

TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄN MERKITYS SYSTEEMISEN LASTENSUOJELUN TOIMINTAMALLIN TOTEUTTAMISELLE

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Syksy 2024

Terhi Tikkala

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Tekijä Terhi Tikkala

Työn nimi Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys systeemisen lastensuojelun toimintamallin toteuttamiselle

Ohjaaja Mervi Lepistö

Tiivistelmä

Vuosi 2024

Sosiaalihuollossa toiminnanohjauksella pyritään tasalaatuiseen palveluun sekä tutkimukseen perustuvien toimintojen integroimiseen asiakasprosesseihin ja päivittäiseen työhön. Kanta-Hämeen hyvinvointialueella lastensuojelun palveluita ja moniammatillisten systeemisten tiimien työtä on kehitetty systeemiseen lastensuojelun toimintamallin liitetyn toiminnanohjausjärjestelmän avulla. Tässä opinnäytetyössä tarkastelun kohteena on digitaalinen toiminnanohjausjärjestelmä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toiminnanohjausjärjestelmän merkitystä systeemisen toimintamallin toteuttamiselle. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä sähköisen kyselyn avulla lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä systeemisen työn toteuttamiselle sekä sitä, miten toiminnanohjausjärjestelmä työntekijöiden kokemuksen mukaan tukee ja vahvistaa systeemisen toimintamallin toteuttamista. Opinnäytetyön tilaaja toimi Kanta-Hämeen hyvinvointialue.

Toiminnanohjausjärjestelmä näyttäytyi työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakastyön välineenä ja asiakasta koskevaa tietoa kokoavana alustana sekä systeemiseen työhön ohjaavana järjestelmänä. Toiminnanohjausjärjestelmä tukee systeemisen lastensuojelun toimintamallin toteuttamista muistuttamalla työntekijöitä systeemisen työn elementeistä ja tukemalla systeemisten työvälineiden käyttöä asiakastyössä. Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmä helpottaa asiakasta koskevan tiedon ja kokonaistilanteen hahmottamista.

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöpotentiaaliin tulee kiinnittää huomioita, jotta sen mahdollisuudet tukea systeemisen toimintamallin toteuttamista tulevat vielä vahvemmin esille. Systeemisen toimintamallin toteuttaminen toiminnanohjausjärjestelmää hyödyntäen edellyttää erityistä ammatillista osaamista, ja johtamisen keinoin tulisi pyrkiä vahvistamaan oppimista tukevaa työkulttuuria ja tukea työntekijöiden ammatillista osaamista systeemiseen toimintamallin digitalisointiin liittyen.

Avainsanat Sosiaalihuollon digitalisaatio, toiminnanohjausjärjestelmä, systeeminen lastensuojelun toimintamalli, osaamisen johtaminen

Sivut 47 sivua ja liitteitä 10 sivua

Social and Health Care Development

Author Terhi Tikkala

Subject The importance of the ERP system for the implementation of the systemic practice model for children's social care

Supervisors Mervi Lepistö

Abstract

Year 2024

In social care, the aim of practice management is to deliver a consistent quality of service and integrate research-based activities into client processes and daily work. In the Kanta-Häme wellbeing services county, child protection services and the work of multidisciplinary system teams have been developed by using the ERP system linked to the systemic practice model of children's social care. This thesis focuses on a digital ERP system.

The aim of the thesis was to examine the meaning of the ERP system in implementing the systemic practice model for children's social care. The purpose of the thesis was to use an electronic questionnaire to collect the experiences of child protection workers on the importance of the ERP system in implementing systemic working, and how the ERP system supports and strengthens the implementation of the systemic practice model. The thesis was commissioned by the wellbeing services county of Kanta-Häme.

According to workers' experiences, the ERP system was seen as a tool for client work and a platform for collecting information about the client, and as a guiding system for systemic work. The ERP system supports the implementation of the systemic practice model for children's social care by reminding workers of the elements of systemic working and by supporting the use of systemic tools in client work. In addition, the ERP facilitates the understanding of client information and the overall situation.

Attention should be paid to the potential of the ERP system to support the implementation of the systemic practice model. The implementation of the systemic practice model by using the ERP system, requires specific professional skills and therefore management should aim to strengthen a working culture that supports learning and to support the professional skills of employees in relation to the digitalization of the systemic practice model.

Keywords Digitalization of social care, ERP system, systemic practice model for children's social care, knowledge management

Pages 47 pages and appendices 10 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön tietoperusta ja viitekehys	2
2.1	Digitalisaatio ja toiminnanohjaus sosiaalihuollossa	2
2.1.1	Osaamistarpeiden muutokset sosiaalihuollon digitalisaatiossa	4
2.1.2	Osaaminen ja työelämässä oppiminen	5
2.1.3	Osaamisen johtaminen	6
2.2	Systeeminen lastensuojelun toimintamalli	8
2.2.1	Systeemisen toimintamallin ydinelementit ja periaatteet	8
2.2.2	Systeemiseen toimintamalliin liittyvä osaaminen	10
2.3	Aiemmat tutkimukset	12
2.4	Lastensuojelun palvelut Kanta-Hämeen hyvinvointialueella	14
3	Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	16
4	Tutkimuksen toteutus	16
4.1	Kyselyn laatiminen	17
4.2	Aineiston keruu	19
4.3	Aineiston analyysi	20
5	Tutkimustulokset	28
5.1	Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys systeemiselle työlle	34
5.2	Havaintoja aineistosta tutkimuskysymysten lisäksi	35
6	Pohdinta	36
6.1	Opinnäytetyön luotettavuus	37
6.2	Tulosten vertaaminen aiempiin tutkimuksiin	40
6.3	Eettisyys	41
6.4	Opinnäytetyön merkitys ja kestävä kehitys	42
6.5	Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet	44
	Lähteet	48

Kuvat, taulukot ja kaavat

Kuva 1. Systeemisen toimintamallin ydinelementit	9
Kuva 2. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kartta.....	15
Kuva 3. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: systeemisten työvälineiden käyttö	29
Kuva 4. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: lapsen perhesuhteiden tarkastelu ja hypoteesit	31
Kuva 5. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: voimavarojen ja riskien tarkastelu	31
Kuva 6. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: toimintamalliin perehtyminen.....	33
Kuva 7. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: ydinelementit ja periaatteet	33
Kuva 8. Työntekijöiden kokemus toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä	34
Kuva 9. Miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee ja vahvistaa systeemistä työtä.....	35
Taulukko 1. Esimerkki aineiston luokittelusta.....	23
Taulukko 2. Esimerkki aineiston pelkistämisestä.....	25
Taulukko 3. Esimerkki lausumien pelkistämisestä.....	26

Liitteet

- Liite 1. Tutkimustiedote ja aineistonhallinta suunnitelma
- Liite 2. Webropol-kysely

1 Johdanto

Digitalisaatio luo palveluiden tuottamiseen uusia tapoja ja tavoitteena on tuottaa asiakkaille parempia palveluita hyvinvoinnin edistämiseksi. Palveluita ja toimintoja uudistettaessa on välttämätöntä, että organisaatiossa tunnistetaan työntekijän ja työyhteisön digitalisointiin liittyvät osaamistarpeet suhteessa perustehtävään ja kehittämisen tavoitteisiin. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2019, ss. 28, 38–40)

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lastensuojelun avohuollon palveluissa käytetään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyritys Integritakselta hankittua digitaalista toiminnanohjausjärjestelmä Perhepirkkoa. Toiminnanohjausjärjestelmällä vahvistetaan systeemisen toimintamallin mukaista työskentelyä ja vakioidaan toimintamallin toteuttamista (Integritas, n.d.). Systeemisellä lastensuojelun toimintamallilla pyritään kehittämään asiakastyön ja palvelun laatua sekä vahvistamaan työntekijöiden ammatillista osaamista systeemisen ja suhdeperustaisen työn osalta (THL, 2020).

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää toiminnanohjausjärjestelmän merkitystä systeemisen toimintamallin toteuttamiselle. Opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena, ja aineisto koostuu lastensuojelun työntekijöille lähetetyn Webropol-kyselyn vastauksista. Kyselyllä kerätään tietoa siitä, millaisena työntekijät kokevat toiminnanohjausjärjestelmän merkityksen systeemisen toimintamallin toteuttamiselle, ja miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee systeemisen toimintamallin toteuttamista. Aineiston sisällönanalyysi toteutuu induktiivisesti eli aineistolähtöisesti. Hyvinvointialue saa tutkimuksesta työelämälähtöistä tutkimustietoa lastensuojelun palveluiden ja systeemisen toimintamallin kehittämiseksi sekä osaamisen johtamisen tueksi.

Opinnäytetyön tietoperustaa ja viitekehystä lähestytään sosiaalihuollon digitalisaation ja toiminnanohjauksen näkökulmasta sekä tuodaan esille sosiaalihuollon digitalisaatioon liittyviä osaamistarpeita. Näkökulmaa laajennetaan ammatilliseen osaamiseen ja siihen, miten osaamisen johtamisella voidaan edistää työelämässä oppimista. Lisäksi opinnäytetyössä avataan systeemiseen lastensuojelun toimintamalliin liittyviä käsitteitä ja periaatteita sekä kuvataan toimintamallin toteuttamisen edellyttämää osaamista. Lopuksi luodaan lyhyt katsaus tutkimustehtävää sivuaviin aiempiin tutkimuksiin, ja esitellään lastensuojelun palveluiden järjestämistä Kanta-Hämeen hyvinvointialueella. Opinnäytetyössä tulee esille työntekijöiden kokemuksia, joiden itsessään on arvokasta ja merkityksellistä tulla kuulluksi.

2 Oppinnytetyön tietoperusta ja viitekehys

Sosiaali- ja terveydenhuoltoon kohdistuu uudenlaisia osaamistarpeita palvelurakenne uudistuksista sekä yhteiskunnallisista ja globaaleista muutoksista johtuen. Sosiaali- ja terveydenhuollolle annetun yhteiskunnallisen tehtävän saavuttaminen edellyttää onnistuakseen vahvaa ammattialakohtaista osaamista. Uudenlaisia osaamistarpeita synnyttävät palvelurakenteisiin ja yhteiskunnallisten sekä ympäristöön liittyvät muutokset. Uutta osaamista tarvitaan, jotta asiakastarpeisiin voidaan vastata myös digitalisaatiota hyödyntämällä niin kansallisesti kuin kansainvälisesti. (Kangasniemi ym., 2018, s. 15, 18)

Koronaepidemia myötävaikutti digitalisaation kehitykseen julkisissa palveluissa. Toiminnan muutokset digitalisaatiota hyödyntäen on aiheuttanut muutoksia palveluihin, ja palveluissa käytettäviin teknologisiin valintoihin. Digitalisaation myötä on syntynyt uudenlaista työtä ja palveluita, mutta myös uudenlaisen osaamisen tarvetta. Julkisissa palveluorganisaatioissa tarvitaan muuntautumiskykyä ja resursseja, jotta toimintatapoja voidaan muuttaa vastaamaan nykyajan tarpeita vastaaviksi teknologiaa hyödyntäen. (Lyly ym., 2021, Johdanto, Yhteiskunta ja johtaminen)

2.1 Digitalisaatio ja toiminnanohjaus sosiaalihuollossa

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten työ on murroksessa digitalisaation ja teknologian nopean kehittymisen myötä. Sen seurauksena totuttuja toimintamalleja ja tehtäviä arvioidaan uudelleen. Toimintaympäristön laajempi muutos on samanaikaisesti tarkoittanut sitä, että sosiaali- ja terveydenhuollossa joudutaan pohtimaan miten laadukkaista ja vaikuttavista palveluista järjestetään ja tuotetaan. Jotta palvelujärjestelmän kehittäminen on mahdollista, tarvitaan sen johtamisen tueksi palveluista ja asiakastapahtumista syntyvää tietoa siitä, millaisena asiakkaiden hyvinvointi näyttäytyy ja millaisia tuloksia palvelujärjestelmä tuottaa. (STM, 2023, ss. 10–11)

Sosiaalihuollon digitalisaatiota voidaan tarkastella siitä saatavien hyötyjen ja toiminnallisuuden kautta. Sosiaalihuollossa toiminnanohjauksella pyritään tasalaatuisempaan palveluun ja hyvien käytäntöjen sekä tutkimukseen ja näyttöön perustuvien toimintojen integroimiseen asiakasprosesseihin ja päivittäiseen työhön. (Wartiainen ym., 2020, ss. 109–110) Tietojärjestelmien tulisi tukea työntekijöitä työn toteuttamisessa, ja niiden tulisi olla sopivia kyseiseen työympäristöön. Jos tietojärjestelmissä keskitytään liaksi niiden tekniseen toteutukseen saattaa seurauksena olla, ettei niiden koeta enää tukevan työn tekemistä.

Toisaalta tietojärjestelmät saatetaan kokea toimivaksi, mutta niitä ei koeta sopivaksi kyseiseen työympäristöön. (Salovaara, 2017, s. 60)

Sosiaalihuollossa tietojärjestelmissä on ollut puutteita asiakkuuksien hallinnassa ja ajantasaisen tiedon saannissa. Tietojärjestelmien ei myöskään ole koettu tukevan työntekijöitä asiakkaan tilanteen kokonaiskuvan muodostamisessa ja esimerkiksi lähiverkoston hahmottamisessa. Tietojärjestelmien kehittäminen toimintoja ohjaavaan suuntaan on tuonut uuden ulottuvuuden, kun aiemmin tietojärjestelmien tarkoituksena on ollut lähinnä tallentaa ja arkistoida tietoa. (Wartiainen, ym., 2020, s. 99)

Tietojärjestelmän toiminnanohjaavuus voi olla kevyttä, esimerkiksi erilaiset kirjaamisalustat ja asiakkaan tietojen tarkasteleminen erilaisissa näkymissä, tai ohjaus voi olla vahvempaa, jolloin työtä ohjataan vaiheistettuna työnkulkuna ja tehtävälistoina, jotka tulee suorittaa palvelua toteuttaessa. Tavoitteena toiminnanohjauksessa on yhtenäistää työprosesseja ja parantaa palvelun laatua sekä mahdollistaa työn toteutumisen seuranta. (Wartiainen ym., 2020, ss. 106–107) Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaatiossa ammattilaisten tulee huomioida arkaluontoisen tiedon turvallinen käsittely ja tiedon kulku eri toimijoiden välillä, jotta asiakkaiden luottamus palveluihin säilyy. Lisäksi olemassa olevaa tietoa tulisi kyetä hyödyntämään tehokkaasti palvelutuotannossa ja sen lisäksi myös tutkimuksessa. Ennen kaikkea asiakkailla tulee olla riittävä ymmärrys palvelun tarkoituksesta, ja asiakkaalla tulee olla mahdollisuus saada käyttöönsä omaa asiakkuutta koskevaa tietoa. (STM, 2023, s. 13)

Toiminnanohjauksella on merkitystä osaamisen kehittämisessä, ja interventioita osaamisen kehittämiseksi tulisi tehdä yksittäisen työntekijän sijaan keskittyen kokonaisuuksiin ja toimintajärjestelmiin (Hakkarainen & Jääskeläinen, 2010, ss. 77–78). Asiakasta koskevien tietojen hyödyntäminen erilaisista tietojärjestelmistä luo yksistään haastetta sosiaalityön digitalisoitumiselle. Huomioitavaa on, että sosiaalityön prosessien integroituminen tietotekniikkaan ei tapahdu itsestään selvästi, vaan edellyttää työntekijöiltä olemassa olevin prosessien hallintaa ja ammatillista osaamista. Asiakasnäkökulmasta kriittistä on asiakassuhteen muodostuminen. (Ritvanen, 2017, ss. 73–80)

Digitaalisten välineiden käyttöön sosiaalityössä liittyy jännitettä ja digitalisaatiolla on tutkimusten mukaan sekä myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia. Tutkimuksien mukaan digitalisaatio voi vaikuttaa esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen joko myönteisesti tai häiritsevästi. Myös digitalisaation merkitys palveluiden saatavuuteen ja saavutettavuuteen näyttäytyy tutkimuksien valossa ristiriitaisena. Digitaaliset työkalut

vaikuttavat siihen, miten sosiaalityötä toteutetaan ja on esitetty huolta siitä, että digitalisaatio muuttaa sosiaalityötä tekniseksi käytännöksi. (Nordesjö, ym., 2022, ss. 306–308)

2.1.1 Osaamistarpeiden muutokset sosiaalihuollon digitalisaatiossa

Digitaidot ja kyky soveltaa digitaalisia työkaluja on merkittävä osaamisalue sosiaali- ja terveydenhuollon ammateissa. Digitaalisissa palveluissa ja digikyvykkyydessä eli digitalisaatioon liittyvissä osaamisessa ja prosesseissa, on julkisorganisaatioissa kuitenkin edelleen kehitettävää. Lisäksi valmius uuden teknologian käyttöön sekä toimintatapojen muutokseen ja siihen liittyvään osaamiseen vaihtelee. (Leveälahti ym. 2019, s. 72; Dufva, 2019, ss. 39–40; Lyly ym., 2021, Digikyvykkyys ja yhteistyö; STM, 2023, s. 13)

Sosiaalityön ammattikäytäntö on muuttumassa sosiaalihuollon palveluiden sähköistyessä, kun asiakastyön tueksi on tullut erilaisia digitaalisia yhteydenottokanavia ja sähköiset asiakastietojärjestelmät. Niin sanotun verkkososiaalityön toteutuminen edellyttää teknisten tekijöiden ja laitteiden käytettävyyden lisäksi sitä, että työntekijöillä on osaamista ja taitoa toteuttaa sosiaalityötä teknologiaa hyödyntäen. (Ritvanen, 2017, ss. 73–80; ks. Wartainen ym. 2020, ss. 102–103)

Leena Tikkala (2017) käsittelee pro gradu tutkimuksessaan sosiaalityön asiantuntijuutta teknologisoituvassa toimintaympäristössä. Tikkala (2017, ss. 71, 74, 91–92) tuo esille tutkimuksessaan sitä, kuinka teknologinen kehitys on muuttanut sosiaalisia suhteita ja sosiaalisuutta sekä sitä, miten sosiaalityön toiminnan kontekstin laajeneminen vaikuttaa työntekijöiden osaamiseen. Lisäksi Tikkala kuvaa sosiaalityön ja teknologia keskeisen digitalisaation kompleksisista suhdetta, jolloin teknologian on nähty haittaavan kasvokkain tapahtuvaa kohtaavaa sosiaalityötä. Teknologia ei ole liittynyt asiakaskohtaamisiin ja sosiaalityön osaamista on ollut suora vuorovaikutus asiakkaan kanssa.

Valiotieteiden tohtori ja tutkija Kaisa Eskelinen (2023, ss. 16–17) on todennut, että työntekijöillä tulee olla mahdollisuus sovittaa työtään digitaaliseen toiminnanohjaukseen, jotta varsinaiseen ammattiosaamiseen liittyvä työ mahdollistuu ja taidot säilyvät. Työntekijöillä tulisi säilyä toiminnanohjausjärjestelmän määrittelemässä työympäristössä kokemus työhön liittyvien arvojen mukaisesta työstä. Digitalisoituva työympäristö tulisi Eskelisen mukaan kuitenkin ymmärtää osana kokonaisvaltaista työtä, ja tähän tulisi vastata eri tavoin osaamisen ja ammattitaidon ylläpitämisellä.

Jennifer Boddy ja Lena Dominell (2017) käsittelevät artikkelissaan *Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space* digitalisaation ja lastensuojelutyön kysymyksiä pohtien myös yleisesti sosiaalityön ja digitalisaation suhdetta eettisenä kysymyksenä. Boddy ja Dominell (2017, ss. 172–184) toteavat tutkimusartikkelissaan, ettei sosiaalityössä riitä enää perinteinen sosiaalityötä ohjaava arvopohja. Sosiaalityön arvot pätevät Boddyn ja Dominellin mukaan verkkoympäristössä ja verkkovuorovaikutuksessa, mutta sen lisäksi työntekijöiden on oltava tietoisia digitaalisten ilmiöiden moninaisuudesta, ja työntekijöiden velvollisuus on ylläpitää ammattitaitoa tutkimustietoon perustuen.

Digitaalisen teknologian käyttö palveluissa ja ihmisten vuorovaikutuksessa on nykypäivää ja alati kehittyvää. Työntekijöiden valmius uuden teknologian käyttöön, toimintatapojen muutokseen ja siihen liittyvään osaamiseen vaihtelee. On oleellista tunnistaa, mitä digitalisaation mukana tuomat muutokset konkreettisesti tarkoittavat, ja on tärkeää arvioida, millaisia eettisiä kysymyksiä teknologian käyttöönotossa tulee huomioida ja ratkaista. (Dufva, 2019, ss. 39–40; Jauhiainen ym. 2020, ss. 93–94) Sosiaalityössä edellytetään erityistä eettistä tietoisuutta ja harkintaa toimintaa arvioitaessa. Sosiaalityö on vahvasti arvosidonnaista työtä, joka perustuu voimaannuttavaan ja oikeudenmukaiseen toimintaan. Digitalisaatio on yksi isoista yhteiskunnallista murrosta eteenpäin ajavista tekijäistä, joten sitä on välttämätöntä kyetä tarkastelemaan myös sosiaalityön eettisistä näkökulmaista. (Kivistö, 2017, s. 21)

2.1.2 Osaaminen ja työelämässä oppiminen

Työelämässä yksittäisen työntekijän osaamisella on merkitystä, koska työn suorittaminen on tästä riippuvainen. Jotta oppiminen organisaatiossa olisi vaikuttavaa on yksilön osaamisen siirryttävä tiimien osaamiseksi ja edelleen koko organisaation tasolla toimintaa kehittäväksi. Työelämässä oppiminen on ennen kaikkea yhteisöllinen ilmiö, vaikka yksilötasolla oppimista määrittää yksittäisen työntekijän lähtökohdat ja aikuinen oppija rakentaa tietoa aiempiin kokemuksiinsa pohjaten. Työyhteisön oppimista mahdollistaa organisaatiossa yksilö- ja ryhmätasolla tapahtuva jatkuva reflektio sekä kokeileva ja tietoa etsivä toimintakulttuuri. (Viitala, 2002, ss. 53, 55, 199–200; ks. Uusikylä 2020, ss. 56–60)

Osaaminen yhdistetään helposti ammatinhallinnan käsitteeseen. Osaaminen voidaan määritellä yksilön taidoksi, kun taas ammatinhallinta on laajempi käsite, ja se koostuu useamman toimijan yhteisvaikutuksesta. Keskeistä sekä osaamisen että ammatinhallinnan kehittämisessä on kokemus ammatillisesti merkittävän toiminnan mielekkyydestä. (Hakkarainen & Jääskeläinen, 2010, ss. 77–78) Huippuosaamisen saavuttamiseksi kyse on

ennen kaikkea asenteellisista valmiuksista ammattispesifien tietojen ja taitojen lisäksi (Isokorpi, 2013, s. 13; ks. Ruohotie, 2010, s. 108).

Ammatilliseen kehittymiseen liittyy inhimillinen ja persoonallinen kehittyminen. Osaamisen kehittyminen edellyttää palautteen saamista toiminnasta ja tavoitteiden saavuttamisesta, jotta palautteen vastaanottaja ymmärtää mitkä ovat kehittämisen kohtia. (Isokorpi, 2023, ss. 78, 104, 118) Muun muassa mentoroinnilla voidaan vaikuttaa myönteisesti ihmisen ammatilliseen kasvuun ja uralla kehittymiseen. Mentoroinnilla tarkoitetaan ammatillista ohjausprosessia, joka tavallisesti todentuu kokeneen työntekijän ja vasta työuransa alussa olevan työntekijän moninäkökulmaisena vuorovaikutus ja ohjaussuhteena, minkä tavoitteena on vaikuttaa myönteisesti henkilön toimintaan, itsereflektioon sekä ajattelun ja persoonan kehittymiseen. (Leskelä, 2010, ss. 164–166, 186; ks. Yliruka, ym. 2020, s. 21)

Oppiminen tapahtuu vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa prosesseissa, jossa ei vain jaeta tietoa, vaan myös luodaan uutta osaamista. Tämä edellyttää sitä, että organisaatioon on luotu oppimista tukevat puitteet ja toimintamallit. Kokeilemiseen kannustavaa toimintakulttuuri, tiedon etsiminen ja jatkuva tekemisen ja kokemusten reflektointi ovat oppivan organisaation perusta. (Viitala, 2005, s. 166) Ihmisen asiantuntijuus ja luovuus kehittyvät innostavassa ja ratkaisuhakuisessa yhteisössä, yhteisöllisen tiedon luomisen kautta. Oppimista ruokkii suotuista ja avoin ilmapiiri, jossa sallitaan virheet ja virheistä myös opitaan. (Lonka, 2017, s. 69, 195, 199)

Parhaimmillaan tiimityö tukee organisaation tuloksellista toimintaa ja samalla tiimin jäsenille mahdollistuu osaamisen kehittymistä, jota ei muuten olisi ollut mahdollista saavuttaa. Tiimien voidaan sanoa olevan organisaatiossa oppimisen perusyksiköitä. Kun tiimi oppii, organisaatio oppii, ja päinvastoin. Oppivassa organisaatossa tunnistetaan elinikäisen oppimisen periaate ja oppiminen nähdään alati jatkuvana prosessina, jossa yksilö tai organisaatio tule koskaan valmiiksi. (Senge, 1994, ss. 9–11)

2.1.3 Osaamisen johtaminen

Osaamisen johtamisen tavoitteena on sellaisen ammattitaidon hankkimista ja osaamisen kehittämistä, jota organisaatiossa tehtävässä työssä edellytetään. Lähtökohtana osaamisen johtamiselle on ensinnäkin tieto siitä, millaista osaamista tavoitellaan ja toiseksi organisaation visioon perustuvat sekä strategiasta nousevat osaamistarpeet. Työntekijöiden näkökulmasta osaaminen on merkityksellistä työssä menestymisen kannalta, kun taas organisaation näkökulmasta osaaminen on perusta sen strategiselle kyvykkyydelle. (Viitala,

2002, s. 49) Korkeatasoinen taitojen kehitys mahdollistuu ympäristön ja muiden ihmisten jatkuvalla tuella. Havainnointi sekä toiminnan ja ympäristön vuorovaikutus ovat taidon oppimisen rakennusaineita. Toisaalta oppimiskokemus ja oppimisen taidot voivat jäädä puutteelliseksi, jos oppimistilanteessa on häiritseviä tekijöitä. (Isokorpi, 2023, ss. 91–92)

Osaamisen johtamista on kaikki sellainen toiminta, jolla pyritään hyödyntämään osaamista ja tukemaan sen kehittymistä organisaatiossa. Tämä tarkoittaa organisaatiossa työskentelevien henkilöiden taitojen ja tietojen hyödyntämistä ja kehittämistä, uuden tiedon luomista ja levittämistä organisaatiossa strategisten tavoitteiden toteutumiseksi. Osaaminen on yritykselle tuotantotekijä. Organisaation menestyksen kannalta hyvä strategia yhdistettynä osaamisen ovat keskeisiä suorituskyyä lisääviä tekijöitä, kunhan ne saadaan kytkettyä tuotteisiin ja palveluihin. (Viitala & Jylhä, 2019, ss. 208–209) Työntekijöiden koulutuksen ja riittävän osaamisen varmistamiseksi organisaation suorituskyykyteen vaikuttavat lisäksi työntekijöiden työolosuhteet, työhyvinvointi ja työntekijöiden motivaatio (Viitala 2005, s. 91).

Työntekijöiden halu oppia ja kehittyä osana työyhteisöä tai tiimiä tukee hyvien käytäntöjen leviämistä. Hyvät käytännöt vahvistuvat, kun työntekijät ovat sisäistäneet toiminnan merkityksen. Oppivassa organisaatiossa oppiminen tapahtuukin vastavuoroisessa vuorovaikutuksessa ja työntekeksen todellisuutta luodaan yhdessä. Organisaatiossa tulisi ruokkia ihmisen luonnollista halua oppia uutta. (Senge, 1994, ss. 12–15) Tavoitteellinen oppiminen edellyttää riittäviä ammattialakohtaisia taitoja, ja sen lisäksi omaa tarvetta ja halua kehittää osaamista sekä motivaatiota uuden oppimiseen. (Ruohotie, 2010, s. 108)

Johtajan rooli työyhteisössä oppimisen edistäjänä ja mahdollistajana on keskeinen. Haasteellista saattaa olla erilaisten osaamisen tasojen tunnistaminen, jotta yksilötasolla työntekijä saa riittävän tuen ja avun osaamisen kehittämiseksi. (Viitala, 2010, s. 202) Pelko virheiden tekemisestä tai epäonnistumisesta voi muodostua esteeksi osaamisen kehittymiselle. Virheet ja epäonnistumiset ovat kuitenkin osa huippuosaajaksi kasvamista ja siksi ne tulee nähdä oppimiskokemuksina. (Isokorpi, 2013, ss. 151–152) Koska työntekijöiden koulutus ja osaaminen ovat merkittäviä organisaation suorituskyyvylle, osaamistarpeita on tärkeä osata tunnistaa ja ennakoita. Osaamisen merkitystä suorituskyyvylle ei osata aina tiedostaa eikä käytössä ei ole suoristuskyyvyn arvioimiseen sopivia mittareita tai johtajuuteen liittyvää osaamista suorituskyyvyn mittareiden tarkasteluun. (Viitala ja Jylhä, 2019, ss. 193–194)

2.2 Systeeminen lastensuojelun toimintamalli

Vuonna 2016 alkaneen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE) sekä siihen liittyvän SyTy! -hankkeen tavoitteena on ollut lisätä kansallisesti lastensuojelutyön laatua ja vaikuttavuutta ottamalla käyttöön systeeminen lastensuojelun toimintamalli. Systeeminen toimintamalli pohjautuu systeemiseen ajatteluun, suhdeperustaisuuteen ja perheterapeuttiseen ymmärrykseen. Toimintamalliin liittyviä periaatteita ovat lapsilähtöisyys ja asiakkaan kohtaaminen sekä lapsen ja tämän perheen osallisuus. Systeemisen toimintamallin toteuttaminen edellyttää lisäksi yhteisesti jaettuja arvoja ja työn tekemistä tukevia rakenteita sekä yhteensovittavaa johtamista. (THL, 2020; Lahtinen, 2017, s. 16)

Systeeminen toimintamalli perustuu systeemiseen ja asiakaslähtöiseen työtapaan, missä huomioidaan asiakkaan elämäntilanne kokonaisuutena. Systeemisellä toimintamallilla tavoitellaan lapsen ja tämän perheen tilanteen syvällisempää ymmärrystä, perheen aktiivista mukana oloa työskentelyssä sekä erityisesti lapsen ja nuoren oman kokemuksen esiin nostamista. Perheen tilanteen parantumisen lisäksi systeemisellä työskentelyllä tavoitellaan työntekijöiden osaamisen sekä moniammatillisen yhteistyön vahvistumista. Valtakunnallisesti systeemisen lastensuojelun toimintamallin tavoitteena on tuottaa laadukkaampaa, tehokkaampaa ja vaikuttavampaa lastensuojelutyötä. Systeemisen toimintamallin käyttöönotolla ja systeemisellä työskentelyllä halutaan vahvistaa työntekijöiden osaamista ja moniammatillista yhteistyötä. (THL, 2020; Petrelius ym. 2021, s. 2; Aaltio, 2022, s. 91)

Systeeminen toimintamalli ei ole kohdistettu vain tiettyyn asiakasprosessin vaiheeseen tai tietylle ikäryhmälle. Systeemisen toimintamallin tavoitteena on vahvistaa asiakastyön intensiteettiä ja laatua, jotta voidaan varmistaa lapsen turvallinen elämä kotona. Systeemistä työskentelyä toteutetaan monitoimijaisesti ja moniammatillisesti. Keskeistä mallissa on perheterapeuttinen tuki sosiaalityölle. (Aaltio & Isokuortti, 2019b, s. 30; ks. Fageström, 2016, s. 35; ks. Aaltio & Isokuortti, 2019a, s. 15) Systeemisen lastensuojelun toimintamallin on todettu edellyttävän harjoittelua ja täydennyskoulutuksia toimintamalliin liitettyjen ydinelementtien konkretisoimiseksi. Systeemisen toimintamallin kehittämisessä katsotaan olevan kyse jatkuvasta oppimisesta ja kokemusten reflektoinnista. (Aaltio & Isokuortti, 2019a; THL, 2020, ss. 6–7, 25; Petrelius ym., 2021, s. 3,14; ks. Yliruka, ym. 2020, s.17)

2.2.1 Systeemisen toimintamallin ydinelementit ja periaatteet

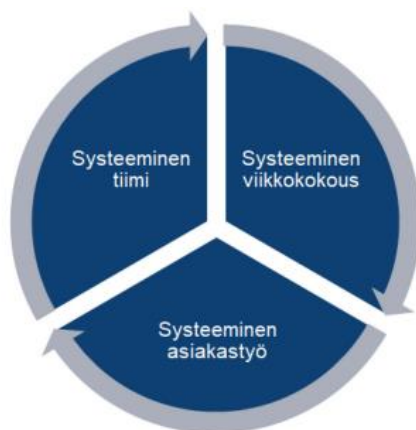
Systeemisen lastensuojelun ydinelementtejä ovat systeeminen asiakastyö, systeeminen tiimi ja systeeminen viikkokokous. Systeemisen toimintamalli edellyttää kaikkien kolmen

ydinelementin toteutumisesta ja elementit kytkeytyvät keskenään toisiinsa. Malliin sisältyy sekä konkreettisia että teoreettisia välineitä ja menetelmiä. Työskentely asiakkaan asiassa on verkostollista, reflektointia ja tulevaisuusorientoitunutta. Vuorovaikutuksen periaatteina ovat dialogisuus, ratkaisukeskeisyys ja narratiivisuus. (Aaltio & Isokuortti, 2019a, s. 11)

Systeemiseen tiimiin kuuluu yleensä kaksi tai kolme sosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaajia ja/tai perhetyöntekijöitä koordinaattori ja perheterapeutti sekä konsultoiva sosiaalityöntekijä. Jokaisella tiimin jäsenellä on oma rooli ja tehtävä, työntekijöitä yhdistää yhteinen ja jaettu näkemys systeemisestä toimintamallista. (Aaltio & Isokuortti, 2019a, ss. 13–16) Systeemisen lastensuojelun toimintamallin mukaisissa tiimeissä yhdistyy sekä tiimioppiminen että systeemiajattelu, joka todentuvat palvelutuotannon rakenteen lisäksi asiakastyötä ohjaavaksi viitekehikseksi. Systeemisen toimintamallin mukaiset tiimit, joissa mahdollistuu erilaisten roolien välinen vuorovaikutus, toimivat osaamista tukevin rakenteina (Yliruka ym. 2020, s. 24; ks. Uusitalo, 2019, ss. 120–121; ks. Viitala & Jylhä, 2019, ss. 150–151).

Systeemisen toimintamallin koulutuksissa oleellista on, että koulutus toteutetaan yhteisöllisesti siten, että systeemisen tiimin on mahdollista omaksua uusi työote, ja muodostaa siitä kollektiivinen näkemys sekä työtä tukevat rakenteet toimintakulttuurin muutoksen saavuttamiseksi. Systeemisen toimintamallin ylläpitäminen ja syventäminen edellyttää toistuvia reflektiivisiä rakenteita, kuten systeemisen viikkokokousten toteuttamista, jotta tiimin tietoisuus työtä ohjaavista käsityksistä sekä arvoista ja uskomuksista vahvistuu. Systeemiset tiimit itsessään toimivat yhteisöllisen oppimisen rakenteena. (Yliruka, ym. 2020, ss. 17–18, 21) Kuvassa 1 on havainnollistettuna systeemisen toimintamallin ydinelementit Aaltion ja Isokuortin (2019a) mukaan.

Kuva 1. Systeemisen toimintamallin ydinelementit (Aaltio & Isokuortti, 2019a, s. 11).



Systeemisen asiakastyön konkreettisia työvälineitä ovat sukupuu työskentely, hypoteesien pohtiminen sekä asiakkaan tilanteen tarkastelu sirkulaarisia kysymyksiä hyödyntäen. Näillä menetelmillä pyritään muodostamaan käsitys ja ymmärrys siitä, millaisia tekijöitä perheen ongelmien taustalla mahdollisesti voi olla. (Aaltio & Isokuortti, 2019a, s. 12)

Systeemisiä viikkokokouksia on tarkoitettu hyödynnettäväksi asiakastilanteiden käsittelyyn. Kokouksessa on rakenne, jossa jokaisella tiimin jäsenellä on oma tehtävänsä. Myös asiakkaan ja tämän verkoston jäsenen on mahdollista osallistua kokoukseen. Kokouksen rakenteesta ja systeemisestä etenemisestä vastaa konsultoiva sosiaalityöntekijä, jonka lisäksi perheterapeutilla on keskeinen rooli systeemisten elementtien varmistamisessa. Systeemisen viikkokokouksen tunnusmerkkejä ovat refleктоiva ja avoin yhteistoiminnallinen keskustelu. Systeemisessä viikkokokouksessa keskitytään tukimaan perhesuhteita ja niihin liittyviä narratiiveja laajemmassa kontekstissa ja luodaan hypoteeseja. Lapsen tilanteessa olevat riskit ja voimavarat tulee olla arvioituna, mutta on kyettävä myös haastamaan vakiintuneita käsityksiä uusien hypoteesien luomiseksi ja niiden hyödyntämiseksi jatkotyöskentelyssä. (Aaltio & Isokuortti 2019a, ss. 15–16; Aaltio & Isokuortti, 2019b, s. 34)

2.2.2 Systeemiseen toimintamalliin liittyvä osaaminen

Systeemiseen lastensuojelun toimintamalliin siirtyminen tarkoittaa lastensuojelussa uudenlaisen työkulttuurin omaksumista, mikä tarkoittaa sitä, että systeemisen ajattelu suhteutetaan sosiaalityöhön yhdistämällä terapeutin ja systeemin vuorovaikutus lainsäädännöllä velvoittavaan viranomaistehtävään. Systeemisten periaatteiden omaksuminen osaksi työtä kehittyy työntekijän kouluttautumisella, ja organisaatiossa tulee olla jatkuvaa oppimista tukevat rakenteet. Systeemisen toimintamallin toteuttamista tukee myös esimiesten asiantuntijuuden syventäminen systeemiseen johtamiseen. (Lahtinen, 2017, ss. 19, 23–24)

Systeemisen toimintamallin käyttöönotto on merkittävä toimintakulttuurin muutos lastensuojelussa. Sen tavoitteena on varmistaa lastensuojelun ammattilaisten työn laatu ja ennen kaikkea asiakkaiden osallisuus. Muutos on edellyttänyt uudenlaista ajattelua ja toimintatapojen kehittämistä myös johtamisen näkökulmasta. Ensimmäinen askel siinä on yhteistä oppimista tukevan työkulttuurin luominen. (Alhanen ym., 2019, s. 5) Systeemisen toimintamallin mukainen lastensuojelutyö nähdään sosiaalityössä yhtenä osaamista ja kollektiivisuutta vahvistavana tukirakenteena. Lastensuojelun sosiaalityössä osaamisen ja tiedon soveltaminen käytäntöön syvenee työkokemuksen myötä. (Yliruka, ym. 2020, s. 40)

Systeemisen toimintamallin ydinelementtien valossa erityisesti systeemisestä viikkokokoukset voidaan nähdä työntekijöiden oppimista lisäävänä rakenteena. Asiakastapausten yhteinen läpikäyminen kehittää työntekijöiden kykyä reflektoida ja vahvistaa systeemisestä ajattelua. (Aaltio & Isokuortti, 2019a, s. 17)

Systeemisen toimintamallin toteutuminen edellyttää, että kaikilla työntekijöillä on riittävä koulutus ja osaaminen systeemiseen toimintatapaan, jotta työ asiakkaiden kanssa sekä tiimissä toteutuu systeemisesti. Osaamista voidaan vahvistaa systeemisissä viikkokokouksissa ja tiimin yhteisessä asiakastapausten käsittelyssä. Johtamisella on merkittävä rooli luoda toimiva organisaatiokulttuuri sekä puitteet systeemisen toimintamallin toteutukselle. Johtajien tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijöiden osaamista syvennetään ja pidetään varsinaisen systeemisen toimintamallin koulutuksen jälkeen. (Aaltio & Isokuortti, 2019a, s. 25; ks. Fagerström, 2016, ss. 27–28)

Lastensuojelussa tuen ja kontrollin elementit ovat läsnä, mutta asiakastyö tulee toteuttaa kunnioittavalla ja asiakasta kuuntelevalla tavalla luottamusta rakentaen. Systeeminen toimintamalli edellyttää työntekijöiltä oman persoonan käyttämistä ja erityistä vuorovaikutusosaamista sekä ymmärrystä tunteiden informatiivisesta merkityksestä suhdeperustaisessa työssä. Suhdeperustainen työskentely ja taito reflektoida ovat erityisen tärkeitä systeemisen lastensuojelutyön työntekijöiden ja tiimien osaamista. (Fagerström, 2016, s. 27, 39; ks. Yliruka, ym. 2020, s. 17)

Systeemiseen toimintamalliin liittyvä terapeutin muutoksen toteuttaminen edellyttää työntekijältä taitoa esittää kysymyksiä, jotka voivat olla asiakkaalle alku tavoitteiden suuntaiselle muutokselle. Keskeistä työntekijän osaamisessa on hallita systeemisen asiakastyön menetelmiä ja välineitä kuten sukupuun käyttöä sekä systeemisen toiminnan ja ajattelun perusteet, jotta niiden soveltaminen asiakastyössä sekä systeemisessä tiimissä on mahdollista. (Aaltio & Isokuortti, 2019a, s. 25; ks. Fagerström, 2016, ss. 27–28)

Systeemisen toimintamallin arvoihin sitoutuminen työntekijätasolla on tärkeää. Sitoutumista toimintamallin strategiaan tavoitteisiin edistää se, että työntekijöiden osaamista ja arvostelukykyä kunnioitetaan ja, että työntekijät kokevat tulevansa kuulluksi. Merkityksellistä on myös se, että työntekijöillä on mahdollisuus kehittää taitojaan ja osaamista arvostetaan. (Fagerström, 2016, s. 40) Systeemisen toimintamallin osaaminen nojaa pitkälti sosiaalityön asiantuntijuuden elementteihin ja menetelmiin kuten vuorovaikutusosaamiseen, ratkaisukeskeisyyteen ja moniammatilliseen yhdessä tekemiseen. Systeeminen toimintamallin tukee asiantuntijuuden kehittymistä lisäämällä moniäänisyyttä lapsen tilanteen

tarkasteluun. Lisäksi lapsen edun ensisijaisuus ja perheen tilanteen tarkastelu systeemiajattelun kautta tapahtuu aiempaa tietoisemmin ja strukturoidummin. Systeemisen tiimin toiminta myös selkeyttää eri ammattilaisten välistä työnjakoa ja mahdollistaa työtehtävien ja vastuiden jakautumista tarkoituksenmukaiseksi. (Helin, 2020, ss. 82–84)

2.3 Aiemmat tutkimukset

Systeemiseen lastensuojelun toimintamalliin liittyvää tutkimusta on tehty Suomessa viime vuosina melko runsaasti, myös toiminnanohjausjärjestelmiin liittyvää tutkimusta eri aloita löytyy lukuisa määrä. Digitalisaatioon liittyvää tutkimusta on niin ikään paljon, mutta lastensuojelun kontekstissa, varsinkaan toiminnanohjaukseen liittyen, julkaistuja tutkimuksia en opinnäytetyötä tehdessäni löytänyt ollenkaan. Yleisesti ottaen merkityksellistä uuden teknologian käyttöönotossa on pyrkä tuomaan esille teknisten ominaisuuksien sijaan sen hyötyjä käytännön työlle. Tietoisuus teknologiaa käyttäjien työarjesta on tärkeää toiminnanohjausjärjestelmän mahdollisimman tehokkaalle käytölle. Uusien teknologisten innovaatioiden käyttöä motivoi muun muassa sen koettu hyödyllisyys, helppokäyttöisyys ja tehtäväkohtainen soveltuvuus. (Davis, 1985, ss. 221–223)

Kansainvälistä tutkimustietoa systeemisestä toimintamallista on saatavilla, mutta suomalaiseen toimintaympäristöön kehitetty systeeminen lastensuojelun toimintamalli ei vastaa täysin sen alkuperäistä englantilaista mallia, joten tutkimukset eivät ole suoraan verrattavissa keskenään. Systeemiseen toimintamalliin liittyvät kokemukset käyttöönotosta ja toteutuksesta ovat kuitenkin yhteneväisiä. Tutkimusten kautta esille nostetut kokemukset systeemisestä toimintamallista ja sen merkityksestä ovat tärkeää tietopohja, kun systeemistä toimintamallia kehitetään digitalisaatiota hyödyntäen.

Englannissa tehdyn systeemiseen toimintamalliin (reclaimin social work model) liittyvässä pitkittäistutkimuksen raportissa todetaan, että systeemisen toimintamallin elementit toteutuvat paikallisesti eritavoin ja, että systeemisen toimintamallin rakenteellisella tuella ja johtamisella on merkitystä sille, miten vahvasti toimintamallia toteutettiin. Muutoksen aikaansaaminen käytäntöihin on ollut haastavaa, mutta systeeminen toimintamalli nähdään sosiaalityön huippuosaamisena. (Bostock & Newlands, 2020, ss. 8, 10–11)

Laura Järvi ja Marika Lepola (2022) ovat selvittäneet sosiaalityön opintoihin liittyvässä pro - gradu tutkimuksessaan ”Lastensuojelun systeeminen toimintamalli: sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja mallin toimivuuteen vaikuttavia tekijöitä” alueellisesti lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia systeemisen toimintamallin toimivuuteen vaikuttavista

tekijöistä. Aineisto on kerätty sähköisellä kyselyllä ja analysoitu sekä laadullisesti sisällön analyysilla että määrällisesti korrelaatio- sekä varianssianalyysia hyödyntäen. Tutkimuksen perusteella tuli ilmi työntekijöiden kokemuksia siitä, ettei systeemistä toimintamallia toteuteta oikeaoppimisesti ja asiakasmäärät koetaan liian suuriksi suhteessa siihen mitä systeemisen toimintamallin toteuttaminen edellyttäisi. Toisaalta systeeminen toimintamalli nähtiin hyödylliseksi ja toimivaksi tavaksi tehdä sosiaalityötä, vaikka osittain sen koettiin myös lisäävän työtä. Tutkimukseen osallistuvat työntekijät toivoivat myös johtamiselta selkeää roolia toimintamallin vahvistamiseksi. (Järvi & Lepola, 2022, ss. 50–53)

Lise-Lotta Pekkanen (2020) on tehnyt työntekijöiden haastatteluihin perustuvan laadullisen pro gradu tutkielman ”Lastensuojelun työntekijöiden havaintoja systeemisen toimintamallin suhdeperustaisuudesta ja työvälineistä”. Pekkasen (2020, ss. 51–53) mukaan systeeminen ajattelutapa nousi työntekijöiden havainnoissa merkittäväksi toimintamallin toteutukselle, ja asiakastyötä ohjasi vahvasti systeemisten tiimien viikkokokoukset. Viikkokokousten toteutuminen puolestaan tuki systeemisten työvälineiden käyttöä ja lisäsi systeemistä ajattelutapaa. Haasteena systeemisen toimintamallin toteuttamiselle kokonaisuudessaan oli koettu vähäiset resurssit.

Mervi Koikkalainen (2020) selvitti ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössään työntekijöiden haastatteluihin perustuen systeemisen toimintamallin käyttöönottoa edistäviä ja estäviä tekijöitä. Koikkalaisen (2020, ss. 60, 66) mukaan systeemisen toimintamallin käyttöönottoon liittyvät kokemukset vaihtelivat yksilötasolla ja esiin tuli kokemuksia toimintamallin käyttöönottoon liittyvän tuen puutteellisuudesta. Toisaalta systeemisen toimintamallin elementit oli Koikkalaisen tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden mukaan koettu hyvänä ja systeemisen toimintamallin nähtiin lisäävän lastensuojelutyön laatua. Koikkalainen viittaa opinnäytetyössään myös Aaltion ja Isokuortin päätyneen omassa selvityksessään samankaltaisiin tuloksiin. Koikkalainen pohtii osaamisen ylläpidon ja työntekijöiden kouluttautumisen merkitystä systeemisen toimintamallin juurruttamiselle, mutta tuo esille myös ristiriitaisuutta siinä, että systeemisen toimintamallin käyttöönotto näyttäytyy keskeneräisenä eikä systeeminen toimintamalli ole kansallisella tasolla löytänyt yhtenäistä muotoa.

Aiempiin tutkimuksiin perehtyessäni en löytänyt julkista tietoa tutkimuksista systeemisen toimintamallin digitalisaatioon liittyen, vaikka yleisesti ottaen sosiaalihuollon digitalisaatiosta ja digitaalisista palveluista on tehty tutkimuksia eri näkökulmista. Digitaalisia toiminnanohjaisjärjestelmiä on hyödynnetty sosiaalihuollossa ainakin vanhustyössä tehostetussa palveluasumisessa ja vanhusten kotihoidossa. Toiminnanohjaisjärjestelmien

käytöllä vanhustyössä pyritään optimoimaan henkilöstöresurssien käyttöä ja siten järjestelmän käyttötarkoitus poikkeaa tässä tutkimuksessa viitattuun toiminnanohjausjärjestelmään, jossa kyse on ennemminkin työnteon menetelmällisestä vakioinnista. (ks. Oinas, ym. 2021, ss. 166–167) Toiminnanohjausjärjestelmän käytön kotihoidossa on todettu korostavan varsinaiseen hoivatyöhön liittyvien taitojen sijaan työntekijöiden ajanhallintaan ja teknisiin taitoihin liittyviä elementtejä. Digitalisaation myötä työntekijän taidoissa korostuvat erityisesti kyky sovittaa teknologiaa osaksi päivittäistä työtä ja säädellä työaikaa järjestelmän ohjaamana kirjaamisen ja ajanhallinnan yhdenmukaistamiseksi. (Eskelinen, 2023, ss. 4, 16)

Digitaaliseen toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön vanhusten tehostetussa palveluasumisessa liittyy jännitteitä riippuen kenen näkökulmasta teknologian hyödynnettävyyttä tai toisaalta työn rajoittavuutta tarkastellaan. Työntekijöiden kokemus näyttäytyy erilaisena verrattuna esimiehiin tai järjestelmäkehittäjiin. Kokemusten eroja selvittää tehtävien ja työn tavoitteiden erilaisuus. Teknologian käyttöön liittyy arvostus- ja eettisesti kestävän ja hyvin hoidon toteuttamisen ja taloudellisten sekä hallinnollisten tavoitteiden täyttämiseksi. Hoivatyössä tilannekohtainen joustavuus tulisi ottaa paremmin huomioon toiminnanohjausjärjestelmien kehittämisessä. (Koivisto ym., 2022, ss. 250–251)

2.4 Lastensuojelun palvelut Kanta-Hämeen hyvinvointialueella

Strategisena lähtökohtana Kanta-Hämeen hyvinvointialueen palvelutuotannossa on tasalaatuinen, yhdenmukainen ja vaikuttava toiminta. Hyvinvointialueen valtuusto on vahvistanut organisaation toimintaa ohjaaviksi arvoiksi vaikuttavuuden, rohkeuden, yhdenvertaisuuden ja asiakaslähtöisyyden. Vaikuttavuuden taustalla on ajatus siitä, että palvelutuotannossa käytetään vaikuttavia ja näyttöön perustuvia menetelmiä. Rohkeudella viitataan siihen, että uusia toimintatapoja kannustetaan kokeilemaan rohkeasti ja tarvittaessa myönnetään, jos jokin ei toimi. Yhdenvertaisuus arvona merkitsee sitä, että palveluita tarjotaan hyvinvointialueen asukkaille samoilla kriteereillä ja, että palvelut ovat tasalaatuisia. Neljäs periaate nostaa asiakaslähtöisyyden keskiöön ja korostaa yhdessä tekemistä siten, että asukkaan toimintakykyä ja osallisuutta tuetaan. (Oma Häme, n.d.)

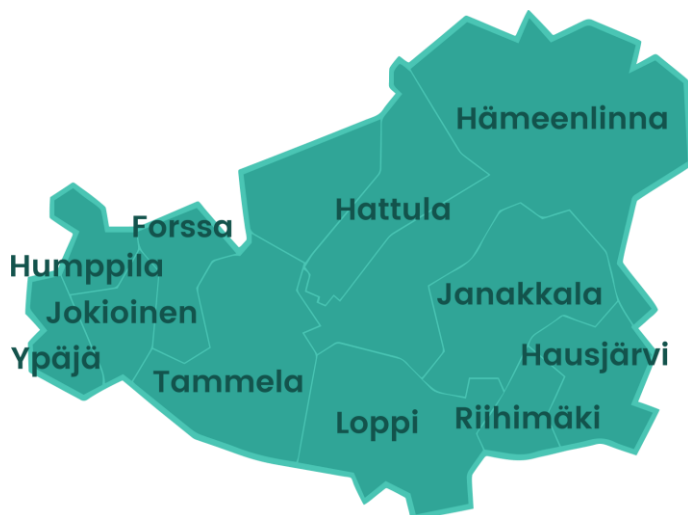
Lastensuojelun palveluiden tuottaminen perustuu hyvinvointialueen arvojen ja periaatteiden lisäksi ennen kaikkea velvoittavasti lastensuojelulakiin. Lastensuojelulaissa määritellään lapsen oikeus erityiseen suojeluun. Lastensuojelun viranomaistehtävänä on varmistaa lapsen tasapainoinen ja turvallinen kehitys tukemalla lasta ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastuussa olevia henkilöitä. Lisäksi lastensuojelulaissa säädetään, että

lastensuojelun järjestämiseksi on laadittava suunnitelma lastensuojelun järjestämiseksi ja kehittämiseksi. (Lastensuojelulaki 417/2007, 2§, 12§)

Lastensuojelussa palveluita tuotetaan avohuollon- ja sijaishuollon sekä jälkihuollon palveluina. Sosiaalipalveluita ovat mm. sosiaalityö, sosiaaliohjaus ja tehostettu perhetyö. Palveluiden tarkoituksena on tukea erityisen tuen ja suojelun tarpeessa olevien lasten myönteistä kehitystä ja turvallista kasvuympäristöä. (Lehmuskoski & Suhonen, 2023) Kun lapsen lastensuojelun tarve on todettu, hyvinvointialueen on ryhdyttävä lastensuojelun tukitoimiin viipymättä (Lastensuojelulaki 417/2007, 34§).

Kanta-Hämeen hyvinvointialueella lastensuojelun palveluita tuotetaan 11 kunnan alueella. Kuvassa 2 on kartta Kanta-Hämeen hyvinvointialueeseen kuuluvista kunnista ja kaupungeista.

Kuva 2. Kanta-Hämeen hyvinvointialueen kartta (Oma Häme, 2023b).



Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lastensuojelun palveluissa avo-, sijais- ja jälkihuollossa on lähdetty vahvasti kehittämään systeemiseen lastensuojelun toimintamalliin perustuvaa tiimityötä. Hyvinvointialueen laajuisesti lastensuojelun tiimeissä työskentelee sosiaalityöntekijöitä, sosionomeja ja lähihoitajia sekä moniammatillisuuden vahvistamiseksi myös yhteisöpedagogeja tai sairaanhoitajia. Systeemiset tiimit koostuvat keskimäärin kahdesta sosiaalityöntekijästä ja 2-3 ohjaajasta, joiden ammattinimike on joko sosiaaliohjaaja, perheohjaaja tai perhetyöntekijä. Myös lähijohtajat ja ylempi johto työskentelevät niin sanotussa johtotiimissä. Tiimien tukena toimii lisäksi perheterapeutti sekä konsultoiva sosiaalityöntekijä, joka on samalla tiimin johtava sosiaalityöntekijä. Tehtäväkuvia ja ammattinimkeitä on tarkoitus uudistaa ja yhdenmukaistaa tulevana vuosina. Erot

tehtävissä ja nimikkeissä selittyvät kuntaorganisaatioiden erilaisista palveluiden järjestämisen tavoista ennen hyvinvointialueelle siirtymistä.

Systeemisen toimintamallin vahvistamiseksi ja toiminnan vakioimiseksi Kanta-Hämeen hyvinvointialue on ostanut käyttöönsä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluyritys Integritakselta digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän, josta käytetään nimitystä Perhepirkko. Perhepirkko on kehitetty systeemisen toimintamallin ja suhdeperustaisen työn tueksi sekä yhteistoiminnalliseksi välineeksi. (Integritas, n.d.) Toiminnanohjausjärjestelmän käyttö on aloitettu jo ennen hyvinvointialueelle siirtymistä Hämeenlinnan kaupungissa ja sen käyttöönotto on tarkoitus laajentaa asteittain koko hyvinvointialueelle lastensuojelun palveluihin.

3 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena on lastensuojelun työntekijöille osoitetun sähköisen kyselyn avulla kerätä tietoa siitä, millaisena lastensuojelun työntekijät kokevat toiminnanohjausjärjestelmän merkityksen systeemisen toimintamallin toteuttamiselle ja miten toiminnanohjausjärjestelmä työntekijöiden kokemuksen mukaan tukee systeemisen toimintamallin toteuttamista.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lastensuojelun palveluiden käytössä olevan toiminnanohjausjärjestelmän merkitystä systeemisen toimintamallin toteuttamiselle. Tutkimuskysymykset ovat: 1) millainen merkitys toiminnanohjausjärjestelmällä on systeemisen toimintamallin toteuttamiselle ja 2) miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee ja vahvistaa systeemisen toimintamallin toteuttamista työntekijöiden kokemuksen mukaan.

4 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja vastaa fenomenologisen tutkimuksen tieteellistä viitekehystä. Fenomenologisessa tutkimusstrategiassa tutkimuskohdetta tarkastellaan ihmisten kokemusten kautta (Metsämuuronen, 2006, s. 92; Laine, 2018, s. 29; Jyväskylän yliopisto, 2023). Ihmisten kokemukset rakentuvat merkityksistä, ja kun tutkitaan kokemuksia keskeistä ovat kokemusten merkityssisällöt. Kokemuksesta voidaan tehdä merkitysanalyysi kokemusten erilaisista merkityssisällöistä ja niiden luonteesta. Fenomenologinen tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään jonkin tutkittavan

ihmisjoukon merkityksmaailmaa, eikä tarkoituksena ole löytää yleismaailmallisia yleistyksiä tutkittavaan asiaan liittyen. (Laine, 2018, s. 31)

Kokemuksen tutkimusta voidaan soveltaa monissa erityistieteissä. Ihmisten kokemusten tutkimiseen on valittava siihen sopivat tutkimusmetodit, koska tutkimusmetodin valinta vaikuttaa siihen, mitä tutkimukseen osallistuvista ihmisistä on mahdollista saada esille. Ihmisen kokoemuksiin vaikuttavat monet asiat kuten elämäntilanne, elämänhistoria ja näistä kumpuavat subjektiiviset kokemukset suhteessa tutkimuksen aiheena olevaan kohteeseen. (Virtanen, 2006, ss. 152, 161–162, 165) Kokemuksen tutkimukseen liittyy tiedollista epävarmuutta, koska kokemuksessa on kyse myös intuitiosta suhteessa tutkittavaan asiaan (Kukkola, 2018, s. 47).

Metsämuuronen (2006, ss. 88, 108) on tiivistänyt laadullisen tutkimuksen Syrjälään (1994) viitaten soveltuvan erityisen hyvin tilanteisiin, jossa halutaan tutkia tietyssä tilanteessa tai tapahtumassa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteita. Laadullinen tutkimus sopii myös tilanteisiin, kun ollaan kiinnostuneita tutkimaan tilanteita, jota ei voida tutkia kokeen avulla tai kontrolloida kaikkia vaikuttavia tilanteita. (ks. Hirsijärvi ym., 2007, s. 160)

4.1 Kyselyn laatiminen

Aineistonkeruun hyvä etukäteissuunnittelu ja kunnollinen toteutus ovat luotettavan aineiston perusta. Kyselyn tekeminen vaatii ennakkovalmistatusta ja etukäteen on pohdittava, kuinka siitä saadaan tutkimustehtävään nähden jäsenneily ja harkittu kokonaisuus. Kyselyn toimivuutta koetellaan tutkimuksen tuloksia ja analyysiä esitettäessä. Kyselyn perusperiaate itsessään on selkeä. Kysymyksiä tulisi tehdä vain yhteen asiaan kerralla ja sen jälkeen jätetään tila vastausten kirjoittamiselle tai esitetään ennalta määritellyt vastausvaihtoehdot. (Alkula, ym.1994, ss. 122, 130–131)

Kyselyn rakenne ja sisältö pohjautuu kyselytutkimuksiin liittyvään tiedon tarpeen määrittelyyn (Alhanen, ym. 1994, ss. 124–125). Pohdin kyselyä laatiessa, että mitä tietoa tarvitaan, jotta tutkimuskysymyksiin on mahdollista saada vastauksia. Tiedon tarpeen määrittelyssä pyrin avaamaan ja konkretisoimaan kyselyyn systeemiseen toimintamalliin liitettyjen keskeisiä periaatteita sekä jäsentämään kysymyksiä eri teemojen mukaisesti vaihtelevilla kysymyksen asetteluilla. Kyselyn kysymysten jäsentämisessä on mukailtu systeemisen toimintamallin ydinelementtejä. Kysymysten muotoilussa on myös hyödynnetty teorialähtöisesti osaamisen kehittymistä tukevia tekijöitä suhteessa toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön. (ks. Liite 2)

Kysymysten muotoilu tulee tehdä huolellisesti siten, etteivät ne ole johdattelevia tai liian monitulkintaisia väärinymmärrysten välttämiseksi. Mikäli kysymysten muotoilu on epätarkkaa, aiheuttaa se myös virheitä tutkimustuloksiin. Ennen kyselyn laatimista on perehdyttävä huolellisesti tutkimuksen viitekehukseen ja taustateorioihin, eikä aineistonkeruuta tule aloittaa ennen kuin tutkimusongelma on varmasti täsmentynyt. Kyselyn laatimisessa on syytä miettiä kuinka kauan tutkimukseen osallistuvat jaksavat vastata kysymyksiin, ja mikä on heidän käsityskykynsä asiasta. (Valli, 2018, ss. 93, 95, 97)

Fenomenologisessa tutkimusprosessin aineistonkeruuvaiheessa tulee kiinnittää huomiota erityisesti siihen, miten tutkimukseen osallistuvat tuottavat tutkimusaineistoa eli kuvausta kokemuksistaan. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston määrällä ei ole välttämättä merkitystä, mutta jos aineisto on hyvin pieni kokemusten koko kirjo ei välttämättä tule esille. (Virtanen, 2006, s. 171) Kvalitatiiviseen tutkimukseen on mahdollista yhdistää pienimuotoisesti määrällistä aineistotietoa havainnollistamaan laadullisen tutkimuksen raporttia (Metsämuuronen, 2006, s. 134).

Ennen kyselyn laatimista perehdyin sosiaalityötä sivuaviin laadullisiin tutkimuksiin, jossa aineiston keruussa oli jo hyödynnetty kyselyä. Esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella on käytetty kyselylomaketta aineistonkeruussa, kun on haluttu selvittää konsultoivien sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä systeemisen työotteen organisoimisesta kunnissa. (ks. Petrelius & Uutela, 2020, s. 65) Petreliuksen ja Uutelan kyselylomake toimi suuntaa antavana esimerkkinä, kun pohdin aineistonkeruu välineeksi kyselyä, ja sen rakennetta ja soveltuvuutta aineistokeruu menetelmäksi.

Kyselyn käytettävyyttä ja kysymysten asettelua testasin etukäteen kahdella koehenkilöllä, jotka eivät kuuluneet tutkimukseen osallistuneeseen työyhteisöön, mutta ovat aiemmin työssään käyttäneet kyseessä olevaa toiminnanohjausjärjestelmää. Lisäksi testasin sähköisen kyselyn toimivuutta, kyselyyn vastaamisen kestoa ja kysymysten ymmärrettävyyttä opinnäytetyn ohjausryhmään kuuluvilla opiskelijoilla. Muokkasin kyselyä testeistä saatujen palautteiden perusteelta lopulliseen muotoonsa. Kyselyssä on systeemisen toimintamallin periaatteisiin liittyviä avoimia kysymyksiä sekä määrällisiä monivalintakysymyksiä.

Vastausvaihtoehtojen määrä monivalintakysymyksissä riippuu tilanteesta, ja siitä mitä asioita kysytään. Vastausvaihtoehtoja on erityisesti mielipiteitä selvitetessä hyvä olla useampi kuin kaksi tai kolme, koska jostain asiasta harvoin ollaan täysin eri mieltä tai täysin samaa mieltä vaan mielipiteet painottuvat jompaankumpaan suuntaan ja vastausvaihtoehdot laaditaan niin,

että ne muodostavat asteikon, jossa vastausvaihtoehtojen välimatkat ovat yhtä suuret. Tällaisesta asteikosta käytetään nimitystä Likertin asteikko. (Alkula ym., 1994, s. 135; ks. Metsämuuronen, 2001, s. 47; ks. Valli, 2018, ss. 106–107) Likert-asteikon käyttö sopii erityisesti tilanteisiin, kun halutaan tutkimukseen osallistuvan arvioivan itse omaa käsitystään kysymyksen sisällöstä. (Metsämuuronen, 2001, s. 47; Valli, 2018, ss. 106–107)

Likertin asteikkoa hyödyntävien monivalintakysymysten sisällyttäminen kyselyyn on tietoinen valinta, vaikka tarkoituksena ei ole analysoida aineistoa kvalitatiivisin menetelmin. Monivalintakysymykset mahdollistavat kuitenkin tarkemmat kysymyksenasettelut tutkittavaan aiheeseen liittyen. Tällä pyritään myös varmistamaan, ettei avointen kysymysten vastaukset jäisi liian suppeiksi näkökulmiltaan. Systemiseen toimintamalliin liittyy ydinelementtien lisäksi useita systeemistä työtä ohjaavia periaatteita ja työskentelyorientaatioita, joita kyselyyn vastaaja ei välttämättä huomaa tuoda esille avoimissa kysymyksissä. Kysymysten asettelulla pyritään ohjaamaan ja antamaan tutkimukseen osallistujalle mahdollisuus pohtia ja kuvata kokemuksiaan toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä eri näkökulmista.

Kysymysten astelussa on pyritty kiinnittämään huomiota siihen, että ne muodostavat mielekkään kokonaisuuden ja ne kysymykset etenevät vastaajan näkökulmasta loogisesti. (ks. Alkula ym. 1994, s. 132) Valitulla aineistonkeruu- ja tutkimusmenetelmällä voidaan hankkia tietoa ja saada vastauksia tutkimuskysymyksiin tutkimuksen tavoitteet huomioiden. Kyselyn perusteella saadaan tietoa työntekijöiden kokemuksista digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä systeemisen toimintamallin toteutukselle ja siitä, miten toiminnanohjausjärjestelmän tukee ja vahvistaa systeemistä työskentelyä. Tutkimusmenetelmän valinnassa on kiinnitetty huomiota siihen, että tutkimuksen tekijänä annan aidosti mahdollisuuden työntekijöille tuoda esille omia kokemuksiaan eikä monivalintakysymykset sulje pois tai rajoita vastaajan mahdollisuuksia tuoda esille itselleen tärkeäksi kokemia merkityksenantoja.

4.2 Aineiston keruu

Tutkimusaineisto kerättiin sähköisellä kyselyllä huhtikuussa 2024 Kanta Hämeen hyvinvointialueen lastensuojelun avohuollonpalveluiden yksikössä. Kyselyyn vastausaikaa työntekijöillä oli kaksi ja puoli viikkoa, käytännössä 13 arkipäivää. Pyrin ajoittamaan kyselyn ajankohdan siten, ettei vastausajankohdalle sattunut yleisiä loma-aikoja ja toisaalta niin, ettei sitä edeltänyt lomalta paluuta tai odottanut lomalle siirtymistä. Aikajänne kyselyyn vastaamiselle oli sellainen, että se mahdollisti ajankäytön suunnittelua siten, että kyselyyn

vastaaminen olisi mahdollista kohtuullisessa ajassa ilman, että se aiheuttaisi varsinaisten työtehtävien ruuhkautumista.

Pyyntö osallistua tutkimukseen lähetettiin sähköpostitse työntekijöille, jotka kuuluvat systeemisen toimintamallin mukaiseen moniammatilliseen tiimiin ja olivat työssään käyttäneet toiminnanohjausjärjestelmää. Linkin lähettämistä vastasi yksikön johtava sosiaalityöntekijä. Ennen kyselyn lähettämistä kävin kertomassa tutkimusaiheesta tutkimukseen osallistuvan työyhteisön yksikkökokouksessa. Samalla työntekijöiden oli mahdollista esittää kysymyksiä tutkimukseen liittyen.

Sähköpostissa oli linkki kyselyyn ja liitetiedostona tutkimustiedote. Työntekijöiden, joiden oli mahdollista vastata kyselyyn, ammattinimikkeitä olivat sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, perhetyöntekijä ja perheohjaaja. Vastausajan ollessa noin puolessa välissä lähetin sähköpostilla muistutuksen kyselyyn vastaamisesta, minkä jälkeen tulikin vielä useampi vastaus. Vastausajan päättyessä kyselyyn vastaamisen oli aloittanut 14 työntekijää ja lopullinen aineisto koostui 11 työntekijän vastauksista, jotka olivat tallentuneet järjestelmään.

Word tekstitiedostolle vietyinä (Times new roman, fonttikoko 12, riviväli 1,15) tekstimuodossa olevaa aineistoa kertyi hieman vajaa seitsemän sivua. Kyselyyn vastanneista 11 työntekijästä kaksi vastasi käyttäneensä toiminnanohjausjärjestelmää viikoittain, neljä vastaajaa muutaman kerran kuukaudessa ja neljä vastaajaa harvemmin. Yksi vastaaja ei ollut käyttänyt itse toiminnanohjausjärjestelmää, mutta toiminnanohjausjärjestelmä oli käytössä systeemisessä tiimissä.

4.3 Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimuksen analyysi voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen. Analyysi aloitetaan aineiston valmistelusta jatkuen varsinaiseen sisällön analyysiin ja lopulta raportointiin. Valmisteluvaiheessa tutkija perehtyy huolellisesti aineistoon ja tekee aineistosta havaintoja tutkimustehtävään liittyen. Varsinaisessa analyysivaiheessa aineistosta kerätään tarkasteluun ilmaisut ja vastaukset, jotka liittyvät tutkimuskysymyksiin. Tämän jälkeen alkuperäiset ilmaisut pelkistetään ja ne ryhmitellään ja luokitellaan. Tulokset raportoidaan vastauksena tutkimuskysymyksiin. Tuloksia kuvatessa voidaan esittää lainauksia alkuperäisistä ilmaisuista tukemaan tulosten luotettavuutta. (Elo & Kyngäs, 2007, ss. 109–111; Elo ym., 2022, ss. 218–223)

Sisällön analyysiin liittyy riski sille, että sisällön analyysiin liittyy liikaa tutkijan omaa tulkintaa. Liian laajat tai moniselitteiset tutkimuskysymykset vähentävät sisällön analyysin luotettavuutta. Lisäksi aineistosta voi analyysivaiheessa nousta esille aiheita, jotka eivät liity varsinaiseen tutkimustehtävään. Tästä syystä tutkijan tulee pitää mielessä varsinaiset tutkimuskysymykset ja keskittyä analyysissä niihin liittyviin tekijöihin ja asioihin. (Elo & Kyngäs, 2008, ss. 113–114; ks. Metsämuuronen, 2006, s. 121)

Laadullisessa sisällön analyysissä tulisi kiinnittää huomiota refleksiivisyyteen sillä muuten analyysi näyttäytyy suppeana koodaamisena tai teemoitteluna jättäen analyysin ohueksi. Analyysin tulisikin sisältää oivalluksia ja yllätyksiä mekaanisten itsestään selvyysien toistamisen sijaan. (Salo, 2015, s. 187) Kokemuksia tutkittaessa tutkijan olisi myös tärkeä pyrkiä syventymään aineistoon niin, että kykenee eläytymään tutkittavien kokemuksiin tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta (Virtanen, 2006, s. 175).

Tutkijan tulee analyysivaiheessa tuoda esille tutkimukseen osallistuneiden kokemuksia mahdollisimman alkuperäisessä muodossa ja laittaa syrjään omat ennakkokäsitykset ja oletukset. Aineisto tulee myös hankkia niin, että tutkijan vaikutus tutkittavien mahdollisuuksiin tuoda esille omia kokemuksiaan jäisi mahdollisimman vähäiseksi. (Virtanen, 2006, ss. 169–170) Fenomenologisessa tutkimuksessa pyritään välttämään etukäteen tehtyjä oletuksia tai määritelmiä ja tutkimuskohdatta tarkastellaan ilman varsinaista teoreettista viitekehystä. (Jyväskylän yliopisto, 2023)

Ennen varsinaista aineiston analyysiä erottelin kyselyn vastauksista kaikki avoimet tekstivastaukset erilliseen tekstitiedostoon helpottaakseni myöhempää aineiston käsittelyä. Luin tutkimusaineistoa kokonaisuudessaan useamman kerran Webropol palvelimella, jossa tekstivastausten lisäksi oli havainnollistettu monivalintavastauksia taulukkomuotoon. Tavoitteenani oli muodostaa kokonaisnäkemystä tutkimusaineistosta ja pohdin lukiessa, millaisia merkityksiä toiminnanohjausjärjestelmään ja sen käyttöön liittyen vastauksissa oli tarkoitettu tuoda esille. En pystynyt välttämään siltä, että omat kokemukset toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä nousivat vahvasti mieleen. Olen osallistunut keväällä 2021 toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton pilotointiin lastensuojelun palveluissa silloiseen työhöni liittyen. Olen vaihtanut opintojen aikana työpaikkaa, mutta samaistuin vastauksissa kuvattuihin asiakastilanteisiin ja tuntemuksiin, joita järjestelmän käyttöön itsellenikin aikanaan liittyi.

Pyrin analyysiprosessissa omasta kokemuksesta huolimatta tietoisesti keskittymään käsillä olevan aineiston tarkasteluun ja keskityin tekstitiedostolle siirrettyyn aineistoon. Luin tekstiä

moneen kertaan ja pyrin etsimään ja jäsentämään vastauksista merkitykseen ja kokemuksiin viittaavia lausumia, jotka antaisivat vastauksia tutkimuskysymyksiin riippumatta siitä, mikä alkuperäinen tarkennettu kysymys oli lomakkeella ollut. Alkuperäisiä vastauksia en tässä vaiheessa pelkistänyt, vaan koodasin tekstiä merkitsemällä lausumia korostusvärillä saadakseni ylipäänsä käsitystä siitä, löytyykö näitä kuvauksia aineistosta riittävästi analyysiä varten.

Poimin vastauksista lausumia siitä, miten työntekijät kuvailevat toiminnanohjausjärjestelmän merkitystä sekä siitä, miten toiminnanohjausjärjestelmä on työntekijöiden kokemuksen mukaan tukenut systeemisen toimintamallin mukaista työtä. Pyrin suhtautumaan aineistoon mahdollisimman neutraalisti tekemättä tulkintoja esimerkiksi siitä kuinka oleellinen tai epäoleellinen merkityksen kuvaus oli. Varsinaisiin tutkimuskysymyksiin liittyvät lausumat alkoivat hahmottua aineistosta tutkimuskysymyksiä mukaillen neljään eri luokkaan. En vielä tässä vaiheessa pelkistänyt lausumia vaan kopion vastauksia sellaisenaan tutkimuskysymysten alle neljään luokkaan.

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, eli millainen merkitys toiminnanohjausjärjestelmällä on systeemisen toimintamallin toteuttamiselle, liittyvät luokat olivat:

a) supportiivinen/vahvistava toiminnanohjausjärjestelmän merkitykseen liittyvä lausuma ja b) merkityksetön/tarpeeton toiminnanohjausjärjestelmän merkitykseen liittyvä lausuma.

Toiseen tutkimuskysymykseen, eli miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee ja vahvistaa systeemisen toimintamallin toteuttamista, liittyvät luokat olivat:

c) lausumat kokemuksista/merkityksenannoista, miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee/vahvistaa systeemisen toimintamallin mukaista työtä ja d) lausumat siitä, ettei toiminnanohjausjärjestelmä työntekijän kokemuksen mukaan tue systeemisen toimintamallin mukaista työtä.

Alla olevassa taulukossa 1 on esimerkki aineiston luokittelusta ensimmäisessä vaiheessa.

Taulukko 1. Esimerkki aineiston luokittelusta

a) supportiivinen/vahvistava toiminnanohjausjärjestelmän merkitykseen liittyvä lausuma	b) merkityksetön/tarpeeton toiminnanohjausjärjestelmään liittyvä lausuma
<p>Olen saanut eri Perhepirkon työskentelymenetelmien avulla parempaa käsitystä siitä mitä systeeminen toimintamalli on lastensuojelun asiakkuuksissa.</p> <p>Työkaluja on tullut käytettyä aktiivisemmin ja niiden myötä syntynyt enemmän keskustelua asiakkaan tilanteesta eri näkökulmasta.</p> <p>Tekeminen ja varsinkin tietojen säilyttäminen helpompaa. Tietoihin pääsee helposti käsiksi ja muokkaus helppoa.</p>	<p>Olen tehnyt kyllä menetelmillä, mutta ensin perinteisesti ja sitten siirsin vain tiedon. Perhepirkkoa en kokenut tarvitsevani työskentelyyn.</p> <p>En ajattele, että työskentely perheissä on eronnut juuri sen mukaan, onko juuri Perhepirkkoa käytetty vai ei.</p> <p>Perhepirkko pitää esillä menetelmät, mutta niitä voi hyödyntää ilman Perhepirkkoakin.</p>

Taulukko jatkuu seuraavalla sivulla.

Taulukko jatkuu edelliseltä sivulta.

c) miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee/vahvistaa systeemisen toimintamallin mukaista työtä	d) toiminnanohjausjärjestelmä ei tue systeemisen toimintamallin mukaista työtä
<p>Perhepirkko on auttanut työskentelyn aloittamisessa uuden asiakkaan kanssa.</p> <p>Visuaalinen näkymä auttaa hahmottamaan suhteita ja elämää. Ylisukupolviset asiat tulevat myös esille.</p> <p>Perhepirkko muistuttelee olemassaolollaan systeemisen työskentelyn menetelmistä ja ydinasioista.</p> <p>Asiakas näkee heti itse "mustaa valkoisella" ja muistaa asioita ehkä näin paremmin, kuten mitä on sovittu ja mitkä ovat hyviä voimavaroja jne.</p>	<p>Kokousten varaaminen ja kutsut ym. toimivat huomattavasti paremmin aikaisemmin.</p> <p>Perhepirkon käyttöönotto on omalla kohdallani vasta alussa. En ole vielä omaksunut Perhepirkkoa omaksi systeemisen työni työvälineeksi.</p> <p>Tukee varmasti, mutta käyttö ei ole välttämätöntä. Samaan tulokseen pääsee muutenkin.</p> <p>Ajattelen, että paperi ja kynä on yhtä tehokas tapa, eikä vie niin paljon aikaa kuin vähän arjen muuttuviin tilanteisiin sopeutumaton tapa ottaa kone esille ja ryhtyä sen kanssa työhön.</p>

Tämän jälkeen keskityin tarkastelemaan luokitellusta aineistosta lausumia, jotka vastaavat toiseen tutkimuskysymykseen eli miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee systeemisen toimintamallin mukaista työskentelyä työntekijöiden kokemuksen mukaan. Tässä vaiheessa myös pelkistin lausumia alaluokkien hahmottamiseksi. Sivulla 25 olevassa taulukossa 2 on esimerkki aineiston pelkistämisestä ja luokittelusta.

Taulukko 2. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Suora lainaus aineistosta	Pelkistys
<p>Asiakkaan aikajana eri elämän tapahtumissa hyödyttää ja muistuttaa myös asiakasta itseään oivaltamaan elämänsä "polkuja".</p> <p>Perhepirkko vahvistaa lapsen omien näkemysten, esim. hänen suhteidensa laatuja, esille nousua. Yksinkertaisena esimerkkinä, että alakouluikäinen asiakkaani täytti itse suhdeverkostoa ohjaajan tuella ja hänen elämässään keskeinen suhde, jonka työntekijät olivat olettaneet häntä tukevan, osoittautuikin lapsen omassa maailmassa kuormittavaksi.</p>	<p>Tukee tilanteen hahmottamisessa (asiakas/työntekijä näkökulma)</p> <p>Tukee asiakkaan osallisuutta, tilanteen hahmottamista (asiakas/työntekijä näkökulma)</p>
<p>Helppo järjestelmä saada työskentely aluille lapsen kanssa. Osallistava.</p>	<p>Auttaa työskentelyssä alkuun, osallisuus</p>
<p>Perhepirkko muistuttelee olemassaolollaan systeemisen työskentelyn menetelmistä ja ydinasioista.</p> <p>Ainakin pitää mielessä ydinmenetelmiä, joiden kautta työtä tehdä.</p>	<p>Ylläpitää systeemisen työn elementtejä</p>

Taulukko jatkuu seuraavalla sivulla.

Taulukko jatkuu edelliseltä sivulta.

Asiat kootaan yhteen tiettyyn paikkaan ja on sieltä löydettävissä.	Tukee tiedon saatavuutta/löydettävyyttä
--	---

Tämän jälkeen palasin vielä ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ja pelkistin systeemisen toimintamallin merkitykseen liittyviä lausumia edellä kuvatulla tavalla. Lopuksi kävin aineistosta läpi lausumia liittyen kokemuksiin siitä, ettei toiminnanohjausjärjestelmä ole tukenut systeemistä työskentelyä tai sen käytölle on koettu olevan esteitä. Tämä ei ollut varsinainen tutkimustehtävä, mutta koska aineistosta nousi useampia ja toistuvia tähän liittyviä teemoja, koin tärkeänä nostaa ne tuloksissa esille.

Analysoin vastauksia teemoittelemalla ja kokoamalla näistä pelkistettyjä toiveita ja odotusarvoja toiminnanohjausjärjestelmään liittyen, eli asioita, joihin tulisi kiinnittää huomiota, jotta toiminnanohjausjärjestelmän merkitys systeemisen toimintamallin toteuttamiselle mahdollisesti vahvistuisi. Taulukossa 3 on kuvattu, miten lausumat pelkistettiin toiveiksi ja odotusarvoiksi toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön liittyen.

Taulukko 3. Esimerkki lausumien pelkistämisestä

Lausuma	Pelkistetty toive/odotusarvo
<p>Digitaalinen toiminnanohjaus on hyvä, jos se on saumattomassa yhteydessä olemassa oleviin pakollisiin järjestelmiin, ei erillinen osa. Sen tulee tukea tiimin työtä, ei tuoda lisää kirjaamista ja viedä aikaa.</p> <p>Olen kirjannut asiakkaan aikajanaa ja suhdeverkostoa tapaamisella paperille (yhteydet eivät ole toimineet jostain syystä tai välineet ovat olleet hankala käyttää..</p>	<p>Toimiva tekniikka ja integraatio jo olemassa oleviin ohjelmiin.</p>

Taulukko jatkuu seuraavalla sivulla.

Taulukko jatkuu edelliseltä sivulta.

<p>..asiakkaan luona), jonka jälkeen olen kirjannut asiat Perhepirkkoon toimistolla.</p>	
<p>Aikaa ei ole ollut harjoitteluun riittävästi ja tiimissä epäselvyyksiä, kuka käyttää ja mitä ja miten ja milloin.</p> <p>Perhepirkkoa ei ole ottanut tuulta purjeeseen. Ehkäpä koettu liian työlääksi ja väkinäiseksi.</p> <p>Ei ole aika riittänyt. Se vie sen verran enemmän aikaa, että valmistautuminen tapahtuu vanhoin keinoin.</p>	<p>Riittävästi aikaa käytön vakiinnuttamiselle, selkeyttä siihen miten toiminnanohjussjärjestelmän käyttö nivoutuu osaksi päivittäistä työtä.</p>

Kyselyssä olleiden monivalintakysymysten tarkoitus oli tukea tutkimukseen osallistuvia työntekijöitä avointen kysymysten vastausten pohdinnassa, joten en analysoinut erikseen näitä vastauksia tilastollisin menetelmin. Tutkimustuloksissa monivalintakysymysten vastauksia havainnollistetaan kuvilla ja sisällön analyysin tuloksia peilataan näihin tarkentavaksi. Esimerkiksi Petreliuksen ja Uutelan (2020) kyselyn tuloksissa määrällistä aineistoa on hyödynnetty visuaalisesti kuvailemaan vastauksia ja havainnollistettu vastausten prosenttiosuuksia ja jakaumia. Kyseisen tutkimuksen aineisto oli huomattavasti isompi (n=61), jolloin prosentuaaliset luvut ja jakaumat tulevat esille kuitenkin merkittävämmän ja selkeämmän kuin pienessä aineistossa.

Pelkästään avoimiin kysymyksiin pohjaava sisällön analyysi olisi jäänyt tulosten valossa suppeaksi, mutta myöskään monivalintakysymysten tilastollinen tarkastelu ei olisi tuottanut riittäväällä tavalla tietoa kokemuksista. Sisällönanalyysin peilaaminen kuvailevasti määrälliseen aineistoon tuo syvyyttä aineiston analyysiin ja tulosten esittämiseen. Kokemusten tutkimisessa on tärkeää, että niitä on mahdollista kuvata ja tuoda esille vapaasti

(Virtanen, 2006, s. 170). Kokemusten kuvaaminen vapaasti omin sanoin toteutui avoimissa kysymyksissä, ja tästä syystä pidin olennaisena nimenomaan aineiston laadullista analyysiä.

5 Tutkimustulokset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä systeemisen toimintamallin toteuttamiselle ja sitä, miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee ja vahvistaa systeemistä työtä. Kyselyn alussa vastaajia pyydettiin kuvaamaan toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä systeemisen toimintamallin ydinelementtien mukaisesti. Vastausten perusteella Perhepirkko toiminnanohjausjärjestelmää on käytetty eniten asiakastyössä asiakkaan suhdeverkoston ja aikajanan tarkasteluun. Kyselyssä 11 työntekijästä yhdeksän kertoi käyttäneensä toiminnanohjausjärjestelmää asiakastyössä/asiakkaan kanssa.

“Olen työskentelyn aluksi tehnyt asiakkaan kanssa aikajanaa ja suhdeverkostoa”.

“Olen koonnut asiakkaan verkostoa suhdeverkostoon sekä miettinyt asiakkaan palvelupolkua aikajanan avulla.”

Toiminnanohjausjärjestelmän hyödyntäminen systeemisen tiimin työskentelyssä tai viikkokokouksen yhteydessä oli vastausten perusteella vähäisempää. Vastaajista vain kaksi mainitsi toiminnanohjausjärjestelmän olleen käytössä systeemisen viikkokokouksen aikana tai siihen valmistautumisessa. Kokemus toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä näyttäytyi kuitenkin rohkaisevana.

”Systeemisen kysymyksen pallottelu on toiminut Perhepirkon kautta joka kerta kysymystä kirkastaen ja pienentäen.”

Kuusi vastaajaa kertoi toiminnanohjausjärjestelmän olevan tiimin käytössä. Käytön vähyyttä systeemisessä tiimissä ja viikkokokouksessa perusteltiin joko kiireellä tai sillä, että toiminnanohjausjärjestelmän käyttö tiimissä ei ole vakiintunut, tai tarvittavat asiat on saatu tehtyä ilman toiminnanohjausjärjestelmää. Toisaalta tuotiin esille myös toivetta toiminnanohjausjärjestelmän systemaattisemmasta käytöstä.

“Tiimimme on ollut niin rikkonainen, että Perhepirkkoon perehtymiseen ja sen hyödyntämiseen ei ole ollut tilaa.”

”Hetkeen ei ole pidetty systeemisiä viikkokokouksia.”

”Toinen työntekijä on asiakkaastani täyttänyt perustietoja Perhepirkkoon.”

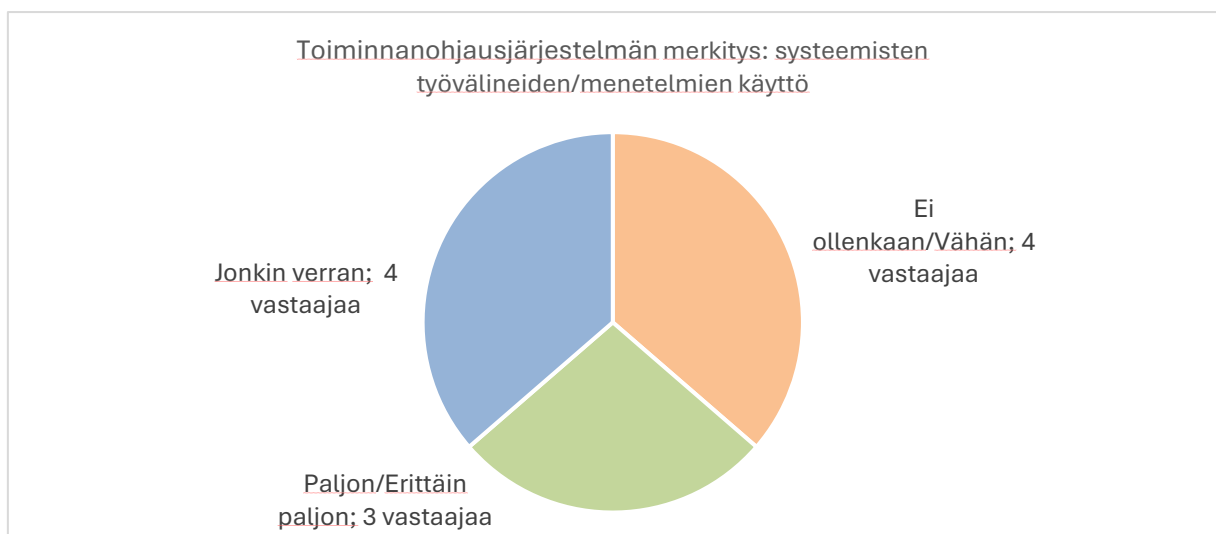
”Perhepirkkoa on vasta hiljattain alettu käyttämään meidän tiimissä ja uskomus on, että olemme menossa siihen suuntaan, että asiakastapauksia käytäisiin läpi Perhepirkon ohjaamana.”

Vastausten perusteella työntekijöiden kokemukset toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä systeemisen toimintamallin mukaiselle työlle vaihtelivat.

Monivalintakysymyksessä miten toiminnanohjausjärjestelmä on tukenut systeemisen työn eri osa-alueita, vastaukset jakautuivat kaikissa esitetyissä vaihtoehdoissa hyvin tasaisesti siten, että vähintään yksi vastaaja oli kokenut toiminnanohjausjärjestelmän tukevan systeemistä työtä vähän tai ei lainkaan, mutta yhtä lailla vähintään yksi vastaaja koki toiminnanohjausjärjestelmän tukevan systeemisen mallin mukaista työtä paljon tai erittäin paljon.

Esimerkiksi kysyttäessä toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä systeemisten työvälineiden ja menetelmien käytöstä, vastaukset jakautuivat siten, että osa työntekijöistä koki toiminnanohjausjärjestelmän merkityksen systeemisten työvälineiden käytölle vähäisenä, kun taas osa työntekijöistä koki merkitystä olevan paljon tai erittäin paljon. Alla oleva kuva 3 havainnollistaa vastausten jakautumista.

Kuva 3. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: systeemisten työvälineiden käyttö



Erot työntekijöiden kokemuksissa toiminnanohjausjärjestelmän tuesta ja merkityksestä systeemisen toimintamallin mukaiselle työskentelylle tuli selkeästi esille myös avoimissa tekstivastauksissa. Osa työntekijöistä koki, että toiminnanohjausjärjestelmällä ei ole ollut juurikaan merkitystä systeemisen toimintamallin toteuttamiselle, kun taas osan mielestä toiminnanohjausjärjestelmällä on paljonkin merkitystä systeemisen toimintamallin mukaiselle työskentelylle.

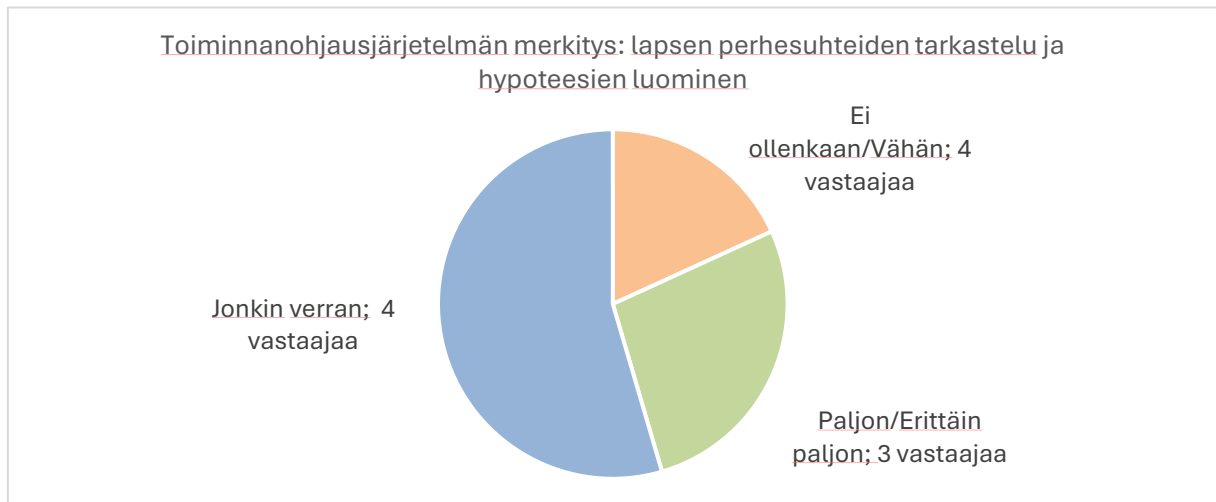
”Perhepirkon helposti käytettävät työkalut tukevat paljon systeemisen toimintamallin mukaista työskentelyä.”

”Perhepirkko pitää esillä menetelmät, mutta niitä voi hyödyntää ilman Perhepirkkoakin. Aikaisemmin esittelytekstin ja kysymyksen muotoilu (systeemistä viikkokokousta varten) toimi myös ilman Perhepirkkoa.”

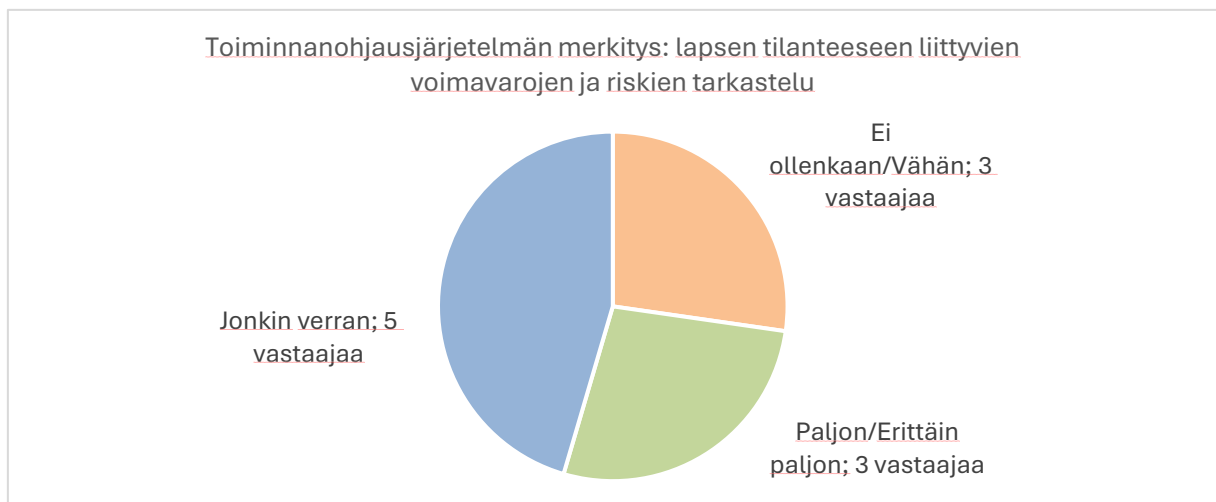
”Perhepirkko on erittäin toimiva työskentelyalusta asiakastyölle. Suhdeverkostoa ja aikajanaa tehtäessä yhdessä asiakkaan kanssa kertoo asiakas elämästään enemmän asioita.”

Kokonaisuudessaan toiminnanohjausjärjestelmän merkitys näyttäytyi vahvimmin systeemiseen asiakastyöhön liittyen ja erityisesti lapsen perhesuhteiden sekä lapsen tilanteeseen liittyvien voimavarojen ja riskien tarkastelussa. Monivalintakysymyksessä yhdeksän vastaajaa yhdestätoista koki toiminnanohjausjärjestelmällä olleen vähintään jonkin verran merkitystä lapsen perhesuhteiden tarkastelulle ja kahdeksan vastaajaa yhdestätoista koki toiminnanohjausjärjestelmällä olevan merkitystä lapsen voimavarojen ja riskien tarkastelussa. Sivulla 31 olevissa kuvissa 4 ja 5 on havainnollistettu vastausten jakautumista monivalintakysymyksissä.

Kuva 4. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: lapsen perhesuhteiden tarkastelu ja hypoteesit



Kuva 5. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: voimavarojen ja riskien tarkastelu



Työntekijän taitoluottamuksella (ks. Isokorpi, 2023, s. 78) eli luottamuksella omaan osaamiseen, tietotaitoon ja kyvykkyyteen toteuttaa systeemisen toimintamallin mukaista työtä oli vastausten perusteella merkitystä sille, miten toiminnanohjausjärjestelmän koettiin tukevan systeemistä työtä.

”Perhepirkko pitää esillä menetelmät, mutta niitä voi hyödyntää ilman Perhepirkkoakin. Systeeminen ote on hyvä, mutta ammattilainen hoitaa sen muutenkin.”

Työntekijöiden vastauksissa tuli esille jonkin verran toimintaympäristöön liittyvää työn hektisyyttä ja ajan puutetta, mikä vaikuttaa myös toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön tai käytön opetteluun. Kokemukset ovat subjektiivisia ja voivat liittyä osittain myös työnorganisointiin, mutta sosiaalisella toimintaympäristöllä on merkitystä yksilötasolla työntekijöiden motivaatiolle, ja sille, miten työntekijät ovat kokeneet tarvetta tai halua hyödyntää toiminnanohjausjärjestelmää työssään. Lisäksi persoonallisilla piirteillä sekä sosiaalisella toimintaympäristöllä on merkitystä myös oppimiselle. (ks. Isokorpi, 2023, s.91) Uuden teknologian käyttöönotto itsessään edellyttää uuden taidon oppimista ja toiminnanohjausjärjestelmän hyödyntäminen voi jäädä vähäiseksi, mikäli teknologian käyttöä ei koeta itselle luontevaksi.

”Asiat on saatu kasaan ilman Perhepirkkoakin ilman, että tarvitsee lisätä yhtä ylimääräistä opeteltavaa ja aikaa vievää teknistä toimintoa väliin.”

”... ajattelen, että paperi ja kynä on yhtä tehokas tapa, eikä vie niin paljon aikaa kuin vähän arjen muuttuviin tilanteisiin sopeutumaton tapa ottaa kone esille ja ryhtyä sen kanssa työhön.”

Toiminnanohjausjärjestelmän voidaan todeta ainakin osan työntekijöistä kohdalla kuitenkin lisännen ymmärrystä systeemisestä toimintamallista ja tukevan osaamisen kehittymistä toimimalla systeemiseen työhön perehtymistä vahvistavana toiminnanohjauksen välineenä. Tämä on merkityksellistä, koska osaaminen on yhteydessä myös yksilön ja organisaation sosiaalisen pääoman vahvistumiseen (ks. Seppänen, 2005, 192).

”Olen saanut eri Perhepirkon työskentelymenetelmien avulla parempaa käsitystä siitä mitä systeeminen toimintamalli on lastensuojelun asiakkuuksissa.”

”Se ohjaa käyttämään systeemisiä menetelmiä.”

Vastauksissa pohdittiin myös sitä, miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee asiakkaiden osallisuutta ja vahvistaa palveluiden laatua.

”Jos se olisi aktiivisemmin ja systemaattisemmin käytössä, se tukisi systeemistä toimintamallia ja koko lastensuojelun avohuollon työskentelyä. Yhteisen toimintamallin vahvistuminen olisi asiakkaiden etu, jotta työntekijä/tiimikohtaiset erot eivät vaikuttaisi asiakkaiden ja heidän perheidensä saamaan tukeen ja palveluihin”

”Digitaalinen toiminnanohjausjärjestelmä voi mielestäni ohjata työskentelyä positiivisesti. Kun sitä käytetään, voidaan myös tarjota tasalaatuisempaa palvelua.”

Monivalintakysymyksessä kuusi vastaajaa yhdestätoista koki toiminnanohjausjärjestelmän tukeneen systeemiseen työhön perehtymistä jonkin verran, paljon tai erittäin paljon. Seitsemän vastaajaa koki toiminnanohjausjärjestelmän lisänneen tai vahvistaneen ymmärrystä systeemisen toimintamallin ydinelementeistä tai periaatteista. Kuvissa 6 ja 7 on havainnollistettuna monivalintakysymysten vastauksista.

Kuva 6. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: toimintamalliin perehtyminen



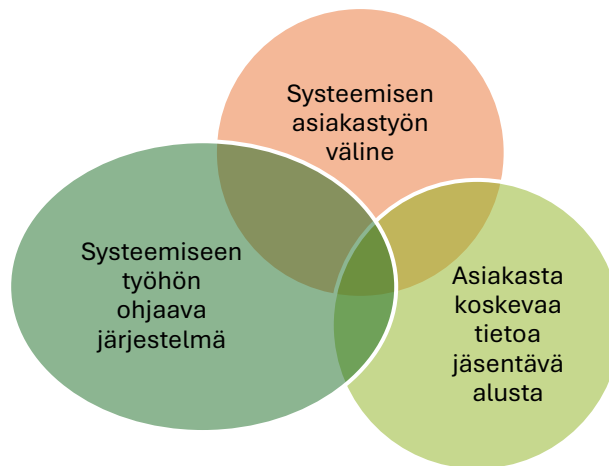
Kuva 7. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys: ydinelementit ja periaatteet



5.1 Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys systeemiselle työlle

Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys näyttäytyi työntekijöiden kokemusten mukaan vahvimmin systeemisen asiakastyön välineenä ja asiakasta koskevaa tietoa jäsentävänä alustana. Nämä teemat toistuivat erityisesti avoimissa tekstivastauksissa. Lisäksi toiminnanohjausjärjestelmä koettiin systeemiseen työhön ohjaavana ja perehdyttävänä järjestelmänä vaikka toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön liittyi myös epävarmuuksia. Kuvassa 8 on tiivistettynä toiminnanohjausjärjestelmän merkitykset systeemisen toimintamallin mukaiselle työlle työntekijöiden kokemuksen mukaan.

Kuva 8. Työntekijöiden kokemus toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä



Työntekijöiden kokemuksen mukaan toiminnanohjausjärjestelmä tukee systeemisen toimintamallin mukaista työskentelyä ylläpitämällä ja muistuttamalla systeemisen työn elementeistä. Lisäksi työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen mahdollistuu toiminnanohjausjärjestelmään tallennetun tiedon avulla. Toiminnanohjausjärjestelmään sisäänrakennetut työvälineet tukevat asiakastyötä ja työskentelyn aloittamista sekä systeemisten työvälineiden käyttöä.

”Työkaluja on tullut käytettyä aktiivisemmin ja niiden myötä syntynyt enemmän keskustelua asiakkaan tilanteesta eri näkökulmasta.”

”Tätä voidaan täyttää ja käyttää aika ajoin ja lisätä esim. asiakkaan etenemistä asioissa. Myös asiakkaan omat täyttämät kohdat ovat muistissa hänelle itselleen ja tieto siitä, että kaikki on avointa.”

”Ainakin pitää mielessä ydinmenetelmiä, joiden kautta työtä tehdä. Asiakkaan kanssa on ollut helpompi toisinaan ryhtyä laatimaan vaikka suhdeverkostoa, kun on kertonut, että uusi järjestelmä sellaista edellyttää.”

Toiminnanohjausjärjestelmä näyttäytyy asiakkaiden osallisuutta tukevana välineenä tuloksissa työntekijöiden kokemusten kautta ja tästä tulisikin saada lisätietoa tutkimalla asiakkaiden kokemuksia. Kuva 9 sivulla 35 havainnollistaa miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee systeemisen toimintamallin mukaista työtä työntekijöiden kokemuksen mukaan.

Kuva 9. Miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee ja vahvistaa systeemistä työtä



5.2 Havaintoja aineistosta tutkimuskysymysten lisäksi

Kyselyyn vastanneet työntekijät toivat vastauksissaan esille tekijöitä, joihin huomion kiinnittäminen tulkintani mukaan lisäsi digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän mahdollisuuksia tukea systeemisen toimintamallin mukaista työskentelyä. Aineistosta nousseet toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä estäneet tai hidastaneet tekijät ovat osittain samoja, mitä aiemmissa tutkimuksissa on liitetty uuden teknologian käyttöönottoon, esimerkiksi kokemukset toiminnanohjausjärjestelmän käytettävyyteen liittyen. Osaamisen johtamisen näkökulmasta merkityksellistä on työntekijöiden motivaatio uuden teknologian käyttöön, ja toisaalta ammatillisesti mielekkäällä toiminnalla on merkitystä työntekijöiden osaamisen kehittämiseksi. Siksi näihin työntekijöiden kokemuksiin pohjaaviin asioihin on tarpeen kiinnittää huomiota.

Työntekijät toivat esille huolta systeemisen työotteen toteutumista ja toimintamallin jatkuminen palvelusta toiseen siirryttäessä. Myöskään ydinelementit eivät kaikilta osin työntekijöiden kokemuksen mukaan toteudu. Vastauksissa todettiin muun muassa, että systeemisiä viikkokokouksia ei ole pidetty tai systeemisen tiimin työntekijöiden tehtävät ovat vielä jäsentymättömiä. Myöskään kiireessä työskentely ei tue suunnitelmallista työtä eikä toiminnanohjausjärjestelmän ominaisuuksia voida hyödyntää työntekijöiden kokemuksen mukaan tämän takia täysipainoisesti.

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttö tulisi kokea luontevana ja helppona osana arkista työtä ja sen tulisi olla selkeämmin yhteydessä varsinaiseen asiakastietojärjestelmään. Tekniikan toimivuus ja yhteyksien varmistaminen toimiston ulkopuolella tulisi varmistaa. Järjestelmän opettelulle ja käytölle ei ole ollut osan työntekijöistä kokemuksen mukaan riittävästi aikaa ja tämä on osaltaan hidastanut tai estänyt toiminnanohjausjärjestelmän hyödyntämistä.

Uuden teknologian käyttöönoton yhteydessä on oleellista pohtia kahta kysymystä.

Ensimmäinen kysymys on, että kuinka hyvin teknologia sopii loppukäyttäjien tarpeeseen ja toinen, onko teknologian käyttö perusteltua odotettujen hyötyjen kannalta. (Davis, 1985, s. 231) Ainakin osittain työntekijät kokevat näissä olevan vielä toiminnanohjausjärjestelmän hyödynnettävyyden osalta kehitettävää ja tämä voi selittää sitä, miksi työntekijöiden kokemuksen mukaan toiminnanohjausjärjestelmän ei myöskään koettu tukevan systeemisiä rakenteita organisaatiossa.

6 Pohdinta

Opinnäytetyön tietoperusta ja teoreettinen viitekehys muodostuivat lastensuojelun systeemisestä toimintamallista, sosiaalialan digitalisaatiosta sekä osaamisen johtamisesta. Osaamisen johtaminen kytkeytyy systeemisen toimintamallin toteuttamiseen ja toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön, koska systeemisen toimintamallin käyttöönotolla on pyritty asiakastyön ja palvelun laadun kehittämisen lisäksi vahvistamaan lastensuojelun työntekijöiden ammatillista osaamista systeemisen ja suhdeperustaisen työn osalta. Lisäksi on ilmeistä, että digitalisaatio muuttaa ammatillista työtä ja vaikuttaa siten myös lastensuojelun työntekijöiden ammatilliseen osaamiseen. (ks. Ritvanen, 2017, ss. 73–80; ks. Wartainen ym. 2020, ss. 102–103)

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto, ilman systeemisyttäkin, edellyttää uuden taidon oppimista. Tästä syystä johtajan on tärkeää pyrkiä ennakoimaan ja luomaan

toiminnanohjausjärjestelmän käytön oppimista tukevat rakenteet työarkeen, jotta työntekijöiden epävarmuus muutoksen, työkiireiden ja uuden työvälineen haltuunoton keskellä ei kasvaisi liian isoksi ja siten muodostu esteeksi systeemisen toimintamallin totuttamiselle toiminnanohjausjärjestelmää hyödyntäen. Lisäksi lastensuojelun palveluissa tulisi tunnistaa digitalisaatioon kriittisesti suhtautuvia työntekijöitä, jotta systeemisen toimintamallin toteutus toiminnanohjausjärjestelmän ohjaamana ei jää yksittäisten työntekijöiden mielipiteiden tai kiinnostuksen varaan.

Johtamisella on vahvistettava organisaation ja tiimityön rakenteita, jotka lisäävät tietoisuutta digitalisaation positiivista mahdollisuudesta toteuttaa eettisesti ja arvopohjaltaan vahvaa systeemisen toimintamallin mukaista lastensuojelutyötä. Työntekijöiden tulisi reflektoinnin myötä saada integroitua toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön liittyviä ajatuksiaan ja toimintatapojaan osaksi tiimiä ja koko organisaatiota. Tämä on välttämätöntä systeemisen toimintamallin kehittämiseksi, joka perustuu jatkuvalla oppimisella kokemusten jakamisen kautta. Tällä on merkitystä, jos halutaan tehdä näkyväksi ja vahvistaa koko organisaation yhteisesti jaettua sosiaalista todellisuutta systeemisen toimintamallin ydinelementtien ja periaatteiden toteuttamisesta ja toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä sille.

6.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arviointi läpileikkaa koko tutkimusprosessia ja tutkijan tekemät ratkaisut eri vaiheissa vaikuttavat tutkimuksen luotettavuuteen (Tuomi & Sarajärvi, 2011, ss. 138–139). Tutkimusprosessin johdonmukaisuutta ja reflektointia tulee tarkastella kontekstisidonnaisesti. Lisäksi tutkijan vaikutus tutkimusprosessille ja vastuullisuus tutkimuksen tekijänä tulee kuvata tutkimusraportissa läpinäkyvästi. (Metsämuuronen, 2006, ss. 202–203) Tutkijan oma näkökulma vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen ja keskeistä on tuoda esille näkökulmat, jotka yhdistävät tutkijaa tutkimukseen. Tutkijan oma lähtökohta ja tutkimusasetelmaan liittyvät valinnat sekä intressit ja esimerkiksi ennakkokäsitykset vaikuttavat tutkimukseen. Siksi tutkijan suhde tutkimukseen tulee kuvata avoimesti siten, että lukija saa käsityksen mistä lähtökohdista käsin tutkimus on toteutettu. (Metsämuuronen, 2006, s. 198; Virtanen, 2006, ss. 167–168, 198–199; Hirsijärvi ym., 2007, ss. 119–120)

Opinnäytetyössä on tuotu esille aiemman työskentelyni opinnäytetyön tilaajana toimivassa organisaatiossa. Opinnäytetyn tekemisen motiivinani oli kiinnostus systeemiseen toimintamalliin ja sosiaalialan digitalisaatioon erityisesti osaamisen johtamisen ja ammatillisen osaamisen kehittämisen näkökulmasta. Olen saanut koulutuksen systeemisen

toimintamallin mukaiseen työhön ja työskennellyt sosiaaliohjaajana systeemissä tiimissä, jossa on käytetty tutkimuksen liittyvää toiminnanohjusjärjestelmää. Toiminnallani oli siten suora yhteys opinnäytetyöni aiheen valintaan ja tutkimusprosessiin. Näin tämän lähinnä mahdollisuutena, ja se tarkoitti sitä, että olin hyvin perehtynyt ja tietoinen siitä, millaisesta toimintaympäristöstä on kyse, ja mitä tutkimuksen toteuttaminen edellytti.

Toiminnanohjausjärjestelmän liittäminen osaksi systeemisen toimintamallin mukaista työskentelyä on verrattain uutta, ja tutkimuksen tekeminen oli ainutlaatuinen mahdollisuus pyrkiä tuomaan sinänsä varsin paljon tutkittuun aiheeseen uutta näkökulmaa.

Sosiaalityössä kvantitatiivinen tutkimus näyttäytyy suhteellisen vähäisenä. Sosiaalityön tutkimuksessa on ilmeistä varovaisuutta mittaamista kohtaa ja kvalitatiiviset tutkimusmenetelmät on koettu mielekkäämmäksi. (Mäntysaari, 2020, s. 58) Tunnistan tästä ilmiöstä hyvin itseni ja koen kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttamisen itselleni myös luontevammaksi. Tämä vaikutti myös opinnäytetyön tutkimusmenetelmän valintaan. Tutkimuskysymykset muotoiltiin kvalitatiiviseen tutkimukseen sopivaksi muotoon ”miten”, sen sijaan, että olisi kysytty, että ”miksi”. (ks. Mäntysaari, 2020, ss. 57–58)

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on huomioitava, että kokemuksissa on kyse yksilöiden subjektiivista, aikaan ja paikkaan sidonnaisista näkemyksistä, joiden tutkiminen ja analysointi luotettavasti on haastavaa. Ihmisten kokemuksiin vaikuttaa heidän oma suhtautumisensa ja perspektiivi asioihin. Lisäksi kokemukset ja merkitykset ovat suhteessa ihmisen elämänhistoriaan, joka koostuu aiemmista kokemuksista ja esimerkiksi arvoista. (Laine, 2018, s. 30) Käsitteenä kokemus on myös monimerkityksellinen ja hankala. Kokemus liittyy elämyksellisyyteen, tuntemuksiin ja tapahtumiin, mutta myös ihmisen taitoihin ja kykyihin. Kokemuksen tutkimus tarkoittaa kokemusten ja tapahtumien kuvausta sellaisenaan, tiivistettynä tai jäsentämällä kokemuksia luokittelemalla. Tämä tekee kokemusten tutkimisesta epävarmaa, eikä kokemukseen voi välttämättä luottaa eikä kokemukset välttämättä vastaa tosiasioita. (Kukkola, 2018, ss. 41–42, 46)

Pohdin aineistonkeruumenetelmäksi vaihtoehtoisesti systeemisen tiimin työntekijöiden teemahaastattelua, joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Tämä olisi lähtökohtaisesti sopinut fenomenologisen tutkimuksen menetelmäksi, kun tutkija haastattelee henkilöitä, joilla on erilaisia käsityksiä tutkittavasta asiasta (ks. Metsämuuronen, 2006, s. 109)

Ryhmähaastattelun riskinä koin kuitenkin sen, että työntekijöiden subjektiiviset merkityksenannot eivät välttämättä olisi päässyt esille, ja ryhmässä jonkin näkökulma olisi saattanut alkaa dominoida keskustelua. En myöskään ollut varma olisiko teemahaastattelulla saanut selkeästi vastauksia tutkimuskysymyksiin ja pohdin, että oma roolini tutkimuksen

tekijänä olisi saattanut korostua ja noussut liian ohjaavaksi. Myöskään eri haastattelukerrat eivät välttämättä olisi rakenteellisesti pysyneet tasalaatuisina ja verrannollisina keskenään. Tämä olisi tehnyt analyysivaiheesta erityisen haasteellista.

Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyy kiinteästi käsitteet tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti viittaa käsitteenä tutkimuksen oikeellisuuteen eli siihen, onko tutkimus tehty perusteellisesti ja miten esimerkiksi valittu tutkimusmenetelmä sopii tutkimuksen tarkoitukseen. Tutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa tarkastellaan sitä, miten luotettavasti käytetyllä tutkimusmenetelmällä on saatu tuloksia ja kuinka toistettavissa ne ovat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006, Tutkijan asema ja tutkimuksen arviointi; Hirsijärvi ym., 2007, s. 226) Tutkimuksen luotettavuutta lisää mahdollisimman tarkka kuvaus tutkimuksen eri vaiheista sekä erityisesti aineiston analyysivaiheesta lukijalle on kuvattava ymmärrettävästi, miten aineistoa on analysoitu, ja mihin analyysi perustuu. (Hirsijärvi ym., 2007, s. 227)

Tutkimus on mahdollista toistaa jossain toisessa työyhteisössä käyttämällä samaa kyselyä, jota tässä tutkimuksessa on käytetty. Tämän jälkeen olisi myös mahdollista tarkastella tämän opinnäytetyön tutkimuksen ja tulosten luotettavuutta. Valitulla aineistonkeruu- ja tutkimusmenetelmällä työntekijöille annettiin mahdollisuus tuoda esille omia kokemuksia ja niiden perusteella saatiin tietoa toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä systeemisen työn toteuttamiselle. Verrattain pienestä aineistosta huolimatta kokemusten vaihtelevuus tuli hyvin esille ja kokemusten kirjo tulee tuloksissa hyvin esille, mikä vastannee pienestä vastaaja määrästä huolimatta hyvinkin todellisuutta.

Huomioitavaa on, että kyselyssä olevat monivalintakysymykset olisivat antaneet mahdollisuuden määrällisen aineiston laajempaan käyttöön analyysivaiheessa. Monivalintakysymysten pohjalta olisi ollut mahdollista esimerkiksi kuvata vielä tarkemmin sitä, miten paljon ja minkä verran toiminnanohjausjärjestelmän merkitykset systeemisen toimintamallin toteuttamisessa jakautuvat ja painottuivat työntekijöiden kokemuksissa. Tietoinen valintani oli kuitenkin jättää varsinainen tilastollinen analysointi tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Olettamukseni myös oli jo ennen aineiston keruuta, että vastaajien määrä tulisi luultavasti olemaan sen verran pieni, ettei tulosten kvantitatiivisella analyysillä olisi tutkimuksen luotettavuuden ja johtopäätösten kannalta painavaa merkitystä. Koin kuitenkin tärkeäksi sisällyttää monivalintakysymykset kyselyyn ja niitä oli mahdollista käyttää laadullisten tulosten perusteluissa.

Kuten arvelin, kyselyyn vastaajien määrä oli lopulta suhteellisen pieni eikä määrällisen aineiston syvempi analyysi olisi lisännyt tulosten luotettavuutta tai muuttanut sisällön analyysiin pohjaavia päätelmiä. Parhaimmillaankin analyysi olisi antanut vain pieniin yksiköihin hajonnutta pistemäistä tietoa toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä ilman mahdollisuutta tulosten syvällisempään tarkasteluun. Aineiston analyysissä keskitytään siten tarkastelemaan toiminnanohjausjärjestelmän merkitystä avointien vastausten pohjalta ja määrälliseksi tulkittavaa osuutta niiden vahvistamiseen. Kokemusten mittaaminen tilastollisesti on haasteellista pienen aineiston kohdalla, mutta monivalintakysymysten vastaukset yleisesti tukivat havaintoja muusta aineistosta.

6.2 Tulosten vertaaminen aiempiin tutkimuksiin

Eerikka Leveälahti (2021) selvitti kirjallisuuskatsauksena maisterintutkielmassaan sosiaalityön digitalisaation suhdetta vaikuttavuuteen ja asiakaslähtöisyyteen, ja tuo esille tutkielmassaan sekä mahdollisuuksia että riskejä digitalisaatioon liittyen. Digitalisaation merkitystä vaikuttavuuteen on Levälähdän mukaan vaikea yksiselitteisesti osoittaa, mutta toisaalta Leveälahti jättää ilmaan kysymyksen siitä, onko sosiaalityössä vara jäädä hyödyntämättä digitalisaation monipuolisia mahdollisuuksia. (Leveälahti, 2021, ss. 60, 63–64) Mielestäni tähän tiivistyy oivaltavasti myös oman opinnäytetyöni pohdintoihin ja johtopäätöksiin kiteytyvä dilemma.

Digitalisaation hyödyntämistä sosiaalityössä tulisi yhä edelleen vahvistaa, vaikka jaan esimerkiksi Boddyn ja Dominellin (2017) sekä muiden aihetta tutkineiden näkemyksiä siitä, että sosiaalityön ja digitalisaation suhdetta voidaan pitää jossain määrin kompleksisena. Kompleksisuus näyttäytyi hyvin myös opinnäytetyöni tutkimuksessa. Boddy ja Dominell (2017, ss. 172–184) painottavat, että kompleksisuudesta huolimatta tai nimenomaan siitä johtuen, työntekijöiden on oltava tietoisia digitalisaation moninaisuudesta. Työntekijöiden itsensä velvollisuus on ylläpitää ammattitaitoa myös digitalisaatioon liittyvään tutkimustietoon perustuen.

Elina Aaltio (2022) on tutkinut systeemisen toimintamallin vaikuttavuutta väitöskirjassaan ”Effectiveness of the Finnish Systemic Practice Model for children’s social care. A realist evaluation”. Aaltio (2022, s. 4) toteaa systeemisen toimintamallin käyttöönoton kohdanneen vaikeuksia, johtuen muun muassa systeemisen mallin epäselvyydestä, riittämättömästä koulutuksesta ja johtamiseen liittyvistä kysymyksistä.

Tämän opinnäytetyön aineistosta nousi esille niin ikään systeemisen toimintamalliin toteuttamiseen liittyviä haasteita. Esimerkiksi systeemiseen viikkokokoukseen liittyvät merkityksenannot toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä jäivät aineistossa melko niukaksi, ja vastauksien perusteella sai käsityksen, ettei viikkokokouksia ole tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden kokemuksen mukaan juurikaan pidetty. Viikkokokoukset ovat kuitenkin systeemisen toimintamallin ydintä ja mikäli niitä ei toteuteta säännöllisesti herättää se kysymyksen siitä, kuinka johdonmukaisesti systeemistä toimintamallia organisaatiossa toteutetaan. Systeemisen toimintamallin toteuttaminen näyttää edelleen tarvitsevan vahvistamista, vaikka sen käyttöönottoa on pyritty juurruttamaan Suomessa jo vuosia.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa tiedonhallinta ja toimintatapojen uudistaminen toteutuu palveluita sähköistämällä ja tietotekniikkaa kehittämällä. Keskeistä muutoksen eteenpäin viemisessä on, että muutoksia suunnitellaan ja toteutetaan siellä missä palveluita tuotetaan. (STM, 2023, s. 9; ks. Lyly ym., 2021, Digitalisaatio muuttaa kuntaorganisaatioiden johtamista) Sähköisten tietojärjestelmien myötä on noussut esiin huolta siitä, että sosiaalityö muuttuu teknisiksi suoritteiksi ja toisaalta tekniikan toimimattomuus häiritsee työntekijän ja asiakkaan suhdetta.

Nämä kokemukset tulivat esille myös tässä tutkimuksessa ja olisi tärkeää edelleen toiminnanohjausjärjestelmiä kehitettäessä kiinnittää huomioita järjestelmän kehittäjien ja sosiaalityötä tekevien työntekijöiden väliseen vuoropuheluun. (ks. myös Nordesjö, ym. 2022, s. 308) Erityisesti johtamisen näkökulmasta vuoropuhelua tarvitaan myös siinä kohtaa, jos ja kun digitalisaation käyttöä kyseenalaistetaan toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä laajennettaessa. Osaamisen johtamisessa on kyse työntekijöihin liittyvistä tekijöistä. On tärkeää tunnistaa millaiset kyvyt ja keinot työntekijöillä on suoriutua työstä, kuinka motivoituneita työntekijät ovat ja miten mahdollistetaan työntekijöille riittävä ohjaus ja tuki. Keskeistä on varmistaa, että onko organisaatiossa jaettu ymmärrys asiakkaiden tarpeista sekä muuttuvista osaamisvaatimuksista. (ks. Viitala & Jylhä, 2019, ss. 193–194)

6.3 Eettisyys

Eettiset periaatteet ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa edellyttää, ettei tutkimus altista ihmisiä turhille riskeille eikä tutkimukseen osallistumisesta aiheudu merkittävää haittaa tai vahinkoja tutkimukseen osallistuville ihmisille. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019; Hirsijärvi ym., 2007, s. 25) Sosiaalialan tutkimuseettisiin arvoihin ja periaatteisiin kuuluu, että eettisiä periaatteita arvioidaan tutkimuksen tekemisen jokaisessa vaiheessa. Ensiarvoista on, että tutkimukseen osallistuminen on luottamuksellista ja osallistujien yksityisyyttä suojellaan.

Tutkimukseen osallistuminen tulee olla vapaaehtoista eikä siihen tulisi kokea painetta tutkijan eikä organisaation taholta. Lisäksi tutkimuksesta tulisi olla myös hyötyä tutkimukseen osallistuville. (Pehkonen & Väänänen, 2011, ss. 237–238, 140; ks. Hirsijärvi ym., 2007, s. 25)

Tutkimuksessa on pyritty kuvamaan eri vaiheet mahdollisimman avoimesti ja käyttämään tutkimuksessa monipuolista ja tieteellisesti kestävää lähdeaineistoa. Kysely mahdollisti tutkimukseen osallistumisen täysin anonymiinä, millä pyrin varmistamaan sen, että itseni tai kenenkään ulkopuolisen oli mahdotonta tunnistaa työntekijöitä vastausten takaa. Tämä valinta sulki pois mahdollisuuden tarkastella aineistoa peilaamalla vastauksia esimerkiksi työntekijän työhistoriaan tai ammattitastaan, mutta pidin anonymiteettiä tärkeämpänä periaatteena kyselyä laatiessa.

On mahdollista, että tutkimuskyselyyn on vastannut minulle aiemmin tuttuja työntekijöitä, mutta tutkimukseen osallistuneessa työyhteisössä suurin osa työntekijöistä olivat itselleni vieraita. Tutkimukseen osallistumista edelsi tietoon perustuva suostumus ja tutkimukseen osallistumisen saattoi keskeyttää milloin tahansa. Näin ollen kukaan ulkopuolinen ei ole ollut vaikuttamassa tutkimukseen osallistuvan kuvaukseen kokemuksistaan verrattuna esimerkiksi siihen, että tutkimusaineiston keruu olisi toteutettu yksilö- tai ryhmähaastatteluna.

6.4 Opinnäytetyön merkitys ja kestävä kehitys

Opinnäytetyön aihe yhdistyy tilaajaorganisaation näkökulmasta strategisesti Kanta-Hämeen hyvinvointialueen strategian toimeenpanosuunnitelmaan. Toimeenpanosuunnitelmassa on tavoitteita hyvinvointialueen palveluiden vaikuttavuuteen ja integroitumiseen liittyen sekä toiminnanohjausjärjestelmien hyödynnettävyydestä ja työntekijöiden osaamisen kehittämisestä. (Oma Häme, 2023a) Opinnäytetyö on tuottanut tietoa johtamisen tueksi Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lastensuojelun palveluille siitä, mitä systeemisen toimintamallin mukaisen työn kehittäminen toiminnanohjausjärjestelmää hyödyntäen edellyttää ja millaisia tekijöitä siinä on hyvä ottaa huomioon.

Sosiaalialan digitalisaatiota ja toiminnanohjausjärjestelmien käyttöä sosiaali- ja terveydenhuollossa on selvitetty ja tutkittu suhteellisen paljon. Lisäksi systeemisen toimintamallin toteuttamiseen liittyvää tutkimustietoa on saatavilla runsaasti, mutta erityisesti digitaaliseen toiminnanohjaukseen kytkeytyviä tutkimuksia lastensuojelun kontekstissa on vielä vähän saatavilla. Opinnäytetyön merkitys ja siihen liittyvä tutkimus kytkeytyy siten myös laajemmin sosiaalihuollon palveluiden ja työntekijäien osaamisen kehittämiseen.

Opinnäytetyö on tuottanut ennen kaikkea tietoa työntekijöiden kokemuksista digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä ja sen merkityksestä systeemisen toimintamallin toteuttamiselle. Opinnäytetyö on merkityksellinen systeemiseen toimintamalliin ja sen soveltamiseen liittyvien kokemusten jakamisen näkökulmasta, koska kokemusten tutkiminen ja reflektointi antaa pohjaa toimintamallin kehittämiseksi.

Systeemiseen toimintamalliin kytkeytyvästä vaikuttavuuden arvioinnista on esitetty kriittisiä näkökulmia tutkimusastelempiin sekä käytettäviin mittareihin, ja koko systeemisen toimintamallin tutkimusperustaiseen määrittelyyn liittyen. (Ranta, 2022; Yliruka ym., 2023, s. 107–108) Sosiaalityön käytännöt ja tutkimus eivät aukottomasti mahdollista vaikuttavuuden arviointia myöskään kestäväen kehityksen näkökulmasta. (Ranta, 2022) Tämän tutkimuksen perusteella ei voida tehdä yleistyksiä toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä vaikuttavuuden arvioinnin näkökulmasta, koska käytössä ei ole selkeästi määriteltyjä mittareita, joilla esimerkiksi työntekijöiden kokemuspohjaisia merkityksiä voidaan arvioida eikä vastaavaa tietoa ja vertailupohjaa aiemmista tutkimuksista ole kattavasti ja systemaattisesti käytettävissä. Tämän tutkimuksen tuloksia ei voi myöskään yleistää koskemaan mahdollisia muita systeemisen toimintamallin menetelmälliseen vakiointiin tarkoitettuja toiminnanohjausjärjestelmiä.

Sosiaalityön kontekstissa kestävässä kehityksessä on kyse ihmisten hyvinvoinnin edistämisestä ja sosiaalisesti kestäväen kehityksen prosesseista (Ranta, 2022). Lastensuojelun palveluissa hyvinvoinnin edistäminen ja lapsen hyvinvointia tukevien sosiaalisten suhteiden tunnistaminen ja vahvistaminen ovat systeemisen ja suhdeperustaisen työn ydintä. Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksissa toiminnanohjausjärjestelmän käyttö painottui asiakastyöhön ja asiakkaan suhdeverkon ja aikajanan tarkasteluun, mikä tukee myös voimavarojen ja riskien tunnistamista. Toiminnanohjausjärjestelmä koettiin lisäksi systeemiseen työhön ohjaavana ja perehdyttävänä järjestelmänä. Toiminnanohjausjärjestelmässä on siten elementtejä, joilla mahdollisesti voidaan vahvistaa kestäväen kehityksen periaatteita ja tavoitteita asiakkaiden hyvinvointiin liittyen. Lisäksi oikein johdettuna ja dialogia ylläpitämällä toiminnanohjausjärjestelmä voi tukea myös työntekijöiden osaamisen kehittymistä ja siten osaamis pääoman vahvistumista organisaatiossa. (ks. Seppänen, 2005, ss. 183, 194–195)

Toiminnanohjausjärjestelmän käytön yhteydessä pohdittavaksi tulee taloudellinen ja resurssien käyttöön liittyä kestäväen kehityksen näkökulma. Voidaan kysyä ovatko taloudelliset investoinnit kannattavia vai tuottaisiko sama resurssien käyttö enemmän hyötyä jotenkin muuten. Merkityksen pohdinnat ovat tältä osin monitulkintaisia ja edellyttävät

jatkotutkimusta, eikä niihin pysty ottamaan kantaa tämän tutkimuksen ja käytettävissä olevan aineiston perusteella. Yleisesti voidaan kuitenkin todeta, että toiminnanohjausjärjestelmän käyttöä ja käytön laajentamista koko hyvinvointialueen lastensuojelun palveluihin tulee tarkastella taloudellisena investointina. Käyttöä estävin ja hidastavien tekijöiden tunnistaminen ja niihin puuttuminen, ja toisaalta hyvin kokemusten jakaminen ja niiden vahvistaminen, lisäävät toiminnanohjausjärjestelmästä saatavia hyötyjä myös taloudellisesta näkökulmasta.

6.5 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Työntekijät liittyvät toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön systeemistä työtä tukevia positiivisia merkityksiä ja kokemukset toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä näyttäytyivät näin ollen lupaavan myönteisinä. Asiakasta koskeva tieto tallentuu toiminnanohjausjärjestelmään visuaalisesti hahmotettavana, eikä tietoa tarvitse välttämättä etsiä monista eri kirjauksista tai pyytää asiakkaalta tietoja useita kertoja. Työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakkaan tilannetta voidaan tarkastella digitaalista toiminnanohjausjärjestelmää hyödyntäen siten, että toiminnanohjausjärjestelmä toimii alustana asiakkaan tilanteen pohtimiselle. Lisäksi tieto on jäsennetty systeemisen toimintamalliin liitettyjen elementtien ja työvälineiden mukaisesti. Yhtenäinen tiedon tallentamisen rakenne toiminnanohjausjärjestelmään parantaa tältä osin myös palvelun laatua. (ks. Saranto ym., 2020, s. 193) Luonnollisesti toiminnanohjausjärjestelmän käytön tulisi olla systemaattista ja tiedon tallentamisen aktiivista, jotta hyödyt tulevat esille.

Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys näyttäytyi työntekijöiden kokemuksessa sekä asiakasta koskevaa tietoa kokoavana alustana että asiakastyön välineenä, mutta myös systeemiseen työhön ohjaavana ja perehdyttävänä järjestelmänä. Tällä perusteella toiminnanohjausjärjestelmällä voidaan todeta olevan merkitystä toimintamallin totuttamiselle, koska se nähtiin keinona ja välineenä vahvistaa systeemisen toimintamallin soveltamista. Oleellista tässäkin on kiinnittää riittävästi huomiota työntekijöiden kykyyn ja mahdollisuuksiin ylipäänsä käyttää digitaalisia järjestelmiä.

Tutkimustuloksissa toiminnanohjausjärjestelmän käyttö näyttäytyi epätasapainoiselta systeemisen toimintamallin ydinelementtien valossa. Merkitykset korostuivat asiakastyöhön liittyen, mutta näyttäytyi jokseenkin vähäisenä systeemisen tiimin toiminnan ja systeemisten viikkokokousten osalta. Toiminnanohjausjärjestelmän merkitys koko organisaation tasolla yhdenmukaisen toimintatavan vahvistajana näyttäytyi niin ikään vähäisenä, mutta potentiaalia ja toivetta sen laajemmasta käytöstä tuotiin esille. Toiminnanohjausjärjestelmän

merkitykseen liittyi lisäksi ristiriitaisuuksia, ja työntekijöiden kokemukset digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä vaikuttivat jonkin verran olevan sidoksissa ammatilliseen osaamiseen ja työkokemukseen sekä siihen millaisena työntekijät kokivat olosuhteet systeemisen työn toteuttamiselle.

Vaikka toiminnanohjausjärjestelmän merkitykset näyttäytyivät työntekijöiden kokemusten valossa osittain ristiriitailta, niin ajattelen, että toiminnanohjausjärjestelmä voi osaltaan olla vahvistamassa ja tukemassa systeemisen toimintamallin toteuttamista, koska se muistuttaa ja konkretisoi systeemisen toimintamallin elementtejä ja työvälineitä. Työntekijöiden vastauksissa esiin noussut kokemus siitä, että systeemistä työtä voi toteuttaa ilman toiminnanohjausjärjestelmää, on varmasti totta ja ymmärrettävä, mutta toisaalta aiemmissa tutkimuksissa on tuotu esille sitä, ettei systeemistä toimintamallia ole kuitenkaan noudatettu toivotulla tavalla. (ks. Aaltio & Isokuortti, 2019a) Tässä tietoon peilaten toiminnanohjausjärjestelmä voi olla yksi väline kohti menetelmäuskollisempaa työtä.

Johtamisen näkökulmasta toiminnanohjausjärjestelmä voidaan nähdä eräänlaisena systeemisen toimintamallin toiminnanohjauksen mittarina ja se on väline tehdä näkyväksi ja mitattavaan muotoon systeemistä työtä. Työntekijöiden näkökulmasta toiminnanohjausjärjestelmä tuo työhön uusia elementtejä ja merkittävää on, että johtamisen keinoin pyritään yhteisen vision kirkastamiseen toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä ja hyödyistä, johtajien omaa esimerkkiä ja sitoutumista unohtamatta, jotta toiminnanohjausjärjestelmän käytön mahdollinen laajentaminen voi toteutua onnistuneesti. Tämä on oleellista ja luo perustaa johtamiselle muutoksissa ja kehittämisen jatkuessa. Muutoksessa johtamisessa tarvitaan osaamisen johtamisen taitoja; osaamisen johtaminen on kannustavaa ja innostavaa oppimiseen ohjaamista, myönteisen ja kannustavan ilmapiirin luomista ja työntekijöiden arvostavaa kohtaamista (Viitala, 2005, s. 161; ks. Seppänen, 2005, ss. 193, 195).

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto tulisi mahdollisuuksien mukaan integroida osaksi systeemisen toimintamallin peruskoulutuksia ja olisi tärkeää varmistaa osaamisen syventyminen toiminnanohjausjärjestelmän ylläpitokäyttöä tukevilla koulutuksilla. Koulutuksissa tulisi hyödyntää jo olemassa olevaa osaamista toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä, myönteisten kokemusten esiintuomista ja levittämistä myös vertaistuellisesti kokemusmentoreiden avulla.

Lastensuojelun työntekijät ovat avainasemassa työtä kehitettäessä. Jaan kuitenkin syvästi työntekijöiden kokemuksissa esiin tulleen huolen siitä, että aikaa uuden opettelulle ei ole

koettu olevan kaikilta osin riittävästi. Ajattelen, että toiminnanohjausjärjestelmän käytöllä voidaan kaikesta huolimatta tukea työntekijöiden osaamisen vahvistumista ja sitä kautta systeemisen toimintamallin toteuttamista niin, että toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä kokevat hyötyvän sekä kokeneemmat että vasta työuransa alussa olevat työntekijät. Omissa pohdintoissa toiminnanohjausjärjestelmät näyttäytyvät joka tapauksessa myös sosiaalityön digitalisaatiota eteenpäin vievänä innovaatioina.

Toiminnanohjausjärjestelmän merkitykset tulevat esille kuitenkin vasta ajan kuluessa, jos systeemistä toimintamallia kyetään organisaatioissa toteuttamaan toiminnanohjausjärjestelmää hyödyntäen. Toiminnanohjausjärjestelmää käyttämällä työntekijät saavat konkreettista kosketuspintaa systeemisen toimintamallin elementteihin eikä sen hyödyntämistä systeemisen toimintamallin toteuttamisessa tulevaisuudessa ehkä enää kyseenalaisteta, vaan toiminnanohjausjärjestelmää pidetään itsestään selvänä työvälineenä.

Osaamiseen liittyvät näkökulmat kulkevat opinnäytetyössä punaisena lankana ja jalostuvat toivottavasti tulevaisuudessa jatkotutkimusaiheina. Tutkimusta toiminnanohjausjärjestelmien käytöstä ja merkityksestä systeemisen toimintamallin toteuttamiselle eri näkökulmista tulisi joka tapauksessa tehdä jatkossa. Olisi kiinnostavaa toteuttaa vastaava tutkimus lastensuojelun palveluiden lähijohtajille ja selvittää heidän kokemuksiansa toiminnanohjausjärjestelmän merkityksestä systeemisen työn toteuttamiselle ja johtamiselle. Kiinnostavaa olisi myös selvittää millaisena toiminnanohjausjärjestelmän merkitys näyttäytyy eri ammattiryhmissä. Kyselyssä ei pyydetty tietoja vastaajan ammatista tai työkokemuksesta ja nämä ilmenivät vastauksissa nyt vain suuntaa antavasti.

Jatkotutkimuksissa tulisi hankkia syventävää tietoa siitä, millaisena työntekijät kokevat itsearvioituna osaamisensa digitalisaatioon ja toiminnanohjausjärjestelmien käyttöön liittyen. Olisi hyvä myös selvittää tarkemmin, miten merkityksenannot ovat riippuvaisia esimerkiksi siitä, kuinka kauan työntekijä on käyttänyt toiminnanohjausjärjestelmää, tai onko työntekijällä ylipäänsä aiempaa kokemusta toiminnanohjausjärjestelmien käytöstä. Tarkempaa tutkimusta tarvitaan lisäksi siitä, miten merkitykset suhteutuvat työntekijöiden kokemuksiin työympäristöstä ja työnteon rakenteista ja esimerkiksi käyttökoulutusten onnistumisesta. Jatkossa olisi hyvä kiinnittää tutkimuksellisesti huomiota työntekijöiden vaihteleviin asenteisiin, ja sitä miten nämä tukevat uusien digitaalisten järjestelmien käyttöönottoa ja sitä, miten johtamisen keinoin voidaan tukea työntekijöitä teknologistuvassa työympäristössä.

Asiakkaiden osallisuus ja asiakasnäkökulman esiintuominen toiminnanohjausjärjestelmän kehittämisessä ja vaikuttavuuden arvioinnissa tulisi huomioida jatkotutkimuksissa.

Asiakkaiden näkökulmasta olisi mielestäni oleellista selvittää ja pyrkiä tutkimaan tarkemmin, miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee asiakkaan ymmärrystä omasta asiastaan, ja näin myös mahdollisesti hänen osallisuuttaan omassa muutostyössään. Asiakasnäkökulma kuvautui tutkimusaineistossa nyt vain työntekijöiden kokemusten valossa. Tässä opinnäytetyössä toteutettu aineistonkeruu ei mahdollistanut työntekijöiden välistä kokemusten reflektointia, mutta toivon, että tämä opinnäytetyö saa aikaan keskustelua, ja kiitän lämpimästi jokaista tutkimukseen osallistunutta työntekijää omien kokemusten avaamisesta.

Lähteet

- Aaltio, E. (2022). *Effectiveness of the Finnish Systemic Practice Model for children's social care. A realist evaluation*. [väitöskirja, University of Jyväskylä]. JYU dissertations. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-9224-8>
- Aaltio, E. & Isokuortti, N. (2019a). *Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-419-6>
- Aaltio, E. & Isokuortti, N. (2019b). *Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi: Valtakunnallinen arviointi*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-289-5>
- Alkula, T., Pöntinen, S., & Ylöstalo, P. (1994). *Sosiaalitutkimuksen kvantitatiiviset menetelmät*. WSOY.
- Boddy, J. & Dominelli, L. (2017) Social media and social work: The challenges of new ethical space. *Australian Social Work* 70(2), 172–184. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1224907>
- Bostock, L. & Newlands, F. (2020). *Scaling and deepening the Reclaiming Social Work model: longitudinal follow up. Evaluation report*. University of Bedfordshire. <https://tinyurl.com/yb5cf94h>
- Davis, F. (1985). *A technology acceptance model for empirically testing new enduser information systems: theory and results*. [doctoral theses, Massachusetts Institute of Technology] Massachusetts Institute of Technology. <https://tinyurl.com/3d7jfe4r>
- Dufva, M. 2019. *Tulevaisuuden megatrendit 2020*. Sitra. <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of advanced nursing*, 62(1), 107–115. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>

- Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. (2022). Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede*. 34(4), 215–225.
<https://journal.fi/hoitotiede/article/view/128987>
- Eskelinen, K. (2023). Hyvän työntekijän taidot tietoteknisen toiminnanohjauksen säätelössä kotihoidossa. *Gerontologia*, 37(1), 4–20.
<https://doi.org/10.23989/gerontologia.110608>
- Fagerström, K. (2016). *Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu: Hackneyn malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-778-7>
- Hakkarainen, P. & Jääskeläinen, P. (2010). Osaamisesta ammatinhallintaan. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismäa (toim.) *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*. (ss. 77–105). Hansaprint Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P., & Sinivuori, E. (2007). *Tutki ja kirjoita* (13. osin uudistettu laitos.). Tammi.
- Helin, T. (2020). *Suomalainen systeeminen toimintamalli - Muuttamassa lastensuojelun sosiaalityön asiantuntijuutta?* [pro gradu -tutkielma, Tampereen yliopisto].
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/121595/HelinTaru.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Integritas. (n.d.). *Perhepirkko tukee ja helpottaa lastensuojelua*. Haettu 4.3.2023 osoitteesta
<https://integritas.fi/perhepirkko-digituki/>
- Isokorpi, T. (2013). *Huippuosaamisen pedagogiikka: Näkökulmia oman ammatillisen huippuosaamisen saavuttamiseksi*. Hämeen ammattikorkeakoulu.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-784-628-8>
- Jauhiainen, A., Sihvo, P., Hämäläinen, S., Hietanen, A., Nykänen, J., Hämäläinen, J., Franssila, P., & Tikkanen, K. (2020). The competences of eProfessionals to use in social and health care. *Finnish Journal of EHealth and EWellfare*, 12(2), 93–104.
<https://doi.org/10.23996/fjhw.85401>

Jyväskylän yliopisto (25.8.2023). *Fenomenologinen tutkimus*. Avoimen yliopiston Koppa.

Jyväskylän yliopisto.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/fenomenologinen-tutkimus>

Järvi, L. & Lepola, M. (2022). *Lastensuojelun systeeminen toimintamalli:*

sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja mallin toimivuuteen vaikuttavia tekijöitä [pro gradu tutkielma, Jyväskylän yliopisto]. <https://tinyurl.com/3nztak3j>

Kangasniemi, M., Hipp, K., Häggman-Laitila, A., Kallio, H., Karki, S., Kinnunen, P., Pietilä, A-M., Saarnio, R., Viinamäki, L., Voutilainen, A. & Waldén, A. (2018). *Optimoitu sote-ammattilaisten koulutus- ja osaamisuudistus*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 39/2018. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-545-7>

Kivistö, M. (2017). Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen. *Sosiaalityö digitalisaatiossa* (ss. 21–42). Lapin yliopisto. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63035/Sosiaalityo_digitalisaatiossa_pdfA.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=20

Kukkola, J. (2018). Kokemuksen tutkimuksen metatiede: kokemuksen käsitteen käytön ja kokemuksen ehtojen tutkimus. Teoksessa J. Toikkanen & I. A. Virtanen (toim.). *Kokemuksen tutkimus VI: Kokemuksen käsite ja käyttö*. (ss. 41–63). Lapland University Press. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-310-940-7>

Kivistö, M. (2017). Sosiaalityö digitalisaatiossa ja eettisyyden vaade. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.). *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. (ss. 21–41). Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>

Koikkalainen, M. (2020). *Lastensuojelun systeemisen toimintamallin käyttöönotto*.

Työntekijöiden näkökulma toimintamallin käyttöönottoon ja sitä edistäviin sekä estäviin tekijöihin. [YAMK opinnäytetyö, Savonia ammattikorkeakoulu].

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/345684/Koikkalainen_Mervi.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Koivisto, T., Koskela, I., Saari, E. & Ruusuvuori, J. (2022). Digitaalinen toiminnanohjausjärjestelmä – tukea vai rajoitteita vanhushoivatyölle? *Gerontologia*, 36(3), 239–254. <https://journal.fi/gerontologia/article/view/113900>
- Laine, T. (2018). Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin.* (ss. 29–50). (5. uudistettu painos.). PS-kustannus.
- Lahtinen, P., Männistö, L. & Raivio, M. (2017). *Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja.* Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <http://www.julkari.fi/handle/10024/132169>
- Lastensuojelulaki 417/2007. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lehmuskoski, A. & Suhonen, M. (toim.) (21.6.2023). *Kanta palvelujen käsikirja sosiaalihuollon toimijoille.* Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. <https://yhteistyotilat.fi/wiki08/pages/viewpage.action?pageId=125252172>
- Leveälahti, S., Nieminen, J., Nyyssölä, K., Suominen, V. & Kotipelto, S. (2019). *Osaamisrakenne 2035 – Alakohtaiset tulevaisuuden osaamistarpeet ja koulutuksen 54 kehittämishaasteet – Osaamisen ennakointifoorumin ennakointituloksia.* Opetushallitus. https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/osaamisrakenne_2035.pdf
- Levälahti, E. (2021). *Sosiaalityö muutoksessa – kuinka digitalisaatio kohtaa vaikuttavuuden ja asiakaslähtöisyyden?* [pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto]. https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/25193/urn_nbn_fi_uef-20210656.pdf
- Leskelä, J. (2010). Mentorointi ja ammatillinen kasvu. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismäa (toim.). *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu.* (ss. 164–190). Hansaprint Oy.
- Lonka, K. (2015). *Oivaltava oppiminen* (1. painos.). Otava.

- Lyly, L., Kettunen, E., Salminen, A., & Lappalainen, A. (2021). *Kuntien digitalisaatiokartoitus 2021*. Kuntaliitto. <https://www.kuntaliitto.fi/julkaisut/2021/kuntien-digitalisaatiokartoitus-2021>
- Mäntysaari, M. (2020) Sosiaalityön asiantuntijuus uusissa rakenteissa — vaatimukset koulutukselle ja tutkimukselle. Teoksessa L. Suhonen-Erhiö, A. Pohjola, M. Satka & J. Simola (toim.). *Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä*. (ss. 51–72). Huoltaja säätiö. <https://tinyurl.com/yxb4fcwn>
- Metsämuuronen, J. (2000). *Metodologian perusteet ihmistieteissä*. Methelp.
- Metsämuuronen (2006). Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.). *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. (ss. 79 –147). International Methelp Oy.
- Nordesjö, K., Scaramuzzino, G & Ulmestig, R. (2022). The social worker-client relationship in the digital era: a configurative literature review. *European Journal of Social Work* 25(2), 303–315. <https://doi.org/10.1080/13691457.2021.1964445>
- Oinas, T., Karhinen, J., Tammelin, M., Hirvonen, H., Hämäläinen, A., & Taipale, S. (2021). Teknologisten laitteiden ja sovellusten käyttö vanhustyössä: työn piirteiden ja yksilötekijöiden vaikutusten tarkastelua. *Yhteiskuntapolitiikka*, 86(2), 166–179. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2021041310334>
- Oma Häme. (n.d). *Askeleen edellä elämäsi polulla*. Oma Hämeen arvot. <https://omahame.fi/strategia-ja-arvot>
- Oma Häme. (2023a). *LIITE: Strategian toimeenpanosuunnitelma*. https://omahame.fi/documents/680684/809401/oma_hame_strategian_toimeenpanosuunnitelma.pdf/c4c01706-407b-262e-a4c0-58025cdf33b?t=168985597599
- Oma Häme (2023b) *Palveluverkkoselvityksen teko jatkuu – toimitilojen ja palvelujen nykytila on saatu kartoitettua* [kuva]. <https://omahame.fi/fi/w/palveluverkkoselvityksen-teko-jatkuu>
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. (2019). *Tutkintoon johtavan koulutuksen kehittäminen tukemaan sosiaali- ja terveystieteiden uudistamista*. Opetus- ja kulttuuriministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-650-8>

Pehkonen, A., & Väänänen-Fomin, M. (2011). *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. PS-kustannus.

Pekkanen, L-L. (2020). *Lastensuojelun työntekijöiden havaintoja systeemisen toimintamallin suhdeperustaisuudesta ja työvälineistä*. [pro gradu tutkielma, Helsingin yliopisto].
<https://helda.helsinki.fi/bitstreams/1a53a1f0-f421-4e6b-8a6e-decdab115833/download>

Petreljus, P. & Uutela, A. (2020). *Systeemisen lastensuojelun toimintamallin käyttöönotto ja juurruttaminen*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139986/TYO24_2020%20s.pdf?sequence=4

Petreljus, P., Yliruka, L. & Miettunen, N. (toim.) (2021). *Systeemisiä kokeiluja – kohti jatkuvaa yhdessä oppimista*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/141017/URN_ISBN_978-952-343-628-%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ranta, H. (10.6.2022). *Sosiaalityön tietoperusta ei tue kestäväää kehitystä*. Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteiden tiedekunnan verkkojulkaisu.
<https://www.tuni.fi/alustalehti/2022/06/10/sosiaalityon-tietoperusta-ei-tue-kestavaa-kehitysta/>

Ritvanen, J. (2017). Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.). *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. (ss. 73–96). Lapin yliopisto.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>

Ruohotie, P. (2010). Metakognitiiviset taidot ja ammatillinen kasvu asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa A. Eteläpelto & J. Onnismäa (toim.). *Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu*. (ss. 106–122). Kansanvalistusseura.

Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L1.html>

- Salo, U-M. (2015). Simalabim, sisällönanalyysi ja koodaamisen haasteet. Teoksessa S. Aaltonen & R. Högbäck (toim.). *Umpikujasta oivallukseen: Refleksiivisyys empiirisessä tutkimuksessa*. (ss.166–190). Tampereen yliopistopaino.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9786-5>
- Salovaara, S. (2017). Tietojärjestelmät osana sosiaalityön tiedonmuodostusta. Teoksessa M. Kivistö & K. Päykkönen (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. (ss. 59–72). Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-035-7>
- Saranto, K., Kinnunen, U-M., Jylhä, V. & Kivekäs, E. (2020). Digitalisaatio ja sähköiset palvelut uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa A. Hujala & H. Taskinen (toim.). *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. (ss. 179–214). Tampere University Press. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>
- Senge, P. (1994). *The Fifth Discipline: The Art & Practice of The Learning Organization*. Currence Doubleday.
- Seppänen, R. (2005). Osaaminen, johtaminen ja sosiaalinen pääoma. Teoksessa E. Poikela (toim.). *Oppiminen ja sosiaalinen pääoma*. (ss. 179–200). Tampere University Press.
<https://urn.fi/URN:ISBN:951-44-6413-3>
- STM. (2023). *Digitaalisuus sosiaali- ja terveydenhuollon kivijalaksi: Sosiaali- ja terveydenhuollon digitalisaation ja tiedonhallinnan strategia 2023–2035*. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9889-6>
- THL. (28.4.2020). *Systeemisen lastensuojelun levittäminen ja juurruttaminen (SyTy!)*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/systeemisen-lastensuojelun-levittaminen-ja-juurruttaminen-syty->
- THL. (25.4.2023). *Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeeminen-toimintamalli-lastensuojelussa>
- Tikkala, L. (2016). *Sosiaalityön asiantuntijuus teknologisoituvassa toimintaympäristössä: silloittavan mallin rakentaminen*. [pro-gradu -tutkielma, Lapin yliopisto].
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201702021063>

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa*. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarviointin_ohje_2020.pdf
- Uusitalo, I. (2019). *Työssä oppiminen lastensuojelun sosiaalityössä - reunaehdot ja mahdollisuuksia ammatillisen asiantuntijuuden kehittymiselle*. [väitöskirja, Turun yliopisto]. Turun yliopiston julkaisuja. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-7861-8>
- Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli & E. Aarnos. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5. uudistettu painos.). (ss.92–116). PS-kustannus.
- Viitala, R. (2002). *Osaamisen johtaminen esimiestyössä*. [väitöskirja, Vaasan yliopisto]. Acta Wasaensia 109. <https://urn.fi/URN:ISBN:951-683-987-8>
- Viitala, R. (2005). *Johda osaamista. Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön*. Infor.
- Viitala, R. & Jylhä, E. (2019). *Johtaminen – Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit*. Edita.
- Virtanen, J. (2006). Fenomenologia laadullisen tutkimuksen lähtökohtana. Teoksessa J. Metsämuuronen (toim.). *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. (ss. 151–162). International Methelp Oy.
- Wartiainen, P., Vuori, A. & Tyllinen, M. (2020). Digitalisaation mahdollisuudet sosiaalihuollossa asiakastietojärjestelmän näkökulmasta. Teoksessa L. Suhonen-Erhiö, A. Pohjola, M. Satka & J. Simola (toim.). *Sosiaaliala uudistuu. Tietopohjan ja vuorovaikutuksen kysymyksiä*. (ss.99–114). Huoltaja säätiö.
<https://tinyurl.com/yxb4fcwn>
- Yliruka, L., Petrelius, P., Alho, S., Jaakola, A-M., Lunabba, H., Remes, S., Keränen, S., Teiro, S. & Terämä, A-M. (2020). *Osaaminen lastensuojelun sosiaalityössä: Esitys asiantuntijuutta tukevasta urapolkumallista*. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-571-1>

Yliruka, L., Alho, S. & Petrelius, P. (2023) Systeemisen lastensuojelun toimintamallin vaikuttavuutta etsimässä. *Yhteiskuntapolitiikka* 88(1), 107–108.

<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2023021527424>

Liite 1. Tutkimustiedote ja aineistonhallinta suunnitelma

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

15.4.2024

TUTKIMUKSEN NIMI:

Digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän (Perhepirkko) merkitys lastensuojelun työntekijöiden systemisen toimintamallin toteuttamiselle

TUTKIMUKSEN TILAAJA:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

TUTKIMUKSEN TOTEUTTAJA:

Hämeen ammattikorkeakoulu, Terhi Tikkala, terhi.tikkala@student.hamk.fi

Opinnäytetyön ohjaaja Mervi Lepistö, mervi.lepisto@hamk.fi

Pyyntö osallistua tutkimukseen:

Sinua pyydetään osallistumaan tutkimukseen, jonka tavoitteena on saada tietoa digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän (Perhepirkko) merkityksestä lastensuojelun työntekijöiden systemisen toimintamallin toteuttamiselle sekä Perhepirkon mahdollisuuksista tukea ja vahvistaa systemisen toimintamallin mukaista työskentelyä.

Tutkimuskysymyksinä ovat: 1) Millainen merkitys toiminnanohjausjärjestelmällä on systemisen toimintamallin toteuttamiselle? 2) Miten toiminnanohjausjärjestelmä tukee ja vahvistaa systemisen toimintamallin toteuttamista työntekijöiden kokemuksen mukaan?

Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää hyvinvointialueen lastensuojelun palveluissa systemisen toimintamallin kehittämisessä, osaamisen johtamisessa ja lastensuojelun työntekijöiden perehdytyksessä.

Tutkimukseen osallistuminen edellyttää, että käytät tai olet käyttänyt työssäsi Perhepirkkoa.

Vapaaehtoisuus ja sidonnaisuudet:

Osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista. Voit kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen tai keskeyttää osallistumisen, milloin tahansa ilman, että siitä aiheutuu sinulle seuraamuksia. Mikäli tutkimukseen osallistuja keskeyttää tai peruuttaa suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyä tietoa voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tutkimuksessa keskeistä on työntekijöiden kokemukset. Toiminnanohjausjärjestelmän kehittänyt yritys ei ole osallisena eikä vaikuttanut tutkimusasetelemaan tai tutkimuksen tekemiseen.

Tutkimusaineiston hankinta ja käsittely:

Tutkimuksen aineisto koostuu lastensuojelun systemisen tiimin työntekijöiden Webropol-kyselyn vastauksista. Työntekijöiden on mahdollista osallistua kyselyyn 15.4.-3.5.2024 välisenä aikana.

Kerättyä aineistoa käytetään vain tähän opinnäyteyöhön sisältyvässä tutkimuksessa. Aineisto tuhotaan 1 vuoden kuluttua opinnäytetyön hyväksymispäivästä. Tähän asti aineistoa säilytetään tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen ja niin, että aineisto on vain opinnäytetyön tekijän saavutettavissa.

Tietosuoja:

Tutkimusta varten ei kerätä kyselyyn osallistuvien taustatietoja (ikää, sukupuolta, ammattia tai työkokemuksen kestoa). Henkilötiedoista ilmi tulee opinnäytetyön kirjalliseen osuuteen yleisesti lastensuojelussa työskentelevien työntekijöiden ammatti/työnimikkeitä. Tutkimuksen tilaajana toimii Kanta-Hämeen hyvinvointialue ja on mahdollista, että julkisista tiedoista on pääteltävissä esimerkiksi tutkimukseen osallistunut työyksikkö.

Tutkimuksen tulokset raportoidaan opinnäytetyössä niin, ettei tutkimukseen osallistuneen henkilöllisyyttä tuoda esiin. Tutkimuksessa ilmoitetaan vain tutkimukseen osallistuneiden

lastensuojelun työntekijöiden lukumäärä. Mahdolliset suorat viittaukset kyselyn vastauksiin anonymisoidaan, siten ettei vastausta voida liittää vastaajaan tai ammattinimikkeeseen.

Tutkimustuloksista tiedottaminen ja julkaiseminen:

Tutkimuksen tulokset julkaistaan YAMK opinnäytetyönä hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen. Tutkimustulokset esitellään erikseen sovitulla tavalla lastensuojelun työntekijöille. Tutkimuksesta tuotetaan opinnäytetyöhön perustuva tiedote. On mahdollista, että opinnäytetyöhön perustuen julkaistaan tieteellinen artikkeli. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää koulutuksessa ja opetuksessa.

AINEISTONHALLINTA SUUNNITELMA

Aineiston hankinnan menetelmät ja aineiston muoto

Aineisto kerätään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen lastensuojelun avohuollon työntekijöille lähetettävällä sähköisellä kyselyllä (webropol). Tutkimukseen osallistuminen on mahdollista työntekijöille, jotka ovat työssään käyttäneet digitaalista toiminnanohjausjärjestelmä Perhepirkkoa.

Henkilötiedoista ilmi tulee opinnäytetyön kirjalliseen osuuteen lastensuojelussa työskentelevien työntekijöiden ammatti/työnimikkeitä. Tutkimukseen osallistujista ilmoitetaan kuitenkin vain tutkimukseen osallistujien lastensuojelun työntekijöiden kokonaislukumäärä. Ammattinimikkeitä ei yhdistetä vastauksiin opinnäytetyön tulosten analysoinnissa. Myös mahdolliset suorat viittaukset kyselylomakkeen vastauksiin anonymisoidaan, siten ettei vastausta voida liittää vastaajan ammattinimikkeeseen.

Aineiston säilytys opinnäytetyöprosessin aikana

Opinnäytetyön aineisto säilytetään ammattikorkeakoulun tietojärjestelmässä, johon on pääsy vain opinnäytetyön tekijällä. Aineistoa ei jaeta muille osapuolille. Tietojen lainmukainen käsittely varmistetaan tietojen luokittelulla ja tietoaaineistojen käsittelysääntöjen mukaisella toimintatavalla.

Aineistojen käsittely opinnäytetyön valmistuttua

Opinnäytetyössä kerättyä aineistoa käytetään vain tässä opinnäytetyössä ja tutkimuksessa. Opinnäytetyön valmistumisen jälkeen aineisto tuhoetaan 1 vuoden kuluttua opinnäytetyön hyväksymispäivästä. Tähän asti aineistoa säilytetään tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen ja niin, että aineisto on vain tutkijan saavutettavissa.

Lisätietoja tutkimuksesta:

Terhi Tikkala, (sosionomi YAMK opiskelija), Hämeen ammattikorkeakoulu

terhi.tikkala@student.hamk.fi

Liite 2. Webropol-kysely**Digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän (Perhepirkko) merkitys
lastensuojelun työntekijöiden systeemisen toimintamallin
toteuttamiselle**

☐ Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä.

Osallistun tutkimukseen vapaaehtoisesti ja minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyä tietoa voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Vastaamalla KYLLÄ vahvistat osallistumisesi tähän tutkimukseen. *

- ☐ KYLLÄ, haluan osallistua tutkimukseen.
- ☐ EI, en halua jatkaa osallistumista tutkimukseen.

Käytän Perhepirkkoa työssäni *

- ☐ Päivittäin
- ☐ Viikottain
- ☐ Muutaman kerran kuukaudessa
- ☐ Harvemmin
- ☐ En ole itse käyttänyt Perhepirkkoa, mutta Perhepirkko on käytössä tiimissäni.
- ☐ En ole käyttänyt Perhepirkkoa, eikä Perhepirkko ole tiimini käytössä. (Kysely päättyy tähän)

Perhepirkon merkitys systeemisen toimintamallin ydinelementtien (systeeminen asiakastyö, systeeminen tiimi, systeeminen viikkokokous) sekä systeemisten työmenetelmien näkökulmasta.

Oletko käyttänyt Perhepirkkoa asiakastyössä? *

- ☐ Kyllä, käytän/olen käyttänyt Perhepirkkoa asiakastyössä/yhdessä asiakkaan kanssa
- ☐ Ei, en ole käyttänyt Perhepirkkoa asiakastyössä. Miksi et? _____

Kuvaile miten olet käyttänyt Perhepirkkoa asiakastyössä? *

Onko Perhepirkkoa käytetty systeemisen tiimisi työskentelyssä? *

- ☐ Kyllä, asiakastapauksia on käsitelty/asiakastapauksista on keskusteltu tiimissä Perhepirkon ohjaamana.
- ☐ Ei, Perhepirkkoa ei ole hyödynnetty tiimini työskentelyssä. Miksi ei? _____

Kuvaile miten Perhepirkko on ollut systeemisen tiimisi käytössä? *

Oletko käyttänyt tai onko Perhepirkkoa käytetty systeemisen viikkokokouksen yhteydessä (viikkokokouksen aikana tai valmistautuessa viikkokokoukseen)? *

- ☐ Kyllä, Perhepirkkoa on käytetty/olen käyttänyt Perhepirkkoa viikkokokouksessa/valmistautuessani viikkokokoukseen.
- ☐ Ei, Perhepirkkoa ei ole käytetty/en ole

☐ käyttänyt viikkokokouksen aikana tai valmistautuessa viikkokokoukseen. Miksi ei? _____

Kuvaile miten olet käyttänyt Perhepirkkoa/Perhepirkko on ollut käytössä viikkokokouksen aikana tai viikkokokoukseen valmistautuessa.

Oletko hyödyntänyt Perhepirkkoa systeemisten työvälineiden/menetelmien käytössä (esim. sukupuoli/suhdeverkosto, aikajana, auttamiskartta, hypoteesit, sirkulaariset kysymykset)? *

☐ Kyllä, Perhepirkko on ohjannut minua käyttämään systeemisiä työvälineitä/menetelmiä.

☐ Ei, en ole hyödyntänyt Perhepirkkoa systeemisten työvälineiden/menetelmien käytössä. Miksi ei? _____

Kuvaile miten olet käyttänyt systeemisiä työvälineitä/menetelmiä Perhepirkon ohjaamana. *

Perhepirkko tukee systeemisen toimintamallin toteuttamista
(1= ei ollenkaan, 2= vähän, 3= jonkin verran, 4= paljon, 5= erittäin paljon)

Perhepirkko on tukenut: *

	1 	2 	3 	4 	5 
suhdeperustaista työskentelyäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
systeemisten työvälineiden/metelmien käyttöäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
asiakaslähtöistä, osallistavaa ja yhteistoiminnallista työtapaani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
reflektoivaa vuorovaikutusta asiakkaan kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
systeemistä asiakastapausten käsittelyä tiimissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
asiakastyön dokumentoinnin läpinäkyvyyttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
systeemistä ajatteluani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
systeemisiä rakenteita organisaatiossa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
"lupaa pyytävää" työtettä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsen tapauskohtaisen tilanteen huomioonottavaa työskentelytapaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsen perhesuhteiden tarkastelua ja hypoteesien luomista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsen tilanteeseen liittyvien riskien ja voimavarojen tarkastelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>






Pohdi systeemisen toimintamallin mukaisen työskentelyn toteutumista asiakasperheissä, joiden kanssa ei työskennellä Perhepirkon ohjaamana verrattuna asiakkuuksiin, joissa hyödynnetään Perhepirkkoa.

Miten Perhepirkko kokemuksesi mukaan tukee systeemisen toimintamallin mukaista työskentelyä? *

Perhepirkko lisää/vahvistaa systeemistä työotetta

(1= ei ollenkaan, 2= vähän, 3= jonkin verran, 4= paljon, 5= erittäin paljon)

Perhepirkko on lisännyt/vahvistanut: *

	1 	2 	3 	4 	5 
ymmärrystäni systeemisen toimintamallin ydinelementeistä/periaatteista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luottamusta omiin taitoihini noudattaa systeemistä toimintamallia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mielenkiintoa ja motivaatiota systeemiseen työskentelyyn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
systeemisen toimintamallin mukaisen työskentelyn omaksumista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
mahdollisuuksia toteuttaa systeemistä toimintamallia työssäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
perehtymistä systeemiseen työskentelyyn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
systeemiseen toimintamalliin liittyvää ammatillista osaamistani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiimin yhdenmukaista/menetelmäuskollista työskentelytapaa systeemisen toimintamallin noudattamisessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
omaa itsenäisesti toteuttamaani/menetelmäuskollista systeemistä asiakastyötä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Perhepirkolla on ollut merkitystä osaamiseeni, tietotaitoni ja kyvykkyyteeni työskennellä systeemisen toimintamallin mukaisesti.

(1= ei ollenkaan, 2= vähän, 3= jonkin verran, 4= paljon, 5= erittäin paljon)

	1 	2 	3 	4 	5 
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Mistä olet huomannut, että Perhepirkolla on ollut merkitystä systeemisen toimintamallin mukaiselle työskentelyllesi? *

Kerro esimerkki onnistuneesta/hyvin sujuneesta tilanteesta, jossa Perhepirkko on ohjannut työskentelyäsi. *

Lopuksi: Kuvaile yleisesti ajatuksiasi digitaalisen toiminnanohjausjärjestelmän (Perhepirkon) merkityksestä systeemisen toimintamallin toteuttamiselle. *
