Jalkautuvan konsultaation työmenetelmä

Yhteistyötahojen kokemuksia työmenetelmän käytöstä sekä työmallin kehittäminen työyhteisössä osana lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia

LAB-ammattikorkeakoulu
Sosionomi (YAMK)
2023
Karita Hoot

Tiivistelmä

Tekijä(t)	Julkaisun laji	Valmistumisaika
Karita Hoot	Opinnäytetyö, YAMK	2023
	Sivumäärä 66	

Työn nimi

Jalkautuvan konsultaation työmenetelmä

Yhteistyötahojen kokemuksia työmenetelmän käytöstä sekä työmallin kehittäminen työyhteisössä osana lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia

Tutkinto ja koulutusala

Sosionomi (YAMK)

Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Tiivistelmä

Kehittämistyö toteutettiin yhteistyössä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin kanssa. Kohdeorganisaatiossa oli vuoden 2023 alussa aloitettu jalkautuvan konsultaation työmenetelmä ja kehittämistyön aihe nousi työyhteisön toiveesta tukea konsultoivan työmenetelmän kehittämistä.

Kehittämistyön tavoitteena oli tukea konsultoivan työmenetelmän kehittämistä ja asettumista osaksi Keski-Uudenmaan lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin palveluita sekä konsultoivan työkäytännön vakiintumisen myötä mahdollistaa asiakkaiden ohjautuminen sujuvammin suoraan oikean palvelun piiriin. Kehittämistyön tarkoituksena oli analysoitujen konsultaatiota käyttäneiden yhteistyökumppaneiden antamien palautteiden perusteella pidetyssä työpajatyöskentelyssä kehittää kokeilussa olevasta toimintamallista yhteisellä kehittämistyöllä rakenne käytännön työnarkeen.

Kehittämistyö toteutettiin käytäntötutkimuksena ja sen viitekehyksenä toimi kokeileva kehittäminen. Kohdeorganisaation keräämä valmis aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti ja työmenetelmää kehitettiin fokusryhmäkeskustelu – menetelmää käyttäen työntekijöille järjestetyssä työpajassa.

Tuloksista selvisi, että konsultoiva työmenetelmä oli nähty yhteistyökumppaneiden näkökulmasta hyödyllisenä ja palvelun toivottiin jatkuvan. Työntekijät kokivat työmenetelmän vahvistavan asiakassuhteen muodostumista ja sujuvoittavan työtä. Kehittämistyön tuloksena muodostui jalkautuvan konsultaation työmenetelmän tueksi ja jatkokehittämiseksi tarkoitettu kehittämispaketti.

Asiasanat

konsultaatio, vuorovaikutus, moniammatillisuus, palvelutarpeen arviointi, lapsiperhepalvelut

Abstract

Author(s)	Type of Publication	Published
Karita Hoot	Master's Thesis, UAS	2023
	Number of Pages 66	

Title of Publication

Dismounted Consultation Work Method

Cooperative Associates' Experiences of the Work Method and the Improving of the Method in the Work Community as a part of Child and Family Services Assessment Unit

Degree, Field of Study

Master of Social Services

Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)

The Wellbeing Services County of Central Uusimaa

Abstract

This thesis was executed in collaboration with the wellbeing services county of Central Uusimaa as a part of Child and Family Services Assessment Unit. In the beginning of 2023, the target organization began a new work method of a dismounted consultation service. The subject for this thesis came from the work community's wishes develop their new consulting method as a part of their work unit.

The objective of this thesis was to develop and support the consultative work method as a part of Child and Family Services Assessment Unit and help customers fluently find the right service from establishing the new consulting work method. The intention of this thesis was to help develop a structure of the method as a part of their daily work routine. The developing process was a collaboration with the work community's employees.

This thesis was carried out as a practice research and exploratory developing was the frame of reference. The target organization collected experiences of the cooperative associates who had used the dismounted consultation services. This completed data was analyzed in this thesis in a data-driven approach. The work method was developed in a workshop using the focus group discussion research method.

The results show that the cooperative associates found the consultative work method to be useful and they hoped that the new method would continue to be a part of Child and Family Services Assessment Unit. The employees felt that the new work method strengthened the formation of client-employee relationship and made work more fluent. A development package was created as a result of this thesis to help develop the work method further.

Keywords

consultation, interaction, multi-professionalism, assessment of the need for services, child and family services

Sisällys

1 Johdanto 1
2 Kehittämistyön lähtökohdat 5
2.1 Yhteistyökumppani ja tarve työelämän kehittämiseen 5
2.2 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite 8
3 Palvelutarpeen arviointi 9
3.1 Asian vireilletulo palvelutarpeen arviointiin 9
3.2 Palvelutarpeen arvioinnin sisältö 9
3.3 Palvelutarpeen arvioinnin päättäminen 11
4 Yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa 12
4.1 Vuorovaikutus ja dialogisuus 12
4.2 Moniammatillisuus 16
4.3 Yhteistyön haasteet 19
5 Menetelmälliset lähtökohdat 22
5.1 Käytäntötutkimus 22
5.2 Kokeileva kehittäminen 22
5.3 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät 23
6 Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus 25
6.1 Kehittämistyön aikataulu ja kulku 25
6.2 Kehittämistyön aineiston keruu 26
6.2.1 Yhteistyökumppaneiden palautteet 26
6.2.2 Työpajan ryhmäkeskustelu 27
6.3 Aineiston analyysi 28
7 Kehittämistyön tulokset 33
7.1 Palauteaineiston tulokset 33
7.2 Työpaja-aineiston tulokset 35
7.2.1 Teemat työpajatyöskentelyssä 36
7.2.2 Palauteaineiston tulokset työpajatyöskentelyssä 38
7.2.3 Työmenetelmän prosessin vaiheet työpajatyöskentelyssä 41
8 Kehittämispaketti 46
9 Pohdinta 47
9.1 Tulosten tarkastelu 47
9.1.1 Palauteaineiston tulosten tarkastelu 47
9.1.2 Työpaja-aineiston tulosten tarkastelu 49
9.1.3 Pohdintaa tulosten tarkastelusta 55
9.2 Eettiset näkökohdat ja luotettavuuden tarkastelu 59

9.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisideat.....64
Lähteet.....67

Liitteet

Liite 1. Kehittämistoiveiden kooste jatkotyöstämistä varten.

Liite 2. Konsultaatioprosessin rakenne jäsennettynä visuaalisesti.

Liite 3. Toiminnasta tietoa – esitekortti.

1 Johdanto

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) uudistus vuonna 2015 vahvisti palvelutarpeen arvioinnin asemaa sosiaalipalveluissa. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä sosiaalityön prosessia pilkottiin eri osiin. Palveluiden pilkkomisen myötä lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi eriytettiin avohuollon lastensuojelun työstä. Tavoitteena oli tarjota asiakkaille kestoltaan lyhyt ja tehokas tuki, jolloin pitkäaikaisemmat palvelut turvattaisiin niitä tarvitseville (STM 2015). Myöhemmin lastensuojelun asiakkuuden rinnalle on tullut myös vaihtoehto sosiaalihuoltolain mukaisesta perhesosiaalityön asiakkuudesta. Palvelurakenteen uudistuksen takana on ollut ajatus palveluiden asiakaslähtöisyydestä yli sosiaali- ja terveydenhuollon rajojen (Kananoja & Lähteinen 2017, 487). Lapsiperhepalveluiden järjestämisen ja toteuttamisen näkökulmasta uudistus tarkoitti suurta muutosta painopisteen siirtyessä ennaltaehkäiseviin palveluihin. Lain ohjatessa järjestämään tukea yhteistyössä eri palvelusektoreiden kanssa ajatuksena on, että säästetään resursseja ja asiakkaan ei tarvitse hakeutua usealle eri taholle apua saadakseen. Yhteistyöllä saadaan kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja asiakkaan tukemiseksi pystytään hyödyntämään jokaisen alan omaa ammattiosaamista. (Hämeen-Anttila & Lähteinen 2017, 65 - 66.)

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin suorittamista määrittelee lait. Näitä lakeja ovat muun muassa Lastensuojelulaki (417/2007), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Palvelutarpeen arvioinnissa työtä tekevien työntekijöiden ammattipätevyyttä säätelee Laki sosiaalialan ammattihenkilöistä (817/2015). Lait määrittelevät myös, että lasta koskevan asian vireilletulosta seitsemässä arkipäivässä tulee aloittaa palvelutarpeen arviointi, jos se nähdään tarpeellisena ja kyseinen arviointi tulee suorittaa loppuun viivyttelemättä, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa. (THL 2022.) Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden asiakasohjauksen palvelut on jaettu kahteen osaan, joista ensimmäisessä, ensiarvioinnin yksikössä, otetaan vastaan nämä saapuneet vireilletulot, eli lastensuojeluilmoitukset tai yhteydenotot, ja tehdään ensimmäinen arviointi. Palvelutarpeen arviointi on toinen osa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakasohjausyksikköä, johon perhe ohjataan ensiarvioinnista, jos nähdään tarvetta lapsen ja perheen tilanteen arvioinnille laajemmin. Palvelutarpeen arvioinnista vastaa Keski-Uudenmaan alueella eri työntekijät kuin ensiarvioinnista. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan lapsen ja perheen tilannetta ja heidän mahdollista palvelun tarvettaan yhteistyössä perheen ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. (Hämeen-Anttila 2017, 230; Keusote 2023; THL 2022.)

Julkisessa keskustelussa on ollut jo pitkään sosiaalialan resurssien vähyys suhteessa avuntarvitsijoihin. Sosiaalityöntekijät ovat nostaneet mielipidekirjoituksissa huoltaan koskien lapsiperhepalveluiden asiakasmäärien, työntekijöiden vaihtuvuuden ja palveluiden leikkauksien vaikutuksia lapsiin ja perheisiin. Sanat vaihtelevat, mutta viesti on kaikissa kirjoituksissa sama: Työ on vaativaa ja työn paine valtavaa (Hiltunen 2023; Kotisaari 2023; Liskola, Huhdanpää & Maksimainen 2023; Puranen 2023). Helsingin sanomat on kirjoittanut myös hyvinvointialueen saamista moitteista koskien asiakasmääriä, jotka luovat haasteita lasten asioiden hoitamiseen edes riittävällä tavalla (Aalto 2023a; Aalto 2023b). Samaan aikaan kirjoitetaan esimerkiksi nuorten mielenterveyshoidon puutteista, joka tarkoittaa käytännön työn arjessa sitä, että vakavissakaan mielenterveyshäiriöissä nuoret eivät pääse avun piiriin. Tämä luo entistä suuremman paineen muihin lapsiperhepalveluihin, jotka näitä nuoria kannattelevat. (HS 2023.) Nämä kirjoitukset kuvaavat lasten ja perheiden tämänhetkistä suurta avun tarvetta sekä nykyistä sosiaalityön arkea, jossa tukea ei pystytä tarjoamaan riittävästi. Kirjoituksista on luettavissa työntekijöiden hätä siitä, ettei nykyinen tapa ja tuleva suunta palveluiden leikkaamisen myötä, ole kestävä ratkaisu lapsiperheiden tukemiseksi nyt ja tulevaisuudessa.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on ollut havaittavissa, että asiakasmäärät ovat huimassa nousussa niin lapsiperhepalveluissa kuin perhettä ympäröivissä peruspalveluissa. Tämä näkyy työnarjessa siten, että asiakas joutuu joko jonottamaan peruspalveluihin tai avun saamisessa kestää tavallista kauemmin hänen siirtyessä palveluketjussa palvelusta toiseen. Työskentelen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella (Keusote) lapsiperhepalveluissa ja työkokemukseni sijoittuu eri työkentille lapsiperhepalveluissa. Omassa työssä kasvaneiden asiakasmäärien myötä aikaa asiakkaan kohtaamiseen on vähemmän ja paine työstä suoriutumiseen on suurempi. Kokemukseni mukaan asiakkaan jäädessä odottamaan apua, hänen tilanteensa ei yleensä helpotu, vaan haasteet alkavat kasautua. Varhaisen tuen painopiste lapsiperhepalveluissa on noussut palveluiden kehittämisen ja toteuttamisen kulmakiveksi (Hämeen-Anttila 2017, 216; THL 2020). On asiakkaan ja palveluverkoston etu, että asiakkaan tilanteeseen päästään tarttumaan jo varhaisemmassa vaiheessa, jolloin tuen ja palveluiden tarve on vielä vähäisempi.

Tämän kehittämistyön aihe on noussut työyhteisön tarpeista kehittää heillä kokeilussa olevaa yhteistyömallia lapsiperhepalveluissa. Yhteistyömallin avulla asiakkaiden tilanteisiin pyritään tarjoamaan tukea moniammatillisesti keskustellen yhdessä asiakkaan ja yhteistyötahon kanssa jo varhaisemmassa vaiheessa. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työryhmässä on tammikuussa 2023 otettu käyttöön konsultoiva jalkautuva työ. Tämä on tarkoittanut sitä, että palvelutarpeen arvioinnin työntekijä on ollut mahdollista kutsua mukaan asiakastapaamiselle, mikäli harkitaan palvelutarpeen

arvioinnin tarvetta perheelle. Jalkautuvalla konsultaatiolla asiakkaalle ja yhteistyötahoille pyritään tarjoamaan arvioinnin työntekijän osaamista ja tietämystä jo siinä vaiheessa, kun palvelutarpeen arviointia ei ole vielä aloitettu. Konsultaation myötä haetaan parempaa asiakaskokemusta sekä yhteistyökokemusta palvelutarpeen arvioinnin palvelusta. Tavoitteena on myös se, että asiakas ohjautuisi suoraan oikean palvelun piiriin, eikä palvelutarpeen arviointia olisi välttämättä tarpeen aloittaa. Tällöin asiakasmäärät palvelutarpeen arvioinnissa kevenisivät ja työn paine vähenisi. Moniammatillisesti asiakkaan tilannetta käsiteltyä asiakkaat myös ohjautuisivat suoraan oikeaan palveluun odottamatta ensin palvelutarpeen arvioinnin valmistumista. Konsultoivalla työkäytännöllä pyritään takaamaan asiakkaiden matalan kynnyksen tuki ja sen kautta luotaisiin pysyvää mallia sujuvalle yhteistyölle eri palvelutahojen kanssa, joiden parissa asiakas jo on. (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023.)

Työmenetelmän käyttö on aloitettu Järvenpään palvelutarpeen arvioinnin työryhmässä tammikuussa 2023. Käytännön kokemukset työyhteisössä tammikuulta olivat hyviä, jonka vuoksi kokeilua lähdettiin laajentamaan myös toiselle paikkakunnalle hyvinvointialueella, Tuusulaan, viikolla kahdeksan. Kohdeorganisaatio on halunnut lähteä keräämään tietoa työmenetelmän toimivuudesta tahoilta, joita kokeilulla on tarkoitus palvella, eli asiakkailta ja konsultointeja kutsuvilta yhteistyökumppaneilta. Konsultoivaa työkäytäntöä harkitaan tulevaisuudessa osaksi lapsiperhepalveluiden palvelutarpeen arviointia.

Tämän kehittämistyön tavoitteena on tukea konsultoivan työmenetelmän kehittämistä ja asettumista osaksi Keski-Uudenmaan lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin palveluita sekä konsultoivan työkäytännön vakiintumisen myötä mahdollistaa asiakkaiden ohjautuminen sujuvammin suoraan oikean palvelun piiriin. Kehittämistyön tarkoituksena on analysoitujen palautteiden perusteella pidetyssä työpajatyöskentelyssä tuottaa kokeilussa olevasta toimintamallista yhteisellä kehittämisellä työyhteisön kanssa rakenne käytännön työnarkeen.

Kehittämistyön tuloksilla pyritään vaikuttamaan suoraan asiakkaiden palveluiden sujuvuuteen sekä työntekijöiden työn arkeen. Lopullinen kehittämistyön tuotos määrittyi kehittämistyössä saadun aineiston ja tehdyn kehittämistyön perusteella. Kehittämistyön tuotos syntyi kolmiportaisena työyhteisön tarpeista: Kehittämistoiveiden koonti jatkotyöstämistä varten, konsultaatioprosessin rakenteen jäsentäminen visuaalisesti ja Toiminnasta tietoa – esitekortti. Kehittämistyön tuotos on tukenut jalkautuvan konsultaatio -työmenetelmän roolin vahvistamista osana lapsiperhepalveluiden palvelutarpeen arviointia. Jalkautuvalle konsultaatiolle nähdään tarve osana palvelutarpeen arviointia myös jatkossa ja sen kehittämiseksi

on aloitettu syksyllä 2023 Messii – hanke Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Kehittämistyön tuotosta voidaan hyödyntää jatkossa jalkautuvan konsultaation työssä ja työmenetelmän kehittämisessä.

2 Kehittämistyön lähtökohdat

2.1 Yhteistyökumppani ja tarve työelämän kehittämiseen

Kehittämistyön kohdeorganisaationa toimii Keski-Uudenmaan hyvinvointialue ja sen lapsiperhepalveluiden asiakasohjausyksikkö, jonka osa lapsiperhepalveluiden palvelutarpeen arviointi on. Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella lapsiperheiden palveluiden kokonaisuus on jaettu eri osa-alueisiin, joita ovat lapsiperhepalveluiden asiakasohjaus, eli lapsiperheiden ensiarviointi ja palvelutarpeen arviointi sekä lapsiperhepalveluiden asiakkuus joko perhesosiaalityössä tai lastensuojelussa (Keusote 2022). Lapsiperhepalveluiden asiakasohjauksen ensiarviointi käsittelee saapuneet lastensuojeluilmoitukset ja suorittaa päivystyksellisen arvion sekä seitsemän vuorokauden aikana tehtävän arvioinnin palvelutarpeen arvioinnin tarpeesta. Jos tarve todetaan, siirtyy asiakkaan asia lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin. (Keusote 2022.) Tämän prosessin aikana asiakkaan ja perheen asiaa hoitaa useampi työntekijä ja asiakasperhe joutuu usein odottamaan siirtoa palveluiden välillä, joka hidastaa prosessin sujuvuutta.

Sosiaalipalvelurakenteen muutoksen myötä neuvonnan ja ohjauksen tarve on lisääntynyt. Hyvinvointialueella asuva, ei asiakkuudessa oleva henkilö, ei välttämättä tiedä mistä saada tukea omaan tilanteeseensa. Asukkaan tilanne ei välttämättä vaatisi sosiaalipalveluiden tukea, vaan hän voisi saada tuen myös muista tarjolla olevista tukimuodoista. (Kananoja & Marjamäki 2017, 208.) Nämä asukkaat ovat saattaneet kuitenkin ohjautua palvelutarpeen arviointiin, jossa heidän palvelun tarvettaan on arvioitu palvelutarpeen arvioinnin prosessin kautta, vaikka ohjaus matalamman kynnyksen tuen piiriin olisi voinut riittää ensisijaisena tukena. Tämä kuormittaa palvelutarpeen arvioinnin yksikköä tarpeettomasti ja hidastaa asiakkaiden avunsaantia.

Kunnat ovat tekemässä muutostyötä omissa palvelurakenteissaan lisäämällä neuvonnan ja ohjauksen tukea asukkaiden saataville nopeasti ja helposti sekä siten, että palvelutarpeen arviointiin ryhdyttäisiin joustavasti heti kun sille ilmenee tarve (Kananoja & Marjamäki 2017, 208). Tukipalveluihin tulisi olla mahdollista hakeutua itsenäisesti jo varhaisessa vaiheessa matalalla kynnyksellä. Tämä tarkoittaa sitä, että asukkailla tulisi olla tieto siitä, mitä kautta he voivat hakeutua tuen piiriin. Tämä luo haasteita myös neuvonta- ja ohjauspalveluiden kehittämiselle, kuinka tavoitetaan neuvontaa ja ohjausta kaipaavat asukkaat riittävän varhaisessa vaiheessa. Lähtökohtana on, että palveluita tuodaan asukkaiden luokse. (Kananoja & Marjamäki 2017, 213.)

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) on määritelty erikseen neuvonnasta ja ohjauksesta useissa eri pykälissä (6 §, 15 §, 16 §, 17 §). Sosiaalityöhön kuuluu neuvonta ja ohjaus eri

sosiaalityön prosessin vaiheissa. Pykälissä korostetaan asukkaiden oikeutta ohjaukseen ja neuvontaan erityisesti lasten, nuorten ja erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden osalta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Kananoja & Marjamäki 2017, 209.) Neuvonta ja ohjaus voidaan luokitella kolmeen eri osa-alueeseen: yleistä sosiaalipalveluita koskevaa neuvontaa, yksilöllistä neuvontaa ilman asiakkuutta sosiaalipalveluissa tai yksilöllistä neuvontaa ja ohjausta, johon liittyy sosiaalipalveluiden asiakkuus. Yleistä neuvontaa voidaan tarjota yleisistä lähteistä, kuten kuntien tai järjestöjen internet-sivustoilta. Yksilöllistä, asukkaan omaan tilanteeseen soveltuvaa, neuvontaa ilman sosiaalipalveluiden asiakkuutta voidaan tarjota erilaisista infopisteistä tai kolmannen sektorin palveluiden kautta. Sosiaalipalveluiden asiakkuudessa olevien tilannetta arvioidaan kokonaisvaltaisesti ja heidän palvelutarpeensa arvioidaan yksilöllisesti asiakkuuden aikana. (Kananoja & Marjamäki 2017, 211.)

Kehittämistyön tarve on noussut lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työyhteisöstä. Tämän kehittämistyön aihe on noussut työyhteisön tarpeista kehittää heillä kokeilussa olevaa yhteistyömallia lapsiperhepalveluissa, sillä sosiaalityön lähtökohdat ovat käytännön arjen työssä, jossa pyritään edistämään jokaisen ihmisen perusoikeuksia ja sosiaalisia oikeuksia. Sosiaalityötä toteutetaan kriittisellä otteella, mikä mahdollistaa käytössä olevien toimintamallien kyseenalaistamista ja katsomista uusin silmin. Tämä on kirjattu myös osaksi sosiaalityötä ja siitä käytetään termiä rakenteellinen sosiaalityö. (Pohjola, Laitinen & Seppänen 2014, 285, 287.) Sosiaalihuoltolakiin (1301/2014) on kirjattu sosiaalityötä tekevän työntekijän vastuusta rakenteelliseen sosiaalityöhön. Rakenteellisen sosiaalityön keskiössä on muutos ja siihen vaikuttaminen. Rakenteellisen sosiaalityön tehtävänä on tuottaa tietoa asiakkaiden tilanteista ja olosuhteista sekä jäsentää tietoa sosiaalityön palvelujärjestelmästä ja mahdollisuuksista vastata näihin asiakkaiden tarpeisiin. Nähdään, että yhteiskunnalliset tekijät, toimintamekanismit ja olosuhteet luovat puitteet, joiden keskinäisissä suhteissa sosiaalityötä tehdään. Sosiaalityön perustehtävä toteutuu eri tasoilla, asiakkaan tasolta kohti suurempaa yhteiskunnallista tasoa. Rakenteellisella sosiaalityöllä pyritään nostamaan sosiaalityön näkökulmaa sekä puolustamaan työn merkityksellisyyttä laajemmalla yhteiskunnallisella tasolla. (Kananoja & Karjalainen 2017, 162 - 163; Pohjola ym. 2014, 282 - 283, 289; Sosiaalihuoltolaki 7 §.)

Koska Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on havaittu asiakasmäärien nousu lapsiperhepalveluissa sekä perheitä ympäröivissä palveluissa, jalkautuvalla työmenetelmällä on pyritty tuomaan yhteinen pohdinta asiakkaan tilanteesta jo aikaisempaan vaiheeseen. Konsultoivalla työkäytännöllä pyritään takaamaan asiakkaiden matalan kynnyksen tuki, joka tukee varhaisen tuen painopistettä, mikä on asetettu myös palveluiden kehittämisen ja toteuttamisen kulmakiveksi sosiaalihuoltolain muutoksen myötä. (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023; THL 2020.)

Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen jalkautuvan konsultaation käynnit toteutetaan lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin asiakasohjaajien toimesta. Asiakasohjaaja on sosionomi (AMK) koulutustaustainen työntekijä, joka toimii palvelutarpeen arvioinnissa sosiaalityöntekijän työparina. Konsultoivan yhteistyön tavoitteena on lisätä asiakkaan omaa osallisuutta prosessissaan ja löytää keinoja tukea perheitä jo varhaisemmassa vaiheessa heidän omassa toimintaympäristössään. Tavoitteena on lisätä yhteistyötä perheiden kanssa toimivien palveluiden ja palvelutarpeen arvioinnin välillä ja siten sujuvoittaa asiakkaan prosessia palveluverkostossa. (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023.) Konsultoinnilla tarkoitetaan yhteistoimintaa, jossa hyödynnetään asiasta tietävän asiantuntijan osaamista. Konsultaatiopyynnöllä saadaan kutsuttua konsultoiva työntekijä tueksi. Konsultointia on alettu nähdä enemmän vuorovaikutuksellisena toimintana. Puhuminen ja vuorovaikutus toimivat konsultaatioiden keskiössä. Ilman sitä, ei päästä luomaan yhteistä ymmärrystä siitä, mihin konsultaatiolla toivotaan tukea. (Puutio & Kykyri 2015, 19, 58, 85.) Konsultoinnin avulla pyritään ensin löytämään asiakasta painava huoli. Tämä edellyttää turvallisen tilan luomista konsultaatioon, jotta asiakas uskaltaa kertoa huolestaan. Tätä tukee konsultoivan työntekijän aito kiinnostus asiakkaan asiaan sekä halu auttaa. Konsultoinnin aikana luodaan vuorovaikutuksellista suhdetta asiakkaaseen ja dialogissa asiakkaan kanssa selvitetään mihin apua tarvitaan. Jos haaste on selkeä, voidaan asiakas ohjata oikean tahon piiriin. Mikäli haaste on monitahoisempi, luodaan asiakkaan kanssa yhteistyössä suunnitelma seuraavista askelista. (Schein 2016, 193 – 195.)

Konsultoiva jalkautuva työ tapahtuu siinä prosessin vaiheessa, kun yhteistyökumppani pohtii palvelutarpeen arvioinnin tarvetta asiakkaalleen. Konsultaatiokäynti toteutetaan eri yhteistyökumppaneiden tai ensiarvioinnin työryhmän kanssa järjestettävällä yhteisellä asiakastapaamisella, näin asiakkaan asiaa ei siirretä siinä kohtaa toiseen palveluun selvitettäväksi. Yhteistapaaminen järjestetään aina asiakkaan suostumuksella ja yhteistyössä hänen kanssaan. Mikäli kutsuvana tahona on ensiarvioinnin työryhmän työntekijä, on asiakkaan asia jo vireillä lapsiperhepalveluissa saapuneen yhteydenoton tai lastensuojeluilmoituksen vuoksi ja tapaaminen tulee pitää seitsemän vuorokauden sisällä asian vireilletulosta. Mikäli kyseessä on yhteistyökumppani, ei hänen erikseen tarvitse tehdä yhteydenottoa tai lastensuojeluilmoitusta konsultoivan tapaamisen saamiseksi vaan tarkoituksena on tarjota konsultoivan työntekijän tuki mahdollisimman matalalla kynnyksellä, johon riittää kutsu tapaamiseen puhelinsoitolla tai sähköpostilla. Yhteistyötahoja voivat olla esimerkiksi perheneuvolat, neuvolat, koulut, varhaiskasvatus ja nuorisoasema. Jotta konsultaatiokäynti saadaan toteutettua nopealla aikataululla, on jokaisella asiakasohjaajalla varattuna kalenteristaan

yksittäinen päivä viikossa, jolloin hänet voidaan kutsua konsultaatiokäynneille. Näin varmistutaan siitä, että kalenterista löytyy tilaa konsultaatiokäynneille. (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023.)

Konsultaatiokäynnin aikana käsitellään asiakkaan asiaa yhdessä asiakkaan sekä kutsuvan tahon, eli yhteistyökumppanin kanssa. Konsultoivalla työotteella pyritään takaamaan asiakkaalle tarvittava tuki mahdollisimman pian ja varhaisessa vaiheessa. Käynnin aikana asiakkaan tilanteesta pyritään luomaan yhteinen käsitys siitä, miten käynnin jälkeen edetään. Konsultaatiokäynnillä asiakasohjaaja arvioi yhdessä muiden kanssa onko tarvetta aloittaa palvelutarpeen arviointi vai kokeillaanko asiakkaan tilanteen kohentamiseksi muita keinoja, joiden jälkeen asiakas voi uudelleen hakeutua tarvittaessa palvelutarpeen arviointiin. Mikäli asiakas jatkaa konsultaatiokäynnin jälkeen palvelutarpeen arviointiin, jatkaa sama työntekijä asiakkaan asian selvittämistä palvelutarpeen arvioinnissa. Näin konsultaatiokäynnillä alkanut vuorovaikutussuhde ei katkea. (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023.)

2.2 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite

Sosiaalityön prosessit perustuvat eri pituisiin yhteistyösuhteisiin asiakkaiden kanssa. Osittain sen vuoksi, koska sosiaalityötä tehdään eri vaiheissa asiakkaan elämäntilannetta, mutta myös siksi, koska prosessi on jaettu sosiaalipalveluissa pienempiin osiin (Kananoja 2017a, 190; STM 2015). Prosessin lähtökohtana on tilannearviointi työskentelyn alussa, jossa muodostetaan yhteinen käsitys asiakkaan kanssa siitä, mihin toivotaan muutosta ja miten sitä kohti lähdetään työskentelemään. Yhteistyössä laaditut tavoitteet tukevat työskentelyn etenemistä. (Kananoja 2017a, 190 - 191.) Jalkautuvan konsultaatiokäynnin aikana yhteistyötä lähdetään rakentamaan jo prosessin alkuvaiheessa ja siten tuodaan tuki arvioinnista lähemmäs asiakasta. Mikäli nähdään tarve palvelutarpeen arvioinnille, jatkaa sama työntekijä palvelutarpeen arvioinnin aikana asiakkaan mukana, jolloin asiakkaan prosessi ei samalla tavalla katkea kuin aiemmin prosessin ollessa pilkottuna eri osiin.

Tämän kehittämistyön tavoitteena on tukea konsultoivan työmenetelmän kehittämistä ja asettumista osaksi Keski-Uudenmaan lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin palveluita sekä konsultoivan työkäytännön vakiintumisen myötä mahdollistaa asiakkaiden ohjautuminen sujuvammin suoraan oikean palvelun piiriin. Kehittämistyön tarkoituksena on luoda kokeilussa olevasta toimintamallista yhteisellä kehittämisellä työyhteisön kanssa rakenne käytännön työnarkeen. Lopullinen kehittämistyön tulos määrittyi kehittämistyössä saadun aineiston ja tehdyn kehittämistyön perusteella.

3 Palvelutarpeen arviointi

3.1 Asian vireilletulo palvelutarpeen arviointiin

Kun lapsen tai nuoren tilanteesta herää huoli, tehdään asiasta lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto sosiaaliviranomaiseen. Lastensuojelulain (417/2007) 25 § on määritelty viranomaisten ilmoitusvelvollisuudesta:

”… *ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä*.”

Kun yhteydenotto tai lastensuojeluilmoitus on tehty, perheellä on oikeus saada palvelutarpeen arvioinnin kartoitus tilanteestaan, ellei sen tekeminen ole perustellusti tarpeetonta. (Araneva 2022, 149; Sosiaalihuoltolaki 36 §; THL 2023c.) Tämän yhteydenoton voi tehdä myös lapsi tai vanhempi itse. Yhteydenotto käsitellään ensin ensiarvioinnissa, josta se ohjataan tarvittaessa lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin, jos tarvitaan laajempaa arviota tilanteesta. Lapsiperheiden palvelut ja palvelutarpeen arviointi on tarkoitettu alaikäisten lasten perheille. (Keusote 2023.) Palvelutarpeen arviointi tulisi aloittaa viivytyksettä. (Araneva 2022, 157; Sosiaalihuoltolaki 36 §; THL 2023c.) Siitä huolimatta miten lapsen asia tulee vireille, joko lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton kautta, lapsen asiakkuus aloitetaan aina sosiaalihuoltolain mukaisena asiakkuutena. Lastensuojelun asiakkuus aloitetaan vasta kun lastensuojelun tarve on arvioitu. (Araneva 2022, 168.)

3.2 Palvelutarpeen arvioinnin sisältö

Palvelutarpeen arviointia määrittelee Sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Laissa määritellään palvelutarpeen arvioinnin kestoa ja sisältöä. Palvelutarpeen arviointi tulee suorittaa loppuun viivytyksettä, kuitenkin viimeistään kolmen kuukauden kuluessa huolen vastaanottamisesta. Palvelutarpeen arvioinnin aikana asiakkaan elämäntilannetta arvioidaan riittävässä laajuudessa hänen tilanteeseensa nähden. Yhteistyö asiakkaan, hänen läheistensä ja yhteistyötoimijoiden kanssa on välttämätöntä. Arviointia suorittavan henkilön tulee olla kelpoinen sosiaalihuollon ammattilainen. (Araneva 2022, 157; Sosiaalihuoltolaki 37 §, 38 §; THL 2023c.)

Palvelutarpeen arviointi tulee suorittaa riittävässä laajuudessa (THL 2022). Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan sen nimen mukaisesti asiakkaan palveluiden tarvetta. Tämä palvelun tarve nousee esiin arvioimalla asiakkaan tilannetta ja hänen tuen tarpeitaan. Arvioinnin

aikana selvitetään myös asiakkaan erityisen tuen tarvetta. Tuen tarvetta arvioitaessa pohditaan, onko tuen tarve tilapäistä, toistuvaa vai pitkäkestoista. (Araneva 2022, 157; Sosiaalihuoltolaki 37 §, 38 §; THL 2023c.) Sosiaalityö ja sosiaalihuoltolaki korostaa ihmisen yksilöllisyyttä, eli että palvelut ja tuki arvioidaan asiakkaan omien tarpeiden mukaisesti. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijä arvioi yhteistyössä asiakkaan kanssa asiakkaan elämäntilannetta siinä kohtaa ja hänen sen hetkisiä voimavarojaan työskentelyyn. (Kananoja 2017a, 189.)

Palvelutarpeen arvioinnin aikana perhettä tavataan kerran tai muutamia kertoja. Perhe voidaan tavata yhdessä tai perheen jäseniä voidaan tavata myös erikseen tai yhdessä perheen parissa työskentelevien yhteistyökumppaneiden kanssa. (Keusote 2023.) Palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta yhteistyössä tarvittavien tahojen kanssa on säädetty laissa (Araneva 2022, 159; Sosiaalihuoltolaki 36 §: THL 2022). Yhteistyöstä on kirjoitettu myöhemmin luvussa Yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa. Asiakkaan kanssa tehtävän selvitystyön ja moniammatillisen yhteistyön lisäksi palvelutarpeen arvioinnin työntekijällä on mahdollisuus pyytää asiakkaasta tietoja muilta tahoilta sosiaalihuollon asiakaslain 20 § nojalla salassapitovelvollisuuden sitä estämättä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Palvelutarpeen arviointiin kuuluu lapsen tapaaminen, jota palvelutarpeen arviointi koskee. Perheen osallisuus arvioinnissa on tärkeää ja perheen tilanteesta lähdetään luomaan yhteistyössä yhteistä ymmärrystä. Tällöin perheelle löydetään heille sopivin tuki ja parhaiten soveltuvat palvelut. (Keusote 2023.) Palvelutarpeen arviointia ei suoriteta kaikille samanlaisella laajuudella vaan asiakkaan elämäntilanteesta ja tarpeista riippuen. Siinä missä jonkun kohdalla tarvitaan laaja-alaista arviointia, voi toisen palvelun tarve olla jo nopeasti ilmeinen. Palvelutarpeen arvioinnilla heti asiakkuuden alkuvaiheessa on suuri merkitys asiakkaan nopealle avun saamiselle ja sille, että hän ohjautuu oikeanlaisten palveluiden piiriin. (Araneva 2022, 150.)

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan myös lastensuojelun tarvetta. Lastensuojelun laatusuositukseen (STM 2019) on määritelty työtä ohjaavia periaatteita, jossa korostetaan työn eettisyyttä ja erityisesti lapsen etua. Nämä suositukset ovat sovellettavissa myös palvelutarpeen arvioinnin aikaiseen työskentelyyn. Työn tulisi olla avointa, turvallista sekä luotettavaa. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on vastuussa lapsen edun arvioimisesta sekä sen toteutumisesta. (STM 2019, 14 - 15.) Kun palvelutarpeen arvioinnin aikana lapsen lastensuojelun tarvetta arvioidaan, nimetään hänelle arvioinnista vastuussa oleva sosiaalityöntekijä (Araneva 2022, 157; Sosiaalihuoltolaki 37 §, 38 §; THL 2023c.) So-

siaalityöntekijällä tulisi olla riittävästi työaikaa perehtyä jokaisen lapsen tilanteeseen yksilöllisesti ja hänen tarpeisiinsa vastaten. Perheen parissa tehtävää työtä ja perheen tilannetta arvioidaan, jotta lapselle ja perheelle löydetään oikeanlainen tuki ja apu heidän tilanteeseensa nähden. (STM 2019, 15, 33, 35.)

3.3 Palvelutarpeen arvioinnin päättäminen

Suoritetusta palvelutarpeen arvioinnista laaditaan aina kirjallinen palvelutarpeen arvioinnin yhteenveto, joka sisältää kuvauksen asiakkaan tilanteesta sekä palvelutarpeen arviointia suorittaneiden työntekijöiden arvion asiakkaan tuen sekä palvelun tarpeesta. Yhteenvetoon sisällytetään myös johtopäätökset asiakkuuden tarpeesta sekä arvio tuen tarpeen kestosta. Yhteenvetoon tulee kirjata asiakkaan ja perheen näkemykset asiakkuuden ja tuen tarpeesta. Mikäli asiakkaan näkemystä ei ole ollut palvelutarpeen arvioinnin aikana mahdollista saada, tulee tämä perustella yhteenvetoon. (Araneva 2022, 163.)

Mikäli arvioinnin aikana on noussut tarve tuelle ja sosiaalityön palveluille nimetään asiakkaalle oma työntekijä ja tehdyn palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle järjestetään tarvittavat palvelut. (Araneva 2022, 157; Keusote 2023; Sosiaalihuoltolaki 37 §, 38§; THL 2023c.) Palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioitu tuen tarve määrittelee jatkotyöskentelyä. Mikäli sosiaalihuoltolain mukaisilla palveluilla pystytään vastaamaan palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioituun tuen ja palveluiden tarpeeseen, avataan asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin päättyessä sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus perhesosiaalityössä. Mikäli sosiaalityöntekijä on palvelutarpeen arvioinnin aikana arvioinut asiakkaan tarvitsevan lastensuojelun tukitoimia ja palveluita, aloitetaan asiakkaalle palvelutarpeen arvioinnin päättyessä lastensuojelulain mukainen asiakkuus lastensuojelussa ja hänelle nimetään lastensuojelusta oma vastuu työntekijä. (Araneva 2022, 163, 168 – 169.) Palvelutarpeen arvioinnin päättyessä asiakas voidaan myös ohjata peruspalveluiden piiriin, mikäli lapsella on vain tilapäisen tuen tarvetta ja tuki järjestyy peruspalveluista. Tällöin lapselle ei tarvitse nimetä sosiaalihuollosta omaa työntekijää eikä aloittaa asiakkuutta (Araneva 2022, 164).

4 Yhteistyö palvelutarpeen arvioinnissa

4.1 Vuorovaikutus ja dialogisuus

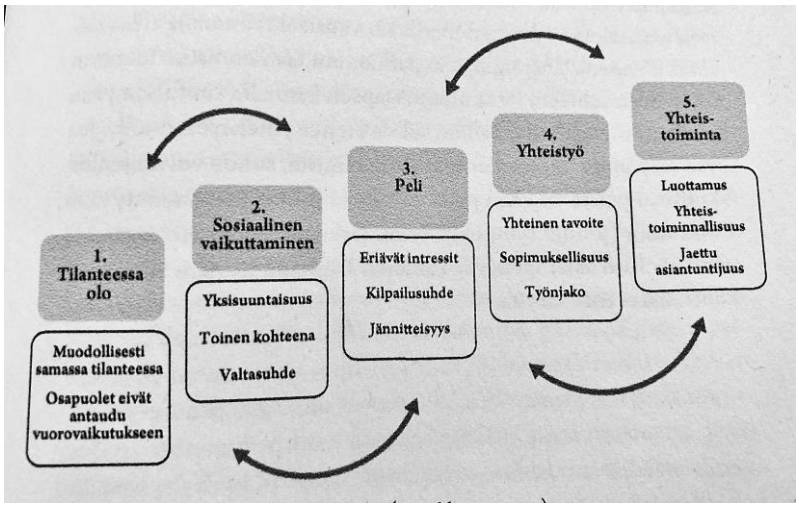
Kehittämistyön tärkeänä tietoperustana toimii dialogisuus, johon sosiaalityön yhteistyön ydin rakentuu myös palvelutarpeen arvioinnin aikana. Vastavuoroisesta keskustelusta käytetään käsitettä dialogisuus, jolla tarkoitetaan keskustelun osallistujien väliin muodostettua yhteistä käsitystä. Hyvässä kohtaamisessa tietoa rakennetaan kaikkien näkökulmista yhdessä. Tämä edellyttää luottamusta ja sitä, että yhdessä rakennettavaa tietoa rohjetaan myös kyseenalaistaa. Sosiaalialalla dialogisuuden rinnalla puhutaan moniäänisyydestä, jolla kuvataan esimerkiksi tilannetta, jossa kaikkien näkökulmat tuodaan esiin ja ne ovat oleellisia muodostettaessa yhteistä ymmärrystä. (Mönkkönen 2018, 108; Mönkkönen, Leinonen, Arajärvi, Hovatta, Tusa & Salokangas 2019, 54 - 55.)

Sosiaalialan työ on asiakastyötä ja sitä pyritään tekemään asiakaslähtöisesti. Asiakkaan tilanteen kohenemisen kannalta asiakkaan ja työntekijän välille muodostuvalla yhteistyösuhteella on suuri merkitys. (Mönkkönen ym. 2019, 50 - 51.) Sosiaalityö nähdään vuorovaikutussuhteeseen perustuvana työnä, jonka keskiössä on luottamuksellisen suhteen rakentaminen asiakkaaseen (Kananoja 2017a, 186; Talentia 2022, 31). Jokaisella tapaamisella on mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan kokemukseen. Tämä ei ole riippuvainen siitä, minkä verran tapaamiseen on ollut käytettävissä aikaa, vaan se perustuu siihen, kuinka asiakas on kohdattu. (Kananoja 2017a, 185.) Aivan pienilläkin seikoilla on merkitystä siihen, kuinka asiakas kokee, että hänen asiaansa on kuultu. Sanavalinnoilla on suuri merkitys, mutta asiakas kiinnittää huomiota työntekijän sanojen lisäksi myös työntekijän ilmeisiin ja eleisiin. (Mönkkönen ym. 2019, 54.) Juhila (2006) korostaa vuorovaikutuksellisen suhteen merkitystä sosiaalityössä. Mikäli päätöksen teon tukena käytetään vain ammattieettistä koodistoa, saattaa vuorovaikutukseen oleellisena osana liittyvä asiakkaan kuunteleminen jäädä vaiheeseen. Asiakas saatetaan nähdä tiedon tuottajana, jonka sosiaalityöntekijä kirjaa osaksi prosessia, mutta varsinainen ymmärrys asiakkaan tilanteesta ja toiminnasta ei välttämättä toteudu. (Juhila 2006, 248, 250 – 251.)

Asiakkaan auttamiseen konsultaation avulla liittyy vahvasti yhteistyösuhteen luominen. Asiakkaan kokema luottamus vahvistaa tätä yhteistyötä ja toimii asiakkaan auttamisen edellytyksenä. (Puutio & Kykyri 2015, 87.) Edgar H. Schein (2016) on toiminut prosessikonsultoinnin kehittäjänä. Schein on kirjoittanut aiheesta jo 1960 - luvulta alkaen (Puutio & Kykyri 2015, 23). Schein on kirjoittanut konsultoinnin nöyrästä muodosta (*humble consulting*), joka on lähinnä sovellettavissa oleva konsultointikäytännön muoto Keski-Uudenmaan hyvinvoin-

tialueella toteutettavaan jalkautuvaan konsultaatioon verrattuna. Tämä sen vuoksi, että nöyrän konsultaation keskiössä on asiakkaan aito kohtaaminen yksilönä tämän haasteista huolimatta. (Schein 2016, 193 - 195). Sosiaalityötä voidaan katsoa refleksiivisenä prosessina, jonka asiakkaat luovat merkityksen tehdylle sosiaalityölle, sosiaalityötä tekeville työntekijöille ja sosiaalityöstä kertoville teorioille. Refleksiivisyydellä tarkoitetaan, että jokainen osa-alue vaikuttaa toiseen. Asiakkaan oivaltaessa avun tarpeen, käynnistyy prosessi avun pyytämisestä sekä asiakkuuteen hakeutumisesta. Sosiaalityöntekijät taas arvioivat tekemänsä työn vaikuttavuutta asiakkaiden elämäntilanteisiin. Sosiaalityön teoriaa arvioidaan asiakkaiden, työntekijöiden ja yhteiskunnallisten tekijöiden kautta. (Payne 2005, 19 - 20.)

Dialogisuuden toteutumista konsultaatiotapaamisen vuorovaikutustilanteessa voidaan arvioida eri vuorovaikutuksen tasojen kautta. Tasot jakautuvat viiteen eri kategoriaan: tilanteessa oloon, sosiaaliseen vuorovaikutukseen, peliin, yhteistyöhön ja yhteistoimintaan (Kuva 1). Tasot eivät etene vuorovaikutuksessa välttämättä lineaarisesti seuraavasta toiseen, mutta tasot auttavat määrittelemään edistymistä vuorovaikutussuhteessa. Ensimmäisellä tasolla vuorovaikutussuhteessa ollaan samassa tilanteessa, mutta osapuolet eivät vielä toimi juuri yhdessä. Asiakastyössä tämä voidaan nähdä rutiininomaisina kontakteina, joissa ei asetuta vastavuoroiseen vuorovaikutussuhteeseen. (Mönkkönen, 2018, 123 – 124.) Konsultaatiotapaamisella tämä voisi tarkoittaa sitä, että asiakas kokee velvollisuuden saapua tapaamiseen, johon hänet on kutsuttu, mutta hän ei kaipaa muutosta tilanteeseensa, joten hän ei antaudu yhteistyötapaamisella vuorovaikutukseen.



Kuva 1. Vuorovaikutuksen viisi tasoa (Mönkkönen 2018, 135. Alkuperäinen Mönkkönen 2002.)

Toisella tasolla, sosiaalisen vaikuttamisen tasolla, vuorovaikutustilanteessa toisella taholla on valta-asema suhteessa toiseen tahoon. (Mönkkönen 2018, 124.) Etenkin lastensuojelu-

työssä korostuu avoimen vuorovaikutuksen merkitys, sillä lastensuojelun työntekijät joutuvat työssään käyttämään viranomaisvaltaa lapsen edun turvaamiseksi, josta lapsi tai vanhempi ei välttämättä ole työntekijöiden kanssa samaa mieltä. Tällaisessa tilanteessa asiakkaan ja perheen kohtaamisessa korostuu empatia ja kunnioitus. (Kananoja 2017a, 187; STM 2019, 15.) Tällaiselle kohtaamiselle on ominaista vuorovaikutuksen yhdensuuntaisuus, jolloin työntekijällä on valta-asema asiakkaaseen nähden. Vuorovaikutusta määrittelee vahvasti valta-asemassa oleva taho ja toinen jää myötäilijäksi. (Mönkkönen 2018, 124.) Konsultaatiotapaamisella tämä voisi näyttäytyä siten, että yhteistyökumppani on esimerkiksi tehnyt myös lastensuojeluilmoituksen lapsesta, jonka asiassa konsultaatiotapaaminen järjestetään. Tällöin lapsiperhepalveluilla on velvollisuus selvittää saapunut lastensuojeluilmoitus.

Kolmannella tasolla vuorovaikutuksessa puhutaan ”pelistä”. Tällä viitataan siihen, että tällä tasolla vuorovaikutustilanteen tahoilla on jokin tavoite, tavoite ei kuitenkaan välttämättä ole yhteinen. Siksi puhutaan pelistä ja pelin voittamisesta, kuten joukkuepeleissä, joissa molemmat osapuolet toimivat omaa etua tavoitellen. Peli sanana nähdään asiakastyössä kuitenkin ikävänä terminä, joten sitä käytetään vähän. Sosiaalialan asiakastyössä tämä ”peli” saatetaan nähdä toimintana, jossa sekä asiakas, että työntekijä ovat ajautuneet toistamaan samaa kaavaa, jonka palvelujärjestelmä edellyttää ilman, että pyritään aktiivisesti muutokseen. ”Peliin” saatetaan nähdä liittyvän sellaista, että asiakas mukailee tarinaansa sosiaalitoimelle sopivammaksi saadakseen järjestelmästä sen tuen mitä on tullut hakemaan tai sitten sellaista, että työntekijä kuuntelee asiakkaan kertomaa skeptisesti, uskomatta muutokseen, jos se ei ole aiemminkaan toteutunut eikä näin tarjoa asiakkaalleen aitoa mahdollisuutta muutokseen. (Mönkkönen 2018, 128 - 129.) Konsultaatiotapaamisella asiakas saattaisi esimerkiksi vastata kysymyksiin sen mukaisesti, että asiakkaan tilanne näyttäytyisi sellaisena, ettei palveluita ja tukea tarvita, vaikka todellisuudessa tilanne voisi olla toinen.

Neljännellä yhteistyön tasolla molemmilla vuorovaikutustilanteen osapuolilla on yhteinen tavoite, jonka he ovat muodostaneet yhteisymmärryksessä ja luoneet suunnitelman tavoitteen saavuttamiseksi. Yhteistyö on asiakassuhteessa tavoiteltava tila, mutta yhteistyökään ei vielä edellytä osapuolilta työskentelyyn sitoutumista. Konsultaatiotapaamisella tämä voisi näyttäytyä siten, että tällä tasolla saatettaisiin joutua käyttämään vielä kontrollointia, esimerkiksi kirjaamalla yhteistyöstä suunnitelma, johon voidaan myöhemmin työskentelyn aikana vedota. (Mönkkönen 2018, 129 – 130.)

Korkein vuorovaikutuksen taso on yhteistoiminta. Yhteistoiminnan tasolla osapuolet ovat sitoutuneet yhteiseen työskentelyyn ja tavoitteisiin. Tämä olisi toivottavin taso konsultaatiotapaamiselle, jolloin kaikki tahot voivat luottaa yhteistoiminnan toteutumiseen ja siihen,

että jokainen edistää tavoitteita omalla toiminnallaan. Tällä tasolla kontrollointia ei enää tarvita. (Mönkkönen 2018, 132).

Sittemmin on alettu puhua dialogisuuden lisäksi myös ennakointidialogista, jolla viitataan dialogiin tilanteessa, jossa on pyritty tuomaan selkeyttä yhteistyöhön eri toimijoiden välillä yhteisen asiakkaan asiassa. Ennakointidialogin keskiössä on varmistaa se, että kaikki tahot tulevat kuulluiksi ja sen pohjalta lähdetään luomaan yhteistä suunnitelmaa. Ennakointidialogissa yhteistyötahot asettuvat asiakkaan kanssa yhteiseen keskusteluun, dialogiin, tavoittelemaan yhteistä ymmärrystä, kuten aiemmin mainitulla vuorovaikutuksen viidennellä yhteistoiminnan tasolla on ilmaistu. (Arnkil 2020, 11-12; Mönkkönen 2018, 132.) Ennakointidialogia voidaan käyttää luokittelemalla sen käyttöä eri huolen vyöhykkeisiin (Kuva 2). Huolen vyöhykkeet on tarkoitettu pohdinnan apuvälineeksi, ei huolen luokitteluksi sellaisenaan. Kutsuttaessa konsultaatio asiakkaan tilanteen taustalla on aina jokin huoli, mutta sen ei tarvitse olla suuri, että ennakointidialogia voisi hyödyntää. (Arnkil 2020, 38 - 39.) Huolet voidaan myös nähdä ennakointeina asiakkaan tilanteeseen. Yhteistyötapaamisen merkitys korostuu siinä, että jokainen toimija näkee asiakkaan tilanteen oman työnsä lähtökohdista, tällöin huolet saattavat olla hyvin erilaisia. (Arnkil 2020, 105.) Konsultoinnin tarve voidaan nähdä esimerkiksi etenkin harmaan vyöhykkeen alueella, jossa toimija tietää tai aavistelee, että asiakkaan asiassa toimii muitakin ammattilaisia, mutta ei ole selvää keitä he ovat tai mitä he asiakkaan tilanteen edistämiseksi tekevät. (Arnkil 2020, 30). Yhteisen palaverin tarkoituksena on selvittää se, mikä jokaisen huoli tilanteesta on ja mikä näitä huolia voisi helpottaa. Näin saadaan selkeyttä huolettavaan tilanteeseen ja jokaiselle toimijalle luotua oma rooli yhteisen suunnitelman myötä, johon myös ylimmällä vuorovaikutuksen tasolla jokainen toimija sitoutuu. (Arnkil 2020, 105; Mönkkönen 2018, 132.)

Ei huolta	Pieni huoli		Harmaa vyöhyke		Suuri huoli	
1	2	3	4	5	6	7
Ei huolta suhteissa. Verkostojen keskinäinen tuki (perhe, ystävät, ammattilaiset) toimii. Oma toiminta on myönteinen osa kokonaisuutta.	Pieni huoli tai ihmettely käväisee silloin tällöin mielessä. Luottamus omiin mahdollisuuksin olla tueksi on vahva.	Pieni huoli tai ihmettely käy toistuvasti mielessä. Luottamusta omiin mahdollisuuksin olla tueksi. Ajatuksia lisävoimavarojen tarpeesta.	Huoli kasvaa; luottamus omiin mahdollisuuksiin tukea heikkenee. Toiveita lisävoimavaroista ja kontrollista.	Selvä huoli; omat mahdollisuudet ehtymässä. Selvästi koettu lisävoimavarojen ja kontrollin tarve.	Jatkuva vahva huoli: lapsi/asiakas/työtoveri/alainen vaarassa. Omat keinot loppumassa. Lisävoimavaroja ja kontrollia tarvitaan pian.	Huoli hyvin syvää ja vahvaa: lapsi/asiakas/ työtoveri/ alainen välittömässä vaarassa. Omat keinot lopussa. Muutos tilanteeseen saatava välittömästi

Kuva 2. Subjektiivisen huolen vyöhykkeet (Arnkil 2020, 31).

Avoimen dialogin - hoitomallin myötä dialogisuus on sosiaalityön lisäksi ottanut sijaa myös terveydenhuollon puolella. Avoimen dialogin kehittäjänä toimiva psykologian tohtori Jaakko

Seikkula (2022) kuvaa, kuinka dialogisuus voidaan nähdä jo itsessään asiakkaan tilannetta parantavana tekijänä. Tätä perustellaan siten, että dialogissa pyritään asiakkaan kanssa yhteiseen reflektioon, vuorovaikutukseen, joka parantaa myös asiakkaan itsereflektiota. Asiakkaan pohtiessa omaa elämäänsä ja arvioidessa omia kokemuksiaan, nähdään sen tukevan asiakkaan vastuunottoa omasta tilanteestaan ja siten myös asiakkaan elämänhallintaa. (Seikkula 2022, 145.) Terveydenhuollossa nähdään, ettei muutosta asiakkaan tilanteeseen voida tuoda ulkoapäin. Dialogissa asiakkaan kanssa hänen elämäntilannettaan reflektoidessa luodaan asiakkaan tilanteesta yhteinen ymmärrys, jossa asiakas kokee tulleensa kuulluksi ja ymmärretyksi. (Seikkula 2022, 172.)

Sosiaalityön kentälle on tuotu systeemisen työskentelyn malli, jonka kautta on tarkoitus katsella lasten ja perheiden tilanteita yhtenäisenä kokonaisuutena, jossa kaikki osa-alueet vaikuttavat toisiinsa. Systeeminen työote vahvistaa sosiaalityössä asiakkaan ja työntekijöiden yhteistyötä panostamalla vuorovaikutussuhteen rakentamiseen sekä yhteisen ymmärryksen luomiseen asiakkaan elämäntilanteeseen vaikuttavista tekijöistä. (THL 2023b.) Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella henkilöstöä on koulutettu systeemiseen työmalliin lapsiperhepalveluissa laajalti. Jalkautuvan konsultaation työmenetelmä tukee systeemisen työskentelyn perustaa. Jalkautuvan konsultaation työmenetelmän luomisen lähtökohtana ei ole kuitenkaan ollut systeemisen työskentelymallin vahvistaminen osana lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia, jonka vuoksi systeemistä työskentelymallia ei nosteta tämän kehittämistyön keskiöön, vaikka sen rooli kohdeorganisaation kokonaiskehittämisen näkökulmasta tiedostetaan.

4.2 Moniammatillisuus

Moniammatillisuudelle on rinnakkaisia käsitteitä, kuten monialainen, monitoimijainen (Lyhty & Nietola 2015, 142; Mönkkönen 2018, 137). Tässä kehittämistyössä käytetään käsitettä moniammatillinen sen kuvatessa parhaiten eri ammattiryhmien välistä yhteistyötä. Moniammatillista yhteistyötä pidetään edellytyksenä laadukkaalle ja asiakkaan tarpeisiin vastaavalle sosiaalityölle (Lyhty ym. 2015, 142). Kuten jo aiemmin todettiin, on palvelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta yhteistyössä tarvittavien tahojen kanssa säädetty laissa (Araneva 2022, 159; Sosiaalihuoltolaki 36 §: THL 2022). Moniammatillinen yhteistyö toteutetaan ensisijaisesti asiakkaan suostumuksella (Araneva 2022, 179). Palvelutarpeen arviointiin ohjaudutaan tehdyn yhteydenoton tai ilmoituksen perusteella, joista osa on asiakkaan itsensä tekemiä ja osa yhteistyötahoilta tulevia (THL 2022). Sosiaali- ja terveysalan asiakkaiden elämäntilanteiden ja tarpeiden muuttuessa jatkuvasti moninaisemmiksi, edellyttää se toimijoilta entistä sujuvampaa yhteistyötä ja jaettua osaamista (Kekoni, Mönkkönen, Hujala, Lau-

lainen & Hirvonen 2019, 15). Laadukkaan työskentelyn takaamiseksi tehdään tiivistä viranomaisyhteistyötä sekä työskennellään moniammatillisesti. (STM 2019, 24 - 25.) Moniammatillinen yhteistyö on kirjattu myös osaksi sosiaalialan ammattieettisiä lähtökohtia, jotta varmistutaan, että asiakas saa tarpeitaan vastaavia palveluita (Talentia 2022, 48).

Lasten ja perheiden palvelut ovat moninaisia ja palveluiden yhteensovittamista tarvitaan, jotta ne muodostaisivat yhtenäisen kokonaisuuden (Halme, Vuorisalmi & Perälä 2014, 5). Sujuva moniammatillinen yhteistyö edistää asiakkaan elämäntilannetta, kun hänelle tarjotaan yhteinen tuki haasteidensa parissa pärjäämiseen kaikilta palvelualoilta sen sijaan, että asiakas joutuisi yksin etsimään apua laajassa palveluverkostossa tietämättä mistä apua saa ja mihin tukeen hän on oikeutettu. (Mönkkönen 2018, 138.) Asiakkaiden parissa työskentelee usein monia eri ammattilaisia ja näiden ammattilaisten välinen keskinäinen yhteistyö on myös keskeisessä roolissa, niin asiakkaan asian eteenpäin viemisessä, kuin myös työhyvinvoinnin näkökulmasta. Puhutaan vuorovaikutuksen vaikuttavuudesta. Sillä on merkitystä, miten työntekijöiden työaikaa käytetään ja miten yhteistyössä toisten kanssa toimitaan, jos halutaan saada edistystä aikaiseksi niin asiakkaiden elämässä kuin työyhteisötasolla. Toinen tulisi kohdata kunnioittavasti sekä yhteisille kohtaamisille tulisi luoda toimivia rakenteita. (Mönkkönen ym. 2019, 51 - 52.) Moniammatillinen yhteistyö vaatii siis myös yhteistyötaitoja. Moniammatilliseen yhteistyöhön tuo sujuvuutta aiemmin käsitelty dialoginen näkökulma. Dialogisuuden kautta yhteistyötahojen kesken luodaan tilaa ymmärrykselle eri palvelualojen toimintatavoista asiakkaan asiassa. Haasteita moniammatilliselle yhteistyön ymmärryksen luomiselle ovat hyvin erilaiset lähtökohdat eri palvelualueilla, esimerkiksi terveydenhuollon ja sosiaalityön kentillä. Molemmat tarkastelevat huolta eri puolilta, omista ammatillisuuden lähtökohdistaan. Yhteisen ymmärryksen luomisessa nämä kaikki näkökulmat tulisi huomioida ja ottaa osaksi kokonaistilanteen arviointia ja tuen suunnittelua. (Mönkkönen 2018, 137 - 139.)

Moniammatillisuus toteutuu sosiaalialalla esimerkiksi verkostoyhteistyökokouksissa ja tiimityöskentelyssä (Lyhty ym. 2015, 143). Lasten ja perheiden asioita voidaan käsitellä yhteisesti moniammatillisessa yhteistyöpalaverissa, johon osallistuu sekä perhe että eri tahojen työntekijät. Nämä tapaamiset vahvistavat perheen osallisuutta ja kokemukset niistä ovat usein myönteisiä. Osallisuutta kuvataan oikeutena ilmaista oma mielipiteensä ja osallistua tasa-arvoisesti päätöksentekoon omassa asiassaan. (Halme ym. 2014, 107.) Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaalla olisi oikeus päättää omista palveluistaan, vaan sitä, että asiakkaan käsitys omasta tilanteestaan ja tuen tarpeistaan sekä toiveista koskien palveluita, on otettava huomioon (Araneva 2022, 160). Asiakkaan osallisuus omassa asiassaan on välttämätöntä asiakastyössä ja asiakkaan kokemustieto omassa asiassaan tulisi nähdä tasavertaisena moniammatillisen verkoston tuomaan tietoon asiakkaan tilanteesta.

Moniammatillinen yhteistyö parhaimmillaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta ja työskentelyn asiakaslähtöisyyttä, kun asiakkaan tilanteesta saadaan laajempi näkökulma ja useamman ammattilaisen tuki asiakkaan asiassa (Lyhty ym. 2015, 142 - 143).

Toimiva moniammatillinen yhteistyö toteutuu parhaiten aidosti yhteisessä dialogissa ja tästä voidaan käyttää termiä dialoginen moniammatillisuus (Lyhty ym. 2015, 142). Dialogisessa moniammatillisessa yhteistyössä vaikuttavat kaikki samat elementit, joita esiteltiin aiemmassa vuorovaikutuksen ja dialogisuuden kappaleessa, liittyen vuorovaikutuksen ja kohtaamisen taitoihin sekä dialogisuuden vaikuttavuuteen asiakastyössä (Arnkil 2020, 11-12; Mönkkönen 2018, 108; Mönkkönen ym. 2019, 54 - 55; Puutio ym. 2015, 87; Seikkula 2022, 172). Moniammatillisessa dialogissa toimijat pyrkivät tasavertaisessa keskustelussa luomaan yhteistä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta asettumalla kuuntelemaan ja kunnioittamaan aidosti toisten näkemyksiä (Lyhty ym. 2015, 143 - 144). Moniammatillisessa yhteistyössä tieto asiakkaan tilanteesta muodostetaan tällaisella yhteistyötapaamisella eri osapuolten välisessä yhteisessä keskustelussa. Yhteistyötapaamisella ei ruodita väärää tai oikeaa, vaan pyritään luomaan yhteistä ymmärrystä. Kaikki tahot tulisi nähdä tilanteessa tasavertaisina tiedon tuottajina tilanteesta. (Mönkkönen 2018, 140, 143.) Työntekijän olisi hyvä suhtautua tilanteessa omaan osaamiseensa refleksiivisenä asiantuntijuutena, eli osaamisena ja ammattitaitona, jossa hän uskaltautuisi kyseenalaistamaan myös omia ajatuksiaan avoimessa vuorovaikutuksessa muiden kanssa (Mönkkönen ym. 2019, 65).

Moniammatillisessa yhteistyössä toimijat mukauttavat omaa toimintaansa yhteisen päämäärän tavoittamiseksi (Mönkkönen 2018, 144). Toimivan yhteistyön näkökulmasta on hyvä myös tunnistaa erilaiset persoonalliset erot työtä tekevien työntekijöiden kesken. Toinen haluaa ottaa heti ongelmat puheeksi ja etsiä niihin ratkaisuja, joku toinen taas seuraisi tilannetta pidempään ja tekisi muutoksia vasta sitten. Toiset taas lähtevät innokkaina kokeilemaan uusia asioita, kun taas toiset pitävät lähtökohtaisesti mieluummin kiinni vanhoista tavoista toimia. Nämä piirteet vaikuttavat myös siihen, miten työntekijät kommunikoivat asioista keskenään. (Mönkkönen ym. 2019, 61.) Jotta moniammatillinen dialogisuus toteutuisi, tulisi osallistuvilla tahoilla olla taitoja käydä dialogia. Tämä tarkoittaa vuorovaikutustaitoja, yhteistyötaitoja sekä kuuntelemisen taitoa. (Lyhty ym. 2015, 145.) Jokaisen asian voi myös ilmaista monella eri tavalla ja se voidaan tulkita lukemattomin eri tavoin. Tällöin pienetkin asiat saattavat vaikuttaa siihen, miten keskustelu etenee tai mikä keskustelun lopputulos on. (Mönkkönen ym. 2019, 63.) Dialogissa on hyvä myös rohkeasti tuoda esiin eriäviä mielipiteitä, sillä se tukee asioiden eri näkökulmien pohdintaa. Tämä auttaa yhteisen ymmärryksen luomisessa. (Seikkula 2022, 139.) Eri ammattien välisessä yhteistyössä on hyvä ottaa huomioon jokaisen toimijan lähtökohdat, joista toimitaan. Nämä saattavat esimerkiksi määritellä sitä, mitkä asiat eri tahot kokevat kuuluvan heidän työhönsä ja toimenkuvaansa

ja mitkä asiat mielletään jonkun muun vastuuksi. (Mönkkönen ym. 2019, 66.) Nämä luovat raameja yhteistyölle konsultaatiotapaamisilla ja yhteisen suunnitelman laatimiseen. Mikäli näitä ei tiedosteta ja puhuta auki, saattaa suunnitelma tai sen toteutus jäädä vaillinaiseksi.

Hyvään kohtaamiseen liittyviä ominaisuuksia voi harjoitella. Onnistuneeseen kohtaamiseen voidaan ajatella liittyvän pieniä eleitä ja ilmeitä, joilla osoitamme muille olevamme osallisia ja läsnä yhteisessä vuorovaikutustilanteessa. Näitä eleitä voivat olla pienet hymyt ja nyökkäykset tai tarkentavat kysymykset. (Mönkkönen ym. 2019, 53.) Jotta saavutetaan onnistunut moniammatillinen yhteistyökokous, on etukäteen tehty valmistelutyötä asiakkaan suuntaan, kerrottu keitä kokoukseen osallistuu ja mistä asioista kokouksessa puhutaan. Tämän lisäksi kokous aloitetaan sovitusti ajallaan ja alustetaan näkemys, jonka vuoksi tavataan. Hyvässä kokouksessa asiakas saa aloittaa kertomalla tilanteestaan omasta näkökulmastaan ja tähän on varattu riittävästi aikaa. Keskustelu asiasta on avointa ja luontevaa, tavoitetta tilanteen kohentamiseen haetaan aidosti yhdessä. Ideaalitilanteessa kokoukseen osallistuvat tahot kokevat kaikki olevansa tasavertaisia ja kokevat tulleensa kokouksen aikana nähdyksi ja kuulluksi. Kokouksesta välittyy vastavuoroisuus ja lopussa saavutetaan yhteisesti laadittu suunnitelma. (Mönkkönen ym. 2019, 56.) Palveluiden aloittamista selkeyttää yhteiset tavoitteet ja suunnitellut vastuut koskien jatkotyöskentelyä sekä miten niitä seurataan (Halme ym. 2014, 108).

Moniammatillista palvelutarpeen arviointia on tutkittu vähän. Nieminen, Vierula, Paavilainen ja Pösö (2020) selvittivät ammattilaisten näkökulmia moniammatillisesta yhteistyöstä palvelutarpeen arvioinnin aikana. Moniammatillisuus arvioinnissa vaihteli asiakkaan tilanteen mukaan. Moniammatillisen palvelutarpeen arvioinnin onnistumisen lähtökohdiksi nousi yhteisen tiedon ja vastuun jakaminen sekä jokaisen osallistujatahon roolin ymmärtäminen, pelkät rakenteet yhteistyölle eivät olleet riittävät. Yhteistyön esteinä nähtiin se, jos tietoa esimerkiksi tavoitteista ei pystytä jakamaan verkoston sisällä tai jos ei ollut tietoa toisen työhön kuuluvista tekijöistä. (Nieminen ym. 2020, 240.) Tästä ei kuitenkaan ole tutkimustietoa, kuinka palveluverkosto on otettu osaksi palvelutarpeen arviointia tai minkälainen merkitys sillä on nähty osana palvelutarpeen arvioinnin vaikutusta.

4.3 Yhteistyön haasteet

Moniammatilliseen yhteistyöhön lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin sekä eri palvelualojen välillä liittyy myös haasteita, kuten kaikilla aloilla, joissa yhteistyötä tehdään. Eri toimialojen sisällä on usein sovittuja yhteistyökäytäntöjä, mutta palvelualojen välillä toteutettavaa yhteistoimintaa varten toimintamalleja harvemmin on. Moniammatillisen yhteistyön puuttuessa asiakkaan parissa työskentelevät tahot eivät keskustele keskenään vaan työskentelevät tietämättä toisistaan tai niin, etteivät näe merkitystä yhteistyölle, vaikka ovatkin

toisen työskentelystä tietoisia. Tällöin asiakas kiertää eri palveluissa toistamassa ainakin osittain samoja asioita ja kuormittuu. (Lyhty ym. 2015, 153.) Lapsista ja nuorista heräävät huolet nousevat yleensä lapsen arjen toimintaympäristöissä, kuten päivähoidossa ja koulussa, joissa lapset viettävät paljon aikaa. Huolet ovat siellä havaittavissa varhain ja oikeilla yhteistyömenetelmillä niihin pystyttäisiin myös tarttumaan jo varhaisessa vaiheessa. (Halme ym. 2014, 7, 105.)

Työn arjen tasolla yhteistyötä voi vaikeuttaa huono kokemus moniammatillisesta yhteistyökokouksesta. Huonon kokemuksen voi luoda moni erilainen tekijä tai erilaisten tekijöiden summa. Tähän saattaa vaikuttaa esimerkiksi se, jos osallistujien toiveet kokoukselle ovat hyvin eriävät toisistaan ja ne vievät kokouksessa paljon tilaa yhteisen näkemyksen saavuttamiselta. Kokous saatetaan järjestää ilman minkäänlaista suunnitelmaa ennalta tai osallistujat saattavat saapua kokoukseen myöhässä. Heikkoa yhteistyötä saattaa leimata ammattilaisten välille syntyvä kilpailuasetelma, jossa omaa ammattiarvoa korostetaan tai toisten mielipiteitä saatetaan vähätellä. (Mönkkönen ym. 2019, 57.)

Yhteistyön haasteet voivat ilmetä myös työntekijän ja asiakkaan välisessä yhteistyössä. Mikäli asiakkaalla on useita kuormitustekijöitä saattaa tämä vaikeuttaa hänen kykyään osallistua yhteistyöhön omassa asiassaan ja tämä tulisi huomioida työntekijän toimesta (Halme ym. 2014, 107). Tärkeänä elementtinä tässä nähdään ammattilaisen kyky olla hereillä vuorovaikutustilanteessa ja tukea asiakkaan alkavia pohdintoja omista kokemuksistaan. (Seikkula 2022, 172.) Esimerkiksi moniammatillisessa yhteistyötapaamisessa asiakkaan puhevuorolla saatetaan pienin elein ilmaista asiakkaalle, ettei hänen kokemuksellaan ole merkitystä. Työntekijä saattaa viestiä tästä esimerkiksi haukottelemalla tai keskittymällä asiakkaan kertoman sijaan puhelimen tai tietokoneen viesteihin. Kokouksesta puuttuu punainen lanka ja lopputulema jää huonossa tilanteessa sopimatta. Huolta ei oteta puheeksi tai vastuunottamista vältellään. Kenellekään ei muodostu kunnollista käsitystä siitä, miksi tavattiin tai mitä tilanteen jatkosta sovittiin. (Mönkkönen ym. 2019, 57.)

Vuorovaikutuksen näkökulmasta sosiaalityössä on hyvä huomioida, että päätöksenteko ja dialogisuus kannattaa eriyttää (Arnkil 2020, 40). Luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen luominen asiakkaaseen etenkin haastavassa tilanteessa ei ole aina yksinkertaista, koska suhteeseen vaikuttaa työntekijällä hallussaan oleva valta päättää asiakkaan asiasta ja toisaalta asiakkaan kokemukseen vuorovaikutussuhteesta vaikuttaa tunne kohdatuksi ja kuulluksi tulemisesta (Kananoja 2017a, 187; Laitinen ym. 2011, 180; Mönkkönen 2018, 136). Dialogit itsessään eivät edellytä yksimielisyyttä, vaan dialogissa pyritään laajentamaan omaa ymmärrystä jakamalla yhteisesti näkökulmia asiasta. Päätöksenteko taas edellyttää yksimielisyyttä, jokaisella on ennen päätöstä näkökulma siitä mistä asioista tulisi päättää ja

miten. Päätöksentekohetkellä tästä tulisi olla yhteinen käsitys. Päätöksentekoa tukee siis ennen sitä käydyt dialogit yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi, mutta itse päätöksenteon hetki ei ole dialoginen. (Arnkil 2020, 40.)

Nähtävissä on, että palveluiden välisessä yhteistyössä on kehitettävää, johon kaikki palvelutahot sitoutuisivat. Palveluiden kehittämisen haasteena voidaan nähdä se, ettei eri toimijoilla ole riittävästi tietoa muiden palvelualojen toiminnasta. Näin asiakasta on hankala ohjata oikean palvelun piiriin. (Halme ym. 2014, 7, 106.) Varhaisen tuen avun saamisen edellytyksenä on myös palveluiden saatavuus, jota tukisi palveluiden kehittäminen jo ennaltaehkäisevässä vaiheessa (Halme ym. 2014, 106). Tähän on pyritty vastaamaan kehittämällä palvelutarpeen matalankynnyksen palveluksi jalkautuvan konsultaation työmenetelmä. Jalkautuvan konsultaation työmallin avulla on pyritty vähentämään päällekkäistä työtä, nopeuttamaan asiakkaan prosessia avun saamiseksi sekä vahvistamaan vuorovaikutussuhdetta saman työntekijän jatkaessa asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnissa (Jalkautuvan konsultaatio esittely 2023). Luomalla selkeät yhteistyökäytännöt eri palvelualojen yli matalankynnyksen huolen ilmaisemiseksi, tuki ja apu saavuttaisi lapsen ja perheen oikea-aikaisesti (Halme ym. 2014, 106). Jalkautuvan konsultaation keskiössä nähdään moninaisemman yhteisymmärryksen muodostuminen asiakkaan tilanteesta, kun sitä muodostetaan yhdessä yhteistyötahojen kanssa moniammatillisesti. (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023.) Tässä kehittämistyössä käsitellään jalkautuvan työmenetelmän kehittämistä yhteistyökokemusten ja työntekijöiden näkemysten näkökulmasta työmenetelmän toimivuudesta vuorovaikutuksen ja moniammatillisuuden teorioiden pohjalta.

5 Menetelmälliset lähtökohdat

5.1 Käytäntötutkimus

Kehittämistyö on toteutettu käytäntötutkimuksena. Toimintatutkimuksen ja käytäntötutkimuksen rajapinnat ovat lähellä toisiaan. Toimintatutkimus lähtee ajatuksesta, että yhdistetään toiminta ja tutkimus. Käytännössä siis yhdistetään tutkimuksen tekeminen käytännön toimijoiden kanssa yhteistyössä toteutettavaksi kokonaisuudeksi. (Kemmis, McTaggart & Nixon 2014, 4 - 5; Kuusela 2005, 10.) Toimintatutkimuksessa toiminta ja tutkimus tapahtuvat samanaikaisesti ja toimintatutkimuksessa on usein mukana myös ihmisiä käytännön työstä. Toimintatutkimuksen ajatus nousee toimijoista, jotka lähtevät ratkaisemaan ja kehittämään toimintaa. (Kananen 2014, 11.) Toimintatutkimuksessa etsitään ratkaisuja käytännön ongelmiin ja edetään syklisesti ongelmien tunnistamisen, suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin kehässä (Kemmis ym. 2014, 9; Kuusela 2005, 11 – 12). Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella jalkautuva toimintamalli on jo kokeilussa, eli työyhteisö on jo tunnistanut tarpeen kehittämiselle ja lähtenyt työstämään sitä. Keusoten hyvinvointialue suunnitteli keväällä 2023 jatkavansa kokeilua hankkeen muodossa syksyllä 2023, jos kevätkausi näyttää siltä, että jalkautuvan konsultaation työmenetelmä koetaan toimivana. Tämä kehittämistyö on siis vain pieni osa kohdeorganisaation uuden menetelmän käyttöönotossa, sen kokonaiskehittämisen kannalta, eikä tämän kehittämistyön osuus ole syklinen ongelmakohtien tunnistamisen ja kehittämisen prosessi.

Käytäntötutkimus soveltui kehittämistyön tarkoitukseen osuvammin, koska käytäntötutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakkaan ja yhteistyötahojen kanssa tehtävästä toiminnasta työn kehittämiseksi. Käytäntötutkimusta käytetään tyypillisesti sosiaalialalla asiakkaan parissa tehtävän työn kehittämiseen ja sen keskiössä ovat palveluiden käyttäjät, eli asiakkaat, sekä eri alojen ammattilaiset. (Kananoja & Lähteinen 2017, 491; Satka, Julkunen, Kääriäinen, Poikela, Yliruka & Muurinen 2016, 9.) Hanketoiminta jalkautuvalle konsultoivalle työmenetelmälle on käynnistynyt Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella syksyllä 2023.

5.2 Kokeileva kehittäminen

Kehittämistyön kohdeorganisaatiossa Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella on aloitettu kokeileva kehittämistyö osana lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia alkuvuodesta 2023 koskien jalkautuvan konsultaation työmenetelmää. Kokeileva kehittäminen toimii toiminnan viitekehyksenä. Kokeilussa ollut jalkautuva työmenetelmä on kohdeorganisaatiossa jo havaittu lapsiperhepalveluihin soveltuvaksi, joten kokeilua on laajennettu kevään 2023 aikana. Tässä kehittämistyössä käydään läpi kokeilun pohjalta saatuja yhteistyökumppaneiden ja

työyhteisön kokemuksia ja niiden perusteella yhteistoiminnallisesti kehitetään työyhteisön kanssa työmenetelmää käytäntötutkimuksen keinoin.

Konsultoivan jalkautuvan työmenetelmän kehittämiseen kokeileva kehittäminen luo hyvän pohjan, sillä se tukee uusien innovaatioiden luomista ja kehittämistä organisaatioissa nopeilla käytännön tason kokeiluilla. Kokeileva kehittäminen on ketterämpää kuin perinteisempi kehittäminen, jossa luodaan rauhassa suunnitelmat kehittämiselle ennen varsinaista toteutusta. Kokeileva kehittäminen soveltuu hyvin tilanteisiin, joissa ollaan jatkuvien muutosten äärellä. (Hassi, Paju & Maila 2015, 4.) Kokeilevan kehittämisen lisäksi puhutaan myös kokeilukulttuurista. Kokeilukulttuuri turvaa kehittämisen näkökulmasta sen, että uutta toimintamallia voidaan kokeilla käytännössä ja palata aiempaan toimintamalliin, mikäli kehitetty työmenetelmä koetaan toimimattomana. (Kananoja & Lähteinen 2017, 506 - 507.) Yritysmaailmassa kokeilukulttuuri nähdään jatkuvan innovoinnin ja uuden luomisen lähteenä. Näiden vahvuutena voidaan nähdä ajatus uusiutumisesta uusien haasteiden äärellä, joka tukee tavoitteiden saavuttamista. (Ries 2017, 12 - 13.)

Kokeilevan kehittämisen lähtökohtana voidaan ajatella, ettei tiedetä vielä mitä lähdetään kehittämään ja lähtökohtaisesti lähdetään etsimään tietoa kehittämisen tarpeesta. Kokeilujen avulla saadaan muodostettua käsitys siitä, mitä kohti kehitetään ja kuinka lopputulokseen päästään. (Hassi ym. 2015, 9.) Kokeileva kehittäminen soveltuu etenkin julkisille organisaatioille, kuten Keski-Uudenmaan hyvinvointialueelle, jossa toimintaa pyritään kehittämään ja sujuvoittamaan olemassa olevilla resursseilla. Kokeileva kehittäminen on vahvasti sidottu työn arkeen ja pitkien suunnitteluprosessien sijaan kehittämisessä edetään käytännön kokeilujen kautta. Yksilötasolla kokeileva kehittäminen edellyttää työntekijältä kykyä luovuuteen, aktiiviseen vuoropuheluun, sitkeyteen ja keskeneräisyyden sietämiseen. Kokeilevaan kehittämiseen kuuluu kokeilusta oppiminen sekä vuorovaikutuksessa erilaisten näkökulmien hyödyntäminen. Kohdeorganisaation kerättyä palautteita yhteistyökumppaneilta ovat he pyrkineet jalkautuvan toimintamenetelmän yhteiskehittämiseen, sillä ottamalla yhteistyötahot mukaan kokeilevaan kehittämiseen, voidaan kehittämistyöstä saada suurempi hyöty. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 10, 17, 21.)

5.3 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Kehittämistyön tutkimus- ja kehittämismenetelmäosio on toteutettu kaksivaiheisena. Kohdeorganisaatio on kerännyt aineistoa työmenetelmän toimivuudesta ja tässä kehittämistyössä on aineistolähtöisen analyysin keinoin tutkittu aineistosta nousevaa tietoa työmenetelmän kehittämiseksi. Toisessa vaiheessa tutkimus- ja kehittämismenetelmänä on käytetty fokusryhmäkeskustelu -menetelmää. Työmallia on kehitetty tehdyn aineiston analyysin pe-

rusteella eteenpäin työyhteisölle järjestetyssä työpajassa fokusryhmäkeskustelu -menetelmää käyttäen. Työpajan kautta kehittämistyöhön saatiin dialoginen näkökulma. Työpajan keskustelut luotiin fokusryhmäkeskustelun periaatteita noudattaen.

Ryhmäkeskustelua, eli fokusryhmäkeskustelua, käytetään tutkimusmenetelmänä laadullisissa tutkimuksissa. Ryhmäkeskustelussa vetäjä tavoittelee vuorovaikutuksellista keskustelua ryhmän osallistujien kesken koskien tutkimusaihetta. Ryhmäkeskustelussa itse keskustelu tuottaa aineiston tutkittavalle asialle. (Puusa & Viitanen 2020, 118.) Fokusryhmäkeskustelu tutkimus- ja kehittämismenetelmänä soveltuu hyvin sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistöihin sen joustavuuden vuoksi. Fokusryhmäkeskustelu valikoitui kehittämistyön menetelmäksi sen vahvuuksien vuoksi, eli kun halutaan selvittää lisää tietoa aiheesta, josta on aiemmin vähän tietoa, jos halutaan arvioida toimintamenetelmää ja sen toimivuutta tai ylipäätään arvioida prosessien sujuvuutta. Tämän menetelmän avulla osallistujat pystyvät ryhmäkeskustelussa luomaan nopeasti useita näkökulmia tutkittavasta aiheesta. (Hennink 2014, 15 - 16.) Ryhmäkeskustelua voidaan luonnehtia arkipäiväisenä kahvipöytäkeskusteluna, joka tekee siitä monimuotoisen vuorovaikutustilanteen. Kahvipöytäkeskustelusta se eroaa kuitenkin siten, että työpajassa toimii vetäjä, joka ohjaa keskustelua. (Puusa ym. 2020, 119 - 120.) Tässä kehittämistyössä painopiste on kehittämisessä ja tämä näkökulma tuotiin myös työryhmälle järjestettyyn fokusryhmäkeskusteluun, eli työpajaan. Työpajassa tavoiteltiin vuorovaikutuksellista ja dialogista keskustelua menetelmää toteuttavien työntekijöiden ja heidän esihenkilönsä kesken kehittämistyön aiheesta. Työpajassa kehitettiin yhdessä analysoidun aineiston perusteella jalkautuvaa työmallia. Näin ollen työpajan ryhmäkeskustelun päätavoitteena ei ole ollut tuottaa lisäaineistoa tutkimukselle vaan suoraan menetelmän kehittämiseen.

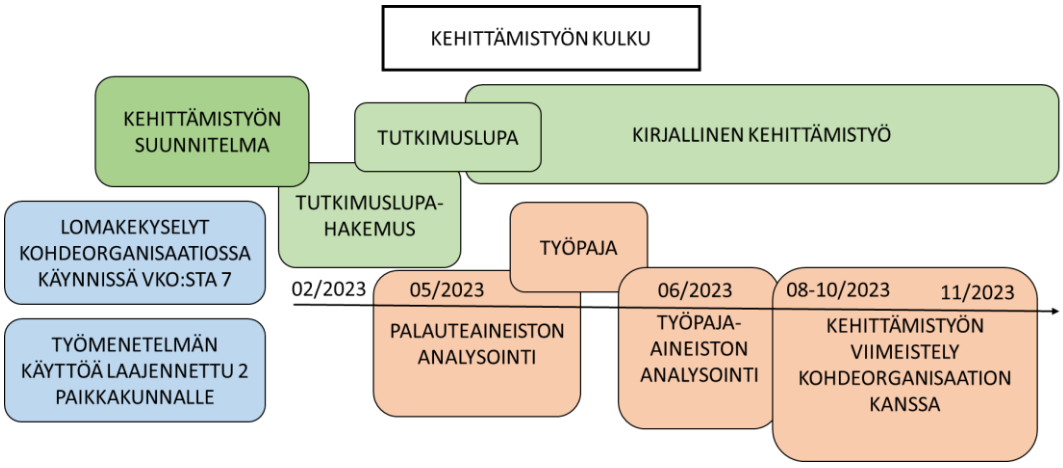
Ryhmäkeskustelut lähtökohtaisesti nauhoitetaan ja litteroidaan. Ryhmäkeskustelun jälkeen on hyvä kirjata ylös omia ensi havaintoja sekä tunnelmia keskustelusta. (Puusa ym. 2020, 126.) Työpajan pääpaino oli kehittämisessä ja työpajassa painotettiin ryhmäkeskustelun vapaamuotoisuutta, joten tämän vuoksi ryhmäkeskustelua ei nauhoitettu vaan siitä kirjattiin muistiinpanot työmenetelmän kehittämisen näkökulmasta. Jo kirjattaessa muistiinpanoja on kirjatut asiat rajattu työmenetelmän kehittämiseen tai kehittämishaasteisiin liittyviin osioihin. Muut ryhmäkeskustelun aiheesta harhautuneet asiat on jätetty kirjaamatta.

6 Tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus

6.1 Kehittämistyön aikataulu ja kulku

Kohdeorganisaatio on aloittanut uuden jalkautuvan työmenetelmän tammikuussa 2023 ja sitä on laajennettu koskemaan myös toista paikkakuntaa hyvinvointialueella helmikuussa 2023. Jalkautuvan konsultaation työmenetelmästä on haluttu lisää tietoa sitä käyttäviltä tahoilta, joten kohdeorganisaation henkilöstö on luonut kyselyn palvelua käyttävien tahojen kokemusten selvittämiseksi. Asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksia koskeva kysely jalkautuvan konsultaation työmenetelmästä on aloitettu viikolla 7. Kohdeorganisaatio toivoi kehittämistyötä koskien saatujen palautteiden analysointia ja niiden pohjalta tehtävää kehittämistyötä.

Kehittämistyön prosessin vaiheet on kuvattu ohessa (Kuvio 1). Kehittämistyötä varten haettiin tutkimuslupa kohdeorganisaatiolta palautteiden analysoimista varten. Tutkimuslupa saatiin toukokuussa 2023. Kohdeorganisaatio keräsi palautteita toukokuuhun 2023 asti, jonka jälkeen kerätyt palautteet analysoitiin osana tätä kehittämistyötä. Tämän jälkeen järjestettiin työpaja jalkautuvaa konsultaatiota toteuttavalle työyhteisölle toukokuun lopussa 2023, jossa työstettiin aineistonanalyysin tuloksia osana työmenetelmän kehittämistä. Alkuperäisessä suunnitelmassa työpajoja suunniteltiin 1 - 2 kappaletta riippuen siitä, kuinka monta teemaa aineistosta nousee. Työpajoja järjestettiin vain yksi, sillä siinä saatiin luotua kehittämistyölle riittävä aineisto työmenetelmän jatkokehittämiseksi. Tämän jälkeen viimeisteltiin työpajatyöskentelyssä nousseet kehittämisajatukset osaksi työmallia syksyllä 2023 yhteistyössä kohdeorganisaation työryhmän yhteyshenkilön sekä esihenkilön kanssa viestein sekä etätapaamisessa. Kehittämistyön viimeistelty kirjallinen osuus tehtiin loppusyksystä 2023.



Kuvio 1. Kehittämistyön prosessin vaiheet.

6.2 Kehittämistyön aineiston keruu

Kehittämistyön aineisto on kaksiosainen ja se koostuu palautekyselyistä ja työpajan ryhmäkeskustelusta. Kehittämistyön aineisto koostuu yhteistyökumppaneiden antamista palautteista koskien jalkautuvan konsultaation käyntejä, jotka on kerätty kohdeorganisaation toimesta helmi-toukokuun aikana keväällä 2023. Yhteistyötahojen kokemuksia selvittämällä on kerätty tietoa uuden työmallin sujuvuudesta ja toimivuudesta. Palautteen kerääminen lisää käsitystä palvelun toimivuudesta ja kerätyn palautteen hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä lisää palveluiden vaikuttavuutta (STM 2019, 26). Kohdeorganisaatio keräsi vastauksia yhteistyökumppaneiden lisäksi myös vanhemmilta sekä lapsilta ja nuorilta itseltään. Vanhempien vastausten määrä jäi niin alhaiseksi, että päätimme kohdeorganisaation kanssa yhteistyössä jättää vanhempien osuus pois tästä kehittämistyöstä. Lapset tai nuoret eivät vastanneet kyselyyn ollenkaan. Kehittämistyön aineiston toinen osa koostuu työpajan ryhmäkeskustelusta ja siitä tehdyistä kirjallisista muistiinpanoista jalkautuvan työmenetelmän kehittämiseksi.

6.2.1 Yhteistyökumppaneiden palautteet

Lomakekyselyt on aloitettu Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella viikolla 7. Tämä aineisto on annettu osaksi tätä kehittämistyötä käsiteltäväksi ja analysoitavaksi. Kyselylomake on ollut anonyymisti täytettävä, jotta kohdeorganisaatio on saanut kerättyä yhteistyökumppaneiden aitoa kokemusta saamastaan palvelusta. Linkki verkkolomakkeelle on toimitettu yhteistyötahoille konsultaatiokäynnin jälkeen tekstiviestitse tai sähköpostitse. Lomakkeella on kerätty tietoa jokaiselta osallistujalta erikseen. Näin jokaisen ääni on tullut kuuluviin. Lomakehaastattelun kautta voidaan ajatella saatavan paremmin vastauksia kuin esimerkiksi kyselylomakkeen kautta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87). Kyselylomakkeen ajatus on ollut yksinkertainen. Kyselyllä on pyritty saamaan tietoa siitä, miten yhteistyökumppanit, jotka jalkautuvaa konsultaatiota ovat käyttäneet, ovat sen kokeneet. Sähköisellä kyselylomakkeella on tavoiteltu helppoutta ja anonyymiyttä. Mikäli yhteistyökumppaneita olisi haastateltu konsultaation käytöstä, ei anonyymin palautteen antaminen olisi toteutunut. Anonyymeilla vastauksilla yhteistyökumppani on voinut jättää rehellisen palautteensa. Lomakekyselyllä ei kuitenkaan päästä vastaajan kanssa dialogiin, jolloin vastauksen tulkinta jää lukijalle. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84 - 85.) Lomakekyselyn ollessa anonyymi vastaajia ei ole pystytty tunnistamaan. Lomakekysely mahdollistaa kuitenkin tarkastelun yksittäisen vastaajan osalta jokaiseen kysymyksen kohtaan. Näin lomakekyselyn vastauksista on ollut mahdollista tehdä vertailevaa tulkintaa eri vastausvaihtoehtojen välillä.

Lomakekyselyn alussa on ilmoitettu, että vastauksia kerätään kevään 2023 aikana toiminnan kehittämiseen. Lomakekyselyyn on sisältynyt neljä kohtaa. Ensimmäisessä kohdassa on eritelty, onko vastaaja työntekijä eli yhteistyökumppani, vanhempi vai lapsi/nuori. Toisessa kysymyksessä on pyydetty vastaamaan numeraalisesti, kuinka helpoksi yhteistyö jalkautuvan konsultaation työntekijän kanssa on koettu. Asteikko on jaettu 1 – en lainkaan helpoksi, 5 – todella helpoksi. Kolmannessa kysymyksessä on pyydetty vastaamaan numeraalisesti, saivatko he apua tilanteeseen. Asteikko on jaettu 1 – en lainkaan, 2 – vähäinen apu, 3 – kohtalainen apu, 4 – suuri apu, 5 – tilanne ratkesi. Neljännessä kohdassa on pyydetty antamaan työskentelystä sanallista palautetta.

6.2.2 Työpajan ryhmäkeskustelu

Toukokuussa 2023 järjestettiin osana tätä kehittämistyötä työpaja ja työpajaan kutsuttiin kaikki jalkautuvaa työmenetelmää työssään toteuttavat työntekijät sekä heidän esihenkilönsä. Kaikki työntekijät toimivat samassa asiakasohjauksen tiimissä osana lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella. Suomessa tyypillinen ryhmäkeskustelun henkilömäärä on noin 6 - 8 henkilöä ja ryhmän tietynlaista samanlaisuutta pidetään ryhmäkeskustelun vahvuutena (Puusa ym. 2020, 120). Työpajan osallistujamäärä jäi tätä pienemmäksi osallistujien poissaolojen vuoksi. Työpajaa ei olisi ollut mahdollista täyttää muilla työntekijöillä, sillä työpajaan kutsuttiin vain kyseistä menetelmää työssään käyttäneet työntekijät. Näitä työntekijöitä on hyvinvointialueella keväällä 2023 ollut 5 kappaletta ja esihenkilö mukaan lukien yhteensä 6 kappaletta. Työpajan vahvuudeksi voidaan lukea se, että kaikkia keskusteluryhmän jäseniä yhdisti työtehtävät sekä yhteinen aihe työmenetelmän käytettävyyteen ja kehittämiseen liittyen. Lähtökohta keskusteluun oli hyvä, koska kaikki henkilöt tunsivat toisensa ja olivat olleet säännöllisesti yhteisissä tiimikokouksissa tekemisissä keskenään. Työntekijät tekivät konsultaatioita yksitellen, joten ohjattu ryhmäkeskustelu ja työpaja oli myös oivallinen tilaisuus työntekijöille jakaa kokemuksiaan aiheesta. Vuorovaikutustilanne työpajassa muuttuu sen mukaan, minkälaisia tavoitteita ja asetelmia ryhmäkeskustelulle luodaan (Puusa ym. 2020, 121). Kaikki saapuivat työpajakeskusteluun kehittämään yhteisesti käytössä olevaa työmenetelmää. Työpajatilanteesta on tärkeää luoda kannustava, jolloin osallistujat kokevat voivansa rohkeasti ilmaista omia mielipiteitään. Vetäjä toimii tarkkailevassa roolissa ja kirjaa ylös keskustelussa nousevia huomioita. (Puusa ym. 2020, 122.)

Työpajan kesto oli 3 tuntia, yhdellä 15 minuutin tauolla. Työpajan ryhmäkeskustelussa käytiin läpi palauteaineistosta nousseita merkittäviä tuloksia ja työpajan keskiössä oli työmenetelmän kehittäminen yhteisen keskustelun kautta. Työpajan alussa esiteltiin työpajapäivän

runko, käytiin läpi koostetusti analysoituja yhteistyökumppaneilta saatuja palautteita ja niiden tuloksia, jonka jälkeen työstettiin jalkautuvaa työmallia. Työryhmälle kerrottiin, että kehittämistyöstä jätettiin pois asiakkaiden antamat palautteet, koska niitä tuli niin vähän. Koska yhteistyökumppaneilta saadut palautteet olivat pääasiassa positiivisia, työpajatyöskentely päätettiin purkaa palautteiden teemojen lisäksi jalkautuvan konsultaation työmenetelmän prosessin osiin. Jalkautuvan työmenetelmän prosessin osia arvioitiin työpajassa niiden toimivuuden ja toimimattomuuden näkökulmasta sekä pohtien halutaanko niitä muuttaa ja jos niin miten. Työpajassa korostettiin, että tarkoituksena on saada vapaata keskustelua aiheesta ja että työpajan vetäjä kirjaa ylös keskustelua ja huomioita työskentelystä sekä työmallista sen kehittämisen näkökulmasta. Työpajan tavoitteena oli, että työpajan päätteeksi on yhteinen käsitys siitä, mitkä osat työmallissa toimivat ja halutaan säilyttää ja mihin toivotaan muutosta.

Työpajaa varten oli koottu Power Point -esitys yhteistyökumppaneiden antamista palautteista, niistä nousseista teemoista sekä palauteaineiston tuloksista pohjustukseksi ryhmäkeskustelulle. Työpajan aineistoksi muodostui 5 sivuinen muistiinpanoista koostuva dokumentti kehittämiseen painottuneesta ryhmäkeskustelusta.

6.3 Aineiston analyysi

Kerätty tieto ei itsessään muuta vielä mitään, vaan on tärkeää, että kerätyn aineiston tiedoilla lähdetään muuttamaan ja kehittämään toimintaa (Korkiakoski 2019, 67). Kohdeorganisaation keräämä palauteaineisto yhteistyötahoilta on analysoitu laadullisen aineistolähtöisen analyysin mukaisesti. Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on tuottaa aineistosta selkeä kokonaisuus, jonka perusteella voidaan tehdä selkeä tulkinta ja johtopäätökset tutkittavasta asiasta (Puusa 2020, 148). Kehittämistyössä palauteaineiston analyysin tuloksia käsiteltiin työyhteisölle järjestetyssä työpajassa. Tämän jälkeen analysoitiin työpajasta noussut aineisto. Näin ollen laadullisen aineiston analysoinnin prosessin vaiheet toteutuivat käytännössä samanaikaisesti ja tulkintaa aiheesta tapahtui todellisuudessa läpi prosessin (Puusa 2020, 149). Laadullinen aineisto käydään alussa useasti läpi, jolloin aineisto tulee tutuksi. Mikäli tutkija ei ole valinnut analyysitapaa, joka olisi teorialähtöinen, on hyvä toteuttaa analyysin ensimmäinen vaihe mahdollisimman analyysilähtöisesti. Näin on tässä kehittämistyössä toimittu ja siksi aineisto on luettu mahdollisimman avoimesti, ilman, että jokin teoreettinen näkökulma hämärtää ajattelua. (ks. Puusa 2020, 151.) Aineistolähtöinen analyysi valikoitui kehittämistyön sisällönanalyysi -menetelmäksi sen vuoksi, että aineistolähtöisessä analyysissä on ajatus, että analyysi toteutetaan aineistolähtöisesti eikä aiemmalla tiedolla tai teorialla tutkittavasta ilmiöstä ole tekemistä analyysin toteuttamisen kanssa. Tutkimuksessa käytettävä teoria koskee vain analyysin toteuttamista. Teoriaohjaava analyysi

tuo teorian analyysin tueksi, mutta ei ohjaa suoraan analyysiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108 - 109.) Kohdeorganisaation toiveena oli, että varsinainen kehittämistyön tuotos nousee kehittämisen kohteena olevan työmenetelmän käytön kehittämisestä kehittämistyön aikana. Sen myötä aineistolähtöisesti analysoitu aineisto yhteistyökumppaneiden kokemuksista palveli kohdeorganisaation toiveita parhaiten.

Aineiston analyysissä on tärkeää rajata, hakeeko aineistosta samankaltaisuutta vai erilaisuutta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107). Työmallin kehittämisen kannalta lähtökohtainen ajatus oli tyypitellä aineisto positiivisiin ja rakentaviin palautteisiin, joiden perusteella työmenetelmää lähdettäisiin kehittämään, kun aineistosta tunnistettaisiin piirteitä, joihin toivotaan muutosta. Kaikki yhteistyökumppaneilta kerätyt palautteet olivat kuitenkin positiivisia, joka rajasi aineiston lähtökohtaisesti hyvin samankaltaiseksi. Aineiston oli tarkoitus alun perin koostua myös asiakkaiden antamista palautteista, mutta ne jätettiin pois kehittämistyöstä, koska niiden määrä jäi kerättäessä niin vähäiseksi. Tämän vuoksi kehittämistyö kohdennettiin yhteistyökumppaneiden palautteisiin.

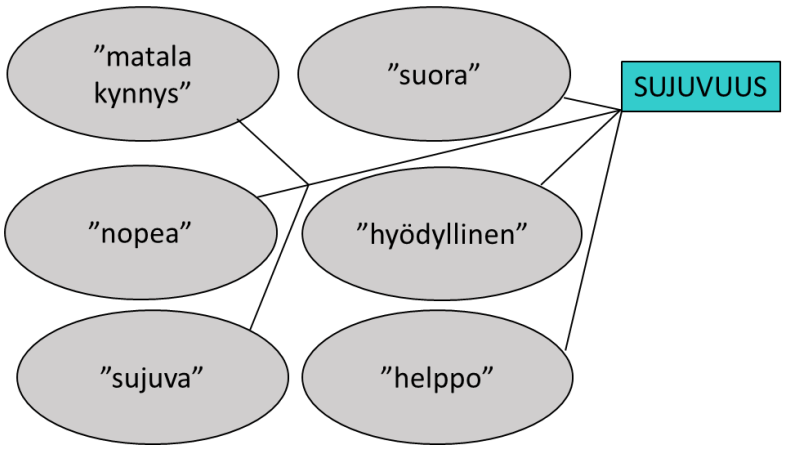
Tutkijan tarkoituksena on luoda hajanaisesta aineistosta merkityksellinen ja selkeää informaatiota tarjoava kokonaisuus (Puusa 2020, 149). Aineiston analyysissä palauteaineisto on käsitelty aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin: pelkistämisen, ryhmittelyn ja teoreettisten käsitteiden luomisen kautta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Teemoittelu valikoitui kehittämistyön aineiston analyysitavaksi, koska se vastaa parhaiten työn tavoitteisiin. Teemoittelussa korostuu se, mitä jokaisesta teemasta on sanottu, siinä missä luokittelu toimii ennemmin aineiston yksinkertaisena läpikäymisen muotona ja luokittelussa merkittävää on asioiden määrällinen toistuvuus. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104 – 105.) Teemoittelussa on tarkoituksena pilkkoa aineisto pienempiin osiin ja seurata erilaisten teemojen esiintymistä aineistossa. Teemoittelussa aineiston sisältö lajitellaan eri teemojen alle. (Javadi & Zarea 2016, 34; Tuomi & Sarajärvi 2018, 105.) Teemoittelussa useimmiten toistuvat asiat eivät välttämättä ole merkittävimpiä vaan merkittävämmäksi voivat nousta aineistossa harvemmin esiintyvät asiat, mutta joilla on kehittämistyön aiheen kannalta suurempi merkitys (Javadi & Zarea 2016, 35). Yhteistyökumppaneiden antamien palautteiden sisällöstä lähdettiin hakemaan jalkautuvan konsultaation työmenetelmän kehittämisen kannalta oleellisia asioita ja selvitettiin aineistossa toistuvia asioita, jotka lajiteltiin eri teemojen alle.

Palauteaineiston analyysi

Kehittämistyön aineisto koostui yhteistyökumppaneiden antamista palautteista koskien jalkautuvan konsultaation käyntejä. Yhteistyökumppaneiden antamia palautteita kertyi aineistoksi yhteensä 15 kappaletta (N=15). Palautteet on kerätty kohdeorganisaation toimesta

helmi-toukokuun aikana keväällä 2023. Jalkautuvan konsultaation käyntien määrää on kevään 2023 aikana tilastoitu. Jalkautuvia konsultaatiokäyntejä on kevään 2023 aikana tehty yhteensä 26 kappaletta.

Yhteistyökumppaneiden antamaa palautteita koskevaa analyysiä käydään läpi seuraavaksi. Sisällön analyysissä aineisto pelkistettiin ja aineisto ryhmiteltiin teemoihin aineiston teoreettisten käsitteiden kautta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122). Teemoittelun kautta aineiston sisältö pilkottiin pienempiin osiin ja seurattiin erilaisten teemojen esiintymistä aineistossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105.) Aineistoa pelkistämällä sanallisista palautteista nostettiin toistuvia sanoja. Näistä sanoista ryhmiteltiin yhdistäviä tekijöitä, jotka kohdensivat kehittämistyön teoreettisen viitekehyksen kautta kehittämistyön kannalta oleellisia teemoja (Kuvio 2). Näistä muodostui neljä teemaa, jonka alle kaikki vapaamuotoiset sanalliset yhteistyökumppaneiden antamat palautteet jaottuivat. Nämä neljä teemaa ovat *sujuvuus*, *lisätuki*, *yhteistyö* ja *asiakkaat*. Nämä teemat vastaavat kehittämistyön tarpeisiin, joka oli selvittää yhteistyökumppaneiden kokemuksia jalkautuvasta konsultaatiosta. Osa palautteista koski myös useampaa teemaa.



Kuvio 2. Esimerkki teemojen muodostumisesta.

Lomakekysely on usein kvantitatiivinen ja siinä kysytään ongelmanasettelun kannalta merkityksellisiä kysymyksiä. Lomakekyselyä on mahdollista käyttää myös laadullisessa tutkimuksessa, kun vastanneet henkilöt voidaan vastausten perusteella tyypitellä laadullisiin luokkiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 87.) Kohdeorganisaation palvelutarpeen arvioinnin työryhmän luomassa palautekyselyssä oli määrällisesti mitattavia kysymyksiä, joihin yhteistyökumppanit vastasivat. Tässä kehittämistyössä näitä määrällisesti mitattavia vastauksia voidaan hyödyntää myös laadullisessa tutkimuksessa, koska vastauksen antaneet yhteistyötahot voidaan tyypitellä laadullisiin luokkiin, eli vastaajiin, jotka ovat kokeneet saaneensa apua jalkautuvasta konsultaatiosta ja niihin, jotka eivät ole kokeneet saaneensa apua sekä

niihin, jotka ovat kokeneet yhteistyön helppona ja niihin, jotka eivät ole kokeneet sitä lainkaan helpoksi.

Työpaja-aineiston analyysi

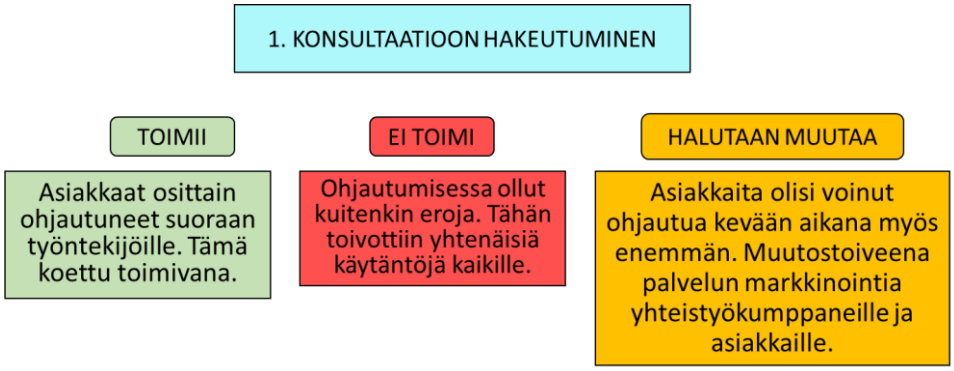
Kehittämistyön yhteistyökumppaneiden palautteiden aineistonanalyysin tuloksia työstettiin työntekijöille järjestettävässä työpajassa. Yhteensä jalkautuvaa konsultaation työmenetelmää on keväällä 2023 Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella ollut toteuttamassa Tuusulassa kaksi työntekijää ja Järvenpäässä kolme työntekijää. Palauteaineiston analyysivaiheen jälkeen työyhteisölle pidetyssä työpajassa työstettiin työmenetelmää eri prosessin vaiheiden kautta. Alkuperäisen suunnitelman mukaisesti työpajaan oli tarkoitus nostaa vain palauteaineistosta nousseet teemat, joiden pohjalta työmenetelmää kehitettäisiin. Koska palautteita yhteistyökumppaneilta tuli vähäisesti ja kaikki palautteet olivat sisällöltään positiivisia, nostettiin teemojen lisäksi työpajaan myös palauteaineistosta nousseita tuloksia sekä työstettiin jalkautuvan konsultaation työmenetelmän prosessin vaiheiden kautta niitä asioita, jotka kaipaavat vielä työyhteisön näkökulmasta työstämistä ja kehittämistä.

Toukokuussa järjestettyyn työpajaan saapui 4 henkilöä, joista yksi oli esihenkilö (N=4). Ryhmäkeskustelusta kirjattiin muistiinpanoja, joita kertyi 5 sivun verran. Muistiinpanoista on häivytetty asian sanoneen henkilön henkilöllisyys käyttämällä merkkejä A - D. Kirjallisessa raportissa on häivytetty myös kirjaimet, pienen osallistujamäärän vuoksi, etteivät yksittäiset työntekijät ole tunnistettavissa. Esihenkilön rooli on nostettu muutamissa kohdin esiin sen merkityksellisyyden vuoksi.

Työpajaan osallistuivat työntekijät, jotka ovat suorittaneet jalkautuvaa konsultaatiota kevään 2023 aikana. Heillä on siis myös oma kokemus työmallista sitä toteuttavana tahona. Dialogista tutkimuskäytäntöä sivuten työntekijöillä on kokemuksellinen ja osallistuva rooli työmallin käyttöön. Työpaja rakennettiin dialogisuutta tukevaksi, jolloin työskentelyssä pyrittiin ymmärtämään yhteistyökumppaneiden vastauksissa tarjoamiaan kokemuksia sekä pohtimaan työmenetelmän toimivuutta konsultaatiota tekevien työntekijöiden näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 90 – 91.)

Työpajan aineiston läpikäymiseen on käytetty aineistolähtöistä analyysiä, jossa aiempi teoria tutkittavasti ilmiöstä ei määrittele analyysin toteuttamista. Teoriaohjaavassa aineiston analyysissä aineisto olisi tullut valmiina ja jo tutkittavasta aiheesta selvitettynä, joten se ei soveltunut tähän kehittämistyöhön (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108-109, 133). Työpajan aineiston analyysi on teemoiteltu vastaamaan palauteaineiston analyysistä nousseita teemoja. Työpajassa nousseet työryhmän huomiot koskien palauteaineiston tuloksia on analysoitu erikseen. Työpajan ryhmäkeskustelusta syntynyt kirjallinen kehittämisaineisto on

analysoitu eri työmenetelmän prosessin osien osalta teemoiteltuna niiden toimivuuden tai toimimattomuuden sekä muutosajatusten näkökulmasta (Kuvio 3).



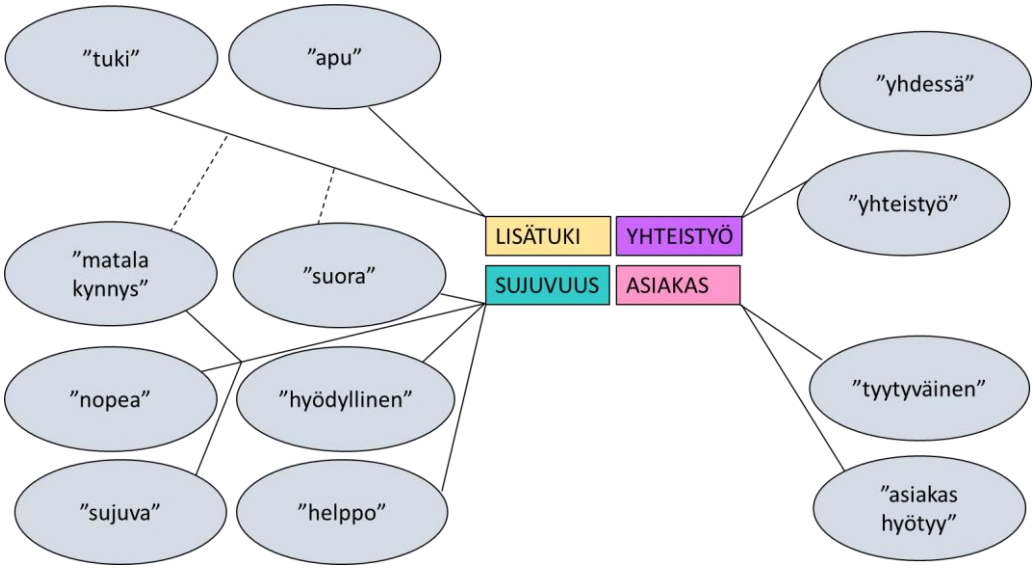
Kuvio 3. Esimerkki työryhmäkeskustelun analyysivaiheesta koskien konsultaatioon hakeutumista.

Ryhmäkeskusteluun tuotiin työpajan alussa aineiston analyysista nousseet teemat. Esimerkiksi teemahaastattelulle on tyypillistä, että valmiiden kysymysten sijaan keskusteluun annetaan teemat, joiden alla keskustelu on vapaampaa. Tutkimuksen sensitiivisyyden kannalta teemat ovat toimiva tapa käsitellä sosiaalityön joskus arkojakin aiheita, se antaa vapauksia kulkea teemojen välillä tai keskittyä olennaisempiin teemoihin kehittämistyön kannalta. (Kallinen, Pirskanen & Rautio 2018, 51 - 52.) Teemoilla nostettiin keskustelua menetelmän kehittämisen näkökulmasta. Yhteistyökumppaneiden antamien palautteiden aineiston analyysien perusteella nousseet teemat on otettu osaksi työpajan aineiston analyysiä lajittelemalla niistä keskustellut aiheet samojen teemojen alle.

7 Kehittämistyön tulokset

7.1 Palauteaineiston tulokset

Palauteaineiston vastausprosentiksi palautekyselyihin tulee 57,7 prosenttia kun se suhteutetaan tehtyjen konsultaatioiden määrään, joka oli 26 kappaletta. Aineistoa läpikäydessä siitä ei ilmennyt virheellisyyksiä eikä siinä ollut puutteellisia tietoja. Hylättäviä tietoja ei ollut.



Kuvio 4. Aineiston pelkistämisestä muodostuneet teemat.

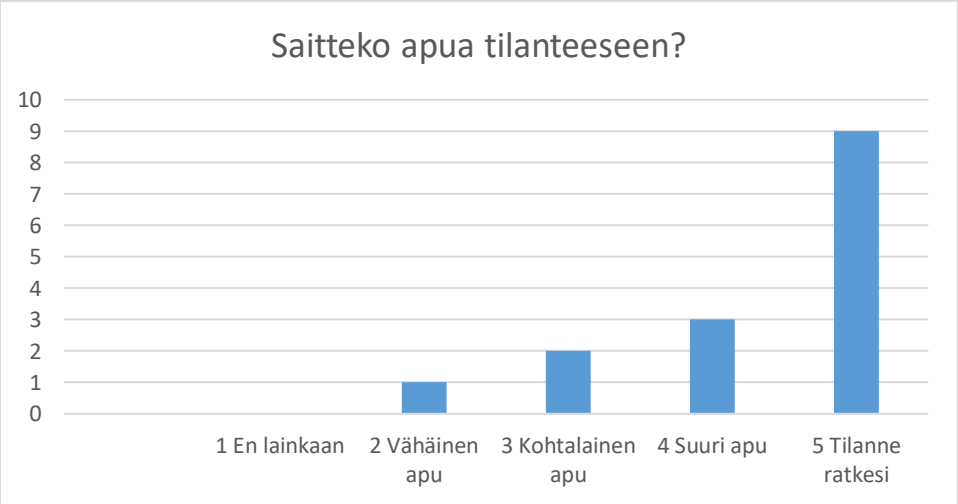
Sujuvuus - teeman palautteissa jalkautuvan konsultaation palvelua kuvattiin sanoilla *nopea*, *helppo*, *matalan kynnyksen apu* sekä *hyödyllinen* (Kuvio 4). Konsultaatiota kuvattiin näissä palautteissa matalan kynnyksen palveluksi, jolla saadaan suoraan tuki ilman esim. lastensuojeluilmoituksen tekemistä. Lisätuki - teeman palautteissa konsultaatioiden tuomaa lisätukea kuvattiin mm. siten, että asiakas sai suoraan konsultaatiossa yhteystiedot seuraavaan tukimuotoon, joka oli joko toinen palvelutaho tai palvelutarpeen arvioinnin työntekijän yhteystiedot. Näin suora apu ja matalankynnyksen tuki lukeutui lisätuen teeman lisäksi myös sujuvuuden teeman yhteyteen. Yhteistyö - teeman palautteissa koettiin, että konsultaatioissa päästiin tekemään suunnitelmaa yhdessä. Sanallisissa palautteissa toivottiin palvelun ja yhteistyön jatkumista. Asiakas – teeman palautteissa yhteistyökumppanit kuvasivat palvelun käyttöä myös asiakkaan näkökulmasta, tuoden esiin, kuinka asiakas hyötyy tästä palvelumuodosta ja kuinka myös asiakas on ollut tyytyväinen saamaansa palveluun konsultaatiokäynnillä.

Kyselylomakkeen palautteissa kysyttiin kokemusta yhteistyön helppoudesta sekä kokemusta avun saamisesta. Yli 70 % palautetta antaneista yhteistyökumppaneista koki yhteistyön todella helpoksi ja antoivat yhteistyölle arvoksi 5. Noin 20 % vastaajista koki yhteistyön

myös hyvin helpoksi ja antoivat yhteistyölle arvoksi 4. Yksi vastaajista ei arvioinut yhteistyön helppoutta lainkaan. (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Palautevastaukset yhteistyöstä.

Avun saamisen kokemukseen liittyen 60 % palautetta antaneista yhteistyökumppaneista koki tilanneen ratkenneen konsultaation käynnillä ja 20 % koki saaneensa konsultaatiosta tilanteeseen suuren avun. Kaksi vastaajaa koki saaneensa tilanteeseen kohtalaisen avun ja vain yksi oli kokenut saaneensa vain vähäisesti apua. (Taulukko 2). Vastaaja, joka koki saaneensa vähäisesti apua, koki kuitenkin yhteistyön erinomaisena ja todella helppona. Vastaaja, joka ei ollut arvioinut aiemmassa kysymyksessä yhteistyön helppoutta lainkaan, oli arvioinut tilanteen kuitenkin ratkenneen konsultaation kautta ja toivoi myös sanallisessa palautteessa palvelumuodon jatkumista.



Taulukko 2. Palautevastaukset avun saamisesta.

Palauteaineistosta nousee ensimmäisenä huomiona se, että kaikki kyselyiden vastaukset olivat positiivisia. Kritiikkiä tai negatiivista palautetta ei tullut lainkaan. Yhteistyökumppaneista yli 70 % koki yhteistyön jalkautuvan konsultaation työntekijöiden kanssa todella helpoksi. Merkittäväksi asiaksi aineistosta nousi se, että jopa 60 % vastaajista koki, että tilanne ratkesi konsultaation kautta. On todettavissa, että yhteistyökumppanit, jotka ovat kokeneet tilanteen ratkenneen konsultaatiokäynnin aikana, on yhteistyökumppanin arvion mukaan konsultaatiolla saavutettu suurin mahdollinen hyöty.

Konsultaatioiden tukea kuvattiin palautteissa erinomaiseksi, koska se ei edellyttänyt lastensuojeluilmoituksen tekemistä. Näin konsultoivan työntekijän tuki saatiin perheelle jo varhaisessa vaiheessa ennen tarvetta tehdä lastensuojeluilmoitus. Konsultaatioiden tuomaa lisätukea kuvattiin mm. siten, että asiakas sai suoraan konsultaatiossa yhteystiedot seuraavaan tukimuotoon, joka oli joko toinen palvelutaho tai palvelutarpeen arvioinnin työntekijän yhteystiedot. Konsultaatioissa koettiin, että päästiin tekemään suunnitelmaa yhdessä. Palautteissa toivottiin palvelun ja yhteistyön jatkumista.

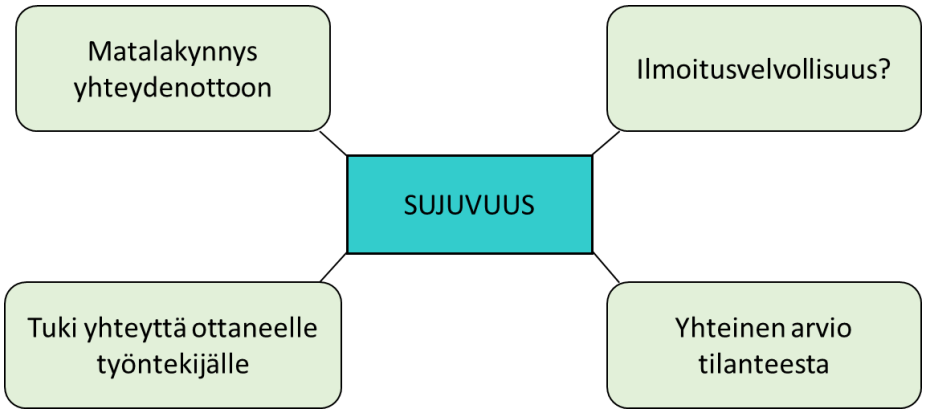
Tärkeänä asiana aineistosta nousi se, että kukaan vastaajista ei kokenut, että olisi jäänyt täysin vaille apua vaan kaikki kokivat saaneensa konsultaatiosta jonkinlaisen avun tilanteeseen. Palautteissa tuotiin esiin, että suunnitelmaa päästiin luomaan yhdessä. Yhteistyökumppanit toivoivat palvelun jatkumista sanallisissa palautteissaan. Yhteistyökumppanit korostivat vastauksissaan palvelun käyttöä myös asiakkaan näkökulmasta, tuoden esiin, kuinka asiakas hyötyy tästä palvelumuodosta ja kuinka myös asiakas on ollut tyytyväinen saamaansa palveluun konsultaatiokäynnillä.

7.2 Työpaja-aineiston tulokset

Työntekijöiden osallistumisprosentti työpajaan oli 60 % ja mikäli esihenkilö lasketaan mukaan, oli osallistumisprosentti 66,6. Työryhmä nosti esiin, että oli hyvä päästä yhteisesti keskustelemaan työmenetelmästä, jota työntekijät toteuttavat pääasiassa omilla tahoillaan. Yhteinen keskustelu toi heidän mukaansa työmenetelmän käytöstä yhteistä ymmärrystä.

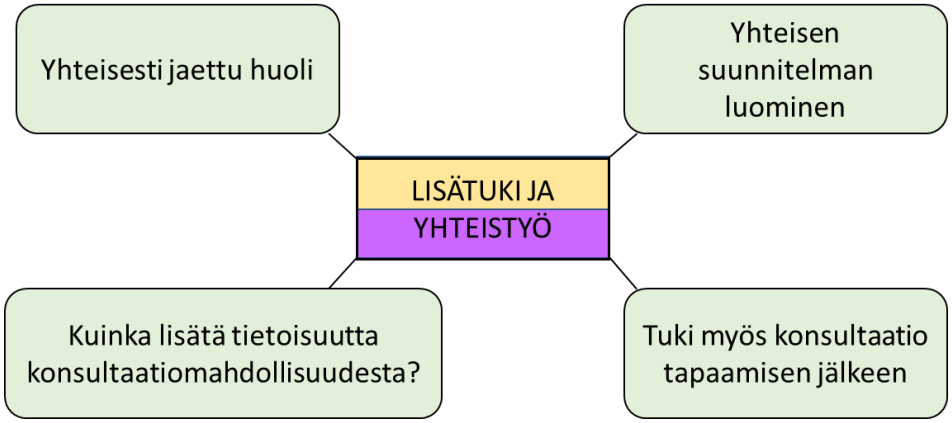
Työpaja-aineiston tulokset esitetään palauteaineistosta nousseiden teemojen mukaisesti, palauteaineistosta nousseiden tulosten kautta sekä jalkautuvan konsultaation työmenetelmän prosessin läpikäymisen kautta.

7.2.1 Teemat työpajatyöskentelyssä



Kuvio 5. Sujuvuus - teeman yhteydessä nousseita aiheita ryhmäkeskustelussa.

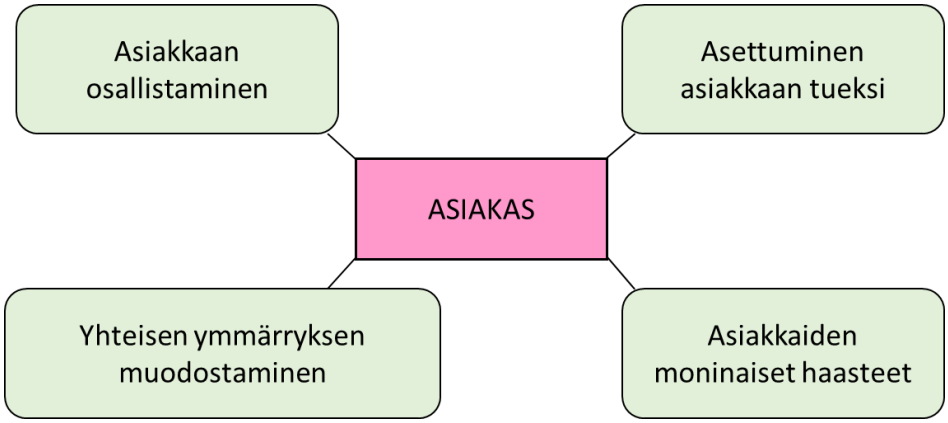
Keskustelua nousi työpajassa jokaisesta teemasta. Teema sujuvuus nosti keskustelua viranomaisten ilmoitusvelvollisuudesta koskien huolta lapsesta (Kuvio 5). Yhteistyökumppaneiden koettua, että konsultaation kautta ilmoitusta ei tarvitsisi tehdä, työntekijät keskustelivat siitä, että ilmoituksen tekemiseen saattaa olla kynnys ja että jalkautuvalla konsultaation työmenetelmällä on nimenomaan tarkoitus madaltaa kynnystä ottaa yhteyttä lapsen ja perheen tueksi. Keskustelussa myös pohditutti työntekijöitä se, saattaisiko ilmoitus joskus työntekijältä jäädä tekemättä, jos kynnys on todella suuri, vaikka laki määrittelee, että huoli riittää ilmoituksen tekemiseen. Työntekijät kokivat, että matalan kynnyksen tuki on asiakkaan lisäksi myös yhteistyökumppaneiden kannalta merkittävä, koska jalkautuvan konsultaation kautta saadaan palvelutarpeen arvioinnin työntekijän arvio tilanteeseen eikä yhteistyökumppani jää huolensa kanssa yksin.



Kuvio 6. Lisätuki ja yhteistyö – teemojen yhteydessä nousseita aiheita ryhmäkeskustelussa.

Lisätuki ja yhteistyö – teemat nivoutuivat työntekijöiden ryhmäkeskusteluissa yhteen (Kuvio 6). Lisätuen ja yhteistyön teemoista keskusteltaessa jatkui keskustelu samalla myös yhteis-

työkumppaneille tuotetusta lisäarvosta. Yksi työntekijä kertoi yhteistyökumppanin verranneen käynnillä konsultoivalle työntekijälle, että jalkautuva konsultaatio on kevyempi yhteydenoton malli, että muuten tulee lastensuojeluilmoitus. Työryhmä pohti, ettei tämä ole välttämättä paras tapa lähteä liikkeelle perheen näkökulmasta, mutta työryhmä koki, että prosessit ovat usein kuitenkin parempia, kun lähdetään liikkeelle yhteisellä tapaamisella. Yksi työntekijä kertoi tilanteesta, jossa toukokuussa koululta pyydettiin konsultaatiota koskien nuoren tilannetta, joka ei ole ollut koulussa koko vuonna. Työryhmä pohti tämän konsultaation oikea-aikaisuutta sekä sitä, mitä lisätukea tässä kohtaa opiskeluiden tukemiseen olisi voitu enää antaa. Työntekijät näkivät oleellisena myös sen, että saadaan jaettua kuormaa ja huolta lapsen tilanteesta yhteistyössä sekä tehtyä yhteinen suunnitelma. Yhteistyökumppaneille on saatettu myös tarjota puhelun kautta vielä tapaamisen jälkeenkin ohjeistusta perheen tilanteeseen. Puhelussa on käyty läpi mitä konsultaatiokäynnin jälkeen perheen tilanteessa on tapahtunut ja palattu yhdessä tehtyyn suunnitelmaan jatkosta. Tämä vei keskustelua työpajassa siihen, kenelle konsultaatiokäynnillä on annettu konsultoivan työntekijän yhteystiedot. Työntekijät ovat vaihtelevasti antaneet yhteystietoja yhteistyökumppaneille ja perheelle. Tästä ei ollut yhteistä käytäntöä ja tähän nähtiin myös vaikuttavan sen, että siirtyykö perhe palvelutarpeen arviointiin vai jatkaako jonkin toisen tukimuodon parissa. Keskustelua nousi siitä, että mikäli yhteystiedot annetaan yhteistyökumppanille myös palvelutarpeen arvioinnin alkaessa perheen kanssa, tukee se myös yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnin aikana. Työryhmä jäi pohtimaan sitä, miten tietoa konsultaatiokäynnistä saataisiin jaettua ytimekkäästi eteenpäin. Keskusteluun nousi esitekortti, jossa olisi tietoa konsultaatiosta. Työryhmä pohti, että esitekortin tulisi olla pääasiassa informatiivinen. Keskustelussa nousi se, keille sitä jaettaisiin, yhteistyökumppaneille vai suoraan asiakkaille.



Kuvio 7. Asiakas - teemasta nousseita aiheita työntekijöiden ryhmäkeskustelussa.

Keskusteltaessa asiakas – teemasta työntekijät nostivat esiin, että konsultaatiokäynnillä on pohdittu eri palvelumuotoja, joista konsultoiva työntekijä on kertonut tapaamisella. Tämän

perusteella on mietitty sopivaa palvelua juuri kyseiselle perheelle. Tällöin asiakas on sanoittanut jo tapaamisella kokeneensa päässeen osalliseksi oman palvelupolun suunnittelua. Tämä nähtiin hyvänä, että palvelua ei ole ennalta heille määritelty vaan asiakas on itse saanut valita kuvatuista palveluista heille sopivimman (Kuvio 7).

Kaksi työntekijää kertoi varanneensa myös toisen tapaamisen jalkautuvan konsultaation käynnille ensimmäisen käynnin jälkeen. Tällaisessa tilanteessa konsultoiva työntekijä on kokenut konsultaatiokäynnillä tarpeelliseksi varata oma jalkautuvan konsultaation tapaaminen perheelle pelkästään konsultoivan työntekijän kanssa. Työntekijöillä oli ollut tunne, että asiakkaat saattaisivat kokea painostusta yhteistyötaholta siitä, jos perhe ei ota tarjottuja sosiaalipalveluita vastaan. Työntekijät toivat esiin, että tarjoamalla toinen aika asiakkaalle asetutaan asiakkaan puolelle. Vanhemmat olivat sitten omalla tapaamisellaan konsultoivan työntekijän kanssa sanoittaneet, että kokivat etteivät saaneet yhteisessä tapaamisessa omaa mielipidettään sanottua. Esihenkilö antoi työpajakeskustelussa työntekijöilleen positiivista palautetta siitä, että työntekijöillä on ollut mahtavaa pelisilmää, että asiakkaan osallisuus ei ole toteutunut ensimmäisen tapaamisen aikana. Yksi työntekijä pohti, että kutsuuko yhteistyötaho kohta enää konsultointeihin, jos ei asetuta heidän puolelleen, vaan asiakkaan puolelle. Työryhmä keskusteli monitahoisista haasteista, joita perheissä tämä päivänä on ja kuinka päivähoito tai kouluympäristö pystyy vastaamaan näihin haasteisiin. Työryhmää puhutti koulusta kotiin jääneet nuoret ja se, ettei ole yhtä yksittäistä syytä, miksi koulunkäynti ei suju. Koulun muotti nähtiin erityistarpeisille lapsille usein ahtaana. Keskustelussa nousi esiin myös työntekijöiden näkemys siitä, ettei tällaisia haasteita pystytä välttämättä ratkaisemaan kotiin vietävillä palveluilla. Työryhmää puhutti myös se, että on vaikea tarjota tukea, jos perhe ei halua ottaa sitä vastaan. Työryhmä nosti tärkeänä esiin sen, että kun yhteisesti puhutaan ääneen asioista niin se lisää myös yhteistä ymmärrystä.

7.2.2 Palauteaineiston tulokset työpajatyöskentelyssä

Työpajassa käsiteltiin teemojen lisäksi myös palauteaineistosta nousseita merkittäviä tuloksia. Ensimmäiseksi käsiteltiin sitä, että suurin osa vastaajista koki tilanteen ratkenneen konsultaation kautta. Työpajassa keskusteltiin siitä, miten tilanteen ratkeaminen voidaan yhteistyötahon näkökulmasta kokea, onko se esimerkiksi avun tai arvion saamisena, jolla perheen asia lähtee etenemään. Kyselylomakkeen vaihtoehtojen mukaan yhteistyökumppanin arvion perusteella konsultaatiolla on saavutettu näissä tapauksissa suurin mahdollinen hyöty. Työryhmä pohti, onko tilanteen ratkeamisena koettu se, että yhteistyökumppani on saanut avun vai se, että asiakas ottaa apua vastaan. Työryhmä totesi, että sekä avun että arvion saaminen kuulostaa hyvältä, etenkin jos perheen tilanne tai huoli siitä on ollut epämääräinen. Tällöin ratkaisuna voidaan nähdä myös jo se, että on yhdessä päästy istumaan

alas ja keskustelemaan tilanteesta. Esihenkilö nosti esiin, että arvio tilanteesta on varmasti tärkeä ja että molemmat varmasti riittävät yhteistyökumppanille arvioksi, joko se, että palvelutarpeen arviointi alkaa tai että se ei ala. Työryhmä keskusteli siitä, että myös muun palvelun alkaminen voi olla merkittävä tuki, vaikka palvelutarpeen arviointi ei alkaisikaan. Keskustelussa nousi myös huolen auki puhumisen merkitys, vaikka perheellä ei alkaisi palvelut. Matalalla kynnyksellä konsultaatiossa saattaa riittää myös se, että yhteistyökumppaneiden ahdistusta lievitetään yhdessä toteamalla tilanne ja arvioimalla se. Näin yhteistyökumppani voi jatkaa työtä tietäen, että saanut yhteisen arvion tilanteesta. Yksi työntekijä nosti esiin, että tämän vuoksi konsultaatiokäynnit on tärkeä kirjata sekä kirjata myös ylös se, mikä taho ja kuka on konsultaatiokäynnin kutsunut. Tämä helpottaa, mikäli samasta lapsesta tai nuoresta tulisi uusi soitto.

Työntekijät kertoivat työpajassa kohtaavansa edelleen paljon ennakkokäsityksiä omasta työstään sekä sosiaalipalveluista yleensä. Lastensuojeluilmoitukset saatetaan usein luulla myös menevän suoraan lastensuojelun asiakkuuteen. Työryhmä näki työmenetelmän lisäävän myös ymmärrystä sosiaalipalveluiden työskentelystä. Yksi työntekijä nosti esiin, että prosessista tulee inhimillisempi, todeten, että ”*ihminen tulee ja kohtaa*”. Yhdellä konsultaatiokäynnillä vanhempi oli sanonut, että kaikista asioista tehdään nykyään lastensuojeluilmoitus tai rikosilmoitus. Tähän työntekijät totesivat työpajassa, että moni asia voisi olla myös selvitettävissä ilman viranomaismenettelyitä ja että koska kaikilla viranomaisilla on myös ilmoitusvelvollisuus, niin tämä saattaa luoda puhumattomuutta, ettei uskalleta sanoa asioista. Työntekijät nostivat esiin, että tällä toimintamallilla voidaan yrittää luoda vastavoimaa sille. Työntekijät jatkoivat keskustelua siitä, kuinka merkityksellistä on, että kohdataan asiakkaat ihmisinä. Työntekijät toivat keskustelussa esiin, että ymmärtävät sen, että toimenkuvansa vuoksi heillä ja heidän sanomisillansa on valtaa. Työntekijät yhteistuumin pohtivat, että haluavat muuttaa käsityksiä ja nostaa sitä, että kohtaavat asiakkaat ihmisinä. Keskustelussa nousi vielä lastensuojeluilmoitus ja se, että ihmiset ohitetaan usein jo ilmoituksen tekemisen vaiheessa, jolloin asiakas ei pääse jo heti prosessin alussa osalliseksi asiassaan. Työryhmä koki, että konsultaatiokäynnin tuella vahvistetaan asiakkaan osallisuutta omaan prosessiinsa. Yksi työntekijä nosti, että on huomannut, että ihmiset saattavat oikeasti pelätä, mitä prosessin aikana tapahtuu. Työntekijät keskustelivat siitä, että vaikka prosessi on selkeä niin jokainen tilanne on erilainen eikä työntekijä itsekään voi tietää mihin suuntaan konsultaatiossa lähdetään. Yksi työntekijä toi esiin, että yhdellä kerralla konsultaatiotapaamiselta on esimerkiksi palvelutarpeen arviointi aloitettu ilman, että konsultoivan työntekijän arvion mukaan olisi ollut sille siinä kohtaa tarvetta. Tällöinen yhteistyökumppani ja perhe sitä toivoi. Työryhmässä puhuttiin, että tarkoitus ei ole kuitenkaan työmenetelmällä

pitää asiakkaita pois palvelutarpeen arvioinnista, joten arviointi muotoutuu sitten sellaiseksi, kuin mikä tarve on.

Seuraavaksi käsiteltiin toista palauteaineistosta saatua tulosta, sitä, ettei kukaan vastaajista kokenut, että olisi jäänyt täysin vaille apua, vaan kaikki kokivat saaneensa jonkinlaisen avun tilanteeseen. Työntekijät keskustelivat siitä, missä kohtaa yhteistyökumppanit kutsuvat konsultoivan käynnin. Työntekijät pohtivat onko tilanne konsultaatioon kutsuttaessa ollut sellainen, että yhteistyökumppaneilta on ollut omat keinot loppu, joten he ovat toivoneet yhteistä keskustelua ja arviota asiakkaan tilanteesta. Tällöin yhteinen keskustelu tuo lisäarvoa asiakkaalle ja yhteistyötaholle. Työntekijät nostivat työpajassa myös esiin, että kaikilta tapaamisilta ei ole myöskään pyydetty palautteita asiakkailta tai yhteistyökumppaneilta. Tähän vaikutti työntekijöiden mukaan esimerkiksi oma rooli, jos se on ollut tapaamisen aikana enemmän seuraavampi, ovat he saattaneet ajatella, ettei tällöin ole juuri ollut mitään mistä palautetta antaa. Työntekijät toivat myös esiin, ettei heille ole ollut luontevaa pyytää palautetta ja sen vuoksi sen pyytäminen on saattanut jäädä. Keskustelussa oli myös se, että ensiarvioinnin kanssa yhteistyötapaamisilla ollessa konsultaation rooli on ollut vähäisempi, kuin muiden yhteistyökumppaneiden kanssa. Tällöin rooli jatkavana työntekijänä palvelutarpeen arvioinnissa on korostunut, kun perheelle jo tuttu työntekijä on jatkanut prosessissa mukana.

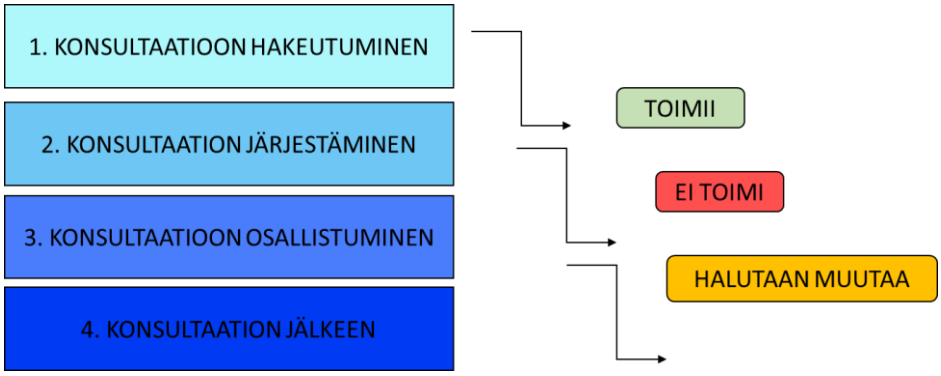
Kolmantena käsiteltiin palauteaineiston tulosta siitä, että aineiston kaikki kyselyiden vastaukset olivat positiivisia. Tämä kuvaa kokemusta menetelmän toimivuudesta, mutta herätti ajatuksen ovatko yhteistyötahot uskaltaneet antaa kritiikkiä esimerkiksi sen pelossa, että työmallia ei jatketa. Työryhmä lähti keskustelemaan kritiikin antamisesta siitä näkökulmasta, että sotkisiko se yhteistyötä jatkossa. Yksi työntekijä nosti esiin sen, että palautetta ei ole tullut esimerkiksi siitä, että palvelutarpeen arviointia ei olekaan aloitettu ja että siinä mielessä yhteistyökumppanin toiveita ei ehkä ole huomioitu. Työryhmässä nousi esiin ajatus, että onko yhteistyökumppaneiden toimesta voitu ajatella, että uusi palvelumuoto on tärkeä pitää, vaikka he eivät olisi sitä mieltä, että palvelusta on kyseisen asiakkaansa asiaan saatu hyötyä. Työryhmä pohti, ovatko yhteistyökumppanit jättäneet ehkä sen vuoksi kriittisen palautteen kokonaan antamatta. Keskustelussa nousi myös näkökulma, että kyseessä ollut lyhyt aika antaa ja saada palautetta. Työntekijät puhuivat siitä, että heidän kokemuksensa mukaan usein negatiivista palautetta annetaan kuitenkin herkemmin kuin positiivista.

Työryhmä keskusteli vielä myös siitä, että palautteiden määrä jäi vähäiseksi. Työryhmä nosti keskusteluun tehtyjen arviointien kokonaismäärän yhteistyökumppaneiden kanssa, joka oli ollut 26 kappaletta. Työryhmä lähti pohtimaan sitä, että on tärkeää verrata aineiston

määrää siihen mitä on käytännön työssä tehty. Työryhmä koki, että tästä määrästä konsultaatioita on 15 kappaletta vastauksia hyvä määrä. Keskustelussa nousi pohdinta siitä, kuinka monta yhteistyökumppania on tapaamisella ollut mukana ja olisiko yhdeltä tapaamiselta voitu saada useampi palaute, koska jokaisen osallistujan kokemus konsultaatiotapaamisesta on kuitenkin oma.

7.2.3 Työmenetelmän prosessin vaiheet työpajatyöskentelyssä

Koska kaikki yhteistyökumppaneilta saadut palautteet olivat sisällöltään positiivisia, nostettiin eri prosessin vaiheiden kautta työpajassa keskusteluun niitä asioita, jotka kaipaavat vielä työyhteisön näkökulmasta työstämistä ja kehittämistä. Työpajan ryhmäkeskustelussa jalkautuvan konsultaation työmenetelmän prosessi purettiin osiin ja kehittämistyötä tehtiin työpajassa kolmiportaisesti jokaisen prosessin osan vaiheessa; mikä toimii, mikä ei toimi ja mitä halutaan muuttaa. Jalkautuvan konsultaation vaiheet on jaoteltu eri prosessin osiin: konsultaatioon hakeutuminen, konsultaation järjestäminen, konsultaatioon osallistuminen ja konsultaation jälkeen (Kuvio 8).

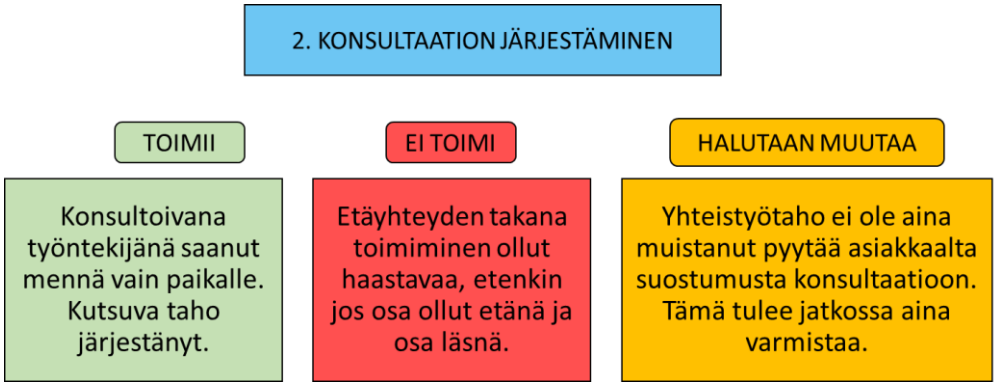


Kuvio 8. Työmenetelmän prosessin vaiheet työpajatyöskentelyn kehittämiskohteena.

Konsultaatioon hakeutumiseen liittyen työntekijät toivat esiin, kuinka toistaiseksi Järvenpään konsultaatiot ovat kulkeneet esihenkilön kautta ja Tuusulan konsultaatiot ovat tulleet suorina yhteydenottoina työntekijöille (Kuvio 3). Konsultoivien työntekijöiden yhteystietoja on myös jaettu yhteistyökumppaneille, jolloin suorat yhteydenotot ovat myös olleet mahdollisia. Tässä työryhmä oli kokenut haasteena sen, että kerran työntekijät olivat olleet menossa samalle käynnille, kun molempia reittejä oli tullut kutsu konsultaatiotapaamiseen. Työntekijät totesivat myös, että oli ollut haastavaa, kun ei ole tiennyt kuka lapsi tai nuori on ollut kyseessä ennen käyntiä. Tällöin oli saattanut käydä epähuomiossa näin, että kahdelle työntekijälle oli varattu sama käynti. Työntekijät nostivat esiin, että lapsesta tai nuoresta oli saattanut tulla myös lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto, joka oli sitten ollut jo vireillä ensiarvioinnin puolella. Työryhmä nosti, että tällöin saatetaan päätyä tekemään päällekkäistä

työtä, joka ei sekään ole toivottavaa. Keskustelussa oli kirjauskäytännöt ja se, että näistä työryhmä kertoi kaipaavansa yhteistä ohjeistusta ennen syksyä. Työryhmä ja esihenkilö kertoivat, että jalkautuvan konsultaation työmenetelmän tueksi ollaan aloittamassa Messii – hanke, johon palkataan syksyllä 2023 hanketyöntekijöitä. Syksyllä yhteisten toimintamallien rooli tulee siis korostumaan. Työpajan keskustelussa työryhmä toi esiin, että syksyn osalta ei ole vielä tietoa miten uutta työmallia otetaan käyttöön eri kunnissa. Työryhmän yhteinen kokemus oli, että konsultaatioita olisi voinut olla kevään aikana enemmänkin. Työntekijät toivat esiin, että töitä oli keväällä riittänyt, mutta aikaa olisi voitu käyttää myös konsultaatioihin enemmän. Palvelutarpeen arviointiin oli myös tullut asiakkaita, joiden asia olisi voitu hoitaa jo konsultaatiokäynnillä, jos sellaiseen olisi tullut kutsu yhteistyötaholta ja siten palvelutarpeen arviointia ei olisi tarvinnut aloittaa. Tämä olisi tehostanut tehtyä työtä.

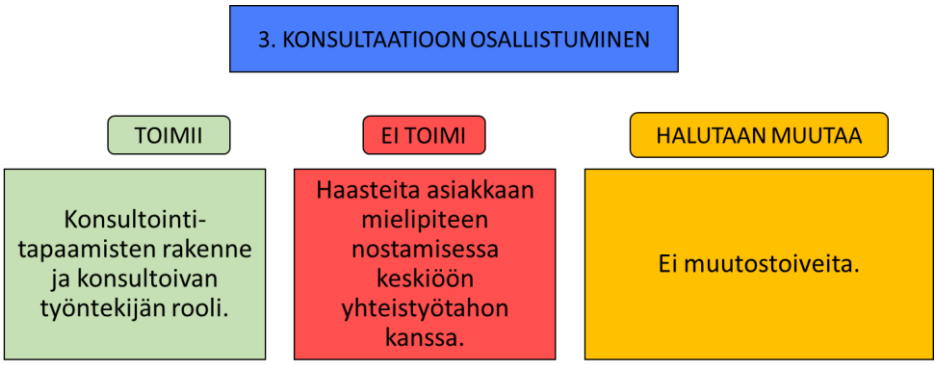
Työpajassa työryhmältä kehittämisajatukseksi koskien konsultaatioon hakeutumista nousi, että yhteistyökumppanit varaisivat konsultaatiokäynnit suoraan työntekijöiltä itseltään ja kertoisivat varatessa asiakkaan nimen. Näin saataisiin riittävät tiedot konsultaatiokäyntiä varten ja asiasta voitaisiin tehdä kirjaus asiakastietojärjestelmään. Työntekijät toivoivat yhteisiä rakenteita syksylle. He pohtivat myös, että yhteinen esitekortti toiminnasta voisi helpottaa yhteistyökumppaneita ottamaan heihin yhteyttä, jolloin konsultaatioiden käyttöä saataisiin tehostettua.



Kuvio 9. Esimerkki työryhmäkeskustelun analyysivaiheesta koskien konsultaation järjestämistä.

Konsultaation järjestämiseen liittyen työryhmä koki, että oli ollut todella toimivaa, että konsultoivat työntekijät olivat voineet mennä vain paikalle ja kutsuva taho on järjestänyt yhteistyötapaamisen (Kuvio 9). Konsultoivan työntekijän ei ollut tarvinnut miettiä kokoonpanoa tai pyytää suostumuksia. Työntekijät kokivat, että etäyhteydellä olemisessa oli ollut haasteita, etenkin jos osa osallistujista oli ollut etänä ja osa paikalla. Työntekijät myös nostivat esiin, että pystyvät paremmin kohtaamaan asiakkaan läsnä ollen tai sitten niin, että kaikki osallistujat olisivat etänä. Yksi työntekijä kertoi tapauksesta, jossa yhdellä konsultaatiokerralla asiakasta ei oltu informoitu konsultaatiotyöntekijän saapumisesta tapaamiseen. Työryhmä

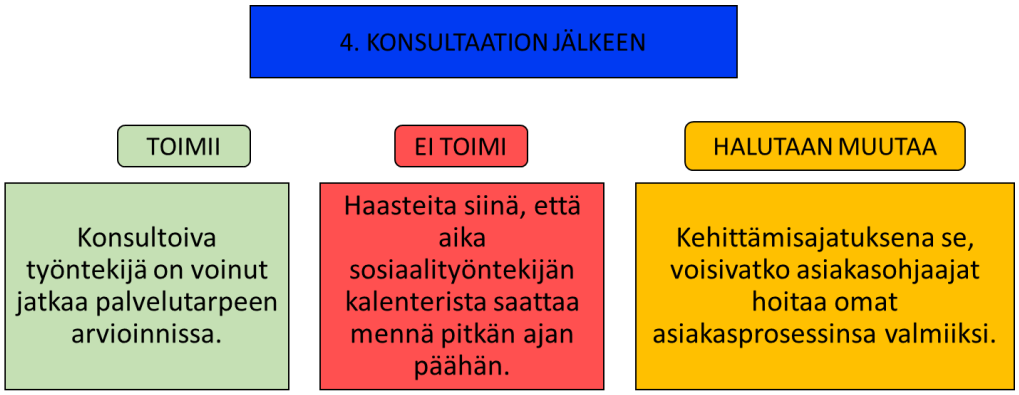
nosti vahvasti sen, että jalkautuvan työntekijän konsultaatioon on aina oltava asiakkaan suostumus. Yhteistyökumppanin rooliin kuuluu selvittää suostumukset vanhemmilta. Kehittämisajatuksiksi työryhmä nosti konsultaation järjestämiseen liittyen, että tapaamiset pidettäisiin läsnä ollen tai sitten niin, että kaikki osallistujat ovat etänä. Työryhmä myös korosti sen merkitystä, että konsultaatioon tulee olla aina suostumus asiakkaalta.



Kuvio 10. Esimerkki työryhmäkeskustelun analyysivaiheesta koskien konsultaatioon osallistumista.

Konsultaatioon osallistumiseen liittyen työryhmä nosti erityisen tärkeänä, että asiakas pääsee kertomaan oman mielipiteensä, koska kokivat, ettei konsultoivan käynnin tarkoitus toteudu, jos yhteistyökumppani painostaa asiakasta ottamaan sosiaalipalvelua vastaan (Kuvio 10). Näissä tilanteissa työntekijät olivat ratkaisseet asian siten, että olivat antaneet toisen konsultoivan ajan vain perheelle. Palvelutarpeen arviointi oli myös saatettu avata, mutta se oli pidetty tarpeen mukaan tiiviinä. Yksi työntekijä nosti esiin, että joskus myös perhe tarvitsee lisäaikaa ajatella ja tarjoamalla toisen tapaamisen vain perheelle, he ehtivät tapaamisten välissä pohtia asiaa. Näin asiasta voidaan keskustella toisella konsultaatiokäynnillä uudestaan. Yksi työntekijä nosti myös esiin, että hänellä oli ollut tapana tarttua perheen epäröintiin nopeasti ja tarjota sitten omia yhteystietojaan heille. Näin perhe oli voinut itse olla työntekijään yhteydessä tapaamisen jälkeen, jos he toivovat asian edistämistä. Työryhmä lähti keskustelemaan odotuksista ja rooleista, joita konsultoivalle työntekijälle annetaan. Työntekijät toivat esiin, että konsultoivalle työntekijälle oli saatettu antaa ikään kuin kannatteleva rooli perheen asiassa ja että jos konsultoiva työntekijä ei ollut ottanut roolia vastaan, niin tällä oli saatettu tuottaa pettymys palaverissa yhteistyökumppaneille. Keskustelussa nousi myös yhteistyö koulujen kanssa kutsuvana tahona yhteistyötapaamiseen. Kouluilla on ollut käytäntönä tehdä lastensuojeluilmoitus tietyn poissaolomäärän täyttyessä. Työryhmä nosti esiin, että matalan kynnyksen konsultoivalla tuella voitaisiin tilanteeseen tarttua jo varhaisemmassa vaiheessa eikä vasta kun oppilaalle on kertynyt tietty määrä poissaoloja.

Työpajassa käytiin yhteisestä läpi mikä konsultoivan työntekijän rooli yleisesti konsultaatiokäynneillä on ollut. Työntekijät kertoivat, että ensin konsultaatiokäynnillä oli kuultu asiakkaan tilanteesta ja siitä, miksi konsultoiva työntekijä on kutsuttu paikalle ja sen jälkeen ”pallo” oli heitetty usein konsultoivalle työntekijälle. Sitten konsultoiva työntekijä oli kysellyt tukitoimista mitä on jo tarjottu ja viimeiseksi oli yhteisesti keskustellen pohdittu jatkoa ja tehty jatkosuunnitelma. Työryhmä koki, että tämä oli ollut toimiva ja luonteva tapa toteuttaa konsultaatiotapaamisia. Kouluilla järjestetyissä konsultaatiotapaamisissa työntekijät kertoivat, että usein koulun rooli oli ollut kertoa koulun kuulumiset ja konsultoivan työntekijän rooliin oli kuulunut kysellä kysymyksiä kotiin ja vapaa-aikaan liittyen. Konsultaatioon osallistumiseen liittyen työryhmällä ei ollut muutostoiveita tai kehittämisen kohtia. Ainoana haasteena työryhmä koki yksittäiset konsultaatiotapaamiset, joilla yhteistyökumppani oli pyrkinyt saamaan asiakkaan ottamaan vastaan sosiaalipalvelua, vaikka tämä ei itse siihen olisi valmis tai kokisi sitä itse tarpeellisena. Nämä tilanteet työntekijät olivat ratkaisseet tarjoamalla perheelle lisäharkinta-aikaa tai uuden tapaamisen.



Kuvio 11. Esimerkki työryhmäkeskustelun analyysivaiheesta koskien konsultaation jälkeistä toimintaa.

Konsultaation jälkeen työntekijät olivat kokeneet toimivana sen, että voivat jatkaa tuttuna työntekijänä perheen asiassa, mikäli asiakas ohjautuu palvelutarpeen arviointiin (Kuvio 11). Työntekijät kokivat toimivana myös sen, että pystyivät varaamaan kalenterista jo nopeasti asiakkaalle tarvittaessa ajan itselleen. Työntekijät pohtivat olisiko mahdollista, jos he voisivat varata konsultaatiokäynniltä suoraan yhteisen ajan palvelutarpeen arvioinnin sosiaalityöntekijän ja konsultaatiokäynnillä olleen asiakasohjaajan kalenterista. Työntekijät totesivat, että yhteisen ajan löytäminen oli ollut hankalaa nykyisen suuren työmäärän vuoksi. Työntekijät nostivat tässä kohtaa keskusteluun myös mahdolliset jääviys tai tuttuus asiat, jolloin on varmistettu, että asiakas saa oikean työntekijän. Mikäli aika vain varattaisiin asiakasohjaajan toimesta sosiaalityöntekijän kalenterista, ei tätä asiaa ehkä varmistettaisi. Työntekijät pohtivat voisiko joitain arviointeja hoitaa myös asiakasohjaajapainotteisesti ja

vaikka asiakasohjaajien kesken. Keskustelussa nousi, että lastensuojelun tarpeen arviointiin vaaditaan sosiaalityöntekijä vastuutyöntekijäksi, mutta esimerkiksi yhteydenotoissa tilanteet saattavat olla sellaisia, ettei niissä tarvitse arvioida lastensuojelun tarvetta. Työntekijät nostivat esiin, että tärkeintä olisi se, että seuraava tapaaminen saataisiin sovittua aina konsultaatiotapaamisella. Työntekijät olivat työn arjessa todenneet, että voivat hyödyntää siihen jo kalentereihin varattua konsultaatiopäivää.

Työpajassa nousi työntekijöiden hyvä kokemus siitä, että aloitettaessa palvelutarpeen arviointia oli sama työntekijä pystynyt jatkamaan arvioinnissa, kuka oli ollut jo konsultaatiokäynnillä mukana. Haasteena oli nähty se, että sosiaalityöntekijän kanssa sovittavat yhteiset ajat olivat menneet pitkän ajan päähän konsultaatiotapaamisesta. Kokemusta oli myös siitä, että sosiaalityöntekijä oli halunnut käydä samoja asioita läpi alusta alkaen yhteisellä tapaamisella puolentoista kuukauden kuluttua konsultaatiokäynnistä, mitä perhe oli jo puhunut konsultoivan työntekijän kanssa konsultaatiotapaamisella, vaikka tämä konsultoiva työntekijä oli ollut mukana tällä tapaamisella sosiaalityöntekijän kanssa. Työryhmä ja esihenkilö totesivat yhteisesti työpajassa, ettei tarkoitus ole toistaa tapaamisia ja niissä keskusteltuja asioita, jolloin prosessi ei etene vaan ikään kuin hyytyy. Työryhmä pohti, että heidän tehtäväkseen jää muokata omaa työtään siten, että prosessi toimii sujuvasti, jos asiakas jatkaa konsultaatiotapaamisen jälkeen palvelutarpeen arviointiin.

Kehittämisajatuksena nostettiin, että asiakasohjaajat voisivat hoitaa omat asiakasprosessinsa valmiiksi, jos arviointi ei edellytä lastensuojelun tarpeen arviointia. Työryhmä nosti esiin, että tällä säästettäisiin asiakkaan resurssia, eli että asiakas ei joudu toistamaan asiaa uudelleen uusien työntekijöiden kanssa. Tällä tuettaisiin myös palvelutarpeen arvioinnin ja sosiaalityöntekijöiden työkuormaa. Työryhmä nosti esiin, että säästetyt työtunnin näkyvät resursseina asiakkaalle toisessa kohtaa.

Työpajassa työstettyjä muutosajatuksia nostettiin työryhmän toiveesta osaksi lopullista kehittämistyön tuotosta. Kerätyistä yhteistyökumppaneiden palautteista ja työryhmän työpajakeskustelussa toteutetun kehittämistyön tuloksena työryhmä näki keskeisimpänä kehittämiskohteena konkreettisen materiaalin tuottamisen työmenetelmän käyttöön ja jatkokehittämiseen. Tämä kehittämistyön tuotos esitellään kohdassa Kehittämispaketti.

8 Kehittämispaketti

Kehittämistyön lopputuotokseksi kohdeorganisaation työryhmä ja esihenkilö toivoivat konkreettista materiaalia jalkautuvan konsultaation toimintamallin ja sen jatkokehittämisen tueksi, joten kehittämistyön tuotoksena luotiin kolmiportainen kehittämispaketti. Kehittämistyön tuotos syntyi kolmiportaisena työyhteisön tarpeista:

1. Kehittämistoiveiden kooste jatkotyöstämistä varten (Liite 1).
2. Konsultaatioprosessin rakenne jäsennettynä visuaalisesti (Liite 2).
3. Toiminnasta tietoa – esitekortti (Liite 3).

Työpajassa keskusteltiin työmenetelmästä monitahoisesti ja työryhmä toivoi nousseiden kehittämisajatusten kokoamista yhteen niiden jatkotyöstämistä varten (Liite 1). Toisena toiveena työryhmältä nousi konsultaatioprosessin rakenteen jäsentäminen visuaalisesti niin oman työryhmän tueksi kuin havainnollistamaan prosessin kulkua yhteistyökumppaneille tai asiakkaille (Liite 2). Asiakkaiden konsultaatioon ohjautumiseen liittyen työryhmä toivoi yhteistyökumppaneille jaettavaa esitekorttia, jossa kerrottaisiin jalkautuvan konsultaation toiminnasta ja käytännöistä (Liite 3). Tätä esitekorttia yhteistyökumppanit voivat hyödyntää esitellessään omille asiakkailleen mahdollisuutta konsultaatioon. Esitekortin avulla työryhmä toivoi asiakkaiden ohjautuvan vielä entistäkin matalammalla kynnyksellä konsultaatioon, kun saisivat siitä tietoa helpossa muodossa. Kortin laatimiseen Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella oli tarkka ohje, ja he käyttävät toiminnassaan vain heille jo aiemmin suunniteltuja yhtenäisiä esitekorttipohjia. Sen vuoksi alkuperäistä kehittämistyön tuotoksena tehtyä Toiminnasta tietoa – esitekorttia muokattiin Keusoten omaan pohjaan soveltuvaksi siten, että ulkoasu muuttui, mutta tietosisältö pysyi pääosin samana. Kehittämistyön tuotosta voidaan hyödyntää jatkossa jalkautuvan konsultaation työssä ja työn kehittämisessä Messii – hankkeen ohessa.

9 Pohdinta

9.1 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen tulokseksi ei riitä, että tutkija dokumentoi ja kertoo mitä tutkimusaineistosta löytyy. Tutkija saattaa ilman teoriaa päätyä tekemään aineistosta nopeita tai yksinkertaisia päätelmiä. Yhdistämällä teorian ja aineiston päästään syvemmälle löytämään tutkimusongelmaan ratkaisua. (Vilkka 2021, 156.) Erityisesti tulkinta on se, joka erottaa tutkimuksen arjen pohdinnasta. Tutkimus tulee siis tulkita ja tulkinnat tutkimuksesta avata (Puusa 2020, 154.) Tutkimustulosten tarkastelun esitän jaoteltuna palauteaineiston sekä työpaja-aineiston tulosten tarkasteluun.

9.1.1 Palauteaineiston tulosten tarkastelu

Hyvän kokemuksen muodostumista voi kuvata helppouden, tehokkuuden ja tunteen kautta: Koetaanko, että palvelun käyttö on ollut helppoa, tulevatko asiat kerralla kuntoon tai minkälainen tunne tapaamisesta jää (Korkiakoski 2019, 49 - 50). Konsultaatioita kuvattiin palautekyselyissä sanoilla hyödyllinen, nopea, sujuva ja helppo. Nämä ovat sanoja, jotka kuvaavat rentoa ja avointa keskusteluilmapiiriä moniammatillisessa kokouksessa (Mönkkönen ym. 2019, 56). Sana helppo on tarjottu kyselylomaketta täyttävälle taholle numeraalisten palautteiden kysymyksissä. Ei voida sanoa, onko tällä ollut vaikutusta siihen, että se on näkynyt myös sanallisissa palautteissa kuvaamaan toimintaa.

Vuorovaikutustilanteissa on myös monia osa-alueita, jotka eivät ole mitattavissa, kuten kohtaamisiin liittyneet tunteet ja aistimukset (Mönkkönen 2018, 207). Kyselyissä ei kuitenkaan pyydetty arvioimaan vuorovaikutustilanteita vaan palvelun käytettävyyttä. Se, että kaikki palauteaineistonvastaukset olivat positiivisia, kuvaa kokemusta menetelmän toimivuudesta, mutta herättää myös kysymyksiä siitä, miksi palautteissa ei ole annettu kritiikkiä toiminnasta. Kyselyn alussa on kerrottu, että vastauksia käytetään toiminnan kehittämiseen. Tiedossa on ollut, että kyseinen toimintamalli on vasta kokeilussa. Sanallisissa vastauksissa esitettiin toivetta palvelumuodon jatkumisesta. Kuten työryhmä jo pohti, ovatko vastaajat mahdollisesti kokeneet, etteivät voi kritisoida työmallia palautteissa sen pelossa, että kyseistä palvelumallia ei jatkettaisi? Mikäli kyselyt olisi toteutettu osana kehittämistyötä haastattelemalla yhteistyötahoja, olisi tähän saatettu saada vastaus. Palautteiden perusteella uusi jalkautuva työmalli on koettu sujuvana ja helppona matalankynnyksen apuna perheiden tilanteisiin. Voidaanko siis ajatella, että vaikka kritiikkiä olisi ollutkin jostakin yksittäisestä osa-alueesta työmenetelmää, jääkö kritiikin antamisen tarve kuitenkin vähäisemmäksi verrattuna palvelusta saatuun apuun tai hyötyyn ja näin ollen vastaaja on jättänyt sen mainitsematta?

Suuri osa vastaajista koki tilanteen ratkenneen konsultaation kautta. Sitä, mitä kukin vastaaja on tällä tilanteen ratkeamisella ajatellut, ei voida tarkalleen tietää. Lähtökohtaisesti konsultaatioon hakeudutaan tilanteessa, jossa pohditaan palvelutarpeen arviointia perheelle (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023). Tässä tilanteessa ollaan usein harmaalla alueella, jossa on noussut huolta asiakkaan asiasta eikä välttämättä tiedetä keitä muita toimijoita asiakkaan parissa työskentelee tai mikä heidän roolinsa on (Arnkil 2020, 30 - 31). Oletettavaa siis on, että kutsuttaessa konsultaatiota perheen tilanteessa on asioita, joihin toivotaan apua tai kokonaisvaltaisempaa arviointia. Tilanteen ratkeaminen voidaan siis nähdä arvion tai avun saamisena, jolla perheen asia lähtee etenemään. Jalkautuvan konsultaation tavoitteena on viedä palvelut asiakkaan luokse jo varhaisessa vaiheessa (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023). Sosiaalityön prosessit vievät aikaa, etenkin jos pyritään vaikuttamaan yhteiskunnallisiin tekijöihin, joilla toivottaisiin muutosta yleisiin sosiaalisiin oloihin. Yksittäisten perheiden tilanteet eivät pysty odottamaan pitkiä aikoja vaan tukea tulisi saada käynnistettyä perheen tueksi viipymättä. Sosiaalityössä on huomioitava erilaisten prosessien kesto ja autettava asiakasta sen mukaisissa olosuhteissa parhaalla mahdollisella tavalla. (Kananoja 2017a, 192.) Yhteistyökumppanin koettua tilanteen ratkenneen kutsutun konsultaatiotapaamisen kautta voimme todeta, että konsultaatiolla on saavutettu näissä tapauksissa yhteistyökumppanin arvion mukaan suurin mahdollinen hyöty.

Palautteissa tuotiin esiin, kuinka konsultaation aikana suunnitelmaa tehtiin yhdessä. Jalkautuva konsultaatio on nähty tärkeänä työvälineenä yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävän yhteistyön lisäämisessä (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023). Jo aiemmin mainitun mukaisesti, myös lakiin on määritelty velvollisuudesta suorittaa palvelutarpeen arviointi yhteistyössä asiakkaan muun palveluverkoston kanssa (THL 2022). Palauteaineistosta nousi tuloksena myös, ettei kukaan kokenut jääneensä täysin vaille apua. Apua kuvattiin esimerkiksi siten, että asiakkaan asiassa on saatu yhteinen arvio asiakkaan tilanteesta. Jalkautuvan konsultaation käynneillä yhteistyötahot kokivat päässeensä osaksi yhteisen suunnitelman tekemistä yhteistyössä asiakkaan ja jalkautuvan työntekijän kanssa. Näin on tulkittavissa, että moniammatillinen yhteistyö on toteutunut parhaalla tavalla yhteisessä vuorovaikutuksessa asiakasta tukien (Kekoni ym. 2019, 15; Mönkkönen 2018, 138; Mönkkönen ym. 2019, 56).

Vastauksia tuli palautteiden keräämisen aikajakson aikana yhteistyökumppaneilta 15 kappaletta. Kyselyt on kohdennettu suoraan jalkautuvan konsultaation käynnin jälkeen käyntiin osallistuneille yhteistyökumppaneille. Näin vastaukset on kerätty harkiten siihen parhaiten soveltuvimmalta taholta, joka on suuri selittävä tekijä siihen, miksi vastausten määrä on jäänyt vähäiseksi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Laadullisessa tutkimuksessa ei voida etu-

käteen arvioida kuinka paljon aineistoa tarvitaan, jotta se on luotettavaa tutkimuksen kannalta. Jokin tietty määrä aineistoa saattaa myös olla riittävää, mitä kyseisestä tutkittavasta aiheesta on mahdollista siinä tilanteessa saada, kuten tämän kehittämistyön kohdalla. Puhutaan myös aineiston saturoitumisesta tai kylläänytymisestä, jolloin tutkija havainnoi samojen asioiden toistuvan aineistossa kerta toisensa jälkeen. Saturaatiota itsessään ei pidetä riittävän aineiston merkkinä, mutta saturaatio voi antaa viitteitä aineiston keruun tueksi. (Aaltio & Puusa 2020, 184; Tuomi & Sarajärvi 2018, 76 - 77.) Pohdittavaksi jää, voidaanko tässä kohtaa palautteita lukiessa miettiä myös aineiston kylläänytymistä. Vaikka vastaajien määrä on ollut vähäinen, on kaikki palaute ollut hyvin samankaltaista. Yhteistyö on koettu sujuvana ja palvelusta on koettu hyötyä. Olisiko siis suuremmalla vastausmäärällä ollut mahdollista saavuttaa eriäviä palautteita?

Konsultaatiota kuvattiin matalan kynnyksen palveluksi, jolla saadaan tuki ilman lastensuojeluilmoituksen tekemistä. Lastensuojeluilmoituksen tekeminen on kuitenkin viranomaisille velvollisuus, jos lapsen tilanteesta on huolta ja lapsen suojelun tarve tulee selvittää (THL 2023a). Voidaanko ajatella, että konsultaation pyytäminen on riittävä keino turvata lapsen tilanne ilman, että asiasta tehdään lastensuojeluilmoitusta?

9.1.2 Työpaja-aineiston tulosten tarkastelu

Palauteaineistosta nousseet teemat

Työmenetelmän sujuvuuteen liittyen työntekijät keskustelivat yhteistyötahojen ilmoitusvelvollisuudesta. Työntekijät pohtivat jäisikö lastensuojeluilmoitus sellaiselta taholta kokonaan tekemättä, joka kokisi kynnyksen siihen liian suureksi. Kuten jo aiemmin viitattiin Lastensuojelulain 25 § koskien viranomaisten ilmoitusvelvollisuutta:

”.. *ovat velvollisia salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan hyvinvointialueelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä*”.

Lain pykälää tulkiten voidaan ajatella, että jo konsultaation pyytäminen asiakkaan asiassa on huolen ilmaisemista hyvinvointialueelle. Yhteistyötahoja, joille konsultaatioita oli annettu, ei ole palautekyselyissä eritelty. Koulu mainittiin kuitenkin palautteissa useamman kerran. Sanallisissa vastauksissa koulu on mainittu neljä kertaa ja näissä vastauksissa on painotettu sitä, kuinka koulu hyötyy tällaisesta matalan kynnyksen palvelusta työskennellessään lasten ja perheiden kanssa. Aiempina väylinä palvelutarpeen arviointiin on ollut lastensuojeluilmoituksen tekeminen sekä sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton tekeminen yh-

teistyössä perheen kanssa (Sosiaalihuoltolaki 36 §; THL 2023c). Ilmoitukseen ja yhteydenottoon perustellaan huoli, jonka vuoksi otetaan yhteyttä. Herää kysymys, helpottaako konsultaation kutsumisessa juuri se, ettei huolta tarvitse lähteä tarkemmin perustelemaan vaan riittää, että ajatellaan perheen tarvitsevan lisää tukea tilanteeseensa. Työpajassa työntekijät myös sanoittivat, että lastensuojeluilmoituksen vaiheessa perhe usein ohitetaan, joka haastaa yhteistyön aloitusta. Työpajassa korostettiin, että yhteisen pohdinnan kautta asiakkaan tilanteeseen saadaan paras aloitus yhteistyölle. Voidaan siis tulkita, että jalkautuvan konsultaation avulla voidaan tarjota perheelle lisätukea positiivisemman yhteydenoton kautta kuin lastensuojeluilmoitus, mikä todennäköisesti helpottaa myös koulun ja perheen välistä yhteistyötä jatkossakin.

Asiakkaan ohjautuessa palvelutarpeen arviointiin, pyritään arvioinnin aikana lapsen ja perheen tilanteesta ja heidän tuen tarpeistaan muodostamaan yhteinen ymmärrys (Araneva 2022, 157; Sosiaalihuoltolaki 37 §, 38 §; THL 2023c). Arvioinnin lyhytaikaisuus luo haasteita vuorovaikutuksellisen suhteen luomiseen asiakasperheen kanssa (Jaakkola 2016, 104 - 105). Jalkautuvalla työllä on päästy lähemmäs tätä vuorovaikutuksellisen yhteistyösuhteen muodostamisen tavoitetta. Konsultaation alkuvaiheessa asiakas ja työntekijä lähtevät luomaan yhteistä ymmärrystä ja tunnustelevat mitä yhteistyöltä uskaltaa odottaa. Asiakas voi pohtia ymmärtääkö työntekijä asiakkaan kokemuksia tilanteesta. (Puutio & Kykyri 2015, 70 - 71). Lisäämällä palveluvalikkoon konsultoiva jalkautuva työ, on saatu lapsen tilanteen arvioon lisää tietoa niiltä tahoilta, jotka lapsen ja perheen tilanteen todella tuntevat, eli perheeltä itseltään sekä perheen lähellä toimivalta yhteistyökumppanilta.

Työmenetelmän näkökulmasta yhteistyöhön ja yhteistyökumppaneiden saamaan lisätukeen viitaten työpajassa keskusteltiin työn jaetusta kuormasta ja yhteisestä arviosta asiakkaan tilanteeseen. Konsultaation kutsuva taho on kokenut huolta asiakkaan tilanteesta, jonka vuoksi konsultaatio on kutsuttu ja yhtenä tukena konsultaatiosta voidaan nähdä yhteistyökumppanin saama tuki huolen huojentamiseksi (ks. Arnkil 2020, 105). Työpajassa työntekijät korostivat huolen auki puhumisen merkitystä. Konsultaatiotapaamisella päästään tekemään yhteinen arvio lapsen tilanteesta. Lapsen tilanteen arvio voidaan nähdä interventiona, jolla voi olla vaikutusta lapsen tilanteen muutokseen (Jaakola 2020, 29). Jalkautuvan konsultaation työmenetelmän kautta toimitaan tietyn asiakkaan asiassa ja konsultaatiotapaamiselle osallistuvat työntekijät toimivat oman ammattialansa edustajina, kuten koulun opettajat tai nuorisoaseman sairaanhoitajat. Työntekijät saattavat myös toimia samalla alalla, eli sosiaalityössä, mikäli konsultoiva taho on joku muu sosiaalialan taho, kuten esimerkiksi perheneuvolan sosiaalityö. Konsultoiva työntekijä ei kuitenkaan toimi vastuu työntekijänä asiakkaan asiassa konsultaation aikana. Tietysti mikäli konsultaation aikana nousisi huolta herättäviä asioita, jotka edellyttäisivät lapsen suojelun tarpeen arvioimista, ei

työntekijä voi jättää ammattinsa puolesta asiaa huomioimatta. Jalkautuvalle konsultaatiolle on ominaista tukea kutsuvaa yhteistyötahon työntekijää tarjoamalla yhteistyötä asiakkaan asiassa, mutta konsultaatiotapaamisella muodostuneita jatkotyöskentelyehdotuksia ei ole välttämätöntä ottaa käyttöön, mikäli perhe ei koe niitä itselleen sopiviksi. Tällöin konsultoivan tahon huolta on huojennettu yhteisen arvion kautta, vaikka tuki asiakkaalle jäisi toteutumatta. Ainoana poikkeuksena tämä aiemmin mainittu lapsen suojelun tarpeen selvittäminen, mikäli sille konsultaatiotapaamisen aikana nousisi tarve.

Sosiaalityön lähtökohtana on tukea ihmistä tämän omassa ympäristössä. Tämä sisältää oletuksen työskentelystä yhteistyössä ihmistä lähellä olevien muiden tahojen kanssa. Moniammatillisen yhteistyön onnistuminen vaatii sitä, että jokainen taho työskentelee yhteisen tavoitteen eteen, joka on tukea asiakasta hänen tilanteessaan. Parhaimmillaan moniammatillisen työryhmän jäsenistä jokainen tuo tähän auttamisprosessiin oman ammatillisen näkökulmansa ja tukensa toisiaan täydentäen. Moniammatillinen yhteistyö vaatii kuitenkin omanlaistaan osaamista sekä yhteistä näkemystä eri palvelualojen yli. (Kananoja 2017c, 449.) Asiakas-teemaan liittyen työntekijät nostivat työpajassa sen, kuinka asiakkaan ääni saattoi hukkua yhteistyötapaamisella, mikäli yhteistyökumppanilla oli painava tarve saada asiakas ottamaan vastaan sosiaalipalveluita. Tällöin asiakas ei ole kokenut luottamusta yhteistyötilanteessa, mikä toimii asiakkaan auttamisen edellytyksenä (Puutio & Kykyri 2015, 87). Tällöin myös vuorovaikutuksen rakentuminen on jäänyt alhaiselle tasolle, mahdollisesti jopa tasolle yksi, jossa osallistujat ovat olleet vain läsnä samassa tilassa kuitenkaan olematta vuorovaikutuksessa keskenään (Mönkkönen 2018, 135). Jalkautuvan konsultaation työntekijät olivat toimineet herkkyydellä ja tarjonneet uutta aikaa vain konsultoivalle työntekijälle, jotta dialogisuuden toteutuminen on varmistettu ja asiakkaan ääni on saatu kuuluviin. Esihenkilö antoi tästä ansaitusti positiivista palautetta työntekijöilleen työpajassa. Yksi työntekijä totesi oivallisesti, että konsultoivan työmenetelmän kautta asiakkaan tieto ei siirtynyt vain papereilla työntekijältä toiselle vaan yhteiselle tapaamiselle saapui ihminen, joka tuli ja kohtasi. Sosiaalialan työntekijöitä ohjaa työn ammattieettiset periaatteet, jotka luovat pohjan koko työlle ja työssä tehtäville ratkaisuille. Jalkautuvan konsultaation työmenetelmän kannalta oleellinen ammattieettinen arvo on asiakkaan osallisuus, eli asiakkaan mahdollisuus olla osana arvioimassa yhteistyössä omaa tilannettaan. Sosiaalialan työntekijä käyttää työssään ammattieettistä harkintaa ja hänellä on eettinen vastuu tekemistään ratkaisuista, jotka tehdään, sillä hetkellä käytettävissä ja saatavilla olevan tiedon perusteella. (Talentia 2022, 6, 25, 28.) Aiemmin asiakkaan asia on siirtynyt paperilla lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton muodossa eteenpäin sitä käsittelevälle työntekijälle, jolloin kohtaaminen on jäänyt vasta myöhempään vaiheeseen, ja yhteistyötahon mukaan ottaminen arviointipro-

sessiin on vaihdellut arvioivan työntekijän mukaan. Ammattieettistä harkintaa vahvistaa asiakkaan asian tuntevan palvelutahon mukaan ottaminen yhteiseen pohdintaan, jolloin on käytettävissä huomattavasti enemmän tietoa asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista (Talentia 2022, 48).

Työpajassa työryhmä korosti työntekijöiden inhimillisyyttä ja ihmisen kohtaamista ihmisenä ammattilaisen roolin sijaan. Ammattilaisille opetetaan kuitenkin jo varhain, että asiakkaaseen tulisi pitää riittävä etäisyys, ettei oma ammatillisuus ja auttamiskyky vaarannu. Oman persoonan ja inhimillisyyden tuomista asiakastapaamiseen ei tulisi kuitenkaan pelätä, sillä se ei vähennä työntekijän ammatillisuutta vaan purkamalla työntekijän virallisempaa roolia mahdollistuu myös asiakkaan kohtaaminen ihmisenä, eikä vain ammattilaisena. (Mönkkönen 2018, 113, 134.)

Palauteaineiston tulokset

Työpajassa työntekijöitä pohditutti se, miten yhteistyötahot ovat nähneet tilanteen ratkeamisen. Moniammatillisen yhteistyökokouksen onnistumista voidaan arvioida sen kautta, onko kokouksessa saatu luotua yhteinen suunnitelma (Mönkkönen ym. 2019, 56). Se, ettei kukaan yhteistyökumppaneista kokenut jääneensä täysin vaille apua, nähtiin työpajassa onnistumisena. Työntekijät pohtivat onko konsultaation kutsuminen liittynyt tilanteeseen, jossa työntekijällä on asiakkaan asiassa loppunut keinot tukea asiakasta ja kaivataan ulkopuolista arviota tilanteesta. Myös ennakointidialogisuutta tukee ajatus kutsua konsultaatio tässä vaiheessa, jos ammattilaiselta itseltään alkaa olla keinot asiakkaan parissa työskentelemiseen käytetty loppuun (Arnkil 2020, 105). Yhtenä tavoitteena jalkautuvalla konsultaatiolla on ollut lisätä yhteistyötä perheen arjessa toimivien tahojen kanssa (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023). Se, että yhteistyökumppaneista suurin osa koki yhteistyön jalkautuvan konsultaation työntekijöiden kanssa todella helpoksi ja että tilanne ratkesi konsultaation kautta, voidaan tulkita onnistuneeksi tavoitteeksi jalkautuvan konsultaation työmenetelmälle.

Työntekijöitä pohditutti myös pelkkä positiivinen palaute ja kritiikin puute. Työpajassa keskusteltiin siitä, voidaanko ajatella, että mikä tahansa uusi palvelu tuo lisää tukea perheille ja ettei sen vuoksi kritiikkiä haluta antaa, ettei uutta palvelua lakkauteta. Kehittämisen ei tulisi kuitenkaan jäädä irralliseksi aidosta käytännön kokemuksesta. Uusien yhteistyötoimintamallien luomista ja kehittämistä tukisi aito yhteisen arvion saaminen palveluiden toimivuudesta. Mikäli halutaan vahvistaa moniammatillista yhteistyötä, vaatisi se henkilöstön kouluttamista sekä nykyisten työtehtävien jakautumisen ja työnrakenteen uudistamista, joka edellyttäisi riittävää henkilöstön resurssointia ja uudenlaisten palveluprosessien käyttöönottamista (Sarvimäki 2017, 467). Johtamisella on myös tässä tärkeä roolinsa. Puhutaan

yhteensovittavasta johtamisesta, joka lähtee eri hallinnonalojen yli rakentavasta yhteistyöstä ja yhteistyökäytäntöjen luomisesta (Pakarinen & Kananoja 2017, 482).

Työmenetelmän prosessi

Työntekijät keskustelivat konsultaatioon hakeutumiseen liittyen siitä, että konsultaatioita olisi voitu toteuttaa kevään aikana enemmänkin. Kevään 2023 aikana konsultaatioita toteuttiin viiden työntekijän toimesta viikoittain. Työn rakenne oli ollut se, että jokaiselle työntekijälle oli määritelty oma jalkautuvan konsultaation päivä, jonka hän oli varannut viikosta kalenteriinsa konsultaatioita varten. Työnantajan näkökulmasta työpajassa keskusteltiin, että työaika tuli kuitenkin käytettyä, sillä jos konsultaatioita ei tullut kyseiselle päivälle, oli työaika voitu käyttää kirjallisten töiden tekoon. Tämä oli kuitenkin mahdollistanut sen, että jokaiselle työntekijälle olisi voitu varata useampi konsultaatiokäynti samalle päivälle, joka kuluneena keväänä ei ollut toteutunut. Käyntejä olisi siis kevään aikana ehditty toteuttaa useita kymmeniä, toteutuneen 26 lisäksi, jos kutsuja konsultaatiokäynneille olisi tullut enemmän. Uuden palvelun tai toimintamallin aloituksessa usein kestää. Organisaatioiden prosessit ovat hitaita ja muutokset vievät aikaa. Uusien toimintamallien käyttöönotto ja niiden vakiinnuttaminen osaksi toimintaa vaatii kärsivällisyyttä. Organisaatioiden kehittämiseksi vaaditaan avointa ajattelutapaa ja toimintaa, joka mahdollistaa kehittämisen. Se vaatii panostusta työntekijöiden ajankäytöllisesti ja vaatisi tämän huomioonottamista kokonaisuuden suunnittelussa. (Tarkkonen 2014, 41.) Työryhmä koki tärkeänä sen, että konsultaatioon ohjautumiseen liittyen kehitetään esitekortti, jolla saadaan vietyä tietoa konsultaatiosta asiakkaille ja yhteistyötahoille sekä madalletaan kynnystä kutsua konsultaatio.

Työntekijät keskustelivat siitä, että on ollut helppoa, ettei konsultoivan työntekijän ole tarvinnut järjestää konsultaatiotapaamista. Haasteena kuitenkin nähtiin se, ettei yhteistyötaho ole muistanut aina pyytää suostumusta asiakkaalta konsultaatioon. Onnistuneen moniammatillisen kokouksen lähtökohtana nähdään se, että asiakkaan kanssa on etukäteen käsitelty tulevan kokouksen aihe ja se, keitä kokouksessa on paikalla (Mönkkönen ym. 2019, 56). Myös etäyhteyksistä keskusteltiin. Mietittäväksi jää, toteutuuko asiakkaan kohtaaminen etänä yhtä hyvin kuin läsnä ollen. Onnistuneeseen moniammatilliseen kokoukseen nähdään vaikuttavan pienet eleet siitä, että työntekijät ovat läsnä ja kuuntelevat asiakasta (Mönkkönen ym. 2019, 56). Nämä eleet jäävät väistämättä suuremmin pimentoon etätapaamisella. Huonossa tapauksessa yhteys pätkii tai työntekijät tai asiakas on etäyhteydellä ilman kuvaa, koneen tai puhelimen kamera suljettuna, jolloin suuri osa vuorovaikutuksesta jää näköyhteyden puuttuessa pois.

Konsultaatiokäynteihin osallistumiseen liittyen työntekijät nostivat hankalaksi sen, jos yhteistyökumppanin koettiin painostavan asiakasta sosiaalipalvelun tuen vastaanottamiseen.

Tämä on inhimillistä, kun yhteistyökumppani toivoo oman työkuormansa ja huolensa keventämistä (Arnkil 2020, 105). Huonon moniammatillisen kokouksen lähtökohtana nähdään kuitenkin se, että joku ammattiryhmä dominoi kokousta ja ilmapiiri luodaan painostavaksi (Mönkkönen ym. 2019, 57). Tämä on tällöin esteenä asiakkaan aidon tilanteen käsittelylle, yhteisen ymmärryksen muodostamiselle sekä toimivan suunnitelman luomiselle. Dialogisuuden näkökulmasta tällaisessa kokouksessa ei päästä vuorovaikutuksen tasoilla toista tai kolmatta tasoa korkeammalle. Toisella tasolla toinen osapuoli pyrkii käyttämään valtaa ja vuorovaikutus jää yksipuoliseksi. Kolmannella tasolla vuorovaikutus jää pelaamiseksi, jossa osapuolet osallistuvat, mutta vain saavuttaakseen omat tavoitteensa. (Mönkkönen 2018, 135.) Keväällä konsultaatiotapaamisella oli käynyt näin, että yhteistyökumppani oli pyrkinyt käyttämään valtaa painostamalla asiakasta ottamaan palvelua vastaan, jolloin konsultaatiotapaamisella oli jääty vuorovaikutuksen tasolle kaksi vuorovaikutuksen jäätyä yksipuoliseksi. Konsultaatiotapaamisella asiakkaalla voisi myös olla yhteistyötapaamiselle oma tavoite, esimerkiksi saavuttaa osallistumalla jotakin, vaikka vain sen, että voi todeta osallistuneensa tapaamiseen, eikä silti tilanne ole korjaantunut, kuitenkaan aidosti heittäytymättä vuorovaikutukseen. Tällöin ollaan vuorovaikutuksen tasolla kolme, jossa molemmat tahot ikään kuin pelaavat omilla tahoillaan (Mönkkönen 2018, 135).

Työryhmä keskusteli siitä, että on tärkeää, että jalkautuva työntekijä on voinut jatkaa palvelutarpeen arvioinnin ajan saman asiakkaan parissa työskentelyä. Lastensuojelun laatusuosituksessa on todettu, että työskentelyn laatua heikentää työntekijöiden jatkuva vaihtuvuus (STM 2019, 25 – 26). Se, että konsultoiva työntekijä on voinut jatkaa mukana palvelutarpeen arvioinnissa, vahvistaa asiakkaan ja työntekijän välille muodostuvaa vuorovaikutussuhdetta (Mönkkönen ym. 2019, 51). Työntekijöiden vaihtuvuus on suurta kaikissa lapsiperhepalveluissa ja tämä aiheuttaa monenlaista haittaa ja riskiä yhteistyösuhteen muodostumiseen asiakkaan asiassa. Sosiaalityötä tekevien työntekijöiden työvoimavaje on lisääntynyt ja suuren työmäärän lisäksi työyhteisöitä haastaa pula pätevistä työntekijöistä (Sarvimäki 2017, 466 - 467). Etenkin vastuutyöntekijän vaihtuminen katkaisee luottamus- ja vuorovaikutussuhteen rakentumista asiakasperheeseen ja hidastaa näin lasten ja perheiden avunsaantia (Kananoja 2017a, 188; STM 2019, 25 – 26). Työryhmässä nähtiin kuitenkin haasteellisena löytää sosiaalityöntekijöiden kalentereista nopeasti yhteisiä aikoja. Yhteinen aika on saattanut mennä pitkälle konsultaatioajasta ja jalkautuvan työntekijän läsnäolosta huolimatta sosiaalityöntekijä on saattanut haluta keskustella uudelleen samat asiat läpi, joita on puhuttu jo konsultaatiokäynnillä. Vuorovaikutuksen tasoilla ei ole nostettu erikseen näkökulmaa siitä, miten vuorovaikutusta jarruttaa asioiden toistaminen (Mönkkönen 2018, 135). Oletettavaa kuitenkin on, ettei asioiden toistaminen ainakaan herätä luottamusta asi-

akkaassa. Kuten jo aiemmin nostettiin esiin, sosiaalityössä olisi huomioitava erilaisten prosessien kesto ja autettava asiakasta sen mukaisissa olosuhteissa parhaalla mahdollisella tavalla (Kananoja 2017a, 192). Työpajassa työryhmä pohti, että ei ole tarkoitus, että asiakkaan prosessi hyytyy ja nostivat esiin, että he pystyvät muokkaamalla omaa työtään vaikuttamaan tähän, että prosessi etenee palvelutarpeen arvioinnin alkaessa sujuvasti.

Työntekijät toivoivat myös, että voisivat jatkaa omia työprosessejaan mahdollisesti loppuun ilman sosiaalityöntekijää. Jalkautuva konsultoiva työntekijä on alkanut muodostaa konsultaatiotapaamisen aikana asiakkaan kanssa dialogisuutta tukevaa vuorovaikutussuhdetta (Mönkkönen ym. 2019, 51). Vuorovaikutussuhde lisää luottamusta ja tukee asiakassuhteen rakentumista korkeimmalle vuorovaikutuksen tasolle, jossa toimitaan yhteistoiminnallisesti asiakkaan kanssa (Mönkkönen 2018, 135). Työntekijät ja esihenkilö pohtivat jo työpajassa, ettei lain puitteissa ole esteitä sille, etteikö konsultaation toteuttanut asiakasohjaaja voisi toteuttaa arviointiprosessia loppuun itsenäisesti, pois lukien arvioinnit, joissa tulisi selvittää lastensuojelun tarvetta, joka vaatii sosiaalityöntekijän ammattipätevyyden. Kaste -hankkeessa on kehitetty asiakasohjaustyötä vanhuspalveluissa jalkauttamalla asiakasohjaajia vanhusten koteihin neuvomaan ja ohjaamaan heitä palveluiden käytössä. Asiakasohjaajat arvioivat vanhuksen palvelun tarvetta yhteistyössä hänen kanssaan. Asiakasohjaaja voi tehdä myös palvelusuunnitelman ja arvioida sen toteutumista toimien asiakkaansa asiassa viranhaltijana, joka voi tehdä myös päätöksiä sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista. (Kananoja & Marjamäki 2017, 215.) Tätä Kaste -hankkeen mallia voisi hyödyntää myös jalkautuvan konsultaation toteuttaneen asiakasohjaajan työssä, mikäli nähdään mahdollisuutena, että asiakasohjaaja voisi vastata omien asiakasprosessien loppuun saattamisesta. Työryhmä nosti esiin, että tällä tuettaisiin asiakkaan resursseja. Työryhmä myös pohti, että tehostamalla tätä kohtaa arvioinnin työskentelystä tulisi säästetyt työtunnit näkymään lisäresurssina asiakkaalle toisessa kohtaa.

9.1.3 Pohdintaa tulosten tarkastelusta

Kehittämistyön tavoitteena oli tukea konsultoivan työmenetelmän kehittämistä ja asettumista osaksi lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin työryhmän toimintaa sekä konsultoivan työkäytännön vakiintumisen myötä mahdollistaa asiakkaiden ohjautuminen sujuvammin suoraan oikean palvelun piiriin. Konsultoivalla työkäytännöllä on pyritty takaamaan asiakkaiden matalan kynnyksen tuki ja sitä kautta pysyvä malli sujuvalle yhteistyölle eri palvelutahojen kanssa, joiden parissa asiakas jo on. Kehittämistyön tarkoituksena oli analysoitujen palautteiden perusteella pidetyssä työpajatyöskentelyssä kehittää kokeilussa olevasta toimintamallista yhteisellä kehittämistyöllä rakenne käytännön työnarkeen. Kehittämistyön

tuloksista selvisi, että konsultoiva työmenetelmä oli nähty yhteistyökumppaneiden näkökulmasta hyödyllisenä ja palvelun toivottiin jatkuvan. Työntekijät kokivat työmenetelmän vahvistavan asiakassuhteen muodostumista ja sujuvoittavan työtä. Jalkautuva konsultaatio on tukenut lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia, sillä vuorovaikutussuhdetta asiakkaaseen on muodostettu jo konsultaatiotapaamisella ennen palvelutarpeen arvioinnin aloittamista. Konsultaatioilla myös saatettu löytää perheelle tuki peruspalveluista, jolloin perhe ei ole konsultaatiokäynnin jälkeen ohjautunut palvelutarpeen arviointiin. Tämä on vähentänyt osaltaan työpainetta palvelutarpeen arvioinnissa.

Tehdyn kehittämistyön perusteella voimme todeta, että jalkautuvilla konsultaatioilla on saavutettu tapauksissa, joissa yhteistyökumppanit ovat kokeneet tilanteen ratkenneen konsultaatiokäynnin aikana, yhteistyökumppanin arvion mukaan suurin mahdollinen hyöty. Tämän jalkautuvan konsultaation työmenetelmän kehittämisen taustalla olleen tavoitteen voidaan nähdä toteutuneen erinomaisesti. Toisena merkittävänä tuloksena kehittämistyöstä nousee se, että yksikään yhteistyökumppani ei kokenut, että olisi jäänyt täysin vaille apua vaan kaikki kokivat saaneensa konsultaatiosta jonkinlaisen avun tilanteeseen. Niin yhteistyökumppanit kuin työntekijät kokivat, että jalkautuvan konsultaation työmenetelmä on sujuvoittanut yhteistyötä asiakkaan asiassa. Konsultaatio on saatu kutsuttua yhteistyötahon näkökulmasta helposti ja yhteinen suunnitelma laadittua tapaamisella. Työntekijöiden näkökulmasta konsultaation kutsuminen nähtiin myös hyvänä tapana aloittaa yhteistyö pohdittaessa lisätuen tarvetta, ilman, että nousee tarvetta välttämättä korostaa nousseita huolia.

Työntekijät nostivat esiin, että kutsuvan tahon järjestäessä konsultaatiotapaamisen, on ollut sujuvaa osallistua valmiiseen tapaamiseen ja heidän roolinsa tapaamisilla on ollut selkeä. He ovat saaneet asettua kuuntelijan rooliin kuulemaan asiakkaan tilanteesta asiakkaalta itseltään sekä yhteistyökumppanilta ja sen jälkeen kertoa oman ammatillisen näkemyksensä asiakkaan tilanteesta. Tämän jälkeen on luotu yhteistyössä suunnitelmaa asiakkaan tueksi jatkossa. Sosiaalialan työntekijän rooli moniammatillisissa verkostokokouksissa on usein toimia sosiaalialan asiantuntijana ja usein sosiaalialan työntekijälle asettuu sekä koollekutsujan ja puheenjohtajan rooli (Lyhty ym. 2015, 150). Jalkautuva konsultaatio on tarjonnut mahdollisuuden osallistua moniammatilliseen yhteistyöhön kutsuttuna asiantuntijatahona ilman ennakkokäsitystä asiakkaan tilanteesta. Työryhmä koki hyvänä sen, että yhteistyötahot ovat kokeneet saaneensa apua jalkautuvista konsultaatioista. Työryhmä oli hyvin kehittämismyönteinen ja he lähtivät aktiivisesti työpajassa pohtimaan kehittämisajatuksia vielä kokeilussa olevasta työmallista. Tämän takia kehittämistyön tuotos oli kehittämispainotteinen.

Työpajassa haasteena nähtiin se, ettei yhteistyö taho ollut muistanut aina pyytää asiakkaan suostumusta konsultoivan työntekijän kutsumiseen. Suostumuksen pyytäminen voidaan nähdä moniammatillisen yhteistyökokouksen lähtökohtana (Mönkkönen ym. 2019, 56). Palauteaineistossa korostettiin sitä, että asiakkaalle on saatu konsultoinnin avulla tuki. Työpajassa työntekijät kuitenkin pohtivat tilanteita, joissa kokivat konsultaatiotapaamisella painostusta asiakasta kohtaan yhteistyökumppanin taholta. Tämä nostaa kysymyksen siitä, onko asiakkaan osallisuus omassa prosessissaan toteutunut kyseisillä tapaamisilla sekä siitä, onko yhteistyötaholla ollut riittävät taidot kohdata asiakas osana moniammatillista yhteistyötapaamista. Ammattilaisella tulisi olla kyky olla hereillä vuorovaikutustilanteessa ja nimenomaan tukea asiakkaan herääviä pohdintoja omasta tilanteestaan (Seikkula 2022, 172). Asiakkaan osallisuutta pystytään tukemaan kouluttamalla työntekijöitä asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaslähtöisyyteen (Halme ym. 2014, 107). Voidaan myös pohtia, onko konsultaatiotapaamisella tavoitettu moniammatillinen dialogisuus. Yhteistyö ei toteudu itsestään ja verkostoyhteistyössä eri tahot suhteuttavat oman toimintansa paikallaolijoiden toimintaan (Lyhty ym. 2015, 147). Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että eri ammattilaisten välisessä yhteistyössä jo asiakkaan huolen määrittelyssä voidaan kohdata eri mielisyyttä, mikä on toisesta huolettavaa, ei välttämättä toisesta tahosta ole (Arnkil 2020, 105; Lyhty ym. 2015, 147). Tällöin saatetaan tulla konsultaatiotapaamisella pisteeseen, jossa pohditaan, kenellä on pätevyys määritellä tämä huoli. (Lyhty ym. 2015, 147.)

Jalkautuvan konsultaation yhteistyön haasteita on tärkeää pysähtyä pohtimaan myös kehittämisen näkökulmasta. Työntekijällä on mahdollisuus kehittyä työssään. Tämä edellyttää kykyä reflektoida tehtyä työtä ja valmiutta lähteä muuttamaan omia toimintatapoja. Myös yhteistyötaitoja voi harjoitella ja näitä tulisi opettaa jo sosiaalialalle opiskeltaessa. Sosiaalialalla on tärkeää osata toimia osana erilaisia verkostoja monenlaisten ihmisten kanssa. (Lyhty ym. 2015, 148.) Nämä taidot tukisivat jalkautuvan konsultaation asettumista osaksi palvelujärjestelmää sekä sen hyödynnettävyyttä. Toimintakulttuurien muuttaminen yhteistyötä tukeviksi vaativat myös johtotasolta valmiutta muutosta tukevaan johtamiseen (Lyhty ym. 2015, 149). Jalkautuvan konsultaation tarkoituksena on tuoda tuki yhteistyökumppaneille, mutta ensisijaisesti tarjota asiakkaalle apu varhaisemmassa vaiheessa (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023). Moniammatillisen yhteistyön perustavoitteena on tuoda asiakkaalle lisäarvoa ja hyötyä. Parhaimmassa tapauksessa yhteistyöllä saadaan rakennettua asiakkaan tueksi eheä kokonaisuus eikä irrallisia osia tuesta ja palveluista. (Lyhty ym. 2015, 152.) Pohdittaessa lisäarvon tuottamista asiakkaan asiassa moniammatillisesti korostuu yhteistyökäytäntöjen vajeet. Sosiaalityöstä moniammatillisissa ympäristöissä puhutaankin irrallisena omana osana asiakkaan palvelukokonaisuutta. Todetaan, että sosiaalityöntekijä on oman alansa ammattilainen moniammatillisen työryhmän jäsenenä (Kananoja 2017b,

347). Moniammatillisuutta kuvataan siten, että sosiaalityöntekijä toimii esimerkiksi terveydenhuollon, koulujen ja poliisin kanssa samalla työkentällä osana työryhmää (Kananoja ym. 2017, 9). Moniammatillisen työryhmän yhteistyökäytänteisiin ei kuitenkaan paneuduta syvemmin. Yhteistoiminnassa voidaan nähdä haasteita, joihin olisi tärkeä paneutua. Esimerkiksi koulun oppilashuoltoryhmän jäseninä toimivat mm. opettajia, terveydenhoitaja ja kuraattori, jotka toimivat kaikki eri lainsäädännön alaisesti saman oppilaan asioissa. Tämä luo haasteita yhteistyölle siksi, koska eri toimijoiden toimintakulttuurit eroavat paljon toisistaan. (Gråsten – Salonen & Mehtiö 2017, 373.)

Kehittämistyön keskiössä oli jalkautuvan konsultaation työmenetelmä ja sen toimivuus. Kerätyt palautteet olivat positiivisia ja sen merkitystä on kehittämistyössä arvioitu. Kyselylomakkeilla ei ole voitu toteuttaa dialogista ja vuorovaikutuksellista lähestymistapaa, joten työpajatyöskentelyssä sitä korostettiin. Työpajatyöskentelyä arvioitaessa dialogisuuden eri tasojen kautta, voidaan tulkita, että työpajassa on päästy dialogisuuden ylimmälle, eli yhteistoiminnan tasolle. Työpajassa ei kysytty vain muodollisesti työntekijöiden mielipiteitä työmenetelmästä, vaan haluttiin yhteisellä kehittämisellä todellisuudessa vaikuttaa työmenetelmän käyttöön ja kehittämiseen. (Mönkkönen 2018, 125). Kehittämistoiminnalle parhaan lähtökohdan loi arjen perustyöstä noussut kehittämistarve ja työntekijöiden valmius lähteä kehittämään toimintaa (Kananoja & Lähteinen 2017, 503). Sosiaalityön arki vaikuttaa myös sosiaalityön käytäntötutkimukseen. Palveluista kiristetään ja työtä pyritään tehostamaan, joka näkyy epävarmuutena asiakkaiden arjessa esimerkiksi palveluiden katkeamisena. Työntekijälle nämä heijastuvat kiireenä, työnpaineena ja vaikeutuneina asiakastilanteina. Tämä nostaa huolta palveluiden tulevaisuudesta. (Haverinen 2005, 99.)

Toimiva lastensuojelu – selvitystyöryhmän (STM 2013, 69) työn tuloksena painotettiin viranomaisten yhteistyökäytäntöjen selkiyttämistä ja yhdenmukaistamista. Työryhmä asetti pitkän aikavälin tavoitteeksi lapsiperhepalveluiden keräämisen yhteiseksi kokonaisuudeksi, jotka jakaisivat yhtenäisen tietoperustan ja viitekehyksen. (Hämeen-Anttila 2017, 226 - 227.) Työryhmän ehdotukset on annettu selvitystyöryhmän loppuraportissa vuonna 2013. Lapsiperhepalveluiden yhtenäistäminen on edelleen kymmenen vuotta myöhemmin vaiheessa, työtä tehdään paljon yhtenäisissä viitekehyksissä, mutta irrallaan toisistaan. Yhtenäistäminen vaatisi vahvempaa valtakunnallista lapsiperhepoliittista strategiaa (Hämeen-Anttila 2017, 227). Kehittämistoiminnalle luo haasteita paineet prosessien nopeuttamisesta sekä tarve tehokkaasti ratkaista asiakkaiden moninaisia tilanteita (Kananoja & Lähteinen 2017, 502). Johdon tulisi varmistaa se, että työntekijöillä on työssään sellaiset olosuhteet, jotka tukevat yhteistyötä eri palvelualoilla. Siten saadaan luotua lapsiperheiden kanssa tehtyyn työhön jatkuvuutta. (STM 2019, 25 – 26.) Kuten aiemmin on mainittu, niin lakikin ohjaa

järjestämään tukea yhteistyössä eri palvelusektoreiden kanssa, jotta säästettäisiin resursseja ja ettei asiakkaan tarvitsisi hakeutua usealle eri taholle apua saadakseen. Sujuvalla yhteistyöllä saada kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, jolloin asiakkaan tukemiseksi pystytään hyödyntämään jokaisen alan omaa ammattiosaamista. (Hämeen-Anttila & Lähteinen 2017, 65 - 66.)

9.2 Eettiset näkökohdat ja luotettavuuden tarkastelu

Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK) on määritellyt ihmistä koskevan tutkimuksen eettisiä periaatteita. Yleisinä eettisinä periaatteina nähdään tutkittavien ihmisarvo ja itsemääräämisoikeus, tutkittavan kulttuuriperinnön kunnioittaminen sekä tutkimuksen toteutus ilman tutkittavalle aiheutuvaa haittaa. Tutkittavalla on oikeus saada tietoa tutkimukseen osallistumisesta ja tutkimusaineiston käytöstä. Tutkittavalla on myös oikeus osallistua vapaaehtoisesti tai perua osallistumisensa missä tahansa vaiheessa tutkimusta. Tämä on erityisen tärkeää, mikäli tutkittavalla on asiakkuussuhde tutkivaan organisaatioon, sillä tutkittavalle ei saa koitua pelkoa esimerkiksi mahdollisista negatiivisista seurauksista asiakkuuteensa liittyen peruessaan osallistumisensa tutkimukseen. Alaikäisen, alle 15-vuotiaan, tutkittavan osallistumisesta tutkimukseen päättää ensisijaisesti huoltaja. Yli 15-vuotias voi päättää osallistumisestaan itse. Lapselle tulee antaa tietoa tutkimuksesta hänelle ymmärrettävällä tavalla. (TENK 2019, 7 - 8.) Henkilötietojen osalta tutkimusaineiston käsittelyä ja säilytystä ohjaa suunnitelmallisuus, vastuullisuus ja lainmukaisuus. Tutkijan tulee noudattaa lainsäädännön lisäksi kohdeorganisaation tietosuojaohjeita koko tutkimuksen ajan. Kaikki henkilötietojen käsittelyä koskevat ratkaisut tulee olla dokumentoitu selvästi, siten, että ne ovat myös jälkikäteen tarkastettavissa. Valmiissa julkaisussa tutkittavien yksityisyyttä tulee suojata. (TENK 2019, 11, 13.) Tässä kehittämistyössä yhteistyökumppanit antoivat palautteet työmallista tietäen, että niitä käytetään työmenetelmän kehittämiseen. Alaikäisten lasten tai asiakasvanhempien vastauksia ei kehittämistyössä alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen käytetty, koska niitä ei tullut tai niitä tuli vain vähäinen määrä. Työpajaan osallistuneet henkilöt olivat tietoisia kehittämistyön toteuttamisesta ja työpajan tarkoituksesta osana kehittämistyötä.

Tutkimusta aloitettaessa on tärkeää tehdä eettistä ennakkoarviointia. Eettisellä ennakkoarvioinnilla tarkoitetaan tutkimuksen ja sen tuloksen pohtimista siltä näkökannalta, saattaako se aiheuttaa vahinkoa tai haittaa tutkittavalle. Ennakkoarvioinnilla pyritään minimoimaan tutkimukseen liittyvät mahdolliset riskit. Tutkija on itse vastuussa tutkimuksensa eettisyydestä. (TENK 2019, 14 – 15.) Ennakkoarvioinnin perusteella ei noussut eettisiä riskejä, jotka olisivat estäneet kehittämistyön tekemisen tai jotka olisivat vaatineet eettistä ennakkoarviota ihmistieteiden eettiseltä toimikunnalta.

Kehittämistyön aineisto, lomakekyselyiden vastaukset, on kerätty kevään 2023 aikana lapsiperhepalveluiden asiakasohjausyksikön asiakasohjaajien toimesta heidän työnsä tueksi ja kehittämiseksi. Tämä on ilmoitettu aineistoa kerättäessä. Vastaajilta on kerätty vain kokemuksia heidän saamastaan konsultointipalvelusta. Esimerkiksi kokemuksia heidän omasta tilanteestaan ei kerätty palautelomakkeilla lainkaan. Aineiston vastauksia kerättiin sekä asiakkailta että yhteistyökumppaneilta ja lomake on eritellyt vastaukset asiakkuuden ja yhteistyökumppanuuden mukaan. Myös lapsilla, jotka ovat osallistuvat konsultaatiotapaamiseen, olisi ollut mahdollisuus osallistua kyselylomakkeen täyttöön omalta osaltaan. Osallistuminen kyselyyn on ollut vapaaehtoista, eikä se ole vaikuttanut konsultaation tai palvelun saamiseen. Henkilötietoja kyselyssä ei ole kerätty. Lomakekysely on ollut nimetön ja vastaajan tunnistettavuuden mahdollisuus on ollut vähäinen. Lyhyessä lomakekyselyssä on pyydetty numeraalisesti arvioimaan työmalliin liittyvää kokemusta, jonka lisäksi täyttäjä on voinut antaa sanallista palautetta, mutta se ei ole ollut pakollista. Sanallisessa vastauksessa vastaaja on saattanut antaa yksityiskohtaisempaa palautetta omaa tilannettaan koskien ja näin ollen voidaan ajatella, että tutkimuksen kohderyhmä tai aihe saattaa olla sensitiivinen. Tällöin saatuja tietoja on tullut käsitellä Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen tietosuojaohjeiden mukaan. Käytännössä vastaajan varma tunnistaminen jälkikäteen ei ole mahdollista, koska henkilötietoja ei kyselyssä ole annettu. Vastaaja -asiakas ei ole ollut vastatessaan välttämättä vielä asiakasohjausyksikön asiakkuudessa eikä vastauksella arvioida asiakkuuteen tai sen epäämiseen liittyviä syitä. Vastaaja -asiakkaiden antamia palautteita ei käytetty osana kehittämistyön aineistoa niiden vähäisen määrän vuoksi. Päätös niiden pois jättämisestä tehtiin yhteistyössä kohdeorganisaation kanssa. Aineistonhallinta kyselylomakkeiden osalta on ollut kyselyiden suorittamisen ajan jalkautuvaa konsultaation työtä tekevillä asiakasohjaajilla. Kyselyiden keräämisjakson päättymisen jälkeen asiakasohjaajat toimittivat aineiston kehittämistyöstä vastaavalle taholle tietosuojaohjeita noudattaen. Aineiston analyysi suoritettiin myös tietosuojaohjeita kunnioittaen. Kyselyaineisto jää asiakasohjausyksikön käytettäväksi haluamallaan tavalla. Kehittämistyöntekijä poistaa aineiston sen analysoituaan ja kun kehittämistyön suoritus on hyväksytty.

Kehittämistyön analysoitava aineisto oli suhteellisen pieni. Ylemmän ammattikorkeakoulun kehittämistyö on harjoitustyö, jonka avulla osoitetaan oppineisuutta omalta alalta. Tämän vuoksi kehittämistyössä käytetyn aineiston kokoa ei tulisi pitää sen merkittävimpänä kriteerinä. Kehittämistyön toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka tavoitteena on ollut pyrkiä kuvaamaan ja ymmärtämään kokemuksia ja käytössä olevaa toimintamallia, ei luoda määrällisiä yleistyksiä tutkittavasta aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 97 - 98; Vilkka 2021, 150.) Palauteaineiston analyysivaiheessa palautteiden määrä vaikutti vähäiseltä, mutta

suhteutettuna se tehtyjen konsultaatioiden määrään, oli palauteaineiston koko kehittämistyön kannalta riittävä. Tässä kehittämistyössä on pyritty kuvaamaan ja ymmärtämään yhteistyökumppaneiden ajatuksia ja kokemuksia jalkautuvasta konsultaatiosta työmallina. Jotta kuvauksesta saadaan tutkimuksen kannalta todenmukainen, on tärkeää kerätä vastauksia tahoilta, jotka tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Tämän vuoksi kyselylomakkeet on kohdennettu suoraan jalkautuvan konsultaation käynnin jälkeen käyntiin osallistuneille yhteistyökumppaneille. Näin vastaukset on kerätty harkiten siihen parhaiten soveltuvimmalta taholta. Juuri sopivuuden kriteerit loivat konkreettiset rajat sille, minkä verran tästä asiasta tietäviä henkilöitä ylipäätään on ja sen myötä monelleko henkilölle kyselyä voidaan jakaa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98.) Tämä on ollut suurin syy siihen, miksi vastaajien määrä on jäänyt vähäiseksi. Lapset tai nuoret eivät vastanneet kyselyyn lainkaan. Koska kehittämistyöhön on annettu valmis lomakekyselyaineisto ei ole saatavilla tietoa siitä, onko jalkautuvan konsultaation käynneille osallistunut lapsia, onko kyselyä jaettu heille tai mistä syystä he eivät ole kyselyyn vastanneet.

Tutkimuksen luotettavuutta voivat heikentää monet tekijät, kuten se, että tutkija voi ymmärtää haastateltavaa väärin, saatetaan tehdä vahingossa vääriä merkintöjä tai haastateltava saattaa haastattelussa muistaa asian väärin. Tutkimustekstissä tulee arvioida mistä mahdolliset virheet johtuvat, mikäli tutkimustulokset poikkeavat merkittävästi tai vaikuttavat suhteessa oudoilta verrattuna muihin tutkimuksiin. Tutkijan rehellisyys ja hänen tekemänsä valinnat ovat tutkimuksen luotettavuuden keskiössä. (Vilkka 2021, 194, 196.) Kehittämistyön aineistona käytettävään lomakekyselyyn vastaaminen on ollut vapaaehtoista ja sen täyttämistä ei ole seurattu eikä sitä ole edellytetty. Riskinä kehittämistyön kehittämistehtävälle oli, ettei kohdeorganisaatio saa riittävää aineistoa kerättyä siihen varatussa ajassa. Toisena riskinä voitiin nähdä se, ettei palvelusta anneta kyselylomakkeen kautta aitoa palautetta, mikäli palveluun on oltu tyytymättömiä. Tällöin lomakekyselyt antavat positiivisemman kuvan jalkautuvan työmenetelmän sujumisesta kuin mikä vastaajien kokemus on todellisuudessa ollut, tätä on kehittämistyössä pohdittu.

Kehittämismenetelmänä työpajassa käytettiin fokusryhmäkeskustelu -menetelmää. Työpajaan ei osallistunut kaikki työmenetelmää työssään käyttävät työntekijät poissaolojen vuoksi. Aiemmin mainitut sopivuuden kriteerit toivat myös rajan sille, montako henkilöä työpajaan voidaan kutsua, sillä menetelmää työssään toteuttaneita henkilöitä oli rajallinen määrä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Fokusryhmä -menetelmää ei tule käyttää menetelmänä, mikäli halutaan kerätä tietoa, jota voidaan yleistää laajemmin (Hennink 2014, 16). Käytettäessä fokusryhmäkeskustelu -menetelmää kehittämistyössä on tiedostettu, että kehittämistyön työpajan aineisto sisältää paikallaolleiden henkilöiden näkökulmat työmenetel-

mästä ja sen kehittämisestä, eivätkä ne edusta välttämättä koko kyseisen työyhteisön näkökulmia, saati laajemmin Keski-Uudenmaan hyvinvointialueen työntekijöiden tai sosiaalialan työntekijöiden näkökulmaa. Kehittämistyön kannalta ryhmäkeskustelumuotoinen työpaja oli sopiva menetelmä. Työryhmä nosti esiin, että oli hyvä päästä yhteisesti keskustelemaan työmenetelmästä, jota työntekijät toteuttavat pääasiassa omilla tahoillaan. Yhteinen keskustelu toi heidän mukaansa työmenetelmän käytöstä yhteistä ymmärrystä.

Arvioitaessa tutkimuksen eettisyyttä on hyvä arvioida myös tutkimusta sensitiivisyyden näkökulmasta. Onko tutkimuksen aihe tai kohderyhmä sensitiivinen? Tällaisia sensitiivisiä aiheita tai kohderyhmiä saattaa olla esimerkiksi terveydentilaan liittyvät aiheet tai asiakkaan kokemaan väkivaltaan liittyvät tekijät. Aiheen sensitiivisyys määrittyy kokemuksen myötä, aihe voi olla arka kokemuksen kautta asiakkaalle tai arka sen vastaanottavalle taholle. (Kallinen ym. 2018, 15, 17.) Myös ryhmäkeskusteluun liittyviä kysymyksiä on hyvä arvioida tutkimuksen sensitiivisyyden kannalta. Tähän liittyy kysymyksiä siitä, kuinka iso ryhmä kootaan, kuka kokoaa ryhmän, tuntevatko osallistujat toisensa ja miten ryhmätilaan asetutaan. (Kallinen ym. 2018, 62.) Työpajan osallistujat tulivat valmiiksi koottuna kohdeorganisaatiosta koostuen niistä työntekijöistä, jotka ovat menetelmää toteuttaneet. Vuorovaikutukseen liittyvät sensitiiviset kysymykset olivat kehittämistyön ryhmäkeskustelun kannalta oleellisia. Etenkin liittyen siihen, jos keskustelu olisi kääntynyt negatiiviseksi tai kuinka negatiivista vuorovaikutusta olisi ohjattu tai pyritty kääntämään rakentavaksi (Kallinen ym. 2018, 62 - 63). Ryhmäkeskustelu pysyi kehittämistyön työpajassa koko työpajan ajan positiivisena ja kehittämisestä innostuneena. Kehittämistyön kannalta työntekijöiden ryhmäkeskustelu ei sisältänyt suoranaisesti arkaluontoisia teemoja, koska työntekijät keskustelivat työpajassa työntekijä -roolissaan. Se, miten jokainen ryhmäkeskusteluun osallistunut koki asiat henkilökohtaisella tasolla, ei nostettu ryhmäkeskustelussa eikä teemoissa esiin, vaan teemat ja ryhmäkeskustelu keskittyi työntekijänä toimimiseen työmenetelmän parissa. Mikäli työntekijä olisi tuonut keskusteluun henkilökohtaista tasoa, olisi tämä tullut ottaa sensitiivisesti huomioon osana työpajan kulkua. Aineiston analyysin jatkotyöstämiseen liittyvään työpajatyöskentelyyn osallistuville työntekijöille osallistuminen oli vapaaehtoista. Työpajatyöskentelyssä korostettiin avoimuutta ja luottamuksellisuutta. Mahdollisia erimielisyyksiä tai ristiriitoja olisi pyritty käsittelemään ja löytämään työmallin kannalta toimiva kompromissiratkaisu. Tällaisia ei kuitenkaan työskentelyn aikana tullut vastaan. Työpajatyöskentelyn tuloksena syntyvän tuotoksen mallinnuksen kannalta oli oleellista, että myös asiakasohjausyksikön lapsiperhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnin esihenkilö oli paikalla työpajassa arvioimassa tuotoksen mahdollisuuksia käyttöönottoon. Esihenkilö olisi myös vastannut mahdollisista jatkokeskusteluista, mikäli työyhteisön sisällä olisi noussut merkittäviä ristiriitoja työpajatyöskentelyn aikana. (Proinno 2023.) Näin ei kuitenkaan käynyt.

Palauteaineiston luotettavuuteen liittyen pohdittavaksi myös jää kuinka konsultaatioita on toteutettuja ja miten palautteita kerätty ja vastaajien toimesta annettu. Esimerkiksi koulut mainittiin vastauksissa usein, joten konsultaatioita on suoritettu koulujen kutsumana. Kouluja Järvenpään ja Tuusulan alueella on useampia. Tiedossa ei kuitenkaan ole, onko jalkautuvaa konsultaatiota osattu hyödyntää kaikilla kouluilla ja ovatko konsultaatiot toteutettu eri kouluihin vai useamman kerran samoille kouluille. Tämä on saattanut myös vaikuttaa vastausprosenttiin suhteessa kaikkiin palvelutahoihin, joille konsultaatiota on tarjottu. Mikäli sama palvelutaho on kutsunut konsultaation eri perheiden asioissa uudestaan käynnille, ei yhteistyötaho välttämättä ole ajatellut toisen palautteen tuovan uutta lisäarvoa kehittämistyölle, mikäli palaute, jonka hän olisi antanut, olisi ollut hyvin samankaltainen kuin jo annettu palaute. Palauteaineistossa ei mainittu nimeltä muita palvelutahoja, jotka ovat konsultaatioita kutsuneet.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa esimerkiksi se, kuinka tarkkoja tulokset ovat. Tutkimusta arvioitaessa arvioidaan myös sitä, onko tutkimuksessa tutkittu sitä mitä on lähdetty tutkimaan ja toisaalta se, onko tutkimus toistettavissa. Nämä mittarit kuvaavat etenkin määrällisiä tutkimuksia. Laadullisen tutkimuksen arviointiin on kehitetty monitahoisempi arviointikokonaisuus, jossa selvitetään myös tutkimuksen osa-alueiden suhdetta toisiinsa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 160, 163; Vilkka 2021, 193 - 194.) Kehittämistyössä oli tarkoitus arvioida asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden antamia palautteita koskien jalkautuvan konsultaation työmenetelmää. Asiakkaiden vastaukset jouduttiin jättämään pois kehittämistyöstä alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen aiemmin kerrotun mukaisesti. Siten tutkimuksessa on lähdetty tutkimaan aineistosta vain yhteistyökumppaneiden antamia palautteita. Kehittämistyössä arvioitiin yhteistyökumppaneiden kokemuksia ja niitä kertyi aineistoksi riittävästi. Kyselylomakkeen aineistonanalyysin rinnalle otettiin työryhmän kokemuksien kerääminen työpajatyöskentelyllä työmenetelmän kehittämisen näkökulmasta. Työpajaan osallistui riittävästi menetelmää käyttäneitä työntekijöitä, jotta aineisto työpajasta nähdään riittävän työmenetelmän kehittämiseen. Jalkautuvan konsultaation työmenetelmää on jatkettu hankkeen muodossa syksyllä 2023. Kehittämistyön tutkimus on toistettavissa, mikäli esimerkiksi kohdeorganisaatio kaipaa myös jatkossa palautteita jalkautuvan konsultaation työmenetelmästä. Tällöin tämän kehittämistyön tuloksia voidaan käyttää vertailukohtana uudelle tutkimukselle, olettaen, että palautteiden keräämisen kysymykset laaditaan verrannollisesti vastaamaan aiempia tämän kehittämistyön aineistona käytettyjä lomakekyselyn kysymyksiä. Työpajaa määritti vahva dialoginen ja vuorovaikutuksellinen lähestymistapa, jolloin työpajan sisältö mukautui osallistujien näköiseksi. Työpajalle luodut raamit ovat toistettavissa, mutta sisällöllisesti vastaavaa vuorovaikutuksellista tilannetta ei pystytä luomaan vastaavanlai-

sena uudelleen. Uusi työpaja tukisi varmasti työmenetelmän kehittämistä, jos sellainen halutaan kohdeorganisaatiossa toteuttaa, mutta jokainen työpaja muokkautuu tilanteen ja paikallaolevien osallistujien mukaiseksi. Kehittämistyön tutkimus- ja kehittämismenetelmät ovat toistettavissa aiemmin määritellyn mukaisesti myös, mikäli vastaavaa kehittämistyötä halutaan lähteä toteuttamaan eri kohdeorganisaatiossa tai erilaisessa palvelun tai toimintamallin kehittämisessä. On kuitenkin todettava, että tutkimusta ei ole mahdollista todenmukaisesti toistaa sellaisenaan uudestaan, koska jokainen laadullinen tutkimus on omana kokonaisuutenaan ainutlaatuinen (Vilkka 2021, 197).

9.3 Hyödynnettävyys ja jatkokehittämisideat

Rakenteellisen sosiaalityön näkökulmasta sosiaalityön kehittämiseen tarvitaan monimuotoista tietoa. Tutkimusten haasteena on nähty kyky tehdä näkyväksi sosiaalityön tavoitteena olevaa muutosta. (Pohjola ym. 2014, 289.) Kehittämistyön kohteena olevaa jalkautuvan konsultaation työmenetelmää on lähdetty luomaan jo olemassa olevien resurssien pohjalta työntekijöiden oman työn kehittämiseksi ja asiakkaiden prosessien sujuvoittamiseksi. Kohdeorganisaatio on tarjonnut mahdollisuuden palvelutarpeen arvioinnin työryhmälle lähteä kehittämään tätä työmenetelmää. Rakenteellisessa sosiaalityössä valta saatetaan kuvata negatiivisessa valossa, toimintaa rajoittavana tekijänä. Rakenteellisen sosiaalityön ajatuksena voidaan kuitenkin pitää myös tarkoitusta hyödyntää valtaa toiminnan kehittämiseksi siten, että vaikuttamisen mahdollisuuksia olisi enemmän. Rakenteellisen sosiaalityön välineenä toimii sosiaalinen raportointi, jolla viedään tietoa yhteiskunnalliselle tasolle ja päätöksen teon tueksi. (Pohjola ym. 2014, 291 - 292.) Kohdeorganisaation kehittämistyön myötä jalkautuvan konsultaation työmenetelmää on lähdetty toteuttamaan hankkeena syksyllä 2023. Systemaattisen sosiaalisen raportoinnin ja toiminnan aktiivisen kehittämisen myötä hanketoiminnalle on nähty tarve ja siihen on myönnetty resursseja.

Sosiaalityön asiantuntijuudessa voidaan puhua myös ammatillisesta sosiaalisesta omatunnosta (Pohjola ym. 2014, 292). Käytännön työtä tekevät sosiaalityön ammattilaiset kohtaavat päivittäin asiakkaita vaikeissa tilanteissa ja tarve muutokselle toimintamalleissa tai palvelujärjestelmässä korostuu. Tämän vuoksi käytännön työntekijät ovat avainasemassa palveluiden kehittämisessä. Heillä on ajantasainen tieto ja käytännön kokemus siitä, mikä toimii ja mihin muutosta kipeimmin tarvitaan. Voidaan ajatella, että työntekijä toimii sosiaalisena vastuunkantajana asiakkaidensa asiassa (Pohjola ym. 2014, 293). Tämän vuoksi olisi tärkeää, että rakenteellinen sosiaalityö toteutetaan yhteistyössä, vastuuta jakaen. Toimiessa sosiaalisena vastuunkantaja yhteiskunnallisella tasolla ja samaan aikaan kannatellen omien asiakkaiden tilanteita, saattaa tämä taakka käydä liian raskaaksi yksittäiselle työntekijälle. Tässä kohtaa esihenkilön rooli korostuu. Hyvällä johtamisella ja epäkohtiin

tarttumisella yhteistä työtaakkaa ja taakkaa sosiaalisesta vastuunkannosta saadaan jaettua jo työn arjessa.

On tärkeää pohtia jalkautuvan konsultaation työmenetelmää työntekijöiden työn tekemisen näkökulmasta. Tällä uudella jalkautuvan konsultaation työmallilla on pyritty vastaamaan tarpeeseen tuoda tuki perheelle jo varhaisemmassa vaiheessa (Jalkautuvan konsultaation esittely 2023). Näin ollen asiakas saadaan esimerkiksi ohjattua jo varhaisemmassa vaiheessa oikean palvelun piiriin. Tämä mahdollistaisi työkuorman kevenemisen palvelutarpeen arvioinnissa, johon asiakas olisi muuten todennäköisesti ohjautunut. Taloudelliset näkökulmat ja työskentelyn tehokkuus on tullut osaksi sosiaalipalveluiden arkea (Mönkkönen ym. 2019, 60). Palveluiden kehittämisen keskiössä ei tulisi olla kuitenkaan talousnäkökulmista säästöt tässä hetkessä, sillä säästöt ja leikkaukset tässä kohdassa horjuttavat asiakkaiden tilanteita ja sosiaalityön kokonaistilannetta tulevaisuudessa sellaisella mittapuulla, mitä tänä päivänä ei pystytä edes arvailemaan. Esimerkiksi keskittämällä kehittämistä yhteistyökäytäntöihin, saavutettaisiin kyseisellä kehittämisellä ja yhteistyökäytäntöjen laatimisella eri palvelualojen välille hyötyä niin palveluiden vaikuttavuuteen kuin kustannuksiin pitkällä tähtäimellä (Halme ym. 2014, 108).

Palveluiden kehittämisessä hyödynnetään yleensä vain vähän työntekijöiden kokemustietoa käytännön työstä (Halme ym. 2014, 108). Työntekijöitä tulisi kuulla siitä, mikä tukee heitä heidän työssään. Sosiaalialan ammattilaisilla on ammattieettiset ohjeet, jotka ohjaavat tehtävää työtä. Sosiaalialan työntekijä käyttää työssään ammattieettistä harkintaa ja hänellä on eettinen vastuu tekemistään ratkaisuista, sillä hetkellä käytettävissä ja saatavilla olevan tiedon perusteella (Talentia 2022, 25). Työn paineen kasvaessa myös ammattilaisten ammattietiikka horjuu, koska työtä ei pystytä toteuttamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Kuormittavan tilanteen jatkuessa pitkään on sillä vaikutusta myös työhyvinvointiin ja työssäjaksamiseen. Sosiaalialan työntekijöiden uupuminen työssään, on tämän hetken sosiaalityön arjen todellisuutta, selviää Helsingin Sanomien ja sosiaalialan ammattijärjestön Talentian tekemästä kyselystä vuosi sitten (Junkkari 2022). Jokainen työntekijä tarvitsee tuekseen työyhteisöltä tukea työssään kohtaamiensa tilanteiden läpikäymiseen (Mönkkönen 2018, 195). Sosiaalityössä työn keskiössä on asiakas ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa (Kananoja 2017a, 186; Talentia 2022, 31). Tilanteessa, jossa työntekijä uupuu, kyky laadukkaaseen vuorovaikutukseen heikkenee ja näin työntekijän mahdollisuus auttaa muita vähenee. Tämä heikentää palvelutasoa ja asiakkaan kokemusta siitä tuleeko hän autetuksi. Tämän vuoksi toiminnan kehittämisessä tulisi ottaa huomioon henkilöstövaikutukset ja tehdä niiden yhteydessä henkilöstövaikutusten arviointia (HEVA), joka keskittyisi myös siihen, millä tavalla kehittämishanke vaikuttaa työntekijöiden voimavaroihin ja työn kuormitukseen (Tarkkonen 2014, 75 - 76). Ottamalla työntekijät ja heidän kokemustietonsa osaksi

kehittämistä ja toiminnan arvioimista sitoutuvat työntekijät paremmin oman työnsä suunnitteluun ja tämä lisää työntekijöiden voimavaroja työssään (Halme ym. 2014, 108).

Kehittämistyössä ei päästy hyödyntämään asiakkaiden kokemuksia jalkautuvan konsultaation palvelusta, koska niitä ei saatu kerättyä riittävästi. Asiakkaiden kokemusten kerääminen ja niiden ymmärtäminen on tärkeää palveluiden kehittämisessä, koska asiakkaan kokemus saattaa erota työntekijöiden ja yhteistyötahojen kokemuksesta. Konsultaatiotapaamisilla on käsitelty asiakkaan henkilökohtaisia asioita ja vaikka työntekijät tapaamisella olisivat kokeneet tapaamisen olleen onnistunut ja että asioita olisi saatu vietyä eteenpäin, se ei välttämättä ole kuitenkaan ollut asiakkaan kokemus. Tämä olisi tärkeä jatkokehittämiskohde hanketyön jatkumoon.

Työpajatyöskentelyn tuloksena on kehitetty jalkautuvan konsultaation työmenetelmää saatujen palautteiden perusteella ja sen roolia on vahvistettu osana lapsiperhepalveluiden palvelutarpeen arviointia alkaneen Messii - hankkeen myötä. Ideaalitilanteessa kokeilun avulla kehitettyä työmenetelmää voitaisiin hyödyntää laajemminkin. Kokeiluhankkeiden kautta syntyneiden tulosten levittäminen tapahtuu yleensä ikään kuin suorana seurauksena sille, että käytäntö on koettu toimivaksi (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 24). Kehittämistyöllä saatiin aineistosta se mitä toivottiin, eli kerättyä yhteistyökumppaneiden kokemuksia jalkautuvasta työmenetelmästä sekä kehitettyä työyhteisön sisällä työmenetelmää sen mukaisesti. Positiivisten palautteiden ja palvelun jatkumisen toiveiden valossa jalkautuva konsultaatio -työmenetelmä on koettu toimivana osana palvelujärjestelmää. Jatkokehittämisajatuksena voitaisiin jalostaa tästä kehittämistyöstä pois jätettyä systeemisen työskentelymallin näkökulmaa osana jalkautuvan konsultaation -työmenetelmää lapsiperheiden palveluissa.

Lähteet

Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 2020. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Aalto, M. 2023a. Jono siirrettiin muualle: Nyt yhdellä työntekijällä on taas vastuullaan sata lasta. Helsingin Sanomat. Julkaistu 11.4.2023.

Aalto, M. 2023b. Hyvinvointialue sai moitteet: Lapset eivät saa apua. Helsingin Sanomat. Julkaistu 2.6.2023.

Araneva, M. 2022. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Käsikirja lapsen asioista päättävälle. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Arnkil, T. E. 2020. Kunnioittava ja toivoa herättävä kohtaaminen. Ennakointidialogin vetäjien käsikirja. THL – Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Joensuu: PunaMusta Oy.

Gråsten-Salonen, H. & Mehtiö, M. 2017. Koulun sosiaalityö osana opiskeluhuoltoa. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Halme, N., Vuorisalmi, M. & Perälä, M-L. 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Raportti 4 /2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Hassi, L., Paju, S. & Maila, R. 2015. Kehitä kokeillen. Organisaation käsikirja. Helsinki: Talentum Media Oy.

Haverinen, R. 2005. Toimintaympäristöt sosiaalityön käytäntötutkimuksen haasteena. Teoksessa Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. 2005. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Hennink, M. M. 2014. Focus Group Discussions. Understanding qualitative research. New York: Oxford University Press.

Hiltunen, K. 2023. Hyvinvointi rakentuu vuorovaikutuksessa. Helsingin Sanomat. Mielipidekirjoitus. Julkaistu 28.6.2023.

HS. 2023. Pääkirjoitus. Helsingin Sanomat. Julkaistu 27.8.2023.

Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Hämeen-Anttila, L. & Lähteinen, M. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Jaakkola, O. 2016. Sosiaalityöntekijän tiedot ja taidot lastensuojelun tarpeen arvioinnissa. Jyväskylän yliopisto. Lisensiaatin tutkimus.

Jaakola, A-M. 2020. Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä. Jyväskylä: Grano Oy.

Jalkautuvan konsultaation esittely. 2023. Jalkautuvan konsultaation esittely - diasarja. Jalkautuvan konsultaation toimintamalli lapsiperheiden asiakasohjauksessa. 10.2.2023. Viitattu 25.2.2023.

Javadi, M. & Zarea, K. 2016. Understanding Thematic Analysis and its Pitfall. Journal of Client Care. An International Nursing Journal.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Riika: Vastapaino.

Junkkari, M. 2022. Sossun luukun toisella puolella. Helsingin Sanomat. Julkaistu 12.12.2022.

Kallinen, K., Pirskanen, H. & Rautio, S. 2018. Sensitiivinen tutkimuksessa. Menetelmät, kohderyhmät, haasteet ja mahdollisuudet. EU: UNIpress.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananoja, A. 2017a. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Kananoja, A. 2017b. Sosiaalityö terveydenhuollossa. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Kananoja, A 2017c. Sosiaalityön lähivuosien kasvavat haasteet. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Kananoja, A. & Lähteinen, S. 2017. Tutkiminen ja kehittäminen sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Kananoja, A. & Karjalainen, P. 2017. Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteisötyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Kananoja, A. & Marjamäki, P. 2017. Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Kekoni, T., Mönkkönen, K., Hujala, A., Laulainen, S. & Hirvonen, J. 2019. Moniammatillisuus käsitteinä ja käytänteinä. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy. Tallinna: Printon Trükikoda.

Kemmis, S., McTaggart, R. & Nixon, R. 2014. The Action Research Planner. Doing Critical Participatory Action Research. Singapore: Springer Science + Business Media.

Keusote. 2022. Tukea lapsiperheille. Keski-Uudenmaan hyvinvointialue. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa https://www.keusote.fi/palvelumme/tukea-lapsiperheille/

Keusote. 2023. Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi. Viitattu 23.11.2023. Saatavissa https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/lapsiperheiden-ja-nuorten-palvelutarpeen-arviointi/

Korkiakoski, K. 2019. Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus. Uusi aika, uudenlainen johtaminen. Helsinki: Alma Talent.

Kotisaari, T. 2023. Lastensuojelu on aina altis virheille. Helsingin Sanomat. Mielipidekirjoitus. Julkaistu 29.8.2023.

Kuusela, P. 2005. Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Laitinen, M. & Väyrynen, S. 2011. Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen – Fomin, M. (toim) 2011. Sosiaalityön arvot ja etiikka. Juva: Bookwell Oy.

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 26.6.2015/817. Finlex. Viitattu 23.11.2023. Saatavissa https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150817

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Finlex. Viitattu 23.11.2023. Saatavissa https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Finlex. Viitattu 27.10.2023. Saatavissa https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417

Liskola, K., Huhdanpää, H. & Maksimainen, M. 2023. Vaikeasti oireilevat sijoitetut lapset tarvitsevat ensisijaisesti vakaata arkea. Helsingin Sanomat. Mielipidekirjoitus. Julkaistu 23.7.2023.

Lyhty, T. & Nietola, V. Dialoginen moniammatillisuus asiakastyössä. Teoksessa Näkki, & P. Sayed T. (toim) 2015. Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopisto.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy. Tallinna: Printon Trükikoda.

Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. 2019. Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy. Tallinna: Printon Trükikoda.

Puranen, T. 2023. Mielenterveyspalveluissa on toimittava perhekeskeisesti. Helsingin Sanomat. Mielipidekirjoitus. Julkaistu 4.7.2023.

Nieminen, I., Vierula, T., Paavilainen, E., & Pösö, T. 2020. Moniammatillinen palvelutarvearviointi muutoksessa ja muuttuvassa ympäristössä: lapsi- ja perhepalveluiden ammattilaisten näkemyksiä. Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti, 28(3), 237–253. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa https://doi.org/10.30668/janus.80147

Pakarinen, T. & Kananoja, A. 2017. Sosiaalihuollon ja sosiaalityön johtaminen. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Payne, M. 2005. Modern Social Work Theory. 3rd edition. Englanti: Palgrave Macmillan.

Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. 2014. Rakenteellisen sosiaalityön jäsentyminen. Teoksessa: Pohjola, A. Laitinen, M. & Seppänen, M. 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen käsikirja 2014. EU: UNIpress.

Proinno. 2023. Kehittämistyöpajan suunnittelu, toteutus ja fasilitointi – mitä se edellyttää? Viitattu 30.3.2023. Saatavissa https://proinno.fi/blogi/onnistunut-tyopaja-mita-edellyttaa

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 2020. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Puusa, A. & Viitanen, M. Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. 2020. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Puutio, R. & Kykyri, V-L. Konsultointi keskusteluna. Vuorovaikutuksen vivahteita ja tilanneherkkää tasapainoilua. Oulu: Books On Demand GmbH.

Ries, E. 2017. Star up way – kokeilukulttuurin johtaminen. New York. Crown Publishing Group. Suomentanut Ilkka Lavas.

Schein, E. H. 2016. Humble Consulting. How to provide real help faster. Oakland: Berret-Koehler Publishers, Inc.

Sarvimäki, P. 2017. Sosiaalihuollon henkilöstö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Satka, M., Julkunen, I., Kääriäinen, A., Poikela, R., Yliruka, L. & Muurinen, H. 2016. Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris -instituutti & Mathilda Wrede - Institutet. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa https://www.socca.fi/files/5598/Kaytantotutkimuksen_taito_julkaisu.pdf

Seikkula, J. 2022. Dialogi parantaa – mutta miksi? Mikä tekee dialogista ennennäkemättömän vaikuttavan vaikeissa kriiseissä? Tallinna: Printon AS.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Finlex. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301

STM. 2013. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. Viitattu 3.11.2023. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74483/Toimiva%20lastensuojelu%20loppuraportti_final_19062013.pdf?sequence=1&isAllowed=y

STM. 2015. Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 26.2.2023. Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/1408010/Sosiaalihuoltolaki_soveltamisopas.%20pdf/70e03ede-22be-4d14-bc54-ad3c37ebc7f1

STM. 2019. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8. Helsinki 2019. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Talentia. 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa https://talentia.lukusali.fi/#/reader/a6cd4fa0-38d8-11ed-90c9-00155d64030a

Tarkkonen, J. 2014. Työhyvinvointia yhteistoiminnalla. Työsuojelun yhteistoimintaelin ja työorganisaation kehittäminen. EU: UNIpress.

THL. 2020. Varhaisen tuen, hoidon ja kuntoutuksen kokonaisuus ja toimintaprosessin vaiheet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 26.2.2023. Saatavissa https://thl.fi/documents/605877/4519190/Verkkoversio_Varhaisen+tuen+hoidon+ja+kuntoutuksen+kokonaisuus+ja+%281%29.pdf/5e7ea82e-f9bc-9960-c2e8-db7a47b727da?t=1638176761389

THL. 2022. Lapset, nuoret ja perheet. Sote-palvelut. Sosiaalipalvelut. Palvelutarpeen arviointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi

THL. 2023a. Lastensuojelun käsikirja. Työprosessit. Lastensuojeluilmoitus ja lastensuojeluasian vireilletulo. Lastensuojeluilmoitus. Viitattu 20.5.2023. Saatavissa https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus

THL. 2023b. Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa. Kehittyvät käytännöt. Lapset, nuoret ja perheet. Viitattu 27.10.2023. Saatavissa https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeeminen-toimintamalli-lastensuojelussa

THL. 2023c.Palvelutarpeen arviointi. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut. Sote-palvelut. Lapset, nuoret ja perheet. Viitattu 18.11.2023. Saatavissa https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi

TENK. 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa

https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (uud. laitos). Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. Kokeileva kehittäminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. TEM raportteja. 67/2015. Viitattu 25.2.2023. Saatavissa https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74944/TEMrap_67_2015_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Liite 1

Kehittämistoiveiden kooste jatkotyöstämistä varten.

Kehittämisajatukset

A) KONSULTAATIOON HAKEUTUMINEN

Keskustelua: Syksyn osalta ei vielä tiedetä ketkä tekevät ja missä kunnissa. Keskustelua myös kalenterin käytöstä ja siirtymäajoista. Pohdintaa siitä, että voi myös laittaa kalenteriin, että ”vapaa aika” tai siirtymäajat, jotta ne osataan huomioida. Aikojen sopiminen on koettu hankalana.

Muutostoiveet:

1. Kutsut ohjautuisivat suoraan konsultaatiota tekeville työntekijöille: Salatulla sähköpostilla asiakkaan tiedot, Keusoten sisältä voitaisiin tehdä Outlook kalenterivaraus? Voisi soittaa ja konsultoida myös puhelimitse?
2. Yhtenäiset rakenteet konsultaatioon ohjautumiseen.
3. Asiakkaiden ohjautuminen konsultaatioon – Esitekortti.

B) KONSULTAATION JÄRJESTÄMINEN

Keskustelua: On ollut todella toimivaa, että konsultoiva työntekijä menee vain paikalle: Ei ole tarvinnut miettiä kokoonpanoa. Etäyhteydellä oleminen ei ole toiminut: Parempi jos kaikki on, mutta ei niin että osa on. Pystytään paremmin kohtaamaan asiakas läsnä ollen tai niin, että kaikki ovat etänä. Yhteistyökumppani selvittää suostumukset vanhemmilta. Konsultaatioon on oltava asiakkaan suostumus.

Muutostoiveet:

1. Ei etänä tai kaikki etänä.
2. Suostumus aina asiakkaalta.

C) KONSULTAATIOON OSALLISTUMINEN

Keskustelua: Konsultoivan rooli on ollut se, että ensin kuullaan tilanteesta ja miksi on kutsuttu paikalle ja sitten ”pallo” heitetään konsultoivalle työntekijälle. Tällöin kysellään tukitoimista mitä jo tarjottu ja sitten pohditaan jatkoa. Tämä on ollut toimiva ja luonteva tapa käydä konsultaatiotapaamisia.

Muutostoiveet:

1. Pääasiassa ei muutostoiveita. Ainoa hankaluus ollut yksittäisissä tapaamisissa, joissa esimerkiksi yhteistyötaho on toivonut asiakkaan ottavan vastaan sosiaalipalvelua vaikka asiakas ei sitä itse toivoisi.

D) KONSULTAATION JÄLKEEN

Keskustelua: On ollut toimivaa, että voi varata kalenterista jo nopeasti asiakkaalle tarvittaessa ajan itselleen. Jos aloitetaan palvelutarpeen arviointi, niin asiakas laitetaan siirtolistalle? Tavoiteltaisiin sitä, että voitaisiin varata suoraan kalenterista sosiaalityöntekijän ja asiakasohjaajan kalenterista aikaa. Kun palvelutarpeen arviointi alkanut niin sama työntekijä on pystynyt jatkamaan. Ainoa haaste on se, että sosiaalityöntekijän kanssa yhteinen aika menee pitkälle. Sosiaalityöntekijä saattaa myös haluta käydä samat asiat alusta alkaen läpi yhteisellä tapaamisella 1,5 kk päästä siitä mitä jo perheelle tuttu työntekijä puhunut konsultoivan työntekijän kanssa konsultaatiotapaamisella. Tarkoitus ei ole kuitenkaan toistaa asioita ja ettei prosessi etene.

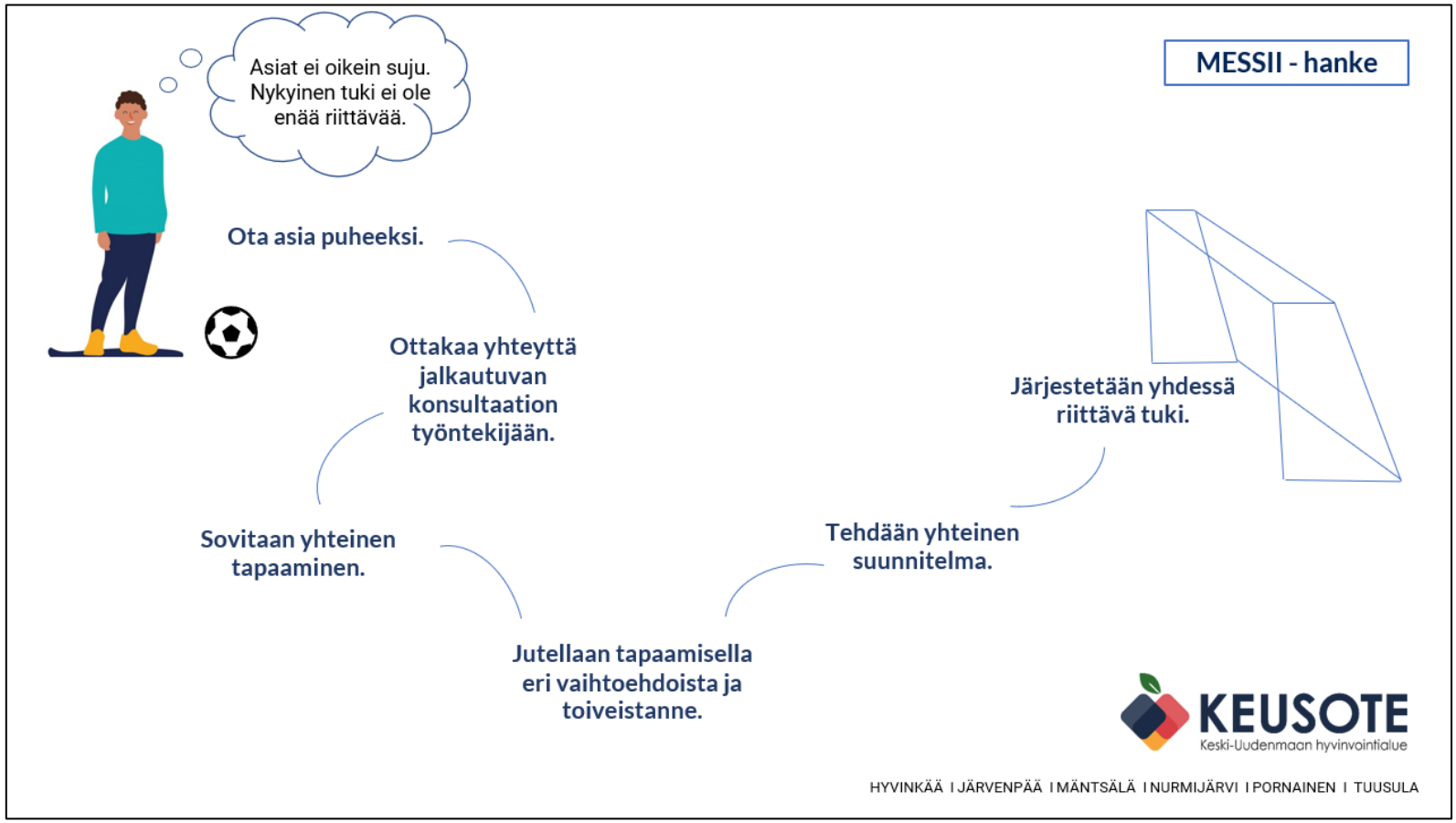
Muutostoiveet:

1. Kehittämisajatuksena se, että asiakasohjaajat voisivat hoitaa omat asiakasprosessinsa valmiiksi tapauksissa, joissa ei tarvita lastensuojelun tarpeen arviointia.

Tällä säästettäisiin asiakkaan resurssia, eli että asiakas ei joudu toistamaan asiaa uudelleen uusien työntekijöiden kanssa. Kevennettäisiin myös palvelutarpeen arvioinnin ja sosiaalityöntekijöiden työkuormaa.

Liite 2

Konsultaatioprosessin rakenne jäsennettynä.



Liite 3

Toiminnasta tietoa – esitekortti. Esitekortti etu ja takapuolelta

Mikä Messii?

Tarkoituksena on tarjota sosiaalityön osaamista matalalla kynnyksellä perheille ja ammattilaisille asiakkaan toimintaympäristössä.

Yhteistyökumppanit voivat pyytää konsultaatiota tapaamiseen perheen kanssa. Kumppaneita ovat mm.

- varhaiskasvatus
- koulut
- neuvolat
- perheneuvolat
- nuorisoasemat

Palvelu on tarkoitettu perheille, joilla ei ole asiakkuutta lapsiperheiden sosiaalipalveluissa.

TAPAAMISET SOVITAAN PERHEEN SUOSTUMUKSELLA

Osallistuminen on perheille vapaaehtoista. Tapaamisella arvioimme sopivinta tukea perheellenne ja suunnittelemme yhdessä, miten tapaamisen jälkeen edetään.

Järvenpään asiakasohjaajat:

Yhteyshenkilöt ja heidän yhteystietonsa tähän

KEUSOTE
Keski-Uudenmaan hyvinvointialue