

Jenna Kantonen

Palvelutarpeen arvioinnin aikaisen työskentelyn rakentuminen monitoimijuuden kontekstissa lapsiperheiden palveluissa



SULAVA

Sosiaalihuollon laatu ja vaikuttavuus
Pirkanmaalla, Kanta-Hämeessä ja Etelä-
Pohjanmaalla -tutkimushanke 2024-2025



**Euroopan unionin
rahoittama**

NextGenerationEU

Sisällys

Tiivistelmä	3
1 Johdanto	4
2 Teoreettinen tausta	6
2.1 Palvelutarpeen arvioinnin käynnistyminen	6
2.2 Monitoimijainen yhteistyö arvioinnin kivijalkana	7
2.3 Toimijaverkkoteoria asioiden yhteyksiä avaamassa	9
3 Toteutus.....	11
3.1. Aineisto, menetelmät, analyysi ja aikataulu.....	11
3.2 Eettisyys ja luotettavuus	12
3.3 Uramallityöntekijänä työskentelyn reflektointi	14
4 Tulokset	15
4.1 Tavoitteena hyvin toimiva palvelutarpeen arviointi.....	15
4.2 Ohjeet ja käytännöt työtä tukemassa	16
4.2.1 Toimintaympäristö.....	17
4.2.2 Palvelutarpeen arvioinnin prosessi	19
4.2.3 Toimintakäytännöt.....	20
4.3 Monitoimijuus palvelutarpeen arvioinnin aikaisessa työskentelyssä.....	21
4.3.1 Yhteistyö	21
4.3.2 Työparius	23
4.3.3 Yhteistyön tekemisen tavat	24
4.4 Toimijaverkkoteorian kautta tulkinta hyvin toimivaan arviointiin vaikuttavista tekijöistä	25
5 Johtopäätökset ja pohdintaa kehittämis ehdotuksista.....	29
Lähteet.....	33
Liitteet.....	35
LIITE 1 Kirje haastateltaville.....	35
LIITE 2 Haastattelukysymykset.....	36

Tiivistelmä

Jenna Kantonen

Palvelutarpeen arvioinnin aikaisen työskentelyn rakentuminen monitoimijuuden kontekstissa lapsiperheiden palveluissa

Tässä käytäntötutkimuksessa on tavoitteena nostaa esiin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden sosiaalityössä ohjeistuksia ja käytäntöjä, jotka tukevat laadukkaan arvioinnin tekemistä ja työntekijöiden työskentelyä arvioinnin aikana. Tätä kautta voidaan tukea asiakkaan ohjautumista oikeisiin ja oikea-aikaisiin palveluihin. Tutkimuksen konteksti on rakennettu pitämään sisällään ne tasot, joilla sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat palvelutarpeen arviointia tehdessään toimivat - niin perheen kuin verkostojen kesellä. Ohjeistuksien ja käytäntöjen lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan samanaikaisesti sitä, kuinka arvioinnin aikana tehtävä monitoimijainen yhteistyö toteutuu osana ohjeistuksia ja käytäntöjä. Käytäntötutkimus kytkeytyy Etelä-Pohjanmaalla lapsiperheiden palveluissa käynnissä olevaan palvelutarpeen arviointi työskentelyn kehittämiseen ja yhdenmukaistamiseen.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu palvelutarpeen arvioinnista, monitoimijaisesta yhteistyöstä ja toimijaverkkoteoriasta. Kohderyhmänä tässä tutkimuksessa ovat lapsen ja perheen palvelutarpeen arviointeja tekevät työntekijät. Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, jossa aineisto on kerätty haastattelemalla lapsiperheiden sosiaalityössä palvelutarpeen arviointeja tekeviä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Haastatteluihin osallistui yhteensä kahdeksan työntekijää: jokaisesta neljästä lapsiperheiden sosiaalityön tiimistä kaksi haastateltavaa.

Aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, mutta siinä on hyödynnetty myös teoriaohjaavaa analyysia. Aineiston analyysin loppuvaiheessa teoriaohjaavassa analyysissa on hyödynnetty ranskalaisen tieteen ja teknologian tutkijan Bruno Latourin toimijaverkkoteoriaa (Actor-Network Theory, ANT). Toimijaverkkoteorian avulla tehdyn tulokinnan avulla voitiin osoittaa, että ohjeilla ja käytännöillä on vaikutusta arvioinnin tekemiseen, ja että niillä on yhteyksiä myös hyvin toimivaan palvelutarpeen arviointiin. Tämän johdosta monitoimijaista yhteistyötä koskevia/tukevia ohjeistuksia sekä käytäntöjä on hyvä yhdenmukaistaa ja vahvistaa. Tuloksissa nousi esiin, että arviointityöhön vaikuttavat tiimien rakenteet, käytännöt ja ajankäyttö. Arvioinnin laajuuden porrastaminen tuen tarpeiden mukaisesti voisi selkeyttää työnjakoa sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden välillä. Tarkemmat ohjeet arvioinnin laajuudesta voisivat tukea käytettävän ajan hahmottamista ja tapaamisten sekä kontaktien määrän suunnittelua. Säännölliset moniammatilliset koulutukset palvelutarpeen arvioinneista voisivat vahvistaa osaamisen tunnistamista ja tukea sujuvaa yhteistyötä eri ammattilaisten välillä.

Asiasanat: Palvelutarpeet, arviointi, toimijaverkkoteoria, moniammatillisuus

Käytäntötutkimus löytyy verkosta: <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/sosiaalityon-tutkimusperustainen-uramallikokeilu-sulava-hankemalli-92024-82025>

Tämä käytäntötutkimus on toteutettu Suomen kestävän kasvun ohjelmassa (RRP), joka on rahoitettu Euroopan unionin kertaluonteisesta elpymisvälineestä (Next Generation EU).

1 Johdanto

Tässä käytäntötutkimuksessa tarkastellaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella sosiaalihuoltolain mukaista lapsen ja perheen palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Tämän käytäntötutkimuksen aihealue on noussut kentältä muodostuneen omakohtaisen kokemuksen pohjalta, sillä palvelutarpeen arviointien laatiminen on ollut vuosien ajan osa työnkuvaani lapsiperheiden sosiaalityön sosiaalityöntekijänä. Henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, kun hyvinvointialueella sosiaalihuollon palveluksessa oleva on työtä tehdessään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä. Sosiaalihuoltolain mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta. (Sosiaalihuoltolaki 36 §.) Tutkimuksen tavoitteena on nostaa esiin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden sosiaalityössä ohjeistuksia ja käytäntöjä, jotka tukevat laadukkaan arvioinnin tekemistä ja työntekijöiden työskentelyä arvioinnin aikana. Tätä kautta voidaan tukea asiakkaan ohjautumista oikeisiin ja oikea-aikaisiin palveluihin.

Käytäntötutkimuksille on tyypillistä, että tutkimuksella kerätty tieto palautetaan takaisin kentälle. Tarkoituksena on saattaa tietoa hyödynnettäväksi siinä toimintaympäristössä, josta tutkimuskysymys, osallistujat ja aineisto ovat. (Satka, Julkunen, Kääriäinen, Poikela, Yliruka & Muurinen 2016, 11.) Käytäntötutkimuksessa tietoa muodostetaan yhdessä niiden henkilöiden kanssa, jotka liittyvät tarkasteltavaan ilmiöön (Haapala 2015; Julkunen 2014). Asiakkaat ovat palvelutarpeen arvioinnin keskiössä ja osallisina arvioinnin laatimisessa. Tässä käytäntötutkimuksessa aineiston keruu rajattiin koskemaan palvelutarpeen arviointeja laativia työntekijöitä, sillä käytäntötutkimuksessa tarkastellaan laadukkaan arvioinnin toteuttamista työntekijöiden käytännön työn näkökulmasta. Palvelutarpeen arvioinnin prosessiin kytkeytyvällä käytäntötutkimuksella tarjoutuu mahdollisuus koota kentältä työntekijöiden kokemustietoa niistä tekijöistä, jotka tukevat yhdenmukaisia, laadukkaita ja vaikuttavia palveluita. Tämän tiedon avulla voidaan vaikuttaa perheelle tarjottavan palvelun laatuun.

Tutkimuksen konteksti on rakennettu pitämään sisällään ne tasot, joilla sosiaalityöntekijät ja sosiaalihoajaat palvelutarpeen arviointia tehdessään toimivat - niin perheen kuin verkostojen kesellä. Ohjeistuksien ja käytäntöjen lisäksi tutkimuksessa tarkastellaan samanaikaisesti sitä, kuinka arvioinnin aikana tehtävä monitoimijainen yhteistyö toteutuu osana ohjeistuksia ja käytäntöjä. Tässä käytäntötutkimuksessa käytetään moniammatillisuuden sijasta käsitettä monitoimijainen yhteistyö: toisin kuin moniammatillisen yhteistyön käsite, monitoimijaisen yhteistyön käsite pitää sisällään ammattilaisten tekemän yhteistyön lisäksi työskentelyn myös perheen ja muiden ei- ammatillisten toimijoiden kanssa (Muukkonen 2016, 232).

Tämä käytäntötutkimus toteutetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden sosiaalityössä. Organisaatiolla tarkoitetaan tässä tutkimuksessa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialuetta. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue sisältää 18 kuntaa, jotka on jaettu sote-

keskuksiin. Lapsiperheiden sosiaalityössä eri sote- keskuskeskukset muodostavat yhteensä neljä eri tiimiä. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden sosiaalityössä on ollut suunnitteilla järjestää palvelutarpeen arviointia tekeville sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille kehittämispäiviä, joista ensimmäinen on toteutunut tammikuussa 2025. Kehittämispäivien tavoitteena on palvelutarpeen arviointiin liittyvien menetelmien yhdenmukaistaminen. Osaltaan myös tämä organisaation sisällä toteutuva palvelutarpeen arvioinnin prosessin kehittämistyö on myötävaikuttanut aiheen valintaan. Nämä kehittämispäivät tarjoavat käytäntötutkimuksen tekemiselle ”valmiin alustan”, jossa tutkimuksen tuloksia voidaan myöhemmin hyödyntää.

Lapsiperheiden sosiaalityön ensimmäisessä kehittämispäivän tapaamisessa päivitettiin palvelutarpeen arvioinnin työohjetta. Kehittämispäivään osallistuivat johtavien sosiaalityöntekijöiden lisäksi kaikki Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella palvelutarpeen arviointia tekevät sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. Käytäntötutkimus on kytkettävissä tuleviin kehittämispäiviin siten, että tutkimuksen kautta esiin nousseita organisaation ohjeistuksia ja toimivia käytäntöjä voidaan jatkossa kehittämispäivän kautta nostaa keskusteluun ja vahvistaa käytännön työssä yhdessä suunnittelemalla.

Käytäntötutkimuksessa tavoitteena on saada esiin käytännön kehittämisen tueksi hyviä työkäytäntöjä ja tuoretta tutkimustietoa (Kääriäinen, Satka, Yliruka & Muurinen 2016, 41). Tekemässäni käytäntötutkimuksessa on tavoitteena nostaa esiin työntekijöiden näkökulmasta niitä tekijöitä, jotka tukevat laadukkaan palvelutarpeen arvioinnin tekemistä. Tutkimuksessa tarkastellaan työntekijöiden näkökulmasta organisaation ohjeistuksia ja käytäntöjä. Tätä kautta on tarkoituksena saada koottua ja nostettua esiin arvioinnin aikaisen työskentelyn aikaisia toimivia käytäntöjä, jotka osaltaan tukevat työntekijöitä auttamaan asiakkaita elämäntilanteessaan ja ohjaamaan heidät oikeanlaisen tuen sekä palveluiden pariin.

Hyvinvointialue on suhteellisen tuore organisaatorakenne, jonka vuoksi ohjeistuksiin ja käytäntöihin liittyvää yhtenäistämistä ei ole kaikilta osin vielä kyetty toteuttamaan. Tämän vuoksi tässä tutkimuksessa hypoteesina on, että tuloksissa saattaa nousta esiin ohjeistuksien ja käytäntöjen suhteen vaihtelevuutta. On kuitenkin huomioitavaa, että alueellisiin eroihin voivat vaikuttaa myös erilaiset toimintaympäristöt: alueen väestöpohja vaikuttaa tällä hetkellä muun muassa tiimien kokoon ja tiimin koko osaltaan taas siihen, miten työtehtävät kyseisen sote- keskuksen työntekijöiden kesken jakautuvat. Toiminnan suunnittelussa on huomioitava erilaiset toimintaympäristöt ja myös muut mahdolliset toiminnan muodostumiseen vaikuttavat tekijät. Asiakkaille mahdollisimman yhdenmukaisten ja tasavertaisten palveluiden tarjoaminen edellyttääkin yhteistä avointa keskustelua ja suunnittelua palveluiden toteuttamisesta. Käytäntötutkimus voi osaltaan olla tukemassa tätä kehittämistyötä.

2 Teoreettinen tausta

2.1 Palvelutarpeen arvioinnin käynnistyminen

Lapsen asia voi tulla vireille lapsiperheiden sosiaalityöhön monilla eri tavoilla: sekä sosiaalihuoltoasian vireilletulona, että lastensuojeluasian vireilletulona. Saapuneet lastensuojeluilmoitukset ratkaisee aina lähtökohtaisesti sosiaalityöntekijä (lastensuojelulaki 26 §). Sosiaalihuollon tarpeessa olevan henkilön on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, joka jätetään tekemättä vain, jos se on ilmeisen tarpeeton. Palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta. Sosiaalityöntekijä vastaa aina erityistä tukea tarvitsevien lasten palvelutarpeen arvioinnista. Sosiaalihuoltolaissa määritellään seuraavasti: *”erityistä tukea tarvitsevien lasten ja muiden erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaa virkasuhteessa oleva sosiaalityöntekijä”*. Palvelutarpeen arvioinnista laaditaan lopuksi yhteenveto, joka sisältää tietoa asiakkaan tilanteesta sekä tuen tarpeesta, edellytyksistä asiakkuudelle sosiaalihuollon ammattihenkilön toimesta, asiakkaan näkemyksen, ellei tähän ole estettä, sekä asiakkaan että ammattihenkilön arvion tarpeesta omatyöntekijälle. (Sosiaalihuoltolaki 36 ja 37 §:n.) Palvelutarpeen arviointi tehdään lapsen edun ja perheen tilanteen vaatimassa laajuudessa. Palvelutarpeen arvioinnin käynnistymisen myötä lapselle nimetään arvioinnista vastaava sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä.

Alatalo Marjo, Miettunen Nanna, Liukko Eeva, Kettunen Natalia & Normia-Ahlsten Leena (2019) kirjoittavat artikkelissaan ”Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen” palvelutarpeen arvioinnin porrastamisesta vahvemmin tuen tarpeiden mukaisesti. Artikkelissa on kuvattu jakoa erilaisissa tilanteissa ja toimintaympäristöissä, joiden avulla voidaan määritellä palvelutarpeen arvioinnin laajuutta. Käsitteinä artikkelissa käytetään suppeaa ja laajaa palvelutarpeen arviointia, joiden tarkoituksena on porrastaa palvelutarpeen arviointia perheen tarpeiden mukaan. Artikkelissa esitetyn kompleksisuusajattelun pyrkimyksenä on tukea ymmärrystä siitä, minkä laajuuisena arviointi tulee tehdä ja tarvitaanko arviointia tekemään sosiaaliohjaaja vai sosiaalityöntekijä, jotka työskentelevät osana oman alueensa tiimiä.

Lapsen palvelutarpeen arvioinnin yleisin järjestämis- ja tuottamisrakenne on erillinen palvelutarpeen arviointiyksikkö. Tällaisia ovat esimerkiksi palvelutarpeen arviointitiimit, jotka toimivat osana lapsiperhepalvelujen kokonaisuutta. Arviointeja voidaan tehdä myös lastensuojelun arviointitiimeissä. Palvelutarpeen arviointeja saatetaan myös toteuttaa ilman erillistä tiimiä, jolloin niitä toteutetaan osana lapsiperhesosiaalityön tai lastensuojelun tiimejä. (Kiili, Jaakola, Anis, Lamponen & Stenvall 2024.) Myös muilta ammattilaisilta arviointiin saatu tuki ja tieto on tärkeää. Tämän käytäntötutkimuksen tekohetkellä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella palvelutarpeen arviointitiimit ovat osa lapsiperhepalveluita. Vastuu lastensuojelun arvioinnin tekemisestä on aina sosiaalityöntekijällä. Työskentelyssä

hyödynnetään myös parityötä ja kollegan tuki on tärkeää arvioitaessa lapsen tuen tarvetta ja vanhemman kykyä vastata niihin. (Oranen 2006, 7, 37.)

Noora Aarnion ja Tarja Pösön (2023) artikkelissa ”Palvelutarpeen arviointi lastensuojelun rajapinnoilla asiakasnäkökulmasta – nuorten ja vanhempien näkemyksiä” nousee asiakasnäkökulmasta esiin kolme eri teemaa siitä, millainen on hyvä palvelutarpeen arviointi. Ensimmäisen teeman kohdalla asiakkaan asia on kyetty huomioimaan kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti. Toisessa teemassa korostuu ammattilaisten osaaminen: hyödynnetty tieto, vuorovaikutus ja tilannekohtainen soveltaminen. Kolmannessa teemassa nousi esiin työntekijän kyky johtaa ongelmien ratkaisemisessa ja poistamisessa. Kuten Aarnion ja Pösön (2023) tutkimuksen tuloksissa nousee esiin, työntekijän keräämän tiedon avulla muodostettu kokonaiskuva tilanteesta ja muiden ammattilaisten hyödyntäminen koettiin merkittäväksi hyvän palvelutarpeen arvioinnin kannalta.

Palvelutarpeen arviointia tekevän työntekijän tulee suunnitelmallisen työskentelyn lisäksi pyrkiä huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet. Tämä voi olla haastavaa erityisesti tilanteissa, jos perheessä on pitkittyneitä ja monikerroksisia ongelmia. Tämän kaltaisessa kriittisessä vaiheessa palvelutarpeen arviointi on vaativaa työskentelyä, jossa vaaditaan kykyä jäsentää perheen tilannetta, ammatillista tiedollista valmiutta hyödyntäen. (Kiili, Jaakola, Anis, Lamponen & Stenvall 2024, 11.) Tässä tutkimuksessa tarkastellaan monitoimijuutta, eli palvelutarpeen arvioinnin aikaista työskentelyä perheen lisäksi myös perheen ammatillisten ja ei- ammatillisten verkostojen kanssa. Tämä on merkityksellinen näkökulma arvioinnin aikaiseen työskentelyyn erityisesti myös sosiaalihuoltolain (36 §) asettamasta velvoitteesta tehdä arviointi *”asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa”*.

2.2 Monitoimijainen yhteistyö arvioinnin kivijalkana

Kuten johdannossa nousi esiin, monitoimijaisen yhteistyön käsite pitää sisällään ammattilaisten tekemän yhteistyön lisäksi työskentelyn myös perheen ja muiden ei- ammatillisten toimijoiden kanssa (Muukkonen 2016, 232). Yhteistyössä muiden ammattilaisten ja perheen kanssa toteutettu monitoimijainen arviointi osaltaan tukee asiakkaan ohjautumista oikeanlaisen tuen piiriin. Sosiaalihuollon työntekijä tarvitsee arvioinnin tueksi myös muita ammattilaisia ja heidän näkemystään lapsen tai perheen tilanteesta. Aiemmassa tutkimuksessa on tärkeää tietoa siitä, millaiset tekijät sosiaalihuollon ammattilaisen vastuulla olevassa palvelutarpeen arvioinnin prosessissa ovat merkittäviä sen onnistumisen kannalta. Jos arviointi edellyttää muiden viranomaisien palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen vastaavan työntekijän pyynnöstä (sosiaalihuoltolaki 36 § & 41 §). Palvelutarpeen arviointia toteutetaan perheen kanssa tehtävän yhteistyön lisäksi myös moniammatillisesti.

Tutkimuksen kautta on mahdollista saada tietoa siitä, millä tavoin tuen tarvetta arvioidaan ja millä tavoin käytettävissä oleva sosiaalihuollon resurssi kohdennetaan perheen tuen tarpeita vastaavaksi. Suominen Elina (2022) on laatinut pro gradun aiheesta ”Monitoimijainen yhteistyö ja toimijoiden väliset suhteet lapsiperhepalvelujen palvelutarpeen arvioinnissa”. Suominen (2022) tuo tutkimuksessaan esiin tärkeän näkökulman siitä, ettei laadukas palvelutarpeen arviointi tarvitse laajaa joukkoa ammattilaisia, vaan myös suppea arviointi voidaan toteuttaa laadukkaasti. Näkemykseni mukaan juuri tämä näkökulma tuo esiin palvelutarpeen arvioinnin porrasteisuuden tärkeyden. Oikeassa laajuudessa laadittu arviointi tukee laadukasta sosiaalityötä ja asiakkaan edun toteutumista, kun arviointi toteutetaan hänen tarpeidensa mukaisesti.

Yhteistyötä toteutetaan hyvin monella eri tasolla riippuen yhteydenoton tai lastensuojeluilmoituksen syystä: joskus yhteistyötä ei ole juuri ollenkaan, toisinaan arviointi voi pitää sisällään hyvinkin tiivistä yhteistyötä ja tapaamisia verkoston kanssa. Minna Alin, Kaittä Annina ja Leinonen Leena (2024) ovat artikkelissaan ”Moniammatillisen yhteistyön muodot lasten, nuorten ja perheiden palveluissa” käsitelleet moniammatillisen yhteistyön muotoja. Käytäntötutkimuksessa keskiössä on myös ammattilaisten keskinäinen yhteistyö ja kyseinen artikkeli nostaa esiin yhteistyön toteuttamisen eri tasoja. Moniammatillisuuden voi artikkelin mukaan jaotella kolmeen eri muotoon: rinnakkaiseen, ammattilaisten väliseen ja intensiiviseen moniammatillisuuteen. Yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa on merkityksellistä kokonais kuvan rakentumisessa sekä eri alojen osaamisen hyödyntämisessä. Kuten aiemmin tuli esiin, muita ammattilaisia hyödynnetään palvelutarpeen arvioinnissa tarpeen mukaan. Yhteistyön taso ja missä muodossa sitä toteutetaan, voi olla hyvinkin merkityksellistä tuen muodostumiselle ja mahdollisten päällekkäisten palveluiden ennaltaehkäisemiselle.

Toisinaan lapsiperheiden sosiaalityössä kohdataan tilanteita, jossa palvelutarpeen arviointia tehdään samassa perheessä sekä lapsiperheiden sosiaalityöstä, että aikuissosiaalityöstä. Hujala Anneli, Taskinen Helena, Oksman Erja, Kuronen Risto, Karttunen Anna & Lammintakainen Johanna (2019) tarkastelevat artikkelissaan ”Sote- ammattilaisten monialainen yhteistyö – paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle”, jossa käsitellään sote- ammattilaisten sujuvan ja toimivan yhteistyön rakentumista. Tutkimuksessa on nostettu esiin suosituksia, kuten; paljon palveluita tarvitsevien yhteisasiakkaiden palvelujen yhteensovittaminen, johdon tuki yhteistyön edistämiseen rakenteiden / toimintaprosessien / työntekijätasolle annettavan tuen osalta ja yhteistyöhön organisaatioissa rakennettavat yhteisesti hyväksytyt toimintatavat. Palvelutarpeen arviointi on ammattitaitoa vaativa prosessi, jossa oikeiden ja oikea-aikaisten tukitoimien löytäminen on merkityksellisessä roolissa.

Tämän tutkimuksen avulla pyritään nostamaan esiin niitä tekijöitä, jotka tukevat työntekijöitä tehtävässään arvioida tuen oikea-aikaisuutta ja oikein kohdentamista. Palvelutarpeen arvioinnin tarkastelu monitoimijuuden kontekstin kautta tarjoaa mahdollisuuden tarkastella inhimillisiä toimijuuksia. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella työskennellään lapsiperheiden

sosiaalityössä systeemisen työtteen mukaisesti. Systeeminen työskentely tarkastelee näitä toimijoiden välisiä suhteita, jossa kaikki osat vaikuttavat toisiinsa. Systeeminen työskentely on moniammatillista, vuorovaikutuksellista toimintaa. Perhe nähdään kokonaisuutena ja myös perheen kanssa työskentelevät ammattilaiset ovat osa systeemiä. (THL, 2025.) Kuitenkin ammattilaisten ja toimijoiden verkosto on hyvin laaja. Eri toimijoita on pyritty kokoamaan yhteen perhekeskustoimintamallin avulla.

Perhekeskus on yhteensovitettu palveluverkosto, jonka avulla pyritään tukemaan lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointia. Kyseessä on monialainen verkosto, johon kuuluvat perustason terveys-, ja sosiaalipalvelut, mutta myös niitä tukevat muiden sektoreiden palvelut kuten sivistystoimi, kolmas sektori jne. Eri alueiden perhekeskukset toimivat rakenteena palvelujen yhteensovittamiselle, yhteisistä käytännöistä ja toimintatavoista sopimiselle. (Pelkonen, Hastrup, Normia-Ahlsten, Halme, Kekkonen, Kiviruusu, Liukko, Lämsä & Muranen 2020.) Perhekeskusten avulla palveluita on pyritty sovittamaan yhteen yhtenäisemmiksi monialaisiksi palvelukokonaisuuksiksi (Kiili, Jaakola, Anis, Lamponen & Stenvall 2024). Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella toimii tällä hetkellä kahdeksan perhekeskusta ja toiminnan tukena on yhteensä seitsemän perhekeskuksen kohtaamispaikkaa hyvinvointialueen eri kunnissa. Perhekeskustoiminnan kautta toimijat tulevat toisilleen tutuiksi ja toiminta tukee perheiden ohjautumista palveluiden piiriin.

Monitoimijuutta voidaan kuvailla myös verkostotyönä, jota voidaan toteuttaa vain perhettä tavaten tai kokoamalla laajemman verkoston koolle. Tällaiset monitoimijaiset verkostot, isommalla tai pienemmällä osallistujamäärällä kokoontuvat, pyrkivät yhdessä rakentamaan yhteistyötä. Näissä erilaisissa verkostoissa monitoimijuus ei kuitenkaan rakennu yksinomaan verkostojen kokoontumisista ja yhteistyöstä, vaan monitoimijuus on myös toimijuuksien jakamista. Jokaisella toimijalla on oma roolinsa oman yksikkönsä edustajana ja miten nämä eri yksiköt kohdatessaan rakentavat toimijuuksia. (Seikkula & Arnkil 2005, 33–35.) Tämän kaltaisten inhimillisten toimijuuksien lisäksi tässä tutkimuksessa tarkastellaan myös ohjeiden ja käytäntöjen merkitystä toimivalle palvelutarpeen arvioinnille. Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaalle hänen yksilöllisessä elämäntilanteessaan muiden ammattilaisten tukea tarvittaessa hyödyntäen. Arvioinnin prosessiin kuitenkin liittyy velvoitteita, ohjeistuksia sekä käytäntöjä, jotka ovat oleellinen osa työskentelyä. Nämä erilaiset inhimilliset ja ei-inhimilliset toimijuudet ja niiden vaikutus toisiinsa on haluttu huomioida tässä tutkimuksessa.

2.3 Toimijaverkkoteoria asioiden yhteyksiä avaamassa

Tässä käytäntötutkimuksessa olen halunnut laajentaa toimijuuden käsitteen pitämään sisällään inhimillisten vuorovaikutussuhteiden lisäksi myös ei-inhimillisiä asioita. Tämä tukee tutkimukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamista, sillä tarkoituksena on tarkastella monitoimijuuden kontekstissa ohjeistuksia ja käytäntöjä. Palvelutarpeen arvioinnin prosessi koostuu useista tekijöistä, joita ohjeistukset ja käytännöt pitävät sisällään. Näitä ovat

esimerkiksi laadittavat asiakirjat kuten yhteenvedot, lausunnot, määräajat, yhteistyö eri toimijoiden välillä ja niin edelleen. Tässä muutama mainitakseni, joista osa on inhimilliseksi ja osa ei-inhimilliseksi lueteltavia tekijöitä. Näiden välistä vuorovaikutusta ja vaikutusta palvelutarpeen arvioinnin prosessiin monitoimijuuden kontekstissa voidaan analysoida toimijaverkkoteoriaa hyödyntäen. Toimijaverkkoteoria on tässä tutkimuksessa teoreettisena viitekehyksenä, mutta sitä hyödynnetään myös teoriaohjaavassa analyysissä.

Ranskalaisen tieteen ja teknologian tutkijan Bruno Latourin toimijaverkkoteoriaa (Actor-Network Theory, ANT) voidaan hyödyntää erityisesti käytäntölähtöisessä tutkimuksessa (Louhivuori 2019, 12). Bruno Latour (Kullman & Pyyhtinen 2015, 109), filosofi ja sosiologi, on keskeinen vaikuttaja toimijaverkkoteoriassa. Latour on kiinnostunut ymmärtämään asioiden rakentumista muuttuvissa ja erilaisissa suhteissa, joissa tarkastellaan sekä inhimillisiä että ei-inhimillisiä toimijoita. Latourin luoma käsitys toimijaverkkoteoriasta mahdollistaa inhimillisen toiminnan tarkastelun osana ei-inhimillisiä ja aineellisia asioita. Toimijaverkkoteoriassa tieteen tutkiminen toteutuu yhteiskuntatieteellisestä näkökulmasta käsin ja se mahdollistaa käytäntöjen tarkastelun tutkimuksen kohteena olevien työntekijöiden luonnollisessa toimintaympäristössä. (Emt. 2015, 109–111) Tässä tutkimuksessa tarkasteltavaksi toimintaympäristöksi on rajautunut lapsiperheiden sosiaalityön palvelutarpeen arvioinnin prosessi.

Latour näkee, että yksittäinen toimija koostuu monesta osasta ja toimija on näin ollen verkosto. Näihin toimijan osiin, verkostoon, ei välttämättä kiinnitetä huomiota kokonaisuuden ollessa toimiva. Tästä esimerkkinä voisi toimia auto: toimiessaan autoilijan ei tarvitse kiinnittää mekaniikkaan huomiota, mutta ongelmien ilmaantuessa kokonaisuus nähdäänkin eri osista koostuvana kuten moottorista, polttoaineesta jne. (Kullman & Pyyhtinen 2015, 118.) Samoin kuin tässä autoon peilattavassa esimerkissä, myös palvelutarpeen arviointia voidaan tarkastella verkoston osista/toimijuuksista koostuvana kokonaisuutena. Kun palvelutarpeen arviointi kokonaisuutena toimii, ei huomio tällöin välttämättä kiinnity siihen mitkä asiat tässä prosessissa vaikuttavat sen toimivuuteen.

Latour käyttää ”mustan laatikon” käsitettä, joka viittaa vakaaseen ja luotettavasti toimivaan kokonaisuuteen, jolloin monesta osasta, eli verkostosta, koostuva toimija voidaan nähdä yhtenä. Tämä ”musta laatikko” voi olla myös arkisten ilmiöiden tarkastelua. Ilmiötä voidaan siis tarkastella toimijana tai verkostona, tilanteen mukaan. (Kullman & Pyyhtinen 2015, 118.) Tässä tutkimuksessa palvelutarpeen arvioinnin prosessin toimivuutta monitoimijuuden kontekstissa tarkastellaan monesta osasta koostuvana kokonaisuutena. Tutkimuksen aineistossa nousee esiin erilaisia toimijuuksia ohjeistuksiin ja käytäntöihin sekä monitoimijuuteen liittyen. Näiden erilaisten toimijuuksien muodostamia verkostoja sekä niiden vaikutusta toisiinsa pyritään tässä tutkimuksessa tulkitsemaan toimijaverkkoteoriaa hyödyntäen.

3 Toteutus

3.1. Aineisto, menetelmät, analyysi ja aikataulu

Kohderyhmänä tässä tutkimuksessa ovat lapsen ja perheen palvelutarpeen arviointeja tekevät työntekijät: sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät. Toimintaympäristönä tutkimuksessa toimii palvelutarpeen arvioinnin aikainen prosessi. Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, jossa aineisto kerätään haastattelemalla lapsiperheiden sosiaalityössä palvelutarpeen arviointeja tekeviä sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia. Työntekijöiden haastattelut on toteutettu parihaastatteluina kasvotusten ja siten, että työntekijöitä on eri sote- keskuksista. Parihaastatteluissa on haastateltu saman alueen sote- keskusten työntekijöitä. Eri sote- keskuksien myötä aineistossa voidaan ottaa huomioon erilaiset työympäristöt.

Haastatteluihin osallistui yhteensä kahdeksan työntekijää: jokaisesta neljästä lapsiperheiden sosiaalityön tiimistä kaksi haastateltavaa. Haastattelut on toteutettu puolistrukturoituna teemahaastatteluna (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122), jonka runko on rakennettu tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen sekä tutkimusongelman, - ja kysymysten pohjalta. Haastatteluiden jälkeen aineisto on litteroitu ja valmista tekstiä tuli yhteensä 82 sivua asetuksilla: times new roman, fontti 12, riviväli 1,5.

Aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä: aineistosta on poimittu tutkimuskysymyksiin vastaavia ilmaisuja, jotka on pelkistetty ja koottu alaluokkiin ja pääluokkiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127). Olen hyödyntänyt tässä tutkimuksessa myös teoriaohjaavaa analyysia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 133), jota olen käyttänyt analyysiprosessin loppuvaiheessa. Olen toimijaverkkoteoriaa mukaillen jaotellut aineistosta toimijaverkkoteorian mukaisia teemoja: inhimillisiä toimijoita, ei- inhimillisiä toimijoita ja tarkastellut niiden välisiä suhteita. Toimijaverkkoteoria on tässä tutkimuksessa teoreettisena viitekehyksenä, mutta hyödynnän sitä osittain myös analyysivälineenä teoriaohjaavassa analyysissä yhdistävien tekijöiden löytämisessä (emt., 133).

Tutkimusongelmaksi on asetettu seuraava kysymys: miten ohjeistukset ja käytännöt vaikuttavat palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja tukevat arvioinnin tekemistä? Tutkimusongelmaan etsitään vastausta asetettujen tutkimuskysymysten kautta. Tutkimuksessa on yksi pääkysymys ja kaksi alakysymystä. Pääkysymyksessä halutaan tietää, millainen on hyvin toimiva palvelutarpeen arviointi. Alakysymysten kautta pyritään vastamaan pääkysymykseen, sillä tutkimuksessa hypoteesina on, että sekä ohjeistukset että käytännöt ja monitoimijainen yhteistyö vaikuttavat arvioinnin toteuttamiseen. Näiden asetettujen kysymysten avulla pyritään vastaamaan tutkimusongelmaan: miten ohjeistukset ja käytännöt vaikuttavat palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja tukevat arvioinnin tekemistä.

Tutkimusongelma	Pääkysymys	Alakysymykset
Miten ohjeistukset ja käytännöt vaikuttavat palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja tukevat arvioinnin tekemistä?	Millainen on hyvin toimiva palvelutarpeen arviointi?	1. Millaisia ohjeistuksia ja käytäntöjä organisaatiolla, sote- keskuksilla ja työntekijöillä on? 2. Miten monitoimijaista yhteistyötä toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin aikaisessa työskentelyssä?

Kuva 1.

Alakysymysten kautta on tarkoituksena saada esiin käytäntöjä ja ohjeistuksia sekä monitoimijuuden kontekstin näkökulmasta tietoa monialaisen arvioinnin toteuttamisesta. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat työskentelevät palvelutarpeen arvioinnin aikana monitoimijaisesti - niin perheen kuin verkostojen kesellä ja tällä on tärkeä merkitys tiedon keräämisessä ja perheen tilanteesta kokonaiskuvan muodostamisessa.

Tutkimus toteutetaan Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden sosiaalityössä Sulava uramalliohjelman aikana (9–2024–8/2025) seuraavan aikataulun mukaan:

	9/-24	10/-24	11/-24	12/-24	1/-25	2/-25	3/-25	4/-25	5/-25	6/-25	7/-25	8/-25
Uramalliohjelmassa työskentelyn käynnistäminen												
Tutkimuksen ideapaperi												
Tiedotus ja yhteistyö työorganisaatiossa												
Tutkimussuunnitelma												
Tutkimustilun hakeminen												
Työntekijöiden ja asiakkaiden rekrytointi tutkimukseen ja opastus												
Aineiston keruu												
Aineiston analysointi												
Tutkimuksen päättäminen ja tulokset												

Kuva 2. Sulava uramalliohjelman aikataulu.

3.2 Eettisyys ja luotettavuus

Tässä käytäntötutkimuksessa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä, jonka mukaisesti olen tutkimusta tehdessäni noudattanut sellaisia toimintatapoja ja rehellisyyttä, jotka kuuluvat hyvään tieteelliseen tutkimukseen. Olen ottanut huomioon nämä ulottuvuudet tutkimuksen kaikissa vaiheissa noudattaen eettisiä toimintatapoja ja tieteellisen tutkimuksen kriteereitä. Käytäntötutkimuksessani olen aina viitannut niihin julkaisuihin, joiden tutkimustietoa olen

käyttänyt lähteinä. (TENK 2023). Lisäksi olen tarkastellut tutkimukseni eettisyyttä ja luotettavuutta prosessin jokaisessa vaiheessa alkaen tutkimussuunnitelmasta. Tutkimusta varten on saatu tutkimuslupa ja olen pyytänyt jokaista tutkimukseen osallistunutta sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa allekirjoittamaan suostumuslomakkeen. Tutkittavia informoitiin tutkimuksen taustasta, tarkoituksesta ja anonymiteetista. Yhteensä kahdeksan haastateltavan ja eri alueen tiimien osallistumisen myötä uskon aineiston olevan riittävän kattava. Parihaastattelu valikoitui aineistonkeruun menetelmäksi yksilö- tai ryhmähaastattelun sijaan, sillä parihaastattelu mahdollistaa työntekijöiden keskinäisen reflektoinnin.

Tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden anonymiteetin varmistamiseksi puhun tutkimuksessa olevan osallisena neljä eri tiimiä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta, jotka muodostuvat eri sote- keskuksista ja jokaisesta yksi sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja. Näin varmistan, että tutkimuksesta ja sen tuloksista ei voi erottaa yksittäistä aluetta ja sote- keskusta. Tulosten raportoinnissa käytetään nimien sijasta puhujatunnistetta.

Haastatteluissa olen jokaisessa vaiheessa, sekä äänityksessä, että litteroinnissa suojannut henkilötiedot siten, että haastateltavien tarkemmat tiedot (koko nimi, organisaatio, työkokemus jne.), ovat olleet erillisissä lomakkeissa, joita on säilytetty eri paikassa kuin nauhoitteita. Näin nimet ja haastateltavien tarkemmat henkilötiedot ovat ainoastaan tutkijan toimesta keskenään yhdistettävissä. Tutkimuksen valmistuttua äänitetyt haastattelut on poistettu ja hävitetty. Haastatteluiden luotettavuutta on lisännyt se, että jokaisessa haastattelussa on noudatettu samaa litteroinnin tarkkuutta ja olen litteroinut ne heti haastattelun jälkeen. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 185.)

Teen tutkimuksen liittyen työhön, jota myös itse tällä hetkellä teen. Tutkimuksen luotettavuuden näkökulmasta reliaabeliutta ja validiutta tukee objektiivisena pysyminen (Hirsijärvi & Hurme 2000, 185) ja tutkijan läheinen yhteys tutkittavaan ilmiöön voi aiheuttaa kritiikkiä siitä, onko tutkimusasetelma hyväksyttävä (Cardano 2014, luku 2, luku 5). Oman näkemykseni mukaan kokemus aiheen tuntemisesta on kuitenkin ollut hyödyksi, ja palvelutarpeen arvioinnin prosessin tunteminen on helpottanut kokonaisuuden rakentumista tutkimuksen loogisen etenemisen kannalta. En koe tämän vaikuttaneen tutkimuksen suorittamiseen kielteisellä tavalla, vaan näen kokemuksen tukeneen tutkimusasetelman rakentamisessa ja tulosten tulkinnassa toimijaverkkoteoriaa hyödyntäen. Koen saaneeni syvällisempää ymmärrystä ilmiön tulkintaan, jota minulla ei olisi ilman työn tuomaa kokemusta. Tutkimuksen ajan olen tietoisesti pysynyt tutkijan roolissa, havainnoiden ilmiötä ulkopuolelta, mutta samanaikaisesti kyennyt toimijaverkkoteorian tarjoaman tulkinnan kautta löytämään asioiden keskinäisiä yhteyksiä.

3.3 Uramallityöntekijänä työskentelyn reflektointi

Olen ollut kiinnostunut tutkimus- ja kehittämistyöstä, jonka vuoksi hain SULAVA- hankkeesta tutkijasosiaalityöntekijän paikkaa. Astuminen tähän rooliin 50/50 työajalla tuntui itselleni luonteelta myös työn puolesta, sillä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden palveluissa juuri alkamassa ollut palvelutarpeen arviointi työskentelyn kehittämistyö tuki käytäntötutkimuksen aiheen valintaa. Tutkimuksessa kerättyä tietoa on mahdollista hyödyntää kehittämistyön rinnalla myös tavoitteessa yhdenmukaistaa palvelutarpeen arvioinnin prosessia, jotta asiakkaat voisivat saada yhdenvertaisia palveluita.

Vuoden kestänyt uramallityöntekijänä työskentely on ollut opettavainen matka ja erityisesti koen sen vahvistaneen tutkija- identiteettiäni. Olen saanut hyvällä tavalla etäisyyttä asioihin, joiden parissa työskentelen päivittäin ja olen tutkijasosiaalityöntekijänä voinut tarkastella asioita vahvemmin objektiivisesta näkökulmasta käsin. Tämän kaltainen ulkokehällä toimiminen on ollut jopa voimaannuttava kokemus. Asettaessaan itsensä etäisempään tarkkailijan rooliin, voi löytää uusia näkökulmia ja oivalluksia omaan arkiseen työhönsä.

Käytäntötutkimuksien tekemisen lisäksi olemme kahden muun tutkijasosiaalityöntekijän kanssa osallistuneet säännöllisesti työpajoihin, pitäneet vertaistapaamisia ja kirjoittaneet tutkimuspäiväkirjaa uramallipilottia varten. Nämä kaikki yhdessä, tapaamiset ja päiväkirjan kirjoittaminen, ovat olleet tärkeitä kanavia niin vertaistuen kuin uramalliin tiedon tuottamisen näkökulmasta. Tutkijan työ on itsenäistä, mutta ajoittain myös yksinäistä työtä, jolloin yhteiset hetket ja mahdollisuus purkaa ajatuksiaan on ollut kallisarvoista.

Käytäntötutkimus on toteutettu vuoden aikana, alkaen ideapaperin luonnostelusta ja päättyen tutkimusraporttiin. Kulunut vuosi on mennyt nopeasti ja eri vaiheille on ollut varattuna hyvin aikaa. Ajankäytöllisesti haastavin kohta käytäntötutkimuksen toteuttamiselle oman työn ohessa on ollut haastatteluiden litteroinnin ja analyysin vaiheet. Näin jälkikäteen ajateltuna työn ohessa tehtävässä tutkimustyössä olisi hyvä huomioida erityisen työllistävät vaiheet aikataulun suunnittelussa ja rytmittämässä. Tutkimus, - ja kirjoittamistyö on myös luovaa työskentelyä, jolloin keskittymiseen on hyvä varata riittävästi aikaa. Tämä rooli on kaikinensa mahdollistanut tutustumisen ajan kanssa tutkimustietoon, joka on tukenut myös omassa arjessa tehtävässä työssä. Toivon, että tämän kaltaista työskentelyn tapaa hyödynnetään jatkossakin sosiaalihuollon kentän kehittämisen välineenä.

4 Tulokset

4.1 Tavoitteena hyvin toimiva palvelutarpeen arviointi

Ennen haastatteluiden toteutumista kaikille haastateltaville lähetettiin ennakoon kysely taustatiedoista, joissa kysyttiin muun muassa työhistoriasta, perehdytyksestä ja näkemyksiä hyvin toimivasta palvelutarpeen arvioinnista. Koottujen tietojen perusteella työntekijöillä oli kokemusta sosiaalityöntekijänä/sosiaaliohjaajana työskentelystä vaihtelevalla aikavälillä, noin 1–20 vuoden ajalta. Haastateltavista kaksi työntekijää oli tehnyt muutaman vuoden ajan toisessa työtehtävässä palvelutarpeen arviointeja ennen lapsiperheiden sosiaalityössä tehtäviä arviointeja. Lapsiperheiden sosiaalityössä haastateltavat olivat tehneet arviointeja 1–10 vuotta. Lisäksi haastateltavilta kysyttiin, millaisen perehdytyksen he olivat saaneet palvelutarpeen arviointien laatimiseen lapsiperheiden sosiaalityössä. Perehdytyksen osalta toivottiin enemmän tutustumista erilaisiin työmenetelmiin sekä säännöllistä kouluttautumista arvioinnin tekemisen tueksi. Tärkeäksi koettiin myös, että työtä aloittaessa olisi mentori ja muiden kollegoiden tuki tehtävän hoitamiseen. Kommenteissa nousi esiin, että perehdytystä tulisi olla enemmän.

Taustatietojen keräämisen yhteydessä haastateltavia pyydettiin kertomaan esimerkki siitä, millainen on toimiva palvelutarpeen arviointi. Työntekijänäkökulmasta hyvässä palvelutarpeen arvioinnissa on aina työpari ja refleктоiva työote. Erilaisten konsultaatioiden hyödyntäminen nähtiin hyvänä asiana. Esiin nousi myös, että arviointityön tukena olisi viikoittainen arviointintiimi. Perhetyön osalta nostettiin esiin, että palvelutarpeenarviointiin olisi nimetyt perhetyöntekijät ja että lapsiperheiden kotipalvelua olisi riittävästi saatavilla. Tärkeänä pidettiin esihenkilön substanssiosaamista, vankkaa osaamista myös rajapinnoista (lapsiperhesosiaalityö, lastensuojelu, peruspalvelut) ja että esihenkilöllä on aikaa esihenkilötyöhön.

Työntekijät nostivat esiin, että arviointiin on tärkeää olla kunnolla aikaa ja että arviointi on mahdollista aloittaa ja tehdä viipymättä. Arvioinnin jouhevan aloituksen koettiin tukevan kiinni pääsemistä oikeisiin asioihin, jossa tärkeässä roolissa olivat myös suunnitelmallisuus ja aikataulutus. Koettiin, että tämä tukee riittävän ajoissa selvitettävien asioiden huomioimista. Myös alkuun ilmoittajatahon mukaan ottamisen koettiin tukevan huoleen paremmin kiinni pääsemistä. Työntekijät nostivat esiin, että arvioinnin aikana tulee toteutua lapsen henkilökohtainen tapaaminen sekä neuvottelu vanhempien kanssa ja laajassa arvioinnissa tavataan heitä yhdessä ja erikseen. Nähtiin tärkeäksi, että tehdään myös kotikäynti. Esiin nousi myös arvioinnin päättyessä yhteenvedon tekeminen yhdessä perheen ja mukana olleiden ammattilaisten kanssa.

Oikea-aikaisuus nähtiin tärkeänä tekijänä ja että asiat mahdollisesti ratkeavat jo palvelutarpeen arvioinnin aikana. Näitä kahta tukevana asiana nähtiin työntekijöiden riittävä

aika arvioinnin tekemiseen, kohtuulliset asiakasmäärät ja että olisi aikaa perehtyä lapsen tilanteeseen tarvittavalla laajuudella. Esiin nousikin myös palvelutarpeen arvioinnin toteuttaminen tarpeen mukaisessa laajuudessa.

Monialaisuuden näkökulmasta nähtiin tärkeäksi, että yhteistyö perheen ja yhteistyötahojen kanssa sujuu hyvin ja, että yhteistyötahot lähtevät mukaan työskentelyyn. Toimivassa arvioinnissa monialaisuus oli työntekijöiden näkemyksen mukaan tärkeässä roolissa: lasten kuulumisten kysyminen ulkopuoliselta taholta, verkostoyhteistyön tekeminen ja yhteisten neuvotteluiden pitäminen, joissa voitaisiin hyödyntää myös systeemistä tiimiä. Erityisesti yhteinen loppuneuvottelu nähtiin tärkeänä. Kokonaisuudessaan moniammatillisen yhteistyön tekemisen ja läheisverkoston hyödyntämisen tarpeen mukaan nähtiin tukevan kokonaiskuvan saamista. Myös tilanteen ja tarpeen mukaan aikaisemman tiedon hyödyntäminen tuki arvioinnin prosessia. Asiakkaan myönteinen suhtautuminen arvioinnin tekemiseen ja aito tarve tukivat arvioinnin toimivuutta. Toimivassa arvioinnissa asiakkaan kynnys ottaa vastaan tukea madaltuu ja syntyy hyvä yhteistyösuhde tilannetta selvittävän työntekijän kanssa. Koettiin, että tämän kautta asiakkaan asennoituminen palvelujärjestelmään muuttuu positiivisemmaksi. Hyvä kokemus kohtaamisesta voi mahdollistaa sen, että jossain kohtaa myöhemmin perhe on valmis ottamaan apua vastaan.

Pyrin tässä tutkimuksessa saamaan käsitystä siitä, miten ohjeistukset ja käytännöt vaikuttavat palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja tukevat hyvin toimivan arvioinnin tekemistä. Tämä on myös tutkimukselle asetettu tutkimusongelma. Seuraavaksi siirryn käymään läpi tuloksia, joiden kautta pyrin vastaamaan asetettuun pääkysymykseen: millainen on hyvin toimiva palvelutarpeen arviointi. Tähän haen vastausta tutkimukselle asetettujen alakysymysten kautta, joita käydään läpi seuraavaksi.

4.2 Ohjeet ja käytännöt työtä tukemassa

Ensimmäinen tutkimukselle asetettu alakysymys oli: ”Millaisia ohjeistuksia ja käytäntöjä organisaatiolla, sote- keskuksilla ja työntekijöillä on?”. Tähän tulososioon on koottuna kaikki ohjeistuksiin ja käytäntöihin liittyvät ilmaisut.

YLÄLUOKKA	ALALUOKAT	ILMAISUJEN MÄÄRÄT
Ohjeet ja käytännöt	Toimintaympäristö	Tiimit/työnkuva (94) Roolit (72) Alueet/tilat (32) Esihenkilö (24)
	PTA- prosessi	Yhteenveto-lomake (61) Laajuus (53) Määräajat (36)
	Toimintakäytännöt	Käytännöt (76) Ohjeet (60)

Kuva 3. Taulukko: ohjeet ja käytännöt.

4.2.1 Toimintaympäristö

Aineiston analyysissä **tiimit ja työnkuvat** sekä niiden merkitys nousivat vahvasti esiin. Etelä-Pohjanmaalla on koottu neljä lapsiperheiden sosiaalityön tiimiä. Niistä jokainen muodostuu eri alueiden sote- keskuksista, ja nämä määrätyt sote- keskuksat muodostavat keskenään yhden oman alueensa yhtenäisen tiimin. Jokaisella alueella on tiimikohtaisesti jaettu työtehtävät sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Haastatteluiden perusteella näillä eri alueilla toimivien tiimien kesken oli nähtävissä vaihtelua työnkuvien suhteen.

Osassa tiimeistä oli nimetty erikseen työntekijät (sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat), jotka tekivät ainoastaan palvelutarpeen arviointeja. Joissain tiimeissä kaikki työntekijät tekivät sekä palvelutarpeen arviointeja, että suunnitelmallista asiakastyötä. Työtehtävien vaihtelun lisäksi myös niiden määrälliset painopisteet vaihtelivat, jos työnkuviin kuului sekä arviointia että asiakastyötä: työntekijällä saattoi olla esimerkiksi enemmän asiakkuuksia kuin palvelutarpeen arviointeja, tai toisinpäin. Työtehtäviä oli pyritty tällaisissa tiimeissä selkiyttämään työtehtävien jakamisella, mutta se ei aina ollut mahdollista:

”...mutta se ei oo aina mahdollista, kun on porukkaa vähemmän, tai sitten esteellisyyksiä tai muita muuten, niin sitte pitää tehdä vähä molempia”. (H2.)

Palvelutarpeen arviointeja toteuttavien tiimien rakenteet ovat vaihtelevia ja ne voivat toimia esimerkiksi lapsiperheiden palveluiden sisällä (Kiili, Jaakola, Anis, Lamponen & Stenvall 2024). Palvelutarpeen arviointeja tekevät työntekijät muodostivat tiimin sisällä oman tiiminsä, jos palvelutarpeen tiimiä ei ollut eriytetty omaksi erilliseksi tiimiksi. Palvelutarpeen arviointeja tekevät työntekijät kävivät säännöllisesti omissa tiimeissään läpi muun muassa sitä, kenelle työntekijälle palvelutarpeen arviointi siirretään (sosiaalityöntekijälle vaiko ohjaajalle) ja kenellä on parhaiten tilaa sekä aikaa uudelle asiakkuudelle. Käytännöt toteuttaa näitä arviointia tekevien tiimien tapaamisia vaihtelivat alueiden kesken.

Tiimien koostuessa eri alueiden sote- keskuksista, säännöllisissä tapaamisissa saatettiin käsitellä eri alueille ohjautuvia palvelutarpeen arviointeja. Tarkoituksenmukaisuus tiimirakenteiden suhteen koettiin tärkeäksi niin oman työajan, kuin hypoteesi- keskustelulle käytettävän ajan suhteen. Tämä korostui erityisesti niissä tilanteissa, jos työntekijöillä oli työtehtäviensä vuoksi useita tiimejä, joihin tuli osallistua. Haastatteluissa nousi esiin toive siitä, että tiimeissä käytäisiin enemmän keskustelua arvioinnin laajuudesta ja työskentelystä, mitä arvioinnissa kannattaisi tehdä.

”...sit se on vaan sitä jakamista: kuka ottaa minkäkin, kuka kerkiää vähän nyt jotakin että riittäskö tässä se ja tämä, mutta ei niiku sen syvällisemmin ehditä ikinä keskustella et hei, mitä tässä kannattais tehdä.” (H2.)

”...alustavaa suunnitelmaa sen yksittäisen työntekijän työn tueksi.” (H1.)

Tiimien tuki kokonaisuudessaan koettiin tärkeäksi palvelutarpeen arviointia tehtäessä. Tiimeissä käsiteltiin saapuneita ilmoituksia ja mietittiin, kenelle asia ohjautuu palvelutarpeen arviointiin. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan **roolit** näyttäytyivät haastateltavien kertoman perusteella selkeiltä joltain osin, mutta myös selkiyttämistä toivottiin. Koettiin, että sosiaaliohjaajalla on voinut olla myös sosiaalityöntekijälle kuuluvia palvelutarpeen arviointeja.

”Et siihen meillä ei oo kauheen selkeitä rajaa mun mielestä, että minkä tekee sosiaaliohjaaja ja minkä tekee sitte sosiaalityöntekijä.” (H3.)

Selkeissä tilanteissa sosiaalityöntekijälle ohjautuivat tilanteet, joissa oli lastensuojelun tai erityisen tuen tarve. Tällaisia olivat esimerkiksi isojen huolien perheet, jos ilmoitus sisälsi esimerkiksi väkivaltaa, huumeita, vakavaa päihteiden käyttöä, sijoituksen miettimistä jne. Haastatteluissa nousi toistuvasti esiin, että erityisen tuen tarpeen määrittely tuntui hankalalta ja tähän toivottiin selkiyttämistä.

”Tarvittais selkeät ohjeet myös siihen. Ja aina ku mietit sitä erityisen tuen tarpeista ni aina pitää käydä kattomas ne kriteerit, niiku netistä.” (H4.)

Jos kyseessä olivat pienemmät huolet ja perheiden kanssa yhteistyö sujui hyvin, palvelutarpeen arviointi ohjautui sosiaaliohjaajalle. Voidaan ajatella, että suppean arvioinnin tekeminen on vähemmän vaativaa työtä, jonka vuoksi sen tekemiseen ei tarvitse olla sosiaalityöntekijän pätevyyttä (Alatalo, Mieltunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019, 16). Roolit kytkeytyvät myös arvioinnin laajuuden arviointiin, jota käsitellään hieman myöhemmin. Jos erityisen tuen tarve tulee esiin sosiaaliohjaajan aloittaman palvelutarpeen arvioinnin aikana, oli tässä kahta erilaista tapaa toimia: joko sosiaalityöntekijä kävi arvioimassa erityisen tuen tarvetta työparina esimerkiksi yhden tapaamisen verran, tai arviointi siirtyi kokonaan sosiaalityöntekijälle. Tämän suhteen koettiin olevan erilaisia käytäntöjä myös tiimien sisällä, kumpaa näistä milloinkin käytettiin.

Alueet ja tilat nousivat haastatteluissa esiin niin ohjeistuksiin kuin käytäntöihin vaikuttavina tekijöinä. Pienempien alueiden suhteen koettiin haastavaksi palveluiden saatavuus, joita ei koettu olevan niin hyvin tarjolla kuin isommissa kaupungeissa. Esim. järjestöjen toiminta, psykiatrian poliklinikat jne. olivat isommissa kaupungeissa lähellä ja palveluita enemmän saatavilla. Toisaalta jos alueilla oli paljon ja vaihtuvia palveluita, koettiin etteivät työntekijät pysy niiden ”perässä”. Palvelujärjestelmän pirstaleisuus vaikeuttaa ammattilaisten välisen yhteistyön tekemistä (Alin, Kaittila & Leinonen 2024, 38). Pienten alueiden vahvuutena koettiin pieni työyhteisö ja verkostojen tuttuus. Yhteistyön näkökulmasta myös yhteiset tilat koettiin tärkeäksi erityisesti moniammatillisen yhteistyön näkökulmasta.

”Onhan se ihan selvä, että jos sä voit kävellä vaikka alakertaan tai toiselle käytävälle tai naapurihuoneeseen, ni on se ihan eri se yhteistyö siinä kohtaa.” (H2.)

Oman tiimin ja muiden ammattilaisten tarjoaman tuen lisäksi myös **esihenkilön** rooli koettiin tärkeäksi. Esihenkilön saavutettavuutta pidettiin tärkeänä sekä hänen tukeaan niin tiimille kuin yksittäisille työntekijöille. Erityisesti esihenkilön ymmärrys työn luonteesta, erilaisista rajapinnoista ja erityisosaaminen nousivat haastatteluissa esiin. Hankalissa tilanteissa esihenkilö oli se, joka otti kantaa ja teki rajauksia. Tämä nähtiin merkittävänä yksittäisissä asiakastilanteissa, mutta myös yleisesti palvelutarpeen arvioinnin prosessin suhteen: tarvittaessa asioiden linjaaminen työntekijöiden työn tueksi koettiin tärkeäksi. Kuitenkin myös vapaus tehdä työtä omaa persoonaa hyödyntäen oli asia, joka tuki myös työssä jaksamista ja että työ koettiin mielekkäänä.

4.2.2 Palvelutarpeen arvioinnin prosessi

Yhteenvetolomake koettiin hyväksi ja sitä pystyi hyödyntämään monipuolisesti. Yhteenvetolomakkeen valmiiden ”lokeroiden” koettiin ohjaavan ja tukevan arvioinnin toteuttamista. Lisäksi työntekijä pystyi koota kaikki arviointiin osallistujat ja perheen sekä muun verkoston näkemyksiä. Palvelutarpeen arvioinnin **laajuus** puhututti haastateltavia. Asiaa pohdittiin muun muassa tiimin tuen näkökulmasta: voitaisiinko laajuutta arvioida ja ennakoida jo siinä vaiheessa, kun tiimissä arvioidaan, kenelle palvelutarpeen arviointi ohjautuu tehtäväksi.

”Millä lailla sitä sitte niiku ois käytännössä järkevä lähteä viemään sitä palvelutarpeen arviointia, kuinka laajana. Et aika yksin niitä ratkoo sitten kumminkin”. (H1.)

Työntekijät kokivat, ettei sosiaaliohjaajille juurikaan enää ohjaudu suppeita palvelutarpeen arviointeja, jonka pohdittiin johtuvan mahdollisesti ensiarvioinnissa tehtävästä selvittelystä ja ohjauksesta, jolloin aiemmin suppeaan palvelutarpeen arviointiin ohjautuneet tilanteet ratkottiin jo lastensuojeluilmoituksen ensiarvioinnin yhteydessä. Haastatteluissa nousi esiin kokemus siitä, ettei ollut ohjeistusta siitä, millainen on suppea ja millainen on laaja palvelutarpeen arviointi. Toisaalta tarpeettoman laajana tehty palvelutarpeen arviointi voi nostaa kynnystä tuen ja palveluiden vastaanottamiselle (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019, 10). Jotkut työntekijöistä nostivat esiin, että suppea on se, joka ei sisällä lastensuojelutarpeen selvitystä, vaikka olisikin työläs. Myös siis suppea voi tällöin olla työläs ja niin sanotusti ”laaja”.

”Mä luulen että sillä tarkotetaan jollain tavalla sitä, että suppea on se, missä ei oo sitä lastensuojelutarpeen selvitystä, vaikka se ei tavallaan olisikaan sellainen suppea, et se ois kuitenkin semmonen aika työläs. Mut sit taas ehkä sillä erotetaan sitä missä on se lastensuojelutarpeen selvitys ja missä ei.” (H3.)

Toisaalta työntekijät kokivat, että arvioinnin laajuutta oli vaikea määritellä, sillä siihen ei ollut ohjeita ja mitä se tarkoittaa. Lisäksi koettiin, että palvelutarpeen arviointi voi myös laajentua vasta palvelutarpeen arvioinnin aikana. Palvelutarpeen arviointia koskevan jäsenyyksen mukaan suppeaa arviointia hyödynnetään tilanteissa, joissa työntekijä arvioi, että perhettä

voidaan tukea varhaisen tuen palveluilla ja lapsi, nuori tai perhe pystyy myös itse määritellä palvelun tai tuen tarvettaan. Jos tilanne näyttäytyy vaikeaselkoisena, tarvitaan tämän kaltaisissa tilanteissa laajaa palvelutarpeen arviointia. (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019, 16.)

Määräajoissa pidettiin tärkeänä, että asiakasmäärät ovat kohtuulliset, että työntekijä voisi reagoida riittävän tiiviillä työskentelyllä ja siinä laajuudessa, kun on tarpeen. Määräajat näkyivät tilanteissa, joissa asiakkaan asia ei ollut esimerkiksi edennyt terveydenhuollon palveluissa. Tällöin asiakkuus avattiin ja jäätin varmistamaan, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun. Määräaika koettiin haastavaksi, jos sovituille tapaamisille tuli peruuntumisia esim. sairastumisien vuoksi. Riittävä aika palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen nähtiin tärkeänä erityisesti laadukkaasti tehdyn arvioinnin näkökulmasta.

4.2.3 Toimintakäytännöt

Haastatteluissa nousi esiin konkreettisia käytäntöjä ja ohjeistuksia, jotka tukivat toimivan palvelutarpeen arvioinnin toteutumista. Nämä käytännöt ja ohjeet on koottu omaksi kokonaisuudekseen. **Käytännöt** niin hyvinvointialueella, sote- keskuksilla kuin työntekijöillä, ovat tärkeitä arvioinnin tukena. Useissa haastatteluissa nousi esiin hyvänä käytäntönä hyvinvointialueella toimiva ensiarvioinnin tiimi, jonka avulla saapuneita yhteydenottoja ja lastensuojeluilmoituksia pystytään käsittelemään seitsemän arkipäivän aikana niin, etteivät ne jatku palvelutarpeen arviointiin, jos se nähtiin ilmeisen tarpeettomaksi. Palvelutarpeen arviointiin siirtyvien tilanteiden kohdalla nähtiin tärkeäksi riittävän intervention mahdollistaminen palvelutarpeen arvioinnin aikana, jolloin asiakkuutta ei välttämättä tarvita. Haastatteluissa merkittävänä tekijänä toimivalle palvelutarpeen arvioinnille nousikin esiin palveluiden joustavuus: että asiakasperhe voisi tarvittaessa esim. äkillisessä kriisitilanteessa saada perhetyön tukea. Tämä koettiin tärkeäksi myös siitä näkökulmasta, että palvelutarpeen arvioinnin aikana tapahtuva työskentely saattoi olla riittävä interventio oikean palvelumuodon tarjoamisen kautta. Tämän kaltaisen joustavuuden palveluissa koettiin ohjaavan asiakkuuteen aidosti vain ne asiakkaat, joille palvelutarpeen arvioinnin aikainen työskentely ei ollut riittävää. Arvioinnissa on keskeistä tunnistaa asiakkaan tarpeet ja että hän saa tarpeisiinsa nähden tarkoituksenmukaisia sosiaalipalveluja (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019, 10).

Tähän näkökulmaan ja tuen tarjoamisen oikea-aikaisuuteen perustuen perhetyö palvelutarpeen arvioinnin aika koettiin erittäin hyväksi käytännöksi. Samalla sosiaalityö sai perhetyöntekijästä työparin arvioinnin ajaksi. Jos asiakkuus ja tarve perhetyölle jatkui, saman perhetyöntekijän työskentelyn jatkuminen perheessä koettiin myös hyväksi ratkaisuksi. Lisäksi työntekijät miettivät, että voisi olla hyödyllistä lähettää asiakkaalle ennakotieto- lomake. Tämä tukisi sitä, että perhe jo työstäisi asioita ennen ensimmäistä tapaamista. Käytäntöihin liittyen nousi esiin myös erilaisten menetelmien hyödyntäminen työskentelyn tukena. Koettiin myös, että erilaisia työkaluja työskentelyn tueksi on saatavilla paljon eikä aina muista mitä voisi hyödyntää missäkin tilanteessa. Erääksi hyödylliseksi menetelmäksi nostettiin systeemissä

työskentelyssä käytetty sukupuu, jonka koettiin avaavan hyviä keskusteluita perheiden kanssa. Asiakkuuden jatkuessa hyödynnettiin asioiden koontia kesken jääneistä asioista, niin sanottua ”työlistaa” seuraavalle, jos määräaika ole riittänyt. Tällöin työskentely jatkuu asiakkuuden aikana.

Yhtenäistämisen näkökulmasta koettiin tärkeäksi **ohjeistukset** ja esihenkilöiden tuki yhdenmukaistamiseen koko maakunnassa. Ohjeet koettiin työskentelyn tukena esimerkiksi tilanteissa, joissa toimintaa tuli perustella asiakkaalle, kuten lapsen kahden keskistä tapaamista arvioinnin aikana. Palvelutarpeen arvioinnin sisältöön kaivattiin yhtenäisiä ohjeita, mitä arvioinnin sisällä tulee olla tehtynä. Toisaalta työntekijät pohtivat, että tapaan ja käytäntöihin tehdä työtä voi liittyä myös resurssikysymys esim. työparikäytännöissä, onko työpari omasta tiimistä vaiko ei. Ohjeita ja linjausta kaivattiin myös siihen, mitä palvelutarpeen arvioinnissa on hyvä tsekata, ikään kuin runko, jonka voi käydä läpi. Ohjeita toivottiin olevan myös siihen, mitä vaaditaan: kuka ottaa yhteyttä esimerkiksi perheneuvolaan, millaista yhteistyötä minkäkin tahon kanssa voidaan tehdä.

4.3 Monitoimijuus palvelutarpeen arvioinnin aikaisessa työskentelyssä

Toinen tutkimukselle asetettu alakysymys oli: ”Miten monitoimijaista yhteistyötä toteutetaan palvelutarpeen arvioinnin aikaisessa työskentelyssä?”. Tähän tulosesiöön on koottuna kaikki ohjeistuksiin ja käytäntöihin liittyvät ilmaisut.

YLÄLUOKKA	ALALUOKAT	ILMAISUJEN MÄÄRÄT
Monitoimijuus	Yhteistyö	Ammattilaiset (137) Perheet (85) Muu verkosto (43) Päällekkäisyys (31)
	Työparius	Omasta tiimistä (66) Yksin (22) Ulkopuolelta (22) Puhuu työparista yleisesti (40)
	Yhteistyön tekemisen tavat	Palaverit (28) Puhelu (16) Lausunto (16)

Kuva 4. Taulukko: monitoimijuus.

4.3.1 Yhteistyö

Ammattilaisten kanssa tehty yhteistyö ja toisten ammattilaisten osallisuus osana arviointia koettiin merkitykselliseksi tueksi. Erityisesti pitkään lasta tunteneen työntekijän näkemys

lapsen kehityskaaresta nähtiin tärkeäksi. Ammatilliselta yhteistyöltä toivottiin näkemystä ja vuorovaikutuksellisuutta sekä yhdessä asioiden miettimistä. Yhteistyössä hyödynnettiin puheluita ja lausuntopyyntöjä, mutta pääpaino oli työskentelyssä yhteisissä neuvotteluissa ja lapsen yhteisissä tapaamisissa esim. kuraattorin kanssa.

”Ne ihmiset, jotka sen lapsen kanssa sitä arkea elää: hoidossa, koulussa, kouluterveydenhuollossa... Jos on semmonen perhe joka ei hirveesti itte tuota eikä osaa sanottaa tai ne sitä minkälaisen palvelun tarvetta on. Niin kyllä se moniammatillisuus on silloin tosi arvokasta.” (H2.)

Monialaisuuden koettiin tukevan tuen tarpeiden arvioinnissa, oikean palvelun löytymisessä. Lisäksi yhteistyö auttoi päällekkäisen työskentelyn ennaltaehkäisyssä, ettei asiakas joudu kertomaan samoja asioita eri paikoissa. Yhteistyössä hyötynä oli myös tarvittavan aikaisemman tiedon jakaminen. Arviointi ohjaa lapsen ja perheen lastensuojeluun, perhesosiaalityöhön, tai mahdollisesti muihin palveluihin (Aarnio & Pösö 2023, 246). Yhteistyö nähtiin hyödylliseksi myös sen vuoksi, jos asiakkuus sosiaalihuollossa ei jatkunut, voitiin toiselle ammattilaiselle asian siirtämistä tehdä jo palvelutarpeen arvioinnin aikana. Joskus yhteistyötä tehtäessä saatettiin kokea, että vastuu siirrettiin yksin sosiaalityölle. Ammatillisen yhteistyön suhteen pidettiin tärkeänä verkoston mukaan lähtemistä, toisten näkemysten kuulemista ja ammattitaidon arvostamista.

Oikean palvelun löytämiseksi koettiin tärkeäksi kuulla sekä verkostoa, että **perhettä**. Perheen kanssa tehtävässä yhteistyössä koettiin tärkeäksi mahdollisuus toteuttaa kotikäynti ja tavata perhettä eri kokoonpanoilla, esimerkiksi lapsia erikseen ja myös yhdessä vanhempien kanssa. Lisäksi nähtiin tärkeäksi, että lapsella oli halutessaan mahdollisuus kertoa ajatuksistaan ilman vanhempaa.

Perheen kanssa myös käytiin keskustelua arvioinnin alussa siitä, keitä toimijoita perheen asiassa jo on ja keihin voisi ottaa yhteyttä arvioinnin aikana. Suunnitelmaa jatkosta tehtiin yhdessä perheen kanssa jo palvelutarpeen arvioinnin alkaessa. Arvioinnin loppuvaiheessa ihannetilanteessa pidettiin yhteinen palaveri, jossa käytiin asiat läpi ja tehtiin koontia kokonaisuudesta sekä näkemyksistä.

”...jos esimerkiks tavattais arvioinnin alussa ja lopussa yhdessä. Et jokainen työskentelee siinä välissä omiin tontteihinsa niin ei siinä välissä välttämättä hirveen paljon sitä yhteydenpito oo, jos ei oo semmosia kauheen akuutteja suuria huolia.” (H2)

Monialaisuuden ajateltiin pitävän sisällään muiden ammattilaisten lisäksi myös **muun verkoston**, kuten läheiset ja kolmannen sektorin. Koettiin, että läheisverkostoa hyödynnettiin vähäisesti ja sitä tulisi ottaa enemmän osalliseksi palvelutarpeen arviointia silloin, kun läheiset ovat lapsen elämässä. Läheisverkostoa pidettiin tärkeänä ottaa mukaan erityisesti myös silloin, kun lapsi itse on tuottanut jonkun verkostosta olevan läheinen ja tärkeä. Tällöin on

esimerkiksi voitu tavata jo täysi-ikäisiä sisarusia tai isovanhempia. Isovanhempien kanssa yhteydenpito koettiin tärkeäksi vanhempien jaksamista koskevissa tilanteissa, jolloin läheisverkostoa kartoitettiin tuen antamisen näkökulmasta. Läheisverkoston aktivoimisessa koettiin tärkeäksi, että työskentely on perhelähtöistä ja lapsen tuottamaa. Erityisesti jaksamista koskevissa tilanteissa oli luonnollista arvioinnin aikana ottaa yhteyttä isovanhempaan. Tärkeänä pidettiin vaitiolovelvollisuutta ja tämän huomioimista.

Läheisverkoston lisäksi kolmatta sektoria tuli hyödynnettyä lähinnä silloin, kun se oli valmiiksi luonnollinen osa perheen verkostoa. Lisäksi koettiin, että alueiden välillä on eroja mahdollisuuksissa hyödyntää erilaisten järjestöjen toimintaa, johtuen että reuna-alueilla niitä koettiin olevan suhteellisen vähän. Esiin nousi myös, että järjestöjen tarjoamissa palveluissa tuli muutoksia ja joitain palveluita ei välttämättä ollut myöhemmin enää saatavilla.

Päällekkäistä työskentelyä pyrittiin välttämään pyytämällä verkostoa yhteisiin neuvotteluihin tai muuten mukana kannatteleamalla. Jos perheessä oli paljon muita palveluita, saatettiin esimerkiksi perhetyön aloitusta siirtää myöhemmälle, sillä perhettä kuormittavaa päällekkäistä työskentelyä pyrittiin välttämään.

4.3.2 Työparius

Yhteistyötä muiden ammattilaisten kanssa voidaan tehdä monilla eri tavoilla: tiimeissä, verkostoissa että työpareina (Alin, Kaittila & Leinonen 2024, 37). Lapsiperheiden sosiaalityössä palvelutarpeen arvioinnissa työntekijät kuvailivat työparin olevan työntekijä, joka osallistuu arvioinnin tekemiseen omasta roolistaan käsin. Jos työpari oli työntekijän **omasta tiimistä**, pohdittiin että työparius rakentuu tarpeen mukaan: työparin kanssa tehtävä yhteistyö voi käytännössä olla yksi kotikäynti tai työskentely yhdessä tapahtuu koko palvelutarpeen arvioinnin ajan. Omasta tiimistä työpari koettiin hyödylliseksi erityisesti silloin, jos työpari oli mukana koko arvioinnin ajan, tämä pystyi tarvittaessa jatkamaan arviointia ja saattamaan sen loppuun esimerkiksi mahdollisen poissaolon vuoksi. Tämä koettiin hyväksi erityisesti, jos määräaika lähestyi. Koettiin, ettei oman tiimin ulkopuolelta oleva työpari voinut auttaa samalla tavalla, kuin omasta tiimistä oleva esimerkiksi kotikäynneille jalkautumisessa ja työn jakamisessa tarvittaessa. Lisäksi koettiin, että omasta tiimistä työntekijä pystyi paikkaamaan neuvotteluissa ja tuoda sosiaalihuollon näkökulmaa sekä kerätä tietoa sosiaalihuollon näkökulmasta. Työparin ollessa omasta tiimistä, voitiin käydä myös tunnepuhetta työparin kanssa. Työpari omasta tiimistä kuvautui rinnalla kulkijana. Tiimin ulkopuolelta tulevaa työntekijää ei välttämättä koettu työpariksi, vaikka työskentely sisälsi puheluita ja yhteisiä tapaamisia. Keskinäinen tuttuus ja toisen osaamisalueen tunteminen edesauttoi toimivan yhteistyön tekemistä (Alin, Kaittila & Leinonen 2024, 46).

Yksin tekeminen koettiin haastavaksi mahdollisten poissaolojen ja määräaikojen yhteensovittamisen näkökulmasta, sillä kuten aiemmin tuli esiin, työpari pystyi tarvittaessa sijaistamaan. Yksin arvioinnin tekeminen väriytyi lähinnä negatiivisessa valossa, ”yksin puurtamisena”. Työparin kanssa arviointia tehtäessä koettiin, että tämä on tärkeää työssä

jaksamisen ja oikeusturvan näkökulmasta myös. Erityisesti **omasta tiimistä** olevan työparin koettiin tukevan työssä jaksamista. Oman **tiimin ulkopuolelta** tulevat työpariudet koettiin hyödylliseksi moninäkökulmaisuuuden ja jatkoon suunnittelun kannalta. Työpari saattoi olla verkostosta työntekijä, joka jatkoi työskentelyä asiakkaan kanssa myös palvelutarpeen arvioinnin jälkeen. Toisinaan haasteeksi osoittautui se, että muusta verkostosta työpariksi tulevat työntekijät eivät välttämättä esimerkiksi jalkaudu kotikäynneille. Koettiin, että kotikäynneille työpari tuli tällöin löytyä omasta tiimistä. **Yleisesti** työparin kanssa koettiin, että vastuuta pystyi jakamaan. Pidettiin myönteisenä, että työpari olisi koko ajan työparina, eikä mukana vain esim. yksittäistä neuvottelua. Toisaalta yksin arviota tehdessä työntekijä koki olevansa paremmin ”tilanteen päällä”, vaikka tämä työllisti ajallisesti enemmän esim. puheluiden hoitamisen suhteen.

4.3.3 Yhteistyön tekemisen tavat

Palaverit koettiin tärkeinä yhteisen pohdinnan näkökulmasta ja että perhe on kuulemassa mitä muu verkosto tuottaa. Yhteistyön tavat ja käytännöt olivat vaihtelevia, mutta palaverit ja muiden ammattilaisten tuki koettiin hyödylliseksi. Erityisesti jos työparia ei ollut, koettiin toimivaksi myös palvelutarpeen arvioinnin alussa palaverissa yhteinen näkemysten koonti. Tällöin paikalla oli sekä perhe, että ammattilaiset ja voitiin tehdä myös työnjakoa. Palavereiden, työjaon, roolien selkeyttämisen ja seurantapalaverin kautta työntekijöillä vahvistui tunne tuesta arvioinnin tekemiseen.

*”...On ollu sellainen olo, että mä en nyt oo yksin tässä niiku ryhmässä. Ja nousee paljon enemmän niitä ajatuksia niitä sieltä sitte, ku se että yksin olis miettimässä.”
(H2)*

Ammattilaisten tukea hyödynnettiin palavereissa. Alinin, Kaittilan ja Leinosen 2024, 45) kuvailema ”*ammattilaisten välinen moniammatillisuus*” pitää työntekijöiden välisessä työskentelyssä yhteisten tavoitteiden luomisen sekä niiden arvioimista esimerkiksi jatkolle sovitussa tapaamisissa. Yhteistyön tapojen suhteen vaikutti se, millainen asiasisältö tai huoli ilmoituksen suhteen on: miten tiiviille yhteistyölle koettiin tarvetta. Toisinaan aikataulullisista syistä koettiin hyväksi vaihtoehdoksi, että esimerkiksi **puheluita** tai teams- palavereita pystyi hyödyntämään, jos kasvokkain neuvotteluun osallistuminen ei ollut mahdollista. Toisaalta näiden koettiin vaikuttavan myös negatiivisesti asioiden käsittelyyn siten, ettei voitu nähdä ilmeitä, havainnoida eleitä ja äänenpainoja samalla tavalla kuin kasvokkain käytävässä keskustelussa. Sen sijaan kasvokkain tapaamisten koettiin vaikuttavan yhteistyöhön myönteisesti. Myös **lausuntoja** hyödynnettiin yhteistyön tekemisen keinona ja niiden kohdalla koettiin, että työntekijät panostivat niihin. Toisaalta lausuntoja voi olla toisinaan haasteellista soveltaa lapsen arjen kasvuympäristöön (Alin, Kaittila & Leinonen 2024, 43). Yhteistyöltä toivottiin osapuolten sitoutumista, kunnioitusta ja ymmärrystä kaikkien osapuolten tekemää työtä kohtaan.

4.4 Toimijaverkkoteorian kautta tulkinta hyvin toimivaan arviointiin vaikuttavista tekijöistä

Tutkimuksessa tarkastellaan palvelutarpeen arvioinnin aikaisen työskentelyn rakentumista monitoimijuuden kontekstissa. Aiemmin esitetyissä tuloksissa kävin erikseen läpi palvelutarpeen arvioinnin näkökulmasta ohjeistuksiin ja käytäntöihin sekä monitoimijuuteen liittyen esiin nousseita tekijöitä. Tässä tulosluvussa kuvaan toimijaverkkoteoriaa hyödyntäen otsikoissa 4.1 ja 4.2 esitettyjen tulosten merkitystä toimivalle palvelutarpeen arvioinnille. Teen tulkintaa toimijaverkkoteoriaa mukaillen ja pyrin kuvaamaan palvelutarpeen arvioinnin prosessia inhimillisten ja ei-inhimillisten toimijuuksien kautta. Toimijaverkkoteoriaa hyödyntävässä teoriaohjaavassa analyysissäni tarkastelen palvelutarpeen arvioinnin aikaista monitoimijaista työskentelyä eri tekijöistä rakentuvana verkostona (Kullman & Pyyhtinen 2015, 109–111). Alla olevassa kuvassa 5. on jaoteltuna otsikkojen 4.1 ja 4.2 tuloksia inhimillisiin ja ei-inhimillisiin toimijoihin.

Inhimillisiä toimijoita	Ei-inhimillisiä toimijoita
Ammattilaiset	Tiimit, alueet
Muu verkosto	työnkuva
Esihenkilö	Ohjeet
Työpari	Käytännöt
Vanhemmat	Määräajat
Lapsi	Yhteenveto-lomake
	Palvelut

Kuva 5. Esimerkki inhimillisistä ja ei-inhimillisistä toimijoista.

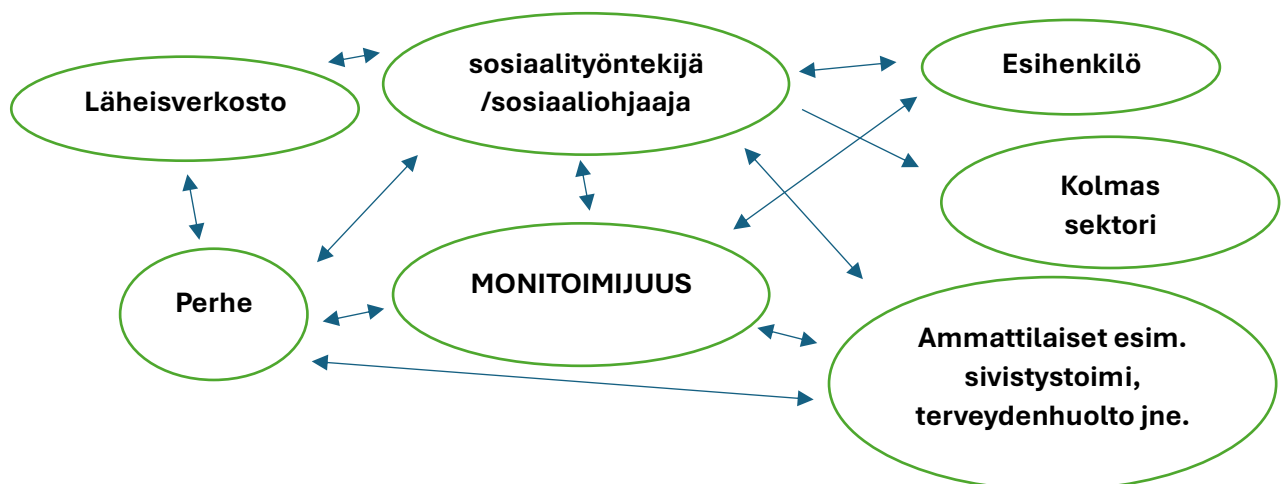
Seuraavaksi kuvailen, millaisena inhimilliset toimijuudet kuvautuivat tutkimuksen aineistossa. Kaikki palvelutarpeen arvioinnin osapuolet eli sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja, perhe ja muut ammattilaiset näyttäytyivät työntekijöiden kertomassa monitoimijuuden rakentajina ja sen toteutumiseen vaikuttavina tekijöinä. **Ammattilaisten** välisessä työskentelyssä nousi esiin toisten työn ymmärtämisen merkitys: ymmärrys erilaisista palveluista ja kunkin roolista osana omaa työnkuvaa. Tämän koettiin tukevan verkostoissa yhteistyön tekemistä ja asiakkaan ohjautumista oikeanlaisiin palveluihin ja tuen piiriin. Kunnioittava vuoropuhelu, pyrkimys rakentaa yhteistä suunnitelmaa asiakkaan hyväksi ja selkeät työnjaot koettiin tukevan ammattilaisten välisen yhteistyön onnistumista. Myös aiemmassa tutkimuksessa nousee esiin, kuinka toisten kunnioitus, hyvät vuorovaikutustaidot, riittävät resurssit sekä johtajuus tukevat moniammatillisuutta. On tärkeä kiinnittää huomiota yhteistyötä edistäviin tekijöihin. (Alin, Kaittila & Leinonen 2024, 38.)

Yhteistyöhön vaikutti myös, miten hyvin työntekijä tunsi muiden sektoreiden työntekijöitä ja oltiinko fyysisesti samassa, vai eri rakennuksessa. Tämä tuttuus auttoi ottamaan kontaktia palvelutarpeen arvioinnin aikaisessa työskentelyssä ja tuki yhteistyön tekemistä. Muiden ammattilaisten tuntemiseen vaikutti selkeästi alueen koko: pienemmillä paikkakunnilla työntekijät tunnettiin paremmin kuin isoilla alueilla. Tämän saatettiin kokea vaikuttavan myös yhteistyön sujumiseen. Ammattilaisten välisen yhteistyön tekemisen tavat ja kokemukset

niistä olivat vaihtelevia. Pääpaino muiden ammattilaisten kanssa tehtävässä yhteistyössä oli kuitenkin yhteisissä tapaamisissa, puheluiden ja lausuntopyyntöjen lisäksi.

Esiin nostettiin, kuinka nopeat ja joustavat palvelut tukevat oikean ja oikea-aikaisen tuen saamista. Tämä osaltaan voi ennaltaehkäistä ilmiötä, jossa lapsi jää asiakkaaksi odottamaan palvelua, joka palvelutarpeen arvioinnin aikana saataessa olisi voinut olla riittävä ja ehkäistä asiakkuuden syntymistä. Yhteisten asiakkaiden kohdalla nähtiin erittäin tärkeäksi, että olisi mahdollista pitää yhteisiä neuvotteluita muiden toimijoiden kanssa, jotta lapsen ja perheen ohjautuminen oikeisiin ja oikea-aikaisiin palveluihin olisi mahdollisimman jouhevaa jo arvioinnin aikana. Lisäksi yhteiset neuvottelut verkoston kanssa ennaltaehkäisevät päällekkäisen työn tekemistä ja perheen kuormitusta. Haasteeksi kuitenkin koettiin, etteivät kaikki toimijat ja verkosto ole valmiita esimerkiksi jalkautumaan kotikäynneille perheen koteihin yhdessä sosiaalityön kanssa. Jos lapsella on asiakkuus ja arviointi menossa samanaikaisesti esim. lastenpsykiatrian kanssa, pidettiin yhteistyötä ja työpariutta erityisen merkittävänä, jotta arviointia voitaisiin toteuttaa yhdessä. Joillain alueilla oli käytäntönä, että työparina oli työntekijä omasta tiimistä tai sosiaaliohjaajan työpari saattoi olla sosiaalityöntekijä tilanteissa, joissa arvioidaan erityisen tuen tarvetta. Työparityön työskentelyn tiiviys onkin usein vaihtelevaa. Se voi olla yhteisiä asiakastapaamisia, mutta myös erikseen tehtyä asiakastyötä, jota sovitellaan yhteen. (Alin, Kaittila & Leinonen 2024, 46.) Oman tiimin sisällä olevissa työpariuksissa käytännöt alueittain olivat vaihtelevia ja saattoivat rakentua tarpeen ja tilanteen mukaan. Palvelutarpeen arviointeja tehtiin paljon myös yksin.

Perhettä koskevassa yhteistyössä ehdottoman tärkeäksi nousi lapsen tapaaminen, jota kaikilla alueilla toteutetaan. Lapsen lisäksi tavattiin myös vanhemmat. Kotikäyntejä tehtiin vaihtelevasti ja tässä oli nähtävillä alueellisia eroja. Läheisverkostoa ei hyödynnetty työntekijöiden mukaan paljoa. Työntekijät toivat esiin, että yhteistyötä tehdään läheisverkoston kanssa tarvittaessa ja kun tähän on perheeltä lupa. Muuta verkostoa oli jossain määrin hyödynnetty, mutta enemmän toivottiin yhteistyötä perheen läheisten kanssa. Haastatteluissa kolmannen sektorin suhteen tuli esiin, että muutoksia palveluissa tuli nopeasti ja työntekijöillä haaste pysyä tietoisena tarjolla olevista palveluista niiden päättyessä tai uusien alkaessa. Esihenkilön rooli nousi myös merkittävänä esiin toimivan palvelutarpeen arvioinnin ja monitoimijaisen työskentelyn tuen näkökulmasta. Esihenkilön antaman tuen lisäksi heiltä kaivattiin linjauksia käytäntöjen muuttumiseksi ja yhtenäistämiseksi.



Kuva 6. Esimerkki monitoimijuuden ympärillä rakentuvista inhimillisten toimijuuksien verkostosta. Inhimillinen monitoimijuus näyttäytyy aineiston perusteella rakentuvan sekä sosiaalihuollon edustajan, perheen ja muiden ammattilaisten välisissä suhteissa.

Ohjeistuksista ja käytännöistä puhuttaessa nousi esiin kaksi erilaista näkökulmaa. Ohjeet ja niiden taustalla olevat linjaukset koettiin tärkeänä työn tukena, sillä niihin voitiin tarvittaessa nojautua tai perustella toimintaa. Ohjeet nähtiin eräänlaisena runkona, jonka ympärille työntekijät omalla persoonallaan työtä tehden kykenivät arviointia rakentamaan. Toisekseen koettiin merkittävänä, että työntekijöillä on linjattujen asioiden lisäksi vapaus tehdä työtä oman näköisesti. Näitä linjauksia voitaisiin kuvailla eräänlaisena raamina, jonka sisällä työntekijät kukin omalla persoonallaan työtä toteuttavat. Eräs näitä raameja antava tekijä on mm. yhteenvetolomakkeen runko, jonka koettiin tukevan palvelutarpeen arvioinnin tekemistä. Työntekijät kokivat, että yhteenvetolomakkeeseen on hyvä koota asioita, sillä laajuudella, mikä palvelee lähtökohtaisesti hyvin tarkoitusta.

Määräaikojen suhteen koettiin tärkeäksi, että palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen on riittävästi aikaa, jotta sitä voitaisiin toteuttaa mahdollisimman laadukkaasti ja asiakkaan yksilöllinen tilanne sekä tarpeet huomioiden. Muun muassa työntekijän asiakasmäärän koettiin vaikuttavan määräaikana palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisen tapaan. Määräajat vaikuttivat joissain tilanteissa siihen, miten työskentelyä toteutettiin. Haastatteluissa nousi esiin, kuinka esimerkiksi tapaamisten peruutumisten vuoksi yhteydenpitoa toteutettiin muulla tavoin, kuten puhelimitse tai teams:in välityksellä. Ammattilaisten välisen yhteistyön tasoja voidaan luokitella eri tavoin: tiimityöhön, verkostoituneeseen työhön, yhteiseen työhön ja koordinointiin. Yhteistyön tasoon vaikuttavat jaettu yhteisvastuu, tavoitteet ja työskentelyn intensiivisyys. Tiimityö on intensiivisin muoto ja verkostoituneessa työssä käydään läpi yksinkertaisempia tilanteita, jolloin yhteistyö on yksinkertaisimmillaan tiedonvaihtoa. (Alin, Kaittila & Leinonen 2024, 37.) Toisinaan työntekijöillä oli kokemus siitä, että vastuuta siirrettiin sosiaalityöhön. Joskus työparityössä saatetaan siirtää asiakastyövastuu toiselle toimijalle tai tehdä tulkintoja toisen sektorin edellytyksistä tarjota palveluita mutta yhtä lailla myös toisen osaamisesta. Haasteita yhteistyön tekemiseen saattaa aiheuttaa myös palvelujärjestelmä poissaolojen, vaihtuvan henkilöstön ja työntekijäpulan vuoksi (emt., 43, 47). Myös haastatteluissa nousi esiin työntekijöiden kokevan työntekijöiden vaihtuvuuden vaikuttavan monitoimijuuden toimivuuteen.

Toisinaan asiakas jäi odottamaan asiakkuuteen palvelua, jos sitä ei ollut ehditty toteuttaa palvelutarpeen arvioinnin aikana. Hyvänä käytäntönä nousi esiin joillain alueilla nimetty ennaltaehkäisevä perhetyöntekijä perheille, joissa ei ollut asiakkuutta. Toivottiin, että tällainen nopea palvelu olisi käytettävissä myös asiakkuudessa oleville, niin sanottuna varhaisena tukena. Tämän kaltainen työskentely olisi sovitettavissa palvelutarpeen arvioinnin aikaiseen työskentelyyn ja työntekijät toivat esiin, että arvioinnin aikana tehty perhetyö saattoi muuttaa perheen tilannetta parempaan suuntaan niin, ettei asiakkuuden jatkamiselle ollut tarvetta. Oikeanlaisen ja oikeanaikaisen osaamisen saaminen myös muualta voi olla haasteellista,

5 Johtopäätökset ja pohdintaa kehittämisehdotuksista

Tässä käytäntötutkimuksessa on tarkasteltu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella sosiaalihuoltolain mukaista lapsen ja perheen palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Tutkimuksen tavoitteena on ollut nostaa esiin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden sosiaalityössä ohjeistuksia ja käytäntöjä, jotka tukevat laadukkaan arvioinnin tekemistä ja työntekijöiden työskentelyä arvioinnin aikana. Monitoimijuus on moniulotteinen ilmiö ja tässä tutkimuksessa rajaan sen käsittelemään palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Lasten, nuorten ja perheiden tilanteet ovat aina yksilöllisiä ja palvelutarpeen arviointia aloittaessa on aina hyvä tarkastella, milloin muiden toimijoiden arvio ja läsnäolo on tarpeen. On myös hyvä muistaa, että ainoastaan rakenteiden kehittäminen ei ole tae onnistumiselle ja osaamiselle, vaan erityisesti yhteistyötä tulee tukea ja järjestää siihen tarvittavaa resurssia. (Kiili, Jaakola, Anis, Lamponen & Stenvall 2024, 11.)

Lisäksi toiminnan suunnittelussa on huomioitava erilaiset toimintaympäristöt ja myös muut mahdolliset toiminnan muodostumiseen vaikuttavat tekijät. Alueiden väestöpohjat vaikuttavat muun muassa tiimien kokoon ja tiimin koko osaltaan taas esimerkiksi siihen, miten työtehtävät kyseisen sote- keskuksen työntekijöiden kesken ovat jakautuneet. Lisäksi alueet ovat erilaisia ja etäisyydet voivat joissain tiimeissä olla eri alueiden kesken huomattavasti pidempiä. Työkäytäntöjä systematisoimalla ja arviointia helpottavia työvälineitä kehittämällä voidaan ottaa haltuun palvelutarpeen arvioinnin prosessin eri vaiheiden sisältämiä elementtejä (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019, 16). Kuten johdannossa nousi esiin, asiakkaille mahdollisimman yhdenmukaisten ja tasavertaisten palveluiden tarjoaminen edellyttääkin yhteistä avointa keskustelua ja suunnittelua palveluiden toteuttamisesta. Uskon, että palvelutarpeen arvioinnin prosessin kehittämispäivät vastaavat tähän tarpeeseen hyvin.

Tutkimusongelmana tässä tutkimuksessa oli selvittää, miten ohjeistukset ja käytännöt vaikuttavat palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja tukevat arvioinnin tekemistä. Toimijaverkkoteorian avulla tehdyn tulkinnan avulla voitiin osoittaa, että ohjeilla ja käytännöillä on vaikutusta arvioinnin tekemiseen, ja että niillä on yhteyksiä myös hyvin toimivaan palvelutarpeen arviointiin. Ohjeistuksien ja käytäntöjen lisäksi tutkimuksessa tarkasteltiin samanaikaisesti sitä, kuinka arvioinnin aikana tehtävä monitoimijainen yhteistyö toteutuu osana ohjeistuksia ja käytäntöjä. Toimijaverkkoteorian mukaisesti ei-inhimillisten toimijoiden avulla inhimillistä toimintaa voidaan muokata uusien käytänteiden luomiseksi.

Tutkimuksen tulosten pohjalta voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, että ohjeistuksilla ja käytännöillä voidaan joiltain osin tukea sitä, millä tavoin monitoimijainen työskentely palvelutarpeen arvioinnin aikana toteutuu. Tutkimuksessa nousi esiin ohjeita ja käytäntöjä, jotka koettiin hyväksi monitoimijuuden ja toimivan palvelutarpeen arvioinnin näkökulmasta. Kehittämisen näkökulmasta olen koonnut tulosten perusteella ”raameja” jatkon kehittämistyön tueksi. Tutkimuksen tarkoituksena ei ole ollut laatia suoria ohjeistuksia vaan

toivon, että käytäntötutkimuksen tuottama tieto toimii hyvänä pohjana hyvinvointialueen kehittämispäiville, antaen tukea niissä laadittaviin ohjeistuksiin ja linjauksiin. Tämän vuoksi olen tutkimuksen tulosten pohjalta koonnut kehittämistyön tueksi suuntaa antavia kokonaisuuksia tukemaan ymmärrystä siitä, millä tavoin ”toimijuus” jakautuu ja mitkä asiat taustalla voivat vaikuttavat näiden ”toimijuuksien” jakautumiseen.

Tutkimuksen tulosten perusteella on paikannettavissa tekijöitä, joiden avulla voidaan tukea palvelutarpeen arvioinnin aikaista työskentelyä yhdenmukaisten, laadukkaiden ja vaikuttavien palveluiden vahvistamiseksi. Tulosten pohjalta voidaan todeta, että monitoimijaista yhteistyötä koskevia/tukevia ohjeistuksia ja käytäntöjä on hyvä yhdenmukaistaa ja vahvistaa. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnin prosessin aikana asiakkaalle riittävän tuen ja palveluiden rakentumisen mahdollistaminen ja vahvistaminen arvioinnin aikana nousi esiin eri teemojen kohdalla. Myös tiimikäytäntöihin ja niiden rakenteisiin panostaminen vahvistavat arviointiin saatavaa tukea.

Työnkuvien ja tehtävien jakamisen myötä hyvinvointialueella toimii hyvin erilaisia tiimejä ja tiimirakenteita. Tämä näyttäytyi myös haastatteluissa: alueilla toimi erilaisia tiimejä ja niiden kokoonpanoja. Tämän lisäksi näiden erilaisten tiimirakenteiden sisällä työntekijöiden vastuulla olevat alueet saattavat olla eri sote- keskuksissa. On hyvä huomioida, että alueilla on erilaisia käytäntöjä hyödyntää tiimejä, johtuen alueiden keskinäisistä eroista väestörakenteen ja tiimien kokojen suhteen. Kuitenkin organisaation rakenteissa tapahtuvien muutosten myötä onkin tärkeää pysähtyä pohtimaan, millä tavoin tuetaan ja mahdollistetaan sellaisia rakenteita, jotka tukevat monitoimijaista työskentelyä sisältä käsin. Tärkeänä erityisesti useissa tiimeissä työntekijän mukana oloon liittyen nousi esiin tarkoituksenmukaisuus ja ajankäyttö. Tiimit koettiin tärkeäksi arvioinnin tuen välineeksi reflektoinnin ja kollegiaalisen sekä esihenkilön antaman tuen näkökulmasta. Palvelutarpeen arvioinnin omissa tiimeissä toivottiin keskustelua arvioinnin aikaisista toimenpiteistä ja laajuudesta ja keskustelua syvällisemmin siitä, mitä kannattaa tehdä ja alustavaa suunnitelmaa jatkon työskentelystä. Arvioille oli tärkeää olla tilaa ja aikaa. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan roolit näyttäytyivät haastateltavien kertoman perusteella selkeiltä joiltain osin, mutta myös selkiyttämistä toivottiin. Muun muassa erityisen tuen määrittely koettiin haastavana ja tähän toivottiin ohjeistusta.

Eri osa alueita koskevat ohjeet ja käytännöt muodostavat kokonaisuuden, joista jokaisella on omanlaisensa vaikutusta palvelutarpeen arvioinnin prosessiin. Kuten toimijaverkkoteoriaa hyödyntävässä tulkinnessa nousi esiin, erilaisilla painopisteillä voidaan pyrkiä vaikuttamaan aikatauluttamiseen, joka taas on yhteydessä yhteistyön toteuttamiseen. Esimerkiksi arvioinnin laajuuden porrasteisuutta voidaan hyödyntää sen suhteen, millaiset arvoinnit ohjautuvat sosiaaliohjaajille ja millaiset sosiaalityöntekijöille. Alatalon ym. (2019) artikkelissa esitetyn kompleksisuusajattelun pyrkimyksenä on tukea ymmärrystä siitä, minkä laajuisena arviointi tulee tehdä ja tarvitaanko arviointia tekemään sosiaaliohjaaja vai sosiaalityöntekijä. Arviointien laajuuteen tarkempien ohjeistusten laatiminen voisi mahdollisesti auttaa arviointiin käytettävän ajan arvioinnissa, esim. tapaamisten ja kontaktien määrien sekä niihin käytettävän

ajan suunnittelussa. Tämä osaltaan voi olla suuntaa antavana käytäntönä asiakasmäärien ennakkoinnin suhteen, jonka tuotiin olevan eräs merkittävä määräaikoihin vaikuttava tekijä. Nämä kaikki yhdessä muodostavat toimijuuksien verkoston, joita ymmärtämällä ja tiedostamalla voidaan nähdäkseni vaikuttaa palvelutarpeen arvioinnin toimivuuteen tarkastelemassani monitoimijuuden kontekstissa.

Yhteistyön rakentuminen verkostojen kanssa koettiin tärkeäksi palveluiden suunnittelun ja toteutuksen näkökulmasta. Muiden ammattilaisten arviota, sitoutumista ja vuorovaikutuksellista keskustelua eri toimijoiden kesken, niin perheen kuin ammattilaisten, pidettiin tärkeänä. Perhekeskustoimintamalli ja systeeminen työskentely luovat alustat, jotka tukevat monitoimijaista työskentelyä. Perhekeskusten toiminnan kehittämisen kautta pyritään vastaamaan seuraavanlaisiin ongelmiin: viiveeseen avun ja tuen saamisessa, palvelujen hajanaisuuteen sekä palvelujen koordinoimattomuuteen (Pelkonen, Hastrup, Normia-Ahlsten, Halme, Kekkonen, Kiviruusu, Liukko, Lämsä ja Muranen 2020, 12). Toimivan palvelutarpeen arvioinnin ja monitoimijuuden tukemisen näkökulmasta on tärkeää nostaa esiin esimerkiksi perhekeskuksen sisäinen alue- tiimityö, jonka kuvailtiin tukevan moniammatillista yhteistyötä esimerkiksi neuvolan ja varhaiskasvatuksen kanssa. Lisäksi systeemistä tiimiä hyödynnettiin esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin loppuvaiheessa jatkosuunnitelman tekemiseen niin reflektoinnin kuin muiden ammattilaisten näkemysten saamisen näkökulmasta.

Merkittävänä taustalla vaikuttavana tekijänä, kehittämistarpeiden näkökulmasta, työntekijöiden vastauksissa nousi esiin tarve säännölliselle koulutukselle vaativan arviointityön tueksi. Kuten eräs haastateltava totesi: *”Laadukas sosiaalityö on mun mielestä eettisesti semmonen väline meille. Et voit seistä niiden sun valintojen takana ja niiden näkemysten takana.” (H5.)* Myös yhteisiä koulutuksia muiden ammattilaisten kanssa toivottiin ja tätä pidettiin tärkeänä myös eri alojen osaamisen tuntemisen ja oikein hyödyntämisen näkökulmasta. Ammattilaisten välisessä moniammatillisuudessa luodaan yhteisiä tavoitteita, jaetaan vastuuta ja jokainen asiantuntija tekee työtä omalla sektorillaan kuitenkin niin että yhtäaikaista ja päällekkäistä työskentelyä vältetään. Myös konsultaatiokäytännöt ovat tärkeitä palvelutarpeen arvioinnin tukipilareita. (Alin, Kaittila & Leinonen 2024, 46.) Lisäksi ennakkoon tehdyssä kyselyssä nousi esiin tarve perehdytykseen toimintamallin luomiselle, jonka avulla uusille työntekijöille voidaan tarjota tukea.

Tulosten perusteella hyvinvointialueella tehtävää kehittämistyötä hyvin toimivan palvelutarpeen arvioinnin tukemiseksi on tärkeää jatkaa, että voidaan vahvistaa asiakkaan ohjautumista oikeisiin ja oikea-aikaisiin palveluihin. Hyvinvointialueella on laadittu ohjeistuksia arviointia tekeville työntekijöille ja ensimmäinen ohjeistuksia koskeva kehittämisspäivä tammikuussa 2025, jossa on yhteisesti tehty arviointiin liittyviä linjauksia. Ohjeistusten laatimista on tarkoitus jatkaa tulevaisissa kehittämisspäivissä ja tämän tutkimuksen tarkoituksena on ollut tuottaa tietoa näiden palvelutarpeen arvioinnin kehittämisspäivien tueksi. Tässä tutkimuksessa tuloksia ei ole tarkoitus peilata kehittämisspäivässä laadittuihin tai laadittaviin ohjeistuksiin, vaan tuottaa tietoa tämänhetkisestä tilanteesta kehittämistyön

tueksi. Haastatteluissa nousi myös esiin, että laadun ja vaikuttavuuden suhteen ei ole olemassa järjestelmällistä seurantaakaan, vaan asiakkaiden kokemus palvelusta, eli tässä tapauksessa palvelutarpeen arvioinnin prosessista, saadaan usein suullisesti. Asiakkaan kokemus ja palaute arvioinnin onnistumisesta jää siis työntekijän ja asiakkaan väliseksi kokemukseksi. Lapsiperheiden sosiaalityössä tuetaan monin eri keinoin lapsia ja heidän perheitään, mutta palveluiden vaikuttavuudesta on vähäisesti tietoa (Aaltio & Kannasoja 2024).

Tässä tutkimuksessa on hyvä huomioida, että se on toteutettu sen hetkisen organisaatorakenteen aikana. Tutkimukselle oli asetettu hypoteesi siitä, ettei hyvinvointialueelle siirtymän myötä palvelutarpeen arvioinnin prosessia koskevaa yhdenmukaistamista ole vielä ehditty tehdä. Tuloksissa on nähtävissä, että on olemassa alueellisia eroja siinä, kuinka arvioinnin aikaista työskentelyä toteutetaan. Vaikka osittain ohjeistuksia on suuntaa antavasti kirjattu, tarvitaan yhä yhtenäistämistä ja ohjeistuksien selkiyttämistä sekä jalkauttamista.

Lähteet

- Aaltio Elina & Kannasoja Sirpa (2024) Katsaus lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuustutkimukseen Suomessa. Teoksessa Kiili Johanna, Jaakola Anne-Mari, Anis Merja, Lamponen Tuuli & Stenvall Elina. Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Gaudeamus, 229-244.
- Aarnio Noora & Pösö Tarja. Palvelutarpeen arviointi asiakastyön rajapinnoilla asiakasnäkökulmasta – nuorten ja vanhempien näkemyksiä. Janus vol. 31 (3) 2023, 235–252.
- Alatalo Marjo, Miettunen Nanna, Liukko Eeva, Kettunen Natalia & Normia-Ahlsten Leena (2019) Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen. THL: työpaperi 39/2019.
- Alin Minna, Kaittila Anniina & Leinonen Leena (2024). Moniammatillisen yhteistyön muodot lasten, nuorten ja perheiden palveluissa. Teoksessa Kiili Johanna, Jaakola Anne-Mari, Anis Merja, Lamponen Tuuli & Stenvall Elina. Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Gaudeamus, 37–54.
- Cardano, Mario (2014) Ethnography and Reflexivity. European Quarterly of Political Attitudes and Mentalities 3(1), 1–11.
- Haapala-Tapio Maria (2015) Sosiaalityön käytäntötutkimuksen epistemologiset lähtökohdat - kriittinen luenta. Janus vol. 23 (2) 2015, 151–174.
- Hujala Anneli, Taskinen Helena, Oksman Erja, Kuronen Risto, Karttunen Anna & Lammintakanen Johanna (2019) Sote- ammattilaisten monialainen yhteistyö. Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. Yhteiskuntapolitiikka 84 (2019): 5–6.
- Hirsijärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino.
- Julkunen, Ilse (2014) Praktikforskning i ett relationsperspektiv. Janus.
- Kullman Kim & Pyyhtinen Olli (2015) Toimijaverkosto. Teoksessa: Eriksson Kai. Verkostot yhteiskuntatutkimuksessa. Gaudeamus Oy, Helsinki University Press.
- Kääriäinen Aino, Satka Mirja, Yliruka Laura & Muurinen Heidi (2016). Käytäntötutkimuksen tietokäytäntö toimijoiden kuvaamana. Teoksessa: Satka Mirja, Julkunen Ilse, Kääriäinen Aino, Poikela Ritva, Yliruka Laura & Muurinen Heidi (toim.). Käytäntötutkimuksen taito. Unigrafia, Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet, 34–54.
- Kiili Johanna, Jaakola Anne-Mari, Anis Merja, Lamponen Tuuli & Stenvall Elina (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Gaudeamus 2024.
- Lastensuojelulaki 417/2007.

Louhivuori Jaakko (2019). Informaatiokäytäntöjen tutkimuksen teoreettisia ja metodologisia mahdollisuuksia – toimijaverkkoteoria ja käytäntölähtöinen tutkimusote. Informaatiotutkimus 3–4 (38).

Muukkonen Tiina (2016) Luottamus lastensuojelussa – monitoimijaisen yhteistyön rakentuminen. Teoksessa: Satka Mirja, Julkunen Ilse, Kääriäinen Aino, Poikela Ritva, Yliruka Laura & Muurinen Heidi (toim.). Käytäntötutkimuksen taito. Unigrafia, Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet, 227–261.

Oranen, Mikko (2006) Tutkimista ja tunnustelua – Lastensuojelun alkuarvioinnin käytäntöjä, malleja ja kehittämissuuntia. Alkuarviointi ja avohuolto- työryhmän loppuraportti 22.3.2006 Lastensuojelun kehittämisohjelma.
<https://thl.fi/documents/647345/0/Alkuarviointi+Loppuraportti.pdf/4c1af916-87f3-41b0-bd61-0e9daaea69d8>. Viitattu 18.8.2025.

Pelkonen Marjaana, Hastrup Arja, Normia-Ahlsten Leena, Halme Nina, Kekkonen Marjatta, Kiviruusu Olli, Liukko Eeva, Lämsä Riikka ja Muranen Päivi. (2020) Perhekeskukset Suomessa 2019. Kehittämisen tilanne ja työn jatkuminen.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139242/URN_ISBN_978-952-343-461-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 28.6.2025.

Satka Mirja, Julkunen Ilse, Kääriäinen Aino, Poikela Ritva, Yliruka Laura & Muurinen Heidi (toim.). Käytäntötutkimuksen taito. Unigrafia, Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet 2016.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Suominen Elina (2022) Monitoimijainen yhteistyö ja toimijoiden väliset suhteet lapsiperhepalvelujen palvelutarpeen arvioinnissa. Pro gradu- tutkielma, Tampereen yliopisto.

Seikkula Jaakko & Arnkil Tom Erik (2009) Dialoginen verkostotyö.

Tuomi Jouni & Sarajärvi Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

THL, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2025) Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa.
<https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeeminen-toimintamalli-lastensuojelussa>. Viitattu 3.4.2025.

TENK (2023) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunnan ohje. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.
https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf Viitattu 22.2.2025.

Liitteet

LIITE 1 Kirje haastateltaville



SULAVA

Sosiaalihuollon laatu ja vaikuttavuus
Pirkanmaalla, Kanta-Hämeessä ja Etelä-
Pohjanmaalla -tutkimushanke 2024-2025

Hyvä lapsiperheiden sosiaalityön sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja,

Olen saanut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueelta luvan kerätä aineistoa käytäntötutkimusta varten. Tutkimus on osa Sosiaalialan Sosiaalityön laatu ja vaikuttavuus Sisä-Suomen YTA:lla, (SULAVA) - RRP 3-tutkimushanketta (2024–2025). Olen ollut kertomassa SULAVA- tutkimushankkeesta ja käytäntötutkimuksesta hyvinvointialueen lapsiperheiden sosiaalityön kehittämispäivissä 4.10.24 ja 24.1.25. Alla kuvaan vielä lyhyesti tutkimukseni tavoitteita ja millä tavoin aion aineiston keruun suorittaa.

Tässä käytäntötutkimuksessa on tarkoituksena tuottaa tietoa siitä, miten ohjeistukset ja käytännöt vaikuttavat palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja tukevat arvioinnin tekemistä. Tämän takia käytäntötutkimuksessa tarkastellaan, millainen on hyvin toimiva palvelutarpeen arviointi: millaisia ohjeistuksia ja käytäntöjä on ja kuinka monitoimijaista yhteistyötä toteutetaan. Nämä ovat myös käytäntötutkimukselle asetettuja tutkimuskysymyksiä. Palvelutarpeen arvioinnin prosessiin kytkeytyvällä käytäntötutkimuksella tarjoutuu mahdollisuus koota kentältä työntekijöiden kokemustietoa niistä tekijöistä, jotka tukevat yhdenmukaisia, laadukkaita ja vaikuttavia palveluita.

Käytäntötutkimukseen on pyydetty haastateltavia Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen sote-keskuksien muodostamasta neljästä lapsiperheiden sosiaalityön tiimistä. Jokaisesta neljästä tutkimukseen osallistuvasta tiimistä parihaastatellaan kahta palvelutarpeen arviointia laativaa työntekijää: sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaajaa. Haastattelu nauhoitetaan ja se kestää noin tunnin. Käytäntötutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelun aineisto anonymisoidaan, mikä tarkoittaa sitä, että vastauksianne ei voida yhdistää teihin ja huolehditaan aineiston tietoturvasäilyttämisestä. Haastattelun tulokset tullaan raportoimaan niin, etteivät haastateltavat ole tunnistettavissa.

Hienoa, että olet osallistumassa tutkimushaastatteluun. Jos sinulla heräsi jotain kysyttävää käytäntötutkimukseen liittyen, voit olla yhteydessä alla oleviin yhteystietoihin.

Ystävällisin terveisin;

Jenna Kantonen, tutkijasosiaalityöntekijä
Sosiaalihuollon laadun ja vaikuttavuuden SULAVA- hanke

LIITE 2 Haastattelukysymykset

HAASTATTELUKYSYMYKSET

- Miten lapsiperheiden sosiaalityö on tällä hetkellä organisoitu sote- keskuksessanne?

1 NYKYTILAN ARVIOINTI

- Millaiset arvioinnit ohjautuvat sosiaaliohjaajalle / sosiaalityöntekijälle?
- Mitkä asiat palvelutarpeen arvioinnin aikana tukevat teitä arvioinnin tekemisessä siten, että asiakkaan tuen tarpeet tulevat huomioituksi?
- Millainen mielestänne on monialainen arviointi?
- Minkälaista yhteistyötä teette muiden toimijoiden kanssa?
- Miten otatte huomioon mahdolliset päällekkäiset palvelut?
- Miten perhe osallistuu palvelutarpeen arviointiin?
- Kuinka paljon hyödynnätte tai otatte osalliseksi perheen läheisverkostoa / kolmatta sektoria?
- Mitkä asiat mielestänne vaikuttavat työssänne monitoimijaisen työskentelyn toimivuuteen?
- Millaisia käytäntöjä teillä on työpariuksien suhteen ja miten ne vaikuttavat palvelutarpeen arvioinnin toimivuuteen?

2 PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN OHJAUKSEN JA ARVIOINNIN YHTENÄISTÄMINEN

- Miten nykyinen palvelutarpeen arviointi prosessina, tukee tai vaikeuttaa palveluiden arviointia?
- Onko olemassa yhtenäisiä kriteerejä tai mittareita, joilla arvioidaan vaikuttavuutta?
- Miten tiedonkeruu ja tiedon hyödyntäminen toimii tällä hetkellä?
- Mitä yhtenäistämisen keinoja pidätte tärkeimpinä ohjauksen ja arvioinnin parantamiseksi?

3 PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN PROSESSIN KEHITTÄMISTARPEET

- Millaisia haasteita olette tunnistaneet (palveluiden) arvioinnissa ja kehittämisessä?
- Millaisia palvelutarpeen arvioinnin prosessia koskevia muutoksia tarvittaisiin, jotta lapsiperheiden palvelut vastaisivat paremmin perheiden tarpeisiin?
- Miten perheitä voisi osallistaa paremmin palveluiden arviointiin ja kehittämiseen?
- Miten varmistetaan, että palvelut ovat yhdenvertaisia koko hyvinvointialueella?
- Mitä hyviä käytäntöjä olette havainneet, joita kannattaisi laajentaa?