asiakas todellisuudessa tarvitsee. Työntekijöille on tullut työssään eteen tilanteita, joissa tarvittavaa palvelua ei ole voitu tarjota, koska se on ollut joko liian kallista tai hankalasti toteutettavissa. Tähän asiaan moni vastaaja toivoi muutosta järjestelmän uudistamisella.

”Järjestelmä pitäisi suunnitella kompleksisuutta ymmärtäen ihan uudelleen. Tällä hetkellä rahaa palaa, mutta tuloksia ei synny.”

Erityisen tärkeänä palveluiden kehittämisessä pidettiin sitä, että lapset ja perheet saisivat tukea mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Vastausten mukaan parhaiten tähän päästäisiin peruspalveluiden laatua ja saatavuutta parantamalla. Työntekijöiden mukaan peruspalveluihin panostamalla voitaisiin auttaa lapsia ja perheitä matalalla kynnyksellä ja rasittamatta liikaa erityispalveluita ja lastensuojelua. Työntekijät kertoivat peruspalvelujen tarvitsevan toimiakseen riittävät henkilöstöresurssit ja osaavat työntekijät. Työntekijöiden osaamisen vahvistamiseksi toivottiin erikoistumiskoulutuksia, jotta lapsen ja perheiden avuntarve voitaisiin tunnistaa varhaisemmassa vaiheessa. Panostus neuvoloiden, päiväkotien ja koulujen työntekijöiden osaamiseen ja koulutukseen nähtiin myös yhtenä keinona vastata peruspalveluiden parantamiseen.

7.6.2 Lainsäädäntöön toivotaan uudistusta

Palvelujärjestelmän kehittämisen ja uudistamisen tueksi vastaajat toivoivat lainsäädännön kehittämistä ja uudistusta. Lainsäädännön noudattamista tulisi vastaajien mukaan myös valvoa enemmän. Laitostyössä työskentelevät työntekijät kertoivat kokevansa, että liian tiukka lainsäädäntö uhkaa työntekijöiden toimivaltaa ja vähentää keinoja puuttua laitoksessa sijoituksessa olevan lapsen hoitoon ja kasvattamiseen. Lapsen lainsäädännössä turvatut oikeudet, esimerkiksi oman puhelimen käyttäminen, voi työntekijöiden kokemuksen mukaan haitata lapsen hyvinvointia, esimerkiksi silloin, jos puhelinta käytetään yöaikaan ja lapsi ei tästä syystä nuku.

"Lakimuutosten myötä nuoret ovat saaneet enemmän oikeuksia joista he itsekin ovat hyvin tietoisia. Pidän enemmän vanhasta laista joka antoi työntekijöille helpommin mahdollisuuksia puuttua asioihin. Nyt puuttuminen vaatii lähes aina jonkin rajoitustoimenpiteen."

Lainsäädännön muutoksilla toivotaan myös tarkennusta lastensuojelun asiakkuuden kriteereihin. Työntekijät kokevat, että tällä hetkellä raja sosiaalihuoltolain ja lastensuojelun asiakkuuksien välillä on häilyvä ja työntekijän voi olla vaikeaa arvioida asiakkuuden määräytymistä. Vastaajat ehdottivat, että rajaa tulisi selkeyttää niin, että kaikki erityisen tuen tarpeessa olevat lapset olisivat asiakkuudessa lastensuojelussa ja muut sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa.

"Sosiaalihuoltolain selkeyttäminen. Erityistä tukea tarvitsevat lapset pois SHL:n asiakkuudesta, sotkee ainoastaan, kun on ainainen vääntö, kumpaan kuuluu. Selkeämpi ohjeistus SHL: ilmoituksen ja lastensuojeluilmoitusten eroista."

Lisäksi työntekijät haluavat lainsäädäntöön uudistuksen, joka rajaa yhden työntekijän vastuulle kuuluvien asiakkaiden määrää.

"Asiakasmäärien pienentäminen on kaikista tärkeintä. Sosiaalityöntekijän pitää pystyä perehtymään perheen tilanteeseen ja luomaan luottamuksellinen suhde, jos halutaan tehdä vaikuttavaa työtä. 20 perhettä tai 30 lasta pitäisi olla maksimi yhdelle sosiaalityöntekijälle."

Asiakasmäärän ollessa pienempi, työntekijällä olisi enemmän aikaa yhdelle asiakkaalle ja hänen asiaansa perehtymiseen. Työn tekeminen eettisesti ja moraalisesti kestävästi mahdollistuisi helpommin, kun työtä olisi vähemmän eikä kiire leimaisi työn tekemistä.

"Työmäärän keventäminen eli työntekijöiden lisääminen on oleellisen asia, jotta asioihin pystytään paremmin vaikuttamaan. Sosiaalityöntekijöitä tarvitaan lisää."

Vastaajat olivat yksimielisiä siitä, että lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelutyö ovat kasvokkain tehtävää työtä, jossa asiakkaan kohtaaminen ja kohtaamisen erityispiirteet korostuvat. Vastaajat toivoivat, että kohtaamisen merkitykseen kiinnitettäisiin työskentelyssä huomiota ja sen merkitystä korostettaisiin entistä enemmän. Kohtaamiseen tarvitaan aikaa ja vastaajien mukaan lainsäädännön uudistuksilla tulisi pyrkiä mahdollistamaan riittävä aika asiakastyöhön.

7.6.3 Koulutukseen ja erityisosaamiseen pitää panostaa

Riittävä koulutus nähtiin tärkeänä työntekijän ammatillisen osaamisen perustana. Vastaajat toivat esille, että lastensuojelutyö on erityistä osaamista vaativaa työtä ja säännöllisesti täydennyskoulutuksiin osallistuminen tulisi olla mahdollista kaikille työntekijöille. Vastaajat kehittäisivät koulutusvaatimuksia niin, että lastensuojelutyötä tekeviltä vaadittaisiin erikoistumiskoulutus työhön. Osa vastaajista pohti, voisiko kelpoisuusvaatimusten muuttaminen lainsäädännöllä olla ratkaisu lastensuojelun moninaisiin haasteisiin vastaamiseksi. Ehdotuksena nostettiin esille, että esimerkiksi perhetyöntekijät voisivat kaikki olla koulutukseltaan sosionomeja (AMK) aikaisemman lähihoitajatutkintovaatimuksen sijaan. Vastauksissa pohdittiin ratkaisuja myös sosiaalityöntekijöiden saatavuushaasteisiin. Ehdotuksena esitettiin, että koulutuspaikkojen määrää lisättäisiin ja sosionomiopinnoilla saisi hyväksi luettua opintokokonaisuuksia sosiaalityön opinnoista.

”Koulutus säännöllisenä ja jatkuvana. Lastensuojelun sosiaalityöhön pitäisi opiskella eli niin sanotusti erikoistua.”

”Olisi tärkeää miettiä miten voitaisiin tehdä uusia väyliä päästä opiskelemaan sosiaalityöntekijäksi ja miten opiskelua voitaisiin tukea.”

Lisäksi kehittämistyötä tulisi vastaajien mielestä tehdä psykiatrisen osaamisen lisäämiseksi lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelustyössä. Monesti työntekijät antavat asiakkaalle tukea myös psykiatriin haasteisiin liittyen silloin kun asiakas odottaa pääsyä psykiatrian erikoisosaamisen piiriin. Vastaajien kokemuksen mukaan psykiatrian hoitojonot ovat pitkiä ja terapiaan pääseminen voi olla hankalaa, tilanteet voivat odotellessa kriisiytyä entistä enemmän. Vastaajien toiveena oli, että lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun menetelmäosaamista kehitettäisiin entistä enemmän, jotta näihin tarpeisiin voitaisiin vastata. Työmenetelmien systemaattisella käyttämisellä tavoiteltaisiin vastaajien mukaan työskentelyn ja palveluiden laadukkuutta. Tällä hetkellä menetelmien käyttäminen on satunnaista ja liikaa yksittäisen työntekijän vastuulla.

Vastaajien mukaan erityisesti verkostoyhteistyötä ja moniammatillista työskentelyä tulisi lisätä, jotta asiakkaat saisivat parhaan mahdollisen avun ja tuen helposti ja yhdestä paikasta. Muiden ammattilaisten erityisosaamisen hyödyntäminen nähtiin tärkeänä ja myös omaa työtä helpottavana asiana; kaikkea ei tarvitse itse osata. Erityisen merkityksellisenä pidettiin sitä, että lastensuojelun ja psykiatrisen hoidon yhteistyötä saataisiin saumattomaksi, koska lastensuojelun työntekijöillä ei useinkaan ole psykiatrian erityisosaamista.

”Moniammatillisten verkostojen osaamisen hyödyntäminen ja verkostotyö. Verkostoyhteistyön kehittäminen esim terveydenhuollon ja sosiaalipuolen välillä, sopiminen siitä kuka missäkin tilanteessa ottaa vastuun asioiden hoitumisesta ja kokonaisuuden hallinnasta.”

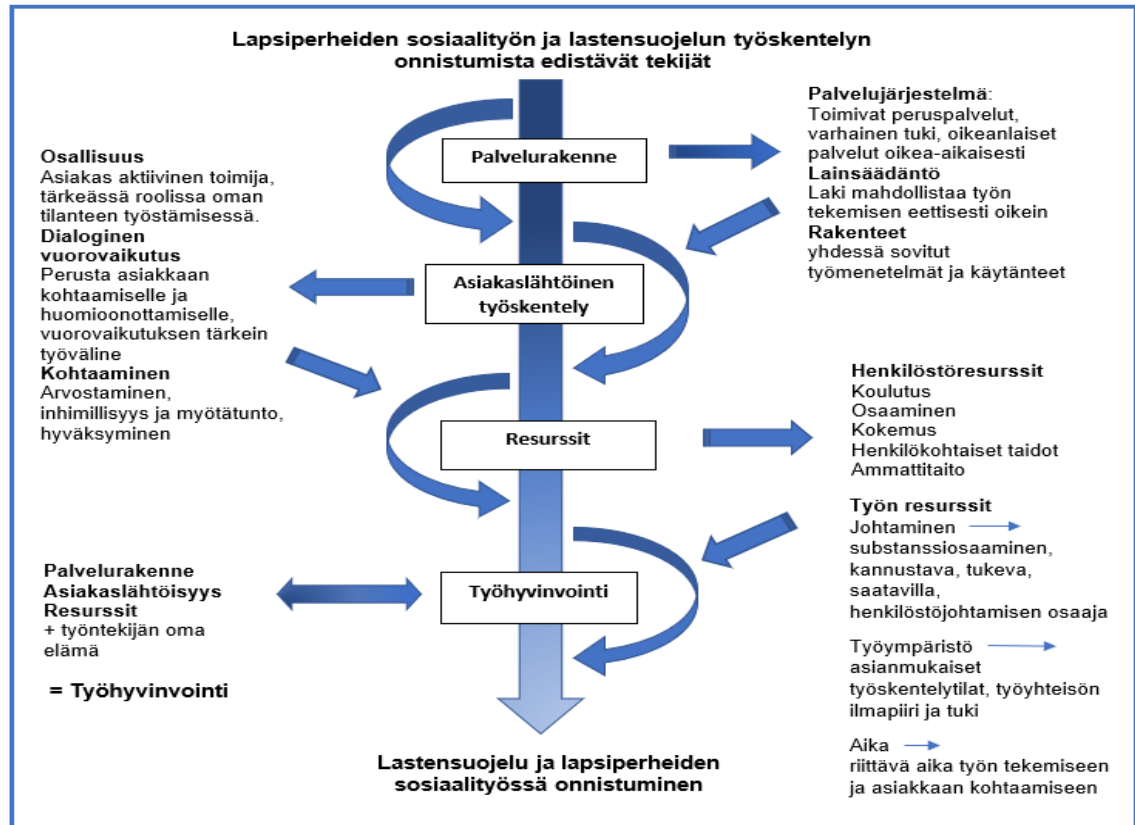
Vastaajien mukaan moniammatillisen työotteen käyttöönottoaminen olisi niin asiakkaan kuin työntekijänkin näkökulmasta tarkasteltuna tehokas ja inhimillinen tapa tehdä työtä. Moniammatillisuuden avulla työntekijätiimin ammattitaito ja asiakkaan näkemys tulisi huomioiduksi paremmin ja tehokkaammin, mikä säästäisi aikaa ja kustannuksia. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että moniammatillisessa työskentelyssä asiakas nähdään aktiivisena toimijana eikä vain palveluiden kohteena ja vastaanottajana. Sosiaalipedagogisen lähestymistavan nähtiin vastaajien mielestä lisäävän asiakkaan muutoshalukkuutta ja sitoutumista työskentelyyn. Vastaajat kertoivat havainneensa työssään, että sosiaalipedagoginen lähestymistapa myös lisää lapsen ja perheen osallisuuden kokemusta ja vahvistaa tunnetta arvostamisesta ja mielipiteen hyväksymisestä.

Vastaajat kehittäisivät myös työntekijöiden koulutusmahdollisuuksia ja esimieskoulutusta. Lisäksi lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa tulisi vastaajien mukaan kehittää asiakastietojärjestelmiä ja luoda sellainen järjestelmä, joka olisi valtakunnallisesti yhteneväinen. Vastauksissa mainittiin myös palkkauksen kehittämisen tarve. Tällä hetkellä työntekijät kokevat, ettei palkkaus vastaa työn vaatavuutta. Palkkauksessa on nähtävissä suuriakin alueellisia eroja riippuen siitä, millä alueella työntekijä työskentelee. Vastaajien mielestä lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa ei kuitenkaan ole selkeää yksittäistä kehittämiskohdetta, johon tulisi erityisesti panostaa vaan työtä tulisi kehittää systemaattisesti niin, että kehittämistyö olisi osa päivittäistä työskentelyä.

7.7 Tulosten yhteenveto

Tulosten mukaan tärkeimpiä onnistumisen tekijöitä ovat toimiva palvelujärjestelmä, ajantasainen ja työn tekemistä tukeva lainsäädäntö sekä työn tekemiseen liittyvät vahvat rakenteet ja yhteisesti sovitut työkäytännöt. Asiakastyössä tärkeimpinä onnistumisen tekijöinä pidetään asiakaslähtöistä työskentelyä, jossa asiakkaan osallisuus huomioidaan ja asiakas kohdataan arvostavasti sekä tasavertaisesti huolimatta asiakkaan taustoista ja elämäntilanteesta. Onnistumiseen tarvitaan myös riittävät henkilöstöresurssit sekä työn tekemiseen liittyviä resursseja, kuten esimiehen tukea ja riittävästi aikaa. Lisäksi työntekijä-

kijän työhyvinvoinnilla on merkitystä siihen, miten työntekijä voi työssään onnistua. Työhyvinvointiin liittyvät kaikki edellä esitetyt tekijät ja sen lisäksi työntekijän oma henkilökohtainen elämä.



Kuvio 18. Onnistumisten mahdollistuminen on monen tekijän summa.

Tulosten mukaan parhaiten työssä voidaan onnistua, kun sekä palvelujärjestelmä, asiakaslähtöinen työskentely että resurssit toimivat ja työntekijän työhyvinvointi toteutuu. Tulosten mukaan nämä kaikki onnistumisen osatekijät ovat kytköksissä toisiinsa ja onnistumisen voidaan sanoa olevan monen tekijän summa.

8 Johtopäätökset

Tulosten mukaan hyvä ja toimiva palvelujärjestelmä vastaa lasten tarpeisiin ja toteuttaa lapsen oikeuksia, tukee vanhempia ja pyrkii mahdollisuuksien mukaan lasten ja vanhempien toiveiden täyttämiseen. Hyvin toimiva palvelujärjestelmä tukee myös työntekijää työssään mahdollistaen onnistumisen kokemuksen. (Toimiva lastensuojelu 2013: 28). Tulosten perusteella toimiva palvelujärjestelmä mahdollistaa lainmukaisen, oikea-aikai-

sen ja oikeanlaisen tuen asiakkaille asiakaslähtöisesti ja heitä itseään osallistaen. Lastensuojelujärjestelmän toimivuutta koskevassa kritiikissä on kiinnitetty huomiota lastensuojelun toimintatapojen byrokraattisuuteen, asiakkaiden osallisuuden puutteisiin, riittämättömään lasten kanssa työskentelyyn, työntekijöiden vaihtuvuuteen, ehkäisevien palvelujen toimimattomuuteen ja palvelujen kokonaisuuden koordinoinnin puutteellisuuteen. (Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä 2020: 52). Tulosten mukaan palvelujärjestelmä koettiin jäykäksi ja joustamattomaksi eikä asiakkaiden tarpeisiin pysty siitä syystä aina vastaamaan riittävän varhaisessa vaiheessa ja oikeaan aikaan. Tulosten mukaan moni asia kuitenkin toimii ja pienillä muutoksilla voitaisiin saada aikaan muutoksia, joilla olisi suuri vaikutus niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin elämään.

Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa työskennellään ihmisläheisessä työssä, jossa työntekijöiltä edellytetään ymmärrystä siitä, miksi ja keitä varten työtä tehdään. Ihmisarvo on työntekijöiden ydinarvo. (Salmela & Koskinen & Eriksson 2016: 178). Työntekijät kokivat työskentelyn edellyttävän asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioittamista ja tähän liittyen asiakkaan arvokkuuden tunteen säilyttämistä. Työssä on huomiotava asiakkaan osallisuus sekä yksilölliset tarpeet ja toiveet. Näiden lisäksi työssä tulee kunnioittaa kollegoja ja yhteistyötahoja. (Laitinen & Wallin & Kilku 2020: 57). Tulosten mukaan asiakkaan osallisuus eikä yksilöllinen palvelumuotoilu aina toteudu. Asiakkaat eivät tule aina kohdatuiksi resurssivajeen tai kiireen vuoksi. (Moilanen 2020; Wilén 2018: 37–38). Asiakaslähtöisyyden toteutuminen koettiin osallisuuden toteutumisen edellytyksenä, eikä tämän koettu vielä toteutuvan palvelujärjestelmässä tarpeeksi hyvin (Laitinen & Wallin & Kilku 2020: 58).

Työntekijän ja asiakkaan välisen luottamuksen ja yhteisymmärryksen merkitys nähdään olevan yhteydessä siihen, miten asiakkaan tarpeet voidaan huomioida olemassa olevien palveluiden avulla (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017: 14–15; Virtanen ym. 2011: 18). Erityisesti lastensuojelutyössä työntekijän näkemys palveluiden tarpeesta voi olla erilainen kuin asiakkaalla. Asiakas kokee palveluntarpeen oman arvomaailmansa kautta. Tällaisessa tilanteessa yhteisymmärryksen löytyminen voi olla haastavaa ja vaatii työntekijältä vankkaa ammattitaitoa. Tuloksissa korostui yhteisymmärryksen löytymisen vaativan aikaa sekä ammatillista vuorovaikutusta. Dialogin ja ammattieettisten periaatteiden huomioimisella pyritään asiakkaan kanssa luomaan yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta, jolloin myös tasavertaisuuden on mahdollista toteutua (Laitinen & Wallin & Kilku 2020: 59–60).

Keskeisimpänä onnistumiseen vaikuttavana tekijänä nähtiin henkilöstöresurssit. Tulosten mukaan työpaikoilla on liian vähän työntekijöitä, työtä on liikaa ja asiakkaat ovat siitä syystä eriarvoisessa asemassa suhteessa toisiinsa. Työntekijät kokivat, että haasteista huolimatta he voivat tehdä työtään lain mukaan ja alan eettisiä periaatteita kunnioittaen. Kuitenkin lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmän (2020) mukaan sijaishuollon laitoksissa tehdyissä selvityksissä on tullut vahvasti esille, että työntekijöillä ei ole asiakkaille riittävästi aikaa ja työntekijät eivät aina noudata lakia. Sijaishuoltoon tarvitaan riittävästi osaavia ja ammattitaitoisia työntekijöitä, jotta he pystyvät auttamaan vaikeassa tilanteessa olevia lapsia ja nuoria parhaalla mahdollisella tavalla. Laadukas ja turvallinen sijaishuolto tarvitsee toimiakseen tarpeeksi työntekijöitä myös siksi, että vaihtoehtoisten menetelmien kehittäminen ja käyttäminen pakkokeinojen tilalle mahdollistuu. Lainsäädäntö asettaa laitoksille henkilöstön minimimitoitusvaatimuksen ja palveluja hankkivat kunnat voivat määrittellä sen ylittävän henkilöstöresurssivaatimuksen palvelun sisällön ja intensiteetin mukaan. Käytäntö on kuitenkin osoittanut, että henkilöstöressin määrittelyssä minimistä muodostuu usein maksimi. Vaativan sijaishuollon laitoksella on oltava käytettävissään riittävä sosiaalityön, lääketieteen ja psykologian asiantuntemus sijaishuollon toteuttamista ja seuranta varten. (Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä 2020: 27–28.) Opinnäytetyön tulosten mukaan lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun työntekijöillä ei välttämättä ole riittävää psykiatrista osaamista. Jonot psykiatriseen hoitoon ja terapioihin ovat pitkiä ja usein avun saamista odotellessa ainoa apua asiakkaalle on lastensuojelun tuki. Tuloksissa korostui työntekijöiden voimattomuus asian äärelle: osaamista ei ole, mutta apua pitäisi silti pystyä antamaan.

Tulosten perusteella riittävä asiakastyöhön käytettävä aika oli riippuvaista työntekijän työtehtävästä ja työympäristöstä. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa onnistumista ja samalla lapsen selviytymistä ja tasapainoista kasvua voi heikentää työntekijöiden vajavaiseksi jäänyt työskentely sekä riittämätön työskentelyyn varattu aika (Kestilä 2016: 181). Lastensuojelutyön osaamisessa on havaittu puutteita ja lasten ja perheiden asiakkuudet ovat pitkiä, mikä osaltaan lisää erilaisten vaativien palvelujen kysyntää. Tulosten perusteella työntekijät olivat joutuneet hallitsemaan tilanteita, joihin heillä ei ollut osaamista eikä koulutusta. Osaamisen ongelmat liittyvät sekä kouluttautumiseen ja toiminnan kehittämiseen, että yleiseen määrittelyyn siitä, mitä vaikutuksia palveluilla tavoitellaan. Palveluiden heikko vaikuttavuus lisää kustannuksia. Osaavan ja ammattitaitoisen työskentelyn avulla voitaisiin vähentää palvelutarpeita ja edistää perheiden jälleenyhdistämistä lapsen ollessa huostaanotettuna. (Lastensuojelun vaativan sijaishuol-

lon uudistamistyöryhmä 2020: 18.) Tulosten perusteella työntekijän mahdollisuus kehittää omaa ammattitaitoaan vaihteli työnantajan koulutusmyönteisyyden mukaan. Työntekijöiden on vaikea päästä täydennyskoulutuksiin tai työntekijä voi osallistua vain maksuttomiin koulutuksiin. Osaamista ei aina edes pyritä vahvistamaan systemaattisesti. (Sinko & Muuronen 2013:37). Riittävän koulutuksen ja ammattitaidon varmistaminen on lähtökohta työntekijän työssä onnistumiselle. Osaamisen lisäksi työntekijän arvomaailma ja asenne työn tekemiseen vaikuttavat asiakkaisiin ja sitä kautta asiakasprosessien onnistumisiin.

Tulosten perusteella lähijohtaminen nähtiin merkittävänä tekijänä työssä onnistumisen kannalta. Hyvä johtaminen onkin onnistuneen työskentelyn edellytys. Lähijohdon tärkeimpänä tehtävänä pidettiin työntekijöiden työhyvinvoinnista huolehtimista. Työntekijää ei saa jättää yksin vaikeiden asiakastilanteiden kanssa. Vaikuttavan ja tuloksellisen työskentelyn ei koettu voivan perustua vain yksittäisten työntekijöiden vastuuseen vaan rinnalle tarvitaan johdon tuki. Johtajan tehtävänä on luoda työskentelylle puitteet, jotka mahdollistavat turvalliset, vakaat työskentelyolosuhteet ja laadukkaasti tehtävän työn. Hyvä johtaminen luo tuloksellisuutta ja hyvinvointia työyhteisöön. (Heinonen & Sinko 2014: 2–4, 6.) Soccan lastensuojelun johtamisen kehittämishankkeessa (2008) havaittiin lastensuojelutyön johtamisen olevan sisällöllisesti monikerroksista. Tämän vuoksi lähiesimiehisyyteen kohdistuvat odotukset ovat moninaisia ja jopa ristiriitaisia. Johdon ja työntekijöiden välisen avoimen keskustelun kautta olisi mahdollista kirkastaa lähiesimiehen perustehtävää ja luoda myös työntekijöille ymmärrystä lähiesimiehen roolista. Johtamisella voidaan edistää perustyön selkeyttä ja työntekijöiden työhyvinvointia. (Metsälä 2008: 28–29.) Tulosten mukaan työntekijät näkivät tarvetta määritellä laissa esimiesten kelpoisuusvaatimuksen ja edellyttää kaikilta esimiehillä tehtävään soveltuvaa koulutusta.

Tulosten mukaan työntekijän työhyvinvointi muodostui monesta tekijästä. Hyvän työhyvinvoinnin edellytyksenä on kuulluksi ja arvostetuksi tuleminen kokemukset työyhteisön ja työnantajan taholta. Erityisen tärkeänä työntekijät pitivät sitä, että työtään pystyy tekemään lain edellyttämällä tavalla. Työn tekeminen eettisesti hyvin ja oikealla tavalla nähtiin työhyvinvointia tukevana tekijänä. Merkittävänä tekijänä pidettiin myös toimivaa työyhteisöä. Toimiva lastensuojelu loppuraportissa (2013) havaittiin myös työyhteisön tuen merkitys työntekijöille. Lisäksi tarvitaan työtä tukevat rakenteet sekä resurssit, jotka tukevat sellaista työn toteuttamista, johon työntekijöillä on osaamista ja tahtoa. (Sinko & Muuronen 2013: 38).

Lisääntynyt lapsiperheiden palveluiden tarve näkyy työntekijöiden arjessa. Sosiaalityön vaativuutta pidetäänkin yhtenä työskentelyn kuormitustekijänä. Työtä kuormittaa kiireinen työtahti, suuret asiakasmäärät, työyhteisön ongelmat sekä rooliristiriidat työssä. Työntekijöiden vaihtuvuus koettiin asiakastyötä hankaloittavana ja myös työyhteisöjä kuormittavana tekijänä. Tilannetta ei myöskään helpota sosiaalityöntekijäpula ja henkilöstön osaamisen vajeet. Työntekijän oma hyvinvointi ja työssä jaksaminen sekä muu itsestä huolehtiminen on tärkeää, jotta työntekijä pystyy tunnistamaan ja huomaamaan työssään kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat lapset ja perheet. Suomalaisten sosiaalityöntekijöiden on todettu olevan erittäin kuormittuneita työssään ja ero muihin Pohjoismaihin on nähty olevan merkittävä. Ylirasittuneisuus onkin hyvin yleistä sosiaalialalla. (Junnonen ym. 2019: 144–147.)

Työntekijän kokemus työn mielekkyydestä voi heikentyä, jos hänellä on jatkuvasti tunne, ettei hän hallitse työmääräänsä. Työhyvinvoinnin heiketessä onnistumisten kokemusten syntyminen voi olla vaikeaa. Tuloksissa esille tuoduista puutteista huolimatta työntekijät kokivat työn mielekkäänä ja merkityksellisenä. Baldschun (2018) on tutkinut 1220 sosiaalialan työntekijän kokemuksia työhyvinvoinnista ja niistä tekijöistä, jotka ovat lisänneet tai vähentäneet työntekijän kokemaa työhyvinvointia ja sen vaikutuksia työssä onnistumiseen. Baldschunin (2018) mukaan työn aiheuttama ahdistus ja vaikutukset työntekijöihin ovat erityisesti lastensuojelutyössä kasvava haaste. Yhteiskunnalliset odotukset, paine onnistumisesta ja työn tekeminen asiakkaiden kanssa kasvokkain, ovat työn tekemisen suurimpia kuormitustekijöitä ja työuupumisen syitä. (Baldschun 2018.) Tutkimuksen tulosten perusteella työhyvinvoinnin paraneminen vaikuttaa myös sosiaalityön laatuun. Tyytyväinen työntekijä todennäköisesti onnistuukin työssään paremmin.

Onnistumisen tekijät koostuvat monesta eri osa-alueesta, jotka yhdessä muodostavat yhtälön, jonka avulla työntekijä voi onnistua työssään. Toisaalta vaikka palvelujärjestelmä ja lainsäädäntö olisivat rakenteeltaan ja toimivuudeltaan täydellisiä, onnistuminen voi estyä työntekijän puutteellisen osaamisen tai heikon työhyvinvoinnin seurauksena. Ja toisaalta vaikka työntekijällä olisi useampi koulutus, vuosia työkokemusta ja taitoa aitoon läsnäoloon ja kohtaamiseen, onnistuminen ei mahdollistu, jos työn rakenteet eivät tue työntekijän mahdollisuuksia tehdä työtään lainmukaisesti ja asiakaslähtöisesti. Yhteenvetona voidaan todeta, että opinnäytetyön tulokset ja aiheesta aiemmin tehdyt tutkimukset tukevat toisiaan.

9 Pohdinta

Lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelutyö ovat vaativaa työtä, jossa onnistuneet tilanteet jäävät helposti kiireisen ja kuormittavan työn varjoon. Työntekijät kokevat työsään paljon onnistumisia, vaikka työssä onnistumisen systemaattinen jäsentäminen ei olekaan tavallista. Työn luonteen vuoksi on tärkeää pysähtyä pohtimaan, mitä työssä onnistuminen on ja eritellä millaisten prosessien tuloksena asiakkaiden elämässä voidaan sanoa tapahtuneen merkittävää kohentumista. Tämä on edellytys myös lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelutyön kehittämiseksi. (Ritala-Koskinen 2005: 104, 114.)

Onnistumisen tekijät -hankkeeseen osallistuminen ja tämän opinnäytetyön tekeminen on vahvistanut ajatusta siitä, että lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun onnistumisia on tärkeää tutkia ja niiden nostaminen esille julkiseen keskusteluun on merkityksellistä monesta näkökulmasta tarkasteltuna. Alan maine vaikuttaa niin asiakkaiden palveluiden piiriin hakeutumiseen kuin alan vetovoimaan työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimustietoa voidaan hyödyntää työntekijöiden työolojen parantamisessa sekä asiakastyön vaikuttavuuden vahvistamisessa. Lastensuojelutyötä sekä lapsiperheiden sosiaalityötä tulee edelleen systemaattisesti kehittää ja työskentelyä tulisi edelleen pyrkiä toteuttamaan tehokkaammin, inhimillisemmin ja joustavammin yksilölliset tarpeet huomioiden.

Lapsiperheiden sosiaalityö on tukimuotona vielä melko tuore verrattuna lastensuojelutyöhön, jota on tehty Suomessa jo vuosikymmeniä. Lastensuojelun monet onnistumiset ovat tulleet viime vuosina yhä enemmän näkyväksi ja osaksi yhteiskunnallista keskustelua. Kokemusasiantuntijoiden kertomukset lastensuojelun onnistumisista ja myös epäkohdista ovat vahvoja viestejä niin työntekijöille kuin päättäjillekin siitä, että asiakasta itseään tulee kuunnella heidän avuntarpeestaan, jotta työskentelyllä voidaan saavuttaa hyviä tuloksia ja epäkohtiin voidaan puuttua.

Toimiva lastensuojelu -työryhmän loppuraportissa vuonna 2013 sijaishuoltopaikkojen työntekijät kokivat, ettei heillä ole riittävästi välineitä puuttua vaikeasti oireilevien nuorten tilanteeseen. (Toimiva lastensuojelu 2013: 12). Tilanne on monilta osin edelleen samanlainen ja vastaavat ongelmat nousevat esiin myös valvontaviranomaisten tarkastuksilla ja kokemusasiantuntijoiden kertomuksissa. Laillisuusvalvonnassa on tullut esille lapsen oikeuksia loukkaavia menettelytapoja ja lainvastaisia menettelyjä. Myös rajoitustoiminpi-

teiden toteuttaminen ja kirjaamiseen liittyvät puutteet ovat nousseet esille. (Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä 2020: 15, 52). Opinnäytetyön tulosten mukaan sijaishuollossa työskentelevät ja laitostyötä tekevät ohjaajat kokivat voivansa työskennellä lain mukaisesti. Opinnäytetyön tutkimustulos on ristiriidassa tehtyjen selvitysten ja selvityksiin perustuvien faktatietojen kanssa. Ihmetystä herättääkin, mistä syystä ohjaajat vastasivat voivansa noudattaa lakia, jos he eivät silti välttämättä käytännössä toimi niin. Saattaa olla, että kyseessä on rajoitustoimenpiteiden ja kasvatuksellisten rajojen rajankäynnistä, josta asiakkaana ollut nuori on tehnyt kantelun. Vaativahoitoisten nuorten kanssa työskentely voi olla pelkkää hallinnollisten rajoituspäätösten tekemistä. Tällä hetkellä Suomen laitosjärjestelmästä puuttuu sellainen yksikkö, joka soveltuisi vaativahoitoisten nuorten hoitoon. Tarvittaisiin ehdottomasti myös sellaisia laitoksia, joissa voitaisiin hoitaa kaikkein vaikeimmin oireilevia lapsia ja nuoria.

Työntekijöiden vaihtuvuus on haitallista niin asiakkaille, työntekijöille kuin organisaatioille ja yhteiskunnalle. Työntekijöiden pysyvyyteen tulisi panostaa ja yrittää vaikuttaa niihin juurisyihin, jotka saavat työntekijät vaihtamaan työpaikkaa tai kokonaan alaa. Työntekijöiden vaihtuvuus rasittaa koko palvelujärjestelmää ja aiheuttaa mittavia yhteiskunnallisia kustannuksia. Tämän lisäksi työntekijöiden jatkuva vaihtuminen aiheuttaa haittaa asiakkaalle, erityisesti lapsille. Tulosten mukaan joissain organisaatioissa järjestelmä on luotu sellaiseksi, joka entisestään lisää työntekijän vaihtuvuutta asiakasprosessin aikana; esimerkiksi kun lapsen asiakkuus siirtyy avohuollosta sijaishuoltoon, vaihtuu myös lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä ja muut perheen kanssa työskentelevät työntekijät. Tällaisia järjestelmiä, joka palvelevat lähinnä työntekijöitä ja organisaatiota, tulisi harkita uudelleen, jotta työskentely tapahtuisi mahdollisimman asiakaslähtöisesti.

Tulosten mukaan riittävät henkilöstöresurssit nähtiin merkityksellisenä työssä onnistumisen kannalta. Työntekijöistä, heidän määrästään ja sijoittumisestaan sosiaalialan eri tehtäviin ei kuitenkaan ole saatavilla tilastotietoa. Valviran 2014 tekemässä valtakunnallisessa lastensuojelun henkilöstöselvityksessä tarkasteltiin, miten lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu toteutui kunnissa. Selvityksen tulokset käsittelivät kuitenkin vain kuntien lastensuojelutyöntekijöiden kelpoisuusehtojen täyttymistä, ei työntekijöiden määrää tai sijoittumista alan työtehtäviin. (Valvira 2014.) Lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelutyö on yhteiskunnallisesti merkittävää työtä, jolla pyritään vaikuttamaan lasten ja perheiden hyvinvoinnin lisäämiseen. Lastensuojelun kustannukset ovat suuret ja asia-

kasmäärän koko ajan kasvaessa, kasvavat myös kustannukset. Työntekijöiden määrästä, koulutuksesta ja sijoittumisesta tarvitaan lisää tietoa, jotta henkilöstöresurssit saadaan mitoitettua oikein ja osaaminen voidaan hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla.

Opinnäytetyön prosessi on ollut antoisa. Ymmärryksen ja tiedon lisääntyminen tutkittavasta aiheesta on ollut ilostuttavaa ja uusia ajatuksia antavaa. Tulokset vastaavat tutkimuskysymyksiimme ja saimme selvitettyä niitä tekijöitä, jotka työntekijöiden mielestä liittyvät onnistumiseen. Koemme oppineemme valtavasti ja olemme kasvaneet ammatillisesti. Prosessi on edennyt suunnitellusti ja se on vaatinut valtavasti perehtymistä, pysähtymistä, pohdintaa ja keskusteluja. Prosessin eri vaiheissa on tullut eteen myös oivalluksia siitä, että jotkut asiat olisi voinut tehdä toisella tavalla tai jättää kokonaan tekemättä. Havaitimme, että vastauksissa tuli esille vain vähän työskentelyn seurantaan ja arviointiin liittyviä tekijöitä, joilla kuitenkin voidaan nähdä olevan onnistumisen kannalta merkitystä. Asiasta ei kysytty työntekijöiltä suoraan vaan odotimme asian tulevan esille jonkun muun kysymyksen vastausosiossa. Näin ei kuitenkaan käynyt, joten nyt tekiimme asian toisin.

Avoimissa kysymyksissä kysyimme työntekijöiltä, mitkä tekijät heidän mielestään asiakkaiden vanhempien omassa elämässä ovat edistäneet onnistumista. Kysymys oli tutkimuskysymysten kannalta epärelevantti eikä antanut meille paljonkaan sellaista tietoa, jota olisimme voineet hyödyntää opinnäytetyössä. Opinnäytetyössä tarkasteltiin asioita ja onnistumisen tekijöitä työntekijöiden näkökulmasta ja vanhempien omassa elämässä tapahtuneet asiat ja elämäntapahtumat eivät antaneet tähän asiaan suurta lisäarvoa. Vastauksista saatiin sisällytettyä tuloksiin muun muassa vanhempien sitoutuneisuuteen ja motivaatioon liittyviä tekijöitä, muutoin kysymyksen anti jäi ohueksi.

Olisimme tarvinneet lisää tietoa ja työntekijöiden kokemuksia myös yhteiskunnallisen tason ja poliittisen toiminnan merkityksestä onnistumiseen. Lainsäädännön ja yhteiskunnan luomat velvoitteet ja reunaehdot liittyvät merkittävästi siihen, miten työntekijä voi tehdä työtään. Näistä tekijöistä emme kysyneet vastaajilta ollenkaan. Kysyimme työntekijöiden mahdollisuuksista toimia työssään lain mukaisesti. Lainsäädännön merkityksestä ja eri ulottuvuuksista olisi voitu kysyä tarkemmin ja laajemmin, nyt vastaukset jäivät pintapuolisiksi ja melko sattumanvaraisiksi. Asiasta olisi ollut mielenkiintoista saada tarkempia näkemyksiä ja ehkä kannanottojakin.

Opinnäytetyössä on huomioitu tutkimuksen eettisyyteen ja luotettavuuteen liittyvät tekijät noudattamalla hyvän tieteellisen käytännön ohjeita ja noudattamalla yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta opinnäytetyön kaikissa vaiheissa suunnittelusta tulosten raportointiin. (Kuula 2006: 34–35). Eettisyyteen kiinnitettiin erityistä huomiota, koska tutkittiin ihmisten kokemuksia. Opinnäytetyön puolistrukturoidussa kyselyssä kysymykset oli laadittu niin, että vastaajat pystyivät kertomaan sekä onnistumista edistävästä että estävistä tekijöistä. Kysymysten muotoilu kuitenkin korosti positiivista näkökulmaa ja se saattoi näkyä vastauksissa niin, että onnistumisen näkökulma painottui epäkohtia enemmän.

Tutkimuseettiset seikat huomioitiin myös niin, että tulokset kirjattiin rehellisesti ja avoimesti täysin niin kuin vastaajat olivat avoimissa kysymysosioissa kirjoittaneet. Halusimme kunnioittaa vastaajien näkemyksiä ja tuoda esille heidän ajatuksiaan tutkittavasta aiheesta. Opinnäytetyön luotettavuutta lisää runsas aineisto, joka analyysivaiheessa kylälääntyi nopeasti. Samantyyppiset vastaukset alkoivat toistua vastauksissa ja tuloksissa oli nähtävissä ammattinimikekohtaisia eroja. Tyypillisiä näkemyksiä erottui erityisesti sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja ohjaajien vastauksissa. Runsaan aineiston ja vastaajien monipuolisuuden vuoksi voidaan todeta, että tulokset ovat yleistettävissä ainakin jossain määrin.

Opinnäytetyön luotettavuutta lisää parityönä tehty toteutus. Parityöskentely mahdollisti selkeän työnjaon ja keskinäiset keskustelut opinnäytetyön aiheesta, prosessista ja raportoinnista. Parityönä tehty opinnäytetyö antoi laajasti uusia näkökulmia ja se lisäsi pohdintaa sekä syvensi oppimista. Luotettavuutta lisää myös se, että kysely suunnattiin työntekijöille, jotka työskentelevät alalla, josta meillä itsellämme on vahva substanssiosaaminen. Kohderyhmä oli koulutus- ja osaamistaustoiltaan entuudestaan tuttua ja siksi kyselyyn oli helppo löytää yhteinen ymmärrettävä kieli ja kysymystenasettelu.

Tiedämme paljon siitä, mitä asiakkaiden mielestä tarvitaan siihen, että lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelutyössä voidaan onnistua. Asiakkaiden ja kokemusasiantuntijoiden kertomukset korostavat asiakaslähtöistä ja arvostavaa kohtaamista, jossa asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa palveluihin. Itselleen oikeaan aikaan saatu sopiva tuki auttaa asiakasta parhaiten. Myös työntekijöillä on vahvat käsitykset niistä tekijöistä, jotka edistävät asiakkaan onnistumista. Asiakkaiden ja työntekijöiden välillä vallitsee teorian tasolla yhteneväinen näkemys siitä, miten työtä tulee tehdä ja miten asiakasta voidaan auttaa juuri oikealla tavalla. Herääkin kysymys, mistä sitten johdetaan, että moni asiakas kokee, ettei ole tullut autetuksi? Mikä on vaikuttanut siihen, että

kanteluiden ja valitusten määrä on lisääntynyt? Miksi työntekijät uupuvat työssään, koken syyllisyyttä siitä, etteivät pysty eivätkä osaa auttaa asiakasta? Asiaa olisi tärkeää tutkia ja selvittää, miksei onnistuminen aina ole mahdollista, vaikka työntekijöillä on kaikki se tieto, mitä onnistumiseen tarvitaan. Lisäksi olisi kiinnostavaa selvittää, miten organisaatioiden johto ja esimiehet voivat vaikuttaa siihen, miten asiakkailla oleva palveluymmärrys ja työntekijöiden asiakasymmärrys saataisiin kohtaamaan entistä paremmin.

Lapsiperheiden sosiaalityö ja lastensuojelutyö ovat julkista työtä, joka on valtion ja organisaatioiden valvonnan lisäksi alttiina jokaisen kansalaisen arvioinnille. Lehdistön ja muun median julkaisemat uutiset muokkaavat kansalaisten mielikuvia työstä, työntekijöistä ja asiakkaista. Mielikuvien muotoutumisessa on merkityksellistä, millä tavalla asioita käsitellään mediassa. Jos lehdistö ja muu media puhuu asiakkaista esimerkiksi ongelmanuorina- ja perheinä, on sillä negatiivinen vaikutus mielikuviin asiakaskunnasta. Mediajulkisuudella on mielestämme iso vastuu siitä, jos uutisoinnin perusteella kansalaisille muodostuu käsitys palveluiden leimaavuudesta eikä apua sen vuoksi uskalleta hakea. Mediajulkisuudella voitaisiin vaikuttaa siihen, että lastensuojelun maine paranisi ja ihmisten tietoisuus myös onnistumisista lisääntyisi. Lisäksi julkisella uutisoinnilla on merkitystä siihen mielikuvaan, joka syntyy alalla työskenteleville työntekijöille tai alan opiskelijoille. Erityisesti lastensuojelua koskeva työntekijöiden suuri vaihtuvuus on suuri ongelma. Työntekijät eivät pysy työssään ja lastensuojelutyöhön on vaikeaa saada rekrytoitua ammattitaitoisia työntekijöitä. Uutisoinnit lastensuojelun kiireisestä ja kuormittavasta arjesta voi vaikuttaa siihen, että lastensuojelutyöhön ei haluta hakea. Yksi tärkeä jatkotutkimusaihe olisikin tutkia uutisoinnin ja mediajulkaisujen vaikutusta työskentelyyn, avun hakemiseen ja sen saamiseen sekä siihen, miten se vaikuttaa työntekijöiden pysyvyyteen, vaihtuvuuteen tai ylipäätään siihen, että lastensuojelutyöhön halutaan jatkosakin työskentelemään.

10 Lähteet

Aarnio, Helena 1999. Dialogia etsimässä. Opettaja opiskelijoiden dialogin kehittyminen tieto- ja viestintäteknistä ympäristöä vasten. Tampereen yliopisto. Vammala.

Ailasmaa, Reijo 2015. Kuntien terveys- ja sosiaalipalvelujen henkilöstö 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti 16/2015.

A-studio. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://areena.yle.fi/1-4584684>>. Katso 9.10.2019.

Aura, Ossi 2018. Vaihtuvuuden kustannukset. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.ossiaura.com/auran-faktat-blogi/vaihtuvuuden-kustannukset>>. Luettu 27.9.2020.

Baldschun, Andreas 2018. The occupational well-being of child protection social workers: Theoretical conceptualization and empirical investigations among Finnish statutory social workers. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.uef.fi/-/lastensuojelun-sosiaalityontekijoilla-merkittavasti-enemman-tyouupumusta-kuin-kollegoillaan-johdantamistyli-avaintekija-tyohyvinvointiin>>. Luettu 18.1.2020.

Bardy, Marjatta 2009. Lastensuojelun ytimissä. Juveness Print: Suomen Yliopistopaino Oy.

Custòdia, Ira & Paasivirta, Annukka & Pitkänen, Miia 2019. Lastensuojelun onnistumisia tulee tarkastella systemaattisesti! Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.lskl.fi/blogi/lastensuojelun-onnistumisia-tulee-tarkastella-systemaattisesti/>>. Luettu 20.1.2020.

Euroopan komissio 2013. Communication from the commission to the European Parliament, the council, the European economic and social committee and the committee of the regions. Entrepreneurship 2020 action plan. Reigniting the entrepreneurial spirit in Europe.

Gill, John & Johnson, Phil 2002. Research methods for managers. Sage Publications. London.

Hakanen, Jari & Kuusela, Sari & Pessi, Anne Birgitta 2017. Myötätuntoinen johtaminen. Teoksessa: Pessi, Anne Birgitta & Martela, Frank & Paakkanen, Miia (toim.) 2017. Myötätunnon mullistava voima. Juva: Bookwell Digital.

Hallikainen, Tarja & Ikonen, Elina & Järveläinen, Merja & Kurki, Aulikki & Louhela, Milja & Piironen, Riikka & Monto-Puusti Kirsimarja & Uramo, Maija 2017. Arki, arvot ja etiikka Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia ry. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikka-opas_2017.pdf>. Luettu 15.8.2020.

Hallintolaki 434/2003. Voimaantulo 6.6.2003. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>>. Luettu 11.9.2020.

Heikkilä, Tarja 2002. Tilastollinen tutkimus. Edita prima Oy.

Heino, Tarja 2017. Kamppailu lastensuojelututkimuksen paikasta ja puitteista. Teoksessa: Mielekäs tutkimus: näkökulmia sosiaalityön tutkimuksen missioihin. Enroos, Rosi & Mäntysaari, Mikko & Ranta-Tyrkkö, Satu (toim.) Tampere University press.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi 2014. Onnistuneen lastensuojeluprosessin johtaminen. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/Onnistuneen_lastensuojeluprosessin_johtaminen_LSKL.pdf>. Luettu 21.9.2020.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Holm, Ruurik & Poutanen, Petro & Ståhle, Pirjo 2018. Mikä tekee dialogin: Dialogisen vuorovaikutuksen tunnuspiirteet ja edellytykset. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.sitra.fi/artikkelit/mika-tekee-dialogin-dialogisen-vuorovaikutuksen-tunnuspiirteet-ja-edellytykset/>>. Luettu 10.8.2020.

Hongisto, Valtteri 2015. Avokonttorin ärtynyt ja tyly työkaveri saattaa kärsiä melusta – tutkija muistuttaa yhteisistä pelisäännöistä. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://yle.fi/uutiset/3-7960392>>. Luettu 17.9.2020.

Hurskainen, Juuli & Paasivirta, Annukka 2020. Totta vai tarua: Lastensuojelussa onnistutaan joka päivä? Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.lskl.fi/teemat/lastensuojelu/totta-vai-tarua-lastensuojelussa-onnistutaan-joka-paiva/>>. Luettu 15.8.2020.

Hurtig, Johanna 2013. Lasta suojelemassa: etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Lapin yliopisto.

Immonen, Paula 2008. Kunnalliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Suomen kuntaliitto. Helsinki

Juhila, Kirsi 2018. Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Junnonen, Sanna-Riitta & Hämäläinen, Juha & Töttö, Pertti & Väisänen, Raija & Rantonen, Otso & Salo, Paula 2019. Sosiaalityöntekijöiden työn kuormittavuus ja siinä tapahtuneet muutokset vuosina 2000–2012. Janus 2, 2019, Vol 27.

Kananen, Jorma & Ijäs, Eva (toim.) 2008. Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän yliopistopaino.

Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina 2019. Selvityshenkilöiden ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019: 4. Helsinki.

Karhu, Päivi 2014. Uuden rakentamisessa tarvitaan luottamusta. Teoksessa: Pakarinen, Terttu (toim) & Mäki, Tiina (toim.) 2014. Henkilöstöjohtaminen kurkiauran kärkeen. Uudistumisen sykkettä palveluihin. Porvoo: Bookwell Oy.

Kestilä, Sointu 2016. Nuoreksi aikuiseksi epävakaassa kasvuympäristössä. Nuorten kokemuksia arjessa selviytymisestä ja kasvuolosuhteista lastensuojelu lapsena. Oulun yliopisto.

Kuntatyönantajat 2019. Hyvä henkilöstöjohtaminen luo tuloksellisuutta ja hyvinvointia. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.kt.fi/henkilostojohtaminen>>. Luettu 10.12.2019.

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

Kuula, Arja. 2013. Tutkimusetiikka, aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vantaa: Vastapaino.

Kuusela, Sari 2019. Vuorovaikutuksen muotoilu. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <http://www.hyvejohtajuus.fi/17468/vuorovaikutuksen-muotoilu/?utm_source=feedburner&utm_medium=email&utm_campaign=Feed%3A+Hyvejohtajuus+%28Hyvejohtajuus%29>. Luettu 14.12.2019.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817. Saatavana sähköisesti osoitteesta: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=laki%20sosiaalihuollon>>. Luettu 13.1.2020.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Voimaantulo 22.9.2000. Saatavana sähköisesti osoitteesta: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>>. Luettu 11.9.2020.

Lainsäädäntö n.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana sähköisesti osoitteesta: <<https://stm.fi/sotepalvelut/lainsaadanto>>. luettu 6.9.2020.

Laitinen, Heleena & Wallin, Outi & Kilkku, Nina 2020. Asiakas palvelujärjestelmän lähtökohtana. Teoksessa Laakonen, Hannele & Laitinen, Heleena & Hiilamo, Heikki. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Landgrén, Saana & Pesonen, Tiia 2011. Vastavalmistuneiden urapolut 2011. Vuosina 2015–2016 valmistuneiden Talentian jäsenten sijoittuminen työelämään. Verkkojulkaisu. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/03/vastavalmistuneiden_urapolut.pdf>. Luettu 22.1.2020.

Lapsen mielipiteen selvittäminen 2019. Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/huostaanoton-valmistelu-ja-paatoksenteko/lapsen-mielipiteen-selvittaminen>>. Luettu 15.9.2020.

Lapset ja perheet 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/elamankulku/lapset-ja-perheet>>. Luettu 27.10.2019.

Lapsen oikeuksien sopimus n.d. Saatavana sähköisesti osoitteesta: <<https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/>>. Luettu 21.9.2019.

Lapsistrategia 2019. Lapsen aika. Kohti kansallista lapsistrategiaa 2040. Valtioneuvoston julkaisuja 2019: 4. Opetus- ja kulttuuriministeriö, Sosiaali- ja terveysministeriö.

Lastensuojelulaki 417/2008. Voimaantulo 1.1.2018. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>>. Luettu 21.9.2019.

Lastensuojelun Keskusliitto 2020. Lastensuojelun onnistumisia etsimässä. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.lskl.fi/teemat/lastensuojelu/lastensuojelun-onnistumisia-etsimassa/>>. Luettu 14.8.2020.

Lastensuojelun käsikirja 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 6.9.2019. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>>. Luettu 21.9.2019. <<https://thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-sosiaalityontekijan-kelpoisuus-ja-tehtavat>>. Luettu 13.1.2020.

Lastensuojelun käsikirja 2019. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lapsen mielipiteen selvittäminen. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/huostaanoton-valmistelu/lapsen-mielipiteen-selvittaminen>>. Luettu 9.2.2020.

Lastensuojelun käsikirja 2020. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun asiakassuunnitelma. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-asiakassuunnitelma>>. Luettu 12.9.2020.

Lastensuojelun tilastoraportti 2019. Päivitetty 4.6.2019. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Saatavana sähköisesti osoitteesta: <<https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu/lastensuojelu>>. Luettu 20.9.2019.

Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmä 2020. Lastensuojelun vaativan sijaishuollon uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2020: 28. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162414/STM_2020_28_rap.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 11.9.2020.

Malinen, Antti & Hytönen, Kirsi-Maria & Oksanen, Johanna 2017. Katsaus Lastensuojelun hallinnosta sen tekijöiden, kohteiden ja kokemusten historiaan. Kasvatus ja aika. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <[file:///C:/Users/josta/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/68707-Artikkelin%20teksti-84683-1-10-20171215%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/josta/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/68707-Artikkelin%20teksti-84683-1-10-20171215%20(1).pdf)>. Luettu 28.12.2019.

Malja, Marjo & Puustinen-Korhonen, Aila & Petrelius, Päivi & Eriksson Pia (toim.) 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Suomen Kuntaliitto. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019: 8 Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>>. Luettu 1.8.2020.

Matela, Kari 2009. Viihtyvät ja vaihtuvat. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työssä pysymiseen ja työstä lähtemiseen vaikuttavat tekijät. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=455558fd-e073-4fa2-8987-4df5f2a25b6c>>. Luettu 1.8.2020.

Mattila, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. WS Bookwell Oy.

Metsälä, Johanna 2008. Lastensuojelun johtamisen kehittämistarpeet pääkaupunkiseudulla. Lastensuojelun kehittämissyksikkö -hanke 2006–2008 SOCCA – Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <http://www.socca.fi/files/110/lastensuojelun_johtamisen_kehittamistarpeet_2008.pdf>. Luettu 1.10.2020.

Minilex 2020. Lastensuojelun asiakkuuden alkaminen. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.minilex.fi/a/lastensuojelun-asiakkuuden-alkaminen>>. Luettu 19.8.2020.

Moilanen, Hanna 2020. Lastenkodeissa asuneet Reetta ja Tiia kiittävät ohjaajia, jotka kohtasivat ja kuuntelivat ilman vähättelyä. Lapsen Maailma 25.05.2020. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://lapsenmaailma.fi/teemat/lastensuojelu/lastenkodeissa-asuneet-reetta-ja-tiia-kiittavat-ohjaajia-jotka-kohtasivat-ja-kuuntelivat-ilman-vahattelya/>>. Luettu 20.8.2020.

Mäkinen, Päivi & Raatikainen, Eija & Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula 2011. Ammattina sosionomi. Sanoma Pro Oy.

Mänttari-van der Kuip, Maija 2015. Work-related well-being among Finnish frontline social workers in an age of austerity. Jyväskylä studies in education, psychology, and social research. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/45924/978-951-39-6191-6_vaitos29052015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 23.9.2020.

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Opetushallitus 2019. Osaaminen 2035. Osaamisen ennakointifoorumin ensimmäisiä ennakointituloksia. Opetushallituksen raportit ja selvitykset 2019: 3. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaaminen_2035.pdf>. Luettu 17.9.2020.

Pekkarinen, Elina 2010. Sosiaalialan arvojohtajat ja muutoksen managerit. Laadullinen katsaus sosiaalialan johtamisen tutkimuksesta. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80260/c36d8dc8-fca6-46e6-95ec-78a8efb6a626.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Luettu 21.9.2020.

Pekkarinen, Elina 2011. Lastensuojelun tieto ja tutkimus – Asiantuntijoiden näkökulma. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura, verkkojulkaisuja 51 & Lapsuudentutkimuksen seura & Lastensuojelun Keskusliitto & Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Helsinki.

Perustuslaki 1999/731. Voimaantulo 11.6.1999. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P19>>. Luettu 20.9.2019.

Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (toim.) 2018. Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Työpäpaperi 32/2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Pitkänen, Juha 1996. Dialoginen tila. Teoksessa: Kohtaaminen taitona, dialogisuus ihmistutkimuksen lähtökohtana ja menetelmänä. Vilkkä, Matti (toim.) Lahden ammattikorkeakoulun julkaisuja. Lahti.

Puonti, Annamaija & Saarnio, Tuula & Hujala, Anne (toim.) 2004. Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Sanoma Pro Oy.

Pösö, Tarja 2010. Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Janus 18 (4).

Ristimäki, Tero 2019. Lastensuojelukriisi tarvitsee tekoja. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.talentia.fi/blogi/lastensuojelukriisi-tarvitsee-tekoja/>>. Luettu 29.10.2019.

Ritala-Koskinen, Aino 2005. Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Satka Mirja, Pohjola Anneli & Rajavaara Marketta (toim.) 2005: Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: SoPhi, Jyväskylän yliopisto.

Rousu, Sirkka 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Helsinki: Kuntatalon paino.

Rousu, Sirkka 2018. Uusi lastensuojelu kehittyy monien kulttuurien ristipaineissa. Metropolia ammattikorkeakoulu. AATOS-sarja. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<http://www.theseus.fi/handle/10024/140837>>. Luettu 15.10.2019.

Rousu, Sirkka 2019. Millaiset seikat ja tekijät liittyvät lastensuojelutyössä onnistumiseen? Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://lastensuojelija.blogspot.com/>>. Luettu 9.12.2019.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>>. Luettu 10.7.2020.

Sarvimäki, Pirjo & Siltamäki, Aki (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja Terveysministeriön julkaisuja. Helsinki.

Salmela, Susanne & Koskinen, Camilla & Eriksson, Katie 2016. Nurse leaders as managers of ethically sustainable caring cultures. *Journal of Advanced Nursing* 73 (4). Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/jan.13184>>. Luettu 28.9.2020.

Salmi, Susanne 2018. Tulevaisuuden työelämässä menestyä se, jolla on hyvät tunnetaidot: Näin kehität tunnetaitojasi. *Helsingin Sanomat* 14.1.2018. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000005521510.html>>. Luettu 10.12.2019.

Shaw, Ian & Shaw, Alison 1997. Game plans, buzzes, and sheer luck: Doing well in social work: 69–79.

Sinko, Päivi & Muuronen, Kaisu 2013. Olisiko jo tekojen aika? Lastensuojelun asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta. Lastensuojelun keskusliitto. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/03/LSKL_Talentia_Olisiko_jo_tekojen_aika_kselvitys_2013.pdf>. Luettu 3.10.2020.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=Sosiaalihuoltolaki>>. Luettu 17.10.2019.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu. 2017:5. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf>. Luettu 18.8.2020.

Sosiaalipalvelut. n.d. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://stm.fi/sosiaalipalvelut>>. Luettu 4.9.2020.

Taskinen, Sirpa 2007. Lastensuojelulaki (417/2007) – Soveltamisopas. Teoksessa: Oimiala, Sinikka n.d. Vaikuttava lastensuojelu. Kuinka arvioida lastensuojelun vaikuttavuutta. Selvitys POP-hankkeeseen. Sosiaalitalo oy.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2019. Asiakkaat ja osallisuus. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>>. Luettu 12.8.2020.

Tieteen termipankki 2016. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<http://tieteentermipankki.fi/wiki/Taloustiede:resurssi>>. Luettu 9.9.2020.

Toimiva lastensuojelu 2013. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raporteja ja muistioita 2013: 19.

Tuen tarpeet ja tukimuodot. n.d. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/tuen-tarpeet-ja-tukimuodot>>. Luettu 4.9.2020.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Työhyvinvointi n.d. Työterveyslaitos. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <https://tyoelamatieto.fi/#/fi/themes/occupational_wellbeing>. Luettu 20.1.2020.

Työterveyslaitos n.d. Työhyvinvointi. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>>. Luettu 19.9.2020.

Työterveyslaitos 2017. Hyvä johtaja kysyy, kuuntelee ja kannustaa. Saatava sähköisesti osoitteessa: <<https://www.ttl.fi/tyopiste/hyva-johtaja-kysyy-kuuntelee-ja-kannustaa/>>. Luettu 20.9.2020.

Ursin, Jani & Hyytinen, Heidi 2010 Mitä korkeakoulutuksessa opitaan? Esimerkkinä AHELO. Reijo Laukkanen (toim.) Teoksessa PISA, PIAAC, AHELO Miksi ja miten OECD mittaa osaamista? Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2010: 17.

Uudistuva sosiaalialan osaaminen 2017. Sosiaalialan (ylempi AMK) opiskelija on transversaalisten taitojensa vastuullinen kehittäjä. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <<https://blogit.metropolia.fi/uudistuva-sosiaalialan-osaaminen/tag/transversaalit-tai-dot/>>. Luettu 17.9.2020.

Valviran selvitys 2014. Valviran selvitys piirtää huolestuttavan kuvan lastensuojelun tilasta. Saatava sähköisesti osoitteessa: <<https://yle.fi/uutiset/3-7236592>>. Luettu 17.9.2020.

Viinamäki, Leena 2008. 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <http://www.oamk.fi/kirjasto/elektroniset_aineistot/ekirjat/14_puheenvuoroa_sosionomien_AMK_aseasta.pdf>. Luettu 15.9.2020.

Vilka, Hanna 2015 Tutki ja kehitä. Juva: PS-Kustannus.

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas Markku 2011. Matkaopas asiakaslähtöisyyteen sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.

Yliruka, Laura & Vartio, Riitta & Pasanen, Kaisa & Petrelius, Päivi 2018. Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 16/2018. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136378/URN_ISBN_978-952-343-117-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 26.9.2020.

Wilén, Leena 2018. Mitä kuuluu lastensuojelu? -julkaisusarja osa 2. Kohtaamisia? - Lastensuojelun arki työntekijöiden näkökulmasta. Lastensuojelun keskusliitto. Verkkojulkaisu, 4/2018. Saatavana sähköisesti osoitteessa: <https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/mitakuuluulastensuojelu2_19.8.pdf>. Luettu 19.8.2020.

Liite 1 Saatekirje

Hyvä vastaaja!

Tämä kysely on osa Onnistumisen tekijät -tutkimushanketta. Onnistumisen tekijät -hanke selvittää sekä lastensuojelun asiakkaiden, työntekijöiden että johdon ja päätöksentekijöiden kokemuksia ja ajatuksia siitä, mitkä tekijät vaikuttavat lastensuojelun onnistumistarinoiden syntymiseen. Lastensuojelutyö näyttäytyy julkisuudessa negatiivisena ja epäkohdat nousevat herkästi esille. Lastensuojelutyöllä saadaan kuitenkin aikaan paljon hyvää. Hankkeen tavoitteena on tuottaa positiivista vastapuhetta lastensuojelutyöstä ja tehdä näkyväksi sitä hyvää, mitä suomalaisella lastensuojelutyöllä saadaan aikaan.

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää lastensuojelun työntekijöiden onnistumisen kokemuksia työssään. Hankkeen yhteistyökumppaneina toimivat muun muassa Talentia ry, useat lastensuojelujärjestöt sekä lastensuojelutyöstä vastaavat kunnat ja kuntayhtymät.

Kyselyn toteuttavat Metropolian ylemmän ammattikorkeakoulun sosiaalialan opiskelijat opinnäytetyönään. Opinnäytetyössämme tutkimme työntekijöiden kokemuksia onnistuneesta lastensuojelusta ja selvitämme niitä tekijöitä, jotka työntekijöiden mielestä ovat vaikuttaneet onnistumiseen. Työssä onnistumiseen vaikuttavat myös työn tekemisen olosuhteet, joista myös kysymme kyselyssä. Opinnäytetyö julkaistaan ammattikorkeakoulujen julkaisujen tietokannassa www.theseus.fi. Opinnäytetyö voi sisältää suoria otteita vastauksista kuitenkin aina niin, että vastaaja ei ole mitenkään tunnistettavissa.

Vastaaminen kyselyyn on vapaaehtoista. Käsittelemme saamamme vastaukset nimettöminä ja luottamuksellisesti niin, ettei kukaan vastaajista ole vastausten perusteella tunnistettavissa.

Toivomme osallistumistasi kyselyyn, sillä jokainen vastaus on tarpeellinen ja merkityksellinen tutkimuksen onnistumisen kannalta. **Kyselyyn voi vastata 30.4.2020 asti.** Vastaamalla kyselyyn annat suostumuksesi tiedon tutkimuskäyttöön.

Kyselyn lopussa sinulta kysytään lisäksi halukkuuttasi kertoa onnistumisen tarinasi, kun tutkimustulokset julkistetaan marras-joulukuulla 2020. Ilmoita halukkuutesi tutkimusta ohjaavalle Sirkka Rousulle (yhteystiedot alla).

Onnistumisen tekijät - aiheesta ollaan suunnittelemassa myös elokuvallisia dokumentteja. Jos haluat olla näin kertomassa tarinaasi, voit itse lähettää yhteystietosi suoraan elokuvatuottajalle (yhteystiedot löydät kyselyn lopussa).

Kiitos kun olet mukana lisäämässä lastensuojelun onnistumistarinoiden näkyvyyttä.

Yhteistyöterveisin,

Johanna Stauffer ja Katriina Sysmälinen

Metropolia Ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala ylempi (AMK)

Johanna.stauffer@metropolia.fi, Katriina.sysmalainen@metropolia.fi
sekä

Sirkka Rousu, sirkka.rousu@kolumbus.fi, puh. 040 714 5157

Onnistumisen tekijät -hankkeen vetäjä

Metropolia Ammattikorkeakoulun yliopettaja, sosiaalityöntekijä, hallintotieteiden tohtori
ja lastensuojelun erityisasiantuntija

Hankkeesta lisää blogissa: Lastensuojelija <http://lastensuojelija.blogspot.com/>

Liite 2 Onnistumisen tekijät -kysely lastensuojelun työntekijöille

Taustakysymykset:

1. Työkokemus lastensuojelusta:

Alle yksi vuosi
1–3 vuotta
4–6 vuotta
7–10 vuotta
10–15 vuotta
Yli 15 vuotta

2. Ammattinimike:

Sosiaalityöntekijä
Sosiaaliohjaaja
Eryityssosiaaliohjaaja
Perhetyöntekijä
Perheterapeutti
Tukihenkilö/Ammatillinen tukihenkilö
Psykologi
Muu, mikä?

3. Koulutustausta:

Peruskoulu
Ammattikoulu
Opistoaste
Alempi korkeakoulu
Ylempi korkeakoulu
Ei koulutusta
Muu, mikä?

4. Sukupuoli:

Nainen
Mies
Muu

5. Työpaikan sijaintimaakunta:

Uusimaa
Varsinais-Suomi
Satakunta
Kanta-Häme
Pirkanmaa
Päijät-Häme
Kymenlaakso
Etelä-Karjala
Etelä-Savo
Pohjois-Karjala
Keski-Suomi
Etelä-Pohjanmaa
Pohjanmaa
Keski-Pohjanmaa
Pohjois-Pohjanmaa
Kainuu
Lappi
Ahvenanmaa

6. Työpaikkani on:

Julkisen sektori
Yksityinen sektori
Järjestö tai yhdistys
Muu, mikä?

7. Työorganisaatiossani työskentelee:

1–10 henkilöä
10–20 henkilöä
20–40 henkilöä
50–100 henkilöä
Yli 100 henkilöä

I Kertomukset

Työskentelet lastensuojelussa lasten, nuorten ja perheiden kanssa ja sinulla on kokemuksia siitä, mistä asiakkaan onnistuminen voi syntyä.

1. Kun pohdit erityisesti mieleen jääneitä onnistumisen kokemuksia lastensuojelun asiakkaidesi kanssa, millaisia tekijöitä nousee mieleesi? Kerro vapaasti.
2. Millaiset tukitoimet ovat auttaneet edistämään lapsen tai nuoren hyvinvointia ja elämäntilannetta?
3. Mitkä asiat tai tekijät ovat lapsen tai nuoren omassa elämässä edistäneet onnistumista?
4. Millaiset keinot ovat edistäneet lapsen tai nuoren kannalta riittävän hyvää vanhemmuutta?
5. Mitkä asiat tai tekijät ovat perheen tai vanhemman omassa elämässä edistäneet onnistumista?

II Onnistumista eritteleviä kysymyksiä

Tässä osiossa tarkastellaan työssä onnistumiseen liittyviä tekijöitä sinun kokemustesi kautta.

6. Mitkä asiat pitävät sinut lastensuojelutyössä? Kerro vapaasti.
7. Ajattele hetkeä, jolloin asiat työssäsi sujuivat niin kuin toivoit. Mitä silloin tapahtui?
8. Ajattele hetkeä, jolloin asiat työssäsi eivät sujuneet niin kuin toivoit. Mitä silloin tapahtui? Mitkä asiat tai tekijät estivät onnistumista?

Väittämät: Valitse omaa mielipidettä lähinnä oleva vaihtoehto, kun mietit omia kokemuksia lastensuojelutyössä. Voit halutessasi kuvailla omin sanoin kokemustasi.

Väittämä:	1 täysin eri mieltä 2 osittain eri mieltä 3 ei samaa eikä eri mieltä 4 osittain samaa mieltä 5 täysin samaa mieltä
Minulla on riittävästi aikaa perehtyä asiakkaan tilanteeseen.	1 2 3 4 5
Minulla on riittävästi aikaa asiakkaan kohtaamiseen.	1 2 3 4 5
Työskentelylläni on merkitystä asiakkaan tilanteen paranemisessa.	1 2 3 4 5
Vanhempien tukeminen on keskeisessä roolissa lapsen tilanteen kohentumisessa.	1 2 3 4 5
Lastensuojelutyöskentely on ollut merkittävässä roolissa asiakkaan tilanteen paranemisessa.	1 2 3 4 5
Lastensuojelutyöskentelystä ei ole ollut mitään apua asiakkaan tilanteeseen.	1 2 3 4 5
Organisaation lähijohtaminen tukee työskentelyäni.	1 2 3 4 5
Organisaatiossani työntekijä kohdataan yksilöllisesti ja arvostavasti.	1 2 3 4 5
Saan esimiehiltä rakentavaa palautetta.	1 2 3 4 5
Voin vaikuttaa työni tekemiseen.	1 2 3 4 5
Minulla on sopiva määrä työtä ja saan tehtyä työt ajallaan.	1 2 3 4 5
Minulla on mahdollisuus vaikuttaa oman työni kehittämiseen.	1 2 3 4 5
Työpaikallani on selkeät rakenteet työn tekemiselle.	1 2 3 4 5
Työpaikallani on asianmukaiset työskentelytilat.	1 2 3 4 5

Asiakkaiden vastaanottotilat vastaavat tarkoitustaan.	1 2 3 4 5
Voin osallistua tarvitsemaani täydennyskoulutukseen.	1 2 3 4 5
Osallistun säännöllisesti työnohjaukseen.	1 2 3 4 5
Työpaikallani on säännölliset kehityskeskustelut.	1 2 3 4 5
Saan työkavereilta tukea työssäni.	1 2 3 4 5
Voin tehdä työtä alan eettisten arvojen mukaisesti.	1 2 3 4 5
Koen työssäni onnistumisen iloa.	1 2 3 4 5
Aion tehdä työtä lastensuojelussa vielä kymmenen vuoden kuluttua.	1 2 3 4 5
Jaksan työssäni hyvin.	1 2 3 4 5
Olen harkinnut alan vaihtamista.	1 2 3 4 5
Työskentely lastensuojelussa on liian kuormittavaa enkä meinaa jaksaa enää.	1 2 3 4 5

Kerro halutessasi tarkemmin omin sanoin:

Voit kirjoittaa palautetta kyselystä: