

PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN KEHITTÄMINEN  
SYSTEEMISESTI JA MONIAMMATILLISESTI

Saija Fabritius 612466

Lapsi-, nuoriso- ja perhesosiaalityön erikoistumiskoulutus 2019-2021

Lopputyö

Turun yliopisto

Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

13.5.2021

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

# TIIVISTELMÄ

TURUN YLIOPISTO

Sosiaalitieteiden laitos/Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

FABRITIUS, SAIJA: Palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen systemisesti ja moniammatillisesti

Erikoistumiskoulutuksen lopputyö, 22 sivua + 2 liitesivua

Lapsi-, nuoriso- ja perhesosiaalityö

Toukokuu 2021

---

Tutkimus perustuu Valkeakosken kaupungin sosiaali- ja perhepalveluissa toteutettuun kehittämisprojektiin. Kehittämisprojektin tarkoituksena oli kehittää palvelutarpeen arviointia systemistä työtettä hyödyntäen. Projektia varten kerättiin moniammatillinen kehittämisryhmä, joka koostui sosiaalipalveluiden sekä keskeisten yhteistyötahojen työntekijöistä. Kehittämisryhmä kokoontui kaksi kertaa syksyllä 2020. Alun perin kehittämisprojektin suunnitelmaan kuuluneet käytännön kokeilut jäivät korona-pandemian sekä aikatauluhaasteiden vuoksi tekemättä.

Kehittämiryhmän tapaamisilla kerättiin ryhmäläisten ajatuksia hyvästä palvelutarpeen arvioinnista, systemisyyden hyödyntämisestä sekä moniammatillisuudesta. Molemmilla kerroilla ryhmässä laadittiin kolme, yhteensä kuusi, erillistä mallia siitä, miten systemisesti orientoitunutta palvelutarpeen arviointia voisi toteuttaa. Toisella kerralla kehittämisryhmä koosti lisäksi käytännöllisen ehdotuksen siitä, miten jatkossa voisi toimia palvelutarpeen arvioinnissa.

Tutkimuksessa on analysoitu näitä ryhmän tuotoksia, jotka on esitetty tutkimusraportin liitteissä. Analyysin pohjaksi ryhmien koostamista malleista on tunnistettu niille yhteisiä tekijöitä, jotka toistuvat kaikissa malleissa. Yhteisiä tekijöitä ovat asiakas-/lapsilähtöisyys, refleктоiva kohtaaminen, onnistunut palveluiden järjestäminen ja toimiva moniammatillinen yhteistyö. Vaikka ryhmässä ei esitetä kovin konkreettisia ehdotuksia uudeksi palvelutarpeen arvioinnin tavaksi, luovat nämä tekijät kuitenkin pohjan jatkokehittämiselle. Kehittämisryhmä kannustaakin rohkeisiin kokeiluihin yhden tietyn mallin tai prosessikaavion esittämisen sijaan.

Avainsanat: palvelutarpeen arviointi, systemisyys, moniammatillisuus, kehittäminen

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	4
2 KÄSITTEET JA KOKEILEVA KEHITTÄMINEN.....	6
2.1 Palvelutarpeen arviointi.....	6
2.2 Systemisyys ja moniammatillisuus.....	6
2.3 Kokeileva kehittäminen.....	7
2.4 Moniammatillinen kehittämisryhmä.....	8
3 KEHITTÄMISRYHMÄN TULOKSIA.....	12
3.1 Systeminen ja moniammatillinen palvelutarpeen arviointi.....	12
3.2 Lapsilähtöisyys ja osallisuus.....	13
3.3 Reflektiova kohtaaminen.....	14
3.4 Onnistunut palveluiden järjestäminen.....	15
3.5 Toimiva moniammatillinen yhteistyö.....	16
3.6 Ehdotus palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseksi.....	17
4 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	19
5 POHDINTA.....	20
LÄHTEET.....	21
LIITTEET.....	23

# 1 JOHDANTO

Tutkimusaiheeni on syntynyt ikään kuin luontevana jatkumona Valkeakoskella jo käynnissä olleelle sosiaalipalveluiden kehittämiseksi sekä omaan työhöni liittyville pohdinnoille. Työn arjessa olen pyrkinyt kehittämään palvelutarpeen arviointiin sellaisia käytäntöjä, jotka tekevät prosessista paitsi asiakaslähtöisen ja eettisesti kestävä, myös vaikuttavan ja resursseja tehokkaasti hyödyntävän. Ajattelen, että palvelutarpeen arviointi voi monelle perheelle olla itsessään riittävä interventio, mikäli siihen käytetty aika hyödynnetään tietoisesti sekä sosiaalityön että tarvittavien muiden tahojen osaamista hyödyntäen. Systemisen orientaation käyttöönoton myötä olen alkanut miettiä, voisiko systeemisyys lisätä palvelutarpeen arvioinnin vaikuttavuutta sekä vähentää niiden asiakkaiden määrää, jotka palaavat sosiaali- ja perhepalveluihin myöhemmin uudelleen. Tutkimustehtäväkseni olen siis asettanut kokeilla sellaista palvelutarpeen arvioinnin käytäntöä, joka hyödyntää systeemistä orientaatiota. Systemisen työtöteen käyttöönoton yhteydessä on Valkeakoskella jo huomattu, että uudella tavalla työskentelemällä on saavutettu jotain sellaista mitä aiemmin ei oltu saavutettu, ja joitakin asiakkuuksia on jopa pystytty kokonaan lopettamaan (Civil & Myllyniemi 2019, 9).

Näen tutkimusaiheeni erittäin merkityksellisenä sekä työyhteisömme että ylipäänsä sosiaalityön kannalta. On sekä asiakkaan että yhteiskunnan etu, että sosiaalityötä tehdään mahdollisimman vaikuttavasti ja ennaltaehkäisevästi. Mikäli palvelutarpeen arvioinnin aikana päästään kiinni perheen tilanteeseen ja saadaan mietittyä ratkaisuja havaittuihin ongelmiin, ei pidemmälle asiakkuudelle välttämättä ole tarvetta. Tällä on suora vaikutus sekä asiakkaiden kokemaan hyvinvointiin että kunnan resurssien käyttöön. Valkeakoskella sijaishuollon kustannukset ovat huomattavan suuria moniin samankokoisiin kuntiin verrattuna. Kunnallishallinnon tasolla on siis mielenkiintoa kehittää sosiaalityötä ja moniammatillista yhteistyötä siten, että lasten ja perheiden ongelmia pystyttäisiin ratkomaan jo aikaisemmassa vaiheessa. Suomalaisen sosiaalityön ja palvelujärjestelmän kehittämisen näkökulmasta systemisen työtöteen kokeileminen eri konteksteissa tuo tärkeää kokemusta ja tietoa, riippumatta siitä ovatko kokeilut onnistuneita vai eivät.

Valitsin heti alussa tutkimuksen tekemisen tavaksi moniammatillisen kehittämiss ryhmän kokoamisen. Yhteistyötä sosiaalipalveluiden ja muiden toimijoiden välillä oli kehitetty Valkeakoskella aktiivisesti jo pari vuotta ennen oman projektini alkamista. Tavoitteena oli yhdessä

kehittämissryhmän kanssa työstää systeemistä työtettä hyödyntävä palvelutarpeen arvioinnin malli tai useampi, joita voitaisiin testata ja kokeilla käytännön työssä. Ajatuksena ei missään vaiheessa ollut, että lyhyen kehittämissprojektin aikana syntyisi jotakin täysin valmista tai lopullista, vaan näin tämän enemmänkin aloituspisteenä pitkäaikaisemmalle prosessille. Olin myös alusta asti varautunut siihen vaihtoehtoon, että kokeilut eivät olisi suoraan onnistuneita, vaan toimisivat enemmänkin oppimisalustana tulevalle kehittämiselle.

Prosessin viivästyksistä ja korona-pandemian aiheuttamista poikkeuksista johtuen kehittämissprojekti toteutui lopulta melko erilaisena kuin olin alun perin ajatellut. Kehittämissryhmän kokoontumiset tapahtuivat niin myöhäisessä vaiheessa (loppuvuodesta 2020), että kokeilemiselle käytännön työssä ei tämän tutkimuprojektin aikataulun puitteissa ollut mahdollisuutta. Samaan aikaan korona-pandemiaan liittyvät rajoitukset pakottivat miettimään, minkä järjestäminen juuri tällä hetkellä on välttämätöntä. Kehittämissprojektini tulokset käsittelevät näin ollen palvelutarpeen arvioinnin kehittämistä lähinnä käsitteellisellä tasolla, kehittämissryhmän ideoita ja keskustelua hyödyntäen. Käytännössä kokeileminen jää tulevaisuudessa tehtäväksi.

## 2 KÄSITTEET JA KOKEILEVA KEHITTÄMINEN

### 2.1 Palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnista säädetään sosiaalihuoltolaissa (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36§). Arviointi tulee tehdä kolmen kuukauden määräajan kuluessa lastensuojeluilmoituksen tai muun yhteydenoton saapumisesta. Sosiaalihuoltolain mukaisissa yhteydenotoissa (silloin kun kyse ei ole erityisen tuen tarpeesta olevasta asiakkaasta) tarkkaa määräaikaa ei ole asetettu vaan palvelutarpeen arviointi tulee tehdä ”kohtuullisessa ajassa”. Käytännössä siis tällöinkin kolmea kuukautta voidaan pitää ohjeellisena. Palvelutarpeen arviointi tehdään siinä laajuudessa kuin on tarpeellista ja se tehdään yhteistyössä muiden tarvittavien tahojen kanssa. Lastensuojelun tarvetta arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, mikäli se arvioidaan tarpeelliseksi (lastensuojelulaki 417/2007, 26§). Palvelutarpeen arvioinnin tekee sosiaalihuollon ammattihenkilö, jonka tulee olla sosiaalityöntekijä silloin kun on kyse erityisen tuen tarpeesta olevasta henkilöstä tai lastensuojelun tarpeen selvittämisestä.

### 2.2 Systemisyys ja moniammatillisuus

Systemistä työtettä on tuotu Suomessa lastensuojeluun ja lapsiperheiden sosiaalityöhön osana lapsiperhepalveluiden valtakunnallisen kehittämisen LAPE-hanketta. Systeminen työote on tapa organisoida lastensuojelu suhdeperustaiseksi tiimityöksi, jossa hyödynnetään systemistä ajattelua ja perheterapian työtapoja (Aaltio & Flink 2020, 9). Systemistä lastensuojelua on Suomessa pilotoitu useilla paikkakunnilla. Pilotointi on ollut haasteellista erityisesti suurien asiakasmäärien vuoksi eikä sitä ole toteutettu yhdellä tietyllä tavalla, vaan käytännöntoteutuksia on ollut monenlaisia. Sosiaalityöntekijät ovat kuitenkin olleet työskentelytapaan tyytyväisiä (Aaltio & Isokuorti 2019a, 146).

Sosiaalihuoltolain §36 säädetään palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä näin: ”Arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa.” Lain oletuksena on siis monitoimijainen sekä tarveperustainen arviointi, jossa tilannetta tarkastallaan monista eri näkökulmista. Lastensuojelun systemisen toimintamallin kehittämisessä yhtenä painotuksena on yhteisen reflektion ja keskustelun suuri määrä (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 16). Nopeiden

”laastariratkaisujen” keksimisen sijaan tulisi panostaa tilanteen analysointiin monista eri näkökulmista, jotta riskitekijöitä pystytään oikeasti poistamaan sen sijaan, että vain helpotetaan niiden vaikutuksia.

Lasten ja perheiden yksilöllisissä ja usein kompleksissa tilanteissa on selvää, että yksi asiantuntija tai ammattihenkilö ei yksinään pysty muodostamaan riittävää kuvaa lapsen tai perheen tilanteesta. Palvelutarpeen arviointia tekevän sosiaalihuollon ammattihenkilön on oltava perillä siitä, mitä tietoa hänellä on käytettävissä ja mitä tietoa vielä puuttuu (Bentovim, Cox, Bingley Miller & Pizzey 2009, 78). Monitoimijaisen tiedonmuodostuksen perusmuotona voinee pitää sitä, että palvelutarpeen arviointia varten kerätään tietoa eri toimijoilta puhelimitse, sähköpostitse tai asiakirjojen muodossa. Sosiaalihuollon ammattihenkilö muodostaa kootun tiedon pohjalta näkemyksen lapsen tai perheen tilanteesta, riskitekijöistä ja vahvuuksista. Tiedon analysointi ja tulkintojen tekeminen tapahtuu sosiaalipalveluissa eivätkä muut toimijat osallistu siihen.

Verkostojen moninaisuus ja riskitekijöiden kasautuminen tietyille lapsille/perheille haastaa viemään monitoimijaista tiedonmuodostusta pidemmälle oikeanlaisten toimenpiteiden ja ratkaisujen löytämiseksi. Voisiko palvelutarpeen arviointia toteuttaa siten, että kerättyä tietoa tarkasteltaisiin ja analysoitaisiin yhdessä eri toimijoiden kesken? Perhe ja eri asiantuntijat istuisivat yhdessä alas tarkastelemaan lapsen tilannetta ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Tulkinnat, hypoteesit ja jatkosuunitelma tehtäisiin yhdessä. Tämän kaltaista työskentelyä Suomessa haetaan juuri systeemisen toimintamallin tiimirakenteella (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 20).

## 2.3 Kokeileva kehittäminen

Tutkimuksen teoreettisena viitekehyksenä ovat käytäntötutkimuksellinen orientaatio ja kokeileva kehittäminen. Käytäntötutkimuksessa tutkimuksen lähtökohtana ovat asiantuntijoiden ja asiakkaiden toiminnasta tulevat tiedontarpeet tai huolenaiheet (Satka ym. 2016, 9). Käytäntötutkimus pyrkii olemaan luovaa toimintaa sekä uutta tietoa ja osaamista tuottavaa, tavoitteenaan yhteinen tai yhteisöllinen tiedonmuodostus (em., 10). Käytäntötutkimuksessa haetaan avoimia ja refleksiivisiä työprosesseja, joissa on mahdollista oppia toisilta sekä kehittää yhteisiä toimintatapoja (Kääriäinen ym. 2016, 34).

*Käytäntötutkimuksessa on kyse tehtäväorientoituneesta tutkimuksesta tai tutkimusprosessista, jonka lopputuloksen tulisi olla sellainen, että se avaa*

*prosessiin osallistuville toimijoille ymmärrystä ja näkökulmaa kehittämisen kohteena olleeseen ilmiöön tavalla, joka edistää hyvinvointia, osaamista ja ilmiön hallintaa (Satka ym. 2016, 22).*

Kokeilevalla kehittämisellä on juurensa jo sosiaalityön alkutaipaleella, jolloin Jane Addams kollegoineen etsi kokeilemalla erilaisia auttamisen muotoja (Muurinen 2019, 23). Suomessa tarvetta erilaisille projekteille ja paikalliselle kehittämiselle alkoi syntyä 1980-luvulta eteenpäin (em., 26). Projekteihin kohdistui paljon odotuksia, mutta lopulta pettymystä siitä, miten vaikeaa projektien tuloksia on levittää ja mallintaa (em., 28). Projektien ja hankkeiden sijaan Heidi Muurinen argumentoikin pienien ja ketterien kokeiluiden puolesta (em., 21).

Projekteissa lopputulos on yleensä alusta asti selvillä ja kirjattuna projektisuunnitelmaan. Kokeilevan kehittämisen ajatus on, että uusi ratkaisu tai palvelu muotoutuu useista pienistä kokeiluista muodostuvan prosessin aikana (em., 29). Kokeileminen on luonteeltaan sellaista, että se vaatii organisaation johdolta ja jäseniltä avoimuutta oppia kokeilujen seurauksista (em., 31). Jo kokeilussa tapahtuva vuorovaikutus muuttaa osallistujia (em., 31).

Kokeilemiselle keskeistä on, että se pitää suunnitella yhdessä osallistujien kanssa, jotta se koetaan omaksi (Muurinen & Lovio 2016, 145). Jos kokeilu ei toimi tai sen lopputulos on odottamaton, kyse ei ole epäonnistumisesta, vaan kaikenlaiset tulokset ovat oppimisen kannalta hyödyllisiä (em., 147).

Kokeilevan kehittämisen ajatus on ollut kantavana ajatuksena sekä tämän tutkimuksen suunnittelussa, kehittämisryhmän työskentelyssä että tulosten arvioinnissa.

## 2.4 Moniammatillinen kehittämisryhmä

Kehittämisprojektin ajatuksena on alusta asti ollut kerätä moniammatillinen ryhmä pohtimaan palvelutarpeen arvioinnin kehittämistä. Ryhmän tarkoituksena on ollut toisaalta korostaa palvelutarpeen arvioinnin moniammatillista luonnetta ja toisaalta tarjota sosiaalityön yhteistyökumppaneille mahdollisuus päästä perehtymään työhömmö sekä systeemiseen työotteeseen tarkemmin. Ryhmän kokoaminen alkoi sähköpostiviestillä. Osa ryhmäläisistä kutsuin mukaan itse, osa tuli esimiestensä osoittamana omasta yksiköstään. Ryhmän ensimmäisten tapaamisten oli alun perin tarkoitus olla syksyllä 2019, mutta ne siirrettiin keväälle, koska oma



prosessini tutkimuksen edistämiseksi ei ollut riittävän pitkällä. Keväälle 2020 sovitut tapaamiset peruuntuivat korona-pandemian aiheuttamien poikkeuksien vuoksi. Ryhmän tapaamiset toteutuivat lopulta marraskuussa 2020, jolloin työskentelyaikaa ei lopputyön aikataulun näkökulmasta ollut enää valtavan paljon jäljellä. Prosessia oli siis pakko tiivistää.

Kehittämisyhmä kokoontui marraskuussa 2020 yhteensä kaksi kertaa, joista kumpikin tapaaminen kesti 2,5h. Tapaamisten väliä oli kolme viikkoa ja ne olivat valikoituneet sähköpostitse ryhmäläisille tehdyn aikataulu-kartoituksen perusteella. Työnantajan luvalla tapaamiset saatiin pitää paikan päällä riittävän suuressa tilassa hengityssuojaimia käyttäen korona-pandemian jatkumisesta huolimatta. Ensimmäisessä tapaamisessa oli mukana itseni lisäksi seitsemän ryhmäläistä ja toisessa tapaamisessa kuusi. Ryhmän jäseniä olivat: palvelutarpeen arviointia tekevä sosiaalityöntekijä, palvelutarpeen arviointia tekevä sosiaaliohjaaja, perusopetuksen koulukuraattori, varhaiskasvatuksen opettaja, lasten mielenterveyspalveluiden psykologi, A-Klinikan sairaanhoitaja, vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä ja kunnassa ostopalveluna toimiva perheterapeutti. Näistä palvelutarpeen arvioinnin sosiaaliohjaaja, perheterapeutti ja vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä osallistuivat vain yhteen tapaamiseen. Ryhmään oli kutsuttu myös kouluterveydenhoitaja, mutta hän ei lopulta osallistunut tapaamisiin ollenkaan. Kaikki ryhmään osallistuneet ovat allekirjoittaneet suostumuksen siihen, että ryhmässä kerättyjä tietoja voidaan käyttää tämän tutkimuksen aineistona.

### *Ensimmäinen kehittämissyhmän tapaaminen*

Ensimmäisen tapaamisen teemoja olivat palvelutarpeen arviointi, systeminen työote ja näiden yhdistäminen. Aikaa käytettiin alussa myös tutustumiseen ja tilanteeseen orientoitumiseen. Esittelin tämän jälkeen lyhyesti palvelutarpeen arviointia, joka oli osalle ryhmäläisistä hyvinkin tuttu ja osalle taas melko uutta asiaa. Piirsin aiheesta mindmap-kaavion fläppitaululle ja tämä oli esillä molemmissa kehittämissyhmän tapaamisissa. Lyhyen alustuksen jälkeen ryhmäläisten tehtävänä oli itsenäisesti miettiä ja kirjoittaa papereille, mikä heidän mielestään on tärkeää palvelutarpeen arvioinnissa. Tärkeitä asioita tuli yhteensä 17 ja ne levitettiin esille lattialle. Tämän jälkeen jokainen sai äänestää kolmea mielestään tärkeintä laittamalla ruksin kyseiseen paperiin. Tällä tavalla jäljelle jäi 11 eniten ääniä saanutta ajatusta, jotka jäivät lattialle esille.

Seuraavaksi huomion kohteena oli systeminen työote. Kerroin aluksi systemisen työotteen periaatteista, jotka olin kirjoittanut pahvilapuille: systemisyys, suhdeperustaisuus ja perheterapeutin ymmärrys, lapsilähtöisyys, asiakkaiden osallisuus ja kohtaaminen, rakenteet

jotka tukevat toteutumista sekä jaetut arvot ja yhteensovittava johtaminen (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017). Pahvilaput levitettiin lattialle ja jokaisen piti valita yksi, jota pitää merkittävimpanä tai tärkeimpänä. Asiasta vaihdettiin ajatuksia ryhmissä. Ryhmäläisten valintojen perusteella kolme näistä rajautui pois ja lattialle jäivät esille: lapsilähtöisyys, asiakkaiden osallisuus ja kohtaaminen, rakenteet jotka tukevat toteutumista.

Toisena systeemisyyttä esittelevänä aiheena olivat systeemisyyden toimintamekanismit: sukupuoli, hypoteesit, sirkulaariset kysymykset ja reflektiivinen keskustelu (Aaltio & Isokuorti 2019b). Nämä olivat samaan tapaan pahvilapuilla ja ryhmäläiset valitsivat mielestään tärkeimmän sekä asiasta käytiin keskustelua. Valintojen perusteella sukupuoli rajautui pois, muut jäivät lattialle esille.

Loppuaika ryhmästä työskenneltiin jakautuneena kolmeen pienempään ryhmään. Jokaisen ryhmän tehtävänä oli miettiä, millainen palvelutarpeen arvioinnin pitäisi tämän kootun tiedon perusteella olla. Ryhmät tuottivat kolme alustavaa mallia, jotka esiteltiin ja jotka jäivät seuraavan ryhmätapaamisen materiaaliksi (LIITE 1).

### *Toinen kehittämisryhmän tapaaminen*

Toisen kokoontumisen teemoja olivat moniammatillinen työskentely sekä ryhmäkeskustelujen kokoaminen yhteiseksi ehdotukseksi/ehdotuksiksi. Alussa kerrattiin ensimmäisen kerran keskustelua sekä palautettiin mieleen kokeilevan kehittämisen ideaa.

Moniammatillisuutta koskeva keskustelu alkoi teemaan orientoitumisella käyttäen pahvikorteille kirjoitettuja teemasanoja, jotka olin valikoinut aiemmin opintojen aikana lukemani kirjallisuuden perusteella: arvostus, luottamus, vuorovaikutus, sitoutuminen ja johtaminen. Ryhmäläiset saivat valita näistä kaksi itse tärkeänä pitämäänsä ja molempien valintojen jälkeen aiheesta käytiin pareittain keskustelua. Tämän jälkeen ryhmäläisten tehtävä oli itsenäisesti kirjoittaa papereille asioita, jotka moniammatillisuudessa ovat tärkeitä, sekä asioita, jotka siinä ovat vaikeita. Paperit kerättiin lattialle. Tärkeitä asioita tuli yhteensä kymmenen ja vaikeita asioita seitsemän. Tämän jälkeen jakauduttiin kolmeen ryhmään ja jokaisen ryhmän tehtävänä oli näiden pohdintojen perusteella kirjoittaa paperille jotakin siitä, mitä moniammatillisuudesta pitäisi muistaa palvelutarpeen arviointia tehtäessä. Ryhmien tuottamat ajatukset laitettiin lattialle esille.

Lattialle kerättiin lopputapaamisen ajaksi kaikki tämän mennessä tuotettu tai valittu materiaali:

palvelutarpeen arvioinnin mindmap-kaavio, systeemisyttä koskevat käsitteet, edellisen kerran ryhmissä tuotetut mallit, moniammatillisuutta koskevat käsitteet sekä moniammatillisuudesta ryhmissä tuotetut ajatukset. Kolmeen ryhmään jakautuneena tehtävänä oli nyt kaiken tämän tiedon pohjalta koota ajatusta sellaisesta palvelutarpeen arvioinnista, jossa systeemisyys ja moniammatillisuus ovat mukana. Ryhmät tuottivat kolme erilaista papereille kirjoitettua mallia (LIITE 2). Jokainen ryhmä sai vapaasti valita, missä muodossa ajatuksensa paperille laittaa.

Toisen ryhmätapaamisen loppuaika käytettiin ryhmäläisten toiveesta yhteisessä keskustelussa eikä enää jakauduttu pienempiin ryhmiin. Tarkoituksena oli nyt miettiä konkreettisia ehdotuksia siitä, mitä uutta palvelutarpeen arvioinnissa voisi lähteä kokeilemaan. Keskustelun perusteella kirjurina toiminut ryhmäläinen kirjoitti ylös muutaman ajatuksen. Tässä vaiheessa aika loppui hieman kesken ja oli selvää, että konkretiaan oli vaikea siirtyä fläppitaululle kirjoitetuista apukysymyksistä huolimatta. Tarkemman suunnitelman tai ehdotuksen laatiminen olisi vaatinut kolmannen ryhmätapaamisen, joka ei tutkimuksen aikataulun tai työnantajan korona-ohjeistusten puitteissa ollut mahdollista.

## 3 KEHITTÄMISRYHMÄN TULOKSIA

Käsittelen seuraavaksi kehittämisryhmän keskustelussa syntyneitä ajatuksia palvelutarpeen arvioinnista. Eri malleille yhteiset piirteet on koottu tarkastelemalla ryhmien kirjoittamia muistiinpanoja ja merkitsemällä eri teemoja eri väreillä. Analyysin painopisteenä on se, mitä kehittämisryhmän keskeiset ajatukset ovat suhteessa systemisesti orientoituneeseen palvelutarpeen arviointiin. Mikä ryhmästä kerätyn aineiston perusteella nousee tärkeäksi ja tulevaisuuden jatkokehittämisessä huomioitavaksi?

### 3.1 Systeminen ja moniammatillinen palvelutarpeen arviointi

Kehittämisprojektia varten kootun ryhmän molemmilla tapaamisilla koostettiin kolme erilaista mallia siitä, miten palvelutarpeen arviointia voisi toteuttaa systemistä työtettä hyödyntäen. Mallit ovat luonteeltaan enemmän käsitteellisiä kuin käytännöllisiä. Niissä on listattu asioita, joita systemisesti toteutettavassa palvelutarpeen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon. Mallit ovat syntyneet moniammatillisena ryhmätyöskentelynä tapaamisen aikana käydyn keskustelun pohjalta. Jokainen malli on erilainen ja ryhmät ovat saaneet muodostaa ne täysin vapaasti. Ensimmäisen ryhmäkerran työskentelyn pohjana on keskustelu palvelutarpeen arvioinnista ja systemisyydestä. Toisella kerralla on lisäksi käyty laajaa keskustelua moniammatillisesta yhteistyöstä.

Ryhmien koostamat mallit on kuvattu liitteissä (LIITE 1 ja LIITE 2). Olen koonnut kaikista kuudesta mallista niille yhteisiä piirteitä, jotka toistuvat kaikissa esitetyissä vaihtoehdoissa. Ryhmien muodostamista malleista on löydettävissä yhteisiä tekijöitä: **asiakas-/lapsilähtöisyys, refleктоiva kohtaaminen, onnistunut palveluiden järjestäminen sekä toimiva moniammatillinen yhteistyö**. Kolme näistä on molempien kertojen ryhmätyöstössä, moniammatillisuus tulee mukaan toisen ryhmätapaamisen malleissa. Moniammatillisuus oli esillä tärkeänä asiana myös ensimmäisellä kehittämisryhmän tapaamisella, mutta ei kuitenkaan tullut näkyviin silloin työstetyissä palvelutarpeen arvioinnin malleissa. Toisella kerralla se oli keskeisenä teemana keskustelussa ja tuli siten selkeämmin näkyviin myös tämän kerran malleissa.

On merkillepantavaa, että molemmilla ryhmäkerroilla työstetyissä malleissa tärkeimmiksi asioiksi nousivat samat asiat. Tämän kehittämisryhmän näkökulmasta nämä ovat niitä keskeisiä asioita, joiden pitäisi näkyä systemistä työtettä hyödyntävässä ja moniammatillisesti orientoituneessa

palvelutarpeen arvioinnissa. Kehittämisyhmän huomattava yksimielisyys erilaisista koulutustaustoista ja työrooleista huolimatta on kiinnostavaa. Onko mahdollista, että eri ammattilaisilla voi olla alunperinkin näin yhtenäiset ajatukset siitä, miten asiakkaan tilannetta olisi hyvä selvittää ja mitä asiakaskohtaamisessa tulisi painottaa? Vai onko kehittämissyhmän keskustelussa tapahtunut jotain sellaista, että on muodostunut uutta yhteistä näkemystä tai jonkun ryhmän jäsenen näkökulma on vahvasti vaikuttanut muihin? Tämän asian selvittäminen vaatisi tarkempaa analyysia kehittämissyhmän vuorovaikutuksesta ja ryhmässä käydystä keskustelusta.

Tarkastelen seuraavaksi neljää kaikista ryhmässä koostetuista malleista löytyvää yhteistä tekijää palvelutarpeen arvioinnin ja systeemisyiden näkökulmasta.

### 3.2 Lapsilähtöisyys ja osallisuus

Asiakaslähtöisyys, lapsilähtöisyys tai osallisuus ovat jollakin tavalla esillä kaikissa malleissa. Olen ryhmittänyt ne tähän samaan kokonaisuuteen, koska kaikissa on kyse asiakkaan näkökulman ja äänen korostamisesta. Ne ovat myös suomalaisen systeemisen työtteen peruspilareita. Lapsilähtöisyys on lapsen edun ensisijaisuutta sekä lapsen osallisuuden varmistamista, lapsen tilanteen ottamista työskentelyn lähtökohdaksi (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 17).

Asiakas- ja lapsilähtöisyys sekä osallisuus perustuvat sosiaalityössä paitsi lainsäädäntöön myös alan eettiseen ohjeistukseen. Kyse ei siis pitäisi olla päälle liimatusta lisäyksestä, vaan keskeisestä toimintaperiaatteesta. Lapsikeskeinen työskentely muodostuu Jan Horwarthin mukaan lapsen keskittymisestä, lapsen havainnoinnista eri tilanteissa sekä lapsen kuuntelemisesta (2016, 71). Horwarth painottaa interventioiden suunnittelua yksilöllisesti jokaiselle lapselle myös samassa perheessä, koska kunkin lapsen kokemus samasta tilanteesta voi olla hyvin erilainen (em., 82 & 91). Työskentelyn aikana arvioidaan nimenomaan toimenpiteiden vaikutuksia lapsen koettuun hyvinvointiin, ei pelkästään toimenpiteiden toteutumista (em., 91).

Lapsen edun arviointi ja lapsikeskeisyys edellyttävät molemmat lapsen osallisuutta omassa asiassaan. Lapsen kohtaaminen ja kuuleminen asettaa erityisiä haasteita sosiaalityöntekijän osaamiselle. Erityisen totta tämä on palvelutarpeen arvioinnissa, jota rajaa tarkka lainsäädännöstä tuleva aikataulu (3kk). Luottamuksellisen suhteen rakentaminen lyhyessä ajassa, riittävien tapaamisten järjestäminen ennestään täyteen kalenteriin sekä lapsen kohtaaminen hänen ikätasonsa ja kehityksensä mukaisesti ovat kaikki huomioitavia asioita.

Marja Peltola ja Jenni Moisio (2017) käyvät katsauksessaan läpi lasten ja nuorten palvelukokemuksista tuotettua tietoa vuosilta 2000-2016 ja antavat mielenkiintoisia näkökulmia lasten osallisuuteen palveluissa. Osallisuus ei synny ainoastaan luomalla sitä tukevia rakenteita (esim. nuorisovaltuustoja), vaan tarvitaan myös ammattilaisten osaamista sekä lasten ja nuorten tiedon arvostamista (em., 22). Osallisuus ei myöskään aina ilmene siinä muodossa kuin toivotaan, vaan se saattaa näkyä myös vaikenemisenä tai kieltäytymisenä. Katsauksen aineistona olevissa teksteissä painottuu toistuvasti tarve vaihtoehtoisten kertomisen ja vuorovaikutuksen tapojen käyttöön (em., 23 ja 33).

Peltolan & Moisioin aineiston perusteella lapsen ja nuoret toivovat eri palveluilta luottamuksellisuutta, kasvokkaista kohtaamista ja pitkäaikaisia asiakassuhteita (em., 23). Hyvä palvelukokemus muodostuu kuulluksi tulemisesta, aidon toimijuuden tunnistamisesta, vaikutusmahdollisuuksista ja luottamuksesta (em., 21). Palvelutarpeen arvioinnissa perinteiset sosiaalityön menetelmät ja luovat käytännöt tulevat molemmat haastetuiksi, jotta lapsen osallisuus voi toteutua aidolla tavalla.

Kehittämissyörymässä ei tarkemmin otettu kantaa siihen, millä tavoin lapsilähtöisyyttä tai osallisuutta tulisi toteuttaa (paitsi korostamalla kohtaamista ja kuuntelemista). Näiden nostaminen keskeiseksi arvoksi tai periaatteeksi muodostaa moniammatilliselle verkostolle haasteen, jossa lapsen ja perheen kanssa työskentelemisen tapoja joudutaan tarkkaan miettimään.

### 3.3 Reflektiiva kohtaaminen

Reflektiivisyys kohtaamisissa viittaa ryörymän malleissa systeemisen työotteen toimintamekanismeihin: hypoteesien käyttöön, sirkulaarisiin kysymyksiin ja reflektiiviseen keskusteluun (Aaltio & Isokuorti 2019b, 21). Yhteistä on, että kohtaamisessa asiakkaan kanssa testataan interventoiden ja toimenpiteiden toimivuutta ja vaikuttavuutta. Reflektiiviselle keskustelulle systeemisessä työotteessa on tyypillistä uteliaisuus, asiakkaan kunnioittaminen ja toisten keskustelijoiden arvostaminen (em., 23).

Tämä aihe herätti kehittämissyörymässä paljon keskustelua. On kysymys siitä, että muutetaan tapaa, jolla asioista puhutaan. Nopeiden ratkaisujen ja toimintasuunnitelmien sijaan haetaan syvällisempää ymmärrystä sekä hyväksytään monenlaisten tulkintojen mahdollisuus. Lastensuojelussa on totuttu hakemaan ratkaisuja lapsen tilanteeseen, mutta systeemistä työotetta käyttäen pyritään ensisijaisesti

rakentamaan vuorovaikutusta sekä määrittelemään ongelmia ja ratkaisuja yhdessä asiakkaan kanssa (em., 13).

Reflektoiva kohtaaminen on paitsi tapoja, joilla asioita tehdään, myös tapa, jolla asiakassuhteissa ollaan (Bingle & Middleton 2019). Hypoteesit ja moniäänisyys voivat parhaimmillaan tuottaa erilaisia vaihtoehtoja asiakkaalle, mutta riskinä on myös työntekijän tarttuminen liian herkästi tiettyyn tulkintaan ja päätelmien tekeminen sen pohjalta (em., 401). Erityisesti lastensuojelun tarvetta arvioitaessa on tiedostettava, miten paljon lastensuojelu-orientaatio ohjaa työntekijän tulkintoja ja reagointia asiakkaiden tilanteisiin (em., 402). Reflektiivisiä taitoja tarvitaan erityisesti tulkintoja ohjaavien oletusten ja ajatusten esille tuomiseen.

Systeemisestä työotteesta inspiraatiota ottavan keskustelun ja kohtaamisen tavan hyödyntäminen sai kehittämissyhmässä innostuneen vastaanoton. Osa kehittämissyhmän jäsenistä olikin jo osallistunut systeemiseen tiimiin ja näin ollen tiesi, millaisesta keskustelun tavasta on kysymys. Kuunteleminen, erilaisten tulkintojen hyväksyminen ja kaikkietävästä asiantuntija-roolista luopuminen olivat kehittämissyhmän näkemyksenä palvelutarpeen arvioinnille hyödyllisiä keinoja. Tärkeäksi nostettiin myös tarve ymmärtää sitä, millä tavoin asiakas käsittää ja merkityksellistää omaa tarinaansa. Tämän toteuttaminen vaatii yhteisen ymmärryksen muodostamista siitä, millä tavoin keskustelua asiakastapaamisissa käydään, ketä silloin kuunnellaan ja mitkä tapaamisen tavoitteita ovat (vuorovaikutuskeskeisyys vs toimintakeskeisyys).

### 3.4 Onnistunut palveluiden järjestäminen

Onnistunut palveluiden järjestäminen tarkoittaa kehittämissyhmän malleissa sitä, että asiakas saa oikeanlaisia palveluita oikeaan aikaan. Asiakkaalle myös annetaan tietoa palveluista ja tukimuodoista ja asiakas saa itse vaikuttaa siihen, mitä valitaan. Kehittämissyhmien malleissa korostuu käytännönläheisyys, jota ei osallisuuden ja kohtaamisen painottamisella saa unohtaa. Asiakkaalle pitää suunnitella ja antaa konkreettista tukea. Sopivia palveluita pitää olla kunnassa saatavilla. Systeemisen työotteen perustana on ajatus siitä, että rakenteet mahdollistavat ne palvelut, jotka on monitoimijaisesti arvioitu tarpeelliseksi (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 18).

Palveluverkoston ja palvelujärjestelmän muokkaaminen asiakkaiden tarpeita vastaavaksi on nähdäkseni luonteeltaan ennen kaikkea rakenteellinen kysymys, jota ei yksittäisen kehittämissyhmän tai tutkimusprojektin keinoin voida ratkaista. Kunnassa tarjolla olevien palveluiden mahdollinen

jäykkyys tai puutteellisuus ovat kuitenkin sellaisia asioita, joita on työntekijöiden ja yksiköiden toimesta tärkeää tuoda esille. Rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuuksia vaikuttaa palvelutarjontaan olisi hyvä miettiä sen ohessa, että työntekijät sekä johto pyrkivät omilla keinoillaan saamaan palvelut mahdollisimman joustaviksi ja toimiviksi. On myös hyvä muistaa, että joskus yksinkertaiset ratkaisut ovat parhaita ja lapsen tai perheen tilanne voi olla merkittävästi helpotettavissa jo peruspalveluita tehokkaasti hyödyntämällä.

### 3.5 Toimiva moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillinen yhteistyö prosessin eri vaiheissa nousi toisen ryhmätapaamisen malleissa esille tärkeänä tekijänä. Myös systemisen työotteen peruspilareita ovat monitoimijaisuus ja moniäänisyys (Civil, Abrahamsson, Mäki-Fossi & Miettunen 2019, 13). Tavoitteena on organisoida ja integroida lastensuojelua sekä muita lasten ja perheiden palveluita siten, että se mahdollistaa suhdeperustaista työskentelyä (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 19).

Toimivan moniammatillisen työskentelyn piirteitä ovat mm. vastuun, osaamisen ja resurssien jakaminen, asiantuntijoiden saama tuki ja luottamus sekä jaettu ymmärrys moniammatillisesta yhteistyöstä (Nieminen ym. 2020, 238). Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin onnistuminen edellyttää rakenteiden lisäksi sitä, että tunnistetaan merkitykset johtamisessa, työnjaossa, yhteisessä tiedossa sekä henkilökohtaisessa orientaatioissa (em., 240). Yhteiset tavoitteet ja odotukset ovat onnistumisen kannalta keskeisiä (em., 250).

Kehittämissyöryhmässä nähtiin monitoimijaisuus ja toisten ammattilaisten kuunteleminen tärkeänä, mutta konkreettisia ehdotuksia tämän toteuttamiselle tehtiin vähäisesti. Ryhmän osallistujat ilmaisivat halukkuutta ja valmiutta osallistua yhdessä tehtävään palvelutarpeen arviointiin. Vaikka konkreettiset toteutukset jäävät myöhemmin kokeiltaviksi, yhteinen tahtotila on jo myönteinen lähtökohta monitoimijaisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseksi. Motivaationa ja tavoitteena ryhmällä oli asiakkaan tilanteen selkeyttäminen sekä päällekkäisten prosessien välttäminen.

Systeminen työote voisi käytännössä olla yksi tapa toteuttaa moniammatillisuutta palvelutarpeen arvioinnissa. Sen sijaan, että sosiaalityöntekijä kerää tietoa kokoon eri toimijoilta ja pohdiskelee sitä itsekseen tai työparinsa kanssa, kokoonnuttaisiinkin yhteen lapsen tai perheen tilanteen äärelle. Moniääninen ja tasavertainen keskustelu, jossa kenelläkään ei ole valmiita vastauksia, voisi tuottaa



jotakin uutta sekä helpottaa monimutkaisen palveluverkoston asiakkaille tuottamaa ahdistusta. On myös täysin mahdollista, että tällainen yhdessä työskenteleminen helpottaisi työn kuormaa kaikilla toimijoilla, kun jokainen ei tapaakaan asiakasta erikseen.

### 3.6 Ehdotus palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseksi

Toisen kehittämisryhmän tapaamisen lopuksi koko ryhmän haasteeksi tuli konkreettisen ehdotuksen tekeminen siitä, miten palvelutarpeen arviointia voitaisiin tehdä systemaattisesti ja moniammatillisesti. Keskustelun pohjana olivat kaikki kahden ryhmätapaamisen aikana kertyneet materiaalit. Valitettavasti tälle keskustelulle jäi aikaa vähäisesti ja yleisemmän tason keskustelusta ajatuksia oli selvästi vaikea siirtää konkreettiseen tasolle. Ryhmä sai kuitenkin tuotettua paperille muutamia ajatuksia siitä, millaista tällainen uudenlainen palvelutarpeen arviointi voisi olla.

Käytännön ehdotuksessa on kolme osa-aluetta. Ensinnäkin tärkeänä nähdään ensimmäiseen asiakkaan tapaamiseen panostaminen. Huomiota on syytä kiinnittää sekä tapaamisen tunnelmaan että puitteisiin. Ryhmässä visioitiin tapaamistilaa, joka olisi olohuonemainen. Virallisuuden sijaan tunnelmaa kuvaisivat ”takkatuli ja villasukat”, tarjolla olisi kahvia ja keksejä. Tavoitteena olisi helpottaa asiakkaan jännitystä sekä sosiaalipalveluiden pelkoa, ja luoda sellaista kohtaamista, jossa asioista pystytään aidosti yhdessä keskustelemaan.

Toisena kohtana on moniammatillinen yhteistyö. Tapaamiset moniammatillisesti nähtiin hyödyllisenä ensimmäisen tapaamisen jälkeen ja niitä järjestettäisiin niin usein kuin on tarpeellista. Ensimmäistä tapaamista haluttiin rauhoittaa sosiaalipalveluihin tutustumiseen ja luottamuksen rakentamiseen. Yhteistyö ja moniammatillisuus nähtiin asiakkaan kannalta hyödyllisenä sekä kaikkien omaa työtä edesauttavana.

Kolmas kohta painottaa edelleen moniammatillisen yhteistyön merkitystä koko prosessin ajan. Lisäksi halutaan nähdä rohkeaa kokeilemistä erilaisille tavoille tehdä työtä yhdessä. Ryhmässä ei siis lähdetty ehdottamaan tiettyä tarkkaan määriteltyä tapaa toteuttaa palvelutarpeen arviointia, vaan pikemminkin kannustettiin etsimään ja kokeilemaan erilaisia toimivia keinoja.

Miten kehittämisryhmän palvelutarpeen arvioinnissa tärkeäksi nimeämät asiat sopivat yhteen konkreettisen ehdotuksen kanssa? Kehittämisryhmän laajemmissa malleissa tärkeiksi nousivat asiakaslähtöisyys, refleктоiva kohtaaminen, onnistunut palveluiden järjestäminen sekä toimiva

moniammatillinen yhteistyö. Nämä kaikki ovat jollakin tavalla mukana konkreettisessa ehdotuksessa, vaikka juuri nämä neljä tekijää onkin aineistosta jälkikäteen poimittu. On kuitenkin selvää, että systeemisessä työotteessa nähtiin olevan jotain sellaista, joka olisi hyödyllistä ottaa mukaan uudenlaisen palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseen.

Konkreettinen ehdotus on, kenties aikarajoituksen vuoksi, vielä varsin yleisluontoinen ja keskeneräinen. Se jättää vielä paljon tilaa kehittämislle ja kokeilemiselle. Rohkean kokeilemisen ajatus onkin ehdotukseen sisäänkirjoitettuna. Yhden tiukkaan määritellyn mallin sijaan kehittämissryhmä on hahmotellut raameja, joiden sisällä voi luoda monenlaisia ja erinäköisiä prosesseja riippuen asiakkaan tarpeista sekä tilanteesta. Kenties juuri tällainen luovuuden ja kokeilemisen mahdollistava toimintatapa onkin sosiaalityön tulevaisuuden hyvää käytäntöä.

## 4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämisyhmän työskentelystä nousee yhteinen ymmärrys siitä, mitkä asiat systeemistä työtettä hyödyntävässä palvelutarpeen arvioinnissa ovat tärkeitä. Varsinaista toimintamallia tai prosessikaaviota ei ehdoteta, vaan pikemminkin kannustetaan rohkeasti kokeilemaan erilaisia tapoja työskennellä yhdessä. Lapsilähtöisyys, osallisuus ja reflektiivinen keskustelu muodostavat kehyksen, jonka puitteissa palvelutarpeen arviointia tehdään moniammatillisesti ja koko ajan sopivia palveluita yhdessä etsien. Millä tavoin tämä käytännössä toteutetaan, voi näyttäytyä monenlaisena.

Sekä kehittämisyhmän malleissa että yllä esitettyssä tutkimuskirjallisuudessa keskeiseksi tekijäksi onnistumisen kannalta nousee myös johtaminen. Hyvällä johtamisella mahdollistetaan joustava organisaatioiden rajoja ylittävä yhteistyö, helpotetaan moniammatillista tasavertaista yhdessä tekemistä sekä tuetaan reflektiivisiä käytäntöjä. Vastaavasti johtamisen epäonnistuminen tai organisaatorakenteiden jäykkyys voivat olla suureksi haitaksi uudentilaisille työskentelytavoille.

Myönteistä kehittämisyhmän tuloksissa on se, että se mahdollistaa monenlaisia kokeilevan kehittämisen polkuja tulevaisuudessa. Asiakaslähtöisyys voidaan huomioida siinä, millä tavalla selvittämistyötä ja palveluprosesseja toteutetaan. Joustavat käytännöt myös mahdollistavat tärkeiden arvojen ja sovittujen yhteistyön tapojen säilyttämisen muuttuvien rakenteiden keskellä, huomioiden myös tulossa olevat muutokset sosiaali- ja terveyspalveluissa.

Haasteellista löyhässä palvelutarpeen arvioinnin kehikossa on sen toteutumisen arvioiminen. Jos systeemisesti painottunut arviointiprosessi voi ulkoisesti näyttää melkein miltä vain, mistä tiedetään toimitaanko sen mukaisesti? Edellä esitettyjä tekijöitä voitaisiin kenties jotenkin muokata arvioitavaan muotoon siten, että työskentelyn ulkoisilla rakenteilla ei ole suurta merkitystä. Riskinä on toki myös, että väljien suunnitelmien myötä mikään ei oikeasti muutu, vaan palvelutarpeen arviointia tehdään täysin samoin kuin tähänkin asti. Tämä on erityisen huomioitavaa tilanteessa, jossa sekä sosiaalihuollon että muiden palveluiden asiakasmäärät ovat suuria ja ajankäyttöä joudutaan tarkasti harkitsemaan kaikissa yksiköissä.

Tämän kehittämissuorituksen perusteella on selvää, että systeeminen työote on hyödyllinen myös palvelutarpeen arvioinnin prosesseja kehitettäessä. Käytännöllisiä sovellutuksia ja kokeiluja asiakaskohtaamisissa tarvitaan vielä lisätiedon saamiseksi.

## 5 POHDINTA

Kehittämiprojektini ei ole edennyt sillä tavoin kuin alun perin ajattelin. Olen joutunut matkan varrella tarkentamaan sekä tavoitteitani että käytännön toteutuksen suunnitelmaa. Perusajatus systeemisen työtteen hyödyntämisestä palvelutarpeen arvioinnissa on kuitenkin säilynyt ennallaan. Projektini aikana systeemisyyttä koskevaa kirjallisuutta on julkaistu runsaasti ja systeemisen lastensuojelun kehittäminen jatkuu edelleen. Kiinnostusta myös systeemisyyden hyödyntämiseen palvelutarpeen arvioinnissa on muillakin kuin minulla, joten luultavasti tästäkin aiheesta on tulevaisuudessa tulossa enemmän julkaisuja.

Korona-pandemia vaikutti aluksi laittavan koko kehittämiprojektin tauolle tai pysäyttävän sen kokonaan. Lopulta koko yhteiskunnan sopeutuessa uuteen tilanteeseen, myös projektini sopeutui. Poikkeustilanteessa jouduin tekemään myönnytyksiä siitä, mikä nyt on kokeilemisen kannalta mahdollista. Isona kysymyksenä oli myös työntekijöiden kuormittuminen. Syksyllä 2020 palvelutarpeen arviointiin tulevien lasten määrä kasvoi Valkeakoskella lähes 100% edellisvuoteen verrattuna. Hyvin kiireisessä ja kuormittuneessa tilanteessa tunsin lähiesimiehenä ristiriitaa siinä, että vaatisin juuri nyt osallistumista omia opintojani koskevaan kehittämiseen. Kehittäminen ja kokeileminen ei tapahdu tyhjiössä, vaan sitä ympäröi sosiaalipalveluiden arjen todellisuus monine haasteineen ja innostumisen aiheineen.

Jään mielenkiinnolla odottamaan minkälaisen vastaanoton tämän tutkimusraportin jakaminen saa työyhteisössäni sekä yhteistyökumppaneilla. Kehittämisyhmän tapaamisilla syntyi upeaa yhdessä innostumista, jakamista ja oppimista. Ajattelen, että tästä jatkamalla ja rohkeasti uutta kokeilemalla, voimme kehittää Valkeakoskella sellaista palvelutarpeen arviointia, josta on todellista hyötyä ja apua lapsille ja perheille.

## LÄHTEET

Aaltio, Elina & Flink, Niko (2020) Hyvinvoinnin ja muutoksen mittarit systeemissä lastensuojelussa. Katsaus mallin vaikuttavuuden arvioinnissa käytettyihin mittareihin ja menetelmiin. Työpaperi 11/2020. Helsinki: THL.

Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne (2019a) Systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. Raportti 3/2019. Helsinki: THL.

Aaltio, Elina & Isokuortti, Nanne (2019b) Systemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit: Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Työpaperi 33/2019. Helsinki: THL.

Bentovim, Arnon & Cox, Antony & Bingley Miller, Lisa & Pizzey, Stephen (2009) Safeguarding children living with trauma and family violence. Evidence-based assessment, analysis and planning interventions. London: Jessica Kingsley Publishers.

Bingle, Leanne & Middleton, Amanda (2019) From doing to being: the tensions of systemic practice in social work – group reflective supervision in child protection. *Journal of Family Therapy* 41, 384-406.

Civil, Tiina & Abrahamsson, Outi & Mäki-Fossi, Satu & Miettunen, Nanna (2019) Systeminen lastensuojelu monitoimijaisuuden ja osallisuuden varmistavana verkostoyhteistyönä. Työpaperi 34/2019. Helsinki: THL.

Civil, Tiina & Myllyniemi, Petri (2019) Kokemuksia systeemisestä työskentelystä Valkeakosken lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön tiimeissä. *Perheterapia* 4/2019, 6-16.

Horwarth, Jan (2016) Making a difference to the neglected child's lived experience. Teoksessa: Ruth Gardner (ed.) *Tackling child neglect: research, policy and evidence-based practice*. London: Jessica Kingsley Publishers.

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. Helsinki: Heikki Waris -instituutti ja Matilda Wrede -institutet.

Lahtinen, Pia & Männistö, Leena & Raivio, Marketta (2017) Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia – keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Työpaperi 7/2017. Helsinki: THL.

Muurinen, Heidi & Lovio, Iikka (2016) Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana. Teoksessa: Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Heikki Waris -instituutti ja Matilda Wrede -institutet.

Muurinen, Heidi (2019) Pragmatismi ja kokeileva lähestymistapa sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Helsinki: Heikki Waris -instituutin tutkimuksia 2/2019.

Nieminen, Irja & Vierula, Tarja & Paavilainen, Eija & Pösö, Tarja (2020) Moniammatillinen palvelutarvearviointi muutoksessa ja muuttuvassa ympäristössä: lapsi- ja perhepalveluiden ammattilaisten näkemyksiä. Janus vol 28 (3), 237-253.

Peltola, Marja & Moisio, Jenni (2017) Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (2016) Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa: Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Heikki Waris -instituutti ja Matilda Wrede -institutet.

#### *Internet-sivut*

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417> [luettu 3.4.2021]

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301> [luettu 3.4.2021]

# LIITE 1

## ENSIMMÄISELLÄ RYHMÄTAPAAMISELLA TYÖSTETYT MALLIT

### Malli 1

- Asiakkaiden kohtaaminen
- Osallisuus – prosessin jatkuminen asiakastapaamisen jälkeen, asioiden parissa työskenteleminen
- Avun antaminen ja saanti

### Malli 2

- Onhan kaikki tarvittava informaatio saatavilla (henkilöt, potilasasiakirjat tarv.)?
- Kaikkien eri näkökulmien esiintuominen reflektiivisesti (erityisesti asiakkaan?)
- Palvelutarjonnan esittely: mihin asiakas on valmis? Onko palveluita mahd. Muokata asiakkaan tarpeiden mukaan?
- Pidemmän aikavälin tavoitteet ja askeleet sitä kohti?
- Lapsilähtöisyys erityisen tärkeää

### Malli 3

- Työskentelyprosessi, joka varmistaa toteutumisen
- Työntekijän tärkeä ominaisuus: empatia, ammattitaito, reflektiokyky
- Asiakaslähtöisyys: omakuva tarinasta ja miten asiakas itse ymmärtää oman tarinan hypoteesit
- Moniammatilliset tiimit: verkoston hypoteesit, jotka jaetaan asiakkaalle keskustellen

## LIITE 2

### TOISELLA RYHMÄTAPAAMISELLA TYÖSTETYT MALLIT

#### **Malli 1**

- Asiakaslähtöisyys, aito kohtaaminen, riittävät menetelmät/keinot, motivointi
- Kartoitus, riittävä tiedonsaanti, osallisuus + motivointi, sitoutuminen
- Palveluiden tarjoaminen, sopiva valikoima palveluita, tiedottaminen
- Moniammatillinen työskentely, kaikkien osaamista ja prosessien hallintaa kunnioittaen
- Johdon tuki ja ymmärrys työtä kohtaan, parhaat mahd. puitteet

#### **Malli 2**

- Hyvä johtaminen
- Tarvittavat tiedot/henkilöt
- Asiakas keskiössä, kohtaaminen, kuuleminen, kuunteleminen, tavoitteiden määrittely
- Työskentely, sitoutuminen, näkökulmien huomiointi, osallisuus
- Pitkäjänteinen työ samaan tavoitteeseen pääsemiseksi

#### **Malli 3**

- Lapsilähtöisyys, asiakaslähtöisyys, iän huomioiminen, yksilöllisyys, kuuntelu
- Avoimuus, luottamus, yhteinen ymmärrys, sanoittaminen
- Reflektoiva keskustelu, jokaisen tieto/näkökulma tärkeä, palvelutarpeen pyytäjän näkökulma vaihtelee