



TERVEYDEN JA  
HYVINVOINNIN LAITOS

Laura Yliruka  
Riitta Vartio  
Kaisa Pasanen  
Päivi Petrelius

TYÖPAPERI

# Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä

## Valtakunnallisen kyselyn tuloksia

TYÖPAPERI 16/2018

Laura Yliruka, Riitta Vartio, Kaisa Pasanen & Päivi Petrelius

# **Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä**

**Valtakunnallisen kyselyn tuloksia**

”Sosiaalityöntekijän työ on kuin liimaa, joka pitää perheen paletin koossa.”



TERVEYDEN JA  
HYVINVOINNIN LAITOS

© Kirjoittajat ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

Taitto: Matleena Huittinen

ISBN 978-952-343-117-1 (verkkojulkaisu)  
ISSN 2323-363X (verkkojulkaisu)  
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-117-1>

Helsinki, 2018

## Esipuhe

Sosiaalihuollon vaativuus on noussut tarkasteluun sote-uudistuksen sekä lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman yhteydessä. On esitetty kysymyksiä siitä, mikä on vaativaa sosiaalihuollossa ja voiko vaativaa sosiaalityötä erottaa yleisestä sosiaalityöstä vai onko sosiaalityön ydin olla kaiken kattavaa ja laajaa. Tiedetään, että terveydenhuollossa rakenteet ja myös hoidon porrastaminen on kehittynyt pitkän ajan kuluessa. Tämä näkyy muun muassa siinä, kuinka vaativin terveydenhuolto on jo lain tasolta kuvattu. Sosiaalihuolto on historiallisesta näkökulmasta paljon terveydenhuoltoa tuoreempi palvelu ja tämän vuoksi on ymmärrettävää, että sosiaalihuollon rakenteilla ei ole ollut aikaa kehittyä niin pitkälle kuin terveydenhuollossa. Toisaalta sitäkin on kysytty, onko oikein peilata sosiaalihuoltoa terveydenhuoltoon ja epäilty, että sosiaalinen on jotain sellaista erityistä, joka se ei ole terveydenhuoltoa vastaavasti määritettävissä.

Tähän kyselyyn lähettäessä on sosiaalihoitolain 33 a § tullut voimaan (lain muutos tehty 1.1.2017 alkaen). Sosiaalihoitolain mukaisesti sosiaalipalveluja voidaan koota valtakunnallisesti ja alueellisesti muiden palvelujen yhteyteen, jos se on tarpeen erityisosaamisen ja siten asiakasturvallisuuden ja palvelujen laadun varmistamiseksi. Palvelujen yhteen kokoaminen on lain mukaan tarpeellista, jos sosiaalipalvelu vaativana ja harvoin tarvittavana edellyttää toistuvuutta ja usean alan erityisosaamista riittävän taidon ja osaamisen saavuttamiseksi ja ylläpitämiseksi. Laki puhuu mainittujen edellytysten täytyessä ja asiakkaan etua toteuttaen yksittäisten mielenterveys- ja päihdetyön palvelujen, lastensuojelun palvelujen sekä väkivalta- ja seksuaalirikosten uhrien palvelujen sekä mahdollisten muiden palvelujen yhteen kokoamisesta.

Tämä raportti, joka kokoaa sosiaalityön näkemyksiä tilanteista, jotka ovat monimutkaisia ja vaativaa sosiaalityön osaamista edellyttävää, antaa kaivattua vastausta sille, miten sosiaalihuollon järjestelmää pitäisi edelleen kehittää sekä toiminallisesti että myös lainsäädännöllisesti. Tämän kyselyn ja raportin pohjalta on selkeämpää jatkossa jäsentää erityisesti lapsiperhepalvelujen osalta sosiaalihuollon porrasteisuutta ja myös sosiaalihuollon asemaa suunnitteilla olevissa osaamis- ja tukikeskuksissa (OT-keskuksissa). Lämmin kiitos kaikille tähän työhön panoksensa antaneille ja erityisesti raportin koostaneille ansiokkaasta työstä.

Helsingissä 17.5.2018

Marjo Malja,

Sosiaalineuvos,

Sosiaali- ja terveysministeriö

## Tiivistelmä

Laura Yliruka, Riitta Vartio, Kaisa Pasanen & Päivi Petrelius. Monimutkaiset ja erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet sosiaalityössä. Valtakunnallisen kyselyn tuloksia. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 16/2018. 75 sivua. Helsinki 2018.  
ISBN 978-952-343-117-1 (verkkojulkaisu)

Selvitys on toteutettu Osaamis- ja tukikeskusten (OT) suunnittelutyön tueksi. OT-keskuksia suunnitellaan osana hallituksen Lapsi- ja perhepalveluiden kärkihanketta perustettavaksi viidelle sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistoiminta-alueelle. Pääkaupunkiseudun Lapsen paras -yhdessä enemmän hankkeen ja THL:n yhteistyössä tekemä selvitys tarkastelee sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja käsityksiä sellaisista tilanteista, jotka ovat heidän näkemyksensä mukaan monimutkaisia ja vaativaa sosiaalityön osaamista edellyttäviä. Raportissa on tarkasteltu kompleksisuuden rakentumista sosiaalityön asiakastilanteissa. Kiinnostuksen kohteena on ollut paikantaa niitä kriittisiä tekijöitä, joilla perheiden tilanteiden komplisoitumista voisi ehkäistä. Nämä kriittiset tekijät liittyvät työntekijöiden osaamiseen (erityiskysymyksiin liittyvä osaaminen, luottamuksen luominen asiakkaaseen, juridinen osaaminen, arviointiosaaminen, verkosto-osaaminen jne.), systeemin kyvykkyyteen (monialaisen toimijaverkoston yhteistyökyvykkyys, esimiehen tuki työntekijälle, rakenteelliset edistävät ja estävät mekanismit kuten työntekijöiden vaihtuvuus ja asiakasmäärä, yhteiskunnalliset tekijät), sekä perheeseen liittyviin tekijöihin, kuten lasten ja perheiden historiaan, voimavaroihin, ongelmien ylisukupolvisuuteen ja suhtautumiseen palvelujärjestelmään. Konkreettisenä tuotoksena raportissa kuvataan idea OT-seulasta ja alustavaa hahmotusta sosiaalihuollon porrasteisuudesta. Selvityksessä suositellaan myös VIP-käsitteen käyttöönottoa sosiaali- ja terveydenhuollon ylisukupolvisissa, komplisoituneissa asiakastilanteissa.

## Sisällys

Esipuhe.....	3
Tiivistelmä.....	4
1. Johdanto.....	7
2. Teoreettinen paikannus.....	7
2.1 Kompleksisuusteorian tarjoamat työkalut.....	8
2.2 Vaativan tason palvelujen ja palvelurakenteen uudistamista pohtineen työryhmän listan ja kyselyn aineiston vertailua.....	9
3. Mitä sosiaalityö on?.....	10
4. Selvitykselle asetetut tehtävät.....	11
5. Kyselyn toteutus.....	12
5.1 Aineisto ja menetelmä.....	12
5.2 Aineiston analyysi.....	12
6. Vastaaajien taustatiedot.....	14
7. Monimutkaiset ja sosiaalityöntekijän erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet.....	17
7.1 Neuropsykkisesti oireilevat lapset.....	17
7.2 Vaativat hoito- ja tapaamisriidat.....	19
7.3 Pakolaislapset ja perheet.....	22
7.4 Ylisukupolvisuus pitkittyneiden asiakkuuksien taustalla.....	34
7.5 Vanhempien heikko kapasiteetti.....	37
7.6 Pulmalliset laitossijoitukset.....	38
7.7 Onnistuneet caset.....	42
8. Mikä tekee asiakastilanteista monimutkaisia?.....	44
9. Millaista vaativaa osaamista asiakastilanteet edellyttävät sosiaalityöntekijöiltä?.....	51
9.1 Sosiaalityöntekijän erityisosaaminen kyselyaineistossa.....	51
9.2 Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen.....	55
9.3 Pohdintaa.....	58
10. Väliinpuotoaja-asiakasryhmät.....	59
10.1 Palvelujen väliinpuotoamisen syyt.....	59
10.2 Väliinpuotoaja-asiakkaat.....	60
11. OT-seula.....	61
12. Johtopäätökset.....	62
13. Suositukset.....	67
Kirjoittajat.....	69
Lähteet.....	70
Liite 1. Kyselylomakkeen saate ja teemat.....	71
Liite 2. Koontia kyselystä.....	74



# 1. Johdanto

Tämä selvitys kytkeytyy Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan (LAPE) ja sen tavoitteena olevaan Osaamis- ja tukikeskusten (OT-keskukset) rakentamiseen. Syksyllä 2016 järjestettiin valtakunnallinen työpajasarja, jossa työstettiin yhteistä näkemystä vaativaa osaamista edellyttävistä palveluista lapsille, nuorille ja perheille. Keväällä 2017 ilmestyi raportti ”Vaativimman tason palvelujen ja palvelurakenteiden uudistaminen”, jossa pohdittiin OT-keskusten rakennetta ja toimintaa syksyn pohjatyöhön perustuen (Tapiola, Oranen, Ranta, Känkänen & Tenhunen 2017).

Kävi ilmi, että terveydenhuollossa on selvä käsitys OT-keskusten tarpeesta ja niihin tulevista potilasryhmistä. Sosiaalihuollon näkökulmasta nämä potilasryhmät eivät ole välttämättä erityistä osaamista vaativia. Sosiaalihuollon näkökulmasta kompleksiset tilanteet ovat ennemminkin sellaisia, jotka vaativat monen toimijan välistä yhteistyötä. Ne edellyttävät yleensä aina yhteistyötä terveydenhuollon kanssa. Selvitys nousi tarpeesta selkiyttää sosiaalihuollon näkökulmasta tarvetta OT-keskuksille (Tapiola ym. 2017, 104-105.) Terveydenhuollossa käytössä oleva diagnoosijärjestelmä auttaa ongelmien kuvaamisessa ja arvioimisessa ja myös vaikeuksien porrasteisuuden arvioimisessa. Vastaavaa systeemiä ei ole sosiaalihuollossa, vaikkakin tilannearviointimalleja on käytössä ja kehitetty vahvasti. Porrasteisuuteen ne eivät ota kantaa.

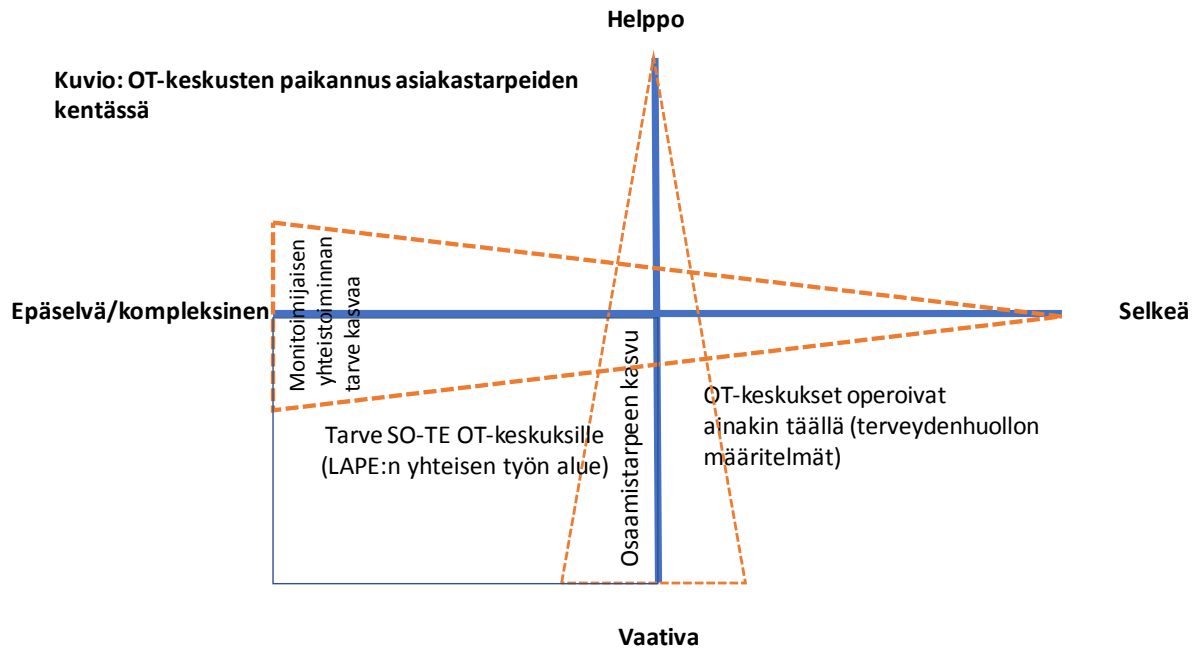
Tämä selvitys tarkastelee sosiaalityöntekijöiden kokemuksia ja käsityksiä sellaisista tilanteista, jotka ovat heidän näkemyksensä mukaan monimutkaisia ja vaativaa sosiaalityön osaamista edellyttäviä. Tarkoituksena on ollut näiden kuvauksien avulla tuottaa materiaalia myös sosiaalihuollon porrasteisuuden jäsentämiseen. Eräänä konkreettisena tuotoksena raportissa kuvataan idea OT-seulasta sekä suosituksia siitä, miten vaativien asiakastilanteiden hallintaa voitaisiin OT-keskusten suunnalta tukea. Sosiaalihuollon porrasteisuuden tarkoituksenmukainen hahmottaminen edellyttää vielä jatkotyöstämistä. Parhailtaan on menossa myös työ sosiaalihuollon työnjaossa, keskittämisessä ja päivystyksessä. Erikoissairaanhoidon osalta työ on jo tehty ja keskittämisasetus tuli voimaan vuoden 2017 alusta.

## 2. Teoreettinen paikannus

Tässä selvityksessä hyödynnetään Joan Forbesin ja Cate Watsonin (2012) ajattelua kompleksisuudesta. Heidän mukaansa helppoa (simple) työtä kuvastaa kakun leipominen, vaikeaa (complicated) työtä sydänleikkauksen suorittaminen tai raketin lennättäminen kuuhun ja monimutkaista/sekavaa (complex) lapsen kasvatusta; vaikka yhden lapsen kanssa tuntuisi sujuvan hyvin, toisen lapsen kasvatusta voi olla vaikeaa. Tähän kategoriaan kuuluvat myös ns. ilkeät ongelmat. Viimeinen kategoria edellyttää kaikkien toimijoiden yhteistä oppimisprosessia.

Teoreettisen keskustelun pohjalta rakennettiin sovellus OT-keskusten paikantamiseksi asiakastarpeiden kentässä. Kuviossa on kaksi akselia: kompleksinen – selkeä ja helppo – vaativa. Näin kuvio yhdistää sekä tilanteen selkeyden ja kompleksisuuden ilmiöt jatkumona että osaamistarpeet helposta vaativaan. Lisäksi kuvioon on hahmotettu monitoimijaisen yhteistoiminnan tarpeen kasvu; jos kompleksiset tilanteet edellyttävät yhteistä oppimista, sen konteksti lienee monitoimijainen yhteistoiminta. Tämän kuvion hahmottamisen kautta syntyi ajatus myös kyselyn laatimisesta; miten sosiaalityöntekijät hahmottavat kompleksiset ja vaativaa osaamista edellyttävät tilanteet (caset).





Yliruka, Vartio, Alatalo, Gripenberg & Männistö 12.5.2017

**Kuvio 1. Esimerkkejä asiakastilanteista nelikentän eri lohkoissa.**

Sosiaalityön asiakastyölle lienee tyypillistä, että lapsen ja perheen tilanteen voi sijoittaa jossakin vaiheessa yhteen nelikentän lohkokseen, mutta tilanteen kehittyessä se voi siirtyä toiseen lohkokseen. Nelikenttää voi tarkastella eri ammattiryhmien perustehtävien kautta. Seuraavat esimerkit on nostettu sosiaalityön perustehtävien kautta.

Esimerkkiä helposta, eli ei-vaativaa osaamista edellyttävästä ja selkeästä tilanteesta, on hankalaa löytää sosiaalityön alueelta, ellei mainita monia avustavia tehtäviä (kuten tulkin tilaaminen tai viranomaispäätösten postittaminen), joita sosiaalityöntekijöiden täytyy hoitaa avustavan henkilöstön puuttuessa.

Esimerkki selkeästä, mutta vaativaa osaamista edellyttävästä tilanteesta (nelikentän oikea alalohko) on sosiaalihuollon kansainvälisen adoptioprosessin valmistelu. Tämä selkeys perustuu sosiaalityöntekijän näkökulmasta adoptioprosessissa siihen, että adoptioselvityksen laatiminen on ohjeistettu huolellisesti (STM 2013) ja arviointiprosessi kohdentuu rajattuun erityiskysymykseen. Työssä tehdään monialaista yhteistyötä esimerkiksi lääkärin ja juristin kanssa ja päätöksen adoptiosta tekevä adoptiolautakunta on moniammatillinen. Toisinaan adoptiossa syntyy ongelmia ja esimerkiksi vanhempien voimavarat eivät ole riittävät suhteessa lapsen erityisen tuen tarpeisiin. Kansainvälisesti adoptoiduilla lapsilla on usein kokemuksia kaltoinkohtelusta, heillä on sairauksia ja heidän kiintymyssuhteensa ei ole kehittynyt vahvaksi (STM 2013), silloin tilanteet siirtyvät toiseen nelikentän lohkokseen (vaativa, kompleksinen).

Esimerkki epäselvästä/kompleksisesta ja vähäistä osaamista vaativasta tilanteesta sosiaalityön näkökulmasta voisi olla tilanne, jossa kenellekään ei ole hahmottunut lapsen, nuoren tai perheen tilanteesta kokonaiskäsitystä, mutta erityistä huoltakaan ei ole. Vaativia ja kompleksia tilanteita on sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yhteisellä alueella monia ja tämän raportin tehtävänä on tuoda niitä esille.

## 2.1 Kompleksisuusteorian tarjoamat työkalut

Kompleksisuusteoriaa (Anderson 1999; Brown & Eisenhardt 1997; Stacey 1995; Hanén 2017, 119) hyödyntäviä väitöskirjatutkimuksia on lukuisia (Hanén 2017, Lundström 2015). Irene Stevens & Peter Hassett

(2007, 143) ovat olleet Britanniassa kehittämässä uusia lähestymistapoja ja malleja kompleksisuusteorian käytöstä lasten kaltoinkohtelun riskien arviointiin (Vähämaa 2008, 5). Kompleksisuusteoria on moniulotteinen ja useisiin suuntauksiin sekä koulukuntiin jakaantunut tieteellinen kehys, jossa käsitteiden sisältö on voimakkaasti kehittymässä. Kompleksisuudelle ei ole universaalia tieteellistä määritelmää.

Hanénin mukaan (2017) kompleksisuudessa on metatasolla kysymys yhteen kietoutumisen, muovautumisen tai yhteisvaikutusten ilmiöstä. Kompleksinen muutos on vaikeasti ennakoitavissa, koska kausaliteettia ei voida hahmottaa. Muutos ilmaantuu (emergeoituu) muuttujien epälineaarisen vuorovaikutuksen seurauksena. Emergenssi tulkitaan tai nimitään usein sattumaksi. Kompleksisuus aiheuttaa tilannesidonaisuuden, sillä toisiinsa kietoutuvat asiat vaihtelevat tilanteesta toiseen. Tämän vuoksi kaikkea ei voida ennakoida pelkästään tietoa lisäämällä. Kompleksista tapahtumaa tai ilmiötä ei voi rajata, sillä kaikkia tilanteessa olevia kytkentöjä ja tilanteeseen vaikuttavia muuttujia on vaikea löytää ja nimetä. Kognitiivinen kykymme hahmottaa yhteisvaikutuksia – jotka kaiken lisäksi ovat koko ajan muutoksessa – on vaillinainen.

Kompleksisuustieteiden keskeisiä käsitteitä ovat polkuriippuvuus, historiallisuus, emergenssi, itseorganisaatio, vuorovaikutus, epälineaarisuus ja palaute. Kompleksisuusteoreettisen lähestymistapa nähdäänkin hyödylliseksi dynaamisten tilanteiden tutkimisessa. (Hanén 2017, 115-116.)

Lundströmin mukaan (2015) kompleksista systeemiä ei pidä yrittää johtaa esim. autoritaarisin keinoin, vaan olla osa systeemiä, muokkautua sen mukana yhteisevoluutiivisesti. Suurin kysymys on, milloin pitää antaa systeemille vapaat kädet hakeutua omiin suuntiinsa ja milloin ohjata systeemiä valittuun suuntaan (emt., 31).

Kompleksisuus syntyy Hanénin (2017, 146) mukaan (1) muuttujien ja niiden välisten suhteiden määrästä ja monimuotoisuudesta tai (2) Kompleksisuus muodostuu kontekstien ajautuessa rinnakkain ja niiden muovautuessa uudeksi (kompleksiseksi) kontekstiksi. (3) Kompleksisuus muodostuu siitä, että yksinkertaisia vuorovaikutuksia ja tapahtumia kytkeytyy toisiinsa nopeasti ja ne ikään kuin kasautuvat päällekkäin.

Johtaminen ja ketterä oppiminen muodostuvat avaintekijöiksi, jos halutaan kääntää kaaos ja kompleksisuus innovaatioenergiaksi. Olennaista johtajalle on ymmärtää järjestyksen syntymisen edellytykset kompleksisissa tilanteissa (Hanén 2017, 138). Kompleksisuusteorian hyödyntämisessä ei hylätäkään sitä varmaa tietoa, jota on käytettävissä, vaan tunnustetaan se tosiasia, että kaikkia tilanteeseen vaikuttavia tilanteita ei ole mahdollista hallita ja haetaan siltä pohjalta tapoja toimia (Hanén 2017).

Tässä selvityksessä tarkastellaan case-kuvausten avulla **kompleksisuuden rakentumista**. On tärkeää paikantaa niitä kriittisiä tekijöitä, joilla esimerkiksi perheiden tilanteiden komplisoituminen olisi voinut vähentyä.

## 2.2 Vaativan tason palvelujen ja palvelurakenteen uudistamista pohtineen työryhmän listan ja kyselyn aineiston vertailua

Syksyllä 2016 aloittanut ja keväällä 2017 raportin julkaissut työryhmä listasi vaativiin palveluihin kuuluvia toimintoja seuraavasti (Tapiola ym. 2017, 121). Sote-yhteistyöalueittain järjestettäviin vaativan tason palveluihin on ajateltu kuuluviksi mm. seuraavat palvelut:

- vaativin lastenpsykiatrinen ja nuorisopsykiatrinen erikoissairaanhoito
- lasten ja nuorten oikeuspsykiatriset yksiköt
- erityisen vaikeahoitoisten lasten ja nuorten yksiköt (EVA)
- erityisen vaativan lastensuojelun moniammatilliset sijaishuollon yksiköt
- valtion ja yksityiset koulukodit
- vaativinta erityisosaamista edellyttävät lastensuojelupalvelut
- vaativaa monialaista hoitoa ja tukea tarvitsevien somaattisesti sairaiden ja pitkäaikaissairaiden lasten ja nuorten erikoissairaanhoito
- vaativat, vaikeasti vammaisten ja kehitysvammaisten lasten, nuorten ja heidän perheidensä vaativaa erityisosaamista edellyttävät monialaiset palvelut

- vaativinta erityisosaamista edellyttävät maahanmuuttaja- ja turvapaikanhakijalasten, -nuorten ja heidän perheidensä palvelut
- erityisen vaativat eropalvelut ja vaativat väkivaltatilanteisiin liittyvät palvelut
- sijaishuollon uudenaikaiseen valvontaan ja ohjaukseen liittyvät tehtävät
- kunniakäsitteeseen liittyvät erityissijoituksen tarpeet (suojelun järjestäminen)
- lasten ja nuorten kaltoinkohteluun liittyvä erityisosaaminen ja moniammatillinen työ ja konsultointi (palvelujen jäsentäminen tarvittavien erityisosaajien kanssa: maakunnallinen, sosiaalihuolto, lastensuojelu, kriisiauttaminen, oikeustoimi, somaattinen tutkiminen)
- lastensuojelun edunvalvojatoiminnan koordinaatio
- yhteys kehitysvammalääketieteeseen, kehitysvammalain mukaiseen tahdonvastaiseen (tahdosta riippumattomaan) hoitoon liittyvät asiat
- vammaisten lasten ja nuorten vaativat sosiaalihuollon palvelut
- yksin maahan tulleiden psyykkisesti sairaiden tai vakavasti traumatisoituneiden alaikäisten sijaishuolto
- vaativinta osaamista edellyttävät lasten ja nuorten päihdehuollon erityispalvelut ja palvelujen koordinointi (palvelut pääosin maakuntatasolla ja lähipalveluina)
- vaativinta osaamista edellyttävät vakavasti päihdeongelmaisten raskaana olevien ja synnyttäneiden äitien sekä heidän lastensa erikoistuneet 24/7 palvelut.

### 3. Mitä sosiaalityö on?

Sosiaalityön kansainväliset järjestöt IFSW ja IASSW uusivat sosiaalityön kansainvälisen määritelmän vuonna 2014 ja se on hyväksytty yliopistoverkosto Sosnetin yleiskokouksessa 20.5.2014 Jyväskylässä.

*"Sosiaalityö on professio ja tieteenala, jolla edistetään yhteiskunnallista muutosta ja kehitystä, sosiaalista yhteenkuuluvuutta sekä ihmisten ja yhteisöjen voimaantumista ja valtaistumista. Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden, ihmisoikeuksien, kollektiivisen vastuun sekä moninaisuuden kunnioittamisen periaatteet ovat keskeisiä sosiaalityössä. Sosiaalityö kiinnittyy sosiaalityön, yhteiskuntatieteiden ja humanististen tieteiden teorioihin sekä alkuperäiskansojen ja paikallisyhteisöjen tietoon. Sosiaalityössä työskennellään ihmisten ja rakenteiden parissa elämän ongelmatilanteiden ratkaisemiseksi ja hyvinvoinnin lisäämiseksi."*

Sosiaalityö on sosiaalihuoltolain 15 §:n mukainen sosiaalipalvelu. Sosiaalityöllä tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jossa rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus, sovitetaan se yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa sekä ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja vaikuttavuutta. Sosiaalityö on luonteeltaan muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä.

Sosiaalityöllä vähennetään sosiaalisia ongelmia sekä vahvistetaan hyvinvointia, yhteisöjen toimivuutta ja ihmisten toimintamahdollisuuksia heidän elinympäristössään. Sosiaalityö on suunnitelmallista ja tavoitteellista asiakastyötä, jota tukee asiakkaan kanssa laadittu asiakassuunnitelma. Sosiaalihuollon lainsäädännössä on säännöksiä, jotka saattavat edellyttää sosiaalihuollon ammattihenkilöä.

Kuvio 1. Sosiaalityöntekijän koulutukseen pohjautuvat osaamisalueet.



Kuvio 2. Sosiaalityöntekijän koulutukseen pohjautuvat osaamisalueet. Teoksesta Sosiaalityön tuottama osaaminen.

## 4. Selvitykselle asetetut tehtävät

Selvityksellä haluttiin saada selville,

- kuinka sosiaalityöntekijät hahmottavat kompleksiset ja vaativaa osaamista edellyttävät asiakastilanteet
- kuinka sosiaalityöntekijät hahmottavat, mitä on vaativa osaaminen.

Lisäksi selvityksen tarkoituksena on jäsentää sitä, miten terveydenhuollossa käytössä oleva porrasteisuus soveltuu sosiaalihuoltoon.

## 5. Kyselyn toteutus

Kyselyn toteuttamisesta päätettiin 6.6.2017 Sosiaali- ja terveysministeriön järjestämässä Osaamis- ja tukikeskusten valtakunnallisessa tapaamisessa Pääkaupunkiseudun hanketyöntekijöiden esityksestä.

Kysely suunniteltiin kesän aikana ja se lähetettiin kommentteille maakuntiin. Kommentit pyydettiin 10.8. mennessä.

Kysely rajattiin koskemaan vain sosiaalityöntekijöitä, koska sosiaalityöntekijöiden ajateltiin olevan niitä sosiaalihuollon ammattilaisia, joilla on erityisvastuu vaikeiden ja monimutkaisten tilanteiden selvittämisessä. Pohdittiin myös, tulisiko kysely rajata vain erityistasoon kuuluville (lastensuojelu, vammaispalvelut) sosiaalityöntekijöille, mutta päädyttiin kysymään asiaa laajasti lapsiperheiden kanssa työskenteleviltä. Lisäksi sosiaalityöntekijöillä on monissa tehtävissä yksilöhuollon päätöksentekoa tai valmistelua, lastensuojelussa myös vastentahtoisten toimenpiteiden valmistelua tai päätöksentekoa.

Muokattu kysely lähetettiin muutosagenttien kautta maakuntiin välitettäväksi. Lisäksi kyselyä levitettiin pääkaupunkiseudulla hanketyöntekijöiden ja esimiesten välityksellä. Kysely oli myös sosiaalityön Uraverkoston sivuilla sosiaalisessa mediassa. FSKC lähetti kyselyn ruotsinkielisille sosiaalityöntekijöille omien verkostojensa kautta. Vastausaikaa oli 15.8.–15.9.2017.

### 5.1 Aineisto ja menetelmä

Selvitys päätettiin toteuttaa sähköisellä kyselyllä (Questback) (kyselylomake liite 1). Sosiaalityöntekijöitä pyydettiin kuvaamaan lyhyesti tilanteita, jotka sijoittuvat kuvion 1 vasempaan alalohkoon, eli tilanteita, jotka ovat vaativaa osaamista edellyttäviä ja kompleksisia. Vastajia pyydettiin huolehtimaan kuvausten anonymisoinnista.

Kyselyyn saatiin määräajassa 271 vastausta. Suuri osa vastaajista oli Uudeltamaalta, mutta kaiken kaikkiaan kyselyyn vastattiin kaikista maakunnista. Lähes kaikki vastaajat työskentelevät julkisella sektorilla, yksittäisiä vastauksia tuli määräaikaan mennessä vain muutamia kolmannelta sektorilta. Tämän vuoksi kysely päätettiin vielä lähettää THL:n toimesta järjestösektorille, mutta näitä tuloksia ei ole raportoitu tässä yhteydessä.

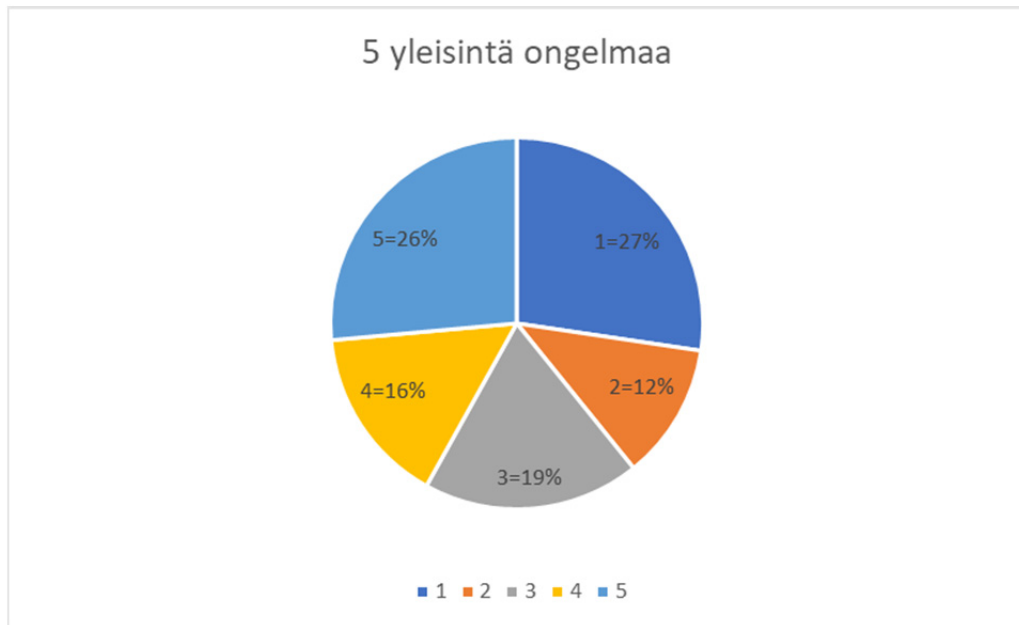
### 5.2 Aineiston analyysi

Vastausaineistoa oli 418 sivua. Analysointi tapahtui hyödyntäen laadullista sisällönanalyysia ja kvantifiointia.

Aluksi kaikki 270 vastauslomaketta käytiin läpi pelkistävän tutustumisen kautta (Alasuutari 1999) ja koodattiin ongelmina tai ongelmaryypinä psyykkisestä sairaudesta, vanhempien heikosta kapasiteetista epäselviin ohjeistuksiin. Tällä tavalla lukien mainintoja tuli 443. Vastauksissa siis saatettiin luetella useita perheen tai lapsen ongelmia. Tässä selvityksessä ei ole pyritty laadullisen tutkimuksen laatuksien mukaiseen systemaattiseen kategorioiden muodostamiseen. Sen sijaan aineiston kvantifioinnin avulla (liite 2) on pyritty kuvailemaan kompleksisuutta. Seuraavaksi tarkasteltiin uudestaan ryhmiä ja yhdisteltiin niitä. Tällöin yhdistyivät luokat 1, 9, 13 ja 20 ryhmäksi lapsen pulmat, jolloin näiden mainintojen yhteismääräksi tuli 90. Lisäksi yhdistyivät luokat 4 ja 5 ryhmäksi vanhempien ongelmat, jolloin mainintojen yhteismääräksi tuli 87. Alla on esitettyä kaaviona viisi yleisimmin mainittua ongelmaa.

1	lapsen pulmat (psyykinen sairaus, käytöshäiriöt, adhd, tourette)	90	27 %
2	lapsen vammaisuus, "väliinpuotoaja", erityistä tukea tarv.	39	12 %
3	huolto- ja tapaamisriidat	62	19 %
4	vanhempien vastentahtoisuus	51	16 %

5	vanhempien heikko kapasiteetti, mt, päihde kaikki yht	87 329	26 %
---	--	-----------	------



**Kuvio 3. 5 yleisintä ongelmaa.**

Mikä tekee asiakastilanteista monimutkaisia -kysymyksen kohdalla (luku 8) analyysin perusteella syntyi neljä luokkaa: organisaatioon ja palvelujärjestelmään, asiakkaiden tilanteiden kompleksisuuteen, omaan työhön sekä yhteistyöhön asiakkaiden kanssa liittyvät tekijät.

Sosiaalityön vaativaa osaamista (luku 9) koskeva kysymys analysoitiin laadullista sisällönanalyysia ja kvantifointia hyödyntäen lukemalla aineisto ensin kokonaisuudessaan ja muodostamalla sen pohjalta luokkia vastauksissa esiintyvistä teemoista. Eri teemoja koskevat maininnat laskettiin ja luokiteltiin. Tämän jälkeen luokittelua verrattiin Sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnetin Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen -raportissa määrittelemiini sosiaalityöntekijän osaamisalueisiin, jonka jälkeen aineisto luettiin vielä uudelleen peilaten sitä osaamisalueisiin. Vertailun jälkeen luokittelua muutettiin vielä vastaamaan paremmin Sosnetin raportissa määriteltäviä osaamisalueita. Aineiston ja Sosnetin raportin pohjalta sosiaalityön vaativaa osaamista kuvaamaan muodostui kahdeksantoista luokkaa:

1. asiakkaan kokonaistilanteen hallinta (90)
2. vuorovaikutustaidot (90)
3. moniammatillinen työ ja verkostotyö (77)
4. palvelujärjestelmien tunteminen (72)
5. ymmärrys tietystä ilmiöstä tai kysymyksestä (58)
6. oikeudellinen osaaminen (50)
7. lapsen edun varmistaminen (33)
8. arviointiosaaminen (28)
9. systeeminen ajattelu (24)
10. asiakkaan motivointi (21)
11. terapeutin osaaminen (14)
12. ristipaineessa työskentely (14)
13. asiakasprosessin johtaminen (13)
14. tutkiva työote (9)
15. menetelmäosaaminen (7)
16. psykososiaalinen työ (5)

17. voimavarakeskeisyys (5)

18. rakenteellinen työ (2)

## 6. Vastaajien taustatiedot

Suurin osa vastaajista ilmoitti työskentelevänsä lastensuojelussa (43,8%). Seuraavaksi suurin vastaajaryhmä tuli erikoissairaanhoidon sosiaalityöstä (11,3%). Vastaajia oli myös perheoikeudellisista palveluista (10,5%), perheneuvolasta (9,4%), vammaispalveluista (7,4%) ja koulun sosiaalityöstä (4,7%). Myös sosiaalipäivystyksestä, aikuissosiaalityöstä, maahanmuuttajapalveluista ja järjestöstä tuli yksittäisiä vastauksia.

### Vastaajan tehtäväalue

Nimi	Prosentti
lastensuojelun tarpeen arvioinnissa	6,3%
lastensuojelun avohuollossa	16,4%
lastensuojelun sijoituksen sosiaalityössä	7,8%
lastensuojelun jälkihuollossa	1,2%
lastensuojelussa (ei ositettu prosessin mukaan)	12,1%
perhesosiaalityössä	3,1%
perheneuvolassa	9,4%
perheoikeudellisissa palveluissa	10,5%
aikuissosiaalityössä, jossa työskennellään myös alaikäisten kanssa	2,3%
vammaispalveluissa (sisältää myös kehitysvammahuollon)	7,4%
maahanmuuttajapalveluissa	0,4%
sosiaalipäivystyksessä	2,7%
perusterveydenhuollon sosiaalityössä	0,0%
erikoissairaanhoidon sosiaalityössä	11,3%
koulun sosiaalityössä	4,7%
yhdennetyssä sosiaalityössä (ei ositettu palvelutehtävän mukaan)	3,1%
järjestössä, missä	1,2%
N	256

Moni vastaaja (48) totesi työskentelevänsä usealla sosiaalityön sektorilla. Tätä varten kyselyssä oli kohta ”yhdenntetty sosiaalityö (ei ositettu palvelutehtävän mukaan)”, mutta sitä ilmeisen moni ei ollut tunnistanut tähän tilanteeseen sopivaksi vaihtoehdoksi. Eräs vastaaja ihmetteli aiheellisesti, miksei voinut ”saada täppää kaikkiin näihin”.

*”Kysymyksessä ei ole ehkä huomioitu, että voi toimia useassa tehtävässä. Toimin vammaispalvelun lisäksi sosiaalityöntekijänä: sosiaalipäivystyksessä ja aikuissosiaalityössä.”*

*”Toimin perhekeskuksessa kahdessa eri tiimissä; perheneuvolassa, jossa palvellaan alakouluikäisiä lapsia ja heidän perheitään. Lisäksi nuorisopsykiatrisessa työryhmässä, jossa palvellaan 13-18 -vuotiaita nuoria ja heidän perheitään.”*

Listasta puuttuvia alueita olivat mielenterveys- ja päihdepalvelut (1), esimiestyö (11), koulukodit (1), yksi vastaaja oli juuri perustanut toiminimen, mutta sosiaalityön kokemus oli lastensuojelusta (1), resurssikoordinaattori (1), esiopetuksen sosiaalityö (1), nuorten psykososiaalinen työ (1) lastensuojelun rekrytointi- ja tukitehtävissä (1), perheasioiden sovittelutiimi (1), osa halusi täsmentää sektoriaan erikoissairaanhoidossa, esim. lastenneurologia tai lasten sairaudet (2).

## Työnantajani

Lähes kaikki vastaajista työskentelevät kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa (97,8%). Muutamia vastauksia tuli myös järjestöistä, valtiolta ja yrityksistä.

Nimi	Prosentti
kunta tai kuntayhtymä, pieni (alle 50 000 asukasta)	32,5%
kunta tai kuntayhtymä, keskisuuri (50 000 - 100 000 asukasta)	19,4%
kunta tai kuntayhtymä, suuri (yli 100 000 asukasta)	45,9%
valtio	0,4%
järjestö	1,1%
muu, mikä?	0,7%
<b>N</b>	<b>268</b>

Yksittäisten vastauslomakkeiden perusteella voitiin päätellä, että pääkaupunkiseudulla asuvat sosiaalityöntekijät olivat monessa tapauksessa vastanneet työskentelevänsä Uudenmaan Lape-hankealueella. Siksi taulukossa pääkaupunkiseudun ja Uudenmaan alueen vastaajat on yhdistetty (34,6%) ja voidaankin todeta, että suurin joukko työskentelyyn vastanneista työskentelee Uudellamaalla. Vastauksia tuli kuitenkin joka puolelta Suomea.



## Lape-hankealue, jolla työskentelen

Nimi	Prosentti
Etelä-Karjala: Etelä-Karjalan LAPE	0,8%
Etelä-Pohjanmaa: Etelä-Pohjanmaan lasten ja perheiden palveluiden kehittämishanke	1,5%
Etelä-Savo: LAPE Etelä-Savo	2,3%
Kainuu: MUKAVA Kainuu – Muutosta, kasvua ja vahvistusta perhekeskuksiin Kainuussa	0,4%
Kanta-Häme: Oma Hämeen LAPE-hanke	1,1%
Keski-Pohjanmaa: Keski-Pohjanmaa LAPE-maakunnaksi	1,1%
Keski-Suomi: Keski-Suomen lasten ja perheiden parhaaksi (KSLAPE)	6,1%
Kymenlaakso: LAPE Kymenlaakso	3,4%
Lappi: Perhekeskustoimintamalli Lappiin – integroidut monitoimijaiset palvelut perheille	6,8%
Pirkanmaa: Pippuri – Pirkanmaan perheiden palveluiden uudistaminen – raikkaita innovaatioita	3,8%
Pohjanmaa: Pohjanmaan lasten ja perheiden palveluja kehittävä hanke	5,7%
Pohjois-Karjala: Pohjois-Karjalan lapsiperheiden matalan kynnyksen ja erityispalvelujen kehittämishanke Siun sotessa (P-K LAPE)	5,7%
Pohjois-Pohjanmaa: Toimiva arki lapsille ja perheille Pohjois-Pohjanmaalla	9,9%
Pohjois-Savo: YHDESSÄ! Pohjois-Savon lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE)	13,3%
Päijät-Häme: Huomisen hyvinvointia lapsille ja perheille Päijät-Hämeessä!	1,9%
Pääkaupunkiseutu: Lapsen paras – yhdessä enemmän ja Uusimaa: Yhdessä olemme enemmän	34,6%
Satakunta: Satakunnassa tulevaisuus lapsissa (SATULA)	1,1%
Uusimaa: Yhdessä olemme enemmän	21,7%
Varsinais-Suomi: Lupa auttaa!	0,4%
<b>N</b>	<b>263</b>

Suurin osa vastaajista oli päteviä sosiaalityöntekijöitä, mutta 10,1 %:lla vastaajista ei ollut ammattihenkilölain mukaista sosiaalityöntekijänä kelpoisuutta.

## Koulutukseni: Minulla on sosiaalihuollon ammattihenkilölain 817/2015 (7 §, 32 §) mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus.

Nimi	Prosentti
kyllä	89,9%
ei	10,1%
<b>N</b>	<b>268</b>

# 7. Monimutkaiset ja sosiaalityöntekijän erityistä osaamista edellyttävät asiakastilanteet

Millaisia ovat tilanteet, jotka lasten ja perheiden palvelujen kanssa työskentelevät sosiaalityöntekijät kokevat sekä monimutkaisiksi että vaativiksi? Seuraavaksi kuvataan joitakin usein toistuneita ilmiöitä rikkaasta aineistosta.

## 7.1 Neuropsykkisesti oireilevat lapset

Tämä oli kenties vaikeimmin luokiteltava ryhmä. Laskutavasta riippuen ryhmään kuuluu 39-83 casekuvausta. Monesti kuvaukset liittyvät diagnostisoinnin ja yhteisymmärryksen löytymisen vaikeuteen. Tästä syystä ammattilaiset ovat ymmällään, kenen vastuulle asia kuuluu. Vastaus voisi olla, että vastuu kuuluu kaikille eikä yksittäiselle toimijalle. Seuraavassa on muutamia sosiaalityöntekijöiden luonnehdintoja, mikä tekee tämän teeman kanssa työskentelystä epäselvää, kompleksista ja vaikeaa. Usein puhutaan nuoresta eli yli 10-vuotiaasta lapsesta.

- ”Tilanteessa pallotellaan vastuuta ja nuoren on erityisen hankalaa saada hänelle kuuluvaa ja häntä hyödyttävää apua/palvelua. Usein ajatellaan, että psykiatria hoitaa ja neurologian puoli torppaa. Vammaispalvelu ajattelee, että psykiatria ja lastensuojelu hoitaa. Sitten viranomaiset kiistelevät keskenään mikä kenellekin kuuluu ja kenen määrärahoista maksetaan mitään. Yhteistyö ei toteudu. Sosiaalityöntekijä on asiakkaan ”edunvalvoja” ja tarpeen mukaan auttaa asiakasta saamaan tarvitsemansa tuen ja tukee perhettä kokonaisvaltaisesti.”
- ”Lapsi/nuori jolla neuropsykiatrista problematiikkaa mutta ei oikein selkeästi kuulu vammais- palveluiden eikä lastensuojelunkaan palveluiden piiriin. Rajanvetoa näiden lasten kohdalla, mikä taho vastaa palveluista ja ylipäättään onko tarvittavaa palvelua edes saatavilla. Vanhemmat ovat ihan pulassa mutta eivät saa oikein mistään apua lapselleen kun eri tahot nostavat kätensä pystyyn ja sanovat, että meillä ei valitettavasti ole mitään palveluita joita edes tarjota tämän tyyppisesti oireilevalle lapselle.”
- ”Nuoren keskeneräinen diagnostiikka. Nuoren vastahakaisuus kaikkia tutkimuksia kohtaan. Vanhempien jumittuminen somatiikan probleemaan, mahdollinen oma mt-pulma äidillä. Poika ei mene esh:n tutkimuksiin. Lastensuojelu joutuu pohtimaan sijoittamista, jotta tutkimukset saadaan tehtyä. Vanhemmat voimattomia saamaan poikaa tutkimuksiin.”
- ”Asiakasperheenä perhe, jossa molemmat vanhemmat olleet erityislapsia (isä impulsiivinen ja hänellä tarkkavaisuushäiriö, ei tutkittu tarkemmin, äiti ilmeisesti heikkolahjainen). Neljä lasta, joista yhdellä ADHD ja yksilöllistetty opetus, seuraavalla ahdistuneisuushäiriö ja koulunkäyntivaikeudet. Vanhemmat ovat äskettäin eronneet, monenlaista riittämätöntä vanhemmuutta ja äidillä vaikeuksia jaksamisen kanssa. Perheellä asiakkuus monissa paikoissa ja epäselvää aina, mitä vanhemmat eri ohjeista ymmärtävät vai noudattavatko ollenkaan. Paljon käyntejä jää erisistä käymättä vanhempien tai lasten asioihin liittyen.”

Sosiaalityöntekijän on saavutettava asiakkaan luottamus tilanteessa, jossa sitä ei lähtökohtaisesti ole erinäisistä syistä johtuen. Neuropsykiatrisesti oireilevien lasten hoito on aina monialaista, koska lapsi on päivähoidossa/koulussa ja siellä on osattava toimia ja olla yhteistyössä lasta hoitavien tahojen kanssa. Vanheman oma historia vaikuttaa siihen, kuinka hyvin hän pystyy yhteistyössä hoitamaan lapsensa asioita. Asiakkaan näkökulmasta tilannetta tarkasteltaessa huomaa, että kaikki viranomaiset toimivat hyvin organisa-

tiolähtöisesti eikä asiakkaan etu tai palvelujen saamisen helpous ole ensisijaisia. Esimerkistä huomaa myös, kuinka taloudelliset tekijät vaikuttavat päätöksentekoon. Ammatillaiset pyrkivät osapoptimoimaan. Tässä tilanteessa lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehtäväksi jää perheen tukeminen vaikeassa tilanteessa ja ”taistelussa” ammattilaisten kanssa. Ja välillä lastensuojelu tarvitaan mukaan pelotteena. Jos lapsi on jouduttu ottamaan huostaan ja sijoittamaan, lastensuojelun sijaishuoltopaikoilla ei välttämättä ole neuro-psykiatrista osaamista, joten olisi ehdottoman välttämätöntä, että sijoitetun lapsen ympärillä on häntä hoitava ammattilaisten verkosto.

Case:

*”Yläkoulua käyvä poika, vanhempiensa 1/2 lapsi ydinperheestä. Koulupoissaoloja, jää kotiin. Koulu tehnyt lastensuojeluilmoituksen poissaolojen vuoksi ja ohjauksen perhekeskuksen nuorten tiimiin, jossa psykologi tutkii pojan ja sosiaalityöntekijä haastattelee perhetilanteesta osana arviojaksoa. Tutkimusten perusteella epäselväksi jää onko kyse autismin kirjosta vai jopa psykoottistasoisesta oireilusta ja suositellaan jatkotutkimuksia esh:ssa sekä päiväosastojaksoa. Perheessä käy perhetyö, joka tuo esiin huolta myös siitä, onko äiti vakavasti sairas, jopa psykoottinen. Vanhemmat vahvasti sitä mieltä, että syy poissaoloille on pojan somatiikka, jota tutkittu esh:ssa, niiltä osin, kun poika sinne saatu. Sieltä mitään merkittävää ei kuitenkaan ole tullut esiin. Vanhemmat eivät näe pojassa autismin piirteitä.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Pojan keskeneräinen diagnostiikka. Nuoren vastahakaisuus kaikkia tutkimuksia kohtaan. Vanhempien jumittuminen somatiikan problemaan, mahdollinen oma mt-pulma äidillä. Poika ei mene esh:n tutkimuksiin. Lastensuojelu joutuu pohtimaan sijoittamista, jotta tutkimukset saadaan tehtyä. Vanhemmat voimattomia saamaan poikaa tutkimuksiin.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Koulun, esh:n, lastensuojelun ja perhekeskuksen yhteistyötä. Pojan psyykkisen tilanteen tarkempi tutkiminen on välttämätöntä, mutta ilman lastensuojelun vahvaa interventiota tämä ei ole mahdollista. Perhe kokonaisuudessaan tarvitsisi voimakasta ohjausta ja neuvontaa arjessa. Aiemmin kii-reellistä sijoitusta ei ole voitu tehdä, koska pelkät koulupoissaolot eivät ole olleet riittävä kriteeri sijoitukselle.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Nuorisotiimin sosiaalityöntekijän tulee muutamalla tapaamisella selvittää perhetilannetta vanhempien kanssa ja saada jonkinlainen käsitys nuoren kasvu- ja kehityshistoriasta, perhetaustasta sekä nykyisistä perhetilanteesta ja perhesuhteista. Lisäksi vanhempien haastattelulla pyritään saamaan lisää tietoa erotusdiagnostiikan tekemiseksi. Myös lastensuojelun sosiaalityöntekijän osaamista tarvitaan sen miettimiseksi, milloin voimakas interventio on oikea-aikaista.

**Taulukko 1. Kompleksisuutta rakentavat tekijät ja viranomaisten yritykset vähentää kompleksisuutta.**

	<b>Kompleksisuutta rakentavat tekijät (pos. ja neg.)</b>	<b>Yritykset vähentää kompleksisuutta</b>
<b>Lapsi</b>	<b>Koulupoissaolot</b>  <b>Vastahakoisuus tutkimuksia kohtaan, autismin piirteet</b>  <b>Epäselvä diagnoosi</b>	<b>Jää pois koulusta</b>
<b>Lapsen sosiaaliset suhteet, vanhemmat ja läheisverkosto</b>	<b>Vanhemmat eivät näe lapsen vakavaa tilannetta</b>  <b>Vanhemman oma mielenterveysongelma?</b>	<b>Kyseessä lapsen sairaus(somatisointi)</b>
<b>Viranomaisten toiminta</b>	<b>Koulu tehnyt ls-ilmoituksen poissaolojen vuoksi</b>  <b>Ls-lain mukainen sijoitus tilanteen arvioimiseksi?</b>	<b>Perhekeskuksessa psykologin ja sosiaalityöntekijän tutkimukset</b>  <b>Perhetyö, lisää tietoa perheestä, epäily äidin sairaudesta</b>
<b>Toiminnan konteksti</b>	<b>Perhe, koulu, esh, ls</b>	<b>Perhe, koulu, esh, ls</b>
<b>Lainsäädäntö</b>	<b>Lapsenhuoltolaki, lastensuojelulaki</b>	

## 7.2 Vaativat hoito- ja tapaamisriidat

Kyselyssä 62 sosiaalityöntekijää mainitsi vaativat huolto- ja tapaamiskiistat monimutkaisiksi ja epäselviksi. Lukiessa kiinnittyi huomio siihen, että vastaajat olivat eri organisaatioissa työskenteleviä: lastenvalvojia, olosuhdeselvityksiä tekeviä sosiaalityöntekijöitä, erikoissairaanhoidossa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä, perheneuvolan sosiaalityöntekijöitä sekä lastensuojelusta. Taustaorganisaatiosta huolimatta työskentely tämän asiakasryhmän kanssa tuotti samanlaista epäselvyyttä ja vaikeutta. Seuraavassa on sosiaalityöntekijöiden luonnehdintaa siitä, mikä tekee tilanteista kompleksisia ja epäselviä.

- ”*Tyypillistä huolto- ja tapaamiskiistoille on monta samanaikaista prosessia ja tilanne jatkuu vuosikautia, mikäli vanhemmat tai toinen vanhemmista eivät itse pysty muuttamaan omaa toimintaansa. Viranomainen näkee lapsen tilanteen, mutta miten lasta autetaan.*”

- *”Vanhemmat syyttävät toisiaan esim. lapsen pahoinpitelystä ja seksuaalisesta hyväksikäytöstä. Hanka-  
laa on arvioida, viedäänkö lasta tutkimuksiin lääkäriin ja jos viedään, niin viedäänkö joka kerta kuin  
uusi ilmoitus tulee vastaavasta asiasta. Tutkiminen itsessään on traumatisoivaa lapselle, jos väite on  
perätön. Milloin uskaltaa jättää tutkimatta ja toteaa, että kyse on huoltoriidasta? Ja vaikka toteaisikin,  
lastensuojeluilmoitukset jatkuvat. Lasten puheisiin yritetään vaikuttaa ehkä kummankin vanhemman  
taholta ja todellisen tilanteen selvittäminen on vaikeaa.”*
- *”Vaikea huolto- ja tapaamisriita, jossa etävanhemman tapaamiset lapseen ovat katkenneet vanhempi-  
en eron myötä kokonaan. Vanhempien parisuhteessa taustalla mielenterveysongelmaa, väkivaltaa ja  
alustamista. Eronkin jälkeen uhkailu jatkunut. Perheen asioissa mukana ainakin lastensuojelu, terveys-  
palveluita ja perheoikeudellisia palveluita. Vanhemmilla eriävät näkemykset siitä, miten tapaamiset  
olisi järjestettävä, asiaa selvitetty myös oikeusteitse. Lopputulos se, että tapaamiset ovat katkenneet  
kokonaan. Valvottuja tapaamisia kokeiltu, mutta epäonnistuneet lähinnä tapaajavanhemmasta johtu-  
vista syistä. Vanhemmilla erilaisia odotuksia ja vaatimuksia viranomaisia kohtaan, joihin monilta osin  
ei toimivallan puitteissa pysty vastaamaan. Keskeinen ristiriita se, onko lapsen etu tapaamisten täydell-  
linen katkeaminen suhteessa etävanhempaan ja jos ei, miten viranomaiset voivat asiassa auttaa toimi-  
valtansa puitteissa tilanteessa, jossa vanhempien omat näkemykset eroavat täysin toisistaan eivätkä  
suostu toistensa ehdotuksiin. Mikä merkitys on tapaajavanhemman omalla epävakalla käytöksellä ja  
sillä, että lapsi itsekään ei kovin halukas tapaamisiin ole.”*
- *”Käräjäoikeuden pyytämään olosuhdeselvitystä varten tuomari on pyytänyt vanhemmuuden arvion.  
Perhe on toista kertaa selvityksessä ja 11 kertaa oikeudessa huolto- ja tapaamisriita-asioista: huollos-  
ta, asumisesta, tapaamisista, elatuksesta ja tapaamisten täytäntöönpanoista. Toisella vanhemmalla  
vaikeita psyykkisiä pulmia, joita ei diagnostisoitu, koska ei ole hakeutunut hoitoon eikä tahdonvastai-  
sen hoidon tarve ole täyttynyt. Tämä vanhempi vieraannuttaa lapsia toisesta vanhemmasta ja tapaaja-  
vanhempi on väsynyt tilanteeseen, hakee nyt yksinhuoltoa, hänelläkin haasteita vanhemmuudessa ja  
lapset ”vihaavat” häntä, koska heidät on vieraannutettu vuosien aikana. Lapsista yksi oireilee vakavas-  
ti tilannetta. Ei lastensuojelun asiakkuutta, tarpeen arvio tehty useasti. Vanhemmuuden arvio ja olosu-  
hdeselvitys haasteellisia.”*

Aineiston valossa on selvää, että kaikkia ammattilaisia yhdisti neuvottomuus huolto- ja/tai tapaamiskiistan edessä ja koettiin, että vanhemmat ja lapset eivät tulleet autetuiksi ja kiistely lapsista jatkui. Koettiin myös, ettei ollut osaamista riittävästi aikuisten ongelmista: psykiatrisista sairauksista, psykopatologiasta. Kyseessä ovat juridisoituneet prosessit, joita monitoimijaisesti ratkotaan, eikä siltikään päästä hyvään lopputulokseen. Suomessa on selkeästi tässä kohdin palveluaukko, johon täytyisi kehittää ja tutkia uusia tapoja toimia ja auttaa perheitä. Miksi nämä asiat ylipäättään on jätetty lapsiperheiden palvelujen ratkottavaksi, jos kyseessä on vanhempien välinen asia ja lapset ovat pelinappuloina? Lapset altistuvat pitkän aikaa vanhempien riidoille, mustamaalaukselle, erilaisiin selvityksiin. Miksi vuosia kestävä riitely on mahdollista? Voitaisiin-ko löytää keinoja riitelyn hillitsemiseen ja vanhempien hoitoon?

Case:

*”Hyvin pitkälliset huoltoriidat, missä lapsen tilanne päätty lastensuojeluun. Lapsi on manipuloitu mahdollisesti molempien vanhempien taholta ja hän ei enää tuota mitään tietoa itse omasta tilanteestaan. Tilanteeseen saattaa liittyä erilaisia rikosilmoituksia pahoinpitelyyn ja hyväksikäyttöön liittyen. Lapsi voi huonosti ja saattaa olla psykiatrian puolen asiakas myös. Kummallakaan vanhemmalla ei ole kykyä nähdä tilannetta lapsen näkökulmasta mutta periaatteessa arki toimii ja sellaisia huolia ei ole mitkä johtaisivat sijoitukseen. Vanhemmilla mahdollisesti psykiatrisen tuen tarve esimerkiksi persoonallisuushäiriöön liittyen.”*

Perustelee, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Monta samanaikaista prosessia ja tilanteen mahdottomuus, mikäli vanhemmat eivät itse pysty mitenkään muuttamaan omaa toimintaansa, vaan ajavat kerta toisensa jälkeen tilanteen katastrofiin. Lapsen auttamisen vaikeus.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Viranomaisten yhteistyötä. Tilanteessa monesti vain käy niin, että katseet suunnataan lastensuojeluun, kun on todettu muutoksen mahdottomuus pitkässäkin työskentelyssä muissa tahoissa. Lastensuojelun mahdollisuudet tilanteessa ovat rajalliset ja työskentely ei välttämättä johda eteenpäin.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Hyvin monen asian ja prosessin, lain ymmärtämystä, vankkaa sosiaalityön osaamista, vuosien sitkeää työskentelyä. Työntekijä voidaan asettaa mahdottomaan asemaan ja usein on niin, että vanhemmat voivat olla hyvinkin vakuuttavia ja mahdollisesti "korkean statuksen henkilöitä". Työntekijä voi joutua kohtaamaan monenlaista käytöstä ja vastaamaan valituksiin. Sähköposteja ja videokuvaa voi tulla päivittäin. Oman työnkuvan kirkkaana pysyminen ja työssä olevien tietyissä kohtaa rajallisten vaikutusmahdollisuuksien ymmärtäminen. Tilanteiden mahdottomuuden pystyy ymmärtämään oikeastaan vain, jos on samantyyllisissä tilanteissa joutunut olemaan pitkään. Ulkopuolisen on varmasti vaikea ymmärtää tilanteiden vaikeus ja tuhot mitä se lapselle aiheuttaa.

**Taulukko 2. Kompleksisuutta rakentavat tekijät ja viranomaisten yritykset vähentää kompleksisuutta.**

	<b>Kompleksisuutta rakentavat tekijät (pos. ja neg.)</b>	<b>Yritykset vähentää kompleksisuutta</b>
<b>Lapsi</b>	<b>Manipulointi</b>  <b>Pahoinpitelyepäily</b>  <b>Hyväksikäyttöepäily</b>  <b>Pitkäkestoisuus</b>	<b>Ei enää tuota tietoa omasta tilanteesta</b>  <b>Lastenpsykiatrian asiakkuus</b>  <b>Arki toimii</b>
<b>Lapsen sosiaaliset suhteet, vanhemmat ja läheisverkosto</b>	<b>Vanhempien rikosilmoitukset toisistaan</b>  <b>Pitkään jatkuneet huoltoriidat</b>  <b>Vanhemman persoonallisuushäiriö?</b>	<b>Rikosilmoitukset?=&gt; syyllisen etsiminen</b>  <b>Oikeudenkäynnit</b>
<b>Viranomaisten toiminta</b>	<b>Käräjä-/hovioikeus</b>  <b>Lastensuojelu</b>	<b>Päätökset huollosta ja tapaamisesta</b>  <b>Lastensuojelun auttamistoimet</b>
<b>Toiminnan konteksti</b>	<b>Vanhemmat, lastenpsykiatria, syyttäjä, tuomarit, poliisi, lastensuojelu</b>	<b>lastenpsykiatria, syyttäjä, tuomarit, poliisi, lastensuojelu</b>
<b>Lainsäädäntö</b>	<b>Lapsenhuoltolaki,</b>  <b>lastensuojelulaki</b>	

### 7.3 Pakolaislapset ja perheet

Maahanmuuttajiin ja erityisesti pakolaistaustaisiin lapsiin ja perheisiin liittyvät maininnat erottuivat aineistosta (26 mainintaa caseina, lisäksi mainintoja välinputoajissa 22), siksi on tarpeen tarkastella erikseen tähän kohderyhmään liittyviä kysymyksiä, jotka tekevät sosiaalityöstä vaativaa työntekijöiden kokemusten mukaan. Näitä ovat pakolaisten traumatausta, kunniaväkivalta, radikalisoitumisen uhka, kansainvälisen yhteistyön tarve ja kulttuuristen kysymysten nouseminen työskentelyssä merkitykselliseksi.

#### TRAUMATISOITUNEET

Sosiaalityöntekijät nostivat esiin tilanteita, joissa pakolaisten traumatausta vaikuttaa vahvasti perheiden hyvinvointiin ja jaksamiseen. Kukin perheenjäsen reagoi omalla tavallaan traumaattisiin kokemuksiin ja on myös kokenut erilaisia asioita. Tilanteissa oli usein mukana monia yhteistyötahoja ja yhteistyö sujui vaihdellen. Työntekijät pitivät haasteena palveluiden koordinoimista. Pakolaistaustaisten ymmärrys palvelujär-

jestelmästä koettiin puutteelliseksi ja traumatausta korostaa tuen tarvetta. Nousi esiin epävarmuutta, kuinka tulisi työskennellä tällaisissa tilanteissa. Palvelujärjestelmän puutteita havaittiin: terapiaa ei ollut tarjolla omalla kielellä, eikä lapsen aggressiiviseen käytökseen koulussa osata tarttua yhteisen kielen puutteen vuoksi. Myös työnjaot akuuteissa tilanteissa, kuten ihmiskauppatilanteissa, mietityttivät.

*”Yksinhuoltajaäiti, joka huolehtii 7 lapsesta. Äiti myös traumatisoitunut, myös vakavasti sairas, mutta lääkitys mahdollistaa arjessa jaksamisen jotenkin. Järjestetty tukiperhe, joka sittemmin sanoutui irti tehtävästä. Poikaa ei ensin haluttu lastenpsykiatrian polille, ei tarjottu terapiaa, sanottiin, että hänellä ei ole kieltä, millä voisi antaa terapiaa. Lääkitys on auttanut, hän pystyy nyt keskittymään koulussa. Perheessä tehdään perhetyötä kerran viikossa (ostetaan yksityiseltä lastensuojeluyksiköltä). Pelko että äiti voisi yllättäen muuttaa Helsinkiin, jossa sitten jouduttaisi aloittaa alusta tukitoimien kanssa + että integratio on tapahtunut ruotsiksi.”*

*”Maahanmuuttajaperhe, jossa lapsella ADHD epäily. Äiti ja isä tulleet Suomeen pakolaisina ja molemmilla on vaikea traumatausta. Perheessä lisäksi kuusi muuta lasta, joista nuorimalla ADHD epäily. Perheen vanhemmat eivät puhu lainkaan suomea eivätkä ymmärrä suomea. Nuorin lapsi, jonka vuoksi tulleet perheneuvolatoiminnan piiriin puhuu eri kieltä kuin vanhemmat.*

*Lapsi on itse opiskellut englantia, hänkään ei puhu lainkaan suomea. Perheen kaikilla lapsilla on eritasoisia kielellisen kehityksen vaikeuksia. Perheen lasten päivärtymi on sekaisin ja he eivät ehdi ajoissa kouluun. Vanhemmilla omat kontaktit omiin hoitotahoihin ja lapsilla kaikilla asiakkuus moneen eri tahoon.”*

*”Maahanmuuttajataustainen lapsi tai nuori, jolla useita neurologisia ja neuropsykiatrisia diagnooseja. Perheessä monia lapsia. Useammalla lapsella erityistarpeita. Lapsi oireilee pitempiaikaisesti aggressiivisesti. Vanhemmilla omat traumaattiset kokemuksensa. Jaksamattomuutta. Epäluuloa viranomaisia ja palvelujärjestelmän hahmottamisvaikeuksia. Kielivaikeuksia.”*

*”Lapsella/ nuorella on traumaperäistä psyykkistä oireilua, mikä näkyy väkivaltaisuutena arjessa, kuten koulussa. On tullut pakolaisstatuksella Suomeen. Ei siis osaa kieltä ja vanhemmat eivät ymmärrä palvelujärjestelmää.”*

*”Äiti ja kolme lasta tulleet Suomeen Euroopasta salakuljettajien matkassa. Perhe ollut matkalla useamman viikon. Äidin toiveena saada lapselleen hoitoa vaikeahoitoiseen sairauteen. Äidillä ei ole tietoa perheen isän kohtalosta. Ulkopuolinen henkilö ohjannut äidin ja lapset sairaalan päivystykseen. Perheellä mukanaan vain päällä olevat vaatteet ja joitakin tavaroita. Lapsella on sairaus, joka edellyttää säännöllisen lääkitymisen toteutumista ja useita sairaalaja poliklinikkakäyntejä. Perheellä on traumaattisia kokemuksia matkalta ja lähtömaastaan. Ei yhteistä kieltä eikä tukiverkostoa Suomessa. Akuutti yhteistyö sosiaalipäivystyksen, poliisin, vastaanottokeskuksen kanssa. Myöhemmin yhteistyö maahanmuuttoviranomaisten, sosiaalitoimen ja työ- ja elinkeinotoimiston kanssa. Perheen tukeminen, kriisityö ja ohjaaminen sosiaalipalveluihin. Perheen avustaminen yhteistyössä eri viranomaisten kanssa.”*

## KUNNIAVÄKIVALTA

*”Tilanteet, joissa esiintyy vainoa tai kunniaväkivaltaa, ovat hyvin hankalia, koska vainojen/uhkailijain poissulkemiseen ei ole mitään keinoa. Lisäksi vaikeneminen on hyvin yleistä näissä tilanteissa. Keinottomuus johtuu varmasti osin myös osaamisen puutteesta; miten kun-*



*niäväkivaltaa voi työssään kohdata ilman, että tulee tukeneeksi kyseistä rakennetta tavalla tai toisella? Miten toimia, jos asiakas ei pelon tai muun syyn vuoksi tee rikosilmoituksia? Tämä koskee suomen romaneja ja eri maahanmuuttajaryhmiä.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- "Tuntematon uhka", viranomaisena toimin eri käsitemaailmassa kuin ne ihmiset, joille kunniaväkivalta on arkea. Vainon suhteen tarvitaan paljon ylisektorista yhteistyötä (esim. poliisiin), ja tässä on aina haasteensa. Kunniaväkivalta on kuitenkin kokonaisuutena hankalampi, koska siihen limittejä väkivallan uhan lisäksi arvojärjestelmä, joka on länsimaiselle yhteiskuntakäsitykselle vieras ja siten äärimmäisen kaukana toimintaympäristöstämme.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Yhteistyö poliisin, rikosuhripäivystyksen ja joissain tapauksissa syyttäjänkin kanssa. Olemme pohdineet, että jonkinlaista asiantuntijuutta pitäisi olla ainakin konsultoitavissa, kun tällainen tilanne tulee eteen.  
Esim. imaameihin vaikuttaminen on kaksiteräinen miekka. Jos ratkaisen asian uskonnollisen, väkivaltaa oikeuttavan yhteisön kanssa, enkö tuolloin myös tue kyseistä rakennetta?

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Kykyä olla erittäin luova verkostojen ja uusien ratkaisujen etsimisessä. Ilman erittäin vahvaa kentän tuntemusta tehtävä on lähes mahdoton. Myös psyykkisesti tällainen työskentely vaatii paljon: se, että ei välttämättä pysty mitenkään auttamaan asiakasta, on äärimmäisen raskas kokemus.

*”Esimerkiksi mahdolliseen kunniaväkivaltaan liittyvä tilanne. Maahanmuuttajaperhe, olleet Suomessa v.2011 alkaen. Tyttö ei ole tullut kotiin sovittuna kotiintuloaikana. Vanhemmat soittavat hätäkeskukseen. Tyttö kertoo kotona olleen perheväkivaltaa, mutta on peloissaan siitä mitä seuraa, kun on kertonut. Vanhemmat ovat kieltäneet puhumasta. Seuraa kiireellinen sijoitus, jonka aikana tilannetta selvitetään. Vanhemmat eivät tunnusta toimineensa väkivaltaisesti. Kaikki ikävöivät tyttöä kovasti kotiin, tyttö ikävöi kotiin. Selviää, että kotiintuloaika on kiinni islamilaisen kulttuurin/uskonnon sallimista rajoista. Tytön oikeudet ovat paljon suppeammat kuin saman perheen veljen oikeudet. Perhe ei oikein halua ottaa vastaan avoimuuden tukitoimia. Kiireellistä sijoitusta seurasi avoimuuden sijoitus. N. Ikk mittainen. Tässä tapauksessa käytettiin lastensuojelun moniammatillista asiantuntijaryhmää apuna sekä maahanmuuttopalveluiden sosiaalityöntekijää. Perhe ottaa vastaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä ja ohjaajia kotiin neuvomaan ja opastamaan. Sos.ohjaaja tapaa jatkossa tyttöä ja seuraa tilannetta.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Työskentely islamilaisen uskonnon ja kulttuurin kanssa, heidän omat sääntönsä. Kunniaväkivalta joka piiloutuu.

*”Mieleen tulee useampiakin tilanteita, joihin liittyy kunniaan liittyvän väkivallan riski. Tyypillinen tarina on, että nuori kertoo jollekin viranomaiselle tai vaikkapa koulussa tai nuorisotalolla jollekin aikuiselle kotona tapahtuvasta väkivallasta ja/tai rajoittamisesta. Lastensuojelu tulee mukaan selvittämään tilannetta, joskus nuori sijoitetaan kiireellisesti. Nuori voi olla*

*aluksi jyrkästikin sitä mieltä, ettei voi enää palata kotiin. Perheen ja suvun yhteydenotot, maanittelu ja painostuksen vuorottelu saavat nuoren pois tolaltaan. Välillä nuori haluaa kotiin, välillä ei. Missään tapauksessa nuori ei pysty vanhemmilleen sanomaan, ettei hän halua kotiin. Vanhemmat ihmettelevät, miksi nuori ei kotiudu.”*

Perustelee, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Kulttuuriset erot, tabut, mahdolliset rikosprosessit ja niihin liittyvät keskeneräiset tutkinnot sekä nuoren toiveiden ambivalenssi ja joskus voimakaskin psyykinen oireilu tekevät työskentelystä perheen kanssa haastavaa. Haastavaa on myös turvallisuusriskien arviointi. Poliisikin selvittää vain tapahtuneita rikoksia, ennalta turvaamisen välineet ovat varsin vähäiset, eikä nuorta voi piilotella.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Yhteistyötä lastensuojelun vastuusosiaalityön, mahdollisen sijoituspaikan, poliisin, kansalaisjärjestöjen, mahdollisesti nuorisopsykiatrian kanssa. Esim. Kalliolan nuorten Soppu-hankkeen työskentelyä on käytetty.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Kulttuurista ymmärrystä ja vankkaa lainsäädännön tuntemusta sekä kykyä tunnistaa ja tunnistaa omat rajat ja pyytää mukaan muita asiantuntijoita.

## **RADIKALISOITUMISEN UHKA (kulttuurierot)**

*”Kriisialueelta saapunut lapsiperhe saanut turvapaikan Suomesta. Perheen 14-vuotias poikalapsi joudutaan sijoittamaan kiireellisesti ja hakemaan huostaanotto hallinto-oikeudesta. Huostaanoton perusteena lapsen oma käyttäytyminen, johon linkittyy (islamistisen) radikalisoitumisen uhka, joten laitosten sijaishuolto on lapsen tarpeita vastaava. Perheellä massiivisia vaikeuksia ymmärtää ja hyväksyä lapsen huostaanotto; lisäksi perheellä taloudellisia vaikeuksia sekä selvittämätöntä liiketoimintaa, joka poliisin tutkinnassa. Lapsen tilannetta joudutaan turvaamaan myös rajoitustoimenpitein - tämä aiheuttaa myös massiivista hämmennystä sekä lapsessa että perheessä. Asianosaisilla ja sosiaalityöllä ei ole yhteistä kieltä, kommunikoidaan tulkin välityksellä. Kokemus siitä, että prosessi ja lapsen kuntoutuminen ei etene, vaan jokaisessa neuvottelussa aloitetaan kaikki ns. alusta: selostetaan, miksi lapsi on otettu huostaan, ja miksi toimitaan, kuten toimitaan.”*

Perustelee, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Suomalainen oikeusjärjestelmä (eri tuomioistuimien vastuualueet; hallintotuomioistuimen asema rooli ls-asioissa) ei avaudu lapselle eikä perheelle; lapsen edun jäsentämisessä suuria ymmärrysvaikeuksia/ kulttuurisia kysymyksiä; vanhemmille ei ole ns. "omaa" sosiaalityöntekijää asetelmassa, sillä sosiaalityöntekijä edustaa lasta ja valvoo lapsen edun toteutumista tilanteessa, jossa ymmärrys lapsen edusta vs. perheen edusta on ristiriidassa keskenään. Samanaikaisesti tulisi voida varmistaa sekä asiakaslapsen, että lapsen asianosaisten, etukäteisen sekä jälkikäteisen oikeusturvan toteutuminen. Yhteisen kielen puuttumisen sekä tulkkauksen järjestämisen kankeus, harvinaisten kielten/murteiden tulkkiin saamisen vaikeus. Perheen kanssa työskentelevien

tahojen irrallaan oleminen, eri tahojen tiedonvaihto puuttuu tai se on huomattavan kankeaa taikka vaivalloista.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Hyvän hallinnon oikeusperiaatteet. Lapsen asiassa sovelletun lainsäädännön tarkka tuntemus; hallintomenettelyn tarkka tuntemus; perustuslain ja perusoikeuksien tuntemus ja soveltaminen, etukäteisen ja jälkikäteisen oikeusturvan takaaminen. Kulttuurien tuntemus, ymmärrys lapsen kehityksellisistä tarpeista, vuorovaikutustaidot, lapsen vointiin ja kuntoutumiseen liittyvien ulottuvuuksien kokonaisvaltainen hahmottaminen, taloudellisen avustamisen ymmärrys ja harjontaan perustuvan taloudellisen tukemisen tuntemus.

## AKUUTIT TILANTEET

*”Lento idästä länteen, välilasku Hki-Vantaa lentoasemalle. Äiti ja noin 12 v lapsi, jotka olivat idän maan kansalaisia, mutta asuivat lännen maassa. Äiti oli ajoittain psykoottinen: luuli tulleensa myrkytetyksi ja mm. riisui ns. myrkytyksen vuoksi itsensä alastomaksi. Lentokapteeni ei suostunut ottamaan heitä lentokoneeseen ja rajavartiolaitos pyysi paikalle sosiaaliviranomaiset. Äiti ei osannut englantia, joten puhelintulkkauksen välityksellä kommunikointi hoitui. Lapsi osasi englantia. Päädyttiin lapsen avohuollon sijoitukseen, koska äiti oli välillä realiteeteissa ja kykeni ymmärtämään jollain tasolla tilanteen. Äiti lähti hoitoon Peijakseen ja lapsi vastaanottokotiin.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Lapsen kiireellinen sijoitus vai avohuollon sijoitus?

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Yhteistyö rajavartiolaitoksen, poliisin ja terveydenhuollon kanssa. Vastaanottokodissa englantia osaava ohjaaja. Lapsen isäpuolen kanssa puheluita. Asioiden selvittely lentoyhtiön kanssa (mikä lentoyhtiö sallii n. 12 v lapsen matkustavan yksin). Konsulaatin kautta lastensuojeluilmoituksen teko (itään/länteen). Tulkin käyttö.

## MAAHANMUUTTAJAPERHE AIKUISSOSIAALITYÖN ASIAKKAANA (SHL MUKAINEN TYÖ)

Uusi sosiaalihuoltolaki on siirtänyt aikuissosiaalityön asiakkaaksi perheitä, jotka kenties ennen ovat asioineet lastensuojelussa tai perhesosiaalityössä. Tapaukset tuovat esille aikuissosiaalityön riittävän resurssoinnin tarpeen ja osaamisen varmistamisen. Toimeentulotukityön ollessa aiemmin työtä määrittävä tekijä on tarpeen varmistaa, että aikuissosiaalityössä osataan huomioida koko perhe ja myös pystytään tekemään monialaista työtä lapsen ja perheen edellyttämällä tavalla. Aikuissosiaalityön osaamistarpeiden laaja-alaisuus on korostunut sosiaalihuoltolain myötä.

*”Sairas äiti ja vammaisen isä. Molemmat ulkomaalaisia ja kielitaidottomia. Vaikeasti vammaisen lapsi.”*

*”Ulkomaalaistaustainen äiti, jonka kaikki kolme lasta on sijoitettu. Lisäksi puoliso hakenut avioeroa, jonka seurauksena asiakkaalla ei ole yhtäkään läheistä, joka voisi auttaa häntä ar-*

*jessa. Asiakas ei osaa maksaa laskuja, liikkua julkisilla kulkuvälineillä tai hakea itselleen kuuluvia etuuksia. Ainoastaan asiakas ei osaa tehdä muuta kuin kotitöitä. Asiakas on haastava autettava, jolla ei ole käsitystä omista kyvyistään selviytyä arjessa. Asiakas kieltäytyy haikautumasta terveydenhuollon ammattilaisen luo useista kehotuksista huolimatta. Lisäksi asiakas on jäänyt asunnottomaksi, koska ei halunnut sitoutua tarjottuun sosiaalisen kuntoutuksen kuntoutuspaikkaan.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Asiakkaan tilanteesta tekee haasteellisen kielitaidottomuus, omien kykyjen hämärtyminen, mielen terveysongelmat sekä kyvyttömyys toimia itsenäisesti. Asiakas tarvitsisi erityisesti terveydenhuollon palveluja.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Lastensuojelu, terveydenhuolto ja aikuissosiaalityö. Lisäksi palveluntarjoaja (sosiaalinen kuntoutus).

## **PERHEVÄKIVALTA**

*”Kyseessä oikeuspsykologian yksikköön poliisilta tullut virka-apupyynnö perheestä, jossa vanhemmat lähtöisin Irakista, lapsi syntynyt Suomessa v. 2012. Perheenjäsenillä ei suomen kielen taitoa. Vanhempien välillä ollut väkivaltaa, jonka vuoksi äiti toivoisi avioeroa. Päiväkodista tehty tutkintapyynnö lapsen kertoman perusteella, molempien vanhempien epäillään fyysisesti kurittaneen lasta mm. piiskaamalla ja lyömällä avokämmenellä. Lapsella on epäilty adhd:ta ja tähän liittyen alkamassa tutkimukset. Äiti kertonut lisäksi olevansa huolissaan siitä, että isä videokuvaa lasta kylvyssä. Perheellä on asiakkuus maahanmuuttopalveluissa ja lastensuojelussa. Saavat lisäksi toimeentulotukea Kelasta ja harkinnanvaraista toimeentulotukea aikuissosiaalityöstä.” (case oikeuspsykologian yksiköstä)*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Asiasta tekee monimutkaisen mm. kulttuuriset taustatekijät (lapsella ei kielitaitoa ja väärinymmärryksen riski suuri, lisäksi avioeron sallittavuus muslimiyhteisössä) sekä lapsen adhd-epäily. Lisäksi asiakastilanteessa on vihjausta mahdolliseen tulevaan huoltoriitaan. Epäily sisältää pahoinpitelyn lisäksi mahdollisen seksuaalisen hyväksikäytön viitteen. Perheellä on parhaillaan useita tahoja, missä asioivat, joten tiedon kerääminen tutkintaa varten on haastavaa.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Työskentely vaatii lääkäreiden, psykologien, sosiaalityöntekijöiden, lastensuojelun, maahanmuuttajapalveluiden tiivistä yhteistyötä.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Tässä tilanteessa vaaditaan etenkin sosiaalityöntekijöiden verkostotyöskentelyn osaamista. Lisäksi sosiaalityöntekijöillä on tietoa kulttuuri-ilmiöistä, jotka tässä tapauksessa on myös otettava huomioon. Sosiaalityöntekijä ikään kuin kutoo yhteen muiden tuottamaa tietoa tutkintaa varten. Sosiaalityöntekijöillä on asiantuntemusta useiden eri lakien soveltamiseen (lastensuojelulaki, rikoslaki, laki lapsen tapaamisesta ja huollosta jne).

*”Monilapsinen maahanmuuttajaperhe, jossa lastensuojeluasiakkuus, lapsia sekä koulussa että päivähoitossa. Yhteisen keskustelun ongelmana kieli, kulttuurien väliset erot, perheen äidin osallistumattomuus keskusteluun, vanhemmat ei ymmärrä Suomen lainsäädäntöä esim. lapsiin kohdistuvan väkivallan tai laiminlyönnin osalta. Moninaisista syistä päädytään huostaanottoon, vanhemmat eivät ymmärrä miksi, joten heitä on hankala tukea kohentamaan omaa elämäntilannettaan.”*

Perustelee, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Asiakkuuksia monilla eri tahoilla; päivähoito, koulu, alueen lastensuojelu, sijaishuolto, aikuisten mielenterveyspalvelut, maahanmuuttajapalvelut, aikuissosiaalityö, kela... Perheellä uhka asunnottomuudesta ja tarvetta talousneuvonnalle. Jos lapset joudutaan sijoittamaan eri tahoille (osa vaikka laitokseen ja osa perhehoitoon) niin lapsilla on eri sosiaalityöntekijä. Samoin aikuisilla on omat sosiaalityöntekijänsä. Kuka vastaa kokonaisuudesta / miten työpariudet rakennetaan jne.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Verkostoitumista ja hyvin monialaista työskentelyä

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Tulisi tietää mikä taho vastaa mistäkin ja minkä palvelun saaminen olisi mahdollista / mitä kautta. Kokonaisuuden hahmottaminen hankalinta, sekä vastuu oman asiakkaan ohella yhteistyön tekemisestä koko perheen hyväksi.

## **KAHDEN KULTTUURIN VÄLISSÄ –kotoutumisen haasteita**

*”Moniongelmainen: huoltoriita, lastensuojelu mukana, aikuispsykiatrian arvion tarve (ei välttämättä koe itse tarvetta asiakkuuteen), päihteet, monikulttuurisuus (kun harrastetaan ns. kulttuurishoppailua eli otetaan omasta ja nykyisen kotimaan kulttuurista itselle ”sopivat” asiat, muttei huomioida velvoitteita)”*

Perustelee, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- kts. ed.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- lastensuojelu, koulu, päiväkot

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- monikulttuurisuuden tunteminen / uskontojen ymmärtämistä; vaativasti käyttäytyvän asiakkaan kanssa työskentelyn osaamista; hyvää yleistietoa, eri lakien tuntemista

*”Suomalaistaustainen muslimiksi kääntynyt äiti, arabi isä. 16-vuotias tytär, joka tuottanut tietoa isän taholta kokemastaan väkivallasta. Isän kanssa keskustelu englanniksi, äidin kanssa suomeksi, lapsi ja isä arabia, koulukieli ruotsi. Rikosilmoitus tehty, asia poliisilla kuukausia. Tilanne kärjistyy ja ajaututaan sijoitukseen. Ilmenee, että tytär kuukausien ajan puhelinyh-*

*teydessä Amerikassa asuvaan islamilaispoikaan. Tytär kieltäytyy peruskoulun jälkeen jatkamasta koulua. Vanhemmillä käsitys, että aikoo naimisiin ja karata maasta. Keksinyt tarinat pahoinpitelystä päästäkseen yhteen amerikkalaispojan kanssa. Äidin ja tyttären psyyke heikko. Isä vahva, mutta oireilee somaattisesti ja saa sairaalahoitoa vaativia sydänoireita.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Vaikea päästä selville, mikä faktaa ja mikä fiktiota. Onko todellista uhkaa johonkin suuntaan. Miten ymmärrämme monikulttuurista perhettä ja mikä on tytön identiteetti. Miten suojella tyttöä ilman, että mahdollistamme rajattomuutta. Miten vaikuttaa juridisten prosessien jouhevuuteen. Miten saada oikeanlaista apua kullekin perheenjäsenelle. Mikä on äidin asema oikeasti. Tyttö kertoo, että perhe on myymässä taloa ja muuttamassa maasta. Aikuiset kiistävät.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Sos.työntekijä/ sijoitusyksikkö, nuorisopsykiatria, poliisi.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Lapsen suojelemista ja lapsen edun ajamista ja vanhempien kyseenalaistamisen kestämistä. Kuitenkin vanhempien näkökulman vakavasti ottamista.

*”Perheessä on useita lapsia 3+, joilla on erilaisia erityisiä tarpeita. Osa lapsista sekä riitaisat huoltajat, joita on useita ja he ovat huoltajuuskiistassa, suhtautuvat epäluuloisesti työskentelyyn. Usealla huoltajalla on vaikeuksia oman psyykkisen voinnin kanssa. Huoltajilla on traumaattisia kokemuksia. **Perheenjäsenet eivät ymmärrä toisiaan ja huoltajat ovat eri kulttuureista.** Perheessä on aggressiivisuutta ja väkivaltaa, mutta se ei ole niin selkeää tai vakavaa, että puuttuminen lasten asumiseen (sijoitus) olisi mahdollista. Perheellä on salaisuus (työntekijällä outo olo tapaamisissa, jotka ovat hyvin jännittyneitä), joka ei ole paljastunut. Perheenjäsenet ovat rajattomia ja heidän on vaikea asettua ohjattuun keskusteluun. Osalla huoltajista on arvoja, joita ei sosiaalityön näkökulmasta voi hyväksyä. Perheessä on köyhyyttä.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Tilanteesta ei saa otetta ja auttaminen on vaikeaa, koska todelliseen keskusteluun ei päästä. Perheenjäsenten ja työntekijöiden välillä ei ole riittävää luottamusta ja koko ajan työntekijällä on tunne, ettei kaikki ole hyvin, mutta ei selviä mistä tunne tulee. Perheen avun tarve haaraantuu lavealle sekä lasten että huoltajien palveluiden ja tarpeiden moninaisuuden vuoksi. Huoltajat tarvitsevat samaan aikaan omaa apua, tukea selviämiseen (akuutit huolet, raha jne.) ja tukea vanhemmuuteen ja koko ajan on arvioitava, miten nämä suhteutetaan toisiinsa.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Tilanne vaatii moniammatillista palvelutarpeen arviointia, jossa mukana on lastensuojelun sosiaalityöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Lisäksi arviointiin tarvitaan muiden ammattilaisten tietoja ja arvioita omasta ammattivinkkelistään. Työskentelyä sosiaalityön, poliisin, terveydenhuollon ja oikeuslaitoksen kanssa. Työskentelyä sosiaalityön ja vanhempien hoitotahojen välillä. Työskentelyä lasten päiväkodin ja koulun kanssa. Työskentelyä luonnollisen verkoston kanssa. Työskentelyä tulkkien kanssa. Työskentelyä lasten hoitotahojen ja vapaa-ajantoimijoiden mm. nuorisotyö kanssa. Sosiaalityön koordinoitua ja kokonaisuuden hahmotusta.

*”Alle 30-vuotiaalla kantasuomalaisella / toisen polven maahanmuuttajalla / vasta suomen kansalaisuuden saaneella naisella on lievä kehitysvamma ja masennus, johon liittyy ajoittaisia harhaisuutta. Hän on sosiaalinen ja rakastuu helposti ja hänellä on 2-4 lasta eri maahanmuuttajamiesten kanssa. Lapsista osa asuu isiensä luona/sijoitettuna kodin ulkopuolelle ja yksi lapsista asuu äidin ja uuden miehen kanssa. Lapsista 1-3.lla on kehitysviivästymä/lapsuuden autismi/kehitysvamma. Perheen ympärillä pyörii erilaisia perhepalveluita, perhetyöntekijöitä, lastensuojelu, Kela, mielenterveysasiantuntijoita, lääkäreitä, vammaispalvelut ja aikuissosiaalityö sekä maahanmuuttajapalvelut, puhumattakaan koulutoimesta ja neuvolatyöntekijöistä. Äiti ihmettelee, miksi kaikki sotkeutuvat heidän perheensä asioihin. Aikuissosiaalityön mielestä äiti tarvitsee huomattavasti enemmän apua ja tukea (esim. työllistymiseen), kuin heidän on mahdollista antaa. Vammaissosiaalityön mielestä äiti ei ole riittävän vaikeavertainen saadakseen palveluja vammaispalveluista, varsinkin kun äiti on joskus sanonut, että hän ei tarvitse apua. Äidin lähi-ihmisten (oma äiti/sisko, tukihenkilö) ja mielenterveysammattilaisten ja lastensuojelun mielestä äiti tarvitsisi vahvaa tukea itselleen mm. pystyäkseen hoitamaan asioitaan, selvittääkseen arjesta, vanhemmuudesta ja rajojensa pitämisestä ja lasten huoltajuuteen liittyvistä oikeusprosesseista. Mukana on myös huoli, että nainen on miesten alistettavissa ja hyväksikäytettävissä. (Hän tulee raskaaksi varsin nopeasti uuden miehen tavatessaan.) Mukana voi olla myös perheväkivaltaa.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Kukaan ei johda verkostoa. Asiakkaan ääni ei kuulu eikä hän saa sellaisia tukipalveluita, joiden avulla hän pystyisi hallitsemaan omaa arkielämäänsä / osallistumaan omien palveluidensa suunnitteluun, voimaantumiseen / kehittymään kokemusasiantuntijaksi. Asiakas on huolissaan / onneton / sekaisin / epätoivoinen, mutta ei tiedä, mitä tarvitsee, eikä mistä sitä voisi saada. Avun tarpeiden tunnistamisen jälkeen (kertoo esim. tukihenkilölle ongelmistaan ja tarpeistaan) sosiaalipalveluiden siilomainen rakenne ja omat budjetit + erilliset organisaatiot estävät sopivan palvelukonseptin rakentamisen. Asiakkaasta tulee väliinputoaja, jota ohjataan luukulta luukulle.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Rakenteellinen muutos sosiaalipalveluissa. Tiimi tai verkosto, joka ottaa asiakkaan palvelut järjestettäväkseen. Omatyöntekijä, jolla on aikaa työskennellä asiakkaan ja hänen lähi-ihmistensä kanssa pitkäjänteisesti (Myös alan järjestöjen tuki kannattaa huomioida). Pitäisi olla paljon laajemmin ja syvemmin integroitavissa julkisen sektorin palvelut ja järjestöjen tuottamat tukipalvelut varsinkin vammaisten ihmisten palveluiden järjestämiseksi.

*”Lapsiperhe, jolla pakolaistausta. Vanhemmilla on vaikea sopeutua Suomeen kieliongelmiin, psyykkisen huonovointisuuden ja yhden vanhemman som.sairauden takia. Eivät osa hoitaa asioita, lapsilla on erityisen tuen tarve. Perheellä ei ole verkostoa tai he eivät halua pitää niihin yhteyttä. Joskus ovat kertoneet, että heillä on tuttuja Suomessa, mutta sitten peruvat puheensa. Lapsista vanhin käy koulua. Ei osa kieltä, mutta pärjää. Hän on terve. Seuraavalla lapsella on masennusta, alakuloisuutta. Lääkärin mukaan on vaikea saada riittävästi tietoa, koska lapsi ei puhu, vaikka mukana on tulkki. Nuorempi lapsi reagoi huutamalla melko usein. Vanhempien mukaan koko ajan, mutta sos.tt. tapaamisella hän oli hiljaa. Lapsen etu olisi saada nopeasti päivähoitopaikka, mutta perhe on kohta muuttamassa toiseen asuntoon eikä hoidon aloittaminen ole mahd. nyt. Perheelle ei ole omakielisiä palveluita. Sos.tt mielestä tulkki ei osa riittävästi suomea.”*

Perustelee, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Perheellä on monia ongelmia, mutta vanhemmat eivät ole kykeneviä hoitamaan mitään. Äiti ei osa lukea eikä kirjoittaa, ei tunne kelloa. Isän kunto vaihtelee. Osaa jonkun verran lukea ja kirjoittaa, tuntee kellon. Isän mukaan hän on hoitanut perheen asioita kotimaassa ja äiti hoitanut lapset. Nyt yhteisesti vastuun ottaminen on haaste erityisesti isälle. Tarvitaan myös terapiaa aikuisille, mutta sen estää kieliongelma. Vanhemmat tarvitsevat molemmat hoitoa ja lepoa, mutta on pakko hoitaa myös lasten asioita. Sijoitus ei ole lasten edun mukaista, mutta se on 1 vaihtoehto, jos vanhempien kunto romahtaa. Mihin nämä lapset? Koulussa on vaikea, koska lapset eivät osa kieltä. Nuorin ei ole saanut päiväkotipaikkaa, koska perhe on muuttamassa. Vanhemmat valittavat jatkuvasti, ettei ole riittävästi rahaa eivätkä ymmärrä, että kaikkea ei tarvitse ostaa uutena. Ehkä ei ole tapana käyttää "vanhaa". Lasten terveydentila on huono myös, tutkiminen mahdollista vaan, jos viranomainen hoitaa asian.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Työntekijä aikuissosiaalityöstä vanhemmille (voisi riittää ehkä sosionomi, jolla on lisäkoulutusta). Lasten asioista vastaava sos.tt. lastensuojelusta. Lastensuojelun työpariksi mamu-palvelut. Yhteistyötä psyk. palveluiden kanssa (lapset ja aikuiset). Koulutoimesta ja varhaiskasvatuksesta konsultaatio. Lastenhoitoapua alussa, että vanhemmat voimantuvat ja sitten mahdollisesti tukiperhe lapsille.
- Olisi ehkä kohdalla, että viranomaiset suunnittelevat ensin palvelut ja tekevät ehdotuksen perheelle. He eivät osaa valita täällä hetkellä.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Sos.tt tulee osata priorisoida ja tehdä suunnitelma koko perheelle. Vaatii hyviä yhteistyötaitoja ja johtajuutta. Vuorovaikutustaidot ja "ihmisen lukemisen" taidot, koska puhe yksin ei riitä. Pitää osata lukea elekieltä. Pitää tuntea lait, kaupungin ohjeet, osata työskennellä tulkin kanssa. Paineensietokyky ja rauhallisuus.

## MUTISMI

*”Maahanmuuttajaperhe, jossa esikouluikäinen mutisti lapsi. Tiukasti uskonnollinen perhe ja isä, joka kontrolloi. Tulkin käyttäminen sekä yhteistyö esikoulun ja foniatrian poliklinikan kanssa. Huolena lasten vähäiset sosiaaliset suhteet.”*

Perustelee, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Kieleen ja kulttuuriin liittyvät asiat.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Tietoa lapsen kehityksestä, muslimikulttuurista ja säännöistä sekä ymmärrystä ilmiölle nimeltä mutismi.



## VAMMAISUUS

*”Kyseessä 9-vuotias fyysisesti vammainen poika. Perhe on maahanmuuttajataustainen ja vanhemmat eivät puhu suomea eikä ruotsia. Poika itse puhuu ruotsia. Perhe tarvitsee tukiperheen arjen helpottamiseksi ja vanhemmuuden tueksi. Vammaispalvelun kautta poika on saanut mm. mopon, rullatuolin ja ulkohissin liikkumisen helpottamiseksi ulkoportaissa. Vammaispalvelu ei kuitenkaan myönnä pojalle tukiperhettä vedoten resurssipulaan. Eli tukiperhe myönnetty perhepalvelukeskuksesta sosiaalilain nojalla. Pojalla on fysioterapia sekä välinekeskuksen ”asiakkuus” ja on erityiskoulussa.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Haasteita sekä kielen, kulttuurin, vammaisuuden sekä moniammatillisen avun ja tuen myötä.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Parempi yhteistyö, enemmän aikaa paneutua asiaan sekä kehittää yhteistyötä.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Joustavuutta ja kykyä yhteistyöhön sekä ei voi tuijottaa omiin varsinaisiin työtehtäviin liikaa, vaan pitää tehdä myös sellaista mitä oikeasti kuuluisi muille sektoreille.

## EROKRIISIT

*”Asiakasperhe kotoisin Bulgariasta ja olleet Suomessa vasta vähän aikaa. Kielitaitoa ei ole. Vanhempien välillä erokriisi ja lapsi joutuu seuraamaan jatkuvaa tappelua ja lisäksi vanhemmat piilottelevat lasta toisiltaan.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Vanhempien kielitaito ja kulttuurierot mm. avioeron suhteen. Lisäksi ongelmana se, mihin palveluihin työperäisesti ja vain vähän aikaa Suomessa olleet henkilöt ovat oikeutettuja? Mihin sosiaalityöntekijä voi heitä ohjata saamaan apua ja palveluja? Kenelläkään työyhteisössä ei tunnu olevan asiasta varmaa tietoa.

## KANSAINVÄLISEN YHTEISTYÖN TARVE

*”Asiakasperhe varaa ajan lasten elatussopimusten laatimista varten ja varauksen tekee kieliongelman vuoksi lasten äidin ystävä. Perheelle varataan tulkittava aika lastenvalvojalle. Tapaamiseen saapuu lasten isä ja tulkki. Isä kertoo perheen tilanteesta ja tilanne on muuttunut ajanvaraamisen jälkeen ja viime viikkojen aikana moneltakin osalta. Lapset ovat asuneet reilun vuoden ajan äidin kanssa ja ajanvaraus tehtiin tilanteessa, jossa äitiä oli Kelasta ohjattu tekemään elatussopimukset. Nyt isä kertoo äidin ja lasten ensin muuttaneen toiseen kuntaan ja lapset on sitten otettu äidin luota kiireellisesti huostaan. Isä asuu edelleen tässä kunnassa. Isän toiveena olisi, että lapset kotiutuisivat hänen luokseen ja elatussopimukset laadittaisiin äitiä vastaan. Tilanne on kuitenkin vielä niin auki ja selvityksen alla, ettei lastenvalvojan mielestä tässä vaiheessa kannata vielä laatia mitään sopimusehdotuksia. Isä ottaa esiin myös hänen toiset lapset, jotka hänen mielestään tulee huomioida isän elatuskykyä arvioitaes-*

*sa. Isällä ei rekisteritietojen perusteella näy muita lapsia. Kysyttäessä isä kertoo hänellä olevan kolme alaikäistä lasta kotimaassaan ja näillä lapsilla on eri äiti kuin Suomessa asuvilla lapsilla. Kerrottu isälle, että näiden muualla asuvien lasten isyysasiaa tulee selvittää, jotta isä saa myös nämä lapset rekiteriin näkyviin hänen lapsinaan. Todettu, että isän ulkomailla asuvan perheen asiaa tullaan hoitamaan erillisenä asiana ja isyyden selvittämistä varten isälle varataan uusi tulkillinen aika. Tähän tapaamiseen isää pyydetään ottamaan mukaan kaikki dokumentit, jotka isällä löytyy näistä lapsista sekä mahdollisimman hyvät yhteystiedot, joilla lasten äiti on mahdollista tavoittaa. Isän kanssa sovittiin, että lastenvalvoja on yhteydessä Suomessa asuvien lasten kotikunnan lastenvalvojaan sekä lastensuojeluun. Työskentelyä tämän perhekoonpanon kanssa jatketaan kahden kunnan toimesta ja lastensuojelun kanssa yhteistyössä. Myös tulkkia tarvitaan tapaamisiin. Sopimukset pyritään laatimaan tilanteen selvityksen jälkeen lasten tilanteen ja asumisen vakiintuessa.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Kieliongelmat, kulttuurierot, vanhempien erilaiset näkemykset tilanteesta, vanhempien välinen välimatka, viranomaisen toimivaltakysymykset, mahdollisesti puuttuvat tai vajaat asiakirjat/dokumentit, isän kotimaan haastava tilanne ja sitä myötä äidin ja lasten on ilmeisesti vaikea matkustaa Suomen edustustoon hoitamaan lasten isyyden selvittämistä, oletettavasti tilanteeseen kytkeytyy myös THL jos ja kun isyystutkimukset tulevat tehtäväksi muualla asuvien lasten isyysasiaa hoidettaessa.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Yhteistyötä toisen kunnan lastenvalvojan kanssa, lastensuojelun kanssa ja THL:n kanssa. Virka-apupyyntö ulkoministeriön kautta Suomen edustustoon esim. Afrikassa. Tulkkien käyttö asiakkaita tavatessa. Lastenvalvoja konsultoi mahdollisesti myös lakimiestä tai hyödyntää ministeriön osamista kansainvälisten isyysasioiden toimivaltaan liittyvissä kysymyksissä.

## **(HARVINAINEN) SAIRAUS**

*”Yllättäen synnytyksen jälkeen tietoon tullut vaikeaa synnynnäistä sairautta sairastava useita Helsingissä tehtäviä leikkauksia vaativa Pohjois-Suomessa asuvan monilapsisen maahanmuuttaja perheen nuorin lapsi. Hoidon aikana saattaa ilmetä huolta, kuinka vanhemmat ymmärtävät sairauden vaikutusta lapseen ja pystyvätkö huolehtimaan lapsesta (lastensuojelullinen huoli herää).”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Vaikean sairauden lisäksi perheen tilanteessa voi olla erilaisia muuttujia (muiden sisarusten tilanne, vanhempien työtilanteet, taloudellinen tilanne, jaksaminen). Joitakin vaikeita sairauksia hoidetaan ainoastaan Helsingissä, joka tekee tilanteista haastavan, myös etäisyys kotipaikkakunnalle. Toisaalta sairaudet ovat harvinaisia ja kotikunnassa ei välttämättä ole tietoa asiasta/vakavuudesta. Muiden lasten hoidon järjestelyt (miten kunta suhtautuu hoitoapuun), lastensuojelullisen huolen selvittäminen palvelutarpeen arvioinnin kautta. Perheiden tilanteet ovat usein monimutkaisia ja epäselviä ja selvittelyyn tarvitaan aikaa.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Taloudelliseen tilanteeseen voi tarvita tukea (kunta, Kela, järjestöt), kokonaistilanteen arviota, psyk.tukea perheelle, lisäksi mahdolliset maahanmuuttoon liittyvät palvelut, yhteistyötä Kelan kanssa, mahdollista lastensuojelutarpeen/palvelutarpeen arviota, terveydenhuollon monet palvelut (eri erikoisalat eri paikoissa, osa tutkimuksista kotisairaalassa, osa Helsingissä).

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Kyseessä tulee olla asiantuntemusta sairauteen liittyvästä sosiaaliturvasta sekä vanhempien sosiaaliturvaan ja toimeentuloon liittyvistä asioista, maahanmuuttajuudesta ja siihen liittyvistä prosesseista, verkostotyötä kotikunnan kanssa, mahdollisesti kriisityötä ja perheen tukemista, käytännön asioiden järjestelyä, tukea kotiin. Sosiaalityöntekijältä vaaditaan monimutkaisten tilanteiden ymmärtämistä ja ammattitaitoa kartoittaa monimutkaisia tilanteita, ymmärrystä palveluista ja sosiaaliturvasta, tietoa hoitoprosesseista, kriisityön tuntemusta, tietoa kulttuureista ja uskonnoista, ymmärrystä terveydenhuollosta.

*”Monilapsinen maahanmuuttajaperhe. Yhdellä tai useammalla lapsella vaikea pitkäaikaissairaus. Toinen vanhempi ei pysty osallistumaan hoidon suunnitteluun/toteutukseen. Perheellä on paljon hoitoja erikoissairaanhoidossa ja heillä on sosiaalitoimen palvelujen tarve (esim. kotipalvelu, vammaispalvelut). Lisäksi lapsi (tai useampi perheen lapsista) tarvitsee päiväkoitiin ja kouluun erityistä tukea. Sosiaalivakuutusasiat tuntemattomia (Kelan etuudet) entuudestaan. Sosiaalityöntekijän on opastettava ja usein myös autettava lomakkeiden laadinnassa niin, että ne ovat suomen (tai ruotsin-) kielellä. Tämä työskentely koskee paitsi sosiaaliturvaa myös sosiaalipalvelujen saamista (sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto).”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Työskentelyssä on monta erillistä, liikkuvaa osaa jotka kuuluvat kokonaisuuteen, mutta joita ei voi irrottaa omiksi tehtävikseen ja jotka kaikki eivät ole välttämättä suoraan sosiaalityötä. Sosiaalityöntekijän työ on kuin liimaa, joka "pitää perheen paletin koossa".

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Asiakaslähtöisyys määrittää sen mitä missäkin tilanteessa tarvitaan. On oltava yhteydet moneen eri sairaalan ulkopuoliseen tahoon, jotta saadaan oikeaa tietoa perheelle ja mahdollisesti myös löytyy oikea palvelun antaja (edelleen sairaalan ulkopuolelta). Lapsen sairauden kohdalla myös psykososiaalisen tuen merkitys on suuri, kun lastensairaalan sosiaalityöntekijä tapaa perheitä.

## 7.4 Ylisukupolvisuus pitkittyneiden asiakkuuksien taustalla

Ylisukupolvinen, kasautuva huono-osaisuus mainittiin erityisenä kysymyksenä 20 casessa.

Case ”Reetta”

*”Psykykkisesti sairas lapsi sijoitettu lastensuojelulaitokseen useamman äidin miesystävän hyväksikäyttämänä ja hyvin epämääräisen lapsuusajan elämisen jälkeen, hallinto-oikeus on sijoittanut välillä nuoren kotiin olettaen äidin vakautuneeseen elämään uuden miehen vaihtues-*

sa, itsetuhoinen ja useita psykiatrisia osastojaksoja lyhyen ajan sisällä. Lastensuojelun laitos ei pysty vastaamaan hoidosta nuoren viiltäessä ja karkaillessa muun muassa makaamaan ajotielle, lääkevastetta ei löydy lukuisista yrityksistä huolimatta, paino nousee ja dosetti on täynnä lääkkeitä, itseinho ja itsetuhon keinot lisääntyvät, uusi sijoituspaikka on uusi paikkakunta, sama ralli psykiatrisen osastohoidon ja laitoksen välillä jatkuu.

Lisäksi tulevat päihteet, hatkat ja salamannopeat irtosuhteet, kokeillaan kodinomaisempaa yksikköä laitoksen sisällä, paluu tiukkaan raamitukseen, uudestaan toiseen psykiatrisesti suuntautuneeseen yksikköön ja välillä viiltelyt ja hoitajaksot, poliisi ja putkat, työntekijöiden päälle käymiset, ei ole kauan, haluaa muualle, lopettaa omatoimisesti raskaan lääkityksen ja ei asetu mihinkään, ei sitoudu mihinkään, mutta pitää omaehtoisesti yhteyttä sairaalaan ja vastuusosiaalityöntekijään: selvisi ”läheltä piti”-tilanteista hengissä lastensuojelun ja jälkihuollon sekä nuorisopsykiatrian mukana ollessa, enempää ei enää tietoa.”

Miksi monimutkainen?

”Monisukupolvinen (ainakin kolmen) lastensuojelun ja psykiatrian asiakkuus, päihteiden ja huumeiden käyttö, läheisillä samat ongelmat, eikä yhtään tukevaa aikuista, läheisillä uskottomat kuviot omissa elämässään rakkauksien, muuttojen, päihteiden ym. kanssa, skitsofreniaa, väkivaltaa, nuorella sisaruksia, joiden kanssa yhteinen aika suojeltavaa nuorempien ollessa kyseessä. Kukaan ei aidosti välitä tai jaksa välittää lapsesta, jolla jo omat omituisensa, jotka lähinnä ärsyttävät läheisiä (rahan jatkuva pyytäminen, kännykän käyttö jne.). Lapsen elämä on tuhoutunut ja miten sitä yhtään korjataan, millä keinoin, kun mitkään keinot eivät toimi, onko sijoituspaikka ylipäätään oikea tai ovatko tavoitteet liian suuria, tai mitä voisi tehdä toisin, vai oliko alkujaankin ratkaisut niin vääriä, että lopputulos olikin niin hyvä kuin mahdollista.”

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

”Lapsen kohdalla työskentely oli välillä tiivistä eri nuorisopsykiatrioiden, laitosten ja lastensuojelun välillä, biologisia läheisiä oli vaihtelevasti kuvioissa mukana omien kuntojensa ja mielihalujensa mukaan, yhteyksiä saatiin rakennettua eri sukupolvien kanssa niin että saatiin sovittua joitakin tapaamisia (vanhemmat kävivät laitoksessa, lapsi kotilomalla joskus iäkkään isomummunsa tai mummunsa luona) lapsen tilanne meni huonompaan suuntaan ja rajattomuus sai ylivallan hänen tultuaan täysi-ikäiseksi, jälkihuoltoa yritettiin aluksi eri paikkakunnilla vahvalla tuella ja psykiatrinen tuli aina nopeasti mukaan, nuori lopetti vähäisenkin sitoutumisen mihinkään viranomaisiin kunnes hätä koitti ja asunnottomana, rahattomana, lääkkeettömänä ilman yhtään toista tukevampaa aikuista otti yhteyttä, asuntokuvioita rakennettiin itsenäistyvien nuorten asumisyksiköistä, kuntouttavan yksikön mahdollisuuden kautta itsenäiseen asumiseen erittäin vahvan ja vähemmän (vahvan) tuen avulla, maksettiin paluulippu ulkomailta, hankittiin taas asunto jne. laitoksen työntekijät, nuorisopsykiatriat ja niiden erilaiset tukimuodot kolmen sairaanhoitopiirin alueella, kunnallinen ja yksityiset jälkihuollon ohjaajat, mielenterveyskuntoutujien yksikön ohjaaja, sosiaalityöntekijä ja hänen esimiehensä, nuoren läheiset; äiti, isä mummot, sisaruksista huolta pitävät jne. lukuisia yhteydenottoja, palavereja ja tapaamisia erilaisilla kokoonpanoilla eri paikkakunnilla eri yhteyksissä.”

Taulukko 3. Kompleksisuutta rakentavat tekijät ja viranomaisten yritykset vähentää kompleksisuutta.

	Kompleksisuutta rakentavat tekijät (pos. ja neg.)	Yritykset vähentää kompleksisuutta
Lapsi	Traumat  Itseinhon vahvistuva kierre, viiltely, itsemurhayritys  Hatkat  "Salamasuhteet"	Psykiatrinen hoito  Lääkitys  Laitospaikan vaihtaminen; tasapainottelu kodinomaisen ja raamitetun välillä
Lapsen sosiaaliset suhteet (mukaan lukien vanhemmat)	Lasta hyväksikäytetty useasti  Ei yhtään läheistä aikuista (-)  Sukulaiset "ärsyyntyvät" lapsen käytöksestä	Viranomaiset pyrkineet luomaan hyvää vuorovaikutusta lapseen – näkyy siinä, että lapsi osannut hakea tarvittaessa kriisiapua.
Viranomaisten toiminta	Hallinto-oikeuden päätös kotiuttamisesta näyttäytyy jälkikäteen ongelmallisena  Laitoshoidossa edetty yritysten ja erehdysten kautta  Lapsen sukulaisvierailuja tuettu (+/-)  Ei kykyä vaikuttaa läheisten suhtautumiseen lapseen.	Paljon tukitoimia, yhteistyö viranomaisten välillä ollut joustavaa.
Konteksti	Monta maantieteellistä aluetta, paljon viranomaisverkostoja	
Lainsäädäntö	Velvoite perheen jälleen yhdistämiseen näennäisesti (?) vakautuneessa tilanteessa.	

Pohdinta:

Jos tiedetään vanhempien vahvasta traumataustasta, kuten tässä Reetan kohdalla on ollut, voidaan kysyä, miten katkaistaan taakkojen siirtyminen seuraavalle sukupolvelle. Toby Fattoren ym. (2009) mukaan lapsen hyvinvoinnin näkökulmasta tärkeintä ovat vuorovaikutussuhteissa rakentuva myönteinen minäkuva, toimi-

juus ja turvallisuus. Toimijuutta Reetalla on ollut, mutta myönteinen minäkuva lienee hauras ja myös turvattomuutta on ollut paljon hyväksikäyttöjen, epäonnistuneiden sijoitusten, asunnottomuuden ja päihteiden myötä.

Tiedämme tutkimuksesta (Eriksson, Sari & Karppinen 2016), että jälkihuoltoonuret saavat aikaisin lapsia. Miten vastataan siihen, että he saavat tilaisuuden päästä ylisukupolvisista traumakierteistä eroon? Lie-nee selvää, että on kysymys OT-tasoisesta erityisen vaativasta asiakasryhmästä ja ilmiömaailmasta, jossa on vaikea ajatella, että ehkäisevät palvelut (kotipalvelu, perhekeskus) yksistään auttaisivat Reetan saadessa omia lapsia. Tiedämme toki, ettei huono-osaisuus välity deterministisesti. Ylisukupolvisten ketjujen katkai-seminen edellyttää suojaavien tekijöiden vahvistamista (esim. Nousiainen, Petrelius & Yliruka 2016). Ylisukupolvisesti asioiville tulisi olla oma ”suuren huolen kaistansa”, jonka voisi kuitenkin nimetä voima-varakeskeisemmin, eli VIP-asiakkuus, kuten opetustoimen kutsutaan erityistä tukea tarvitsevia nuoria. Ylisukupolvisesti asioiville täytyisikin suunnitella oma systeeminen, huolenpidon etiikkaan pohjaava toi-mintamallinsa, jossa tiettyjen kriteerien täytyessä nuoret ja myös heidän läheisensä saisivat erityisen vah-vaa tukea. Tämä malli pitäisi rakentaa kokemusasiantuntijoiden kanssa yhteistyössä, jotta vältämme toise-utta vahvistavaa puhetta, kategorisointeja ja käytäntöjä (Krumer-Nevo 2015; Bützov & Yliruka 2016, 22)

## 7.5 Vanhempien heikko kapasiteetti

Mainintoja liittyen asiakaslapsen vanhemman tai vanhempien heikkoon kapasiteettiin oli 2. Yhteistä kuva-uksissa oli, että perhe oli usein pitkään palvelujärjestelmän asiakkaana. Sosiaalityöntekijälle tilanteet näyt-täytyivät vanhempien heikkona kykynä huolehtia lapsestaan ilman ulkopuolista usein tiivistä apua. Usein oli epäselvyyttä siitä, mikä vanhemman tai vanhempien heikon toimintakyvyn taustalla oli. Työntekijät epäilivät diagnosoimattomia kehitysvammoja, oppimisvaikeuksia ja heikkolahjaisuutta. Palvelujärjestelmä vastaa päätettäin tällaisten perheiden tarpeisiin, sillä palvelulle määritellyt aikakriteerit tulevat täyteen tai asiakkuuksia päätetään, koska vanhemmat eivät tule sovituille tapaamisille.

*”Yh-vanhempi, jolla on alle kouluikäinen lapsi. Vanhemmalla on monia pulmia; arjen toi-minnot (esim. kodin siisteys, sovituille ajoille saapuminen/sovittuun toimintaan osallistumi-nen), raha-asiat, lapsen kasvattaminen, useita ammatillisen koulutuksen keskeytyksiä, ei työ-kokemusta, ei ajatuksia työelämään siirtymisestä, terveydentila (todennäköisesti neuropsy-kiatrisia/kehityksellisiä pulmia, joita ei ole tutkittu, eikä diagnosoitu). Parin viime vuoden ai-kana viranomaistoimijoita on ollut paljon; aikuissosiaalityö, ennalta ehkäisevä perhetyö, perheneuvolan psyk. sairaanhoitaja, lastensuojelutarpeen arviointi, perhesosiaalityö, työhal-linto, velkaneuvonta, terveydenhuolto (mtt) ja asumisenohjaus (järjestö). Aikuissosiaalityö ja työhallinto ovat pysyneet, muut toimijat tulevat ja menevät sen mukaisesti, onko ko. tilanne heidän asiakaskriteeristönsä sopiva (ts. täytyvätkö asiakkuuskriteerit, tuleeko palvelun tar-joamiselle määritelty aikakriteeri vastaan yms).”*

Perustelee, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

*”Tilanteessa monia asioita, joita pitäisi edistää esim. vanhempana toimiminen, arjen rahan-käyttö, kodinhoidolliset tehtävät, terveydentilan selvittely, kouluttautuminen, työelämään siir-tyminen. Palvelujärjestelmä on sirpaleinen ja viranomaiset toimivat kapealla tehtäväkentällä, joka vaikuttanut siihen, että tiukkojakin asiakkuuskriteereitä on luotu. Tämä johtanut siihen, että vaikka asiakkaan tilanteessa tulee esiin useita palvelutarpeita, ei asiakas mahdu kritee-reihin. Tai jos kriteerit ovatkin täyttyneet, palvelu on päätetty, koska sen antamiselle määri-telty aika on käytetty. Siitäkin huolimatta, että palvelu on ollut tuloksellista. Tai asiakkaalle on annettu aikavarauksia, joita hän on jättänyt käyttämättä, jonka seurauksena on päädytty siihen, ettei uusia aikavarauksia enää anneta, vaikka tarve tilanteen selvittämiseksi on ilmei-nen. Kokonaisuus ei ole kenenkään hallinnassa, koska toimijoita paljon. Lisäksi toimijat kat-*

*sovat tilannetta pelkästään oman kapean alansa näkökulmasta, eivät kokonaisuuden kannalta.”*

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

*”Tilanteen kokonaishahmottamista ja oman osuutensa näkemistä osana kokonaisuutta. Ei voida toimia pelkästään oman taustaorganisaation näkökulmasta ja jättää hommia kesken, jos asiakas jättää tulematta sovitulle tapaamiselle. Annetaan liian helposti periksi ja jätetään asiakas ilman palvelua - ”tämä on vapaaehtoinen palvelu ja jos asiakas ei tule paikalle, en voi sille mitään”. Pitäisi selvittää syy, miksi asiakas ei saavu ja miettiä miten itse/oma organisaatio voisi toimia toisin, niin, että apua tarvitsevat tulevat autetuksi.”*

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

*”Palvelujärjestelmän tuntemusta, verkostossa työskentelyn taitoja, asiakastyön taitoja, asiakkaan palvelun saamisen puolustamista.”*

## 7.6 Pulmalliset laitossijoitukset

Pulmallisten laitossijoitusten kuvaukset olivat pääosin lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tuottamia. 13 kuvauksen tuottajasta neljä työskenteli lastensuojelussa, jossa työtä ei oltu ositettu prosessin mukaan, 5 työskenteli sijoituksen sosiaalityössä, yksi avohuollossa, yksi jälkihuollossa ja kaksi erikoissairaanhoidon sosiaalityössä. Sijoitus ei noussut kuvauksissa yksittäisenä teemana keskiöön, vaan tilanteeseen liittyi useita pulmallisia asioita sekä lapsen ja perheen tilanteen aaltoilua sijoituksen alkaessa ja aikana.

Keskeistä kuvauksissa oli lasten ja perheiden tuen tarpeiden monitahoisuus ja viranomaistoiminnan ongelmat lastensuojelun sosiaalityön näkökulmasta. Keskeisimmin kuvattiin hoidon ja suojelun ongelmallista rajankäyntiä sosiaalihuollon ja terveydenhuollon välillä. Runsaasti kuvattiin myös sosiaalityöntekijän koordinointi- ja päätöksentekotehtäviin liittyviä haasteita ja paineita. Sosiaalityöntekijän koordinoituvastuun piiriin kuvattiin kuuluvan hyvin monenlaisia ja usein työstämistä vaativia lapsen ja perheen elämään vaikuttavia ilmiöitä:

- lapseen kohdistuvia rikosepäilyjä ja niihin liittyvien viranomaisprosessien huomioon ottamisen haasteet
- lasten monimuotoista psyykkistä oireilua, oireilusta seuraavia arjen ongelmia, tarve varmistaa lapselle riittävä hoito
- vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmat ja tarve löytää yhteistyöverkostosta apua myös niihin
- vanhempien keskinäiset ongelmat, riitely ja oikeusprosessit, jotka heijastuvat lapsen vointiin ja lapsen asioiden hoitoon
- syntymäperheeseen liittyvät perheväkivaltilanteet tai niiden epäilyt
- yhteistyön puuttuminen sijoitetun lapsen vanhemman tai vanhempien kanssa

*”Sijaishuollossa oleva haastavahoitoinen lapsi (nepsy ja/tai mt-ongelmia). Kun oireilu on rajuja, ls-laitokset ei pärjää ja psyk.puoli ei hoida ennenkuin on saatu tilanne rauhoitettua. Pahoinvoiva lapsi jää ilman hoitoa ja ls-palvelut eivät ole riittäviä. Näiden lasten tulisi päästä nopeasti psykiatriseen osastoarvioon 14vrk, jotta saataisiin kriisitilanne poikki ja luotettava arvio hoidon ja mahdollisen lääkityksen tarpeesta. Psyk.avohuollossa tehtävä arvio ei ole riittävä. Psykiatrinen puoli ei hoida ja ls-palvelut eivät ole riittäviä.”*

*”Lapsen pulmat usein hyvin monimuotoisia ja tarvitaan yhteistyöstä useiden eri tahojen kanssa kuten koulu, terveydenhuolto, perheneuvola, lasten- ja nuorisopsykiatria, päihdehuolto, poliisi. Myös vanhemmat itse usein hyvin moniongelmaisia, mikä asettaa haasteita tehdä yhteistyötä heidän kanssaan. Monimutkaisuutta lisää myös se, että vanhempien tekemien valitusten määrä on lisääntynyt ja niihin vastaminen vie ei vain johtavalta sosiaalityöntekijältä vaan myös perustyötä tekevältä sosiaalityöntekijältä työajasta enemmän aikaa kuin aiemmin.”*

Kuvauksissa nousee usein esiin sosiaalityöntekijän rajallinen toimivalta erityisesti hoitopääsyn osalta. Sosiaalityöntekijät kuvaavat ammattilaisten keskinäisiä kiistoja siitä, kenellä on ensisijainen vastuu ja onko kyse enemmän hoidon vai suojelun tarpeesta. Kun kiista ei ratkea, lapsi jää vaille tarvitsemaansa apua. Haasteelliselta näyttävät myös useat lapsen ja perheen tilanteessa meneillään olevat, päällekkäiset, mutta keskenään eritahtisesti etenevät prosessit. Eri viranomaisten työskentelyn aikajänne on erilainen. Muiden prosessien venyminen viivästyttää esimerkiksi lastensuojelun päätöksenteossa tarvittavien tietojen saantia ja vaikeuttaa siten päätöksentekoa. Haasteelliseksi koetaan myös lasten ja perheiden laajan ja sirpaleisen toimijaverkoston hallinta sekä laajat sosiaalityöntekijän arviointi-, päätöksentekotyöhön sekä laaja-alaiseen muutostyöhön liittyvät osaamistarpeet.

#### Case 1

*”12-vuotias lapsi, joka on varhaislapsuudessaan traumatisoitunut isän alkoholinkäytön ja väkivaltaisuuden vuoksi. Lapsi asuu äidin kanssa ja äiti on yksinhuoltaja. Isää lapsi ei suostu tapaamaan. On tavannut isän viimeksi kesällä 2016. Vanhemmilla on huoltoriita käräjillä, koska isä vaatii lapsen tapaamisia ja lapsen asumista luonaan. Äidillä on miesystävä, joka pitää lapselle tiukkaa kuria, ja joka käyttää runsaasti alkoholia. Lapselle tuli voimakasta ahdistusta ja itsetuhoisia ajatuksia äidin miesystävän käyttäytymisen vuoksi. Lapsi jouduttiin sijoittamaan kodin ulkopuolelle hänen tilanteensa turvaamiseksi, koska äiti ei kyennyt muuttamaan tilannetta kotona, niin että lapsen psyykinen vointi saataisiin tasaantumaan. Isä vaatii sijoituksen ajan lapsen siirtämistä hänen luokseen, vaikka lapsi ei halua edes tavata isää. 60 vrk sijoituksen aikana lapsen psyykinen vointi tasaantui ja päätettiin, että hän palaa kotiin. Työskentelyä lapsen tilanteen tukemiseksi jatketaan yhdessä psykiatrian pkl:n kanssa. Lastensuojelusta ollaan aloittamassa työskentelyä äidin ja tämän miesystävän kanssa pysyvän muutoksen aikaansaamiseksi kotiin. Isän kanssa mikäänlainen yhteistyö ei onnistu. Isä on erittäin vaativa ja vihainen lastensuojelulle siitä, ettei saa tavata lasta, ettei lasta sijoitettu hänen luokseen ja siitä että lapsi palautettiin kotiin. Isä valittaa kaikista lastensuojelun toimista aviin ja tekee tutkintapyyntöjä poliisille. Isä on myös jatkanut vuosia oikeusprosesseja äitiä vastaan.”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

*”Isän toiminta ja vaativuus monimutkaistaa lapsen tilanteen arviointia paljon. Työntekijä joutuu hyvin tarkkaan perustelevaan jokaisen ratkaisun. Myös lapsen kotitilanteeseen muutoksen saaminen on haasteellista, koska lapsen läheisten aikuisten on vaikea ymmärtää lapsen traumataustaa ja sen vaikutuksia lapsen herkkyyteen tässä hetkessä. Lapsen omien vanhempien ja äidin puolison lisäksi lastensuojeluun soittaa jatkuvasti muita sukulaisia, jotka haluavat tietoa ja kertoa omia mielipiteitään lapsen tilanteesta.”*



Millaista monialaista työskentelyä asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

*”Yhteistyö lasten psykiatrian pkl:n kanssa on tärkeää lapsen voinnin seuraamiseksi ja tukemiseksi. Lapsen asioissa yhteistyötä on tehty myös poliisin, lastenvalvojan, kasvatus- ja perheneuvolan kanssa.”*

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

*”Tarkkaa lain tuntemusta isän valitusten vuoksi. Tietoa lapsen kehityksestä, traumaista ja psykologiasta. Ymmärrystä päihdeongelmasta. Yhteistyötaitoja.”*

**Taulukko 4.**

	Kompleksisuutta rakentavat tekijät (pos. ja neg.)	Yritykset vähentää kompleksisuutta
<b>Lapsi</b>	Lapsi on traumatisoitunut Lapsi ei suostu tapaamaan isää Voimakasta ahdistusta ja itsetuhoisia ajatuksia	Lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle Työskentelyä lastenpsykiatrian poliklinikan kanssa
<b>Lapsen sosiaaliset suhteet, vanhemmat ja läheisverkosto</b>	Isällä alkoholinkäyttöä ja väkivaltaista käytöstä Isän kanssa yhteistyö ei onnistu, isä vaativa ja vihainen lastensuojelulle, valittaa lastensuojelutoimista ja tekee tutkintapyyntöjä poliisille Äidin miesystävän käytös lapselle ahdistavaa Isä jatkanut oikeusprosesseja äitiä vastaan Aikuisten vaikeus ymmärtää lapsen traumataustaa ja sen vaikutuksia lapseen	Lastensuojelun työskentely äidin ja miesystävän kanssa
<b>Viranomaisten toiminta</b>	Juridisen prosessin korostuminen työskentelyssä isän valitusten vuoksi	
<b>Toiminnan konteksti</b>	Lastensuojelun sijaishuolto Lastenpsykiatrinen poliklinikka	
<b>Lainsäädäntö</b>	Lastensuojelulaki	

Case 2

*”Turvakodilta ollaan yhteydessä ja tehdään ls.ilmoitus. Isä on kaltoinkohdellut (psykkisesti/fyysisesti) lapsia ja äitiä vuosia. Äiti on aina eronnut miehestä ja palannut takaisin yhteen hetken päästä. Perheellä on ollut hyvin vähän palveluita millään sektorilla, koska ulkoisesti kaikki on ollut ok. Lapset oireilevat voimakkaasti turvakodilla (painajaiset, hiuksia irtoa*

*päästä) ja he kertovat kotona tapahtuvasta väkivallasta. Äiti on jälleen palaamassa kotiin, jolloin tehdään kiireellinen sijoitus. Äiti sitoutuu jäämään yksin turvakodille lasten lähtiessä kiireelliseen sijoitukseen. Äiti tunnistaa itse olevan läheisriippuvainen ja traumatisoitunut jo lapsuudenkodissa tapahtuneesta väkivallasta. Miten jatketaan?”*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

Kaikki henkilöt oireilevat psyykkisesti ja ovat traumatisoituneita. Heistä ei ole paljon aiempaa tietoa. Käynnissä on useita eri prosesseja samanaikaisesti (poliisin tutkinta, kiireellinen sijoitus, oikeuspsykiatrian tutkimukset, turvakodin työskentely). Kiireellisen sijoituksen määrääjät asettavat tarkat rajat sosiaalityön arvion tekemiseen, mutta yhteistyökumppanit voivat tehdä työtä niin kauan, kun on tarve. Tästä seuraa se, että lastensuojelu joutuu tekemään päätöksiä ilman tarvittavia lisäselvityksiä (esim. kiireellinen sijoitus on jo loppunut ennen kuin oikeuspsykiatrialla pidettävää neuvottelua). Oikeuspsykan näkemyksellä olisi kuitenkin voinut olla merkittävä paino arvioitaessa lasten kotiin palaamista/perhekuntoutusta/huostaanottamista.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

Ainakin sitä, että kaikki prosessit menisivät ajallisesti suurin piirtein samanaikaisesti ja tarvittava tieto olisi siten kaikkien viranomaisten käytettävissä päätöksiä tehdessä. Saako perhettä suoraan Tays:n traumapolille hoitoon? Riippuu paljon siitä, kuka lääkäri on terveyskeskuksessa työvuorossa. Pitäisikö vakavissa ja toistuvissa lapsiin kohdistuvissa rikoksissa poliisin toimia rivakammin? Hoitoa ei voida aloittaa ennen kuin poliisin esitutkinta on saatu loppuun.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

Tulee arvioida lasten turvallisuutta. Motivoida keskusteluilla äitiä työskentelyyn. Huomioida lasten etu. Tulee kyetä tekemään vaikeita päätöksiä (kiireellinen sijoitus), mutta siten, että yhteistyö jatkuu. Muut tahot vasta käynnistelevät palveluita/tutkimuksia, kun sinun täytyy tehdä jo lapsien elämään paljon vaikuttavia ratkaisuja (huostaanotto). Vastaat viime kädessä lasten turvallisuudesta ja kasvuympäristöstä.

Taulukko 5.

	Kompleksisuutta rakentavat tekijät (pos. ja neg.)	Yritykset vähentää kompleksisuutta
Lapsi	Lapset oireilevat voimakkaasti, kertovat kotona tapahtuvasta väkivallasta	
Lapsen sosiaaliset suhteet, vanhemmat ja läheisverkosto	Isä on kaltoinkohdellut lapsia ja äitiä pitkään Äiti eronnut useasti, mutta palannut aina takaisin Äiti on riippuvainen väkivaltaisesta suhteesta ja traumatisoitunut	Kiireellinen sijoitus Yritys arvioida perheen tilannetta
Viranomaisten toiminta	Useita viranomaisprosesseja käynnissä samaan aikaan (poliisin tutkinta, kiireellinen sijoitus, oikeuspsykiatrian tutkimukset, turvakodin työskentely)	
Toiminnan konteksti	Lastensuojelu, sijaishuolto Poliisitutkinta Oikeuspsykiatria Turvakoti	
Lainsäädäntö	Lastensuojelulaki Esitutkintalaki Laki lapsen kohdistuneen seksuaali- ja pahoinpitelyrikoksen selvittämisen järjestämisestä	

## 7.7 Onnistuneet caset

Muutama vastaaja kuvasi sellaisia kompleksisia ja vaativaa osaamista edellyttäviä casejä, joissa kuitenkin tuntui, että pitkäjänteisellä työllä oli saavutettu hyvä lopputulos.

### Case 1

*”En keksi muita kuin näitä normaaleja, mutta kerrotaan sellainen, jossa onnellinen loppu. Avopari. Äidillä päihdeongelma ja sairauksia. Sairaseläkkeellä. Isällä peliriippuvuus (joka selviää paljon myöhemmin). 3 lasta. Isä autonkuljettaja. Osa äidin rahoista välitystilille, muuten jää välttämättömiä laskuja maksamatta. Äidillä avokäynnit päihdetiimiin. Verkosto ls-aikuissos.työ-päihdetyö tapaa perhettä säännöllisesti ja asetetaan tavoitteita. Juominen aiheuttaa kuitenkin perheriitoja. Vaimo on vihainen, kun kaikki hänen rahansa menevät, että vuokra ja sähkö saadaan maksettua. Perhetyö alkaa. Miehen peliriippuvuus selviää. Miehen*

isä taannut miehelle lainoja, olisi ollut perintömökkikin, mutta mennyt. Auto työn vuoksi pakollinen. Miehen isä huolehtii, että mies voi olla töissä. Otetaan yhteyttä velkaneuvojaan ja velkaneuvoja **mukana neuvotteluissa**. Velkasaneeraus olisi mahdollinen, mutta mies maksaa isälleen epävirallisia velkoja, joten ei onnistu. Lapset oireilevat koulussa, lastensuojeluilmoituksia. Koulun edustaja ja lastensuojelu tapaavat perhettä. Vaimon juonti pahenee, huostaanoton vaara, erosta puhutaan. Vaimo päättää lähteä Minnesota-hoitoon. Tarjotaan perhekuntoutusta, koska molemmilla riippuvuus. Mies ei suostu. Haluaa olla töissä ja hoitaa lapset, kun vaimo hoidossa. Mies vihainen, kun vaimo lähtee. Käydään hoitopalaverissa hoitopaikassa. Vaimo palaa muuttuneena. Vaimon muutos tehoaa mieheen ja mieskin hakee apua. Menevät naimisiin. Vanhempien vastuullisuus lisääntynyt. Edelleen tukitoimia, mutta enemmän pelkkää seurantaa ja kannustusta jatkamiseen.”

## Case 2

”Koulukuraattorin vastaanotolleni tulee 15-vuotias oppilas, joka kertoo kärsineensä usean vuoden ajan ahdistuksesta, mikä on johtanut runsaisiin poissaoloihin. Oppilaan mielessä on ollut ajatus vahingoittaa muita ihmisiä ja hän on sen vuoksi pitänyt mukanaan veistä. Olen ensimmäinen ihminen, kenelle oppilas kertoo ajatuksistaan. Ajatukset kohdistuvat omaan perheeseen ja perheen ulkopuolisiin ihmisiin.

Oppilaan asioissa syntyy yhteydenottoni perusteella yhteistyö psykiatrisen avohoidon kanssa (erikoissairaanhoido). Alamme työskennellä osittain työparina psykiatrisen sairaanhoitajan kanssa. Tapaamisilla oppilas tuo esille perheen vuorovaikutusongelmia: haastavat ja tunteita herättävät asiat jäävät keskustelematta.

Teen oppilaasta myös lastensuojeluilmoituksen (koulun toimijana), mikä johtaa palvelutarpeen arvioon. Verkostopalaverissa hoitotahon edustaja pitää psykiatrista hoitoa riittävänä palveluna eikä näe tarvetta perhepalveluiden tukitoimille. Koulun sosiaalityöntekijänä esitän oman näkemykseni siitä, että perheen vuorovaikutusongelmat ovat merkittävä tekijä nuoren psyykkisen oireilun taustalla ja niiden osalta koko perhe tarvitsee perhetyötä tai perheneuvontaa. Perhepalveluita edustava sosiaaliohjaaja päätyy seuraamaan hoidon vaikutuksia palvelutarpeen arvion ajan eikä käynnistä hoidon ja kuraattoriasiakkuuden rinnalle muita palveluita.

Seuraavina kuukausina tulee yhä näkyvämmäksi, että vuorovaikutusongelmat perheessä ovat mittavia ja pitkäaikaisia, koskevat myös vanhempien parisuhdetta ja jaksamista sekä kuormittavat nuorta paljon. Psykiatrisen sairaanhoitaja ohjaa vanhempia perheasioiden sovitteluun, jota vanhemmat eivät pidä itselleen sopivana palveluna ristiriitojen luonteen vuoksi. Otan uudelleen yhteyttä sosiaalipalveluiden sosiaaliohjaajaan, joka järjestää perheeseen perhetyön käyntejä tueksi vuorovaikutusongelmissa. Taloudellisiin asioihin ja etuuksiin liittyvän neuvontani perusteella toinen perheen vanhemmista uskaltautuu vähentämään töitään ollakseen lapsensa tukena.

Perheen vuorovaikutusongelmat alkavat helpottaa ja nuoren psyykinen vointi osoittaa ensimmäisiä merkkejä oireiden vähenemisestä. Nuori on kiitollinen kuljettuani hänen rinnallaan prosessin ajan ja osoittaa luottamustaan. Näen oman toimintani verkostossa keskeisenä positiivisen muutoksen aikaansaaneiden ratkaisujen löytymisen kannalta.”

## 8. Mikä tekee asiakastilanteista monimutkaisia?

Tilanteet voidaan jakaa karkeasti ottaen neljään luokkaan: **organisaation ja palvelujärjestelmän** (116 mainintaa) monialaisen yhteistyön toimimattomuuksista johtuviin syihin, kuten vastuun pallotteluun, määrärahakiistoihin, päällekkäiseen työhön, eri viranomaisten toisistaan eriäviin käsityksiin, kokonaisvastuun kantamisen puutteisiin, monimutkaisiin päätöksentekoprosesseihin. Toisaalta monimutkaisuutta aiheuttaa **asiakkaiden tilanteiden kompleksisuus** (75 mainintaa), joka liittyy erilaisiin lasta, nuorta ja perhettä kuormittaviin asioihin, kuten edellisessä luvussa on kuvattu (psykiatriset häiriöt, erotilanteet, seri, ylisukupolvisuus, kielikysymykset). Nämä edelliset tekijät työntekijät kytkevät **omaan työhönsä liittyviin seikoihin** (66 mainintaa), kuten tunnistettuihin osaamisvajeisiin, arviointityön haasteellisuuteen ja palveluiden räätälöintityön tarpeeseen sekä laadukasta arviointityötä heikentäviin tekijöihin, kuten aikapulaan ja työntekijöiden vaihtuvuuteen. Neljäntenä monimutkaisuutta ja haasteellisuutta tuottavana tekijänä sosiaalityöntekijät kuvaavat **yhteistyön asiakkaiden kanssa** (65 mainintaa); luottamuspuolan, motivoitumattomuuden yhteistyöhön sekä asiakkaiden resurssivajeisiin.

### Vastuun pallottelu ja päällekkäinen työ

Sosiaalityöntekijöiden kokemus on, että vastuun epäselvä jakautuminen ja päällekkäin tehty työ (48) tekee tilanteista monimutkaisia ja kompleksisia.

*”Usein tällaisessa tilanteessa vastuuta pallotellaan ja nuoren on erityisen hankalaa saada hänelle kuuluvaa ja häntä hyödyttävää apua/palvelua. Ajatellaan usein, että psykiatria hoitaa ja neurologian puoli torppaa. Vammaispalvelu ajattelee, että psykiatria ja lastensuojelu hoitaa. Sitten viranomaiset kiistelevät keskenään mikä kenellekin kuuluu ja kenen määrärahoista maksetaan mitään. Yhteistyö ei toteudu.”*

Verkostonjohtamisessa voi olla epäselvyyttä, kuka vastuun kantaa erityisesti siinä tapauksessa, kun asiakkaan omat voimavarat ovat heikot ja tilanteet ovat erityisen vakavia.

*”Useat toimijat asiakkaan tilanteessa. Prosessinjohtaja ei pysty vaikuttamaan työskentelyyn ja päätöksentekoon riittävästi. Asiakas hyvin vaurioitunut. Lastensuojelun laitoshoidossa lukusia katkoksia ja hoidon epäonnistumisia.”*

*”Kukaan ei johda verkostoa. Asiakkaan ääni ei kuulu eikä hän saa sellaisia tukipalveluita, joiden avulla hän pystyisi hallitsemaan omaa arkielämäänsä / osallistumaan omien palveluidensa suunnitteluun, voimaantumiseen / kehittymään kokemusasiantuntijaksi. Asiakas on huolissaan / onneton / sekaisin / epätoivoinen, mutta ei tiedä, mitä tarvitsee, eikä mistä sitä voisi saada. Avun tarpeiden tunnistamisen jälkeen (kertoo esim. tukihenkilölle ongelmistaan ja tarpeistaan) sosiaalipalveluiden siilomainen rakenne ja omat budjetit + erilliset organisaatiot estävät sopivan palvelukonseptin rakentamisen. Asiakkaasta tulee väliinpuotoja, jota ohjataan luukulta luukulle.”*

*”Lukuisat auttajatahot, joista kukaan ei ota kokonaisvastuuta. Lapsen/nuoren epäselvät diagnoosit (ei selkeää neurologista ongelmaa/vammaisuutta/psykiatrista diagnoosia), jotka estävät riittävän tuen saamisen oikeastaan milteen hoitotaholta. Vanhemmat, jotka hankaloittavat/estävät nuoren riittävän hoidon saamisen.”*

*”Edellä mainitussa tilanteessa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle kaatuu - niin kuin usein vakavissa tilanteissa tapahtuu - vastuu koko asian selvittelystä, ratkaisusta ja johdopäätösten tekemisestä. Ensinnäkin sosiaalityöntekijän tulee omassa päässään tajuta, mistä on kysymys ja mitä pitäisi tehdä ja sen jälkeen alkaa toimia sen eteen. Edellyttää erittäin kovaa ammattitaitoa. Tilanne edellyttää sen ymmärtämistä, mitä menneisyyden huonosti onnistunut sijaishuolto on vaikuttanut siihen, että ollaan tässä tilanteessa. Se edellyttää vanhemman kanssa työskentelyä niin, että hän ei sabotoi ratkaisuja vaan hän on yhteistyössä. Se edellyttää yhteistyötä erikoissairaanhoidon toimijoiden kanssa. Se edellyttää lapsen kasvatuksen ja tunnetarpeiden ymmärtämistä ja sen selvittämistä, onko Suomessa sellaisia ihmisiä sijaishuollon työssä, jotka kykenevät tälle lapselle vielä tässä kehitysvaiheessa, aikuisuuden rajoilla, rajat ja turvan asettamaan. Se tarkoittaa yhteistyötä tämän sijaishuoltopaikan kanssa, jotta yhteinen suunnitelma, jonka takana sekä sosiaalityöntekijä itse, että huoltaja että sijaishuoltopaikan henkilökunta on. Se edellyttää taitoa ohjata neuvotteluja niin, että tällainen yhteistyö ja yhteinen sopiminen aikuisten kesken lapsen hyväksi syntyy ja on tuloksekas. Se tarkoittaa aikuista, kypsää ja vastuullista asennetta ja tunteita ja kykyä käsitellä omat turhaumat, syyllisyys, pelko ja viha jne, niin, että kykenee kohtaamaan sekä nuoren, että hänen tilanteessaan ratkaisevan tärkeässä osassa olevan äitinsä että erikoissairaanhoidon vastuuta pakenevan henkilökunnan. Viimeksi mainittu kommentti pahoitellen siitä, että se on kärkevä kommentti mutta useimmiten näissä tilanteissa erikoissairaanhoidon toteaa, että "ei ole heidän keinoin autettavissa, että lastensuojelu hoitaa.”*

*”Kyse on kokonaisen perheen pahoinvoinnista, perheessä eri-ikäisiä lapsia ja monenlaisen tuen tarvetta niin kotona, päiväkodissa- esikoulussa kuin koulussakin. Kenellä on päävastuu mistäkin asiasta ja kuka välittää tietoa mihinkin suuntaan? Miten vältetään luukulta toiselle juoksuttaminen? Miten varmistetaan asianosaisten äänen kuuluminen niiden korviin jotka voivat asialle jotain tehdä? Miten vältetään päällekkäiseltä työltä ja useaan kertaan samojen asioiden kartuttamiselta? Miten toimitaan, etteivät asiakkaat uuvu auttamisesta? Miten varmistetaan oikea-aikainen ja asianmukainen tuki?”*

*”Työnjako, kuka vastaa perheen kokonaistilanteesta. Nuori kertoo psykososiaalisessa yksikössä yksilötapaamisella vanhempien erotilanteesta ja huolesta nuorempien sisarusten osalta. Kuka tukee vanhempia erotilanteesta siten, että he kykenisivät huolehtimaan myös pojasta. Pojan päihdeseuranta? Koulupoissaolot?”*

Vastuunpallottelu johtaa siihen, että asiat kärjistyvät ja monimutkaistuvat.

*”Se että nykyjärjestelmässä ei ole selvää vielääkään kuka kantaa kokonaisvastuun pitkällä aikavälillä. Tilanteisiin ei ole löytynyt oikeaa apukeinoa aikaisemmin ja tilanteet monimutkaistuneet.”*

*”Useat yhteistyötahot, joissa myös jonkin verran vaihtuvuutta, harvalla pitkäkestoinen tuntemus perheen tilanteesta. Aiemmin hyvin toiminut nuorisopsykiatrian ja lastensuojelun yhteistyö katkeaa kuin seinään, kun asiakkuus kerran päätetty. Joustovaraa ei ole sen suhteen, jos hyvinkin pian tulee äkillinen kriisi, johon tuttu työntekijä voisi reagoida. Sosiaalityöntekijällä ei ole keinoja puuttua mahdollisiin psykiatrisiin pulmiin ja arvioon pääseminen on nuoren tilanteessa kohtuuttoman pitkä. Sosiaalityötä myös vastuutetaan asioista ja nähdään, että asiat korjaantuvat kodin ulkopuolisella sijoituksella, vaikka sosiaalityössä tarvitaan päätöksen tueksi näyttöä syistä sekä sitä, että muita keinoja ja tukitoimia on käytetty ennen sijoitukseen päättämistä. Nuoren kohdalla ikä vaikuttaa myös siihen, että perheen annetaan helpommin jäädä vaille tukea, kuin nuoremman lapsen kyseessä ollessa. Mielenterveyden epäselvien pulmien kohdalla mahdollinen diagnostinen vaikeus, joka silti selkeästi aiheuttaa lisääntyne-*

tä tuen tarvetta. Jos kriisitilanne ei ole selkeä, lastensuojelullinen puuttuminen koetaan hyvin negatiivisena ja tuen vastaanottaminen on hankalaa perheelle, mistä kärsii eniten nuoren tilanne, jonka ratkaisemisen lykkääntyä yhteistyökuvioiden kankeuden vuoksi. Sosiaalityöntekijän väliaikaisena työparina esimerkiksi psykiatrinen asiantuntemus nopeuttaisi asian selvittämistä ja avun piiriin pääsemistä.”

”Lastensuojelu **maksaa**. Kenelläkään ei ole kokonaisvastuuta, vaikka tiivistä yhteistyötä tehdäänkin. Mukana valtava määrä toimijoita: lastenpsykiatrian osaston ja poliklinikan hoitotiimit, koulun väki, lastensuojeluyksikön väki, sosiaalitoimen väki, vammaispalvelu, perhe ja läheiset.”

”Epäselvää on eri tahojen vastuunjako esimerkiksi koulunkäynnin suhteen. Miten lapsen koulunkäynti pitäisi järjestää, jos lapsi ei pysty käymään koulua omassa koulussa ja kenen vastuulla se on järjestää. Lisäksi mistä saadaan tuki lapsen käytösongelmiin, jos sijaihuolto-paikassakaan ei ole riittävästi keinoja / osaamista tukea lasta. Lastensuojelun rooli, muu kuin olla lapsen sijoituksesta vastaava taho?”

”Tilanteessa monia asioita, joita pitäisi edistää esim. vanhempina toimiminen, arjen rahan käyttö, kodinhoidolliset tehtävät, terveydentilan selvittely, kouluttautuminen, työelämään siirtyminen. Palvelujärjestelmä on **sirpaleinen** ja viranomaiset toimivat kapealla tehtäväkentällä, joka vaikuttanut siihen, että **tiukkojakin asiakkuuskriteereitä on luotu**. Tämä johtanut siihen, että vaikka asiakkaan tilanteessa tulee esiin useita palvelutarpeita, ei asiakas mahdu kriteereihin. Tai jos kriteerit ovatkin täyttyneet, palvelu on päätetty, koska sen antamiselle määritetty aika on käytetty. Siitäkin huolimatta, että palvelu on ollut tuloksellista. Tai asiakkaalle on annettu aikavarauksia, joita hän on jättänyt käyttämättä, jonka seurauksena on päädytty siihen, **ettei uusia aikavarauksia enää anneta**, vaikka tarve tilanteen selvittämiseksi on ilmeinen. Kokonaisuus ei ole kenenkään hallinnassa, koska toimijoita paljon. Lisäksi toimijat katsovat tilannetta pelkästään oman kapean alansa näkökulmasta, eivät kokonaisuuden kannalta.”

## Räätälöintityö

”Yleensä eivät sovi mihinkään palvelupakettiin suoraan, on räätälöitävä, tehtävä selvitystyötä ja yhteistyötä yli hallinnon- ja organisaatorajojen, moniammatillisesti. Yleensä myös tapauksia, joita pallorellaan, ”ei kuulu meille”.

## Eriävät käsitykset

Sosiaalityöntekijät toivat esille eriävien käsitysten (34 mainintaa) tekevän tilanteista monimutkaisia. Tilanteet liittyivät työntekijöiden ja vanhempien näkemysten eroihin.

”Lasten oireiluun liittyvät eriävät työntekijöiden ja vanhempien näkemykset ja epä tietoisuus siitä, mistä lasten tilanteessa on kyse ja miten siihen voitaisiin vaikuttaa”

Perheiden monimuotoisuus lisää mielipiteiden määrää. Usein myös lapsen etu jää tässä piiloon.

”Perheessä on monta eri tahoa, joihin tilanne vaikuttaa: eksät ja lapset, sekä nykyinen perhe. Kaikki ovat keskenään riitaisia. Lastensuojelu ja huoltoriita sekoittuvat keskenään. Vanhem-

*mat vaativat lastensuojelun toimenpiteitä, mutta lastensuojelu voi toimia vain tiettyyn rajaan asti, ei ratkaista varsinaista huoltoriitaa.”*

*”Asiakkaan uhkaava käytös sekä monen asian yhtäaikainen selvittäminen/päättäminen ja päätöksen perustelu. Lapsen edun ja vanhempien tahdon välinen ristiriita”.*

Toisaalta työntekijöiden käsitykset asiakasperheen tilanteesta ovat usein keskenään ristiriitaisia. Osittain kyse näyttää olevan siitä, ettei toisen työtä tunneta.

*”Nuorisopsykiatria on erikoissairaanhoidoa, jossa keskitytään nuoren voinnin parantamiseen. Syy voinnin huonontumiseen voi olla sosiaalinen.”*

*”Lastensuojelun työntekijän on pohdittava koko ajan sopivaa sijaishuoltopaikkaa asiakkaalle, onko syytä vaihtaa sijaishuoltopaikkaa ja ketä uskoa, sijaishuoltoa vai asiakasta. Haastavaa on pohtia rajoitustoimenpiteiden tarpeellisuutta.”*

*”Ristiriitaiset näkemykset, kapea palvelukentän tuntemus, ei hahmoteta kokonaisuuksia, vaan katsotaan liiaksi omasta vinkkelistä. Lapsi/nuori jää pahimmassa tapauksessa vaille moniammatillista kuntoutusta”.*

Toisen työn reunaehtojen tuntemattomuus liittyy myös siihen, että esimerkiksi lain mukaan lastensuojelun täytyy osoittaa näyttö siitä, että avohuollon keinot on käytetty ennen kodinulkopuolista sijoitusta, kun muut tahot saattavat nähdä sijoituksen ratkaisuna ongelmiin.

*”Useat yhteistyötahot, joissa myös jonkin verran vaihtuvuutta, harvalla pitkäkestoinen tuntemus perheen tilanteesta. Aiemmin hyvin toiminut nuorisopsykiatrian ja lastensuojelun yhteistyö katkeaa kuin seinään, kun asiakkuus kerran päätetty. Joustovaraa ei ole sen suhteen, jos hyvinkin pian tulee äkillinen kriisi, johon tuttu työntekijä voisi reagoida. Sosiaalityöntekijällä ei ole keinoja puuttua mahdollisiin psykiatrisiin pulmiin ja arvioon pääseminen on nuoren tilanteessa kohtuuttoman pitkä. Sosiaalityötä myös vastuutetaan asioista ja nähdään, että asiat korjaantuvat kodin ulkopuolisella sijoituksella, vaikka sosiaalityössä tarvitaan päätöksen tueksi näyttöä syistä sekä sitä, että muita keinoja ja tukitoimia on käytetty ennen sijoitukseen päättymistä. Nuoren kohdalla ikä vaikuttaa myös siihen, että perheen annetaan helpommin jäädä vaille tukea, kuin nuoremman lapsen kyseessä ollessa. Mielenterveyden epäselvien pulmien kohdalla mahdollinen diagnostinen vaikeus, joka silti selkeästi aiheuttaa lisääntyneitä tuen tarvetta. Jos kriisitilanne ei ole selkeä, lastensuojelullinen puuttuminen koetaan hyvin negatiivisena ja tuen vastaanottaminen on hankalaa perheelle, mistä kärsii eniten nuoren tilanne, jonka ratkaisemisen lykkääntyy yhteistyökuvioiden kankeuden vuoksi. Sosiaalityöntekijän väliaikaisena työparina esimerkiksi psykiatrinen asiantuntemus nopeuttaisi asian selvittämistä ja avun piiriin pääsemistä.”*

Eriäviään käsityksiin voi ajatella kuuluvan myös sellaiset tilanteet, joissa ei ole selkeitä ohjeistuksia, kuten eettiset dilemmat ja sosiaalihuoltolain "salliva ja mahdollistava" ohjeistus, jossa työntekijälle jää suuri vastuu palvelun miettimisessä.

Työntekijät kytkevät kompleksisuuden **omaan työhönsä liittyviin seikkoihin** (66 mainintaa), kuten tunnistettuihin osaamisvajaisiin, arviointityön haasteellisuuteen ja palveluiden räätälöintityön tarpeeseen sekä laadukasta arviointityötä heikentäviin tekijöihin, kuten aikapulaan ja työntekijöiden vaihtuvuuteen.

*”..jostain syystä hallitsee edelleen outo myytti biologisen vanhemmuuden ensisijaisuudesta ja tämän suhteen tukemisen tärkeydestä kaikissa tilanteissa. Sosiaalityöntekijälle näyttäytyy joidakin tapauksia, joissa vanhemman vihanhallintaongelmat ja sadistinen käyttäytyminen vau-*



*rioittavat lasta..sosiaalityöntekijät ovat usein liian arkoja tekemään yhteydenpidon rajoituksia ja argumentoimaan vanhemman vahingollisen käyttäytymisen aiheuttamista vaurioista lapselle. Yleisen ilmapiirin, eetoksen ollessa tämä, on hankalaa suojella lasta.”*

*”Ei riitä tietoja ja osaamista.”*

## **Monimutkainen päätöksentekoprosessi -tai organisaatio**

Palvelujen organisoinnilla nähtiin olevan yhteys asiakastyön pulmiin. Esimerkiksi lastensuojeluprosessin pilkkominen kadottaa ”tietoa” matkalla. Lastensuojelussa nähdään myös nyansseilla olevan väliä, jolloin asiakkaan kertomus voi muuttua siirryttäessä prosessissa eteenpäin, eli käytännössä tiimistä toiseen tai yhden työntekijän asiakkuudesta toisen työntekijän asiakkaaksi.

*”Asianosaisten ristiriitaiset kertomukset, joiden tai joista jonkun totuudenmukaisuutta on syytä epäillä, peittely, salailu ja vihamielisyys. Asiakkaan kiinnittymättömyys mihinkään palveluun tai väistelevä valikoiva kiinnittyminen ja se, että lastensuojelu lisäksi silppuaa asiakkuuden. Näissä tilanteissa pienillä nyansseilla on merkitystä. Vaihtojen yhteydessä oleellista tietoa ja ymmärrystä katoaa, kontaktia aloitetaan uudelleen, tilanne elää ja asiakaskin herkistyy keskustelemaan tilanteestaan järjestelmälähtöisesti. Tällöin tarinoivalla asiakkaalla on mahdollisuus aikamoiseen vedättämiseen.”*

## **Arviointityön haasteellisuus**

Sosiaalityöntekijät nostivat esiin lukuisia tekijöitä, jotka tekevät lapsen suojelun tarpeen arvioinnin haasteelliseksi (27 mainintaa). Näistä monet liittyivät moniin edellä mainittuihin yhteistyön kysymyksiin, samanaikaisiin ongelmiin, sosiaalityöntekijälle tuntemattomiin tai harvinaisiin tilanteisiin, oikea-aikaisuuteen, joita on edellä luvussa 7 kuvattu.

*”Kulttuuriset erot, tabut, mahdolliset rikosprosessit ja niihin liittyvät keskeneräiset tutkinnat sekä nuoren toiveiden ambivalenssi ja joskus voimakaskin psyykkinen oireilu tekevät työskentelystä perheen kanssa haastavaa. Haastavaa on myös turvallisuusriskien arviointi. Poliisikin selvittää vain tapahtuneita rikoksia, ennalta turvaamisen välineet ovat varsin vähäiset, eikä nuorta voi piilotella.”*

*”Erityisen monimutkaista on silloin, kun vanhemmat syyttävät toisiaan esim. lapsen pahoinpitelystä ja seksuaalisesta hyväksikäytöstä. Hankalaa on arvioida, viedäänkö lasta tutkimuksiin lääkäriin ja jos viedään, niin viedäänkö joka kerta, kun uusi ilmoitus tulee vastaavasta asiasta. Tutkiminen itsessään on traumatisoivaa lapselle, jos väite on perätön. Koska uskaltaa jättää tutkimatta ja todeta, että kyse on huoltoriidasta? Lasten puheisiin yritetään vaikuttaa ehkä kummankin vanhemman taholta ja todellisen tilanteen selvittäminen on vaikeaa.”*

Lapsen suojelutehtävän kannalta on haasteellista, kun arviointitieto on sirpaleista, sen totuudenmukaisuutta joutuu epäilemään, asiakas ei ole yhteistyössä ja lastensuojelun työntekijä kokee joutuvansa tekemään päätöksiä vajavaisen tiedon varassa.

*”Eri tahoilta tulevan tiedon ristiriitaisuus; sosiaalityöntekijän tulisi muodostaa **kokonaiskuva** asiakkaan tilanteesta ja arvioida sitä. Saadun tiedon perusteella pitäisi osata valikoida ja poimia oleellisin ja totuudenmukaisin tieto. Samalla pitää ymmärtää laaja-alaisesti asiakkaan tilanteeseen liittyviä ilmiöitä ja niiden vaikutusta asiakkaan tilanteesta kerrottuun tietoon.*

*Asiakkaaseen pitäisi pystyä muodostamaan luottamuksellinen suhde ja pystyä näkemään tilanne asiakkaan kannalta. Asiakkaan systemaattinen ongelman kieltäminen, tapaamisista kieltäytyminen ja vihamielinen suhtautuminen sosiaalityöntekijään tekee kuitenkin mahdottomaksi suhteen muodostamisen. Sosiaalityöntekijä joutuu toimimaan viranomaistiedon valossa ja asiakas kokee, ettei tule kuulluksi ja että hänen elämäänsä liittyviä päätöksiä tehdään "ylhäältä käsin".*

Toisaalta vaikka arvioinnin haasteellisuus tunnistettiin, nähtiin, että, mikäli lasten ja perheiden tilanteisiin olisi mahdollisuus perehtyä huolella, myös arviointityö olisi tarkoituksenmukaista ja vaikuttavaa, olisi sovittu yhteisistä toimintakäytännöistä ja työntekijöiden vaihtuvuus olisi kurissa.

*"Asiat eivät ole monimutkaisia, jos olisi riittävästi aikaa perehtyä juttuun, esim. taustoihin ja tehdä moniammatillista yhteistyötä rauhassa syventyen ja pitää yhteyttä asiakkaaseen paljon. Kyllä esim. lapsen oireiluun on helposti löydettävissä syy, jos sitä hieman pohtii ja penkoo, mitä kaikkea kokemuksia lapsella voi taustallaan olla. Usein kiireessä hoidetaan oiretta eikä tutkita perussyitä mistä kaikki juurensa juontaa."*

*"Toimijatahujen vastuut ja työskentelymallit. Ei ole yhteistä esim. mallia/polkua, miten edetään ja tietysti resurssit vähäiset ainakin taajamien ulkopuolella. Yhteistä jakamista ja erityisosaamisen yhdistämistä tarvittaisiin, jotta perheet saisivat apua ja tukea ajoissa. Luukuttaminen ja eri tahojen eriaikainen toiminta ei järkevää perheiden kannalta."*

*"Miten kauan yritetään avohuollossa, milloin vastassa huostaanotto. Miten paljon tukea, mistä?"*

Mahdollisuus perehtyä ajallisesti riittävästi lapsen ja perheen tilanteeseen on edellytys myös toimivan palvelun räätälöimiseksi (7 mainintaa).

*"Haastava tässä tapauksessa on saada perheelle valtavasta tukiverkosta toimivaa ja hyödyllistä tukea, ei vaan lykätä heille mahdollisimman paljon palveluja. Epäselvä on mistä palveluista loppujen lopuksi perheellä on hyötyä, kun tilanne on vakava lasten näkökulmasta."*

## **Luottamuspula**

Sosiaalityöntekijät kuvaavat tilanteita, joissa auttaminen on vaikeaa, koska luottamussuhdetta ei synny vanhempien tai nuoren kanssa.

*"Tilanteesta ei saa otetta ja auttaminen on vaikeaa, koska todelliseen keskusteluun ei päästä. Perheenjäsenten ja työntekijöiden välillä ei ole riittävästi luottamusta ja koko ajan työntekijällä on tunne, ettei kaikki ole hyvin, mutta ei selviä, mistä tunne tulee. Perheen avun tarve haaraantuu lavealle sekä lasten, että huoltajien palveluiden ja tarpeiden moninaisuuden vuoksi. Huoltajat tarvitsevat samaan aikaan omaa apua, tukea selviämiseen (akuutit huolet, raha jne.) ja tukea vanhemmuuteen ja koko ajan on arvioitava, miten nämä suhteutetaan toisiinsa."*

*"Pelkkä koulun käymättömyys ei ole peruste tahdonvastaisille toimille. Kaikki toimijat ovat 'kädettömiä', kun perusteita pakkotoimille ei ole, mutta vapaaehtoisuuteen perustuvia tukitoimia ei saada aloitettua, kun lapsi ei suostu työskentelyyn (ls- avohuolto tai sosiaalihuoltolain mukainen). Näkymänä on täydellinen syrjäytyminen, jonka ehkäisy olisi niin inhimillisesti kuin taloudellisestikin äärimmäisen tärkeää. Lapsi oireilee selkeästi jostain ja hän ei voi hyvin."*

*Oireilu ei kuitenkaan näy sellaisena käytöksenä, johon voisi tehdä "väkisin" väliintulon. Vanhemmat ovat voimattomia, mutta eivät myöskään suostu pakkokeinoihin."*

Sirpaleinen, eri tahoilta tuleva tieto lapsen tilanteesta vaikeuttaa luottamussuhteen rakentamista, sillä työntekijän on huomioitava tämä saatu tieto. Sosiaalityöntekijät kokevat, että tilanne aiheuttaa sen, että asiakas on altavastaaajana.

*"Eri tahoilta tulevan tiedon ristiriitaisuus; sosiaalityöntekijän tulisi muodostaa kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta ja arvioida sitä. Saadun tiedon perusteella pitäisi osata valikoida ja poimia oleellisin ja totuudenmukaisin tieto. Samalla pitää ymmärtää laaja-alaisesti asiakkaan tilanteeseen liittyviä ilmiöitä ja niiden vaikutusta asiakkaan tilanteesta kerrottuun tietoon. Asiakkaaseen pitäisi pystyä muodostamaan luottamuksellinen suhde ja pystyä näkemään tilanne asiakkaan kannalta. Asiakkaan systemaattinen ongelman kieltäminen, tapaamisista kieltäytyminen ja vihamielinen suhtautuminen sosiaalityöntekijään tekee kuitenkin mahdolliseksi suhteen muodostamisen. Sosiaalityöntekijä joutuu toimimaan viranomaistiedon valossa ja asiakas kokee, ettei tule kuulluksi ja että hänen elämänsä liittyviä päätöksiä tehdään "ylhäältä käsin"."*

*"Vanhempi salaa päihdeongelmaansa. Vanhempi ei motivoinnista huolimatta halua muutosta omaan epäsosiaaliseen elämäntapaansa ja kaverilliseen suhteeseen lapsensa kanssa. Vanhempi haluaa vahvasti olla mukana nuoren elämässä ja nuori kantaa ikätasoonsa sopimatonta vastuuta vanhempansa tilanteesta. Lastensuojeluyksikkö kokee pärjäävänsä nuoren kanssa, mutta koulu sekä poliisi ovat äärimmäisen huolissaan nuoren epäsosiaalisesta ja väkivaltaisesta käytöksestä. Koulu joutuu käyttämään kaikki keinot turvata muiden oppilaiden ja hlö-kunnan turvallisuuden. Nuorisopsykiatrian kanta on, että lastensuojelu hoitaa nuoren ja vetoaa nuoren olevan motivoitumaton hoitokontaktiin. Nupsy:lla nuori käy lääkityskontrolleissa, eikä nupsy osallistu oppilashuollollisiin neuvotteluihin. Pohditaan sijaishuoltoapaikan muutosta vahvempaan yksikköön (jossa mm. psykiatrissa osaamista) ja lastensuojelun näkökulmasta tilannetta on vaativaa ratkaista."*

## **Ainutlaatuisuus ja harvinaisuus**

*"Perheessä vanhempaa kohtaan esitettiin lapseen kohdistuva rikossyyte, jonka paikkaansapitävyyttä poliisitutkinta ja syyttäjänlaitos jäivät tutkimaan pitkäksi aikaa. Lastensuojelu toimi tilanteessa lastensuojeluilmoituksen mukaisesti välittömästi. Alkutilanteen jälkeen asiassa on koottu erittäin laaja yhteistyöverkosto (mm. sosiaalityön erityisasiantuntijoita, somaattisen ja psykiatrisen lääketieteen erityisasiantuntijoita), joiden asiantuntemusta on käytetty hyväksi lastensuojelun päätöksenteon ja tavoitteenasettelun taustalla."*

Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

- Asiakkaan tilanne oli ainutlaatuinen kansallisesti, joten erityisasiantuntemuksen vaatimus oli suunnattoman suuri. Asian erityisluonne teki tilanteesta monimutkaisen ja vaikeasti selvitettävän.

Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

- Yhteistyötä ja konsultaatiota sosiaalialan erityisasiantuntijoiden kanssa (sosiaalityöntekijä, lastensuojelun erityissosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä), lääkäreiden kanssa, koulun kanssa, perhehoitajien kanssa, terapeuttien kanssa, lakimiesten kanssa jne.

Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

- Sosiaalityöntekijä on ko. tilanteessa sekä lapsen asioista vastaava että vanhemman työntekijä, mikä asettaa työntekijälle erittäin suuret vaatimukset tilanteen käsittelyssä, ymmärtämisessä ja päätöksenteossa. Lisäksi sosiaalityöntekijän tulee pystyä työskentelemään perheen lähipiirin kanssa ajoittain hyvinkin paineisissa tilanteissa.

### Pitkät etäisyydet

*”Vaikean sairauden lisäksi perheen tilanteessa voi olla erilaisia muuttujia (muiden sisarusten tilanne, vanhempien työtilanteet, taloudellinen tilanne, jaksaminen). Joitakin vaikeita sairauksia hoidetaan ainoastaan Helsingissä. Haastavan tilanteesta tekee myös etäisyys kotipaikkakunnalle. Toisaalta sairaudet ovat harvinaisia ja kotikunnassa ei välttämättä ole tietoa asiasta/vakavuudesta. Muiden lasten hoidon järjestelyt (miten kunta suhtautuu hoitoapuun), lastensuojellisuuden huolen selvittäminen palvelutarpeen arvioinnin kautta. Perheiden tilanteet ovat usein monimutkaisia ja epäselviä ja selvittelyyn tarvitaan aikaa.”*

*”Nuori asuu kaukana yliopistosairaalaista, joten kunnan palvelut ovat fyysisesti kaukana ja verkostoneuvottelujen sopiminen on haasteellista. Toisaalta yhteistyötä vaaditaan, jotta kaikilla tahoilla on tieto, mikä on nuoren tilanne ja miten nuorta pystyttäisiin parhaiten tukemaan.”*

## 9. Millaista vaativaa osaamista asiakastilanteet edellyttävät sosiaalityöntekijöiltä?

### 9.1 Sosiaalityöntekijän erityisosaaminen kyselyaineistossa

Aineistossa oli paljon luettelomaisia vastauksia, joissa oli nimetty sosiaalityöntekijältä edellytettäviä osaamisalueita, mutta osaamisen sisältöä ei ollut kuvailtu tarkemmin. Aineistoon sisältyi kuitenkin paljon myös kuvailevia ja analyysoivia vastauksia, joissa sosiaalityön osaamisalueiden sisältöjä ja niiden vaativuutta oli kuvailtu tarkemmin. Kaikki kyselyn vastaajat eivät olleet vastanneet kysymykseen.

*”Lastensuojelun osaamista, monialaisen arvioinnin osaamista, lapsen kehityksen tuntemusta, psykiatrista osaamista, vuorovaikutus- ja perhedynamiikan osaamista, koulun palvelujen tuntemista.”*

*”1. Kyky kuulla asiakasta ja hänen lähi-ihmistään ja tunnistaa tarpeet. Lisäksi on syytä arvostaa muita alan ammattilaisia niin, että kuulee muiden huolen ja ottaa tosissaan toisten näkemykset tilanteesta. Täytyy ymmärtää, mihin asioihin palvelujärjestelmä pystyy vaikuttamaan ja mihin voidaan antaa tukea. Hyvät viestintä-, vuorovaikutus- ja neuvottelutaidot ovat välttämättömiä verkostotyötä tehdessä.”*

2. Kokemusta ja ymmärrystä palveluiden integroimisesta. Laaja tieto ja kokemus olemassa olevista palveluista. Päätöksentekokyky ja selkeä sopiminen siitä, kuka tekee, mitä tekee, milloin ja miten tehtyä arvioidaan. Saiko asiakas tarvitsemansa hyödyn – asiakkaan tavoitteet.
3. Rohkeutta räätälöidä asiakkaalle sopivia palveluita järjestelmän sallimissa rajoissa. Puheeksiottaminen organisaatioissa, koska tällä hetkellä organisaatioiden rakenne ja hierarkia voivat estää parhaiten asiakasta hyödyttävien palveluiden käyttämisen ja myös kustannustehokkuuden.
4. Positiivinen ihmiskuva, voimavara- ja ratkaisukeskeisyys, aito halu toimia kanssakulkijana ja tukea asiakasta eteenpäin elämässä, hänen itsemääräämisoikeuttaan ja toimijuuttaan arvostaen”

Eniten mainintoja sosiaalityöntekijältä edellytettävästä vaativasta osaamisesta saivat vuorovaikutustaidot (90) ja asiakkaan kokonaistilanteen hallinta (90). Vuorovaikutustaitoihin liitettiin luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaan kanssa, kunnioittava ja läsnäoleva kohtaaminen, sensitiivinen ja samaan aikaan jämäkkä vuorovaikutus, sovitteleva vuorovaikutustapa ja kyky tehdä yhteistyötä monenlaisten ihmisten kanssa. Haastavina ja erityistä osaamista edellyttävinä vuorovaikutustilanteina kuvattiin erityisesti sellaisia tilanteita, joissa asiakas käyttäytyy aggressiivisesti tai ei hyväksy tarjottuja tukimuotoja, asiakkaalla on suurta epäluottamusta viranomaisia kohtaan, lapsen etu ja vanhempien toiveet tai ajatukset tilanteesta ovat ristiriidassa tai asiakas vetäytyy vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutustaitoihin liittyen useassa vastauksessa mainittiin erikseen päätösten ja toimenpiteiden perusteleva asiakkaalle ja asiakkaiden motivointi erilaisiin palveluihin (21).

*”Kohtaamisen taitoa tunteikkaan ja epäluuloisen asiakkaan kanssa, priorisointikykyä, lempeää jämäkkää otetta sen määrittämisessä mitä ei voi lapsen edun vuoksi tehdä tai minkä on muututtava, ajoituksen ja suhteuttamisen taitoa palveluiden räätälöinnissä, kulttuuritaustojen vaikutusten hahmotusta, psyykkisen puolen hahmottamisen taitoa, ymmärrystä konkreettisten asioiden tärkeydestä, rajaamisen taitoa, voimavarakeskeisen otteen osaamista, ilmaisutaitoja, kunnioittavaa työtettä, lapsen oikeuksien hahmottamista, ymmärrystä vanhemmuudesta, juridiikan hahmotusta ja kykyä arvioida kokonaisuutta.”*

Asiakkaan kokonaistilanteen hallintaa koskevissa aineisto-osioissa sosiaalityön erityisosaamisena kuvattiin verkoston kokoaminen asiakkaan ympärille ja asiakasprosessin kokonaisuuden hallinta. Niissäkin tapauksissa, joissa asiakkailla oli muitakin palveluista vastaavia työntekijöitä, sosiaalityöntekijä kuvattiin henkilöinä, jolla on ”kaikki langat käsissä”, kun muiden työntekijöiden kuvattiin keskittyvän yhteen pulmaan liittyvien kysymysten hoitamiseen. Kokonaistilanteen hallintaan liitettiin kolmasosassa vastauksista arviointiosaaminen joko asiakkaan palvelutarpeen arviointiin tai asiakassuunnitelman toteutumisen seurantaan liittyen. Lisäksi osassa vastauksista sosiaalityöntekijän erityisosaamiseksi nimettiin asiakasprosessin johtaminen.

*”Lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on haastava rooli koko verkoston kokoajana ja prosessin haltijana. Sosiaalityöntekijä joutuu hajanaisen ja jokaiselta erikseen saadun tiedon perusteella tekemään jatkuvaa harkintaa perheen tilanteesta, tuen tarpeesta ja siitä, onko lasten edun mukaista jatkaa asumista vanhempien kanssa vai onko lasten sijoitus tarpeen. Perhe ei ole hyvässä yhteistyössä, joten tiedon saaminen perheen tilanteesta on siinäkin mielessä haasteellista ja yhteistyö on haastavaa.”*

Asiakkaan kokonaistilanteen hallintaan kiinnittyivät myös moniammatillinen työ ja verkostotyö (77 mainintaa) sekä palvelujärjestelmien tunteminen (72 mainintaa), jotka esiintyivät useissa vastauksissa yhdessä asiakkaan kokonaistilanteen hallinnan kanssa. Moniammatillisen työn ja verkostotyön osaamista kuvattiin kykynä työskennellä eri alojen ammattilaisten ja toisten palvelujen kanssa rakentavasti, asiakkaan edun mukaista ratkaisua hakien. Vastauksissa kuvattiin sosiaalityöntekijän tehtävänä asiakkaan tarpeiden mu-

kaisten verkostojen kokoaminen tämän ympärille ja verkoston tuottaman tiedon kokoaminen asiakkaan tarpeiden mukaisten ratkaisujen tekemiseksi. Sosiaalityöntekijän erityisosaamisena verkostotyössä nähtiin myös asiakkaan asioiden ajaminen ja erityisesti lapsen edun näkökulman esillä pitäminen.

*”Sosiaalityöntekijällä tulee olla rautainen osaaminen tai tukiverkosto, johon turvautua. Sosiaalityöntekijöillä tulee olla aikaa kohdata lapsia ja selvittää lapsen etua. Asiakastilanteessa sosiaalityöntekijä joutuu painimaan asiakkaan asiallisen ja hyvän kohtelun ja toisaalta lapsen edun edistämisen ristipaineessa. Sosiaalityöntekijällä tulee olla epävarmuuden sietokykyä ja kykyä ratkaista vaikeita ja moniulotteisia asiakastilanteita itsenäisesti. Sosiaalityöntekijällä täytyy olla erittäin hyvät sosiaaliset taidot ja halua tehdä tiivistä verkostotyötä niin ammattilaisten kuin omaistenkin kanssa. Sosiaalityöntekijän täytyy pystyä arvioimaan niitä riskejä, jotka ovat haitaksi lapsen kehitykselle ja toisaalta pystyä määrittämään, mikä on riittävän hyvää kullekin lapselle.”*

*”Empaattista ja perhettä ja muita tahoja kuuntelevaa, eri näkökulmia esiintuovaa, lapsen tilanteeseen soveltuva ratkaisua etsien. Palvelujärjestelmän hyvää tuntemusta. Hyviä yhteistyötaitoja moniin eri toimijoihin. Verkostoitumista ja verkoston käyttöä. Välillä tiukastikin lapsen/perheen hätää esiintuoden.”*

*”Laajaa palveluverkoston tuntemusta, lainsäädännön hallintaa laidasta laitaan, paikallisten palveluntuottajien tuntemusta, kykyä nähdä kokonaisuus ja tunnistaa haasteiden/ ongelmien ydinsyyt ja löytää niihin vastaavat palvelut. Motivoida vanhempia sekä lasta. Toimia niin lapsen kuin vanhempienkin oikeuksien puolustajana kun kunnat säästävät palveluissa. Tunnistaa toimijoiden vastuualueet ja vaatii palveluiden järjestämistä. Palvelujärjestelmän sanoittamista asiakkaalle, asiakkaan elämän esille tuomista verkostosta.”*

Useita mainintoja aineistossa sai myös erilaisiin erityiskysymyksiin, kuten päihde- ja mielenterveysongelmiin, traumatisoitumiseen, maahanmuuttoon, lapsen kehitykseen ja neuropsykiatrisiin ongelmiin liittyvä osaaminen (58 mainintaa). Vastauksissa kuvattiin, että sosiaalityöntekijän on ymmärrettävä, miten erilaiset ilmiöt ja ongelmat vaikuttavat asiakkaan elämään ja minkälaisilla keinoilla ongelmiin voidaan puuttua. Suurina erityisosaamista vaativina ilmiöinä aineistossa näyttäytyivät erityisesti neuropsykiatriset vaikeudet ja mielenterveysongelmat sekä asiakkaana olevien lasten että vanhempien kohdalla. Lisäksi tärkeänä osaamisena nostettiin esiin tieto lapsen kehitysvaiheista, johon sosiaalityöntekijä suhteuttaa arviota lapsen tilanteesta ja tuen tarpeista. Muutamissa vastauksissa mainittiin, että sosiaalityöntekijät tarvitsisivat täydennyskoulutusta erityiskysymyksiin liittyen, koska sosiaalityön koulutus painottuu yleiseen yhteiskuntatieteelliseen osaamiseen ja erilaisten asiakasryhmien sekä ongelmien kanssa työskentelyyn opetellaan usein vasta käytännön työssä.

*”Palvelujärjestelmän tuntemusta, käsillä olevien ongelmien (sosiaaliset, psykiatriset, käyttäytymisen pulmat, vanhemmuus...) asiantuntemusta, dialogisia ja analyttisiä valmiuksia ja työkaluja sekä prosessinhallintaa esimerkiksi sijoitusten ja yhteistyöverkoston liittyvien selvitysten laatimisessa. Sosiaalityöntekijältä edellytetään lisäksi kokemusta, joka tuo varmuutta ja asiantuntemusta yksilöllisiin tilanteisiin sekä vaativan asiakastyön osaamista ja hallintaa esimerkiksi neuvottelutaidoissa, motivoiminen, huolellinen arviointi ja olosuhteiden huomiointi. Myös vuorovaikutusteorioiden tunteminen ja lapsen/nuoren psyykinen kehitys ovat osa tarvittavia tietoja asiakastyön pohjana.”*

*”Ymmärrystä lapsen kehityksestä, kiintymyssuhteista ja eri tekijöiden vaikutuksista näihin. Ymmärrystä psykiatrisista sairauksista ja niiden vaikutuksista vanhemmuuteen. Ymmärrystä lainsäädännöstä ja perheoikeudellisista prosesseista erotilanteessa. Palveluohjaamista, moti-*

*vointitaitoja tilanteessa, jolloin asiakas ei ole välttämättä yhteistyökykyinen. Vuorovaikutustaitoja ja empatiaa. ”*

*”Sosiaalityöntekijän koulutus ei ole riittävä näissä hankalissa asiakastapauksissa, joissa lapsella saattaa olla esim. erittäin vaikeaa psyykkistä oireilua. Perheneuvolatyö on muuttunut myös yhä enemmän lasten/nuorten psyykkisten oireiden hoitopaikaksi. Yhteistyö erikoissairaanhoidon kanssa ei ole sujuvaa. Hoitovastuusta ei ole selkeää ohjeistusta, sitä siirretään herkästi perheneuvolalle terveydenhuollosta. Perheneuvoloilla liikaa vastuuta. Korjaava työ etusijalla, eikä ole aikaa asiakkaille, joita voitaisiin auttaa pienemmillä satsauksilla. ”*

*”Nuoren asioissa työskentely on vaatinut paljon osaamista ja ymmärrystä neurologisista haasteista (jouduin opiskelemaan lisää esimerkiksi sensorisen integraation häiriöstä), adoptioproblematiikasta, ero- ja uusperheestä kasvuympäristönä, päihdetyöskentelystä ja verkostotyöskentelystä. ”*

Keskeisenä osaamisalueena aineistossa näyttäytyi myös oikeudellinen osaaminen (50 mainintaa). Oikeudelliseen osaamiseen liittyi vastauksissa etenkin erityislainsäädännön hallitseminen ja päätösten perustelemisen avulla sekä asiakkaiden oikeusturvaan liittyvä osaaminen. Lisäksi vastauksissa nostettiin esiin hyvän hallinnon periaatteiden tunteminen ja niiden mukainen toiminta sekä sosiaalihuollon ulkopuolisen lainsäädännön, kuten rikoslain, ja siihen liittyvien prosessien hallitseminen.

*”Lastensuojelun sosiaalityöntekijältä vaaditaan todella vahvaa osaamista ja ymmärrystä juridisista prosesseista ja lastensuojelun sosiaalityöstä, jotta hän pystyy pitämään fokuksen lastensuojelun prosessissa sekä turvaamaan ja arvioimaan tätä kautta lapsen edun toteutumista asiakasprosessissa.”*

*”Hyvän hallinnon oikeusperiaatteet. Lapsen asiassa sovelletun lainsäädännön tarkka tuntemus; hallintomenettelyn tarkka tuntemus; perustuslain ja perusoikeuksien tuntemus ja soveltaminen, etukäteisen ja jälkikäteisen oikeusturvan takaaminen. Kulttuurien tuntemus, ymmärrys lapsen kehityksellisistä tarpeista, vuorovaikutustaidot, lapsen vointiin ja kuntoutumiseen liittyvien ulottuvuuksien kokonaisvaltainen hahmottaminen, taloudellisen avustamisen ymmärrys ja harkintaan perustuvan taloudellisen tukemisen tuntemus.”*

Pienempiä luokkia aineistossa olivat lapsen edun toteutumiseen liittyvä osaaminen (33), jota kuvattiin erityisesti sellaisten tilanteiden kohdalla, joissa eri toimijoiden tai perheenjäsenten käsitys tuen tarpeesta eroaa toisistaan, päätöksenteko on muuten ristiriitaista esimerkiksi palvelujärjestelmän puutteiden vuoksi tai vanhemmilla on suuria palvelutarpeita. Perheen tilanteen arviointiin liitettiin vastauksissa systeeminen ajattelutapa ja perhesysteemin toiminnan ymmärtäminen (24), johon sisältyi perheen sisäisen vuorovaikutuksen arvioiminen ja ymmärtäminen sekä perheiden ongelmien juurisyiden tunnistaminen. Terapeuttisen työn ja kriisityön osaaminen nostettiin esiin sekä kriisitilanteisiin liittyvässä työskentelyssä että perhedynamiikan paremman ymmärtämisen ja perheen kokonaisvaltaisen tukemisen yhteydessä. Työmenetelmiin liittyvä osaaminen mainittiin yleisesti muutamissa vastauksissa, joissa menetelmiä ei ollut eritelty tarkemmin. Muutamissa vastauksissa nostettiin esiin terapeuttisesta osaamisesta erillisenä osaamisalueena asiakkaiden psykososiaalinen tukeminen.

*”Lasten kanssa työskentelyyn liittyvää tiedollista ja menetelmällistä osaamista: esim. tietoa lasten turvallisuuden ja minäkuvan kehityksestä ja vahvistamisesta, perhesuhteiden ja vuorovaikutuksen vaikutuksista ja merkityksestä lapselle jne.”*

*”Vauvan ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen arviointi, mahdollisten vanhemmuuteen liittyvien huolien puheeksiottaminen kriisitilanteessa.”*

*”Perheterapeuttisten menetelmien ja näkökulmien tuntemus auttaa hahmottamaan perheen kokonaistilannetta. Mitkä ovat lasta suojaavat tekijät ja kuinka tukea lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta.”*

Vastauksissa oli lisäksi mainintoja kyvystä työskennellä erilaisten tarpeiden ja odotusten ristipaineessa, johon liittyivät sekä asiakkaiden että yhteistyökumppaneiden taholta sosiaalityöntekijään tai sosiaalityön palveluihin kohdistuvat odotukset. Aineistossa nousivat esiin myös tutkiva työote ja tutkimustiedon hyödyntäminen sekä rakenteellisen sosiaalityön osaaminen ja rakenteellisten ilmiöiden tunnistaminen, mutta ainoastaan muutamissa yksittäisissä vastauksissa. Muutamassa vastauksessa sosiaalityöntekijän erityisosaamisen alueeksi nostettiin voimavarakeskeinen työote, johon liittyen sosiaalityöntekijän tehtävänä nähtiin myös toivon luominen sekä asiakkaille että yhteistyökumppaneille silloin kun muutoksen aikaansaaminen tuntuu vaikealta. Jonkin verran mainintoja aineistossa saivat erilaiset sosiaalityöntekijöiden henkilökohtaisiin ominaisuuksiin liittyvät asiat kuten omien tunteiden hallitseminen, kyky kritiikin vastaanottamiseen ja herkkyyks.

Vastauksissa tuotiin esiin myös erilaisia sosiaalityöntekijän osaamisen kehittämiseen liittyviä tarpeita. Useissa vastauksissa toivottiin enemmän täydennyskoulutusta erityiskysymyksiin, kuten neuropsykiatrisiin ongelmiin sekä päihde- ja mielenterveysongelmiin liittyen. Osassa vastauksista myös sosiaalityöntekijöiden perusosaaminen nähtiin puutteellisenä. Vastauksissa nostettiin esiin, että työssä tulisi hyödyntää enemmän tutkimustietoa, mutta tutkimustietoon perehtymiseen ei ole riittävästi aikaa, joten tietoa tulisi olla saatavilla valmiiksi koottuna ja helposti käytäntöön sovellettavassa muodossa.

*”Pitäisi olla puolueeton, mutta alkaa ärsyttää jossain vaiheessa tosi paljon. Se vaatii kärsivällisyyttä, lempeyttä ja pitkämielisyyttä, mutta toisaalta tiukkuutta myös, että jos jotain sopimuksia tehdään, pitäisi niissä pitäytyä. Välillä mietin, että meneekö työaika aivan hukkaan siinä säätämässä, että tuleeko siitä lapsille mitään hyvää, jos toinen vanhemmista ei pitäydäkään tehdyissä sopimuksissa. Laita lasta päiväkotiin tai anna lasten säännöllisesti tavata isäänsä.”*

*”Kykyä olla erittäin luova verkostojen ja uusien ratkaisujen etsimisessä. Ilman erittäin vahvaa kentän tuntemusta tehtävä on lähes mahdoton. Myös psyykkisesti tällainen työskentely vaatii paljon: se, että ei välttämättä pysty mitenkään auttamaan asiakasta, on äärimmäisen raskas kokemus.”*

*”Kykyä analyttiseen, tutkimukselliseen työotteeseen, vahvaa juridista osaamista ei vain sosiaalihuollon vaan myös rikosoikeuden alalta. Hyvä vuorovaikutustaitoja ja kykyä yhteistyöhön eri ammattiryhmien kanssa. Asiakkaiden vaativien elämäntilanteiden ymmärrystä sosiaalityön näkökulmasta. Lapsen kohdistuvaa rikosepäilyä selvittäessä sosiaalityöntekijä joutuu työskentelemään ristiriitaisessa tilanteessa suhteessa asiakkaaseen, samaan aikaan vaaditaan neutraaliutta ja kannattelua. Työssä ollaan tekemisissä erilaisten ääri-ilmiöiden kanssa ja työ on henkisesti erittäin kuormittavaa.”*

## 9.2 Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen

Sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet on määritellyt sosiaalityön koulutuksen tuottamaa osaamista käsittelevässä raportissaan sosiaalityöntekijälle kymmenen koulutukseen pohjautuvaa osaamisaluetta, jotka ovat:

- yhteiskuntatieteellinen osaaminen
- tutkimusosaaminen
- eettinen osaaminen



- vuorovaikutusosaaminen
- työmenetelmäosaaminen
- oikeudellinen osaaminen
- palvelujärjestelmäosaaminen
- kehittämis- ja muutososaaminen
- johtamisosaaminen
- rakenteellisen sosiaalityön osaaminen

(Lähteinen ym. 2017, 14–16).

Kyselyn vastaukset paikantuivat hyvin sosiaalityön koulutuksen tuottamiin osaamisalueisiin. Sosnetin selvityksessä määritellyistä sosiaalityön osaamisalueista vahvimmin nostettiin esiin vuorovaikutusosaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen, työmenetelmäosaaminen, oikeudellinen osaaminen ja johtamisosaaminen, joka liittyi vastauksissa asiakasprosessien johtamiseen.

Palvelujärjestelmäosaamista koskevissa vastauksissa nostettiin esiin Sosnetin kuvauksen mukaisesti kyky hallita palvelu- ja etuusjärjestelmiin liittyvää tietoa sekä asiakkaan tukeminen palvelujärjestelmässä toimimisessa ja palvelujen hyödyntämisessä. Samoin oikeudellisen osaamisen kohdalla nostettiin esiin Sosnetin osaamiskuvauksen mukaisesti sosiaalityöntekijän rooli julkisen vallan käyttäjänä, asiakkaan oikeusturvan toteutumisen varmistaminen ja päätöksentekoon liittyvä oikeudellinen osaaminen (vrt. Lähteinen ym. 2017, 15).

Työmenetelmäosaamista kuvattiin erityisesti asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen arviointiin ja asiakkaan tarpeiden mukaisten palvelujen järjestämiseen liittyvän osaamisen kautta. Arviointiosaaminen nostettiin keskeiseksi erityisosaamisen alueeksi kolmanneksessa asiakkaan kokonaistilanteen hallintaa koskevista vastauksista. Erilaisten työmenetelmien käytön osaaminen mainittiin erikseen vain muutamissa vastauksissa.

Vuorovaikutusosaaminen liittyi vastauksissa luottamuksen luomiseen sekä taitoon kohdata ja ratkaista vaativia asiakastilanteita rakentavalla ja eri osapuolia kunnioittavalla tavalla. Vastauksissa vuorovaikutusosaaminen liitettiin asiakastyön lisäksi yhteistyökumppanien ja verkostojen kanssa työskentelyyn. Vuorovaikutukseen liittyvien vastausten yhteydessä nousi vahvasti esiin eettinen osaaminen sensitiivisenä ja kunnioittavana kohtaamisena.

Gillian Ruchin ym. (2010) mukaan ihmissuhdeperustaisessa sosiaalityössä keskeistä on vuorovaikutuksen ja ihmissuhteiden näkeminen sosiaalityön työvälineinä. Ihmissuhdeperustaista sosiaalityötä määrittää ymmärrys vuorovaikutussuhteiden kompleksisuudesta, vuorovaikutustilanteiden ainutlaatuisuudesta ja ihmisten sisäisten ja ulkoisten maailmojen erottamattomuudesta. Ihmissuhdeperustaisessa työskentelyssä asiakkaan ja ammattilaisen välinen suhde ymmärretään yhteistyösuhteena, jossa työskentelyn lähtökohtina ovat osallistavat ja voimaannuttavat työtavat. (emt., 21–22.) Vastauksissa kuvattiin paljon ihmissuhdeperustaiseen sosiaalityöhön liittyviä elementtejä, mutta asiakkaan ja työntekijän välinen suhde kuvautui suoraan muutoksen välineenä vain harvassa vastauksessa. Useissa vastauksissa tunnistettiin perheen sisäisten vuorovaikutussuhteiden tukemisen merkitys ja sosiaalityöntekijän psykososiaalisen tai suhdeperustaisen työorientaation osaamista kuvattiin erityisesti sellaisissa vastauksissa, joissa käsiteltiin toivon ilmapiirin ylläpitämistä ja voimavarakeskeistä työtapaa sellaisissa tilanteissa, joissa perhe itse tai muut toimijat ovat keskittyneet ongelmiin.

*”Vahvaa tilannetajua ja verkosto-osaamista avun järjestämiseksi. Näkemystä perheen/nuoren voimavaroista ja vahvuuksista, kykyä vahvistaa niitä, uskon ja toivon ilmapiirin luominen oikein kesellä.”*

Vuorovaikutusta koskevien vastausten lisäksi eettinen osaaminen kiinnittyi mainintoihin sosiaalityöntekijästä asiakkaan asian ajajana tai lapsen oikeuksien toteutumisen varmistajana. Eettistä osaamista sivuttiin myös vastauksissa, jossa käsiteltiin mahdollisesti asiakkaan perusoikeuksiin puuttuvaa päätöksentekoa erilaisten näkemysten ja tarpeiden ristipaineessa. Ammattietiikka tai toiminnan eettisyys nimettiin vastauksissa vain muutamia kertoja. Vastausten perusteella eettisyys vaikuttaa olevan niin kietoutunut muihin sosi-

aalityön osaamisalueisiin, että sitä ei nostettu vastauksissa erilliseksi osaamisalueeksi. Erilaisten interventi-oihin liittyviä eettisiä kysymyksiä pohdittiin vastauksissa paljon. Sosiaalityöntekijöiden erityiseksi osaami- seksi kuvautui eettinen harkinta etenkin sellaisissa tilanteissa, joissa palvelujärjestelmä toimii lasten tai perheiden edun vastaisesti tai muut toimijat edellyttävät toimenpiteitä, jotka eivät ole kokonaistilanne arvi- oiden asiakkaan edun mukaisia.

*”Yhteydenpidon rajoittamista koskeva päätöksenteko on hankalaa, jos se tehdään lain mukai- sesti kuulemisineen. Yhteydenpidon rajoittamista kuitenkin helposti toivotaan sijaishuollon toimijoiden keskuudessa, samoin terveydenhuollossa edellytetään lastensuojelun rajoittavan jonkun henkilön ja lapsen yhteydenpitoa. Käytännössä rajoittamisen noudattamista on hanka- la valvoa.”*

*”Tulee arvioida lasten turvallisuutta. Motivoida keskusteluilla äitiä työskentelyyn. Huomioida lasten etu. Tulee kyetä tekemään vaikeita päätöksiä (kiireellinen sijoitus), mutta siten, että yh- teistyö jatkuu. Muut tahot vasta käynnistelevät palveluita/tutkimuksia, kun sinun täytyy tehdä jo lapsien elämään paljon vaikuttavia ratkaisuja (huostaanotto). Vastaat viime kädessä lasten turvallisuudesta ja kasvuympäristöstä.”*

*”Sosiaalityöntekijä on ko. tilanteessa sekä lapsen asioista vastaava että vanhemman työnteki- jä, mikä asettaa työntekijälle erittäin suuret vaatimukset tilanteen käsittelyssä, ymmärtämi- sessä ja päätöksenteossa. Lisäksi sosiaalityöntekijän tulee pystyä työskentelemään perheen lähipiirin kanssa ajoittain hyvinkin paineisissa tilanteissa.”*

Vähiten vastauksissa nostettiin esiin kehittämis- ja muutososaamista, jonka Lähteinen ym. (2017, 15) ku- vaavat perustuvan palvelujärjestelmän, lainsäädännön ja monimutkaisten elämäntilanteiden analyttiseen ja tutkimusperustaiseen tuntemiseen. Näitä valmiuksia kuvattiin paljon asiakkaan kokonaistilanteen hallintaan ja asiakasprosessin johtamiseen liittyvissä vastauksissa, mutta sosiaalityöntekijän valmiuksia uusien työ- menetelmien tai toimintatapojen kehittämiseen ei nostettu esiin. Vastausten perusteella sosiaalityöntekijöil- lä on kehittämis- ja muutostyön edellyttämiä valmiuksia, mutta kehittämistä ei nähdä osana sosiaalityönte- kijän tekemää vaativan tason asiakastyötä. Vastauksiin on voinut vaikuttaa se, että kyselyssä pyydettiin kuvaamaan vaativien asiakastilanteiden sosiaalityöntekijältä edellyttämää osaamista. Yksittäisen asiakas- prosessin hoitamisessa kehittämisosaamisella ei ole yhtä suurta merkitystä kuin rakenteellisessa työssä tai esimerkiksi erilaisten kehittämishankkeiden toteuttamisessa.

Myös tutkimusosaaminen ja rakenteellisen sosiaalityön osaaminen mainittiin vain muutamassa vastauk- sessa. Tutkimusosaamisella Lähteinen ym. (2017, 15) viittaavat tieteelliseen ajatteluun ja tutkimusperustai- suuteen sekä asiakastyön käytännössä että tiedon tuottamisessa. Kyselyssä sosiaalityön erityisosaamisen tiedollinen ja tieteellinen perusta nostettiin esiin vain yksittäisissä vastauksissa. Rakenteellinen osaaminen ja rakenteisiin vaikuttaminen sai vastauksissa vain muutamia mainintoja, mutta kyky tunnistaa palvelujär- jestelmien ongelmakohtia ja yhteiskunnan syrjäyttäviä prosesseja nousi esiin useasti palvelujärjestelmien tuntemiseen ja asiakkaan kokonaistilanteen hallintaan liittyvien vastausten yhteydessä (vrt. Lähteinen ym. 2017, 16). Samoin kuin kehittämis- ja muutososaamisen, rakenteellisen sosiaalityön osaamisen ajatellaan ehkä kiinnittyvän laajemmin sosiaalityöntekijän tehtäviin rakenteellisen sosiaalityön toteuttajana ja yhteis- kunnallisena vaikuttajana kuin yksittäisen asiakasprosessin vaatimaan osaamiseen.

Yhteiskuntatieteellinen osaaminen mainittiin omana osaamisalueenaan muutamissa vastauksissa. Yh- teiskuntatieteelliseen osaamiseen sisältyvän kyvyn jäsentää monimutkaisia ja ristiriitaisia elämäntilanteita sekä sosiaalisia ilmiöitä voidaan katsoa kuitenkin sisältyvän vastauksissa usein mainittuun asiakkaan koko- naistilanteen hallitsemiseen ja monimutkaisten tilanteiden selvittämiseen. Vastauksissa tuotiin useammin esiin asiakkaan (lapsen) ja tämän lähiyhteisöjen välisten suhteiden arviointi kuin asiakkaan tilanteen analy- sointi suhteessa yhteiskuntaan.

*”Vankkaa vuorovaikutusosaamista, yksilöpsykologista ymmärrystä, systeemistä ajattelua ja taitoa integroida havaintoja tieteelliseen tutkimukseen ja tutkimusperustaisiin työtapoihin.”*

*”Sosiaalityöntekijän tulee kyetä: 1) rakentamaan luottamuksellinen suhde asiakkaaseen vuorovaikutusosaamisen ja ammatillisuuden pohjalta, 2) hahmottaa kasvuympäristön vaikutuspsykykkiseen vointiin laaja-alaisen tutkimustiedon perusteella, 3) tuntea erilaiset perheille tarjottavien palveluiden fokus (perhetyö, perheneuvonta, perhekeskeinen psykiatrinen hoito, perheasioiden sovittelu, sosiaalietuudet) palvelujärjestelmään liittyvän osaamisen kautta sekä 4) kyetä sovittamaan yhteen yksittäisille perheenjäsenille ja koko perheelle tarjottavat palvelut, jotta monimutkaisen tilanteen useat tavoitteet tulisivat saavutetuiksi. Kutsuisin viimeistä palvelujen koordinointi-osaamiseksi.”*

*”Sosiaalisten ja rakenteellisten ongelmien tunnistamista ja niihin tarttumista”.*

### 9.3 Pohdintaa

Vastauksissa sosiaalityön erityisosaamista kuvattiin enemmän suhteessa muiden ammattilaisten osaamiseen kuin sosiaalityön perusosaamiseen. Sosiaalityön osaaminen muodostuu erilaisista osa-alueista, joihin liittyvä osaaminen syvenee työkokemuksen myötä, minkä vuoksi vaativan tason sosiaalityön osaamista on vaikea eritellä perustason osaamisesta. Vastauksissa sosiaalityön erityisosaamisen vaatimukset liittyivät usein asiakastilanteiden ja palvelujärjestelmän kompleksisuuteen. Sosiaalityön koulutuksen tuottaman perusosaamisen avulla voidaan ratkaista selkeitä asiakastilanteita, mutta monimutkaisten ja vaativien asiakastilanteiden ratkaiseminen edellyttää syventymistä myös muiden tieteenalojen tietoon, erilaisten menetelmien käyttöön ja palvelujärjestelmään. Sosiaalityön erityisosaaminen kiinnittyy kyselyn perusteella erityisesti asiakasprosessien suunnitteluun ja ohjaamiseen sekä kokonaisvaltaiseen asiakkaiden elämäntilanteen ymmärtämiseen ja analysointiin.

Sosiaalityön erityinen osaaminen liittyy kompleksisten elämäntilanteiden, ilmiöiden ja vuorovaikutussuhteiden parissa toimimiseen eikä sitä ole aina helppoa sanoittaa konkreettiselle tasolle. Kompleksisuus aiheuttaa sen, että sosiaalityön vaativiin tilanteisiin liittyviä tekijöitä on vaikeaa paikantaa ja nimetä, asioiden väliset yhteydet vaihtelevat tilanteesta toiseen ja kompleksisten tilanteiden ratkaisemiseen vaaditaan moneen eri alueeseen liittyvän tiedon lisäksi kykyä yhdistää tietoa uudellaisiksi kokonaisuuksiksi (vrt. Hanén 2017). Tämän vuoksi sosiaalityön erityisosaaminen ei kohdennu yhden asian tai kysymyksen syvälliseen tuntemiseen, vaan ennemmin laajojen kokonaisuuksien hahmottamiseen ja ydinongelmien tunnistamiseen.

Palvelujärjestelmän tunteminen, palvelujen koordinointi ja asiakkaan kokonaistilanteen hallinta kuvautuivat aineistossa keskeisimpinä sosiaalityön vaativan osaamisen alueina. Myös muun muassa Kunnallisanalan kehittämissätiön (KAKS) paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden auttamista koskevassa tutkimusraportissa nostettiin sosiaalityön vahvuutena kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaan tilanteeseen. Raportissa yhtenä palvelujärjestelmän ongelmana nostetaan esiin, että ammattilaisten tapaamisilla puhutaan usein vain niistä ongelmista, jotka asiakkaat ottavat esille. Asiakkaat puolestaan puhuvat niistä asioista, joiden olettavat kulloinkin kyseessä olevaa ammattilaista kiinnostavan. (Hujala & Lammintakanen 2018, 29–31.)

Sosiaalityön vahvuutena paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla voidaan nähdä vuorovaikutukseen perustuva, kokonaisvaltainen lähestymistapa, jonka avulla saadaan esiin myös näkyvimmän tai akuuteimman palvelutarpeen taustalla olevia asioita. Suuressa osassa vastauksia kokonaisvaltaisuutta kuvattiin teknisesti palvelujen koordinoinnin kautta, mutta vastauksista oli luettavissa myös koordinoitiosaamisen ja palvelujärjestelmän tuntemisen kytkeytyminen suhdeperustaiseen, tutkivaan työtapaan. Asiakkaan kokonaistilanteen hallinnan keskiössä on ymmärrys sosiaalisia ongelmia aiheuttavista mekanismeista, yksilön suhteesta yhteisöihin ja yhteiskuntaan sekä vuorovaikutuksen merkityksestä ongelmien ratkaisemisessa. Moniammatillisessa työssä sosiaalityön avulla voidaan poistaa esteitä, joita esimerkiksi hoidon

toteutumiseksi on ja vaikuttaa siten asiakkaan kokonaistilanteen parantumiseen. Kyselyn perusteella sosiaalityön erityisosaamista ja roolia moniammatillisissa palveluissa on kuitenkin vielä tarpeen tarkentaa ja konkretisoida, jotta sosiaalityön rooli ei muodostu pelkäksi koordinoitavuudeksi eri palvelujen ja ammattilaisten välillä.

## 10. Väliinpuotoaja-asiakasryhmät

### 10.1 Palvelujen väliinpuotoamisen syyt

Väliinpuotoaja-asiakkaina kuvautuivat aineiston perusteella samat asiakasryhmät, joiden kohdalla tilanteet ovat kompleksisia ja vaativaa osaamista edellyttäviä (ks. luku 7). Palvelujärjestelmä ei pysty vastaamaan riittävällä tavalla monimutkaisiin tai useiden alojen asiantuntemusta vaativiin palvelutarpeisiin. Väliinpuotoaja-asiakkaita koskevissa vastauksissa näkyi pois käännähtäminen ja palvelujen rajaaminen niin, että tiettyjen asiakasryhmien ei katsota kuuluvan minkään palvelun vastuulle. Toisaalta muutamat vastaajat kuvasivat, että sopivat palvelut löytyvät jokaiselle asiakkaalle, kun työntekijällä on osaamista räätälöidä erilaisista palveluista asiakkaalle sopiva kokonaisuus.

Kunnallisanalan kehittämissäätiön (KAKS) Onnistu sote-integraatiossa -tutkimushankkeessa (Hujala & Lammintakanen 2018) on tutkittu, miksi integroiva yhteistyö ei aina onnistu paljon palveluja tarvitsevien asiakkaiden kohdalla. Tutkimuksessa havaittiin, että palvelujärjestelmässä on totuttu hoitamaan sitä ongelmaa, jonka vuoksi asiakas ensisijaisesti tulee ammattilaisen vastaanotolle ja johon akuuteimmin tarvitaan apua. Erityisesti terveydenhuollossa asiakkaan kokonaistilanteen tarkastelu on usein puutteellista. (Emt. 29–31.) Erikoistuminen ja osaoptimointi johtavat asiantuntijuuden kapea-alaiseen vahvistamiseen sen sijaan, että panostettaisiin monialaiseen yhteistyöhön. Toisaalta tutkimuksessa nähtiin uutena huolena se, että entisten palvelukohtaisten siilojen tilalle muodostuu asiakassegmentteihin perustuvia siiloja. (Emt. 45–46.)

Sosiaalityöntekijöiden osaamista koskevassa aineistossa väliinpuotoaja-asiakkaiden kohdalla kuvattiin tilanteita, joissa järjestelmän asettamat kriteerit palvelun saamiselle ovat niin tiukat, että asiakkaat eivät saa palvelua selkeästi todetusta tarpeesta huolimatta. Toisaalta oli tilanteita, joissa perheellä on asiakkuus useassa palvelussa, mutta missään ei oteta vastuuta asiakkaan kokonaistilanteesta tai perheen asioita hoidetaan vaihdellen siinä palvelussa, johon ensisijainen tarve kulloinkin kohdentuu. Lisäksi väliinpuotoamista aiheuttavat tilanteet, joissa palveluprosessit eivät ole riittävän selkeitä. Tällöin asiakas jää ilman palvelua, koska mikään taho ei katso olevansa ensisijaisessa vastuussa asiakkaiden auttamisesta. Tällaisia tilanteita kuvattiin erityisesti eroperheiden kohdalla, joille sopivia palveluja olisi tarjolla lapsiperheiden palveluissa, mutta mikään taho ei katso huoltoriitatilanteissa auttamisen kuuluvan vastuulleen. Samoin vastentahtoisesti palveluihin suhtautuvien asiakkaiden kohdalla ei kuvattu palvelujen puutetta, vaan selkeiden prosessien ja työkalujen puuttumista siihen, miten autetaan perheitä, jotka eivät ota vapaaehtoisesti apua vastaan.

Muutamissa vastauksissa väliinpuotoajina nostettiin esiin OT-keskusten asiakasryhmiksi paikannettuja ryhmiä kuten harvinaisia sairauksia sairastavat, kunniaväkivallan uhrit ja radikalisoituneet nuoret. Näiden ryhmien kohdalla vastauksissa mainittiin sopivien palvelujen puuttuminen tunnistetusta palvelun tarpeesta huolimatta. Toisaalta esimerkiksi harvinaisten sairauksien kohdalla nostettiin esiin myös palvelujärjestelmän joustamattomuus: sopivia palvelukokonaisuuksia olisi mahdollista räätälöidä olemassa olevista palveluista, mutta räätälöinti onnistuu huonosti silloin kun kyse on harvinaisesta tilanteesta. Aineiston perusteella palvelujärjestelmä ei pysty muovautumaan riittävän nopeasti uusien ilmiöiden aiheuttamiin tarpeisiin, vaan esimerkiksi erilaiset palveluihin pääsyn kriteerit estävät avun saamisen harvinaisissa tilanteissa.

Väliinpuotoamisen syynä kuvattiin jonkin verran myös palvelujärjestelmien alueellisia eroja. Vastaajat nostivat esiin, että kaukana palveluista asuvat eivät välttämättä halua ottaa palvelua vastaan, jos sitä varten on matkustettava toiselle paikkakunnalle. Joskus matkustaminen voi olla mahdotonta, kuten koululaisella, joka tarvitsisi sairaalakoulupaikan, jonka vuoksi olisi matkustettava satoja kilometrejä. Vastauksissa nostet-

tiin esiin myös kuntien erilaisia linjauksia palvelujen myöntämisessä: kaikilla kunnilla ei esimerkiksi ole omana palveluna nuorille tarkoitettua päihdehoitoa ja maksusitoumuksia yksityisiin palveluihin myönnetään vain poikkeustapauksissa, jolloin lievemmistä ongelmista kärsivät jäävät ilman palveluja.

Sosiaalityön osaamista koskevan kyselyn havainnot vastaavat Kunnallisalan kehittämissäätiön (2018) tutkimuksen havaintoja siitä, että palvelujärjestelmä pystyy vastaamaan heikosti kompleksisiin palveluntarpeisiin. Väliinpuotoaja-asiakkaiden kohdalla kuvattiin paljon palvelujen siiloitumisen ja osaoptimoinnin aiheuttamia ongelmia. Aineistossa näkyi myös KAKS:n raportissa esitetty palvelujen asiakassegmenttikohdittainen siiloutuminen: kun rajallisia voimavaroja kohdennetaan eniten tukea tarvitseville, kevyempää tukea tarvitsevat saattavat jäädä ilman sopivia palveluja. Lisäksi erityispalvelujen, kuten lastensuojelun, asiakkaana olevien vaikuttaa olevan hankalaa saada muita palveluja, kun vastuun palvelujen järjestämisestä ajatellaan olevan erityispalveluissa. Sosiaalityön osaamista koskevan kyselyn vastausten perusteella väliinpuotoamista olisi mahdollista ehkäistä joustavammalla palvelujärjestelmällä sekä palvelujen tarjoamisella asiakkaiden tarpeista lähtien sen sijaan, että palveluja tarjotaan tietyt kriteerit täyttävälle asiakkaille.

## 10.2 Väliinpuotoaja-asiakkaat

Eniten mainintoja väliinpuotoaja-asiakasryhmänä saivat neuropsykiatrisista häiriöistä kärsivät asiakkaat (41 mainintaa). Useissa vastauksissa nostettiin esiin erityisesti sellaiset asiakkaat, joilla on suuri tuen tarve, mutta ei oikeutta vammaispalveluihin. Toisaalta nähtiin, että myös vammaispalvelun asiakkaana olevilla neuropsykiatrisista häiriöistä kärsivillä on vaikeuksia sopivien palvelujen saamisessa ja heitä pompotellaan usein eri viranomaisten ja palvelujen välillä. Asiakkaat, joilla olisi vammaispalvelun tai kehitysvammanhuollon palvelujen tarve, mutta ei lainkaan diagnoosia tai palvelujen saamiseen riittämätön diagnoosi, mainittiin väliinpuotoajina 31 vastauksessa. Neuropsykiatrisista häiriöistä kärsivien lisäksi tähän ryhmään kuuluivat lievästi kehitysvammaiset tai ns. heikkolahjaiset, joilla ei ole vammaispalvelun eikä kehitysvammanhuollon asiakkuutta, sekä sellaiset vammaispalvelun asiakkaat, joiden diagnoosi ei oikeuta kehitysvammanhuollon palveluihin. Muutamassa vastauksessa nostettiin esiin harvinaisista sairauksista kärsivät, joiden palvelun tarvetta ei tunnusteta diagnoosista huolimatta ja joilla on sen vuoksi vaikeuksia palvelujen ja etuuksien saamisessa.

Toisena suurena väliinpuotoajaryhmänä vastauksissa nousivat eroperheet (35 mainintaa). Osassa vastauksista väliinpuotoajina nimettiin huoltoriitojen keskellä elävät lapset, kun taas toisissa vastauksissa väliinpuotoajina nähtiin erityisesti kiusaamista tai vieraannuttamista entisen puolison toimesta kokevat vanhemmat. Suurimmassa osassa vastauksia käsiteltiin väliinpuotoamista yleisesti eroperheen näkökulmasta nostamatta erikseen esiin lapsia tai vanhempia. Erityisen ongelmalliseksi tilanteiksi vastauksissa nostettiin kroonistuneet huoltoriidat, joissa kaikkia palvelujärjestelmän keinoja on kokeiltu, mutta mikään palvelu ei ole ollut riittävä ja vanhemmat vievät huoltajuusasian toistuvasti oikeuteen.

Lähes yhtä paljon mainintoja aineistossa saivat asiakkaat, jotka eivät itse tunnista palvelun tarvetta tai eivät halua ottaa vastaan palveluja (31 mainintaa). Vastauksissa kuvattiin tilanteita, joissa perheellä vaikuttaa olevan tuen tarvetta, mutta ei vielä lastensuojelun tarvetta, eivätkä vanhemmat halua ottaa vastaan palveluita. Toisaalta kuvattiin tilanteita, joissa perheellä on lastensuojelun asiakkuus ja suuri tuen tarve, mutta huostaanoton kriteerit eivät täyty. Tällöin myös lastensuojelun keinot auttaa perheitä ovat rajalliset, jos vanhemmat eivät halua ottaa apua vastaan. Oma ryhmänään vastauksissa nousivat esiin nuoret, jotka eivät suostu ottamaan vastaan palveluja ilmeisestä palveluntarpeesta huolimatta. Myös KAKS:n tutkimusraportissa nostettiin esiin väistelevät asiakkaat yhtenä haasteena toimiville palvelukokonaisuuksille (Hujala & Lammintakanen 2018, 23).

Seuraavaksi eniten mainintoja väliinpuotoaja-asiakkaina saivat moniongelmaiset perheet (24 mainintaa), joiden kohdalla oikeiden palvelujen löytäminen ja niiden yhteensovittaminen on haastavaa. Vastauksissa kuvattiin, että moniongelmaisia perheitä pompotellaan usein palvelusta toiseen, kun palvelujärjestelmä on keskittynyt reagoimaan kulloinkin eniten näkyvään ongelmaan sen sijaan, että asiakkaiden asioita hoidettaisiin kokonaisuutena. Moniongelmaisten perheiden kohdalla useita erillisiä mainintoja saivat perheet, joissa on lastensuojelun ja jonkin toisen erityispalvelun asiakkuus (8). Näissä tilanteissa kuvattiin päävas-

tuun asiakkaan asioissa jäävän tällöin usein lastensuojelulle, vaikka asiakas tarvitsisi vahvempaa tukea esimerkiksi psykiatriasta tai vammaispalveluista.

Useita mainintoja aineistossa saivat myös maahanmuuttajaperheet (22 mainintaa) ja koulunkäyntivaikeuksista kärsivät lapset ja nuoret (sisältäen koulupudokkaat, 21 mainintaa). Useissa vastauksissa maahanmuuttajat nimettiin yleisesti väliinpuotoajaryhmäksi kuvaamatta tarkemmin, minkälaiset tekijät aiheuttavat palvelujen väliin puotoamista. Osassa vastauksista kuvattiin palvelujen saamisen vaikeuden johtuvan kielitaidottomuudesta, luku- ja kirjoitustaidottomuudesta tai yleisesti vaikeudesta ymmärtää palvelujärjestelmiä sekä asioida niissä. Erityisen vaikeiksi kuvattiin tilanteet, joissa perheellä on monia eri palveluntarpeita tai esimerkiksi monisairas lapsi, minkä vuoksi perheen on pystyttävä toimimaan heikolla kielitaidolla monimutkaisen palvelu- ja etuusjärjestelmän kanssa. Maahanmuuttajaperheiden lisäksi väliinpuotoajina mainittiin turvapaikkapäätöstä odottavat tai kielteisen päätöksen saaneet turvapaikanhakijat sekä Suomessa oleskelevat ulkomaalaiset, joilla ei ole oikeutta palveluihin.

Koulunkäyntivaikeuksista kärsiviä lapsia ja nuoria kuvattiin aineistossa väliinpuotoajina sekä koulun sosiaalityön että muiden palvelujen näkökulmasta. Vastauksissa nostettiin esiin, että koulunkäyntivaikeudet jäävät usein koulun hoidettavaksi ja toisaalta mainittiin esimerkiksi lastensuojelun keinottomuus silloin, kun lapsi ei mene kouluun tai selviydy koulunkäynnistä odotetulla tavalla. Muutamassa vastauksessa nostettiin esiin psyykkisesti oireilevat kouluikäiset, joilla ei ole mahdollisuutta päästä sairaalakouluun esimerkiksi pitkän välimatkan vuoksi, mutta jotka eivät ole koulukuntoisia tavalliselle luokalle. Omana ryhmään koulunkäyntivaikeuksiin liittyen aineistossa nousivat koulupudokkaat (9 mainintaa). Useita mainintoja saivat lisäksi käytöshäiriöiset lapset ja nuoret, jotka selviytyvät heikosti arjessa, mutta joiden auttamiseen sosiaalityöllä on vain vähän keinoja erityisesti silloin, kun lastensuojelun tarvetta ei ole (11 mainintaa).

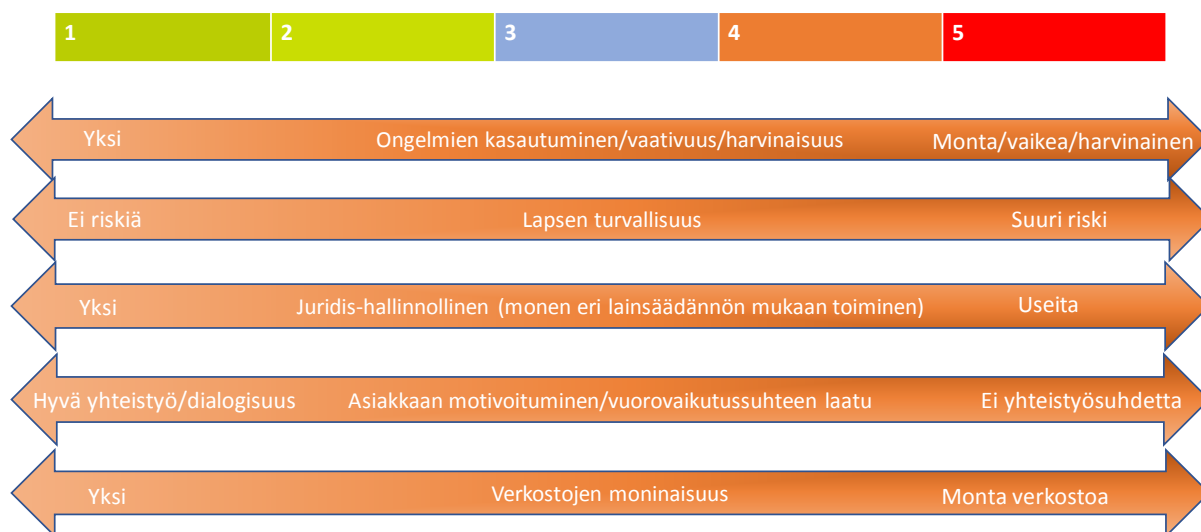
Nuoret mainittiin aineistossa väliinpuotoajina erityisesti erilaisten siirtymien kohdalla. Useita mainintoja liittyi erikoissairaanhoidon asiakkuuden siirtymiseen lasten palveluista nuorten palveluihin tai nuorten palveluista aikuisten palveluihin. Väliinpuotoamista aiheuttavat erityisesti tilanteet, joissa palvelun tarve havaitaan lähellä siirtymään asetettua ikärajaa (nuorisopsykiatriassa 12–13 vuotta, aikuisten palveluihin 17–18 vuotta). Vastauksissa nostettiin erikseen esiin vaikeasti päihdeongelmaiset nuoret, joiden ongelmat ovat tulleet ilmi niin myöhään, että niihin ei ole ehditty riittävästi puuttua lastensuojelun keinoin ennen nuoren täysi-ikäistymistä. Muutamissa vastauksissa nuoret mainittiin yleisesti väliinpuotoajina, joille on vähän palveluja tarjolla.

Aineistossa mainittiin lisäksi asiakkaiden omaiset, sijoitettujen lasten vanhemmat, työssäkäyvät liittyen erityisesti palvelujen heikkoon saatavuuteen virka-ajan ulkopuolella, laitospuolelta mielenterveyskuntoutusta tarvitsevat alaikäiset sekä mielenterveysongelmista kärsivät tai aggressiivisesti käyttäytyvät kehitysvammaiset. Aineistossa nostettiin esiin myös erityisen vaativista mielenterveys-, päihde-, rikos- tai väkivaltaoireista kärsivät ja toisaalta lievistä ongelmista kärsivät alaikäiset. Vastauksissa kuvattiin, että lievimpiin päihde- ja mielenterveysongelmiin on toisinaan vaikea saada apua, kun toisaalta myös kaikkein vaikeimmin oireileville on vaikeaa löytää riittävän tukevia palveluja. Väliinpuotoajina nähtiin myös perheet, joissa on tarvetta kevyelle vanhemmuuden tukemiselle, mutta ei erityisen tuen tarvetta tai lastensuojelullista huolta. Useissa vastauksissa mainittiin, että kotipalvelun tapaista kevyttä tukea ja apua vanhemmuuteen on liian vähän saatavilla.

## 11. OT-seula

Raportin kirjoitusprosessin aikana syntyi ajatus OT-seulasta (Kuvio 4), eli sellaisesta työvälineen kehittämisen tarpeesta, jonka avulla sosiaalityöntekijä voi arvioida, onko kyseessä erityisen vaativasta casesta. Aineiston analyysin perusteella syntyi käsitys siitä, millaisia olottuvuuksia kompleksisissa caseissa on. Näitä ovat 1) ongelmien kasautuminen ja/tai harvinaisuus, 2) lapsen turvallisuuteen kohdistuvan riskin suuruus, 3) juridis-hallinnollinen olottuvuus, 4) vuorovaikutussuhteen laatu; asiakkaan motivoituneisuus ja 5) yhteistyöverkoston moninaisuus.

## Seula työntekijöille vaativuuden tason arviointiin: ”OT-seula”



Petrelius, Vartio & Yliruka 2017

Kuvio 4. OT-seula (Petrelius, Vartio & Yliruka).

Ulottuvuuksista on rakennettu jatkumo 1-5. Jos kaikki ulottuvuudet painottuvat luokkaan viisi, on kyseessä vaativan tason case.

## 12. Johtopäätökset

Raportissa on tarkasteltu kompleksisuuden rakentumista sosiaalityön asiakastilanteissa. Kiinnostuksen kohteena on ollut paikantaa niitä kriittisiä tekijöitä, joilla perheiden tilanteiden komplisoitumista voisi ehkäistä. Nämä kriittiset tekijät liittyvät työntekijöiden osaamiseen (erityiskysymyksiin liittyvä osaaminen, luottamuksen luominen asiakkaaseen, juridinen osaaminen, arviointiosaaminen, verkosto-osaaminen jne.), systeemin kyvykkyyteen (monialaisen toimijaverkoston yhteistyökyvykkyys, esimiehen tuki työntekijälle, rakenteelliset edistävät ja estävät mekanismit kuten työntekijöiden vaihtuvuus ja asiakasmäärä, yhteiskunnalliset tekijät), sekä perheeseen liittyviin tekijöihin, kuten lasten ja perheiden historiaan, voimavaroihin, ongelmien ylisukupolvisuuteen ja suhtautumiseen palvelujärjestelmään.

Sosiaalihuollossa työn kohteena on ”ihminen elämäntilanteessaan” (Richmond 1917; 1922). Tämä sosiaalihuollon ja sosiaalityön lähtökohta merkitsee, että sosiaalihuollon ammattilaiset eivät lähtökohtaisesti voi rajata työnsä kohdetta tiukasti vain oman asiantuntemuksensa alueelle. Kunkin ammattilaisen organisaatio ja perustehtävä toki suuntaavat työtä, mutta työskentelyssä pyritään huomioimaan lasten ja perheiden tilanne ja tarpeet laajasti. Tähän raporttiin kootut sosiaalityöntekijän case-kuvaukset kertovat haasteista, joita tämän kaltaisen työtöteen toteuttamiseen liittyy palvelujärjestelmän muodostamassa toimintaympäristössä.

Sosiaalityön tehtävän moniulotteisuus ja laaja-alaisuus ovat raportin perusteella haasteellisia yksittäisen työntekijän osaamisen näkökulmasta: sosiaalityöntekijä ei voi millään hallita kaikkia niitä ilmiöitä, joita

lasten ja perheiden elämään liittyy. Laaja-alaiseen työskentelyyn sitoutuminen näyttää työntekijöiden kuvauksissa haasteelliselta myös sen vuoksi, että muut palvelujärjestelmän toimijat eivät ole vastaavalla tavalla sitoutuneita lasten ja perheiden elämäntilanteiden kokonaisvaltaiseen huomioimiseen ja laaja-alaiseen työskentelyyn. Muissa palveluissa, esimerkiksi erikoissairaanhoidossa tai vammaispalveluissa toimitaan tarkemmin rajatulla erikoisalueella. Erityisesti lastensuojelun sosiaalityön näkökulmasta muiden palveluiden poissulkevat kriteerit vaikeuttavat lasten ja perheiden avunsaantia. Lastensuojelulle jää palvelujärjestelmässä residuaalinen rooli: se, mitä muut eivät hoida, jää sen kannateltavaksi.

Sosiaalityön näkökulmasta toimimaton palvelujärjestelmä vaatii työntekijöiltä asiakastyössä suhteettoman paljon huomiota. Työntekijöiden kuvauksissa nousi toistuvasti esiin erilaisia palvelujärjestelmän toimintaan liittyviä ratkaisemattomia kysymyksiä, jotka hidastavat ja vaikeuttavat työtä:

- Miten vastuun asiakastilanteissa tulisi jakautua? Miten vastuunjako voitaisiin selkiyttää, millä keinoin, kenen toimesta?
- Kenen tehtävänä on selvittää kokonaistilanne?
- Kenen tehtävänä on johtaa asiakkaan verkostoa?
- Kuka varmistaa lapsen ja perheen tilanteissa tiedon ja tuen jatkumollisuuden? Miten?
- Miten estetään päällekkäinen työ toisistaan erillään toimivissa palveluissa?
- Kun asiakkaan tilanne kriisiytyy, miten määritellään, kenelle kriisitilanteen hoitaminen kuuluu?
- Kuka vastaa kustannuksista eri tilanteissa?
- Kuka mahdollistaa palveluiden ja tuen räätälöinnin, jos sellaista tarvitaan? Miten?
- Kuka luo edellytykset jaetulle ymmärrykselle lapsen ja perheen tilanteesta ammattilaisten kesken?
- Kuka määrittelee, minkä tiedon ja asiantuntijuuden varassa asiakastilanteissa edetään?
- Kuka auttaa ammattilaisia perehtymään toistensa työhön ja varmistaa yhteisen osaamisen?

Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa kerrotaan lasten, nuorten ja perheiden elämäntilanteista, joihin liittyy usein monenlaisia ongelmia ja ilmiöitä samaan aikaan. Moni ilmiöistä ja ongelmista on arkisia ja usein vastaan tulevia sosiaalisia ongelmia. Osassa kuvauksista elämäntilanteiden kokonaisuuteen kytkeytyy myös erityisen vaativia ilmiöitä ja ongelmia. Vaativuus ei kuvauksissa kuitenkaan rakennu ensisijaisesti asiakasta johtuvista syistä tai kaikkein vaativimpien ilmiöiden aiheuttamista haasteista, vaan palvelujärjestelmän toimimattomuuteen liittyvistä kokemuksista. Jonkin verran nousi esiin osaamisvajaita, jotka liittyivät harvinaisempiin ilmiöihin, kuten kunniaväkivallan kanssa työskentelyyn.

Sosiaalityöntekijöiden kuvaukset vahvistivat käsitystä jo aiemmin tiedossa olleista vaativista ilmiöistä ja tarpeista. Tällaisia ilmiöitä olivat äitien päihdeongelmat; tilanteet, joissa lapsi, nuori ja perhe ovat saattaneet olla jo pitkään sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen piirissä, mutta kehitystä parempaan ei ole tapahtunut; vaikeasti havaittavat päihde- ja mielenterveysongelmat; perheväkivalta; lapseen kohdistuva seksuaalinen hyväksikäyttö; pitkittyneet ja komplisoituneet avioeroprosessit sekä vaikeasti oireilevat (ulkomailta) adoptoidut lapset ja nuoret (Tapiola ym. 2017, 104-105). Nuorten pitkittyneet, ongelmalliset tilanteet paikantuivat kyselyn perusteella ylisukupolvisiin asiakkuuksiin. Kysely nosti esiin myös muita ilmiöitä, jotka lisäsivät tilanteiden vaativuutta, kuten kunniaväkivalta, ihmiskauppa ja peliriippuvuus.

## **Sosiaalihuollossa kohdattavien ilmiöiden ja vaativuuden erityisyys**

Edellä kuvattua esiin nousseiden ilmiöiden listaa ei voida pitää kattavana listana sosiaalihuollon vaativimmista ilmiöistä. Kysely ei tällaista listaa tuottanut, koska kyselyn kysymyksenasettelulla ei suoraan haettu vastauksia kysymykseen vaativimmista ilmiöistä. Sen sijaan kysely tuotti tietoa siitä, millaiset asiakastilanteet työntekijät kokevat vaativina. Kuvaukset tuottivat tietoa asiakkaiden elämäntilanteissa vaikuttavien ilmiöiden, niihin liittyvien tarpeiden ja ratkaisuja etsivän työskentelyn vaativuudesta ja kompleksisuudesta nykyisessä toimintaympäristössä ja sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Kuvausten perusteella on mahdollista jäsentää alustavasti sitä, mikä sosiaalihuollon ilmiöissä ja niihin liittyvän vaativuuden rakentumisessa on erityistä.



### *Yhteiskunnalliset muutokset ja rakenteet ilmiöiden tuottajina*

Suoraviivainen pyrkimys sosiaalihuollon vaativien ilmiöiden tunnistamiseen asiakasryhmien terveydenhuollon potilasryhmäajattelua vastaavasti on osin ongelmallinen. Sosiaalihuollossa kohdattavien ilmiöiden vaativuus ei paikannu yksilöihin, vaan myös yksilöiden ja ympäristön välisiin moniulotteisiin suhteisiin. Uusien sosiaalihuollollisten ilmiöiden taustalla voi olla paikallisia olosuhteita, kuten paikallisesti vaihtelevia palvelujärjestelmän piirteitä, jotka vaikeuttavat avunsaantia. Tai taustalla voi olla laajoja yhteiskunnallisia, jopa kansainvälisiä sosiaalisia ja kulttuurisia muutoksia sekä niihin kohdistuvia yhteiskunnallisia reaktioita kuten erilaisia yhteiskunta- ja sosiaalipoliittisia linjauksia. Sekä paikallisemmilla että laajalaisemmilla linjauksilla tai yhteiskunnallisilla ratkaisuilla voi olla ongelmallisia seurauksia yksilöille ja perheille. Esimerkkinä tällaisesta, kansainvälisestä uudesta ilmiöstä on kysymys paperittomista, vailla kansallisuutta olevista pienistä lapsista. Ilmiö on noussut esiin voimakkaasti kasvaneen pakolaisuuden seurauksena. Ongelmallisen ilmiön keskeisenä osana on kiistely paperittomien pakolaisten oikeuksista sosiaaliturvaan ja palveluihin. Perusoikeuksia ihmisryhmiltä pois rajaava politiikka tuottaa näin yksilö- ja perhetasolla ongelmia, jotka tulevat kohdattaviksi sosiaalipalveluissa.

### *Ilmiöiden vaativuuden ja uutuuden yhteys*

Uusien ilmiöiden lisäksi sosiaalihuollon vaativista ilmiöistä osa on tutumpia ja vakiintuneempia. Jo pidempään keskustelussa olleita ilmiöitä ovat esimerkiksi päihteidenkäyttö ja perheväkivalta. Tämänkaltaiset sosiaaliset ongelmat ovat yksilöiden ja perheiden tasolla joskus hyvin vaikeasti ratkaistavissa, mutta ilmiöiden vakiintuneisuuden vuoksi erityisosaamista ja toimivia käytäntöjä on jo luotu. Tästä näkökulmasta sosiaalihuollollisten ilmiöiden vaativuus voi ilmiön tullessa tietoisuuteen ja tutummaksi ennen pitkää lieventyä. Vakiintuneimmat ilmiöt tekevät näkyväksi ilmiöiden vaativuuden ”elinkaaren”. Useimmat ilmiöt ovat aluksi vaativia, mutta vaativuus lievenee, kun ilmiöön liittyviä toimintakäytäntöjä päästään jäsentämään ja tarpeisiin vastaamiseksi luodaan uusia palvelumuotoja. Toisaalta sosiaalihuollossa näyttää olevan myös ilmiöitä, jotka ovat olleet tiedossa jo kohtalaisen pitkään, mutta joihin ei syystä tai toisesta ole pitkään ajan jälkeen saatu luotua toimivia ja sovittuja käytäntöjä. Tai ainakaan hyvät käytännöt eivät ole laajasti työntekijöiden käytössä. Tällaisia ilmiöitä ovat esimerkiksi pitkittyneet huoltoriidat tai esimerkiksi koulu-kieltäytyminen. Sosiaalihuollossa ei ole volyymiltaan terveydenhuoltoon verrattavia pysyviä tutkimus- ja kehittämisrakenteita, mikä osaltaan on hidastanut palveluiden ja käytäntösuositusten rakentamista ja käyttöönottoa.

### *Useiden ilmiöiden kasautumisesta johtuva vaativuus*

Kysymys sosiaalihuollon asiakastilanteiden vaativuudesta liittyy osaltaan sosiaalityön kohteen laajaan määrittelyyn. Laajasti määriteltäisiin asiakastilanteeseen mahtuu monenlaisia juonteita ja ilmiöitä. Monissa asiakkaiden kokonaistilanteissa mikään yksittäinen ilmiö ei sellaisenaan ole erityisen vaativa, vaan vaativuus rakentuu useiden ilmiöiden kasautumisesta ja vaikeasti ennakoitavista yhteisvaikutuksista. Useiden ilmiöiden asiakastilanteiden käsittelyä vaikeuttavat erityisen paljon eri tahojen yhteistoiminnan, eli yhteisen tiedonmuodostuksen, yhteisen tavoitteenasettelun sekä selkeiden roolien ja vastuiden määrittelyn puutteet.

Sosiaalihuollossa kohdattaville ilmiöille on usein ominaista, että ratkaisut eivät ole minkään yksittäisen ammattikunnan käsissä. Esimerkiksi lähisuhde- ja perheväkivaltaan liittyvät tilanteet edellyttävät hyvin monenlaista työskentelyä samaan aikaan ja yhteensovittaen. Lähisuhdeväkivalta edellyttää akuuttia turvallisuuden varmistamista, mahdolliseen eroon liittyvää tukea ja kriisityötä, lastenhoitojärjestelyjä, hoidollista ja terapeutista työtä sekä lasten että uhriksi joutuneen vanhemman kanssa, talustilanteen järjestämistä uudella tavalla jne. Tilanteet eivät ratkea ensisijaisesti yksittäisen erikoistuneen asiantuntijan tuella, vaan yhdistämällä useammanlaista osaamista ja erilaisia palveluita yhteen toimivaksi kokonaisuudeksi.

Erilaiset ja vaativuudeltaan eritasoiset ilmiöt voivat tulla vastaan missä tahansa sosiaalihuollon kontekstissa. Lapsen ja perheen tilanne voi muuttua äkillisesti tai hitaasti vaativammaksi tai tilanne voi vastaavasti helpottua, jolloin tuen tarpeiden intensiteetti voi muuttua. Sosiaalihuollon porrasteisuutta ei voida suoraan rakentaa ilmiöiden vaativuusasteiden määrittelylle. Yksittäinen vaativa ilmiö voi tulla työstettäväksi perustasonkin palveluissa, mutta koko asiakkuutta ei ole silti tarpeen siirtää vaativamman tason asiakkuudeksi. Konsultaatioapua erilaisten ilmiöiden käsittelemiseksi voidaan tarvita kaikilla palveluportilla. Asiakkuuksien vaativuus voi kuitenkin kasvaa, kun lapsen ja perheen kokonaistilanteesta esiintyy useita ilmiöitä samaan aikaan. Tällöin asiakkaiden elämäntilanteen kokonaisuus muuttuu vaikeammin hallittavaksi ja monimutkaisemmaksi. Tällöin lisääntyy tarve yhteistoiminnalliseen työskentelyyn ja erityisosaamisen liittämiseen osaksi kokonaisuutta. Konsultaatio yksittäisissä asioissa ei tällaisissa tilanteissa välttämättä riitä, vaan asiakkuus on perusteltua siirtää laaja-alaisempaa tukea tarjoavaan erityispalveluun tai vaativalle tasolle.

Nykyinen lainsäädäntö porrastaa jo osaltaan sosiaalihuollon palveluita määrittelemällä vaativuudeltaan erilaisiin tilanteisiin erilaiset omatyöntekijyyden kriteerit. Sosiaalihuollollista neuvontaa ja ohjausta voi antaa sosiaalihuollon ammattihenkilö. Sosiaalihuoltolain mukaan tukea tarvitsevalle lapselle voidaan tarvittaessa nimetä omatyöntekijä. Tämä henkilö voi olla muukin kuin sosiaalihuollon ammattihenkilö. Lain mukaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen omatyöntekijän on oltava sosiaalityöntekijä. Myös lastensuojelulaki edellyttää, että vastuutyöntekijänä on sosiaalityöntekijä. Asiakkaan näkökulmasta tärkeää olisi varmistaa oikeanlainen apu ja osaaminen samalla välttäen turhaa vastuutyöntekijän vaihtamista ja huolehtien suhdeperustaisen työskentelyn jatkumollisuudesta tuen tarpeiden vaihdellessa.

Kuvausten perusteella osaamisen porrasteisuus ei käytännössä ainakaan toistaiseksi toteudu sosiaalihuollossa. Vaativia ja kompleksisia tilanteita joudutaan käsittelemään hyvin monenlaisissa sosiaalityön tehtävissä, myös niissä, joissa tulisi voida keskittyä ehkäisevään työhön. Toisaalta erityistasolla toimivien työntekijöiden osaaminen ei kata, eikä voikaan kattaa kaikkia niitä ilmiöitä, joita erityistasolla kohdattaviin asiakastilanteisiin liittyy. OT-keskusten tukea ja muitakin laaja-alaista työskentelyä tukevia toimenpiteitä tarvitaan sekä erityis- että perustasolla. Perustasolle voi toisinaan riittää muuten hallinnassa olevaan asiakastilanteeseen liittyvä, tiettyyn ilmiöön liittyvä tuki joko erityistasolta tai osaamis- ja tukikeskuksesta. Erityistason kompleksisissa tilanteissa voidaan puolestaan useammin tarvita laaja-alaisempaa ja vahvempaa tukea, esimerkiksi osaamis- ja tukikeskuksen moniammatillisen työryhmän tuella käynnistettävää yhteistoiminnallista työskentelyä, johon liitetään useampaan ilmiöön liittyvää erityisosaamista.

## **Kohti vaativien asiakastilanteiden parempaa hallintaa sosiaalityössä**

Keskeisenä haasteena sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa nousee esiin lasta ja perhettä koskevan kokonaisvaltaisen työskentelyn tarve sekä tällaisen työskentelyn haasteet ja ongelmat. Kyse on yhtäältä kokonaisvaltaisen tiedon ja ymmärryksen rakentamisen vaikeuksista: sosiaalityön näkökulmasta näyttää hyvin haasteelliselta koota eri toimijoiden tietoa kokonaisuudeksi. Toiseksi näyttää siltä, että lapsen verkostossa on kohtalaisen usein vaikea päästä yhteisymmärrykseen siitä, mikä lapsen tilanteesta on syy, mikä seuraus ja miten työskentelylle tulisi asettaa tavoitteita. Kolmanneksi myös eri tahojen työnjaosta, vastuista ja rooleista sopimiseen liittyy kuvausten perusteella paljon hankaluuksia. Näiden ongelmien ratkaisemiseksi palvelujärjestelmän kaikilla tasoilla tarvitaan yhteistoiminnallisten työskentelymallien kehittämistä ja yhteisiä oppivia rakenteita (Paavola ym. 2005; Yliruka 2015) ja työkaluja. Yhdessä oppimisen perusedellytyksenä on kyky dialogiseen vuorovaikutukseen. Vaativien asiakastilanteiden yhteinen käsittely ei onnistu ilman sitoutumista siihen, että ymmärrystä haastavista tilanteista rakennetaan rinnakkain useista eri näkökulmista. Hyvin toimivan sosiaalityön piirteitä ovat tuoreen englantilaisen sosiaalityön interventiotutkimuksen perusteella

- organisaatiossa jaettu ymmärrys hyvästä, toimivasta työ käytännöstä ja selkeistä ohjaavista periaatteista
- työntekijöiden varmuus, taidot ja menetelmät perheiden kanssa työskentelyssä

- koko perheen kanssa työskentely, jolle ominaista empaattisuus, autoritatiivisuus ja tavoitteiden selkeys
- moniammatillinen työskentely, johon osallistuu myös erikoistuneita työntekijöitä
- tutkimustiedon ja muun tiedon aktiivinen hyödyntäminen (Sebba ym. 2017)

Sosiaalityön tueksi kehitettävien työskentelymallien sekä perus-, erityis- että vaativalla tasolla tulisi perustua sosiaalityön ja sosiaalihuollon erityisyyden huomioivalle, tutkimusperustaiselle ja samalla monitieteiselle ja moninäkökulmaiselle työskentelyotteelle. Sosiaalityön toimintamahdollisuuksien vahvistamiseksi tarvitaan työskentelymalleja, jotka huomioivat laajasti sosiaalityön tuloksellisuuteen vaikuttavat tekijät: sosiaalityötä ja sosiaalipalveluita kehystävän sosiokulttuurisen, organisaatio- ja interventiokontekstin, asiakkaiden elämismailman, toimijoiden osaamisen ja työorientaation, toiminnan tai intervention sisällön, ymmärryksen muutosmekanismeista ja odotetuista tuloksista (Blom & Moren 2010). Blomia ja Morenia seuraten sosiaalityössä ja -palveluissa onnistumisen näkökulmasta olisi tärkeää, että sosiaalityön *kontekstina* toimivan palvelujärjestelmän toimintaa selkiytetään esimerkiksi ottamalla laajasti käyttöön monitoimijaisen arvioinnin viitekehys ja sitouttamalla toimijoita monimutkaisten asiakastilanteiden systeemiseen, yhteiseen tarkasteluun. Dialogisia, osallisuutta tukevia ja voimavarakeskeisiä lähestymistapoja tarvitaan, jotta työskentelyn lähtökohdaksi saadaan aiempaa vahvemmin asiakkaiden kokemukset, heidän elämäntilanteensa kokonaisuus (*elämismailma*).

Sosiaalityön onnistumiseen vaikuttavat merkittävästi asiakkaan palvelukokonaisuuteen ja asiakkaan elämään kytkeytyvät ammattilaiset ja muut *toimijat*: sosiaalityöntekijät itse, mutta myös muu toimijaverkko, mukaan lukien asiakkaiden perhe ja muu epävirallinen verkosto. Toimijoiden näkökulman huomioon ottaminen edellyttäisi sekä sosiaalityön perus- ja erityisosaamisen tarkastelua ja vahvistamista että rakenteita, joilla yhteistoiminnallisen ja jaettu *osaaminen* vahvistuvat palveluissa. Myös toimijoiden asenteilla ja motivaatiolla osallistua sosiaalityön palvelukokonaisuuksiin on merkitystä. Sosiaalityöntekijöiden kuvausten perusteella työn edellyttämä erityinen osaaminen ei ole helposti määriteltävissä tai erotettavissa sosiaalityön perusosaamisesta. Keskeisimmin erityisosaaminen kiinnittyi asiakasprosessien suunnitteluun ja ohjaamiseen sekä kokonaisvaltaiseen asiakkaiden elämäntilanteen ymmärtämiseen ja analysointiin. Osaamista tarvitaan sosiaalityössä monenlaisten kompleksisten elämäntilanteiden, ilmiöiden ja vuorovaikutussuhteiden parissa toimimiseen ja sitä on vaikea sanoittaa konkreettiselle tasolle muutoin kuin tapauskuvausten kautta. Hujala & Lammintakanen (2018) toteavat, että paljon erilaisia sote-palveluja tarvitsevat asiakkaat ovat yksi tulevan sote-integraation haastavimmista kohderyhmistä.

Sosiaalihuollon toimijoiden ja yhteistyökumppaneiden yhteisenä haasteena on selkiyttää yhteistä ymmärrystä muutosta aikaan saavasta asiakastyöstä ja interventioista, eli asiakastyön tai interventioiden tarkemmasta *sisällöstä*. Tällaisen ymmärryksen rakentamiseksi tarvitaan sosiaalityön lähtökohtiin ja teoriaperinteeseen sitoutunutta, mutta samalla monitieteistä ja monitoimijaista työskentelymallien kehittämistyötä. Eri palveluissa toimiville työntekijöille ja viranomaisille tulisi mahdollistaa sitoutuminen suunnitelmalliseen yhteiseen työskentelyyn ja yhteisten asiakassuunnitelmien rakentamiseen. Yksittäisten organisaatioiden ja ammattikuntien ”omistamista” hoito-, asiakas- ja viranomaisprosesseista tulisi edetä yhdessä jäsenettyihin lapsi- ja perhekeskeisiin avun ja tuen prosesseihin.

Ymmärrys sosiaalityön ja sosiaalihuollon muutosmekanismeista edellyttää sekä olemassa olevan kansainvälisen ja kotimaisen tutkimustiedon hyödyntämistä että uutta empiiristä, käytäntöorientoitunutta tutkimusta. Tutkimustiedon varassa on mahdollista luoda käytäntöjä palvelevaa teoreettista ymmärrystä sosiaalihuollon asiakastyössä muutosta aikaansaavista mekanismeista. Myös ymmärryksen selkiyttäminen sosiaalityön tuloksista edellyttää tutkimusta ja kehittämistyötä. Kuten itse sosiaalityön prosessi, myös tulokset ovat sosiaalityössä kompleksisia. Ne voivat olla hyvin ennakoitavissa tai yksilöllisiä ja ennakoimattomia. Ne voivat olla pinta- tai syvätason muutoksia ja ne voivat tulla esiin lyhyellä, keskipitkällä tai pitkällä aikavälillä (Blom & Moren 2010, 110-111).

Tämänkaltaisten periaatteiden ja palvelukulttuurin muutoksen edistämiseksi tarvitaan eri ammattilaisten yhteistä kehittämistyötä, yhteistä kouluttautumista ja johdon tukea yhteistoiminnalliselle työlle. Osaamis- ja tukikeskuksilla voisi olla tässä työssä keskeinen rooli. Keskuksat voisivat sosiaalityön näkökulmasta ottaa tehtäväkseen sosiaalityön käytäntöjä tukevan monitieteisen tutkimuksen, kehittämistyön ja kouluttamisen.

Eräs keskeinen osaamis- ja tukikeskuksen tarjoaman tuen muoto voisi olla yhteistoiminnallinen ja erityisosaamisella vahvistettu työskentelyn mallintaminen vaativiin asiakastilanteisiin. Tämänkaltaisen tiedon ja osaamisen varassa osaamis- ja tukikeskukset voivat asettua jatkossa myös suoraan vaativien asiakastilanteiden tueksi.

## Tarve monitoimijaisille työskentelymalleille VIP-asiakkuuksissa

Osaamis- ja tukikeskusten kehittämisen eräänä keskeisenä perusteluna on ollut tarve tiivistää eri viranomaisten ja ammattilaisten yhteistyötä tilanteissa, jotka vakavimmin uhkaavat lasten terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia. Sosiaalityöntekijöiden kuvauksissa oli muutamia kuvauksia tilanteista, joita voi luonnehtia vaativuudeltaan poikkeukselliseksi, eräänlaisiksi vaativiksi mutta tärkeiksi sosiaalihuollon VIP-asiakkaiksi eli Very Important Person. Esitämmekin, että OKM:n VIP-verkoston (vaativan erityisen tuen oppilaat) käsite otettaisiin käyttöön myös sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kyse on osin samoista, osin eri lapsista ja nuorista. VIP-lapsilla on epävakaa kasvuolosuhteet ja monenlaista tuen tarvetta. Perheessä ja jopa laajemmassa suvussa on pidempiaikaista ylisukupolvista huono-osaisuutta.

Raportin perusteella kysymme, voisiko OT-keskus ottaa tehtäväkseen yhteistoiminnallisen työskentelymallien luomisen erityisesti kaikkein vaativinta tukea tarvitseville VIP-asiakkaille. Yhteistoiminnallisia työskentelymalleja voitaisiin kokeilla aluksi tietyn, määritellyn kohdejoukon kanssa. Kokeilujen kautta voitaisiin mahdollisesti luoda vaativimpiin lasten, nuorten ja lapsiperheiden tilanteisiin soveltuva yhteistoiminnallisen työskentelyn malleja, joihin kunkin ilmiön, asiakastilanteen ja tarpeiden mukaan kytkettäisiin soveltaen vaativin tuki, hoito, konsultaatio ja osaaminen. Konsultointia, tietoa ja tukea tarvitaan esimerkiksi lapsen ja perheen tilanteessa keskeisistä psykososiaalisista ilmiöistä sekä hoitoon ja hoidontarpeisiin liittyvistä asioista. Konsultaatiota tarvitaan myös palvelujärjestelmästä sekä harvinaisista tai muuten vaikeasti hallittavista juridisista ja viranomaisprosesseista.

VIP-asiakkuuksia varten luotavien työskentelymallien tulisi rakentua pääsääntöisesti siten, että työskentelyn painopiste säilyy perus- tai erityistasolla. Esimerkiksi lapsen asioista vastaavan lastensuojelun systemisen tiimin ja vastuutyöntekijän asema yhteistyössä osaamis- ja tukikeskuksen toimijoiden kanssa tulisi määritellä selkeästi.

Osaamis- ja tukikeskuksen toimijat voisivat kehittää työskentelymalleille teoreettis-käytännöllisen viitekehityksen ja käytäntösuositukset sekä tuoda perus- ja erityistason työskentelyn tueksi periaatteita, menetelmiä ja erikoistuneiden asiantuntijoiden osaamista. Vastuu asiakkuudesta ja kokonaisuuden koordinaatiosta voisi pääsääntöisesti pysyä asiakkaan vastuutiimillä ja –työntekijöillä. Joidenkin asiakkuuksien osalta vastuu asiakkuudesta ja palvelukokonaisuuden koordinaatiosta voisi siirtyä hoidettavaksi vaativalle tasolle. Palveluiden ja tuen jatkumollisuuden vuoksi voi näissäkin tilanteissa olla tärkeää säilyttää yhteys perus- ja erityistason työntekijöihin ja rakentaa aiemmin omatyöntekijänä toimineelle tai lapsen asioista vastaavalle työntekijälle oma rooli vaativan tason asiakkuuksissa.

Yhteistoiminnallisen VIP-työskentelyn malleissa sitouduttaisiin osin samoihin monitoimijaisen arvioinnin ja työskentelyn yhteisen suunnittelun periaatteisiin kuin perus- ja erityistasoillakin. Vaativissa asiakkuuksissa olisi erityisen tärkeää, että verkosto saa tehtyä yhteistoiminnallisen tilannearvion ja kokonaisu-suunnitelman. Tällaisessa kokonaisu-suunnitelmassa tulisi huomioida ja sovittaa yhteen kaikki lapsen ja perheen verkostossa mukana olevat toimijat ja heidän tarjoamansa tuki.

## 13. Suositukset

- Sosiaalityön valtakunnalliselle verkostolle (SOSNET) suositellaan, että se lisäisi sosiaalityön koulutuksen tuottamaan osaamiskuvioon mielenterveyshäiriöiden perusteiden opetuksen.

- Selvitetään opetuksen ja käytännön edustajien yhteistyönä, millaista asiakastyössä tarvittavaa täydentävää osaamista sosiaalityön eri tehtävissä tarvitaan ja luodaan tarpeen mukaiset täydennyskoulutuksen ja työssä oppimisen rakenteet tukemaan näiden taitojen vahvistumista sosiaalityössä.
- Kokeillaan OT-seulaa lasten, nuorten ja perheiden kanssa tehtävässä sosiaalityössä ja kehitetään sitä eteenpäin kokemusten perusteella.
- Kytetään aikuispalvelut mukaan OT-keskustoimintaan ja kehitetään yhteistoiminnallista työskentelyä aikuispalveluiden kanssa.
- Määritellään OT-keskusten tehtäväksi kehittää ja kouluttaa peruspalveluiden tueksi osaamista varhaisesta tuesta, puheeksi ottamisesta ja oikea-aikaisesta tunnistamisesta.
- Määritellään OT-keskusten tehtäväksi tukea palveluiden eri tasoille yhteisten työmenetelmien ja työskentelyorientaatioiden käyttöönottoa (esim. monitoimijainen arviointi, systeminen työote, yhteistoiminnallinen työskentely ja yhteinen asiakassuunnitelma).
- Määritellään OT-keskusten tehtäväksi kehittää sosiaalityön ja sosiaalihuollon erityisyyden huomioivia, tutkimusperustaisia ja samalla monitieteisiä ja moninäkökulmaisia työskentelymalleja erityistasolla tarjottaviin kompleksisiin palvelutarpeisiin vastaamiseksi.
- Tunnistetaan ylisukupolisesti asioivat, niin sanotut suuren huolen asiakkaat omaksi OT-ryhmäkseen ja kutsutaan tätä ryhmää VIP-asiakkaisiksi. Kehitetään joustavasti sovellettavissa oleva toimintamalli, jotka huomioivat tämän erityisryhmän tarpeet.
- Luodaan käytäntö siihen, miten kompleksisista, monen ammattiryhmän työhön kytkeytyvistä tapauksista voidaan ottaa systemaattisesti oppia osana OT-keskusten toimintaa. Rakennetaan näin perustaa yhteisesti sovituille toimintakäytännöille. Tapauksista oppiminen tulisi kytkeä myös sosiaali- ja terveydenhuollon opetukseen.

# Kirjoittajat

*Riitta Vartio* (VTM, Luk) työskentelee Pääkaupunkiseudun Lapsen paras –yhdessä enemmän hankkeessa kehittämiskoordinaattorina erityis- ja vaativimman tason kehittämiskokonaisuudessa erityisenä vastuualueena valtakunnallisten osaamisen ja tuen keskusten suunnittelu. Suurimman osan työrastastaan hän on työskennellyt eri sosiaalihuollon sektoreilla Helsingin kaupungin palveluksessa. Viimeiset vuodet hän on johtanut Helsingin lastensuojelun avohuollon sosiaalityötä. Tässä työssä hän on nähnyt lapsiperheiden ongelmien moninaisuuden ja alati muuttuvan lastensuojelun kentän.

*Kaisa Pasanen* (VTM, sosionomi (AMK)) työskentelee kehittämissuunnittelijana Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan kehittämisspalveluissa. Tehtävänkuvaan kuuluu sosiaalityön opetukseen ja käytäntötutkimukseen liittyvä yhteistyö Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen ja Heikki Waris -instituutin kanssa. Yhteistyön yhtenä tavoitteena on tutkimusperustaisen sosiaalityön kehittäminen, joka on myös henkilökohtainen kiinnostuksen kohde kehittämistyössä. Kaisa on tehnyt ennen kehittämistehtäviin siirtymistä asiakastyötä sekä ohjaajana että sosiaalityöntekijänä useilla sosiaalihuollon sektoreilla, viimeisimpänä sosiaalipäivystyksessä.

*Päivi Petrelius* (YTT, sosiaalityöntekijä) toimii lastensuojelun kehittämisspäällikkönä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella. LAPE-ohjelman ajan hänen vastuualueinaan ovat erityisesti lastensuojelun systeemisen toimintamallin tuki sekä lastensuojelun perhetyön ja perhekuntoutuksen maakunnalliset pilotit. Osana LAPE-työtä Päivi osallistuu lisäksi erityistason palvelujen kokonaisuuden ja osaamis- ja tukikeskustoiminnan kehittämiseen. Osana LAPE-toimintaa tavoitteena on luoda kansalliset koordinaattorirakenteet lastensuojelun sekä lasten ja perheiden sosiaalipalveluiden tutkimusperustaiselle kehittämiselle. Ennen nykyistä tehtäväänsä Päivi työskenteli erikoistutkijana THL:n LaskeTut-hankkeessa. Tuolloin tehtävänä oli mm. lastensuojelututkimuksen koordinaattorirakenteiden rakentaminen ja toteutus (esim. lastensuojelun tutkimuspäivät). Aiemmin Päivi on työskennellyt lastensuojelun eri tehtävissä Espoon kaupungissa, esimerkiksi kaupungin omien lastensuojelulaitosten hallinnollisena esimiehenä ja lastensuojelun asiantuntijana perhe- ja sosiaalipalveluissa.

*Laura Yliruka* (VTT, sosiaalityöntekijä) toimii osa-aikaisena tutkimuskoordinaattorina Lapsen paras – yhdessä enemmän hankkeessa ja kehittämisspäällikkönä Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen yhteydessä toimivassa Heikki Waris –instituutissa, jonka tehtävänä on tehdä sosiaalityön käytäntötutkimusta ja huolehtia sosiaalityöntekijöiden käytännön opetuksesta Helsingin yliopiston ja pääkaupunkiseudun kuntien yhteistyönä. Työ sisältää verkostotyötä, yliopisto-opetusta ja kansainvälistä yhteistyötä käytäntötutkimuksessa. Tutkimuskoordinaattorin tehtävänä on muun muassa olla luotsaamassa prosessia, jossa luodaan tutkimuksen ja opetuksen rakenteita OT-keskuksiin Uudellamaalla erityisesti sosiaalityön opetuksen ja tutkimuksen näkökulmasta. Toinen LAPE-hankkeen projektisuunnitelmassa määritelty tutkimuskoordinaattorin tehtävä on huolehtia, että lastensuojelun käytännöt ovat tutkimusperusteisia mm. yhteiskehittämispäiväprosessin avulla.

## Lähteet

- Alasuutari, Pertti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Adoptioeuvonta – opas adoptioeuvonnan antajille (2013) Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2013:21.
- Anderson, Philip (1999) Complexity Theory and Organization Science. *Organization Science*, Vol. 10, No. 3, 216–232.
- Blom, Björn & Moren, Stefan (2010) Explaining Social Work Practice – The CAIMEr Theory. *Journal of Social Work* Vol. 10, No.1, 98-119.
- Brown, Shona L. & Eisenhardt, Kathleen M. (1997) The Art of Continuous Change: linking complexity theory and time-paced evolution in relentlessly shifting organizations. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 42, No. 1, 1–34.
- Bützov, Auri & Yliruka, Laura (2016) Sosiaalityöntekijöiden ja kokemusasiantuntijan näkemyksiä ylisukupolvisuudesta. Teoksessa Nousiainen, Kirsi & Petrelius, Päivi & Yliruka, Laura (2016) Puheista tekoihin! Ylisukupolvisten ongelmien ehkäiseminen lastensuojelussa ja perhe- ja sosiaalipalveluissa, Työpapereita 20/2016. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 22-30.
- Eriksson, Sari & Karppinen, Riikka (2016) Kvantitatiivinen tutkimus Helsingin jälkihuoltoon tuettujen toimintatahtoisuudesta ja palvelujen käytöstä asiakasasiakirjojen valossa vuosina 2013-2015. Julkaisematon Pro-gradu –tutkielma. Helsingin yliopisto.
- Fattore, Toby; Mason, Jan & Watson, Elizabeth (2009) When children are asked about their well-being: towards a framework for guiding policy. *Child Indicators Research* 2 (1), 57-77.
- Forbes, Joan & Watson, Cate eds. (2012) The transformation of children's services. Examining and debating the complexities of inter/professional working. Taylor & Francis.
- Hanén, Tom (2017) Yllätyksen edessä. Kompleksisuusteoreettinen tulkinta yllättävien ja dynaamisten tilanteiden johtamisessa. Maanpuolustuskorkeakoulu julkaisusarja 1: Tutkimuksia nro 11. Akateeminen väitöskirja.
- Hujala, Anneli & Lamintakanen, Johanna (2018) Paljon sote-palveluja tarvitsevat ihmiset keskiöön. Kunnallisuuden kehittämissäätiö. Kunnallisuuden kehittämissäätiö Julkaisu 12.
- Krumer-Nevo, Michal (2015) Poverty aware social work practice: A Paradigm for Social Work Practice with People in Poverty. *British Journal of Social Work Practice with People in Poverty*, 1-16.
- Lundström, Niklas (2015) Aluekehittämisen pirullinen peli. *Acta Wasaensia* 326. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Lähteinen, Sanna & Raitakari, Suvi & Hänninen, Kaija & Kaittä, Anniina & Kekoni, Taru & Krok, Suvi & Skaffari, Pia (2017) Sosiaalityön koulutuksen tuottama osaaminen. SOSNET julkaisuja 7. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto Sosnet. Rovaniemi.
- Nousiainen, Kirsi & Petrelius, Päivi & Yliruka, Laura (2016) Puheista tekoihin! Ylisukupolvisten ongelmien ehkäiseminen lastensuojelussa ja perhe- ja sosiaalipalveluissa. Työpapereita 20/2016. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Paavola, Sami & Hakkarainen, Kai (2005) The Knowledge Creation Metaphor – An Emergent Epistemological Approach to Learning. *Science & Education* 14(6), 535-557.
- Richmond, Mary (1917) *Social diagnosis?* New York: Russell Sage Foundation.
- Richmond, Mary (1922) *Social diagnosis*, New York: Russell Sage Foundation.
- Ruch, Gillian & Turney, Danielle & Ward, Andrian eds. (2010) *Relationship-based Social Work: Getting to the Heart of Practice*. London: Jessica Kingsley.
- Sebba, Judy & Nikki, Luke & McNeish, Di & Rees, Alun (2017) *Children's Social Care Innovation Programme. Final Evaluation Report*. Rees Center. University of Oxford.
- Stacey, Ralph D. (1995) *The Science of Complexity: An alternative Perspective for Strategic Change Processes*. *Strategic Management Journal*, Vol. 16, 477–495.
- Stevens, Irene & Hassett, Peter (2007) Applying complexity theory to risk in child protection practice *Childhood* SAGE Publications. London, Thousand Oaks and New Delhi, Vol 14(1): 128–144. [www.sagepublications.com](http://www.sagepublications.com)
- Adoptioeuvonta – opas adoptioeuvonnan antajille. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisuja 2013:21.
- Tapiola, Mia & Oranen, Mikko & Ranta, Klaus & Känkänen, Päivi & Tenhunen, Tiina (2017) Vaativan tason palvelujen ja palvelurakenteiden uudistaminen. Teoksessa: Erityis- ja vaativan tason palvelujen työpajaprosessin raportit. Osana Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelmaa. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisuja 26, 98-119.
- Vähämaa, Pirjo (2008) Tavallisuutta epätavallisissa olosuhteissa. Lastensuojelun perhesijoituksen onnistuminen sosiaalityön kokemustietona. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva lisensiaattitutkimus. Lapsi- ja nuorisososiaalityö. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Yliruka, Laura (2015) Sosiaalityön itsearviointi reflektiivisenä rakenteena. Kuvastin-menettelyn toimivuus, käyttöönotto ja kehittäminen. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus, Socca; Heikki Waris –instituutin tutkimuksia 1/2015.

# Liite 1. Kyselylomakkeen saate ja teemat

## Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma - valtakunnallinen kysely sosiaalityöntekijöille

Hyvä lasten ja perheiden kanssa työskentelevä sosiaalityöntekijä,

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE) halutaan ottaa sosiaalityön asiakastyössä toimivat ammattilaiset mukaan osaamis- ja tukikeskusten (OT) suunnitteluprosessiin. Tavoitteena on luoda ymmärrystä siitä, millaiset asiakasryhmät tarvitsevat kehitettävien OT-keskusten tukea. Haluamme jäsentää erityisesti sellaisia asiakastilanteita, jotka kohdentuvat monimutkaisiin/epäselviin, erityistä ja vaativaa osaamista vaativiin tilanteisiin. Samalla haluamme jäsentää sosiaalityöntekijän erityisosaamisen kysymyksiä. Juuri sinun näkemyksesi on tärkeä näiden kysymysten tarkastelussa!

Kysely on lähetetty maakunnallisten LAPE-hankkeiden kautta maakuntien sosiaalityön johdolle sekä järjestökumppaneille muutosagenttien kautta, jotta he välittävät kyselyn oikeille tahoille organisaatioissa, joissa tarjotaan sosiaalityön palvelua.

### Taustaa

Tulevassa sote-uudistuksessa sosiaalihuollon palveluista lastensuojelu ja vammaispalvelut ml. kehitysvammahuolto ovat erityistason palveluita, joiden erityisen vaativan tason palveluista vastaa viisi perustettavaa osaamis- ja tukikeskusta.

Osaamis- ja tukikeskukset ovat viidelle Sote-uudistuksessa muodostuvalle yhteistyöalueelle perustettavia, osin verkostorakenteisia keskuksia, joihin kootaan kaikkein vaativinta erityisosaamista ja erikoistumista edellyttävät lasten, nuorten ja perheiden palvelut sekä yhteistyöalueiden tasoinen palveluiden ohjaus ja koordinointi. OT-keskukset sijoittuvat hallinnollisesti maakuntiin, joissa on yliopistosairaala eli Helsinkiin, Turkuun, Tampereelle, Kuopioon ja Ouluun.

Osaamis- ja tukikeskusten tehtävät:

1. Osaamis- ja tukikeskukset tuottavat itse palveluja ja hoitoa pienelle ryhmälle (mahdollisesti noin 1 % väestöosuus) asiakkaita, joiden hoito edellyttää kaikkein vaativinta erityisosaamista.
2. Luoda maakuntien, yliopistojen, yliopistollisten sairaaloiden ja sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa yhteistyönä malli tieteellisen tutkimuksen, koulutuksen ja kehittämisen yhteistyöstä, koordinoida ja kehittää osaltaan lasten ja nuorten palveluissa toimivan henkilöstön tarpeenmukaista koulutusta yhteistyössä muiden opetusta tarjoavien yksikköjen kanssa.
3. OT-keskukset suunnittelevat ja koordinoivat yhteistyössä palvelujen tuotantoketjun kanssa lasten nuorten ja perheiden palvelujen kokonaisuutta alueellaan (yhteistyöalue ja sen osana keskusmaakunta). Siten ne omalta osaltaan mahdollistavat oikeiden ja riittävän tukevien palvelujen ja interventioiden tuottamisen ja tekemisen oikeassa paikassa oikeaan aikaan.

Lisätietoja: kehittämiskoordinaattori Riitta Vartio, riitta.vartio@hel.fi  
 tutkimuskoordinaattori Laura Yliruka laura.yliruka@hus.fi ja kehittämissuunnittelija Kaisa Pasanen kaisa.pasanen@hel.fi



## Taustatiedot

### 1) Toimin:

lastensuojelun tarpeen arvioinnissa  
 lastensuojelun avohuollossa  
 lastensuojelun sijoituksen sosiaalityössä  
 lastensuojelun jälkihuollossa  
 lastensuojelussa (ei ositettu prosessin mukaan)  
 perhesosiaalityössä  
 perheneuvolassa  
 perheoikeudellisissa palveluissa  
 aikuissosiaalityössä, jossa työskennellään myös alaikäisten kanssa  
 vammaispalveluissa (sisältää myös kehitysvammahuollon)  
 maahanmuuttajapalveluissa  
 sosiaalipäivystyksessä  
 perusterveydenhuollon sosiaalityössä  
 erikoissairaanhoidon sosiaalityössä  
 koulun sosiaalityössä  
 yhdenmetyssä sosiaalityössä (ei ositettu palvelutehtävän mukaan)  
 järjestössä, missä

### 2) Jos mikään edellä oleva ei vastaa tehtävääsi, kirjoita tähän missä toimit

### 3) Työnantajani:

kunta tai kuntayhtymä, pieni (alle 50 000 asukasta)  
 kunta tai kuntayhtymä, keskisuuri (50 000 - 100 000 asukasta)  
 kunta tai kuntayhtymä, suuri (yli 100 000 asukasta)  
 valtio  
 järjestö  
 muu, mikä?

### 4) Lape-hankealue, jolla työskentelen

Etelä-Karjala: Etelä-Karjalan LAPE  
 Etelä-Pohjanmaa: Etelä-Pohjanmaan lasten ja perheiden palveluiden kehittämishanke  
 Etelä-Savo: LAPE Etelä-Savo  
 Kainuu: MUKAVA Kainuu – Muutosta, kasvua ja vahvistusta perhekeskuksiin Kainuussa  
 Kanta-Häme: Oma Hämeen LAPE-hanke  
 Keski-Pohjanmaa: Keski-Pohjanmaa LAPE-maakunnaksi  
 Keski-Suomi: Keski-Suomen lasten ja perheiden parhaaksi (KSLAPE)  
 Kymenlaakso: LAPE Kymenlaakso  
 Lappi: Perhekeskustoimintamalli Lappiin – integroidut monitoimijaiset palvelut perheille  
 Pirkanmaa: Pippuri – Pirkanmaan perheiden palveluiden uudistaminen – raikkaita innovaatioita  
 Pohjanmaa: Pohjanmaan lasten ja perheiden palveluja kehittävä hanke  
 Pohjois-Karjala: Pohjois-Karjalan lapsiperheiden matalan kynnyksen ja erityispalvelujen kehittämishanke  
 Siun sotessa (P-K LAPE)  
 Pohjois-Pohjanmaa: Toimiva arki lapsille ja perheille Pohjois-Pohjanmaalla  
 Pohjois-Savo: YHDESSÄ! Pohjois-Savon lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE)  
 Päijät-Häme: Huomisen hyvinvointia lapsille ja perheille Päijät-Hämeessä!  
 Pääkaupunkiseutu: Lapsen paras – yhdessä enemmän  
 Satakunta: Satakunnassa tulevaisuus lapsissa (SATULA)  
 Uusimaa: Yhdessä olemme enemmän  
 Varsinais-Suomi: Lupa auttaa!

5) Koulutukseni: Minulla on sosiaalihuollon ammattihenkilölain 817/2015 (7 §, 32 §) mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus.

kyllä ei

### **Kysely**

Alla oleva nelikenttä kuvaa sitä, että lasten ja perheiden tilanteet ovat erilaisia ja siitä syntyy erilaisia osaamisvaateita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille ja yhteistyön tarpeita eri toimijoiden välille. Välillä tilanne voi olla selkeä ja annettava palvelu on helposti toteutettava, välillä tilanne on niin perheenjäsenille kuin ammattilaisillekin kompleksinen ja epäselvä. Monialaista yhteistyötä tarvitaan kaikilla asiakastyön tasoilla, mutta sen tarve korostuu usein kompleksisissa tilanteissa. Tilanteita voidaan analysoida myös ammattilaisten osaamisvaatimusten kautta. Toivomme, että tuot tämän kyselyn kautta esille oman sosiaalityön asiantuntemuksesi ja kuvaat vähintään yhden asiakastilanteesi, jonka sijoittaisit alla olevan nelikentän vasempaan alalaitikkoon.

6) Kirjoita lyhyt kuvaus monimutkaisesta ja sosiaalityöntekijän erityistä osaamista edellyttävästä asiakastilanteesta:

(maksimi 250 sanaa) Huomioithan anonymiteetin (kuvaus voi olla yhdistelmä asiakastilanteista)

7) Perustele, mikä tekee asiakastilanteesta monimutkaisen/epäselvän.

8) Millaista monialaista työskentelyä tilanne vaatii?

9) Millaista vaativaa osaamista asiakastilanne vaatii sosiaalityöntekijältä?

Lisäksi haluaisimme tiedustella

10) Tunnistatko jonkin asiakasryhmän, joka on mielestäsi väliinpuotoaja, eli sellainen jolle on vaikeata löytää tai yhteensovittaa palveluita?

Haluatko osallistua fokuskeskusteluun, joka syventää teemaa epäselvistä ja vaativaa erityisosaamista edellyttävistä asiakastilanteista? Mikäli haluat, jätä yhteystietosi.

Yhteystietojasi ei yhdistetä kyselyn vastauksiin.

11) Yhteystietoni:

## Liite 2. Koontia kyselystä

<b>Koontia kyselystä</b>		
<b>maininta</b>		<b>mainintoja</b>
<b>1. lapsen neuropsykkinen sairaus, adhd, tourette</b>		<b>44</b>
maahanmuuttajatausta, ei verkostoa, monia ongelma, sairautta,		
2. vammaisuutta		22
<b>3. huolto- ja tapaamisriidat</b>		<b>62</b>
<b>4. moniongelmainen perhe sis.päihde, mt-ongelma</b>		<b>66</b>
<b>5. vanhempien heikko kapasiteetti</b>		<b>21</b>
6. somaattisesti, sairas vanhempi		9
<b>Lapsen vammaisuus, rajapinta, erityistä tukea tarvitsevat,</b>		
<b>7. sosiaalihuoltolain mukainen työskentely</b>		<b>39</b>
traumatisoitunut maahanmuuttajataustainen lapsi,		
8. radikalisoitumisriski		7
<b>9. koulunkäymättömyys, kouluongelmat</b>		<b>22</b>
10. seriepäily, pahoinpitely, rikos		15
11. epäselvä ohjeistus		3
12. peliriippuvuus		1
<b>13. alaikäisen vakava päihdeongelma</b>		<b>6</b>
14. lähisuhdeväkivalta		15
15. ho-prosessi, sijoitus		12
16. lapsen vaativahoitoisuus sijaishuollossa, huono paikka		14
17. somejulkisuus		1
<b>18. vanhempien vastentahtoisuus</b>		<b>51</b>
19. ei saa tarvitsemaa palvelua		7
<b>20. käytöshäiriö, aggressiivisuus, haastava käytös, rikokset</b>		<b>18</b>
21. kunniaväkivalta		4
22. vanhemman kuolema		3
23. adoptio		1
<b>Yhteensä</b>		<b>443</b>