KOKEMUKSIA LASTENSUOJELUTARPEEN ARVIOINTIMITTARIN KÄYTÖSTÄ

Haastattelututkimus

Reetta Permanto, 292999

Pro Gradu-tutkielma

Itä-Suomen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden laitos

Sosiaalityö

Kevät 2021

Itä-Suomen yliopisto

Tiedekunta **Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden**	Laitos Yhteiskuntatieteiden laitos
Tekijä: Reetta Permanto	
Työn nimi: Kokemuksia lastensuojelutarpeen arviointimittarin käytöstä	
Oppiaine: Sosiaalityö	Työn laji: Pro Gradu tutkielma
Tutkielman ohjaaja/ohjaaja: Timo Toikko	
Aika: 10.6.2021	Sivumäärä: 86 + 2 liitettä

Tiivistelmä:

Tämän haastattelututkimuksen tarkoituksena on tuoda tietoa terveyden- ja hyvinvointilaitoksen (THL) vuonna 2018 kehittämästä lastensuojelutarpeen arviointi mittarista ja tutkia sen käyttöä osana lapsen palvelutarpeen arviointia. Tutkimuskysymyksinä ovat: Mitä lastensuojelutarpeen arviointimittarin käyttö voi tarjota lapsen palvelutarpeen arviointiin ja miten lastensuojelutarpeen arviointimittarin käyttö vaikuttaa lapsiperhepalveluiden porrasteisuuteen?

Tämä tutkimus toteutettiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla ja laadullisella tutkimusotteella. Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla, jotka toteutettiin kahtena erillisenä ryhmähaastatteluna. Haastatteluihin osallistui yhteensä 10 työntekijää, jotka toimivat organisaation virka-aikaisessa päivystys- ja arviointitiimeissä, joko sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan tehtävässä. Haastattelujen teemoina olivat mittarin käyttö yleisesti lapsen palvelutarpeen arviointityössä, hyödyt ja haitat, mittarin pisteytys ja siinä tapahtuneet muutokset, sekä mittarin käytön hyöty suhteessa asiakasosallisuuden lisäämiseen, palvelutarpeen arvioinnin tasalaatuisuuteen, tasa-arvoisuuteen ja palveluiden kohdentamiseen ja mittarin käytön vaikutus lapsiperhepalveluiden porrasteisuuteen.

Tutkimuksen tulokset perustuvat haastateltavien kokemuksiin kyseisen mittarin käytöstä lapsen palvelutarpeen arviointityössä. Haastattelujen tulosten mukaan mittarin avulla pystyi antamaan suuntaa antavan alkupisteytyksen nopeasti, mutta pisteytys yleensä muuttui ja tuli haasteellisemmaksi palvelutarpeen arvioinnin aikana. Mittarin käyttö hyödytti haastateltavia toimiessaan muistilistana, tukena päätösten perustelussa, yhteistyön välineenä, keskustelun avaajana ja lisääjänä ja siten sen koetiin helpottavan työntekijän henkistä rasitusta. Mittarin käyttöön tarvitaan koulutusta ja käytön pitää perustua aina työn moraalisiin ja eettiseen ohjeistukseen. Vahvana tuloksena tuli, ettei mittaria voi käyttää ainoana arviointivälineenä, vaan yhtenä menetelmänä ja osana vuorovaikutukseen perustuvassa kohtaavassa arviointityössä. Mittarin käytöllä voidaan vaikuttaa asiakkaan osallisuuden lisäämiseen ja toteuttaa palveluiden oikeaa kohdentamista ja siten myös lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta käytännössä, mikäli organisaation palvelurakenne olisi toimiva. Haastateltavien yhteinen kokemus oli, että mittari on liian laaja osa-alueidensa suhteen, joka koettiin mittarin käytön haittana, kuten myös sen hidastava vaikutus työsuoritukseen. Mittari ei huomio tilanteiden yksilöllisyyttä ja osaamattoman työntekijän käytössä mittarin käyttöön liittyy riskejä, sillä se voi ohjata palvelua väärään suuntaan.

Asiasanat: mittari lastensuojelutarpeen arviointiin, lasten palvelutarpeen arviointi, sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperhepalvelu, lastensuojelu, lapsiperhepalveluiden porrasteisuus.

Säilytyspaikka Itä-Suomen yliopiston kirjasto

Muita tietoja

University of Eastern Finland

Faculty **Faculty of Social Sciences and Business Studies**	Department Department of Social Sciences
Author: Reetta Permanto	
Title: Experiences on the Use of the Instrument for Evaluating the Need for Child Protection	
Main Subject: Social Work	Level: Master's Thesis
Supervisor: Timo Toikko	
Date.10.6.202	Number of Pages: 86 + 2

Abstract

This interview research aims to review the "instrument for evaluating the need for child protection" (Finnish institute for health and welfare, 2018) and study its use as part of assessing a child's need for service. The research questions are:

1. What can the instrument for evaluating the need for child protection offer to the assessment of a child's need for service?
2. How does the use of this instrument affect the gradation of services for families with children?

This research was conducted via data-driven content analysis and a qualitative research method. The research data was gathered via semi-structured thematic interviews that were held as two separate group interviews. Ten employees, working as either social workers or social counselors in evaluative teams and on-call during office hours, participated in the interviews. The themes of the interviews were: the overall use of the instrument in the evaluative work in a child's need for service; the pros and cons of the instrument; its scoring and the changes within the scoring; the effects of applying the instrument on the gradation of services for families with children; and the benefits of using the instrument in increasing client participation, equalizing the quality of service need evaluation, equality, and targeting of the services.

The research results were based on the interviewees' experiences on using the instrument in assessing a child's need for service. According to the interview results, the instrument helped in forming a swift guiding preliminary score, however, that scoring would often change into something more challenging during the assessment of the need for service. The instrument benefited the interviewees as a checklist, as support in justification of decision-making, as a tool for co-operation, as a conversation opener and in increasing over-all discussion, which the interviewees regarded as alleviating the emotional stress of the work. Education is needed for the implementation of the instrument, and its use has to be based on the moral and ethical instructions of the work at all times. Furthermore, the results strongly suggest that the instrument cannot be used as the sole tool for assessment but, instead, as a method among others in assessment work based on interaction. Utilizing the instrument can increase client participation and implement the proper targeting of services and, thereby, the gradation of the services for families with children in practice, if the service structure of the organization were functional. The interviewees mutually agreed that the instrument was sectioned too broadly, which they saw as a disadvantage along with its tendency to slow down work performance. The instrument does not take account of the individual nature of situations, and it can actually be dangerous in the hands of incompetent workers as it can direct the service into a completely wrong direction.

Key Words: instrument for evaluating the need for child protection, assessment of a child's need for service, services for families with children proper to the child welfare law, the gradation of services for families with children

SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO 5

2. KIRJALLISUUSKATSAUS 7

2.1 MITTAREIDEN KÄYTTÖ SOSIAALITYÖSSÄ 7

2.1.1 Vaikuttavuuden arviointi 9

2.1.2 Lastensuojelutarpeen selvitykseen kehitettyjä mittareita ulkomailla ja Suomessa 12

2.1.2.1 CAF-malli 12

2.1.2.2 Signs of Safety -malli 13

2.1.2.3 BARO-menetelmä 14

2.1.2.4 Lapsen elämäntilanteen kartoitusmalli 14

2.1.2.5 Lapsikeskeinen tilannearvio- malli 15

2.1.2.6 Lastensuojelun toimintakykymittari 15

2.2 LAPSIPERHEPALVELUIDEN PORRASTEISUUS 16

2.2.1 Kompleksisuusteoria 18

2.2.2 Kompleksisuus porrasteisuutta jäsentävänä näkökulmana 19

2.2.3 LAPE-hanke 21

2.3 LAPSEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, LASTENSUOJELUTARPEEN ARVIOINTI JA PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN JATKUMO 22

2.3.1 Lastensuojeluasian vireille tulo 23

2.3.2 Lapsen palvelutarpeen arviointi 25

2.3.3 Lastensuojelutarpeen arviointi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä 27

2.3.3.1 Kiireelliset avohuollon tukitoimet 28

2.3.4 Palvelutarpeen arvioinnin jatkumo 31

2.3.4.1 Sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperhepalvelut 31

2.3.4.2 Lastensuojelu 32

2.4 MITTARI LASTENSUOJELUTARPEEN ARVIOIMISEKSI 33

2.4.1 Lastensuojelutarpeen arviointimittarin taustaa 33

2.4.2 Mittari lastensuojelutarpeen arviointiin 34

2.4.3 Aiempia kokemuksia kyseisen mittarin käytöstä 36

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS 38

3.1 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TUTKIMUSKYSYMYS JA METODOLOGISET RATKAISUT . 38

3. 2 TUTKIMUKSEN AINEISTO 40

3.3 TUTKIMUSMENETELMÄT 42

3.4 TUTKIMUKSEN KULKU 43

3.5 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS 44
4. KUVAUKSIA MITTARIN KÄYTÖSTÄ LAPSEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA 46
4.1 LASTENSUOJELUTARPEEN ARVIOINTIMITTARIN KÄYTTÖ LAPSEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA 46
4.1.1 Tilanteiden pisteytys 52
4.2 MITTARI JA ASIAKAS 56
4.2.1 Asiakkaan osallisuus ja mittari 56
4.2.2 Palvelun tasa-arvoisuuden ja tasalaatuisuuden toteuttaminen mittarin avulla 60
4.2.3 Mittari asiakkaan turvana 61
4.3 MITTARI JA TYÖNTEKIJÄ 62
4.3.1 Palveluiden kohdentaminen mittarin käytön avulla 62
4.3.2 Mittarin käytön vaikutus lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteuttamisessa 63
4.3.3 Kompleksisuus ja mittarin käyttö 65
4.3.4 Mittarin käyttö työntekijän oikeusturvana 65
4.4 TYÖN KEHITTÄMINEN JA KEHITYSEHDOTUKSET MITTARIN KÄYTTÖÖN 66
4.4.1 Mittarin käytön vaikutus työsuoritukseen 66
4.4.2 Vaikuttavuuden arviointi mittarin avulla 67
4.1.3 Mittarin käyttö ja työn läpinäkyvyys 68
4.4.4. Kehitysehdotuksia mittariin ja sen käyttöön 69
5. YHTEENVETO 71
6 JOHTOPÄÄTÖKSET 76
7 POHDINTA 85
LÄHDELUETTELO
LIITTEET

1. JOHDANTO

Lastensuojelu ja sen tarpeen arviointi on tunteita herättävä teema. Media tarjoaa meille kertomuksia tilanteista, joissa sosiaalityöntekijöiden toiminta ei ole onnistunut ja lapsi on jäänyt ilman tarvitsemaansa palvelua ja suojaa. Vilja Eerikan tapaus vuonna 2012 muistetaan. Siinä vastuuseen asetettiin lastensuojelun henkilökuntaa, koska tilanteeseen ei oltu puututtu ja lapsen kaltoinkohtelu pääsi jatkumaan ja johti lopulta hänen menehtymiseensä. Lastensuojelutarpeen arviointi vaatii ammattitaitoa. Arvioitityön tueksi on kehitetty erilaisia malleja ja lastensuojelutarpeen arviointimittareita, 1900- luvun lopulta lähtien ulkomailla, ja myöhemmin myös Suomessa. Strukturoitujen mittareiden käyttö sosiaalipalveluissa on vielä uutta ja tutkimusta mittareiden käytöstä sosiaalityössä tarvitaan edelleen. Mittareiden käyttö koetaan vieraana, vaikka tutkimustulosten mukaan standardoidut mittarit olisivat käyttökelpoinen apuväline sosiaalityössä ja niitä voidaan käyttää myös työn vaikuttavuuden arvioinnissa, sekä arvioidessa asiakkaan asemointia oikeaan palveluun. Mittarin käytöllä voitaisiin helpottaa myös työntekijän henkistä kuormitusta.

Kiinnostukseni lastensuojelutarpeen mittarin tutkimiseen lähti työorganisaatiossani meneillään olevasta lapsiperhepalveluiden kehittämistyöstä, sekä sosiaalihuollossa meneillään olevan palvelurakenneuudistuksen (SOTE) lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteuttamisesta. Toimin lapsen palvelutarpeen arviointi tiimissä, joten lastensuojelutarpeen arvioitimittarin tutkiminen lapsen palvelutarpeen arvioinnin osana, tuntui kiinnostavalta aiheelta ja voin näin omalla panoksellani kehittää työtäni. Tässä tutkimuksessa tutkin, millaisia kokemuksia haastateltavat tuottavat tutkimuksen kohteena olevan mittarin käytöstä lapsen palvelutarpeen arvioinnin aikana ja voidaanko mittarin avulla toteuttaa lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta käytännössä.

Olen rajannut tutkimukseni koskemaan vain organisaation lapsiperhepalveluiden virka-aikaisen päivystys- ja arviointitiimin työtä, joka on hyvä näköalapaikka tarkastella lasten ja perheiden hyvinvointia-, sekä lapsiperhepalveluiden palvelujärjestelmän toimivuutta. Nämä tiimit määrättiin pilotoimaan tutkimuksen kohteena olevan mittarin käyttöä lokakuusta- joulukuuhun 2020, lapsen palvelutarpeen arvioinnissa

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuoda tietoa lastensuojelutarpeen arviointi mittarista, joka on kehitetty terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksella (THL) vuonna 2018. Sen käyttöä on kokeiltu silloin kuudessa erikokoisessa kunnassa, erilaisissa lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman

(LAPE) työryhmissä. Teoriatietoa kyseisestä mittarista löytyy THL:n työpapereista. Tässä tutkimuksessa kuvataan mittarin pilotointiin osallistuneiden päivystys- ja arviointitiimien työntekijöiden kokemuksia kyseisen mittarin käytöstä lapsen palvelutarpeen arvioinnissa, pilotointijakson aikana, sekä kyseisen mittarin käytön vaikutuksista lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteuttamisessa. Tuotetun tiedon avulla henkilöstön voi olla helpompaa ottaa mittari osaksi palvelutarpeen arviointityötä, sillä pilotointikokeilun jälkeen kyseinen mittari on päätetty otettavaksi käyttöön lapsen palvelutarpeen arviointitiimeissä.

Lähestyn tutkimuskysymyksiä sosiaalityön viitekehyksessä ja sen lähtökodista. Teoreettinen viitekehys koostuu aihetta käsittelevistä THL: n työpapereista, aiheeseen liittyvistä artikkeleista, raporteista ja muusta tutkimus kirjallisuudesta. Metodologisesti tutkimukseni sijoittuu kvalitatiivisen tutkimuksen kentälle ja puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, teemahaastattelu, valikoitui tutkimusmenetelmäksi, koska sen avulla voi nostaa haastateltavan kokemukset kattavasti kuuluviin valittujen teemojen puitteissa. Aineistoa on analysoitu sisällön analyysin keinoin.

Aloitan tutkimukseni tarkastelemalla aihealueen aiempaa tutkimusta ja teoriaa. Kolmannessa luvussa keskitytään tutkimuksen toteutukseen. Ensimmäisenä esittelen tutkimusongelman ja sen perusteella muodostuneet tutkimuskysymykset, sekä tutkimuksen tavoitteet ja metodologiset ratkaisut. Tämän jälkeen esittelen tutkimuksen aineiston, tutkimusmenetelmät ja kuvaan tutkimuksen kulun. Neljännessä luvussa kuvataan aineiston analyysiä ja seuraavassa käsitellään haastattelujen tuloksista ja analyysistä tehtyä yhteenvetoa, joka samalla antaa vastaukset tutkimuskysymyksiini. Päätän tutkimukseni kuudennessa luvussa esitettyihin tutkimuksen johtopäätöksiin, sekä omaan pohdintaan tutkimuksesta. Liitteenä on teemahaastattelurunko ja tutkimuslupa.

2. KIRJALLISUUSKATSAUS

Tutkimukseni toisessa luvussa esittelen tutkimusaihettani koskevaa aiempaa tutkimusta ja teoriaa. Luku koostuu neljästä alaluvusta, joissa ensimmäisessä käsittelen mittareiden käyttöä sosiaalityössä yleisellä tasolla ja vaikuttavuuden arviota, sekä esittelen Suomessa ja ulkomailla kehitettyjä mittareita lastensuojelutarpeen määrittelyyn. Toisessa alaluvussa käsittelen lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta, jonka toteuttamiseen mittarin käytöllä osin tähdätään. Käsittelen tässä luvussa myös kompleksisuusteoriaa ja siihen perustuvaa Cynefin- mallia, jonka avulla lapsiperheiden tuen ja palveluiden porrasteisuutta voidaan jäsentää. Lopuksi perehdyn LAPE-hankkeeseen, joka ohjaa kuntia myös lapsiperhepalveluiden työn kehittämiseen. Kolmannessa alaluvussa tarkastelen lastensuojelu asian esilletuloa, lapsen palvelutarpeen arviointia, lastensuojelutarpeen arviointia ja näiden prosesseja. Viimeisessä alaluvussa esittelen tutkimukseni kohteena olevan mittarin lastensuojelutarpeen arvioimiseksi, ja sen käytöstä saatuja kokemuksia.

2.1 MITTAREIDEN KÄYTTÖ SOSIAALITYÖSSÄ

Forresterin (2017) mukaan käyttökelpoisista tietoa mittareista ja, eri kulttuureihin soveltuvasta lapsi- ja perhekohtaisesta lastensuojelusta on maailmalla toistaiseksi niukasti (Flink & Aaltio 2020, 23–25). Forrester (2017) kertoo brittiläisten tutkimuksissa todetun, ettei sosiaalityön käyttöön ole kehitetty omia standardoituja mittareita. Psykologian, lääketieteen tai terapian tarpeisiin on olemassa paljon luotettavia mittareita, mutta niitä ei voi soveltaa alkuperäisestä poikkeavassa kontekstissa, ilman tieteellistä ja käytännöllistä tarkastelua. (Flink & Aaltio 2020, 15.)

Manssila, Rahikka ja Sjöblom (2018) ovat laatineet vuonna 2018 suosituksen toimintakykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä. Vaikka kyseinen suositus on tehty koskemaan toimintakykymittareita, sillä on yhtymäkohtia myös muiden mittareiden käyttöön sosiaalihuollon palvelutehtävissä kuten-, esimerkiksi lapsiperhepalveluissa tai lastensuojelun käytössä oleviin menetelmiin ja mittareihin. Suositus perustuu sosiaalityön etiikkaan, ihmis- -ja perusoikeuksien kunnioittamiseen. Suosituksen tavoitteena on osallisuuden lisääminen yksilö- ja, yhteisötasolla, ennaltaehkäisevä työn ja-uusien ratkaisuvaihtoehtojen löytäminen, työn arvioinnin jaa seurannan kehittäminen, sekä heikommassa asemassa olevien asioiden ajaminen sosiaalialan työssä ja palveluissa. Mittareita ei voi käyttää yksistään

arvioinnin välineenä, vaan kokonaistilanteen arvioinnin osana tai osana moniammatillisen tiimin työtä. Lisäksi asiakkaan tulee aina tietää käytössä olevista mittareista. Sellaista mittaria, ei ole olemassa, jolla pystyisi huomioimaan kaikki ihmisen elämän osa-alueet. (Manssila ym. 2018, 2–4.) Mittareiden käytössä on tärkeää ymmärtää, että luotettavan hyvinvointitiedon kerääminen edellyttää, paitsi harkintaa mittareiden valinnassa, myös työnantajan panostuksia siihen, että työntekijät osaavat ja pystyvät käyttämään mittareita luotettavasti osana omaa päivittäistä työtään. (Flink & Aaltio 2020, 25–26.)

Mittarien ja strukturoitujen arviointivälineiden käyttö sosiaalipalveluissa on verrattain uutta (Aaltio 2015, 58–60). Linnakankaan, Paasion, Seppälän ja Suikkasen (2015, 406) mukaan Suomessa on ollut erilaisia näkemyksiä mittareiden roolista sosiaalityön- ja palveluiden ammatillisissa käytännöissä. Heidän mukaansa sosiaalityön perustana on aina vuorovaikutustyö, johon kuuluu asiakkaan kunnioitus, luottamissuhde, dialogisuus, sekä työn keskiöön kuuluvat hyvinvoinnin kysymykset. Kaikki nämä elementit konkretisoituvat standardoidussa mittarissa ja heidän mukaansa käytössä olevat standardoidut mittarit perustuvat vuosikymmenten empiiriseen ja teoreettiseen kehittämistyöhön.

Linnakangas ym. (2015, 413–414) näkevät standardoitujen mittarien olevan käyttökelpoinen apuväline sosiaalityössä. Niitä voidaan käyttää asiakkaan ja työntekijän keskustelun tukena, esimerkiksi kartoitettaessa asiakkaan lähtötilannetta, ongelmien määrää ja luonnetta. Standardoidun mittarin käyttö vuorovaikutuksellisessa asiakastilanteessa on väliintulo jo itsessään, sillä jokaisen osapuolen havainnot tilanteesta tulevat esiin samanarvoisina, ilman työntekijän tulkintaa ja se tuo uusia elementtejä kokonaiskuvan selvittämiseen. Mikäli samaa mittaria käytetään toistetusti, voidaan havainnoida, onko tehdyllä toimenpiteellä ollut vaikutusta perheen tilanteeseen, eli voidaan tarkastella missä määrin lapsen elämäntilanne on muuttunut verrattuna alkutilanteeseen tai asetettuihin tavoitteisiin nähden. Myös Anthony Cox, Bingley Miller, Liza & Pizzey, Stephen (2009) korostavat, hyvän arvioinnin perustuvan aina useisiin tietolähteisiin, menetelmiin ja useampaan arviointikertaan. (Flink & Aaltio 2020, 25–26.)

Korpilahti, Lassander, Valkeinen ja Hakulinen- Virtanen (2015, 24–25) sekä Manssilan ym. (2018, 3) painottavat, että keskeisintä mittareiden käytössä on miettiä, kartoitetaanko mittarin avulla todellisuudessa lapsen, vanhempien/huoltajien, vai työntekijän näkemyksiä ja miten tätä informaatiota käytetään työssä. Rousu (2008, 178) kuvailee, kuinka mittarin käytössä on tärkeää dokumentoida mittarin arvio tilanteesta. Mittaus dokumentointeineen pitäisi tehdä

jokaisen asiakkaan osalta vähintään kerran vuodessa, tai ainakin aina asiakkuuden päättyessä. Tällä dokumentoidulla arviolla voitaisiin todentaa missä määrin lapsen elämäntilanne on muuttunut hyvään tai huonoon suuntaan verrattuna alkutilanteeseen tai asetettuihin tavoitteisiin nähden, eli voitaisiin todentaa työn vaikuttavuutta suhteessa asiakkaaseen. Standardoidun mittarin avulla myös asiakas voi huomata oman elämäntilanteensa uudessa valossa, joka antaa samalla mahdollisuuden muutokseen. Mittareiden käyttöä voidaan tarkastella vaikuttavuusnäkökulman ohella myös työvälineenä tai interventiona. Jos tavoitteet asetetaan asiakaslähtöisesti, voidaan yhteistyön rakentamiseen ja asiakkaan näkemyksen huomioimiseen liittyvien etujen lisäksi edistää työskentelyn tekemistä näkyväksi. (Poston & Hanson 2010, 203–212.)

Palvelunarvioinnin mittarin käytössä on tärkeää, että käytettävät mittarit kartoittavat palvelun sisällön kannalta olennaisia seikkoja. Vaarana vääränlaisten mittareiden käytössä on, että palvelutuotantoa voidaan ryhtyä ohjaamaan väärillä kriteereillä väärään suuntaan. Jos palveluita sen sijaan arvioidaan mittarilla, joka jäsentää työn sisältöä oikein ja kattavasti, palvelujen resursointia ja organisointia koskevat päätökset voidaan tehdä tarkoituksenmukaisella tavalla. (Flink & Aaltio 2020, 14–15.) Konkreettisena haasteena sekä tutkimus- kuin asiakastyön seurannan kannalta on soveltuvien seuranta- ja vaikuttavuusmittarien määrittäminen, kehittäminen ja niiden käytettävyyden tutkimus (Forrester 2017).Vaikuttavuuden osoittaminen ilman mielekkäitä ja luotettavia indikaattoreita on vaikeaa. Hoodin (2019) mukaan systemaattista mittareiden käyttöä asiakastyössä työn vaikuttavuuden tai seurannan osoittamiseksi on myös kritisoitu kankeaksi tai joustamattomaksi. Kritiikkinä on todettu, että mittarit eivät välttämättä tavoita yksilötason työn kannalta merkityksellisiä tekijöitä. (Flink & Aaltio 2020, 16.)

2.1.1 Vaikuttavuuden arviointi

Sosiaalityöltä vaaditaan vaikuttavuutta ja näyttöön perustuvia käytäntöjä (Kivipelto & Kotiranta, 2014). Vaikuttavuus merkitsee sitä, että palvelulla saadaan tuloksia aikaan. Yleensä tulokset ovat muutoksia asiakkaan elämässä, eli vaikuttavuus viittaa asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Vaikuttavuuden arviointi on sen selvittämistä, mitkä menetelmät tuottavat hyviä tuloksia. (Kettunen 2017, 6.) Jalavan ja Virtasen (1998, 196) mukaan arviointikäsite vakiintui tarkoittamaan toimintaa, joka perustuu tutkimuksellisten pelisääntöjen mukaiseen toimintaan, jossa tulosten arvottaminen on tärkeässä roolissa.

Vaikuttavuuden arvioinnissa tuotetaan ja arvioidaan tuloksiin, vaikutuksiin ja vaikuttamisen prosesseihin liittyvää tietoa. Parhaaseen tietoon perustuva käytäntö on, että analysoitua tietoa käytetään sosiaalityön käytännön toiminnassa, esimerkiksi yksittäisessä asiakasprosessissa tai laajimmillaan kokonaisen palvelujärjestelmän kehittämistä kasautuvan tiedon avulla. (Kemppainen, Kostamo-Pääkkö, Niskala, Ojaniemi& Vesterinen 2010, 13.)

Markin, Greenen ja Shavin (2006, 9) mukaan sosiaalityön arvioinnin juuret sijoittuvat yleisesti 1960-luvun Yhdysvaltoihin, jossa alettiin vaatimaan sosiaalisten ohjelmien vaikuttavuuden arviointia. Kivipellon ja Kotirannan (2014, 172) mukaan vaateena oli arviointityön perustuminen sosiaalityön työtapoihin ja niiden uudistamiseen. Suomessa vaikuttavuuden arviointi on tullut osaksi suomalaista sosiaalityötä jo pysyvämmin 1990-luvun lopulla (Paasion 2003, 3–4) ja siitä säädetään sosiaalihuoltolaissa (SHL 1301/ 2014, 15 *§)* Vaikuttavuuden arvioinnin tarve on eri aikoina liitetty sosiaalityön ulkoa päin tuleviin vaateisiin yhteiskunnallisten ilmiöiden hallittavuudesta ja ennustettavuudesta (Pohjola 2012,11; Jokiranta 1993, 287). Ahosen, Virtasen ja Uusikylän (2002, 50–51) mukaan sosiaalityön vaativuudenarviointitoiminta Suomessa on käynnistynyt ulkoisista vaatimuksista, esimerkiksi EU:n arviointitoiminnan linjausten myötä. Sosiaalityöntekijöitä ohjaillaan monesta eri suunnasta ja heiltä vaaditaan tilivelvollisuutta toimintansa vaikuttavuudesta (Juhila 2009, 57). Rajavaaran (2007, 14) mukaan vaikuttavuuden vaade on tullut entistä voimakkaammin sosiaali- ja terveydenhuoltoon 2010-luvulla. Yleisen mielipiteen mukaan, vaikuttavuuden tulee näkyä hyvinvoinnin parantumisena yksilöiden tai ryhmän kohdalla, sekä osallisuuden, terveyden tai toimintakyvyn lisääntymisenä. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin vaade liittyy myös Suomessa meneillään olevaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenneuudistukseen (SOTE), sekä yksityisten palvelutuottajien toiminnan lisääntymiseen sosiaalityön kentällä.

Mänttäri-van der Kuipin (2013) mukaan nykyisin vaikuttavuuden arviointi liitetään yhä useammin osaksi organisatorista tilivelvollisuutta, mihin liitetään käsitteet taloudellinen tehokkuus, valvonta ja kontrolli (Kivipelto 2016, 292–295). Kuitenkaan suomalaisen sosiaalityön arvioinnissa tehokkuus- ja tuloksellisuusvaadetta ei ole hyväksytty sellaisenaan, vaan perusteita on haettu alan arvopohjasta, eettisistä perusteluista ja työn yhteiskunnallisen tehtävän kautta (Kivipelto 2006, 41–56).

Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa standardoitujen mittarien käyttö on tunnistettu yhtenä arviointikeinona ja välineenä sosiaalityön kehittämisessä (Linnakangas ym. 2015, 406). Manssilan ym. (2018, 2) mukaan sosiaalialalla käytössä olevien menetelmien, toimintamallien,

työkalujen ja mittareiden avulla tuotettua tietoa sovelletaan, niin asiakkaita koskevassa päätöksenteossa kuin palvelujärjestelmän vaikuttavuuden arvioinnissa ja seurannassa sekä johtamisessa. Flinkin & Aaltion (2020, 25–26) mukaan keräämällä luotettavilla mittareilla mitattua vertailukelpoista seurantatietoa asiakkaiden hyvinvoinnissa tapahtuneista muutoksista, hyödytetään myös organisaation omaa johtoa ja työn läpinäkyvyyden lisäämistä. Mittarin käytöstä saadun tiedon avulla voidaan tuoda esiin työntekijöiden työmäärää ja asiakkaiden palveluntarpeita suhteessa käytettävissä oleviin resursseihin ja perustella esimerkiksi resurssien lisätarvetta.

Vaikuttavuutta voidaan arvioida eri näkökulmista. Luottamushenkilöt, kansalaiset ja tiedotusvälineet ovat kiinnostuneita palveluiden toimivuudesta ja saatavuudesta, sekä palveluiden talousnäkökulmista. Vaikuttavuutta voidaan arvioida palveluiden toteutuksen näkökulmasta, resurssien käytön tarkoituksenmukaisuudella, jolloin tavoitteena on tuottaa tarkempaa tietoa palveluiden toimivuudesta ja palveluiden laadun ja tuloksellisuuden parantaminen. Asiakas voi arvioida työn vaikuttavuutta omaan tilanteeseensa, jolloin asiakkaiden osallisuus on olennainen osa vaikuttavuuden arviointia. Asiakkaiden hyvinvoinnissa tapahtuneista muutoksista kerätyn seurantatiedon avulla voidaan perustella muutostarpeita, esimerkiksi toimintatapojen uudistamista. Suuremmassa mittakaavassa palvelujen vaikuttavuutta koskeva tieteellinen tutkimus helpottuisi ja nopeutuisi, mikäli asiakkaiden hyvinvoinnista kertyisi kunnissa vertailukelpoista määrällistä seurantatietoa. Vaikuttavuuden arviointi voi tuoda palveluiden tuottamiseen paremmin asiakkaiden tarpeet tyydyttäviä ja tutkittuja toimintamuotoja (Kettunen 2017, 16–19)

Taulukko 1. Vaikuttamisen arvioinnin viitekehys

	Sisältö	**Muoto**	**Huomioi**
Tavoite	Mihin toiminnalla pyritään	Konkreettinen, aikajakso, todennettavuus	Yhteiset tavoitteet keskusteltava
Interventio	Menetelmä, jolla tavoitetta lähestytään	Vakiinnuttaminen	Monista menetelmistä jo tietoa
Tulos	Toteutunut tavoite, voi olla epäsuora	Asiakasmuutos	Asiakasvaihtelu, kontekstin merkitys
Vaikuttavuus	Lopputavoite, päämäärä	Asiakasmuutoksen aikaansaama tilanne	Voi kestää todentua
Arviointi	Selvittää toimintaketjun ja oletukset	Viitekehys	Monipuoliset tietolähteet

Ensimmäiseksi täytyy hahmottaa ongelma, johon pyritään vaikuttamaan ja sen jälkeen tulee miettiä välineet, keinot ja menetelmät, joiden avulla tavoitteita toteutetaan. Kolmanneksi täytyy

kysyä, millaisia tuloksia interventiolta odotetaan, esimerkiksi muutoksia asiakkaan elämässä. Neljäs kohta koskee intervention aikaansaamaa vaikutusta, joka on yleensä samalla toiminnan päämäärä. Viidenneksi on mietittävä, miten muutosta pystytään arvioimaan, esimerkiksi tietyn mittarin käyttöä. (Kettunen 2017, 16.)

2.1.2 Lastensuojelutarpeen selvitykseen kehitettyjä mittareita ulkomailla ja Suomessa

Lastensuojelutarpeen arviointimittareita on kehitetty sekä Suomessa, että ulkomailla 1900- luvun lopulta lähtien. Esittelen seuraavaksi yleisimpiä kansainvälisessä ja suomalaisessa lastensuojelussa käytössä olevia strukturoituja arviointimalleja (ks.Aaltio 2016, 157).

Nämä mittarit ovat tarkoitettuja käytettäväksi työvälineenä arvioitaessa lastensuojelutarvetta tai työskenneltäessä kriisitilanteessa olevan lapsiperheen kanssa (Petrelius, Tulensalo, Jaakola & Hietamäki 2016). Petreliuksen ja Erikssonssin (2018) mukaan Helsingin lastensuojelu on ollut kehittämässä ja mallintamassa lastensuojelun alkuarviointia. Muukkosen ja Tulensalon (2004) mukaan Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Kohtaavaa lastensuojelua-hankkeessa mallinnettiin Lapsikeskeinen tilannearvio-mallia. Pesäpuu RY:n hankeessa kehitettiin Lapsen elämäntilanteen kartoitus-mallia, LEK (Möller 2005, 2004). Signs of Safety -menetelmää on kokeiltu Vantaalla ja Vanhasen ja Bützowin (2015) mukaan vuonna 2013 otettiin käyttöön Ruotsin BBIC-malliin pohjautuva alkuarviointimalli.

2.1.2.1 CAF-malli

Iso-Britanniassa 2000-luvun vaihteessa hallituksen toimesta kehitetty Common Assessment Framework (CAF) on kansainvälisesti tunnetuin malli, jonka pohjalta on kehitetty uusia malleja (Petrelius 2016, 139–141).Se luotiin yhteiseksi arviointiviitekehykseksi lasten kanssa työskentelevien ja lastensuojelutyöntekijöiden käyttöön. Malli perustuu tutkijoiden analyyseihin, eri tieteen alojen tutkimuksiin, sekä näyttöön perustuvaan tietoon.

CAF-malli pyrki lapsen tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin ja ymmärtämiseen. Mallin käytön tavoitteena oli muuttaa lähete- ja arviointikäytäntöjä paremmin erotteleviksi, jolloin lapsille voitaisiin tarjota oikea-aikaista apua. Tavoitteena oli myös mallin toimiminen työvälineenä yksilö- ja moniammatillisessa, laajaa tietopohjaa vaativassa arviointityössä. Arviointityön

onnistumisen tueksi työntekijöiden katsottiin tarvitsevan kokonaisvaltaisen viitekehyksen, jotta työntekijä pystyisi systemaattisesti analysoimaan, ymmärtämään ja dokumentoimaan sen, mitä lapsille, nuorille ja heidän perheillensä tapahtui, niin perheen sisällä kuin osana laajempaa yhteisöä. (Aaltio 2016.)

Sally Hollandin (2004, 21) mukaan brittiläinen arviointikehys koostuu lapsen kehityksellisistä tarpeista, esimerkiksi lapsen psykososiaalinen kehitys. Vanhemmuuden voimavaroina nähdään, esimerkiksi vanhemman kyky perushoivan ja turvallisuuden takaamiseen. Perhe- ja ympäristötekijöitä arvioidaan, esimerkiksi sosiaalisen integraatio ja yhteisön resurssien kautta. Tämän arviointimallin keskeisenä periaatteena on kehityksellinen ja ekologinen lähestymistapa, lapsikeskeisyys ja voimavarojen tunnistaminen, vaikeuksien ohella (Rose 2004, 44–47).

Iso-Britanniassa CAF: n käyttö on kuitenkin saanut ristiriitaisen vastaanoton, mallin toimeenpanon epäonnistuttua paikallistasolla. Työntekijät kokivat, ettei lomakkeen dokumentointitapa ollut toimiva. Toisaalta CAF-lomakkeen on katsottu jäsentävän, systematisoivan ja laajentavan arviointiprosessia myönteisellä tavalla. CAF-viitekehyksen soveltamisen on havaittu parantavan arviointia sekä lisäävän sen kokonaisvaltaisuutta-, sekä lapsikeskeisyyttä. (Petrelius ym. 2016.)

Léveillén ja Chamberlandin (2010) mukaan CAF-viitekehys on otettu käyttöön Iso-Britannian lisäksi 15 maassa, joko sellaisenaan tai osittain sovellettuna. Ruotsalaista lastensuojelutarpeen arvioinnin mallia on kehitetty CAF-mallin pohjalta (Socialstyrelsen 2002; Fridh & Norman 2001) ja se tunnetaan nimellä BBIC (Barns behov i centrum) (Petrelius 2016, 139–141; Aaltio 2016).

2.1.2.2 Signs of Safety -malli

Signs of Safety (Turvaa arkeen) malli on lähtöisin Australiasta (Heikkilä 2008). Aaltion (2016, 163–164) mukaan malli on kehitetty 1980-luvun lopussa CAF-mallin lähtökohtien ja tavoitteiden mukaan. Malli kehitettiin alun perin kriisiin ajautuneiden, oireilevien teini-ikäisten perheiden kanssa työskentelyyn, mutta myöhemmin mallia ryhdyttiin kehittämään myös lastensuojelun sosiaalityön tarpeisiin. Andrew Turnell ja Steve Edwards ovat kehittäneet Signs of Safetyn ohjeita, toimintatapoja ja ideoita paikallisissa projekteissa vuosina 1994–2000. He toimivat yhteistyössä mallin käyttöön koulutettujen sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Malli pohjautuu lyhytterapiaan ja sen ideoihin, sekä ymmärrykseen ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta ja toimivimmista tavoista ratkaista ongelmatilanteita. Malli keskittyy samalla perheen turvatekijöiden kartoittamiseen. Malli perustuu tutkimukseen parhaista toimintatavoista. Siinä pyritään-, merkityksellisen turvallisuuden rakentamiseen heikossa asemassa oleville ja riskiryhmille. (Signs of safety 2020.) Malli on tarkoitettu käytettäväksi kaikissa lastensuojelun vaiheissa, jolloin työntekijä arvioi sekä perheessä havaittavia riskejä ja vaaroja, että perheen voimavaroja ja osaamista. Työntekijä pyrkii yhdistämään oman ammatillinen arvionsa perheen näkemykseen, ongelmista ja ratkaisuista. Signs of Safety- malliin kuuluu ainoastaan yhden sivun mittainen lomake, johon työntekijä kirjaa havaintonsa, arvionsa vaarasta ja turvasta, sekä jatkosuunnitelman. (Petrelius ym. 2016.)

2.1.2.3 BARO-menetelmä

Hollannissa 1990-luvulla kehitetty BARO on strukturoitu työprosessi ja -väline lastensuojelun ja palveluiden tarpeen arviointiin nuoren elämäntilannetta selvitettäessä (Baro). Menetelmä soveltuu-, käyttäytymiseen liittyvien huolien selventämiseen(esimerkiksi nuoren rikosoirehdintaan ja koulunkäymättömyyteen). Mallia käytetään nuoren elämänvaiheen nivelkohtiin liittyvien tuen tarpeiden arvioinnissa, esimerkiksi huostaanotetun nuoren siirtyessä jälkihuollon piiriin. (Heikkilä 2008.) BARO- menetelmää on käytetty Helsingin sosiaalipäivystyksen nuorisoyksikössä (Aaltio 2016; Hietamäki 2015, 20).

2.1.2.4 Lapsen elämäntilanteen kartoitusmalli

Suomessa Pesäpuu RY on kehittänyt Lapsen elämäntilanteen kartoitusmallin LEK. Mallin tavoitteena on ollut rakentaa aiempaa yhtenäisempiä työkäytäntöjä lastensuojelun avohuoltoon. Malli perustuu suunnitelmallisuuteen ja mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan saamiseen lapsen olosuhteista, lastensuojelun alkuarvioinnin ja lastensuojelutarpeen selvittämisen yhteydessä. Arvioinnin kohteena ovat erityisesti lapsen turvallisuus, perustarpeet ja -oikeudet sekä kehitystason mukainen hoito, hoiva ja huolenpito. Vanhempien mahdollisia ongelmia tarkastellaan lähinnä siitä näkökulmasta, mikä merkitys niillä on lapsen elämän kannalta.

Työskentely rakentuu neljän teeman: lapsi ja lapsen verkostot, lapsi ja lapsen arki, kasvatus ja huolenpito sekä asuinolosuhteet. Näiden teemojen puitteissa arvioidaan kyseisen lapsen

elämän vahvuuksia ja muutostarpeita ja hänen omaa toimintaansa tilanteessa, sekä vanhempien valmiuksia ja kykyä lapsen myönteisen kehityksen tukemiseen. (Paavola 2019, 108–109.)

2.1.2.5 Lapsikeskeinen tilannearvio- malli

Lapsikeskeinen tilannearvio-malli on kehitetty Helsingin kaupungin sosiaaliviraston ja Heikki Waris instituutin yhteistyönä, jota mallinnettiin Pesäpuu RY:n Kohtaavaa lastensuojelua-hankkeessa vuonna 2003 (Muukkonen ja Tulensalo 2004, 9). Mallin tarkoituksena on selvittää kunkin lapsen yksilöllisiä tarpeita, sekä arvioida lastensuojelun sosiaalityön tarvetta intensiivisen ja vaikuttavan sosiaalityön avulla. Tilannearvio perustuu lapsi- ja perhelähtöisyyteen, jolloin lapsi nähdään perheen jäsenenä ja suhteessa perheeseensä. Sisältöjä ja työskentelytapoja ohjaavat myös arki- ja voimavarakeskeisyyden periaatteet ja kohtaamisen tärkeyden korostaminen. Lyhimmillään tilannearvio voi toteutua esimerkiksi pelkällä alkutapaamisella. Yleensä vanhemmat ja lapset tavataan ainakin kerran erikseen ja lapsi tavataan aina. Tapaamiset dokumentoidaan ja kirjataan lapselle ja vanhemmille välitettävään yhteenvetoon.

Mallin katsotaan hyödyttävän niin lasta, vanhempia kuin sosiaalityöntekijöitäkin, sillä systemaattinen työskentely lisää työn selkeyttä ja tavoitteellisuutta, sekä antaa valmiuksia ja uusia menetelmiä, erityisesti lasten kanssa työskentelyyn. Tunne- ja parityö lisääntyvät ja systematisoituu kehittämistyön ja tilannearviotyöskentelyn myötä. (Ervast ja Tulensalo 2006, 15–18; 24.)

2.1.2.6 Lastensuojelun toimintakykymittari

Lastensuojelun toimintakykymittari on Suomen Kuntaliiton vuosina 2013–2014 kehittämä tutkimustietoon perustuva jäsennys lapsen kaltoinkohtelun eri muodoista ja kaltoinkohtelun todennäköisyyttä lisäävistä ja vähentävistä kuormitus - ja voimavaratekijöistä (Aaltio 2016). Kyseinen mittari arvioi vanhempien kykyä huolehtia kasvatustehtävästään ja lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta. Arviointi tapahtuu havainnoimalla vanhempien tapaa kohdella lasta ja toisaalta havainnoimalla lapsen toimintakykyä. (Aaltio 2016.)

Toimintakykymittarin tarkoituksena on saada lastensuojelutarpeen selvityksessä kerättävän asiakastiedon strukturointi numeeriseen ja vertailukelpoiseen muotoon. Mittari on myös tiedolla johtamisen työkalu, jota voidaan käyttää asiakastyön lisäksi myös työn vaikuttavuuden arvioinnissa, henkilöstömitoituksen huomioinnissa ja kustannusvaikuttavuuden arvioinnissa. Toimintakyvyn mittari on asiakastyön työkalu, jonka avulla voidaan tehostaa ja tasalaatuistaa palvelutarpeen arviointia, palveluohjausta ja asiakastyöskentelyä.

Toimintakykymittarin tavoitteisiin kuuluu asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen itsearviointilomakkeilla, sekä vaikuttavuusuustiedon tuottaminen ja asiakasprosessin vaikuttavuuden parantaminen. Tavoitteena on esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin tekeminen läpinäkyväksi, palvelutarpeen arvioinnin systematisointi, palveluohjauksen tukeminen, tiedon siirron tehostaminen ja laatuerojen tasoittaminen.

Toimintakykymittari toteutuu sähköisessä järjestelmässä toimivana lomakkeistona lapsen kohtelusta, sekä lapsen ja aikuisen toimintakyvystä. Lomakkeistoon liittyy myös lapsen ja aikuisen itsearviointilomakkeet, jotka pyydetään täyttämään selvityksen alkaessa ja päättyessä. Toimintakyky mittari on suunniteltu käytettäväksi lastensuojelutarpeen selvityksen ja lastensuojelun asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä, mutta sitä voidaan käyttää räätälöitynä muissakin käyttöympäristöissä, kuten perhetyössä, perhekuntoutuksessa ja lastensuojelulaitoksissa. (Aaltio 2015, 7–11.)

2.2 LAPSIPERHEPALVELUIDEN PORRASTEISUUS

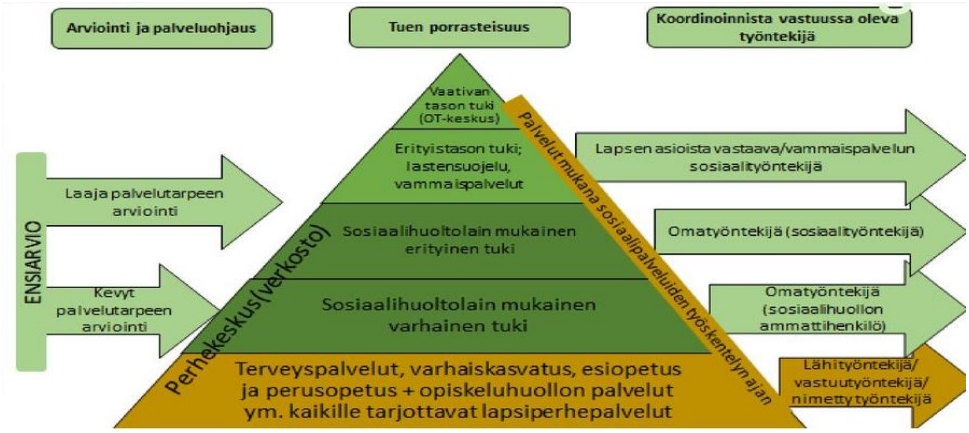
Tässä luvussa selkiytetään käsitettä lapsiperhepalveluiden porrasteisuus, kompleksisuusteoria ja LAPE-hanke. Käyn läpi myös kompleksisuusteoriaan perustuva Cynefin- mallia, jolla voidaan jäsentää lapsiperheiden tuen ja palveluiden porrasteisuutta. Lapsiperhepalveluiden porrasteisuus kuuluu tiiviisti tutkimusaiheeseeni, koska lastensuojelutarpeen mittari käytön tarkoituksena on toteuttaa ja selkiyttää lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta käytännössä. Lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta on tutkittu osana LAPE-ohjelmaa. (Alatalo, Miettunen, Liukko, Kettunen & Normia-Ahlsten 2019), sekä Sosiaalihuollon porrasteisuutta kehittävässä projektissa (Miettunen 2018).

Terveydenhuollossa rakenteistaminen ja hoidon porrastaminen on toteutettu pitkän ajan kuluessa, esimerkiksi vaativin hoidontaso on kuvattu jo lain tasolta (terveydenhoitolaki 1326/2010, ,54 §).Sosiaalihuolto on muuttumassa kolmiportaiseksi palveluksi terveydenhuollon mallin mukaisesti (Aarnio & Miettunen 2018). Sosiaalihuollon ollessa historialliselta näkökulmaltaan paljon terveydenhuoltoa uudempi palvelu, on ymmärrettävää, etteivät sosiaalihuollon rakenteet ole ehtineet kehittyä niin pitkälle kuin terveydenhuollon rakenteet. Sosiaalihuolto kuuluu saumattomana osana lasten, nuorten ja perheiden palvelujen kokonaisuutta. Kunnissa lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta toteutetaan eri tavoin, joten lainsäädännön tulkinnan ja kansallisen toimeenpanon yhtenäistämiseksi tarvitaan ratkaisuja, jotka tukevat palveluiden järjestämistä sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) tarkoittamalla tavalla. Aranevan (2016, 74) mukaan tavoitteena selkeämmälle sääntelylle on edistää sosiaalipalveluiden painopisteen siirtoa korjaavasta tuesta ehkäisevään tukeen ja tarjota sitä kautta riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut.

Alatalon ym. (2019,15) mukaan porrasteisuuden tavoitteena tulisi olla palveluiden jäsentäminen asiakkaan tarpeiden mukaisesti siten, että apua olisi saatavilla oikea-aikaisesti ja mahdollisimman varhain. Lasten ja perheiden oikea-aikainen palveluiden saanti on osaltaan kiinni siitä, pääsevätkö perheet arviointiin vai seuloutuvatko he sen ulkopuolelle ja siten jäävät mahdollisesti myös avun ulkopuolelle (Petrelius ym. 2016, 20).

Palvelut tulisi porrastaa universaalipalveluihin, erityisen tuen palveluihin ja vaativan tason palveluihin. Universaalipalveluihin kuuluisivat peruspalvelut, kuten varhaiskasvatus, perusopetus ja terveydenhuolto, sekä oikeus viranomaisen antamaan ohjaukseen tai neuvontaan, sillä hallintoalasta riippumatta viranomaisella on laaja neuvonta- ja opastamisvelvollisuus hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaisesti. Seuraava tasoon kuuluisivat sosiaalihuoltolain mukaiset varhaisen tuen palvelut ja sosiaalihuoltolain mukaiset erityisen tuen palvelut. Kolmanteen tasoon kuuluisivat erityistason tukimuodot, kuten lastensuojelu. Viimeisenä tasona olisi vaativan tason tuki, jota toteutettaisiin osaamis- ja tukikeskuksissa (OT). Näissä tehtäisiin vaativinta, erityisosaamista edellyttävää asiakastyötä. (Alatalo ym. 2019, 22–25.)

Kuva 1. Sosiaalihuollon porrasteisuus lapsi- ja perhepalveluiden kokonaisuudessa. (Alatalo ym. 2019, 24).



2.2.1 Kompleksisuusteoria

Haluan nostaa esille kompleksisuusteorian, koska sen avulla voidaan jäsentää lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta (Alatalo ym. 2019, 14). Kompleksisuusteoria syntyi 1990-luvulla ja sen keskeisenä piirteenä on systeemien samanaikainen kehittyminen (Snowden & Kurtz 2003). Teorian juuret juontavat 1930-luvulla julkaistuun yleiseen systeemiteoriaan, joka tutkii, esimerkiksi yhteiskunnan, luonnon ja tieteiden monimutkaisia järjestelmiä. Sen avulla pystytään analysoimaan toisistaan riippumattomia komponentteja, joilla kuitenkin on vaikutusta toisiinsa. (Rotmans & Loorbach, 2009, 185.)

Teoriaa on sovellettu monilla eri tieteenaloilla, esimerkiksi biologiassa ja tietotekniikan avulla on pystytty mallintamaan monimutkaisiakin ilmiöitä. Tutkimuksen mukaan ihmisyhteisöt poikkeavat ainakin kolmella eri tekijällä eläinyhdyskunnista. Ihmistä ei rajoita pelkästään yksi identiteetti tai rooli, sillä sekä yksilöinä että yhteisöinä ihmiset voivat toimia eri tavalla eri tilanteissa. Ennalta sovitut säännöt, paikalliset mallit ja toimintatavat eivät myöskään rajoita ihmisiä. Nämä seikat tekevät ihmisten muodostamista yhteisöistä kompleksisia ja kontekstisidonnaisia. (Snowden & Kurtz 2003.)

Snowden ja Boonen (2007) mukaan kompleksinen järjestelmän ominaispiirteitä kuvaa, ettei toiminta ole lineaarista, vaan pienetkin muutokset saattavat aiheuttaa merkittäviä seurauksia. Järjestelmää kuvataan dynaamiseksi, jossa kokonaisuus on suurempi kuin sen osien summa, jolloin ratkaisut riippuvat olosuhteista. Toiminnassa on paljon keskenään kytköksissä olevia

elementtejä ja menneisyys kytkeytyy nykyisyyteen. Hanén (2017) mukaan toiminnan ennustaminen on mahdotonta, koska järjestelmän osat ovat niin tiukasti kytköksissä keskenään ja kaikki asiat vaikuttavat kaikkeen. Kompleksisuus aiheuttaa myös tilannesidonnaisuuden, jonka vuoksi ennakointi on haasteellista: eilen koettu tilanne voi olla huomenna aivan erilainen tai sitä ei tapahdu lainkaan, vaikka ulospäin asioiden kehittyminen näyttää aivan samanlaiselta. Kompleksisuuden voidaan nähdä merkitsevän yhteenkietoutumista, eli eri muuttujien toisiinsa yhdistymistä niin, etteivät ne ole enää toisistaan erotettaviss. Muuttujina voivat olla-, esimerkiksi ihmiset, vuorovaikutus, erilaiset arvot ja toimintatavat. Kun muuttujat sulautuvat toisiinsa, kokonaisuuteen muovautuu, eli emergoituu yhteisvaikutuksia, jotka voivat olla epälineaarisia ja yllättäviä, kuten Dagnino (2004) myös toteaa.

Cilliersin (2007) mukaan kompleksisuutta voidaan myös kuvailla kontekstuaalisuuden kautta, jonka mukaan maailma on täynnä toisiinsa kietoutuneita prosesseja muuttujineen. Kontekstin avulla voidaan rajoittaa muuttujien määrää ja luoda merkityksiä. Vaikka yhden kontekstin sisällä on selkeää toimia ja monet asiat ovat kontrollissa, konteksti voi kuitenkin muuttua uusien muuttujien kietoutuessa siihen tai rinnakkain ajautuneiden kontekstien muovautuessa toisiinsa, jolloin ilmaantuu uusi konteksti. Tämä uusi konteksti voi olla täysin erilainen kuin edellinen, tai sitten muutokset voivat olla huomaamattoman pieniä. Tämä ilmiö antaa selityksen sille, miksi pitkään käyttämämme toimintapa tai taktiikka jossakin tilanteessa voikin eräänä päivänä olla täysin väärä. Hanénin & Raision (2017, 101–103) mukaan uudessa kontekstissa kontrollimme asioihin voi yhtäkkiä vähentyä, välineemme voi muuttua epäsopiviksi, yhteistoiminnan ja vuorovaikutuksen vaatimukset kasvavat ja asioiden merkityksen ymmärtäminen vaikeutua. Paras toimintamalli muuttuu sopimattomaksi kontekstin vaihtuessa (Thiétart & Forgues 1997, 136).

2.2.2 Kompleksisuus porrasteisuutta jäsentävänä näkökulmana

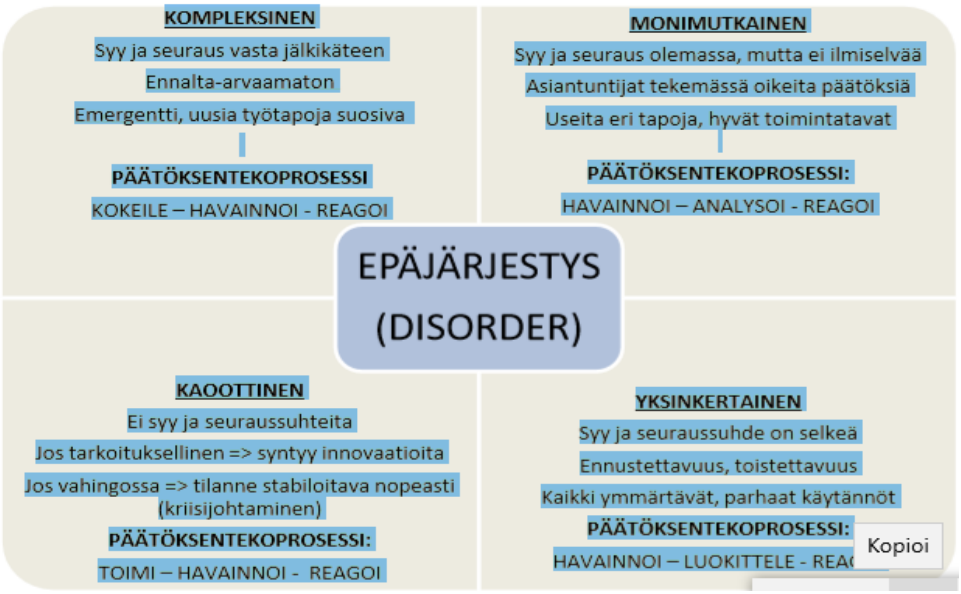
Hanén ja Raisio (2017, 119) toteavat että kompleksisuus ei näyttäydy tutkimuksellisena harhapolkuna. Lapsiperheiden tuen ja palvelujen porrasteisuutta voidaan jäsentää esimerkiksi Snowden ja Boonen (2007) sekä Snowden ja Kurtzin (2003) mukaan kompleksisuusteoriaan pohjautuvan Cynefin- mallin avulla (Cynefin framework). Mallissa tarkastellaan syyseuraus –suhteita ja sen avulla pystytään hahmottamaan neljä erilaista toimintaympäristöä: yksinkertainen,

monimutkainen, kompleksinen ja kaoottinen ja niiden välisiä eroja päätöksentekoprosessin osalta. (Snowden & Boone 2007.)

Snowdenin & Boonen (2007, 5–6) mukaan yksinkertaisessa ja monimutkaisessa ympäristössä syy- ja seuraussuhteet ovat selkeitä ja päätöksenteko voidaan perustaa tosiasioihin. Toiminta on järjestäytynyttä, jolloin palvelutarve on ennakoitavissa ja ammattilaisen käyttöön on mahdollista luoda tilanteeseen sopivat työkalut ja toimintaohjeet. Tilanne muuttuu monimutkaiseksi, kun tarvitaan useamman toimijan yhteistyötä tilanteen arvioimisessa ja yhteen sovitetun suunnitelman tekemisessä. Monimutkaisessa tilanteessa voidaan eritellä syy-seuraussuhteita, mikä lisää palvelutarpeiden ennakoitavuutta. Työskentely voi perustua valmiiksi laadittuihin mallinnuksiin tai strukturoituihin menetelmiin. Vaikeaselkoisissa tilanteissa työskentelyn on oltava räätälöivää ja myös kokeilevaa, koska usean yhtäaikaisesti tilanteessa vaikuttavan tekijän syy-seuraussuhteiden tunnistamiseen ja luotettavan ratkaisuvaihtoehdon ennakoimiseen ei ole edellytyksiä ja onnistunut toiminta edellyttää runsasta keskinäistä vuorovaikutusta ja kykyä hallintokuntien ja erikoistuneiden asiantuntijuuksien rajoja rikkovaan yhteiseen työhön.

Kompleksinen tai kaoottinen ympäristö on järjestäytymätön, jolloin syy- ja seuraussuhteet eivät ole selkeitä ja toiminta kehittyy vaiheittain. Päätöksentekoprosessi on näissä ympäristöissä erilainen: kompleksinen ympäristö tukee kokeilua, kun taas kaoottisessa ympäristössä pitää toimia nopeasti ja pyrkiä stabiloimaan tilanne.

Kuva 2. Cynefin-malli (Snowden & Kurtz, 2003, mukaeltu)



Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten ja perheiden tilanteet ymmärretään tutkimuskirjallisuudessa usein erityisen kompleksisina, ilkeinä tai sotkuisina ongelmina (Holland 1999, 2001; Parton 2003; Pösö 2005, 6 ; Devany 2004). Perheellä on kasautuneita ja moniulotteisia ongelmia, joiden ratkaisemiseen tarvitaan moniammatillista työtä, jolloin perheen kanssa toimijoiden määrä kasvaa, mikä voi vahvistaa kompleksisuutta. Eri toimijoiden näkökulmat ja tulkinnat saattavat pirstoutua ja muodostua keskenään jännitteisiksi. (Alatalo 2018, 77–80.) Hanèn (2017, 146–148) mukaan kompleksisille ilmiöille on ominaista, että niihin liittyvää muutosta on vaikea hahmottaa ja arvioida etukäteen. Komplisoituminen voidaan todentaa myös sosiaalityön käytäntöjen ja ammatin omista lähtökohdista toteutuvan tiedontuotannon kautta (Kemppainen ym. 2010, 15). Kaoottisessa tilanteessa on kyse esimerkiksi lastensuojelun sosiaalityössä tutusta ”tulipalojen sammuttamisesta”, jolloin tilanteessa on tärkeää keskittyä akuutisti kriisiytyneen tilanteen hoitamiseen mahdollisimman hallitusti (Alatalo 2018, 86–87). Ylirukan ym. (2018, 44–50) mukaan asiakastilanteiden vaikeaselkoisuuden taustalla löytyy tiedon muodostuksen vaikeuden lisäksi myös monialaisen yhteistyön toimimattomuutta, kuten vastuun pallottelu, määrärahakiistoja, päällekkäistä työtä, kokonaisvastuun kantamisen puutteita ja monimutkaisuutta päätöksentekoprosesseissa.

Oman lisänsä kompleksisuuteen tuo määrittely erityisentuenlapsesta, sillä erityisen tuen tarpeen tilanteita luonnehtii usein edellä kuvatun jäsennyksen mukaan monimutkaisuus tai vaikeaselkoisuus. Taustalla voi olla vaikeus hakea ja saada palveluja, mikä saattaa johtua esimerkiksi puutteellisesta kielitaidosta yhdistettynä traumaattisiin kokemuksiin tai vielä diagnosoimattomasta sairaudesta. Kyseessä voi olla myös tilanne, jossa asiakkaan tai hänen perheensä toimintakyvyn lasku johtuu useista samanaikaisista ongelmista ja siitä aiheutuvasta uupumuksesta. Erityisen tuen tarvetta ei ole mahdollista määritellä tarkkarajaisen diagnoosin tai kaavamaisten kriteeristöjen perusteella. Myöskään yksittäinen toimintakykyyn vaikuttava asia, kuten vammaisuus, ei välttämättä aiheuta erityisen tuen tarvetta. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 23; 26–27.)

2.2.3 LAPE-hanke

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma LAPE, oli yksi edellisen hallituksen kärkihankkeista jo vuosina 2016–2018. Sen pohjalta on edistetty lapsen oikeuksia, sekä tietoperusteisuutta vahvistavaa toimintakulttuuria. Palvelujärjestelmää on kehitetty entistä lapsi- ja

perhelähtöisemmäksi. LAPE hankkeen tavoitteena oli päästä ajattelutavan muutoksen avulla rakenteiden ja konkreettisten toimintatapojen muutokseen. Tarkoituksena oli kehittää lastensuojelun palvelujärjestelmä ja käytäntöjä periaatteiltaan ja toimintatavoiltaan yhtenäisiksi, laadukkaiksi ja lasten ja nuorten yhdenvertaisuutta tukevaksi kokonaisuudeksi. Hankkeen tuloksena on vahvistettu ja tuotettu jaettua ymmärrystä lastensuojelun kehittämisen suunnista sekä toisaalta luotu uudenlaisia rakenteita ja perustaa lastensuojelun kehittämisen tueksi. Hallituskauden aika oli kuitenkin riittämätön näin laajaan hankkeeseen ja LAPE-ohjelma voidaankin nähdä perustan luomisena pitkäjänteiselle muutostyölle (Petrelius & Erikson 2018, 3–5.)

LAPE:n toimeenpanoa jatketaan Sanna Marinin hallitusohjelman mukaisesti vuosina 2020–2022. Muutosohjelmassa kehitetään edelleen seuraavia kokonaisuuksia: maakuntiin perustettavat perhekeskukset ja lasten, nuorten ja perheiden varhainen tuki arjessa, lasten ja nuorten matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalvelut, sekä lastensuojelun monialaisuus. Kehittämistyötä koordinoidaan ja tuetaan THL:n kautta. LAPE:n tavoitteeksi on määritelty lasten, nuorten ja perheiden tukeminen, esimerkiksi perhekeskustoiminnan avulla, kehittämällä kasvatus- ja perheneuvontaa, eropalveluja, kotipalvelua sekä perhesosiaalityötä. Tavoitteena on hyvinvoinnin edellytysten lisäämisellä asiakaskokemuksen parantuminen lapsiperhepalveluissa, sekä oppimisen edellytysten vahvistaminen kasvun, oppimisen ja koulunkäynnin tukemisella varhaiskasvatuksessa. Tavoitteena on myös lisätä mielenterveys- ja päihdepalveluja koulujen ja oppilaitosten yhteyteen. Tavoitteena on myös raskaiden palvelujen tarpeen väheneminen, työn vaikuttavuuden lisääntyminen, ammattilaisten työssä jaksamisen parantuminen ja eriarvoistumiskehityksen pysäyttäminen sote- ja sivistysalan yhteistyön vahvistamisella. (THL 2021b.) Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) tekee tiivistä yhteistyötä ja opetus- ja kulttuuriministeriö kanssa, tavoitteenaan parhaiden mahdollisten palveluja saatavuus nuorille ja lapsille kunnissa ja maakunnissa. Sivistys- ja sosiaali- ja terveystoimen toimivien yhteistyörakenteiden kautta turvataan palvelu myös silloin, kun lapsi tai nuori tarvitsee tukea perhetilanteen, mielenterveysongelman tai päihteiden käytön vuoksi. (STM 2021.)

2.3 LAPSEN PALVELUTARPEEN ARVIOINTI, LASTENSUOJELUTARPEEN ARVIOINTI JA PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN JATKUMO

Tässä luvussa paneudutaan lapsen palvelutarpeen arviointiin, sen prosessiin ja jatkumoon. Omana alakohtanaan käsitellään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä tehtävään

lastensuojelutarpeen arviointia ja tähän liittyviä avohuollon toimenpiteitä. Lastensuojelun toimenpiteet avohuollon sijoitus ja huostaanotto, eivät kuulu tämän tutkielman aiheisiin, koska niitä ei toteuteta päivystys- ja arviointitiimin työssä.

Lapsen palvelutarpeen arvioinnista on säädetty sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) 36 §:ssä ja palvelutarpeen arviointi on tärkeässä roolissa toteutettaessa lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta käytännössä. Mittaria voidaan käyttää osana palvelutarpeen arviointia, mikä on myös tutkimuksen kohteena olevan työorganisaation tavoitteena.

2.3.1 Lastensuojeluasian vireille tulo

Lapsen palvelutarpeen arvioinnin käsittely alkaa kun lastensuojeluasia tulee vireille sosiaalihuollossa. Lastensuojeluasia tulee vireille sosiaalihuollossa, joko viranomaisen, asianosaisen tai muun henkilön tekemän lastensuojelulain (LSL 417/ 2007, 25§), mukaisen lastensuojeluilmoituksen, ennakollisen lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalihuoltolain mukaisen hakemuksen tai yhteydenoton kautta (SHL 1301/2014, 35§). Asia tulee vireille myös, jos sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojeluntarpeessa olevasta lapsesta (LSL 417/2007, 26§).

LSL (417/ 2007), 25 § säätää laajasta ilmoitusvelvollisuudesta, joka koskee sosiaali- ja terveydenhuollon, poliisin, sivistystoimen, seurakuntien, palo- ja pelastustoimen, vastaanottokeskusten, rajavartiolaitoksen, tullin, sekä Kelan viranomaisia. Mikäli he ovat saaneet tehtävässään tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai lapsen oma käyttäytyminen edellyttävät mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä, heidän velvollisuutenaan on viipymättä ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle.

Yllä lueteltujen viranomaisten velvollisuutena on myös ohjata sosiaalihuollon tarpeessa olevan lapsen huoltajaa ottamaan omatoimisesti yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen ja kerrottava oma huolensa lapsen tilanteesta. Jos henkilö on haluton tai kykenemätön yhteydenottoon, kyseinen viranomainen voi pyytää luvan ottaa yhteyttä sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen virkansa puolesta, mikäli huolena on lapsen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamisen haasteet. Mikäli huoltaja ei anna suostumustaan yhteydenottoon, lapsen edun vaarantumisesta huolimatta, yllä mainittujen viranhaltijoiden tehtävä lastensuojelulain 25 § mukainen lastensuojeluilmoitus (SHL 1301/2014, 35§). Samalla heillä on velvollisuus tehdä

salassapitosäännösten estämättä ilmoitus poliisille, mikäli heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä, että lapseen on kohdistettu henkeen ja terveyteen kohdistuva rikos tai seksuaalirikos (rikoslaki 39/1889). Tähän tuo poikkeuksen kirkkolaki (KL 1054/1993) ja sen mukainen rippisalaisuus (Alaranta 2010, 4–8).

Rädyn (2019, 216) mukaan nämä lain velvoittamat tahot eivät voi tehdä ilmoitusta anonyymisti ja ilmoituksen tehneen viranomaisen tulisi ilmoittaa tekemästään ilmoituksesta lapsen vanhemmille hyvän hallinnon mukaisesti. Lastensuojeluilmoituksesta ilmoittaminen voidaan jättää kuitenkin tekemättä-, esimerkiksi kiireellisissä tilanteissa. (Räty 2019, 190.) Mikäli on viranhaltijalle tai hänen läheisilleen saattaa aiheutua uhkaa tai vaaraa ilmoittajan henkilöllisyyden ilmoittamisesta, viranomaisena toimivan ilmoittajan nimi voidaan salata julkisuuslain (621/1999) nojalla.

Jokainen, jolla on huoli lapsen olosuhteista, voi tehdä lastensuojeluilmoituksen nimettömästi tai omalla nimellään, häntä mahdollisesti koskevien salassapitosäännösten estämättä ja ilman vanhemman hyväksyntää ilmoituksen tekoon. Ilmoittajalla ei ole velvollisuutta selvittää omaa henkilöllisyyttään viranomaiselle. (Räty 2019, 216–217.) Viranomainen ei voi kieltäytyä ottamasta anonyymiä ilmoitusta vastaan, mutta kuitenkin ilmoittajan yksilöinti olisi hyvän hallintotavan mukaista. Mikäli työtekijä saa tietää ilmoittajan henkilöllisyyden, ei voida luvata, että tieto salataan lapselta ja hänen huoltajaltaan. Ilmoituksen tekijän henkilöllisyyttä voidaan kuitenkin suojata, jos se palvelee lapsen etua. Esimerkiksi ilmoituksentekijänä on lapselle läheinen henkilö ja ilmoittajan henkilötietojen antaminen johtaisi tämän tärkeän ihmissuhteen katkeamiseen. Muita syitä salaamiseen voivat olla esimerkiksi väkivallan tai muiden vastatoimenpiteiden uhka. Jos ilmoituksen tekijän henkilöllisyys salataan, lastensuojelun työntekijän täytyy merkitä muistiin salaamisen perusteet Lain viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999) 11 §, 2 momentin mukaisesti. Pääperiaatteena on, että vanhemmilla ja lapsella on oikeus tietää lastensuojeluilmoituksen tekijän henkilöllisyys (THL 2019.)

Lapsen SHL:n (1301/2014,) 34 §:n mukainen asiakkuus alkaa asian vireille tulopäivästä. HL (434/2003) 18–20 §:ssä määritellään, että asiakirja katsotaan saapuneeksi viranomaiselle sinä päivänä, kun asiakirja on annettu ja vireillepano tehdään kirjallisesti, viranomaisen suostumuksella myös suullisesti.

2.3.2 Lapsen palvelutarpeen arviointi

Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on selvittää, ettei henkilön oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu. Tämä oikeus on säädetty Suomen perustuslaissa (PL 731/ 1999, 19§) ja palvelutarpeen arviointi on sosiaalihuoltoon kuuluva keskeinen palvelutehtävä. Asiakkuuden alussa tehtävä laaja-alainen palvelutarpeen arviointi on yksi niistä toimenpiteistä, jolla sosiaalihuollon palveluita on tarkoitus siirtää kohti varhaista tukea. (STM 2017:5, 108–116.) Aranevan (2016, 81–82) mukaan palvelutarpeen arviointi ei ole itsenäinen sosiaalipalvelu, vaan sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyvä tehtävä, jonka aikana selvitetään ja arvioidaan, onko asiakkaalla SHL (1301/2014) 11§:n mukaiseen tuen tarpeeseen perustuva oikeus sosiaalipalveluun.

Palvelutarpeen arviointia ei aloiteta, mikäli se on ilmeisen tarpeetonta. Selvittämisestä vastuussa olevan ammattihenkilön on ratkaistava, kuuluuko asia sosiaalihuollon ja sosiaalipalveluiden piiriin ja edellyttääkö lapsen tilanne tuen tarpeen arviointia. Jos kysymyksessä muu kuin sosiaalihuollon asia, ammattihenkilön tehtävänä on ohjata asiakas ottamaan yhteyttä hallintoalaan, jonka vastuulla asia on. (Araneva 2016, 83.)

Vaikka asia kuuluisi sosiaalihuollon asioihin, palvelutarpeen arviointi on tarpeetonta niissä tilanteissa, jossa vastaavanlainen selvitys on jo tehty tai on parhaillaan tehtävänä tai henkilön tarve on selvästi luonteeltaan tilapäistä. Kuitenkin jos asiakas haluaa saada palvelutarpeensa arvioitua, lähtökohtaisesti arviointi tehdään, vaikka viranomaisen pitäisi sitä tarpeettomana. Mikäli arvioita ei asiakkaan pyynnöstä huolimatta tehdä, kieltäytymisestä tulee muutoksenhakukelpoinen päätös. (STM 2017, 110–111.) Lapsella on kuitenkin vahva oikeus saada palvelutarpeensa arvioitua, joten ” ilmeisen tarpeeton” ehtoa tulee tulkita suppeasti (Araneva 2016, 83). Myös Rädyn (2019, 36) mukaan jokaisella on oikeus saada palvelutarpeensa arviointi, jollei sen tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.

Joskus yksityisen henkilön tekemä lastensuojeluilmoitus voi osoittautua perusteettomaksi tai se on tehty kiusaamismielessä, jolloin palvelutarpeen arviointi voidaan jättää tekemättä. Ennen tällaisen päätöksen tekemistä, asia on kuitenkin selvitettävä luotettavasti työntekijän omalla arvioinnilla ja muilta luotettavilta tahoilta saadun tiedon perusteella. Perusteena ei riitä se, että asianomainen kiistää ilmoituksen todenmukaisuuden. (Araneva 2016, 130–131.)

Mikäli palvelutarpeen aloitetaan (LSL 417/ 2007, 26§) ja (SHL 1301/2014, 36§) mukaisesti, se on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivinä asian vireilletulosta ja palvelutarpeen arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa asian vireilletulosta ja ilman tarpeetonta viivästymistä.

Palvelutarpeen arviointi tehdään suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja siinä selvitetään kiireellisen avun, lastensuojelun ja muiden palveluiden tarve, avohuollon ensisijaisuuden ja lapsen edun periaatteilla. Kiireellisen tuen tarve on arvioitava välittömästi ja sen jälkeen on arvioitava muu avuntarve. Erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua asian vireille tulosta. (Räty 2019, 36).

Palvelutarpeen arvio tulee tehdä siinä laajuudessa, jota asiakkaan elämäntilanne vaatii, yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa, läheisensä ja muiden toimijoiden kanssa, jotka voivat antaa tietoa asiakkaan tilanteesta. Arviointia tehtäessä on kiinnitettävä huomiota asiakkaan toiveisiinsa, mielipiteisiinsä ja yksilöllisiin tarpeisiinsa, sekä itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen, esimerkiksi ei ole tarpeen selvittää sellaisia asioita, joilla ei ole merkitystä nykytilanteen kanssa. (STM 2017, 110–111.) Aranevan (2016, 82) mukaan tilanne ja asiakkaan yksilölliset tarpeet määrittelevät palvelutarpeen arvioinnin sisällön ja laajuuden. Joidenkin kohdalla palvelutarpeen arviointi toteutetaan muutamalla kotikäynnillä tai muulla kontaktilla ja toisilta viranomaisilta saadun tiedon pohjalta. Joissain tapauksissa tilanne voi edellyttää moninaisia toimia, kuten toimintakyvyn arviointia, toisten viranomaisten ja toimijoiden näkemyksiä ja eritahojen toimien yhteensovittamista.

Palvelutarpeen arviointiin osallistuminen on vanhemmille vapaaehtoista, mutta palvelutarpeen arviointi tehdään lapsen osalta, vaikka vanhemmat eivät osallistuisi siihen. Lapsen omat mielipiteet ja toivomukset on selvitettävä riippumatta lapsen iästä ja ne tulee ottaa huomioon tuen ja sosiaalipalveluiden tarvetta arvioitaessa. (Hakalehto 2018, 404.) Palvelutarpeen arviointia tehdessä asiakkaalle tulee selvittää hänen yleis- ja erityislainsäädäntöönsä perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa ja erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamiseksi ja niiden vaikutukset hallintolain (434/2003) 8 §:n mukaisesti.

Palvelutarpeen arvioijan huolehdittava siitä, että arvioinnin tekemisessä on oltava asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Mikäli tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muun viranomaisen palveluja tai

tukitoimia, näiden tahojen on osallistuttava palvelutarpeen arvioinnista vastaavan työntekijän pyynnöstä palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen. (SHL 1301/2014, 41§.) Arviota tekevä työntekijä voi pyytää asiakastietoja tai lisäselvityksiä julkisuuslain (621/ 1999) 29 § mukaisesti asianomaisen suostumuksella tai ilman asianomaisen suostumusta sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 20§ nojalla. (Araneva 2016, 81–82.)

Palvelutarpeen arvioinnista tehdään yhteenveto, jossa kuvataan asiakkaan tilanne, asiakkaan ja työntekijän arviot ja mielipiteet tuen tarpeesta, sekä työntekijän tekemät päätelmät asiakkuuden jatkosta (THL 2020b). Palvelutarpeen arvioinnin pohjalta määrittyy myös asiakkuuden jatkuminen tai päättyminen. Asiakkuus päättyy, alkaa tai jatkuu sosiaalihuoltolain mukaisissa lapsiperhepalveluissa SHL:n (1301/ 2014) 34 § mukaisesti tai alkaa tai jatkuu lastensuojelulain (417/ 2007) 27 §:n mukaisesti.

2.3.3 Lastensuojelutarpeen arviointi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä

Palvelutarpeen aikana selvitetään ja arvioidaan myös lapsen oikeus ja tarve LSL:n (147/2007) mukaisiin lastensuojelutoimenpiteisiin (Araneva 2016, 81–82). Lastensuojelutarpeen selvittämisessä arvioidaan, onko yksittäisen lapsen tilanteessa hänen kehitystään ja hyvinvointiaan uhkaavia huolenaiheita tai ongelmia, joihin on puututtava tai annettava tukea julkisen lastensuojelun järjestelmän kautta (Pösö 2010). Hakalehdon (2018, 404–405) mukaan lastensuojelun tarve selvitetään, ellei kyse ole sellaisesta asiasta, jonka yhteydessä ei tarvita lastensuojelun tukitoimia, sama säädetään lastensuojelulaissa (LSL 147/ 2007, 26 §).

Lastensuojelun tarpeen selvittäminen tehdään siinä laajuudessa kuin tilanne vaatii (THL 2020b) ja lastensuojelutarpeen selvityksen tulee sisältää suoraa työskentelyä lapsen kanssa hänen iästään riippumatta (Hallituksen esitys HE 252 / 2006, 144).

Lastensuojeluntarpeen arvioita tehdessään sosiaalityöntekijä tutkii ja arvioi, sekä päättää asiakkuudesta. Hänen tehtävänään on tukea, sekä järjestää arvioonsa perustuvia palveluja lapselle ja perheelle tilanteessa. (Heino 1997, 358–359; 370.) Tämän lisäksi sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta (THL 2020a).

Lastensuojelutarpeen arviointi perustuu lastensuojelulakiin (417/2007) sisältyviin käsityksiin lapsen tarpeista ja lapsen edusta, sekä huoltajien kyvyistä ja mahdollisuuksista vastata lapsen

tarpeisiin. Lapsen edun käsitteen sisältö on johdettu Lapsen oikeuksien sopimuksesta (1993), sekä SHL:n (1301/2014, 5§) mukaiseen määrittelyyn. (Taskinen 2007, 19–20.) Lapsen edussa on kysymys hyvin arkisista, lapsen jokapäiväiseen elämään liittyvistä asioista. Arvioinnin kohteena on, miten eri vaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin, läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet, mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä, iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon, taipumuksia ja toivomuksia vastaavan koulutuksen, turvallisen kasvuympäristön ja ruumiillisen sekä henkisen koskemattomuuden, itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen, mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan sekä kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen. (THL 2020a.)

Lastensuojelutarpeen selvityksen tarkoituksena on lapsen tilanteen kokonaisvaltainen arviointi, mm. lapsen kasvuun ja kehitykseen vaikuttavista seikoista, lapsen vanhempien tai kasvatuksesta vastaavan kasvatuskykyyn vaikuttavista seikoista, esimerkiksi sairaudet, päihde- ja mielenterveysongelmat, sekä taloudelliset edellytykset huolehtia lapsen hyvinvoinnista. (Hakalehto 2018, 404–405.)

Lastensuojelutarpeen arviointi edellyttää sosiaalityöntekijältä monenlaisen informaation kokoamista lapsen ja perheen elämästä, arjesta, sosiaalisista suhteista ja vaikkapa toimintakyvystä, sekä tämän informaation analysoimista (Rajavaara 2014, 136–154). Lapsen tilanteeseen liittyvä tieto saattaa olla epäselvää, moniselitteistä ja kompleksista ja siihen liittyy usein vahvoja tunnelatauksia (Lees 2017; Munro 2005; Munro 2002; Heino 1997), joten lastensuojelutarpeen selvittäminen edellyttää sosiaalityöntekijältä monenlaisten tietojen ja taitojen hallintaa, joista yhtenä ovat tiedon muodostamisen taidot (Jaakkola 2016; Trevithick 2008; Drury-Hudson 1999; Dutton & Kohli 1996; Hepworth & Larsen 1986).

2.3.3.1 Kiireelliset avohuollon tukitoimet

Rädyn (2019, 315) mukaan kiireellisiin avohuollon tukitoimiin on ryhdyttävä viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu, tarkoituksena edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä, tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskykyä ja -mahdollisuuksia. Lähtökohtana avohuollon tukitoimissa ovat yhteistyö lapsen ja vanhempien, huoltajien ja muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa, sekä vapaaehtoisuus.

Kiireellisiin avohuollon tukitoimiin kuuluu kiireellisten taloudellisten tukitoimien, sekä lapsen ja perheen tarvitsemien muiden palveluiden järjestäminen, esimerkiksi kiireellinen terveydenhuollon järjestäminen, johon perheet ja lapset ovat oikeutettuja kiireisissäkin tilanteissa sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2004) 12–13 §:n mukaisten sosiaalipalveluihin ohella tarvittavassa laajuudessa ja niinä vuorokauden aikoina, joina lapsi ja perhe niitä tarvitsevat (Räty 2019, 336).

Avohuollon kiireellinen sijoitus tarkoittaa tilannetta, jossa lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto viivyttelemättä, mikäli lapsi tarvitsee lastensuojelulain (417/ 2007) 40 §:ssä mainitusta syystä kiireellisesti apua. Rädyn (2019, 335) mukaan avohuollon kiireellistä sijoitusta on tarjottava perheelle, mikäli muut avohuollon tukitoimet eivät ole lapsen edun mukaisia, riittäviä tai soveltuvia ja lapsesta syntyy lastensuojelullisen huoli.

Kiireinen avohuollon sijoitus perustuu vapaaehtoisuuteen, eli huoltajan ja 12-vuotta täyttäneen suostumukseen. Vaikka huoltajat olisivat erimielisiä sijoittamisesta, lapsi voidaan sijoittaa, jos huoltaja, jonka luona lapsi asuu tai jonka kanssa lapsi tulee sijoituksen aikana asumaan, siihen suostuu ja sijoituksen katsotaan olevan lapsen edun mukainen. (LSL 147/ 2007) 35 a §.) Huoltaja tai 12-vuotias lapsi voi keskeyttää sijoituksen milloin tahansa tahdonilmaisullaan tai muutoin vastustusta ilmentävällä tavalla, vapaaehtoisuuden nojalla.

Edellytyksiä kiireiselle avohuollon sijoitukselle ovat tuen tarpeen arviointi, lapsen kuntoutus, lapsen huolenpidon järjestäminen väliaikaisesti lapsen kasvatuksesta vastaavan sairauden tms. syyn vuoksi. Avohuollon kiireellinen sijoitus tehdään ensisijaisesti yhdessä vanhemman, huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan kanssa esimerkiksi lapsen ja vanhemman sijoittaminen perheväkivaltatilanteessa perhetukikeskukseen, tuen tarpeen arvioinnin ja palveluiden järjestämisen ajaksi. Sijoituksen luonne on tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa. Avohuollon kiireelliselle sijoitukselle on määriteltävä sijoituksen tavoitteet ja arvioitu kesto. Mikäli sijoitustarve jatkuu, arviointi sijoituksen jatkamisesta tai sen vaihtoehdoista, esimerkiksi huostaanotto, on arvioitava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. (Araneva 2016, 268.)

Lapsi voidaan myös sijoittaa yksin, mutta sen on oltava lyhytaikainen toimenpide, esimerkiksi lapsen huolenpidon tilapäinen järjestäminen huoltajan ollessa estynyt huolehtimaan lapsesta. Avohuollon kiireellinen sijoitus perustuu aina lastensuojelulain säädöksiin, joten sijoitusta ei voi tehdä pelkästään esimerkiksi vanhempien ja lapsen välisissä ristiriitatilanteissa, vaikka kaikki asianosaiset siihen suostuisivat. (Araneva 2016, 268–270.) Avohuollon kiireellistä

sijoitusta voidaan käyttää kiireellisen sijoituksen sijaan, jos se riittää turvaamaan lapsen terveyden ja kehityksen, eikä sijoituksen aikana tarvitse käyttää rajoitustoimenpiteitä (THL 2021b.).

Samoin kuin avohuollon kiireellisessä tilanteessa kiireellinen sijoituksen perusteena on kiiretilanne ja ilmeinen lastensuojelun tarve. Rädyn (2019, 336) mukaan tilanteessa, jossa lapsen kiireellinen hoidon tarve on huolehdittavissa vain kiireellisen sijoituksen avulla, esimerkiksi jos lapsi tai huoltajat vastustavat avohuollon sijoitusta tai avohuollon-, on ryhdyttävä kiireelliseen sijoitukseen. Aranevan (2016, 272–273) mukaan kiireellinen sijoitus voidaan tehdä ainoastaan silloin, kun lastensuojelulain (417/2007) 40 §:n mukaiset huostaanoton perusteet ovat olemassa ja lapsi on niiden takia välittömässä vaarassa. Tarve arvioidaan päätöksentekohetkellä olemassa olevan tiedon varassa noudattaen lain edellyttämiä toimintatapoja.

Rädyn mukaan kiireellinen sijoitus on tilapäinen lapsen turvaamistoimenpide, jossa puututaan Suomen perustuslain (PL 731/1999) takaamiin lapsen ja perheen perus- ja ihmisoikeuksiin. Siksi sijoituksen perusteluissa on oltava osoitettavissa huostaanoton syystä johtuva välitöntä vaara lapsen kehitykselle tai terveydelle, jota ei voida torjua kiireellisellä avohuollon tukitoimenpiteellä. (Räty 2019, 343.) Araneva (2016, 271–272) lisää, että kiireellisellä sijoituksella puututaan myös Euroopan ihmisoikeus sopimuksen (63/ 1999) 8. artiklan turvaamaan perheelämän suojaan. Toisaalta kiireisellä sijoituksella turvataan akuutissa tilanteessa olevan lapsen oikeus hänen hyvinvoinnilleen välttämättömään suojaan ja huolenpitoon lasten oikeuksien yleissopimuksen (LOS 60/1991) 3.2 artiklan mukaisesti. Samalla kiireellinen sijoitus toteuttaa LSL (417/2007) 1 §:n mukaista oikeutta erityiseen suojeluun.

Ennen päätöksentekoa kiireellistä sijoituksesta sosiaalityöntekijän täytyy selvittää lapsen, vanhemman, huoltajan, sekä muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta päätöksentekohetkellä vastaavan henkilön mielipide ja käsitys kiireisen sijoituksen edellytyksistä ja olinpaikasta. Sijoituspäätös voidaan tehdä kuitenkin ilman asianomaisten suostumusta. (Araneva 2016, 273–274.) Viranomaisen on annettava tekemänsä päätös viipymättä asianomaisille tiedoksi hallintolain (434/ 2003) 54§:n 1 momentin mukaisesti. Kiireellinen sijoitus on päätettävä heti kun sijoituksen edellytykset poistuvat ja sijoitus voi kestää maksimissaan 30 päivää. Toisaalta lapsi voi olla kiireellisesti sijoitettuna jatkopäätöksellä siihen saakka, kunnes hallinto-oikeus antaa päätöksen lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoon sijoittamista koskevassa hakemuksessa. (Araneva 2016, 274–275.) Molempien kiireellisten sijoituspäätösten jälkeen lapsen asiakkuus siirtyy lastensuojeluun LSL (417/ 2007) 27 §:n mukaisesti ja asian käsittely jatkuu lastensuojelun asiakkuudessa.

2.3.4 Palvelutarpeen arvioinnin jatkumo

Lapsen palvelutarpeen arviointi voi johtaa asiakkuuden päättymiseen sosiaalihuollossa, mikäli tarve on tilapäinen tai palvelutarpeen arviointi ei päätetä aloittaa. Perheen ja lapsen tilanteeseen ei liity kompleksisuutta, ja perhe tai lapsi tulee autetuksi universaaleilla peruspalveluilla, kuten terveydenhuolto, koulu tai päivähoito. Palvelutarpeen arviointi voi johtaa sosiaalihuoltolain mukaisten lapsiperhepalveluiden tai lastensuojelun asiakkuuteen, jonka tarpeen arviointiin tutkimukseni kohteena oleva mittari on kehitetty.

2.3.4.1 Sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperhepalvelut

SHL:n (1301/2014, 1 §) tarkoitus on edistää ja ylläpitää hyvinvointia, osallisuutta ja turvallisuutta, asiakaskeskeisyyttä, sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun, sekä parantaa toimijoiden ja sosiaalihuollon välistä yhteistyötä ja vähentää eriarvoisuutta. Laissa säädetyt lapsiperhepalvelut perustuvat käsitykseen lapsen edusta. Ratkaisuja ja toimenpide-vaihtoehtoja päätettäessä on kiinnitettävä erityistä huomioita, että ne turvaavat lapsen tasapainoista kehitystä ja hyvinvointia, sekä varmistavat mahdollisuuden saada ymmärrystä-, ja ikätasoistaan huolenpitoa. Tehtyjen ratkaisujen pitää taata lapselle turvallinen kasvuympäristö ja ruumiillinen ja henkinen koskemattomuus. (SHL 1301/2014, 4–5 §.)

SHL (1301/2014, 13–14 §) määrittelee tuen tarpeisiin vastaavat sosiaalipalvelut, jotka on järjestettävä kunnallisina sosiaalipalveluina-, sen sisältöisenä ja siinä laajuudessa kuin sosiaalihuoltolaissa tai muussa laissa säädetään. Näitä ovat: sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, kotipalvelu, kotihoito, asumispalvelut, laitospalvelut, liikkumista tukevat palvelut, päihdetyö, mielenterveystyö, kasvatus- ja perheneuvonta, lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta, omaistaan ja läheistään hoitavan henkilön vapaiden järjestäminen ja myös muut asiakkaan hyvinvoinnille välttämättömät sosiaalipalvelut. Laissa säädetään myös lapsen ja hänen perheensä oikeudesta saada viipymättä lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut tarvittavassa laajuudessa ympäri vuorokauden.

2.3.4.2 Lastensuojelu

Suomen perustuslaki (PL 731/1999) takaa kansalaisilleen oikeuden turvaan ja huolenpitoon, jota erillislait toteuttavat, esimerkiksi LSL (417/2007) ja SHL (1301/2014). Lastensuojelu instituutiona perustuu Suomessa lainsäädäntöön ja Suomi on sitoutunut noudattamaan lainsäädännössään kansainvälisiä sopimuksia, esim. yleissopimusta lapsen oikeuksista (60/1999), taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskevaa kansainvälistä yleissopimusta (6/ 1976) ja Euroopan ihmisoikeussopimusta (63/1999).

Lastensuojelu on kunnan tuottamaa palvelua kuntalaisille, jonka toteutus perustuu lastensuojelulain (417/ 2007) säädöksiin. Lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Lastensuojelussa on kyse merkittävän julkisen vallan käytöstä, jossa sosiaalityöntekijä selvittää ja harkitsee lapsen ja perheen tilannetta sekä ammattilaisena että hallintoviranomaisena. Sosiaalityön tietoperustaan ja ammattietiikkaan nojaava ammatillinen työskentely toteutuu lainsäädännön asettamissa rajoissa ja reunaehdoissa. (Rajavaara 2014.)

Lapsen lastensuojelun asiakkuus alkaa, jos-, lastensuojelutarpeen arvioinnissa tai palvelutarpeen arvioinnissa, todetaan lapsen kasvuolosuhteiden vaarantavan tai ne eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, taikka jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään ja lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluita ja tukitoimia. Asiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai jos lapselle tai hänen perheelleen annetaan lastensuojelulain mukaisia palveluita tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. (LSL 417/2007, 26 §.) Lastensuojelua toteutetaan tekemällä asiakassuunnitelma, tapaamisilla ja järjestämällä lapselle ja perheelle SHL (1301/2014) 14 § mukaisia avohuollon tukitoimia. Lastensuojeluun kuluu myös avohuollon sijoitus ja huostaanotto, sekä sijais-, jälkihuolto (LSL 417/2007, 3 §). Lastensuojelun asiakkuus päättyy lastensuojelutarpeen päättyessä tai viimeistään lapsen täyttäessä 18 vuotta.

2.4 MITTARI LASTENSUOJELUTARPEEN ARVIOIMISEKSI

2.4.1 Lastensuojelutarpeen arviointimittarin taustaa

Tutkimukseni kohteena oleva Lastensuojelutarpeen arvioinnin mittari on kehitetty THL:n toimesta osana LAPE-ohjelmaa Pirkanmaan ja Kanta-Hämeen toimijoista kootussa työryhmässä, joka on työstänyt lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta. Alatalon ym. (2019) mukaan lapsiperhepalveluiden porrasteisuus tarkoittaa samaa kuin asiakkaan asemointi oikeaan palveluun.
Sosiaalihuolto ja terveydenhuolto eroavat toisistaan palveluiden tason suhteen. Sosiaalihuollossa tulee huomioida, etteivät lapsen suuret tarpeet, esimerkiksi kehitysvamma tai muu sairaus, tarkoita välttämättä lastensuojelun asiakkuutta, sillä perheen ja lähipiirin voimavarat ratkaisevat paljon tilannearviossa palveluiden tasosta. Terveydenhuollossa lapsen/nuoren suuret tuen tarpeet johtavat vaativimpiin terveydenhuollon palveluihin.
Ongelmana on myös nähty sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen ja lastensuojelulain mukaisen lapsen suojelun tarpeen välisen rajan määritteleminen (Miettunen 2018). Erityistä tukea tarvitsevaa lasta koskee SHL:n (1301/2014) 3 §:n määritelmä. Sillä tarkoitetaan lasta tai nuorta, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi; ja lasta tai nuorta, jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään.

Aarnio ja Miettunen (2018) tutkimusten tuloksena todettiin, toimijoiden tarvitsevan mittarin/välineen, asian/asiakkuuden vaativuustason määrittelemiseen. Tutkimuksen toimenpiteeksi tuli viedä kyseinen mittari kokeiltavaksi kenttätyöhän. Työväline toteutui mittarina, joka kiteyttää lastensuojelutarpeen yhteydessä arvioitavat tekijät kolmeen ulottuvuuteen: lapsen turvallisuus, perheen ja lähiyhteisön voimavarat sekä yhteistyö.

Mittari pohjautuu lastensuojelulakiin ja THL:n ohjeistukseen palvelutarpeen arvioinnin tietosisällöstä (Aarnio & Miettunen 2018). Alatalon ja Normia- Ahlstenin (2019) mukaan mittarin taustalla on asiakassegmentointi/asiakkuusstrategia ajattelu. Mittari on tarkoitettu työntekijän/tiimin tueksi arvioitaessa tilanteen vakavuutta tehdyn selvityksen perusteella ja se on tarkoitettu käytettäväksi lapsen palvelutarpeen arvioinnin lopussa päätettäessä jatkotoimista, mutta mittaria voidaan käyttää myös ennen kuin palvelutarpeen arviointi on valmistunut.

Lastensuojelu-asiakkuus voi alkaa tarvittaessa ennen arvioinnin valmistumista, jos tarve käy ilmeiseksi. Mittari ei korvaa palvelutarpeen arviointia vaan toimii ajattelun apuvälineenä arvioitaessa lapsen tilanteen haastavuutta kokonaisuutena. Se on tarkoitettu sosiaalihuollon ammattilaisen käyttöön, ja sen antama tieto on viitteellinen. Mittaria kokeiltiin kuudessa erikokoisessa kunnassa keväällä ja syksyllä erilaisissa LAPE- muutosohjelman työryhmissä (Alatalo ym. 2019).

2.4.2 Mittari lastensuojelutarpeen arviointiin

Kuva 3. Työväline lastensuojelun tarpeen arviointiin (Yliruka ym. 2018; Aarnio & Miettunen 2018).

Lastensuojelutarpeen arviointi mittarin avulla arvioidaan kolmea ulottuvuutta lapsen tilanteessa: Lapsen turvallisuus, perheen ja lähiyhteisön voimavarat sekä yhteistyö. Aarnion ja Miettusen (2018) mukaan mittarin käytössä on olennaista, että mittaria avulla voidaan arvioida, mille tasolle lapsen tilanteen vaativuus kokonaisuutena asettuu. Arvioinnissa asiakasta tarkastellaan osana hänen tilanteeseensa vaikuttavia järjestelmiä kuten perhe-, ja sosiaalisen tuen verkostot (Rostila 2001, 71). Jokainen sisältöalue/ ulottuvuus on jaettu edelleen pienempiin, selittäviin osiin, joista annetaan oma pisteensä.

Mittarin ensimmäisessä osa-alueessa arvioidaan lapsen/ nuoren turvallisuutta pistejanalla 1–5. Tällä sisältöalueella arvioidaan lapsen arkea ja elinympäristöä (koulu, päivähoito, harrastukset,

kotielämä, kaverit), sekä lapsen terveyttä ja hyvinvointia. Arvioinnissa otetaan huomioon myös lapsen/nuoren arjen sujuminen kotona ja muissa elinympäristöissä. Mikäli lapsen turvallisuudesta ei ole huolta, annetaan yksi piste. Jos huoli turvallisuuden vaarantumisesta on lievä, tulee kaksi pistettä. Kolme pistettä kertyy, jos lapsen/nuoren turvallisuuden vaarantumisesta on huolta. Neljä pistettä tarkoittaa, että lapsen/nuoren turvallisuus uhkaa vaarantua ja 5 pistettä annetaan, kun lapsen /nuoren turvallisuus uhkaa vakavasti vaarantua.

Toisena osa-alueena on perheen ja lähiyhteisön voimavarat, jota pisteytetään 1–5 pisteellä kuten edelläkin. Tämä osa-alue sisältää arvioinnin vanhempien terveydestä ja hyvinvoinnista, sekä toimeentulosta. Arvioinnin kohteena ovat myös vanhemmuuden valmiudet suhteessa lapsen hoidon ja kasvatuksen toteutumiseen ja vanhempien määrittelemän läheisverkoston mahdollisuudet lapsen ja perheen tukemiseen. Yksi piste tarkoittaa, että perheen ja lähiyhteisön voimavarat ovat riittävät suhteessa lapsen/nuoren tarpeisiin ja kaksi pistettä arvioidaan tilanteessa, jossa perheellä ja lähiyhteisöllä on jonkin verran tuen tarvetta suhteessa lapsen/nuoren tarpeisiin. Mikäli perheellä ja lähiyhteisöllä on tuen tarvetta suhteessa lapsen/nuoren tarpeisiin, mittari antaa kolme pistettä. Neljä pistettä määritellään, mikäli katsotaan ympäristö uhkaavan vaarantaa lapsen/nuoren terveyttä ja kehitystä ja korkein pistemäärä viisi, jos ympäristö uhkaa vakavasti vaarantaa lapsen/nuoren terveyttä ja kehitystä.

Kolmanneksi arvioidaan yhteistyösuhdetta, kuten aiemmissakin osa-alueissa 1–5 pisteen avulla. Tässä osa-alueessa arvioinnin kohteena ovat sovittujen käyntien toteutuminen, lapsen/nuoren, sekä vanhempien tarpeet ja kyky ottaa tukea vastaan. Mikäli ammattilaiset arvioivat perheellä olevan tuen tarvetta, jota osapuolet eivät halua ottaa vastaan tukea voidaan tarjota esimerkiksi päiväkodin kautta. Perheen kieltäytyminen tarjotusta avusta ei vielä riitä siihen, ettei yhteistyösuhdetta ole, sillä ammattilaisen henkilökohtaisella vuorovaikutuksella voi olla vaikutusta yhteistyösuhteeseen ja tämä pitää huomioida arvioinnissa. Työntekijän tehtävänä on varmistaa, että perhe on saanut riittävästi tietoa erilaisista vaihtoehdoista ja asiakkaan mahdolliseen motivointiin on paneuduttu ja käytetty aikaa. Dialogisuuden aste yhteistyösuhteessa merkitsee yhtä tai kahta pistettä ja yhteistyösuhteen toimivuuden aste määrittelee pisteet kolmesta viiteen.

Osa-alueiden pisteytyksen jälkeen näistä koostetaan yksi yhtenäispiste, jonka mukaan voidaan asemoida asiakas oikeaan palveluun. Asiakkaalla ei arvioida olevan tarvetta sosiaalihuollon tai lastensuojelun asiakkuudelle, jos mittarin pistemäärä jää alle kuuden. Jos palveluita kuitenkin

tarvitaan, perhe ohjataan matalan kynnyksen palveluiden piiriin, kuten erilaisten järjestöjen, neuvolan tai perheneuvolan palveluihin.

Mikäli pisteet ovat kuuden ja yhdeksän välillä, asiakkaalle voidaan tarjota sosiaalihuollon mukaisia palveluita, esimerkiksi sosiaalityötä, perhetyötä tai ammatillista tukihenkilötoimintaa. Pisteytyksen asettuessa välille 10–15, harkittavaksi tulee yhteistyö lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa ja lastensuojelun asiakkuus palveluinaan esimerkiksi intensiivinen perhetyö tai sijoitukset. (Yliruka ym. 2018; Aarnio & Miettunen 2018.)

Lastensuojelutarpeen arvioiti mittarin käytöllä voidaan käytännössä toteuttaa lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta. Mittarin pisteytyksen avulla lapsen palvelutarpeen arvioinnissa voidaan karkeasti jäsentää lapsen palvelun tarve. Kuten Miettunen (2018) toteaa, tarkoituksena on asemoida asiakas hänen tarpeitaan vastaavaan oikeaan palveluun, oikea aikaisesti.

Työvälineen tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuutta arvioinnissa. Tavoitteena on lisätä sosiaalihuollon itseymmärrystä, sekä selkiyttää yhteistyökumppaneille, että asiakkaille palvelutarpeen arvioinnin olennaisia tekijöitä. Tämä lisää avoimuutta ja työn läpinäkyvyyttä. (Alatalo ym. 2019.)

2.4.3 Aiempia kokemuksia kyseisen mittarin käytöstä

Kyseistä mittaria on kokeiltu kuudessa erikokoisessa kunnassa keväällä ja syksyllä 2018 erilaisissa LAPE-muutosohjelman työryhmissä. Ryhmät ovat koostuneet joko hallinnon eri alojen tai ainoastaan sosiaalihuollon ammattilaisista. Ammattilaiset valitsivat asiakastilanteita, joissa oli vaikea arvioida, tarvitaanko sosiaalihuollon vai lastensuojelun asiakkuutta. Työntekijöiden kokemuksen mukaan mittarin käyttö tuki reflektiivistä ajattelua ja kokonaistilanteen jäsentämistä ja selkiytti tätä rajapintatyöskentelyä. Työntekijät kokivat, että välineestä oli apua sekä työntekijän oman arvioinnin muodostamiseen että yhteisen ymmärryksen rakentamiseen työparin tai tiimin kanssa. Ryhmiin kuuluneiden muiden alojen edustajat kokivat mittarin selkiyttäneen sosiaalihuollon arvioinnin perusteita myös heille. (Aarnio & Miettunen 2018.)

Aaltion (2015, 58–60) mukaan mittari sai sekä kritiikkiä, että positiivista palautetta. Kritiikki liittyi ajan puutteeseen, teknisiin seikkoihin ja riittämättömään tukeen mittarin käytössä. Positiivisen palautteen mukaan, mittarin käytön avulla arviointityö laajeni ja mittarin katsottiin sisältävän arvioinnin kannalta olennaisia asioita. Mittarin käytön avulla selvitystyötä pystyttiin jäsentämään ja se toimi myös hyvänä ” muistilistana” arviointityössä.

Mittaria voitiin hyödyntää dokumentointivälineenä ja tarkistuslistana - ei haastatteluvälineenä. Mittaria tärkeämpänä työvälineenä asiakkaan tilanteen kartoituksessa, on edelleen kohtaaminen ja vuorovaikutuksellinen keskustelu, jossa työntekijä käyttää omaa ammattitaitoaan asiakkaan tilanteen selvittämiseksi. Mittarin käytön ei ole tarkoitus automatisoida arviointiprosessia, eikä korvata inhimillistä kohtaamista teknisillä välineillä. (Aaltio 2015, 58–60.)

3. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen toteutuksen kannalta keskeisiä aiheita. Aloitan luvun esittelemällä työn tavoitteet, tutkimusongelman ja tutkimuskysymykset. Toisessa luvussa esittelen aineiston hankinnan ja sen jälkeen siirryn aineistoa koskevaan menetelmäosuuteen. Neljännessä alaluvussa käyn läpi tutkimuksen konkreettisen toteutuksen ja viimeisessä alaluvussa paneudun tutkimuksen eettisiin ja luotettavuus näkökulmiin.

3.1 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TUTKIMUSKYSYMYS JA METODOLOGISET RATKAISUT

Tutkimukseni kohteena oleva lastensuojelutarpeen arviointi mittari esitettiin päivystys- ja arviointitiimeille syksyllä 2020. Se otettiin pilottikäyttöön tutkimuksen kohteena olevan työorganisaation lapsiperhepalveluiden päivystys- ja arviointitiimeissä lokakuusta joulukuuhun 2020. Kyseinen mittari on päätetty ottaa käyttöön työorganisaation lapsen palvelutarpeen arviointityössä. Mittarin käyttöönotto pohjautuu hallituksen LAPE-ohjelman tavoitteisiin ja SHL:n (1301/ 2014) säädöksiin sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnista ja suosituksesta mittareiden käyttöön. Sosiaalityö on muuttumassa kolmiportaiseksi terveydenhuollon tapaan, jolloin lapsi- ja perhepalvelut tulisi porrastaa kolmitasoiseksi kokonaisuudeksi, muodostuen perus, - erityis- ja vaativan tason palveluista (Alatalo ym. 2019, 7). Mittarin käyttöönotto liittyy myös organisaatiossa meneillään olevaan lapsiperhepalveluiden kehittämistyöhön.

Tutkielman tavoitteena on tuoda tietoa THL:n 2018 kehittämästä lastensuojelutarpeen arviointi mittarista ja tutkia sen käyttöä osana lapsen palvelutarpeen arviointia ja tuoda esiin pilottikäyttäjien kokemuksia mittarin käytöstä. Kanasta (2017, 33) mukaillen, tässä tutkimuksessa -, halutaan tuottaa tietoa arviointimittarin käyttökelpoisuudesta. Tutkimuksen tavoitteena myös arvioida, pystytäänkö mittarin käytöllä toteuttamaan lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden käytännössä, eli asemoimaan asiakas oikean tason palveluun, oikea-aikaisesti.

Tutkielman tutkimusongelma liittyy lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteutumattomuuteen. Lastensuojelun asiakkuuksien määrä kasvaa ja porrasteisuuden toteuttamisessa sosiaalihuoltolain mukaisten lapsiperhepalveluiden ja peruspalveluiden välillä on haasteita. Porrasteisuusajattelun tavoitteena olisi malli, jossa suurin osa lapsiperhepalveluiden asiakkaiden tarvitsemista palveluista tulisi saada sosiaalihuoltolain mukaisissa lapsiperhepalveluissa tai

peruspalveluiden kautta ja lastensuojelun asiakkuudessa olisi vain lapset, jotka ovat todellisen suojelun tarpeessa LSL:n (417/2007) mukaisesti.

Olen hakenut tietoa tutkimusongelmani ratkaisemiseen teemoiteluilla ryhmähaastatteluilla, jotka ovat perustuneet lastensuojelutarpeen arviointimittarin käyttöön lapsen palvelutarpeen arvioinnissa. Teoriatausta sisältää tutkimuksen kannalta keskeiset käsitteet, ilmiön ja aiempaa tutkimusta aiheesta (Mäntylä, Toomar & Reukauf 2013, 21).

Tutkimusongelman perusteella tutkimuskysymykseksi muotoituivat: Mitä lastensuojelutarpeen arviointimittarin käyttö voi tarjota lapsen palvelutarpeen arviointiin? Miten lastensuojelutarpeen arviointimittarin käyttö vaikuttaa lapsiperhepalveluiden porrasteisuuteen?
Näiden lisäksi tarkastelen myös mittarin käytön vaikutusta itse työhön, asiakkaaseen, työntekijään ja lisäksi työn kehittymiseen.

Tutkimus toteutetaan sosiaalityön viitekehyksessä ja rajataan koskemaan vain lapsiperhepalveluiden päivystys- ja arviointitiimin tekemää lapsen palvelutarpeen arviointia. Lapsen palveluntarvetta arvioidaan myös muissa sosiaalityön organisaatioissa kuten, - esimerkiksi vammaispalvelussa tai perheneuvolassa. Vaikka tutkielmassa käsitellään asiakasta lapsen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä, asiakkaiden näkökulmia ei ole haluttu liittää tutkimukseen nykyisten tietoturva määräysten takia.

Tutkielma on lähestymistavaltaan empiirinen tutkimus, koska se sisältää haastatteluaineiston ja sen analysoinnin, sekä tulosten tulkinnan ja raportoinnin (Jyväskylän yliopisto, Koppa 2020, 12). Teoriasta nousseisiin kysymyksiin on haettu vastauksia teema-ryhmähaastatteluiden avulla (Jyväskylän yliopisto, Koppa 2015). Tutkielman tutkimusote on laadullinen, koska tässä tutkimuksessa halutaan ymmärtää ja selventää lastensuojelu tarpeen arviointimittarin käyttöä lapsen palvelutarpeen arviointityössä sekä mittarin käytön liittymistä lapsiperhepalveluiden porrasteisuuteen (vrt., Kananen 2017, 32–33).

Tutkielmani ominaisuudet sopivat yhteen Creswellin (2007, 38) esittämien laadullisen tutkimuksen ominaispiirteiden kanssa. Tutkielman tutkimus tapahtuu aidossa ympäristössä, eli lapsiperhepalveluiden päivystys- ja arviointitiimin työssä. Tutkielman aineisto on kerätty tutkimukseen osallistuvilta vuorovaikutussuhteessa. Tutkija toimii toimijana tutkimuksessa ja samalla aineiston kerääjänä. Aineiston analyysi on induktiivista, eli etenee teoriasta käytäntöön, rekursiivista, eli palautuvaa ja haastattelut ja ryhmätuotokset ovat tapahtuneet vuorovaikutuksessa. Tutkimuksen tavoitteena on saada kokonaisvaltainen ymmärrys ilmiöstä, eli tässä

tapauksessa lastensuojelutarpeen arvioinnin mittarista ja sen käytöstä lapsen palvelutarpeen arviointityössä.

Tutkielmassa on mukana kehittämistutkimuksen piirteitä, koska tutkielmassa esitetään myös kehitysehdotuksia kyseiseen mittariin liittyen. Tutkimus liittyy organisaatiossa meneillään olevaan kehittämistyöhön, jonka yhtenä tavoitteena on mittarin käytön juurruttaminen osaksi lapsen palvelutarpeen arviointia. (Kananen 2017, 40.) Tutkija on osallistunut tutkielmaprosessin aikana esittelijän ominaisuudessa kahteen kehittämisaamupäivään, jotka olivat suunnattu lapsen palvelutarpeen arviointia tekevälle henkilöstölle. Tarkoituksena oli tuoda tietoa mittarin käytöstä ja auttaa osaltaan juurruttamaan mittaria työvälineeksi lapsen palvelutarpeen arviointityöhön. Kehittämistutkimus vaatisi Kanasen (2017, 49) mukaan aikaa, johon liittyy muutoksen toteuttaminen ja toteutuksen arviointi pidemmällä aikavälillä, johon tutkielman prosessissa ei ole ollut mahdollisuutta. Näin ollen tutkielma ei täysin täytä kehittämistutkimuksen kriteerejä.

3. 2 TUTKIMUKSEN AINEISTO

Tutkimuksen empiirinen osa on toteutunut puolistrukturoituna teemahaastatteluna. Tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla kahtena ryhmähaastatteluna organisaation lapsiperhepalveluiden päivystys- ja arvioititiimien työntekijöitä, joista osa toimii sosiaaliohjaajan ja osa sosiaalityöntekijän tehtävissä. Alkutiedon mukaan haastateltavia piti olla 12 henkilöä, mutta haastatteluihin osallistui lopulta 10 henkilöä. Kaksi haastatteluun lupautunutta vaihtoi työpaikkaan kesken tutkimusprosessin.

Nämä henkilöt valikoituivat tutkimukseni kohteeksi ensinnäkin työnantajan määrättyä heidät kyseisen mittarin pilotoijiksi ja toiseksi heidän asiantuntija-asemansa pohjalta. Haastatteluryhmät olivat testanneet mittarin käyttöä osana lapsen palvelutarpeen arviointi työtään 2–3 kuukautta, eli pilotoinnin ajan, eikä heillä ollut aiempaa tietoa mittarin käytöstä. Haastateltavat ovat asiantuntijoita lapsen palvelutarpeen arvioinnissa, joten myös tutkimuksessa käytetyt käsitteet olivat heille tuttuja, mikä helpotti ryhmähaastattelutilanteita.

Ryhmähaastattelut olivat asiantuntijahaastatteluita, koska tutkimukseen osallistuneet työntekijät ovat ammatillisten tehtäviensä ja institutionaalisen asemansa kautta asiantuntijoita. Heillä on tiettyyn aihealueeseen liittyvää erityistä tietoa sekä siitä kumpuavia tulkintoja ja taitoja, joita maallikoilla ei ole. Asiantuntijuus määrittyy toiminnassa, vuorovaikutuksessa ja tekemisen

kautta, eikä se ole pysyvä ominaisuus tai kyky. Yhteiskunnallisten ilmiöiden ja ongelmien hallinta edellyttää erilaisista näkökulmista nousevaa ymmärrystä; myös asiantuntijuus on hajaantunutta ja usein tapauskohtaisesti määrittynyttä. Haastatteluissa välittyvä, tutkimuksen kohdetta koskeva tieto on poikkeuksetta tilanteista, paikantunutta, sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tuotettua ja valtasuhteiden läpäisemää. (Alastalo, Åkerman & Vaittinen 2017, 214–221.)

Ryhmähaastattelut toteutettiin seuraavien teemojen avulla:

- mittarin käyttö ja toimivuus lapsen palvelutarpeen arviointityössä: hyödyt ja haitat,
- tilanteiden muuttaminen pisteiksi, ja
- pisteytyksen mahdollinen muutos palvelutarpeen arvioinnin aikana. (miksi ?).
- Lisäksi tarkasteltiin, voidaanko mittarin käytöllä edistää:

a. asiakkaan osallisuutta prosessissa
b. palvelutarpeen arvioinnin tasa-arvoisuutta
c. palvelutarpeen arvioinnin tasalaatuisuutta
d. palveluiden kohdentamista
e. lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteuttamista
f. kompleksisten tilanteiden selkeyttämistä
g. työn kehittymistä
h. vaikuttavuuden arviointia
i. työn läpinäkyvyyttä
j. turva näkökulmat asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta
k. kehittämisehdotukset

Aineisto on kerätty haastateltavilta vuorovaikutussuhteessa. Toisen ryhmän ryhmähaastattelu toteutettiin Teams-kokouksen avulla koronamääräysten takia ja toinen ryhmä osallistui haastatteluun työpaikalla kasvotusten, edelleenkin koronamääräyksiä noudattaen. Kumpikin haastattelu kesti tunti ja 45 minuuttia. Vaikka aiemmin totesin haastateltavien olevan alansa asiantuntijoita, virhetulkintaa haastattelun aikana syntyi kyseisen mittarin tekstikokonaisuuksista, joita jouduttiin selkiyttämään haastattelun aikana. Haastattelut onnistuivat kokonaisuudessaan hyvin ja suunnitelman mukaisesti. Haastateltavat osallistuivat vapaaehtoisesti haastatteluun ja haastattelut perustuivat luottamukseen. Haastattelujen alkaessa haastateltavien tietoon on tuotu tutkimuksen teon eettiset ohjeet. Haastateltavat on koodattu siten, että kussakin luvussa käytetään

eri koodia, näin ollen henkilö pysyy anonyyminä. Kooditulkki säilytetään siihen asti kun tutkielma on arvioitu.

Keskustelu teemoista oli vilkasta ja välillä jopa ylitsepursuavaa. Haastattelut nauhoitettiin ja aineisto litteroitiin Word-tiedostolla. Sivumäärältään tämä aineisto kattaa 46 sivua, kun tekstin fonttina on käytetty Times New Romania, rivivälillä 1,5 ja kirjasinkoolla 12.

3.3 TUTKIMUSMENETELMÄT

Puolistrukturoitu teemahaastattelu valikoitui tutkimusmenetelmäksi halutessani tutkia päivystys- ja arviointitiimien työntekijöiden omakohtaisia kokemuksia, näkemyksiä ja ammatillista tietoa. Teemahaastattelu, kuten yleensäkin tutkimushaastattelun lajit, on etukäteen suunniteltua ja päämäärähakuista toimintaa, joka tähtää tiedonhankintaan. Se on lomakehaastattelun ja strukturoimattoman haastattelun välimuoto, eli puolistandardoitu menetelmä, jolle ei ole yhtä ainoaa, tarkkarajaista määritelmää. Puolistrukturoidussa haastattelumenetelmässä on tyypillistä, että jokin (ei kaikkia) haastattelun näkökulma on lyöty lukkoon. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 42–43.)

Puolistrukturoitu haastattelu sopii menetelmänä hyvin laadullisen tutkielmani tutkimustehtävään, koska sen avulla voi nostaa haastateltavan äänen kattavasti kuuluviin valittujen teema-alueiden puitteissa. Vapaahkossa haastattelutilanteessa puhe saa joustavasti tarkentua, syventyä ja myös laajentua aiheiden ja uusien kysymysten syntymisen myötä. Vastakohtana teemahaastatteluun, jossa on tyypillisesti tarkka ja tiukka kysymysten muoto ja järjestys, puolistrukturoitu haastattelu antaa haastateltaville tilaa ja vapautta vastata kysymyksiin omin sanoin, ja halutessaan runsaasti. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 18 & 47–48; Hyvärinen 2017, 22.)

Teemahaastattelussa kaikkia yksilön kokemuksia ja ajatuksia voidaan tutkia. Haastattelu etenee tiettyjen teemojen varassa, jolloin tutkittavien ääni tulee kuuluviin. Teemahaastattelussa otetaan huomioon ihmisten tulkinnat asioista ja asioille antamat merkitykset sekä merkitysten syntyminen vuorovaikutuksessa. Teemahaastattelussa sekä haastateltava, että tutkija toimii tarkentajana, jolloin teema-alueita tarkennetaan kysymyksillä. Tutkijan teema-alueiden tulisi olla niin avoimia, että tutkittavan ilmiön rikkaus paljastuu haastattelussa. Teema-alueiden perusteella tutkija voi syventää keskustelua niin pitkälle kuin tutkimusintressit ja haastateltavan edellytykset sallivat. (Hirsjärvi & Hurme 2010: 47–48; 66–67.) Teemoiksi voidaan hahmottaa sellaisia aiheita, jotka toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa. Teemoittelu analyysimenetelmänä

etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun (Jyväskylän yliopisto Koppa, 2016).

Tutkimusaineisto on analysoitu sisällönanalyyttisin menetelmin. Aineiston analyysissa on käytetty teoriasidonnaista analyysia, koska analyysin teemat pohjautuvat jo olemassa olevaan malliin, eli tässä tapauksessa mittariin lastensuojelun arvioinnista. Teoreettinen luokittelu perustuu teorian luomaan käsitteistöön ja luokitteluun, joiden avulla aineistoa analysoidaan. (Kananen 2017, 141.) Sisällönanalyysissa verrataan teoriaa ja johtopäätöksiä alkuperäisaineistoon, jolloin on mahdollista luoda uutta teoriaa. Sisällönanalyysia kutsutaan myös temaattiseksi analyysiksi, jolloin viitataan analyysin teemoitteluun tai luokitteluun. Kuitenkaan nämä yhdistettynä niiden esittämiseen ei riitä analyysiksi, vaan analyysivaiheen tarkoituksena on tuoda aineistosta esiin uutta, esimerkiksi näkemyksiä, joka ei näkyvissä suorissa lainauksissa tai luokittelussa. Tämän tutkielman tutkimusaineisto, eli ryhmähaastattelut on pilkottu ja sen jälkeen ryhmitelty teemoiksi. Teemoittelussa aineistoa pilkotaan ja ryhmitellään, kun taas luokittelussa katsotaan asian esiintymistiheys aineistossa. (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 8–29; Tuomi & Sarajärvi, 2018, 79–80; 127.)

3.4 TUTKIMUKSEN KULKU

Idean tutkimusaiheeseeni sain työryhmän viikkotiimissä syyskuussa 2020, kun työryhmällemme esitettiin kyseisen mittarin pilotointikäyttö lokakuusta joulukuuhun 2020. Lastensuojelumittarin käyttö kuuluu osaksi työorganisaation kehittämistyötä ja sai kiinnostukseni heräämään ja lähdin tutkimaan aihetta teoriatiedon avulla.
Esitin tutkielmani tutkimusaiheen esimiehille 20.10.2020. Heidän mielestään aihe on tutkimuksen arvoinen ja tukee osaltaan meneillään olevaa kehitystyötä työpaikalla. Hain tutkimusluvan organisaatiolta 16.11.2020 ja se myönnettiin 1.12.2020.

Tutkimushaastattelupyyntö on esitetty 2.12.2020 suullisesti haastateltaville työryhmille, johon he antoivat suullisen sitoumuksen. Haastatteluteemat on lähetetty haastateltaville 8.12.2020.

Haastattelut on toteutettu 19.1.2021 toisen tiimin osalta kasvokkain toteutettuna ryhmähaastatteluna korona suojausmääräyksiä noudattaen ja toisen tiimin osalta 20.1.2021 Teams ryhmähaastatteluna koronarajoitusten takia.

3.5 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimukseni aiheen valinta on peräisin omasta kiinnostuksestani kyseistä mittaria ja työorganisaation kehittämistyötä kohtaan. Tutkimusaiheen valinta on ollut myös eettinen päätös, koska haluaisin lisätä asiakkaan aitoa osallisuutta hänen asiansa käsittelyssä palvelutarpeen arviointityössä.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnista ei ole selkää, yksiselitteistä ohjetta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 135). Luotettavuuden arviointi alkaa jo suunnitteluvaiheessa ja on mukana työn edetessä. Sosiaalityön normistoja voidaan käyttää myös yhtenä näkökulmana tutkimuseettisten kysymysten arvioinnissa (Hirvonen 2006, 34). Tieteellisen tutkimuksen yleiset luotettavuusmittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. (Kananen 2017, 174–175.) Hirsjärven, Remeksen & Sajavaaran (2004, 216–217) mukaan tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta ja mittauksen ja tutkimuksen reliaabelius tarkoittaa sen kykyä antaa eisattumanvaraisia tuloksia. Toinen tutkimukseen liittyvä käsite on validius, eli pätevyys, jolla tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Validiuksen merkitessä asian kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta, voidaan validiutta mitata kysymyksellä: sopiiko selitys kuvaukseen, eli onko selitys luotettava?

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa tutkijan tarkka dokumentointi tutkimuksen kaikkien vaiheiden toteutumisesta. Tutkielman luotettavuutta voitaisiin myös arvioida esimerkiksi Creswellin (2007), Erikssonssin ja Kovalaisen (2008, 294) esittämien tekijöiden pohjalta, kuten informantin vahvistuksella tai aiemmalla tutkimuksella. Informantin vahvistus on toteutettu haastattelun kuluessa. Haastattelija on tehnyt yhteenvedon joka teemasta, jota haastateltavat ovat voineet kommentoida, ennen siirtymistä seuraavaan teemaan.

Luotettavuutta voidaan pyrkiä parantamaan tutkimalla aiheesta aiemmin tehtyä tutkimusta ja vertaamalla sitä omaan tutkimukseen. Luetettavuudentarkastelun perustana on riittävä dokumentaatio, jota on toteutettu tutkielmassa dokumentoimalla tutkimuksen eri osia. Tähän Kananen (2017, 176) lisää vielä valintojen ja ratkaisujen perustelujen tärkeyden, sillä perustelut lisäävät aina kirjoittajan uskottavuutta.

Tutkija säilyttää ryhmähaastatteluista kerättyä tutkimusaineistoa omalla tietokoneellaan salasanan takana ja se hävitetään, kun Pro Gradu tutkielma hyväksytään yliopistolla. Tulosten luotettavuus ja aineiston aitous voidaan näin tarvittaessa todentaa.

Tulkinnan ristiriidattomuuden toteamisessa on haastetta, koska tutkielman aineisto koostuu vain ryhmässä toteutetuista teemahaastatteluista ja tutkija tekee tutkielmaa yksilötyönä. Kanasen (2017, 179) mukaan saturaatio, eli kyllääntymisen on laadullisessa tutkimuksessa käyttökelpoien luotettavuuden vahvistamiskeino. Haastatteluissa saturaatio näkyi niin, että samaa teemaan alkoi tulla samankaltaisia vastauksia tai keskustelu aiheesta tyrehtyi.

4. KUVAUKSIA MITTARIN KÄYTÖSTÄ LAPSEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA

Tulosluvussa aineistoa analysoidaan tutkimuksen teemoista johdettujen pääluokkien mukaisessa järjestyksessä. Ensimmäisenä perehdyn lastensuojelutarpeenarvioinnin mittarin käyttöön lapsen palvelutarpeen arvioinnissa, jonka alaluokkina ovat lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen tilanteiden muuttaminen arvioinnin pisteiksi, ja pohdinta mikä aiheuttaa pisteytyksen muutosta.

Toisena pääluokkana on mittari ja asiakas, ja tässä alaluokkina ovat asiakkaan osallisuus, palvelun tasa-arvoisuus ja tasalaatuisuus, sekä mittarin merkitys turvan näkökulmasta. Kolmas pääluokka on mittarin käyttö työntekijän näkökulmasta. Alaluokkina pohdintaa palveluiden kohdentamisesta ja lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteuttamista mittarin käytön avulla, sekä kompleksisuuden vaikutusta palvelutarpeen arvioinnissa ja viimeisenä pohdintaa mittarin käyttö työntekijän oikeusturvan näkökulmasta.

Neljäntenä pääluokkana on työn kehittyminen ja kehittäminen sekä kehitysehdotukset mittarin käytölle. Alaluokkina ovat mittarin vaikutus työnsuorittamiseen, mittarin liittyminen työn vaikuttavuuden arviointiin, työn läpinäkyvyys ja lopuksi tarkastellaan aineistosta nousseita kehitysehdotuksia mittarin käytön suhteen. Tuloksissa olen halunnut tuoda esille konkreettisia näkemyksiä. Aineistosta tulososioon nostamani sitaatit on erotettu leipätekstistä sisennyksellä ja kursivoinnilla. Haastateltavat on koodattu siten, että kussakin luvussa käytetään eri koodia. Kooditulkki säilytetään niin kauan kuin tutkielma on arvioitu.

4.1 LASTENSUOJELUTARPEEN ARVIOINTIMITTARIN KÄYTTÖ LAPSEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA

Kaikki haastateltavat kertoivat käyttäneensä kyseistä mittaria palvelutarpeen arviointityössä pilotoinnin aikana. He ovat toimineet päivystys- ja arviointitiimin tehtävässä pidemmän aikaa ja ovat tehneet kymmeniä, ellei satoja lapsen palvelutarpeen arviointeja ennen kyseisen mittarin pilotointikäyttöä. Käytössä on ollut erilaisia tapoja mittarin käytön suhteen työntekijästä riippuen.

> *” Ollaan parin kanssa opeteltu. Ollaan katsottu aluksi minne asia kuuluisi mittarin mukaan ja jos palvelutarpeen arviointi alkaa, ollaan katottu lopuksi.”* (H8)

” *Monesti vaikka asiakastapaamisen jälkeen oon ottanut sen mittarin siihen ja tavallaan hakenut just sitä vahvistusta omille ajatuksille. Oon käyttänyt sitä niinkun tapauksen puolessa välissä tai miten ne tapaamiset on osunnu ja sitte lopuksi.”* (H1)

” Aluksi mittari tuntui tosi kankealta, mutta pian käyttö nopeutui, kun itse opin mitä pitää arvioida.” (H4)

” Oon käyttäny mittaria muistilistana, mitä pitää miettiä.” (H2)

Mittarin käyttöä myös kritisoitiin ja mittarin käyttö koettiin hankalaksi ja lisätyönäkin, koska kyseinen pilotoinnin ajankohta oli erittäin haastavaa aikaa työntekijä resurssien vähyyden takia.

” Ei olla ihan varsinaisesti suoraan käytetty mittaria parin kanssa, mutta kyllä nää asiat tulee muutenkin aina siinä palvelutarpeen arvioinnissa mietittyä ja sitte niissä keskusteluissa esille.” (H6)

” Välillä ei muista koko mittaria, kun on ollut niin kiire.” (H1)

”Miks, tämä meidän tiimi piti ottaa koekaniineiksi, kun ei muutenkaan ehditä.” (H2)

Keskusteluissa tuli esiin myös mittarin käyttö vastakohtana perinteiselle sosiaalityön toteutukselle. Myös pisteytyksen vastuukysymykset puhuttivat työntekijöitä. Koulutusta mittarin käyttöön kaivattiin, sillä mittarin käyttö ilman koulutusta ja asian selkeää, yhtenäistä ymmärrystä ajateltiin olevan haitallista, jopa vaarallista. Työnantajan tehtävänä on pitää huoli, että käytetään vain toimivia, asiaan liittyviä mittareita ja työntekijöillä on tietämys mittarin käytöstä.

” Että vähän ehkä koen vieraana tän tyyppiset mittaristot ja ajattelen että tää luokittelu ei oikein.” (H8)

” S*e sellainen yksilöllisyys puuttuu tälläisestä asteikosta, se tapahtuu sit kaikki yksilölliset jutut ihan siinä jokaisen omassa pohdinnassa.”* (H3)

> *” Pelkkä mittarilla arviointi rikkois varmaan sosiaalityön perinteisiä perusperiaatteita, mutta niinhän se olikin, että tää on vain yksi työkalu. Tämä pitäisi pomojenkin ymmärtää.”* (H5)

> *” Että tässä nyt kun mietin niin ehkä suurin syy, että mä vierastan tämmöisiä asteikkoja tai mittaristoja on se, että niitä on hirveen harvoin avattu, että mitä tarkoittaa se, että millä me annetaan jotakin pisteitä. Tiedetäänkö itekään mihin pisteet johtaa asiakkaan kannalta, sen elämässä. Iso vastuu jos arvioidaan vaan mittarilla.”* (H6)

> *” Pitäisi ensin saada yhtenäiset käsitykset siitä, että mitä me ajatellaan, että se on sellainen lapsen hyvä ja tasa-painoinen elämä, voisiko käyttää sanontaa minimitasosta mikä on se minimi ja mikä on se riittävän hyvä, että voi pysyä lastensuojelun ulkopuolella tai mikä on riittävän hyvä siihen että perhe pärjää omilla voimavaroillaan.”* (H4)

> *” Täähän voisi olla kuin pommi osaamattoman käsissä, etenkään jos ei suostu kuulemaan toisten mielipiteitä. Tulis helposti turhia asiakkuuksia ja hämmennystä asiakkaissa.”* (H2)

Yksi haastateltavista oli miettinyt mittarin käytön motiivia laajemmassa kontekstissa:

> *” Jos tää onkin ajateltu, että tehään liukuhihnatyötä. Ei tavata, eikä paneuduta, jaetaan vaan lastensuojeluun tai palvelutarpeen arviointiin. Säästäis varmaan henkilöstökuluissa.”* (H2)

Kaikki haastateltavat kokivat, että ennen mittarin käyttöä tärkeäksi perheen taustatilanteen selvittämisen. Ilman taustatietoja mittari voi antaa tilanteesta aivan vääriä vastauksia ja tulkintoja, eli mittari ei korvaa asiakkaan kohtaamista ja muuta selvittelyä. Mittarin käytössä täytyy aina huomioida oikea viitekehys.

> *” Niin jos aattelee, että sokkona sulle annettasiin joku asiakas case siis kertomatta yhtään niitten historiaa ja että ne on maahanmuuttajia. Sulle kerrottais vaan, lapsi ei käy koulua tai on tosi väsynyt, vanhemmat eivät ikinä’ vastaa mihinkään wilma*

viesteihin, niin sitte terveydenhoidossa ei ole mitään merkintää ja plaa plaa, tämmöistä. Ne ei osaa käyttää mitään Wilmaa ja siinä kulttuurissa on vaan tapana, että siellä syödään päivällinen kello yheksän illalla mikä kestää sinne yhteentoista, niin sitte vähän voisi aatella voi herranjumala lapsi tulee väsyneensä kouluun ja kamala kuinka välinpitämättömiä vanhemmat on ja kaikkee tällaista näin. Taustaa tietämällä kokonaiskuva ei olisi niin kauhea ja lapsi on turvassa." (H4)

" Maalla eletään kuiteskin eri lailla kuin kaupungissa, lapset jouksee siellä navetalla, ei varmaan ehditä niin vahtia, vaatteet voi olla likaisia jne. mut hyvää elämää elävät." (H3)

Terveydenhuoltoa ja sosiaalihuoltoa verrataan toisiinsa useissa yhteyksissä ja SOTE uudistuksen tavoitteenakin on tiivistää yhteistyötä. Haastateltavat kokivat voimakkaasti sosiaalityön olevan oma professionsa, jolla on erilaiset lähtökohdat verrattuna terveydenhuoltoon. Lisäksi esiin tuli eri lainsäädäntöjen erot ja niiden vaikutus palvelutarpeen arviointityöhön. SOTE-uudistuksen koettiin olevan epämääräinen asia, joka voi olla haaste sosiaalityölle.

" Niin tästä näkee miten sosiaalityössä ei voi olla täysin aukotonta mittaria, niin kuin terveydenhuollossa, se ei vaan toimi täällä. Tilanteet on niin moninaisia."(H9)

" Eihän sairaalassa tajuta, ettei me voida toteuttaa oikopäätä heidän tilaamansa sijoitusta. Tuntuu, ettei ne ole kuulleetkaan lastensuojelulaista siellä."(H10)

" SOTE, sitä on tehty jo kauan, tuleekohan ikinä valmiiksi? Se lähtee terveydenhuollosta ja pelkään jääkö sosiaalipuolen kehittäminen sen varjoon LAPE-hankkeista huolimatta." (H1)

Kaikkien haastateltavien mukaan kyseinen mittari on osa-alueiltaan liian laaja ja lisäksi huomioitiin samassa sisältöalueessa voi olla toisiaan kumoavia seikkoja. Esimerkiksi koulusta ei ole huolta, mutta lapsen turvallisuus voi vaarantua johtuen hänen kaveripiiristään.

" Mie jotenkin nään että nää on kaikki niin isoja kokonaisuuksia. Nyt jos vaikka aattelen yhtä tapausta niin ajattelisin, että koulun osalta tai lapsen terveyden osalta ei ole mitään huolta, mutta sitte taas vanhempien valmiudet suhteessa lapsen

tarpeisiin aiheuttaa aika isoa huolta, että sillä tavalla näen toistaiseksi aika hankalana, sanoisinko yksiselitteisen pisteytyksen näissä." (H7)

" Nämä ovat liian laajat kokonaisuudet, koska jotenkin se perheen tilanne tai se kriisi ja ongelma voi tulla joistakin, vaikka kuin se 1 turvallisuus, just kun on paljon näitä koulua käymättömiä, niin jotenkin se yksi osa voi olla jotenkin muodostaa sen tosi-ison huolen, mut sitte siell sisällä saattaa olla jotenkin asioita, jotka sit taas tavallaan lieventäis ehkä sit jotenkin sitä huolta." (H5)

Haastateltavat olivat pohtineet mittarin käytön hyötynäkökulmia, ja niitä löytyi paljon huolimatta mittarin saamasta yleisestä kritiikistä. Haastateltavien mukaan mittari voisi toimia ikään kuin muistilappuna palvelutarpeen arviointia tehdessä. Se voisi toimia keskustelun avauksena asiakastapaamisissa ja apuna tilanteen kokonaisvaltaisessa tarkastelussa.

" Tää on hyvä sellainen keskusteluvälinen justiin ja on mielenkiitoista varmaan keskustella, kun on erilaisii ihmisii, jotka näkee sen tilanteen eritavalla, Tai käsittää asiat eri tavalla." (H9)

" Kun tulee vähän niin kuin sokeutuminen ja urautuminen omassa työssään, ja tulee se että työtä' tehdään samalla kaavalla ja sitte voikin karista semmoista kaikennäköistä pois mitä ei ole tullut vaikka viimeisimmässä viidessäkymmenessä asiakas casessa esiin, mut sit siinä 51:ssä, jossa pitäisikin ottaa juttu huomioon, niin auttaahan tää siihen, huomioimiseen." (H6)

" Käyttö ehkä sellasissa rajapintatilanteissa tai sit voi hakee jotain tukea sille omalle ajatuksella tai päätökselle, että tää kuuluu lapsiperheiden sosiaalityöhön tai lastensuojeluun, se päätöksenteko." (H4)

Lastensuojeluilmoitukset tai yhteydenotot kertovat toisinaan perheen elämäntilanteen kaoottisuudesta ja ongelmien kasautumisesta. Haastateltavat kokivat, että laajassa selvitystyössä kyseinen mittari voisi auttaa työntekijää tilanteen selvityksessä, koska asiassa pitää huomioida runsaasti eri tekijöitä ja perheillä on tässä vaiheessa myös yleensä useita toimijoita elämässään.

> *” Tämmöinen on ihan työkalu just siihen, että ku omien ajatusten kasaamiseen tai sellaseen yhteenvetämiseen, että joskus asiakastilanteet on niin sellasii moninaisii ja monivaiheisia että tota ne saattaa omassa päässäkin tuntua et mikä ja mitä kaikkea tässä on tapahtunut ja ei tahdo saada mistään kiinni, niin ehkä semmoseen ihan oiva väline.”* (H2)

> *” Mittarin avulla pystyy pilkkomaan ne isot asiat tosi moneen.”* (H4)

> *” Jos on paljon auttajia ja kun eri työntekijöiden välillä on niin eri näkemyksiä lähtötilanteesta, että niin että toi mittari vois sitte auttaa, että tulis joku yhteinen näkemys tai jotain.”* (H7)

Haastateltavat eivät kokeneet mittarin käytöstä olevan varsinaista haittaa palvelutarpeen arviointityössä ja haittana aiemmin mainittujen lisäksi oli pelko mittarin käytön asemasta lapsen palvelutarpeen arvioinnissa.

> *” Ei varmaankaan ole haittaa tämmöisenään mutta kuten edellinen mainitsi niin, jos tätä ruvetaan lukemaan kuin Raamattua, ja olisi edellytys työn tekemiselle, niin ehkä siinä kohtaan se voi tulla sellaiseksi kuormittavaksi tekijäksi.”* (H6)

> *” Tuskin siitä mitään haittaa on jos mittarin käyttö perustuu harkintaan ja vapaaehtoisuuteen työvälineenä.”* (H9)

> *” Vaarana voisi olla semmoinen, että tulisi semmoinen laput silmillä mittari, että on vaan niinkun vaan näin ja näin, kun kerran mittari niin määrittelee.”* (H3)

Haastateltavien mukaan mittarin käytön täytyy perustua vapaaehtoisuuteen ja haastateltavien mukaan mittari ei saisi nousta määrääväksi tekijäksi arvioinnissa, vaan työssä olisi sallittava muutkin työvälineet. Pakkokäyttö voi muodostua kuormittavaksi ja työtä liikaa ohjaavaksi tekijäksi. Lapsen palvelutarpeen arviointityössä korostuvat ihmissuhdetyö ja tunnetyö, sekä oman persoonallisen työotteen käyttö tilanteissa, jota mikään mittari ei voi korvata.

4.1.1 Tilanteiden pisteytys

Haastatteluissa tuli esiin erilaisia näkemyksiä perheiden tilanteiden muuttamisessa pisteiksi ja pääosin se koettiin haasteelliseksi. Nopea alustava pisteytys onnistuu kuitenkin helposti aiemman työkokemuksen perusteella, mutta kun tilanteeseen syventyy tarkemmin, sen pisteiksi muuttaminen vaikeutuu. Kuten aiemmin on mainittu, haastateltavat kokivat sisältöalueiden olevan liian laajoja ja toisaalta yksinkertaistavan tilanteita liikaa. Saman sisältöalueen sisällä voi saada asioista erilaisia pisteitä, jotka vaikuttavat toisiinsa ja vaikeutena on määrittää sisältöalueelle vain yksi piste, joka määrittäisi palveluntarpeen.

> *” Alussa jo tulee ajatus, minne suuntaan tää ilmoitus menee.”* (H3)

> *”Musta on vaikeeta, kun on vain 3 osa-aluetta, jotka on, varsinkin 1, laajaoja ja on tullut jo esille, että jos tää olisi pilkottu pienempiin osiin vois olla helpompaa. Ja sit aattelen perustuuko arviointi yksittäisiin kysymyksiin, joista saa pisteet.”* (H8)

> *” Miten sitten muotoilet sen siitä, että yhtenäisen pisteen, kun on niin monta eri osa-aluetta (koulu, terveys) samassa kolossa, mitkä luo se turvallisuuden.”* (H7)

Puhuttava aihe oli normaaliuden määrittämisen vaikeus. Perheen näkemys normaalista voi olla täysin ristiriitainen työntekijän näkemyksen kanssa ja lisäksi työntekijöiden näkemykset normaaliudesta voivat erota paljon toisistaan. Kuka voi loppujen lopuksi määriteellä toisen elämisen tapaa oikeaksi tai vääräksi, jos se ei aiheuta vaaraa lapselle.

> *” Ja kun aatteleen, että lapsi kuitenkin kasvaa jossakin tietyssä ympäristössä, se voi olla hänelle ihan OK hyvä ympäristö, vaikka se jonkun muun mielestä tuntuu ihan hullulta.”* (H1)

> *” Yritä sille sitte selittää kerta toisensa jälkeen, että pitäisi olla sitä ja tätä ja tota, että näin ” normaali perhe” toimii, ei ne nää sitä eikä ne tuu sitä näkemään. Ne on elänyt itte vaikka silleen lapsena, eikä niistä yhtään huonompia tullu.”* (H2)

> ” *Ei se nyt ehkä vaikeeta oo mut jotenkin täytyy tosi vahvasti tiedostaa se, että tosta saattaa saada hyvin- hyvin- hyvin eri tulosken riippuen siitä kuka noita nyt sitte tossa pohdiskelee. Me ollaan työntekijöinäkin niin erilaisia.”* (H9)

Kaikki haastateltavat ajattelivat pisteytyksen muuttuvan palvelutarpeen arvioinnin aikana ja muutos voi olla sekä huolta nostavaa tai sitä keventävää. Pelkästään lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton perusteella tilanteesta saa harvoin kokonaiskuvan.

> *" Monestihan se niin omaan se kun ilmoitus tulee, niin se ilmoittaja elää erilaista arkea kuin perhe ja hänen käsitys arjesta pitää sisällään nää ja nää, ja sitte tekee huolissaan ilmoituksen ja se näyttäytyy hirveenä. Kuitenkin kun toimivia arkeja on, voi olla vähän sottaista ja tahroja vaatteissa mutta on silti rakastavimmat vanhemmat ja kodissa ei kuitenkaan ole mitään sellaista mikä nyt taaperoa vaikka vaarantaisi lattialla. Tilanne näyttäytyy työntekijälle aluksi sekavana, ennen kuin päästään itse havainnoimaan sinne paikalle. Ei kannattais arvioida ennen kuin näkee tilanteen."* (H7)

Kiireellisissä tilanteissa perusteet ovat usein selkeät ja pitkään selvitykseen ei ole aikaa, vaan lapsi on sijoitettava kodin ulkopuolelle lastensuojelulain (417/ 20079 mukaisesti.

> " Eihän tää mittari ole mikään juttu jos lapsi on vaarassa ja on toimittava sen tilanteen mukaan, ei siinä silloin mitään mittaria käytetä." (H2)

Yksi pisteytystä muuttava tilanne ovat väärinkäsitykset tai "turhat ilmoitukset". Asiakkaan oman tilanteen muutos muuttaa myös pisteytystä. Haastateltavat puhuivat "hetkessä elämisestä" yhdistettynä ilmoituksen helppoon lähettämiseen. Ilmoituksen tekohetkellä asiakkaalla voi olla suurikin avuntarve ja kun asiaa selvitetään, kyse olikin hetkellistä tarpeesta, joka meni ohi. Tässä voi olla kuitenkin vaarana se, että joku muu kuin ilmoittaja haluaa perua tehdyn ilmoituksen. Tässä on tärkeää perheen taustan selvittäminen ja työntekijän kyky nähdä kokonaisuutta.

> *"Ehkä ku jonkin verran on sellasia väärinkäsityksiä, esimerkiksi oli sellanen ulkomaalainen äiti, joka oli hakeutunut päivystykseen oman vaivan takia ja hänestä tehtiin lastensuojeluilmoitus, kun oli huoli äidin ja vauvan välisestä vuorovaikutuksesta ja vauvan vaatetuksesta Äiti ei osannut lukea, eikä kirjoittaa, eikä puhunut suomea. Ja sit kun sitä asiaa selviteltiin, niillä olikin jonkun verran tukitoimia ja syy miksi äiti oli hakeutunut päivystykseen, se oli vaan sen oma vaiva. Siinä oli tullut aika paljon väärinymmärrystä ja väärinkäsitystä ja just että on kulttuurista eroa, koska*

sitte oltiin yhteydessä neuvolaan ja synnytyssairaalaan ja maahanmuuttopalveluihin ja kaikkeen ja kellään muulla ei ollut huolta siitä ja niistä asioista, kuin sillä terveydenhuollon ihmisellä. Eli huolipisteet laskee." (H10)

"Äiti oli keskellä yötä kirjoittanut sähköpostiin mustassa ja streessaantuneessa mielentilassa suurista ongelmistaan. Sitte kun otettiin yhteyttä maanantaiaamuna tilanne ja mieli oli muuttunut ja olikin oma äiti tullut apuun. Ilmoituksen kun voi tehdä helposti kotikoneelta ja vaikka keskellä yötä." (H5)

" Niin joskus matalilla pisteillä ja vähemmällä huolella ajateltu lapsi onkin lastensuojeluasiakkuuden tarpeessa ja toisaalta sellaiset tilanteet, jossa on vahvat huolet ja mennään kiiruusti paikalle, niin siellä onkin väärinkäsityksiä tai jotenkin tilanne muuttunut matkalla tai ovat jo saaneet apua jostakin muualta." (H3)

" Kyl mä aattelen että tota yleensä se suurimaksi osaksi ilmoituksista mä aattelen että ilmoituksen teksti on pahempi kuin se tilanne on oikeasti, että tavallaan niin kuin kun luet sen ilmoituksen tekstin ja ajattelet no niin tässä on lastensuojelun asiakkuus, mut kun sinne soittaa tilanne voikin olla erilainen eli huolipisteet pienenee." (H2)

" Onhan perheitä, joissa asioista ei saa puhua ulkopuolisille. Sanotaan, ettei hätää olekkaan ja halutaan lopettaa prosessi. Aina meidän on kuitenkin selvitettävä asia, onko lapsi vaarassa." (H2)

" Ja sitte on nää mummot tai eronneet, jotka tekee ilmoituksia kostomielessä tai kiusantekona. Mitä ihmeellisempiä huolia, jotka yleensä laimenee asiaa selvitettäessä." (H5)

Vaikuttavimpana keinona korkeiden huolipisteiden alenemiseen haastateltavat kokivat nopean työskentelyn aloittamisen, eli intervention. Kun perhe saisi kotiinsa perhetyötä jo palvelutarpeen arvioinnin aikana, tämä todennäköisesti alentaisi pisteitä, kun arjen ongelmiin päästäisiin helpommin kiinni. Todetaan vielä, että pilotoinnin aikana perhetyötä sai hyvin harvoin perheeseen lapsen palvelutarpeen aikana.

> *” Tässä hetkessä elämiseen ja myös se että kun tulee tai alkaa palvelutarpeen arviointi, se on sellanen kriisitilannekin monesti ja sitte myös ne pisteet. Miten se lähtee vaikka laskuun kun työskennellään perheen kanssa. Miust sillä on vaikutusta, kun löytyy oikeeta tukea ja apua sillä hetkellä ja saadaan löydettyä niitä semmoisia heidän arkee helpottavia tekijöitä. Sittehän se huoli tavallaan siinä sitte hälvenee, että alkaa löytymään oikeenlaisia tukitoimia. Sitte tietyst se kriisitilanne, mikä sitte saattaa olla perheessä ajatus, että on ollut tosi iso ongelma. Sitä sitte lähetään yhessä työstämään ja heilläkin huoli sitten hälvenee ja tulee ajatus et kyl tästä selvitään ja saa apuja siihen hetkeen niin se on myös aina hyvä huomata niis pisteissä, että löytyy niitä oikeita tukitoimia.”* (H6)

Lähiverkostolta saatu tuki koettiin tärkeäksi ja se voi auttaa myös pisteytyksen alenemiseen.

> *” Just se, että selviääkin, ett heillä onkin niinku, vaikka tota palveluita tai lähiverkostoa tai jotain tällaista, niin ne huolet senkin takia muuttuu, joku kuuntelee tai saadaan ehkä jotain palveluita alkamaan siinä arvioinnin aikana.”* (H7)

Pisteytyksen muutos voi tapahtua myös yllätyksellisesti ja nopeasti kesken palvelutarpeen arviointia.

> *” Nehän muuttuu kyllä ne tilanteet ja tavallaan sen voi itekin huomata sen pisteytyksesn muuttuvan siinä palvelutarpeen arvioinnin edetessä, et nimenomaan se huoli, joka ensin tulee, se saattaa tulla meille vireille todellakin erilaisilla huolilla kuin sitte mitä arvioinnin aikana ilmenee.”* (H4)

> *” Esimerkiksi sitte vanhemman tapaamisilla, ei ehkä ekalla mutta seuraavalla, perheen tausta jotenkin avautuu siellä ja sit tulee kenties sellainen yhteiskeskustelu ja, että perheen tausta onkin ollut semmoinen, joka on varmasti vaikuttanut siihen lapsen/ nuoren tilanteeseen. Semmonen asia mikä kasvatti sitä huolta, alkuun vaikutti siltä, että se huoli on vain lapsessa itsessään, johon annetaan nyt haastavaan tilanteeseen tukea ja tapaamisten edetessä selviskin, että siellä kotona on ollut aika hurja meininki, mihin lapsi oireilee.”* (H4)

Kuten on todettu tilanteiden pisteytys, onnistuu mittarin avulla, vaikka laajat osa-alueet ovat haastavia yhtenäisen pisteen muodostamisessa. Pisteytys voi muuttua palvelutarpeen arvioinnin aikana lähtötilanteesta heikentäen tai vahvistaen huolen määrää ja se voi tapahtua myös odottamatta,

jolloin palveluiden tarjonnan täytyy myös mukautua uuteen tilanteeseen. Muutos voi johtua asiakkaasta, tilanteesta tai selvityksen aikana tapahtuneista muutoksista.

4.2 MITTARI JA ASIAKAS

4.2.1 Asiakkaan osallisuus ja mittari

Asiakkaan osallisuus ja etenkin lapsen osallisuuden korostaminen palvelutarpeen arvioinnissa koettiin tärkeäksi osa-alueeksi. Yhteistyökyky-alue kirvoitti paljon kommentteja.

> *” Joskus eka ongelma on, että perheeseen saa yhteyden. Eivät vastaa puheluihin, eikä kirjeisiin. Sitte on nää maahanmuuttajat, jotka ei edes ymmärrä mitään meidän kirjeistä. Tee siinä sitte yhteistyötä.”* (H2)

> *” Ja sit siinä oli sellanen juttu mikä vaikuttaa yhteistyöhön. Jos perheellä on omakohtaisia kokemuksia lasusta esim. on ollut itse asiakas ja homma on mennyt huonosti, niin ei halua olla missään tekemisissä. Yritystä on hoitaa oma lapsi hyvin, mutta jos ei ole taitoja ja tulee jotain ongelmia, niin se kynnys tehdä yhteistyötä sossujen kanssa voi olla tosi iso.”* (H5)

> *” Ja toi yhteistyön puute viranomaisten välillä. Koulussa oli jo semmoinen hermostumishuoli, kun ei vastata viesteihin ja sitte ei edes tiedetä, ettei viestejä ja toimintatapaa ymmärretä. Miksei vaikka maahanmuuttotoimi auta perheitä paremmin ja vie tietoa, vaikka kouluun.”* (H3)

Kieli- ja kulttuuri voivat vaikuttaa yhteistyön toteutumattomuuteen,

> *” Yhteistyön puute ei ole välttämättä johdu siitä, ettei ne haluaisi tehdä yhteistyötä, ne ei vaan pysty, kykene tai ei ymmärrä näitä kaikkia termejä, ylipäätänsä tällaista viranomaistyötä.”* (H9)

> *”Mut haasteita tuo ja sit jos ajattelee näitä mittarin kohtia niin, kyllähän ne kulttuurit tuo näihinkin erilaisii juttui varmasti. Ajatellaan vaikka eritavoin vaikka naisen tai lasten asemasta perheessä, kenellä on puhevalta.”* (H2)

mutta se ei voi olla kuitenkaan päätekijä toimimattomaan yhteistyösuhteeseen.

> *” Mut toisaalta mä haluaisin ainakin ajatella, ettei kielimuurin pitäisi kauheasti vaikuttaa palvelutarpeen arviointityöhön, koska meillä on tulkkipalvelut käytettävissä, niin voidaan tavallaan tosi ison porukan kanssa, verkostotyö, toimia heidän omalla äidinkielellään.”* (H8)

Osallisuutta koettiin lisäävän se, että kyseinen mittari esitetään perheelle, jotta nämä tietävät millaisiin asioihin palvelutarpeen arvioinnissa kiinnitetään huomiota. Eri ikäisten lasten osallistamiseen pitää miettiä erilaisia toteuttamistapoja. Muutos vaatii aina asiakkaan osallisuutta työntekijän toimien ohella ja muutokseen motivointi voi olla iso työ. Onnistuessaan se näkyy mittarin pisteytyksessä.

> *” Hyvä juttu lisätä osallisuutta olisi käydä läpi tätä mittaria asiakkaiden kanssa läpi tätä mittaria, että tämmöisillä perusteilla me arvioidaan teidän tilannetta.”* (H2)

> *” Mielenkiintoistahan se olis varmaan, että jos vaikka lapsi arvioisi itse nämä asiat ja miten erilainen se olisi kuin meidän tekemä, jos vaikka lapsi ajattelisi omaa turvallisuuttaan, kokisko hän turvattomuutta, vaikka kotona, ei välttämättä tule tietoon, vaikka siellä olisi mitä.”* (H1)

> *” Et jotenkin tätä mittaria pitäis sit niin kuin kehittää erikseen nuoren tarpeisiin ja sitte perheen tarpeisiin, koska niillä on erilaisia juttuja.”* (H8)

> *” Olisi se ideaali että mittarin kävisi läpi. Voisi aina näyttää, että te saitte näin monta pistettä ja toi olis varmaan aika eheyttävää kuulla sitä omaa muutosta asiakkuuden aikana.”* (H4)

Lapsen osallisuutta korostetaan palvelutarpeen arviointityössä, joten lapsen omaa näkemystä tilanteesta pitäisi myös mitata mittarin avulla

> *” Mielenkiintoistahan se olis varmaan, että jos vaikka lapsi arvioisi itse nämä asiat ja miten erilainen se olisi kuin meidän tekemä, jos vaikka lapsi ajattelisi omaa turvallisuuttaan, kokisko hän turvattomuutta, vaikka kotona, ei välttämättä tule tietoon, vaikka siellä olisi mitä.”* (H4)

> *” Lapsen ja nuorenkin kanssa tätä voisi käydä läpi, Ja voisihan siinä olla semmoinenkin, että joskus nuorten miesten kanssa on vähän vaikea puhua, jotkut sanoo: ” joo joo, ei kiinnosta” niin ehkä ne voisi helpommin arvioida ja laittaa vaikka rasteja mitä mieltä olet näistä kokonaisuuksista.”* (H3)

Haastateltavat kokivat mittarin käytön painottuvan lähinnä vanhempien kuulemiseen ja haastateltavat miettivät tuleeko lapsen ääni tarpeeksi kuuluviin mittaria käytettäessä.

> ” *Jos tällä sokeesti tekis, niin tulisko mieleen se, että lapsi tulee ehdottomasti myös kuulla omana itsenään, koska hänellä voi olla ihan eri vinkkeli kuin mitä ne vanhemmat vaik sit tuottaa siihen. Aatellaan vaikka sellanen perhe, jossa peitellään kaikkee.”* (H3)

> *” Osa-alueet, ykköseen kuuluu lapsen arki ja elinympäristö ja terveys ja hyvinvointi. Seuraavassa kohdassa on vanhempien asiat ja läheisverkosto ja seuraavassa on yhteistyö ja toteutuminen ja vanhempien tarpeet, Jotain tässä ehkä puuttuu.”* (H6)

Mittarin käyttö suoraan asiakastyössä vaatii haastateltavien mielestä ammattitaitoa ja tilannetajua, eikä mittarin käyttö nähty soveltuvan kaikkiin asiakastilanteisiin. Työn eettinen ja moraalinen puoli täytyy osata huomioida.

> *” Mä ajattelen, että nämä asiakkaat, jotka tänne tulee, että heillä on haasteita ja jotenkin niin kuin… mä ajattelen että jos mulla olis vaikeeta ja mulle lyötäis tämmönen mittarinivaska käteen, jossa on hyvin kuitenkin epämääräisesti niin kuin ilmaistu, että nuoren turvallisuuden vaarantuminen, josta on lievä huoli niin tota mä saattaisin ahdistua entisestään.”* (H7)

” Mä ainakin ite aattelen, että jos olisin asiakkaana ja mun tilannetta jotenkin pisteytettäis, vaikka sellaista nykyisin paljon käytetään. Mä en ainakaan pystyis mennä sanomaan sosiaaliohjaajana tai sosiaalityöntekijänä, että työ ootte saanu tästä nyt näin monta pistettä ja mun pitää siirtää teijet lastensuojeluun. Pitää olla muutkin perustelut. Niin pitkälle mä ainakaan pysty tätä käyttämään.” (H6)

” Mietin, olisko se kuitenkin jotenkin alentavaa? Te ootte nyt tollanen 25 pisteen perhe ja tie jatkuu lastensuojeluun.” (H3)

” Minä toivottaisin kyllä työntekijät painumaan pihalle jos ne tulis esittelemään mulle, kuinka monta pistettä me ollaan saatu jostain heidän mittarista.” (H2)

” Toisella tapaa hankalaa asiakasta vihainen tai aggressiivinen tms. tollaiset mittarit saattaa ärsyttää entisestään. Mä ajattelen että, ei tavallaan ole oikein hyötyä hankalan asiakkaan kanssa toimimiseen.” (H4)

” Että tätä käytettäis asiakastyössä, kun pitäis pystyä perustelemaan sille vanhemmalle, että lapsen arki tai elinympäristö on yksi piste, mutta sitte harrastukset on kolme pistettä ja muu elämä onkin sitte 4 pistettä. Mun mielestä tän mittarin avulla on pisteiden perusteleminen on hankalaa, etenkin jos nyt sattuis olemaan sellainen asiakas, joka vaatii niitä perusteluja miksi minä ajattelen.” (H5)

Tilanteiden selvittäminen vaatii yhteistyötä. Yhteistyön esteenä koettiin kieli- ja kulttuuriasiat, työntekijän ja asiakkaan henkilökemiat ja työskentelyn haasteet eri toimijoiden välillä. Toisaalta käytettävissä olevat tulkkaus yms. poistavat yhteistyön esteitä. Asiakkaiden osallisuus koettiin tärkeäksi ja etenkin lasten osallisuuden korostaminen palvelutarpeen arvioinnissa. Mittarin käytöstä asiakkaan osallisuuden varmentamisessa oltiin useampaa mieltä. Toiset kokivat mittarin keskittyvän liikaa vanhempien kuulemiseen ja vaaraksi koettiin, ettei lapsi tule kuulluksi tarpeeksi. Mittarin käyttö vaatii ammattitaitoa ja toiminnan pitää edelleenkin pohjautua alan eettiseen ja moraaliseen työotteeseen, jossa asiakaan yksityisyyden kunnioittaminen on tärkeällä sijalla.

4.2.2 Palvelun tasa-arvoisuuden ja tasalaatuisuuden toteuttaminen mittarin avulla

Haastateltavien mukaan asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu ja siten myös tasa-arvoiset palvelut ovat työn peruslähtökohtia, ja mittarin käytön vaikutus on siis toissijaista. Haastateltavat luottavat omaan ammattitaitoonsa tasa-arvo kysymyksissä.

> *” Minä en tiedä auttaisiko toi mittari siihen, lähtökohtaisesti kaikkia on kohdeltava tasa-arvoisesti, vaikka naama ärsyttäisikin”* (H2)

> *”En mä itse näkisi, että tosta mittarista olisi hyötyä, siis voi siitä olla apua, mutta se ei ole joku pelastava tekijä tasa-arvoisuuden toteuttamisessa, vaan se oma ammatillisuus ja vuorovaikutus ja moraali ja se että tekee työtä niin kuin sitä vaan pitää tehdä.”* (H4)

Tasalaatuisuutta toisi, että samaa mittaria käytettäisiin koko asiakkuuden ajan. Haastateltavat toivat jälleen kulttuurillisten erojen vaikutusta palveluiden tasalaatuisuus kysymykseen.

> *” Tossa nyt varsinkin saattaa jo tai kulttuurierojakin tulla esille, että kun suomessa ne on niin kuin toisella tapaa tottuneet noi ihmiset, että sossu saattaa sitte tulla lasten asioissa tulla kyselemään, niin sitten on sellaisia kulttuureja, joissa todellakaan perheen sisäiset asiasta ei kuulu yhtään kelleen ja palveluita ei haluta, vaikka olisi mahdollisuus niihin.”* (H7)

> *” Tuohan se tasalaatuisuutta, kun ei kuitenkaan ole yksin siinä vastuussa siitä päätöksestä siirtyykö se lastensuojeluun vai lapsiperhepalveluun. Päätetään yhdessä työparin kanssa tai sitte tiimin kesken.”* (H9)

> *” Yhtenäinen mittaristo vois olla reiluu ainakin sitä perhettä kohtaan. Jos sitä arvioidaan jonkun mittarin perusteella, että se mittari seuraa niitä, eikä sitte yhessä kohtaa ole joku toinen mittari.”* (H10)

> *” Ajattelee, että jotkut asiakkaat on ehkä enemmin sellaisia, jotka menee tunteisiin tai nostattaa itellään niitä jotain tunnereaktioita. Tällaisen työkalun avulla taas on niin kuin helpompi itelleen järkeistää se, että mikä se on se todellinen huolenmäärä*

siitä lapsesta ja ettei juuri tapahtuisi juuri sitä, että oman tunnereaktio takia halua viedä asiaa eteenpäin tai sen haluaa vaan mahdollisimman nopeasti pois omista käsistään." (H6)

" Mäkin ajattelin, että tälläinen mittaristo olis hyvä, etenkin jos siitä saatais jollaintapaa toimivan ja kattavan niin mun mielestä se jollaintapaa yhtenäistäis ehkä sit sitä vaikka eri kuntien tai vaikka meidän organisaation sisälläkin sitä palvelua. Palvelu olis niinku tasa-laatuisempaa. Kriteeristö auttais, niin sit ei ehkä tulis semmoista ikävää keskustelua, mitä ehkä joskus saattaa tulla, että kun on siirretty lastensuojeluun, lastensuojelussa ollaan ajateltu, että on ollut kuitenkin eri näkemys niistä huolista ja sen asiakkuuden tarpeesta ja tai sitte toisinpäin, että on siirretty lapsiperheiden sosiaalityöhön ja heidän mielestään se olisikin pitänyt mennä lastensuojeluun tai toisinpäin. Niin se kyl ehkä helpottais sitä todella, jos oli sellainen toimiva kriteeristö." (H6)

Haastateltavien mukaan tasa-arvoisuuden toteutumisessa ei ole ongelmaa, koska kaikkia asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisuuden lähtökohdasta. Haastateltavat kokivat tasa-arvoisuuden varmistamiskeinoksi työpari tai tiimityöskentelyn, jolloin yksittäisen työntekijän mielipiteet eivät suoraan vaikuta lopputulokseen. Haastateltavien mukaan palvelu tasalaatuistuisi, jos samaa mittaria käytettäisiin koko asiakkuuden ajan. Haastateltavat toivat esiin myös tasalaatuisuuden toteutumisessa asiakkaasta lähtevät haasteet. Asiakkaat eivät välttämättä ota palveluita vastaan, vaikka ne tasalaatuisuuden ja tasa-arvoisuuden mukaan heille kuuluisivat. Mittarin käytön avulla voitaisiin helpottaa työntekijöiden henkistä taakkaa ja selkiyttää yhteistyötapoja.

4.2.3 Mittari asiakkaan turvana

Haastateltavat kokivat "mittarin markkinoinnin" asiakkaan turvanäkökulmasta, hankaloittavan työtä. Asiakkaan näkökulmasta mittarin käyttö, esimerkiksi tämän vaatiessa perusteita päätökselle, voisi olla jossain tapauksissa myös hyödyllistä. Asiakkaan ja työntekijän näkemykset pisteytyksestä eroavat täysin toisistaan ja tilanne konfliktoituu.

" Tuleeko tästä taas semmoinen juttu, että asiakkaat valittavat, kun tuli huono palvelu, ei kiinnostakaan siirto lastensuojeluun." (H2)

> ” Voishan se olla asiakkaan turva, jos työntekijän tekemä mittarin pisteytys perustuis vaan työntekijän omiin näkemyksiin, mut jos näitä mittarin pisteitä ruvetaan viilaamaan asiakkaan mielen mukaan, tää työ menee ihan turhaksi.” (H4)

> ” Ei nää mittarin pisteet ja perusteet kuitenkaan päde vaikka tuomioistuimessa, työntekijää vastaan.” (H1)

Haastateltavat kokivat, ettei mittarin käyttö anna oikeusturvaa asiakkaalle kiistatilanteissa. Mittarin pisteytyksen tekeminen tapahtuu kuitenkin työntekijän toimesta ja näkemyksiin perustuen ja siitä voi keskustella yhdessä asiakkaiden kanssa.

4.3 MITTARI JA TYÖNTEKIJÄ

4.3.1 Palveluiden kohdentaminen mittarin käytön avulla

Enemmistö haastateltavista oli sitä mieltä, että mittarin käytön avulla voitaisiin helpottaa palveluiden oikeaa kohdentamista, mutta tähän tuli myös kritiikkiä.

> *” Ehkä parhaimmillaankin luokittelu on ehkä sellainen suuntaa antava ja sitä voi siinä palvelutarpeen arvioinnin aikana tarkastella sitten pari kolme kertaa ja katsoa että mitkä asiat heilahtaa mihinkä suuntaan tai mitä sille voisi tehdä, että liikettä tapahtuisi. Ja sitte kattois mitkä palvelut toimiin ja siirrettäis oikeaan palveluun.”* (H7)

> *” Mun mielestä palveluntarvetta ei pysty tän mittarin mukaan suoraan sanomaan, koska ne asiat on niin monimuotoisia, että tulee ja koostuu niin monesta eri jutusta. Tarvitaan myös yksilöllistä työtä.”* (H9)

Mittarin pisteytys antaa raamit, jolla voisi siten perustella päätöksiään. Tämä voisi selkiyttää myös eri palvelujen ristiriitaisia käsityksiä asiakkaan tarvitseman palvelun laadusta. Ristiriitaa voi tulla esimerkiksi, kun terveydenhuolto näkee lastensuojelun olevan ainoa vaihtoehto itsetuhoisesti käyttäytyvälle lapselle tai ADHD-lapselle.

> *” Tämä mittari pitää saada julkiseksi ja se pitää esittää myös yhteistyötahoille, siis nämä kriteerit, sitte vasta voidaan puhua samasta asiasta ja tästä on jotain hyötyä.”* (H7)

> *” Välillä tuntuu, että kaikki muut tahot tietää meitä paremmin, mitä lapsi tarvitsisi voidakseen paremmin. Sairaala käskee sijoittamaan, samoin koulu, kun ongelmia ei saada siellä ratkottua. Tämä voisi olla työkalu pistää niille luu kurkkuun.”* (H 2)

Haastateltavat toivat esiin, että, toimivan mittarin apu voisi helpottaa työntekijän henkistä taakkaa ratkaisuja tehdessään, koska mittarin käyttö antaa tukea päätöksenteossa.

> *” Oishan se silleen apu, kun miettii, tekeekö oikean päätöksen. Riittääkö lapsiperhepalvelut vai pitääkö mennä suoraan lastensuojeluun. Aina se mietityttää, kun on kyse toisen elämästä. Kun ois selkee kriteeri, ei tarvis miettiä enää illalla.”* (H7)

> *” Toi auttaa siinä mun mielestä, että jos parin kanssa rupeat käymään sitä keskustelua, että mitä tälle nyt kannattaa tehdä, tän asiakkuuden suhteen, niin se tuo niin kuin sellasia niin kuin kättä pidempää siihen keskusteluun, että voisi niin kuin yhdessä pohtia niitä vaikeista kohtia.”* (H8)

Haastateltavien mukaan palveluita voi joissain tapauksissa kohdentaa mittarin käytön avulla. Mittari antaa karkean raamituksen asiakkaan ”oikeasta” palvelusta, mutta ratkaisussa tarvitaan aina myös yksilöllistä näkemystä. Mittarin käytöllä voidaan myös helpottaa työntekijän henkistä painetta palveluvalinnan ratkaisussa, koska pisteytyskriteerit antavat perustelut päätökseen.

4.3.2 Mittarin käytön vaikutus lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteuttamisessa

Lapsiperhepalveluiden porrasteisuudella tarkoitetaan, että asiakkuus on oikeassa palvelussa, oikea-aikaisesti ja mahdollisimman varhain. Sosiaalihuolto on muuttumassa kolmiportaiseksi terveydenhuollon tapaan ja palvelut tulisi porrastaa peruspalveluihin, sosiaalihuoltolain mukaisiin varhaisen tuen ja erityisen tuen palveluihin, kuten lastensuojelu ja vaativan tason erityispalveluun, jossa toteutettaisiin vaativinta, erityisosaamista edellyttävää asiakastyötä.

Terveydenhuollossa hoidon porrastamista on toteutettu jo pidemmän aikaa, mutta sosiaalihuollossa rakenneuudistus on kesken.

> *” Peruspalveluissa ihmetyttää, että esimerkiksi kouluissa on kuraattoripalvelut, mutta kuitenkin koulussa tapahtuneet asiat ”työnnetään” tänne ilmoituksen muodossa. Jotkut kouluriidat voisi käsitellä koulun, vanhempien ja lasten kesken koululla.”* (H5)

> *” Mittarin käyttö, niin kuin palvelutarpeen arviointia yleensäkin, niin jo lähtökohtaisesti sillä pyritään siihen, että kukaan ei tarvisi lasun asiakkuutta, eli auttamaan ja ohjaamaan oikeisiin palveluihin palvelutarpeen arvioinnin aikana.”* (H9)

> *” Ajatelkaas näitä erityisen tuen asiakkaita. Niillehän pitäisi tulla ne samat palvelut sosiaalihuollon sekä lastensuojelun puolelta. Eipä taida toimia, lapsiperhepalveluissa ne koetaan liian haastaviksi tapauksiksi.”* (H3)

Haastateltavat tiedostivat, että sosiaalihuoltolain mukaisissa lapsiperhepalveluissa ja lastensuojelussa pitäisi tarjota samoja palveluja, mutta näin ei koettu olevan käytännön tasolla, joka sotii myös ”keveintä palvelua-ensin” periaatetta, sekä asiakaslähtöisyyttä vastaan.

> *” Mitä järkee on siirtää lapsiperhepalveluihin, kun ne ei saa tilata esimerkiksi perhetyötä säästölinjaan vedoten. Pakko siirtää lastensuojeluun. Joskus miettii tätä lähtökohtaa työlle. Ketä autetaan, asiakkaita vai hienoja tilastoja.”* (H2)

> *” Toimishan tää mittari hienosti, kun vaan järjestelmä toimisi. Miten me mitään toteutetaan?”* (H6)

Haastateltavien mukaan lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta voitaisiin toteuttaa mittarin käytön avulla, mutta käytännön toteuttaminen on hankalaa. Organisaation sosiaalihuoltolain mukaiset lapsiperhepalvelut pitää saada toimiviksi, koska sosiaalihuoltolain varhaisen-, ja erityisen tuen toimivilla, oikea-aikaisilla palveluilla, voidaan vähentää tarvetta ja painetta lastensuojelun asiakkuuteen arvioitaessa lapsen palvelun tarvetta.

4.3.3 Kompleksisuus ja mittarin käyttö

Lapsiperheiden tuen ja palveluiden porrasteisuutta voidaan jakaa kompleksisuusteoriaan pohjautuvan Cynefin mallin mukaan yksinkertaisiin, monimutkaisiin, vaikeaselkoisiin ja kaoottisiin toimintaympäristöihin. Näitä kaikkia tasoja löytyy lastensuojeluilmoitusten ja yhteydenottojen tilanteista. Kompleksisuutta voi aiheuttaa myös perheen monet palveluntarjoajat, joiden toiminta on välttämätöntä perheen tilanteessa. Tällöin voi esiintyä vastuun pallottelua, päällekkäistä työtä, käsitysten erilaisuutta ja yleensäkin yhteistyön toimimattomuus.

> ”*Mittarilla pystyy palastelemaan kaoottista tilannetta pienemmiksi osiksi, joita on sitte helpompi ratkoa yksi kerrallaan. Ei se lastensuojeluun siirto ole mikään autuaaksi tekevä.”* (H4)

> *” Ja jossain tapauksissa se kolmen kuukauden selvitystyö riittää siihen, jos nyt pääsee tapaamiset alkamaan ja ne on aktiivisesti mukana, joku perhetyö, riittää siihen toteamaan, että nyt nää on niin kuin peruspalveluissa autettavissa.”* (H3)

> *” Ja sitte jotkut toimijat aattelee, että just meidän palvelu on se paras, eikä suostuta yhteistoimintaan. Tai sitte on niin, ettei kuulu meille… ja sitte loppujen lopuksi kukaan ei tiedä kokonaisuutta.”* (H2)

Haastateltavat kokivat mittarin käytön voivan selkiyttää vyyhtiytynyttä ja kaoottista tilannetta. Heidän mukaansa kaoottinen tilanne ei johda aina suoraan lastensuojelun asiakkuuteen. Kaoottista tilannettakin pystyy selkiyttämään, eikä aina tarvita lastensuojelun palveluita. Tilanteiden selvittyä, perheet voivat tulla autetuiksi jopa peruspalveluiden avulla. Tilanteissa, jossa on paljon toimijoita, tarvitaan kokonaisuuden koordinoija ja se rooli tulee usein sosiaalityöntekijän tehtäväksi.

4.3.4 Mittarin käyttö työntekijän oikeusturvana

Työntekijän oikeusturva kysymys oli haastateltaville aivan selkeä asia ja ei tuottanut montaakaan mielipidettä. Haastateltavien ajatuksena oli, ettei mittari käyttö tuo työntekijälle varsinaista oikeusturvaa. Työntekijän oikeusturva syntyy siitä, että toimii lakien ja ohjeistusten

mukaisesti. Mittarin pisteytys voi toimia pohjana päätösten perusteluissa, joihin voi käyttää jos joutuu antamaan selvityksiä jälkeenpäin tekemistään päätöksistä.

4.4 TYÖN KEHITTÄMINEN JA KEHITYSEHDOTUKSET MITTARIN KÄYTTÖÖN

4.4.1 Mittarin käytön vaikutus työsuoritukseen

Mittarin käytön vaikutuksesta työsuoritukseen oli erilaisia mielipiteitä. Mittarin käytön ajateltiin hidastavan työsuoritusta, ainakin aluksi. Haastateltavat kokivat työn rikkautena sen monimuotoisuuden ja monipuolisuuden, sekä vapauden tehdä työtä omalla henkilökohtaisella persoonallaan. Mittarin käytöllä voitaisiin kehittää vielä yhteistä keskustelukulttuuria, esimerkiksi tiimipalaverit. Tällä voitaisiin vähentää yksittäisen työntekijän henkistä kuormitusta.

> *” Työsuoritus ehkä hidastuisi, jos alkaisi jokaista kohtaa vielä tarkemmin miettimään, vaikka turvallisuuden näkökulmasta lapsen päivähoitoa tai.”*(H 6)

> *” Jos ajatellaan, että tämä olisi niin kuin tähän koloon sopiva. Alkuun pitää kattoa juttuja tarkasti ja sitten jos tätä käyttäisi pidempään, vaikka pari vuotta, niin perusteet olisi ikään kuin selkäytimessä, pystyisikö silleen ajatteleen siinä tapaamisella jo niitä asioita, sitte varmaan nopeuttaisi ja ajattelis kaikista samoilla kriteereillä.”* (H4)

> *” Sosiaalityötä väitetään joskus huuhaa tieteeksi, mut olisi kamalaa tehdä jonkun mittarin kriteereillä tätä arviointia, ei kai tätä työtä ole tarkoitettu tehtäväksi silleen.”* (H7)

> *” Mittari voisi olla hyvä tuki sijaisille tai työssä vasta aloittaneille työntekijöille, tulis vähän samankaltaista ajattelua ja varmuutta omiin ajatuksiin.”* (H8)

> *” Onhan tossa mittarissa hyvä muistilista ja noista asioista voisi keskustella laajemmin, niin saisi muitakin mielipiteitä mittarin avulla asiaan.”* (H5)

4.4.2 Vaikuttavuuden arviointi mittarin avulla

Haastateltavat kokivat, että mittarin käytön avulla pystyy osoittamaan sekä palvelutarpeen arviointityön vaikuttavuutta, että mahdollisten palveluiden käytön vaikuttavuutta palvelutarpeen arvioinnin aikana. Lähtötilanteessa mittarin pisteet voivat olla korkeat, mutta pisteytys yleensä laskee perheen saadessa apua.

> *” Aika nopeesti kuitenkin näkyy, onko palvelulla ollut mitään vaikutusta. Parhaimmillaan asiat lähtevät selkiytymään pienelläkin avulla ja tilanne paranee ja mittarin lähtötason pisteet alenee ja perhe pärjää jopa omillaan.”* (H5)

> *” Toivoisin, että mittarin käytöllä vaikuttavuuden todentamiseen, voitaisiin todentaa myös resurssien tarve päättäjille.”* (H2)

> *” Voitaishan mittarin avulla todentaa, että, esimerkiksi tukihenkilöitä tai perhetyötä todella tarvitaan myös lapsiperhepalveluissa.”* (H)

Mittari avulla muutos on helppo ja yksinkertainen tapa osoittaa tapahtunut muutos ja tehdyn työn vaikuttavuus.

> *” Ajatuksiin voi vaikuttaa ja silleen, että asiat tulee näkyviksi monesti. Ne on sellaisia, että nostetaan kissa pöydälle. Se jo, että ne otetaan esille, ne epäkohdat tai huolet, sekin voi jo tuoda muutosta tai haluaa ainakin uskoa näin.”* (H4)

> *” Kun vertaa mittarin tulosta alussa ja lopussa, näkee helposti miten meidän työ on vaikuttanut, vai onko siitä ollut mitään hyötyä.”* (H10)

Toisaalta tiedostettiin ajan merkitys tilanteessa. Vaikutus näkyy usein pidemmällä aikavälillä toiminnan muutoksena, joten sitä ei voi todentaa täysin kolmen kuukauden määräaikaan sidotun palvelutarpeen arvioinnin aikana.

> *” Kolme kuukautta on loppujen lopuksi aika vähän, eikä niitä tapaamisiakaan voi olla kovin montaa siinä ajassa. Asiakkaan kontolle jää liian paljon vastuuta muutoksen toteuttamisesta.”* (H3)

Haastateltavat kokivat mittarin olevan hyvä väline arvioidessa vaikuttavuutta. Dokumentoidun tiedon avulla voidaan osoittaa päättäjille lukuina sosiaalityön ja palvelutarpeen arvioinnin, sekä myönnettyjen palveluiden tarvetta ja vaikuttavuutta asiakkaan tilanteissa. Työntekijälle itselleenkin voi olla voimaannuttavaa nähdä konkreettisia numeraalisia tuloksia omasta työstään.

4.1.3 Mittarin käyttö ja työn läpinäkyvyys

Mittarin käytöstä työn läpinäkyvyyden kontekstissa haastateltavat antoivat vastakkaisia näkemyksiä. Toiset kokivat mittarin käytön olevan hyvä väline tiedontuottamiseen palvelutarpeen arviointityöstä ja sen kriteereistä, mutta joidenkin haastateltavien mukaan mittarin käyttö ei lisää työn läpinäkyvyyttä.

> *” Ehkä tällä voisi todistaa jotakin, käsitellään ihan tavallisia asioita, niin voisko se hälventää myös meijen työhön kohdistuvaa epäluuloa.”* (H9)

> *” Meidän työn läpinäkyvyys tai sen tekeminen läpinäkyväksi voisi tapahtua jotenkin eri tavalla, ehkä sellaisilla yhteisillä palavereilla tai että käytäis kertomassa tästä työstä tai jotakin tämmöistä, se olisi ehkä toimivampaa kuin mittarin esittely.”* (H8)

> *” Mut oikeesti mä ajattelen, että siinä kohtaa, kun kerrotaan, että nyt tehdään tarkempaa selvitystä ja ollaan yhteydessä vaikka päiväkotiin ja kouluun. Kerrotaan siellä, että tässä meidän työskentelyssä on työvälineenä tämmöinen, tulisi tavallaan siinä esiteltyä.”* (H1)

> *” Toisaalta voi olla vaara, että yhteistyökumppanit esimerkiksi rupeaa luulemaan, että arvio tehdään vain mittarin avulla, vaikka oikeasti arviointi tehdään isoista ja laajoista kokonaisuuksista ja usein moniammatillisesti.”* (H5)

Haastateltavat kokivat tärkeäksi tavan, jolla mittarin käyttöä lähdettäisiin esittelemään, esimerkiksi yhteistyökumppaneille tai huoltajille.

> *” Joo, mutta voisko sitä käyttää niin kuin silleen, ettei niin puhuisi mittarista, vaan niistä kohdista tai puhuis että tälläisiä asioita me mietitään.”* (H5)

> *” Ehkä siinä tapauksessa, jos oikeesti päädytään joku perhe laittamaan lasun asiakkuuteen ja perhe usein siitä sitte kauhistuu, niin siinä tilanteessa on hyvä käydä läpi niitä kriteerejä, miksi on laitettu.”* (H3)

Haastateltavien mukaan läpinäkyvyys olisi hyvä asia, jonka avulla voitaisiin hälventää sosiaalityöhön liittyviä ennakkokäsityksiä ja jopa pelkoja. Jos mittarista ja sen kriteereistä pystyy keskustelemaan yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa avoimesti, se voi lisätä yhteistyötä, mutta toisaalta voi tulla vääristyneitä käsityksiä palvelutarpeen arviointityön laajuudesta.

4.4.4. Kehitysehdotuksia mittariin ja sen käyttöön

Haastateltavien mielestä kyseinen mittari tarvitsee kehittelyä toimiakseen lapsen palvelutarpeen arvioinnissa. Yksikään haastateltavista ei kokenut, että tutkimuksen kohteena oleva mittari voisi olla määräävä tekijä palvelutarpeen arvioinnissa. Mittarin kolme osa-aluetta koettiin liian laajoiksi kokonaisuuksiksi, kuten jo aiemmin on kerrottu ja mittarista koettiin puuttuvan tärkeitä osia. Mittari ei huomio erityisen tuen lapsia tai esimerkiksi kehitysvammaisuuden tai jonkin sairauden vaikutuksia lapsen käytökseen ja siten mittarin pisteytys ei ole todellisuutta vastaava.

> *” Mutta pitäisikö tätä ajan mittaan mahdollisesti ehkä vielä kehitellä. Ajattelin esimerkiksi tätä yhteistyösuhdetta. Jos on dialoginen se yhteistyösuhde, niin sit saa niinku on vähän huolta, vaikka muut asiat ei olisi siinä kolossa huonosti. Ei voi olla tälleen.”* (H10).

> *” Ja sit tästä puuttuu se, että olisi hyvä, jos tässä olisi vielä se erityisen tuen määritelmä, mikä pistemäärä olisi sitten sitä erityistä tukea. Se puuttuu välistä, kun se on niin häilyvä raja.”* (H2)

Monia mietitytti millä tavoin ns. harmaan tiedon voisi hyödyntää mittarin osa-alueilla.

> *” Puhun ns. ” harmaasta tiedosta” mitä meillä voi olla paljon, esim. nimettömien mummojen puhelut yms. tai pienen kunnan alue, jossa asioista tiedetään enemmin epävirallisesti kuin virallisesti. Sulla on siis vahva tieto huolista, mutta voiko niitä tällaisen mittarin kanssa arvioida.”* (H8)

Haastattelussa tuli esiin konkreettisia ehdotuksia mittarin käytöstä. Mittari oli pilotoitavana lapsen palvelutarpeen arviointi tiimeissä, mutta ideana oli mittarin käytön laajentaminen sosiaalihuoltolain mukaisiin lapsiperhepalveluihin ja lastensuojeluun. Mittaria voitaisiin käyttää käänteisellä tavalla, eli arvioitaessa kyseisen palvelun tarvetta ja jatkuvuutta.

” Lastensuojelu voi ottaa tämän mittarin omaan käyttöönsä ja arvioida niitä omia asiakkuuksia, siirtääkö ne niitä sosiaalihuoltolain mukaisiin lapsiperhepalveluihin vai pärjäiskö ne peruspalveluissa tai lapsiperhepalvelut voisi arvioida myös asiakkuuksia tällä.” (H2)

” Niin asiakassuhteen alussa on ihan jäätävät huolet ja sit kuitenkin, kun muutos on mahdollisuus, on tilanteet voineet korjautua ja turhaan roikotellaan siellä lastensuojelussa. Tulis yhtenäiset kriteerit.” (H3)

” Yhtälaillahan niillä muuttuu nää tilanteen pisteet työskentelyn aikana, jos niitä mitattaisiin.” (H4)

” Voisko tätä hyödyntää ja kehitellä jotenkin niihin kaameisiin jatkuviin huoltoriita-asioihin, vai meniskö se kaikki suoraan lastensuojeluun siinä tilanteessa.” (H7)

Haastateltavien mielestä mittarin käytettävyyden lisääminen vaatii vielä kehittelyä. Sitä ei voida käyttää yksistään mietittäessä lapsen palveluntarvetta, mutta se voi olla osana arviointia. Mittarin käyttöä voisi laajentaa myös muihin lapsiperhepalveluihin. Käyttämällä mittaria myös asiakkuuden aikana, työntekijä voisi sielläkin mittarin pisteytyksen perustella arvioida asiakkaan asemoinnin oikeaan palveluun. Tämä voisi toteuttaa lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta ja jopa auttaa asiakkuuksien lyhentymiseen. Toisena aiheena tuli mittarin käytön kehittäminen lastenvalvojan tehtävässä pitkittyneissä sopimusriidoissa. Voisiko mittarin avulla konkretisoida lapsen tilannetta vanhempien riitojen välikappaleena ja auttaa heitä sopimusten solmimisessa? Harmaa tieto on jonkinlainen ongelma sosiaalityössä. Tietoa tulee eri tahoilta, mutta sitä ei voi käyttää, eikä se saisi vaikuttaa tehtyihin päätöksiin. Voisiko mittarin käyttöön jotenkin lisätä tämän alueen?

5. YHTEENVETO

Tässä luvussa käsitellään haastattelujen tuloksista ja analyysistä tehtyä yhteenvetoa, joka samalla antaa vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset ovat: Mitä lastensuojelutarpeen arviointimittarin käyttö voi tarjota lapsen palvelutarpeen arviointiin? Miten lastensuojelutarpeen arviointimittarin käyttö vaikuttaa lapsiperhepalveluiden porrasteisuuteen? Näiden alakysymyksinä ovat mittarin käytön vaikutus itse työhön, asiakkaaseen, työntekijään ja lisäksi työn kehittymiseen.

Haastateltavat olivat kaikki kokeneita lapsiperhepalveluiden virka-aikaisen päivystys ja arviointitiimien sosiaalityöntekijöitä tai sosiaaliohjaajia, joiden tehtävänä on lapsen palvelutarpeen arviointi ja siihen liittyvät tehtävät. Tutkimuksen kohteena oleva, mittari lastensuojelutarpeen arvioimiseksi, otettiin kyseisissä tiimeissä pilottikäyttöön lokakuusta joulukuuhun 2020.

Haastattelujen tuloksena voi todeta, että mittarin käyttö lapsen palvelutarpeen arviointityössä koettiin vieraaksi työmuodoksi ja sen ajateltiin sotivan perinteisiä sosiaalityön menetelmiä vastaan. Tutkimuksen kohteena oleva mittari todettiin osa-alueiltaan liian laajaksi, joten sen avulla on vaikeaa arvioida kokonaistilanne palvelun tarvetta määrääväksi yhdeksi pisteeksi. Joillakin haastateltavista oli kokemusta myös muun kaltaisista työvälineistä ja nämä toivoivatkin, että tutkimuksen kohteena olevan mittarin käyttö perustuisi vapaa-ehtoisuuteen ja se asetettaisiin samalle tasolle kuin muutkin työssä käytettävät apuvälineet. Haastateltavien mukaan tärkeää mittarin käytössä on huomioida sosiaalityön moraaliset ja eettiset perusteet. On myös muistettava, että mittari on vain suuntaa antava apuväline, jota ei voi käyttää pelkästään lapsen tilanteen arvioinnissa. Mittarin käyttö ei myöskään sovellu kaikkiin asiakastilanteisiin, esimerkiksi kiireellisissä tilanteissa mittarin käyttö on turhaa, koska ainoana toimenpiteenä on turvata lapsen tilanne.

Tilanteen ensimmäinen pisteytys asian vireille tulon jälkeen koettiin pääosin helpoiksi ja sillä voitiin nopeasti päätellä, mihin suuntaan asia on menossa. Pisteytyksen käyttö muuttui haastavammaksi, kun tilanteita alettiin selvittää ja tavata asianomaisia. Haasteena pisteytykselle nähtiin osa-alueiden laajuus ja mahdollisesti eriävät näkemykset esimerkiksi voimavarojen riittävyydestä, uhkan laadusta tai yhteistyön määrästä. Mittarin käyttö vaatii kriteeristön avaamista niin, että kaikilla sen käyttäjillä on yhteinen näkemys kriteerien sisällöstä.

Haastateltavien mukaan pisteytys pysyi harvoin samana koko palvelutarpeen arvioinnin ajan, vaan se voi muuttua suuntaan tai toiseen. Pisteytys voi muuttua yllättäen korkeammaksi

tilanteiden muuttuessa perheissä ja pisteytyksen koettiin laskevan asioiden selvittelyn myötä tai jos perhe sai apua jo palvelutarpeen arvioinnin aikana, esimerkiksi perhetyö tai lähiverkoston antama apu. Toisinaan pisteytys laski ilman varsinaisia toimenpiteitä, kun asiakas koki tulleensa kuulluksi, näistä esimerkkinä hetkessä elävät ihmiset.

Asiakkaan osallisuuden ja etenkin lapsen osallisuuden korostaminen koettiin tärkeäksi. Haastateltavat kiinnittivät huomiota seikkaan, että kyseisen mittarin osa-alueissa korostuu vanhempien valmiudet ja yhteistyö ja lapsi mainitaan erillisenä vain lapsen turvallisuus osa-alueessa. Lapsen osallisuuden korostaminen omassa asiassaan, on kuitenkin yleisesti sosiaalityön tavoite ja haastateltavat miettivät tuoko mittarin käyttö lapsen äänen kuuluviin. Mielenkiintoa herätti ajatus, että lapsi arvioisi itse tilanteensa ja sitä verrattaisiin työntekijän arvioon. Haastateltavat kokivat, että asiakkaan osallisuutta voidaan lisätä esittelemällä mittari perheelle ja käymällä yhdessä läpi palvelutarpeen arviointiin vaikuttavia seikkoja. Mittarin käytöstä sovitaan aina perheen kanssa, sillä asiakkaalla on oikeus tietää mittarin käytöstä. Tärkeää on tapa millä mittaria ja sen käyttöä esitellään, koska mittarin käyttö voi nostaa jossain tilanteessa negatiivisia tunteita asiakkaan taholta.

Osallisuuteen liitettiin yhteen yhteistyösuhde ja siihen vaikuttavat tekijät. Yhteistyösuhde vaatii halua ja kykyä toimia yhteistyössä. Yhteistyön toimivuus nähtiin erittäin tärkeäksi, sillä lapsen palvelutarvetta selvitettäessä liikutaan kuitenkin aina hyvin henkilökohtaisilla ja usein vaikeilla alueilla. Haastateltavien mukaan mittarin käyttö ei anna yhteistyö osa-alueesta luotettavaa pisteytystä, koska mittari ei suoranaisesti huomio yhteistyöhön vaikuttavia haasteellisia tekijöitä. Yhteistyötä haastaviksi tekijöiksi koettiin asiakkaaseen tai työntekijään perustuvat tekijät, kuten asenteet ja ennakkoluulot, sekä henkilökemioihin liittyvät asiat. Yhteistyön toteutumista vaikeutti myös kulttuurierot tai kielitaidon puute. Joissain kulttuureissa perheen sisäisistä asioista vaiettiin tai puhevalta oli vain tietyllä perheen jäsenellä. Kielitaidon puutteen ei todettu olevan varsinaisen yhteistyön este palvelutarpeen arvioinnin aikana, sillä alueella käytettiin tulkkauspalveluita. Hankaluutena koettiin perheen ensimmäisen yhteydenoton järjestäminen tavanomaisin keinoin.

Palvelun tasa-arvoisen toteutumiseen mittarin käyttö ei vaikuttanut. Haastateltavat kokivat asiakkaiden tasa-arvoisen kohtelun olevan työn peruslähtökohta ja itsesäänselvyys. Jokaista lasta kohdellaan samanarvoisesti, ratkaistessa hänelle oikeaa palvelua oikeassa paikassa, oikeaan aikaan. Mittarin käytöllä voidaan vahvistaa palvelun tasalaatuisuutta, sillä sen avulla muistaa käsitellä ja perehtyä kaikkiin osa-alueisiin palvelutarpeen selvityksen aikana, joka on muutoinkin

jo hyvin laaja kokonaisuus. Tasalaatuisuutta lisäisi se, että sama mittari olisi käytössä koko asiakkuuden ajan, myös palvelutarpeen arvioinnin jälkeisissä palveluissa. Tämä lisäisi jatkuvuutta ja mittarin käytön luotettavuutta.

Haastateltavien mukaan mittari voisi auttaa työntekijää, tämän tehdessä päätöksiä palveluiden kohdentamisesta, sekä asiakkuuden jatkumisesta, eli lapsiperhepalveluiden porrastamisen toteuttamisesta. Kuitenkin on huomioitavaa, että vaikka mittarin pisteytys antaa raamit lapsen palveluntarpeesta, tämä ei kuitenkaan yksin riitä päätöksenteossa, vaan mittarin käytön lisäksi tarvitaan aina asiakkaan kohtaamista ja yksilöllistä työtä. Lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta voitaisiin toteuttaa mittarin pisteytyksen avulla lapsen palvelutarpeen arvioinnissa, mikäli organisaation kaikki palvelut toimisivat asianmukaisesti. Sosiaalihuoltolain mukaisten asiakkuuden ja lastensuojelun asiakkuuden pitäisi mahdollistaa samat palvelut asiakkailleen ja lastensuojelun asiakkuudessa pitäisi olla vain varsinaista suojelu tarvitsevat lapset ja vaikeimmat tapaukset. Ongelmana tutkimuksen tekoaikana oli palvelualueiden organisaatiomuutokset ja se että sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut olivat vajaatehoisia, joten asiakkuuksia piti siirtää lastensuojeluun saadakseen asianmukaiset palvelut. Mikäli palveluita pystyisi kohdentamaan oikein lapsen palvelutarpeen arvioinnin tuloksena, toteutuisi myös lapsiperhepalveluiden porrasteisuus käytännössä.

Lapsiperhepalveluiden tuen ja palveluiden porrasteisuutta voidaan jäsentää kompleksisuusteoriaan pohjautuvan Cynefin- mallin pohjalta yksinkertaisiin, monimutkaisiin, vaikeaselkoisiin ja kaoottisiin toimintaympäristöihin, jotka vaikuttavat päätöksentekoprosessissa. Toimintaympäristöjen erilaisuus vaatii erilaisia toimintamalleja tilanteen arvioimisessa ja suunnitelman tekemisessä. Tällaisissa tilanteissa perheessä voi olla useita toimijoita eri palveluiden tuottajina ja yhteistoiminta voi tuottaa haasteita ja kokonaisuuden kartoittaminen ei ole kenenkään vastuulla. Kokonaisvastuu ja koordinointi nähtiin jäävän usein sosiaalityön tehtäväksi. Haastateltavien mukaan mittarin käytöllä voidaan selkiyttää vyyhtiytyneen, kaoottisen tilanteen selvittelyä, jakamalla tilanne pienempiin osa-alueisiin. Pienempiä osa-alueita on helpompi selvittää yksi kerrallaan ja yhden osa-alueen selkiytyminen voi selkeyttää myös toista osa-alueen haasteita. Tilanteen selkiydyttyä voidaan luotettavimmin miettiä lapsen mahdollista asiakkuutta mittarin kriteeristön avulla. Vaikka tilanne olisi ollut alussa kaoottinen ja kompleksinen, palvelutarpeen arvioinnin aikana tilanne voi selkiytyä ja asiakkuuden tarve, esimerkiksi lastensuojeluun ei ole tarpeen, vaan perhe selviää matalammalla tuella. Tämä toteuttaa lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta.

Haastateltavien mukaan mittarin käyttö vaatii koulutusta ja sen käyttöönotossa tulee huomioida resurssien varaaminen, koska mittarin käytön aloittaminen vaatii alussa aikaa ja myöhemminkin, jos mittaria käytetään orjallisesti ja selvitetään kaikki osa-alueet perusteellisesti. Koulutuksen tärkeyteen liitettiin myös vastuu kysymys. Mittarin käyttö vaatii ammattitaitoa ja tilannetajua. Työntekijän täytyy ymmärtää missä tilanteessa mittaria voi käyttää ja käytön täytyy tapahtua aina oikeassa viitekehyksessä. Joissakin asiakastilanteissa mittarin käyttö voi pahentaa tilannetta tai estää yhteistyötä. Haastateltavat painottivat myös sitä, kuinka tärkeää työntekijän on ymmärtää pisteytyksen vaikutus perheen koko elämään.

Mittarin koettiin toimivan hyvänä muistilistana ja keskustelun avauksen välineenä. Haastateltavien mukaan mittari ei voi koskaan korvata suhdeperustaista sosiaalityötä ja kasvokkain tapahtuvaa kohtaamista, koska mittari ei huomioi tilanteiden ja perheiden erilaisuuksia, esimerkiksi kulttuurisia eroja tai sanattoman viestinnän tärkeyttä. Mittarin käyttö voi auttaa työskentelyssä rajapinta-alueilla, esimerkiksi mietittäessä erityisentuen lapsen asiakkuuden kohdentumista, joko sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin tai lastensuojelun asiakkuuteen. Kaoottisissa tilanteissa mittarin avulla tilannetta pystyi pilkkomaan pienempiin osiin.

Työntekijät kokivat, että mittarin pisteytystä voi tarvittaessa käyttää päätöstensä perusteluna asiakkaille ja myös muiden instanssien työntekijöille. Selkeiden kriteerien nähtiin toimivan työntekijän tukena, vaikka mittarin käytöllä ei koettu olevan oikeusturva vaikutusta asiakkaan, eikä työntekijän näkökulmasta. Haastateltavat toivat esiin kuinka mittarin käytöllä voitaisiin selkiyttää lapsen palvelutarpeen arviointi prosessia, sekä siihen liittyviä kriteereitä myös yhteistyökumppaneille ja tällä tavoin nostaa esiin sosiaalityön asemaa erityisalana.

Mittarin käytön nähtiin lisäävän myös keskustelua, joten sen käytöllä voitaisiin uudistaa työkäytäntöjä dialogisuuden suuntaan, myös yhteistyökumppaneiden suuntaan. Työparityöskentelyn lisäksi vaativia tapauksia voitaisiin miettiä suuremmalla joukolla, joko moniammatillisissa palavereissa tai tiimipalavereissa, jolloin vastuu päätöksistä jakautuisi ja samalla keventäisi työntekijän henkistä jaksamista.

Yhtenä mittarin käytön tavoitteeksi on mainittu työn vaikuttavuuden arviointi. Kyseinen mittari koettiin hyväksi välineeksi arvioitaessa palvelutarpeen arviointityön vaikuttavuutta interventiona, sekä palvelutarpeen arvioinnin aikana myönnettyjen palveluiden vaikuttavuutta perheen tilanteeseen, joka näkyi pisteytyksen muutoksena. Mikäli mittaria käytettiin useamman kerran palvelutarpeen arvioinnin aikana, sillä voitiin osoittaa konkreettisesti tilanteen muuttuminen

asiakkaalle. Tämä konkreettinen tieto voi lisätä asiakkaan motivaatioita tehdä tarvittavia muutoksia elämässään tilanteen parantamiseksi. Haastateltavien mukaan palvelutarpeen arviointityötä voitaisiin tehdä näkyväksi sen vaikuttavuuden arvioinnilla, esimerkiksi lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteutuminen palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Mikäli näitä vaikuttavuus tietoja kerättäisiin systemaattisesti, tietoa voitaisiin käyttää työn kehittämiseen, esimerkiksi tarvittavien palveluiden resursoinnissa, henkilöstöresurssien kohdentamisessa, sekä talous suunnittelussa.

Mittarin käyttö voi lisätä palvelutarpeen arviointityön läpinäkyvyyttä, jonka kautta voitaisiin hälventää sosiaalityöhön liittyviä ennakkokäsityksiä ja jopa pelkoja. Haastateltavien mielestä mittari ja sen kriteerit tulisi esitellä myös lapsen asiassa toimiville yhteistyökumppaneille. Tieto mittarin käytöstä ja sen kriteereistä, lisää avoimuutta ja työn läpinäkyvyyttä ja voi parantaa yhteistyötä. Vastakkaisena näkemyksenä koettiin, että työn läpinäkyvyyttä lisäisi koko palvelutarpeen arviointityön esitteleminen, esimerkiksi yhteistyökumppaneille. Pelkkä mittarin esittely voi kapeuttaa näkemystä palvelutarpeen arviointityön laajuudesta.

Aineistosta tuli ilmi, että kyseinen mittari tarvitsee vielä kehittelyä osa-alueiden laajuuden suhteen toimiakseen hyvänä apuvälineenä lapsen palvelutarpeen arvioinnissa. Tosin mittari onkin kehitetty lastensuojelutarpeen arvioimiseen, mutta tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa se on päätetty otettavan käyttöön lapsen palvelutarpeen arviointi tiimeissä. Haastateltavat ideoivat, että jos sama mittari seuraisi lapsen palvelutarpeen arvioinnista asiakkuuteen, mittaria voitaisiin käyttää myös käänteisesti, eli harkitessa, esimerkiksi lastensuojeluasiakkuuden päättämistä tai siirtämistä ”kevyempään” palveluun. Mittarin pisteytyksellä voisi perustella siirto / lopetuspäätöstä.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Mittarin ja strukturoitujen arviointivälineiden käyttö sosiaalipalveluissa on Aaltion (2015, 58–60) mukaan verrattain uutta, eikä sosiaalityön käyttöön ei ole kehitetty omia standardoituja mittareita (Forrester 2007). Tästä tiedosta poiketen ulkomailla ja Suomessakin on kehitetty erilaisia mittareita 1900-luvun lopulta lähtien, joita on tarkoitettu käytettäväksi työvälineenä, arvioitaessa lastensuojelutarvetta ja työskenneltäessä kriisitilanteessa olevan lapsiperheen kanssa (Petrelius ym. 2016). Mittareiden käytön tavoitteena on tiedon lisääntyminen, jota voidaan hyödyntää, esimerkiksi palveluiden resursointia ja työn organisointia koskevassa päätöksenteossa, sekä muussa työn kehittämisessä (Flink ja Aaltio 2020,15).Mittareiden käytön avulla asiakastyötä voidaan muuttaa suunnitelmalliseen suuntaan ja varsinaisessa asiakastyössä voidaan tutkia työn vaikuttavuutta, sekä motivoida asiakasta muutokseen.

Kivipellon (2014, 1–2) mukaan sosiaalityöltä vaaditaan vaikuttavuutta ja näyttöön perustuvia käytäntöjä. SHL (1301/ 2014) 15 §:ssä säädetään vaikuttavuuden arvioinnista sosiaalityössä ja mittareiden käyttö on yksi vaikuttavuuden arviointimenetelmä. Vaikuttavuuden arvioinnin tarve on eri aikoina liitetty sosiaalityön ulkoa päin tuleviin vaateisiin yhteiskunnallisten ilmiöiden hallittavuudesta ja ennustettavuudesta (Pohjola 2012a, 11; Jokiranta 1993, 287).

Sosiaalihuolto on muuttumassa kolmiportaiseksi rakenteeksi terveydenhuollon mallin mukaisesti (Aarnio & Miettunen 2018) ja Aranevan (2016, 74) mukaan tavoitteena on edistää sosiaalipalveluissa painopisteen siirtoa korjaavasta tuesta ehkäisevään tukeen ja siten taata riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut. Raskaiden palveluiden vähentämistä tavoitteellaan lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteutuksella, sekä rakenteiden ja toimintatapojen uudistamisella. Edellisen hallituksen aikana aloitettu LAPE-hanke jatkuu nykyisen hallituksen ohjelmassa vuosina 2020–2022 ja ohjelman tavoitteena on raskaiden palveluiden tarpeen väheneminen, työn vaikuttavuuden lisääminen, henkilöstön työssäjaksamisen parantuminen ja eriarvoistumiskehityksen pysäyttäminen Sote- ja sivistysalan yhteistyön vahvistamisella. (THL 2021b.)

Tämä tutkimus koskee THL:n toimesta vuonna 2018 kehitettyä mittaria lastensuojelun tarpeen arviointiin ja sen käyttöä lapsen palvelutarpeen arvioinnissa. Tutkimuskysymyksinä ovat: Mitä mittari voi tarjota palvelutarpeen arviointityöhön ja mikä merkitys mittarin käytöllä on lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteuttamisessa. Tutkimusryhmä koostui kymmenestä haastateltavasta henkilöstä, jotka toimivat lapsiperhepalveluiden virka-aikaisen päivystys- ja arviointi tiimin sosiaalityöntekijöinä tai sosiaaliohjaajina. Heidän tehtävänään oli pilotoida

tutkimuksen kohteena olevaa mittaria lokakuusta joulukuuhun 2020 lapsen palvelutarpeen arviointityössä. Mittarin pilotointi liittyy organisaation lapsiperhepalveluiden kehittämishankkeeseen. Tutkimuksen aineisto on koottu puolistrukturoiduilla ryhmähaastatteluilla, jotka etenivät haastateltaville aiemmin esitettyjen teemojen puitteissa.

Tarkasteltaessa lastensuojelutarpeen arviointiin suunniteltua mittaria lapsen palvelutarpeen arvioinnissa, voidaan todeta sen nostavan esiin ristiriitaisia näkemyksiä. Kritiikkinä mittarin käytölle oli sen työtä lisäävä vaikutus, joka vaikuttaa hidastavan työsuoritusta, etenkin jos mittaria käytetään kohtakohdalta lapsen tilanteen arvioimisessa. Kyseistä mittari on kokeiltu aiemmin kuudessa erikokoisessa kunnassa vuonna 2018 ja kokeilu sai kritiikkiä ajan puutteesta, teknisistä seikoista ja riittämättömästä tuesta mittarin käytössä (Aarnio & Miettunen 2018). Mittari sinällään koettiin vieraaksi välineeksi palvelutarpeen arviointityössä ja sen käytön yksinään sotivan sosiaalityön perusperiaatteita vastaan. Mittarin käyttö ei haastateltavien mukaan voi korvata asiakkaan kohtaamista ja asioiden selvittelyä.

Uhkana mittarin käytöstä koettiin sen vievät palvelutarpeen arvioinnista yksilöllisyyden ja tulevaisuuden uhkana yksi haastateltavista näki jopa mittarin käytön muuttavan arviointityön ”nopeaksi liukuhihnatyöksi, jossa asioihin ei paneuduta, vaan päätös tehtäisiin valmiin kriteeristön perusteella, ilman sosiaalityöhön kuuluvaan vuorovaikutteisuutta. Linnakangas ym. (2015, 406), painottavat, että sosiaalityön tulee perustua dialogiseen vuorovaikutustyöhön. Haastateltavat kokivat myös uhkana sen, että kyseinen mittari määritellään ”pakko” työvälineeksi palvelutarpeen arvioinnissa, joka muuttaisi arviointityön kankeaksi, josta myös Hood (2019) mainitsee. Haastateltavat toivat esiin sen, että on olemassa paljon muitakin toimivia työvälineitä ja toivoivat tämän mittarin löytävän paikkansa yhtenä työvälineenä toisten joukossa. Alatalon ym. (2019) mukaan mittari onkin kehitetty arvioinnin apuvälineeksi, eikä sen käytöllä ole tarkoitus korvata lapsen palvelutarpeen arviointia, sillä mittarin avulla saatu tieto on viitteellistä. Suoranaisena vaarana nähtiin, että pelkällä mittarin käytöllä palvelutarpeen arvioinnissa, voi tilanteesta tulla aivan vääränlaisia tulkintoja ja vastauksia, jolla on vaikutus asiakkaan saamiin palveluihin. Saman asiaan ovat todenneet myös Flink ja Aaltio (2020, 14–15).

Huolena mittarin käytössä haastateltavat nostivat esiin mittarin käytön osaamiseen ja mittarin pisteytyksen antaman tiedon luotettavuuteen. Haastateltavien mukaan työntekijöillä, sekä yhteistyökumppaneilla tulisi olla yhtenäiset näkemykset lastensuojelutarpeen arviointi mittarin osa-alueiden käsitteistä, ennen mittarin täysipainoista käyttöä. Työntekijän täytyy olla tietoinen

arvioimansa pisteytyksen vaikutuksesta asiakkaan elämään. Mittarin käyttö vaatii kouluttautumista, jotta tuloksia voidaan pitää luotettavina asiakkaan kannalta ja mittarin käyttöön vaadittava aika tulisi huomioida resurssoinnissa, joka kuuluu työnantajan vastuulle (Manssila ym. 2018, 2–4; Flink ja Aaltio 2020, 25–26). Työntekijältä vaaditaan ammattitaitoa, sillä hänen tehtävänään on miettiä, millä tavoin mittaria käyttää ja kuinka sen käyttöä tulee perustella asiakkaalle, koska mittarin käyttö voi tuottaa asiakkaalle myös negatiivisia tunteita ja hankalaa asennetta tehtävää palvelutarpeen arviointia kohtaan. Haastateltavat kokivat myös, että mittarin käyttö voi olla haastavampaa eri kulttuureihin kuuluvien kanssa, koska kulttuurilliset erot voivat vaikuttaa suuresti perheen asioiden käsittelytapaan. Kieliongelmien ei koettu varsinaisesti olevan este yhteistyölle, koska päivystys ja arviointitiimien työssä voidaan käyttää tulkkauspalveluita. Tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa työntekijöille ei järjestetty varsinaista koulutusta aiheesta pilottikäytön aikana, mutta mittarin esittelytilaisuuksia on järjestetty pilotoinnin jälkeen. Tutkija on osallistunut näihin tilaisuuksiin mittarin esittelijän roolissa ja tarkoituksena on järjestää lisää koulutusta mittarin käytöstä lapsen palvelutarpeen arvioinnissa myöhemmin.

Tärkeäksi asiaksi nousi myös mittarin käyttö vain oikeassa viitekehyksessään, jota myös Forrester (2017) on painottanut. Työntekijän täytyy osata arvioida mittarin käytön vaikutus palvelutarpeen arvioinnille, koska toisinaan siitä voi olla suoranaista haittaa työskentelyssä. Haastateltavat kiinnittivät myös taustatekijöiden selvittämisen tärkeyttä, ennen mittarin käyttöä ja tämä vaatii yhteistyötä asiakkaan kanssa. Taustatekijät vaikuttavat perheen tilanteeseen ja mittarin pisteytykseen, esimerkiksi monilapsisen perheen asuminen maaseudulla, korostaa aivan eri asioita kuin yksilapsisen perheen arki kaupungin kerrostalossa vaikkapa turvallisuuden näkökulmasta, sekä perheen rakenne vaikuttaa aina tilanteessa.

Tutkimuksen kohteena olevan mittarin osa-alueet koettiin liian laajoiksi kokonaisuuksiksi, joista oli hankala koostaa yhtä kokonaispistettä. Osa-alueiden nähtiin vaikuttavan toisiinsa ja jopa saman osa-alueen sisällä olevat asiat voivat kumota toisensa, esimerkiksi lapsella on ADHD, joka oireena lapsi käyttäytyy koulussa arvaamattomasti ja suuttuessaan jopa aggressiivisesti, jota ei tapahdu koskaan kotioloissa. Vanhemmilla on hyvät yhteistyötaidot, voimavarat ja tukenaan toimiva lähiverkosto. Koulun ja kodin huolet voivat poiketa merkittävästi tilanteessa. Aarnion ja Miettusen (2018) mukaan olennaista mittarin käytössä on arvioida mittarin tulosten perusteella mille tasolle asian vaativuus kokonaisuutena asettuu.

Positiivisina kokemuksina mittarin käytön ajateltiin lisäävän vuorovaikutusta ja keskustelua työntekijöiden välillä ja uudenlaisten työkäytäntöjen, kuten asiakaspalaverien kehittäminen nähtiin tarpeellisena. Haastateltavien vastaukset vastaavat Linnakangas ym. (2015, 413–414) näkemystä mittarin toimivuudesta hyvänä keskustelun avaajana asiakkaan kanssa.

Haastateltavat kokivat, että mittarin käytöllä voitaisiin vähentää yksittäisen työntekijän työn kuormittavuutta päätöksiä tehdessään. Tätä voisi verrata lapsikeskeisen tilanne-arvio mallin tavoitteisiin, joiden mukaan mallia käyttämällä sosiaalityöhön tulee selkeyttä ja tavoitteellisuutta. Työtavan katsotaan vahvistavan työntekijän omaa ammatillisuutta ja lisäävän oman työn osaamisen arvostamista. (Ervast ja Tulensalo 2006, 15–18.) Aineiston mukaan tämän mittarin koettiin toimivan muistilistana ja apuvälineenä, etenkin uusille työntekijöille, koska lapsen palvelutarpeen arviointi sisältää erittäin monta huomioitavaa asiaa. Aaltio (2015, 58–60) kertoo myös, kuinka aiemmassa kuuden kunnan pilottikokeilussa vuonna 2018, mittarin koettiin toimivan hyvänä muistilistana arviointityössä.

Tilanteiden muuttaminen pisteiksi sai eroavia näkemyksiä haastateltavilta. Yleisesti haastateltavat olivat kokeneet mittarin pisteytyksen helpoksi alkutilanteen arvioinnissa, ja kuten Rousukin (2008,178) on ilmaissut mittarin antamaa pisteytystä on ollut helppo käyttää alustavana suuntaa antavana määreenä. Alkuvaiheessa annettu pisteytys muuttui yleensä aina, kun asiaa ryhdyttiin selvittämään tarkemmin. Pisteytys voi muuttua joko lievemmäksi tai vakavammaksi lapsen ja perheen tapaamisen johdosta. Joskus lievillä huolilla alkanut selvitys voi johtaa nopeasti lastensuojelun asiakkuuteen, esimerkiksi poliisin tekemä näpistelyilmoitus tai suurilla huolilla tullut ilmoitus voi todentua kiusantekomielessä tehdyksi, jossa ei huolta nouse. Tästä johtuen kaikkiin yhteydenottoihin suhtauduttava samanlaisella vakavuudella, riippumatta alkupisteytyksen tasosta.

Alatalon ym. (2019) mukaan mittarin käytön tavoitteena on lisätä asiakkaiden osallisuutta arvioinnissa. Haasteltavat kokivat asiakkaan osallisuuden ja etenkin lapsen osallistamisen tärkeäksi seikaksi lapsen palvelutarpeen arvioinnissa. Myös hallituksen esityksen (HE 252/2006, 144) mukaan lastensuojelutarpeen selvityksen tulee sisältää suoraa työskentelyä lapsen kanssa, hänen iästään riippumatta. Hakalehto (2018, 404) toteaa, kuinka lapsen palvelutarpeen arviointiin osallistuminen on vanhemmille vapaaehtoista, mutta se ei estä palvelutarpeen arvioinnin tekemistä. Vaikka mittarin käyttö voi lisätä asiakkaan osallisuutta, sen käytössä suoraan asiakkaiden kanssa täytyy noudattaa varovaisuutta, sekä tilanteen hallintaa. Mielenkiintoa herätti

ajatus, miltä vaikuttaisi verrata selkeästi lapsen omaa näkemystä tilanteestaan tai tarvitsemistaan palveluista työntekijän näkemykseen.

Haastateltavien mielestä on huomioitava, että mittarin käyttö perustuu onnistuakseen toimivan yhteistyösuhteen, joka perustuu haluun ja kykyyn toimia yhteistyössä. Tätä suhdetta rakennettaan asiakastapaamisten ja yhteydenottojen kautta. Perheen kieltäytyminen tarjotusta tuesta ei riitä vielä toteamukseen, ettei yhteistyösuhdetta olisi (Aarnio & Miettunen 2018). Haastateltavien mukaan yhteistyötä voi vaikeuttaa asiakkaan omakohtainen kokemus toimimattomasta sosiaalihuollosta tai yleinen negatiivinen asenne sosiaalityötä kohtaan, sekä palvelutarpeen arvioinnin kolmen kuukauden määräaika. Viranomaisyhteistyö koettiin jossain tapauksissa haasteelliseksi, vaikka SHL:n (1301/2014) 41§:n perusteella viranomaisten on osallistuttava pyynnöstä lapsen palvelutarpeen arviointityöskentelyyn ja annettava asiakastietoja tai lisäselvityksiä julkisuuslain (621/ 1999, 29 §) ja asiakaslain (812/ 2000, 20 §) perusteella. Haasteena viranomaisyhteistyössä voi olla tilanne, jossa monien palvelutarjoajien yhtäaikainen toiminta aiheuttaa kompleksisuutta, kuten Hánen ja Raisio (2017, 101–103) toteavat. Tämä näkyy esimerkiksi, vastuun pallotteluna ja määrärahakiistoina (Yliruka ym. 2018, 44–50). Haastateltavilla oli tästä omakohtaisia kokemuksia. Snowden ja Boone (2007, 5) toteavat onnistuneen toiminnan vaikeaselkoisissa tilanteissa vaativan asianosaisilta runsasta keskinäistä vuorovaikutusta, sekä eri hallintokuntien ja erikoisalojen rajoja rikkovaa työotetta Haastateltavat kokivat, että sosiaalityöntekijän tehtäväksi jäi näissä tilanteissa toimia koordinoijana, kuten myös Alatalo (2018, 77–80) toteaa. Lastensuojelutarpeen arviointi edellyttää sosiaalityöntekijältä monenlaisen informaatioin kokoamista lapsen elämästä ja arjesta sekä tämän tiedon analysoimista (Rajavaara 2014, 136–154). Korpilahden ym. (2015, 24–25) mukaan keskeisintä mittarin käytössä on miettiä kenen näkemyksiä mittarin avulla kartoitetaan ja kuinka tietoa käytetään työssä. Tehdessään arvioita lastensuojelun tarpeesta työntekijän tehtävänä on arvioida tuen tarve ja päättää, sekä järjestää arvioimansa palvelut lapselle tai perheelle (Heino 1997, 358–359).

Aaltion (2015) mukaan mittareiden käytöllä voidaan tasa-laatuistaa palvelua, joka oli haastattelun yhtenä teemana tasa-arvoisuus käsitteen lisäksi. Haastateltavien mukaan kumpikaan näistä asioista ei tarvitse mittarin käyttöä toteutuakseen, sillä he luottivat niiden toteutumisessa ammattitaitoonsa. Aineiston mukaan palvelun tasalaatuisuutta toteuttaisi mittarin yhtenäinen käyttö, eli mikäli mittari otetaan käyttöön yhdellä sektorilla, samaa mittaria tulisi käyttää koko asiakkuuden ajan. Tämä olisi reilua asiakasta kohtaan ja kuten Flink & Aaltio (2020, 25–26) toteavat havainnot tilanteesta tulevat esiin samanarvoisina, eikä yksittäisen työntekijän havaintona. Haastateltavien mukaan tasalaatuisuutta takaa se, että mittarin käytön avulla kaikki

asiakohdat tulee käsitellyksi muistilistan omaisesti. Kulttuuritekijät toivat ristiriitaista näkemystä palveluiden tasalaatuisuuteen. Joihinkin kulttuureihin kuuluu, ettei perheen sisäisistä asioista puhuta ulkopuolisille ja koko sosiaalihuollon järjestelmä koetaan vieraana. Tällaisissa tilanteissa lapsi voi jäädä ilman palvelua, vaikka se palvelutarpeen arvioinnin ja tasalaatuisuus ja tasa-arvoisuus ajattelun mukaan hänelle kuuluisi ja perhe voisi siitä hyötyä.

Sosiaalihuollon rakenneuudistuksen tavoitteena olisi siirtää palvelun painopiste korjaavasta tuesta ehkäisevään tukeen (Araneva 2016, 74) ja saada lapselle oikea apu, oikea-aikaisesti ja mahdollisimman varhain (Alatalo ym. 2019,15; Miettunen 2018; Petrelius ym. 2016). Asian tultua vireille, arvioidaan aina kiireellisen lastensuojelun tarve, jonka jälkeen sosiaalityöntekijä tekee päätöksen palvelutarpeen aloittamisesta. Lastensuojelutarpeen arvioinnin jälkeen asiakkuus voi jatkua joko SHL:n (1301/2014) mukaisissa lapsiperhepalveluissa, LSL:n (417/2007) säätämässä lastensuojelussa tai päättyä arvioinnin jälkeen, kuten tutkielman luvussa 2.3 on tarkemmin selvitetty. Aineistosta tuli esiin, että mittarin käyttö voisi helpottaa työntekijän päätöstä asiakkuuden jatkumon suhteen, koska mittarin antama pisteytys ohjaa oikeaan palveluun suhteessa lapsen tilanteeseen (Alatalo ym. 2019). Luokittelun koettiin kuitenkin olevan suuntaa antava, johon täytyy yhdistää yksilöllistä näkemystä. Tutkimuksen mukaan mittarin käytöllä voidaan toteuttaa palveluiden kohdentamista ja samalla toteuttaa lapsiperhepalveluiden porrasteisuutta käytännössä, mutta ristiriitaa tuotti tieto palveluiden saatavuudesta. Monesti kouluilta tulleisiin lastensuojeluilmoituksiin sisältyneet huolet, kuten koulupoissaolot, olisi voitu hoitaa peruspalveluissa, kuten kuraattoripalveluilla. Sosiaalihuollon rakenteiden uudistamisen keskeneräisyys näkyi myös tutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa. Saadakseen asiakkaalle tämän tarvitsemat palvelut, esimerkiksi tukihenkilön, asiakas oli pakko siirtää lastensuojelun asiakuuteen, vaikka oikea palvelu olisi ollut mittarin mukaan sosiaalihuoltolain mukainen erityinen tuki.

Erityisen tuen ja lastensuojelun rajapinnan määritteleminen koettiin erityisen hankalaksi, johon Miettunenkin (2018) yhtyy. Aarnion ja Miettusen (2018) mukaan mittaria aiemmin testanneen pilottiryhmien kokemuksena oli ollut, että myös mittarin käyttö auttoi pilotoijia selkiyttämään tätä rajapintatyötä, sekä sosiaalihuollon arviointiperusteita. Tutkimuksen haastateltavat korostivat, että sosiaalihuollossa on merkillepantavaa, ettei lapsen suuret tuentarpeet välttämättä vaadi vaativinta palvelutasoa, kuten lastensuojelu. Lapsi ja perhe voi tulla autetuksi myös sosiaalihuollon lapsiperhepalveluiden avulla, jos perheen muut edellytykset ovat toimivia lapsen

auttamiseen. Terveydenhuollossa lapsen suuret tarpeet johtavat automaattisesti vaativaan palveluun.

Lastensuojeluilmoitusten tai yhteydenottojen tilanteet ovat usein kompleksisia, yhteen kietoutuneita ongelmia (Hanèn 2017), joiden selvittäminen vaatii monen toimijan yhteistyötä, joka itsessään voi aiheuttaa tilanteen monimutkaistumista tai kaoottisuutta (Snowden & Boone 2007, 5–6). Haastateltavat kokivat sosiaalityön vahvasti omaksi professiokseen ja monen toimijan yhteistyön haasteista aineistossa mainittiin sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteistyön ongelmat. Haastateltavat näkivät yhteistyön haasteina erilaiset näkökannat, erilaisen lainsäädännön ja toimintatapojen erot. Haastatteluissa koettiin tärkeänä, että mikäli mittari otettaisiin laajempaan käyttöön, sen kriteeristö tulisi esitellä yhteistyökumppaneille, jolloin pisteytyksen avulla olisi helpompi perustella päätöksiään.

Kompleksisuus lapsen palvelun porrasteisuudessa näkyy haasteessa erityisen tuen lapsen palveluiden tarvetta arvioitaessa ja niitä järjestettäessä. Erityisen tuen lasta on määritelty SHL (1301 /2014) 3§:ssä ja tilannetta voisi tarkastella Cynefin-mallin avulla. Palvelut täytyy räätälöidä yksilöllisesti ja tilanteissa on usein monta toimijaa palveluiden tuottajina. Näissä tilanteissa onnistunut toiminta edellyttää runsasta keskinäistä vuorovaikutusta ja kykyä toimia erihallintokuntien ja erikoisalojen rajoja rikkovassa yhteistyösuhteessa, kuten Snowden ja Boone (2007, 5) toteavat. Ylirukan ym. (2018, 44–50) mukaan monialaisessa työssä voi olla toimimattomuutta, kuten vastuun pallottelua, määrärahakiistoja, päällekkäistä työtä, kokonaisvastuun kantamisen puutteita ja monimutkaisuutta päätöksentekoprosesseissa, jonka myös haastateltavat tunnistavat. Toimimaton yhteistyö lisää kaoottisuutta päivittäisessä toiminnassa. Haastateltavien mukaan kompleksisuus toi haastetta palvelutarpeen arviointiin, mutta kompleksisuus ja kaoottinen toimintaympäristö ei välttämättä johda lastensuojelun asiakkuuteen, vaan mittarin käytön avulla vyyhtiytyneitä tilanteita voidaan pilkkoa pienemmiksi ja ratkaista ongelma yksi kerrallaan.

Työn vaikuttavuuden arvio on nykyään arkipäivää myös sosiaalityössä ja mittarit ovat yksi keino toteuttaa vaikuttavuuden arviointia, kuten Paasio ym. (2003, 3–4) ja Linnakangas ym. (2015, 406) toteavat. SHL (1301/ 2014) 15§ säätää, että sosiaalihuollon toimintaan kuuluu toiminnan vaikuttavuuden seuranta. Vaade vaikuttavuuden arviointiin on tullut myös sosiaali-alan ulkopuolelta, kuten EU:lta tai muiden yhteiskunnallisten instanssien toimesta, kuten Ahonen ym. (2002, 50–51) toteavat. Haastateltavat kokivat mittarin toimivan hyvänä välineenä arvioitaessa palvelutarpeen arviointityötä ja myös palveluiden käytön vaikuttavuutta palvelutarpeen

arvioinnin aikana, eli mitä tuloksia palvelulla saadaan aikaan (Kettunen 2017, 6). Haastateltavien mukaan mittarin pisteytyksessä tapahtuva muutos voi vaikuttaa asiakkaan motivaatioon muuttaa omaa toimintaansa sovittujen tavoitteiden suuntaan, mutta se vaatii useamman mittauksen kuten Rousu (2008, 178) toteaa.

Vaikuttavuuden arviointia analysoimalla voidaan myös kehittää toimintatapoja asiakkaan parhaaksi tai koko palvelujärjestelmän kehittämisessä (Kemppainen ym. 2010, 13). Haastateltavat kokivat, että arvioinnin avulla voidaan todeta, auttoiko esimerkiksi perhetyö palvelutarpeen arvioinnin aikana perhettä ja siten tuoda näkyväksi tehty työ ja palveluiden todellinen tarve, kuten myös Poston ja Hanson (2010, 203–212) toteavat. Mainittakoon, että tutkielman teon aikana pilotointitiimeillä oli hyvin pienet mahdollisuudet tarjota perheelle, esimerkiksi perhetyötä, palvelutarpeen arvioinnin aikana. Hoodin (2019) mukaan systemaattista mittarien käyttöä työn vaikuttavuuden arvioimiseksi on kritisoitu kankeaksi tai joustamattomaksi, koska mittarit eivät tavoita välttämättä yksilötasolla merkittäviä asioita.

Mittarin käytön tavoitteena mainittiin palvelutarpeen arviointityön läpinäkyvyyden parantaminen. Aarnion ja Miettusen (2018) mukaan aiempi kuuden kunnan pilottiryhmä oli kokenut mittarin käytön antavan tietoa sosiaalihuollon arvioinnin perusteita myös alan ulkopuolisille toimijoille. Kettusen (2017, 25–26) mukaan työn läpinäkyvyyttä lisää veronmaksajien, asiakkaiden ja päättäjien vakuuttaminen toiminnan asiallisuudesta ja tuloksellisuudesta, sekä verovarojen oikeasta kohdentamisesta työn vaikuttavuuden arvioinnilla. Haastateltavien mukaan mittarin käytöllä voitaisiin todentaa, mistä palvelutarpeen arviointityö koostuu ja samalla hälventää sosiaalityöhön, ehkä liittyvää negatiivistä asennetta.

Haastateltavien mukaan tutkimuksen kohteena oleva mittari tarvitsee vielä kehittelyä, koska se ei aineiston perusteella kaikin osin toimi lapsen palvelutarpeen arviointityössä. Tasa-laatuisuus keskustelun yhteydessä, mittari käytölle tuli uudenlainen ehdotus. Vaikka tutkimuksen kohteena oleva lastensuojelutarpeen arviointimittari on Alatalon ym. (2019) mukaan tarkoitettu käytettäväksi lapsen palvelutarpeen arvioinnissa, ideaksi esitettiin, että mittaria voisi käyttää myös käänteisesti. Tällä tarkoitetaan lastensuojelun tarpeen arviointia aika-ajoin lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen kohdalla ja tarvittaessa asiakkuuden siirtämistä matalamman tason palveluun, eli sosiaalihuoltolain mukaiseen palveluun tai peräti peruspalveluiden piiriin. Samoin lapsiperhepalveluiden asiakkuuksissa voisi miettiä, mihin suuntaan asiakkuus on menossa ja voisiko palveluita muuttamalla estää lastensuojelu tarpeen kehittymistä. Mittarin säännöllisellä käytöllä myös asiakkuudessa oleville, voitaisiin tehostaa lapsiperhepalveluiden

porrasteisuutta ja asiakkaan asemointia oikeaan palveluun. Asiakas oikea-aikaisesti, oikeassa palvelussa ja vain tarvitsemansa ajan. Tällä voitaisiin myös vastata lastensuojelualalla olevaan resurssien vajeeseen ja kohdentaa verovarojen käyttöä oikeaan paikkaan.

7 POHDINTA

Jatkotutkimusta ajatellen mielenkiintoista olisi tutkia mittarin käytön vaikutusta lapsiperhepalveluiden porrasteisuuden toteutumiseen ja onko mittarin käyttö auttanut asiakkaan asemointia oikeaan palveluun pidemmällä aikavälillä. Tutkimuskohteena voisi olla myös kyseisen lastensuojelutarpeen arviointimittarin kehittäminen edelleen, että se juurtuisi ja palvelisi lapsen palvelutarpeen arviointityössä jatkossakin. Olen rajannut tutkimukseni koskemaan vain organisaation virka-aikaisen päivystys- ja arviointitiimiin ja keskittynyt vain työntekijöiden näkemyksiin mittarin hyödynnettävyydestä palvelutarpeen arviointityössä. Aluksi mietin asiakasnäkökulman liittämistä tutkimukseeni, mutta olen iloinen rajauksestani, koska muutoin tutkimukseni olisi tullut liian laajaksi. Toisaalta kokoamani teoriatieto perustuu myös tutkimustietoon ja myös aiemmin pilottikuntien kokemuksiin kyseisen mittarin käytöstä. Kokemustietoon pohjautuva tutkimus on tärkeä osa sosiaalityön tutkimuskenttää, johon tämäkin tutkimus sijoittuu.

Tutkimukseni asetelma ja aineisto eivät anna suuren mittakaavan yleistettävää tutkimustulosta, koska pilotointikokeilu oli varsin lyhyt ja kyseinen ajanjakso oli työntekijöille hyvin kiireinen ja raskas henkilöstöresurssien puutosten takia. Kuitenkin kaikki haastatteluihin osallistuneet kertoivat avoimesti kokemuksistaan ja mielipiteistään kyseisen mittarin käytössä. Tutkimuksessa haluttiin tuottaa tietoa, mitä lastensuojelutarpeen arviointimittari voi tarjota lapsen palvelutarpeen arviointi työlle. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää organisaation kehittämistyössä ja kyseisen mittarin käytön juurruttamisessa arviointityöhön, sillä kyseinen mittari on johtotason toimesta päätetty ottaa käyttöön lapsen palvelutarpeen arviointitiimissä. Tutkimuksella on saatu vastauksia tutkimuskysymyksiin ja suuntaa antavia vastauksia myös kyseisen mittarin kehittämistarpeisiin sekä sen mahdolliseen jatkokäyttöön.

Tutkimukseni vahvistaa ajatustani siitä, että mikään mekaaninen mittari ei korvaa kasvokkain tapahtuvaa asiakastyötä. Mittarin käyttö on suoraviivaista, mitä asiakkaan kanssa toteutuva sosiaalityö ei koskaan ole. Perheillä ja asiakkailla saattaa olla monia päällekkäisiä tuen tarpeita, jotka vaikuttavat yhtäaikaisesti, luoden joskus kaoottisen tilanteen. Asioita selvitellessä mittarin huolipisteytys voi laskea ja asiakas pääsee tarvitsemansa palvelun piiriin. Korkean pisteytyksen pysyessä ennallaan, käytettävissä on lastensuojelulain mukaiset palvelut.

Olen pohtinut tutkimukseni aikana aineistoni kokoa ja erityisesti haastateltavien määrää. Haastatteluissa huomasin, kuinka eri työntekijöiden ja eri tiimien vastaukset alkoivat toistaan itseään ja muotoituivat keskustelun kuluessa samantyylisiksi, joten voidaan puhua jonkinasteisesta saturaatiosta. Toisaalta saturaatio käsite on ongelmallinen, koska kaikki haastateltavat puhuivat

omasta kokemuksestaan ja henkilökohtaiseen kokemukseen voi liittyä aina taustatekijöitä, jotka muokkaavat asenteita. Teemoiteltu ryhmähaastattelu toimi mielestäni hyvin tässä tutkimuksessa koronarajoituksista huolimatta. Haastattelut perustuivat vapaaehtoisuuteen ja kaikki saivat itse määritellä, kuinka paljon kommentoivat annettuja teemoja. Kaikki haastateltavat olivat alansa asiantuntijoita ja tehneet lapsen palvelutarpeen arviointeja, joten käsitemaailma oli kaikille tuttu. Tästä lähtökohdasta voi olettaa kaikkien ymmärtäneet teemat samankaltaisena.

Tutkimusprosessin merkitys on ollut itselleni merkittävä. En ole kokenut tutkija, joten hankaluuksiakin on ollut matkan varrella, mutta niistä on selvitty eteenpäin. Olen innostunut kokeilemaan uusia työtapoja ja haluan osaltani olla vaikuttamassa lapsiperhepalveluiden kehittämiseen, sillä tiedän kuinka tärkeää ja merkittävää työtä henkilöstö tekee arvioidessaan lastensuojelu tarvetta tai muuta palveluiden tarvetta.

LÄHDELUETTELO

Aaltio Elina. 2015. ”Lastensuojelutarpeen muutoksen arviointi perheen toimintakykyä mittaamalla”. *Lastensuojelun vaikuttavuusmittari -projektin loppuraportti 2015*. Kuntaliitto https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Liite7_Tutkimushankkeen_loppuraportti.pdf. Luettu 10.1.2021.

Aaltio Elina. 2016. ”Lastensuojelun strukturoitujen alkuarviointivälineiden arviointikohteet ja teoriapohja”. Työpaperissa *Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi.* Työpaperi 33/ 2016. Päivi Petrelius, Hanna Tulensalo, Anne-Mari Jaakola ja Johanna Hietamäki (toim.) Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 156–159.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=158. Luettu 15.1.2021.

Aarnio, Noora & Miettunen Nanna. 2018. ”Kompleksisuus sosiaalihuollon vaativuuden määrittelijänä”. Työpaperissa *Uudistuva lastensuojelu- kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa.* Työpaperi 32/ 2018. Päivi Petrelius & Pia Eriksson (toim.) Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 15.1.2021.

Alatalo, Marjo. 2018. *Suhdeperustaisen tiedonmuodostuksen jännitteet lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä.* Akateeminen lisensiaatintutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Alatalo, Marjo, Nanna Miettunen, Eeva Liukko, Natalia Kettunen & Leena Normia-Ahlsten. 2019. *”*Ehdotukset palvelujen jäsentämiseksi ja yhteensovittamiseksi*”*. Työpaperissa *Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen.* Työpaperi 39/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 10.2.2021.

Alastalo, Marja, Tiina Vaittinen, Maria Åkerman. 2017. ”Asiantuntijahaastattelu.” Teoksessa *Tutkimushaastattelun käsikirja. 211–230.*

Alatalo, Marjo ja Leena Normia- Ahlsten. 2019. ” Sosiaalihuollon ja perhetyön porrasteisuus. Työryhmien ja THL:n ehdotuksia keskustelun avaukseksi”.THL. https://docplayer.fi/161560038-Sosiaalihuollon-ja-perhetyon-porrasteisuus-tyoryhmien-ja-thl-n-ehdotuksia-keskustelun-avaukseksi.html. Luettu 21.1.2021.

Alaranta, Johannes. Rippisalaisuus. 2010. Edilex 2010/32 Artikkeli, versio 1.0

www.edilex.fi/artikkelit/7328. Luettu 5.1.2021.

Ahonen Pertti, Petri Virtanen & Petri Uusikylä. 2002. ”Evaluation in Finland.” *Teoksessa Jan-Eric Furubo, Ray Rist 6 Rolf Sandahl(toim.): International Atlas of Evaluation.* New Brunswick and London: Transaction Publishers, 47–62.

Araneva, Mirjam. 2016. *Lapsen suojelu toteuttaminen ja päätöksenteko*. Helsinki: Talentum Pro.

BARO. http://ebaro.fi/baro.php Luettu 10.2.2021.

Cilliers, Paul. 2007. Why We Cannot Know Complex Things Completely? Teoksessa Capra Fritjof, Juarrero Alicia, Sotolongo Pedro & van Uden Jacco (eds.), Reframing Com 122 plexity. Perspectives from the North and South, A Volume in Exploring Complexity, Volume One. Mansfield, MA: ISCE Publishing, 81–89.

Creswell, J.W. 2007. Research design: Quolitative & quatitative approaches. Thousand Oaks, Ca: Sage Publications.

Cox, Anthony; Bingley Miller, Liza & Pizzey, Stephen. 2009. ”Collecting Information. Evidence-Based Approaches to Assessment” Teoksessa *Safeguarding Children Living with Trauma and Family Violence: Evidence-Based Assessment, Analysis and Planning Interventions.* London: Jessica Kingsley Publishers.

Dagnino, G. B. 2004. ” Complex systems as key drivers for the emergence of a resource- and capability-based interorganizational network”. E:CO Special Double Issue. Vol. 6.

Devany, John. 2004. ”Relating Outcomes in objective Child Protection.” Child & Family Social Work 9:1, 27–38.

Drury-Hudson, Julie. 1999. ”Decision making in child protection: the use of theoretical, empirical and procedural knowledge by novices and experts and implications for fieldwork placement”. British Journal of Social Work 29:1, 147–169.

Dutton, Jane & Kohli, Ravi. 1996. ”The Core Skills of Social Work”. Teoksessa Antony A. Vass (eds). Social work competences. Core knowledge, values and skills. London: Sage publications, 62–82.

Ervast, Sari-Anne & Hanna Tulensalo. 2006, 15–18; 24. *Kohtaavaa lastensuojelua Sosiaalityötä lapsen kanssa– Kokemuksia lapsikeskeisen tilannearvion kehittämisestä.* SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 8/2006. Helsinki: Yliopistopaino.

Erikssons, P. & A. Kovalainen. 2008. *Qualitative Methods in Business* Research.London: Sage Publications.

Flink Niko, Elina Aaltio. 2020. *Hyvinvoinnin ja muutoksen mittarit systeemisessä lastensuojelussa Katsaus mallin vaikuttavuuden arvioinnissa käytettyihin mittareihin ja menetelmiin.* Työpaperi 11/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139299/URN_ISBN_978-952-343-473-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 15.2.2021.

Fridh, Birthe & Gunilla Norman. 2001. ”Att utreda när barn far illa”. Teoksessa *En handbok om barnavårdsutredningar i socialtjänsten.* Stockholm: Gothia.

Forrester, D. 2017. ”Outcomes in children’s social care”. *Journal of Children's Services,* 12:2–3, 144–157.

Hakalehto, Suvianna. 2018. *”Lapsioikeuden perusteet”.* Liettua: Talentum Pro.

Hanén, Tom. 2017. *Yllätysten edessä: kompleksisuusteoreettinen tulkinta yllättävien ja dynaamisten tilanteiden johtamisesta.* Helsinki: Maanpuolustuskorkeakoulun julkaisusarja 1: Tutkimuksia nro. 11.

Hanén, Tom; Raisio, Harri. 2017. Kompleksisuustieteet sotatieteellisessä tutkimuksessa - järkevä suunta vai harhapolku? https://osuva.uwasa.fi/handle/10024/10140. Luettu 10.3.2021.

Heikkilä Leo. 2008. BARO-käsikirja-työvälinen nuorten arviointiin. Oppaita ja työkirjoja 2008:5. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto

Hepworth, Dean H & Larsen, Jo Ann. 1986. *Direct social work practice: theory and skills.* Chicago, Illinois: The Dorsey Press.

Heino, Tarja. 1997. *Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Sosiaalityöntekijän tuottama määritys lastensuojelun asiakkaaksi.* Helsinki: Stakes.

Hietamäki, Johanna. 2015. *Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta.* Jyväskylä: University of Jyväskylä. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9_vaitos_220812014.pdf?sequence=1.Luettu 20.3.2021.

Hirsjärvi, Sirkka, Pirkko Remes & Paula Sajavaara. 2004. *Tutki ja kirjoita.* Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka ja Helena Hurme. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirvonen, A. 2006. ”Eettisesti hyvä tutkimus” teoksessa *Etiikkaa ihmistieteille.* Helsinki: tietolipas.

Holland, Sally. 1999. ”Discourses of decision making in child protection: conducting comprehensive asessment in Britain.” International Journal of Social Wellfare 8, 277–287.

Holland, Sally. 2004. *Child and family assessment in social work practice.* London: SAGE Publications.

Hood, R. (2019). ”What to measure in child protection*?”* The British Journal of Social Work, 49:2, 466–484.

Hyvärinen, Matti. 2017. ”Haastattelun maailma.” Teoksessa *Tutkimushaastattelun käsikirja*, toim. Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori. Tampere: Vastapaino, 1–45.

Jalava Urpo & Petri Virtanen. 1998. *Tietoa luova projekti. Polku oppivaan organisaatioon.* Helsinki: Kirjayhtymä.

Jaakola, Anne-Mari. 2016. ”Lapsikeskeisen lähestymistavan näkökulmat lastensuojelun tutkimuskirjallisuudessa”. Työpaperissa *Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi – tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi.* Päivi Petrelius, Anne-Mari Jaakola, Hanna Tulensalo & Johanna Hietamäki (toim.) THL työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 115–130.

Jokiranta, Harri.1993.” Arviointi ja sosiaalityö.” Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnove Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola. *Monisärmäinen sosiaalityö.* Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto, 285–314.

Juhila, Kirsi. 2009.” Sosiaalityön selontekovelvollisuus.” Janus 17:4, 296–312.

Jyväskylän yliopisto Koppa. 2015.”Empiirinen tutkimus.” https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/empiirinen-tutkimus. Luettu 2.3.2021.

Jyväskylän yliopisto, Koppa. 2016. ” Teemoittelu.”

https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu. Luettu 22.3.2021.

Jyväskylän yliopisto, Koppa 2020, 12. ”Viestinnän graduohjeet.”

Kananen, Jorma. 2017. *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä.* Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja- sarja. Julkaisuja 234. Suomen yliopistopaino Oy-Juvenens Print.

Kemppainen, Tarja, Kaisa Kostamo-Pääkkö, Asta Niskala, Pekka Ojaniemi & Kerttu Vesterinen. 2010.” Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta ”. *Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisussa 32*. Rovaniemi: Lapin sosiaalityön kehittämisyksikkö Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.https://www.sosiaalikollega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu32_kansineen_nettiin.pdf. Luettu 13.3.2021.

Kettunen, Pekka. 2017. *Vaikuttavuuden arviointi sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa*. Tutkimusraportteja 2/2017. Turun kaupunki. https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/tutkimusraportti_2-2017.pdf Luettu 15.3.2021

Kivipelto Minna. 2006. *Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja menetelmät.* Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A3. Seinäjoki. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Kivipelto, Minna. 2016. ”Sosiaalityön arviointi ja vaikuttavuus*”.* Teoksessa *Vastavuoroinen sosiaalityö.* Toimittaneet Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Juottomäki, Tina Lehto-Lundèn, Petra Salovaara & Minna Veistilä. Helsinki: Gaudeamus.

Kivipelto Minna & Tuija Kotiranta. 2014. *Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kriittinen eetos saatava takaisin:* Janus vol. 22 (2) 2014, 172–182.

Korpilahti, U., Lassander, M., Valkeinen, H., & Hakulinen Virtanen, T. 2015. ”Lasten ja nuorten terveyteen liittyvää elämänlaatua arvioiva geneerinen mittari.” *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 52, 170–181.

Linnakangas, Ritva, Petteri Paasio, Ulla Maija Seppälä, Asko Suikkanen. 2015.

”Mitä mittarien käyttö voisi tarjota sosiaalityölle? ”*Janus* 23: 4, 405–415.

Lees, Amanda. 2017. ” Facts with feelings – social workers’ experiences of sharing information across team and agency borders to safeguard children.” *Child and Family Social Work*, 22, 892–903.

Léveillé, Sophie & Chamberland, Claire. 2010. ”Toward a general model for child protection services: A meta-evaluation of international experiences regarding the adoption of the framework for the assessment of children in need and their families (FACNF).” *Children and Youth Services Review* 32:7, 929–944.

Manssila, Jaana, Anne Rahikka ja Stina Sjöblom. 2018. ”Suositus toimintakykymittareiden yhdenmukaiseen ja eettiseen käyttöön sosiaalialan asiakastyössä”. Helsinki: Helsingin yliopisto.https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136612/Suositus_toimintakykymittareiden_yhdenmukaiseen_ja_eettiseen_kayttoon_sosiaalialan_asiakastyossa-FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 5.3.2021.

Mark, Melvin M., Jennifer C. Greene & Ian F. Shaw. 2006. ” The evalution of policies, programs and practies.*”* Teoksessa *The Sage Handbook of Evalution, Policies, programs and practities.* Ian F Shaw, Jennifer C Greene 6 Melvin M. Mark(toim.). London: Sage, 1–30.

Miettunen, Nanna. 2018. ”Sosiaalihuollon porrasteisuus”. https://thl.fi/documents/605877/4047058/Sosiaalihuollon+porrasteisuus+12.6.2018+Nanna+Miettunen.pdf/ca99609f-711c-4d9f-ae9a-0103f38e096c. Luettu 25.2.2021.

Muukkonen, Tiina & Tulensalo, Hanna. 2004. *Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeinen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvio. Selvityksiä 1/2004.* Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Saatavilla verkossa: https://docplayer.fi/2542133-Kohtaavaa-lastensuojelua.html. Luettu 23.4.2021.

Munro, Eileen. 2005. ” What tools do we need to improve identi¿cation of child abuse?” *Child Abuse Review* 14:6, 374–388.

Munro, Eileen. 2002. *Effective child protection.* London/Thousand Oaks/New Delhi: Sage.

Mänttäri- van der Kuip, Maija. 2013. *Julkinen sosiaalityö markkinoistumisen armoilla*. Yhteiskuntapolitiikka 78:1, 5–19.

Mäntylä, Katja, Toomar Jaana & Reukauf Marianne. 2013. *Graka kaulassa. Gradun ja kandin tekijän selviytymisopas.* Oy Finn Lectura Ab.

Möller, Sointu. 2004. (toim.) *Sattumista suunnitelmallisuuteen. Lapsen elämäntilanteen kartoitus lastensuojelussa.* Opaskirja kartoitustyöskentelyyn. Helsinki: Pesäpuu ry.

Möller, Sointu. 2005. *Arviosta sanoisin*. Tutkimus lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyvän arvioinnin mallintamisesta. Jyväskylä: Pesäpuu ry.

Paasio Petteri. 2003. *Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla*. Stakes työpapereita 3. Helsinki: Stakes, Fin Soc.

Paavola, Jutta. 2019. ”Lastensuojelutarpeen selvitys 2007.” Teoksessa Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. M. Zechner (toim.) Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 144, 107–120. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/226949/Paavola_Aikuisen_palvelutarpeen_arvioinnin_tyoskentelymalli.pdf?sequence=1&isAllowed=y Luettu 1.4.2021.

Parton, Nigel. 2003.”Rethinking *Professional* Practice: The contributions of Social Constructionism and the Feminist 'Ethics of Care.” *British Journal of Social Work* 33:1, 1–16.

https://doi.org/10.1093/bjsw/33.1.1 Luettu 1.4.2021.

Petrelius, Päivi. 2016. *”Lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisen arvioinnin kansainvälinen tutkimus”.* Työpaperissa 33/2016. *Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi.* Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. THL: Päivi Petrelius, Hanna Tulensalo, Anne-Mari Jaakola ja Johanna Hietamäki (toim.) Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 132–156. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=158 Luettu 5.3.2021.

Petrelius Päivi, Hanna Tulensalo, Anne-Mari Jaakola ja Johanna Hietamäki (toim.) 2016. *Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi.* Työpaperi 33/2016. https://www.julkari.fi/handle/10024/131363. Luettu 22.2.2021.

Päivi Petrelius & Pia Eriksson. 2018. *Uudistuva lastensuojelu – kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa.* Työpaperi 32/2018. Helsinki, terveyden- ja hyvinvoinnin laitos THL. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Luettu 4.3.2021.

Poston, J.M. & Hanson, W.E. 2010. ”Meta-analysis of psychological assessment as a therapeutic intervention.” *Psychological Assessment*, 28:2, 203–212.

Pohjola, Anneli. 2012. ”Moniulotteinen vaikuttavuus”. *Teoksessa sosiaalityön vaikuttavuus.* Anneli Pohjola & Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen(toim.). Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 9–15.

Pösö, Tarja. 2005. Ilkeät ongelmat , hyvät käytännöt. Finsoc. Sosiaalialan menetelmien arviointi. Kajaani: Stakes.

Pösö, Tarja. 2010.” Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta.” *Janus* 18:4, 324–336.

Rajavaara, Marketta. 2007. *Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 8: 4. Kelan tutkimusosasto.

Rajavaara, Marketta. 2014. ”Ammattilaisen harkintavalta sosiaaliturvan edellytyksenä ja riskinä”. Teoksessa *Harkittua? Avauksia sosiaaliturvan harkintavallan tutkimukseen.* .Laura Kalliomaa-Puha, Toomas Kotkas & Marketta Rajavaara (toim.). Tampere: Juvenes Print, 136–154.

Rotmans, Jan & Derk Loorbach. 2009. *Complexity and transition managemen.* https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1530-9290.2009.00116.x. Luettu 27.3.2021.

Rose, Wendy, Horwath, Jan (toim.). 2004.” The Assessment Frame work.” Teoksessa *The Child's World. Assessing Children in Need.* London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 34–55.

Rostila, Ilmari. 2001.*Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet.* Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto: SoPhi61. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47920/3/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf. Luettu 17.2.2021.

Rousu, Sirkka. 2008. ”Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa.”*Janus16:2, 175–184.*

Ruusuvuori, Johanna., Pirjo Nikander & Hyvärinen, Matti. 2010.” Haastattelun analyysin vaiheet.” Teoksessa *Haastattelun analyysi.* Tampere: Vastapaino 8–29.

Räty Tapio. 2019. *Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen.* 4.uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Signs of safety. 2020. https://www.signsofsafety.net/what-is-sofs/

Snowden David J. & C. F. Kurtz. 2003. *The new dynamics of strategy: Sense-making in a complex and complicated world.* http://vdc.edu.au/wp-content/uploads/2018/02/Sense-making-in-a-complex-and-complicated-world.pdf. Luettu: 15.4.2021.

Snowden David J. & Mary Boone. 2007. *A Leader´s Framework for Decision Making. Massachusett:* Harvard Busines Rewiwr.

Socialstyrelsen. 2002. *Barns behov I centrum (BBIC) ett system för utredning, planering och uppfölning av barn I den sociala barnavården.* http://www.socialstyrelsen.se/Publicerat/2002/19997/2002-110-20.htm. Luettu 27.1.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö STM. 2017. *Sosiaalipalveluiden saatavuus.* https://stm.fi/sosiaalipalvelujen-saatavuus. Luettu 19.3.2021.

Sosiaali- ja terveysministeriö STM. 2021. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma jatkuu – *valtionavustukset kehittämistyön tueksi ovat nyt haettavissa.* https://stm.fi/-/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-jatkuu-valtionavustukset-kehittamistyon-tueksi-ovat-nyt-haettavissa. Luettu 19.3.2021.

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. STM julkaisuja 2017:5

Taskinen, Sirpa. 2007. *Lastensuojelulaki (417/2007): soveltamisopas.* Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, Stakes.

Thiétart, Raymond-Alain & Bernard Forgues. 1997. ” Action, Structure and Chaos.” Organization Studies, 18:1, 119–143.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL. 2020 a. *Lastensuojelun tarpeen selvittäminen.* https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojelun-tarpeen-selvittaminen Luettu 10.3.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL. 2020 b. *Palvelutarpeen arviointi*. https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-per-heet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi. Luettu 10.3.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL. 2021a. ”Kiireellinen avohuollon tukitoimi” Teoksessa Lastensuojelun käsikirja. https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet. Luettu 10.3.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, THL. 2021b. *Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE).* https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-. Luettu 10.3.2021.

Trevithick, Pamela. 2008.” Revisiting the knowledge base of social work: a framework for practice.” *British Journal of Social Work* 38, 1212–1237.

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

Vanhanen, Jonna & Bützow, Auri. 2015. *Tuen tarpeen arviointimallin koulutus.* Helsinki. Prakis. https://prezi.com/wkp9pkscaeq6/tuen-tarpeen-arviointimallin-koulutus/. Luettu 19.3.2021.

Yliruka, Laura, Riitta Vartio, Kaisa Pasanen ja Päivi Petrelius. 2018. *Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä: Valtakunnallisen kyselyn tuloksia*. THL työpaperi 16/2018. http://www.socca.fi/julkaisut/monimutkaiset_ja_erityista_osaamista_edellyttavat_asiakastilanteet_sosiaalityossa_valtakunnallisen_kyselyn_tuloksia.8219.shtml. Luettu 25.3.2021.

Lait, esitykset ja sopimukset:

Euroopan ihmisoikeussopimus 63/1999.

Hallintolaki 434/2003.

Hallituksen esitys, HE 252/2006. Hallituksen esitys Eduskunnalle lastensuojelulaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi.

Kirkkolaki 1054/1993.

Laki kansainvälistä suojelua hakevan vastaanotosta sekä ihmiskaupan uhrin tunnistamisesta ja auttamisesta 746 /2011.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista 812/2000.
Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 621/1999.

Lastensuojelulaki 417/ 2007.

Lapsen oikeuksien sopimus 1993.

Rikoslaki 39/ 1889.

Sosiaalihuoltolaki SHL 1301/2014.

Suomen perustuslaki PL731/1999.

Taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus 6/ 1976.

Terveydenhoitolaki 1326/2010.

Yleissopimus lapsen oikeuksista 60/1991.

Kuviot ja taulukot:

Taulukko 1. Vaikuttamisen arvioinnin viitekehys.
Kuva 1. Sosiaalihuollon porrasteisuus lapsi- ja perhepalveluiden kokonaisuudessa.

Kuva 2. Cynefin-malli
Kuva 3. Työväline lastensuojelun tarpeen arviointiin.

LIITTEET

LIITE 1. TEEMAHAASTATTELUJEN RUNKO

LIITE 2. TUTKIMUSLUPA.

LIITE 1. TEEMAHAASTATTELUJEN RUNKO

Lähetetty haastateltaville 8.12.2021.

HAASTATTELUTEEMAT

Hei, kuten tiedättekin teen Pro gradu tutkielmaa Itä-Suomen yliopistoon. Tarkoituksenani on tutkia ” mittari lastensuojelutarpeen arviointiin” käyttöä osana lapsen palvelutarpeen arviointia, joten pyydän haastateltavia valitsemaan yhden lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton tuen tarpeen arvioimiseksi.

Pyydän teitä miettimään mittarin käyttöä valitsemassanne tapauksessa lähtötilanteesta palvelutarpeen arvioinnin päättymiseen. Tapaus voi olla siis meneillään tai jo tehty.

Pyydän kiinnittämään huomiota seuraaviin seikkoihin, jotka toimivat samalla tulevan haastattelun teemoina.

- Miten pistekehys muuttuu palvelutarpeen arvioinnin aikana?
- Minkä kaltaiset tilanteet aiheuttivat pisteytyksen muutoksen?
- Tuottaako tilanteiden muuttaminen pisteiksi hankaluutta?
- Voiko mittarin käytöllä edistää:

    a) Asiakkaan osallisuutta
    b) Palvelutarpeen arvioinnin tasalaatuisuutta ja tasa-arvoisuutta
    c) Auttaako mittarin käyttö palveluiden kohdentamisessa tai lapsiperhepalveluiden porrasteisuudessa?
    d) Työn kehittymistä. Vaikuttavuus, työn läpinäkyvyys. Mittarin toimivuus osana palvelutarpeen arviointia.
    e) Mittarin käytös vaikutus palvelutarpeen arviointiin, esim. nopeuttaako työtä
    f) Mittarin käytön hyöty tai haitta työntekijälle.

- mikä muu vaikuttaa lapsen palvelutarpeen arviointiin (kaoottisuusteoria, erityistä tukea tarvitseva lapsi- määritelmä) tai joku muu?
- Mahdollisia kehitysehdotuksia kyseiseen mittariin tai sen käytölle.

LIITE 2. Tutkimuslupa

Viranhaltijapäätös

Kymsote
Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymä

01.12.2020 82/2020

D/3318/13.00.01/2020

Asia Tutkimusluvan myöntäminen

Päätös Myönnän tutkimusluvan hakemuksen mukaisesti Pro gradu -työlle ”Lastensuojelun tarpeen arvioinnin mittari (THL) lapsiperhepalveluiden porrasteisuudessa”, opiskelija Reetta Permanto, Itä-Suomen yliopisto.

Valmis työ (julkinen versio) tulee toimittaa sähköisesti osoitteeseen kirjaamo@kymsote.fi

Perustelut Liitteenä olevassa tutkimuslupahakemuksessa ja tutkimus suunnitelmassa. Viranomainen ja virka-asema

Päätös on allekirjoitettu sähköisesti Anu Salonen

Sosiaalityön palvelujohtaja lisätietojen antaja Maria Penttinen, Anu Salonen Jakelu Reetta Permanto, Maria Penttinen Liite Tutkimuslupahakemus, tutkimussuunnitelma Päätös nähtävänä Kuntayhtymän kirjaamossa (Kotkantie 41, Kotka) **Oikaisuvaatimus ohje (kuntalain mukainen oikaisuvaatimusmenettely)**

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Päätökseen ei saa hakea muutosta valittamalla tuomioistuimeen.

Oikaisuvaatimusoikeus

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä: se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) ja kuntayhtymän jäsenkunta ja jäsenkunnan jäsen.

Oikaisuvaatimusaika Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista.

Oikaisuvaatimus on toimitettava Kymenlaakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntayhtymän kirjaamoon viimeistään määräajan viimeisenä päivänä ennen kirjaamon aukioloajan päättymistä.

Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä. Käytettäessä tavallista sähköistä tiedoksiantoa asian osaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, kolmantena päivänä viestin lähettämisestä.

Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon seitsemän päivän kuluttua siitä, kun päätös on julkaistu nähtäväksi yleisessä tietoverkossa.

Tiedoksisaantipäivää ei lueta oikaisuvaatimusaikaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulu- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen tehdä ensimmäisenä arkipäivänä sen jälkeen.

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään, on Kymen laakson sosiaali- ja terveyspalvelujen kuntahtymän hallitus.

Postiosoite, Kotkantie 41, 48210 Kotka

Käyntiosoite Kotkantie 41 D 9, 48210 Kotka

Sähköpostiosoite: kirjaamo@kymsote.fi

Puhelinnumero: 040 6296 630 tai 05 22051

Aukioloaika: ma-pe klo 9.00–15.00

Oikaisuvaatimuksen muoto ja sisältö

Oikaisuvaatimus on tehtävä kirjallisesti. Myös sähköinen asiakirja täyttää vaatimuksen kirjallisesta muodosta.

Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava: päätös, johon haetaan oikaisua se, millaista oikaisua vaaditaan millä perusteella oikaisua vaaditaan.

Oikaisuvaatimuksessa on lisäksi ilmoitettava tekijän nimi, kotikunta, postiosoite ja puhelinnumero. Jos oikaisuvaatimus päätös voidaan antaa tiedoksi sähköisenä viestinä, yhteys tietona pyydetään ilmoittamaan myös