



Emmi Juote
Petrus Siltala

Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö, 2021

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN JA LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON VÄLINEN YHTEISTYÖ HELSINGISSÄ

KOTIPALVELUN KÄYNNISTÄMINEN JA YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN

TIIVISTELMÄ

Emmi Juote ja Petrus Siltala

Lapsiperheiden kotipalvelun ja lastensuojelun välinen yhteistyö Helsingissä

Kotipalvelun käynnistäminen ja yhteistyön kehittäminen

Sivut 36 ja liitteet 4

Syksy 2021

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto

Sosionomi (AMK)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Helsingin kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun ja lastensuojelun avohuollon välisen yhteistyön toimivuutta sekä asiakkuuksien kulkua näiden palveluiden välillä. Opinnäytetyö toteutettiin mixed methods-menetelmällä, eli hyödyntämällä sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää aineistonkeruussa ja analysoinnissa. Tutkimuksen aineistona käytettiin kotipalvelun palveluläheteitä ja Pegasos-asiakastietojärjestelmän asiakasmerkintöjä kartoittamaan kulunutta aikaa palvelulähetteen kirjaamisesta kotipalvelun käynnistymiseen. Lisäksi aineistona käytettiin sähköisillä kyselylomakkeilla saatuja vastauksia lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöiltä sekä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiltä. Kyselylomakkeista saatu aineisto analysoitiin sisällönanalyyysillä. Kaikki aineisto on kerätty keväällä ja kesällä 2021.

Kerätty aineisto analysoitiin kolmen tutkimuskysymyksen avulla: Kuinka kauan palvelulähetteen kirjaamisesta kuluu aikaa ensimmäiseen yhteiseen kotikäyntiin, mitä toimivia käytäntöjä ja haasteita yhteistyössä on sekä millaisia toimintamalleja yhteistyössä tulisi vielä vahvistaa. Kyselylomakkeiden pohjalta saadut tulokset on avattu tekstissä teemoittain, jotka muotoutuivat tutkimuskysymysten pohjalta.

Opinnäytetyön kvalitatiivisessa aineistossa painottuvat pääteemoina kommunikaation tärkeys sekä yhteisen ajankäytön haasteet eri toimijoiden välillä. Kvantitatiivinen aineisto osoittaa suuria eroja eri palvelualueille saapuvien palvelulähetteen määrässä. Palveluläheteitä saapui neljän kuukauden aikana kotipalvelun keskitettyyn yksikköön yhteensä 42 kappaletta, joista pohjoiselle palvelualueelle 19, itäiselle 16, eteläiselle viisi ja läntiselle kaksi palvelulähetettä. Keskimäärin aikaa palvelulähetteen saapumisesta yhteiseen kotikäyntiin kului 11 ja palvelulähetteen saapumisesta kotipalvelun käynnistymiseen 32 päivää. Haastavissa elämäntilanteissa oleville perheille tämä on pitkä aika odottaa palveluun pääsyä.

Asiasanat: lapsiperheiden kotipalvelu, lastensuojelun avohuolto, moniammatillinen yhteistyö

ABSTRACT

Emmi Juote & Petrus Siltala

The cooperation between the home services for families with children and the outpatient care of the child protective services

Pages 36 and appendices 4

Autumn 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services

Bachelor of Social Services

This thesis examines the effectiveness of collaboration and the course of customer between the home services for families with children and the outpatient care of the child protective services. This thesis utilizes the mixed methods approach, where both quantitative and qualitative research methodologies are used to analyze the research materials. Research material of this thesis consists of the service referrals for the home services and the Pegasos customer relationship management entries. The service referrals and the service entries are studied to find out how much time it takes the placement of the service referral to the beginning of the home service (for families with children).

Also, the thesis project collected additional data from the employees of the family work and the child protective services. This data was analyzed by content analysis. All research material was gathered in spring and summer of 2021.

The material was analyzed from the perspective of three key research questions: (1) How long does it take between the filing in the service referral to the first home visit, (2) what are the functioning and the challenging procedures in the current cooperation, and (3) what kind of procedures should be strengthened in the collaboration effort. The thesis processed the results of the questionnaires themed by the key research questions.

The results of the study emphasize the importance of communication and the challenges of common time (to work with the customer) of the two actors. The results suggest that a significant difference in the amount of filed service referrals occur in different service areas. During the period of four months the centralized unit of the home service received 42 service referrals. The northern service area received 19 service referrals, the eastern received 16, the southern 5 and the western 2. On the service referral for the common home call of both the studied actors took on average 11 days from the filing in to (the customer to) receive it and 32 days to the beginning of the home service. For families with challenging life situations this is a long time to wait for service.

Key words: home service for families with children, the outpatient care of the child protective services, non-institutional social work of child protective care

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU JA LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO	6
2.1 Lapsiperheiden kotipalvelu.....	6
2.2 Lastensuojelun avohuolto	8
3 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ.....	10
3.1 Moniammatilliset tiimit ja yhteinen tiedonmuodostus	10
3.2 Monitoimijainen arviointi lastensuojelun avohuollossa	12
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET.....	13
4.1 Asiakaslähtöisyys palveluprosessissa	13
4.2 Tutkimuskysymykset.....	14
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN.....	15
5.1 Opinnäytetyön työelämäkumppanit.....	15
5.2 Monimenetelmällinen tutkimus.....	16
5.3 Aineistonkeruumenetelmät.....	18
5.4 Aineiston analyysimenetelmät.....	19
6 PALVELULÄHETTEET JA KYSELYLOMAKKEIDEN VASTAUKSET.....	20
6.1 Kotipalveluun saapuneet palvelulähetteet palvelualueittain	20
6.2 Palvelulähetteestä käytäntöön kuluva aika	23
6.3 Toimivat käytännöt ja haasteet	25
6.4 Yhteistyön toimintamallien vahvistaminen	27

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	28
8 POHDINTA JA TYÖN TOTEUTUMISEN ARVIOINTI	30
8.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	30
8.2 Opinnäytetyön toteuttamisen haasteet.....	31
8.3 Jatkotutkimusmahdollisuudet	32
8.4 Oman oppimisen ja ammatillisen kehityksen arviointi	33
LÄHTEET	37
LIITE 1. Saatekirje perhetyöntekijälle.....	40
LIITE 2. Saatekirje sosiaalityöntekijälle	41
LIITE 3. Kyselylomake perhetyöntekijälle	42
LIITE 4. Kyselylomake sosiaalityöntekijälle.....	43

1 JOHDANTO

Lapsuus tulee nähdä ainutlaatuisena ajanjaksona, jolloin lapsi kehittyy ja kasvaa. Lapsuuden aikana lapsen oikeuksien loukkaukset saattavat johtaa elämänpituisiin ja ylisukupolvisiin seurauksiin. YK:n lapsen oikeuksien komitean mukaisesti näistä syistä lapsen kunnioittamiseen ja oikeuksien toteutumiseen tulisi kiinnittää erityisen suurta huomiota (Yleissopimus lapsen oikeuksista, 1989). Suomessa lastensuojeluilmoituksia tehtiin vuonna 2020 87 233, mikä on keskimäärin 1,9 lastensuojeluilmoitusta lasta kohden. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 48 802 lasta vuonna 2020. Määrä väheni reilulla kahdella tuhannella asiakkaalla edellisestä vuodesta, vaikka lastensuojeluilmoitusten määrä on kuitenkin kymmenessä vuodessa jopa kaksinkertaistunut. (Lastensuojelun tilastoa, 2021.) Lastensuojelun asiakkaat tarvitsevat usein paljon eri palveluita ja konkreettista apua arkeen.

Opinnäytetyössä tutkimme Helsingin lastensuojelun avohuollon asiakkuuksien väylää lapsiperheiden kotipalveluun keskitetyn asiakasohjaus- ja tilauspalvelun kautta. Aihe on ajankohtainen, sillä kotipalvelu keskitti kaikki sosiaalityön yhteydenotot 1.12.2020 alkaen asiakasohjaus- ja tilauspalvelun tiimiin. Tätä ennen kotipalvelun alkuarvioinnit on toteutettu aluekohtaisesti ja kotipalvelun alkuarvioinneista ovat vastanneet kotipalvelun johtavat ohjaajat. Muutoksen tavoitteena oli sujuvoittaa palveluun pääsyä ja saada kotipalvelun alkuarvioinneista tasalaatuisemmat koko kaupunkitasolla.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, kuinka paljon palvelulähetteitä kotipalveluun saapuu lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kautta ja kuinka kauan asiakkaan kotipalveluun pääsy kestää. Hyödynsimme aineistonkeruumenetelmänä Helsingin lapsiperheiden kotipalvelun palvelulähetteitä ja asiakastietojärjestelmä Pegasoksen merkintöjä neljän kuukauden ajalta. Palvelulähetteistä ja asiakastietojärjestelmästä kerätty aineisto on avattu työssä hyödyntämällä pylväs- ja ympyrädiagrammeja. Tämän lisäksi aineistona käytettiin kyselylomakkeita, joista toinen lähetettiin kotipalveluntarpeen alkuarviointeja tekeville lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöille, jotka toimivat

yhteistyössä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kanssa. Toinen kyselylomake lähetettiin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöille. Kyselylomakkeilla kartoitimme työntekijöiden kokemusta siitä, mitkä toimintatavat tämänhetkisessä toimintamallissa ovat toimiva käytäntöjä ja mitkä yhteisen työn haasteita. Kyselylomakkeiden vastausten valossa on työn lopussa esitetty johtopäätöksiä ja kehittämisideoita sekä pyritty vahvistamaan jo hyväksi koettuja toimintamalleja. Analysoinnin menetelmänä käytimme sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista menetelmää, eli niin kutsuttua monimenetelmäisyyttä.

2 LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU JA LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO

2.1 Lapsiperheiden kotipalvelu

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua, jonka tavoitteina ovat konkreettinen ja suunnitelmallinen apu, ohjaus, tuki sekä neuvonta helpottamaan perheiden arkielämää. Kotipalvelun ydintehtävä on yhdessä perheiden ja yhteistyötahojen kanssa arjessa selviytymisen ja vanhemmuuden tukeminen sekä perheen omien voimavarojen vahvistaminen. (Lapsiperheiden kotipalvelu, 2021.) Lapsiperheiden kotipalvelu toimii lastensuojelun avohuollon tukitoimena ja tekee jatkuvaa yhteistyötä lastensuojelun kanssa. Lastensuojelun lisäksi kotipalvelu toimii yhteistyössä eri sosiaalityön kentillä, kuten perhesosiaalityön, lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin ja tuen, vammaispalvelun, aikuissosiaalityön sekä maahanmuuttoyksikön kanssa.

Lapsiperheiden kotipalvelun yhteistyökumppaneiden verkko on laaja. Perhe voi itse olla yhteydessä kotipalveluun tai yhteydenotto voi tapahtua neuvolan terveydenhoitajan, lapsiperheiden sosiaaliohjaajan, sairaalan sosiaalityöntekijän tai esimerkiksi terapeuttisen vauvaperhetyön terapeutin kautta. Tällöin puhutaan varhaisen tuen asiakkuudesta, jolloin lapsella ei ole sosiaalityön asiakkuutta. Mikäli lapsella on sosiaalityön asiakkuus, tapahtuu yhteydenotto lapsiperheiden kotipalveluun aina sosiaalityöntekijän kautta. Sosiaalityöntekijän velvollisuuksiin kuuluu vastaaminen sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta sekä yhteisöjen, perheiden ja yksilöiden sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen vastaavasta sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöstä, sekä sen vaikutusten seurannasta ja arvioinnista. (L 817/2015.)

Kotipalvelun asiakasohjaus- ja tilauspalveluyksikössä osa tiimistä ottaa vastaan yhteydenottoja asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta. Kun yhteydenotto saapuu puhelimitse tai palvelulähetteellä kotipalveluun, sovitaan varhaisen tuen asiakkaille kotikäynti, jonka aikana kotipalvelun perhetyöntekijä selvittää perheen

kotipalvelun tarvetta. Perheen kanssa tehdään suunnitelma kotipalvelusta ja sen keskeisistä tavoitteista. Varhaisen tuen yhteydenotot ovat saapuneet keskitettyyn yksikköön syyskuusta 2019 ja sosiaalityön yhteydenotot joulukuusta 2020 lähtien. (Lapsiperheiden sosiaalineuvonnan puhelinpalvelu, 2019.)

Sosiaalityön asiakkaiden kohdalla yhteydenotto tapahtuu aina kotipalvelun palvelulähetteellä, johon työntekijöitä on ohjeistettu laittamaan valmiiksi kaksi erillistä kotikäynnin ajankohtaehdotusta. Kotipalvelun keskitetyssä yksikössä otetaan palvelulähete vastaan, minkä jälkeen palvelulähetteen lähettäneelle työntekijälle vahvistetaan kotikäynnin ajankohta. Kotikäynnille tulevat kotipalvelun perhetyöntekijän lisäksi perheen vastuusosiaalityöntekijä sekä muut mahdolliset yhteistyökumppanit. Tämä prosessi on kuvattu alla olevassa kuviossa tiivistetysti. (Kuvio 1.)



KUVIO 1. Asiakkaan väylä lastensuojelun avohuollosta kotipalvelun piiriin

Vastuusosiaalityöntekijän tehtävänä on sovittaa yhteen eri tuet ja palvelut, ohjata toimivuutta ja hallinnoida prosessin kokonaisuutta (Lastensuojelun käsikirja, 2021). Yhteisellä kotikäynnillä sovitaan kotipalvelun tavoitteista, sisällöstä, määrästä ja kestosta. Helsingissä kotipalvelua sosiaalityön asiakkaille on mahdollista järjestää kaupungin omana kotipalveluna, omavastuuttoman palvelusetelin kautta tai ostopalveluna (Kuvio 1). Kotipalvelun tarkoituksena on tukea konkreettisesti arjessa perheitä, joissa vanhempi kärsii esimerkiksi

uupumuksesta, mielenterveys- ja päihdeongelmasta tai perhe on kohdannut äkillisen kriisin. Konkreettinen apu voi olla esimerkiksi lastenhoitoa tai yhdessä vanhemman kanssa päivittäisten kotitöiden tekemistä.

2.2 Lastensuojelun avohuolto

Lainsäädännön mukaan lastensuojelulla on velvollisuus toimia lapsen edun mukaisesti. Lastensuojelulaissa määritellään lapsen oikeus erityiseen tukeen sekä turvalliseen ja virikkeelliseen kasvuympäristöön (L 417/2007). Laissa määritellään myös kunnan velvollisuus tarjota ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lastensuojelun asiakkuus ei ole aktiivinen. Perheille on järjestettävä yksilöllinen asiakassuunnitelma huomioiden lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Tuen tarpeisiin vastaavista sosiaalipalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa (L 1301/2014).

Lastensuojelun avohuolto on lapselle ja hänen vanhemmalleen tai huoltajalleen tarkoitettu palvelu. Lapsella on oikeus virikkeelliseen ja turvalliseen kasvuympäristöön, jossa yhdistyy tasapainoinen ja monipuolinen kehittyminen sekä erityinen suojelu. Lastensuojelun avohuollon palvelulle voi olla tarve, mikäli edellä mainittu ei toteudu tai on syytä pelätä sen jäävän toteutumatta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä ohjaa asiakasta koko perhettä hyödyttävien palveluiden piiriin sekä etsii yhdessä huoltajan kanssa erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja perheen avuksi. Sosiaalityöntekijän työnkuvaan kuuluu myös järjestettyjen tukitoimien seuranta ja arviointi niiden toteutumisesta ja vaikuttavuudesta (Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö, 2021).

Lastensuojelulaissa puhutaan lastensuojeluasiakkuudesta (L 417/2007, 26. § – 27. §). Asiakkaana on siis lapsi, mutta lisäksi työskennellään tiiviissä yhteistyössä hänen huoltajiensa kanssa. Lastensuojelun avohuollon asiakkuuden taustalla olevien syiden moninaisuutta kuvaa Tarja Heinon (2007) tutkimus, jossa tutkittiin vuonna 2006 lastensuojelun avohuollon asiakkaiksi tulleita lapsia ja perheitä ja heidän erilaisia elämäntilanteitaan. Tutkimuksen mukaan asiakkaiksi päätyi

kaikenikäisiä lapsia, joista kuitenkin suurimman ryhmän muodostivat alle kolmevuotiaat sekä murrosikäiset lapset. Lasten vanhemmat olivat niin ikään kaikenikäisiä. Lastensuojelun asiakkaaksi tultiin usein köyhistä perheistä, sillä joka toinen perhe sai toimeentulotukea. Asumisen muoto oli useimmiten vuokra-asunto ja lapset asuivat ahtaammin kuin suomalaiset lapset keskimäärin. (Heino, 2007, s. 65.)

Vanhemmista johtuvista syistä lastensuojelun asiakkuuteen olivat johtaneet perheessä esiintyvät ristiriidat, vanhempien jaksamisen haasteet, riittämätön vanhemmuus, vanhempien osaamattomuus ja avuttomuus, vanhempien päihdeongelmat, vanhempien mielenterveysongelmat, riidat liittyen lapsen huoltoon ja tapaamisiin sekä perheväkivalta tai sen uhka. Lapsista tai nuorista johtuvia syitä asiakkuuteen olivat ristiriidat vanhempien kanssa, vaikeudet koulunkäynnissä, huono psyykkinen vointi, fyysinen sairaus tai vamma sekä kehityksen viivästyminen. (Heino, 2007, s. 58-59.) Lisäksi Heino on hahmotellut kahdeksan erilaista asiakkuusprofiilia kuvaamaan lapsen tai nuoren tilannetta lastensuojelun asiakkuuden alkamisen hetkellä. Asiakkuusprofiilit ovat seuraavat: 1) monissa vaikeuksissa oleva nuori, 2) lapsen kokema väkivalta, 3) vanhempien avuttomuudesta johtuva lapsen hoidon laiminlyönti, 4) aikuisten väliset riidat ja riitely lapsesta, 5) vanhempien päihde-ehdotin elämä, 6) itsenäisen selviytymisen haasteet, 7) vanhempien jaksamisen haasteet sekä vaikeudet työelämässä 8) lapsen erityisyys tai sairaus. (Heino, 2007, s. 62.)

Lastensuojelulaissa säädetään tarkasti määrärajoista, jonka sisällä asiakkaille tulee tuottaa tarvittava palvelu. Palvelulupauksella tarkoitetaan kunnan lupaus siitä, että sosiaali- ja terveystoimet toteutetaan asianmukaisesti ja yhdenvertaisesti. Palvelulupauksen tavoitteena on lisätä kunnan asukkaiden hyvinvointia. Lisäksi palvelulupauksessa määritellään palveluiden saavutettavuus, eli missä ja miten palvelut toteutetaan ja miten niiden piiriin hakeudutaan. Palvelulupauksiin sisällytetään myös muun muassa määritelmät asiakasosallisuudesta sekä palveluiden laadusta eli juuri siitä, miten lakisääteiset palvelut toteutuvat kuntalaisten tarpeet huomioiden mahdollisimman sujuvasti. (Palvelulupaus-käsikirja maakunnan valmistelijoille, 2018.)

Lastensuojelulaissa määritellään määräaikojen noudattamisesta ja seurannasta. Kuntien ja kuntayhtymien tulee luovuttaa kaksi kertaa kalenterivuodessa valvonnan kannalta välttämättömät tiedot säädettyjen määräaikojen toteutumisesta Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL). THL luovuttaa nämä tiedot taas edelleen Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle (Valvira). Valvira suorittaa tietojen valossa valtakunnallista ohjausta ja valvontaa. (L 417/2007 27. §.)

3 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

3.1 Moniammatilliset tiimit ja yhteinen tiedonmuodostus

Kaarina Isoherranen tutkii väitöskirjassaan Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä (2012) moniammatillisen yhteistyön eri määritelmiä. Isoherranen tutkimuksen lisäksi myös D'Amourin ym. (2005) ja Laura Petrin (2010) analyyseissa todetaan moniammatillisen yhteistyön olevan vuorovaikutusprosessi, jossa eri ammattilaisten suhteet kehittyvät ajan kuluessa. Moniammatillinen yhteistyö on yhdessä tekemistä ja vastuun jakamista, jossa jokainen ammattilainen antaa oman panoksensa yhteiseen prosessiin. Moniammatillisesta yhteistyöstä on raportoitu olevan positiivisia vaikutuksia potilaille, ammattilaisille ja koko organisaatiolle, joissa yhteistyö tapahtuu. Raportoituja hyötyjä ovat muun muassa potilaan hoivan laadun parantuminen ja tehostuminen sekä ammattilaisten työuupumuksen vähentyminen ja pystyvyyden lisääntyminen. (Isoherranen, 2012, s. 24-25.) Moniammatillinen yhteistyö ei kuitenkaan aina ole mielekästä; joskus vastaan tulee tilanteita, joissa päätösten keskittäminen on parempi ratkaisu palvelun sujuvuuden kannalta. Moniammatilliset tiimit muodostuvat useista henkilöistä ja kaikkien osapuolien kuuleminen voi hidastaa päätöksentekoa etenkin akuutteja toimia vaativissa tilanteissa.

Sosiaali- ja terveysalan tiimit tarvitsevat moniammatillisesti kehittyäkseen yhteistä ajattelutapaa ja käsitystä yhteistyöstä, kehitysprosessin ohjausta ja koulutusta, yhteistyöorientoitunutta johtajuutta, kommunikaatioharjoituksia, asenteiden muutosta tiimityötä kohtaan, harjoitusta tiimin sosiaalisuuteen sekä organisaation tukea. (Isoherranen, 2012, s. 37.) Moniammatillisessa tiimissä etsitään yhteistä näkemystä sekä parasta mahdollista ratkaisua käsillä olevaan tilanteeseen. Tämän tueksi vaaditaan rationaalista keskustelua sekä vapaata keskusteluilmapiiriä, jossa uskalletaan esittää rohkeasti näkemyksiä. (Isoherranen, 2012, s. 51-52.)

Isoherrasen (2012) väitöskirjassa moniammatillisesta yhteistyöstä puhuttaessa käytetään termiä tapaamisfoorumi. Erilaiset tapaamisforumit tarkoittavat ammattilaisten yhteisiä tai ammattilaisten ja asiakkaiden yhteisiä tapaamisia, esimerkiksi erilaisia aloituspalavereja tai väliarviointeja. Tapaamisforumit ovat tärkeitä yhteisen tiedonmuodostuksen paikkoja. Ongelmaksi erilaisten tapaamisfoorumeiden kohdalla muodostuu se, että ammattilaisten yhteinen aika ei tahdo riittää, kokoontumiskäytännöt vaihtelevat ja uudet käytännöt toimivat samaan aikaan vanhojen rinnalla. Tapaamiset tarvitsevat tuekseen yhdessä sovittuja käytäntöjä yhteisen tiedonmuodostuksen menetelmistä. (Isoherranen, 2012, s.123-125.)

Vaikka erilaisia tapaamisfoorumeita kehitetään koko ajan, osaamisen ja tiedon yhdistäminen ei aina onnistu. Kommunikaatio on oleellisessa osassa yhteisen päämäärän asettamisessa ja asiakkaan kokonaisvaltaisen tiedon kokoamisessa. Työntekijöiden yhteisten aikaresurssien ollessa niukat, jokaisen ammattilaisen valmistautuminen kokouksiin on tärkeää, jotta tapaamisessa esille nostettavat asiat ovat mahdollisimman relevantteja käsiteltävänä olevan tilanteen kannalta. (Isoherranen, 2012, s.126-127.) Työntekijöiden vaihtuvuuden varalta yhteiset toimintatavat ovat hyvä olla kirjattuna, sillä uudet työntekijät eivät aina tunne asiakastapauksia tai tapaamisten käytäntöjä. (Isoherranen, 2012, s. 128.)

Eri tapaamisfoorumeiden lisäksi kirjattu informaatio on tärkeää. Sähköisesti kirjatun informaation tarkoituksena on nopeuttaa yhteisen tiedon muodostusta, tiedonsaantia ja antaa eri ammattilaisille pääsy muiden työntekijöiden kirjaamiin

asiakasta koskeviin tietoihin. Tämä mahdollistaa asiakasta koskevan tiedon kokoamisen ilman työntekijöiden fyysistä tapaamista. Sähköisesti kirjatun informaation haasteeksi muodostuu kirjausten hajanaisuus: Tiedon löytäminen nopeasti on vaikeaa, kun tietoa on paljon ja tieto on kirjattuna useaan eri paikkaan. Myös tiedonvaihto yli organisaatorajojen voi olla rajoittunutta ja kaikilla työntekijöillä ei välttämättä ole pääsyä tarvittavaan tietoon. Sähköisesti kirjattu tieto edellyttää riittäviä resursseja tarvittavaan laitteistoon, esimerkiksi tietokoneisiin, ja ammattilaisten aikaa tiedon etsimiseen. (Isoherranen, 2012, s. 125-126.)

3.2 Monitoimijainen arviointi lastensuojelun avohuollossa

Varhainen ja oikea-aikainen tuki voi estää perhetilanteen ongelmien kasautumisen ja perhetilanteiden kriisiytymisen. Sillä voidaan myös vähentää muiden erityispalvelujen tai lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tarvetta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 2017). THL:n julkaisemassa raportissa Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen arviointi, monitoimijainen arviointi Sirpa Tuomela-Jaskari (2016, s. 76) toteaa monialaisen arvioinnin tarjoavan oikea-aikaista tukea lapsille ja perheille sekä haastavan toimijoita yhteistyön kehittämiseen. Kehityksestä huolimatta on valitettavan tavanomaista törmätä siihen, että yhteistyö ei suju ja asiakasta pallorellaan luukulta toiselle, vaikka asiakas tulisi nähdä yhteisenä asiana ja kuntalaisena. Erityisen vahvasti tämä näkyy sellaisten lastensuojelun asiakkuuksien kohdalla, joilla on useita rinnakkaisia asiakkuuksia eri hallinnonaloilla.

Tutkimusta lastensuojelun ja eri toimijoiden välisestä yhteistyöstä on tehty paljon. Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän raportissa (2013) kerrotaan, että perheiden avun saannin tekee haastavaksi pulmat, joita löytyy viranomaisten välisestä tiedonvaihdoista (Tuomela-Jaskari, 2016, 77). Henri Koskisen koostaman Turun kaupungin kaupunkitutkimusohjelman raportissa Nuorten toimijuus ja kokemukset palveluista (2020, s. 11-12) käy ilmi, että nuorten asiakkaiden mielestä eri virastojen välistä kommunikointia ja tiedonvaihtoa tulisi

selkiyttää. Raportista käy myös ilmi asiakkaiden turhautuminen kasvottomaan ja vaikeasti hahmotettavaan viranomaistoimintaan. Tästä voidaan tehdä johtopäätös, että vuorovaikutus asiakkaiden suuntaan tulisi olla selkeää ja johdonmukaista. Ammattilaisille prosessit ja lait ovat tuttuja, mutta moni lastensuojelun kanssa ensimmäistä kertaa tekemisissä oleva kaipaa prosessien tarkempaa kuvausta.

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

4.1 Asiakslähtöisyys palveluprosessissa

Helsingin lapsiperheiden kotipalveluun saapuvien sosiaalityön yhteydenottojen keskittämisen taustalla on muutos, jonka tarkoituksena on tuoda asiakkaille tasalaatuisempaa ja oikea-aikaisemmin tuotettavaa palvelua koko kaupungin tasoisesti. Lapsiperheiden kotipalvelun sosiaalityön asiakkaiden yhteydenottojen keskittäminen on vaatinut paljon kehittämistyötä ja perhetyöntekijöiden perehdytystä arviointikäyntien toteuttamiseen. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät ovat olleet huolissaan siitä, pidentääkö asiakasväylän keskittäminen asiakkaiden palveluun pääsemistä.

Kotipalvelu voidaan järjestää lastensuojelun avohuollon asiakkaille kolmella eri tavalla 1) asiakas saa omavastuuttoman palvelusetelin, jolla hän itse tilaa palvelua sovitulla ajanjaksolla suunnitelman mukaisesti, 2) kotipalvelu etsii ja organisoii palvelun asiakkaalle ulkopuoliselta palveluntuottajalta tai 3) kaupunki toteuttaa palvelun omana kotipalveluna. Tässä työssä tutkimme saapuneiden palvelulähteiden osalta kaikkia edellä mainittuja palvelun järjestämisen vaihtoehtoja. Lisäksi tutkimme Helsingin kaupungin omaan kotipalveluun saapuneiden palvelulähteiden osalta sitä, kauanko palvelulähteen saapumisesta kestää yhteisen kotikäynnin toteutumiseen ja edelleen kotipalvelun käynnistymiseen. Opinnäytetyön tarkoituksena on siis saada tarkkaa tietoa siitä, kuinka kauan palveluun pääsy todellisuudessa kestää.

Lisäksi tuomme tutkimuksessamme esille eroja Helsingin lapsiperheiden kotipalvelun palvelualueille saapuneiden palvelulähetteen määrissä. Alueellisten erojen pohjalta on mahdollista jatkossa kohdentaa resursseja tehokkaammin aluekohtaisesti. Tällöin esimerkiksi työnohjausvaroja voidaan kohdentaa alueille, joissa on määrällisesti eniten lastensuojelun asiakkaita ja työntekijöillä tarve päästä purkamaan haastavia perheiden tilanteita. Tuloksien pohjalta on mahdollista tuottaa asiakaslähtöisempiä palveluun pääsyprosesseja Helsingin kaupungille, sekä tuoda prosessien kulkuja näkyväksi kotipalvelun ja lastensuojelun avohuollon työntekijöille.

4.2 Tutkimuskysymykset

1. Kuinka kauan kotipalvelun palvelulähetteen lähettämisestä kuluu aikaa, ennen kuin kotipalvelu aloittaa perheessä työskentelyn?
2. Mitä toimivia käytäntöjä kotipalvelun ja lastensuojelun avohuollon yhteistyössä on?
3. Mitä toimintamalleja yhteistyössä tulisi vielä vahvistaa?

Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden näkökulmasta on tärkeää, että suunnitelman mukainen kotipalvelu voidaan aloittaa nopeallakin aikataululla. Sosiaalialan ammattilaisten välinen yhteistyö asiakasprosesseissa tulisi olla sujuvaa, avointa ja asiakkaille läpinäkyvää. Kun yhteistyö on sujuvaa, nopeutuvat usein myös asiakasprosessit. Säännöllinen yhteydenpito puolin ja toisin asiakkaan tilanteesta auttaa hahmottamaan mahdolliset jatkotarpeet sekä varmistaa sen, että palvelu ei pääse katkeamaan. Tarpeellista on myös tunnistaa ammattilaisille ja asiakkaille epäedulliset toimintamallit. Tutkimuskysymykset nivoutuvat toisiinsa näiden teemojen osalta.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

5.1 Opinnäytetyön työelämäkumppanit

Tämän opinnäytetyön työelämäkumppaneina toimivat Helsingin lapsiperheiden kotipalvelu ja Helsingin lastensuojelun avohuolto, joista Helsingin lapsiperheiden kotipalvelulta on tullut tilaus tälle tutkimukselle. Lapsiperheiden kotipalvelun keskitetty asiakasohjaus- ja tilauspalvelutiimi sekä Kallion lastensuojelun avohuolto toimivat Kallion perhekeskuksessa, josta käsin työntekijät jalkautuvat asiakkaiden luokse ympäri Helsinkiä. Lapsiperheiden asiakasohjaus- ja tilauspalvelussa työskentelee kolme johtavaa ohjaajaa ja 25 perhetyöntekijää. Arviointityötä ja asiakasohjausta tekeviä perhetyöntekijöitä on yhteensä 15, joista sosiaalityön kanssa yhteistyötä tekeviä perhetyöntekijöitä on viisi ja loput kymmenen hoitavat varhaisen työn asiakasprosesseja. Perhetyöntekijät ovat koulutukseltaan lähihoitajia ja johtavat ohjaajat sosionomeja.

Lastensuojelun avohuollon alueelliset palveluyksiköt sijoittuvat Helsingissä eteläisellä palvelualueella Kallioon, itäisellä Itäkeskukseen, Kivikkoon ja Vuosaareen, pohjoisella Malmille ja Maunulaan sekä läntisellä alueella Lassilaan. Koko kaupungin ruotsinkielinen lastensuojelun avohuolto toimii Kallion perhekeskuksessa. Kalliossa johtavia sosiaalityöntekijöitä on neljä, joista yksi on ruotsinkielisen yksikön. Idässä johtavia sosiaalityöntekijöitä on kolme, idässä yhteensä viisi ja lännessä kaksi. (Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö, 2021.)

Opinnäytetyön toimintaympäristöksi valitsimme Kallion perhekeskuksen, missä kotipalvelun palvelulähetteet otetaan vastaan kaikilta Helsingin palvelualueilta. Perhekeskustoimintamallilla tarkoitetaan lähipalvelujen keskitettyä kokonaisuutta, joka sisältää lapsille ja perheille suunnatut terveyttä ja hyvinvointia sekä kasvua ja kehitystä edistävät palvelut sekä varhaisen tuen ja hoidon palvelut. Perhekeskusten tavoitteena on lisätä positiivisia vaikutuksia eri

ammattilaisten yhteistyöhön, sillä fyysisesti samassa paikassa työskentelevät tulevat helpommin toisilleen tutuiksi ja vuorovaikutus eri toimijoiden välillä on suoraviivaisempaa.

5.2 Monimenetelmällinen tutkimus

Opinnäytetyö on toteutettu mixed methods-menetelmää eli suomeksi monimenetelmäisyyttä hyödyntäen. Monimenetelmällisestä tutkimuksesta vallitsee erilaisia käsityksiä, mutta sen keskeisenä elementtinä pidetään erilaisten aineistojen, yleensä kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen menetelmän yhdistämistä (Archibald ym., 2015). Yleisen määritelmän mukaisesti monimenetelmällisen tutkimuksen päämääränä on saavuttaa tutkimuskohteesta laajempi käsitys useampaa menetelmää hyödyntäen (Johnson ym., 2007, s. 123). Tärkeimpänä perusteena hyödyntää monimenetelmäisyyttä, pidetäänkin sitä, että kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen lähestymistavan yhdistäminen tuottaa monipuolisemman ja luotettavamman käsityksen tutkittavasta ilmiöstä, kuin lähestymistavat yksinään tuottaisivat. (Creswell & Plano Clark, 2011; Tashakkori & Teddlie, 2003.)

Vaikka kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten lähestymistapojen erot on toisinaan nähty niin valtavina, että niiden yhdistämistä samassa tutkimuksessa on pidetty mahdottomana, voidaan niissä kuitenkin nähdä paljon yhteistä (Onwuegbuzie & Leech, 2005). Biestan (2010) mukaan kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten lähestymistapojen eroavaisuudet ovat pitkälti aineistojen olomuodossa. Kvantitatiivinen aineisto ilmenee numeroina, kun taas kvalitatiivinen aineisto on teksti- tai puhemuodossa.

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa käytetään tilastollisia menetelmiä, mitataan muuttujia ja tarkastellaan muuttujien välisiä yhteyksiä. Ominaista kvantitatiiviselle tutkimukselle on perusjoukon ja otoksen määrittely, teoreettisten käsitteiden operationalisointi mitattaviksi muuttujiksi sekä niiden numeerinen mittaaminen. (Kankkunen ym., 2015, s. 55, s. 62.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tekemään yleistyksiä ja löytämään todellisia ilmiöitä

kuvaavia malleja. Tämä edellyttää aineistoja, joita voidaan mitata erilaisilla mittareilla, sillä kvantitatiivinen tutkimus perustuu mittaamiseen. Riittävän suuret aineistot takaavat edustettavuuden ja sitä myötä tulosten luotettavuuden. (Heikkilä, 2014, s. 15; Kananen, 2008, s. 10-13; Metsämuuronen, 2006, s. 24.)

Straussin & Corbinin (1990) määritelmän mukaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus tarkoittaa tutkimusta, jonka tukena ei käytetä tilastollisia tai muita määrällisiä keinoja, vaan siinä pyritään "löydöksiin" muilla keinoin, kuten sanoja ja lauseita käyttäen. Pääasiassa prosesseihin pureutuvan tutkimuksen tarkoituksena on ilmiön syvälinen ymmärtäminen, kuvaaminen ja mielekkään tulkinnan antaminen. Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillisesti ensin pyritään ymmärtämään tutkimuksessa tarkasteltavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan sitä, että kvalitatiivista tutkimusta tehtäessä ollaan kiinnostuneita tutkimuksen kohteena olevien ihmisten kokemuksista ja ajatuksista, joita he tutkimuksen kohteena olevalle asialle antavat. (Puusa & Juuti, 2020, s. 9-10.) Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteina voi olla esimerkiksi uuden tiedon hankinta, ilmiön tulkitseminen, tietyn ilmiön kuvaaminen, teoreettisesti mielekkään tulkinnan tekeminen ja ymmärryksen syventäminen tai kyseenalaistaminen. (Puusa & Juuti, 2020, s. 139.)

Hyödynsimme tässä työssä siis määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen sekä laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen keinoja. Koemme, että hyödyntämällä näitä molempia aineistoja saimme monipuolisemman käsityksen tutkittavasta aiheesta, kuin käyttämällä vain toista menetelmää. Kvantitatiivinen aineisto koostui palvelulähetteistä sekä asiakastietojärjestelmä Pegasoksen merkinnöistä. Rekisteritutkimus eroaa muusta kvantitatiivisesta tutkimuksesta siinä, ettei rekistereihin kootut tiedot ole alun alkaen tarkoitettu tutkimusta varten. Rekisteristä kerätty aineisto on siis ensin muokattava tutkimuskäyttöön sopivaksi. (Pitkänen, 2009, s. 186; Valkonen ym., 1998, s. 17-18.) Kvalitatiivinen aineisto koostui Helsingin lapsiperheiden kotipalvelun ja lastensuojelun avohuollon työntekijöille kohdennetuista kyselylomakkeista ja niiden vastauksista. Opinnäytetyössä pyrimme ymmärtämään lapsiperheiden kotipalvelun ja lastensuojelun avohuollon välistä yhteistyötä perheen ohjautuessa

lapsiperheiden kotipalvelun asiakkaaksi. Tutkittavaksi kohderyhmäksi tässä tapauksessa valitsimme 1.12-31.3.2021 aikavälillä lapsiperheiden kotipalveluun palvelulähetteellä ohjatut lastensuojelun asiakkaat.

5.3 Aineistonkeruumenetelmät

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kohdalla keräsimme tietoa kvantitatiivisesti, eli määrällisesti, jonka kautta saimme tietoomme tarkkoja määriä ja aikoja. Lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelevä Emmi Juote keräsi asiakastietojärjestelmä Pegasoksesta tietoa siitä, milloin yhteinen kotikäynti on saatu yhteydentoton jälkeen järjestymään ja milloin kotipalvelu on kaupungin omassa palvelussa aloitettu. Palvelulähetteiden ja Pegasoksen tietoja kerättiin ajalta 1.12.2020-31.3.2021. Kotipalvelun palvelualueet ovat etelä, itä, länsi ja pohjoinen.

Muiden tutkimuskysymysten kohdalla lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöille ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöille lähetettiin sähköisesti kyselylomake, jonka kysymyksillä kartoitettiin työntekijöiden kokemusta palveluiden välisen yhteistyön sujuvuudesta ja laadusta. Pyrimme hyödyntämään käytännön toiminnan ja teoreettisen tutkimuksen vuorovaikutusta sekä osallistamaan työyhteisöä osana tätä opinnäytetyötä. Kyselylomakkeet sisälsivät avoimia kysymyksiä sekä kysymyksen, jossa vastattiin asteikolla 1-5 (1 = huonoin ja 5 = paras mahdollinen). Kyselylomakkeet sisälsivät yhteensä kuusi (6) tarkentavaa kysymystä tutkimuskysymystemme tueksi. Kyselytutkimuksen aineisto kerättiin kevään ja kesän 2021 aikana.

Haastateltaville työntekijöille lähetetyt kyselylomakkeet erosivat toisistaan tarkentavien kysymysten osalta, sillä työnkuvat ja sijoittuminen asiakasprosessin eri vaiheisiin poikkeavat toisistaan. Kysymyksiä muokattiin työnkuvaan sopiviksi niin, että kysymyksillä kartoitettiin samaa prosessia eri työntekijöiden

näkökulmista. Helsingin lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöiltä saatiin vastauksia yhteensä viideltä (5) eri työntekijältä ja Helsingin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiltä kahdelta (2) eri työntekijältä. Kerätty aineisto käsiteltiin niin, että aineisto näkyy tutkimuksessa anonymisti ja tämän jälkeen alkuperäinen aineisto hävitettiin.

5.4 Aineiston analyysimenetelmät

Palveluläheteistä ja asiakastietojärjestelmästä Exceliin kerättyjen tietojen pohjalta pääsimme työstämään aineistoa ja tulosten esittämisessä käytimme apuna pylväs- ja ympyrädiagrammeja. Palveluläheteistä sekä asiakastietojärjestelmästä saatiin tieto siitä, kauanko todellisuudessa palveluun pääsyprosessi kestää. Lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöille sekä lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöille lähetetyistä kyselylomakkeista saaduista vastauksista kirjoitettiin läpilotanta, jonka avulla pyrimme selventämään työntekijöiden kokemusta yhteistyön toimivista käytännöistä, että tuomaan esille ilmenneet ongelmakohdat arkisen työn tasolla. Toteutetun kyselyn vastauksia ei käydä läpi vastauskohtaisesti yksittäisiä lainauksia lukuun ottamatta.

Kyselylomakkeiden vastauksista yhdessä muun kerätyn aineiston sekä teorian kanssa pyritään muodostamaan kokonaisuus, joka on selkeä, tiivis ja mahdollisimman informatiivinen. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että edellisessä kappaleessa mainittujen tutkimuskysymysten pohjalta vastaukset jaetaan kolmeen eri pääteemaan: Läheteestä käytäntöön kuluva aika, toimivat käytännöt ja haasteet sekä yhteistyön toimintamallien vahvistaminen. Jakamalla vastaukset teemoittain, saadaan selkeämpi kuva vastauksien kokonaisuudesta ja kyselyn tulokset saadaan avattua tarkoituksenmukaisesti. Näin työtä voidaan käyttää lastensuojelun ja lapsiperheiden kotipalvelun yhteisen toiminnan kehittämisen tukena: Sujuvoittaa vuorovaikutusta palveluiden välillä, jolla taataan

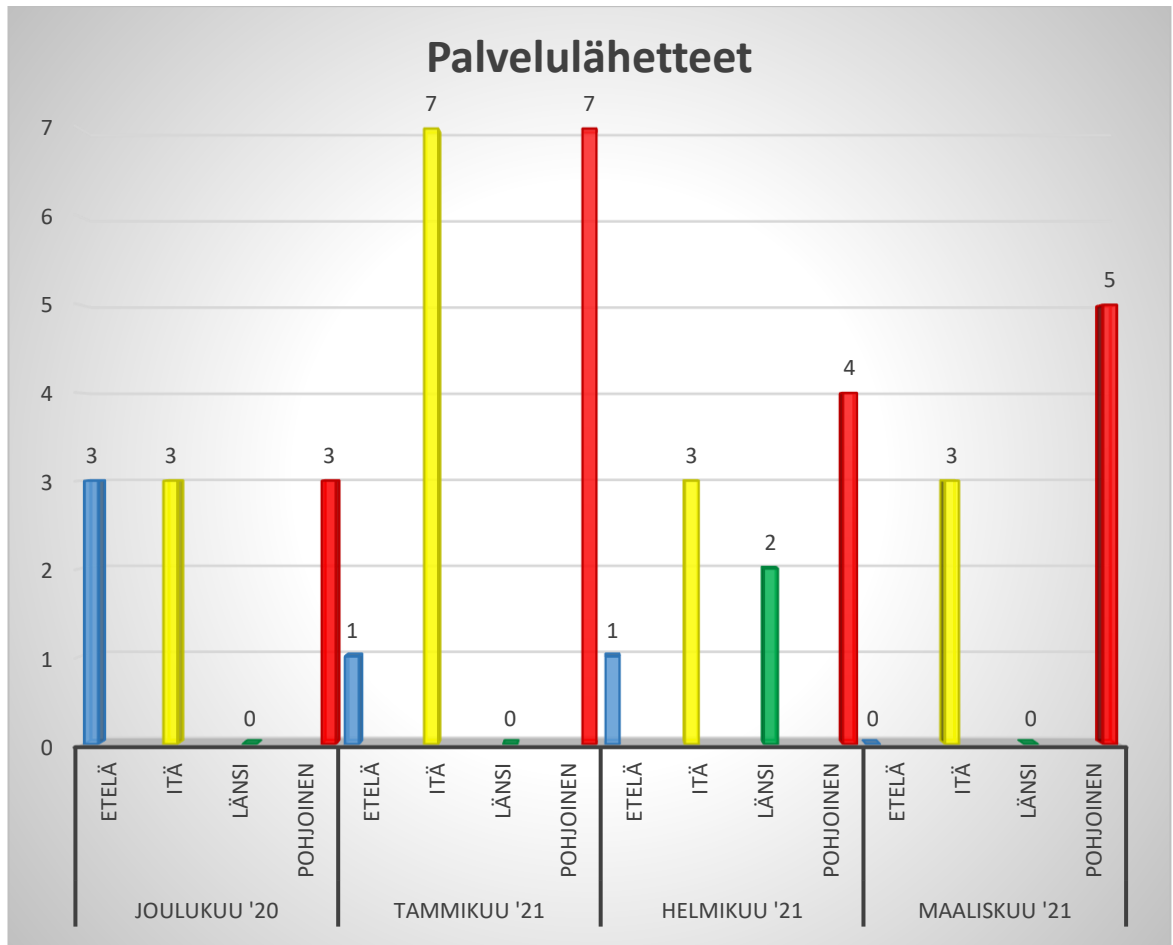
palvelulupausten toteutuminen ja paremmat toimintaedellytykset työntekijöille tuottaa asiakaslähtöisempiä palveluun pääsyprosesseja.

6 PALVELULÄHETTEET JA KYSELYLOMAKKEIDEN VASTAUKSET

6.1 Kotipalveluun saapuneet palvelulähetteet palvelualueittain

Lähetteitä kotipalvelun keskitettyyn yksikköön saapui neljän kuukauden aikana yhteensä 42 kappaletta. Eteläiselle alueelle palvelulähetteitä saapui yhteensä viisi (5), itäiselle alueelle kuusitoista (16), länteen kaksi (2) ja pohjoiseen yhdeksätoista (19). Palvelualueilla on suuria eroja saapuneiden palvelulähetteiden määrissä. Palvelulähetteiden alueelliset erot johtuvat alueiden asukasmäärien eroavaisuuksista sekä sosioekonomisesta vaihtelevuudesta. Esimerkiksi itäisillä alueilla asuu keskimäärin enemmän vähävaraisia perheitä kuin läntisillä alueilla.

Alla kuvaamme pylväsdiagrammissa (kuvio 2) kuukausittain saapuneita palvelulähetteitä kotipalvelun palvelualueisiin jaettuna. Alempana oleva ympyrädiagrammi (kuvio 3) kuvaa koko ajanjaksolla saapuneiden palvelulähetteiden määrää aluetasoisesti.



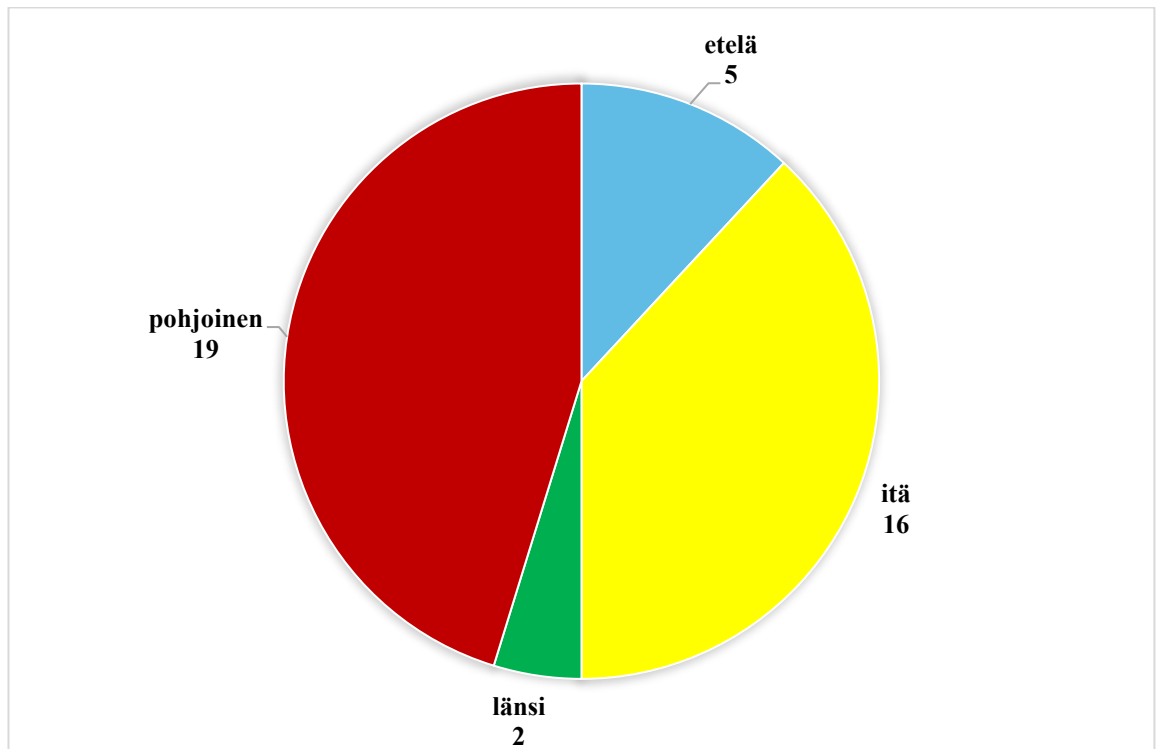
KUVIO 2. Palvelulähetteet ajalta 1.12.2020-31.3.2021

Joulukuussa 2020 palvelulähetteitä saapui kotipalvelun keskitettyyn yksikköön alle kymmenen. Läntiselle alueelle ei saapunut tammikuussa yhtään lähetettä, mutta kaikille muille alueille lähetteitä saapui tasaisesti. (Kuvio 2.)

Tammikuussa 2021 palvelulähetteitä saapui neljän kuukauden otannasta eniten, yhteensä viisitoista (15). Eteläiselle alueelle saapui yksi palvelulähetete, pohjoiselle ja itäiselle palvelualueelle molempiin seitsemän (7) ja länteen ei saapunut yhtään. (Kuvio 2.)

Helmikuussa 2021 palvelulähetteitä saapui yhteensä kymmenen (10). Eteläiselle palvelualueelle saapui yksi, itäiselle kolme (3), läntiselle kaksi (2) ja pohjoiselle neljä (4). (Kuvio 2.)

Maaliskuussa 2021 palvelulähetteitä saapui yhteensä kahdeksan (8), eli kuukausi oli neljän kuukauden otannassa hiljaisin palveluläheteiden osalta. Eteläiselle ja läntiselle palvelualueelle ei saapunut yhtään palvelulähetettä, itäiselle saapui kolme (3) ja pohjoiselle viisi (5). (Kuvio 2.)

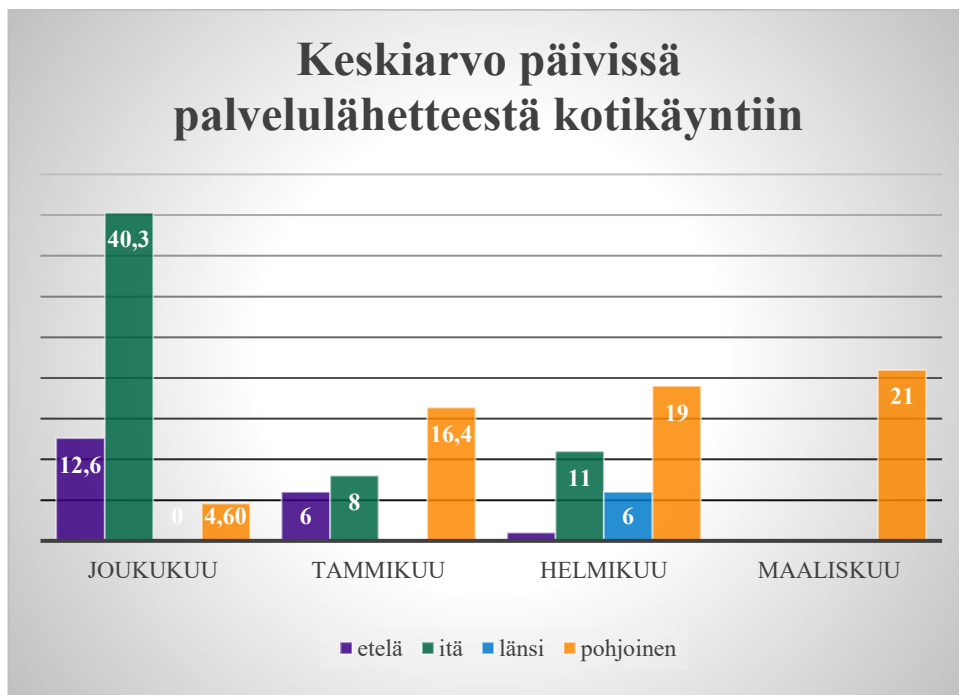


KUVIO 3. Palvelulähetteet yhteensä palvelualueittain

Läntiselle palvelualueelle palvelulähetteitä saapui selkeästi vähiten kaikista palvelualueista. Seuraavaksi vähiten palvelulähetteitä saapui eteläiselle palvelualueelle. Toiseksi eniten palvelulähetteitä saapui itäiselle alueelle ja eniten pohjoiselle alueelle. (Kuvio 3.) Itä-Helsinki ja Pohjois-Helsinki ovat sosioekonomisesti köyhempiä alueita, joka voi osaltaan selittää palveluläheteiden suurempia määriä.

6.2 Palvelulähetteestä käytäntöön kuluva aika

Lähetteestä käytäntöön kuluva aika tarkoittaa tämän työn kohdalla sitä, kauanko aikaa kuluu asiakasprosessin käynnistämisestä eli palvelulähetteen kirjaamisesta siihen, että lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijän ja lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijän yhteinen kotikäynti järjestyy ja kotipalvelu aloittaa perheessä työskentelyn. Alla olevat taulukot kuvaavat keskiarvoa päivissä siihen kauanko palvelulähetteestä keskimäärin kuluu kotikäynnin järjestymiseen (Taulukko 5) ja kauanko palvelulähetteestä keskimäärin kuluu, kunnes kotipalvelu aloittaa perheessä työskentelyn (Taulukko 6). Tiedot on poimittu asiakastietojärjestelmä Pegasoksesta.



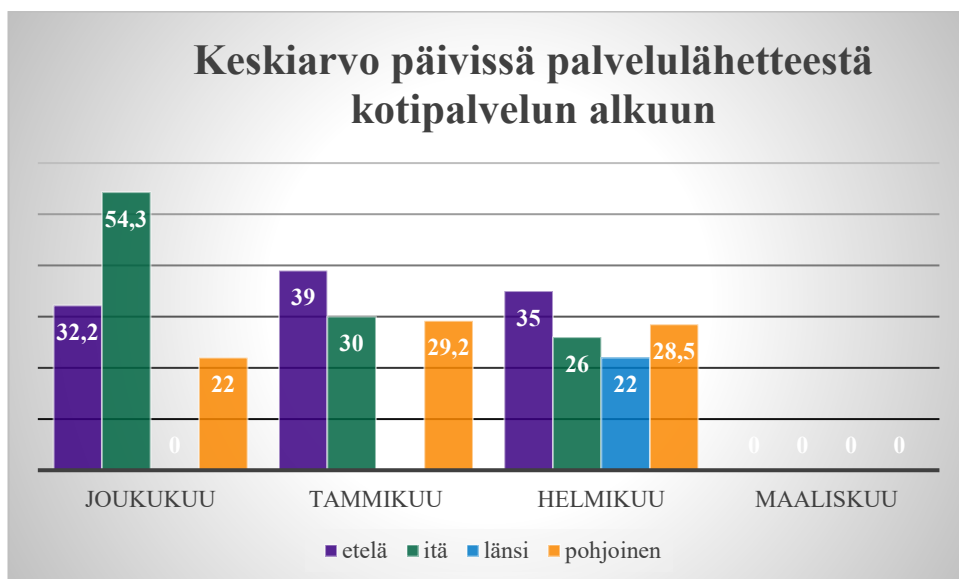
TAULUKKO 5. Keskiarvo päivissä palvelulähetteestä kotikäyntiin

Joulukuussa 2020 eteläisen palvelualueen asiakkaille saatiin kotikäynti järjestymään keskimäärin 12,6 päivässä. Itäisellä alueella vastaava luku oli 40,3. Läntiselle alueelle ei tehty yhtään omaan kotipalveluun päätynyttä kotikäyntiä. Pohjoisella alueella kotikäynnin järjestymiseen meni keskimäärin 4,6 päivää. (Taulukko 5.) Lisäksi joulukuussa 2020 yhden palvelulähetteen kohdalla yhteistä kotikäyntiä ei järjestetty, eikä kotipalvelu alkanut perheessä.

Tammikuussa 2021 eteläisen palvelualueen asiakkaille saatiin kotikäynti järjestymään keskimäärin kuudessa (6) päivässä, itäisellä alueella aikaa kului keskimäärin kahdeksan (8). Läntisellä alueella ei tehty yhtään omaan kotipalveluun päätyntä kotikäyntiä. Pohjoisella alueella aikaa kului keskimäärin 16,4 päivää. (Taulukko 5.) Lisäksi tammikuussa yhden asiakkaan kohdalla ei järjestetty yhteistä kotikäyntiä, vaan kotipalvelu aloitettiin suoraan palvelulähetteen perusteella. Kotipalvelun aloitus voi järjestyä nopeammin, mikäli perheen tarve käy palvelulähetteestä selkeästi ilmi. Tällöin yhteistä kotikäyntiä ei välttämättä ole tarpeen järjestää.

Helmikuussa 2021 eteläisen palvelualueen asiakkaille saatiin kotikäynti järjestymään keskimäärin yhdessä (1) päivässä. Itäisellä alueella vastaava luku oli 11, läntisellä kuusi (6) ja pohjoisella 19. (Taulukko 5.)

Maaliskuu 2021 poikkeaa suuresti edellisistä kolmesta kuukaudesta. Ainoastaan pohjoiselle alueelle järjestyi kotikäynti, joka toteutui kolme viikkoa palvelulähetteen saapumisen jälkeen.



TAULUKKO 6. Keskiarvo päivissä palveluläheteestä kotipalvelun alkuun

Joulukuussa 2020 eteläisen palvelualueen asiakkaila alkoi kaupungin oma kotipalvelu keskimäärin 32,2 päivää palvelulähetteen lähettämistä. Itäisellä alueella vastaava luku oli 54,3. Läntisellä alueella ei alkanut kaupungin omassa

palvelussa yhtäkään lastensuojelun asiakkuutta joulukuussa 2020. Pohjoisella alueella kotipalvelu alkoi keskimäärin 22 päivässä. (Taulukko 5.)

Tammikuussa 2021 eteläisen palvelualueen asiakkailla alkoi kaupungin oma kotipalvelu keskimäärin 39 päivää palvelulähetteen lähettämistä. Itäisellä alueella vastaava luku oli 30. Läntisellä alueella ei alkanut kaupungin omassa palvelussa yhtäkään lastensuojelun asiakkuutta tammikuussa 2021. Pohjoisella alueella kotipalvelu alkoi keskimäärin 29,2 päivässä. (Taulukko 5.) Lisäksi tammikuussa 2021 yhden asiakkaan kohdalla kotipalvelu ei alkanut yhteisen kotikäynnin jälkeen.

Helmikuussa 2021 eteläisen palvelualueen asiakkailla alkoi kaupungin oma kotipalvelu keskimäärin 35 päivää palvelulähetteen lähettämistä. Itäisellä alueella vastaava luku oli 26, pohjoisella 28,5 ja läntisellä 22. (Taulukko 5.)

Maaliskuussa 2021 yksikään kahdeksasta kotipalveluun saapuneesta palveluläheteestä ei johtanut kaupungin oman kotipalvelun asiakkuuteen asti (Taulukko 5).

Kaikilla palvelualueilla yhteen laskettuna neljän kuukauden aikavälillä kotikäynti järjestyi palvelulähetteen saapumisesta keskimäärin 11 päivässä. Kaikki palvelualueet huomioiden kotipalvelu aloitti työskentelyn asiakkaalla keskimäärin 32 päivää palvelulähetteen saapumisesta.

6.3 Toimivat käytännöt ja haasteet

Kyselylomakkeessa kysyttiin, kuinka paljon aikaa palvelulähetteen kirjaamisesta keskimäärin kuluu yhteisen kotikäynnin toteutumiseen: Lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöiden viidestä (5) vastauksesta neljässä (4) kerrotaan yhteisen kotikäynnin järjestyvän useimmiten seuraavalle viikolle palvelulähetteen kirjaamisesta. Yhdessä (1) vastauksessa todetaan "tapaamisten järjestyvän aina toivotusti". Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden vastausten mukaan

yhteinen aika kotikäynnille löytyy keskimäärin seuraavalle viikolle (1 vastaus) tai myöhemmin (1 vastaus). Kaikkien työntekijöiden kokemus yhteisen kotikäynnin järjestymiseen on linjassa asiakastietojärjestelmästä kerättyjen tietojen kanssa. (Taulukko 4.)

Asiakasprosessin isoimmaksi haasteeksi nimetään jokaisen perhetyöntekijän (5 vastausta) vastauksessa yhteisten aikataulujen sovittaminen yhteen. Tämä tarkoittaa käytännössä asiakkaan, perhetyöntekijän sekä sosiaalityöntekijän yhteisen ajan löytämistä kotikäynnin toteuttamiseen. Aikataulutuksen haasteista kysyttäessä perhetyöntekijöistä neljästä (4) on vastannut mahdollisten haasteiden johtuvan useimmiten sosiaalityöntekijöiden vaikeuksista löytää sopivaa aikaa. Tästä johtuen tapaamiset toteutuvat usein sosiaalityöntekijöiden aikataulujen mukaan. Yhdessä (1) vastauksessa tuodaan esille sosiaalityöntekijöiden puutteellisesti täyttämät palvelulähetteet eli lähetteet, joissa on jätetty vastaamatta kohtaan, jossa kysytään mahdollisia aikoja yhteiselle kotikäynnille. Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta prosessit koetaan selkeiksi, mutta yhdestä (1) vastauksesta käy ilmi turhautuminen siihen, ettei sosiaalityöntekijänkään lausunto tunnu aina olevan riittävä peruste palvelun saamiselle. Tämä viivyyttää prosesseja entisestään. Sosiaalityöntekijöiden mukaan yhteisen ajan sovittaminen on haastavaa, sillä kaikkien osapuolten kalenterit ovat täynnä, jolloin yhteisen ajan löytyminen muiden työntekijöiden ja asiakkaan tai asiakkaiden kanssa on vaikeaa.

Lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöiden kokemusten mukaan yhteiset prosessit ja arviointikäynnit lastensuojelun kanssa sujuvat pääsääntöisesti hyvin. Kyselyssä kysyttiin yleisarvosanaa lastensuojelusta yhteistyökumppanina asteikolla 1–5 (1 = huonoin ja 5 = paras mahdollinen), vastanneiden kesken keskiarvoksi muodostui 4. Sekä haasteeksi että toimivaksi käytännöksi vastauksissa nousee kommunikaatio. Sosiaalityöntekijöiden tietämättömyys prosessin kulusta ja kotipalvelun toimintatavoista sekä puutteellinen viestintä käy ilmi neljästä (4) eri vastauksesta. Puutteellisen viestinnän ongelmakohtiksi todetaan palvelulähetteen huolimaton täyttäminen sekä yhteisen asiakastietojärjestelmän puuttuminen.

Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiltä kysyttäessä yleisarvosanaa kotipalvelusta yhteistyökumppaniksi (1 = huonoin, 5 = paras mahdollinen), toinen vastanneista antaa arvosanaksi kolme (3) ja toinen neljä (4). Haasteiksi mainitaan perhetyöntekijöiden tapaan kommunikaation ongelmat ja haastavimmiksi koetaan tilanteet, joissa kesken prosessin asiakkaan tai asiakkaiden työntekijät vaihtuvat, joko kotipalveluiden tai lastensuojelun puolelta. Tällöin tiedonsaantiin tulee helpommin katkoksia.

6.4 Yhteistyön toimintamallien vahvistaminen

Palveluläheteistä kysyttäessä vastaajista jokainen perhetyöntekijä (5) kertoo niiden olevan useimmiten puutteellisesti tai väärin täytettyjä. Lähetteet tulevat lapsen nimellä ja henkilötunnuksella, vaikka palvelulähteessä tulisi käyttää vanhemman tietoja, tai tilannekuvaus on lyhyehkö. Erityisesti palvelulähteen kohtien ”lähisuhdeväkivalta” ja ”päihteet” tärkeys ja puutteellinen täyttö nousevat esille kahdessa (2) vastauksessa. Yhdessä (1) vastauksessa mainitaan sosiaalityöntekijöiden väliset eroavuudet palvelulähteiden täytössä, kuitenkin todeten, että suurin osa läheteistä on puutteellisia joltain osin. Perhetyöntekijöiden kokemuksen mukaan olisi kaikkien etu, jos ennen ensimmäistä kotikäyntiä kaikki prosessiin osallistuvat työntekijät olisivat yhteisymmärryksessä asiakkaan ja perheen tilanteesta.

Sosiaalityöntekijöiden puolelta yhteistyön tueksi toivotaan kaikkien osapuolten yhteisiä väliarviointeja pelkän aloituspalaverin lisäksi. Näin jokainen pysyy kartalla missä mennään ja asiakkaalle voidaan tarjota parasta mahdollista tukea. Perhetyöntekijöiltä toivotaan entistä aktiivisempaa sosiaalityöntekijän ajan tasalla pitämistä palvelun käynnistymisprosessin eri vaiheissa sekä palvelun käynnistyessä.

Resurssipula koetaan etenkin perhetyöntekijöiden osalta yhdeksi syyksi yhteistyön joustamattomuudessa: Perhetyöntekijöiden kokemuksen mukaan kotipalveluilla on joustavammat aikataulut ja sosiaalityöntekijät ovat

ylityöllistettyjä. Tämä vaikuttaa suoraan yhteiseen aikatauluttamiseen. Kaikissa vastauksissa käy kuitenkin ilmi ymmärrys sosiaalityöntekijöiden resurssipulaa ja kuormittavaa aikataulua kohtaan. Uusien sosiaalityöntekijöiden perehdytyksen tärkeyttä korostetaan ja tämän koetaan selkeyttävän työnjakoa prosessin eri vaiheissa. Yhteisen aikatauluttamisen ja kirjaamisen haasteisiin odotetaan helpotusta uuden asiakastietojärjestelmän, Apotin, käyttöönoton myötä.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Lapsiperheiden kotipalvelun sekä lastensuojelun avohuollon yhteisenä tavoitteena on asiakkaiden elämänhallinnan tukeminen. Kaikkien osapuolten etu on siis suunnitella palvelusta mahdollisimman saavutettava ja sujuva myös asiakkaalle. Asiakkaan osallistaminen mukaan prosessiin ja mahdollisiin väliarviointeihin on tärkeä osa asiakkaan itsemääräämisen säilyttämisen kannalta. Sirpa Tuomela-Jaskarin (2016, s. 77) ja Henri Koskinen (2020, s. 11-12) raporteista käy ilmi, kuinka työntekijöiden välinen selkeä kommunikointi helpottaa myös asiakkaan ymmärrystä prosessin kulusta ja lievittää tilanteen tuottamaa emotionaalista kuormaa. Näin asiakkaalle vapautuu resursseja myös muun elämänhallinnan tueksi.

Kotipalvelun palvelualueilla neljän kuukauden aikavälillä kotikäynti järjestyi palvelulähetteen saapumisesta keskimäärin 11 päivässä, eli useimmiten kotikäynti järjestyi seuraavalle viikolle. Kaikki palvelualueet huomioiden kotipalvelu aloitti työskentelyn asiakkaalla keskimäärin 32 päivää palvelulähetteen saapumisesta, eli asiakkaat odottivat kotipalvelun alkua reilun kuukauden verran. Kuukauden mittainen odottelu haastavassa elämäntilanteessa on pitkä aika. Tuloksia prosessoidessa on hyvä miettiä, oliko päätös keskittää päätöksenteko kaupungin tasolle järkevä asiakkaiden saaman avun kannalta? Mikäli perhe tarvitsee akuutisti kotipalvelua, on kaupungin mahdollista järjestää palvelu nopeastikin esimerkiksi ostopalveluna tai

työntekijää voidaan etsiä koko kaupungin resursseista. Palvelun aloitukseen vaikuttaa myös asiakkaiden toiveet ja tarpeet. Voi olla, että kotipalvelua ei heti tarvitakaan, vaan tarve alkaa kotikäynnistä esimerkiksi muutaman viikon kuluttua.

Maaliskuussa 2021 yksikään kahdeksasta kotipalveluun saapuneesta palveluläheteestä ei johtanut kaupungin oman kotipalvelun asiakkuuteen asti (Taulukko 5). Maaliskuun asiakaskatoa selittää osittain koronapandemian aiheuttama huoli ja sosiaalisten kontaktien välttämisen suositus, sillä maaliskuussa koronaluvut olivat korkeammat edellisiin kuukausiin verrattuna. Koronapandemian vaikutukset perheiden hyvinvointiin ovat laajat ja näkyvät mahdollisesti kokonaisuudessaan vasta myöhemmin. Lastensuojelun ja kotipalvelun resursseja olisi tarpeen tarkastella jatkuvasti mahdollisen palveluvelan kertymisen varalta, sekä turvata nykyisten prosessien toimivuus.

Peilattaessa kyselylomakkeissa esille nousseita vastauksia ja kehittämisehdotuksia Kaarina Isoherrasen (2012) tutkimukseen moniammatillisen yhteistyön kehittämisestä, lapsiperheiden kotipalvelun ja lastensuojelun avohuollon välinen yhteistyö tarvitsee toimiakseen yhteistyötahojen yhdessä määriteltyjä pelisääntöjä ja johdonmukaista toimintakulttuuria. Yhteistyön sujuvoittaminen ja työntekijöiden työtaakan inhimillistäminen voi tapahtua yksinkertaisesti lisäämällä henkilöresursseja, keskittämällä työntekijöiden välisiä kontaktikanavia ja tapaamisfoorumeja sekä työnantajan tarjoamalla selkeällä koulutuksella ja ohjauksella prosessin kulusta. Koulutusta on hyvä tarjota mahdollisimman kattavasti, erityisesti työntekijöiden huolta nostattaville alueille, esimerkiksi palvelulähetteidensä täyttämiseen. Moniammatillisesti kehittyäkseen tiimi, eli tässä tapauksessa perhetyöntekijät ja sosiaalityöntekijät, vaatii kehittyäkseen yhteistä ajattelutapaa ja käsitystä yhteistyöstä, kehitysprosessin ohjausta ja koulutusta sekä organisaation tukea (Isoherranen, 2012, s. 37).

Isoherrasen väitöskirjan (2012, s. 125-126) mukaan sähköisen informaation kirjaaminen on yhteisen tiedonmuodostamisen kannalta tärkeä elementti yhteisten tapaamisfoorumeiden lisäksi. Haasteeksi muodostuu kirjausten hajanaisuus. Sekä perhetyöntekijöiden että sosiaalityöntekijöiden vastauksissa

yhdeksi suurimmaksi haasteeksi nostetaan kommunikaation ongelmat sekä yhteisten aikataulujen sovittaminen. Kehittämisehdotuksissa yhteistä kalenteria ja varausjärjestelmää odotetaan uuden asiakastietojärjestelmän, Apotin, myötä. Toiveena on myös asiakkaan kanssa yhdessä tehty palvelulähete, jolloin myös kommunikaatio on läpinäkyvämpää. Yhteinen asiakastietojärjestelmä mahdollistaa myös yhteisten kirjausten tekemisen, jolloin keskitetty tiedonkulku helpottuu. Tämä ei kuitenkaan tarkoita, etteikö entistäkin tehokkaampaa ja avoimempaa keskustelukulttuuria tulisi tukea ja vahvistaa entisestään myös organisaation puolelta: Keskitetympää tiedonkulkua hajanaisten ja epäjohdonmukaisten yhteydenottojen tilalle sekä riittävästi aikaa yhteiseen tiedonmuodostamiseen, esimerkiksi tapaamisfoorumeita, joissa on yhdessä sovitut käytännöt tapaamisten kulusta. Työntekijöiden vastauksissa esille nostetut säännölliset yhteiset väliarviointit ovat yksi askel eteenpäin moniammatillisen yhteistyön kehityksen tiellä.

8 POHDINTA JA TYÖN TOTEUTUMISEN ARVIOINTI

8.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Kaikki opinnäytetyön kyselylomakkeeseen vastanneet ovat saaneet saatekirjeen, lapsiperheiden kotipalvelun ja lastensuojelun yhteyshenkilöiden välityksellä, jonka pohjalta he ovat tehneet päätöksen osallistua tutkimukseen omasta tahdostaan. Yhteyshenkilöinä toimivat johtava ohjaaja kotipalvelusta sekä johtava sosiaalityöntekijä lastensuojelusta, jotka toimivat yhteyshenkilöinä koko prosessin ajan. Ennen tutkimuksen aloittamista haettiin Helsingin kaupungilta asianmukaiset tutkimusluvut. Vallitsevasta pandemiatilanteesta johtuen kysely toteutettiin täysin sähköisesti ja johtava ohjaaja jakoi kyselyn saatekirjeineen lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöille ja johtava sosiaalityöntekijä lastensuojelun avohuoltoon. Kyselylomakkeiden vastaukset perustuvat jokaisen

työntekijän subjektiiviseen kokemukseen eli ei voida tietää, kuinka analyttisesti haastateltavat ovat suhtautuneet muutokseen vai vaikuttaako taustalla enemmän haastateltavien henkilökohtainen kokemusmaailma ja tunteet.

Opinnäytetyön tekijöistä Emmi Juote työskentelee lapsiperheiden kotipalvelussa. Juote käsitteli palvelulähetteet, sekä keräsi tarvittavat tiedot asiakasjärjestelmä Pegasoksesta. Pegasoksesta selvitettiin yhteisen arviointikäynnin ajankohta sekä kotipalvelun alkamisajankohta. Kun tiedot oli kerätty, ne siirrettiin anonyyminä suojatulle muistitikulle, josta analysoitiin tuloksia. Apuna käytimme päivämäärälaskuria ja keskiarvolaskuria, jotta tulokset ovat mahdollisimman luotettavia.

Työtä varten toteutettiin kaksi erillistä kyselylomaketta. Lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöille suunnattuun kyselyyn saimme vastauksia yhteensä viisi (5) ja lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöille suunnattuun kyselyyn kaksi (2). Vastausmäärä oli tavoitemäärää hieman pienempi, mikä tarkoittaa työn kannalta myös pienempää otantaa. Tämä vaikuttaa suoraan tulosten luotettavuuteen. Useamman työntekijän vastauksilla olisi saatu tarkempaa tietoa työntekijöiden kokemuksista, vaikka nykyisellä määrällä saatiinkin muodostettua koherentti kokonaisuus. Keväällä ja kesällä 2021 Helsingin kaupungilla oli käynnissä uuden asiakastietojärjestelmän koulutukset: Käynnissä olevat koulutukset vaikuttivat henkilöresurssiin ja tätä kautta haastateltavien kokemukseen uuden mallin sujuvuudesta. Vajaukset henkilöresursseissa ovat voineet vaikuttaa myös kyselylomakkeiden vastausten määrään.

8.2 Opinnäytetyön toteuttamisen haasteet

Saimme toivotun määrän vastauksia lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijöiltä, mutta sosiaalityöntekijöiltä saimme vain kaksi vastausta toivotun 4-6 sijaan. Johtava sosiaalityöntekijä laittoi pyynnöstä kyselyn muistutuksineen koko Helsingin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöille, mutta tästä huolimatta emme saaneet enempää vastauksia. Jälkeenpäin

mietittynä olisi ollut järkevää osallistua esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden tiimipalaveriin kertoaksemme opinnäytetyöstä ja kyselylomakkeesta tarkemmin, jolloin vastauksia olisi mahdollisesti saatu enemmän. Myös tutkimusluvan saamiseen meni oletettua pidempi aika, sillä tutkimuslupaa piti hakea sekä lastensuojelusta että kotipalvelusta. Odotimme tutkimuslupaa yli kaksi kuutta ja tämä osaltaan viivästytti opinnäytetyön edistymistä.

Palvelulähetteen poimiminen kotipalvelun muistitikulta sujui hyvin, kun taas vaati huomattavan paljon aikaa käydä läpi kaikki 42 asiakasta tietojärjestelmä Pegasoksesta. Osa palvelulähetteistä oli tullut lapsen nimellä, mikä hankaloitti tiedon löytymistä asiakastietojärjestelmästä, sillä kotipalvelussa asiakas on aina huoltaja. Tietojen käsittely vaati suurta tarkkuutta ja pohdintaa siitä, miten tulokset olisi selkeintä esittää. Osa 42:sta asiakkaasta ei päätenyt oman kotipalvelun asiakkuuteen, vaan kotipalvelu järjestyi ostopalveluna tai omavastuuttoman palvelusetelin turvin. Koimme kuitenkin tärkeänä kokonaisuuden hahmottamisen kannalta tuoda ilmi palvelulähetteen kokonaismäärän. Tuloksiin halusimme mukaan myös palvelulähetteen, jotka eivät johtaneet kotipalvelun asiakkuuteen. Kaupungin omaan kotipalveluun lastensuojelun avohuollosta ohjautuneet asiakkaat päädyimme esittämään tulososiossa kahdessa eri pylväsdiagrammissa, joka selkeyttää tulosten esittelyä. Kokonaisuutena opinnäytetyön tekeminen aineiston keruineen ja analysointineen oli opettava kokonaisuus prosessin haasteista huolimatta tai ehkä pikemminkin näiden haasteiden ansiosta.

8.3 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Opinnäytetyömme tarjoaa hyvät mahdollisuudet jatkotutkimukselle Helsingin kaupungille organisaationa sekä yhtenä sosiaali- ja terveysalan moniammatillisen yhteistyön kehittämisen välineenä. Tässä työssä keskityttiin Helsingin kaupungin eri työntekijöiden kokemuksiin ja näkökulmiin prosessista. Jos tavoitteena on tuottaa mahdollisimman asiakaslähtöisiä palveluun pääsyprosesseja, olisi hyvä toteuttaa myös kartoitus asiakkaiden näkökulmasta.

Tämä työ jättää auki kokonaan asiakkaiden kokemuksen prosessin sujuvuudesta, joka on ensisijaisen merkittävää. Tätä työtä voidaan käyttää osana laajempaa kokonaisuutta, jossa selvitetään koherentisti asiakasprosessin toimivuutta sisältäen jokaisen prosessin osapuolen näkökulman.

Helsingin kaupungilla on uuden asiakastietojärjestelmän, Apotin, käyttöönoton jälkeen mahdollisuus toteuttaa uusi, opinnäytetyötämme vastaava kartoitus, joka on suoraan verrannollinen tämän työn tulosten kanssa. Tuloksia vertaamalla olisi mahdollista kartoittaa ensinnäkin sitä, miten uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönotto on sujunut Helsingin lapsiperheiden kotipalvelun ja lastensuojelun avohuollon kannalta. Toiseksi sitä, minkälainen vaikutus keskitetyllä asiakastietojärjestelmällä on ollut yhteisten asiakkuuksien onnistumisen kannalta, eli yksinkertaisesti onko asiakasprosessi sujuvampi Apotissa kuin Pegasos-asiakastietojärjestelmän aikaan ja kuinka kauan siirtoprosessi keskimäärin kestää uuden järjestelmän käyttöönoton myötä.

8.4 Oman oppimisen ja ammatillisen kehityksen arviointi

Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto (SOAMK) on määritellyt kuusi keskeistä kompetenssia, joita ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. Jokaisen kompetenssin alle kuuluu erilaisia osatekijöitä, joista kyseinen kompetenssi rakentuu.

Opinnäytetyön tekeminen yhdessä parin kanssa on antanut mahdollisuuden vaihtaa ajatuksia koko prosessin ajan, ja sitä kautta olemme saaneet uutta ajateltavaa ja erilaisia näkökulmia. Parityöskentely on mahdollistanut sen, että lapsiperheiden kotipalvelussa työskentelevä opiskelija on voinut tarkastella omaa rooliaan ikään kuin ulkopuolelta, tutkijan roolista. Usein työlleen sokaistuu ja on ollut avartavaa saada näkökulmia parilta, joka ei työskentele kotipalvelussa.

Koemme, että tämä prosessi on kehittänyt vuorovaikutustaitojamme sekä kykyämme analysoida hyvinvointia tuottavia rakenteita sosiaalityön kontekstissa.

Teoriaosuudessa olemme syventyneet syihin lastensuojelun asiakkuuksien sekä sosiaalihuollon taustalla. Tunnistamme tämän johdosta huono-osaisuutta sekä syrjäytymisen riskejä etenkin lastensuojelun asiakkuuksien kohdalla. Ylisukupolviset haasteet näyttäytyvät etenkin lapsiperheiden kotipalvelun asiakkuuksien kohdalla, sillä asiakkaana on käytännössä koko perhe, eikä vain yhdessä elämänvaiheessa kamppaileva yksilö: Työtä tehdään koko perheen parissa kunkin perheenjäsenen henkilökohtainen tilanne huomioiden. Opinnäytetyössä käsitellyn moniammatillisen yhteistyön tavoitteena on asiakaslähtöisyys, joka tarkoittaa palveluiden kehittämistä mahdollisimman saavutettavaksi. Opinnäytetyötä tehdessä on pitänyt pyrkiä asettumaan myös heikommassa asemassa olevan asiakkaan kenkiin mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, sillä kyselylomakkeemme pohjautuivat vain työntekijöiden kokemuksiin prosessin sujuvuudesta. Eettinen osaamisemme on karttunut suurelta osin työelämästä, mutta syventynyt sekä koulussa opitun että opinnäytetyöprosessin myötä.

Valmiudet tutkimusentekoon ovat varmasti paremmat kuin prosessin alkaessa. On ollut antoisaa tutustua oman alan tutkimuksiin ja hyödyntää tutkimuksia osana opinnäytetyötämme. Tutkimuksemme edetessä olemme tutustuneet syvemmin muun muassa lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolakiin ja tätä kautta tutustuneet tarkemmin julkishallinnolliseen päätöksentekojärjestelmään. Tekstin tuottamisessa olemme tulleet varmemmiksi ja ymmärrämme myös, kuinka pitkäjänteistä sitoutumista tekstin valmistuminen vaatii. Opinnäytetyön rakenne on selkiytynyt kokonaisuudessaan prosessin aikana ja opponijilta saadun palautteen pohjalta olemme myös itse kehittyneet laajojen kokonaisuuksien hahmottamisessa. Muiden opiskelijoiden töiden opponointi on antanut mielenkiintoisia näkökulmia alaan liittyen ja opettanut antamaan palautetta rakentavasti. Olemme oppineet kriittisesti tarkastelemaan niin omaa kuin muidenkin tuottamaa tekstiä. Uskomme tämän olevan arvokas työkalu myös työelämässä: Esimerkiksi erilaisten palveluiden tai hankkeiden kehittämisessä ja henkilökohtaisen ammatillisen kasvun tukena.

Sosionomiopinnot ja molempien työkokemus ovat antaneet arvokasta pohjaa luoda luottamuksellinen ja ammatillinen vuorovaikutus niin asiakkaisiin kuin työyhteisön jäseniin. Asiakastyön kokonaisvaltaisempi osaaminen vaatii jatkuvaa kehittymistä muuttuvassa maailmassa ja sokkeloisissa palvelujärjestelmissä. Sosiaalialan ammattilaisena tulee osata arvioida asiakkaiden palveluntarpeita ja tehdä suunnitelmallista työtä eri asiakasryhmien parissa. Opinnäytetyössämme olemme syventyneet juuri kotipalveluun ja lastensuojelun avohuoltoon, jotka keskittyvät vahvasti ennaltaehkäisevään ja varhaiseen tukeen, sekä asiakasta suojaaviin tekijöihin. Olemme molemmat työskennelleet tehtävissä, joissa olemme päässeet toimimaan yhteistyössä julkisen sosiaali- ja terveysalan toimijoiden, yksityisten toimijoiden sekä järjestöjen kanssa. Käytännössä osaamme räätälöidä eri palveluntarpeessa oleville asiakkaille erilaisia palvelukokonaisuuksia yhdistämällä edellä mainittuja kokonaisuuksia asiakkaalle sopivaksi.

Moniammatillinen yhteistyö on molemmille tuttua työelämän kautta, mutta opinnäytetyössämme olemme saaneet käytännön kokemukselle teoriapohjaa, joka on vahvistanut meidän omia ajattelumallejamme yhteistyön tärkeydestä. Esihenkilönä toimiminen kotipalvelussa työskentelevälle opiskelijalle on antanut laajempaa näkemystä lapsiperheiden palveluista, sekä niiden vaikuttavuudesta perheiden hyvinvointiin. Esihenkilönä toimiessa työntekijöiden hyvinvointi on tärkeässä asemassa, kun työskennellään psyykkisesti kuormittavien asioiden parissa. Tässä yhteydessä kaupungin strateginen johtaminen on tärkeää olla tasapainossa työntekijöiden hyvinvointiin peilaten. Mikäli tavoitteet kuormittavat työntekijöitä päivittäisissä työtehtävissä liikaa, on hyvä pysähtyä miettimään esimerkiksi koulutustasoa, palkkausta ja työnohjauksen riittävyttä.

Opinnäytetyömme punainen lanka on lapsiperheiden kotipalvelun ja lastensuojelun välinen yhteistyö, jossa asiakkaan tulisi olla aina keskiössä. Tulosten pohjalta pystymme viemään molempiin yksiköihin tarkkaa tietoa yhteisen kotikäynnin järjestymisestä sekä kotipalvelun aloituksesta palvelulähetteen saapumisen jälkeen. Yhteisen kotikäynnin järjestäminen kestää tulosten mukaan keskimäärin 11 päivää ja kotipalvelun aloitus 32 päivää. Lastensuojelun asiakkaalle yli kuukauden odotus on pitkä aika ja tähän asiaan

olisi työyhteisöissä hyvä miettiä innovatiivisia ratkaisuja palveluun pääsyn nopeuttamiseksi. Odotamme valmiin työn esittämistä työyhteisössä, uskoen, että työn tuloksista on konkreettista hyötyä arjen työssä ja työskentelytapoja voidaan kehittää saatujen tulosten pohjalta.

LÄHTEET

- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino.
- Archibald, M., Radil, A., Zhang, X., & Hanson, W. (2015). *Current mixed methods practices in qualitative research: A content analysis of leading journals*. International Journal of Qualitative Methods.
- Biesta, G. (2010). Pragmatism and the philosophical foundations of mixed methods research. Teoksessa Tashakkori, A., & Teddlie, C. (toim.) *Mixed Methods in Social & Behavioral Research* (s. 95-118). Sage.
- Creswell, J., & Plano Clark, V. (2011). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Sage.
- Heikkilä, T. (2014). *Tilastollinen tutkimus*. Edita.
- Heikkinen, H. L. T., Huttunen, R., Niglas, K., & Tynjälä, P. (2005). Kartta kasvatustieteen maastosta. Teoksessa *Kasvatus : Suomen kasvatustieteellinen aikakauskirja* (s. 340-354). Jyväskylän yliopisto.
- Heino, T. (2007). *Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana*. (Stakesin työpapereita 30.)
Saatavilla 16.5.2021
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77977/T30-2007-VERKKO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita*. Tammi.
- Isoherranen, K. (2012). *Uhka vai mahdollisuus: Moniammatillista yhteistyötä kehittämässä*. [Väitöskirja, Helsingin yliopisto].
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7664-0>
- Johnson., Onwuegbuzie., & Turner. (2007). *Toward a Definition of Mixed Methods Research*. Journal of Mixed Methods Research.
- Kananen, J. (2008). *Kvali – Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*.
Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananen, J. (2008). *Kvantti. Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun*.
Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kankkunen, P., & Vehviläinen-Julkunen, K. (2015). *Tutkimus hoitotieteessä*.
Sanoma Pro Oy.

- Koskinen, H. (2020). *Nuorten toimijuus ja kokemukset palveluista*. (Tutkimusraportteja 1/2020). Turun Kaupunki, kaupunkitutkimusohjelma. Saatavilla 25.7.2021
https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files//kto_tutkimusraportteja_1-2020.pdf
- L 817/2015. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 26.6.2015/817.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817>
- L 417/2007. Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Lastensuojelun avohuollon sosiaalityö. (2021). Helsingin kaupunki.
<https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=2825>
- Lastensuojelun käsikirja. (2021). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>
- Lastensuojelun tilastoa. (2021). Teoksessa *Lastensuojelun käsikirja*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/lastensuojelu-ja-thl/lastensuojelun-tilastoa>
- Lapsiperheiden kotipalvelu. (7.6.2021). Teoksessa *Lapset, nuoret ja perheet*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/kotipalvelu>
- Lapsiperheiden kotipalvelu. (22.10.2020). Teoksessa *Perheentuki*. Helsingin kaupunki. <https://www.hel.fi/sote/perheentuki-fi/1-6-vuotiaat/palveluita-lapsiperheille/perhetyo-ja-kotipalvelu>
- Lapsiperheiden sosiaalineuvonnan puhelinpalvelu. (12.9.2019). Helsingin kaupunki. <https://www.hel.fi/uutiset/fi/sosiaali-ja-terveysvirasto/lapsiperheiden-sosiaalineuvontaan-puhelinpalvelu>
- Metsämuuronen, J. (2006). *Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä*. International Methelp.
- Palvelulupaus-käsikirja maakuntien valmistelijoille. (2018). Sosiaali- ja terveysministeriö.
<https://stm.fi/documents/1271139/3116043/Palvelulupaus->

[k%C3%A4sikirja+maakunnan+valmistelijoille/7c26501c-6683-4a68-8403-d7e4198f6b37/Palvelulupaus-k%C3%A4sikirja+maakunnan+valmistelijoille.pdf](https://www.hel.fi/sote/perheentuki-fi/1-6-vuotiaat/palveluita-lapsiperheille/perhekeskukset/)

Perhekeskukset. (27.5.2021). Teoksessa *Perheentuki*. Helsingin kaupunki.

<https://www.hel.fi/sote/perheentuki-fi/1-6-vuotiaat/palveluita-lapsiperheille/perhekeskukset/>

Petreljus, P., Tulensalo, H., Jaakola, A-M., & Hietämäki, J. (2016). (toim.)

Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen arviointi, monitoimijainen arviointi – tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. (Työpaperi 33/2016). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

<https://www.julkari.fi/handle/10024/131363>

Pitkänen, T. (2009). Hoito- ja rekisteritietojen käyttö päihdetutkimuksessa.

Teoksessa Tammi, T., Aalto, M., & Koski-Jännes, A. (toim.) *Irti päihdeongelmista* (s. 172-194). Edita

Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit. (2021). Suomen ammattikorkeakoulujen sosiaalialan koulutuksen verkosto. Saatavilla 15.8.2021

<https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>

Puusa, A., & Juuti, P. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. (2017). Sosiaali- ja terveysministeriö.

https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). The past and future of mixed methods re-

search: From data triangulation to mixed model designs. Teoksessa Tashakkori, A., & Teddlie, C. (toim.) *Handbook of mixed methods in social & behavioral research* (s. 671-701). Sage.

Valkonen, T., Koskinen, S., & Martelin, T. (1998). Hallinnolliset ja tilastorekisterit

tutkimusaineistoina. Teoksessa Valkonen, T., Koskinen, S., & Martelin, T. (toim.) *Rekisteriaineistot yhteiskunta- ja terveystutkimuksessa* (s. 13-20). Gaudeamus.

Yleissopimus lapsen oikeuksista, 20.11.1989.

https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf

LIITE 1. Saatekirje perhetyöntekijälle

Hei perhetyöntekijä!

Toivomme hetken arvokasta aikaasi, jotta saisimme tietoa kokemuksistanne yhteistyöstä lastensuojelun avohuollon kanssa. Opinnäytetyössämme tutkimme lastensuojelun avohuollon asiakkuuksien kulkua lapsiperheiden kotipalvelun keskitetyn asiakasohjaus- ja tilauspalvelun (Kati) kautta. Opinnäytetyön tavoitteena on aineiston pohjalta tutkia kuinka kauan kotipalveluun pääsy kestää, eli kauanko sosiaalityöntekijän yhteydenotosta/palvelulähetteestä kuluu, kunnes yhteinen kotikäynti saadaan järjestymään ja milloin kaupungin oma kotipalvelu aloittaa perheessä työskentelyn. Keräämme perhetyöntekijöiden kokemuksia kyselylomakkeella kotipalvelun keskittämisestä 1.12.2020 alkaen. Otamme myös ilolla vastaan mahdollisia kehittämisideoita lastensuojelun kanssa tehtävän yhteistyön sujuvoittamiseksi.

Toivomme vastaukset 30.4.2021 mennessä

- Opinnäytetyöhön tulee vain tieto mistä yksiköstä vastaaja on
- Toivomme 4-6 perhetyöntekijän vastausta (Katista)
- Kotipalvelun yhteyshenkilönä toimii johtava ohjaaja Teija Grundström

Kyselylomakkeen voi lähettää täytettynä sähköpostiin.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Aurinkoisin terveisin

Emmi Juote, Lapsiperheiden kotipalvelu, Johtava ohjaaja vs, Sosionomiopiskelija
Petrus Siltala, Sosionomiopiskelija

LIITE 2. Saatekirje sosiaalityöntekijälle

Hei sosiaalityöntekijä!

Toivomme hetken arvokasta aikaasi, jotta saisimme tietoa kokemuksistanne yhteistyöstä lapsiperheiden kotipalvelun kanssa. Opinnäytetyössämme tutkimme lastensuojelun avohuollon asiakkuuksien kulkua lapsiperheiden kotipalvelun keskitetyn asiakasohjaus- ja tilauspalvelun (Kati) kautta. Opinnäytetyön tavoitteena on aineiston pohjalta tutkia kuinka kauan kotipalveluun pääsy kestää, eli kauanko sosiaalityöntekijän yhteydenotosta/palvelulähetteestä kuluu, kunnes yhteinen kotikäynti saadaan järjestymään ja milloin kaupungin oma kotipalvelu aloittaa perheessä työskentelyn. Keräämme sosiaalityöntekijöiden kokemuksia kyselylomakkeella kotipalvelun keskittämisestä 1.12.2020 alkaen. Otamme myös ilolla vastaan mahdollisia kehittämisideoita yhteistyön sujuvoittamiseksi.

Toivomme vastaukset 8.5.2021 mennessä

- Opinnäytetyöhön tulee vain tieto miltä palvelualueelta vastaaja on (ei tunnistetietoja vastaajasta)
- Toivomme 4-6 sosiaalityöntekijän vastausta
- Lastensuojelun yhteyshenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä Carita Heinäsmäki

Kyselylomakkeen voi lähettää täytettynä sähköpostiin.

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne!

Aurinkoisin terveisin

Emmi Juote, Lapsiperheiden kotipalvelu, Johtava ohjaaja vs, Sosionomiopiskelija
Petrus Siltala, Sosionomiopiskelija

LIITE 3. Kyselylomake perhetyöntekijälle

KYSELYLOMAKE PERHETYÖNTEKIJÄLLE

Perhetyöntekijän palvelualue: Koko kaupunki, asiakasohjaus- ja tilauspalvelu

1. Kuinka pian yhteinen kotikäynti järjestyy keskimäärin lastensuojelun sosiaalityöntekijän yhteydenoton (palvelulähete) jälkeen?

A) samalle viikolle B) seuraavalle viikolle C) myöhemmin

2. Mikäli yhteisen kotikäynnin sopimisessa on haasteita, mistä tämä johtuu?

3. Koetko, että yhteiset prosessit lastensuojelun kanssa sujuvat? Mitä kohtia voisi vielä prosessissa parantaa?

4. Minkä yleisarvosanan antaisit lastensuojelusta yhteistyökumppanina 1-5 (1 huonoin ja 5 paras mahdollinen)?

LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN JA LASTENSUOJELUN YHTEISTYÖ

5. Saatko useimmiten riittävän tiedon lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden lähettämistä palveluläheteistä? Jos et, niin mitä palveluläheteeseen voisi vielä lisätä?

6. Kehittämideoita lastensuojelun ja kotipalvelun yhteistyöstä (esim. yhteydenotto, palvelulähete, ensimmäinen yhteinen kotikäynti ja kotipalvelun käynnistyminen)

LIITE 4. Kyselylomake sosiaalityöntekijälle*KYSELYLOMAKE SOSIAALITYÖNTEKIJÄLLE*

Sosiaalityöntekijän palvelualue:

1. Kuinka pian yhteinen kotikäynti järjestyy keskimäärin yhteydenoton (palvelulähete) jälkeen?

A) samalle viikolle B) seuraavalle viikolle C) myöhemmin

2. Mikäli yhteisen kotikäynnin sopimisessa on haasteita, mistä tämä johtuu?

3. Koetko kotipalvelun prosessit selkeiksi ja tiedät, miten asiakkaan palveluun ohjaus tapahtuu milloinkin?

4. Minkä yleisarvosanan antaisit kotipalvelusta yhteistyökumppanina 1-5 (1 huonoin ja 5 paras mahdollinen)?

*LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELUN JA LASTENSUOJELUN
YHTEISTYÖ*

5. Saatko riittävästi tietoa kotipalvelun käynnistymisestä asiakasperheessä? Jos et, niin mitä muutoksia toivoisit?

6. Kehittämideoita lastensuojelun ja kotipalvelun yhteistyöstä (esim. yhteydenotto, palvelulähete, ensimmäinen yhteinen kotikäynti ja kotipalvelun käynnistyminen)