

AVAIMIA AVOIMEEN YHTEISTYÖHÖN

Lahden kaupungin lastensuojelun Nikkilän ja Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteistyön kehittämisen hanke

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaaliala
Sosionomi YAMK
Lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaaminen
Opinnäytetyö
Kevät 2012
Sanna Siilahti

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan laitos
Sosionomi ylempi AMK

SIILAHTI, SANNA: AVAIMIA AVOIMEEN YHTEISTYÖHÖN – Lahden kaupungin lastensuojelun Nikkilän ja Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteistyön kehittämisen hanke

Lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaaminen, opinnäytetyö, 71 sivua, 1 liitesivua

Kevät 2012

TIIVISTELMÄ

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus oli edistää Lahden kaupungin lastensuojelun Nikkilän ja Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden välistä yhteistyötä.

Kehittämishankkeen pohjana toimi toteuttamani laadullinen tutkimus. Tutkimukseen osallistuivat Nikkilän ja Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijät ja lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät. Tutkimustehtävien avulla oli tarkoitus kartoittaa yhteistyön nykytilaa ja kehittämistarpeita. Menetelminä tutkimuksessa käytettiin informoittua kyselyä sekä fokusryhmähaastattelua. Tehdyn tutkimuksen kautta saadun tiedon avulla tein konkreettisia ehdotuksia yhteistyön kehittämiseen.

Tutkimusosan valmistuttua järjestin tapaamisen, johon kutsuin kaikki avohuollon sosiaalityöntekijät ja arviointiosastojen työntekijät esimiehineen. Tapaamisessa esitin tutkimuksen tulokset. Tapaamisen tavoite oli yhdessä sopia siitä, miten yhteistyötä lähdetään yhdessä kehittämään.

Tutkimustulosten perusteella molemmat tahot olivat tyytyväisiä työprosessiin kuuluviin neuvotteluihin sekä yhteistyöhön yleensä. Sekä arviointiosastojen työntekijät että avohuollon sosiaalityöntekijät kokivat yhteistyössä huonosti toimiviksi asioiksi asiakkuuden alkuun ja osastolle tulovaiheeseen liittyviä asioita. Arviointiosastojen työntekijöiden kokema arvostuksen puute niin heitä työntekijöinä kuin heidän tekemäänsä työtäkin kohtaan tuli esiin useassa yhteydessä. Myös avoimuuden lisäämisen tarve korostui.

Näkemykset yhteistyön vahvistamisesta ja kehittämisestä olivat avohuollon sosiaalityöntekijöillä ja arviointiosastojen työntekijöillä osin hyvin samansuuntaiset. Kummatkin ammattiryhmät halusivat lisää yhteistä keskustelua ja työn yhteistä kehittämistä. Molemmat tahot toivoivat lisää yhteisiä tapaamisia myös asiakasasioiden ulkopuolella. Tärkeäksi yhteistyössä nousi se, että kaikki tietäisivät, mitä toinen oikeasti työkseen tekee. Myös avoimuuden tärkeyttä painotettiin.

Avainsanat: lastensuojelu, lastensuojelun avohuollon sosiaalityö, arviointityö, yhteistyö

Lahti University of Applied Sciences
Faculty of Social and Health Care
Master's degree in social services

SIILAHTI, SANNA: KEYS TO OPEN COLLABORATION – The Project for Improving Collaboration between the Child Protection Assessment Workers in Nikkilä and Salinkallio Family Centers and Child Protection Social Workers in the City of Lahti.

Master's Thesis in Protection of children and youth's well-being, 71 pages, 11 appendices

Spring 2012

ABSTRACT

The purpose of this project was to improve the collaboration between child protection assessment workers in Nikkilä and Salinkallio Family Centers and child protection social workers in the city of Lahti.

The basis for this project was a qualitative study in which the assessment workers from Nikkilä and Salinkallio Family Centers and the child protection social workers took part. Research questions were used to describe the current state of collaboration and the needs for improvement. The research methods used were informed questionnaire and focus group interviews. With the information that the study produced I made concrete suggestions on how to improve the collaboration.

After the study was ready, I held a meeting in which I invited all the assessment workers and social workers with their superiors. In this meeting I presented the results of the study. The purpose of this meeting was to make agreements on how to improve collaboration together.

The study showed that both parties were pleased with the conferences that are a part of the assessment process and with the collaboration generally. Both assessment workers and social workers saw that there were some badly working things when the client started the assessment period and process. The assessment workers felt that they weren't appreciated enough and this fact came up several times. Also the need for openness rose.

The vision on how to improve collaboration, were very similar. Both occupational parties wanted to add more conversation and develop the work together. Both parties also wanted to increase meetings, and not just those concerning customers. The fact that everybody knows what others really do in their work, rose to be an important thing in collaboration. They also emphasized the importance of openness.

Key words: child protection, child protection social work, assessment work, collaboration

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	LASTENSUOJELU	4
2.1	Lastensuojelu	4
2.2	Lastensuojelun sosiaalityö	5
2.3	Avohuollon tukitoimet	7
2.4	Lahden kaupungin lastensuojelun avohuollon sosiaalityö	9
2.5	Lahden kaupungin lastensuojelun arviointiosastot	11
2.6	Lahden kaupungin lastensuojelun organisaation muutos	14
3	YHTEISTYÖ	15
3.1	Yhteistyöstä yleisesti	15
3.2	Yhteistyö lastensuojelutyössä	17
3.3	Arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteistyö	18
4	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	20
4.1	Laadullinen tutkimus	20
4.2	Kehittämishankkeen tarkoitus, tavoite, tutkimustehtävät ja toteutus	20
4.3	Informoitukysely	21
4.4	Fokusryhmähaastattelu	23
4.5	Aineiston analyysi	26
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET	28
5.1	Yhteistyössä hyvin ja huonosti toimineet asiat	28
5.1.1	Työprosessiin liittyvä yhteistyö	28
5.1.2	Yhteydenpito ja tiedonkulku	32
5.1.3	Muu yhteistyö	33
5.2	Yhteistyössä vahvistettavat ja kehitettävät asiat	34
5.2.1	Työprosessiin liittyvä yhteistyö	34
5.2.2	Yhteydenpito ja tiedonkulku	36
5.2.3	Muu yhteistyö	37
6	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	41
6.1	Yhteistyön onnistumiset ja heikkoudet	41
6.2	Yhteistyön kehittämistarpeet	43
6.3	Yleisiä huomioita	47

6.4	Ehdotukset yhteistyön kehittämiseen	49
6.5	Yhteinen tapaaminen	55
7	HANKKEEN ARVIOINTI	56
7.1	Eettinen pohdinta	56
7.2	Luotettavuuden arviointi	58
8	POHDINTA	62
	LÄHTEET	66
	LIITTEET	72

1 JOHDANTO

Viime vuosikymmeninä on sosiaalityön käytännön toiminnassa eletty monessa suhteessa muutoksessa. Yksi muutoksen näkyvistä piirteistä on työn muuttuminen yhteistoiminnalliseksi. Yhteiskunnan monimutkaistumisen myötä myös työstettävät kysymykset monimutkaistuvat. Tällaisessa tilanteessa yhden alueen osaaminen riittää vain rajallisesti ja palveluissa on yhdistettävä erilaista asiantuntemusta. Ratkaisuja etsitäänkin niin yhteistyöstä, verkostoitumisesta, moniammatillisuudesta, tiimityöstä kuin yhteisprojekteistakin. (Kemppainen & Koskinen & Pohjola & Urponen 1998, 99.)

Suomessa ryhdyttiin 1990-luvulla palvelurakennemuutoksen myötä kehittämään lastensuojelutyöhön moniammatillisia, poikkihallinnollisia sekä alueellisia palvelumuotoja (Virtanen 1999, 34). ”Lastensuojelu on yhteistyötä”, kirjoittaa Tarja Heino artikkelissaan Lastensuojelun trendeistä vuonna 1999. Tuolloin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden yhteistyö muiden tahojen kanssa oli uudenlainen ja haastava tilanne kun yhteistyökysymyksiä tuli pohtia perheen lisäksi myös suhteessa eri auttajatahojen kanssa. (Heino 1999, 24.)

Tänä päivänä yhteistyön nähdään lapsen tukemisen prosessissa olevan keskeisessä roolissa (Heinämäki 2006, 72). Asiakkaiden tilanteita on yhä harvemmin mahdollista ratkaista yksin ja työssä tarvitaan yhteistoimintaa. (Kemppainen ym. 1998, 110). Jotta onnistuisi omassa työssä, asiakkaiden tarpeeseen vastaamisessa ja tavoitteiden saavuttamisessa, tarvitaan myös muiden tukea ja resursseja. Asiakastyön vaikuttavuuteen vaikuttaa myös se mitä muut tekevät, ei pelkästään oma työpanos. Yhteistyöllä tavoitellaan parempia palveluita yhteisille asiakkaille sekä oman toiminnan tehostamista. (Heimo & Oksanen 2004, 48.) Palvelujärjestelmässä tämä tarkoittaa yhteistyön ja verkostoitumisen korostamista (Kemppainen ym. 1998, 110).

Yhteistyön kehittäminen vaatii muutoksia monella eri tasolla. Yhteiskuntatasolla tarvitaan oikein kohdistettuja resursseja ja uudistuksia lainsäädäntöön. Organisaatiotasolla se edellyttää muutoksia rakenteissa. Ryhmätasolla tavoite on vaikuttaa erilaisiin ryhmäilmiöihin kuten vuorovaikutukseen ja rooleihin kehittämällä toi-

mintaa aidosti keskustelevalksi. Yksilötasolla taas vaaditaan kehittyneempiä sosiaalisia taitoja. (Isoherranen 2005, 8.)

Tämä kehittämishanke keskittyy ennen kaikkea yhteistyön kehittämiseen ryhmätasolla. Tämän kehittämishankkeen tarkoitus on edistää Lahden kaupungin lastensuojelun Nikkilän ja Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden välistä yhteistyötä. Kehittämishankkeen tavoitteena on kuvata yhteistyön nykytilaa, kartoittaa yhteistyöhön liittyviä kehittämistarpeita sekä luoda konkreettisia ehdotuksia yhteistyön kehittämiseen ja sopia, miten niitä lähdetään käytännössä toteuttamaan.

Lahden kaupungin lastensuojelun arviointiosastot on perustettu vuonna 2002 ja ne tarjoavat lastensuojelun avohuollon palvelua. Arviointiosastoja on kaksi, 3-12-vuotiaiden arviointiosasto Nikkilän perhekeskuksessa ja 13- 17-vuotiaiden arviointiosasto Salinkallion perhekeskuksessa. Sijoitukset osastoille tekevät avohuollon sosiaalityöntekijät, joita Lahden kaupungin palveluksessa on 15. Arviointiosastojen on tarkoitus toimia lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden apuna ja työvälineenä lastensuojelun avohuollon palveluita täydentäen. (Laaksonen 2005, 8,9.) Lastensuojelulaki (2007, 34§) edellyttää avohuollon tukitoimiin ryhtymistä, jos lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa tämän kehitystä tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveystään tai kehitystään.

Olen itse työskennellyt molemmilla arviointiosastoilla vuosina 2003 -2011. Kehittämishankkeen toteuttamisen aikaan olin työvapaalla toimestani Salinkallion arviointiosastolla ja työskentelin Nikkilän arviointiosastolla. Alusta asti minulle on ollut selvää, että haluan kehittämishankkeessani kehittää omaa työtäni ja työyhteisöäni. Koska molemmat arviointiosastot ovat minulle tuttuja ja tärkeitä, halusin työni hyödyttävän molempia osastoja. Työni lopullinen aihe on muotoutunut työkavereiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta sekä omasta kiinnostuksestani aihetta kohtaan. Ajatukseni on, ettei kukaan voi tehdä hyvää lastensuojelutyötä yksin. Yhteistyötä ja erilaisia näkemyksiä tarvitaan, asiakkaan omia näkemyksiä unohtamatta; tilanteisiin ja ongelmiin on harvoin yhtä oikeaa vastausta. Yhteistyötä tarvitaan myös asiakastilanteiden ulkopuolisissa asioissa. Yhteisistä käytännöis-

tä ja toimintatavoista on käytävä keskustelua. Yhteistyön sujuvuus, tai sujumattomuus, vaikuttaa oman perustyön tekemiseen ja asiakkaan saaman palvelun laatuun. Arviointiosastoilla avohuollon sosiaalityöntekijöiden kanssa tehtävä yhteistyö puhuttaa aika ajoin niin hyvässä kuin pahassakin ja oletan näin olevan myös lastensuojelutoimiston puolella. Arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteistyötä on kartoitettu vuonna 2003 tehdyssä palvelukyselyssä sekä pro gradu-tutkielmassa vuonna 2005 (ks. Laaksonen 2005, Eronen 2003). Näistä kummassakin nousi esiin tarve yhteistyön kehittämiseksi edelleen. Näin ollen oli paikallaan lähteä yhdessä yhteistyötä kehittämään.

Tutkimusmenetelminä tässä työssä käytetään informoitua kyselyä sekä fokusryhmähaastatteluja, lisäksi järjestin yhteisen tapaamisen kaikkien hankkeeseen osallistuneiden sekä esimiesten kanssa.

Tämän työn keskeiset käsitteet ovat: lastensuojelu, lastensuojelun avohuollon sosiaalityö, arviointityö ja yhteistyö. Nämä myös muodostavat tämän työn teoreettisen taustan.

2 LASTENSUOJELU

2.1 Lastensuojelu

Suomessa on jokaisella lapsella oikeus hyvään ja turvalliseen lapsuuteen, huolenpitoon ja suojeluun. Lapsen hyvinvoinnin turvaaminen on ensisijaisesti vanhempien tai muiden lapsen huoltajien tehtävä ja tähän tehtävään heillä on oikeus saada apua yhteiskunnalta. Mikäli vanhemmat eivät tähän jostakin syystä yksinään pysty, on lapsen hyvinvointi turvattava lastensuojelun palveluin.

(www.lastensuojelu.info.)

Lastensuojelu on toimintaa, joka on laissa säädetty (Bardy, 2009, 39). Lastensuojelun kannalta keskeisiä lakeja ovat lastensuojelulaki (13.4.2007/417), laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (8.4.1983/361) sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Tämän työn kannalta keskeisin on lastensuojelulaki. Lastensuojelun on tarkoitus myös toteuttaa Lapsen oikeuksien sopimusta (Bardy 2009, 39).

Lastensuojelun perusajatus on turvata lapsen kehitys ja terveys sekä tarvittaessa poistaa näitä vaarantavat tekijät (Bardy 2009, 41). Ajatuksena on antaa lapselle arvokas elämä ja turvalliset ihmissuhteet (Taskinen 2007, 12). Lastensuojelun tehtävä on myös tukea vanhempia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa (Lastensuojelulaki 2007, 4§).

Lastensuojelu jaetaan lapsi- ja perhekohtaiseen sekä ehkäisevään lastensuojeluun. Lastensuojelun tulee pyrkiä ennaltaehkäisemään lasten ja perheiden ongelmia sekä riittävän ajoissa puuttua jo havaittuihin ongelmiin. Lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun kuuluvat selvitys lastensuojelun tarpeesta, avohuollon tukitoimenpiteet, kiireellinen sijoitus, huostaanotto sekä sijais- ja jälkihuolto. (Lastensuojelulaki 2007, 3§, 4§.)

Lastensuojelutilanteet ovat hyvin moninaisia. Lastensuojelun tarpeen voivat synnyttää niin tavalliset, elämään kuuluvat kriisit kuin myös poikkeuksellisen koettelevat ja vaativat tilanteet. Esimerkiksi yllättävät kriisit voivat aiheuttaa perheessä tilapäistä lastensuojelun tarvetta, kun taas jatkuvasti toistuvat perhetilanteen kriisit saattavat vaatia lastensuojelun mukana olon läpi lapsuuden. Joskus lastensuojelu jatkuu myös seuraavaan sukupolveen. (Bardy 2009, 41.) Lastensuojeluasiakkuiden taustalla keskeisimmät vanhempiin ja vanhemmuuteen liittyvät asiat ovat: jaksamattomuus, perheristiriidat, riittämätön vanhemmuus, avuttomuus ja osamattomuus, mielenterveysongelmat sekä päihteiden väärinkäyttö. Keskeisimmät lapseen / nuoreen liittyvät asiat ovat: ristiriidat vanhempien kanssa, vaikeudet koulunkäynnissä, huono psyykinen terveys, kehityksen viivästyminen, runsas sairastavuus tai fyysinen sairaus tai vammaisuus. (Heino 2007, 58,59.) Pienet lapset ja murrosikäiset ovat esillä eri tavoin oman lastensuojeluasiansa vireille tulossa. Pienillä lapsilla asiakkuus määrittyy aikuisten kautta, nuorilla taas usein heidän oman toimintansa kautta. (Kivinen 1994, 143.)

Lastensuojeluasia tulee vireille, kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojeluntyöntekijä saa lastensuojeluilmoituksen, pyynnön lastensuojelutarpeen arvioinnista tai muuten tiedon mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijän on päätettävä tarvitseeko lapsi kiireellistä lastensuojelua, onko tarpeen tehdä lastensuojelutarpeen selvitys vai tarvitaanko toimenpiteitä lainkaan. Lastensuojelussa on aina ensisijaisesti huomioitava lapsen etu. Mikäli kiireellisiä lastensuojelutoimia tai selvitystä lastensuojelun tarpeesta tarvitaan, alkaa lastensuojelun asiakkuus. (Lastensuojelulaki 4§, 26§.)

2.2 Lastensuojelun sosiaalityö

Jokaiselle lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, joka vastaa myös lapsen edun toteutumisesta (Lastensuojelulaki 2007, 13§, 24§). Hän työskentelee useimmiten kunnan sosiaalitoimissa (Rousu & Holma 1999, 36).

Kolmen kuukauden kuluessa lastensuojeluasian vireille tulosta on sosiaalityöntekijän tehtävä selvitys lapsen tilanteesta eli selvitys lastensuojelun tarpeesta. Tässä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien kykyä huolehtia lapsen kasvatuksesta ja hoidosta ja tarvetta lastensuojelutoimenpiteisiin. Tämän jälkeen lastensuojelun asiakkuus joko päättyy tai jatkuu. (Lastensuojelulaki 27§.)

Lastensuojelun asiakkuuden jatkuessa on lapselle tehtävä asiakassuunnitelma. Jollei ilmeisiä esteitä ole, on asiakassuunnitelma laadittava yhdessä lapsen ja hänen huoltajansa kanssa. Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata olosuhteet ja asiat, joihin lastensuojelutoimilla pyritään vaikuttamaan sekä lapsen ja hänen perheensä tuen tarve. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan ne palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen vastataan ja arvioitu aika, jossa tähän pyritään. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarpeen mukaan, kuitenkin vähintään vuosittain. Tarvittaessa asiakassuunnitelmaa täydennetään erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. (Lastensuojelulaki 30§.) Asiakkaan kanssa yhdessä laadittu ja arvioitu tavoitteellinen suunnitelma on keskeinen onnistumiseen vaikuttava tekijä lastensuojelutyössä (Rousu 2007, 11).

Sosiaalityöntekijä on vastuussa lastensuojeluprosessista alusta loppuun (Bardy 2009, 42). Sosiaalityöntekijä huolehtii asiakasprosessin etenemisestä. Sosiaalityöntekijä vastaa prosessin edetessä tehtävien päätösten valmistelusta ja tekemisestä. Päätöksiä tehdään muun muassa huostaanotosta, sijaishuollon järjestämisestä, avohuollon tukitoimista ja jälkihuollosta. Lisäksi sosiaalityöntekijä päättää tarvittaessa myös asiakkuuden päättämisestä. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 29, 32.)

Lastensuojelun sosiaalityö on usein käytännön läheistä. Työn ydin on konkreettisen avun ja tuen järjestäminen. Erityisluonteen lastensuojelutyölle luo se tosiasia, että lasta on tarvittaessa suojeltava silloinkin kun asianomaiset sitä itse vastustavat. (Bardy 2009, 42.)

Kunnan lastensuojelutyö voidaan jakaa avohuoltoon ja sen tukitoimiin sekä laitoshuoltoon (Uusikylä 1994, 33). Lahdessa lastensuojelun sosiaalityö on jaettu

avohuollon ja sijaishuollon sosiaalityöhön. Avohuollon sosiaalityöntekijät työskentelevät luonnollisesti avohuollossa olevien asiakkaiden kanssa. Heidät on jaettu neljään eri tiimiin kaupunginosien mukaan. Sijaishuollon sosiaalityöntekijät on jaettu vielä laitoshoidon, perhehoidon ja jälkihuollon työntekijöihin.

2.3 Avohuollon tukitoimet

Lastensuojelussa on käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi (Lastensuojelulaki 2007, 4§). Lastensuojelulaki (2007, 34§) edellyttää avohuollon tukitoimiin ryhtymistä, jos lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa tämän kehitystä tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään.

Avohuollon tukitoimien tavoite on lapsen myönteisen kehityksen edistäminen ja tukeminen sekä vanhempien kasvatuskyvyn ja – mahdollisuuksien vahvistaminen ja tuki. Tukitoimet toteutetaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien kanssa. (Lastensuojelulaki 2007, 34§). Avohuollon tukitoimet perustuvat aina vapaaehtoisuuteen.

Avohuollon tukitoimenpiteiden kirjo on hyvin laaja. Näitä ovat muun muassa riittävän taloudellisen tuen ja asumisen järjestäminen, toimeentulotuki, päivähoito ja kotipalvelu. Lisäksi avohuollon tukitoimina järjestetään tarvittaessa esimerkiksi tukea ongelmatilanteiden selvittelyyn, taloudellista ja muuta tukea lapsen koulunkäyntiin ja harrastuksiin, tukea lapsen ammatin ja asunnon hankintaan, tukihenkilö tai -perhe, hoito- ja terapiapalveluja, perhetyötä, sijoitus laitos- tai perhehoitoon, vertaisryhmätoimintaa ja loma- ja virkistystoimintaa. (Lastensuojelulaki 2007, 35§, 36§.) Avohuollon tukitoimien määrä ja laatu vaihtelevat eri kunnissa paikallisten tarpeiden mukaan. Perheillä on erilaisia tarpeita eivätkä kaikki tukimuodot sovi kaikille. Tarvittaessa tukimuotoja tulee muokata niin, että niistä on perheelle apua ja lapsen hyvinvointi turvataan. (Taskinen 2007, 42.)

Lapselle voidaan järjestää avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa laitoshuoltoa tai perhehoitoa yhdessä hänen vanhempiensa kanssa. Lisäk-

si lapsi voidaan sijoittaa lyhytaikaisesti myös yksin. Tällöin sijoitukseen on oltava sekä vanhemman että 12 -vuotta täyttäneen lapsen suostumus. Lapsen yksin sijoittamisen edellytyksenä on, että sijoitus on tarpeellinen lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi tai lapsen kuntouttamiseksi, tai jos lapsi tarvitsee väliaikaisesti huolenpitoa huoltajan sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi. (Lastensuojelulaki 2007, 37§).

Sijoituksesta päätettäessä tulee myös määritellä sijoitukselle asetetut tavoitteet ja sen arvioitu kesto. Lapsen ollessa sijoitettuna yksin, on tilanne arvioitava uudelleen viimeistään kolmen kuukauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. Sijoitusta jatkettaessa, on tilanne arvioitava edelleen kolmen kuukauden välein. Tilannetta arvioidessa on arvioitava myös mahdollinen huostaanoton tarve. (Lastensuojelulaki 2007, 37§).

Avohuollon tukitoimena tehdyt sijoitukset eivät saa olla toistuvia, ellei lapsen etua siitä välttämättä vaadi. Huostaanoton edellytysten täytyessä ei lasta saa sijoittaa avohuollon tukitoimena. (Lastensuojelulaki 2007, 37§).

Vuonna 2008 67 347 lasta ja nuorta kuului avohuollon tukitoimien piiriin ja asiakkaiden kokonaismäärä kasvoi. Vuoteen 2007 verrattuna kasvua oli lähes kahdeksan prosenttia, joka tarkoittaa noin 5000 lasta ja nuorta. (Kuoppala & Säkkinen 2009, 1, 6, 7.) Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärien kasvun katsotaan kertovan lasten lisääntyneestä pahoinvoinnista (Heino 2007, 7). Uusien asiakkaiden määrä on nousussa ja näin ollen lastensuojeluntarve on lisääntynyt. Vuonna 2008 lastensuojelun avohuollon tukitoimien piiriin tuli 24 062 uutta alle 18-vuotiasta lasta. Kasvu on merkittävää aiempiin vuosiin verrattuna. Lisäksi määräästä puuttuvat kokonaan 22 kunnan uudet avohuollon piirissä olevat asiakkaat, joten todellisuudessa luku on vieläkin suurempi. (Kuoppala & Säkkinen 2009, 7.)

2.4 Lahden kaupungin lastensuojelun avohuollon sosiaalityö

Lahdessa on lastensuojelun avohuolto jaettu neljään tiimiin kaupungin osien mukaan. Tiimit ovat Keskusta, Ahtiala – Mukkula, Jalkaranta – Metsäkangas sekä Laune. Avohuollon sosiaalityöntekijöitä on 15.

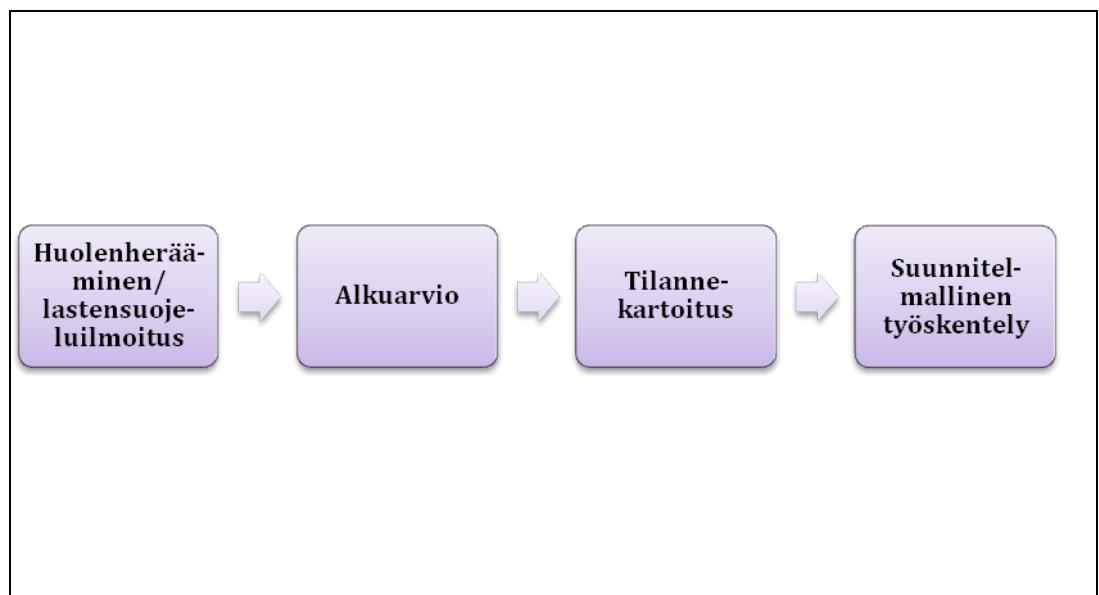
Lastensuojelussa asiakkaana on lapsi ja hänen perheensä. Tilanteesta riippuen työskentelyyn voidaan ottaa mukaan perheen lähiverkosto. Muut tarvittavat yhteistyötahot määrittävät kunkin lapsen ja tämän perheen tarpeiden mukaan. Keskeisimmät yhteistyötahot lastensuojelun avohuollossa ovat hyvinvointipalvelujen alaiset toimijat (myös lastensuojelun arviointiosastot kuuluvat näihin). Muita yhteistyötahoja ovat esimerkiksi koulut ja terveydenhuolto. (Lastensuojelun avohuollon sosiaalityön prosessi Lahdessa 2006, 3.)

Lastensuojelun asiakkuus alkaa joko lastensuojeluilmoituksesta tai asiakkaan omasta yhteydenotosta. Sosiaalityöntekijä tai sosiaalityöntekijäpari tekee tilanteesta alkuarvion ja arvioivat tilanteen kiireellisyyden sekä tarpeen lisäselvityksen tekemiselle. (Lastensuojelun avohuollon sosiaalityön prosessi Lahdessa 2006, 4.)

Asiakkaat, joiden tilanne vaatii lisää selvittämistä tai lastensuojelullisen huolen kartoittamista, siirtyvät tilannekartoitusvaiheeseen ja lastensuojelun asiakkuuteen. Tässä vaiheessa alkaa varsinainen työskentely perheen kanssa. Kartoituksen aikana selvitetään perheen tilanne sekä lastensuojelun sosiaalityön ja muun tuen tarve. Kartoitusvaihe kestää useimmiten yhdestä kuuteen kuukautta. Tämän jälkeen asiakkuus joko päättyy tai jatkuu suunnitelmallisena työskentelynä perheen kanssa. (Lastensuojelun avohuollon sosiaalityön prosessi Lahdessa 2006, 4.)

Suunnitelmallisen työskentelyn vaiheessa lapsen tilannetta pyritään tukemaan niin, että hänen turvallinen kasvunsa ja kehityksensä on mahdollista omassa kodissa. Sosiaalityöntekijän tehtävä on kerätä ja jäsentää tietoa ja tukea lapsen edun mukaista kasvuympäristöä. Työskentelyn tavoitteet määritellään lapsen tilanteesta laadittavassa asiakassuunnitelmassa. Suunnitelmallista työtä tehtäessä perheen verkostojen ja muiden yhteistyötahojen välinen yhteistyö on tärkeää. Yhteistyö

muiden toimijoiden kanssa korostuu ja työskentelyssä käytetään lastensuojelulain mukaisia palveluita. Tässä vaiheessa työskentelyä perheiden tarpeiden erilaisuus korostuu ja työkäytännöt kuin myös -ajat voivat vaihdella paljonkin. Pääosin suunnitelmallista työtä tehdään lapsen asuessa kotona, mutta myös lyhytaikaisia sijoituksia kodin ulkopuolelle voidaan tarvittaessa käyttää. Suunnitelmallisen työskentelyn vaihe lastensuojelun avohuollossa päättyy silloin jos perhe ei enää tarvitse lastensuojelun sosiaalityön tukea tai silloin, kun työskentelyssä päädytään lapsen huostaanoton valmisteluun. (Lastensuojelun avohuollon sosiaalityön prosessi Lahdessa 2006, 4.)



Kuvio 1. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityön prosessi. (Mukailten Lastensuojelun avohuollon sosiaalityön prosessi Lahdessa 2006.)

Lahdessa avohuollon asiakkaita oli 697 vuonna 2008 ja näistä avohuollon tukitoimena sijoitettuja lapsia ja nuoria oli 107 (Lahti 2011).

2.5 Lahden kaupungin lastensuojelun arviointiosastot

Lastensuojelun arviointia tehdessä tarvitsevat sosiaalityöntekijät asiakkaan ja hänen läheistensä lisäksi usein muiden ammattilaisten näkemystä perheen tilanteesta. Arviointi voidaan toteuttaa esimerkiksi asiaan perehtyneessä lastenkodissa tai vastaavassa. (Rousu & Holma 1999, 68.)

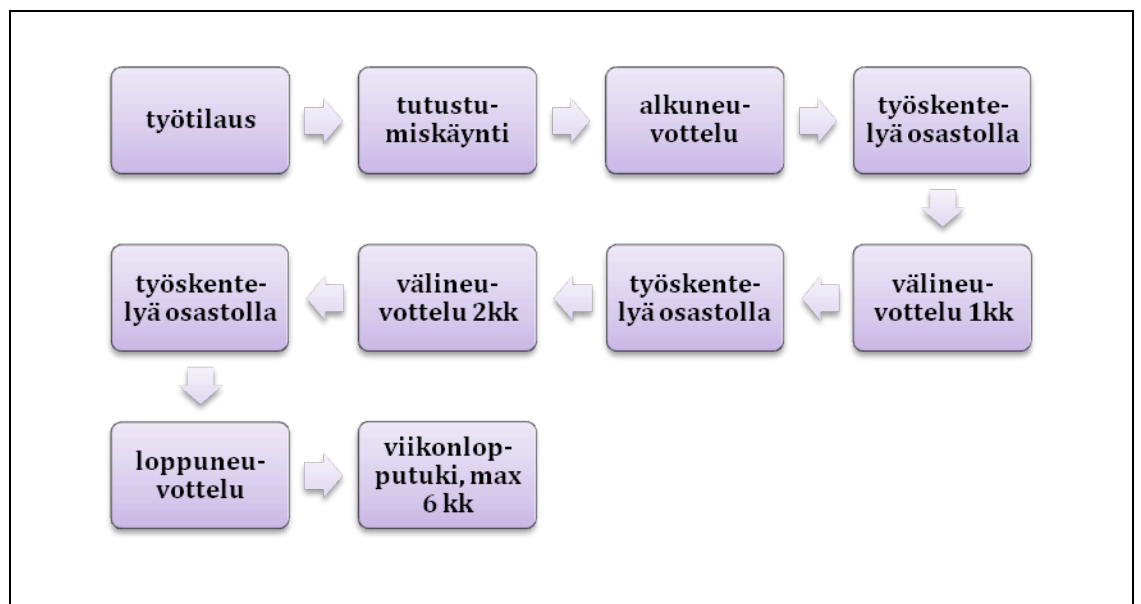
Lahdessa lastensuojelupalvelujen kehittämistarpeeseen on pyritty perustamalla arviointiosastot. Arviointiosastot on perustettu vuonna 2002 ja ne tarjoavat lastensuojelun avohuollon palvelua. (Laaksonen 2005, 8.) Lahden kaupungilla on kaksi arviointiosastoa, 3-12-vuotiaiden arviointiosasto Nikkilän perhekeskuksessa ja 13-17-vuotiaiden arviointiosasto Salinkallion perhekeskuksessa. Työntekijöitä osastoilla on yhteensä 11, 7 ohjaajaa Nikkilässä ja 4 Salinkalliolla. Salinkalliolla on lisäksi arviointiosastolla vastaava ohjaaja, jonka työpanoksesta puolet on arviointiosaston käytössä. Lisäksi osastoilla on yhteinen sosiaalityöntekijä, joka jakaa työaikansa puoliksi perhekeskusten välillä.

Syksyllä 2009 Salinkallion perhekeskuksessa alkoi peruskorjaus. Koska kaikki työntekijät ja asiakkaat eivät mahtuneet väliaikaisiin tiloihin, siirtyi Salinkallion perhekeskuksesta 2 työntekijää ja 2 asiakaspaikkaa nuorille Nikkilän perhekeskukseen, jonne myös laitosten yhteinen sosiaalityöntekijä siirtyi kokopäiväisesti töihin. Tässä tilanteessa sosiaalityöntekijän työpanos jäi pois Salinkallion perhekeskuksesta ja perhekeskuksen vastaava ohjaaja otti enemmän vastuuta asiakastyössä arviointiosaston perheiden kanssa. Myös Salinkallion perhekeskuksen arviointiprosessiin tuli joitakin muutoksia käytännön syistä.

Arviointiosastojen toiminta pohjautuu vastaanottokotien toiminta-ajatukseen. Toistiaan ne kuitenkin eroavat esimerkiksi siinä, kuinka asiakkuuteen tullaan. Kun vastaanottokotiin voidaan sijoittaa kuka tahansa kiireellistä tai tilapäistä sijoitusta tarvitseva lapsi tai nuori, tullaan arviointiosastolle taas vapaaehtoisesti ja valitusti. (Laaksonen 2005, 8.)

Arviointiosastojen on tarkoitus toimia lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden apuna ja työvälineenä lastensuojelun avohuollon palveluita täydentäen. Arviointiosastojen työ toimii sosiaalityöntekijän apuna lapsen tai nuoren ja tämän perheen kokonaisvaltaisen tilanteen ja tuen tarpeen kartoituksessa. (Laaksosen 2005, 9.) Tietoa tuotetaan tukemaan avohuollon sosiaalityöntekijän päätöksen tekoa (Korhonen 2005, Laaksosen 2005, 41 mukaan). Arviointijakso kestää yleensä 3-6 kuukautta ja tämän ajan lapsi tai nuori on sijoitettuna osastolle avohuollon tukitoimena. Arviointiosastojen asiakkaat ovat lahtelaisia lapsia ja nuoria perheineen. Vuonna 2008 sekä Nikkilän että Salinkallion arviointiosastoilla oli sijoitettuna 18 lasta kummassakin (Lahti 2011).

Arviointiprosessin ydin muodostuu asiakkaan ja tämän verkoston kanssa tehtävään intensiiviseen työhön. Prosessi etenee jokaisen asiakkaan kohdalla omalla painollaan, mutta sisältää kuitenkin samat arviointiprosessin vaiheet. Arviointijakso kestää yleensä kolme kuukautta ja sen aikana lapsi asuu osastolla. (Korhonen 2005, Laaksosen 2005, 27,29 mukaan.)



Kuvio 2. Arviointiosaston työprosessi.

Työtilaus arviointijaksolle tulee avohuollon sosiaalityöntekijältä. Tämän jälkeen arviointiosastolla päätetään, otetaanko lapsi/perhe arviointijaksolle. Seuraavaksi sovitaan aika tutustumiskäynnille, jolle avohuollon sosiaalityöntekijän toivotaan myös osallistuvan. Jos perhe on suostuvainen arviointijaksolle tulemaan, sovitaan aloitusneuvottelu. Aloitusneuvottelussa käydään läpi perheen tilanne ja sovitaan jaksolle tavoitteet. Tavoitteet jaksolle asettavat sekä avohuollon sosiaalityöntekijä että perhe. Käytäntönä arviointiosastoilla on pääsääntöisesti ollut, että lapsi muuttaa osastolle vasta aloitusneuvottelun jälkeen. Lapsen tultua osastolle aloitusneuvottelun jälkeen, alkaa työskentely osastolla.

Perustehtävänä arviointiosastoilla on lapsen/nuoren ja hänen perheensä tilanteen ja tuen tarpeen arviointi. Tarvittavaa tietoa saadaan erilaisten haastattelujen ja keskustelujen kautta sekä lisäksi yhteistyöstä perheen muun verkoston kanssa. Keskeisessä roolissa arviointityössä ovat haastattelut, jotka tehdään sekä nuoren että vanhempien kanssa. Lisäksi arviointijakso pohjaa nuoren kanssa arjessa elämiseen. Ympäri vuorokautinen arviointijakso antaa syvällisempää tietoa nuoresta, tämän elämästä ja vuorovaikutuksesta vanhempien kanssa. Perustehtäviin kuuluvat myös lastenkotityön peruselementit kuten hoiva ja huolenpito sekä kasvatuksellinen työ. Yhteistyötä tehdään tiiviisti lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijän kanssa. (Korhonen 2005, Laaksosen 2005 8, 9, 40 mukaan, ks. myös Laakso 2009.)

Arviointijakson aikana pidetään välineuvottelut noin kuukauden välein. Välineuvotteluun osallistuvat vanhemmat, 12 -vuotta täyttäneet lapset, arviointiosastolta sosiaalityöntekijä ja lapsen omahoitaja sekä avohuollon sosiaalityöntekijä. Välineuvotteluissa avohuollon sosiaalityöntekijälle kerrotaan lapsen ja perheen kuulumiset. Lisäksi tarkastellaan jakson etenemistä suhteessa aiemmin asetettuihin tavoitteisiin ja tarvittaessa tavoitteita muokataan tai muutetaan.

Arviointijakson lopulla arviointiosaston työntekijät laativat yhteisen näkemyksen pohjalta kirjallisen yhteenvedon perheen tuen tarpeesta. (Korhonen 2005, Laaksosen 2005, 40 mukaan.) Jakson päätteeksi järjestetään loppuneuvottelu, jossa käydään läpi yhteenvedo ja keskustellaan perheen tuen tarpeesta.

Nikkilän perhekeskuksen arviointiosastolla tarjotaan lisäksi mahdollisuutta puolen vuoden viikonlopputukeen perheille, jotka siitä hyötyisivät. Viikonlopputuki tarkoittaa sitä, että lapsi voi kerran kuussa tulla viikonlopuksi osastolle.

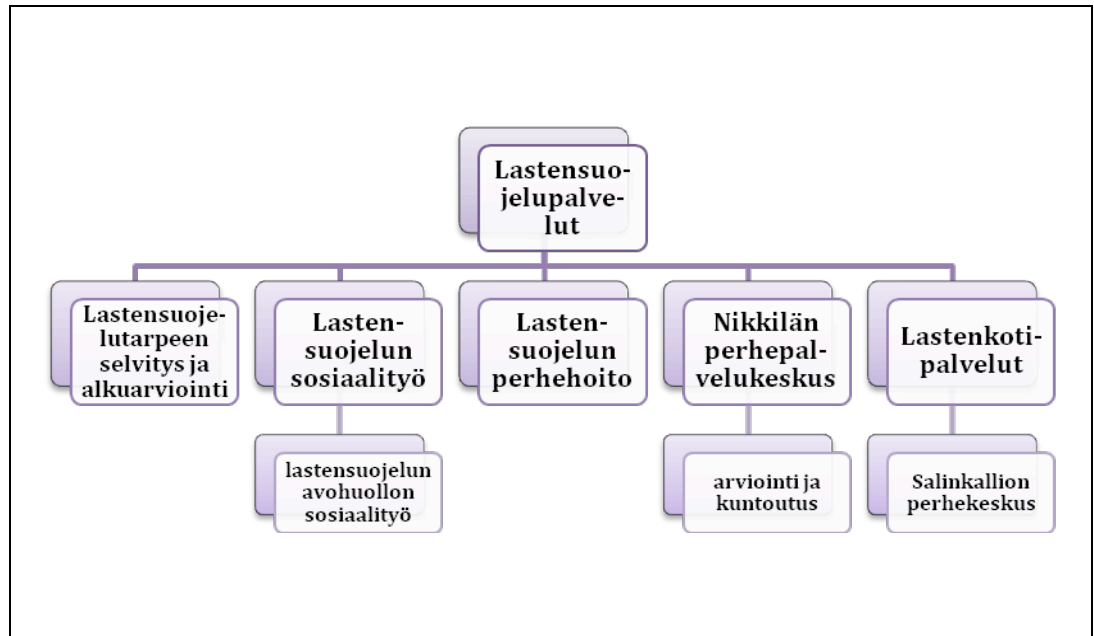
Pohdittaessa avohuollon sosiaalityöntekijän roolia arviointiprosessissa, on huomioitava, että arviointityö osastolla kattaa lähes kaiken prosessiin käytettävästä kokonaisajasta. (Laaksonen 2005, 32.)

2.6 Lahden kaupungin lastensuojelun organisaation muutos

1.1.2011 aloitti Lahden kaupungin lastensuojelun uusi organisaatio toimintansa. Uuden organisaation myötä Nikkilän perhekeskus muuttui Nikkilän perhepalvelukeskukseksi ja entisen arviointiosaston toimintaa kehitetään kuntouttavampaan suuntaan. Osastolla on viisi paikkaa. Perhekeskuksessa toiminut pitkäaikaista hoitoa tarjoava osasto muutettiin myös kuntouttavan työn osastoksi ja siinäkin asiakaspaikkoja on viisi. Vaikka työssä säilyy elementtejä arviointityöstä, ei osasto enää ole arviointiosasto vaan paino on kuntouttavalla työllä. Lastensuojelupalveluiden kokonaisuudessa Nikkilän Perhepalvelukeskus on oma osionsa ja sen toimintaa kehitetään edelleen. Perhepalvelukeskus tarjoaa lastensuojelun avohuollon palveluita. Salinkallion perhekeskus kuuluu uudessa organisaatiossa lastenkoti-palveluiden alle. Salinkallion perhekeskuksen arviointiosasto on muuttunut myös kuntouttavaa työtä tekeväksi Salkku-osastoksi. Osastolla työskentelee kolme ohjaajaa ja yksi sosiaaliohjaaja. Paikkoja osastolla on nuorille kolme.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö kuuluu uudessa organisaatiossa lastensuojelun sosiaalityön alle. Lastensuojelutarpeen selvitykset ja alkuarviointi eriytettiin omaksi yksikökseen. Näin ollen lastensuojelun alkuarviointi ja asiakkuuden tarpeen selvittäminen on jäänyt pois avohuollon sosiaalityöntekijöiden työtehtävistä ja samalla myös lastensuojelun avohuollon prosessista. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät tekevät suunnitelmallista lastensuojelun sosiaalityötä. Tavoitteena on näin myös saada työlle entistä enemmän vaikuttavuutta asiakkaiden kannalta. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät on jaettu uudelleen kahteen

eri tiimiin niin, että yhden tiimin muodostavat Ahtiala – Mukkula – Keskusta ja toisen tiimin Jalkaranta – Metsäkangas – Laune. Yhteensä avohuollon sosiaalityöntekijöitä uudessa organisaatiossa on 12. Kummassakin tiimissä on oma vastaava sosiaalityöntekijä ja lisäksi vastuuhenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä. Molemmissa tiimeissä työskentelee myös yksi sosiaaliohjaaja.



Kuvio 3. Lahden kaupungin lastensuojelun organisaatio 1.1.2011 alkaen.

3 YHTEISTYÖ

3.1 Yhteistyöstä yleisesti

Ihmisen kyky tehdä yhteistyötä on tärkeä ominaisuus jo ihmiskunnan koko kehityksen kannalta. Läpi historian ihmiset ovat yhdessä ratkaisseet eteen tulleita ongelmia ja voittaneet vihollisia. Aiemmin yhteiset päämäärät ovat olleet selkeimmin havaittavissa, mutta kehittyneessä nyky-yhteiskunnassa yhteiset tavoitteet ovat vaikeampia huomata. Hahmottaessamme todellisuutta lähinnä omien kokemustemme ja koulutuksemme läpi, havaitsemme usein vain omat tavoitteemme ja ratkaisumallimme. (Isoherranen 2005,13.)

Käsitteenä yhteistyö tarkoittaa sitä, että ihmisillä on tehtävänänsä yhteinen työ, tehtävä tai päätös, tai he etsivät uusia näköaloja yhdessä keskustelemalla (Isoheranen 2005, 14). Whittington (2004, 31) avaa käsitettä sanoilla *collaboration* eli yhteistyö ja *partnership* eli kumppanuus. Whittingtonin mukaan nämä ovat hyvin lähekkäiset käsitteet ja hänen mukaansa kumppanuus on eräänlainen suhde (*relationship*) ja yhteistyö on aktiivinen prosessi, kumppanuutta käytännön toiminnassa.

Aiheena yhteistyöstä puhutaan paljon ja sen tärkeyttä painotetaan. Todellisuudessa yhteistyön tekeminen on kuitenkin usein vaikeaa. (Kemppainen ym. 1998, 113.) Yhteistyö edellyttää asioiden näkemistä kokonaisuutena ja omaa toimintaa aluetta pidemmälle (Pohjola 1999, 124).

Usein yhteistyönä pidetään pelkkää yhteydenpitoa ja käytännössä toiminta usein jääkin tälle tasolle. Varsinainen yhteistyö on kuitenkin tietoisesti sovittua ja yhteiseen tavoitteeseen tähtäävää työtä. Tärkeää on muistaa, että varsinainen yhteistyö ei ole organisaatioiden välistä, vaan todellisuudessa yhteistyötä tekevät yksittäiset työntekijät tai työntekijäryhmät (Pohjola 1999, 124).

Yhteistyöhön kohdistuu paljon odotuksia, mutta aina sitä ei kuitenkaan ole suunniteltu ja jäsennetty. Yhteistyö voi perustua totuttuihin tapoihin ja käytäntöihin, jopa henkilösuhteisiin. (Heinämäki 2006, 72.) Kulttuuri vakiinnuttaa työryhmiin erilaisia toiminta- ja käyttäytymistapoja. Toiminta perustuu osaltaan myös uskoon ja vahvistaa jo olemassa olevia valta-asemia. Eri ammattiryhmien kulttuuriset piirteet, arvot, normit ja perusoletukset vaikuttavat eri ammattiryhmien keskinäiseen yhteistyöhön. Tällaisten rakenteiden tiedostaminen ja kyseenalaistaminen on edellytys tasavertaiselle eri asiantuntijoiden väliselle keskustelulle ja yhteistyölle. Yhteistyön kysymyksiä pohdittaessa, on siis tiedostettava myös valtaan, reviireihin ja hierarkiaan liittyvät ongelmat. (Ojuri 1996, 118, 121 -122.) Usein tällaiset epäviralliset käyttäytymismallit ovat organisaatiossa niin syvästi juurtuneita, että ne harvoin tunnustetaan ja mielletään yhteistyön esteiksi (Sullivan & Skelcher 2002, 110). Vaikka työhön liittyvät valtataistelut olisivat tiedostamattomia, ne vaikuttavat silloinkin ja heikentävät yhteistyötä. Tämä ajaa työntekijöitä

puolustusasemiin, mikä puolestaan vie paljon energiaa työn kustannuksella. (Buckley, 2003, 188.)

Muutokset työyhteisöjen vuorovaikutuskulttuureissa vaativat paljon, sillä sosiaaliset puolustusmekanismit ylläpitävät yhteisöön syntyneitä uskomusjärjestelmiä ja suojaavat niitä muutoksia vastaan. Hierarkkisten vuorovaikutustapojen muuttaminen tasa-arvoiseksi asiantuntijoiden dialogiseksi keskustelukulttuuriksi vaatii yhteisiä tavoitteita. (Isoherranen 2005, 89 -90.) Jotta eri palvelujärjestelmien toimintatavat saadaan sovitettua yhteen, vaaditaan suunnitelmallista ja organisoitua yhteistyötä. Yhteistyön kehittäminen edellyttää paneutumista sekä oman työn tavoitteisiin ja arvoihin että odotuksiin yhteistyötä kohtaan. (Heinämäki 2006, 72.) Toimiva yhteistyö vaatii yhteistä oppimista tietoisien työskentelyn kautta (Kemppainen ym. 1998, 113).

3.2 Yhteistyö lastensuojelutyössä

Lastensuojelutyössä rajat yksintoimimiselle tulevat vastaan nopeasti (Kemppainen ym. 1998, 112 -113). Lastensuojelutyötä tekevällä sosiaalityöntekijällä on lukuisia yhteistyötahoja ja lastensuojelutyö koostuu usean ammattilaisen työpanoksesta ja yhteistoiminnasta. Se miten muut työssään toimivat, saattaa vaikuttaa siihen, miten itse omassa työssään onnistuu. Lastensuojelun palveluketjujen saumattomuus edellyttää sitä, että eri ammattiryhmät ovat tietoisia toistensa odotuksista ja yhteistyötarpeista. (Rousu & Holma 1999, 92.) Työntekijöiden välisen yhteistyön laatu vaikuttaa merkittävästi työn laatuun ja lopputulokseen (Rousu & Holma 2004, 38, Savicki 2002, 153).

Avoimuus, luotettavuus, ammattitaito ja asiantuntemus ovat odotuksia, joita yhteistyökumppanit lastensuojelutyölle asettavat. Yhteistyölle on varattava riittävästi aikaa ja työntekijöiden tulee olla toistensa tavoitettavissa. Palveluista tulee myös tiedottaa yhteistyötahoille. Yhteistyössä on arvostettava toisten ammattitaitoa ja osattava käyttää sitä hyödyksi. (Rousu & Holma 1999, 33.)

Toimiva yhteistyö on suuri voimavara lastensuojelutyössä. Toimiva yhteistyö edellyttää yhteistä paneutumista ja sitoutumista yhteiseen toimintaan sekä resursseja rakentaa yhteisen työn kulttuuria. Hyvään yhteistoiminnalliseen työhön kuuluu jatkuvuus, suunnitelmallisuus ja yhteiseen tavoitteeseen tähtäävä työskentely. Lisäksi se edellyttää tasa-arvoista ja toisen ammattitaitoa arvostavaa suhdetta sekä selkeää toimintatavoista ja vastuista sopimista. (Pohjola 1991, 121.)

Lastensuojelun prosesseissa on usein useita toimijoita, mikä asettaa haasteita yhteistyön toimivuuden varmistamiselle. Näin ollen lastensuojelussa yhteistyön toimivuutta ja laatua tulisi järjestelmällisesti seurata ja arvioida. (Rousu & Holma 2004, 38.)

3.3 Arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteistyö

Arviointiosastoilla työtä tehdään yhteistyössä avohuollon sosiaalityöntekijöiden kanssa. Arviointiosastoilla työprosessissa on 10 vaihetta (ks. Kuvio 2), ja näistä vaiheista avohuollon sosiaalityöntekijä on mukana kuudessa. Nämä vaiheet ovat: ensikontakti, tutustumiskäynti sekä neuvottelut, joita on neljä. Jos avohuollon sosiaalityöntekijä on mukana tutustumiskäynnillä, on hän konkreettisesti mukana prosessissa noin 10 tuntia. Lisäksi yhteistyötä tehdään asiakkaiden muuttuvien tarpeiden ja tilanteiden mukaan. Yhteistyöhön kuuluvat myös puhelinneuvottelut ja – konsultoinnit sekä yhteiset neuvottelut muiden yhteistyötahojen kanssa. (Laaksonen 2005, 32, 34.)

Maarit Laaksonen (2005) on pro gradu-tutkielmassaan selvittänyt sitä, millaiseksi lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät arvioivat Salinkallion perhekeskukseen arviointiosastosijoitukseen liittyvän lastensuojelun tarpeen arviointiprosessin. Työssään hän on halunnut selvittää erityisesti arviointiprosessiin liittyvää yhteistyötä arviointiosaston ja sijoittavien sosiaalityöntekijöiden välillä, arviointiprosessin sisältöä sekä arviointiosaston työn tulevaisuutta avohuollon sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.

Laaksosen (2005, 62, 72) tutkimuksessa Salinkallion arviointiosaston työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden välinen yhteistyö koettiin hyväksi ja toimivaksi. Vahvuuksiksi yhteistyössä nähtiin avoimuus, vuorovaikutus, yhteistyön tuottavuus ja yhteisen ammattikielen kautta syntyvä ymmärrys. Kokemukseen hyvästä yhteistyöstä vaikuttivat arviointiosastolla oleva pysyvä henkilökunta, oikeat tavat toimia, tiedon kulku ja luottamus arviointiosaston työtä kohtaan. Myös vastuunjakoa yhteistyössä pidettiin selkeänä.

Haasteeksi yhteistyölle nähtiin yhteistyön rajoittuminen asiakastilanteisiin. Tätä pidettiin esteenä avoimelle keskustelulle käytännöistä ja yhteistyön tavoitteista. Asiakastilanteiden ulkopuolista yhteistyötä haluttiin tehdä myös yhteisten päämäärien, toimintatapojen ja tavoitteiden selkiyttämiseksi. Avohuollon sosiaalityöntekijät kokivat yhteistyölle olevan tarvetta myös yleisellä tasolla käytävään keskusteluun arviointiosaston toiminnasta. Keskustelun tarvetta koettiin olevan muun muassa arviointiosastolle muodostuneen jonotilanteen ratkaisemiseen. Toiseksi haasteeksi hyvälle yhteistyölle nousi eriävien mielipiteiden ja näkemysten julki tuominen ja niiden käsitteleminen. Tapauksia, joissa eriäviä näkemyksiä oli ollut, ei ollut tarpeeksi käyty läpi, ja tämä oli joissain tapauksissa vaikuttanut yhteistyön tekemiseen jatkossakin. (Laaksonen 2005, 62, 63, 72.)

Avohuollon sosiaalityöntekijät näkivät vastuun yhteistyön tekemisestä ja yhteydenpidosta arviointijakson aikana olevan arviointiosaston työntekijöillä. Osa sosiaalityöntekijöistä koki, ettei yhteistyön vastuuseen ja käytäntöön liittyvistä kysymyksistä oltu tarpeeksi keskusteltu arjen tasolla. Jotkut sosiaalityöntekijät myös kokivat, ettei heillä ollut riittävästi tietoa arviointiosaston toiminnasta ja käytännöistä. (Laaksonen 2005, 63, 65.)

Laaksosen (2002, 73) mukaan yhteistyössä nähtiin eroavaisuuksia ja selkiintymättömyyttä, minkä vuoksi keskustelun jatkaminen toimijoiden välillä nähtiin tarpeellisenä. Myös vuonna 2003 tehdyssä palvelukyselyssä arviointiosaston vaikuttavuutta koskien jatkotoimenpiteeksi kirjattiin yhteistyön kehittäminen lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosaston välillä. (Eronen 2003, Laaksosen 2005, 9 mukaan.)

4 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

4.1 Laadullinen tutkimus

Tämä kehittämishanke on toteutettu laadullisella tutkimusotteella. Tutkimusote on joustava, sillä suunnitelmat saattavat muuttua tutkimuksen edetessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.)

Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on vakiinnuttanut asemansa ihmistieteissä. Laadullisen tutkimuksen tavoite on lisätä inhimillistä ymmärrystä (Syrjäläinen & Eronen & Väri 2007, 7-8.) sekä kuvata todellista elämää. Laadullisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja tapahtumien muokatessa toinen toistaan, on mahdollista löytää monenlaisia suhteita. Tavoite on löytää ja paljastaa tosiasioita. (Hirsjärvi ym. 2009, 161.)

Laadullisessa tutkimuksessa tietoa kerätään yleensä ihmisten avulla ja tutkimuksen kohdejoukko on tarkoituksenmukaisesti koottu. Tutkimuksessa suositaan menetelmiä, jossa tutkittavien ääni ja näkemykset pääsevät esille. Laadullisia aineistonhankinta menetelmiä ovat esimerkiksi ryhmähaastattelut, teemahaastattelu ja osallistuva havainnointi. Tietoa täydentämään voidaan käyttää apuna myös erilaisia lomakkeita ja testejä. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.)

4.2 Kehittämishankkeen tarkoitus, tavoite, tutkimustehtävät ja toteutus

Tämän kehittämishankkeen tarkoitus on edistää Lahden kaupungin lastensuojelun Nikkilän ja Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijöiden ja avo-
huollon sosiaalityöntekijöiden välistä yhteistyötä. Kehittämishankkeen tavoitteena on kuvata yhteistyön nykytilaa, kartoittaa yhteistyöhön liittyviä kehittämistarpeita sekä luoda konkreettisia ehdotuksia yhteistyön kehittämiseen ja sopia, miten niitä lähdetään käytännössä toteuttamaan.

Kehittämishankkeen tutkimustehtävät ovat:

- **Kartoittaa arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden välisen yhteistyön nykytilaa**
- **Kartoittaa arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden välisen yhteistyön kehittämistarpeita**
- **Luoda konkreettisia kehittämissuhteita ja sopia yhteisesti miten yhteistyötä kehitetään käytännössä**

Kehittämishankkeen toteutus jakautuu kolmeen eri vaiheeseen seuraavasti:

1. **Informoitukysely.** Tavoite on kartoittaa yhteistyön nykytilaa ja kehittämistarpeita.
2. **Fokusryhmähaastattelut.** Tavoite on syventää informoidun kyselyn kautta saatua tietoa.
3. **Yhteinen tapaaminen.** Järjestän yhteisen tapaamisen, johon kutsun kaikki arviointiosastojen työntekijät ja avohuollon sosiaalityöntekijät sekä esimiehet. Tällöin esittelen kyselystä ja haastatteluista nousseet tärkeimmät asiat. Tavoite on sopia, miten kehittämistarpeiden suhteen toimitaan.

4.3 Informoitukysely

Informoidulla kyselyllä tarkoitetaan sitä, että tutkija jakaa kyselyt henkilökohtaisesti samalla tutkimuksen tarkoituksesta kertoen. Tutkittavat vastaavat kyselyyn omalla ajallaan ja palauttavat lomakkeet sovitusti. (Hirsjärvi ym. 2009, 196, 197.)

Jaoin kehittämishankkeeni kyselylomakkeet syyskuussa 2010 kaikille arviointiosastojen työntekijöille ja avohuollon sosiaalityöntekijöille, yhteensä 25 kappaletta. Tarkoitukseni oli jakaa ne kaikille henkilökohtaisesti, samalla kehittämishank-

keestani kertoen. Omassa työyksikössäni Nikkilän perhekeskuksessa näin tapahtui, mutta Salinkallion perhekeskuksessa ja lastensuojelutoimistossa tämä ei valitettavasti täysin toteutunut, sillä työkiireisiin liittyen kaikki eivät sovittuna aikana päässeet paikalle. Tällöin paikalla olleet työntekijät ottivat kyselylomakkeet pois saolijoillekin ja lupasivat toimittaa ne perille. Jaetuista 25 kyselystä palautui 20.

Kyselyn avulla voidaan kerätä tietoja esimerkiksi käyttäytymisestä, toiminnasta, käsityksistä ja mielipiteistä. Kyselyihin sisältyy usein myös vastaajia koskevia taustakysymyksiä esimerkiksi sukupuolesta, iästä ja koulutuksesta. Kysymykset voidaan muotoilla kolmella tavalla: avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoihin perustuvat kysymykset. Avoimet kysymykset ovat kysymyksiä, joissa kysymyksen jälkeen jätetään tyhjä tila vastausta varten. Avoimet kysymykset antavat vastaajille enemmän tilaa sanoa mielipiteensä. (Hirsjärvi ym. 2009, 197 -201.)

Tässä kehittämishankkeessa kyselyllä olit tarkoitus kartoittaa työntekijöiden käsityksiä ja mielipiteitä yhteistyöstä. Kehittämishankkeeni kyselylomakkeen (LIITE 4) muotoilin siten, että taustakysymyksissä kysyttiin vastaajien ikä, koulutus, työpaikka ja työkokemus sekä nykyisestä tehtävästä että sosiaalialan työstä kaikkineen. Varsinaiset kysymykset muodostuivat pelkästään avoimista kysymyksistä, koska halusin vastaajien saavan vastata mahdollisimman vapaasti enkä halunnut omien ennakkokäsitysteni vaikuttavan kyselyyn. Avoimet kysymykset olivat:

1. Mitkä asiat ovat mielestäsi toimineet hyvin yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välillä?
2. Mitä asioita haluaisit vahvistaa sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välisessä yhteistyössä?
3. Mitkä asiat ovat mielestäsi toimineet huonosti yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välillä?
4. Miten sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välistä yhteistyötä tulisi mielestäsi kehittää?
5. Muita kommentteja sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välisestä yhteistyöstä?

4.4 Fokusryhmähaastattelu

Fokusryhmähaastattelu on laadullinen tutkimusmenetelmä ja sen avulla pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Menetelmä antaa vastauksia kysymyksiin kuten: miksi, kuinka, mitä ja miten. Alun perin fokusryhmähaastattelu on kehitetty 1920-luvulla markkinointitutkimukseen arvioimaan markkinointikampanjoja. Lääketieteessä fokusryhmähaastattelua on käytetty yleisesti potilaiden näkökulmien ja kokemusten ymmärtämiseen sekä tutkittaessa ammattilaisten toimintaa ja ajattelutapoja. Fokusryhmähaastatteluja käytetään paljon myös palveluja ja toimintaa kehittävässä tutkimuksissa. Menetelmänä se soveltuu hyvin kehittämistyöhön. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507, 1508, 1512.) Sosiaalityön tutkimuksessa fokusryhmähaastattelu sopii erityisen hyvin tutkimuksiin, jotka käsittelevät organisaatioita ja ammatillisia kysymyksiä (Padget 1998, 64). Fokusryhmähaastattelun kautta voidaan kartoittaa toimijoiden käsityksiä asiasta, jota kehitetään. Haastattelulta voidaan kysyä esimerkiksi kehittämistoiminnan tavoitteita, kehittämiskohteiden tärkeysjärjestystä sekä toimintamallien hyviä ja huonoja puolia. (Toikko & Rantanen 2009, 145.)

Menetelmänä fokusryhmähaastattelu on joustava ja siksi se soveltuu hyvin vastaamaan monenlaisiin tutkimuskysymyksiin. Yleensä sen avulla selvitetään haastateltavien näkemyksiä, kokemuksia ja mielipiteitä. Fokusryhmähaastattelua voi käyttää tutkimusmenetelmänä joko itsekseen tai yhdistettynä johonkin toiseen menetelmään. Sen avulla voi esimerkiksi syventää kyselytutkimuksella saatua tietoa. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507, 1508.)

Fokusryhmähaastattelussa ryhmän koko on 4-10 henkilöä. Haastattelua ohjaa yksi tai useampi haastattelija. Ryhmän kannalta tärkeänä pidetään sitä, että se on homogeeninen eli fokusoitunut. Tällä tarkoitetaan sitä, että keskustelun helpottumiseksi ryhmä kootaan jonkun ennalta tiedetyn asian suhteen homogeeniseksi (yhtenäiseksi). Asia voi olla esimerkiksi ammattitausta tai jokin kokemus. Tärkeäksi nähdään myös ryhmässä olevien henkilöiden homogeenisuus sosiaalisen aseman ja koulutuksen suhteen. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1509.)

Fokusryhmähaastattelun soveltuessa hyvin menetelmänä kehittämistyöhön, valitsin sen menetelmäksi kyselystä saatua tietoa täydentämään. Omaan kehittämishankkeeseeni muodostui lopulta neljä fokusryhmää, joiden jäsenet olivat homogeeniset työnsä suhteen. Alun perin olin ajatellut, että sekä Nikkilän että Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijät muodostaisivat yhden ryhmän, mutta Nikkilän työntekijät ilmaisivat toiveensa olla fokusryhmässä vain oman yksikön työntekijöiden kanssa. He ajattelivat keskustelun olevan vapaampaa tuttujen ihmisten kesken. Näin ollen arviointiosastojen työntekijät jakautuivat kahteen fokusryhmään työyksikön perusteella. Nikkilän fokusryhmässä oli siten 7 henkilöä, Salinkallion 3 henkilöä. Myös avohuollon sosiaalityöntekijöillä oli tarkoitus olla vain yksi fokusryhmä, johon osallistujat olisivat valikoituneet niin, että neljän eri alueen tiimistä olisi jokaisesta osallistunut kaksi avohuollon sosiaalityöntekijää. Hankkeeni ohjaaja johtava sosiaalityöntekijä Leena Tiihonen kuitenkin halusi, että fokusryhmähaastatteluun osallistuvat kaikki avohuollon sosiaalityöntekijät, jotta kaikki näkökulmat varmasti tulisivat esiin. Koska avohuollon sosiaalityöntekijöitä on yhteensä 15, jakoi Leena Tiihonen heidät kahteen ryhmään niin, että Keskustan ja Launeen alueen tiimit muodostivat 8 henkilön ryhmän sekä Ahtiala-Mukkulan ja Jalkaranta-Metsäkankaan alueen tiimit 7 henkilön ryhmän.

Fokusryhmähaastattelussa keskustelu muodostaa tutkimusaineiston ja näin ollen tavoite on saada mahdollisimman paljon keskustelua haastateltavien välille. Haastattelija laatii etukäteen valmiiksi haastattelurungon, jossa on 5-8 teemaa. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1510.) Haastattelijan itse tuntiessa tutkimuskohteen, on pelkistetty haastattelurunko riittävä (Toikko & Rantanen, 2009, 146). Kysymykset ovat avoimia ja haastattelun edetessä esitetään syventäviä kysymyksiä. Johdattelevia kysymyksiä tulee välttää. Usein keskusteluissa nousee esiin uusia teemoja, jotka ovat merkittäviä tutkimuskysymysten kannalta. Aineistosta voi nousta myös tutkimuskysymysten ulkopuolisia aiheita ja nekin voidaan analysoida. Fokusryhmähaastattelulla saadaan monipuolinen aineisto. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1510, 1512.)

Haastattelu kestää noin kaksi tuntia (Toikko & Rantanen, 2009, 146). Haastattelu-tilanteessa haastattelijan on huolehdittava siitä, että ilmapiiri on turvallinen ja sal-

liva. Näin erilaisia käsityksiä ja mielipiteitä uskalletaan esittää. Haastattelijan tehtävä on hoitaa myös mahdollisesti syntyvät ongelmat. Haastattelijan on puututtava konflikteihin ja tilanteisiin, jotka saattavat loukata osallistujaa. Myös hiljaiset osallistujat on huomioitava, samoin liikaa hallitsevat. Fokusryhmähaastattelussa haastateltavat vaikuttavat toisiinsa, samoin haastatteliija kertyvään aineistoon. Haastatteluryhmistä ja osallistujista kirjataan ylös perustiedot: missä ja milloin haastattelu pidetään, keitä ovat haastattelijat ja keitä haastateltavat. Haastateltavista kirjataan ylös perustiedot kuten ikä ja koulutus sekä muut tutkimuksen kannalta tärkeät asiat. Fokusryhmähaastattelu tallennetaan. Tässä on tärkeää huomioida välineiden laatu. Välineinä voi käyttää nauhuria tai videointia. Tallennettu aineisto litteroidaan eli kirjoitetaan tekstiksi. Tutkittaessa ihmisten mielipiteitä ja näemyksiä, aineiston sanatarkka litterointi riittää. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507, 1510, 1511.)

Haastattelut pidettiin marraskuussa 2010 Launeen sosiaaliasemalla, lastensuojelutoimistossa sekä Nikkilän ja Salinkallion perhekeskuksissa. Lastensuojelutyön luonteesta, työvuoroista ja lomista johtuen lopullisissa fokusryhmissä oli 2-6 henkilöä: Nikkilän perhekeskuksen fokusryhmässä oli 5 henkilöä, Salinkallion perhekeskuksen ryhmässä 2 henkilöä, Laune – Keskustan avohuollon sosiaalityöntekijöiden ryhmässä 6 henkilöä sekä Ahtiala-Mukkulan ja Jalkaranta-Metsäkankaan avohuollon sosiaalityöntekijöiden ryhmässä 5 henkilöä. Kaiken kaikkiaan haastatteluihin osallistui 11 avohuollon sosiaalityöntekijää ja 7 arviointiosaston työntekijää. Haastattelutilaisuuksien alussa kerroin vielä tutkimuksen tarkoituksesta ja kertosin kehittämishankkeen menneet ja tulevat vaiheet. Lisäksi laitoin kiertoon paperin, jossa luki tilaisuuden paikka ja aika, haastateltava ammattiryhmä sekä oma nimeni. Kaikki osallistujat kirjasivat paperiin ikänsä, koulutuksensa sekä työkokemuksensa ajassa.

Haastattelurungon teemat noudattivat kyselylomakkeen kaavaa. Lisäksi kokosin teema-alueiden alle avainsanoja vastauksista. Koska kyselyistä tuli ilmi vastaajien työyksikkö, koostin fokusryhmien haastattelurungot kunkin yksikön omien vastausten perusteella ja näin ollen jokaisella fokusryhmällä oli omanlaisensa haastattelurunko (ks. esimerkki LIITE 5). Tämä osoittautui hyväksi asiaksi, sillä itse haas-

tattelutilanteissa keskustelun syntyminen oli ajoittain hankalaa pelkkien yleisteemojen ympärille. Lopuksi pyysin työntekijöiltä vielä konkreettisia kehittämisehdotuksia.

Haastattelut kestivät kullakin ryhmällä noin tunnin. Tallennuksessa käytin sekä videointia että nauhuria. Syntyneet aineistot litteroin. Litteroitua aineistoa syntyi yhteensä 67 sivua rivivälillä 1,5 ja fonttikoolla 12.

4.5 Aineiston analyysi

Tutkimuksessa kaiken ytimen muodostavat aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko. Tutkijan tulee valita sellainen analyysitapa, jonka avulla on parhaiten saatavissa vastaukset tutkimustehtäviin. Analyysia tehdessä tutkijalle selviää se, millaisia vastauksia hän asettamiinsa kysymyksiin saa. Pyrittäessä ymmärtämään kuvattavaa ilmiötä, käytetään usein laadullista analyysia ja tehdään aineistosta päätelmiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 221, 224.) Laadullinen analyysi voidaan jakaa induktiiviseen (yksittäisestä yleiseen) ja deduktiiviseen (yleisestä yksittäiseen) analyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95).

Laadullisen analyysin tulokset voidaan esittää esimerkiksi luokiteltuina teemoina tai teoreettisena mallina. Yleensä aineistonanalyysi tuottaa teemoja tai luokkia. Teemat tai luokat nimetään ja niiden sisältöä kuvaillaan, ja lisäksi niihin liitetään aineistosta niiden sisältöä kuvaavia tekstilainauksia. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1511.) Yksinkertaisimmillaan aineistoa voi järjestää luokitellen. Aineiston teemoittelu on luokittelun kaltaista, mutta siinä huomio kiinnittyy siihen, mitä kustaakin teemasta on sanottu. Aineistoa jaotellaan ja ryhmitellään aihepiireittäin, mikä mahdollistaa aineistossa esiintyvien teemojen vertailun. Aineistosta etsitään teemoja kuvaavia näkemyksiä. Käytettäessä teemahaastattelua, muodostavat haastattelun teemat jäsenyyksen aineistoon jo valmiiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93.)

Kehittämistoiminnassa ei usein ole aikaa yhtä perusteelliseen aineiston analyysiin kuin perinteistä tutkimusta tehdessä. Aineistoja usein myös hyödynnetään suppe-

ammassa näkökulmassa. Kehittämistoiminnassa tuotetun tiedon on tarkoitus ohjata kehittämisprosessia ja aineistosta tarvitaan nopeampia vastauksia. Kehittämis-toiminnassa onkin mietittävä sitä, mikä on tarkoituksen mukainen tapa analysoida aineistoa. (Toikko & Rantanen 2009, 121.)

Fokusryhmähaastattelun tulosten esittämisessä noudatetaan laadullisen tutkimuk-sen periaatteita (Mäntyranta & Kaila 2008, 1511). Kyselylomakkeessani oli aino-astaan avoimia kysymyksiä ja myös ne olen analysoinut laadullisesti. Aineiston luokittelin kirjallisen kyselyn pohjalta niin, että siinä esitetyt neljä ensimmäistä kysymystä toimivat pääteemoina. Kunkin neljän kysymyksen alle kokosin kyse-lyistä kaikkien vastaajien vastaukset työyksiköt eritellen. Tämän jälkeen täydensin vastauksia lisäämällä 'muut kommentit kohdasta' vastauksia oikean teeman alle sekä litteroidut haastattelut läpi käymällä. Seuraavaksi yhdistelin eri teemojen alle tulleita vastauksia vielä uusiin teemoihin yhdistelemällä samaan asiaan liittyviä asioita keskenään. Koska aineiston analyysin pohjalta oli tarkoitus laatia konkreet-tisia kehittämis ehdotuksia, pidin analyysin tason mahdollisimman yksinkertaisena ja konkreettisena. Kehittämistoiminnassa tiedontuotannon merkitys poikkeaaakin perustutkimuksesta ja tuotettu tieto on luonteeltaan enemmän käytännöllistä sillä sen tehtävä on tukea kehittämistä (Toikko & Rantanen 2009, 113). Vastauksista huomioin vain sellaiset maininnat, joita oli vähintään kaksi samansuuntaista. Li-säksi nostin esiin asioita, jotka synnyttivät keskustelua haastatteluissa, mutta jotka eivät tulleet kyselyissä esiin lainkaan. Seuraavassa tutkimustulosten esittelyssä olen käyttänyt suoria lainauksia sekä kyselylomakkeista että haastatteluista. Suo-rien lainausten perässä on maininta siitä, onko lainaus avohuollon sosiaalityönte-kijältä /SOS.TT vai arviointiosaston työntekijältä /AO.TT. Tulosten esittämisen yhteydessä olen myös yhdistänyt kohdat ”mitä haluat vahvistaa” ja ”mitä haluat kehittää”, koska käytännössä vastaukset käsittelivät pitkälti samoja aiheita ja ajat-telen, että asioiden vahvistaminen työssä on myös työn kehittämistä.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSET

5.1 Yhteistyössä hyvin ja huonosti toimineet asiat

5.1.1 Työprosessiin liittyvä yhteistyö

Sekä arviointiosastojen työntekijät että avohuollon sosiaalityöntekijät kokivat yhteistyössä hyvin toimineiksi asioiksi prosessin mukaiset neuvottelut ja yleisesti asiakastyöhön liittyvän yhteistyön.

Molemmat osapuolet ovat pitäneet kiinni sovituista neuvotteluista. AO.TT

Täs on niinku paljo enemmän välineuvotteluja ja kaikkee no onhan niinku ne toiminu vaikka alus sitäki epäiltii just et miten ne pystyy ku tuntuu et niil on aina allakat täynnä. Ni hirveen hyvin se on alusta asti vaik niit on melkein kerran kuussa et onhan se hirveesti. Et onhan se paljon enemmän se yhteydenpito. AO.TT

Tiiviit palaverit. SOS.TT

Toiminut pääsääntöisesti hyvin (yhteistyö). SOS.TT

Huonosti toimivaksi yhteistyössä nähtiin avohuollon sosiaalityöntekijöiden keskuudessa osastolle jonottaminen. Arviointiosastojen työntekijöiden mielestä työtä puolestaan hankaloitti asiakkaiden alustavasti jonoon laittaminen. Lisäksi arviointiosastojen työntekijät kokivat joskus asiakkaasta tulevat ennakkotiedot puutteelliseksi. Ennakkotiedoista kaivattiin dokumentteja ja lausuntoja asiakkaan mahdollisista aiemmista tukitoimista ja palveluista, ja lisäksi osa työntekijöistä koki sosiaalityöntekijöiden joskus jopa tahallaan jättäneen kertomatta asioita, jotta asiakas saisi paikan osastolta.

Pitkät jonot hankaloittavat ja estävät yhteistyön. SOS.TT

Jonot – palveluiden oikea aikaisuus kriittinen tekijä hyödyllisyyden kannalta. SOS.TT

Välillä on näissä yhteydenotoissaki sellasii epämääräsiä, että ei oikee tiedä oikeesti, että onko se jonossa vai ei. Et pitäs niinku rajata pois tälläset tapaukset, jotka turhaa seisoo siellä jonossa sitte. Ja joutuu uudestaa ottaa yhteyttä et onko tää nyt jonossa vai ei. AO.TT

Välillä ennakkotiedot todella puutteelliset, joskus jätetty jopa tahallaan kertomatta asioita, jotta asiakas otettaisiin osastolle. AO.TT

Huonosti yhteistyössä toimineiksi asioiksi arviointiosastojen työntekijät kokivat asiakkaiden jaksolle motivoinnin ja arviointityöstä perheelle kertomisen. Työntekijät kokevat, ettei perheellä aina ole tiedossa, mitä arviointijakso pitää sisällään ja mitä se perheeltä vaatii. Huonoksi arviointiosastojen työntekijät kokivat myös sen, ettei osastolle tulo ollut aina prosessin mukainen ja suunniteltu.

Se miten osa sosiaalityöntekijöistä on markkinoineet arviointia joillekin perheille - perhe ei todellakaan aina ole ollut tietoinen, mitä arviointijakso pitää sisällään tai mitä se vanhemmilta vaatii. AO.TT

Muistan myös sellasen tapauksen, mis sosiaalityöntekijä oli aika reippaasti kaunistellu asioita jaksosta saadakseen asiakkaat tänne, mut kyllähän ne selveni sit tutustumiskäynnillä että ihan sellasesta paikasta ei ole kyse. AO.TT

Aina ei ole ihan hyvin toiminut sekään miten tänne tullaan, millä systeemillä ja mitä kautta, koska onhan siitä väännetty niistä alustusneuvotteluista ja kaikista niistä tavoista millä reitillä ja millä aikataululla tänne pääsee. AO.TT

Arviointiosastojen työntekijät kokivat myös huonona ”väärien” asiakkaiden osastolle ohjautumisen. ”Väärinä” pidettiin esimerkiksi asiakkaita, joiden koettiin olevan osastolla vain ”säilössä”, asiakkaita jotka olivat sijoitettuna riittämättömällä avohuollon päätöksellä sekä asiakkaita, jotka olivat osastolla muusta syystä kuin varsinaisella arviointijaksolla. Avohuollon sosiaalityöntekijät puolestaan pitivät asiakkaiden osastolle valikointia huonona asiana.

Joskus tulee ainaki sellanen olo et tätä käytetään et ne lapset nyt saadaan johonkin ja sit ne laitetaa tänne. Et onks sitte taas tän osaston oikein käyttöä? AO.TT

Täs on ollu myös sellasia tota asiakastapauksii myös, että jota avohuollon tukitoimina ei täs voi pitää missään nimessä ja niit on tuotu sossuu esille et tää ei oo oikee paikka, ni silti siihen ei o sit, sit konkreettista apuu ei o saatu. AO.TT

Asiakkaat ei välttämättä sovi liian tiukkaan saphuunaan. SOS.TT

Sosiaalityöntekijä tehtävä on arvioida lapsen tuen / palvelun tarve. Välillä tuntuu siltä, että tämän arvioinnin tekeminen meinaa kääntyä liikaa arviointiosaston työntekijöille. Keskustelua siitä, onko ko lapsi sopiva arviointiin on toki tärkeää käydä yhdessä, mutta on tärkeää muistaa, että lain mukaan päätöksen tekee sosiaalityöntekijä. SOS.TT

Toisaalta arviointiosastojen työntekijöiden mielestä akuuttien kriisitilanteiden hoito ja jakson keskeyttämisen tarvittaessa koettiin myös hyvin toimiviksi.

Jos asiakkaiden tilanteet kriisiytyy, sosiaalityöntekijöiden kanssa on päästy nopeasti neuvottelemaan asioista. AO.TT

Aina jos meillä on ollu joku tarve, on ollu joku kriisi ni me on saatu sovittua neuvottelu sosiaalityöntekijän kanssa. Kyllä mun mielestä sieltä on tultu vastaa jos on nähty et meil on täällä joku hätä tai semmonen kanta et täytyy vähä mieltä asioita. AO.TT

Selkeyttä arviointiosastojen työntekijät kaipasivat jaksolle asetettuihin tavoitteisiin. Lisäksi esiin tuli tarve avata tavoitteita enemmän myös perheiden kanssa. Avohuollon sosiaalityöntekijät puolestaan kokivat tavoitteet ja suunnitelmallisuuden yhteistyössä hyvin sujuneiksi asioiksi.

Näis neuvotteluis on se tavoitteen asettelu, ei aina mut joskus, on niinku ylimalkasta ja tavallaa sillee ehkä jopa maailmaa syleilevää et selvitetään yleistilanne tai jotain muuta. AO.TT

Välillä on ollu sellasia et vanhempi on itse ottanu puheeks et hän ihmetteli siinä sijotuspäätöksessä sitä mitä tarkotetaan jollai tietyllä termillä et miks tähän on tällanen laitettu tavoitteeks. Hän ei niinku ymmärrä mikstää on tässä. AO.TT

Työskentely on edennyt tavoitteiden mukaisesti. SOS.TT

Suunnitelmallisuus. SOS.TT

Arviointiosastojen työntekijät toivoivat sosiaalityöntekijöiltä enemmän aikaa lapselle arviointiprosessin aikana esimerkiksi siten, että sosiaalityöntekijä kävisi tapaamassa lasta osastolla.

Joskus sosiaalityöntekijät on niinku et käynpä katsomassa sitä lasta kenestä on puhe...jutellu myös sen lapsen kaa tai nuoren sitte täälä, mut aika harvoin on tapahtunu. AO.TT

5.1.2 Yhteydenpito ja tiedonkulku

Arviointiosastojen työntekijöiden keskuudessa yhteydenpito koettiin sekä hyvin että huonosti toimivaksi. Huonoksi yhteydenpidossa koettiin se, ettei sosiaalityöntekijöitä aina tavoita, mutta kuitenkin sama asia tuli esiin myös hyvin toimivana. Ajoittain huonosti toimivaksi arviointiosastojen työntekijöiden keskuudessa koettiin tiedonkulku ja vuoropuhelu arviointiosastojen ja sosiaalityöntekijöiden välillä. Tiedonkulku koettiin ajoittain puutteelliseksi ja aina ei ollut tietoa siitä, mitä kenenkin kanssa oli sovittu.

Sosiaalityöntekijät saa nopeasti kiinni useimmiten. AO.TT

Sosiaalityöntekijät heikosti tavoitettavissa puhelimitse, välillä myös soittopyyntöihin vastaaminen unohtunut. AO.TT

Semmonen yhteinen vuoropuhelu ni se on kovin vähästä. Minkälaista yhteistyötä se sitte on ku nähää pelkästään neuvotteluisa? AO.TT

No yhteydenpidossa ei aina kyllä välttämättä toimi toi tiedonkulku, se että mitä sosiaalityöntekijät sopii vanhempien kanssa ni me ei tiedetä tai vanhempi ei tiedä mitä sosiaalityöntekijä sopinu meidän kanssa tai ei välttämättä joskus niinkään et mitä me sovittaa vanhempien kanssa ni tietääkö sosiaalityöntekijä. AO.TT

Avohuollon sosiaalityöntekijät sen sijaan pitivät hyvin toimivana asiana tiedon saantia ja tiedon välittymistä. Arviointijakson lopuksi laadittava yhteenvedo on sosiaalityöntekijöiden mukaan toiminut sekä hyvin että huonosti. Huonosti yhteenvedoissa on toiminut se, ettei se aina ole ollut ajoissa valmis, se ei välitä tarpeeksi tietoa vanhempien kanssa työskentelystä ja yhteenvedoissa on näkynyt sosiaalityöntekijän puuttuminen.

Arviointityöstä saadaan paljon tärkeää tietoa koko prosessin ajan, mikä yleensä on välittynyt työskentelyn aikana hyvin eri osapuolille. SOS.TT

Lapsen/ nuoren tilanteesta on tiedotettu riittävästi. SOS.TT

Yhteenvedot olleet hyviä varsinkin Nikkilässä, Salinkallion yhteenvedoihin tarvitaan parannusta. SOS.TT

Ajoittain yhteenvedo ei ole ollut ajoissa valmis. SOS.TT

5.1.3 Muu yhteistyö

Salinkallion perhekeskuksen osalta huonoksi asiaksi nähtiin sosiaalityöntekijän puuttuminen tiimistä. Osa avohuollon sosiaalityöntekijöistä kokee, että tämän myötä esimerkiksi vanhempien kanssa tehtävän työn osuus jää ohkaiseksi, yhteenvedot kaipaavat parannusta ja avohuollon sosiaalityöntekijät joutuvat ottamaan vetovastuun neuvotteluissa.

Se on puute et Salinkalliol ei oo sosiaalityöntekijää. Sä tuut avopuolelt ni sit sä ite vedät ne neuvottelut, must sen ei ihan niin pitäs mennä. SOS.TT

Se sosiaalityöntekijän puute siel Salil, että kyllä se vanhempien osuus jää kauheen ohkaseks, enkä ollenka tarkota ettei ne ihmi-

set siel ne muut niinku tekis sitä, mut siit puuttuu joku semmonen niin, joku semmonen punanen lanka sit kuitenkin et joku semmonen kokoava ajatus siinä mikä mun mielestä toteutuu Nikkilässä. SOS.TT

Yhteistyössä huonoksi koettiin arviointityöntekijöiden puolelta se, ettei arviointiosaston tuen tarpeen arvioinnilla aina ole vaikutusta perheen jatkoon ja arviointityön sekä työntekijöiden arvostus.

Ajoittain tuntunut, ettei työntekijöiden näkemyksellä perheen tilanteesta tai jatkotuesta ole mitään merkitystä, jos sosiaalityöntekijä on esim jo etukäteen perheelle luvannut ettei huostaanottoa tule. Tällöin sosiaalityöntekijä tehnyt jo selväksi, ettei arviointiosaston tuen tarpeen kartoituksella ole väliä. AO.TT

Must se on aika persoona kohtasta just noitten, et joillekin se on selviö et niil on sellanen asenne et te otatte ketä vaan ja te teette mitä vaan ja jotkunhan on sit niinku tavallaan sitoutuu siihen, et tää on arviointii ja arvostaa sitä mitä me saadaa selville, mut jotkunhan ei välttämättä arvosta. AO.TT

5.2 Yhteistyössä vahvistettavat ja kehitettävät asiat

5.2.1 Työprosessiin liittyvä yhteistyö

Asiakkaan prosessin mukaista osastolle tuloa haluttiin vahvistaa arviointiosastojen työntekijöiden parissa. Arviointiosastojen työntekijät toivovat myös ”oikeiden” asiakkaiden ohjaamista arviointijaksoille. Avoimuutta ja tarkennusta työntekijät toivoivat myös asiakkaasta saataviin ennakkotietoihin.

Ei tulis niitä tilanteita sitte, että yritetään esimerkiks saada jonku johtajan kautta joku perhe äkkiä sisään ku meiltä sanotaan että meille tullaan jonon kautta. Että kaikki tietää miten se homma toimii ja mennään niitten tiettyjen pelisääntöjen mukaan eikä lähetä sitte etuilemaan tai tekemään omia linjanvetoja. AO.TT

Että asiakkaat tulisivat tarpeesta arviointiin eikä niin että jonnekin on saatava. AO.TT

Se, että meillä kehittyi sitten sekin kun antaa niitä ennakkotietoja kun laitetaan niitä asiakkaita jonoon, ni ois oikeesti ajantasaisia tietoja, niissä ois kaikki tarvittava tieto, että siellä ei salailta mitään tai jätetä tahallaan kertomatta... arvostetaan sitä toisen työtä sen verran, että kerrotaan se totuus eikä hinnalla millä hyvänsä saada niitä asiakkaita tänne. AO.TT

Yhteistyössä sekä arviointiosastojen työntekijät että avohuollon sosiaalityöntekijät halusivat vahvistaa nivelvaiheissa työskentelyä etenkin jakson lopussa kotiin tai sijoitukseen siirryttäessä.

Varmaa nää kaikki tälläset nivelvaiheet, tänne siirtymiset, täältä eteenpäin lähteminen oli se sit kotiin tai jonnekin muualle ni ne on varmaan semmosia missä voi niinku vahvistaa ja kehittää sitä yhteistyötä paremmaks ja tiedottamista puolin ja toisin ja näin pois päin. Ne on varmaan niitä kaikist kriittisimpiä kohtia. AO.TT

Mä ainakin toivoisin niinku täältä avohuollosta käsin, et sitä työstetään sen nuoren ja perheen kanssa sitä ratkasuakin, jos se esimerkiks on sijoitus, eikä vaan niinku loppuvaiheessa ja sit jotenki jätetä sitä niinku meille sit niinku tänne avopuolelle työstettäväks sen perheen kanssa. SOS.TT

Sit jos ollaan siel kotona (jakson loppuvaiheessa), ni sinne ois työskentelyä, sellast aktiivista työskentelyä. SOS.TT

Arviointiosastojen työntekijät kaipasivat työhön selkeämpiä tavoitteita ja enemmän suunnitelmallisuutta.

Tavoitteellisuutta, jo alusta alkaen jaksolla selkeät tavoitteet ja työtilaus sosiaalityöntekijältä. AO.TT

Asiakkaiden tavoitteiden yhteinen muokkaus ja ymmärrys, tavoitteet välillä liian yleisiä ja liian abstrakteja. AO.TT

5.2.2 Yhteydenpito ja tiedonkulku

Yhteistyössä arviointiosastojen työntekijät halusivat vahvistaa ja kehittää tiedon vaihtoa ennen neuvotteluita ja kaipasivat enemmän yhteistä keskustelua ja viranomaisyhteistyötä. Tärkeäksi yhteinen keskustelu ennen neuvotteluita nähtiin esimerkiksi sen vuoksi, ettei mahdollisia eriäviä mielipiteitä asiakkaan jatkosta tarvitse tuoda julki asiakkaiden kuullen. Myös avoimuuden sosiaalityöntekijät halusivat vahvistaa yhteydenpitoa palaverien välillä keskustelemalla silloin jos mielipiteet eriävät tai jos jokin asia mietityttää.

Asiakkaan kuulumisten vaihto ja ajatusten vaihto useammin, esim. sähköposti. AO.TT

Avoin tiedonkulku perheen asioista ja tilanteesta. AO.TT

Se on se yhteydenpito ja sitte se sovittu tapa miten tiedotetaan jakson aikana niistä asioista. Mun mielestä se ei oo se neuvottelu. Sen pitää olla erikseen sellanen missä, joko se käydään sitten puhelimitse tai sähköpostin välityksel tai ihan kasvokkain ta-

paamal, mut se et se ois sovittu systeemi ja se tapahtus ennen niitä neuvotteluja, jotta se hyödyttäis kaikkia osapuolia mahdollisimman hyvin. AO.TT

Yhteydenpito vaikka puhelimitse palaverien välillä. SOS.TT

Yhteydenotto jos jokin asia mietityttää / kummaksuttaa toisen työssä. SOS.TT

Se pitäis jotenki miettiä et miten se sit työstetään jos ollaan eri linjoilla, ettei ja mistä se johtuu, koska se liittyy sit taas siihen yhteistyöhön jatkossa, et miten se sujuu ja minkälaista luottamusta on itse kullakin mihinkin tahoon. SOS.TT

5.2.3 Muu yhteistyö

Arviointiosastojen työntekijät halusivat lisätä avoimuutta asiakasasioissa niin viranomaisten kuin viranomaisten ja asiakkaidenkin välillä.

Niitten (neuvotteluiden) pitää olla niinku avoimia et tavallaan ei voi niinkun ei voi olla sellasta palaverikäytäntöä, jossa siinä palaverissa puhutaan jotain asiakkaan kuullen ja sit ku asiakas on lähteny pois ni sit puhutaan jotain muuta, et kyl siihen avoimuuteen pitää niinku siinä pyrkiä eli siis se et kyllä asiakkaalla ja meillä ja sosiaalityöntekijällä pitää olla yhteinen tieto, minkä vuoksi täällä ollaan ja mitkä on ne tavoitteet mihkä sillä pyritään. Sitä avoimuutta pitää vaan korostaa siinä neuvottelussa. AO.TT

Arviointiosastojen työntekijät kaipasivat avoimuuden sosiaalityöntekijöiltä enemmän työn ja työntekijöiden arvostusta.

Joissain tapauksissa lisää arvostusta arviointityölle ja työntekijöille. AO.TT

Toivon, että päästäisiin siihen pisteeseen, että työntekijöinä olemme kaikki samanarvoisia eikä niin, että sosiaalityöntekijät määrää mitä meidän pitää tehdä tai olettaa että he vain laittavat meille asiakkaita välittämättä mielipiteestämme. AO.TT

Tärkeäksi nähtiin arviointiosastojen työntekijöiden puolelta myös avohuollon sosiaalityöntekijöiden tiedon lisääminen arviointiosastoista ja sosiaalityöntekijöiden tiedottaminen osaston toiminnasta.

Sosiaalityöntekijöiden tietoisuus siitä mitä arviointityö on, jotta osaisivat käyttää osastoa oikein ja tarpeeseen. AO.TT

Osasto voisi selventää millaisia asiakkaita otetaan, esim. esite sosiaalityöntekijöille osastosta. AO.TT

Ainaki sitä pitää kehittää kun on sitten selvillä mitä tässä talossa tapahtuu, että jokaisella sosiaalityöntekijällä mun mielestä sitten pitää olla tiedossa mitä täällä talossa tapahtuu, minkälaisia asiakkaita meidän on mahdollista täällä hoitaa, kuntouttaa, palvella, että voidaan tehdä sit sitä yhteistyötä ja sitten ei tapahdu niin, että he vaikka puhuu asiakkailleen jotain muuta ku mitä täällä sit oikeesti onkaan. AO.TT

Sekä arviointiosastojen työntekijät että avohuollon sosiaalityöntekijät kaipasivat enemmän yhteisiä tapaamisia asiakasasioiden ulkopuolella. Yhteiset tapaamiset nähtiin tärkeänä työn yhteisen suunnittelun ja kehittämisen sekä toisiinsa tutustumisen vuoksi. Avohuollon sosiaalityöntekijät näkivät myös yhteenvedon kehittämisen tärkeäksi.

Yhteiset tapaamiset silloin tällöin voisi olla hyvä asia, olisi mahdollista vaihtaa mielipiteitä, korjata epäkohtia tai väärinymmärryksiä. AO.TT

Ainahan se on helpompaa jos on jotain foorumeita mis oot, olla yhes ja toisen työn ymmärtäminen, keskusteluit käydää ja ollaa tuttuja ja sellast avoimuutta myös niinku meiänkin puolelta et sit jos joku asia häiritsee ni sit pystyis sanoo et hei, et mua nyt mietityttää tää ja toisin päin he myös meille et ei se sitte jää sillee. Ne pystyttäis purkaa ja tietysti ku ois tuttuus ni sit se ois niinku helpompi sanoo, et sellast avointa. SOS.TT

Tässä kohtaa ku näitä palveluita kehitetään, ni se yhteinen keskustelu ja yhteinen näky siitä, että mitä tässä kohtaa ylipäätään tarvitaan, ettei vaan kehitellä jossakin jotakin. Ni tota et oikeesti mitä tähän hetkeen tarvitaan, ettei käy niin, et täs kehitetää kauheesti kaikkee, ei sillä et se ei ois hyvää kehitystä, mutsit ne ei kohtaa kuitenkaa ne tarpeet, ni sit niinku nousee täältä, koska palveluhan se kuitenkin niinkun on. SOS.TT

Yhteisiä tapaamisia kaivataan enemmän myös asiakasasioiden ulkopuolella, jotta työntekijät voivat tutustua paremmin toisiinsa ja toistensa työkuviin.

Musta se oli hyvä se X:n ajatus...se et olis joku siis semmonen epämuodollinen tapaaminen ainaki kerran vuodessa. Tietysti jos sosiaalityöntekijät vaihtuu kovin ni sit kannattas olla kaks kertaa. AO.TT

Ois semmonen missä jokainen lastensuojeluyksikkö, on se sitte perhetyö tai perhekuntoutus tai arviointi tai lastenkodit tai muuta, ni et siel selkeesti ois siel kaikki kuuntelis, mitä muut kertois mitä ne oikeesti tekee, eikä niin että me täällä luullaan et joku

tekee siellä jotain ja sitte ehkä kaks meistä tietää mitä ne siel oikeesti tekee ja sit se on ihan sama mitä tääl sanotaa. Kun niin ku täs aikasemmin tuli puhetta et ku ihmisil on tietty ajatus, ni niil on, ja sehän ei muutu ennen ku ne näkee sen niinku. Et se ois kerta kaikkiaan niin, et kaikki tietäis mitä kaikki tekee oikeesti, ainaki mihin ne pyrkii, ni silloin siin vois ehkä olla jotain toivoa semmoselle avoimmemmalle yhteistyölle. SOS.TT

Jos kerran vuotee ois joku päivä, ni siin vois olla myös vähän sellast vapaampaa. SOS.TT

Työstä palautteen saaminen koettiin arviointiosastojen työntekijöiden keskuudessa tärkeäksi.

Avohuollon sosiaalityöntekijän palautetta osastolle asiakkaan jakson jälkeen, esim. palaute yhteenvedosta. AO.TT

Se palaute ois hirvittävän tärkeätä, että me tiedettäis et tehäkö me oikeella tavalla oikeita asioita. AO.TT

Ois oikeesti kiva tietää mitä nää sosiaalityöntekijät ajattelee meidän työstä, tästä yhteenvedosta. AO.TT

Avohuollon sosiaalityöntekijät toivovat myös enemmän koko perheen mukaan ottamista työskentelyyn ja työn kehittämistä kuntouttavampaan suuntaan. Avohuollon sosiaalityöntekijöillä oli toiveita myös osastojen henkilökunnan suhteen. Sosiaalityöntekijää pidettiin osastoilla tärkeänä työntekijänä. Lisäksi pohdittiin sitä, miten osaavan henkilökunnan saisi pysymään työssään ja miten henkilökunnan ammattitaitoa pystyttäisiin hyödyntämään mahdollisimman hyvin. Sosiaalityöntekijät kaipasivat osastojen käyttöön myös esimerkiksi psykologia ja perheterapeuttia.

Semmonen varmaan on kaikinensa on se sit arviointii tai perhekuntoutusta ni se yhä enemmän ja enemmän myös niinku se vanhempien, sen koko perheen sitouttaminen siihen hommaan ja tekemään töitä ja sen arviointiin mitä enemmän siihen pystyis puuttumaan kokonaisvaltasesti. SOS.TT

Kylhän sen nyt pitää olla jo enemmän kuntoutuspainotteista. SOS.TT

Ois se sosiaalityöntekijä johtamas sitä prosessia ni se helpottaa kyl taas täällä päässä et ei tarvii niitä lankoi pitää käsissä et se selkiyttää. SOS.TT

Jotenkin sen henkilökunnan ammattitaidon hyödyntäminen et kylhän sitä nytki hyödynnetää mutta ei mun mielest siin kuntoutukses joku terapeuttika huono ajatus oo...vaik perheterapeutti ni mun mielest tollases kuntouttavas ois aika hyvä. SOS.TT

Kuitenki meil on pitkäaikast henkilökuntaa ja mitkä on motivoituneita kaiken maailman koulutuksii, videoavusteisii, et ne niin ku jotenki käyttöö et niil ois selkee tila ja niinku mahdollisuus sit käyttää niitä. SOS.TT

6 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Yhteistyön onnistumiset ja heikkoudet

Kummankin tahon mielestä yhteistyössä hyvin toimivat neuvottelut ja yhteistyö yleisellä tasolla. Arviointiosastojen työntekijöiden mielestä yhteistyössä hyvin toimivat myös akuuttien kriisitilanteiden hoito, jakson keskeyttäminen tarvittaessa ja yhteydenpito. Avohuollon sosiaalityöntekijöiden mielestä yhteistyössä hyvin

toimivat tiedon saanti, tavoitteet ja suunnitelmallisuus. Arviointijakson päätteeksi laadittavaa yhteenvetoa pidetään sekä hyvänä että huonona.

Yhteistyössä näyttävät monet perusasiat olevan hyvin, mikä luo hyvää pohjaa yhteistyön eteenpäin kehittämiseksi. Tulosten valossa näyttää siltä, että nykyisestä neuvottelukäytännöstä on jatkossakin hyvä pitää kiinni.

Arviointiosastojen työntekijät kokevat yhteistyössä huonosti toimiviksi asioiksi useita asiakkuuden alkuun ja osastolle tulovaiheeseen kuuluvia asioita. Näitä ovat asiakkaiden arviointiosastolle motivointi ja heille jakson sisällöstä kertominen, puutteelliset ennakkotiedot asiakkaista, se ettei osastolle tulla aina sovitun mukaisesti ja se, että asiakkaita laitetaan jonoon alustavasti. Huonoksi koettiin myös se, että osastolle ohjataan varsinaiseen arviointiin sopimattomia asiakkaita. Arviointiosastojen työntekijöiden mielestä jaksolle asetettavat tavoitteet eivät ole tarpeeksi selkeitä. Avohuollon sosiaalityöntekijät puolestaan pitävät huonona asiakkaiden valikointia ja osastolle jonottamaan joutumista (vrt. Laaksonen 2005, 63). Arviointiosastojen toiminnassa asiakkaiden valikointi ja osaston jono ovatkin puhuttaneet vuosien saatossa usein ja paljon. Organisaatiouudistuksen myötä Nikkilän Perhepalvelukeskukseen on tullut toinenkin arviointi/ kuntoutus osasto, mikä on toivottavasti osaltaan jouduttanut jaksolle pääsyä. Perhepalvelukeskuksessa toimii nykyään myös asiakasohjausryhmä, jonka kautta asiakkaat palvelun piiriin ohjautuvat.

Arviointiosastojen työntekijöiden mielestä puutteita on myös yhteydenpidossa ja tiedonkulussa. Sosiaalityöntekijöiltä odotetaan lisäksi enemmän aikaa lapselle. Avohuollon sosiaalityöntekijöiden mielestä yhteistyössä huonona on myös se, ettei Salinkallion perhekeskuksessa ole enää sosiaalityöntekijää.

Lastensuojelun laitostyöhön yhdistetään heikko ammatillinen status ja imago (Laakso 2009, 46). Lastensuojelulaitosten työntekijöillä on tutkitusti alhainen asema eivätkä kollegat kohtele heitä ammattilaisina (Lindsay 2002, 81). Myös arviointiosastojen työntekijät kokevat, ettei arviointiosaston työtä ja työntekijöitä arvosteta tarpeeksi. Kokemus arvostuksen puutteesta tulee arviointiosastojen työn-

tekijöiltä esiin useammankin kerran. Arviointiosastojen työntekijän kokevat arvostuksen puutetta sekä työntekijöitä että työtä kohtaan. Hyvä yhteistyö edellyttää kuitenkin kunnioitusta, hyväksyntää ja luottamusta. Nämä ovat asioita, joiden tärkeyttä myös asiakastyössä painotetaan. Harvoin tulee kuitenkin mietittyä, mitä nämä asiat tarkoittavat suhteessa työkavereihin. (Compton & Galaway 1999, 443).

Huonoksi yhteistyössä arviointiosastojen työntekijät kokevat myös sen, ettei arviointiosaston tuentarpeen kartoituksella aina ole merkitystä perheen jatkolle. Sosiaalialan työssä lasten hoidosta vastaava henkilökunta kokeekin usein, ettei heidän työtään arvosteta vaan muut työntekijät olettavat tietävänsä paremmin mitä lapsi tarvitsee (Compton & Galaway 1999, 442). Yhteistyössä on kuitenkin arvostuksen lisäksi osattava hyödyntää toisen ammattitaitoa ja tasavertainen suhde toimijoiden kesken on edellytys toimivalle yhteistyölle (Pohjola 1999, 112, Rousu & Holma 1999, 33). Tärkeää on kuitenkin huomioida myös se, että arvostusta on oltava kumpaankin suuntaan ja myös arviointiosastojen työntekijöiden on osattava arvostaa sosiaalityöntekijöiden ammattitaitoa ja päätöksiä, joita he virkavastuullaan tekevät. Avoin keskustelu näissäkin tilanteissa on avain asemassa.

6.2 Yhteistyön kehittämistarpeet

Arviointiosastojen työntekijät kaipaavat jatkossa enemmän asiakkaiden profilointia ja kritisoivat sitä, että osastolle sijoitetaan lapsia, jotka eivät sinne varsinaisesti kuulu. Avohuollon sijoitukset on Lahdessa kuitenkin pääsääntöisesti tehtävä omiin laitoksiin, joten on myös ymmärrettävä, että sosiaalityöntekijöille kohdistuu paineita myös ylhäältä päin asian suhteen eikä heillä aina ole juuri vaihtoehtoja. Koska on todennäköistä, ettei vastaavia tilanteita tulevaisuudessakaan täysin voida välttää, olisi asiasta hyvä käydä avointa keskustelua ja miettiä yhdessä miten tilanteissa toimitaan, jotta kaikki voisivat tehdä työnsä parhaalla mahdollisella tavalla.

Lastensuojelun arviointia tehdessä, tulee sitä tekeville työntekijöille saattaa tiedoksi kaikki aiemmissa vaiheissa koottu tieto ja toimenpiteet, joihin nämä tiedot ovat johtaneet. Nämä tiedot luovat pohjaa jatkotyöskentelylle. (Adcock 2001, 78.)

Arviointiosastojen työntekijät kokevat, ettei näin aina tapahdu ja haluavat tarkennusta osastolle tulevasta asiakkaista saataviin ennakkotietoihin. Arviointiosastojen työntekijät kokivat, että tietoja on joskus jopa jätetty kertomatta, jotta asiakas saataisiin osastolle. Yhteistyön sujuvuuden kannalta on syytä pyrkiä avoimempaan toimintaan.

Arviointiosastojen työntekijät haluavat parannusta arviointijakson tavoitteiden asetteluun. Aineistossa tuli esiin, että asiakkaatkaan eivät aina ole olleet tietoisia jakson tavoitteista, joten asiaan on hyvä jatkossa kiinnittää huomiota. Sekä avohuollon sosiaalityöntekijät että arviointiosastojen työntekijät haluavat lisätä keskustelua asiakasasioissa ja vahvistaa yhteistyötä nivelvaiheissa. Tulosten valossa on hyvä pohtia etenkin asiakkuuden alkuvaiheessa tehtävää yhteistyötä. Huomion kiinnittäminen nivelvaiheissa tehtävään yhteistyöhön onkin tärkeää, sillä yksi lastensuojelutyön keskeisistä puutteista on se, ettei näiden toimivuuteen kiinnitetä tarpeeksi huomiota (Rousu & Holma 2004, 22). Kokemukseni mukaan nämä ovat myös kriittisiä pisteitä yhteistyön sujuvuuden kannalta ja kohtia, joissa ristiriitoja työntekijöiden välille useimmiten syntyy. Nivelvaiheiden toimivuus on tärkeää myös asiakkaan kokemuksen kannalta.

Kun eri koulutuksen saaneet ihmiset työskentelevät yhdessä, ei ristiriitatilanteita voida välttää silloin kun eri näkökulmat avoimesti kohtaavat. Tärkeää onkin se, että näitä tilanteita osataan käsitellä. (Isoherranen 2005, 48.) Sekä avohuollon sosiaalityöntekijät että arviointiosastojen työntekijät haluavat lisätä keskustelua tilanteissa, joissa näkemykset perheen tuen tarpeesta eriävät. Samaa mieltä ollaan myös siitä, että keskustelua ei pidä käydä asiakkaiden edessä. Yhteistyön kannalta tämä on hyvä asia, sillä sen sijaan, että yhteistyötä tekevät työntekijät yleensä myöntäisivät, että kaksi eriävää näkemystä voivat olla ihan yhtä päteviä, on heillä taipumus olettaa, että toisen on oltava parempi kuin toinen. Yhteistyössä työntekijöiden tulee kuitenkin olla avoimia eri mielipiteille ja sietää konflikteja. Työntekijöiden on myös kyettävä neuvottelemaan näkemyseroista sekä hyväksyä oikeus eri näkemyksiin. (Compton & Galaway 1999, 440.) Loukkaavaa toisia kohtaan on se, jos joku ei asemansa perusteella kuuntele muita asiantuntijoita tai ilman perusteita esittää oman eriävän mielipiteensä ratkaisuksi (Isoherranen 2005, 49). Tärke-

ää on pitää mielessä se, että toisiaan täydentävät näkemuserot eivät ole este eri ammattiryhmien tekemälle yhteistyölle (Ojuri 1996, 119). Asiantuntijoiden voi joskus olla vaikea luopua asiantuntija vallastaan, mutta ristiriitaiset näkökulmat voidaan kääntää myös positiiviseksi voimavaraksi (Mönkkönen 2002, 63). Itse olen eri mieltä siitä, ettei keskustelua voi käydä asiakkaiden edessä. Samalla linjalla ovat Rousu ja Holma (1999, 73), joiden mukaan samaakin taho edustavat työntekijät voivat lastensuojelun neuvotteluissa tuoda yhteiseen pohdintaan eriäviä näkökantoja. Näissä tapauksissa on mielestäni kuitenkin tärkeää miettiä sitä, miten kukin asiansa esittää ja tuoda eri näkökulmat esiin niin, että asiakaskin ne ymmärtää. Tärkeää on muistaa myös se, että arviointiosastot tekevät työtä itsenäisesti ja antavat oman arvionsa perheen tuen tarpeesta. Näin ollen arviointiosastojen työntekijät eivät voi kirjata loppuyhteenvetoon muuta kuin oman näkemyksensä vaikkakin se sitten olisi eri kuin perheen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä.

Avohuollon sosiaalityöntekijät toivovat perheen enemmän mukaan työskentelyyn ottamista ja työn kehittämistä kuntouttavampaan suuntaan. Arviointityössä edellytetäänkin koko perheen sitoutumista työskentelyyn. Organisaatio uudistuksen myötä työskentelyä on jo kehitetty kuntouttavampaan suuntaan ja oletan, että jatkossa on tavoitteena työskennellä vielä enemmän koko perheen kanssa. Toiveita on myös henkilökunnan suhteen ja avohuollon sosiaalityöntekijät toivovat henkilökunnan pysyvyyden lisäämistä ja ammattitaidon hyödyntämistä sekä sosiaalityöntekijän saamista Salinkalliolle. Henkilökuntaan liittyvät asiat ovat sellaisia, joihin työntekijät eivät itse voi vaikuttaa vaan asiaa tulisi viedä eteenpäin ylemmille tahoille.

Arviointiosastojen työntekijät haluavat kehittää yhteistyötä työstä saatavan palautteen suhteen. Toisessa avohuollon ryhmässä keskusteltiin siitä, että ihmisillä on taipumus muistaa vain huonosti menneet asiat yhteistyössä ja helposti unohdetaan ne hyvin menneet. Tämän vuoksi olisi tärkeää saada käyttöön jatkuva palautekäytäntö, jotta kumpikin taho saa työstään asiallista palautetta sekä tietoa työn kehittämistarpeista. Oman toiminnan ja palvelujen arviointi ja kehittäminen ei onnistu ilman saatua palautetta (Rousu & Holma 1999, 94).

Arviointiosastojen työntekijät haluavat myös lisätä avohuollon sosiaalityöntekijöiden tietoa osastojen toiminnasta ja esiin tuli idea avohuollon sosiaalityöntekijöille oman esitteen tekemisestä. Tämä on varmasti tarpeen, sillä Laaksosen (2005, 65) mukaan kaikki avohuollon sosiaalityöntekijät eivät riittävästi tunne arviointiosastojen toimintaa ja käytäntöjä. Oman esitteen tekeminen palvelisi myös uusia, aloittavia sosiaalityöntekijöitä, joilla ei välttämättä ole aiempaa tietoa Lahden lastensuojelupalveluista sekä muita yhteistyötahoja.

Vahvistamista ja kehittämistä yhteistyössä tarvitaan arviointiosastojen työntekijöiden mielestä lisäksi avoimuudessa ja arvostuksessa. Rehellisyys ja yhteistyökumppanin näkeminen positiivisessa valossa ovatkin lähtökohtia hyvälle yhteistyölle (Kuusela 1996, 101, ks. myös Rousu & Holma 1999, 33). Työssä arvostuksen kokeminen on tärkeää, sillä jos joku olettaa, ettei toisen ammattiryhmän edustaja arvosta hänen asiantuntijuuttaan, se vaikuttaa hänen käyttäytymiseensä ja synnyttää herkästi negatiivisen kehän vuorovaikutukseen. Oman ja toisen asiantuntijuuden arvostaminen on erittäin tärkeää hyvän vuorovaikutuksen kannalta. (Isoherranen 2005, 83.) Lastensuojelu on lisäksi työtä, jota varsinaiset asiakkaat eivät aina pysty arvostamaan. Tällaista työtä tehdessä on mielestäni erittäin tärkeää saada arvostusta kollegoiden taholta ja kokea, että oma työ on tärkeää. Avoimuutta kaivattiin lisää myös suhteessa asiakkaisiin, mikä on tärkeää, sillä viranomaisten avoimuus lisää myös asiakkaiden luottamusta ja turvallisuuden tunnetta (Rousu & Holma 1999, 73).

Arviointiosastojen työntekijöiden kokema arvostuksen puute niin heitä työntekijöinä kuin heidän tekemäänsä työtäkin kohtaan tuli esiin useassa yhteydessä. Avoimuus ja arvostus ovat hyvän yhteistyösuhteen kulmakiviä (ks. Rousu & Holma 1999, 33) ja siksi asiaan on syytä jatkossa kiinnittää erityistä huomiota.

Näkemykset yhteistyön vahvistamisesta ja kehittamisestä ovat avohuollon sosiaalityöntekijöillä ja arviointiosastojen työntekijöillä osin hyvin samansuuntaiset. Ammattiryhmien yhtenevät näkemykset luovat hyvää pohjaa kehittämistyöhön jatkamiselle. Kummatkin ammattiryhmät haluavat lisää yhteistä keskustelua ja työn yhteistä kehittämistä. Yhteistyön kehittämisessä tarvitaankin avointa ja toi-

mivaa vuoropuhelua virallisia viestintärakenteita täydentämään. Avoimen keskustelun kautta on mahdollista käsitellä periaatteisiin ja tunteisiin liittyviä kysymyksiä sekä kehittää työtä yhdessä ideoimalla ja pohtimalla. Toimiva ja avoin vuoropuhelu synnyttää virallisten rakenteiden rinnalle myös yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyyden kautta on mahdollista tuntee yhteenkuuluvuutta sekä rakentaa yhteistä identiteettiä. Yhteisöllisyys mahdollistaa myös erilaisten ongelmien ja ristiriitojen tiedostamisen ja esiin tuomisen. (Ojuri 1996, 126.)

Sekä avohuollon sosiaalityöntekijät että arviointiosastojen työntekijät näkevät tärkeäksi tutustua toisiinsa yhteisiä tapaamisia lisäämällä. Molemmat tahot haluavat lisää yhteisiä tapaamisia myös asiakasasioiden ulkopuolella. Tärkeäksi nähdään sekä vapaamuotoinen tutustuminen sekä se, että kaikki olisivat perillä toisten työnkuvista ja työnsisällöistä. Hyvän yhteistyön kannalta onkin tärkeää, että työntekijät tuntevat toistensa työtehtävät ja työn tavoitteet riittävän hyvin. Jokaisen työntekijän ja työyhteisön on kyettävä hahmottamaan myös toisen työn merkitys ja tehtävä yhteisen toiminnan kokonaisuudessa. (Ojuri 1996, 119.)

6.3 Yleisiä huomioita

Merkittävää on, että arviointiosastojen työntekijöiden mielestä yhteistyössä huonosti toimivia asioita on selkeästi enemmän kuin hyvin toimivia asioita. Kaiken kaikkiaan on hyvä tiedostaa myös se tosiasia, että arviointiosastoille sijoituksia tekevät vain Lahden kaupungin avohuollon sosiaalityöntekijät ja näin ollen nämä ovat ainoita, joiden kanssa työtä yhdessä tehdään. Avohuollon sosiaalityöntekijät sen sijaan sijoittavat lapsia useisiin laitoksiin ja tekevät yhteistyötä muidenkin avohuollon tukitoimia tarjoavien tahojen kanssa, ja arviointiosastoille menevien lapsien osuus kaikista asiakkaista on hyvin pieni. Esimerkiksi vuonna 2008 Lahdessa oli 697 avohuollon asiakasta ja näistä ainoastaan 36 oli sijoitettuna arviointiosastoille (Lahti 2011). Arviointiosastoilla yhteistyö avohuollon sosiaalityöntekijöiden kanssa on myös jokapäiväistä, kun taas avohuollon sosiaalityöntekijä saattaa vähimmillään sijoittaa arviointiosastolle yhden lapsen vuodessa tai kahdessa. Näin ollen arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityönteki-

jöiden välisen yhteistyön sujuvuuden merkitys on huomattavan paljon suurempi arviointiosastoilla, jolloin myös huonosti toimivien asioiden merkitys korostuu.

Kummatkin ammattiryhmät kokivat tärkeäksi tiedon lisäämisen toisen työstä. Huomattavaa on se, että avohuollon sosiaalityöntekijät näkivät tarpeen molempiin suuntiin kun taas arviointiosastojen työntekijät kokivat enemmän tarpeelliseksi sosiaalityöntekijöiden tiedon lisäämisen arviointityöstä. Paremman yhteistyön kannalta on kuitenkin tärkeää lisätä myös arviointiosastojen työntekijöiden tietoa avohuollon sosiaalityöntekijöiden työstä ja ymmärrystä siihen liittyvistä reunaehdoista.

Aineistossa huomiota kiinnitti se, että arviointiosastojen työntekijöiden kehittämistoiveet liittyivät enemmän ihmisten, sekä heidän väliseen toimintaan, kun taas avohuollon sosiaalityöntekijät esittivät enemmän toiveita työn ja palvelun sisältöön liittyen. Tämä selittynee osin sillä, mistä jo aiemmin mainitsin eli että arviointiosastoilla yhteistyön sujuvuuden merkitys korostuu eri lailla. Toisaalta taas arviointityö on palvelu, jota sosiaalityöntekijät tilaavat, joten on luonnollista, että heillä on odotuksia enemmän työn sisällön suhteen. Tärkeää onkin tiedostaa työntekijöiden omat käsitykset yhteistyöstä ja sen merkityksestä sekä sisällöstä. Nämä käsitykset vaikuttavat käytännön yhteistyöhön ja vaikuttavat sitä kautta koko organisaation toimintaan. (Ojuri 1996, 123.)

Molemmat ammattiryhmät esittivät jonkin verran erilaisia ihmettelyn aiheita liittyen esimerkiksi siihen, miten tietyissä asiakastilanteissa oli toimittu. Tässä ei sinänsä ole mitään erikoista, mutta kaikki nämä ihmetyksen aiheet olivat sellaisia, joihin saisi selkeän vastauksen suoraan asiasta kysymällä. Miksi siis tällaisia ihmettelyn aiheita on ja miksei asioista ole uskallettu kysyä? Avoimuutta selvästi kaivataan ja tilaa keskustelulle.

Huomioita aineistossa kiinnitti myös se, että avohuollon sosiaalityöntekijät esittivät arviointiosastojen työn suhteen sellaisiakin toiveita, joita on käytännössä ainakin osin tehty jo vuosia. Tästä herääkin kysymys, miksei tehty työ ole tullut näkyväksi? Vai onko kyse siitä, ettei avohuollon sosiaalityöntekijöillä ole tarpeeksi

tietoa arviointiosaston toiminnasta (vrt. Laaksonen 2005, 65). Oli kyse kummasta tahansa, on asiaan joka tapauksessa hyvä kiinnittää huomiota. Ja toki pitää muistaa se, että vaikka jotain työtä tehdään jo, voi sitä aina tehdä enemmän ja paremmin.

Aineistossa huomiota kiinnitti lisäksi se, että arviointiosastojen työntekijät olivat haastatteluissa asioista keskenään koko ajan samaa mieltä. Avohuollon sosiaalityöntekijöillä oli sen sijaan paljonkin keskenään eriäviä mielipiteitä ja näkemyksiä. Tämä selittyy sillä, että arviointiosastoilla työtä tehdään tiiviinä tiiminä, kun taas avohuollon sosiaalityöntekijät tekevät asiakastyötä paljon itsenäisemmin. Tästä johtuneeksi myös, se että arviointiosastojen työntekijät toivat esiin yhteistyön sujumuuden olevan osin työntekijäkohtaista niin, että se riippuu siitä kenen sosiaalityöntekijän kanssa työtä tehdään.

6.4 Ehdotukset yhteistyön kehittämiseen

Oman tutkimukseen ja teoreettiseen aineistoon nojautuen laadin kahdeksan konkreettista ehdotusta, joiden avulla yhteistyötä voidaan lähteä kehittämään työntekijöiden toivomaan suuntaan. Koska organisaatiomuutoksen myötä arviointiosastoja ei entisellään enää ole, olen laatinut ehdotukseni niitä ainoastaan Nikkilän perhepalvelukeskukseen soveltaen. Näin siksi, että laitosten prosessit ovat muuttuneet, eivätkä ne enää ole keskenään samanlaiset niin kuin ennen. Koin myös järkeväksi ja selkeämmäksi keskittyä kunnolla yhden laitoksen kanssa tehtävään yhteistyöhön. Laatimani ehdotukset ovat kuitenkin täysin sovellettavissa myös Salinkallion perhekeskukseen. Tässä ehdotukset perusteluineen.

Ehdotus 1. Tietojen vaihto ja yhteinen keskustelu ennen väli- ja loppuneuvotteluja. Perhepalvelukeskuksen sosiaalityöntekijä tai lapsen omaohjaaja soittaa avohuollon sosiaalityöntekijälle. Jos näkemykset perheen jatkotuen tarpeesta eriävät, pidetään viranomaispalaveri.

Lastensuojelussa työn laatua varmistaa se, että työntekijät pysähtyvät monipuolisesti harkitsemaan työnsä ja päätöstensä perusteita ja oikeutusta yhteistyötahojen kanssa (Rousu & Holma 1999, 33).

Sekä arviointiosastojen työntekijät että avohuollon sosiaalityöntekijät halusivat lisätä keskustelua ja pohdintaa asiakasasioissa. Kummatkin ryhmät halusivat myös lisätä viranomaisten välistä työtä. Erityisen tärkeäksi yhteinen keskustelu nähtiin silloin jos näkemyksen perheen jatkosta olivat erilaiset. Jos tilanteita, joissa avohuollon sosiaalityöntekijän ja arviointiosaston työntekijöiden näkemykset eroavat, ei käsitellä kunnolla, ne voivat vaikuttaa yhteistyön tekemiseen jatkossa (Laaksonen 2005, 63).

Ehdotus 2. Loppuneuvottelun jälkeen lyhyt palaute jaksosta ja työskentelystä.

Palautteen kerääminen työstä on tärkeää, sillä toimivan työryhmän edellytys on se, että se saa palautetta omasta toiminnastaan myös oman organisaation sisältä (Isoherranen 2005, 125). Palautetiedon kautta organisaation eri tasot ja yksiköt pystyvät arvioimaan omaa onnistumistaan. Tämä puolestaan on perusta koko organisaation onnistumisen arvioinnille. Arvioinnin pohjalta tehdään myös päätelmiä toiminnan ja työn kehittämiseksi sekä voidaan esimerkiksi parantaa omaa osaamista ja kehittää yhteistyötä. Lastensuojelussa yhteistyön toimivuutta tuleekin jatkuvasti seurata ja arvioida. (Rousu & Holma 2004, 10, 38.)

Arviointiosastojen työntekijät kaipaavat palautetta työstään. Asiasta keskusteltiin myös avohuollon sosiaalityöntekijöiden kanssa ja heidän keskuudessaan se herätti ristiriitaisia mielipiteitä. Sosiaalityöntekijät toivat esiin, etteivät he ole halukkaita vastaamaan kirjalliseen palautteeseen. Kirjallista palautekäytäntöä on myös ko-

keiltu aiemmin ja se ei toiminut. Lyhyt palautehetki loppuneuvottelun päätteeksi ei vaadi keneltäkään ylimääräistä aikaa eikä järjestelyjä. Ehdotus tästä palautteen anto tavasta tuli esiin sekä sosiaalityöntekijöiden että arviointiosastojen työntekijöiden haastatteluissa.

Ehdotus 3. Arviointi- ja kuntoutustyöstä (perhepalvelukeskuksen toiminnasta) tiedottaminen avohuollon sosiaalityöntekijöille. Järjestetään jonkinlainen tiedotustilaisuus, sitten kun toiminnot on kehitetty ja laaditaan lisäksi esite sosiaalityöntekijöille.

Lastensuojelutyön laadunhallinnan kannalta keskeistä on oman työn ja palvelujen tekeminen näkyväksi yhteistyökumppaneille (Rousu & Holma 1999,17).

Avohuollon sosiaalityöntekijöiden tiedon lisääminen osaston toiminnoista ja työtavoista nähtiin tärkeäksi arviointiosastojen työntekijöiden keskuudessa. (ks. Rousu & Holma 1999, 33). Myös avohuollon sosiaalityöntekijöiden parissa tuli esiin se, että on tärkeää, että kaikki tietävät, mitä toiset oikeasti työssään tekevät (ks. Laaksonen 2005, 65, Ojuri 1996, 120).

Ehdotus 4. Yhteiset koko päivän tapaamiset keväällä ja syksyllä. Puolet päivästä yhteistä keskustelua, kehittämistä ja koulutusta, puolet vapaamuotoista toimintaa. Perhepalvelukeskus ja avohuollon sosiaalityöntekijät järjestävät vuorotellen.

Viralliset yhteistoimintarakenteet, kuten neuvottelut ja kokoukset, eivät riittävästi mahdollista avointa ja toimivaa vuoropuhelua (Ojuri 1996, 126.)

Yhteisiä tapaamisia, keskustelua ja kehittämistä kaivattiin enemmän kummaltakin taholta. Myös epämuodollisia tapaamisia kaivattiin. Tapaamisten myötä ihmiset tulisivat tutummiksi toisilleen, mikä puolestaan lisäisi avoimutta ja keskinäistä arvostusta. Tapaamisten järjestäminen kahdesti vuodessa antaisi valmiudet kehittää työtä ajan hermolla. Myös henkilökunnan vaihtuvuus huomioiden olisi hyvä tavata kahdesti vuodessa.

Ehdotus 5. Perhepalvelukeskuksen sosiaalityöntekijä tapaa säännöllisesti avohuollon sosiaalityöntekijöitä.

Eri toimijoiden väliset avoimet keskustelut vähentävät epätietoisuutta ja väärinkäsityksiä sekä lisäävät luottamusta (Ojuri 1995, 108).

Säännöllisten tapaamisten kautta päästäisiin vaihtamaan tuoreita kuulumisia puolin ja toisin sekä lisättäisiin työntekijöiden toivomaa yhteydenpitoa. Säännölliset tapaamiset mahdollistavat epäselvyyksistä ja ihmettelyn aiheista keskustelun ajan tasaisesti sekä lisäävät tahojen välistä vuorovaikutusta.

Ehdotus 6. Sovitaan jokaiselle työntekijälle pari toisesta yksiköstä ja he yhdessä sopivat milloin kumpikin voi päiväksi mennä tutustumaan toisen työhön.

Yhteistyön ongelmia ratkottaessa ja yhteistyötä kehitettäessä on lähdettävä liikkeelle sen selvittämisestä, mitä yhteistyökumppani todella tekee. Muuten yhteistyö perustuu luultuun, kuultuun tai virallisen toimenkuvan välityksellä piirtyvään toimenkuvaan. (Ojuri 1996, 12.) Ymmärrys toisen työstä ei myöskään lisääny niin kauan kuin kukin pitäytyy tiiviisti omassa lokerossaan. Arjessa kohtaamalla ja työtä yhdessä tekemällä erot ja yhteiset alueet tulevat selkeimmiksi ja väärät olettamukset karsiutuvat pois. (Pellinen 1996, 138.)

Toisten työn tuntemus koettiin tärkeäksi sekä arviointiosastojen että avohuollon sosiaalityöntekijöiden keskuudessa. Vaikka yksi päivä on kovin lyhyt aika tutustua toisen työhön, antaisi se kuitenkin konkreettista kokemusta toisen työn sisällöstä ja enemmän tietoa kuin pelkkä asiasta kertominen. Tämä lisäisi ihmisten toisiinsa tutustumista ja mahdollisesti myös keskinäistä arvostusta.

Ehdotus 7. Avohuollon sosiaalityöntekijöiltä pyydetään ehdotuksia niin yhteenvedon kuin muuhunkin työn kehittämiseen.

Lastensuojelupalveluita tuottavalla yksiköllä tulee olla taito reagoida asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin toimintaa kehittämällä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että myös palvelun tilaajien mielipiteet tulee kehittämisessä ottaa huomioon. (Rousu & Holma 1999, 95.)

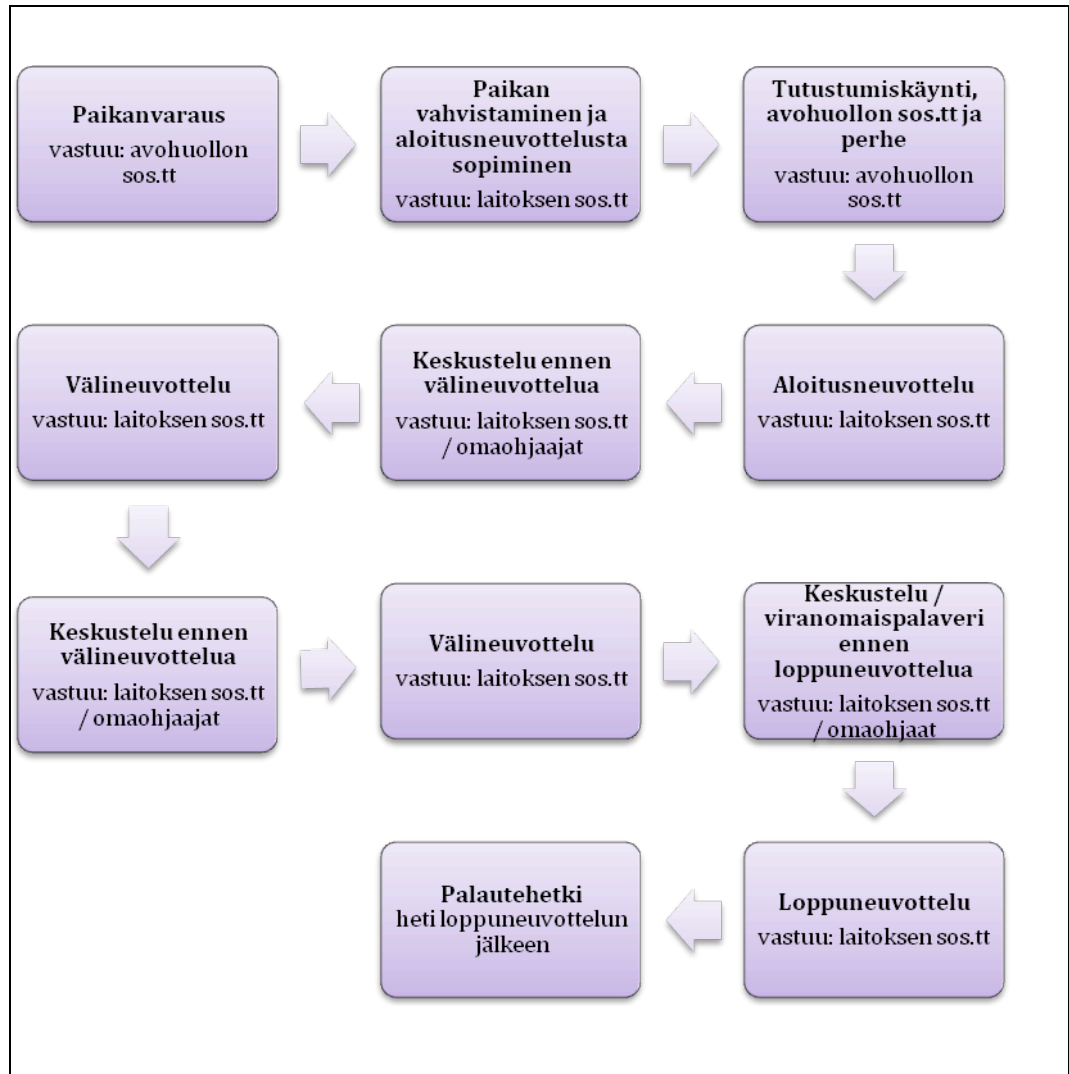
Avohuollon sosiaalityöntekijät näkivät tärkeäksi arviointityön ja yhteenvedon yhteisen kehittämisen. Hankkeen toteutuksen aikaan oli perhepalvelukeskuksen kehittäminen käynnissä ja haastatteluissa tuli esiin paljon avohuollon sosiaalityöntekijöiden toiveita tulevasta toiminnasta. Myös arviointiosastojen työntekijät haluavat kehittää toimintaa yhdessä. Koska perhepalvelukeskus tuottaa palveluita avohuollon asiakkaille ja avohuollon sosiaalityöntekijät kyseisiä palveluita tilaavat, on tärkeää ottaa myös heidän mielipiteitään huomioon kehittämisessä, jotta uudet palvelut ovat tarvetta vastaavia.

Ehdotus 8. Otetaan käyttöön Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavan työn osastojen ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteistyön prosessi.

Organisaatiossa keskeisin kehittämistoiminta kuuluu prosessien ylläpitämiseen ja niiden sujuvuuden turvaamiseen. Prosessien kuvaaminen on tärkeä väline ajatus-ten, viestinnän ja dokumentoinnin selventämisessä. Toimintaa kehitetään ja toimeenpannaan prosessikuvausten kautta. (Virtanen & Wennberg 2007, 114, 155.)

Olen laatinut työntekijöiden toiveiden pohjalta mallin yhteistyön prosessista (ks. kuvio 4). Prosessikuvauksen on tarkoitus tehdä yhteistyötä näkyvämmäksi ja siirtää toimintaa käytäntöön. Prosessin pohjana olen käyttänyt arviointiosaston prosessikuvausta. Siihen olen lisännyt yhteydenpidon ennen neuvotteluita ja palautehetken loppuneuvottelun päätteeksi. Yhteistyön prosessin on tarkoitus myös varmistaa arviointiosaston työprosessin sujuvuutta ja työn laatua. Yhteistyön prosessin käyttöön ottaminen lisäisi toivottua yhteistä keskustelua asiakasasioissa ja viranomaisyhteistyötä. Toisessa arviointiosastojen haastatteluissa tuli esiin myös

toive siitä, että yhteistyölle olisi hyvä sopia jotkin vähimmäisrajat ja prosessin on osaltaan tarkoitus turvata tämä. Prosessin tarkoitus on myös vähentää sitä, ettei yhteistyön laatu olisi työntekijäkohtaista.



Kuvio 4. Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavan työn osastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteistyön prosessi.

Yhteistyön kehittämisen kannalta on kuitenkin tärkeää muistaa se, etteivät organisaatioin yhteistyörakenteet saa muodostua itsetarkoitukseksi. Yhteistyörakenteiden on muututtava ja joustettava tarpeiden ja tilanteiden mukaan. Yhteistyön joustavuus edellyttää tarvittaessa myös totuttujen yhteistyökäytäntöjen supistamista tai laajentamista. (Ojuri 1996, 126.)

6.5 Yhteinen tapaaminen

Toukokuussa 2011 järjestin Lahdessa Wanhassa Herrassa yhteisen tapaamisen, johon kutsuin kaikki hankkeeseeni osallistuneet esimiehiin sekä lastensuojelun tuki- ja kehittämisspalveluiden työntekijät. Tilaisuuteen kutsuin lisäksi Nikkilän perhepalvelukeskuksen toisen osaston työntekijät, joiden työnkuva oli muuttumassa ja hankkeeni ehdotukset koskivat myös heitä. Tapaamisen tarkoitus oli, että esittämieni tulosten ja kehittämiss ehdotusten pohjalta sovittaisiin yhteisiä käytäntöjä yhteistyön kehittämiseksi ja eteenpäin viemiseksi. Tapaamisen järjestämisessä minua auttoi lastensuojelupalvelujen päällikkö Eija Kallio-Hult. Tapaamiseen laitoin kaikille sähköpostilla kirjallisen kutsun ja noin viikkoa ennen tapaamista lähetin kaikille sähköpostilla edellä esittämäni ehdotukset yhteistyön kehittämisestä ja yhteistyön prosessista (LIITE 6). Näin siksi, että ihmiset ehtivät tutustua materiaaliin etukäteen ja jo ennakkoon pohtia niiden toimivuutta ja halukkuutta lähteä niitä toteuttamaan.

Tilaisuuteen ilmoittautui 21 henkilöä. Paikalla oli 6 avohuollon sosiaalityöntekijää ja 8 arviointiosastojen työntekijää, muut osallistujat olivat esimiehiä ja työni ohjaajat sekä yksi työntekijä tuki- ja kehittämiss palveluista. Tilaisuus kesti noin kaksi tuntia. Tilaisuuden alussa Eija Kallio-Hult piti pienen alustuksen, jonka jälkeen esittelin hankkeeni tulokset ja tekemäni huomiot. Lisäksi esittelin tekemäni ehdotukset yhteistyön kehittämiseksi. asiat synnyttivät keskustelua, mutta luonteeltaan tilaisuus ei kuitenkaan ollut niin keskusteleva kuin olisin toivonut. Lisäksi paikalta puuttui tärkeitä esimiehiä, mikä oli harmi sillä uudet käytännöt vaativat kuitenkin myös organisaation johdon sitoutumista ja tukea (Julkunen & Korhonen 2008, 128). Mitään varsinaisia sopimuksia tilaisuudessa ei yhteistyön kehittämisen suhteen tehty, mutta pääosin laatimani ehdotukset kuitenkin saivat hyvän vastaanoton ja keskustelua niistä on käyty jälkeinpäin työpaikoilla.

7 HANKKEEN ARVIOINTI

7.1 Eettinen pohdinta

Eettinen kestävyys on hyvän tutkimuksen edellytys. Jo tutkimusaiheen valinta sinällään on eettinen kysymys ja sitä tehdessä tulee pohtia kenen ehdoilla tutkittava aihe valitaan ja miksi sen toteuttamiseen ryhdytään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127, 129.) Koska lopputyössäni on kyse työelämälähtöisestä kehittämishankkeesta, halusin luonnollisesti lähteä kehittämään aiheita, johon tarve nousi kentältä eikä vain omista ajatuksistani. Kävin aiheesta paljon keskusteluja työpaikallani ja vaihtoehtoisia aiheita oli muutama. Lopullisesti valitsin aiheen kuitenkin siltä pohjalta, mikä itseäni kiinnosti eniten, sillä näinkin pitkässä projektissa on myös oman motivaation riitettävä. Lisäksi uskon, että tutkimuksen laatua parantaa se, että tutkija itse on aidosti kiinnostunut tutkimastaan asiasta ja motivoitunut kehittämishankkeen toteuttamiseen.

Ihmisiä tutkittaessa muodostavat ihmisoikeudet tutkimuksen eettisen perustan. Tutkimuksen eettisyyttä arvioitaessa on tutkittavien suojalla suuri painoarvo. Lähtökohtaisesti tutkittavien suojaan kuuluu se, että ihmiset tietävät tutkimuksen tavoitteet ja siinä käytettävät menetelmät. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131, Kuula 2006, 62.) Tarkoitukseni olikin jakaa kyselylomakkeet kaikille henkilökohtaisesti samalla kehittämishankkeestani kertoen. Omassa työyksikössäni Nikkilän perhekeskuksessa tämä onnistui. Lastensuojelutoimistoon ja Salinkallion perhekeskuksen olin sopinut työni ohjaajien kanssa ajat, joihin lomakkeet menin jakamaan. Tällöin oli tarkoitus kaikkien työntekijöiden olla henkilökohtaisesti paikalla. Työluonteesta johtuen tämä ei täysin toteutunut ja osa tutkimukseen osallistuneista sai lomakkeen työkaverinsa toimittamana. Toivon kuitenkin, että tässä vaiheessa työntekijät ovat lomakkeiden lisäksi vieneet eteenpäin myös tietoa tutkimuksesta. Fokusryhmähaastatteluiden alussa kertosin vielä sekä kehittämishankkeen menneet että tulevat vaiheet. Näiden vaiheiden kautta pyrin varmistamaan sitä, että kaikki osallistujat tietävät missä tutkimuksessa on kyse (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Tutkittavien suojaan kuuluu myös se, että tutkittavat osallistuvat tutkimukseen vapaaehtoisesti. Ihmisillä on oikeus kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta ja keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa. Lisäksi osallistujilla on myös jälkikäteen oikeus kieltää itseään koskevan aineiston käyttäminen tutkimuksessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131, Kuula 2006, 61.) Tähän tutkimukseen osallistuminen oli kaikille täysin vapaaehtoista. Tämä tuli näkyviin esimerkiksi siinä, ettei laitoksessa, jossa tehdään kolmivuorotyötä, ketään velvoitettu osallistumaan järjestämiini tilaisuuksiin vapaapäivinä eikä muutenkaan. Yhdessä fokusryhmähaastatteluista yksi osallistujista poistui siinä vaiheessa, kun tuli ilmi, että videoin haastattelut. Samalla hän kertoi, ettei myöskään ollut täyttänyt kyselylomaketta.

Tutkimuksessa saadut tiedot ovat luottamuksellisia eikä niitä saa luovuttaa ulkopuolisille. Tietoja ei myöskään saa käyttää muuhun tarkoitukseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131). Näitä ehtoja olen noudattanut vaikkakin se on ajoittain ollut erittäin vaikeaa. Kehittämishankkeeni tutkimusosiota toteuttaessani oli organisatiomuutoksen kuulunut kehittäminen ja keskustelu vilkkaimmillaan. Koin, että tilanteessa minulla oli hallussani tietoa, joka olisi ollut arvokasta ja jota ei kellään muulla ollut. Tutkimusta tehdessäni huomasin myös työntekijöiden keskuudessa tulevaan liittyvää epävarmuutta ja tietämättömyyttä. Koin ajoittain jopa ahdistavaksi sen, etten voinut puhua minulla olleesta tiedosta. Oli myös tilanteita, joissa en uskaltanut sanoa yhtään mitään, kun en enää ollut varma oliko minulla johonkin asiaan ihan oikea oma mielipide vai oliko ajatukseni tullut tutkimuksen välittämän tiedon kautta. Tämä ahdistus kuitenkin loppui järjestämäni yhteisen tapaamisen jälkeen, jossa tutkimuksen tulokset ja kehittämisehdotukset jo esittelin.

Oleellinen osa tutkittavien suojaa on se, että kaikki osallistujat jäävät nimettömiksi ja anonymiteetti on taattava myös tulosten esittämisessä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131). Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajien taustatiedoista ikä, koulutus, työpaikka ja työkokemus vuosina. En kuitenkaan nähnyt näiden muuttujien käyttöä tarpeellisena lopullisessa aineiston analysoinnissa, joten niitä ei ole käsitelty lainkaan eivätkä vastaajat siten ole tunnistettavissa niiden perusteella. Tulosten esittämisen yhteydessä olen käyttänyt suoria lainauksia haastatteluista ja kyselylomakkeista. Lainausten perään olen laittanut ainoastaan tiedon siitä, onko lainaus

arviointiosaston työntekijän vai avohuollon sosiaalityöntekijän. Näin ollen vastajia ei voi tunnistaa muutoin kuin korkeintaan he, jotka ovat olleet samassa fokusryhmässä. Mutta he toki ovat kuulleet toistensa mielipiteet jo itse haastattelutilanteissa.

Tutkimukseen osallistujien on oikeus odottaa tutkijalta vastuuntuntoa ja rehellisyyttä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131). Näihin olen pyrkinyt kaikessa toiminnassani tutkijana.

Tutkimuksen aineistot ovat luottamuksellisia ja ne on turvattava säilyttämällä ja käsittelemällä niitä huolellisesti. Tietoturvaan kuuluvat keinot, joiden tarkoitus on estää tiedon tuhoutuminen tai joutuminen väärin käsiin. (Kuula 2006, 113.) Tietojen tuhoutumisen olen pyrkinyt estämään tekemällä kaikesta varmuuskopiot. Fokusryhmähaastattelut tallensin sekä nauhurille että videolle varmistaakseni tallennuksen onnistumisen. Havaittuani nauhurille tallennetun materiaalin olevan riittävän hyvä, tuhosin videot heti, koska ne olivat tarpeettomia. Nauhoitetut haastattelut säilytin salasanoin suojatuilla tietokoneella ja muistitikulla. Haastattelut litteroin ja poistin tekstistä kaikki nimet sekä tarkkoja asiakasasioita sisältävät kohdat. Litteroidut haastattelut ja kyselylomakkeet säilytin kotona lukitussa kaapissa. Nauhoitetut haastattelut olen tuhonnut litteroinnin jälkeen. Kyselylomakkeet ja litteroidut haastattelut tulen tuhoamaan polttamalla heti kun työni on hyväksytty.

7.2 Luotettavuuden arviointi

Yleinen tieteen eettinen arvo on pyrkimys itsenäisyyteen ja riippumattomuuteen (Kuula 2006, 25). Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyvät kysymykset totuudesta ja tiedon objektiivisuudesta. Lisäksi on syytä pohtia myös havaintojen luotettavuutta ja puolueettomuutta. Kysymys puolueettomuudesta nousee olennaiseksi siinä kohtaa, kun pohditaan onko tutkijan tavoite ymmärtää ja kuulla tutkimukseen osallistuvia itsenään vai vaikuttaako tutkijan oma viitekehys siihen, mitä hän kuulee ja havainnoi. Laadullisessa tutkimuksessa myönnetään

näin olevan, sillä tutkija itse luo tutkimusasetelman ja tulkitsee tulokset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134 -136.) Omaa puolueettomuuttani tutkijana olen joutunut miettimään paljon. Olen miettinyt sitä, säilyykö objektiivisuuteni aineistoa analysoidessani, kun olen itse työssä hankkeeseen osallistuvassa yksikössä. Tämä on ollut vankka pyrkimykseni koko prosessin ajan ja asiaa on helpottanut sekin, että aineiston analyysin ollessa kesken vaihdoin työpaikkaa ja siirryin lastensuojelutoimistoon. Näin ollen olen aineistoa analysoidessani ollut työssä kummallakin taholla eikä minulla ole tarvetta esittää tuloksia kenenkään eduksi. Nykyisessä työssäni olen samoissa tiloissa avohuollon sosiaalityöntekijöiden kanssa ja teen jonkin verran yhteistyötä heidän kanssaan. Työpaikkani on kuitenkin eri yksikössä ja tämä on auttanut minua pysymään ulkopuolisen tutkijan roolissa. Pohdinta ja yhteenveto osioissa olen kuitenkin käsitellyt asioita siitä viitekehystä, että olen ollut työssä arviointiosastoilla usean vuoden. Toisaalta tämä on myös mahdollistanut syvemmän pohdinnan ja olen pystynyt tekemään havaintoja, joihin täysin ulkopuolinen tutkija ei välttämättä olisi kyennyt.

Tutkimuksen luotettavuutta saattaa osaltaan heikentää se, että hankkeen toteuttamisen aikaan olin itse työssä Nikkilän arviointiosastolla ja aiemmin olin työskennellyt pitkään Salinkallion arviointiosastolla. Näin ollen olen itse tekemässä yhteistyötä, jonka laadusta halusin tietoa sosiaalityöntekijöiltä. Avohuollon sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa kerroin kuitenkin heti aluksi sen, että mielipiteensä asioista saa sanoa aivan suoraan ja avoimesti tästä asetelmasta huolimatta. Itselleni jäi kuitenkin tunne, että sosiaalityöntekijät uskalsivat tuoda esiin yhteistyön epäkohtia ja kritiikkiä hyvin, mutta varmaksi en asiaa voi koskaan tietää. Tutkimuksen luotettavuutta puolestaan lisää se, että lopulta alkuperäisestä suunnitelmastani poiketen fokusryhmähaastatteluihin osallistuivat lähes kaikki avohuollon sosiaalityöntekijät.

Validius eli pätevyys on myös tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite. Validiudella tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin. Tutkimuksen validiutta voidaan lisätä käyttämällä useaa tutkimusmenetelmää. (Hirsjärvi ym. 2009, 231, 233). Tässä tutkimuksessa käytettiin menetelminä sekä

kirjallista kyselyä että fokusryhmähaastattelua aineistoa syventämään. Mielestäni tämä oli onnistunut valinta ja palveli tarkoitustaan.

Fokusryhmähaastattelussa tulee välttää johdattelevia kysymyksiä (ks. Mäntyranta & Kaila 2008). Tätä en kuitenkaan onnistunut omista haastatteluistani täysin välttämään, koska ajoittain keskustelua oli vaikea saada syntymään ja jouduin itse nostamaan keskusteluun asioita, joita kyselyissä oli tullut esiin. Toisaalta fokusryhmähaastatteluiden avulla oli kuitenkin myös tarkoitus syventää kyselyn tuloksia ja niiden vastauksia eikä tämä olisi ollut mahdollista ilman kyselyn tuloksiin viittaamista.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös aineiston analysointitapa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141). Tämän kehittämishankkeen kautta sadun aineiston laadusta johtuen oli osin vaikea lähteä yksiselitteisesti tuomaan yleiselle tasolle asioita, jotka yhteistyössä toimivat hyvin tai huonosti. Yhden työntekijän mielestä jokin asia toimii hyvin ja toisen mielestä sama asia toimii huonosti. Vaikka laadullisessa tutkimuksessa ei lukumäärillä ole väliä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93) eikä aineistosta tehdä päätelmiä yleistettävyyttä ajatellen (Hirsjärvi ym. 2009, 182), olen aineistoa analysoidessani jättänyt tuloksista pois asiat, jotka ovat saaneet vain yhden maininnan. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on kuitenkin tarkoitus analysoida niin, että johtopäätökset voidaan irrottaa yksittäisistä lausumista ja siirtää yleiselle tasolle sekä saada esiin se, mikä ilmiössä on merkittävää (Hirsjärvi ym. 2009, 182, Metsämuuronen 2008, 48). Toisaalta täysin yleiselle tasolle tuotavia eivät myöskään ole asiat, jotka on mainittu kaksi kertaa, mutta nämä tapaukset otin mukaan, koska sama kokemus on kuitenkin useammalla kuin yhdellä työntekijällä. Vastauksien määrä tulee myös suhteuttaa siihen, että hankkeen toteutuksen aikaan Salinkallion arvioinnissa työskenteli kolme henkilöä ja avohuollon sosiaalityöntekijöinä 15 henkilöä. Näin ollen jos Salinkalliolta kaksi henkilöä on jotain mieltä, on sillä suurempi painoarvo suhteessa toisiin. Näitä asioita en kuitenkaan huomionnut aineistoa analysoidessani, koska kyseessä ei ole määrällinen vaan laadullinen tutkimus. Tärkeää on tässä kohdin muistaa se, että kehittämistoiminnassa tiedon tuotannon on tarkoitus ohjata kehittämistä ja aineis-

tolta odotetaan nopeita vastauksia eikä aikaa analyysiin ole samalla lailla kuin perinteisemmissä tutkimuksissa (Toikko & Rantanen 2009, 116, 121).

Yksi hyvän tutkimuksen kriteereistä on tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127, 140). Johdonmukaisuuteen olen pyrkinyt jo alusta asti niin tutkimuskysymyksiä kuin –menetelmiäkin valitessa. Olen kehittämissä hankkeessani tehnyt paljon työtä sen eteen, että saisin raportistani johdonmukaisen ja helppolukuisen niillekin, jotka eivät ole hankkeeseen osallistuneet. Raportin luotettavuutta olen pyrkinyt parantamaan mahdollisimman tarkalla kuvauksella siitä, mitä missäkin vaiheessa olen tehnyt (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2009, 141). Tutkimuksen tekoon liittyneiden valintojen ja tulkintojen näkyväksi tekeminen lisäävät myös tutkimuksen vakuuttavuutta (Toikko & Rantanen 2009, 123).

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidessa on hyvä muistaa myös tutkimuksen kesto (Tuomi & Sarajärvi 2009, 141). Tämän kehittämishankkeen tutkimussuunnitelman olen esittänyt toukokuussa 2010. Kyselylomakkeet jaoin ja haastattelut pidin syksyn 2010 aikana. Järjestämäni yhteinen tapaaminen oli toukokuussa 2011. Tämän kehittämishankkeen toteuttaminen on pitkittynyt alkuperäisestä aikataulusta noin puoli vuotta. Alun perin tarkoitukseni oli järjestää yhteinen tapaaminen jo tammikuussa 2011. Kehittämishankkeen aikataulun venymiseen vaikutti osaltaan se, että alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen fokusryhmähaastatteluja oli neljä suunnitellun kahden sijaan. Haastattelujen litterointi ja aineiston analysointi vei aikaa suunniteltua enemmän. Aikataulun venymiseen ovat vaikuttaneet myös tutkijan henkilökohtaisessa elämässä tapahtuneet muutokset, joiden vuoksi raportin kirjoittaminen on viivästynyt. Tutkimuksen luotettavuuden parantamisen kannalta on kuitenkin tärkeää se, että tutkijalla on tarpeeksi aikaa tutkimuksen tekemiseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142) eikä aikataulun venymisestä huolimatta ole halunnut lähteä tekemään työtä hutiloiden ja kiireellä.

Kehittämistoiminnassa tärkein luotettavuuden mittari on tulosten käyttökelpoisuus. Tämä tarkoittaa sitä, että todenmukaisuuden lisäksi tuotetun tiedon on oltava myös hyödyllistä. (Toikko & Rantanen 2009, 121 -122.) Tämän kehittämishankkeen tulokset ovat täysin toimeksiantajan hyödynnettävissä. Kehittämishankkeen

tutkimuksellisen osion kautta on saatu näkyviin työntekijöiden näkemyksiä yhteistyöstä ja sen kehittämistarpeista. Laatimani kehittämissuositukset olen laatinut työntekijöiden näkemysten pohjalta. Kehittämissuositukset olen laatinut huomioiden myös sen, että ne ovat kaikki realistisesti toteutettavissa ja lopulta vielä varsin pienin toimenpitein.

8 POHDINTA

Tämän kehittämissuosituksen tarkoitus oli edistää Lahden kaupungin lastensuojelun Nikkilän ja Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden välistä yhteistyötä. Kehittämissuosituksen tavoitteena oli kuvata yhteistyön nykytilaa, kartoittaa yhteistyöhön liittyviä kehittämistarpeita sekä luoda konkreettisia ehdotuksia yhteistyön kehittämiseen ja sopia, miten niitä lähdetään käytännössä toteuttamaan.

Tutkimustulosten valossa voidaan sanoa, että yhteistyössä on ennen kaikkea tärkeää se, että kaikki tietävät, mitä toinen oikeasti työkseen tekee. Myös avoimuuden tärkeys painottui. Niin avohuollon sosiaalityöntekijät kuin arviointiosastojen työntekijätkin kaipaavat enemmän yhteistä keskustelua ja tapaamisia. Yhteistyön ongelmakohtista lähes kaikki olivatkin sellaisia, jotka työntekijät itse voivat ratkaista asioista keskenään avoimesti puhumalla. Tärkeää onkin jatkossa antaa tilaa tällaiselle keskustelulle ja mahdollisuus avoimen vuorovaikutuskulttuurin rakentamiselle.

Kehittämissuosituksen tulokset ovat linjassa muiden aiheesta tehtyjen tutkimusten kanssa, joiden mukaan työntekijät haluavat jakaa asiantuntijuutta, keskustella tavoitteista ja tehdä päätöksiä yhdessä. Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyötä koskevissa tutkimuksissa on myös todettu erilaisten ajattelutapojen ja työkäytänteiden sekä vähäisen tiedon toisen työstä muodostavan esteitä hyvälle yhteistyölle. (Isoherranen 2005, 80, 135).

Kehittämishankkeen kautta saavutettiin sille asetetut tavoitteet suhteessa yhteistyön nykytilan ja kehittämistarpeiden kartoittamiseen. Informoidunkyselyn ja fokusryhmähaastattelujen kautta saatiin vastaukset tutkimustehtäviin ja tutkimusmenetelmien valinta oli onnistunut. Informoidunkyselyn avulla onnistuttiin kartoittamaan työntekijöiden käsityksiä ja mielipiteitä yhteistyön nykytilasta ja kehittämistarpeista ja niitä syvennettiin edelleen fokusryhmähaastatteluisissa. Tutkimustulosten ja teorian pohjalta pystyin luomaan konkreettisia ja toteutettavissa olevia kehittämis ehdotuksia yhteistyön edistämiseen. Kehittämis ehdotukset vastaavat tutkimustuloksissa esiin nousseisiin ongelmakohtiin.

Positiivinen yllätys kehittämishankkeen toteuttamisessa oli se, kuinka moni tutkimuksen tekemiseen osallistui. Osallistujien määrästä voi päätellä, että työntekijät kokevat yhteistyön kehittämisen tärkeäksi ja haluavat tehdä töitä sen eteen. Tässä kehittämishankkeessa saatiinkin henkilöstön omat näkemykset hyvin kuuluviin.

Toukokuussa 2011 järjestämäni yhteinen tapaaminen ei sen sijaan ihan vastannut tarkoitustaan sen suhteen, että esittämieni ehdotusten perusteella olisi tehty konkreettisia sopimuksia niin kuin olin toivonut. Uskon tämän johtuneen ainakin osin siitä, että organisaatio muutoksen myötä kaikki työni ohjaajat siirtyivät muihin esimiestehtäviin. Heidän tilalleen tulleet uudet esimiehet eivät olleet hankkeeseen samalla tavalla sitoutuneita ja muutama asian suhteen avainasemassa oleva esimies oli myös poissa tilaisuudesta. Tärkeää on kuitenkin se, että tilaisuus herätti ihmisiä ajattelemaan ja keskustelemaan.

Yhteistyön kehittäminen alkaa siihen liittyvien ongelmakohtien tiedostamisesta (Ojuri 1995, 106). Tutkimushankkeen kautta on saatu arvokasta tietoa siitä, mitä arviointiosastojen työntekijät ja avohuollon sosiaalityöntekijät ajattelevat keskinäisestä yhteistyöstään ja miten he haluavat sitä kehittää. Nyt on ensimmäistä kertaa saatu esiin myös arviointiosastojen työntekijöiden näkökulma. Kehittämishankkeen aikana työntekijät ovat joutuneet miettimään ajatuksiaan yhteistyötä koskien ja toivon, että tämä on ainakin jollakin tasolla jo vaikuttanut heidän tapansa tehdä yhteistyötä. Esittämieni kehittämis ehdotusten käytäntöön vieminen sen sijaan jää esimiesten ja työntekijöiden vastuulle. Koska lastensuojelutyössä

tehtävän yhteistyön laatu vaikuttaa niin oman työn tekemiseen kuin asiakkaan saaman palvelun laatuunkin, olisi ehdottoman tärkeää, ettei tämän hankkeen tuloksia jätetä hyödyntämättä. Huomioitavaa on, että jo Laaksonen tutkimuksessa vuonna 2005 avohuollon sosiaalityöntekijät toivoivat enemmän yhteistyötä asiakasriidien ulkopuolella sekä keskustelua tilanteissa, joissa osapuolten näkemyksen perheen tuen tarpeesta eriävät (Laaksonen 2005, 62, 63).

Pyrin toteuttamaan hankkeeni mahdollisimman työelämä- ja työntekijälähtöisesti ja laadin kaikki ehdotukseni yhteistyön kehittämiseen työntekijöiden omien ajatusten ja toiveiden pohjalta. Näin jälkikäteen ajatellen olen kuitenkin sitä mieltä, että työntekijöitä ja etenkin esimiehiä enemmän osallistava toteutustapa olisi ehkä ollut toimivampi työyhteisöjen kehittämistyöhön sitoutumisen kannalta tämän kehittämishankkeen päätyttyäkin. On kuitenkin hyvä muistaa, että kehittämistyössä muutokset ovat luonteeltaan moniulotteisia eikä muutos välttämättä aina ole hyppäksenomainen tapahtuma. Sen sijaan muutos on lähinnä ihmisissä tapahtuvaa ajattelun ja tietoisuuden jäsentymistä uudelle tasolle. (Seppänen-Järvelä 1999, 123.) Olen kuitenkin tyytyväinen siihen, että kehittämishankkeeni on herättänyt kiinnostusta organisaatiossa ja toivon, että työssäni esiin nostamiin asioihin tullaan vielä palaamaan kun uusi organisaatio on asettunut uomiinsa.

Tiedän, että lastensuojelussa työntekijöillä on usein kiire. Kiireen keskellä on vaikea hyväksyä ja ymmärtää toisten näkökantoja (Isoherranen 2005, 48) ja siksi on tärkeää antaa aikaa myös työntekijöiden keskustelulle siitä, mikä kunkin työntekijöistä on tärkeää (Pellinen 1996, 138). Tässä kehittämishankkeessa laatimani ehdotukset yhteistyön kehittämiseen ovat täysin realistisesti toteutettavissa ja toiveeni on, ettei niitä jätetä hyödyntämättä työntekijöiden kiireeseen vedoten. Työntekijöiden kiireestä huolimatta yhteistyön rakentamiseen on annettava aikaa (Pellinen 1996, 138).

Tämän kehittämishankkeen toteuttaminen on ollut varsin mielenkiintoinen ja opettavainen kokemus. Jo hankkeen alkupuolella huomasin, kuinka suuri merkitys ihmisten tutuimmiksi tulemisella on. Jaettuani kyselylomakkeet ja haastattelut toteutettuani, olin jo paljon tutumpi avohuollon sosiaalityöntekijöiden kanssa ja

tämän huomasi heti myös työssäni. On paljon helpompaa ja mukavampaa esimerkiksi puhua puhelimessa ihmisen kanssa, jonka on tullut jo vähän tutummaksi ja jonka kanssa ollut tekemisissä muussakin kun asiakastilanteessa.

Kehittämishankkeen itsenäinen toteuttaminen on opettanut paljon ja antanut useita onnistumisen kokemuksia. Lisäksi olen miettinyt sitä, millainen yhteistyökumppani itse olen tehdessäni työtä nyt lastensuojelutoimiston puolella. Nyt kun teen itse yhteistyötä monen eri tahon kanssa, huomaan, että yhteistyöstä kenen tahansa kanssa on löydettävissä aivan samoja ongelmia ja kehittämisen paikkoja kuin tässä kehittämishankkeessakin. Tämän kehittämishankkeen kautta saatu tieto on täysin sovellettavissa yhteistyön kehittämiseen niin Lahden kaupungin kuin koko Suomenkin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja lastensuojelulaitosten työntekijöiden välillä. Laajemmalti sen tuloksia voi osittain soveltaa myös kaikkeen yhteistyön kehittämiseen sosiaali- ja terveysalalla.

Tämän kehittämishankkeen jälkeen olisi jatkossa mielenkiintoista tutkia sitä, onko tämä hanke sinällään muuttanut työntekijöiden välistä yhteistyötä. Kehittämistyötä voi lisäksi jatkaa kehittämishankkeella, jossa tekemäni ehdotukset toteutetaan käytännössä ja arvioidaan niiden vaikuttavuutta. Mielenkiintoista olisi myös selvittää sitä, miten eri lastensuojelun viranomaisten ja työntekijöiden välinen yhteistyö näyttäytyy asiakkaille. Oman tutkimuksensa voisi tehdä myös siitä, mitä eri ammattiryhmien, esimerkiksi lastensuojelulaitosten työntekijät ja sosiaalityöntekijät, edustajat oikeasti toisistaan ajattelevat ja millaisia tiedostamattomia valtaasetelmia ryhmien välillä vallitsee.

LÄHTEET

- Adcock, M. 2001. The Core Assessment Process. How to Synthesise Information and Make Judgements. Teoksessa Howath, M. (edited by) 2001. The Child's World. Assessing Children in Need. Lontoo: Jessica Kingsley Publishers. 75 -97.
- Bardy, M. 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 17 -46.
- Buckley, H. 2003. Child Protection Work. Beyond the Rhetoric. Lontoo: Jessica Kingsley Publishers.
- Compton, B.R. & Galaway, B. 1999. Social work processes. Sixth edition. Pacific Grove: Brooks/Cole Publishing Company.
- Eronen, T. 2003. Yhteenveto palvelukyselystä. Vaikuttavuuden arviointi. Lahti. Teoksessa Laaksonen, M. 2005. Lastensuojelun tarpeen arviointiprosessi Lahdesa. Lastensuojelun avoimuuden sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja kehittämisenäkemyksiä lastensuojelun arviointityöskentelystä Salinkallion perhekeskuksen arviointiosastolla. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Kuopion yliopisto.
- Heimo, E. & Oksanen, P. 2004. Verkostoista kumppanuuteen. Teoksessa Anttila, M. & Rousu, S. (toim.) Haravalla kootut. Moniasiantuntijuus. Strateginen kumppanuus. Seudullinen kumppanuus. Kerava: Suomen kuntaliitto ja Lastensuojelun keskusliitto.
- Heino, T. 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakesin työpapereita 30/2007. Helsinki: Stakes.
- Heino, T. 1999. Lastensuojelun trendit. Teoksessa Virtanen, P. (toim.) 1999. Verkostoituva asiakastyö. Helsinki: Kirjayhtymä Oy. 9-32.

Heinämäki, L. 2006. Varhaista tukea lapselle – työvälineenä kehittämisvalikko. Stakes oppaita 62. Helsinki: Stakes.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.

Kempainen, T. & Koskinen, S. & Pohjola, A. & Urponen, K. 1998. Sosiaalityö epävarmuuden oloissa. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Kivinen, T. 1994. Valikoituminen lastensuojelun asiakkaaksi. Näkökulmia asiakkuuden määrittämiseen. Stakes. Tutkimuksia 45. Helsinki: Stakes.

Korhonen, P. 2005. Salinkallion perhekeskuksen vastaavan ohjaajan haastattelut 16.2.2005 ja 1.8.2005. Teoksessa Laaksonen, M. 2005. Lastensuojelun tarpeen arviointiprosessi Lahdessa. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja kehittämisenäkemyksiä lastensuojelun arviointityöskentelystä Salinkallion perhekeskuksen arviointiosastolla. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Kuopion yliopisto.

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2009. Lastensuojelu 2008. Tilastoraportti. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

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

Kuusela, K. 1996. Ohjauksen idea sosiaalityössä – Kokemuksia moniammatillisesti toteutetuista työhön ja koulutukseen valmentavista kursseista. Teoksessa Metteri, A. (toim.) 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Oy Edita Ab. 95 -103.

Laakso, R. 2009. Arjen rutiinit ja yllätykset. Etnografia lastenkotityöstä. Tampere:

Tampere University Press.

Laaksonen, M. 2005. Lastensuojelun tarpeen arviointiprosessi Lahdessa. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja kehittämisenäkemyksiä lastensuojelun arviointityöskentelystä Salinkallion perhekeskuksen arviointiosastolla. Pro gradu –tutkielma. Sosiaalityön ja sosiaalipedagogiikan laitos. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Kuopion yliopisto.

Lahti, P. 2011. Sähköpostikysely lastensuojelupäällikkö Päivi Lahdelle 15.12.2011.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityön prosessi Lahdessa. 14.9.2006.

Lindsay, M. 2002. Building a Professional Identity: The Challenge for Residential Child and Youth Care. Teoksessa Knorth, E.J. & Van DenBergh, P.M. & Verheij, F. (edited by) 2002. Professionalization and Participation in Child and Youth Care. Challenging understandings in theory and practice. Cornwall: Ashgate publishing Limited.75 -86.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. Jyväskylä: International Methelp Ky.

Mäntyranta, T. & Kaila, M. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Duodecim 2008; 124(13): 1507 -13.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Ojuri, A. 1996. Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa Metteri, A. (toim.) 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikir-

ja 1996. Helsinki: Oy Edita Ab. 116- 128.

Ojuri, A. 1995. Ammatillista yhteistyötä – keiden kanssa ja keiden ehdoilla? Taustatutkimus eri toimijoiden yhteistyöstä Varsinais-Suomen erityishuoltoapiirin kehitysvammaneuvolassa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 21. Lapin yliopisto: Rovaniemi.

Padgett, D.K. 1998. Qualitative Methods in Social Work Research. Challenges and Rewards. Thousand Oaks: Sage Publications.

Pellinen, S. 1996. Moniammatillisen työryhmän kehitysvaiheet – erikieliset yhteistyössä. Teoksessa Metteri, A. (toim.) 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja 1996. Helsinki: Oy Edita Ab. 129- 142.

Pohjola, A. 1999. Moniammatillinen asiantuntijuus. Teoksessa Virtanen, P. (toim.) 1999. Verkostoituva asiakastyö. Helsinki: Kirjayhtymä Oy. 110 -127.

Pohjola, A. 1991. Yhteistyöstä yhteiseen työhön. Teoksessa Hokkanen, L., Kinnunen, P., Pohjola, A., Urponen, K., Väärälä, R. (toim.) 1991. Palvelutilkuista yhteiseen työhön. Kemijärven hyvinvointipalveluprojektin osaraportti. Lapin yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja N:o 32. Lapin yliopisto: Rovaniemi. 111 -126.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkömätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen yliopisto. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalveluiden onnistumisen arviointi. Jyväskylä: Suomen kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

- Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2007:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.
- Savicki, M. 2002. Cultural Factors Related to Burnout in Child and Youthcare Workers in Thirteen Cultures. Teoksessa Knorth, E.J. & Van DenBergh, P.M. & Verheij, F. (edited by) 2002. Professionalization and Participation in Child and Youth Care. Challenging understandings in theory and practice. Cornwall: Ashgate publishing Limited. 135 -158.
- Seppänen-Järvelä, R. 1999. Luottamus prosessiin. Kehittämistyön luonne sosiaali- ja terveysalalla. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämislaitos. Tutkimuksia 104. Helsinki: Stakes.
- Sullivan, H. & Skelcher, C. 2002. Working Across Boundaries. Collaboration in Public Services. Gordonsville: Palgrave Macmillan.
- Syrjäläinen, E., Eronen, A., Värri, V-M. 2007. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Johdanto. Tampere: Tampereen yliopisto paino.
- Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 65. Helsinki: Stakes.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu laitos. Helsinki: Tammi.
- Uusikylä, P. 1994. Lastensuojelun toimeenpanoverkostot. Tutkimus yhteistyön rakenteista ja merkityksestä kuntien lastensuojelutyössä. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2007. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. 2. painos. Helsinki: Edita.

Virtanen, P. 1999. Verkostoista voimaa? Teoksessa Virtanen, P. (toim.) 1999. Verkostoituva asiakastyö. Helsinki: Kirjayhtymä Oy. 33 -46.

Whittington, C. 2004. Collaboration and Partnership in Context. Part I Service Users, Professionals and the Collaborative Context. Teoksessa Weinstein, J. & Whittington, C. & Leiba, T. (edited by.) Collaboration in Social Work Practice. Second impression 2004. London: Jessica Kingsley Publishers. 13 -38.

www.lastensuojelu.info/fi/lastensuojelun-perusta.html. [viitattu 10.1.2012.]

LIITE 1

Hankkeen yhteistyötahot:

Nikkilän perhekeskus/ vastaava ohjaaja Janne Laaksonen (1.5.2011 alkaen Huhmarannan lastenkodin johtaja)

Rengaskatu 10, Lahti

Salinkallion perhekeskus/ johtaja Kirsi Kaskinen (1.1.2011 alkaen lastenkotipalvelujen johtaja)

Salinmäentie 1, Lahti

Lahden kaupunki/ Lastensuojelu

Johtava sosiaalityöntekijä Leena Tiihonen (1.1.2011 alkaen lastensuojelun tuki- ja kehittämispalvelut)

Vapaudenkatu 23 B, Lahti

Hankkeen yhteistyösopimuksen tein sosiaalipalvelujenpäällikkö Marja Ilvosen kanssa. Tutkimusluvan minulle myönsi lastensuojelupäällikkö Päivi Lahti, joka myös toimi Leena Tiihosen sijaisena työni ohjauksessa silloin kun hän ei itse päässyt paikalle.

LIITE 2

Tutkimuslupa



VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

Lahden kaupunki

Viranhaltija	Lastensuojelupäällikkö	Pykälä	52
Päätöspäivä	18.08.2010	Määräpäivä	
Organisaatio	Sosiaali- ja terveystoimiala	Toimielin	Sosiaali- ja terveyslautakunta
	Julkinen		
Valmistelija	Maire Kanitz	Päätöslaji	Tutkimuslupa
Hallintokunta	Sosiaali- ja terveystoimiala		
Asia	Tutkimusluvun myöntäminen		

Päätösteksti

Myönnetään tutkimuslupa Sanna Siilahdelle hänen sosionomi (ylempi amk) opinnäytetyötään varten. Tutkimusluvun aiheena on "Lastensuojelu on yhteistyötä - Lahden kaupungin lastensuojelun Nikkilän ja Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteistyön kehittäminen". Tutkimus toteutetaan syksyn 2010 ja kevään 2011 aikana kirjallisilla kyselyillä, fokusryhmähaastatteluilla ja yhteisillä tapaamisilla. Valmistunut opinnäytetyö toimitetaan tutkimuksen valmistuttua tutkimuslupahakemuksessa olevaan osoitteeseen.

Lisätietoja päätöksestä antaa allekirjoittanut, puh. 818 5551.

Peruste	
Nähtävillääolo	27.8.2010
Muutoksenhaku	Oikaisuvaatimus
LTK tiedoksi	Sosiaali- ja terveyslautakunta
Saaja	Sanna Siilahti
Tiedoksi	Sosiaali- ja terveyslautakunta / Hannele Järvelä Soten kirjaamo / Marika Lehtinen Nikkilän perhekeskus / Simo Nurminen Salinkallion perhekeskus / Kirsi Kaskinen Lastensuojelun avohuolto / Leena Tiisonen
Tiedoksi sähköpostilla	Hannele Jarvela 18.08.2010 Marika Lehtinen 18.08.2010 Simo Nurminen 18.08.2010 Kirsi Kaskinen 18.08.2010 Leena Tiisonen 18.08.2010
Asiakirjat	tutkimuslupahakemus
Arkistosarja	
Arkistointi	Ei käytössä
Säilytyspaikka	
Säilytysmuoto	

Allekirjoitus

Lastensuojelupäällikkö

Päivi Lahti

LIITE 3

Yhteistyösopimus



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

KOPIO

KEHITTÄMISTEHTÄVÄN YHTEISTYÖSOPIMUS
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

TOIMEKSIANTAJA		
Toimeksiantaja	LAHDEN KAUPUNKI	
Toimeksiantajan yhteyshenkilö	MARJA ILVONEN	
Lähiosoite	OIKOKATU 11	
Postinumero ja -toimipaikka	15140 LAHI	
Puhelin	8181052	
Sähköposti	marja.ilvonen@lahi.fi	
KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTTAJA		
Hankkeen toteuttaja	SARNA SILLAKKI	
Lähiosoite		
Postinumero ja -toimipaikka		
Puhelin		
Sähköposti		
Koulutusohjelma	LASTEN JA NUORTEN HYVINVOINNIN TUEN	
Ohjaava opettaja/opettajat	RAIJA HOVI-PULSA	
Puhelin	044-7080769	
Sähköposti	raija.hovi-pulsa@lamk.fi	
Kehittämistehtävän aihealue	YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN	
SOPIMUS		
<input type="checkbox"/> Työelämä maksaa työn tekemisestä ammattikorkeakoululle tai <input type="checkbox"/> opiskelijalle. <input checked="" type="checkbox"/> Työelämän edustajat ohjaavat aktiivisesti työn tekemistä. <input checked="" type="checkbox"/> Työyhteisö hyödyntää tuloksia toiminnassaan.		
Työn kustannuksista ja tekijänoikeuksista sekä tutkimuksen aikataulusta ja tarkemmasta työn kuvauksesta voidaan liittää selvitykset tämän sopimuksen liitteeksi.		
Liitteitä yhteensä <u>0</u> sivua.		
<input checked="" type="checkbox"/> Toimeksiantajan tietoja ei saa tallentaa oppilaitoksen yritysrekisteriin.		
ALLEKIRJOITUKSET		
Päiväys	Toimeksiantaja/tj	Hankkeen toteuttaja
3.8.2010	Marja Ilvonen	Sanna Sillakki

LIITE 4

Kyselylomake

LASTENSUOJELU ON YHTEISTYÖTÄ – Lahden kaupungin lastensuojelun Nikkilän ja Salinkallion perhekeskusten arviointiosastojen työntekijöiden ja avohuollon sosiaalityöntekijöiden yhteistyön kehittämisen hanke

TAUSTATIEDOT

Ikä _____

Koulutus _____

Työpaikka (rasti viivalle): Nikkilän arviointiosasto _____

Salinkallion arviointiosasto _____

Lastensuojelun avohuolto _____

Työkokemus kaikkineen sosiaalialan työstä (vvkk) _____

Työkokemus nykyisestä tehtävästä (vvkk) _____

AVOIMET KYSYMYKSET (Vastaa kysymyksiin vapaasti, omin sanoin. Jos tila ei riitä, voit jatkaa kääntöpuolelle.)

Mitkä asiat ovat mielestäsi toimineet hyvin yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välillä?

Mitä asioita haluaisit vahvistaa sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välisessä yhteistyössä?

Mitkä asiat ovat mielestäsi toimineet huonosti yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välillä?

Miten sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välistä yhteistyötä tulisi mielestäsi kehittää?

Muita kommentteja sosiaalityöntekijöiden ja arviointiosastojen työntekijöiden välisestä yhteistyöstä?

KIITOS VASTAUKSISTASI! Palauta lomake suljetussa kirjekuoressa Sannan lokeroon viimeistään viikolla 40.

LIITE 5

Esimerkki haastattelurungosta

HAASTATTELURUNKO/ SOSIAALITYÖNTEKIJÄT

Yhteistyössä hyvin ja huonosti toimineet asiat:

Asiakasprosessiin liittyvät asiat

- ✓ Yhteydenotto osastolle
- ✓ Neuvottelut
- ✓ Työskentely osastolla asiakkaan kanssa
- ✓ Loppuyhteenveto

Muuhun yhteistyöhön liittyvät asiat

- ✓ Henkilökunta

Mitä haluaisitte vahvistaa yhteistyössä?

Asiakasprosessiin liittyvät asiat

- ✓ Yhteinen näkemys, yhteinen prosessointi, yhteydenpito, yhteistyön tiivistäminen, yhteydenotto jos jokin mietityttää toisen työssä, yhteisen kokonaiskuvan rakentaminen, vastuun jakaminen, keskustelu
- ✓ Joustavuus
- ✓ Jaksolle pääsy vaikeaa

Muuhun yhteistyöhön liittyvät asiat

- ✓ Henkilökunnan pysyvyys
- ✓ Tarvetta vastaavat palvelut

Miten haluaisitte kehittää yhteistyötä?

Asiakasprosessiin liittyvät asiat

- ✓ Ei liian tarkkoja rajoja työnkuvassa
- ✓ Tavoitteiden tarkistaminen jakson aikana
- ✓ Yhteydenpito
- ✓ Työmenetelmien kehittäminen, kuntoutus, muutostyö

Muuhun yhteistyöhön liittyvät asiat

- ✓ Säännöllinen palaute ja kehittämiskäytäntö
- ✓ Yhteinen näkymä yhteistyöstä asiakkaan eduksi
- ✓ Osaava henkilökunta
- ✓ Enemmän yhteistä asiakastyön lisäksi, yhteisiä tapaamisia enemmän, kokemusten jakaminen
- ✓ Työ ja käytännöt näkyvimmiksi, työnkuva selkeämmäksi
- ✓ Molemmin puoleinen ymmärrys ja asenne toisen työhön
- ✓ Avoimuus

Konkreettisia kehittämisideoita?

LIITE 6

Lähetetty työntekijöille ja esimiehille pohdittavaksi ennen yhteistä tapaamista toukokuussa 2010.

YHDESSÄ ETEENPÄIN - EHDOTUKSIA YHTEISTYÖN KEHITTÄMISEKSI

Tähän olen koonnut ehdotuksia yhteistyön kehittämiseen liittyen sekä avohuollon sosiaalityöntekijöiden että arviointiosastojen työntekijöiden ajatusten ja toiveiden pohjalta.

EHDOTUS 1

Tietojen vaihto ja yhteinen keskustelu ennen väli- ja loppuneuvotteluja. Perhepalvelukeskuksen sosiaalityöntekijä tai lapsen omaohjaaja soittaa avohuollon sosiaalityöntekijälle. Jos näkemykset perheen jatkotuen tarpeesta eriävät suuresti, pidetään viranomaispalaveri.

EHDOTUS 2

Loppuneuvottelun jälkeen lyhyt palaute jaksosta ja työskentelystä.

EHDOTUS 3

Arviointi- ja kuntoutustyöstä (perhepalvelukeskuksesta) tiedottaminen sosiaalityöntekijöille. ”Tiedotustilaisuus” syksyllä + tehdään esite.

EHDOTUS 4

Yhteiset koko päivän tapaamiset keväällä ja syksyllä. Puolet päivästä yhteistä keskustelua, kehittämistä tai koulutusta, puolet vapaamuotoista ohjelmaa. Järjestetään vuorotellen.

EHDOTUS 5

Perhepalvelukeskuksen sosiaalityöntekijä tapaa säännöllisesti avohuollon sosiaalityöntekijöitä, tuoreiden terveisten vaihto.

EHDOTUS 6

Sovitaan jokaiselle halukkaalle työntekijälle pari toisesta yksiköstä ja he yhdessä sopivat milloin kumpikin voi mennä tutustumaan toisen työhön.

EHDOTUS 7

Avohuollon sosiaalityöntekijöiltä pyydetään ajatuksia työn kehittämiseen (esim. yhteenveto).

EHDOTUS 8

Otetaan käyttöön yhteistyön prosessi.

PERHEPALVELUKESKUKSEN ARVIOINTI- JA KUNTOUTUSOSASTOJEN
TYÖNTEKIJÖIDEN JA AVOHUOLLON SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN
YHTEISTYÖN PROSESSI (EHDOTUS)

