

Severi Saihoma

Nopsa-työn arviointimallia metsästämissä

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (ylempi AMK)
Opinnäytetyö
16.4.2013

Tekijä(t) Otsikko	Severi Saihomaa Nopsa-työn arviointimallia metsästämissä
Sivumäärä Aika	60 sivua + 1 liitettä Kevät 2013
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	Yliopettaja Jyrki Konkka Yliopettaja Sirkka Rousu
<p>Opinnäytetyö oli osa Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston Nopean puuttumisen intensiivisessä perhetyössä (Nopsa) tapahtuvaa vaikuttavuuden arvioinnin kehittämistä. Tutkimuksessa tarkasteltiin Nopsa-perhetyölle kehittämääni lastensuojelun vaikuttavuuden arvioinnin mallia. Malli pohjautui realistisen arvioinnin lähestymistapaan. Nimesin arviointimallin työssäni Severin malliksi. Malli perustuu realistisen arvioinnin mallin lisäksi, Nopsassa kerättyyn tietoon, työntekijöiden reflektioon ja dialogiin sekä osallistavaan arviointiin. Opinnäytetyön keskiössä oli arviointimalli, sen kehittäminen, kokeilu ja testaus sekä toimivuuden arviointi. Työn avulla lisättiin ymmärrystä siitä kuinka suunnittelemani malli sopii Nopsan intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn ja mikä oli tiedon ja ymmärryksen lisäarvo työryhmän työskentelyyn arkityössä.</p> <p>Opinnäytetyö oli tutkivaa kehittämistä. Työssä tutkiminen palvelee kehittämistä ja se on käytäntöön suuntautunutta toimintaa. Kokemuksia mallin toimivuudesta ja sen tuottamasta lisäarvosta saatiin asiakastapausten käsittelytilaisuudessa. Keskustelut tallennettiin, liitettiin ja käsiteltiin sisällönanalyysillä. Aineiston analyysissä käytettiin hyväksi myös joitakin määrällisiä menetelmiä.</p> <p>Severin vaikuttavuuden arviointimallin koettiin soveltuvan intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn. Malli tuotti taloudellisen ja jäsentyneen kehyksen käsitellä asiakastapauksia yhteisesti. Erityisesti mallin rakenne koettiin hyväksi. Mallin koettiin tuoneen työskentelyyn prosessin omaisuutta, napakkuutta ja selkeyttä sekä lisänneen aikaan yhteiselle dialogille ja reflektiolle. Prosessin omaisuuden ansiosta mallin koettiin tuottaneen kattavan arvioinnin Nopsa-työskentelystä. Mallin avulla kyettiin käsittelemään neljän tunnin aikana 20 asiakastapausta. Tuona aikana työryhmä kykeni tuottamaan kaikista caseista tiedon lapsen kasvun- ja kehityksen kokonaisuudesta, hyvinvoinnin muutoksesta sekä siihen vaikuttavista muutosvoimista.</p>	
Avainsanat	vaikuttavuuden arviointi, realistinen arviointi, reflektio, dialogi, lastensuojelu

Author Title	Severi Saihomaa Searching for Effectiveness Evaluation Model of Nopsa Work.
Number of Pages Date	60 pages + 1 appendices Spring 2013
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Jyrki Konkka, Principal Lecturer Sirkka Rousu, Principal Lecturer
<p>The purpose of this study was to study research and further develop the effectiveness of an intervention programme relating to intensive family social work (Nopsa programme) in the city of Helsinki Social Services Department. The study specifically focused on the effectiveness evaluation model that I developed for child welfare. This model is called Severi's model. This model is based on realistic evaluation methodology as well as data collected as part of Nopsa programme and the reflection, dialogue and participatory evaluation of the concerned social work practitioners.</p> <p>The main aims of this study were the development of the effectiveness evaluation model, its application and testing and an assessment of how effective it was in practice. The study improved our understanding of how this model could complement the wider Nopsa programme of intensive family social work in handling the individual cases. It also highlighted the additional value of the working group gaining further knowledge and understanding about the cases as part of their daily work.</p> <p>This study was based on the development by research. Research as part of daily work both facilitates development of new methods and practices and also focuses it on practical issues relating to everyday tasks. Feedback about the model's effectiveness and the additional value gained from its use were captured at sessions where individual cases were discussed by in the working group. These discussions were recorded, transcribed and evaluated by using content analysis. Some of the data were also analysed by using quantitative methods.</p> <p>The effectiveness evaluation model developed in this study complemented the handling of intensive family social work cases. The model produces a structured framework that was observed to be practical and effective and it made the work more process-like and transparent. This in turn resulted in an increase in dialogue and reflection in the working group. The process-like nature of the model also resulted in an encompassing assessment of the work within Nopsa programme. The model allowed the working group to handle 20 individual cases in a four-hour session. During this session the group was able to produce information about the child's growth and development as a whole, changes in the child's state of well-being and the factors that impacted the changes in each of the 20 cases.</p>	
Keywords	effectiveness evaluation, realistic evaluation, reflection, dialogue, child welfare

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Vaikuttavuuden arviointi sosiaalialalla	4
2.1	Arvioinnin mielekkyys kehittämishankkeessa	4
2.2	Arviointi ja arviointitutkimus	5
2.3	Vaikuttavuuden arviointi sosiaalialalla	6
2.4	Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun avohuollossa	9
3	Realistisen arvioinnin lähestymistavat	11
4	Reflektio ja dialogi	14
4.1	Reflektio kehittämisen ja arvioinnin näkökulmasta	14
4.2	Dialogisuus kehittämisen ja arvioinnin näkökulmasta	17
4.2.1	Työyhteisön hiljainen tieto dialogisuuden keinoin	18
4.2.2	Yhdessä oppimisen ja jakamisen tila	19
5	Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi	21
5.1	Hyvinvointiohjelmat ja toimenpide-ehdotukset lastensuojelupalveluiden kehittämiseen	21
5.2	Lastensuojelu	22
5.3	Lastensuojelun asiakkuus	23
5.4	Perhetyö lastensuojelunkentässä	26
5.5	Intensiivinen perhetyö	29
6	Nopean puuttumisen perhetyön kehittämishanke – Nopsa	30
6.1	Nopsan palvelukuvaus	30
6.2	Nopsa-työskentelyn lähtökohdat	31
6.3	Asiakasprosessin kuvaus	32
6.4	Nopsa perhetyön tilastokatsaus	33
6.5	Vaikuttavuuden arviointi Nopsa-perhetyössä	35
6.5.1	Excel tilastot	36
6.5.2	HYVIS – Nuoren elämän tilanteen kuvaus	37
6.5.3	Nopsan tulosraportti	37
6.5.4	Asiakaspalautteet	38
6.6	Nopsan kehittämistarve	38

7	Tutkimusasetelma	40
7.1	Tutkimusongelma	40
7.2	Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi	41
8	Tulokset	43
8.1	Arviointimallin suunnittelu ja kehittäminen	43
8.2	Kuvaus toteutuksesta	44
8.3	Asiakkuuksien käsittely tilaisuus	45
8.4	Miten mallin koettiin soveltuvan intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn?	47
8.5	Mikä oli tiedon ja ymmärryksen lisäarvo työryhmän työskentelyyn arkityössä?	48
9	Johtopäätökset ja pohdinta	50
9.1	Opinnäytetyön keskeisten tulosten tarkastelu	50
9.2	Severin vaikuttavuuden arviointimallin testauksen rajoitukset ja kehittämisideat	54
9.3	Severin vaikuttavuuden arviointimallin hyödynnettävyys ja yleistettävyys	56
9.4	Jatkotutkimushaasteet	58
10	Lähteet	60
Liitteet		
	Liite 1. Kyselylomakkeet	

1 Johdanto

”Kaikilla on mielipide Nopsasta mutta tutkimusta tarvitaan, jotta vähän alkaisimme jotain tietää emmekä vain muodosta mielipiteitä.”

Nopsan olemassaolon aikana 70 - 80 % kiireellisistä sijoituksista on ehkäisty. Kuinka se voi olla mahdollista? Minkälainen hyvinvoinnin muutos perheissä ja perheenjäsenten elämässä on tapahtunut, jotta nuoren elämä jatkuu kotona? Työskennellessäni Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston Nopean puuttumisen intensiivisessä perhetyössä (Nopsa) olen huomannut toistuvasti miettiväni näitä kysymyksiä. Tähän tulokseen ei varmasti ole olemassa mitään yksinkertaista syytä, selitystä tai tulkintaa. Asioiden monimerkityksellisyys ja monimutkaisuus tekevät ongelmien ratkaisemisen hankalaksi: kaikki ei ole selvää eikä kaikki ole ratkaistavissa. Baumanin (1997:282) mukaan tieto sisältää aina tulkinnan maailmasta, koska kaikessa tiedossa on kysymys tiedon järjestämisestä: ”Toisin kuin usein kuvittelemme, tieto ei heijasta asioita sellaisina kuin ne ovat, vaan asiat ovat pikemminkin olemassa sen tiedon turvin, jota meillä on. Baumanin ajatus on lähtöisin alun perin kantilaisesta teesistä kielen, käsitejärjestelmien ja ennakkokäsitysten olennaisesta osuudesta havainnoissamme ja käsityksistämme todellisuudesta (Niiniluoto 1999: 224.) Rakennamme tietoa ja mielikuvia suhteuttamalla havaintojamme kaikkeen siihen, mitä tulee vastaamme tieteen ja median näyttämöillä sekä elämässä yleensä. Eri yhteyksissään ilmiöitä käsitellään erilaisilla kommunikaation koodeilla, joiden kautta ne konstruoiduvat eri tavoin tai ”näyttäytyvät eri vaatteissa”, kuten Eräsaari (1999:149) asian ilmaisee.

Interventiot ja palvelut ovat usein hyvin monitahoisia asioita. Ne ovat tekemisissä useasti vaikeiden ja joskus vaikeasti käsiteltävien asioiden kanssa. Ihmisten elämä on monimutkaista. Kontekstit, joihin palvelut on istutettu, vaihtelevat paljon, mikä voi vaikuttaa tuloksiin. (Robson 2001: 87.) Nopsassa työntekijöiden koulutustaustat ja työotteet ovat moninaisia. Nopsan työskentelymenetelmistä tehdyssä opinnäytetyössä (Nopsa perhetyön menetelmien arviointi työntekijöiden näkökulmasta) todetaan, että työntekijät käyttävät työssään yli 60:tä eri menetelmää. Menetelmien määrittäminen on kuitenkin vaikeaa. (Kuronen & Weckman: 77.)

Sosiaalityön kenttä on kiristyvän taloustilanteen ja hyvinvointipalvelujen kehittämistarpeen vuoksi monien kysymysten edessä. Yhteiskunnallisessa keskustelussa vaaditaan hyvinvointipalvelujen säilyttämistä, johon ei kuitenkaan kaikilta osin ole taloudellisesti tällä hetkellä resursseja. Onkin tärkeää tutkia hyvinvointipalveluja vaikuttavuuden kannalta, jotta saisimme tietoa siitä, mitkä palvelut mahdollisesti kannattaa säilyttää. Sosiaalityön on vastattava odotuksiin tehokkaasta tieteelliseen näyttöön perustuvasta tietopohjaisesta alansa hallinnasta sekä aidosti asiakaslähtöisestä hyvinvointipalvelusta. Tällä hetkellä työn tutkimisen ja kehittämisen haasteena on tiedon puute ja hajanaisuus. Ilman systemaattisesti kerättyä tietoa ja tutkimusta siitä, mikä vaikuttaa ja mikä on merkityksellistä työtä, on sosiaalityön kentän vaikea vastata tämän päivän haasteisiin. Käytäntöjä tulisi tutkia erityisesti vaikuttavuuden näkökulmasta. Nopsan kontekstissa suomalaisten perheiden, lasten ja nuorten elämään vaikuttavissa hyvinvointiohjelmissa ja strategioissa yhteisenä nimittäjänä ovat huomion kiinnittyminen lasten, nuorten ja heidän perheidensä hyvinvointiin sekä heille kohdistettujen palveluiden kehittäminen. Pohtiessani näitä lähtökohtia tulin siihen johtopäätökseen, että olisi hienoa, jos Nopsa työhön saataisiin kehitettyä oma käytännön vaikuttavuuden arviointimalli, jossa hyödynnetään Nopsan työntekijöiden keräämää tietoa (tuloraportti, yhteenveto, HYVIS - nuoren elämäntilanteen kuvaus kaavake, Excel tilastot) ja Nopsan työntekijöiden hiljaista tietoa, käytännön viisautta ja osaamista.

Arvioinnin perusajatus on yksinkertainen: selvittää tai määritellä jonkin intervention, palvelun tai hankkeen arvo mahdollisimman tieteellisillä, luotettavilla ja systemaattisilla menetelmillä. Päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä hyödynnetään tätä tietoa, jotta voisimme paremmin edistää hyvinvointia yhteiskunnassa. Arvioinnin olemassaolon edellytyksenä on, että nämä kaikki edellä mainitut ehdot menetelmien tieteellisyys, luotettavuus ja systemaattisuus toteutuvat. Suomessa sosiaalialalla ainakin yksi ehto yleensä jää toteutumatta. Sosiaalialan interventiot voivat olla vaikuttavia ja niiden vaikutuksia voidaan parantaa vain jos niiden vaikuttavuudesta tiedetään. Sosiaalitoimi on olemassa edistääkseen ihmisten hyvinvointia, eikä tuottaakseen palveluita. Suunniteltaessa toimintaa tästä näkökulmasta, tulee miettiä, mikä on se hyvä jota tavoitellaan ja kuinka voimme myötävaikuttaa sen syntymiseen. Kun tästä saadaan käsitys, on toteutuksen arvioinnissa olennainen ja itsestään selvä asia tutkia, miten asiakkaiden hyvinvointi on muuttunut. (Paasio 2003:5,16.)

Opinnäytetyö on osa Nopsassa tapahtuvaa vaikuttavuuden arvioinnin kehittämistä, jossa pyritään tulosten systemaattiseen koontiin ja analysointiin. Opinnäytetyössäni kerron Nopsa -intensiiviselle perhetyölle suunnittelemani lastensuojelun vaikuttavuuden arvioinnin mallista, joka pohjautuu realistisen arvioinnin lähestymistapaan. Mallia ei ole rakennettu mallin rakentamisen tarpeesta vaan halusta kehittää sellainen vaikuttavuuden arvioinnin väline, jonka avulla kyetään lisäämään ymmärrystä siitä, kenelle Nopsa-perhetyö sopii. Työni keskiössä ovat arviointimalli, sen kehittäminen, kokeilu/testaus sekä mallin toimivuuden arviointi. Olen nimennyt mallin työssäni Severin malliksi. Malli perustuu realistisen arvioinnin mallin lisäksi Nopsassa kerättyyn tietoon, työntekijöiden reflektioon ja dialogiin sekä osallistavaan arviointiin. Robsonin (2001: 31) mukaan arvioijan on lähes mahdotonta tehdä hyvää työtä luottamalla pelkästään omiin resursseihinsa. Arvioija tarvitsee yhteistyötä muiden kanssa saadakseen heidät tukemaan toimintaansa ja hankkimaan käyttöön lisätietoa.

Opinnäytetyöstäni käy ilmi, että Nopsassa on tehty summatiivinen arviointi. Tämän pohjalta on tehty sekä formatiivinen arviointi eli luotu toimiva malli ja palvelu että developmental eli luotu rakenteita itse toiminnalle ja nuorten sekä perheiden hyvinvoinnin ongelmien jäsentämiselle. Opinnäytetyöni avulla lisätään ymmärrystä siitä, kuinka suunnittelemani malli sopii intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn ja mikä oli tiedon ja ymmärryksen lisäarvo työryhmän työskentelyyn arkityössä.

2 Vaikuttavuuden arviointi sosiaalialalla

Tässä luvussa kerrotaan arvioinnista ja sen mielekkyydestä kehittämishankkeessa. Lisäksi avataan vaikuttavuuden arviointia ja sen tarpeellisuutta sosiaalialalla ja lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä. Nopsa on kehittämishanke, ja sen kuuluu tuottaa arviointitietoa toiminnastaan.

2.1 Arvioinnin mielekkyys kehittämishankkeessa

Kehittämiseen sisältyy ajatus muutoksesta ja oppimisesta. Arvioinnilla on tärkeä rooli tietoisessa, muutosta tavoittelevassa kehittämistoiminnassa. (Seppänen-Järvelä 1999: 91 -93.) Nopsa on tulokseen pyrkivä kehittämishanke, johon tarvitaan arviointitietoa. Nopsan hankesuunnitelmassa vuonna 2008 lastensuojelun vastualueen tulosbudjetin näkökulmasta tavoiteltiin 1,6 miljoonan säästöä (= noin 40 lapsen sijoituskustannukset). Aikaväli tämän tavoitteen toteuttamiselle oli syyskuusta joulukuuhun 2008. (Nopean puuttumisen perhetyö, hankesuunnitelma 2008.) Vuonna 2009 Nopsan tulostavoitteeksi asetettiin 90 sijoituksen ehkäiseminen (Lapsiperheiden palvelujen vastualue, Tulokortti 2009).

Kehittämishankkeille luonteenomaista on aaltoileva ja prosessimainen eteneminen, jota jäykät, toiminnan vaiheita kuvaavat mallit eivät riitä kuvaamaan (Seppänen-Järvelä 1999:98). Kehittämishankkeessa käynnissä oleva jatkuva muutos tarvitsee yhtäjaksoisesti käynnissä olevan kehittämisprosessin. Arviointi kohdistuu joko kehittämishankkeeseen kokonaisuutena tai hankkeen osavaiheisiin. Arvioinnin pääajatuksena on tuottaa tietoa kehitystyön eteenpäin viemiseksi. Kehittämisprosessi käyttää materiaalinaan hankkeen toimintaympäristöstä tulevaa ja toimintaa arvioivaa tietoa. Tavoitteena on hyödyntää kerättyä tietoa välittömästi sekä mahdollisesti siirtää tietoa ja kokemuksia muihin vastaaviin hankkeisiin. Oleellista arvioivassa työotteessa on työn sisäisen logiikan ja työprosessin avaaminen. Arviointitutkimuksessa määritellään, mikä toimii, mitä varten ja missä asiayhteyksissä. Tutkimus etenee sykleittäin. Arviointi yritetään kohdistaa etukäteen määriteltyihin olennaisiin tekijöihin. Arvioinnin rajaamiseen tulee kiinnittää huomiota ja harkita tarkkaan, mikä on arvioinnin ydin. Hyvällä etukäteissuunnittelulla on mahdollista säästää voimavaroja ja päästä parhaimpiin tuloksiin. (Anttila 2007:83-84.)

2.2 Arviointi ja arviointitutkimus

Arvioinnin taustaoletuksena on toive oppimisesta. Arviointiprosessi voi itsessään sisältää oppimista tai arviointien tuottama tieto voi toimia oppimisen lähteenä. (Seppänen-Järvelä 1999: 94.) Arvioijan tulisi pyrkiä näkemään arviointikohde moniulotteisena kenttänä, jossa arvioijan tehtävänä on tuoda esiin uusia näkökulmia arvioitavasta ilmiöstä. Tämä edellyttää sitä, että arvioija pystyy irrottautumaan liiallisen yksinkertaisia syysseuraussuhteita korostavasta, teknokraattisesta ajattelutavasta. (Uusikylä 1999:26.) Arviointi on jonkin arvon asian tai ansion määrittelyä. Useasti arviointi kohdistuu jonkinlaiseen ihmisiä koskevaan interventioon, ohjelmaan, innovaatioon tai palveluun. Yleensä tarkoituksena on ihmisten auttaminen jollakin tavalla. Käytännön arvioinneille tyypillisiä piirteitä ovat arvioinnin paikallisuus ja lyhytkestoisuus. Ne koskettavat yksittäistä arvioijaa, tapahtuvat yksittäisessä paikassa ja rajallisin resurssein. Useat käytännön arvioinnit toteuttaa henkilö, jolla on jo entuudestaan rooli organisaatiossa, jossa arviointi tapahtuu. Tällaisia arviointeja kutsutaan sisäisiksi arvioinneiksi. (Robson 2001:18.)

Asioiden monimerkityksellisyys ja monimutkaisuus tekevät ongelmien ratkaisemisesta hankalaa: kaikki ei ole selvää eikä kaikki ole ratkaistavissa. Eräsaari (1999:154) toteaa, että moderni monimutkaisuus voidaan selittää prosessien ambivalenttien sisältöjen ennustamattomuuden ja niitä ohjaamaan pyrkivien toimenpiteiden yhteismitattomuudeksi. Asioiden hallitsemattomuutta ja monimutkaisuutta korostavan katsantokannan ongelmana on, että asiat ja ilmiöt näyttävät kaottisina. Kaoottisuuden estämiseksi pyritään esittämään jäsenyksiä ja yhteyksiä sekä lisäämään asioiden luonnetta paljastavaa läpinäkyvyyttä. Tällä tavoin pyritään jäljittämään uusia ja uudella tavalla avautuvia mahdollisuuksia.

Arviointitutkimuksella pyritään selkiyttämään maailmaa. Sen toivotaan paljastavan, mitä kehitettävää tai parannettavaa jossain toiminnassa on ja miten toimintaa kannattaisi kehittää jatkossa. Arviointitutkimusta tehtäessä joudutaan aina tekemään käytännöllisiä valintoja, joiden kautta osa tutkittavien ilmiöiden monimuotoisuudesta ja kiistanalaisuudesta menetetään. (Eräsaari 1999:157.)

Arviointitutkimus voi olla formatiivista, vaiheittaista arviointia, joka tarkoittaa pitkän prosessin kulkua tapahtuvaa arviointia, tai summatiivista, kokoavaa päättöarviointia, jossa tarkastellaan toiminnan lopussa saavutettuja ja toteutuneita tuloksia. Summatiivisessa arvioinnissa tutkijalta vaaditaan kohteen kokonaisuuden ymmärtämistä ja kykyä suh-

teuttaa saatavat tulokset laajempaan kontekstiin. Arvioinnin tulee olla uskottavaa ja luotettavaa. Formatiivisessa arvioinnissa tutkijalta edellytetään sekä sisällön että kontekstin tuntemusta, käytännön läheisyyttä ja arvioinnin uskottavuutta. Se voi kiinnittää huomiota hyvin erilaisiin vaiheisiin. Formatiivinen arvioinnin kohde voi olla kertaluontoinen tai miltei ainutlaatuinen. Saatuja tuloksia ei välttämättä tarvitse yleistää, mutta on kuitenkin hyödyksi, jos ne ovat siirrettävissä tai hyödynnettävissä muihin hankkeisiin. (Anttila 2007:84-85.) Robson (2001) toteaa, että on käytännössä harvinaista löytää joko puhtaasti formatiivista tai puhtaasti summatiivista arviointia. Suurin osa palvelujen tuottajista haluaa ainakin jotain tietoa siitä, minkälaisia vaikutuksia heidän palvelullaan on ja miten he voisivat tehdä palvelustaan paremman. (Robson 2001:82.)

2.3 Vaikuttavuuden arviointi sosiaaalialalla

On havaittavissa, että sosiaaalialalla vaikuttavuudesta puhutaan kaikkialla: sosiaali- ja terveysministeriössä, sosiaalityön tutkimuksen päivillä, yliopistossa, tutkijakoulussa, kunnissa ja järjestöissä sekä erilaisissa tehtävissä olevien käytännön työntekijöiden keskuudessa. Siitä on tullut käsite, jota toistetaan ja johon työn tuloksellisuuden ilmaisijana uskotaan. Vaikuttavuus ei kuitenkaan ole olemassa itsessään tai automaattisesti hallinnollisesti todennettavissa. Se edellyttää vaikuttaviksi aiottujen toimintojen ja palvelujen systemaattista analysoimista ja tutkimista. Vaikuttavuustiedon välttämätön tarve on tullut pikkuhiljaa tunnetuksi siten, että esitys vaikuttavuustutkimuksen lisäämisestä sisältyy myös voimassaolevaan hallitusohjelmaan hyvinvointipalvelujen kehittämisen osalta. Sosiaalityö julkisena toimintana on tilivelvollinen monille eri tahoille, kuten veronmaksajille, palveluorganisaatioille ja ennen muuta asiakkaille. (Pohjola, Kempainen & Väyrynen 2012:7.)

Ihmisten auttamiseen tähtäävän työn, kuten sosiaalityön ideana on huomioida tapauksen ainutkertaisuus. Sosiaalipalvelut ovat osa niitä hyvinvointipalveluja, joilla ihmisiä tuetaan käyttämällä usein samankaltaisia, mahdollisesti normitettuja etuuksia ja palveluita. Tällä pyritään mahdollisimman samanarvoiseen ja tasapuoliseen kohteluun, jossa laadukkuus merkitsee tasaista laatua. Mutta kun kyseessä on tapauskohtaiseen harkintaan ja ammatilliseen tilannearviointiin perustuva tapauskohtainen työote, on tilanne toinen. Tällöin ammatillisen työn, työotteen ja palvelun tulee olla mahdollisimman yksilöllistä – toisin sanoen ottaa huomioon kyseisen tuettavan historia, elämänolosuhteet ja tilanne. Tämä erilaisuus tulisi ottaa huomioon myös arvioinnissa. Ei ole mielekäästä pyrkiä mittaamaan X1-tilanteen muutosta samanlaisella tavalla kuin jonkin täysin toisen

Y2-tilanteen kehittymistä. Sosiaalityön ammattilaiset ovat usein olleet pettyneitä niihin keskimääräisiä tuloksia esitteleviin tutkimuksiin tai isoihinkin aineistoihin perustuviin arviointitutkimuksiin, joissa odotetut tulokset ovat tavallaan kadonneet jonnekin. (Lingvist 2005:13.)

Sosiaalitoimen toimintaa suunniteltaessa tulee miettiä, mikä on se hyvä, jota tavoitellaan ja kuinka voidaan myötävaikuttaa sen syntymiseen. Kun tästä on käsitys, on toteutuksen arvioinnissa olennainen ja itsestään selvä asia tutkia, millä tavoin asiakkaiden hyvinvointi on muuttunut. Välttämättömänä ehtona sosiaalityön vaikuttavuuden haluttuotossa on, että alamme tuottaa konkreettista ja luotettavaa seurantatietoa asiakkaiden hyvinvoinnin muutoksesta. Ilman tätä tietoa emme tiedä toimintamme tosiallista vaikuttavuutta emmekä voi saavuttaa strategisia tavoitteitamme. (Paasio 2003:16,52.) Käytännöllisesti katsoen kaikissa palveluissa odotetaan jonkin asian muuttuneen palvelun tuloksena. Vaikuttavuuden arviointi pyrkii selvittämään, onko näin tapahtunut vai ei. (Robson 2001:85-86.) Edellytyksenä vaikuttavuuden arvioinnille on ensin asettaa tavoitteet ja toimintavaihtoehdot. Tavoite sisältää useimmiten käsityksen asiakkaan tarpeista. Palvelu on vaikuttavaa esimerkiksi silloin, kun saadaan aikaan halutun suuntainen muutos ongelmatilanteessa. (Rousu 2007:141.) Vaikuttavuuden arvioinnissa tulee tietää asiakkaan tilanteesta tapahtuneen muutoksen lisäksi interventio (sosiaalinen väliintulo) konteksti (asiakkaan tilanne) ja muutosmekanismi (se voima, jonka ajatellaan saavan aikaan muutoksen). Arviointi edeltää sekä ajallisesti että loogisesti aina seuranta, koska arviointi vastaa kysymyksiin, miksi ja mitä seurataan. Ilman arviointia seurannasta ei ole hyötyä, koska arviointi tuottaa informaation merkityksen ja tekee siitä tietoa. (Paasio 2003:3,58.) Lastensuojeluun ja Nopsaan tätä ajatusta sovellettaessa olisikin mielekästä, että kaikella keräämällämme informaatiolla olisi jokin tarkoitus, esimerkiksi työskentelymme kehittäminen ja työemme ymmärryksen lisääminen. Tämä tarkoitus tulisi olla tiedossa työntekijöillä, jotta tiedon kerääminen koettaisiin hyödylliseksi. Jotta arviointi palvelisi oppimista, tulisi tiedon hankinta ja prosessointi kytkeä tiiviisti niihin työprosesseihin, joita ollaan kehittämässä ja arvioimassa. Tällöin puhutaan ns. arvioivasta tai tutkivasta työotteesta, jolloin omaan työhön suhtautuminen muuttuu tutkivaksi ja kehittäväksi. (Seppänen-Järvelä 1999:94.)

Hyvinvointipalvelujen tärkeimpänä innovatiivisuuden avaimena näyttävät olevan ymmärryksen muutos toiminnan tuloksellisuudesta ja tuottavuudesta eli siitä, miten toiminnan erinomaiset tulokset määräytyvät. Mikäli hyvinvointipalveluissa keskitytään suoritetehtäilun tai palvelutuotannon määrän kasvattamiseen, ei siinä jää luovuudelle

juurikaan tilaa. Työntekijälle ei tässä tapauksessa jää muuta roolia kuin olla vain kvantitatiivinen tuotannon tekijä. Jos hyvinvointipalvelujen keskeisimmiksi onnistumisen kriteereiksi puolestaan määritetään vaikuttavuus ja vaikutusta koskevien mysteerien selvittäminen, merkitsee tämä sysäystä innovatiivisuuden ja luovuuden esiinmarssille samalla, kun siihen tarvitaan kaikkien henkilökunnan jäsenten panosta ja mahdollisuuksien jalostamista. Kysymysten selvittäminen siitä, mikä toimii, keiden osalta, millaisilla tuloksilla ja miksi näin on, on alkutaipaleella, ja vasta viimeisen kymmenen vuoden aikana on kehittynyt menetelmiä ja välineitä näihin kysymyksiin vastaamiseen. Tämä on ammatillisessa toiminnassa ydinkysymys, joka yhdistää niin asiakkaat kuin ammattilaisetkin ja eri toimijat. Jotta kyetään vastamaan näihin kysymyksiin, tarvitaan kaikkien kyseisten toimijoiden panos. (Paasio 2005:41.)

Jotta saavutettaisiin arviointia, joka on korkeatasoista ja jolla on jotain mahdollisuuksia olla käyttökelpoista ja hyödyllistä, tarvitaan kaikkien osallisten aktiivista sitoutumista ja paneutumista arviointiin. Osallistavan arvioinnin toteutusta helpottaa se, että arvioijalla on aikaisempi kumppanuus kyseessä olevaan organisaatioon. (Robson 2007:32-39,46.) Robsonin (2007) mukaan vaikuttavuuden metodologiset ja teoreettiset vaikeudet alkavat silloin, kun halutaan edetä pelkästä muutoksen toteamisesta sen osoittamiseen, että muutos johtuu itse palvelusta eikä jostain muusta. Keskeisin tehtävä vaikutusten arvioinneissa on ennen muuta tarkoituksenmukaisen vaikutusmittarin valinta eikä niinkään erityisen tutkimusmetodin käyttö (Robson 2007: 85-97). Ongelman lieventymisen ja hyvinvoinnin lisääntymisen mittaaminen on yksinkertaista: mitataan sitä, mikä on muuttunut. Jotkut ovat sitä mieltä, että ehkäisevän toiminnan tuloksia ei voi mitata muutosmittareilla. Esimerkiksi selvitetessä ehkäisevän toiminnan tuloksia tulee mitata kahta asiaa: mikä mahdollisti sen, että ehkäistävää asiaa ei tapahtunut, ja mikä mahdollisti ja mikä muuttui niin, että ehkäistävää asiaa ei tapahtunut. Sillä ei ole väliä, pyritäänkö ehkäisemään, vähentämään tai lisäämään jotakin. Kaiken perustana on oletus siitä, että tietyssä tilanteessa tietyt muutosvoimat saavat aikaan muutosta. (Paasio 2003:55.)

Sosiaalityössä ja arvioinnissa on merkittävää huomata, että sosiaaliset mekanismit ovat niin ikään ihmisten valintoja ja mahdollisuuksia. Tärkeää on ihmisten ajatus siitä, mikä on tarjottujen ideoiden haluttavuus. Esimerkiksi jonkin hankkeen tulokset voivat olla seurausta osallisten valinnoista ja heidän kyvystään panna nämä ajatukset käytäntöön. Sosiaalisissa järjestelmissä ihmiset tekevät historiaa, vaikka olosuhteet eivät ole heidän itsensä valitsema. (Pawson ja Tilley 1997:66,72-73.)

Suomessa sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa ollaan vielä alkuvaiheessa. Sosiaalityö on tekemisissä sekä yhteiskunnallisten rakenteiden ja olosuhteiden tuottamien epäkohtien että ihmisten valintojen ja päätösten kanssa, minkä vuoksi yksiselitteistä ratkaisua arviointimittareiden kehittämiseen ei ole. Sosiaalityön osuutta ihmisen elämäntilanteen muuttumiseen on vaikea osoittaa. (Kortenniemi, Kotiranta & Kivipelto 2012:8.)

2.4 Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun avohuollossa

Lastensuojelupalveluja tuottavien organisaatioiden osalta on arvioinnissa ennen kaikkea kyse tilivelvollisuudesta asiakkaille eli lapsille: saako lapsi tehokkaasti juuri oikeanlaista tukea ja apua, jota hän sen hetkisessä elämän tilanteessaan tarvitsee? Lastensuojelun arvioinnissa keskeisintä onkin tuoda esille asiakasvaikutukset ja hyödyt (Rousu & Holma 2004:10,23.). Nopsa-perhetyöhön ajatusta mukailtaessa sen arvioinnissa tulisi olla kyse vastuullisuudesta perheille, joiden kanssa yhteistyössä työskennellään. Vasta sitten, kun asiakastasolta pystytään tuottamaan pätevää ja arvioitua tietoa, voi organisaatio tehdä johtopäätöksiä tuloksellisuudestaan lastensuojelussa. (Rousu 2007: 155.) Jotta lastensuojelullisten interventioiden onnistumisia voidaan arvioida, on analysoitava tilannetta, jossa interventiot on toteutettu. Ilman analysointia voidaan päätyä yksipuolisiin, jopa väärin analyysiin toiminnan vaikuttavuudesta. (Vartiainen 2004: 8.)

Kaikki avun tarpeessa olevat lapset ovat autettavissa ainakin verrattaessa asiakkuuden lähtötilanteeseen. Olennainen tieto lastensuojelun organisaation arvioidessa tuloksellisuuttaan on se, missä määrin lapsen elämässä ja kuinka monen lapsen osalta tapahtui edistymistä asiakkuuden alkamiseen verrattuna. Lastensuojelutyön tuloksellisuutta on pystyttävä tuottamaan näkyväksi pääosin arkisen työn tuottamin tiedoin ja arviointikäytännöin. (Rousu 2007: 246,289.) Kaiken perustana on asiakasvaikuttavuus tai tapauskohtainen vaikuttavuus - se prosessi, joka tapahtuu asiakkaan ja työntekijän välillä. Jos siinä ei synny tietoa vaikuttavuudesta, ei sitä synny millään muillakaan tasoilla. (Paasio 2003:68.) Kun tällä tasolla tuotettua tietoa vaikuttavuudesta hyödynnetään palvelun kehittämiseen, lisätään samalla palvelun kokonaisprosessin tehokkuutta ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta.

3 Realistisen arvioinnin lähestymistavat

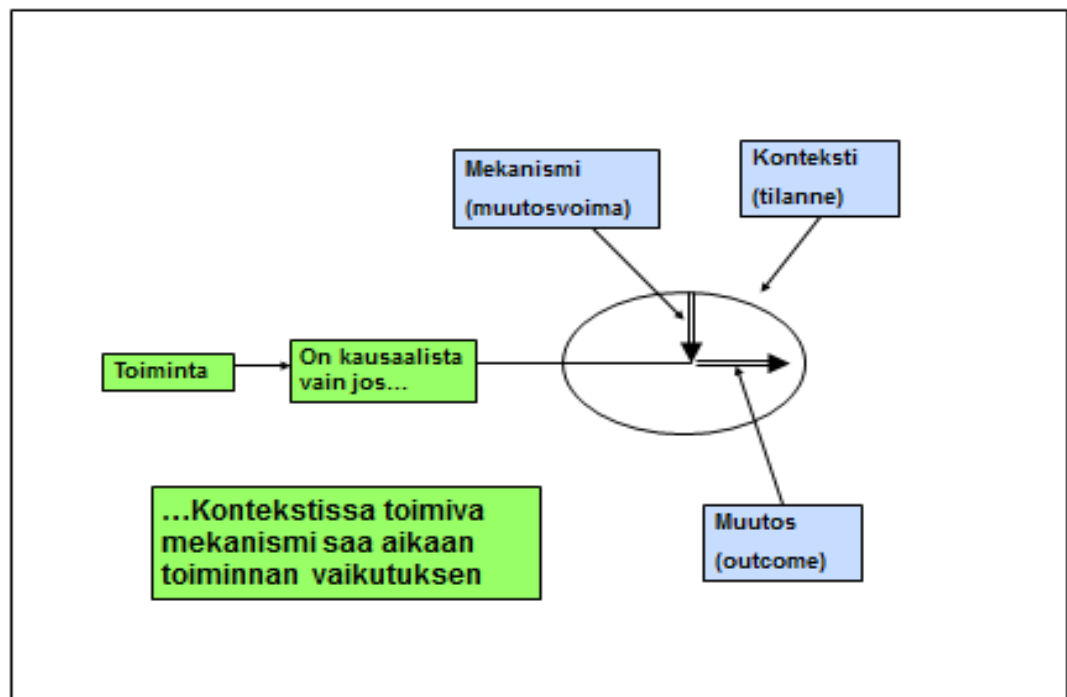
Tässä luvussa tarkastelen Severin mallin tausta-ajatuksena olevaa realistista arviointia ja avaan sen lähtökohtia.

Realismilla tarkoitetaan realistista näkemystä toimijoista, toiminnasta ja käytännöistä. Realistisen ontologian ja holistisen todellisuuskäsityksen avuna on realismin perusajatuksen mukainen vastaus, että realistinen suuntaus kuvaa tutkimuskohteissa ja maailmassa vallitsevia kausaalirakenteita ja todellisuuden kerrostuneisuutta. Realismi filosofisena suuntauksena jakautuu moniin koulukuntiin sen suhteen, kuinka objektiivisesti maailmaa katsotaan. (Kuusela 2007: 52. ks. myös Niiniluoto 1999:123-130.)

Realistinen arviointi on suhteellisen uusi arvioinnin suuntaus. Se on kehittynyt nykyiseen muotoonsa 1990-luvun loppupuolella. Sen kehittäjinä pidetään Ray Pawsonia ja Rick Tilleyä (1997), jotka esittelevät teoksessaan *Realistic Evaluation* tämän suuntauksen päälinjat teoreettisesti ja metodologisesti. He kritisoivat aikaisempia arviointitutkimuksia ja arvioinnin lähestymistapoja. Tieteenfilosofisesti Pawsonin ja Tilley (1997: 158) mukaan realismi asettuu positivismiin ja relativismiin välille. Realismissa yritetään ottaa huomioon ilmiöiden monimuotoisuus. Realistinen arviointi ei ole sidoksissa mihinkään tutkimusmenetelmään, ja siksi sitä voi soveltaa ja käyttää määrällisiin ja laadullisiin aineistoihin. (Kazi 2003:29, Paasio 2003:29-30.) Realistisessa arviointitutkimuksessa pyritään paikallistamaan joitakin osia ihmisen elämästä paikantamalla tiettyjä kausaaliteettiolettamuksia (Pawson ja Tilley 1998:84 -85). Realistisessa arviointitutkimuksessa selvitetään kontekstien, mekanismien ja interventioiden yhteyttä. Arvioinnin tehtävänä on selvittää, mikä toimii, kenelle ja missä olosuhteissa. Realistisessa arvioinnissa korostuu vaatimus tietää ja ymmärtää, mistä tulokset ja vaikutukset muodostuvat, ja senkin vuoksi sitä voidaan pitää perinteisten koeasetelmiin perustuvien arviointien haastajana. (ks. myös Kazi 2003, Paasio 2003: 29-30; Pawson ja Tilley 1998:147-158, Robson 2001.)

Realistisen arvioinnin nimi juontaa juurensa realistisesta tieteenfilosofiasta, joka ei ole mikään uusi ilmiö. Realismi on realistista, koska se pyrkii välttämään konstruktivismin idealismin ja ääriempirismen kapea-alaisuuden. Realistisen arvioinnin ytimessä on syy- ja seuraussuhteen luonne. Koeasetelmaan perustuva arviointi ja empirismi lähtevät havaitun peräkkäisyyden ideasta, jossa A on B:n syy, mikäli A edeltää ajallisesti B:tä ja

A on B:lle riittävä ja välttämätön ehto. Tämä syy-suhte saadaan esille erityisesti koeasetelmassa, jossa ympäristöä valvotaan niin, että ainoa ero on tämä potentiaalinen syy, ja näin syy saadaan näkyviin. Tässä syy-seuraussuhteessa ei itsessään ole mitään vikaa. Syy-seuraussuhteita esiintyessä on olennaista havaita ne. Ongelma on vain siinä, että etenkin inhimillisessä maailmassa sekä yhteiskunnassa tämän kaltaisia suksessiivisiä kausaalisuhteita on havaittavissa harvinaisen vähän. Arviointi, joka perustuu koeasetelmaan, ei voi koskaan vastata kysymykseen, miksi interventio oli vaikuttava. Lähtökohtana realistisessa arvioinnissa on generatiivisen kausaalisuhteen hyväksyminen. Generatiivisen kausaalisuuden mukaan tapahtumien välillä on todellinen yhteys, jota selitetään mekanismien avulla. Realistinen arviointi ja tieteenfilosofia ovat enemmän kiinnostuneita generatiivisista kausaalisuhteista, jotka tietyissä tilanteissa estävät tai mahdollistavat tiettyjä seikkoja. Tällöin tutkimuksen tehtävä ei ole valvoa erilaatuisia asiaan vaikuttavia asioita, vaan mahdollistaa niiden toiminta ja tutkia, missä olosuhteissa erilaiset voimat toimivat ja mitkä ovat niiden tulokset. Realistisen arvioinnin perusajatus on, että on parempi tai saavutus ylipäätään, jos pystytään ymmärtämään ja jäsentämään edes joitakin osia hyvinvointiin vaikuttavista konteksteista, mekanismeista ja voimista. (Pawson ja Tilley 1997:55-57, Peitola 2005:25-28, Kazi 2003: Paasio 2003: 29-30. ks. myös Niiniluoto 1999:128-132.) Generatiivista kausaalisuutta rakennetaan kuvion 1 avulla.



Kuvio 1. Generatiivinen kausaalisuus (Pawson & Tilley 1997,58)

Realistinen arviointi tarkoittaa todellista mahdollisuutta sosiaalialan arvioinnille osana keskeistä ammatillista käytäntöä. Samalla se kuitenkin tekee arvioinnista entistä haasteellisempaa, koska nyt ei riitä, että tuotetaan systemaattisesti tietoa vain interventioista ja asiakasmuutoksesta. Nyt pitää tuottaa tietoa asiakkaan erilaisista elämäntilanteista ja olosuhteista sekä niistä mekanismeista tai muutosvoimista, jotka varsinaisesti tuottavat muutoksen. Näin ollen realistisessa arvioinnissa lähdetään siitä, että interventiot tai palvelut eivät aikaansaa tai tuota muutosta vaan ne mahdollistavat tietyissä tilanteissa ihmisen elämään kuuluvien muutosvoimien toiminnan. Sosiaalialan ammattilaisten ensisijainen tehtävä ei ole tuottaa palveluja, vaan löytää, tunnistaa ja mahdollistaa ihmisten elämässä, elämäntilanteissa ja olosuhteissa toimivia muutosvoimia. Muutoksen subjekti on asiakas itse. (Paasio 2003:31.)

Muodostaakseni kuvaa Nopsa-työn aikana tapahtuneesta hyvinvoinnin muutoksesta nuorissa ja perheissä sekä selvittääkseni, mitkä seikat näihin muutoksiin ovat mahdollisesti vaikuttaneet, olen käyttänyt Severin mallin tausta-ajatuksena Manzoor Kazin (2003) realistisen arvioinnin lähestymistapaa. Keskeisiä kysymyksiä tässä lähestymistavassa ovat: mikä toimii ja kenelle, missäkin olosuhteessa. Näiden kysymysten pohjalta olen muotoillut kyselylomakkeet (ks. liite 1). Realistinen tapauskohtainen arviointi perustuu CMOI-kaavion mukaiseen vaikuttavuuden kiertoon, jossa kontekstit (C=context), mekanismit (M=mechanisms), havaitut muutokset (O=outcomes) ja interventiot (I=Interventions) ovat vuorovaikutuksessa keskenään toinen toisiinsa. Lähtökohtana realistisessa arvioinnissa on tarkastella sosiaalista todellisuutta kerroksellisenä, mekanismien, olosuhteiden eli kontekstien ja tulos- tai muutosyhdistelmien kautta. (Kazi 2003, Flinck ja livari 2004:41-45.)

4 Reflektio ja dialogi

Seuraavassa luvussa tarkastellaan Severin arvioinnin mallissa arviointitiedon tuotantoon käytettyjä menetelmiä niiden kehittämisen ja arvioinnin näkökulmista. Kappaleiden lopussa selvitän tiivistetysti, mistä reflektiossa ja dialogisuudessa on kysymys. Menetelmät ovat varsin yleisesti käytössä sosiaalialan työssä. Tässä mallissa menetelmiä yhdistetään Nopsassa tuotettuun tietoon.

4.1 Reflektio kehittämisen ja arvioinnin näkökulmasta

Sosiaalinen todellisuus on alati muuttuva, monitasoinen ja monimuotoinen. Siten sitä koskevaa tietoa pitäisi päivittää joka hetki eli luoda se uudestaan jokaisessa erillisessä tilanteessa. Monien ammattien asiantuntijuus perustuu reflektion käsitteeseen. Myös sosiaalityötä on kuvattu reflektiiviseksi ammattikäytännöksi, jossa asiantuntijuus rakentuu teorian ja käytännön yhdistelmästä. (Karvinen 1996.)

Kehittämistoiminnan kannalta reflektiivisyys tarkoittaa sekä kehittämisen menetelmien ja toimintatapojen että kehittämisen perusteluiden ja organisoinnin tauotonta uudelleen arviointia. Kehittämiseen tarvitaankin eräänlainen peili, jonka heijasteesta voidaan tarkastella todellisuutta. Reflektiivisenä peilinä voidaan käyttää teoreettisia käsitteitä, vuorovaikutusta, mielipiteitä, väittämiä, kuvia sekä näytelmiä eli melkein mitä tahansa objektia, jonka avulla todellisuutta voidaan heijastaa. (Tiuranniemi 2002.)

Monet nykyajan toimintaympäristöt ovat vaikeasti hahmotettavissa. Tällaisissa ympäristöissä tapahtuva kehittäminen edellyttää toimijoilta jatkuvaa toimintatapojen koordinaattien tarkistamista. Tällaisen kehittämisen voidaan luonnehtia olevan reflektiivistä. Kehittäminen on alati muuttuvaa ja luonteeltaan vahvasti sosiaalista. Kehittämistoiminta edellyttää ilmiöiden jatkuvaa uudelleen hahmottamista. Tässä mielessä kehittämisessä onkin lähinnä kysymys työyhteisön rakenteita ja toimintatapoja koskevien koordinaattien jatkuvasta määrittelystä. Muutos ei ala hetkestä ja päätty toiseen, vaan se on vierivä kivi, joka jatkaa liikettään. Kehittäminen on koordinaattien paikantamista eli muuttuvan tilanteen jatkuvaa määrittelemistä. (Toikko & Rantanen 2009:53.) Työyhteisön tutkiessa ja kehittäessään työtä yhteistoiminnassa työntekijät voimaantuvat ja pääsevät vaikuttamaan työhönsä sekä tarkastelemaan sen tuloksia.

Kehittämisessä, joka on prosessorientoitunutta, korostuu kehittämisen reflektiivisyys. Prosessorientoituneen näkemyksen mukaan toiminnan kuluessa syntyy koko ajan kehittämistä koskevaa tietoa. Tällöin hyväksytään toiminnan ja toimintaympäristön muuttuvuus. Tällaisen toiminnan ohjaus perustuu toimijoiden jatkuvaan uuden oppimiseen, erilaisiin kokemuksiin toisin tekemisestä ja sitä kautta toimintojen kehittämiseen. Kokemukset ja tieto ohjaavat kehittämistä. Ennakoimaton ja muuttuva kehittämistyö johtaa dynaamiseen kontrollin käsitykseen. Kontrolli perustuu jatkuvaan toimijoiden omaehtoiseen tiedonkeruuseen ja jäsentämiseen. Kaikilla toimijoilla on runsaasti tietoa ja hiljaista tietoa. Nykyiset kompleksiset toimintaympäristöt tuottavat lähes väkisin monensuuntaisia ja monitahoisia kehittämisprosesseja. Uutta aineistoa ja tietoa syntyy koko ajan kehittämistoiminnan kuluessa. Uuden tiedon tulisi ohjata toimintaa. (Ylöstalo 2005:119.)

Reflektiivinen arviointi perustuu kahteen perusajatukseen: pyrkimykseen reflektiivisen tiedon sanallistamisesta ja reflektiiviseen käytäntöön (Shaw 1996). Omien toimintatapojen tunnistaminen voi olla haastavaa, ja siksi työparin ja työyhteisön apu on tärkeää reflektiossa. Tavoitteena on tulla tietoiseksi niistä itsestään selvistä tuntuvista päämääristä ja tulkinnoista sekä toimintaskemoista, joiden avulla toimintaa ohjataan (Moilanen, ym.1999:103). Sosiaalityössä kynnyksen oman työn arviointiin sekä omien ammatillisten käytäntöjen tarkasteluun ja arviointiin on ollut huomattava. Kriittisyys oman työn arviointia kohtaan on lähtenyt ajattelusta, että omalla persoonalla tehtävää työtä on mahdotonta lähteä arvioimaan irrallaan persoonan arvioinnista. Sosiaalityössä arviointi on aiemmin kohdistunut pääosin asiakkaaseen ja hänen toimintatapoihinsa. Kehittämisen tavoitteeksi asetettu oman asiakastyön itse- ja vertaisarviointi on kuitenkin tärkeää, jotta asiakkaan saama palvelu kehittyy ja sekä oma että työyhteisön oppiminen ja tiedontuotanto kasvavat. (Yliruka 2006:7.)

Reflektiivisen itse- ja vertaisarviointimenetelmän Kuvastimen hyötyjä Yliruka (2006:54.) kuvaa seuraavanlaisiksi: Yksittäisen työntekijän kannalta asioiden kirjaamisen systemaattisesti ja jäsentyneesti itsearviointilomakkeeseen on koettu auttavan dokumentoimaan asiakastyötä määrittäviä keskeisiä kysymyksiä. Lomakkeen täyttämiseen ei ole kulunut liikaa aikaa, koska se on pidetty riittävän suppeana. Vertaisarviointia on pidetty hyvänä tapana kehittää itseään ammattilaisena. Se mahdollistaa sosiaalityöntekijälle keskustelemisen vaikeasta tilanteesta ilman kiirettä ja niin, että kollegat pääsevät mukaan jo elettyyn ja koettuun asiakasprosessiin. Keskustelut on koettu omaa jaksamista edistäviksi ja työtä tukeviksi. Yhteisissä keskusteluissa on ollut mahdollista saada vah-

vistusta muilta omalle työskentelysuunnitelmalle ja miettiä sellaisia asioita, joita ilman kyseisiä foorumeita jokainen mieltisi vain itsekseen. Arvioivan työskentelyn on katsottu antavan varmuutta toimimiseen moniammatillisissa verkostoissa.

Ylirukan (2006:54) kuvauksessa vertaisryhmän näkökulmasta mallin on koettu tuottavan taloudellisen ja jäsentyneen mallin käsitellä asiakasasioita yhteisesti. Tosiasiatiedon rinnalla subjektiivisten tulkintojen -niin ammatillisten kuin henkilökohtaistenkin tarkastelu auttaa löytämään rehellisyyttä työn arviointiin. Yhteisen keskustelun kautta on mahdollisuus jakaa tietoa ja kokemuksia, tuottaa oivalluksia sekä yhteistä ymmärrystä sosiaalityöstä. Keskustelu mahdollistaa ammatillisesti relevantin tiedon vaihtamisen ja osaamisen jakamisen sekä sosiaalityön ydinkysymysten esillä pitämisen.

Asiakkaan näkökulmasta itse- ja vertaisarviointi antaa parhaimmillaan taidollisia ja tiedollisia valmiuksia työntekijän edetä hankalasta tilanteesta eteenpäin asiakkaan kanssa, ja tämä mahdollistaa asiakkaan paremman auttamisen. Kuvastin-työskentelyn myötä asiakastyöstä ja sen reunaehdoista syntyvä ymmärrys tuottaa tasapuolisempaa palvelua asiakkaille. Vertaisarviointituotosten hyödyntäminen sosiaalityön kehittämistyössä koituu asiakkaan hyödyksi. (Yliruka 2006:54.)

Reflektio tarkoittaa sellaista mielen toimintaa, jossa käännetään tavalla tai toisella omiin ajatuksiin, pohdiskellaan tekoja ja niiden seurauksia sekä perustellaan omia toimia. Reflektio voi usein tapahtua yksin. Severin mallissa lähdetään siitä ajatuksesta, että työntekijät toimivat toistensa peileinä. Reflektiivisen toiminnan käsite liittyy hieman eri tavoin käytännön toimintaan riippuen siitä, onko sille asetettu ennakolta tavoitteita ja missä määrin vai onko se ennakkotavoitteista vapaata reflektiota. Kehittämishankkeille tyypilliseen reflektion käytäntöön liittyy kolme vaihetta: tunnistetaan kokemus, tunnistetaan tunteet ja arvioidaan kokemukset. Tunnistettaessa kokemus tunnistetaan ja eritellään esille tulevia, selvästi havaittavia tapahtumia. Tunnistettaessa tunteet havaitaan niiden erilaiset muodot: myönteiset ja kielteiset tunteet. Reflektoinnissa käytetään hyväksi molempia pohtien niiden merkitystä kokonaisuudelle. Toisinaan voidaan tunneta-solla kokea varoittavat signaalit asioista, joita ei vielä faktoin voida havaita. Sama koskee myönteisten tunteiden huomioon ottamista asioissa, joista ei vielä faktatasolla ole näyttöä olemassa. Kokemuksia arvioidaan sekä fakta- että tunnetasolla asetettujen tavoitteiden valossa. (Anttila 2007:56-58.)

Yhteisöllisessä reflektiossa kanssakäyminen on sosiaalista. Reflektion tarkoituksena on palvella jotakin tavoitetta. Se ei ole mekaaninen prosessi eikä pelkästään uusien ideoiden tuottamiseen tähtäävää toimintaa. Se on toimintaa, joka pystyy muokkaamaan yhteisöä kommunikoinnin valintapäätösten sekä elämään osallistumisen avulla. Yhteisöllisessä reflektiossa osallistujille itselleen muodostuu valintatilanteita, joissa he yhdessä voivat päättää ongelmien ratkaisusta. Työntekijöiden mahdollisuus reflektoida omia kokemuksiaan ja keskustella työstä on oleellista työyhteisön kehittämisen kannalta. Kyky reflektoida sekä omaa että muiden tekemää työtä on ensiarvoisen tärkeää. (Anttila 2007: 56-59.) Nopsassa on aikaisemmin sovellettu yhteisöllistä ryhmäreflektion välinettä Kuvastin-menetelmää (ks. Yliruka 2006). Menetelmän kokeiluvaiheessa työryhmä oli varsin nuori ja vielä tutustumisvaiheessa. Kuvastin-menetelmästä kuitenkin luovuttiin, koska osa työntekijöistä koki sen liian jäykäksi ja raskaaksi menetelmäksi.

4.2 Dialogisuus kehittämisen ja arvioinnin näkökulmasta

Dialogin käsitettä käytetään tänä päivänä useasti, kun puhutaan keskustelusta tai halutaan viitata syvällisempään ajatusten vaihtoon. Nopsa-perhetyön sisällä puhutaan mielellään dialogista ja sen hyödyntämisestä asiakasperheissä sekä työyhteisössä ja sen kehittämisessä. Pyrittäessä avoimeen kommunikaatioon jokaisen on uskaltauduttava omaan itseen kohdistuvaan tutkimusretkeen. Dialogi lähtee siis aina itsestä. Tähän tarvitaan kuitenkin sellaista oppivaa organisaatiota, jossa kyetään luomaan avoimen dialogin mahdollistava psykologisesti turvallinen työyhteisökulttuuri ja ilmapiiri. Heikkilä ja Heikkilä arvostavat keskusteluja sekä erilaisia keskustelufoorumeita, joihin työntekijät ja johtajat yhdessä osallistuvat. Näin keskusteluissa yksilöllisten näkemysten ja kokemusten tutkiminen ja yhteisen tiedon luominen toteutuvat. (Heikkilä & Heikkilä 2001: 12-13.) Wink (2007:61) toteaa Kramia (1996) lainaten, että tämän päivän organisaatiot tarvitsevat vuorovaikutusta, joka kehittää. Se edellyttää kehittymistä vuorovaikutussuhteissa ja ihmisten keskinäistä riippuvuutta, mikä puolestaan tukee sekä yksilöiden oppimista että tehtävien suorittamista.

Kaikki työntekijät tarvitsevat kuitenkin työssään sellaisia ihmissuhteita, joihin sisältyy keskinäinen riippuvuus, vastavuoroisuus ja molemminpuolisuus. Kehittävää tai kasvua edistävää vuorovaikutusta voidaan kuvata näiden kolmen edellä mainitun piirteen avulla. (Wink 2007:61.) Kehittävässä vuorovaikutuksessa on kyse taidosta edistää niin omia kuin toisten saavutuksia sekä työnteon tehokkuutta. Keskinäinen kanssakäymi-

nen mahdollistaa yksilön kasvun, kehittymisen ja ammatillisen pätevytyksen. (Ruohotie 2002:202.) Kehittävän vuorovaikutuksen avulla ja samalla dialogitaitoja edistämällä mahdollistuu organisaation oppiminen ja kehittäminen (Wink 2007:62).

Arvioinnissa dialogisuutta hyödynnettäessä on olennaista, että dialogisuus huomioidaan arviointirakenteessa eli arviointiasetelma rakennetaan tukemaan dialogisuutta. Arvioinnissa, jossa käytetään dialogisuutta, pyritään moniäänisyyteen, tasavertaisuuteen, uuteen yhteiseen ymmärrykseen, ristiriitaisuuksien sallimiseen, vastavuoroisuuteen ja vastaamiseen. Dialoginen arviointi on yhteistä tutkimista. Kuitenkin dialogista arviointia voidaan syyttää vain kaunopuheisesta pyrkimyksestä dialogisuuteen. Tästä johtuen on tärkeää rakentaa dialogisuutta tukeva arviointirakenne. (Järvinen 2007:39.)

4.2.1 Työyhteisön hiljainen tieto dialogisuuden keinoin

Kaikilla meillä on sisällämme valtavat määrät tietoa ja mitä erilaisempia kykyjä, joita hyödynnämme joka päivä joko tiedostaen tai tiedostamattamme. Tällaista tietojen, taitojen ja osaamisen yhdistelmää kutsutaan hiljaiseksi tiedoksi. Kun meillä kaikilla on valtava määrä osaamista hallussa, on sitä luonnollisesti valtavasti työyhteisössä. Osaamista ei siis välttämättä kannata tuoda työyhteisöön esimerkiksi ulkopuolisen konsultin tai koulutusten kautta. Ihmiset oppivat työskennellessään työtaidoistaan 80 % ja koulutuksissa vain 20 %. (Koskimies, Pyhäjoki & Arnkil 2012:9.)

Koskimiehen ym. (2012:9) mukaan hiljaisella tiedolla tarkoitetaan tilannesidonnaista, kokemuksellista, puhumatonta ja henkilökohtaista tietoa. Sitä voi olla vaikea jakaa, koska se on syvästi kytköksissä ihmisen toimintaan ja kokemukseen sekä emotioihin ja arvoihin. Useasti ihmisten erilaiset taidot ovat hiljaista tietoa.

Nopsan työntekijöitä ja työtä ajatellessa hiljaista tietoa voisi olla esimerkiksi se, kuinka luodaan luottamuksellinen suhde asiakkaaseen, jolla on negatiivisia kokemuksia lastensuojelusta. Miten työskennellään siten, että yhteistyö säilyy kaikkien prosessin toimijoiden kannalta hyvänä, vaikka työskennellään perheen kannalta kipeiden asioiden kanssa? Tämän kaltaista tietoa voi olla vaikea avata muille työntekijöille ilman apuvälineitä. Puhe tai teksti ei välttämättä kykene avaamaan näitä taitoja toisille. Kädestä pitäen oppiminenkin on turhan haastavaa ja aikaa vievää. Vaikka hiljaisen tiedon jakaminen ja esiin saaminen on haastava ja vaikea tehtävä, on se kuitenkin dialogin keinoin mahdollista. Tämä vaatii keskinäistä arvostavaa dialogia, jossa muodostetaan yhteistä

ymmärrystä ja opitaan toinen toisiltaan. Dialogisessa työskentelyprosessissa jäsenetään yhdessä omaa työtä, työskentelyyn liittyviä arkisia asioita, päivittäisiä tilanteita ja niihin liittyviä hyviä toimintatapoja sekä käytäntöjä. Työskentelyn tavoitteena on, että työyhteisön jäsenet tulevat tietoiseksi omasta ja työyhteisön hiljaisesta tiedosta, toimivista käytännöistä työyhteisössään ja jakavat sekä kehittävät työkäytäntöjä yhdessä.

4.2.2 Yhdessä oppimisen ja jakamisen tila

Severin mallissa hyödynnetään oppimisen tilan ajatusta. Oppimisen tilaksi kutsutaan sellaista tilaa, johon ihmiset kokoontuvat yhteen luomaan uutta, pohtimaan ja jakamaan tietoa sekä oppimaan yhdessä. Oppimisen tila luo pohjaa inhimilliselle vuorovaikutukselle ja toiminnalle. Tilassa syntyy uutta tietoa, taitoja, tulkintoja ja merkityksiä, jotka tukevat osallistujan ammatillista kasvua sekä vahvistavat kunkin toimijuutta. Tieto syntyy yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa, jonka onnistuminen edellyttää osallistumista ja sitoutumista. Tiedon luominen yksikkö- ja organisaatiotasolla edellyttää, että yksilöiden tieto on jaettavissa, muotoiltavissa uudelleen ja laajennettavissa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Luomalla ja johtamalla oppimisen tiloja organisaatiolla on mahdollisuus tehokkaasti ohjata uuden tiedon luomisprosessia. Olennaista on kehittää sellaisia osaamisen ja jakamisen dialogifoorumeja, joissa osallistujat saavat oman äänensä kuuluviin, tulevat kuulluksi ja jakavat hyväksi havaitsemiaan arkisia toimintakäytäntöjä toinen toisilleen. (Koskimies ym. 2012:10.) Oppimisen tarvetta syntyy muun muassa Nopsan kaltaisissa kehittämishankkeissa. Dialogisia foorumeja hyödynnettäessä avautuu uusia näkökulmia työn arviointiin ja kehittämiseen. Työntekijöiden dialogin kautta on mahdollisuus kehittää organisaatiota vaikuttavuuden kannalta tärkeästä lähtötasosta eli työntekijöiden tuottaman tiedon pohjalta.

Dialoginen keskustelu on keskustelua, jossa kuunnellaan toista. Se edellyttää kuunte-
lua, kuultuun vastaamista, merkitysten yhteistä jakamista ja reflektiivisyyttä. Dialogissa
osapuolet ovat halukkaita ja valmiita kuuntelemaan, mitä toisilla on sanottavaa. He ovat
avoimesti läsnä keskustelutilanteessa, ja vaikka he eivät välttämättä ole samaa mieltä
asioista, he kunnioittavat toistensa mielipiteitä. Kuuntelemisen lisäksi keskeistä on, että
osallistujalla on valmius muuttaa omia käsityksiään. Toisen kuunteleminen voi olla vai-
keaa: voimme kuulla mitä hän sanoo, mutta emme ymmärrä kuulemaamme. Kaikilla
läsnäolijoilla pitää olla mahdollisuus osallistua keskusteluun omana itsenään, ja heidän
ajatustensa pitää olla tasavertaisia muiden kanssa. Dialogisuudessa pohditaan, ajatel-
laan, etsitään erilaisia merkityksiä ja pyritään etsimään yhteistä ymmärrystä. Loppujen
lopuksi hyväksytään se, että keskustelussa kukaan ei saa viimeistä sanaa vaan asiat
jäävät avoimiksi, mutta niistä on kuitenkin muodostettu yhteistä käsitystä. (Haarakan-
gas 2008:23-35.)

5 Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointi

Tässä luvussa tarkastellaan Nopsan kontekstia eli suomalaisten perheiden, lasten ja nuorten elämään vaikuttavia hyvinvointiohjelmia. Yhteisenä nimittäjänä näille ohjelmille on huomion kiinnittäminen lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointiin sekä heille kohdistettujen palveluiden kehittäminen. Lisäksi tarkastellaan suomalaista lastensuojelua ja lastensuojeluasiakkuutta. Luvun loppupuolella kerrotaan perhetyön paikasta lastensuojelun kentässä ja avataan lastensuojelun perhetyön käsitettä. Perhetyöhön tutustumisen jälkeen tarkastellaan vielä intensiivisen perhetyön mallia.

5.1 Hyvinvointiohjelmat ja toimenpide-ehdotukset lastensuojelupalveluiden kehittämiseen

Lasten, nuorten ja perheiden eriarvoisuuden kasvu on uhka suomalaiselle yhteiskunnalle. Huolestuttavaa kehitystä on se, että hyvinvointia ja terveyttä heikentävät elämäntavat ja ongelmat siirtyvät perheissä sukupolvelta toiselle. Lasten turvattomuus, oppimisvaikeudet ja käyttäytymishäiriöt näkyvät päivähoitossa ja kouluissa. Lastensuojelun tarve on edelleen kasvanut sekä avo- että sijaishuollon saralla. Ehkäistäkseen tällaista kehitystä on Suomessa lasten ja nuorten hyvinvointi nostettu kansalliseksi huomion kohteeksi. Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelmassa yhtenä painopisteenä on pannaan perheiden hyvinvointiin ja jokaisen kansalaisen yhteiskunnallisen osallisuuden lisäämiseen. (Hallitusohjelma 2011:3,7; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012:6.) Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointiohjelman perusteella rakentui vuonna 2008 Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste. Vuosien 2012–2015 Kaste ohjelman toimenpide-ehdotuksina lastensuojelun osalta ovat avohuollon ja perhehoidon kehittäminen sekä lasten ja lapsiperheiden kotipalvelun ja kotiin vietävien palveluiden vahvistaminen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma, Kaste 2012–2015: 23.) Eduskunta päätti Kaste-ohjelman määrärahojen lisäyksestä 21.12.2012 kun se hyväksyi valtion talousarvion vuodelle 2013. Määräraha fokusoidaan lapsiperheiden ennaltaehkäisevien ja varhaisen tuen palveluiden sekä lastensuojelun kehittämiseen. Määrärahaa voidaan käyttää lisäksi lastensuojelun tilaa selvittävän selvityshenkilön tekemien toimenpidesuosituksen toteuttamiseen. Valiokunta korostaa että lastensuojelutyössä painopisteenä tulee olla varhaisen ja avopalveluiden kehittäminen. (VaVM 39/2012 vp, 76,78.)

Uudistettu lastensuojelulaki (L417/2007,12 §) velvoittaa kuntaa laatimaan valtuustokausittain suunnitelman lastensuojelun järjestämisestä ja kehittämisestä kunnassa. Lain tavoite on edistää lasten ja nuorten hyvinvointia ja siirtää lastensuojelun painopiste ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukeen ja avohuoltoon. (Helsingin kaupungin lasten ja nuorten hyvinvointi suunnitelma 2009–2012.)

Helsingissä suunnitelma on nimetty lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaksi. Lastensuojelu on LSL 12 §:n mukaan käsitetty koskemaan laajasti kaikkia hallintokuntia sekä lapsia ja nuoria koskevia palveluja. Hyvinvointisuunnitelmassa on painopisteenä kehittää hallintokuntien rajat ylittäen peruspalveluja ja varhaista tukea niin, että lasten ja nuorten hyvinvointi lisääntyy ja erityisesti kodin ulkopuolelle tehtävien sijoitusten tarve vähenee. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma liittyy Helsingin strategiaohjelmaan vuosille 2009 - 2012 sekä Etelä-Suomen Kaste-ohjelman Lapsen ääni – kehittämisohjelmaan. (Helsingin kaupungin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2009–2012.)

Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma koskee kaikkia helsinkiläisiä lapsia ja nuoria. Hyvinvointisuunnitelma on toimintaympäristöanalyysi, joka koostuu lasten ja nuorten hyvinvointiselonteosta sekä lasten ja nuorten palvelujen kuvauksista ja arvioista niiden toimivuudesta. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa on myös tarkasteltu lain edellyttämällä tavalla tarkemmin lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun palveluresursseja ja -strategiaa. Näiden pohjalta on laadittu hyvinvointisuunnitelman tavoitteet. Tavoitteita tukevat menestystekijät ja kärkihankkeet. (Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2009–2012.) Nopsa-perhetyö on yksi Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston kärkihankkeista.

5.2 Lastensuojelu

YK:n lasten oikeuksien sopimuksessa Suomi on sitoutunut turvaamaan lasten oikeudet. Lasten oikeus osallisuuteen, voimavaroihin ja suojeluun ei kuitenkaan kaikkien suomalaisten lasten elämässä toteudu. Lasten oikeus suojeluun on selvimmin tunnustettu. Se on rakennettu yhteiskunnan eri instituutioiden toimintojen sisään. (Myllärniemi 2007:10.) Lastensuojelulaki säätelee lastensuojelutoimintaa. Lastensuojelulain tavoitteena on varmistaa lapsen oikeuksien ja etujen huomioon ottaminen sekä turvata lapsen ja hänen perheensä tarvitsemat tukitoimet ja palvelut. Lastensuojelun kaikki toimenpiteet on suunniteltava siten, että ne ovat perusteltuja lapsen näkökulmasta ja tuot-

tavat mahdollisimman hyvän tuloksen lapsen kannalta. Lapsella on oikeus vaikuttaa häntä itseään koskeviin asioihin kehitystään vastaavasti. Sosiaalityöntekijällä on velvollisuus kuunnella lasta ja ottaa hänen mielipiteensä ja toivomuksensa huomioon päätöksiä tehtäessä. Mikäli tilanteeseen ei löydy hyvää ratkaisua, on valittava lapsen kannalta vähiten huono vaihtoehto. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 2§, 4§; Lastensuojelun käsikirja 2009a.) Lastensuojelulaki velvoittaa kuntia kehittämään lasten, nuorten ja lapsiperheiden erityisiin tuen tarpeisiin vastaavia palveluja. Kunnan tulee lastensuojelulain mukaan järjestää lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. (Lastensuojelulaki 8 § ja 11 §.)

Lastensuojelu on perustoiltaan lapsen kehityksen ja terveyden turvaamista sekä sitä vaarantavien tekijöiden poistamista. Yhteiskunnallisena tehtävänä on lasten auttaminen. Mikäli lapsen kasvun ja kehityksen katsotaan vaarantuvan hänen ympäristönsä tai olosuhteidensa takia, lapsen katsotaan tarvitsevan suojelua. Perhe on ensisijainen, mutta lapsen katsotaan asettuvan lastensuojelutyön keskiöön ja hänen oikeuksiaan tulee kunnioittaa. Lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen. Lastensuojelutarpeen taustalla on sekä tavallisia elämänkriisejä että erityisen vaativia tilanteita ja poikkeuksellisia oloja. Yllättävät kriisit tai tilapäinen uupumus voi suistaa perheen raiteiltaan joksikin aikaa. Yhtäjaksoisesti kriisiytyvissä perhetilanteissa on mahdollista, että lastensuojelu voi kulkea matkassa koko lapsuuden ja seuraavaan sukupolveenkin. Yksittäisiä tilanteita tarkasteltaessa käy ilmi tilanteiden monimuotoisuus. Lasten laiminlyönti, turvattomuus ja pahoinpitely kietoutuvat monella tapaa muun muassa vanhempien päihteiden käyttöön, mielenterveysongelmiin, rikoksiin ja parisuhdeväkivaltaan. (Hurtig 2003:20; Bardy 2009:41.)

5.3 Lastensuojelun asiakkuus

Lastensuojeluasiakkuuden tarve kertoo osaltaan siitä, kuinka lapset ja nuoret voivat. Asiakkuuksien syntyymiseen vaikuttavat monet seikat, kuten madaltunut kynnyksen avun hakemiseen ja moniammatillisen asiakasohjauksen tehostuminen.

Tarja Heino (2007:62) on tutkinut lastensuojelun asiakkaaksi tuloa sekä siihen vaikuttavia tekijöitä. Lastensuojelun tarpeen ja asiakkaaksi tulon syyt ovat moninaiset. Lastensuojelun asiakkuus kytkeytyy kahdeksaan eri tekijään: lapsen hoidon laiminlyönti, vanhempien avuttomuus, aikuisten riidat ja riitely lapsista, vanhempien päihde- ja mie-

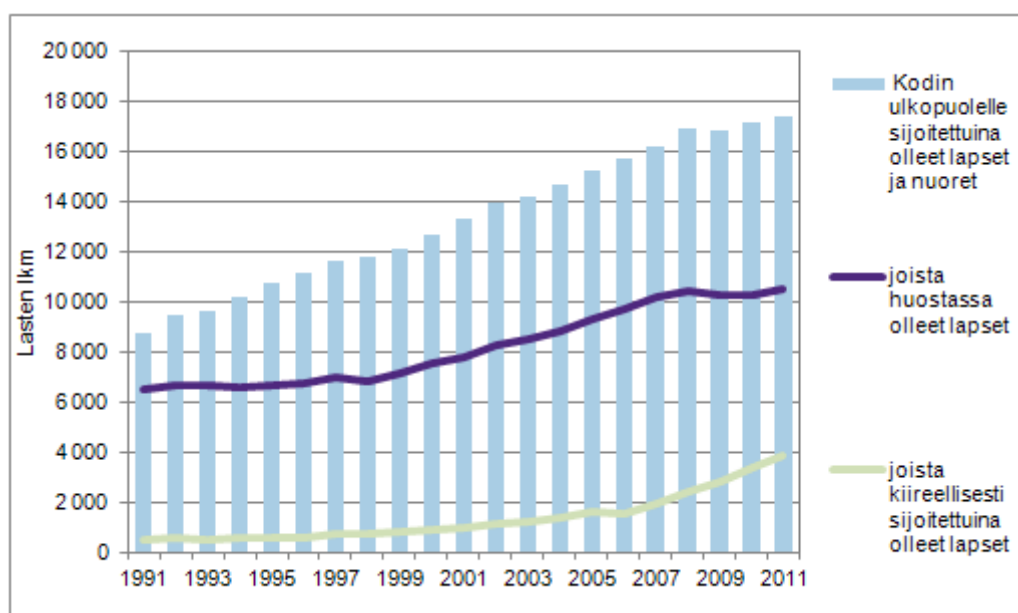
lenterveysongelmat, vanhempien jaksamattomuus, väkivalta, nuoren itsenäistymisen ongelmat sekä lapsen erityisyys ja sairastaminen.

Lastensuojelun asiakkuudessa olevia lapsia voidaan kuvata neljän ryhmän kautta. Ensimmäiseen ryhmään kuuluu sellaisia lapsia, joiden vuorokausirytmit ovat sekaisin, jotka ovat väsyneitä ja välinpitämättömiä ja lyövät itsensä huolehtimisen laimin ja ovat itsetuhoisia. Toinen ryhmä ovat aggressiivisesti käyttäytyvät lapset/nuoret, joilla on hallitsematonta raivoamista ja jotka toimivat rajattomasti. Kolmas ryhmä koostuu lapsista/nuorista, joiden toimintaa leimaavat pelokkuus, alistuvuus ja syrjäänvetäytyvyys. Neljänteen ryhmään kuuluu nuoria, joilla on ongelmia sosiaalisuudessa ja selviytymisessä. Keskeisimmät lastensuojelun asiakkuuden syyt liittyvät lasten ja vanhempien välisiin ristiriitoihin sekä koulunkäyntiin. Myös lapsen huono psyykinen terveys, sairastelevuus ja vammaisuus tai kehityksen viivästymät erottuvat syiden joukosta. (Heino 2007: 64-66.)

Lastensuojelunasiakkuus alkaa, kun lastensuojeluasian vireilletulon vuoksi ryhdytään lastensuojelutoimenpiteisiin kiireellisesti tai kun päätetään tehdä lastensuojelutarpeen selvitys. Lastensuojeluasia lähtee vireille hakemuksesta, lastensuojeluilmoituksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai jokin muu lastensuojelutyöntekijä on saanut tietää lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta. Kiireellinen lastensuojelutarve on arvioitava heti, ja tämän lisäksi sosiaalityöntekijän on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä lastensuojeluasian vireilletulosta päätettävä, onko sen johdosta aloitettava lastensuojelutarpeen selvittäminen. On myös sellaisia lastensuojeluilmoituksia, jotka eivät johda toimenpiteisiin. Lastensuojelulaissa esitettyjä määräaikoja tulee noudattaa ehdottomasti. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2010:12.)

Tarve lastensuojeluun on edelleen suuri. 12 – 17-vuotiaiden huostaanotot ovat lisääntyneet viime vuosina samalla, kun kunnat ovat säästötoimenpiteiden paineiden alla. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos kerää vuosittain kaikista Suomen kunnista tilastoa lastensuojeluasiakkuuksista. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen keräämien vuoden 2011 tilastojen mukaan Suomessa lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokonaismäärä jatkoi edelleen kasvua. Huostassa oli kaikkiaan 20535 lasta. Kiireellisesti sijoitettujen lasten määrä kasvoi edellisvuoteen verrattuna 13 %. Kiireellisesti sijoitettuja lapsia oli yhteensä 3867. Kodin ulkopuolelle oli kaikkiaan sijoitettuna vuonna 2011 yhteensä 17409 lasta ja nuorta. Edelliseen vuoteen verrattuna kasvua oli vähän yli prosentin verran. Lastensuojelun sosiaalityön sekä avohuollon tukitoimien piirissä oli yh-

teensä 81500 lasta ja nuorta. Tämä on runsas 3 % enemmän kuin edellisenä vuonna. Lastensuojelun sosiaalityön ja avohuollon asiakasmäärien lisääntyminen kertoo peruspalveluiden riittämättömyydestä kunnissa. Perheitä ja lapsia ohjataan yhä useammin ennaltaehkäisevästä lastensuojelusta lastensuojelun sosiaalityön asiakkaiksi ja avohuollon tukitoimienpiiriin. Määrät kuitenkin kertovat myös lasten ja nuorten pahoinvoinnin lisääntymisestä. Viime vuosina huostassa tai kiireellisesti sijoitettuna olevien lasten kokonaismäärä on kasvanut 2-6 %:n vuosivauhdilla lukuun ottamatta edellisvuoden pientä notkahdusta alaspäin. Eniten on sijoitettu 16–17 -vuotiaita nuoria, joiden osuus on huomattavasti enemmän kuin muiden ikäryhmien osuus väestöstä. (Helsingin Kaupungin Sosiaaliviraston toimintakertomus 2011: 6; Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2011:2,3.) Alla olevasta kuviosta 2 käy ilmi kodin ulkopuolelle sijoitettujen, huostassa olleiden ja kiireellisesti sijoitettujen lasten lukumäärät vuosina 1991-2011.



Kuvio 2. Kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret sekä niistä huostassa olleet ja kiireellisesti sijoitetut lapset vuosina 1991–2011*(Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2011:2.)

*Sama lapsi voi sisältyä sekä kiireellisiin sijoituksiin että huostassa olleiden lukumääriin.

Helsingissä tehtiin lastensuojelun vireillepanoja viime vuonna lähes 13 000 ja lastensuojelun avo- ja sijaishuollon asiakkaita oli yli 10 000. Ilmoitusten ja asiakkaiden määrä kasvoivat edelleen. Kiireellisiä sijoituskertoja oli 550 (519) ja kiireellisesti sijoitettuja lapsia 475 (438). Kasvua kiireellisesti sijoitettujen lasten määrässä oli lähes 8 % ja sijoituskerroissa 6 %. Lapsista, jotka sijoitettiin kiireellisesti, oli 24,8 % 16–17 -vuotiaita. Erityishaasteena lastensuojelussa olivat edelleen nuoret ja heidän tukemisensa avohuollon keinoin. (Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston toimintakertomus 2011:10.)

5.4 Perhetyö lastensuojelunkentässä

Lastensuojelun avohuollon tukitoimet ovat tutkimusten ja lääninhallitusten raporttien mukaan lisääntyneet ja monipuolistuneet. Toisaalta asiakasmäärät ovat kasvaneet ja palvelut ovat edelleen riittämättömiä. Erityispalvelujen kysyntä on huomattavasti vähäisempää, jos avohuollossa ja peruspalveluissa on riittävästi tarjontaa ja osaamista. Supistettaessa yhtäällä, paine siirtyy toisaalle. Riippuen asuinpaikkakunnasta perheiden ulottuvilla on erilainen avohuollon tukipalvelujen tarjonta. (Rousu-Holma 2003:16 -17.)

Perhetyö on suhteellisen uusi käsite ja ammattikäytäntö. Viime vuosikymmenten aikana se on vähitellen vakiintunut lastensuojeluun. Käsitteenä perhetyö on hyvin epämääräinen, ja sen täsmällinen määrittely on vaikeaa. Perhetyö on vakiintunut ammattikäytäntö, mutta sen käytännöt, menetelmät ja toimintatavat ovat monenkirjavia.

Perhetyössä on monia käsitteitä. On muun muassa avohuollollista perhetyötä, ohjaavaa perhetyötä, avotyötä, toiminnallista avotyötä, intensiivistä perhetyötä, perhetukityötä ja perheen yhdistävää hoitoa. Lastensuojelun perhetyössä toimii monenlaisia tahoja, monenlaisissa tehtävissä, eri sektoreilla ja erilaisin tavoittein. Perhetyön kentän moninaisuutta on pyritty jaottelemaan muun muassa hallinnollisen toteutuspaikan perusteella perhetyön laitoshuoltoon ja avohuollon välimaaston perhetyöhön. Kontekstina perhetyössä voi olla kotipalvelu, perhekuntoutus, perhekoti perhehoito, perheterapia, lastensuojelun avohuolto, laitoshuolto tai perheneuvonta. Perhetyö ymmärretään usein monella tavalla, mutta sen sisältönä nähdään useimmiten perheiden tukeminen arjessa ja puuttuminen perheen elämään vahvojen interventioiden avulla. Sen toiminnan keskiössä ovat lapset ja vanhemmat eli konkreettiset toimijat. He muodostavat käytännössä perheen ja perhetyön kohteen. (Heino, Berg & Hurtig 2000:10; Myllärniemi 2007:9-11.)

Sosiaalityön alla perhetyötä tehdään pääsääntöisesti lastensuojelun avohuollossa ja sijaishuollossa. Se on työtä, jossa työskennellään perhekokonaisuuden ja sen eri jäsenten kanssa, jotta tilannetta voitaisiin selvittää, perhettä tukea sekä ratkaista lasten hyvinvoinnissa todettuja puutteita. Ammatillinen perustelu perhetyölle liittyy lastensuojelutyössä kohdattuihin pulmakohtiin. Virastoissa, toimistokäynneillä tai viranomaisneuvotteluissa tapahtuvan työskentelyn on koettu vastaavan huonosti perheiden tarpeisiin. Usein lastensuojeluasiakkuus saa alkunsa ulkopuolisten tekemästä lastensuojeluilmoituksesta tai korostuneesta huolesta lapsen hyvinvoinnissa. Tällöin työntekijän kotikäynnit voivat vanhempien mielestä saada negatiivisen leiman ja työntekijöiden kohtaaminen vanhempien näkökulmasta on uhkaava ja vanhemmat ovat usein puolustus-

asetelmissa. (Hurtig 2003:25.) Heinon (2008:48) määritelmässä lastensuojelun perhetyön nähdään tarkoittavan lastensuojelukontekstissa tapahtuvaa lapsilähtöistä, perhettä tukevaa ja perhekokonaisuuden toimivuutta vahvistavaa, tavoitteellista ja suunnitelmallista työtä. Työ on intensiivistä ja ammatillista (moniammatillista), psykososiaalista, monimuotoista sekä toiminnallista työtä, joka kohdistuu perheenjäseniin sekä perhekokonaisuuteen. Työskentely tapahtuu perheen kotona tai lapsen arki- ja kasvuympäristössä tai tähän tarkoitukseen varatuissa tiloissa toteutettuna jaksoittain. Perhetyön käynnistyminen edellyttää ammatillista arviota perheen tilanteesta ja perhetyön tarpeesta. Työn etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja sovitusti suunnitelman mukaan perheen ja sosiaalityöntekijän kesken yhteisesti. Tarpeen vaatiessa perhetyöhön kytketään muita palveluja, jotta muodostuu sellainen palvelukokonaisuus, joka vastaa perheen tarpeita. Perhetyössä huolehditaan siitä, että perhe saa tarpeen vaatiessa jatkotukea muista palveluista.

Lastensuojelun perhetyön tarvetta arvioidaan samojen periaatteellisen kriteerien pohjalta kuin lastensuojelun tarvetta, eli lapsen tarpeet vaarantavien riskitekijöiden olemassaolon minimoiminen, perheen ongelmien pahenemisen ehkäisy ja avoimuus ja avoimuus tuki ovat keskeisiä lähtökohtia. Vaikka avoimuuden perhetyöntekijöiden tehtävääorientoitio eroaa sosiaalityöntekijöiden ammatillisuudesta, organisatorinen paikka ja lastensuojelullinen tehtävä antavat perusteet perhetyön käytäntöjen tarkastelemisen lastensuojelutyönä. Perhetyön tarve korostuu erityisesti vanhemman ja lapsen vuorovaikutukseen sekä arjen sujuvuuteen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliohjaajat työskentelevät enemmän perheiden kotona, jolloin he ovat mukana perheen erilaisissa arkisissa ja autenttisissa vuorovaikutustilanteissa. Heillä on mahdollisuus havainnoida perhettä sen luonnollisessa ympäristössä, ja tällöin myös toiminnalliset työtavat ovat käytettävissä. (Myllärniemi 2007:16-17.)

Perhetyö käynnistyy yleensä sosiaalityöntekijän aloitteesta. Sosiaalityöntekijät valitsevat asiakasperheistään ne, joiden he kokevat hyötyvän tämääntyyppisestä työskentelystä. Perhetyöntekijät arvioivat tahollaan, miten perhe sopii työmuodolle ominaisin keinoin autettavaksi. Joissakin työmuodoissa valikointi voi olla tärkeä osa työprosessia, mikäli organisaatio on keskittynyt tarpeen tai elämänvaiheen kohtaamiseen. Toisissa työmuodoissa pyritään vastamaan hyvinkin erilaisiin perhetilanteisiin ja räätälöidään työ perheen tarpeita vastaavaksi. Käynnistettäessä perhetyötä määritellään sen sisältö, tavoitteet, kesto sekä miten sosiaalityöntekijä seuraa prosessia. Työskentely on tavoitteellista ja suunnitelmallista. Työskentelylle tyypillisiä elementtejä ovat tilannearviointi,

tiedonkeruu, keskustelut, räätälöity tapaamisten sisältö ja toteutus sekä pyrkimys ohjata ja tukea perhettä niissä arjen kysymyksissä, jotka aiheuttavat perheelle pulmia. (Hurtig 2003:26-27.)

Myllärniemen (2007) mukaan lastensuojelun perhetyön ylin ohjenuora ja perimmäinen tavoite on lapsen etu, jota lähestytään perhetyössä usein vanhemmuuden kautta. Keskeisimpänä tavoitteena perhetyössä on lapsen sijoituksen tarpeen ehkäisy tukemalla perheen vanhemmuutta. (ks. myös Berg 2000.) Perhetyön ideologia lähtee siitä ajatuksesta, että lapsen etu turvataan lähtökohtaisesti lapsen läheissuhteiden jatkuvuudessa. Tämän takia perhetyössä keskeisimmäksi tavoitteeksi nostetaan yleensä ”vanhemmuuden ja perheen” tukeminen. Lastensuojelun kontekstissa oleellista on se, että vanhemmuus on aina jotakin suhteessa lapseen ja palautuu lapsen hyvinvointiin sekä tarpeisiin. Näin perhetyön suhde lapsen edun periaatteeseen välittyy vanhemmuuden ja perheen kautta. Perhetyön toiminnan ytimessä voidaan nähdä vanhemman ja lapsen vuorovaikutuksen tukeminen. Vanhemmuus on aina vuorovaikutusta vanhemman ja lapsen välillä. Yleisellä tasolla vanhemmuuden tukemisella pyritään riittävän vahvaan vanhemmuuteen, jossa lapsen tarpeisiin vastataan riittävällä tavalla. Perhetyössä tavoitellaan tilannetta, jossa lapsen tarpeet ovat vanhemmalle tärkeitä ja ymmärrettäviä. (Myllärniemi 2007:12,13.)

5.5 Intensiivinen perhetyö

Lastensuojeluongelmien kasautuminen ja huostaanottojen kasvu on lisääntynyt viime vuosina erityisesti 12-17-vuotiaiden nuorten keskuudessa. Avohuollon asiakasmäärän kasvun myötä nuorten sijoitukset kodin ulkopuolelle ovat lisääntyneet. Nuorten huostaanotot ovat toimenpiteinä nopeutuneet eikä ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin avohuollon tukitoimena ole juurikaan ehditty käyttää aikaa. Ilmiö on herättänyt huolestusta valtakunnallisesti, ja kunnat ovat olleet huolissaan nuorten huostaanotoista aiheutuvista kustannuksista sekä taloudellisista vaikutuksista. (Heikkinen 2010:1.) Lisääntyneet huostaanotot tulevat kaupungeille kalliiksi, ja usein kunnat joutuvat ostamaan palveluita yksityisiltä palveluntarjoajilta, koska harvalla kaupungilla on resursseja tuottaa täysin itse lastensuojelun tarvitsemat sijoituspaikat. Viime vuosina intensiivistä perhetyötä on alettu tehdä useissa eri kaupungeissa. Pääkaupunkiseudulla Vantaa alkoi ensimmäisenä kehittää intensiivisen perhetyön mallia. Helsingissä Nopsa aloitti syyskuussa 2008. Espoossa intensiivisen perhetyön mallia käynnistettiin Helsingin jälkeen. Intensiivisellä perhetyöllä pyritään ennaltaehkäisemään nuorten lisääntyneitä sijoituksia kodin ulkopuolelle.

6 Nopean puuttumisen perhetyön kehittämishanke – Nopsa

Luvussa kerrotaan Nopsa-perhetyön taustasta, perehdytään sen tarjoamaan palveluun ja tarjotaan tilastollinen katsaus Nopsasta vuodelta 2010. Luvun lopuksi avataan vaikuttavuuden arviointia Nopsa-perhetyössä.

Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston Nopsa-perhetyöllä pyritään osaltaan vastaamaan uudistettuun lastensuojelulakiin (L417/2007,12§), joka velvoittaa kuntaa laatimaan valtuustokausittain suunnitelman lastensuojelun järjestämisestä sekä kehittämisestä lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi kunnassa. Lain tavoite on, että lastensuojelun painopiste siirtyisi ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukeen ja avohuoltoon. Nopsa vastaa näihin edellä mainittuihin tavoitteisiin ja pyrkii ennaltaehkäisemään sijoituksia.(Helsingin lasten ja nuorten hyvinvointi suunnitelma 2009–2012.)

Nopsa-perhetyö ei ole alun perin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaperusteinen hanke. Sen syntymiseen ovat vaikuttaneet lastensuojelulain muutos, lasten nuorten ja perheiden hyvinvoinnin politiikkaohjelma sekä sosiaalijohtajan strateginen linjaus lastensuojelun vastuualueen budjetin ylityspaineeseen, joka johtui nuorisoikäisten voimakkaasti kasvaneista sijoituspaineista. Nopsa aloitti toimintansa sosiaalijohtajan erillishoiduksella, joka myöhemmin liitettiin osaksi hyvinvointisuunnitelmaa. Nopsan tavoitteena on tarjota nopeasti intensiivistä apua kotiin tilanteessa, jossa perheen voimavarat ja keinot ovat tilanteeseen nähden riittämättömät ja nuoren kohdalla on huostaanottoriski eivätkä muut avohuollon toimet ole riittäviä.

6.1 Nopsan palvelukuvaus

Nopsa on Helsingin kaupungin Sosiaaliviraston perhekeskustoiminnan keskitettyä lastensuojelun avohuollon intensiivistä perhekuntoutus- ja kriisiperhetyötä. Intensiivisyydellä Nopsa työssä tarkoitetaan mahdollisuutta asiakkaan arjessa mukana olemiseen ja tarvittaessa nopeaan reagoimiseen asiakasperheiden kriisitilanteisiin. Intensiivisyys tukee osaltaan suhteen luomista perheen ja työntekijöiden välille. Nopsatyöskentelyssä pyritään mahdollistamaan nuorelle ja hänen perheelleen riittävä ja tarkoituksenmukainen tuki, jotta sijoitus ja huostaanotto vältettäisiin. Kehittämishankkeessa toisena tavoitteena on pyrkiä kotiuttamaan lyhytaikaisia kiireellisiä huostaanottoja, jossa nuori on ollut sijoitettuna Helsingin kaupungin ulkopuoliseen laitokseen. Nopsan

toiminnan kohderyhmänä ovat lastensuojelun asiakkaana olevat 12 - 17-vuotiaat nuoret ja heidän perheensä. Perhekuntoutusjakso kestää yhdestä viiteen kuukauteen nuoren ja perheen tarpeiden mukaan.

Työ on parityöskentelyä, jossa pyritään mahdollisuuksien mukaan hyödyntämään sukupuolisensitiivinen sekä intensiivinen työote. Työparit työskentelevät samanaikaisesti neljän - viiden nuoren ja heidän perheidensä kanssa. Asiakaskontakteja on kahdesta viiteen kertaa viikossa, jonka lisäksi perheeseen pidetään puhelimitse yhteyttä. Perheen tilanteen mukaisesti järjestetään yksilö-, pari-, perhe- ja verkostotapaamisia. Perheen kanssa työskennellään myös iltaisin ja viikonloppuisin. Perhetyön aikana voidaan reagoida nopeasti perheen muuttuviin elämäntilanteisiin. Työskentelyyn kuuluu osana palveluohjaus, jolla pyritään varmistamaan nuorelle ja perheelle soveltuvaa ja tarpeenmukaista tukea perhekuntoutusjakson jälkeen sekä tarvittaessa työskentelyn aikana. (Nopean puuttumisen perhetyön esite ja teesit 2012.)

6.2 Nopsa-työskentelyn lähtökohdat

Työskentelyn lähtökohtana on sosiaalityöntekijän tekemä tilannearviointi. Nopsa-perhetyö pyrkii tutkimaan, ymmärtämään ja hoitamaan perheen vuorovaikutuksessa ja yksittäisillä perheenjäsenillä esiintyviä oireita ja niiden aiheuttamia seurauksia sekä luomaan yhteisymmärrystä näistä ilmiöistä perheenjäsenten välille. Työparit työskentelevät intensiivisellä työotteella käyttäen monipuolisia menetelmiä ja pyrkivät vahvistamaan perheen omia voimavaroja ja perheen sisäistä vuorovaikutusta. Suunnitelmallista perhetyötä arvioidaan ja seurataan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Seuranta ja arviointia tehdään työskentelyprosessin aikana pidettävissä väli- ja loppuneuvotteluissa. Näissä neuvotteluissa tarkastellaan yhteisen työskentelyn etenemistä ja tarvittaessa muutetaan sekä mietitään uusia tavoitteita työskentelylle. (Nopean puuttumisen perhetyön esite ja teesit 2012.)

Nopsan sisällä työn arviointia tapahtuu koko ajan useissa eri foorumeissa, kuten työryhmäkokouksissa, tiimien kokouksissa, työnohjauksissa, työparikeskusteluissa sekä työtä suunniteltaessa ja dokumentoidessa. Yhteinen työskentelytila mahdollistaa kohtaamisen myös niin sanotuissa käytäväkeskusteluissa. Tieto perheiden hyvinvoinnista on hyödyllistä myös tällaisissa arkitason arvioinneissa. Työntekijöiden moniammatillinen ja erilainen osaaminen mahdollistaa perheiden hyvinvoinnin tarkastelemisen moni-

puolisesti ja kriittisesti. Työskentelyn tarkoituksena on läpinäkyvyys ja yhdensuuntaisten tavoitteiden ja tukimuotojen aikaansaaminen perheen tilanteen tukemiseksi.

6.3 Asiakasprosessin kuvaus

Asiakkaaksi Nopsa-perhetyöhön ohjaututaan oman sosiaalityöntekijän kautta, joka on yhteydessä alueensa Nopsan vastaavaan ohjaajaan, jonka kanssa käydään alustava keskustelu puhelimitse Nopsan tarpeellisuudesta perheen tilanteesta. Mikäli yhdessä tullaan siihen johtopäätökseen, että perheen asiakaskriteerit täyttyvät, sosiaalityöntekijä tekee kirjallisen lähetteen. Lähetteessä hän tuo esille syitä, jotka ovat johtaneet keskusteluun nuoren sijoittamisesta tai vastaavasti kotiuttamisesta Helsingin kaupungin ulkopuolisesta kriisisijoituksesta (yksityiset palvelun tuottajat). Lähetteessä tulee myös esille, mitkä ovat olleet avohuollon aiemmat tukitoimet sekä sosiaalityöntekijän niimeämät tavoitteet Nopsa-työskentelylle. Vastaava ohjaaja tuo perheen asiat tiimipalaveriin, jossa keskustellaan perheen tilanteesta ja valitaan työpari sekä tehdään päätös työskentelystä. Tämän jälkeen järjestetään tutustumispalaveri perheen, sosiaalityöntekijän sekä Nopsan työntekijöiden kesken. Tutustumispalaverissa perhe tuo esille oman näkemyksensä tilanteesta ja sen, mihin heidän mielestään Nopsa-työtä perheessä tarvitaan. Sosiaalityöntekijä tuo palaverissa esille omat huolensa perheen tilanteesta ja tavoitteet työskentelylle. Nopsan työntekijät esittelevät neuvottelussa Nopsan työskentelyä. Palaverissa voidaan yhteisesti tehdä päätös työn aloittamisesta tai perhe voi palaverin jälkeen jäädä miettimään, kokevatko he Nopsa-työn oikeaksi tukimuodoksi perheelle. Perheen tarvitessa miettimisaikaa, järjestetään tarvittaessa erikseen aloituspalaveri. (Nopean puuttumisen perhetyön palvelunkuvaus 2012.)

Työskentely aloitetaan tutustumisjaksolla. Tutustumisjakson aikana työntekijät tutustuvat perheenjäsenten sekä työskentelyn kannalta olennaisen ystävä- ja sukulaisverkoston sekä viranomaisverkoston kanssa. He luovat yhteisen käsityksen perheen kanssa sen hetkisestä perheen tilanteesta. Perheen tarvitessa muita palveluita, aktivoidaan heidän kanssaan yhteistyö. Tutustumisvaiheen lopussa pidetään ensimmäinen väli-neuvottelu, jossa sovitaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa Nopsa-työn tavoitteet ja toimintatavat sekä laaditaan yhteistyössä perhetyösuunnitelma, jossa sovitaan työskentelyn tavoitteista ja toimintamalleista sekä määritellään, millaisella intensiteetillä ja kokoonpanoilla Nopsa-työtä tehdään. (Nopean puuttumisen perhetyön palvelunkuvaus 2012.)

Perhetyön vaiheessa työskennellään perheen kanssa heidän tarpeiden mukaisesti, ajallisesti ja määrällisesti perheen arjessa, perheenjäsenten ja verkoston kanssa. Välineuvottelussa tarkastellaan työskentelyprosessia ja päivitetään suunnitelmaa ja tavoitteita yhteistyössä perheen sekä sosiaalityöntekijän kanssa. (Nopean puuttumisen perhetyön palvelunkuvaus 2012.)

Perhetyön päättämisvaiheessa työskentely päätetään suunnitelmallisesti ja mahdollisesti perhe ohjataan muiden palvelujen piiriin. Perhetyön loppuneuvottelussa tarkastellaan yhteistä työtä ja perheen tilannetta. Yhteisesti perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa päätetään perheen jatkosuunnitelmasta. Työpari tekee työskentelystä loppuyhteenvedon, jonka he toimittavat perheelle, jos perhe näin haluaa. (Nopean puuttumisen perhetyön palvelunkuvaus 2012.)

6.4 Nopsa perhetyön tilastokatsaus

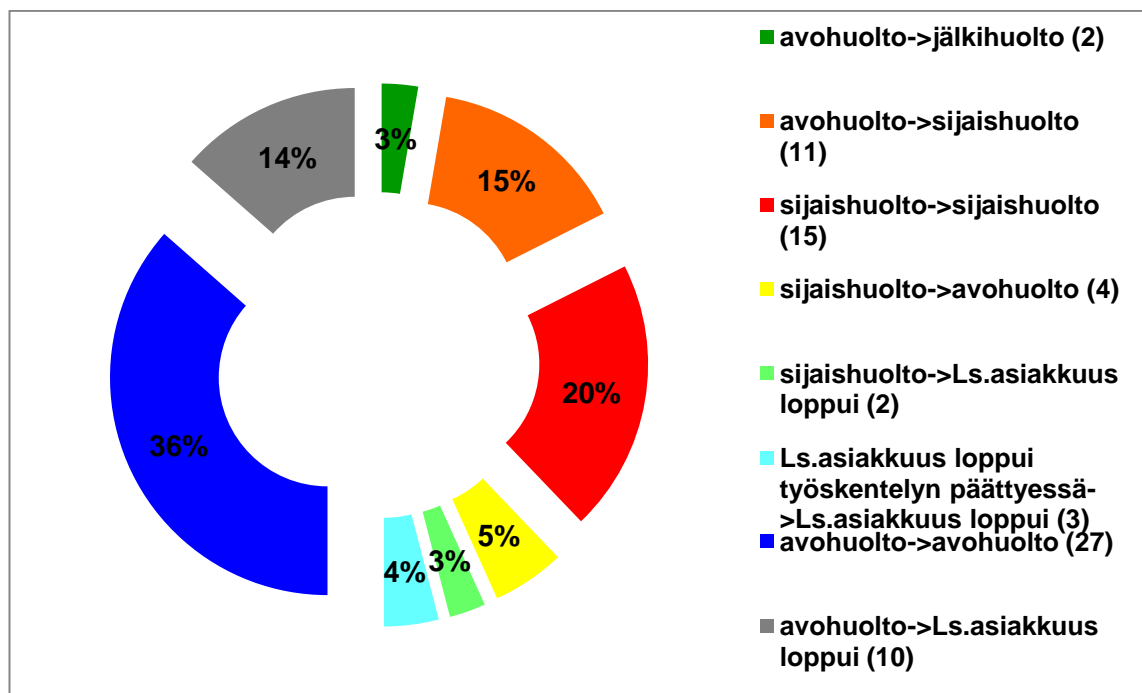
Seuraavassa esitellään vuoden 2010 tilastoja, koska myöhempi tilastointi ei ole näin kattavaa. Tilastokatsauksen lopuksi vedetään tiivistetysti yhteen Nopsan Excel-tilastot vuosilta 2009–2012.

Nopsa-perhetyössä asiakkaana oli vuonna 2010 yhteensä 104 nuorta 87 perheestä. Työskentelyn kesto oli keskimäärin 5,11 kuukautta. Asiakkaista poikia oli 49 ja tyttöjä 55. Asiakasperheistä yksinhuoltajaperheitä oli 39, eronneita / yhteishuoltajuusperheitä 30 ja ydinperheitä 18. Asiakkaista asui itäisessä Helsingissä 34,5 %, pohjoisessa Helsingissä 32,2 %, läntisessä Helsingissä 20,7 % ja eteläisessä Helsingissä 12,6 %. Suurimmalla osalla (49) nuorta lastensuojeluasiakkuus ennen Nopsa-työskentelyä oli kestänyt 1-5 vuotta. Toiseksi suurimman joukon (33) muodostivat ne nuoret, joiden lastensuojeluasiakkuus oli kestänyt alle 0,5 vuotta. Avohuollon tukitoimien piirissä ennen Nopsa-työskentelyä oli ollut 42 nuorta. Lastensuojelutarpeen selvityksen lisäksi 31 nuorella oli ollut vain yksi tukitoimi ennen Nopsaa. Sijaishuollon tukitoimien piirissä oli ollut 14 nuorta. Suurin osa nuorista oli yleisopetuksen piirissä (64).

Asiakasohjauksissa sosiaalityöntekijöiden merkittävimiksi huoliksi nousivat nuorten kouluvaikeudet 66 %, perheen vuorovaikutus 64 %, vanhemmuus 48 % ja nuoren psyykkinen oirehdinta 46 %. Tärkeimmäksi alkutavoitteeksi Nopsa-työskentelylle sosiaalityöntekijät nimesivät vanhemmuuden tukemisen 83 %, perheen vuorovaikutuksen tukemisen 81 %, koulunkäynnin tukemisen 69 % ja nuoren arjenhallin tukemisen 55 %.

Nuoren, perheiden, Nopsa-työntekijöiden ja sosiaalityöntekijän yhteisesti perhetyölle asettamat merkittävimmät tavoitteet olivat samat kuin edellä mainitut.

Vuonna 2010 päättyneiden asiakkuuksien (58 perhettä) yhteisesti luodut merkittävimmät tavoitteet toteutuivat pääsääntöisesti joko täysin tai osittain. Nuoren tilanne Nopsa – työskentelyn päättyessä (74 nuorta) oli seuraavanlainen: 34 nuorella lastensuojelu jatkui, mutta he eivät tarvinneet jatkotoimenpiteitä, 16 nuorta jatkoi avohuollon tukitoimien piirissä ja kolmen nuoren lastensuojeluasiakkuus päättyi. Kiireellisesti sijoitettiin 11 nuorta ja avohuollon tukitoimina sijoitettiin viisi nuorta. Huostaanottoa alettiin valmistella seitsemän nuoren kohdalla. Alla olevasta kuviosta 3 käy ilmi, mikä asiakkaiden tilanne on ollut kuusi kuukautta Nopsa-työskentelyn päättymisen jälkeen vuonna 2010.



Kuvio 3: Asiakkaiden tilanne kuusi kuukautta Nopsatyön päättymisen jälkeen (Mansikkasalo, Sipakko, Vihtari 2010.)

Päättyneiden asiakkuuksien osalta vuonna 2010 (72 perhettä) perhetyön tapaamisia oli yhteensä 1785, puheluita 1276 ja verkostotyötä 319. Kaikkia kontakteja päättyneiden asiakkuuksien osalta oli 3380. Työskentelyn aikana kontakteja asiakkaaseen oli keskimäärin 46,9 ja viikoittain oltiin asiakkaan kanssa tekemisissä keskimäärin 2,3 kertaa. (Nopean puuttumisen perhetyön tilastot 2010.)

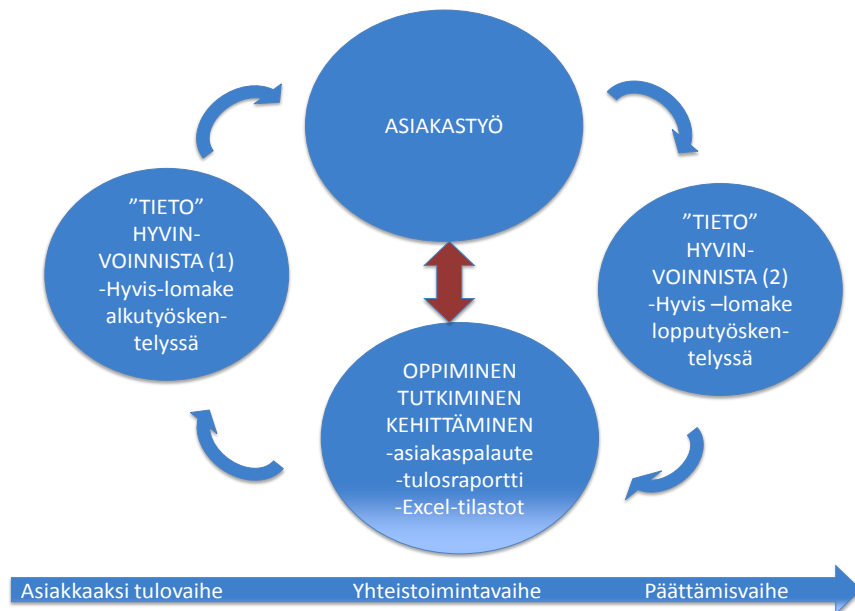
Vuosina 2009–2012 Nopsa-työssä oli asiakkaana perheitä 387. Näistä perheistä asiakkaana oli 438 nuorta, joista tyttöjä 212 ja poikia 226. Perheillä oli lapsia yhteensä 863. Tämä tieto on oleellinen, koska perheiden kanssa tehdään töitä perhekokonaisuuksina ja asiakkaan lisäksi usein myös muut perheen lapset ovat osallisena työskentelyssä. Keskimäärin asiakkaiden kanssa työskenneltiin 4,2 kuukautta. Noina vuosina Nopsa-työllä pystyttiin estämään sijoitus asiakasnuorten kohdalla 72–82 –prosenttisesti. (Nopean puutumisen perhetyön Excel tilastot 2009–2012.)

6.5 Vaikuttavuuden arviointi Nopsa-perhetyössä

Nopsan vaikuttavuuden arviointia alettiin kehittää heti Nopsa-työn alusta saakka. Arviointia on suunniteltu rinta rinnan itse toiminnan suunnittelun kanssa. Nopsassa on hyödynnetty poikkeuksellisen innovatiivista ja kokenutta henkilöstöä. He ovat toteuttaneet arvioinnin kehittämistä perustehtävänsä ohella. Ensimmäisenä vaikuttavuustietoa alettiin kerätä yksinkertaisella Excel- taulukolla. Taulukkoon kerättiin kaikkien asiakkuuksien osalta asiakasprosessin eteneminen. Tällä tavoin saatiin ajan tasalla olevaa tietoa meneillään olevista ja päättäneistä asiakkuuksista. Taulukon avulla voitiin todentaa, että Nopsalle asetettu tavoite ehkäistä huostaanottoja toteutui.

Nopsan vaikuttavuuden arviointi kokonaisuudessaan koostuu tällä hetkellä Nopsan Excel-tilastoista, tulosraporteista, Hyvis- nuoren elämäntilanteen kuvaus -kaavakkeista sekä asiakaspalautteista. Vaikuttavuuden arviointia tehdään kaikissa Nopsan asiakasprosessien vaiheissa. Asiakasprosessin vaiheita on kolme: asiakkaaksi tulovaihe, yhteistoimintavaihe ja päättämisvaihe. Arviointiprosessissa limittyvät asiakaspalautteista tuleva asiakkaiden ääni ja tulevaisuuteen kantautuvat toiveet sekä tulosraporteista ja Excel-tilastoista saatava tieto. Työssä oppiminen sekä työn tutkiminen ja kehittäminen tuovat vaikutuksensa käytännön asiakastyöhön ja asiakasprosesseihin. Vaikuttavuuden arvioinnin tulosten systemaattista koontia sekä analysointia ollaan pilotoimassa. Koko Nopsa-työyhteisö on osallistettu kehittämisprosessiin. (Kultavirta, Räsänen & Vihtari 2011: 2,5-6.) Severin vaikuttavuuden arviointimallissa hyödynnetään tätä tietoa, jota Nopsassa kerätään. Yhdistettäessä näistä kaikista tiedonkeruumuodoista saatava informaatio ja työntekijöiden hiljainen tieto, käytännön viisaus ja osaaminen, saadaan koottua Nopsassa olevaa viisautta. Näin on mahdollisuus lisätä ymmärrystä siitä, kelle Nopsa-työ sopii.

Alla olevasta kuvioista 4 käy ilmi, kuinka vaikuttavuuden arviointia toteutetaan tällä hetkellä Nopsassa.



Kuvio 4. Vaikuttavuuden arvioinnin prosessi Nopsassa. (Kultavirta, ym. 2012:6.)

6.5.1 Excel tilastot

Excel-tilastoihin kerätään tietoa kaikista Nopsan asiakkaista. Osan tilastosta täyttävät työparit ja osan vastaavat ohjaajat. Tilastoista käyvät ilmi seuraavat asiat:

Mitkä ovat asiakkaiden taustamuuttajat?

Mitkä ovat sosiaalityöntekijän esiin tuomat huolet?

Millaisia palveluja nuori on saanut ennen Nopsa-työskentelyä?

Millainen oli työskentelyn alku (perheen ja työntekijöiden yhteistoiminnassa sopimat tavoitteet työskentelylle)?

Millainen oli työskentelyn lopetus (asiakaskontaktien määrät sekä jatkosuunnitelma Nopsan jälkeen)?

Millainen nuoren tilanne on kuusi kuukautta Nopsa-työskentelyn päättymisen jälkeen?

6.5.2 HYVIS – Nuoren elämän tilanteen kuvaus

Hyvis täytetään asiakkaan kanssa yhdessä tai asiakkaan kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta, mikä osallistaa asiakasta. Hyviksessä on narratiivinen näkökulma, eli siitä muodostuu Nopsa-työn alussa asiakkaan lähtökertomus ja työskentelyn päättyessä loppukertomus. (Kultavirta, ym. 2011: 2.)

Kultavirta ym. (2001:2) toteavat, että tavoitteena Hyviksen kehittämisessä on ollut luoda lastensuojelun intensiivisen perhetyön vaikuttavuuden väline. Sen avulla pyritään saamaan näkyväksi mahdollisesti nuoren elämäntilanteen eri osa-alueilla tapahtuvia muutoksia Nopsa-työskentelyn aikana. Hyviksen osa-alueet koostuvat kahdeksasta hyvinvoinnin osa-alueesta: turvallisuus, tunteet, perhesuhteet, sosiaaliset suhteet, koulu, vapaa-aika, muutoshalukkuus ja tulevaisuuskäsitys. Kaikista osa-alueista on muodostettu viiden kohdan asteikko, jotka sanallisesti kuvaavat asiakkaan tilannetta. Lastensuojelullisesta näkökulmasta ensimmäinen kohta on huolestuttavin ja viides kohta normalisoitunut tilanne.

6.5.3 Nopsan tulospöytäkirja

Tulospöytäkirja tehdään kaikista päättyneistä Nopsa-asiakkuuksista. Se pitää sisällään:

- tulospöytäkirjatilomakkeen ja Hyvis-yhteenvedon, joka on erillisellä paperilla sädekuvi-
on muodossa
- Nopsa-työskentelyyn johtaneet asiakaskriteerit, jotka tulevat esille sosiaalityöntekijän
täyttämästä asiakasohjauslomakkeesta
- tilannekuvauksen jossa kerrotaan perheen ja nuoren tilanteesta Nopsa työskentelyn
alkaessa
- muutososuuden, jossa kerrotaan työskentelyn aikana tapahtuneista muutoksista nuo-
ressa ja perheessä sekä
- osuuden haasteista ja siitä, mitä opimme työskentelyn aikana.

Lisänä tulospöytäkirjassa on vielä palauteosuus, mikäli asiakkailta on tullut suullista palau-
tetta työskentelystä.

Tulospöytäkirjien purussa työpari pitää noin 10 minuutin mittaisen esittelyn perheestä ja
työskentelystä perheen kanssa työryhmälle. Tämän jälkeen työntekijät läpi käyvät tu-

losraportin muutos- ja haastekohdat. Työskentelystä ja tulosraporteista käydään yhteistä keskustelua. Tulosraportit käsitellään omassa työskentelytiimissä seuraavan kuukauden aikana työskentelyn päättymisestä. Mukana käsittelyssä on tiimin jäsenten lisäksi johtava ohjaaja ja sosiaaliviraston arviointipäällikkö. (Nopean puuttumisen perhe-työn tulosraportti 2011.)

6.5.4 Asiakaspalautteet

Nopsa-työn päätyttyä sekä asiakasperheet että sosiaalityöntekijät voivat antaa palautetta Nopsa-työskentelystä. Asiakkaiden lomakkeessa kysytään perheiden kokemuksia työskentelystä ja toivotaan heidän antavan palautetta työn sisällöstä sekä työntekijöiden ammattitaidosta ja työskentelystä. Sosiaalityöntekijöiden palautelomakkeessa toivotaan heidän kertovan yhteistyökumppanin ominaisuudessa kokemuksistaan työn sisällöstä sekä työntekijöiden ammatillisuutta ja työskentelystä.

6.6 Nopsan kehittämistarve

Nopsan toimintaa on kehitetty työntekijöiden innovatiivisuuden pohjalta. Nopsan kehittäminen on lähtenyt siitä ajatuksesta, että työ tuottaa tietoa, jonka mukaan toimintaa pyritään ohjaamaan. Vesa Harmaankorpi (2008) toteaa uuden innovaatioparadigman ja käytännönläheisen innovaatiotoiminnan dia-esitysmateriaalissaan, että innovaatioista syntyy käytännönläheisesti 96 %. Käytäntölähtöisessä innovaatiotoiminnassa ongelmanasettelu saa alkunsa käytännönläheisissä konteksteissa. Nopsan kehittämistä on ohjannut moodi 2, jossa lähdetään siitä ajatuksesta, että tiedontuotantoprosessi on heterogeenistä ja monitieteistä sekä tapahtuu usein käytännönläheisissä sosiaalisissa konteksteissa. Nopsaa on kehitetty käytännönläheisestä työskentelystä nousseiden innovaatioiden pohjalta ja näin yritetty vastata asiakkaiden tarpeisiin. Harmaankorpi (2008) toteaa, että asiakkaat on nähtävä uudella tavalla innovaatiotoiminnassa, sillä ”asiakkaiden rooli muuttuu objektista subjektiksi innovaatiotoiminnassa.”

Edellä mainittuihin Nopsan kehittämisen perusajatuksiin peilaten Nopsassa on olemassa jatkuva kehittämisen tarve, jotta työskentelyn avulla pystyttäisiin vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi on olennaista lisätä ymmärrystä siitä, kenelle Nopsa-työskentely sopii. Näin on mahdollista kohdentaa työskentelyä niille asiakasperheille, jotka työskentelystä todennäköisesti hyötyisivät.

Tällä hetkellä Nopsassa ollaan kehittämässä työskentelyn tulosten systemaattista koontia sekä analysointia, jotta emo-organisaatio saisi kattavampaa tietoa työskentelyn aikana tapahtuneesta hyvinvoinnin muutoksesta perheessä ja siihen mahdollisesti vaikuttaneista tekijöistä.

7 Tutkimusasetelma

Opinnäytetyö on tutkivaa kehittämistä, jossa esitellään suunnittelemani Severin vaikuttavuuden arviointimalli. Sana tutkiva viittaa tutkimukseen, toimintaan sekä tietynlaiseen tapaan tai asennoitumiseen. Kehittäminen puolestaan viittaa aktiiviseen toimintaan, jolla tavoitellaan kehittymistä. Kehittymiselle annetaan tällöin suunta, joka jostain tai useammasta näkökulmasta on tavoittelemisen arvoinen tai positiivinen. Tavoitteena on siis yleensä muutos parempaan. Nämä kaksi eri asioita merkitsevää käsitettä yhdistyy tutkivan kehittämisen käsitteessä. Tutkiva kehittäminen kytkeytyy yhteisölliseen tai yksilölliseen tapaan tarkastella ja toimia. Sen voi ymmärtää työskentelytavaksi, jossa tutkimuksella, tutkimustiedolla tai tiedon tavoittelulla kehittämisen yhteydessä on tärkeä rooli. Lisäksi tutkiva kehittäminen sisältää ajatuksen kehittämistoiminnan, kehittämistävan, kehittämiskohteen sekä kehittämistä tekevien ihmisten tai ryhmien tutkivasta ja kriittisestä arvioinnista (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008: 22-23.) Opinnäytetyöni on käytäntöön suuntautunutta toimintaa, jossa tutkimus palvelee kehittämistä. Kehittäminen palvelee käytäntöä ja on käytännöllistä. Se on pyritty tekemään tutkimuksellisessa mielessä perustellusti. Itselläni on rooli organisaatiossa, joten toimin sisäisenä kehittäjänä. Tunnen työn sisällön ja kontekstin. Opinnäytetyön avulla lisätään ymmärrystä siitä, kuinka Severin vaikuttavuuden arviointimalli sopii Nopsan intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn, ja saadaan tietoa siitä, mikä oli mallin tuottama tiedon ja ymmärryksen lisäarvo työryhmän työskentelyyn arkityössä. Sisällön analyysin lisäksi aineiston analyysissä käytetään joitain määrällisiä analyysimenetelmiä.

7.1 Tutkimusongelma

Sosiaalityön kenttä on kiristyvän taloustilanteen ja hyvinvointipalvelujen kehittämistarpeen vuoksi monien kysymysten edessä. Sosiaalityön on vastattava odotuksiin tehokkaasta, tieteelliseen näyttöön perustuvasta tietopohjaisesta alansa hallinnasta sekä aidosti asiakaslähtöisestä hyvinvointipalvelusta. Tällä hetkellä työn tutkimisen ja kehittämisen haasteina ovat tiedon puute ja tiedon hajanaisuus. Ilman systemaattisesti kerättyä tietoa ja tutkimusta siitä, mikä vaikuttaa ja mikä on merkityksellistä työtä, on sosiaalityön kentän vaikea vastata tämän päivän haasteisiin. Käytäntöjä tulisi tutkia erityisesti vaikuttavuuden näkökulmasta. Vaikuttavuuden näkökulmasta käytäntöjä tutkittaessa saadaan lisättyä ymmärrystä siitä, kenelle palvelu sopii ja kenelle ei, sekä saa-

daan tietoa siitä, onko palvelua järkevää ylläpitää. Pohtiessani näitä lähtökohtia tulin siihen johtopäätökseen, että olisi hienoa, jos Nopsa-työhön saataisiin luotua oma käytännön vaikuttavuuden arviointimalli, jossa hyödynnetään Nopsan työntekijöiden keräämää tietoa (tulosraportti, yhteenveto, HYVIS-nuoren elämäntilanteen kuvaus -kaavake, Excel-tilastot) sekä Nopsan työntekijöiden hiljaista tietoa, käytännön viisautta ja osaamista.

Opinnäytetyön tarkoituksena on esitellä sellainen vaikuttavuuden arviointimalli, jossa yhdistetään nämä edellä mainitut seikat. Opinnäytetyön keskiössä ovat Nopsa-perhetyön arviointimenetelmä, sen kehittäminen, kokeilu/testaus sekä mallin toimivuuden arviointi.

Tutkimuskysymyksiksi muotoutuivat:

1. Millainen on Severin vaikuttavuuden arviointimalli?
2. Miten mallin koettiin soveltuvan intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn?
3. Mikä oli tiedon ja ymmärryksen lisäarvo työryhmän työskentelyyn arkityössä?

7.2 Tutkimusmenetelmät ja aineiston analyysi

Tässä opinnäytetyössä perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Sisällönanalyysia voidaan pitää paitsi yksittäisenä metodina myös avoimena teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikonaisuuksiin (Tuomi & Sarajärvi 2002:93). Käytin sisällönanalyysia etsiessäni kokemuksia Severin arviointimallin soveltuvuudesta intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn ja sen tuottaman tiedon ja ymmärryksen lisäarvosta työryhmän työskentelyyn. Käytin aineiston analyysissa hyväkseni myös määrällisinä analyysimenetelminä ajan mittaamista ja keskiarvon laskemista.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaus löytyy seuravasta luvusta (Tulokset), jossa esitellään Severin arviointimallin kehittämisprosessi. Vastaukset toiseen ja kolmanteen tutkimuskysymykseen saatiin asiakastapausten käsittelytilaisuuden litteroidusta videotallenteesta, joka käsiteltiin sisällönanalyysillä ja pelkistettiin, luokiteltiin sekä teemoiteltiin tutkimuskysymysten mukaisesti. Sisällönanalyysi on hyvin käyttökelpoinen strukturoimattoman tutkimusaineiston analysoimiseen. Menetelmän avulla pyritään luomaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus. (Tuomi & Sarajärvi 2002: 97-98;

105-106.) Litteroidessani materiaalia törmäsin muutamaan otteeseen tilanteeseen, jossa en saanut selvää videotallenteella esiintyvistä sanasta tai ajatuksesta. Näissä tapauksissa kuuntelutin videotallennetta henkilöllä, jonka puheesta en ollut saanut selvää. Näin pystyin varmistumaan siitä, että henkilön sana tai lause tuli kirjoitetuksi niin kuin hän oli sen tarkoittanut. Tekstiksi purettuja sivuja kertyi kaikkiaan 24. Ylä- ja alaluokkien luominen tuntui näin pienellä aineistolla ja näillä tutkimuskysymyksillä turhalta. Valitsin tämänkaltaisen perinteisen analyysitavan, koska halusin pysytellä mahdollisimman yksinkertaisissa tekniikoissa, jotta saisin nostettua litteroidusta tekstistä selkeitä vastauksia tutkimuskysymyksiini. En käyttänyt aineiston analyysissa hyödykseni tietokoneohjelmia, vaan ryhmittelin vastaukset tutkimuskysymyksiin käyttämällä avuksi erivärisiä kyniä, numeroita sekä ruutuvihkoa. Teknisinä apuvälineinä olivat taskulaskin ja sekuntikello, jolla tarkastelin työntekijöiden case-esittelyihin käyttämää aikaa.

Aloittaessani etsimään vastauksia tutkimuskysymyksiin kuuntelin videotallennetta lukiessani litteroitua materiaalia. Tällaisen lähestymistapaan vaikutti se, että oman kokemukseni mukaan kykenen paremmin sisäistämään asioita kuuntelemalla kuin lukiemalla. Tarkoitukseni oli kuuntelemalla varmistaa, että ymmärrän tutkimusaineiston sisällön. Tämän tehtyäni aloin käydä läpi litteroitua materiaalia karkeasti tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä. Jokaiselle tutkimuskysymykselle olin varannut oman värisensä yliviivaustussin. Pelkistin aineistoa ruutuvihkoon tutkimuskysymysten mukaan sekä luokittelin ja teemoittelin aineiston. Saadakseni parempaa kokonais kuvaa arviointimallin sopivuudesta Nopsan intensiiviseen perhetyöhön (tutkimuskysymys nro. 2), käytin aineistoa analysoidessani apukysymyksinä seuraavia kysymyksiä: Mitkä tekijät mallissa koettiin hyväksi asioiksi ja mitä asioita tulisi kehittää? Vaikka itse osallistuin työntekijän roolissa opinnäytetyöni testaukseen / kokeiluun, jääväsin itseni mallin toimivuuden arvioinnin osalta.

8 Tulokset

Tässä luvussa avataan Severin arviointimallin suunnittelua ja kehittämistä sekä esitelään malli. Lisäksi kerrotaan, kuinka mallin testaus toteutettiin käytännössä ja mitkä olivat mallin testaukseen osallistuneiden henkilöiden kokemukset mallin toimivuudesta. Viimeisenä avataan sitä, mikä oli tiedon ja ymmärryksen lisäarvo työryhmän työskentelyyn arkityössä.

8.1 Arviointimallin suunnittelu ja kehittäminen

Mallin suunnittelussa käytin tieteellisen päättelyn logiikoista abduktiivista logiikkaa. Abduktiivisessa logiikassa lähdetään liikkeelle käytännön tasolta, siirrytään asteittain teoreettiseen orientaatioon (abduktio) ja siitä takaisin retroduktioon eli käytäntöön. (Anttila 2007:61-63.) Päättelyni mallin rakenteesta perustui koettuihin tosiasioihin ja kokemuksiin.

Ajatukseni Severin arviointimallin kehittämiseen lähti siitä, että mallin avulla meillä olisi Nopsassa paremmat edellytykset tuottaa tietoa työn vaikuttavuudesta ja oppia tekevästämme työstä. Kokemukseni mukaan työntekijät keräävät paljon tietoa työskentelystä tietämättä, mihin tai miksi tietoa kerätään. Mallin kehittämisen pääajatuksena oli, tuottaa tietoa siitä, millainen hyvinvoinnin muutos perheissä oli tapahtui Nopsa-työn aikana, sekä luoda yhteistä käsitystä siitä, mitkä tekijät vaikuttivat hyvinvoinnin muutokseen. Toisin sanoen mallin avulla pyrittiin tuottamaan tietoa Nopsa-työn tärkeimmästä asiasta; nuoren hyvinvoinnista ja siihen vaikuttavista tekijöistä sekä lisätä ymmärrystä siitä kenelle Nopsa perhetyö sopii.

Mallin avulla oli ajatuksena käsitellä asiakastapauksia siten, että asiakkuuksienkäsitteilytilaisuudessa kukin työpari esittelee asiakastapauksensa tiivistetysti ja näin jää enemmän aikaa dialogille, reflektiolle ja yhdessä oppimiselle.

Alla olevassa kuviossa 5 esitellään Severin arviointimallin rakenne.



Kuvio 5. Severin arviointimalli

8.2 Kuvaus toteutuksesta

Aluksi esittelin ajatukseni Nopsan työryhmälle ja lähetin Nopsan työntekijöille sähköpostin kiinnostuksesta osallistua opinnäytetyöni toteuttamiseen. Saatuani vastauksia osallistumishalukkuudesta aloitin tiedonkeruun luomalla Nopsan yhteiseen tietojärjestelmään Tulosraporttien purku -kansioon Severin opinnäytetyö -kansion, joka sisältää kolme erillistä kansiota: Hyvinvoinnin positiivinen muutos, Hyvinvointi ennallaan ja Päädytty sijoitukseen. Jokainen kansio pitää sisällään kyselylomakkeen ks. (Liite 1). Kyselylomakkeitten kysymyksien laadinnassa sovelsin realistisen arvioinnin keskeisiä kysymyksiä: mikä toimii, kenelle ja missä olosuhteissa? Kysymysten laatiminen vaati pohdiskelua siitä, miten Nopsa-työssä tapahtuvaa hyvinvoinnin muutosta voidaan saada näkyväksi ja mitkä seikat muutokseen ovat vaikuttaneet. Pohdiskelua vaati myös tarkoituksenmukaisten kysymysten laatiminen, jotta realistisen arvioinnin keskeiset kysymykset nousisivat esiin Nopsa-työstä. Nopsa-työtä ajatellen realistisen arvioinnin keskeisten kysymysten ymmärtäminen ei ollut helppoa. Niiden häilyvyys ja päällekkäi-

syys aiheutti epätietoisuutta – samoin kuin ihmisen elämä ja sen monimuotoisuus. Nopsa-toiminta ei yksinään tuota muutoksia asiakkaiden elämässä, vaan muutos tapahtuu erilaisten mekanismien kautta ja niiden välityksellä. Riippumatta kysymyksistä tai niiden laatijasta havaitut muutokset voivat olla loogisia tai epäloogisia suhteessa hyvinvoinnin muutokseen. Saatuaani kyselylomakkeet valmiiksi esittelin ne vastaavalle ohjaajalle. Vastaava ohjaaja arvioi ja hyväksyi lomakkeet.

Kyselylomakkeiden valmistumisen jälkeen vastaavat ohjaajat arpoivat työpareille heidän viimeisen vuoden aikaisista asiakasperheistään kolme - neljä perhettä. Työparit sijoittivat perheet kansioihin asiakkuuksissa tapahtuneiden hyvinvoinninmuutosten mukaan. Itse osallistuin työparini kanssa arvontaan ja opinnäytetyöni tekemiseen työntekijän roolissa. Kaikkiaan asiakkuuksia tuli käsittelyyn 20. Tähän vaikutti rajallinen neljän tunnin aika, joka asiakkuuksien käsittelytilaisuuteen oli mahdollista käyttää. Työparien tuli jaotella heille arvotut asiakkaat siten, että he valitsivat yhden täytettävän lomakkeen asiakasperhettä kohden. Heidän tuli valita kansio ja siihen liittyvä lomake, joka kuvasi parhaiten asiakastilannetta työskentelyn päätyttyä. Jos päädyttiin sijoitukseen, työparien tuli aina valita Päädytty sijoitukseen -kansio. Työparit käyttivät asiakkaidensa hyvinvoinnin muutoksen arvioinnissa hyödykseen aikaisemmin tekemiään Nopsan tulosraporttia ja yhteenvetoa sekä HYVIS- Nuoren elämäntilanteen kuvaus -kaavaketta. Näiden ja käymänsä reflektion pohjalta he tekivät valinnan, mihin kansioon kukin asiakas heidän mielestään kuuluu. Kansioihin päätyneiden asiakastapausten määrät olivat seuraavat:

- * Hyvinvoinnin positiivinen muutos 14
- * Hyvinvointi ennallaan 2
- * Päädytty sijoitukseen 4.

8.3 Asiakkuuksien käsittely tilaisuus

Vastausajan päätyttyä järjestin tilaisuuden, jossa kansioiden sisällöt käytiin läpi. Tilaisuuteen osallistui yhteensä 15 henkilöä (10 Nopsassa asiakastyötä tehnyttä henkilöä, neljä reflektiivisen tiimin jäsentä sekä puheenjohtajana toiminut vastaava ohjaaja). Neljä Nopsan työntekijää ei pystynyt erinäisistä syistä osallistumaan tilaisuuteen. Tilaisuus kesti taukoineen neljä tuntia. Jokainen kansio käytiin yksitellen läpi. Tutkijana en ollut tutustunut annettuihin vastauksiin ennalta, jotta voisin osallistua dialogiin samoista lähtökohdista kuin muut työntekijät. Työparit esittelivät kansioissa olevat asiakkaansa käyttäen esittelyyn ja kysymyksien vastausten avaamiseen 5 minuuttia asiakasta kohti.

Halusin pysytellä tilaisuudessa omassa luontaisessa roolissani. Siksi katsoin parhaaksi, että puheenjohtajana tilaisuudessa toimi toinen vastaavista ohjaajista. Hänen tehtävään oli puheenvuorojen jakamisen lisäksi, huolehtia aikataulussa pysymisestä ja rajata tarvittaessa keskustelua, jotta puheenvuorot pysyivät napakoina ja käsiteltävissä asiassa. Kansioiden läpikäymisen jälkeen käytiin yhteistä dialogia työntekijöiden kesken kansioiden sisällöistä ja muodostettiin yhteistä käsitystä siitä, mitkä olivat olleet niitä tekijöitä, jotka vaikuttivat siihen, että asiakkuudet olivat päätyneet tiettyyn kansioon. Yhteisen keskustelun jälkeen äänensä saivat kuuluviin reflektiivisen tiimin jäsenet. Reflektiivisen tiimin jäsenet eivät olleet tehneet Nopsassa asiakastyötä. Tiimin muodostivat Helsingin Sosiaaliviraston arviointipäällikkö, Nopsan johtava ohjaaja, Nopsan tiiminvetäjä ja Nopsaan juuri tullut uusi työntekijä. He kuuntelivat työparien asiakasesittelyjä ja kommentoivat kuulemaansa. Työntekijöiden dialogin aikana he eivät voineet kommentoida. Dialogin jälkeen reflektiivisen tiimin jäsenet kertoivat yksitellen, mitä olivat keskusteluissa kuulleet.

Ensimmäisenä käytiin läpi kansio, joka sisälsi asiakkuudet, jotka olivat päätyneet Hyvinvoinnin positiivinen muutos -kansioon. Tässä kansiossa oli 14 vastauslomaketta. Kansiosta tarkasteltiin ensiksi kymmenen asiakkuutta, jonka jälkeen pidettiin kymmenen minuutin tauko. Tauon jälkeen läpi käytäväksi jäi vielä neljä asiakkuutta. Asiakkuusesittelyjen jälkeen keskusteltiin yhteisesti ja reflektiivisen tiimin osuuden päätyttyä pidettiin toinen 10 minuutin tauko. Toisena keskityttiin Hyvinvointi ennallaan -kansio, jossa oli kaksi asiakastapausta. Viimeisenä käsiteltiin Päädytty sijoitukseen -kansio. Kaikkien kansioiden tarkastelussa käytettiin samaa edellä mainittua struktuuria. Eroavaisuutena oli, että Hyvinvointi lisääntynyt -kansion kyselylomakkeiden sisältöön paneuduttiin kysymys kysymykseltä. Muissa kansioissa tätä ei katsottu järkeväksi, koska asiakkuuksia noissa kansioissa oli niin vähän.

Tilaisuuden lopuksi keskusteltiin siitä, miten läsnäolijat olivat kokeneet tällaisen arviointimallin soveltuvuuden intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn, mitkä asiat olivat olleet hyviä ja mitä kehitettävää oli tällaisessa arviointimallissa.

Nauhoitin tilaisuuden digitaalisella videokameralla. Kamera oli käännetty seinään päin ja aseteltu sivupöydälle, jotta työntekijät kiinnittäisivät siihen mahdollisimman vähän huomiota. Päädyin käyttämään videokameraa, koska siinä oli aikaisemman kokemukseni mukaan hyvä äänentoisto. Tilaisuuden nauhoituksella pyrin saamaan tilaisuudesta

säilytetyksi olennaisia seikkoja. Ennen tilaisuutta olin ilmoittanut kaikille osallistujille, että tilaisuudessa käytetään hyväksi videokameraa keskustelun tallentamiseen.

8.4 Miten mallin koettiin soveltuvan intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn?

Mallin testaukseen osallistuneista kaikki 14 henkilöä kokivat mallin sopivan Nopsan intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn. Kaikki kokivat erityisesti mallin rakenteen tuoneen työskentelyyn jäsentyneisyyttä ja napakkuutta.

”Oli selvä rakenne niin oli helppo toimia.”

”Tässähän mun mielestä oli sitä kuvastin systeemiä ja rakenne, joka mun mielestä on hyvä.”

Aineistosta kävi ilmi, että osa työntekijöistä oli kokenut aikaisemmin Nopsassa järjestetyt Tulosraporttien purkutilaisuuksien case-esittelyt ajallisesti rönsyileviksi. Hyväksi koettiin se, että case-esittelyt olivat tässä mallissa lyhyempiä, jolloin jäi enemmän aikaa yhteiselle dialogille ja reflektiolle (6 mainintaa). Tilaisuudessa pidetyistä 20 esittelystä pisin kesti 6 minuuttia 5 sekuntia ja lyhin 3 minuuttia. Keskimäärin casejen esittelyyn meni aikaa 4 minuuttia 20 sekuntia.

”Ajattelin että kun on puhuttu meidän tiimissä, että mitenkä sitä sais sitä aikaa rajallisemmaksi, siinä tulosraporttien purussa. Niin mä mietin että näinkö helppoo se olikin saada se vastaava asia, kaikki ei mennyt ihan viidessä minuutissa, mutta suunnilleen. Ihan hyvin sai sen tiedon noin viidessä minuutissa, mitä tarvitseekin tai tarvii. Ite oikein hämmästyin, että näinkö helppoo se olikin.”

”Tää meni tiivistetysti näin nää esittelyt, jäi keskustelulle enemmän aikaa, sen koen tässä hyväksi.”

”On hienoa, että olemme kokoontuneet yhteen. On hienoa että meillä on tässä mallia, että me kuuntelemme toisiamme.”

Yksi työntekijä toi esille, että hän oli työparinsa kanssa kokenut osan case-esittelyjen kyselylomakkeiden kysymyksistä hankaliksi. Hankalaksi oli koettu esimerkiksi pääasiallisen työskentelykohteen nimeäminen.

”Ehkä koin, että jotkut kysymykset sellaisia hankalia. Mitä tuohon vastaa jos vastaa vain niin kun yhden, että vääristäkö se? Ite pohdin, että kyllähän mä voin päättää, että äidin kanssa vaikka isä oli motivoituneempi, mutta äitiä tavattiin kauheesti enemmän. Miten se sitä lopputulosta muuttaa jos yksi pitää vain sanoa.”

Mallin koettiin tuoneen työskentelyyn prosessinomaisuutta (6 mainintaa). Prosessimaisuuden ansiosta arviointimallin koettiin tuottaneen kattavan arvioinnin Nopsatyöskentelystä (4 mainintaa). Arvioinnin kattavuutta lisäsi esimiesten ja hallinnon edustajan osallistuminen työskentelyyn (2 mainintaa).

"Malli toimi hyvin, tässä oli tehty sellainen prosessin omaisuus; yksikseen, työparin kanssa ja ryhmäydytään ja sitten reflektio. Kaikki tää tämmöinen, ihan kaunis kaari ja rakenne niin kuin siinä. Voisin todeta että olen hyvin voimaantunut tästä. Tää oli miellyttävä tehdä ja tulla tähän tulokseen ja siitä mitä vahvistuksia tuli reflektio-ryhmältä."

"Mun mielestä tää oli toimiva formaatti, tässä tulee 360 arviointi, reflektiohan tuli tässä työryhmässä, mutta myös meidän kautta, tässä tulikin myös vertaisarviointi ja esimiesarviointi sekä hallinnonarviointi, sen lisäksi jos tulee vielä myöhemmin asiakas, se on sellainen uskottavuus näkökulma, mikä on aika hyvä."

Kehitettäväksi seikaksi mallissa nousi käsiteltävien asiakkuuksien määrä. Koettiin, että asiakkuuksia oli liikaa käsiteltävänä suhteessa käytössä olevaan aikaan (5 mainintaa). Käsiteltävien asiakkuuksien määrästä johtuen asiakkuuksien pohdintaan jäi liian vähän aikaa ja pohdinta jäi pinnalliseksi. Yksi mallin testaukseen osallistuneista koki, että 20 casea ei ollut liikaa.

"Miten tätä vois kehittää niin rajais sen montako casea käydään läpi, kun tässä tuli niin hirveesti, että ei tavallaan pystynyt paneutumaan niihin jokaiseen caseihin."

"Tällaisten asiakasmäärien käsitteleminen näin lyhyessä ajassa siten, että me päästään kenties vähän syvemmälle ja voitaisiin jotain yhdessä muodostaa, niin minä en ole ihan varma, onko se järkevää että näin paljon."

"Tää tutkimusasetelma oli sinänsä hyvä ja mun mielestä salli tän 20."

8.5 Mikä oli tiedon ja ymmärryksen lisäarvo työryhmän työskentelyyn arkityössä?

Severin vaikuttavuuden arviointimalli tuotti taloudellisen ja jäsenytyneen mallin käsitellä asiakastapauksia yhteisesti. Mallin avulla kyettiin käsittelemään neljän tunnin aikana 20 asiakastapausta. Case-esittelyssä onnistuminen viidessä minuutissa napakoitti työskentelyä ja antoi enemmän aikaa työntekijöiden toivomalle dialogille, reflektiolle ja yhdessä oppimiselle. Näistä kaikista caseista työryhmä kykeni laadullisen aineiston pohjalta tuottamaan tiedon lapsen kasvun ja kehityksen kokonaisuudesta, hyvinvoinnin muutoksesta sekä siihen vaikuttavista muutosvoimista. Arviointimallin avulla työryhmä pohjusti tuon tiedon määrälliseen ja laadulliseen aineistoon sekä kävivät dialogia caseista ja toivat näin arviointiin mukaan hiljaista tietoa.

”Tämä eka sessio niin sehän oli hämmästyttävää, kuinka terävästi te pystyitte, a sekä niin kuin kuvaamaan sen casen ja myöskin kuvaamaan niitä muutosvoimia siis sitä niin kun dynamiikkaa, mikä niihin liittyy.”

”Olihan tää jälkikeskustelu hämmästyttävä siinä, että te olitte selvästi kuunnelleet toisiannekin ja pystyitte niin kun kaivaa sieltä hyvinkin kovan tason teorioita oikeesti niin kun selittäviä teorioita, mistä on kysymys, että siinä pätee myöskin tää sama juttu, että ollaan asian ytimessä.”

”Sosiaalivirastossa ei takuu varmasti ole koskaan aikaisemmin käsitelty tämmöstä määrää tapauksia, niiden kaikkein olennaisimpia piirteitä ja sitten vielä keskenänne käyty siitä keskustelua, mikä tässä oli olennaista ja tehty niitä havaintoja. Se on siis ihan poikkeuksellista. Se näkee tässä prosessi tuloksessa.”

Yhdessä oppimisen kannalta malli mahdollisti uuden työntekijän näkökulmasta hyvän perehdyttämisen työskentelyyn. Tämän mahdollisti muun muassa hiljaisen tiedon esiin saaminen.

”Henkilökohtaisesti tähän perehdyttämisviikolle tää oli ihan loistava, mainio ensimmäisen viikon opiskeluhetki. Toisia ei dumattu ja keskustelua oli mukava kuunnella”.

”Aika paljon oli huomattavissa sellaista hmmm..., ja tällasii kampaamo esimerkkejä ja muita. Ehkä nää ois hyödyllisiä kerätä jonkun vaikka jotain avain juttuja. Esimerkkejä siitä, mikä mahdollistaa hyvän Nopsa työn ja niihin vois palata uudestaan.”

9 Johtopäätökset ja pohdinta

Opinnäytetyöni oli osa Nopsassa tapahtuvaa vaikuttavuuden arvioinnin kehittämistä, Tarkoituksena oli esitellä Nopsa-perhetyölle suunnittelemani lastensuojelun vaikuttavuuden arvioinnin malli, joka pohjautuu realistisen arvioinnin lähestymistapaan. Tavoitteena oli kehittää sellainen vaikuttavuuden arvioinnin väline, jonka avulla voidaan lisätä ymmärrystä siitä, kenelle Nopsa-perhetyö sopii. Työni keskiössä oli arviointimalli, sen kehittäminen, kokeilu/testaus sekä mallin toimivuuden arviointi. Nimesin mallin työssäni Severin malliksi. Malli perustui realistisen arvioinnin mallin lisäksi Nopsassa kerättyyn tietoon, työntekijöiden reflektioon ja dialogiin sekä osallistavaan arviointiin. Opinnäytetyöni avulla lisättiin ymmärrystä siitä, kuinka suunnittelemani malli sopii intensiivisen perhetyön tapausten käsittelyyn ja mikä oli tiedon ja ymmärryksen lisäarvo työryhmän työskentelyyn arkityössä.

Tässä luvussa tarkastellaan ensimmäiseksi opinnäytetyön päätuloksia. Tämän jälkeen pohditaan sitä, mitä ja millaisia rajoituksia liittyi Severin vaikuttavuuden arviointimallin testaukseen ja miten menetelmää pitäisi mahdollisesti kehittää. Seuraavana tarkastellaan mallin yleistettävyyttä ja sitä, miten mallia voitaisiin hyödyntää käytännössä. Lopuksi pohditaan mahdollisia jatkotutkimushaasteita, joita opinnäytetyö on tuottanut.

9.1 Opinnäytetyön keskeisten tulosten tarkastelu

Nopsan toimintaa on kehitetty työntekijöiden innovatiivisuuden pohjalta. Nopsassa työn kehittäminen perustuu ajatukseen, että työ tuottaa tietoa, jonka mukaan toimintaa pyritään ohjaamaan. Nopsan kehittämistä on ohjannut moodi 2, jossa lähdetään siitä ajatuksesta, että tiedontuotantoprosessi on heterogeenistä ja monitieteistä sekä tapahtuu usein käytännönläheisessä sosiaalisessa kontekstissa. Opinnäytetyöni Severin vaikuttavuuden arviointimallin suunnittelu ja kehittäminen lähti liikkeelle intuitiosta ja oli luonteeltaan epämääräinen. Päätelyni mallin rakenteesta perustui koettuihin tosiasioihin ja kokemuksiin. (Anttila 2007:61-63.) Malli on tulkintani siitä, millainen Nopsa-perhetyön vaikuttavuuden arviointimalli voisi olla. Mallia ovat muokanneet Nopsassa olleet työn käytännöt. Ne ovat luoneet perustan, jolle malli on rakennettu. Voi olla niin, että Nopsassa valinnut kehittämisajatus on tiedostamattani vaikuttanut siihen, että lähdin opinnäytetyössäni kehittämään omaa vaikuttavuuden arviointimallia enkä ottanut jotain valmista mallia ja testannut sen toimivuutta Nopsassa. Haluaisin uskoa, että oman työn kehittämisen mahdollisuus tukee ihmisten innovatiivisuutta ja luovuutta sekä sitouttaa

työntekijöitä työhönsä. Kun työntekijätasolla tuotettua tietoa hyödynnetään palvelujen kehittämiseen, voi olla mahdollista samalla lisätä palvelun kokonaisprosessin tehokkuutta ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Jos toimitaan toisin, työntekijöille ei anneta mahdollisuutta kehittää työtään ja vaikuttaa työhönsä. Voi olla vaarana, että he kokevat olevansa vain kvantitatiivisia tuotannon tekijöitä, ja työskentelyn laatu kärsii. Osaamista ei siis välttämättä kannata tuoda työyhteisöön esimerkiksi ulkopuolisen konsulttien tai koulutusten kautta. Ihmiset oppivat työskennellessään taitaidoistaan 80 % ja koulutuksissa vain 20 % (Koskimies, Pyhäjoki & Arnkil 2012:9).

Käytännöllisesti katsoen kaikissa palveluissa odotetaan jonkin asian muuttuneen palvelun tuloksena. Vaikuttavuuden arvioinnin kautta pyrittiin selvittämään, onko näin tapahtunut vai ei. (Robson 2001: 85–86.) Vaikuttavuustiedon välttämätön tarve on tullut pikkuhiljaa tunnetuksi siten, että esitys vaikuttavuustutkimuksen lisäämisestä sisältyy voimassa olevaan hallitusohjelmaan hyvinvointipalvelujen kehittämisen osalta. Julkisena toimintana sosiaalityö on tilivelvollinen monille eri tahoille, kuten veronmaksajille, palveluorganisaatioille ja ennen muuta asiakkaille. (Pohjola, Kemppainen & Väyrynen 2012:7.) Välttämättömänä ehtona sosiaalityön vaikuttavuuden haltuunotossa on, että alamme tuottaa konkreettista ja luotettavaa tietoa asiakkaiden hyvinvoinnin muutoksesta. Ilman tätä tietoa emme tiedä toimintamme tosiallista vaikuttavuutta emmekä voi saavuttaa strategisia tavoitteitamme. (Paasio 2003:16,52.)

Severin vaikuttavuuden arviointimallin avulla kyettiin tuottamaan tietoa siitä, millainen hyvinvoinnin muutos nuorissa ja perheissä oli tapahtunut Nopsan työaikana ja mitkä seikat tähän olivat mahdollisesti vaikuttaneet. Voitaneen siis ajatella, että realistisen arvioinnin mallin valitseminen Severin arviointimallin tausta-ajatukseksi oli tätä taustaa vasten onnistunut kokeilu. Keskeisiä kysymyksiähän realistisessa arvioinnissa ovat seuraavat: Mikä toimii ja kenelle, missäkin olosuhteissa? (Pawson ja Tilley 1997, Kazi 2003, Flink ja Iivari 2004: 41-45).

Severin vaikuttavuuden arvioinnin malli mahdollisti asiakastasolta tuotetun tiedon arvioinnin. Rousu (2007:155.) toteaa, että vasta sitten, kun asiakastasolta pystytään tuottamaan pätevää ja arvioitua tietoa, voi organisaatio tehdä johtopäätöksiä tuloksellisuudesta lastensuojelussa. Mallissa hyödynnettiin asiakastasolta tuotettua tietoa, ja asiakastiedon keräämiselle luotiin kanava, jonka kautta mahdollisesti tiedon kerääminen työntekijöille tuli merkitykselliseksi. Arviointimallissa hyväksi käytetty tieto oli osa työskentelyn vaikuttavuuden arviointia, mutta arviointi saattoi palvella myös oppimista,

koska tiedon hankinta kytkettiin tiiviisti niihin työprosesseihin, joita oltiin kehittämässä. Tällä tavoin toimittaessa puhutaan niin sanotusta arvioivasta ja tutkivasta työotteesta, jolloin omaan työhön suhtautuminen muuttuu tutkivaksi ja kehittäväksi. (Seppänen-Järvelä 1999: 94.) Huolimatta siitä tiedosta, jota mallilla kyettiin tuottamaan, on kuitenkin hyvä muistaa, että interventiot ja palvelut ovat usein hyvin monitahoisia asioita. Ne ovat tekemisissä usein vaikeiden ja joskus vaikeasti käsiteltävien asioiden kanssa. Ihmisten elämä on monimutkaista. (Robson 2001: 87.) Jos tarkastelemme asiaa Robsonin ajatuksen mukaan, on mallin avulla toisin sanoin mahdotonta tuottaa absoluuttista totuutta siitä, mitkä tekijät perheen hyvinvoinninmuutokseen vaikuttivat. Sosiaalityö on tekemisissä yhteiskunnallisten rakenteiden ja olosuhteiden tuottamien epäkohtien lisäksi myös ihmisten omien valintojen ja päätösten kanssa, minkä vuoksi yksiselitteistä ratkaisua arviointimittareiden kehittämiseen ei ole. Sosiaalityön osuutta ihmisen elämäntilanteen muutokseen on vaikea osoittaa. (Korteniemi, Kotiranta & Kivipelto 2012: 8.) Kuitenkin malli antoi mahdollisuuden ymmärtää lisää siitä, mitä Nopsa-työskentelyn aikana tapahtui ja mitkä seikat siihen mahdollisesti vaikuttivat.

Tuloksista käy ilmi, että Severin vaikuttavuuden arviointimallin testaukseen osallistuneet kokivat sen soveltuvan Nopsan intensiivisten perhetyön tapausten käsittelyyn. Mallin rakenne perustui realistisen arviointiin, Nopsassa kerättyyn tietoon, työntekijöiden reflektioon ja dialogiin sekä osallistavaan arviointiin. Tuloksien mukaan mallin rakenne koettiin hyväksi. Sen koettiin tuoneen kaivattua napakkuutta, selkeyttä työskentelyyn sekä prosessimaisuutta ja näin lisänneen aikaa reflektiolle ja dialogille. Tähän on voinut vaikuttaa muun muassa valmistautuminen itse asiakaskäsittelytilaisuuteen. Yliruka (2006:24-25) toteaa välittömissä kokemuksissaan Kuvastin työskentelystä, että valmistautumisen hyödyt liittyvät asiakkaaseen, omaan itseen työntekijänä ja työyhteisöön. Asiakastietojen tarkastelun nähtiin selkeyttävän ja kokoavan asiakkaan asiakkuuden historian sekä rakentavan kokonaiskuvaava asiakkaan tilanteesta, asiakasprosessista ja hyvistä muutoksista hänen elämässään. Severin arviointimallissa tarkasteltiin Nopsassa kerättyjä asiakastietoja. Mikäli Severin mallissa kerättyjä taustatietojen ajatellaan korreloivan Kuvastimessa käytettyjen asiakastietojen kanssa, lienee ajateltavissa, että siinä koetut valmistautumisen hyödyt voisivat olla peilattavissa Severin vaikuttavuuden arviointimallin case-tarkasteluosioon. Voi olla, että juuri huolellisen valmistautumisen ansiosta mallilla kyettiin käsittelemään asiakas-caseja taloudellisesti jäsenyneesti.

Case-esittelyjen onnistumiseen noin viidessä minuutissa on voinut vaikuttaa myös mallissa käytetty työntekijöille lähetetyn kyselylomakkeen rakenne. Lomakkeet pyrittiin pitämään riittävän suppeina, jotta niiden täyttämiseen ei kulu työntekijän näkökulmasta liikaa aikaa. Kyselylomakkeissa kysymykset oli pyritty muotoilemaan siten, että niihin olisi mahdollista vastata lyhyesti (ks. liite 1). Arviointimallin kyselylomakkeissa oli myös ohjeistus vastata kysymyksiin mahdollisimman lyhyesti. Tämä on saattanut haastaa työntekijöitä/työpareja kiteyttämään ajatuksiaan, ja he ovat joutuneet pohtimaan asiakkuuksiaan monipuolisesti ja näin ollen case-esittelyissä on kyetty pysymään asian ytimessä. Esittelyjen napakkuuteen ja mallin rakenteen aikataulussa pysymiseen lienee vaikuttanut myös asiakkuuksien käsittelytilaisuudessa puheenjohtajana toimineen vastaavan ohjaajan toiminta. Hän rajasi tilaisuudessa puheenvuoroja siten, että ne pysyivät kutakuinkin mallin asettamissa aikaraameissa ja käsiteltävässä asiassa. Vastaavan ohjaajan tuttuus työyhteisölle on voinut vaikuttaa siihen, että työyhteisön jäsenet kunnioittivat ajan ja keskustelun rajausta. Mikäli tilaisuudessa olisi toiminut puheenjohtajan joku työryhmälle entuudestaan tuntematon henkilö, olisi voinut käydä niin, että keskustelujen rajaamiset olisi koettu loukkaaviksi ja keskustelu olisi tyrehtynyt.

Koen hieman yllättävänä, että asiakkuuksien käsittelytilanteessa vain yksi työntekijöistä otti esille kokemuksiaan kyselylomakkeiden täytöstä. Siinä vaiheessa, kun lomakkeita täytettiin, useampi työntekijä otti yhteyttä minuun ja kertoi vaikeudestaan vastata kysymyksiin lyhyesti. Kannustin heitä tässä vaiheessa yrittämään parhaansa mukaan kiteyttää ajatuksiaan ja pohdiskelemaan tai käymään keskustelua työparin kanssa, jotta vastaukset saataisiin mahdollisimman napakoiksi. Voi tosin olla, että vaade vastata kysymyksiin lyhyesti on heikentänyt tai vääristänyt mallin tuottamaa tietoa. Kuitenkin tässäkin tapauksessa on kyse ihmisten tulkinnasta tiedosta, ja vastaukset olisivat voineet olla toisenlaiset, jos eri ihmiset olisivat käyneet läpi samat asiakas-caset.

Kun dialogia hyödynnetään arvioinnissa, on olennaista, että arviointiasetelma rakennetaan tukemaan dialogisuutta, jotta yhteinen tutkiminen mahdollistuu (Järvinen 2007:39). Severin mallissa hyödynnettiin oppimisen tilan ajatusta. Oppimisen tila luo pohjaa inhimilliselle vuorovaikutukselle ja toiminnalle. Tilassa syntyy uutta tietoa, taitoja, tulkintoja ja merkityksiä, jotka tukevat osallistujien ammatillista kasvua sekä vahvistavat kunkin toimijuutta. (Koskimies ym. 2012:10.) Opinnäytetyön tulokset tukevat ajatusta, että Severin vaikuttavuuden arviointimallissa oppimisen tilan kautta onnistuttiin luomaan rakenne, joka tuki dialogissa ja reflektiossa onnistumista. Työntekijöiden mahdollisuus keskustella ja reflektoida omaa työtään on tärkeää työyhteisön kehittämisen kannalta

(Anttila 2007:56-59). Tuloksista käy ilmi, että Severin arviointimallin avulla kyettiin tuottamaan vaikuttavuustietoa työntekijöiden tasolta. Onnistuakseen tässä olennaista on luoda ja johtaa oppimisen tiloja organisaatiossa, jotta uuden tiedon luomisprosesseja voidaan ohjata tehokkaasti (Koskimies ym. 2012:10). Vaikka Severin mallissa onnistuttiin luomaan tila, jossa reflektio ja dialogi onnistuivat, kyse ei välttämättä ole vain rakenteellisesta onnistumisesta. Tässä tapauksessa onnistumiseen on voinut vaikuttaa muun muassa se, että työryhmä oli ollut koossa noin neljä vuotta. Toki vaihtuvuutta oli ollut, mutta noin puolet työntekijöistä oli työskennellyt Nopsassa enemmän kuin kaksi vuotta. Suurin osa ihmisistä oli siis ollut työtovereita useamman vuoden ajan. Tämä on voinut vaikuttaa siihen, että yhdessä oppimisen tila koettiin turvalliseksi ja sellaiseksi, että kyettiin antautumaan dialogille ja reflektiolle. Ajatusta osaltaan saattaisi tukea se, että aikaisemmin Nopsassa luovuttiin reflektiivisen arviointimenetelmän Kuvastimen käytöstä. Sen käytön kokeilun aikaan Nopsa oli alkutaipaleella ja työyhteisönä hyvin nuori, eikä työyhteisöä välttämättä koettu riittävän turvalliseksi, jotta reflektiivisen työvälineen käyttö olisi ollut luontevaa.

9.2 Severin vaikuttavuuden arviointimallin testauksen rajoitukset ja kehittämisideat

Tässä opinnäytetyössä arviointimallia kokeiltiin vain kertaluonteisesti. Kokemukset soveltuvuudesta olisivat voineet olleet toiset, jos mallia olisi kokeiltu useammin tai pilotoitu pidempiaikaisesti. Kertaluonteisen kokeilun pohjalta on vaikeaa tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä mallin toimivuudesta. Ensimmäinen mallin kokeilu lähinnä antoi kuvaa Severin mallista intensiivisen perhetyön vaikuttavuuden arviointimallina. Huomioitavaa on myös, että minulla oli rooli organisaatiossa, johon mallin kehitin. Useasti käytännön arvioinnin toteuttaa henkilö, jolla on jo entuudestaan rooli organisaatiossa, jossa arviointi toteutetaan. Tällaisia arviointeja kutsutaan sisäisiksi arvioinneiksi. (Robson 2001:18.) Roolini työyhteisössä on voinut vaikuttaa siihen, että mallia kokeiltaessa kollegat eivät ole antaneet täysin objektiivista palautetta mallin soveltuvuudesta. Jos mallin olisi kehitellyt työyhteisön ulkopuolinen toimija, olisi tilanne voinut olla täysin toinen. Toisaalta koen sen olleen vahvuus, että sisäisenä arvioijana tunsin työn sisällön ja kontekstin. Roolini organisaatiossa on voinut vaikuttaa positiivisesti ihmisten sitoutumiseen ja paneutumiseen arviointiin. On mahdollista, että he osallistuivat arviointiin osaksi juuri sen takia, että minulla oli aikaisempi kumppanuussuhde heihin. Sitoutuminen ja aktiivinen paneutuminen mahdollistaa Robsonin (2007:32-39,46.) mukaan osallistavan arvioinnin, jolla on mahdollisuuksia olla käyttökelpoinen ja hyödyllinen sekä korkeatasoinen.

Opinnäytetyössäni ei tarkasteltu mallin eri osioita omana kokonaisuutenaan. Tällainen tarkastelu olisi voinut antaa parempaa kuvaa siitä, mikä rakenteessa koettiin erityisen hyväksi ja minkä osion kehittämiseen tulisi panostaa. Nyt tarkastelu koski koko malliin toimivuutta, joten jotain toimivuuden kannalta olennaista saattoi jäädä pimentoon. Näin jälkeempäin ajateltuna ajatus mallin eri osien tarkastelusta tuntuu ilmeisen tärkeälle. Jos mallia olisi tarkasteltu eri osioina, sitä tarvittaessa kehitettäessä tai muokattaessa olisi voitu karsia joitain asioita pois ja taas tarvittaessa lisätä jotakin. Esimerkiksi kyselylomakkeiden tarkastelu olisi voinut tuoda esille joitain puutteita, joihin olisi ollut olennaista tarttua. Severin vaikuttavuuden arviointimallissa muotoilin kysymykset senhetkisen ymmärryksen mukaan, jonka kykenin luomaan realistisen arvioinnin keskeisistä kysymyksistä ajatellen Nopsa-työskentelyä. Realistisen arvioinnin keskeisten kysymysten häilyväisyys ja päällekkäisyys aiheuttivat epätietoisuutta. Kysymysten laadinnassa päänaivaa aiheutti se, miten Nopsa-työssä tapahtuvaa hyvinvoinnin muutosta voidaan saada näkyväksi ja mitkä seikat muutokseen ovat vaikuttaneet. Kuitenkin riippumatta kysymyksistä tai niiden laatijasta havaitut muutokset voivat olla loogisia tai epäloogisia suhteessa hyvinvoinnin muutokseen. Mallin kehittämistä ajatellen voisi kuitenkin olla hyödyllistä tarkastella esimerkiksi edellä mainittuja kyselylomakkeiden sisältöä useammin henkilön voimin.

Severin vaikuttavuuden arviointimallin testaukseen osallistuivat vain sosiaalivirastossa työskentelevät henkilöt. Tämä johtui opinnäytetyöntekijän omista rajallisista aika resursseista. Olisi voinut olla hedelmällistä yrittää saada yhteys niihin asiakkaisiin, joiden asiakas-caset oli yhdessä työryhmän kanssa käyty läpi ja käydä haastattelemassa heitä kyselylomakkeiden pohjalta (ks. liite 1.) Jos mallin tuottamassa aineistossa olisi ollut asiakkaiden, lapsen tai perheenjäsenten haastattelu, olisi voitu saada ymmärrystä siitä, kuinka asiakkaat olivat kokeneet Nopsa-työskentelyn aikana tapahtuneen hyvinvoinnin muutoksen perheessä ja mitkä seikat muutokseen olivat heidän mielestään vaikuttaneet. Arviointi olisi voinut olla kattavampi ja asiakasnäkökulmaa olisi mahdollisesti saatu kuuluviin. Olisi voinut olla mielenkiintoista tarkastella asiakkaiden näkemyksiä tuloksesta, mekanismeista ja kontekstista ja verrata niitä työntekijöiden näkemyksiin. Tällöin työskentelyn vaikuttavuuden arvioinnista saattaisi tulla kattavampi ja ehkä olisi mahdollista, että itse työskentelystä saatava tieto olisi monipuolisempaa. Harmaankorpi (2008) toteaa, että asiakkaat on nähtävä uudella tavalla innovaatiotoiminnassa. Asiakkaiden roolin tulisi muuttua innovaatiotoiminnassa objektista subjektiksi. Sosiaalitoimi on olemassa parantaakseen ihmisten hyvinvointia, ei tuottaakseen palveluita. Näin asiaa

ajatellessa luonnolliselta kehittämisidealta mallin osalta tuntuu asiakashaastattelusuuden liittäminen malliin.

Tuloksista kävi ilmi, että osa mallin testaukseen osallistuneista koki, että asiakkuuksia käsiteltiin liikaa suhteessa käytettävään aikaan. Mallin kehittämistä ajatellen voisi olla hyvä tarkastella, kuinka monta casea käydään läpi ja missä ajassa. Voi olla totta, että 20 asiakkuuden käyminen läpi neljässä tunnissa jätti keskustelulle liian vähän aikaa ja tarkastelu jäi pintapuoliseksi. Olennaista mallin kehittämisessä lienee se, että työryhmä päättää itse, kuinka monta casea käydään läpi ja missä ajassa. Näin voidaan olettaa, että työntekijät sitoutuvat paremmin mallin käyttämiseen työskentelyvälineenä, kun he pystyvät vaikuttamaan esimerkiksi käsiteltäviin asiakasmääriin. Tosin yksi tilaisuuteen osallistujista oli sitä mieltä, että tämä asetelma salli 20 casen käsittelyn. Havainto saattaa tukea ajatusta siitä, että käsiteltävien casejen määrästä ja käsittelyyn käytettävästä ajasta olisi hyvä keskustella ja sopia yhteisesti työryhmän kesken.

Tuloksista kävi ilmi, että esimiesten ja hallinnon edustajan läsnäolon koettiin lisäävän arvioinnin kattavuutta. Kehittämisideana mallissa voisi olla hallinnon edustajien määrän lisääminen yhdestä henkilöstä useampaan. Hallinnon edustajien lisääminen saattaisi hyödyntää sekä työskentelyn arvioinnin kattavuutta että kehittää hallinnon edustajien sen hetkistä tietämystä siitä, millaisia caseja heidän alaisillaan on. Tämä voisi vaikuttaa siihen, että hallinnon edustajien ymmärrys arjen senhetkisestä työskentelystä lisäisi heidän ymmärrystään tehdä sellaisia alaisiaan koskevia päätöksiä, jotka tukevat työskentelyä ja asiakasperheitä. Kolmantena lisäarvona voitaisiin ajatella hallinnon edustajien tuovan työskentelyyn arvokkuutta. Työntekijöiden kuva siitä, että he tekevät myös hallinnon kannalta arvokasta työtä ja heidän työstään ollaan kiinnostuneita, saattaisi lisääntyä. Läsnäolo työn vaikuttavuuden arviointitilaisuudessa saattaisi lisätä yhteenkuuluvaisuuden tunnetta organisaatiossa.

9.3 Severin vaikuttavuuden arviointimallin hyödynnettävyys ja yleistettävyys

Jos mallia käytettäisiin pidempiaikaisesti ja sen tuottamaa tietoa dokumentoitaisiin systemaattisesti, voisi olla mahdollista, että mallin tuottaman tiedon avulla kyettäisiin alkaa tehdä johtopäätöksiä siitä, kenelle Nopsa työskentely sopii ja ketkä siitä hyötyvät. Tätä tietoa saattaisi olla mahdollista hyödyntää Nopsan asiakasohjauksessa siten, että enenevässä määrin palvelua pystyttäisiin kohdentamaan niille perheille, jotka lähtökohtaisesti palvelusta hyötyisivät. Tämän ymmärryksen avulla voisi olla mahdollista pystyä

lyhentämään Nopsan asiakasohjauksen jonoja. Jonojen lyhentyessä Nopsan kriisivaste saattaisi parantua. Näin perheiden kriiseihin voitaisiin pystyä vastamaan entistä nopeammin. Asiakasohjausta ajatellessa saattaisi olla hyödyllistä, että mallin tuottama tieto olisi käytettävissä lastensuojelunsosiaalityöntekijöillä, ennen kuin he tekisivät asiakaslähetettä Nopsaan. Sosiaalityöntekijät voisivat tutustua tuohon tietoon ja peilata sitä perheen tilanteeseen, josta ovat lähetettä tekemässä. Toimittuaan näin he tekisivät päätöksen siitä, onko kyseinen asiakasperhe heidän näkemyksensä mukaan todennäköisesti autettavissa Nopsan keinoin vai ei. Tällaisten johtopäätösten tekeminen ei toki ole mitenkään yksinkertaista. Elämä on monimutkaista, ja johtopäätöksiin vaikuttavat aina tulkinta elämästä ja kuinka rakennamme tietoa ja mielikuvia suhteuttamalla ne siihen, mitä tulee vastaamme elämässä yleensä (Eräsaari 1999:149).

Yleistettävyyden kriteereinä mainitaan, että tutkittavilla on suhteellisen samanlainen, etenkin senhetkinen kokemusmaailma, että heillä on tutkimusongelmasta tekijän tietoa ja he ovat kiinnostuneita itse tutkimuksesta (Eskola & Suoranta 2005,66). Vaikuttavuuden arviointimallin kokeiluun osallistunut työryhmä on suuren kaupungin lastensuojelun avohuollon kriisiperhetyön työryhmä. Työryhmä on moniammatillinen, useat työntekijät ovat vuosien ajalta tuttuja toisilleen ja he ovat tottuneet tekemään kehittämistyötä osana perustehtäväänsä. Nämä seikat ovat voineet vaikuttaa kokemukseen mallin hyödyllisyydestä. Työntekijöiden taustakoulutuksia ovat: lähikasvattaja, sosiaalikasvattaja, sosionomi, nuorisotyöntekijä. He ovat käyneet erilaisia menetelmä- ja erikoistumiskoulutuksia. Työntekijöiden koulutustaustasta löytyy psykologian kasvatustieteiden, erityispedagogiikan, johtamisen ja seksuaalineuvojan opintoja. Heidän joukossaan on useita perheterapeutteja, ja useampi työntekijä on opiskellut eri terapiasuuntausten menetelmiä. Joillain työntekijöillä on useampia tutkintoja, jotka eivät ole sosiaali- ja terveydenhuollon puolelta. Ajateltaessa kappaleen alussa olleita yleistettävyyden kriteereitä, voi olla vaikea löytää samankaltaista työyhteisöä, koulutustaustaa ja kokemusmaailmaa, mitä Nopsan työyhteisö edustaa. Mallin käyttöönottoa voi hankaloittaa työyhteisön kokemattomuus tai haluttomuus kehittämistyöhön ja yleisesti ottaen perustehtävän lisäksi tehtävään ylimääräiseen työhön. Toisaalta työntekijöiden kokemattomuus saattaisi vaikuttaa siten, että he ovat ennakkoluulottomia ottamaan käyttöön uusia työskentelymenetelmiä.

Voidaan kuitenkin ajatella, että malli on yleistettävissä myös muihin työyhteisöihin. Avaimena yleistettävyydelle lienee mallin muokkaus vastamaan niitä valmiita rakentei-

ta, joita esimerkiksi asiakastietojen dokumentoinnista on. Mallin yleistettävyydessä ja siirtämisessä johonkin toiseen työyhteisöön voisi auttaa työntekijöiden huolellinen perehdyttäminen malliin ja sen käyttöön. Hyödyllistä saattaisi olla käydä läpi, mitä etuja mallin käyttämisestä on työntekijän arkityössä, mitä tapahtuu tiedolle, jota malli tuottaa, ja minkä takia tätä tietoa on ylipäättään tarpeellista tuottaa. Näiden asioiden pohjalta voisi olla hyvä käydä keskustelua mallista ja osallistaa työntekijät mahdolliseen mallin muokkaamiseen, juuri sitä omaa työyhteisöä varten ja palvelemaan sen tarpeita. Ehkä näin mahdollistuisi työntekijöiden sitouttaminen vaikuttavuuden arviointimallin työskentelyyn ja työnsä kehittämiseen. Voisi ajatella, että työntekijöiden sitouttamisessa mallin kanssa työskentelyyn olennaista olisi saada heidät tuntemaan olevansa osallisena kehittämistyössä ja tätä kautta vaikuttamassa omaan työhönsä. Mallin käyttö vaatii ylimääräisiä ponnistuksia ja ajankäyttöä työyhteisöltä. Voi olla hyödyllistä, että esimiehet budjetoivat työntekijöiden kalenterista aikaa vaikuttavuuden arviointimallin käyttämistä ja sen vaatimia prosesseja varten. Ehkä näin työntekijät eivät koe mallin käyttöä ylimääräisenä lisätyönä, vaan siihen varattu aika saattaa lisätä motivaatiota arviointi ja kehittämistyöhön.

9.4 Jatkotutkimushaasteet

Jatkotutkimushaasteita ajatellen koen, että tämä työ oli vasta osa matkaa ja prosessin saattaisi olla hyödyllistä jatkua. Tässä opinnäytetyössä esittelin Severin vaikuttavuuden arviointimallin. Kysymys siitä, miten mallia hyödynnetään, voisi olla prosessin seuraava vaihe. Toisin sanoin, kuinka opinnäytetyön tuottama tieto saataisiin maastoutettua toiminnan muutokseksi. Jos malli päätettäisiin ottaa käyttöön, seuraavana tutkimuksellisenä kehittämisen haasteena olisi luoda sellainen menetelmä, jolla mallin tuottamaa tietoa kyettäisiin systemaattisesti keräämään ja analysoimaan. Tätä vaikuttavuustietoa voitaisiin hyödyntää sitten Nopsan kehittämiseen.

Mallin kehittämistä ajatellen jatkotutkimushaasteena voisi olla jo aikaisemmin mainittu asiakashaastattelun tuominen osaksi mallia. Edellä mainitun vertailuasetelman, jonka lopputuloksena on näkemyksen yhteneväisyys ja eroavaisuus, lisäksi voitaisiin olla kiinnostuneita siitä tavasta, jolla lapset, vanhemmat ja työntekijät päättävät onnistumisia tai epäonnistumisia ja sen mekanismeja. Tällöin on myös kyseessä vertailuasetelma, mutta tavoitteena ei ole niinkään onnistumisen todentaminen kuin tunnistaa erilaisia tapoja ja päätellä onnistumista. Voisin hypoteesina ajatella niin, että niin työntekijät, vanhemmat kuin lapset tekevät erilaisia ajatusketjuja työskentelyn onnistumisesta.

Työntekijät saattaisivat viitata lastensuojeluntyöskentelyprosessiin, vanhemmat lapsen käyttöön sekä sen muutokseen ja lapset itse sellaisiin asioihin kuin asioiden mielekkyys, kodin ja koulun ilmapiiri tai miten he viihtyvät eri paikoissa. Jos tällaisia rakenteita löytyisi, voisi se olla arvokasta tietoa, ei niinkään Nopsa-työn onnistumisen todentamiskysymykseen vaan Nopsa-työn onnistumisedellytyksiin. Jos havaittaisiin, miten eri lailla eri osapuolet onnistumisen hahmottavat, voisi olla merkityksellistä huomata itse työssä jokaisen osapuolen havaintojen ja merkitysten erilainen rakenne.

Muutos ei ala hetkestä ja päätty toiseen, vaan se on vierivä kivi, joka jatkaa liikettään. Kehittäminen on jatkuvaa koordinaattien paikantamista eli muuttuvan tilanteen määrittämisestä. (Toikko & Rantanen 2009.53.) Haluaisin uskoa, että Nopsassa nämä asiat on sisäistetty ja organisaation muutoksen myllerryksissäkin kehittämistyölle on aika, paikka ja tila.

10 Lähteet

- Anttila, Pirkko 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi.
- Bardy, Marjatta 2009. Lastensuojelun filosofia ja käytäntö. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.): Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 16–46.
- Bauman, Zygmunt 1997. Sosiologinen ajattelu. Helsinki: WSOY.
- Eräsaari, Risto – Lingvist, Tuija – Mäntysaari, Mikko – Rajavaara Marketta (toim.) 1999. Arviointi ja asiantuntijuus. Tampere: Gaudeamus
- Eskola, Jari – Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino
- Flinck, Aune – Iivari, Juhani 2004. Lähisuhde väkivalta sovittelessa. Tutkimus ja kehittämishankkeen realistinen arviointi. Arviointiraportteja. Stakesin sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä FinSoc. Helsinki: Stakes
- Haarakangas, Kauko 2008. Parantava puhe. Helsinki: Mangetum.
- Harmaankorpi, Vesa 2008. Uusi innovaatioparadigma ja käytäntölähtöinen innovaatioparadigma. Innovaatiojärjestelmät. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Lahden yksikkö. 25.9.2008. Diaesitys, painamaton teos tekijän hallussa.
- Heikkilä, Asta - Jokinen Pirkko - Nurmela Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Heikkilä, Jorma - Heikkilä-Laakso, Kristiina 2001. Dialogi, avain innovatiivisuuteen. Juva: WSOY
- Heikkilä-Laakso, Kristiina - Heikkilä, Jorma 1997: Innovatiivisuutta etsimässä. Irtiottoa keskinkertaisuudesta. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisusarja B 57.
- Heikkinen, Alpo 2010. Nuorten Intensiiviohjelman 2010, Ensimmäisen asiakasjakson vaikutuksia, Etelä Suomen lapsen ääni –kehittämishohjelma, Helsingin kaupungin sosiaalivirasto 12/2010. Tulostettu. 22.3.2012. osoitteesta.
<http://www.lapsenaani.fi/KONSULTATIIVINEN/VINSSI2/Vinssi%20raportti%20Nuorten%20Intensiivimenetelmä%20kyselyn%20analyysi%202010.pdf>
- Heino, Tarja 2007. Keitä ovat uuden lastensuojelun asiakkaat. Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakes työpapereita 30/2007. Verkkodokumentti.
<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T30-2007-VERKKO.pdf>. Luettu 4.5.2012.
- Heino Tarja, 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Verkkodokumentti. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/tyopaperit/T9-2008-VERKKO.pdf>. Luettu 6.5.2012.
- Heino Tarja – Kristiina Berg – Hurtig Johanna 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsennyksiä. Aiheita 14/2000. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes.
- Helsingin kaupunki. 2009. Sosiaalivirasto. Lapsiperheiden palvelujen vastuualue, tulokortti. Julkaisematon lähde.
- Helsingin kaupungin hyvinvointisuunnitelma 2009-2012. Julkaisematon lähde.
- Helsingin kaupungin lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma 2009-2012 Tiivistelmä. Julkaisematon lähde.

Hirsjärvi Sirkka - Remes Pirkko - Sajavaara Paula 2008. Tutki ja kirjoita 13.-14., osin uudistettu painos. Keuruu: Kirjayhtymä Oy.

Hurtig Johanna, 2003. Lasta suojelemissa. Etnografia lastenpaikan rakentumisessa lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Väitöskirja. Lapin Yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Järvinen Minna-Kaisa, 2007. Asiakas-työntekijäsuhteen dialoginen arviointi kriminaalihuollossa. Sosiaalityön ammatillinen lisenssiaattitutkimus. Tampereen yliopiston sosiaalityön ja sosiaalipoliittikan laitos, Marginalisaation sosiaaliskysymysten –erikoisala. 2006. Rikosseuraamusviraston julkaisuja. 2007. Verkkodokumentti.
<http://www.rikosseuraamus.fi/uploads/z2h37fdvrkhr5as.pdf>. Luettu 2.2.2013

Kazi, Mansoor 2003. Realistic evaluation in practice. Health and Socialwork. London: Sage Publications.

Karvinen, Synnöve 1996. Sosiaalityön ammatillisuus modernista professionaalisuudesta reflektiiviseen asiantuntijuuteen. Kuopion yliopiston julkaisuja E. 34. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Kortenniemi Pertti - Kotiranta Tuija - Kivipelto Minna 2012. Kokemuksia sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin toteuttamisesta, Kriittisiä kohteita ja kehittämistarpeita. Teoksessa . Pohjola Anneli - Kemppainen, Tarja – Väyrynen, Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus

Koskimies, Mimosa – Pyhäjoki, Jukka – Arnkil, Tom Erik 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy

Kram, K.E. 1996. A relational approach to career development. Teoksessa D.T. Hall & Associates, The Career is Dead – Long live the Career. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers, 132-157.

Kultavirta, Annika – Räsänen, Heikki – Vihtari, Karoliina 2011. Hyvis – nuoren elämäntilanteen kuvaus osana Nopsa työn vaikuttavuuden arviointia. Loppuraportti. Julkaisematon lähde.

Kuronen, Helena – Weckman, Sanna 2010. Nopsa perhetyön menetelmien arviointi työntekijöiden näkökulmasta. Laurea-ammattikorkeakoulu. Ylempi ammattikorkeakoulututkiminto. Opinnäytetyö.2010.

Kuusela, Pekka. 2007. Julkisen sektorin modernisaatio, tuloksellisuus ja arviointi. Työturvallisuuskeskus. Raporttisarja 2007/1. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lastensuojelulaki 2007
(<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070417>)
Verkkodokumentti. Luettu:17.10.2010.

Lastensuojelun käsikirja 2009a. Mitä on lastensuojelun arvot ja periaatteet.
(<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mitaonlastensuojelu/arvotjaperiaatteet/>)
Verkkodokumentti. Luettu 18.10.2011.

Lingvist, Tuija 2005. Johdatus tapauskohtaiseen ja realistiseen arviointiin. Julkaisussa. Julkunen, Ilse - Lingvist, Tuija – Kainulainen, Sakari (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. FinSoc Työpapereita 3/2005. Helsinki: Stakes

Moilanen, Pentti. 1999. Piilevä tieto ja reflektio. Teoksessa Heikkinen, Hannu. L.T. - Huttunen, Rauno, - Moilanen, Pentti. (toim.): Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena kustannus. 85-110.

Myllärniemi, Annina 2007. Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä. SOCCAN ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja nro 15.

Niiniluoto, Ilkka 1999. Johdatus tieteenfilosofiaan. 2.painos. Keuruu: Otava

Nopean puuttumisen perhetyön hankesuunnitelma 2008. Julkaisematon lähde.

Nopean puuttumisen perhetyön esite 2009. Helsingin Kaupunki. Sosiaalivirasto. Perhekeskus-toiminta. Esite tekijän hallussa.

Nopean puuttumisen perhetyön teesit 2012. Julkaisematon lähde.

Nopean puuttumisen perhetyön tilastot 2010. Julkaisematon lähde.

Nopean puuttumisen perhetyön tulosraportti 2011. Julkaisematon lähde

Nopean puuttumisen perhetyön Excel tilastot 2009-2012. Julkaisematon lähde

Paasio, Petteri 2003: Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. FinSoc Työpapereita 3/2003. Helsinki: Stakes

Paasio, Petteri 2005: Helsingin sosiaaliviraston strategia, arviointi ja tapauskohtaisen realistisen arvioinnin hankkeet. Julkaisussa. Julkunen, Ilse - Lingvist, Tuija – Kainulainen, Sakari (toim.): Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. FinSoc Työpapereita 3/2005. Helsinki: Stakes.

Pawson, Ray ja Tilley Nick 1997. Realistic Evaluation. London: Sage Publications

Pawson, Ray ja Tilley Nick 1998. Realistic Evaluation. London: Sage Publications

Pohjola, Anneli - Kempainen Tarja - Väyrynen, Sanna (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Robson, Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: (Kustannusyhtiö) Tammi.

Rousu, Sirkka 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Väitöskirja. Tampereen Yliopisto. 2007.

Rousu, Sirkka – Holma, Tupu 2004. Lastensuojelupalvelujen onnistumisen arviointi. Jyväskylä: Suomen Kuntaliitto.

Rousu, Sirkka - Holma, Tupu 2003: Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Seppänen-Järvelä, Riitta 1999. Kehittämistyö ja arviointi. Teoksessa Eräsaari, Risto - Lindqvist, Tuija - Mäntysaari, Mikko - Rajavaara Marketta (toim.): Arviointi ja asiantuntijuus. Helsinki: Gaudeamus. 90-105.

Shaw, Ian. 1996. Evaluating in practice. Aldershot: Arena.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma, KASTE 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1.
(http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf)
Verkkodokumentti. Luettu 24.1.2013.

Sosiaaliviraston toimintakertomus 2011
(<http://helmi/Sosv/sosiaalivirasto/Toimintakertomukset/Toimintakertomus%202010.pdf>)
Verkkodokumentti. Luettu 20.3.2012.

Terveiden ja Hyvinvoinninlaitos 2011. Lastensuojelu 2011. Tilastoraportti. Suomen virallinen tilasto. Sosiaaliturva 2012.
(http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90891/Tr26_12.pdf?sequence=3)
Verkkodokumentti. Luettu 20.3.2012.

Tiuranniemi, Juhani 2002. Ammatillinen reflektio. Teoksessa. Niemi Petri – Keskinen Esko, (toim.): Taitavan toiminnan psykologia. Turun yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja. Turku: Turun yliopisto. 165-195.

Toikko, Timo – Rantanen, Teemu. 2009. Tutkimuksellinen Kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus.

Uusikylä, Petri 1999. Poliitiikan ja hallinnon arviointi. Teoksessa Eräsaari, Risto - Lindqvist, Tuija - Mäntysaari, Mikko - Rajavaara Marketta (toim.) Arviointi ja asiantuntijuus. Helsinki: Gaudeamus. 17-30.

Vartiainen, Pirkko 2004. Arviointimenetelmiä sosiaalihuollossa. Teoksessa Pakarinen, Terttu – Tamminen, Hannu (toim.): Sosiaali- ja terveydenhuollon tuloksellisuuden arviointi. Kunta-alan tuloksellisuusprojekti Kartuke –ohjelma. Helsinki: Työturvallisuuskeskus, 7-14.

VaVM 39/2012 vp, Valtiovarainvaliokunnan mietintö. Pääluokka 33. Lastensuojelu.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy

Wink, Heini 2007. Kehityskeskustelu dialogina ja diskursiivisina puhekäytäntöinä. Tapaustutkimus kehityskeskusteluista metsäteollisuuden organisaatioissa. Väitöskirja. Tampereen Yliopisto 2007.

Yliruka, Laura 2006: Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä (PDF 977 kt). Työpapereita 15. Helsinki, Stakes.
<http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/43DE8F2D-9106-4BFB-BC17-45890675912F/0/kuvastin.pdf>. Luettu 10.11.2012.

Ylöstalo, Pekka 2005. Sitä saa mitä kysyy – Pohdintoja soveltavan empiirisen sosiaalitutkimuksen asemasta nykyaikaisessa työorganisaatioissa. Teoksessa. Räsänen, Pekka – Anttila, Anu Hanna – Melin, Harri (toim.): Tutkimusmenetelmien pyörteissä. Sosiaalitutkimuksen lähtökohdat ja vallinnat. Jyväskylä: PS-Kustannus, 103-122.

Hyvinvoinnin positiivinen muutos

Asiakaskoodi:

Hyvinvoinnin positiivinen muutos

Vastatessasi kysymyksiin käytä hyödyksesi tulosraporttia, yhteenvetoa ja HY-VIS- Nuoren elämäntilanteen kuvaus kaavaketta.

Vastaa seuraaviin kysymyksiin mahdollisimman tiivistetysti:

1. Mikä oli sosiaalityöntekijän kuvaus työskentelyn lähtötilanteesta?
2. Mitkä olivat perheessä muutosta mahdollistivat /heikentävät tekijät työskentelyn alussa?
3. Kenen kanssa perheessä pääasiallisesti työskenneltiin?
4. Mikä oli näkemyksenne mukaan merkittävin työskentelymenetelmä?
5. Mikä oli hyvinvoinnin merkittävin positiivinen muutos?
6. Mitkä tekijät vaikuttivat hyvinvoinnin positiiviseen muutokseen?

Hyvinvointi ennallaan

Asiakaskoodi:

Hyvinvointi ennallaan

Vastatessasi kysymyksiin käytä hyödyksesi tulosraporttia, yhteenvetoa ja HY-VIS- Nuoren elämäntilanteen kuvaus kaavaketta.

Vastaa seuraaviin kysymyksiin mahdollisimman tiivistetysti:

1. Mikä oli sosiaalityöntekijän kuvaus työskentelyn lähtötilanteesta?
2. Mitkä olivat perheessä muutosta mahdollistivat /heikentävät tekijät työskentelyn alussa?
3. Kenen kanssa perheessä pääasiallisesti työskenneltiin?
4. Mikä oli näkemyksenne mukaan merkittävin työskentelymenetelmä?
5. Mitkä tekijät vaikuttivat siihen, että hyvinvoinnissa ei tapahtunut merkittäviä muutoksia?

Päädytty sijoitukseen

Asiakaskoodi:

Päädytty sijoitukseen

Vastatessasi kysymyksiin käytä hyödyksesi tulosraporttia, yhteenvetoa ja HY-VIS- Nuoren elämäntilanteen kuvaus kaavaketta.

Vastaa seuraaviin kysymyksiin mahdollisimman tiivistetysti:

1. Mikä oli sosiaalityöntekijän kuvaus työskentelyn lähtötilanteesta?
2. Mitkä olivat perheessä muutosta mahdollistivat /heikentävät tekijät työskentelyn alussa?
3. Kenen kanssa perheessä pääasiallisesti työskenneltiin?
4. Mikä oli näkemyksenne mukaan merkittävin työskentelymenetelmä?
5. Mikä oli hyvinvoinnin merkittävin muutos?