

KUN YHDESTÄ TULEE KAKSI

- Tampereen kaupungin lasten, nuorten ja perheiden palveluiden työntekijöiden näkemyksiä jakautumisesta perhepalveluihin ja lastensuojeluun vuoden 2014 sosiaalihuoltolain muutoksen jälkeen

Anu Ropponen
Lopputyö
Rakenteellisen sosiaalityön erikoistumisopinnot
Jyväskylän yliopisto
Kesäkuu 2020

Tiivistelmä

Kun yhdestä tulee kaksi- Tampereen kaupungin lasten, nuorten ja perheiden palveluiden työntekijöiden näkemyksiä jakautumisesta perhepalveluihin ja lastensuojeluun vuoden 2014 sosiaalihuoltolain muutoksen jälkeen

Tekijä: Anu Ropponen

Oppiaine: Sosiaalityö/ Rakenteellisen sosiaalityön erikoisala

Lopputyö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Ohjaaja: Kati Närhi

Kevät 2020

Sivumäärä: 28 (+ 3 liitettä)

Lopputyössä selvitetään millaisia kokemuksia jakautumisesta kahteen eri yksikköön, perhepalveluihin ja lastensuojeluun, Tampereen kaupungin lasten, nuorten ja perheiden palvelujen työntekijöillä on ollut vuoden 2014 sosiaalihuoltolain muutoksen jälkeen. Lisäksi lopputyössä pohditaan, miten organisaatiossa voitaisiin edistää kentältä tulevan tiedon hyödyntämistä sosiaalisen raportoinnin keinoin.

Aineisto koostuu viiden fokusryhmähaastattelun muistiinpanoista: kolme alueasemilla kerättyä haastattelua, yksi johtavien sosiaalityöntekijöiden haastattelu ja yksi palvelulinjan päälliköiden haastattelu. Aineisto on kerätty vuoden 2018 keväällä, ja sen analyysiin on käytetty laadullista sisällönanalyysiä.

Aineiston analyysin perusteella todetaan, että jakautumisessa on ollut hyviä puolia, eikä vanhaan malliin haluta palata. Haasteita nähdään edelleen olevan kuitenkin useita, ja ne liittyvät asiakaskuntaan, asiakasprosesseihin ja henkilöstöön. Muutoksia tilanteeseen kaivataan palveluihin, yhteistyökumppaneihin ja henkilöstöön liittyvissä asioissa. Sosiaalisen raportoinnin nähtiin olevan hyvä keino asiakaskuntaan liittyvät tiedon keräämisessä ja sen hyödyntämisessä organisaatiossa. Henkilöstö toivoo, että vuoropuhelua johdon kanssa parannetaan, jotta he voivat entistä enemmän olla mukana asiakkaiden haasteiden ratkaisemisessa myös rakenteellisella tasolla.

Tulosten perusteella esitetään, että lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalla tulisi pohtia entistä laajemmin ja monipuolisemmin keinoja, jolla lastensuojelun vaikeaan tilanteeseen voidaan puuttua, ja työtä kehittää niin, että asiakkaat tulisivat paremmin autetuiksi. Tutkiva työn kehittäminen, erilaiset kokeilut ja ylipäänsä tiedontuotantoon panostaminen voisivat auttaa näiden ratkaisujen löytymisessä. Rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin rakenteiden luominen olisi tulosten perusteella tarpeen, jotta henkilöstöllä oleva tieto asiakkaiden tilanteesta tulisi paremmin ja systemaattisemmin hyödynnettyä organisaatiossa.

Lopputyön tuloksia voidaan käyttää lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan sisällöllisessä kehittämisessä. Tulosten perusteella esitetään myös toimenpiteitä rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin kehittämiseksi.

Asiasanat: lastensuojelu, sosiaalihuoltolaki, sosiaalinen raportointi, rakenteellinen sosiaalityö, sosiaalityön kehittäminen

Sisällys

1 Johdanto	3
2 Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön välineenä	5
3 Tutkimustehtävä ja lopputyön aineisto	9
4 Työntekijöiden kokemukset jakautumisesta kahteen eri yksikköön	12
4.1 Jakautumisen hyvät puolet.....	12
4.2 Jakautumisen haasteet.....	14
4.3 Muutostarpeet lasten ja perheiden auttamiseksi	17
4.4 Ehdotuksia rakenteellisen sosiaalityön lisäämiseksi organisaatiossa	20
5 Johtopäätökset ja kehittämistarpeet	23
6 Lopuksi	27
Lähteet	28
Liitteet.....	30

1 Johdanto

Osallistuin vuosina 2016-2018 SOSNETin järjestämään rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen, jonka lopputyö käsillä oleva raportti on. Toimin tuolloin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijänä, ja halusin tehdä lopputyön, jolla olisi merkitystä organisaatiolle, työntekijöille ja ennen kaikkea asiakkaillemme, joiden moninaisten tilanteiden ratkominen tuntui yhä vaikeammalta. Lastensuojelun hälyttävästä tilanteesta ollaan oltu huolissaan Suomessa jo pitkään. Vastauksena kentän vaikeaan tilanteeseen ryhdyttiin toimeen sen parantamiseksi ja sosiaalihuoltolakea muutettiin vuonna 2014 merkittävästi. Uudessa sosiaalihuoltolaissa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) isoin periaatteellinen muutos oli se, että painopistettä haluttiin lainsäädännön avulla siirtää kohti ehkäiseviä palveluja, ja siten vähentää lastensuojelun tarvetta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017,13.) Sosiaalihuoltolain muutos sai kentällä vaihtelevan vastaanoton, mutta yleisesti uutta lakia on pidetty sisällöltään hyvänä. Rakenteellisen sosiaalityön tekemisen velvoite on kirjattu uuteen sosiaalihuoltolakiin, mutta mielestäni se on myös sosiaalityöntekijöiden eettinen velvoite. Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on vaikuttaa yhteiskunnallisiin, ideologisiin, poliittisiin ja järjestelmien välisiin suhteisiin ja vahvistaa yhdenvertaisuutta, oikeudenmukaisuutta ja osallisuutta (Pohjola 2014, 33). Se on myös ymmärrystä, että yhteiskunnallisen rakenteet näkyvät ja vaikuttavat asiakkaiden elämässä merkittävällä tavalla ja ammatillista velvollisuutta tuoda nämä havainnot esille.

Tampereen kaupungissa sosiaalihuoltolain muutos aiheutti merkittäviä muutoksia organisaatorakenteeseen ja tarjottuihin palveluihin. Lain voimaan tullessa organisaatiomuutoksesta oli jo päätetty, ja uusi jako syntyi lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun sosiaalityön välille. Samalla palvelurakennetta uudistettiin lakkauttamalla joitakin palveluja ja yhdistämällä toisia siten, että lastensuojelun avohuollon yhteyteen muodostui eri ammattiryhmistä koostuva tehostettu perhetyö, jonka tehtävänä oli vastata kotiin tehtävästä perhetyöstä lastensuojelun asiakkaille. Muutos ei syntynyt kivuita, ja sai osakseen rankkaakin kritiikkiä kentältä. Monien työntekijöiden mielestä jakautuminen kahteen eri yksikköön ei ollut onnistunut, ja siinä olisi paljon parannettavaa. Samaan aikaan moni oli kuitenkin tyytyväinen varsinaiseen lakimuutokseen ja piti jakautumista perusteltuna.

Kentällä työskennellessäni nousi usein puheeksi työntekijöiden tyytymättömyys tilannetta kohtaan ja kokemus siitä, etteivät viestit asiakkaiden tilanteesta kuulu tarpeeksi johdolle päin. Toisaalta,

johdossa koettiin, että he ovat yrittäneet viestiä henkilöstölle muutoksista parhaansa mukaan ja toivoneet henkilöstöltä ideoita siitä, mitä tilanteen korjaamiseksi voisi tehdä.

Vuonna 2014 Katri Maahi & Kirsi Koponen selvittivät Tampereen kaupungin sosiaaliasemien työntekijöiden mielipiteitä erillisten selvitys- ja palvelutiimien perustamisesta, koska tiedossa oli, että lakimuutoksia tähän suuntaan on tulossa. Tuolloin työntekijät suhtautuivat muutoksen varauksellisen positiivisesti, mutta huolena oli, miten resurssit taipuvat suuriin muutoksiin, koska lisävakansseja ei ollut tiedossa. Samalla työntekijät toivat esiin, että muutoksia työhön oli tehtävä, koska tilanne oli kestämaton. Maahi ja Koponen olivat keskustelleet siitä, että olisi tarpeellista selvittää työntekijöiden kokemuksia nyt, kun lakimuutoksesta ja jakautumisesta kahteen eri yksikköön oli jo kulunut jonkin aikaa. Tarvetta oli myös kehittää menetelmiä johdon ja henkilöstön välisen vuorovaikutuksen parantamiseksi ja henkilöstöltä tulevan tiedon hyödyntämiseksi. Päätimme yhdistää voimamme ja ehdottaa johdolle, että tekisimme uudet haastattelut yhdessä ja Ropponen tekisi raportin prosessista lopputyönään.

Esittäessämme lopputyön ideaa johdolle siihen suhtauduttiin myönteisesti ja saimme vapaat kädet toteuttaa työ miten parhaaksi koimme. Prosessille asetettiin keväällä 2018 ohjausryhmä, mutta sen ohjaava rooli prosessin aikana on ollut vähäinen. Ohjausryhmän periaatteellinen tuki kehittämistyölle on sen sijaan ollut erittäin tärkeä asia, ja sitä ilman tämä työ ei olisi ollut mahdollinen. Lopputyön kirjoittamisesta ja aineiston analyysistä on vastuussa Anu Ropponen, mutta Katri Maahi, Kirsi Koponen ja Anu Ropponen ovat yhdessä kevään ja kesän 2018 aikana suunnitelleet tutkimustehtävät, toteuttaneet aineistonkeruun ja raportoineet tuloksista lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmälle. Prosessi on sisältänyt innostuneisuutta, uusia oivalluksia, ja välillä turhautumistakin. Meitä kolmea työmme kehittämisestä innostunutta naista on yhdistänyt vahva usko siihen, että laajalla yhteistyöllä, asiakkaita, työntekijöitä ja johtoa kuulemalla, voimme tehdä parempaa sosiaalityötä kaupungissamme.

Tässä lopputyössä kerron aluksi rakenteellisesta sosiaalityöstä ja sosiaalisesta raportoinnista yhtenä keinona tämän toteuttamiseksi. Sen jälkeen esittelen tutkimustehtävät ja kuvaan aineistoa, jonka keräsimme. Kolmannessa luvussa kerron aineiston analyysistä ja sen pohjalta saaduista tuloksista. Viimeisessä luvussa vedän prosessin, ja sitä kautta saadut tulokset yhteen ja esitän työn pohjalta kehittämis ehdotuksia rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin edistämiseksi lasten, nuorten ja perheiden linjalla.

2 Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön välineenä

Uudessa sosiaalihuoltolaissa on asetettu sosiaalityöntekijöille velvollisuus tehdä rakenteellista sosiaalityötä (SHL 2014/ 7§). Lain mukaan rakenteellisella sosiaalityöllä on huolehdittava sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevan tiedon välittymisestä ja sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntämisestä hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi.

Sosiaalihuoltolain mukaan rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu (Kuntsi & Paavolainen 2019, 3; <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>)

- 1) sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista
- 2) tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi
- 3) sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.

Yksi keino rakenteellisen sosiaalityön toteuttamiseksi on sosiaalinen raportointi, jota on lähdetty kehittämään Suomessa 1990-luvun lopulla. Tuolloin Kuntaliitto aloitti hankkeen, jonka tarkoituksena oli kehittää työkaluja sosiaalityöntekijöiden tiedon muodostukseen ja tiedon välittämiseen. Sosiaalityöllä nähtiin olevan yhteiskunnallinen tehtävä ja vastuu asiakkaiden elämäntilanteiden parantamisessa rakenteellisella tasolla. Asiakastyöstä lähtevillä raporteilla nähtiin olevan myös ongelmia ennaltaehkäisevä vaikutus. (Hussi 2003, 6.)

Sosiaalinen raportointi voidaan määritellä ajantasaiseksi, systemaattiseksi ja riippumattomaksi tiedontuottamiseksi sosiaalisista rakenteista ja prosesseista, joka kohdentuu toisaalta ihmisten hyvinvointiin ja toisaalta sosiaaliseen muutokseen. Tällä kuitenkin usein tarkoitetaan lähinnä tilastollista tiedonkeruuta. Sosiaalista raportointi on viime vuosina tehty ja kehitetty myös siihen suuntaan, että kiinnostuksen kohteena ovat laadullisesta, asiakastyöstä lähtevästä aineistosta saatavat tulokset, joita voidaan käyttää kunnallisessa päätöksenteossa, kehittämisessä ja vaikuttamisessa. (Hussi 2003, 6.)

Sosiaalityön tiedon tuottamisen ja raportoinnin tarvetta voi perustella myös johdon näkökulmasta. Mitä tietoa organisaatiossa tulee tuottaa ja käyttää sen toiminnan suunnittelun ja resursoinnin pohjaksi? Esimerkiksi Markku Sotarauta (1996, 115-126) on todennut, että kuntaorganisaatioissa on kiinnitettävä huomiota alueella ilmeneviin uusiin ilmiöihin, ns. heikkoihin signaaleihin, joiden sivuuttaminen voi johtaa kielteisiin seurauksiin. (Hussi 2003, 5-8.) Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa syntyy monenlaista tietoa asiakkaan elämäntilanteista, arjesta ja voimavaroista. Tämän lisäksi kohtaamisissa kertyy tietoa siitä, miten palvelujärjestelmä toimii. Asiakastyössä syntyy ammatillista tietoa prosessin kulusta, työmenetelmien toimivuudesta ja vaikuttavuudesta. Moniammatillisessa yhteistyössä saadaan oman ammatillisen tiedon lisäksi toisen ammattiryhmän tuottamaa tietoa, joka lisää kokonaiskuvaa asiakkaasta ja auttamiskeinoista. Tiedonmuodostus- ja vaikuttamistyö tulisi nähdä osana sosiaalityön perustehtävää. (Hussi 2003, 11.) Yksilöillä olevat tiedot ja taidot eivät yksin riitä vaan olennaista on myös se, miten tätä tietoa organisaatiossa hyödynnetään. Hussin (2003, 19-22) mukaan sosiaalityön aktiivinen osallistuminen tiedontuottamiseen on johdettavissa kahteen ehtoon: kunnassa on foorumeita, joissa sosiaalityöntekijä voi osallistua päätöksentekoa koskevaan keskusteluun ja toiseksi, sosiaalityön tuottamalla tiedolla on merkitystä.

Hussi (2005, 144-145) perustelee sosiaalityöntekijöiden tiedon näkyväksi tekemistä myös sillä, että työn suuntaaminen edellyttää tiedon käsitteellistämistä. Työntekijän on pystyttävä perustelemaan ja selittämään sitä, mitä tekevät ja miksi. Tämä työn näkyväksi tekeminen on oleellista niin asiakkaille kuin yhteistyökumppaneillekin. Vaikka tilastotietoa kerätäänkin jo aika hyvin kunnissa, ei se riitä kuvaamaan koko sosiaalityön kentässä näkyviä palvelutarpeita ja syitä tarpeiden muutoksille. Laadullinen tieto täydentää määrällistä tietoa ja yhdessä ne antavat kattavamman kuvan ilmiöistä. Nykyjohtamiseen asiantuntijaorganisaatioissa kuuluvat dialogisuus, yhdessä kehittäminen ja reagoiminen nopeasti muuttuviin haasteisiin ja palvelutarpeisiin.

Hussi (2005, 148) jakaa sosiaalisen raportoinnin eri malleihin, jotka poikkeavat toisistaan tavoitteen, tiedon tuottajien, kerättävän tiedon ja kohderyhmän suhteen. Se havainnollistaa, millaista tietoa, keneltä ja kenelle voidaan tuottaa riippuen siitä, millä tasolla liikutaan. Tärkeää on, että tietoa tuottaneet toimijat saavat palautetta siitä, mitä raportoinnin johdosta on tehty ja millaisiin toimenpiteisiin ryhdytty. Palautteen antaminen sitouttaa mukana olleet toimijat muutokseen ja toiminnan kehittämiseen.

Tutkimustyön näkökulmasta parhaimmillaan tutkimustarpeet nousevat kentältä ja tutkimuksen tulosten hyödyt palautuvat sinne. Tutkimus voi tukea kenttää, kyseenalaistaa pinttyneitä toimintamalleja, ennakoida tulevia haasteita ja kannustaa kehittämiseen ja tiedon tuottamiseen. (Haverinen 2005, 118.) Tämä kuitenkin edellyttää sosiaalityön ammattilaisilta kykyä astua ulos totutusta ja tarkastella omaa toimintaa hiukan eri näkökulmasta käsin. Yksi keino tähän voi olla erilaisten vertais- ja itsearvioinnin menetelmien käyttöönotto (Yliruka 2005, 126-127). Systemaattisesti tarkastelemalla omaa päätöksentekoa ja käsityksiä asiakkaan tilanteesta on mahdollista lisätä ammatillista itseyymmärrystä. Kuusisto-Niemi ja Kääriäinen (2005, 452-459) tuovat esille, että sosiaalityötä ei voi perustella hiljaisella tiedolla, vaan sen sijaan sen olemassaolo velvoittaa sosiaalityöntekijää tekemään näkyväksi sen, mitä työssään tekee ja näkee. Tätä varten kaivataan uusia menetelmiä, sillä arkitiedon varassa ei pysty osoittamaan jonkin ilmiön lisääntymistä tai muutosta. Sosiaalityöntekijöiden on myös arvioitava, miten tämä hiljainen tieto vaikuttaa työhön ja asiantuntijuuteen.

Kyky oman työn reflektioon ja toiminnan perusteiden avaamiseen myös asiakkaalle on välttämätöntä. Asiakkaan tulisi kuitenkin olla aktiivinen osallistuja omassa asiassaan. Kunnissa on totuttu hankkimaan asiakkailta tietoa palvelujen kehittämiseksi lähinnä asiakastyytyväisyyskyselyin. Näin saatua tietoa ei kuitenkaan voida pitää riittävänä. Voidakseen kunnolla sanoa jotakin asiakkaiden kokemuksista, toiveista ja ideoista, tulisi heidän osallistua kyselyjä huomattavasti laajemmin tutkimuksiin ja palvelujen kehittämiseen.

Miten sitten kunnissa on tähän haasteeseen vastattu? Esimerkiksi Helsingissä sosiaalista raportointia ja sen hyödyntämistä varten on tehty suunnitelma ja toimintamalli. (kts. Pasanen & Airola 2017; Lyly 2016). Asiakasrajapinnasta kerätään tietoa, jota hyödynnetään organisaation eri tasoilla. Tausta-aineistona käytetään asiakastyössä syntyviä dokumentteja, kuten palvelutarpeen arvioita, asiakassuunnitelmia ja päätöksiä. Tieto sovitulta aikaväliltä kootaan yhteen, ja niistä keskustellaan omassa työryhmässä tai tiimissä. Keskustelun pohjalta työstetään yhteinen raportti. Kokoamiseen voivat osallistua jotkut tiimin jäsenet tai esimerkiksi johtava sosiaalityöntekijä. Lopullinen raportti lähetetään yhteyshenkilölle eteenpäin. Riippuen raportoinnin tuloksista ja ratkaistavan asian luonteesta, viedään asia eteenpäin sille tasolle, johon se kuuluu. Tietoa käsitellään sosiaali- ja terveysviraston johtoryhmissä säännöllisesti ja lautakunta käsittelee sosiaalisen raportoinnin tuottamaa tietoa kerran vuodessa osana asiakaspalautetiedon kokonaisuutta. Tieto on myös osa hyvinvointiraportointia, joka menee valtuustolle ja kaupunginhallitukselle. Sosiaalinen raportointi

on siis osa strategista suunnittelua ja päätöksentekoa, ja se on myös julkista tietoa. Raportit kootaan sosiaali- ja terveystoimen alla oleville julkisille sosiaalisen raportoinnin nettisivuille. Tällä hetkellä nettisivuilla on luettavissa 17 eri yksiköiden tuottamaa sosiaalista raporttia. (<https://www.hel.fi/sote/fi/palaute/sosiaalinen-raportointi/raportit/>)

Myös muissa kunnissa on ollut havaittavissa rakenteellisen sosiaalityön ja sosiaalisen raportoinnin kehittämistä tähän suuntaan. (kts. esim. Kantoluoto & Hedman 2017; Lahden aikuissosiaalityön vuosiraportti 2016; Karasvirta 2019) Tampereella aikuissosiaalityössä on toiminut jo jonkin aikaa rakenteellisen sosiaalityön työryhmä, mutta lapsiperheiden palveluissa tämä on ollut toistaiseksi vähäistä. Tämän lopputyön yksi tavoite onkin pohtia, miten lasten, nuorten ja perheiden palveluissa rakenteellista sosiaalityötä ja sosiaalista raportointia sen osana voitaisiin tehdä, jotta se hyödyttäisi organisaatiota, työntekijöitä ja ennen kaikkea asiakkaita.

3 Tutkimustehtävä ja lopputyön aineisto

Vaikka sosiaalityöntekijöiden kokemuksia lastensuojelun tilanteesta on viime aikoina tutkittu jonkin verran, kokemuksia varsinaisesta sosiaalihuoltolain muutoksesta on selvitetty vain vähän (kts. esim. Mäkipää 2016, Kantoluoto & Hedman 2017, Wilen 2018, Yliruka ym. 2018). Koska lakimuutos on periaatteellisesti niin merkittävä, on sen käytäntöön soveltamisen onnistuminen, tai epäonnistuminen, merkittävä asia lapsiperheiden sosiaalityön kannalta. Lastensuojelun Keskusliiton ja Talentian teettämässä kyselyssä (Wilen 2018, 3-4) selvitettiin sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja perhetyöntekijöiden näkemyksiä lastensuojelun tilanteesta. Kyselyssä selvitettiin työntekijöiden arvioita kuormittavuudesta, sen taustalla olevista tekijöistä ja mahdollisuuksista tehdä asiakastyötä. Tämän lisäksi kysyttiin arvioita toteutuneesta lakimuutoksesta. Joissakin kunnissa lakimuutokseen oli organisaatiossa vastattu kehittämällä systeemistä lastensuojelun mallia, jatkettu yhdennetyllä mallilla tai, kuten Tampereella, työ oli päätetty organisoida eriyttämällä työ eri yksiköihin. (Widen 2018, 27-30.) Tampereen lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalla nousi tarve tutkia, miten tämä muutos oli kentällä otettu vastaan.

Tämän lopputyön tehtävänä on selvittää:

- Miten sosiaalihuoltolain muutoksen aikaansaama rakennemuutos, eli jakautuminen perhepalveluiden sosiaalityöhön ja lastensuojelun sosiaalityöhön, on vaikuttanut lasten, nuorten ja perheiden palveluiden työntekijöiden työhön?
- Miten sosiaalisen raportoinnin keinoin voidaan edistää lain velvoittaman rakenteellisen sosiaalityön toteuttamista lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalla?

Asiantuntija-ammateissa yleistä on niin sanottu hyväksi havaittu toimintanäyttö, joka perustuu systemaattisesti kerättyyn ja arvioituun aineistoon, ja jolla on itseään korjaava luonne. Tämän lisäksi voidaan puhua kokemukseen perustuvasta ammatillisesta näytöstä. Sosiaalityön käytännöstä nousee myös keskustelu hiljaisen tiedon roolista, ja sen saamisesta käyttöön tutkimuksellisen kehittämistoiminnan avulla. (Toikko & Rantanen 2009, 40.) Lopputyössä on merkityksellistä kokemukseen perustuva ammatillinen näyttö rakennemuutoksesta, ja ammattilaisten osallistaminen pohtimaan rakenteellisen sosiaalityön kysymysten lisäksi sitä, miten asiakkaat tulisivat paremmin autetuiksi, ja millaisia muutoksia tämä edellyttäisi palvelujärjestelmässä ja arjen sosiaalityössä sosiaalihuoltolain muutosten jälkeen. Tavoitteena on myös pohtia, miten työntekijöiden esiin

tuomat epäkohdat ja muutosehdotukset tulisivat entistä paremmin ja systemaattisemmin kerätyiksi, jotta niillä olisi myös vaikutusta sille, millaisia päätöksiä johdossa tehdään. Ajattelen, että osallistamalla sosiaalityöntekijöitä puhumaan omasta työstään ja ottamaan kantaa muutostarpeisiin, työntekijät rohkaistuvat tuomaan esille asiakkaiden elämässä esiintyviä haasteita. Samalla toivon, että työskentely kannustaa sosiaalityöntekijöitä työn arjessa edes pieniin rakenteellisen sosiaalityön tekoihin ja työntekijöiden käsitys omasta ammatillisuudesta saa vahvistusta.

Tiedonkeruumenetelmänä olen lopputyössäni käyttänyt fokusryhmähaastatteluja. Fokusryhmä on keino saada kerättyä tietoa tarpeista ja ideoista palveluiden, tässä tapauksessa lapsiperheiden palvelujen, kehittämiseksi. Fokusryhmähaastattelut tuottavat aineistoa, joka liittyy toimintaa kuvaaviin keskusteluihin, ja jota lähestytään tulkinnallisesta näkökulmasta. Fokusryhmän avulla voidaan kysyä näkemyksiä esimerkiksi priorisoinneista, tavoitteen määrittelyistä, toimintamallien eduista ja haitoista sekä prosessin etenemisestä. Kysymykset ovat tällöin laajoja mutta selkeitä, ja analyysin kohteena on ryhmä, eivät yksittäiset vastaajat. Fokusryhmä mahdollistaa myös palveluiden käyttäjien äänen kuulumisen, koska ideana on saada mahdollisimman monipuolista keskustelua aikaiseksi. (Toikko & Rantanen 2010, 145.)

Työntekijöiden kokemuksia ennen kahteen yksikköön jakautumista oli selvitetty vuonna 2014 fokusryhmähaastatteluiden avulla ja niistä oli koostettu oma raportti. Myös tästä syystä fokusryhmähaastattelut tuntuivat loogiselta aineiston keruumenetelmältä. Sosiaalisessa raportoinnissa fokusryhmähaastattelut ovat yleinen käytössä oleva aineistonkeruu muoto (kts. esim. Lyly 2016; Kuntsi & Paavolainen 2019).

Päätimme toteuttaa haastattelut alueittain ja lähetimme kaikille sosiaaliasemille kutsun omaan fokusryhmähaastatteluun (Liite 1). Ryhmään pyysimme osallistumaan sekä lastensuojelun että perhepalveluiden puolelta sosiaalityöntekijä ja tehostetun perhetyön työntekijä ja perhepalveluiden ohjaaja. Yhteen haastatteluun osallistui myös aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijä. Mukaan pyydettiin myös edustusta sosiaalipäivystyksestä ja palveluohjaajista. Järjestimme oman fokusryhmähaastattelun johtaville sosiaalityöntekijöille sekä lopuksi lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan päälliköille. Yhteensä haastatteluja oli alueilla kolme, johtaville yksi ja lopuksi lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan päälliköille omansa.

Kysymykset laadimme etukäteen ja lähetimme ne haastatteluun tuleville tiedoksi kutsussa. Haastattelut kestivät noin kaksi tuntia. Osallistujamäärät vaihtelivat, mutta jokaiseen haastatteluun

tuli haastateltavia yhteensä noin 4-8 ja eri ammattiryhmistä. Haastattelun aluksi esitimme joitakin tilastoja asiakasmäärien muutoksesta, työntekijöiden määrästä jne. Tämän oli tarkoitus virittää aiheeseen, mutta lopulta se osoittautui hiukan tarpeettomaksi, koska itse teemasta oli osallistujilla niin paljon sanottavaa. Haastattelut toteutettiin vapaamuotoisesti keskustellen. Pohdimme aluksi haastattelujen nauhoittamista, mutta päädyimme siihen, että se rajoittaa keskustelun vapautta liikaa ja on myös hankala jälkikäteen litteroida. Päädyimme siihen, että kaikki haastattelijat kirjasivat ylös tarkasti esiin tulleita näkemyksiä, joista keskusteltiin. Näin halusimme varmistaa, että aineisto olisi mahdollisimman luotettava, eikä vain yhden henkilön kuulemisen varassa. Lopuksi pyysimme osallistujia laittamaan kahdelle erilliselle post-it lapulle vastaukset kysymyksiin: mihin pitäisi tarttua ensimmäisenä ja millainen kokemus fokusryhmähaastattelu oli ollut. Myös nämä kirjoitettiin talteen myöhempää varten. Tästä muodostui yhteensä 14 sivua tekstiä.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan päälliköiden fokusryhmähaastattelua ennen kävimme läpi alueiden työntekijöitä ja johtavia sosiaalityöntekijöitä koskevan aineiston yhdessä nostaten esille teemakokonaisuuksia, jotka ilmenivät aineistossa eniten. Kukin tarkasteli ensin yhtä kysymystä ja lopuksi kokosimme nämä yhteen. Tarkoituksena oli koota alustavia tuloksia työntekijöiden näkemyksistä, joista voisimme palvelulinjan päälliköiden kanssa keskustella heidän haastattelunsa jälkeen. Lopputyössä tarkastelen vastauksia yksityiskohtaisemmin, ja hyödynnän analyysissä laadullista sisällönanalyysiä (Tuomi & Sarajärvi 2009). Raportoin aineistoa kysymys kerrallaan ja peilaan sitä päälliköiden näkemyksiin samasta kysymyksestä. Vertaan saatuja tuloksia myös valtakunnallisissa selvityksissä (Widen 2018) esiin tulleisiin näkökohtiin. Lopuksi vedän keskustelun yhteen ja esitän kehittämissuhteita rakenteellisen sosiaalityön edistämiseksi organisaatiossa.

4 Työntekijöiden kokemukset jakautumisesta kahteen eri yksikköön

Laadullisessa tutkimuksessa yleinen aineiston analyysimuoto on sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi 2009). Sisällönanalyysiä voidaan toteuttaa teorialähtöisesti tai aineistolähtöisesti. Teorialähtöistä analyysia ohjaa valmis, aiemman tiedon pohjalta muodostettu teoria tai käsitejärjestelmä. Aineistolähtöisessä analyysissä puolestaan prosessi etenee aineistosta käsin kohti teoreettisia käsitteitä. Keskeinen ero näiden kahden välillä on siis se, miten aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin, ja mitä kautta ne luodaan. (mt. 95-100.) Tässä työssä lähestyn aineistolähtöisesti saatuja vastauksia, ja etsin sitä, mikä ryhmien vastauksissa on yhteistä. Vaikka aikaisemman tutkimuksen perusteella minulle oli muodostunut käsityksiä teemoista ja asioista, joita työntekijät saattaisivat tuoda esille, lukiessani aineistoa pyrin olemaan mahdollisimman avoin kaikille esiin tuoduille näkemyksille.

Tuomi & Sarajärvi (2009, 110-111) jakavat aineistolähtöisen sisällönanalyysin kolmeen eri vaiheeseen. Ensin aineisto pelkistetään. Tämän jälkeen se ryhmitellään. Kolmanneksi, aineisto abstrahoidaan eli luodaan teoreettiset käsitteet. Kun kaikkien kolmen haastattelijan tekemät muistiinpanot yhdistettiin, niistä muodostui 14 sivua tekstiä. En hyödyntänyt analyysissa lasten, nuorten ja perheiden palveluiden päälliköiden haastatteluaineistoa, vaan päätin tarkastella sitä erikseen myöhemmin. Jokaisen kysymyksen kohdalla tarkastelin esitettyjä näkemyksiä, ja yhdistin ensin samaan asiaan viittaavat lauseet yhdeksi lauseeksi. Esimerkiksi jokaisessa ryhmässä tuotiin esille, että muutos koettiin pääpiirteittäin hyvänä, mutta se oli kirjattu ylös hiukan eri sanoin. Tämän jälkeen tiivistin aineistoa entisestään niin, että kysyin jokaisen lauseen kohdalla, mihin asiaan tai kokonaisuuteen se liittyy. Näin sain muodostettua eri luokkia. Tässä luvussa käyn läpi keskusteluissa esiin tuotuja ajatuksia kysymys kerrallaan.

4.1 Jakautumisen hyvät puolet

Hyvää työntekijöiden kannalta

Rakennemuutoksen hyvistä puolista käyty keskustelu oli hyvin yhdenmukaista. Kaikissa fokusryhmähaastatteluissa työntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että lakimuutos oli ollut hyvä ja ennaltaehkäisyn korostaminen positiivinen suuntaus. Vanhaan systeemiin ei haluttu palata. Myös palvelulinjan päälliköt olivat tätä mieltä.

Rakennemuutoksen alkuvaiheessa, kun työtä ei ollut vielä kasautunut ja resursseja oli tarpeeksi, järjestelmän koettiin toimineen hyvin. Muutos oli merkinnyt työnkuvien rajautumista, mikä auttoi siinä, että työntekijät pystyivät paremmin keskittymään siihen, mitä tekevät. Muutoksen alkuvaiheessa tehostetussa perhetyössä pystyttiin auttamaan perheitä nopeasti. Perhepalvelun työntekijät kokivat, että palvelutarpeen arviot olivat parantuneet laadullisesti, mutta roolitus sosiaalityöntekijän ja ohjaajan välillä ei ollut aina selkeä. Päälliköiden näkökulmasta nähtiin, että isossa organisaatiossa eri yksiköihin jakautuminen on ollut tarpeellista ja se on selkeyttänyt työtä. Keskittyminen yhteen osaan prosessia on myös lisännyt osaamista. Eri yksiköiden ajateltiin edellyttävän erilaista osaamista, joka nyt siis tulee paremmin käyttöön.

Hyvää asiakkaiden kannalta

Myös asiakkaiden koettiin olleen tyytyväisiä muutokseen. Asiakkaiden kannalta muutos nähtiin hyvänä, koska perhepalveluihin hakeudutaan vapaaehtoisesti, eikä se ole palveluna niin leimaava kuin lastensuojelu. Kynnys hakeutua avun piiriin on siis matalampi. Tämä on merkinnyt myös sitä, että yhteistyökumppaneiden on ollut helpompi ohjata asiakkaita perhepalveluiden piiriin. Sisäinen yhteistyö ja moniammatillinen ote ovat lisääntyneet. Palvelumuutoksista positiivista palautetta saivat myös palveluohjaajat sekä ”Pyydä apu”- napin käyttöönotto. Lastensuojelussa nähtiin hyvänä heidän mahdollisuus aiempaa enemmän ostaa palveluita asiakkaille.

Myös palvelulinjan päälliköt kokivat kahteen yksikköön jakautumisen hyödyttäneen asiakkaita. Sosiaalihuollon asiakkuuden nähtiin olevan vähemmän leimaava, ja siten hakeutuminen palveluiden piiriin helpompaa. Myös palveluvalikon nähtiin selkeytyneen. Enää esimerkiksi pelkästään tukiperhettä toivovan lapsen ei tarvinnut olla lastensuojelun asiakkaana, vaan kyseiset palvelut hoituvat perhepalveluissa. Aiemmin huomio kiinnittyi enemmän lastensuojelullisiin näkökohtiin, ja ennaltaehkäisevä työ jäi helposti tekemättä. Uuden lain ja jakautumisen myötä tämä muuttui. Lastensuojelussa pystytään keskittymään lasten suojeluun ja perhepalveluissa tekemään ennaltaehkäisevää työtä.

4.2 Jakautumisen haasteet

Myös negatiivista muutoksista oltiin ryhmissä hyvin yhtä mieltä: kahteen eri yksikköön jakautumisen hyvät puolet eivät tällä hetkellä toteudu. Uudessa sosiaalihuoltolaissa tavoitteena oli erityispalveluista peruspalveluihin siirtyminen, asiakkaiden yhdenvertaisuuden lisääntyminen ja viranomaisten yhteistyön tehostaminen. Valtakunnallisessa selvityksessä (Widen 2018, 27-31) lakimuutoksen tuomina haasteina työlle mainittiin vaikeudet asiakassegmentoinnissa, rajapintojen ja organisoinnin epäselvyydet ja keskeneräisyys. Kyselyn perusteella monissa kunnissa on epäonnistuttu muutoksen toimeenpanossa, mistä syystä rajapinta ja työnjako on epäselvä ja keskeneräinen. Työntekijät olisivat kaivanneet lisää tukea tämän rajapinnan selventämiseksi, ja toisaalta myös osaamiseen tukea. Heikoimmat alueet olivat yhteisten pelisääntöjen puuttuminen, rajapinnan häilyvyys, monialaisen yhteistyön puutteet sekä toimeenpanon ohjeistus.

Myös Tampereella lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjat työntekijät kokivat, että alkuvaiheessa asiakkaiden tilanteisiin pystyttiin puuttumaan ja tarjoamaan heille palveluita, mutta asiakasmäärien lisääntyessä järjestelmä ei enää kyennyt näihin tarpeisiin vastaamaan. Myös palvelulinjan päälliköt näkivät, että asiakasmäärien kasvu on suuri haaste niin perhepalveluissa kuin myös lastensuojelussakin. Aineiston analyysin perusteella luokittelin mainittujen haasteiden johtuvan asiakaskuntaan, asiakasprosesseihin ja henkilöstöhallintaan liittyvistä syistä, joita käsittelen seuraavassa tarkemmin.

Asiakaskuntaan liittyvät haasteet

Lastensuojelussa ja perhepalveluissa asiakasmäärät eivät ole vähentyneet, kuten ennen muutosta oletettiin, vaan ne ovat lisääntyneet.¹ Asiakkaat ja heidän elämäntilanteensa ovat yhä monimutkaisempia ja asiakkuuksien hoitaminen vie tästä syystä enemmän aikaa. Tämä näkyy myös tehostetussa perhetyössä. Työntekijät korostivat, ettei asiakkuuksien haasteellisuus itsessään ole ongelma, vaan se että heidän tilanteensa helpottaminen edellyttää ammatillisesti vaativampaa työskentelyä, jonka toteuttaminen esimerkiksi kolmen kuukauden määräajassa ei ole mahdollista.

¹ Sosiaali-effican tilastojen mukaan vuonna 2016 lastensuojeluilmoituksia oli yhteensä 3033 ja seuraavana vuonna 2017 3545. Haastattelujen ajankohtaan 30.4.2018 mennessä ilmoituksia oli tullut 1167. Asiakkuuden vaihtelut vastaavina vuosina lastensuojelun avohuolto 2016- 1640, 2017- 1703 ja 30.4.2018 mennessä 1402. Perhepalveluiden asiakkuudet 2016- 1379, 2017 - 1568 ja 30.4.2018 mennessä 1125.

Joidenkin asiakkaiden uskottiin tarvitsevan sosiaalityön palveluja useita vuosia tilanteensa haastavuuden vuoksi.

Ongelmia asiakkaiden kannalta aiheuttaa myös se, että muihin peruspalveluihin on pitkät jonot. Työntekijät toivat toistuvasti esille, miten he joutuvat työssään tekemään asiakkaiden kannattelutyötä heidän odottaessaan pääsyä palveluiden, kuten psykiatrian, päihdehoidon tai perheneuvolan, piiriin. Väliin jää myös paljon asiakkaita, joille ei ole tarjota mitään. Syynä voi olla se, että tilanne ei ole vielä tarpeeksi vaikea tai sitten oikeanlaista palvelua ei ole tarjolla heidän tilanteensa auttamiseksi.

Tampereen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden työntekijöiden kokemukset olivat myös tässä asiassa yhteneväiset valtakunnallisen kyselyn tulosten kanssa. Valtakunnallisesti riittämättöminä koettiin erityisesti perheneuvolan, terveydenhuollon ja koulupsykologien palvelut. Myös lasten huomioiminen aikuisten palveluissa koettiin puutteellisenä. Resurssien vajetta koettiin erityisesti lastensuojelun avohuollossa, mutta myös sijais- ja jälkihuollossa. Työn kehittämiseen ei koettu olevan aikaa tai resursseja. Ainoastaan kotipalvelun saamisen koettiin helpottuneen sosiaalihuoltolain voimaan tuleminen myötä. (Widen 2018, 24- 26.) Kritiikki peruspalveluiden toimimattomuutta kohtaan ei ole mikään uusi asia, mutta yllättävää on se, miten vaikealta siihen tuntuu olevan saada muutosta.

Asiakasprosessiin liittyvät haasteet

Erotin asiakkaisiin liittyvästä puheesta erikseen itse asiakasprosessiin liittyvät haasteet, koska asiakkaiden palvelujen tarpeen muutokset ovat erillinen kysymys siitä, miten järjestelmä kykenee niihin vastaamaan. Asiakasprosessiin liittyvien haasteiden korjaamiseksi työntekijät toivoivat yhteistyötä perhepalveluiden, lastensuojelun ja johdon välillä lisättävän. Palvelulinjan päälliköiden mukaan asiakasprosessissa ongelmia aiheuttaa se, että arviointeja tehdään monessa paikassa, mikä saa aikaan työn päällekkäisyyttä. Päälliköt pohtivatkin, miten tätä voisi muuttaa, jotta jo tiedetty tulisi paremmin hyödynnetyksi, eikä tehtäisi vain arviointia toisen perään.

Lastensuojeluilmoitusten määrä on lisääntynyt, joten suuri osa perhepalveluiden työntekijöiden työajasta menee niiden selvittämiseen. Käytännössä tämä tarkoittaa, että selvitysten aikana ei ehditä tavata perhettä niin usein, kuin olisi tarpeen. Selvitysten laatu on tästä syystä kärsinyt ja ennaltaehkäisevä ote jää toteutumatta. Työntekijät tunnistivat myös, että joiden lasten kohdalla on

ollut näkyvissä toistuvat selvityspyynnot lyhyenkin ajan sisällä. Perhepalveluiden ohjaajat eivät ehdi tehdä ohjaustyötä, kuten alun perin oli ollut ajatus, vaan he tekevät sosiaaliohjausta selvityksissä sosiaalityöntekijän työparina. Perhepalveluiden työntekijät kokivat painetta pysyä määrärajoissa ja siirtää asiakkuuksia eteenpäin. Koska rahaa palveluiden ostoon on vain rajattu määrä, jotkut työntekijät kertoivat, että joutuvat siirtämään asiakkaita lastensuojeluun, jossa on käytössä enemmän rahaa palveluiden ostamiseen.

Lastensuojelun työntekijät kokivat, että heidän käytössään ei ole tarpeeksi palveluvalikoimaa asiakkaiden tueksi. Puutteita koettiin tukiperheiden, tukihenkilöiden, perhekuntoutuksen ja erilaisten sijoitusmuotojen osalta. Käytännössä ainut palvelu on tehostettu perhetyö, jonka työnkuva ja osaaminen on ajoittain epäselvää ja asiakasmäärät liian suuret. Lastensuojelussa aika menee sijoitusprosessien hoitamiseen, eikä muuhun jää aikaa. Myös työn suunnitelmallisuus on kärsinyt, eikä ehditä miettiä työn laatua ja sitä, miten asiakkaat tulisivat parhaiten autetuiksi. Varsinaista avohuoltoa ehditään tehdä lastensuojelussa vain vähän, jos lastensuojeluun siirron kriteerinä pidetään sijoitusta. Työntekijät pohtivat myös olisiko halvempaa tuottaa joitakin palveluita mieluummin itse kalliiden ostopalveluiden hankkimisen sijaan.

Työntekijöitä puhutti paljon raja perhepalveluiden ja lastensuojelun välillä, jonka nähtiin olevan monilta osin epäselvä ja käytäntöjen poikkeavan eri alueiden välillä. Huolen kynnyksen perhepalveluiden asiakkaaksi ottamiselle nähtiin lisääntyneen. Mäkipää (2016) kuvaa pro gradu-tutkielmassaan, miten eri tavoin työntekijät määrittävät sen, milloin asiakas kuuluu perhepalveluiden asiakkuuteen ja milloin lastensuojelun puolelle. Tämä on työn kannalta huomiota vaativa asia, sillä on asiakkaiden kannalta eriarvoisuutta tuottavaa, jos asiakkuuden kriteerit eivät ole yhteneväiset. Moni kysyi myös määrittääkö tarve vai palvelut asiakkuuden. Palvelulinjan päälliköt kokivat myös lastensuojelun asiakkuuden kriteereiden vaativan kirkastamista. Kaikissa haastatteluissa lukuisat työntekijävaihdokset asiakkuusprosessin aikana nähtiin haasteellisena asiakkaan kannalta.

Henkilöstön hyvinvointiin ja henkilöstöhallintaan liittyvät haasteet

Työmäärän lisääntyminen ja työntekijäresurssin puute sekä perhepalveluissa että lastensuojelussa on johtanut siihen, että muutoksen hyvät puolet eivät toteudu. Työntekijöiden, erityisesti sosiaalityöntekijöiden, suuri vaihtuvuus kummallakin alueella on iso ongelma. Tämä on vaikuttanut siihen, ettei työtä ei olla päästy kehittämään. Tämän lisäksi työntekijöiden erityisosaaminen jää hyödyntämättä, ja monet hakeutuvat muualle töihin. Moni olisi ollut halukas hankkimaan lisäkoulutusta ja erikoistua, mikäli työnantaja tätä tukisi. Palvelulinjan päälliköt yhtyivät työntekijöiden näkemyksiin tässä asiassa.

Tehtäväkuvien epäselvyys kuormittaa henkilöstöä entisestään. Vuosien aikana alussa ollut tiivis yhteistyö perhepalveluiden ja lastensuojelun välillä on muuttunut, ja nämä kaksi yksikköä ovat eriytyneet toisistaan. Työntekijät pohtivat sitä, missä määrin erikoistuminen on saanut aikaan sen, että ymmärrys ja osaaminen toisen tekemästä työstä onkin kaventunut.

4.3 Muutostarpeet lasten ja perheiden auttamiseksi

Valtakunnalliseen kyselyyn vastanneista suurin osa koki, että laadukkaan työn esteenä ovat liian suuret asiakasmäärät työntekijää kohden. Tästä syystä vastaajat kannattivat sitovaa mitoitus, noin 21-30 lasta sosiaalityöntekijää kohden. Moni koki riittämättömyyttä työssään, mikä johtui osin myös työn organisointiin liittyvistä puutteista ja työnjaon epäselvyyksistä. Ratkaisuna näihin ongelmiin esitettiin resurssien lisäksi työn parempaa organisointia ja työparityöskentelyä. (Wilen 2018, 5-8.) Yliruka ym. (2018) tuovat esille, että asiakasmääristä keskusteltaessa olisi otettava huomioon myös se, millaisesta työstä sisällöllisesti on kyse, sillä monimutkaistunut asiakastyö edellyttää mitoitus lisäksi palvelujärjestelmän ja prosessien tarkastelua.

Valtakunnallisen kyselyn mukaan lastensuojelun laadun ja vaikuttamisen parantamiseksi tärkeimmät vahvistamista vaativat asiat olivat lastensuojelun asiakasmäärien korjaaminen, lasten kanssa työskentelyn vahvistaminen, monialainen ja tiimimuotoinen osaaminen, lainsäädäntöön liittyvän osaamisen vahvistaminen ja palvelutarpeen arviointiin liittyvän työskentelyn tärkeys asiakkuuden eri vaiheissa. Toimenpiteitä kaivattiin resursseissa, työnjaossa ja sen organisoinnissa, palvelujärjestelmässä ja uudenlaisissa työtavoissa. Valtakunnallisen selvityksen perusteella

lastensuojelun tilanne ei siis ole muuttunut kovin paljon parempaan suuntaan sosiaalihuoltolain muutoksen jälkeen. (Widen 2018, 34- 38.)

Ongelmapuheen rinnalle Tampereen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden työntekijöitä pyydettiin pohtimaan, mitä asioille heidän mielestään pitäisi tehdä, jotta asiakkaat tulisivat paremmin autetuiksi. Jaoin vastaukset palveluihin, henkilöstöön ja yhteistyökumppaneihin liittyviin muutostarpeisiin.

Palveluihin liittyvät muutostarpeet

Työntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että palveluja pitäisi olla enemmän ja niiden pitäisi olla joustavampia. Ratkaisevana pidettiin palveluiden oikea-aikaisuutta. Perhepalveluihin kaivattiin intensiivistä perhetyötä, jota olisi myös mahdollista tarjota vanhemmille lapsille. Isommat määrärahat palveluiden ostamiselle olisivat tarpeen. Perhepalveluihin kaivattiin myös mahdollisuutta tehdä taloudellisen tuen päätöksiä perheiden tukemiseksi.

Kotipalvelua toivottiin myös lastensuojeluun omana tuotantona, ja heille mahdollisuutta ilta- ja viikonlopputyöhön. Perhepalveluissa käytössä olleita palveluseleitä toivottiin myös lastensuojeluun.

Omaan tuotantoon ja osaamisen toivottiin panostamista. Neuropsykiatrisen- ja muun psykiatrisen osaamisen lisäämistä pidettiin tärkeänä. Palveluiden osalta toivottiin lisää tukiperheitä- ja henkilöitä, perhekuntoutusta ja avohuollon sijoitusten tekemistä myös muualle Kuusikon perhetukikeskuksen lisäksi. Perhe-perheessä- sijoituksen mahdollisuutta tulisi kehittää realistiseksi vaihtoehdoksi.

Nuorille kaivattiin omaa yksikköä, jonka alle olisi koottuna heille suunnatut palvelut. Puutteet nuorten päihdepalveluissa puhuttivat työntekijöitä kovasti, ja tämän korjaamista pidettiin välttämättömänä. Aiemmin alueasemilla käytössä ollutta jalkautuvaa päihdetyöntekijää kaivattiin takaisin.

Sosiaalihuoltolainmukaisten asiakkuuksien kestolle asetetut määräajat eivät toimi tai mahdollista ennaltaehkäisyä. Määräaikojen jatkuva seuranta koettiin myös raskaana. Systeemisen lastensuojelun toteuttamista ei pidetty tällä työmäärällä mahdollisena, mutta työntekijät kuitenkin pohtivat, olisiko se hyvä ote perhepalveluihin. Työntekijät toivoivat tutkimusta siitä, missä määrin lastensuojelun

työ on sisällöllisesti muuttunut, ja onnistutaanko siellä työskentelyn avulla estämään huostaanottoja ja päättämään asiakkuuksia. Usein arjessa koettiin, että työ on sisällöltään lähes yksinomaan erilaisten sijoitusten valmistelua ja niistä päättämistä.

Palvelulinjan päälliköt toivoivat palvelujen joustavuutta ja mahdollisuutta niiden käyttöön yli yksikkörajojen. Asiakaskunnan palvelutarpeiden nähtiin muuttuneen ja moninaistuneen siten, että moniammatillisen työn tarve on korostunut entisestään. Peruspalveluiden toimimattomuus nousi myös päälliköiden haastattelussa tärkeäksi teemaksi.

Henkilöstöön liittyvät muutostarpeet

Henkilöstöön ja heidän hyvinvointiin panostamista pidettiin keskeisenä asiana, johon kaivattiin muutosta. Työntekijöiden mielestä asiakasmitoituksesta sopiminen voisi olla konkreettinen keino, jolla mahdollistaa työn vaikuttavuutta. Asiakasmäärien suuruudella nähtiin olevan suora vaikutus siihen, miten hyvin työtä pystyi tekemään ja millaista palvelua asiakkaat lopulta saavat. Tällä nähtiin myös olevan vaikutusta työntekijöiden pysyvyyteen ja uusien työntekijöiden rekrytointiin, Vaikka tunnistettiinkin, että myös työn tekemisen keinoja muuttamalla voidaan tilanteeseen vaikuttaa, yhtä mieltä oltiin siitä, että työkuorma on sen verran suuri, ettei se pelkällä asennemuutoksella korjaannu. Myöskään yksin palkan nostamisella ei nähty voitavan tilannetta ratkaista. Työtilojen puutteet nousivat keskustelussa myös esille.

Työnantajalta toivottiin lisää mahdollisuuksia kouluttautua ja kehittyä työntekijänä. Johdolta toivottiin yhteistä keskustelua työn sisällöistä, asiakkaiden tilanteista ja ratkaisuihin kentällä oleviin ongelmiin. Ruuhka-ajoiksi ehdotettiin määräaikaisten työntekijöiden palkkaamista. Työntekijöiden mukaan sosiaalityön palvelua tulisi kehittää niin, että se nähtäisiin myös yksistään palveluna asiakkaalle.

Palvelulinjan päälliköt pohtivat, missä määrin vaihtuvuus ja jatkuvat uudet työntekijät vaikuttavat esimerkiksi kiireellisten sijoitusten tekemiseen. Tässä nähtiin laadukkaan perehdytyksen olevan keskeisessä asemassa, ja vaativan kehittämistä. Päälliköt näkivät, että palvelulinjalla tarvitaan toimintatapojen muutoksia ja palvelujen ja prosessien tarkastelemista enemmän asiakkaan näkökulmasta käsin.

Yhteistyökumppaneihin ja rajapintoihin liittyvät muutostarpeet

Sekä palvelulinjan päälliköt että työntekijät toivat esille paljon muutostarpeita liittyen muihin palveluihin ja yhteistyökumppaneihin, joihin yksistään sosiaalityön keinoin linjan sisällä ei ole mahdollista vaikuttaa. Viestit ovat kuitenkin tärkeitä, koska korjaamalla peruspalveluissa nähtävissä olevia puutteita voidaan vähentää myös lastensuojelun ja muun sosiaalityön tarvetta.

Yhteistyö psykiatrian kanssa (lasten, nuorten ja aikuisten) nähtiin ongelmallisena ja jonot vaikuttavat suoraan asiakkaiden kanssa tehtävään työhön. Myös yhteistyötä koulun ja aikuisten palveluiden kanssa pidettiin tärkeänä. Työntekijät pohtivat, miten työskentelyä voisi tiivistää ja keksiä yhteisiä keinoja asiakkaiden auttamiseksi. Muiden palvelujen kanssa voisi pohtia esimerkiksi huolikynnyksiä ja asiakasprofieja. Koska joka paikassa tehdään arvioita, työntekijät pohtivat voisiko näitä yhdistää jotenkin, ja siten vähentää päällekkäistäkin työtä.

Perhepalveluiden ja lastensuojelun välinen yhteistyö nähtiin tärkeänä, mutta kehittämistä vaativana asiana. Niukkojen resurssien vallitessa työntekijät kokivat, että raja-aitoja oli jo ehtinyt syntyä, sen sijaan että yhdessä voitaisiin miettiä, mikä asiakasta auttaa tässä tilanteessa parhaiten. Tässä substanssikysymysten pohtimisessa avainasemassa nähtiin olevan johtavat sosiaalityöntekijät sekä linjojen päälliköt. Yksikön sisällä kehittämistarpeita nähtiin myös työparityöskentelyssä. Palvelulinjan päälliköiden mielestä perhepalveluiden ohjaajien työn selkeyttäminen vaatisi toimenpiteitä, koska myös johdossa nähtiin, että ohjaajilla ei ole nyt mahdollisuutta tehdä etukäteen ajateltua ehkäisevää työtä.

4.4 Ehdotuksia rakenteellisen sosiaalityön lisäämiseksi organisaatiossa

Kokemukset sosiaalisesta raportoinnista

Fokusryhmähaastattelun neljännessä kysymyksessä työntekijöiltä haluttiin tietää näkemyksiä rakenteellisesta sosiaalityöstä ja sosiaalisesta raportoinnista sekä ehdotuksia siitä, miten työntekijöillä olevaa tietoa voitaisiin paremmin saada mukaan keskusteluun ja hyödynnettyä organisaatiossa. Kaikissa ryhmissä pidettiin fokusryhmiä onnistuneina tilaisuuksina, ja oltiin iloisia siitä, että työntekijöiden näkemyksiä tilanteesta kysyttiin. Tarvetta pysähtyä työn äärelle ja keskustella yhdessä ajan kanssa ajankohtaisista asioista pidettiin erittäin tärkeänä. Työntekijät

korostivat, että heillä on paljon tietoa asiakkaista ja näkemyksiä siitä, miten heitä voitaisiin paremmin auttaa. Huolta kuitenkin herätti se, minne tieto menee, miten sitä käsitellään ja onko sillä oikeasti merkitystä, kun päätöksiä tehdään. Työntekijöiden kokemuksena oli, että vaikka heiltä välillä erilaisia asioita kysytäänkin, eivät he saa palautetta siitä, mihin toimiin asioiden johdosta on ryhdytty.

Konkreettiset toimenpiteet

Työntekijät kertoivat, että tiimeissä keskustellaan ajankohtaisista asioista alueilla ja usko siihen, että lähiesimies vie nämä palautteet ylöspäin, oli vahva. Ylemmältä johdolta toivottiin työntekijöiden suurempaa osallistamista ja palautejärjestelmän luomista. Yhtenä esityksenä tuotiin keskustelut valtuutettujen kanssa ja mahdollisuudet osallistua johtoryhmän kokouksiin asioiden esille tuomiseksi ja huolenaiheista keskustelemiseksi.

Konkreettisina toimina työntekijät ehdottivat, että olisi tarpeen kerätä laajemmin tietoa siitä, ketä heidän asiakkaansa ovat ja tämän perusteella yhdessä pohtia, mitä heidän auttamiseksi olisi tehtävissä. Koska perhepalveluiden ja lastensuojelun raja oli edelleen haastava, työntekijät pohtivat myös sitä, että tämän haasteen ratkaisemiseksi olisi tehtävä jotakin ja pohdittava yhdessä, millaiset asiakkuudet hoidetaan perhepalveluissa ja mitkä lastensuojelussa. Yhdellä alueella toiminut rajapinta-tiimi, jossa yhdessä lastensuojelun ja perhepalveluiden työntekijöiden kesken mietitään asiakkaiden mahdollisia siirtymisiä yksiköstä toiseen, oli koettu tässä työskentelyssä hyväksi. Alueellisissa verkostoissa voisi tarkemmin yhdessä miettiä, mitä kullakin alueella on ajankohtaista ja miten siihen puuttua. Jonkin verran tätä työtä onkin vuosien aikana tehty. Lastensuojelussa koettiin, että työtilanne ei anna periksi osallistua laajempiin ennaltaehkäiseviin tehtäviin tai esimerkiksi yhdyskuntatyöhön.

Työntekijät toivoivat, että tietoa tuotettaisiin ja kerättäisiin säännöllisesti. Linjalla nähdään olevan paljon osaamista ja tutkivan työn kehittäminen olisi palvelujen järjestämisen kannalta tärkeää. Työntekijöiden osallisuudella uskottiin olevan myös vaikutusta työssä viihtymiseen ja pysyvyyteen. Moni sanoi kokevansa, ettei heidän ammattitaitoaan arvosteta organisaatiossa. Vaikka rakenteellista sosiaalityötä pidettiin tärkeänä, ei siihen koettu olevan aikaa tämänhetkisessä työtilanteessa aikaa. Tähän työntekijät toivoivat muutosta.

Työntekijät korostivat haluavansa osallistua työn kehittämiseen ja toivoivat esimerkiksi palautelaatikkoa sisäisille nettisivuille (Tasku), jonne ideoita voisi kerätä. Myös sosiaalisen median ja muun digisosiaalityön edistämistä pidettiin tärkeänä.

5 Johtopäätökset ja kehittämistarpeet

Lasten ja perheiden lisääntyneisiin haasteisiin vastaaminen edellyttää uusia ratkaisuja

Tampereen kaupungin lasten, nuorten ja perheiden palveluiden työntekijöiden kokemukset jakautumisesta perhepalveluiden ja lastensuojelun yksiköihin ovat samansuuntaiset valtakunnallisen kyselyn tulosten kanssa. Myös päälliköiden näkemykset tilanteesta olivat yhteneväiset työntekijöiden kanssa. Myönteistä on se, että uusi laki ja sen periaatteet koetaan hyvinä ja kannatettavina. Lista haasteista ja muutostoiveista on kuitenkin pitkä, ja osa niistä on sellaisia, joiden ratkaiseminen vaatisi toimenpiteitä valtakunnallisella tasolla. Sosiaalityöntekijöiden uraverkoston aloitteesta vuonna 2017 laadittiin adressi, jossa vaadittiin toimenpiteitä lastensuojelun tilanteen parantamiseksi.² Tätä seurasi STM:n asettaman selvityshenkilön raportti vuonna 2019, jossa otettiin kantaa lastensuojelun tilanteeseen ja esitettiin yhtenä ratkaisuna asiakasmitoituksia (Kananoja 2019). Asiakkaiden ääntä saatiin kuuluviin, kun helmikuussa 2020 julkaistiin 101-kirjettä- teos, jossa nuoret kirjoittivat päättäjille omia kokemuksiaan asiakkaana olemisesta (Kaijanen ym. 2020). Uuden sosiaalihuoltolain ja Lape-hankkeen myötä lastensuojelua ollaan kehittämässä kohti systeemistä mallia. Vaikuttaa siis siltä, että halua parantaa lastensuojelun tilannetta on, ja ollaan jokseenkin yhtä mieltä siitä, mitä asialle pitäisi tehdä.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan päälliköiden haastattelussa nousi esiin, että työntekijöiden näkemyksissä ei ollut mitään sellaista ongelmaa, josta he eivät olisi olleet tietoisia. Kun sekä tilannekuvasta että ratkaisuehdotuksista ollaan samaa mieltä, on kysyttävä mistä johtuu, että tilanne kuitenkin on niin hankala kuin se edelleen on. Tämän kysymyksen ratkaiseminen ei tämän lopputyön puitteissa ole mahdollista, vaan vaatisi aivan oman tutkimuksensa. Yliruka ym. (2018) totesivat omassa selvityksessään, että lastensuojelun monimutkaisuus edellyttää johtamiselta joustavuutta ja luovuutta substanssiosaamisen lisäksi. Uusi systeemi tuottaa uudenlaisia palveluja ja haasteita niiden onnistumiselle. Tästä syystä ratkaisut, jotka on luotu vanhaa järjestelmää varten, eivät enää päde, vaan niiden rinnalle on kehitettävä uusia. Tampereen lasten, nuorten ja perheiden palvelussa on tunnistettu lukuisia haasteita, ja niistä ollaan pitkälle yhtä mieltä. Lopputyön perusteella keskustelussa olisi päästävä työn sisällölliseen kehittämiseen, jotta asiakkaat tulisivat

² https://www.adressit.com/oikeus_suojeluun, #1000nimeä

aiempaa paremmin autetuiksi. Tässä prosessissa johdon, henkilöstön ja asiakaskunnan välinen yhteistyö on avainasemassa.

Toive tutkivan työn kehittämiseen ja palvelujen parempaan kohdentamiseen on tärkeä viesti kentältä, joka ansaitsee tulla kuulluksi ja vakavasti otetuksi, jos haluamme tehdä laadukasta ja vaikuttavaa sosiaalityötä. Samalla ristiriita työkuorman ja ajankäytön ongelmien kanssa on todellinen. Tutkimusprosessin ajan olen pohtinut, miten tätä ristiriitaa voisi lapsiperheiden sosiaalipalveluissa ratkaista. Heidi Muurinen (2019) on väitöskirjassaan tutkinut kokeilevan sosiaalityön mahdollisuuksia työn kehittämisessä. Kokeilevassa lähestymistavassa ratkaisut syntyvät itse prosessin aikana, toisin kuin perinteisessä projekti- tai kehittämistyössä, jossa alussa yleensä tiedetään, mitä tehdään. Tämä lähestymistapa voisi sopia hyvinkin sosiaalityön arjessa toteutettavaksi, koska kokeilut voivat olla pieniä, vain vähän aikaa vieviä, moninäkökulmaisia ja osallisuutta lisääviä toimenpiteitä, joita yksittäinen sosiaalityöntekijä voi toteuttaa. (mt. 108.) Työn kehittämistä ei kuitenkaan voi asettaa pelkästään yksittäisen työntekijän velvollisuudeksi, vaan sille on annettava aikaa, tilaa ja lupa toteuttaa tiimeissä ja muualla organisaatiossa.

Sosiaalisen raportoinnin eteenpäin vieminen organisaatiossa

Henkilöstölle suunnattujen fokusryhmähaastattelujen jälkeen työryhmämme kävi kertomassa tuloksista johtoryhmän kehittämispäivillä (kts. Liite 3). Kehittämispäivillä sovittiin, että yksikön lanu-tiimissä lähdetään suunnittelemaan tarkemmin, miten sosiaalinen raportointi saataisiin osaksi rakenteita ja kehittämään sille konkreettisempaa mallia. Lanu-tiimi koostuu lasten-, nuorten ja perheiden palvelujen linjan työntekijöistä, joten ryhmän jäsenet edustavat sekä sosiaali- että terveyspalveluita. Tampereella nämä kaksi puolta kuuluvat saman organisaation alle. Alusta lähtien todettiin tärkeäksi, että myös terveydenhuolto on mukana pohtimassa ja kehittämässä sosiaalista raportointia, koska asiakaskunta ja haasteet ovat samat kummallakin sektorilla. Yhteinen näkemys oli myös se, että vahvistamalla peruspalveluja ja tuomalla esiin sieltä nousevaa tietoa saamme kokonaisvaltaisempaa tietoa asiakaspinnasta ja kehittämistarpeista. Käsité ”sosiaalinen raportointi” herätti aluksi huolta, koska se on terveydenhuollossa vieras ja sosiaalinen mielletään vähemmän sinne puolelle kuuluvaksi käsitteeksi.

Syksyllä 2018 lanu-tiimissä koottiin laajasti tietoa kiireellisistä sijoituksista, joka oli noussut erityisenä huolenaiheena läpi linjan. Tästä koostettiin raportti ja tehtiin alustava prosessikuvaus sosiaalisesta raportoinnista. (Nurminen 2018). Tämän jälkeen lanu-tiimissä sovittiin, että lisäksi tehdään kysely koko linjalle huomis-barometriä mukaillen, jotta voidaan tarkemmin kokeilla, miten kysely toimisi kentällä jatkossa, ja miten sosiaalisen raportoinnin prosessia pitäisi kehittää. Tarkoituksena oli käydä esiin tuotu aineisto tarkasti läpi ja valita sieltä joku teema tai teemoja, joita lähtisimme tutkimaan tarkemmin yhdessä kyseisen yksikön kanssa, josta havainnot tulleet. Lanu-tiimin tehtävänä olisi koordinoida sosiaalista raportointia, pohtia tiedon keruuta ja toteuttaa sitä yhteistyössä yksikön kanssa. Koska menetelmä on vielä uusi, tiimissä haluttiin tarjota mahdollisimman paljon tukea raportoinnin toteuttamiseksi. Ne teemat, joita tällä kertaa ei tarkemmin tarkastella, koottaisiin kuitenkin omille sisäisille sivuille, jossa ne olisivat kaikkien työntekijöiden luettavissa. Suunnitelmana oli, että näille sivuille koottaisiin myös kaikki valmistuneet raportit ja luotaisiin palauteboksi, jonne yksittäinen työntekijä voi laittaa palautetta ja tuoda esiin kentältä esiin nousevia huolia. Lanu-tiimi on kokoontunut 2018-2019 välisenä aikana sosiaalisen raportoinnin teeman ympärillä useita kertoja. Huomis-barometrin kysymyksiin tuli valtavasti vastauksia, mutta yllättävästi ei ollenkaan alueasemilta. Kiinnostusta työn kehittämiseen ja asioiden esiin tuomiseen palvelulinjalla kuitenkin selkeästi on. Lanu-tiimin vetäjä Henna Saarela kävi esittelemässä näitä tuloksia henkilöstöpäivässä. Lupaavasta alusta huolimatta valitettavasti prosessi ei ole saanut jatkoa, kuten oli alun perin suunniteltu. Sosiaalisella raportoinnilla voidaan tuottaa monenlaista tietoa organisaation käyttöön. Pelkästään vuorovaikutustilanteen järjestäminen ei kuitenkaan riitä, vaan ollakseen vaikuttavaa, tulisi kehittämistoiminnan olla osa toimintapolitiikkaa ja käytäntöjä (Kuntsi & Paavolainen 2019, 24-25). Tästä syystä ollakseen vaikuttavaa sosiaalisen raportoinnin tulee olla osa pysyviä rakenteita organisaatiossa, ja se tulee olla vastuutettuna jollekin taholle.

Prosessin perusteella päädyimme ehdottamaan johtoryhmälle seuraavaa:

1. Perustetaan lasten, nuorten ja perheiden linjalle oma rakenteellisen sosiaalityön ryhmä, johon voivat tulla mukaan eri yksiköistä asiasta kiinnostuneet työntekijät.
2. Perustetaan kaupungin sisäisille sivuille (Tasku) tai kaupungin julkisille sivuille sosiaalisen raportoinnin sivusto, jonne kerätään yksiköistä valmistuneet raportit kaikille luettavaksi. Sivuilla voisi olla myös työntekijöille palautelinkki, jonka kautta he voivat tuoda esiin

arjessa esiin tulevia “hiljaisia signaaleja” ja saattaa tätä tietoa eteenpäin. Rakenteellisen sosiaalityön ryhmän tehtävänä olisi hallinnoida näitä sivuja ja käsitellä tulleet kommentit. Sivustoa voisi myöhemmin kehittää niin, että sieltä saatava tieto olisi lautakuntien ja kaupunginvaltuuston käytössä hyvinvointiraportteja tehdessä.

3. Lisätään palvelulinjan vuosikelloon ja sitä kautta linjan eri tiimeihin/työryhmiin vähintään kerran vuodessa käsiteltäväksi sosiaalisen raportoinnin kohta. Tämä merkitsisi sitä, että esimerkiksi alueasemilla ainakin kerran vuodessa tiimeissä pohdittaisiin ajan kanssa, mitä asioita asiakaspinnasta nousee tällä hetkellä. Mikäli asiasta toivottaisiin lisätietoa, rakenteellisen sosiaalityön ryhmä voisi auttaa kyseistä yksikköä tai tiimiä sosiaalisen raportoinnin koordinoinnissa.
4. Luodaan linjalle some-strategia, jonka tarkoituksena on paitsi viestittää palveluista asiakkaille, myös mahdollistaa työntekijöille osallistuminen organisaation positiiviseen kehittämiseen esimerkiksi työstä kertovien blogien pitämällä. Aikuissosiaalityössä vastaava on jo toiminnassa.

6 Lopuksi

Tässä lopputyössä olen selvittänyt, miten Tampereen lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan työntekijät ovat kokeneet jakautumisen kahteen eri yksikköön ja millaisia muutostarpeita tilanteen parantamiseksi kentällä nähdään olevan. Haasteet suurien asiakasmäärien vuoksi ovat lastensuojelussa ja perhepalveluissa edelleen olemassa, mutta selvää tämän työn perusteella myös on, ettei tilanteen ratkaisemiseksi riitä pelkästään työntekijöiden määrän lisääminen ja asiakasmitoituksista sopiminen. Muutostarpeiden syyt ovat syvemmällä, ja ne liittyvät myös asiakkaiden tilanteiden haastavuuteen, prosessien ja työnkuvien epäselvyyteen ja henkilöstön hyvinvointiin liittyviin seikkoihin.

Haasteet liittyvät myös siihen, miten työntekijöiden kokemukset tulevat johdon käyttöön ja toisaalta, miten johdossa henkilöstölle annetaan palautetta siitä, mihin toimenpiteisiin näiden kokemusten johdosta on ryhdytty. Tähän ratkaisuksi olemme Koposen ja Maahin kanssa esittäneet sosiaalisen raportoinnin mallin käyttöönottoa palvelulinjalla, ja ylipäänsä rakenteellisen sosiaalityön kehittämistä osaksi sosiaalityöntekijöiden työnkuvia ja arjen työtä.

Prosessi on ollut monivaiheinen ja haastava. Uskon kuitenkin työn lisänsen keskustelua kentällä ja johdossa rakenteellisen sosiaalityön tarpeesta ja sosiaalisen raportoinnin menetelmistä osana työtä. Tutkimusprosessiin ryhtyminen ja siitä keskusteleminen ovat mielestäni jo itsessään olleet rakenteellista sosiaalityötä, koska tähän asti näistä teemoista on keskusteltu palvelulinjalla vain vähän. Toivon lopputyön auttavan lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kehittämisessä ja ratkaisujen löytämisessä lasten ja perheiden haastavaan tilanteeseen.

Lopuksi, kiitän lämpimästi Tampereen kaupunkia mahdollisuudesta osallistua rakenteellisen sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen ja hankkia osaamista rakenteellisesta sosiaalityöstä, jonka vahvistaminen on nykyisessä, jatkuvasti muuttuvassa yhteiskunnallisessa tilanteessa tärkeämpää kuin koskaan. Haluan myös kiittää kanssatutkijoitani, Katri Maahia ja Kirsi Koposta, joiden kanssa käydyt keskustelut ja lopputyöhön liittyvät pohdinnat ovat olleet korvaamaton apu yrittäessämme yhdessä löytää keinoja lasten, nuorten ja perheiden tilanteen parantamiseksi Tampereella.

Lähteet

Haverinen, Riitta (2005) Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa: Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnove, Nylund, Marianne ja Hoikkala, Susanna (2005) (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Gaudeamus: Helsinki, 99-123.

Hussi, Taina (2003) Sosiaalinen raportointi. Menetelmä asiakastyössä syntyneen tiedon prosessointiin. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2003:10. <https://docplayer.fi/1270862-Sosiaalinen-raportointi.html> Luettu 5.5.2020.

Hussi, Taina (2005) Sosiaalinen raportointi kokemustiedon käsitteellistäjänä. Teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnove, Nylund, Marianne ja Hoikkala, Susanna (2005) (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Gaudeamus: Helsinki, 144-158.

Kaijanen, Milja, Koskenkorva, Marjukka & Westlund, Onni (2020) 101 kirjettä. Pesäpuu ry. Jyväskylä.

Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina (2019) Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriö. Raportteja ja muistioita 2019:4.

Kantoluoto, Anne & Hedman, Johanna (2017) Sosiaalihuoltolainmukaisen perhetyön rajapinnat- Sosiaalisen raportoinnin pilotti Vantaan Perhepalveluissa. Vantaa.

Karasvirta, Arja (2019) Sosiaalinen raportointi-lehti. Espoo.
Saatavilla: https://www.espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet/Sosiaalinen_raportointi

Kuntsi, Maarit & Paavolainen, Taru (2019) Sosiaalisen raportoinnin menetelmiä, malleja ja apuvälineitä. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Harjoitteluraportteja 3. Jyväskylä.

Kuusisto-Niemi, Sirpa & Kääriäinen, Aino (2005) Hiljaisen tiedon vallasta näkyvän tiedon valtaan – puheenvuoro tiedon näkyväksi tekemisen puolesta. JANUS vol. 13 (4), 452 - 460.

Lahden aikuissosiaalityön vuosiraportti 2016.
Saatavilla: <http://lahdenvuosi.fi/2016/aikuissosiaalityon-vuosiraportti-2016/>

Lyly, Auri (2016) Sosiaalinen raportointi asiakastiedon tuottajana. Esimerkkinä aikuissosiaalityö ja lastensuojelu. Sosiaali- ja terveysvirasto. Tutkimuksia ja raportteja 2 / 2016. Helsinki

Maahi, Katri & Koponen, Kirsi (2014) Yhteenvetoa fokusryhmähaastatteluista ja suunnittelutyön väliarviointia. Julkaisematon työpäpöri.

Mäkipää, Mirka (2016) Tätä pitää pohtia. Sosiaalihuoltolain uudistus sossun silmin katsottuna. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden laitos. Porin yksikkö. Tampereen yliopisto.

Nurminen, Minna (2018) Sosiaalisen raportoinnin prosessikuvaus. Julkaisematon työpäpaperi.

Pasanen, Kaisa & Airola, Susanna (2017) Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön välineenä. Esitys valtakunnallisilla Lastensuojelupäivillä.

<https://www.slideshare.net/LastensuojelunKeskusliitto/kaisa-pasanen-ja-susanna-airola-sosiaalinen-raportointi-rakenteellisen-sosiaalityn-vlineen> Luettu 25.5.2020.

Pohjola, Anneli (2014) Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa: Pohjola, Anneli, Laitinen, Merja & Seppänen, Marjaana (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Unipress.16-36.

Miettinen, Taina (2000) Sosiaalityön raportointi. Kohti vuorovaikutteista raportointia. Suomen Kuntaliitto. Helsinki.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sotarauta Markku (1996) Kohti epäselvyyden hallintaa. Pehmeä strategia 2000-luvun alun suunnittelun lähtökohtana. Tulevaisuuden tutkimuksen seura. Acta Futura Fennica No 6. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu (2009) Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

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

Wilen, Leena (2018) Kohtaamisia?- lastensuojelun arki työntekijöiden kokemana. Mitä kuuluu?- julkaisusarja osa 2. Lastensuojelun Keskusliitto. Verkkojulkaisu 4/2018.

Yliruka, Laura (2005) Sosiaalityön itsearviointi kontekstuaalisena käytäntönä. Teoksessa Satka, Mirja, Karvinen-Niinikoski, Synnove, Nylund, Marianne ja Hoikkala, Susanna (2005) (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Gaudeamus: Helsinki, 124-143.

Yliruka, Laura, Vartio, Riitta, Pasanen, Kaisa & Petrelius, Päivi (2018) Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Työpäpaperi 16/2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Liitteet

Liite 1. Kutsu haastatteluun

Hei!

Tuleviin fokusryhmiin toivottaisiin osallistuttavan seuraavasti. Jokaiseen kolmeen ryhmään (itä, länsi, etelä) toivotaan 2 sosiaalityöntekijää lastensuojelusta, 2 sosiaalityöntekijää perhepalveluista, 2 ohjaajaa perhepalveluista, toinen voi olla palveluohjaaja, 2 tehostetusta perhetyöstä. Lisäksi johonkin ryhmään toivotaan edustus lastensuojelun virka-aikaisesta päivystyksestä sekä lapsiperheiden aikuissosiaalityön tiimistä. Johtavia sosiaalityöntekijöitä haastatellaan omassa haastattelussaan, päälliköt omassaan.

Haastatteluista ovat tekemässä Anu Ropponen, Kirsi Koponen sekä Katri Maahi. Kyseiset henkilöt ovat valikoituneet prosessiin siksi, että Maahi ja Koponen tekivät fokusryhmähaastattelut keväällä 2014 koskien mahdollista jakautumista selvitys ja palvelutiimiin ja ovat näin ollen tuttuja tämän menetelmän kanssa. Tämän kevään haastattelut ovat jatkumoa näille 2014 tehdyille haastatteluille ja toimivat myös arviointitiedon tuottajana. Fokusryhmähaastatteluiden tavoitteena myös etsiä työntekijälähtöisen tiedon tuottamiselle rakenteita. Prosessin kuvaus ja tulosten esittely on osa Anu Ropposen rakenteellisen sosiaalityön opintoja.

Haastattelut nauhoitetaan. Mutta nauhoitus on vain ainoastaan muistiinpanojen tueksi eikä nauhoitusta litteroida tai taltioda. Nauhoitus hävitetään heti, kun olennaiset nostot haastattelusta on saatu kirjattua.

Tässä haastatteluista varten sovitut ajankohdat:

- 14.5. Länsi klo 9-11 (Tipotie, Pyynikki)
- 21.5. Etelä klo 13-15 (Sarvis, Bakeliittisali)
- 30.5. Itä klo 9-11 (Tipotie, Pyynikki)
- 30.5. Johtavat klo 13-15 (Tipotie, Amuri)
- 11.6. päälliköt klo 9-11 (Sarvis, Bakeliittisali)

Haastattelussa kysytään mm. seuraavia kysymyksiä

- Mikä on hyvää jakautumisessa, mikä on toiminut?
- Mitä ongelmia jakautuminen on tuottanut?
- Työmäärän lisääntyminen - johtuuko työnjaosta vai jostain muusta?
- Mitä muuttaisit?
- Mitä muutoksia pitäisi tapahtua, että perheet tulisivat autetuiksi?
 - o Millaisia palveluja lapsiperheet tarvitsevat?
 - o Millaisille perheille palveluita tulisi kehittää?
 - o Miten palveluiden kehittäminen tulisi tehdä?
- Miten meidän pitäisi jatkossa tiedon keruuta tehdä?
 - o Miten toivoisitte tehtävän jatkossa?

Terveisin,

Katri, Kirsi, Anu

Liite 2 Haastattelurunko

Mikä on hyvää jakautumisessa, mikä on toiminut?

Mitä ongelmia jakautuminen on tuottanut?

Mitä muutoksia pitäisi tapahtua, että perheet tulisivat autetuiksi?

- Millaisia palveluja lapsiperheet tarvitsevat?
- Millaisille perheille palveluita tulisi kehittää?
- Miten palveluiden kehittäminen tulisi tehdä?
- Miten meidän pitäisi jatkossa tiedon keruuta tehdä?
 - Miten toivoisitte tehtävän jatkossa?

FOKUSRYHMÄ HAASTATTELUT 2018

LANU JORYN KEHITTÄMISPÄIVÄ

NOSTOJA
14.5., 21.5., 30.5. 11.6.
HAASTATTELUISTA

KIRSI KOPONEN, KATRI MAAHI, ANU ROPPONEN

HYVIKSI KOETTUJA ASIOITA

- PERIAATTEESSA EDELLEEN HYVÄ, VANHAAN EI HALUTA PALATA
- ALKUPERÄINEN IDEA OLI HYVÄ, PERUSTEHTÄVÄ SELKIYTYI KUMMALLAKIN PUOLELLA
- ALUKSI TOIMI, KUN PEPASSA EI VIELÄ OLLUT PALVELUSSA OLEVIA
- PYYDÄ APUA –NAPPI JA PALVELUOHJAAJA HYVIÄ
- ERI AMMATTIRYHMIEN OLEMASSA OLO HYVÄ, ETTÄ SAADAAN ERILAISTA OSAAMISTA
- AJATUS VARHAISEMMASTA TUEN SAAMISESTA PERHEILLE HYVÄ ASIA
- KOKEMUS, ETTEI ASIAKKUUS PERHEPALVELUIDEN ASIAKKAANA NIIN LEIMAAVA
- PERHE PYSTYY ITSE HAKEMAAN APUA, MYÖS YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN HELPOMPI HAKEA APUA
- KÄÄNTÖPUOLENA ON, ETTÄ YHTEYDENOTTOJA TULEE ENEMMÄN EIKÄ RESURSSOINTI OLE SEURANNUT PERÄSSÄ

MUUTOKSEN HUONOJA PUOLIA

- **PALVELUIDEN SAANNIN SANELEE RAKENNE, EI ASIAKKAAN TILANNE TAI ASIAKASTARVE**
- PERHEPALVELUSSA OLEVIA ON NIIN PALJON, ETTEI TAVOITE ENNALTAEHKÄISEVÄSTÄ PALVELUSTA TOTEUDU, ASIAKKUUKSISSA OLEVIENTÄ ASIOITA EI EHDITÄ HOITAA.
- KUMMANKIN PUOLEN KUORMITTUNEISUUS ON JOHTANUT SIIHEN, ETTEI KUMMALLAKAAN PUOLELLA SELVIYDYTÄ NIISTÄ TAVOITTEISTA, MITÄ TYÖLLE ON ASETETTU.
- RESURSSOINTI MOLEMMILLA PUOLILLA ON HEIKKO.
- HUOLIKYNNYS PERHEPALVELUIHIN ON NOUSSUT.
- PEPASSA EI OLE PALVELUITA; EI OSTOPALVELUITA, EI RIITTÄVÄN TUKEVAA PERHETYÖTÄ.
- TYÖNTEKIJÖIDEN VAIHTUVUUS ON ISO ONGELMA MOLEMMILLA PUOLILLA, KOSKEE MYÖS TEHOSTETTUA.
- YHTEINEN KESKUSTELU VÄHÄISTÄ TAI PUUTTUU LÄHES KOKONAAN LASUN JA PEPAN VÄLILTÄ, ERITYISESTI ARVIOINNIN KOHDAT, KUINKA ASIAKKAITA SIIRRETÄÄN, TARVITSEE KESKUSTELUA.

- ASIAKKAIDEN ONGELMIEN LAATU VAIKEUTUNUT JA ONGELMIEN MÄÄRÄ ON KASVANUT, JOTEN RESURSSI SEKÄ OSAAMISTARVE ON MUUTTUNUT, JOTA EI OLE OTETTU HUOMIOON
- MUUTOSTYÖ ON HITAAMPAA KUIN AIEMMIN, PERHEIDEN TILANTEET EI MUUTU NOPEASTI KUN ONGELMAT ON ISOJA JA MONISYISIÄ
- PAINEET LYHYILLE ASIAKKUUKSILLE JA NOPEILLE ARVIOILLE LISÄÄVÄT ASIAKKAIDEN POMPOTTELUA JA TOISTUVIA ARVIOINTEJA.

MITÄ MUUTOKSIA PITÄISI TAPAHTUA, ETTÄ PERHEET TULISIVAT AUTETUIKSI?

- LAPSIPERHEIDEN SOSIAALITYÖN ULKOPUOLISIA PALVELUITA OLISI RIITTÄVÄSTI TARJOLLA:
 - NEPSY-TUEN RESURSSIT RIITTÄVIKSI; NEPSY TUKEA OLISI SIELLÄ, MISSÄ LAPSET OVAT, ESIM. KOULUILLA
 - MIELENTERVEYSPALVELUT, ERITYISTEN NUORTEN, KUNTOON
 - PÄIHDEPALVELUT
 - LAPSIPERHEIDEN AIKUISTEN SOSIAALITYÖN RESURSSIA LISÄÄ
- LASTENSUOJELU ON VIIMESIJAINEN PAIKKA – PITÄISI KUITENKIN MIETTIÄ MITÄ, MUUT VOIVAT TEHDÄ SITÄ ENNEN JA MYÖS YHDESSÄ LASTENSUOJELUN SEKÄ PERHEPALVELUIDEN KANSSA

OSAAMISEN YLLÄPITO JA KEHITTÄMINEN

- ASIAKKaidEN TARPEET OVAT MUUTTUNEET, NIIHIN ON REAGOITAVA ERI TAVALLA KUIN AIEMMIN – MILLÄ PERUSTEELLA ASIAKKUUS MISSÄKIN SYNTYY; PALVELULÄHTÖISYYS VAI ASIAKKAAN PALVELUN TARVE? OHJAAKO PEPAN PALVELUIDEN PUUTE LASTENSUOJELUN ASIAKKUUTEEN?

MITÄ TOIVOTAAN JOHDOLTA?

- JOHTO RAKENTEIDEN KAUTTA MAHDOLLISTAJANA
- PÄÄLLIKKÖIDEN TIIVIS YHTEISETYÖ JA YHTEISET LINJAUKSET HELPOTTAVAT TYÖTÄ KENTÄLLÄ
- JOHDON TUKI
 - ☐ YMMÄRRYS
 - ☐ KYSYMYKSIIN VASTAAMINEN
 - ☐ REAGOINTI
 - ☐ PALAUTE
 - ☐ TIETO MITEN EDETTY
- KOKO AJAN KÄYNNISSÄ OLEVAA KESKUSTELUA ERI TASOILLA; TIIMITASO, JOHTAMISTIIMI, JORY
 - MITÄ AJASSA LIIKKUU?
 - MISTÄ OLLAAN HUOLISSAAN?
 - MITÄ ILMIÖITÄ ON HAVAITTU, MISTÄ PITÄISI KESKUSTELLA JA MIHIN PUUTTUA – NÄIN SAADAAN KOHDENNETTUA PALVELUITA PAREMMIN

MITEN HENKILÖSTÖ KEHITTÄJÄNÄ- PERIAATE TOTEUTUU TÄLLÄ HETKELLÄ?

- TYÖSSÄ ESIIN NOUSEVISTA EPÄKOHDISTA VIESTITÄÄN JOHTAVALLE, JONKA MYÖS USKOTAAN VIEVÄN ASIAA ETEENPÄIN.
- KETJU TÄMÄN JÄLKEEN EPÄSELVÄ. MITÄ TIEDOLLE TÄMÄN JÄLKEEN TAPAHTUU JA KUKA VIIME KÄDESSÄ PÄÄTTÄÄ?
- HENKILÖSTÖ KAIPAA TIETOA SIITÄ, MITEN PALAUTETTA KÄSITELLÄÄN, MITEN TIETOA HYÖDYNNETÄÄN KEHITTÄMISESSÄ JA MITÄ MUUTOKSIA PALAUTTEEN PERUSTEELLA ON TEHTY TAI AIOTAAN TEHDÄ. PALAUTELUUPPI KAIPAA TÄLLÄ HETKELLÄ KEHITTÄMISTÄ.
- HENKILÖSTÖ TOI ESIIN, ETTÄ RAKENTEELLISELLE TYÖLLE JÄÄ HYVIN VÄHÄN AIKAA, VAIKKA SITÄ PIDETÄÄN TÄRKEÄNÄ. ONKO OSA TYÖNKUVIA JA ONKO SIIHEN VARATTU AIKAA?

EHDOTUKSIA TIEDONKERUUN JA HENKILÖSTÖN OSALLISTAMISEN LISÄÄMISEKSI

- OLEELLISTA KONKREETTINEN, SYSTEMAATTINEN TIEDONKERUU
- TÄTÄ VARTEN TARVITAAN JOKU/JOTKUT, JOTKA VASTAAVAT TIEDON KERUUSTA JA KOOSTAVAT SEN. ARJEN TYÖSSÄ EI TÄLLE TARPEEKSI AIKAA.
- TYÖNTEKIJÖILTÄ TULISI KERÄTÄ SISÄLTÖTIETOA SIITÄ "MITEN ASIAKKAAT TULEVAT PARHAITEN AUTETUIKSI". ESIM. ASIAKASPROFILOINTIKYSELYT
- ALUEELLINEN VERKOSTOTYÖ, KYSELYT ASIAKKAILLE
- VAIKUTTAMISTYÖ: HENKILÖSTÖÄ EDUSTAMAAN JORYYN, KESKUSTELUT VALTUUTETTUIJEN KANSSA, SOMEN KÄYTTÖ JA HYÖDYNTÄMINEN
- TUTKIVA TYÖN KEHITTÄMINEN OSAKSI TYÖNKUVAA: PALJON HENKILÖSTÖN OSAAMISTA JÄÄ KÄYTTÄMÄTTÄ
- PYSYVÄ JA SITOUTUNUT HENKILÖSTÖ HALUAA KEHITTÄÄ JA VAIKUTTAA OMAAN TYÖHÖN

KEHITTÄMISEHDOTUKSIA

- SOSIAALINEN RAPORTOINTI KOETTIIN HYVÄNÄ, MUTTA EDELLYTTÄÄ AIKAA JA SYSTEMAATTISUUTTA → LUODAAN SELKEÄ RAKENNE VUOSIKELLOON, JONKA PUITTEISSA TIETOA HENKILÖSTÖLTÄ KERÄTÄÄN. VASTUUTUKSET OLTAVA SELVILLÄ.
- PALAUTEBOXI, SIVUSTO TASKUUN TMS. , JONNE HENKILÖSTÖ VOI KÄYDÄ LAITTAMASSA MUILLE TIEDOKSI TOIMIVIA KÄYNTÄNTÖJÄ, KEHITTÄMISEHDOTUKSIA JNE. (VRT. HELSINKI)
- MOLEMMINPUOLISEEN VIESTINTÄÄN SATSAAMINEN
- SOME-STRATEGIA

FOKUSRYHMÄHAASTATTELUT TIEDON KERUUN MENETELMÄNÄ

- TOIMIVA, MIELEKÄS TAPA, JOSSA TYÖNTEKIJÖIDEN MAHDOLLISTA TULLA KUULLUKSI JA JOSTA VIEDÄÄN TIETOA ETEENPÄIN
- HYVÄÄ KESKUSTELUA OIKEISTA ASIOISTA
- KERTOO ARVOSTUKSESTA TYÖNTEKIJÖITÄ KOHTAA, KUN HEITÄ KUULLAAN
- LISÄÄ TÄLLAISIA PAIKKOJA KESKUSTELULLE
- PITÄISI OLLA USEAMMIN
- FOKUSRYHMÄ MAHDOLLISTI ERILAISTEN NÄKÖKULMIEN NOSTOT
- TOIVOTTAVASTI VIESTI ETENEE, ONKO TÄSTÄ APUA?

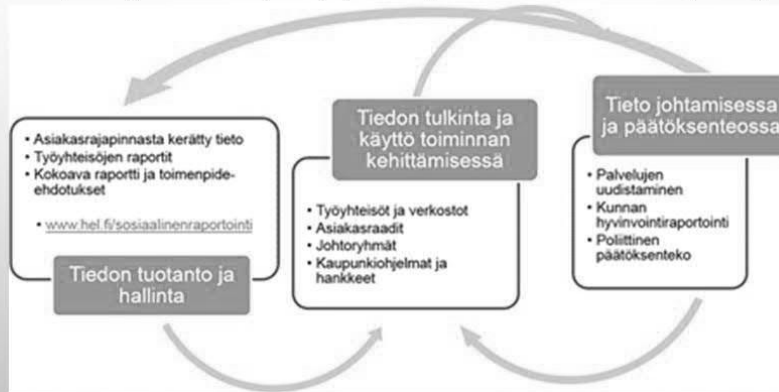
HELSINGISSÄ SOSIAALISTA RAPORTOINTIA TEHDÄÄN SYSTEMAATTISESTI JA TIEDOT KOOTAAN OMILLE NETTISIVUILLE.

The screenshot shows the Helsinki Social and Health Services website. The main content area is titled 'Sosiaalinen raportointi' (Social Reporting) and includes a section 'Mitä sosiaalinen raportointi on?' (What is social reporting?). The text describes the purpose of social reporting, which is to collect and analyze information about the needs and experiences of citizens, particularly in the context of social and health services. It mentions that social reporting is a systematic process that involves gathering data from various sources, including interviews, surveys, and focus groups, and then analyzing this data to identify trends and areas for improvement. The text also notes that social reporting is a key tool for decision-making and for ensuring that services are tailored to the needs of the community.

The sidebar on the right contains a list of reports, including 'Sosiaalinen raportointi' (Social Reporting), 'Sosiaalinen raportointi' (Social Reporting), 'Sosiaalinen raportointi' (Social Reporting), and 'Sosiaalinen raportointi' (Social Reporting). It also includes a section for 'Käyttöön' (Use) and a list of reports, including 'Sosiaalinen raportointi' (Social Reporting), 'Sosiaalinen raportointi' (Social Reporting), 'Sosiaalinen raportointi' (Social Reporting), and 'Sosiaalinen raportointi' (Social Reporting).

SOSIAALISEN RAPORTOINNIN TIEDON HYÖDYNTÄMINEN

([HTTPS://WWW.HEL.FI/SOTE/FI/PALAUTE/SOSIAALINEN-RAPORTOINTI/MITEN/](https://www.hel.fi/SOTE/FI/PALAUTE/SOSIAALINEN-RAPORTOINTI/MITEN/))



KOKEMUKSIA RAPORTOINNIN HYÖDYNTÄMISESTÄ:

([HTTPS://WWW.HEL.FI/SOTE/FI/PALAUTE/SOSIAALINEN-RAPORTOINTI/MITEN/](https://www.hel.fi/SOTE/FI/PALAUTE/SOSIAALINEN-RAPORTOINTI/MITEN/))

