

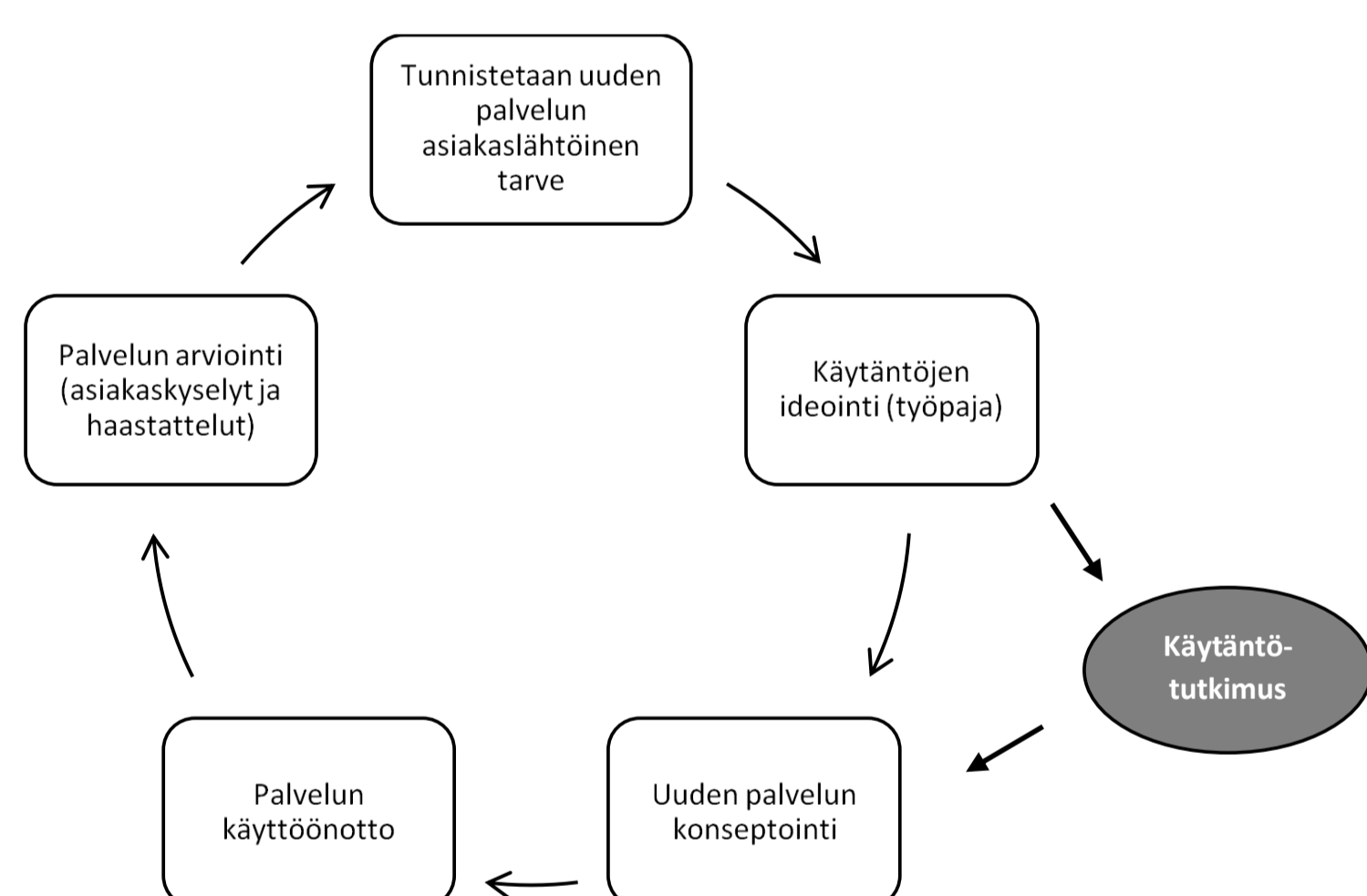
Sanna Ahonen  
Sanna.ahonen@helsinki.fi  
Sosiaalityön käytäntötutkimus  
Sosiaalityö  
Helsingin yliopisto  
Tammikuu 2018

# Lapsiperheiden sosiaalityön kehittäminen käytäntötutkimuksen kohteena

## TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Helsingin kaupungin perhe- ja sosiaalipalvelut pyrkivät kehittämään paljon palveluja tarvitsevien lapsiperheiden tukimuotoja. Aiheesta järjestettiin 18.9.2017 työpaja, johon osallistui noin 50 lapsiperheiden kanssa työskentelevää johtavaa sosiaalityöntekijää. Työpajatyöskentely perustui fiktiivisten asiakastapauksien läpikäyntiin ja osallistujat kehittivät pienryhmissä entistä parempia asiakasprosesseja.

Kehitystyötä tullaan jatkamaan kaupungin organisaatiossa. Tämän käytäntötutkimuksen tavoitteena on tukea palvelumuotoilua jäsentämällä työpajassa käytyä keskustelua ja kehittämisideoita (kuva 1).



Kuva 1 Palvelumuotoilun prosessi ja käytäntötutkimus prosessin tutkimusmuoto

Työn tieteellisenä tavoitteena oli tarjota näkemys siitä, miten käytäntötutkimusta (Satka 2016), yksityiskohtaiseen tapaustutkimukseen perustuvaa froneettista tutkimusta (Flyvbjerg 2001) ja palvelumuotoilua (Tuulaniemi 2011) voitaisiin yhdistää toimivalla tavalla, joka palvelisi sekä akateemista käytäntötutkimusta että käytäntöjen kehitystyötä eri organisaatioissa.

## TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSASETELMA

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa konkreettista ja kontekstisidonnaista tietoa siitä, miten Helsingin kaupungin sosiaalityön sisältöä ja kehittämissävyä voitaisiin parantaa.

Työssä vastattiin tutkimuskysymyksiin:

- Millaisia haasteita sosiaalityöntekijät tunnistavat tapausesimerkeissä ja miten he kehittäisivät asiakasprosessia?
- Millaisia toimintalinjauksia ja uusia avauksia keskustelu tuo mukanaan?
- Miten työpaja saavutti tavoitteensa ja miten sitä voisi kehittää?

Tutkimuksen pääaineistona ovat työpajassa käytyjen asiakastapauskeskustelujen äänitteet.

## TUTKIMUKSEN TULOKSET JA KEHITTÄMISIDEAT

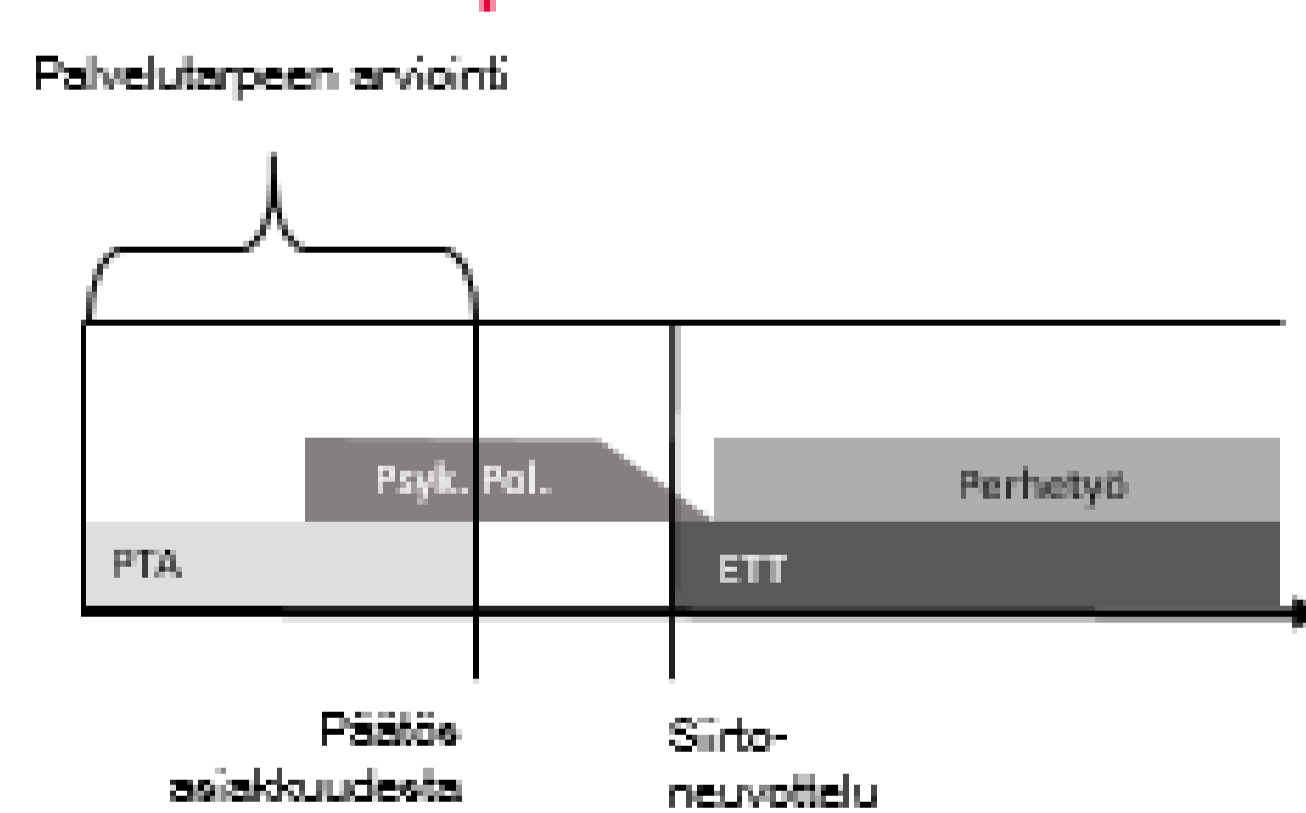
Käytäntötutkimushankkeen tuloksena

- Fiktiivisistä asiakastapauksista käyty keskustelu analysoitiin ja tulokset jäsenettiin kirjalliseen muotoon ja kuviksi.
- Työpajassa esitetyistä ideoista muotoiltiin kehittämisideoita
- Arvioitiin ja kehitettiin työpajatyöskentelyprosessia

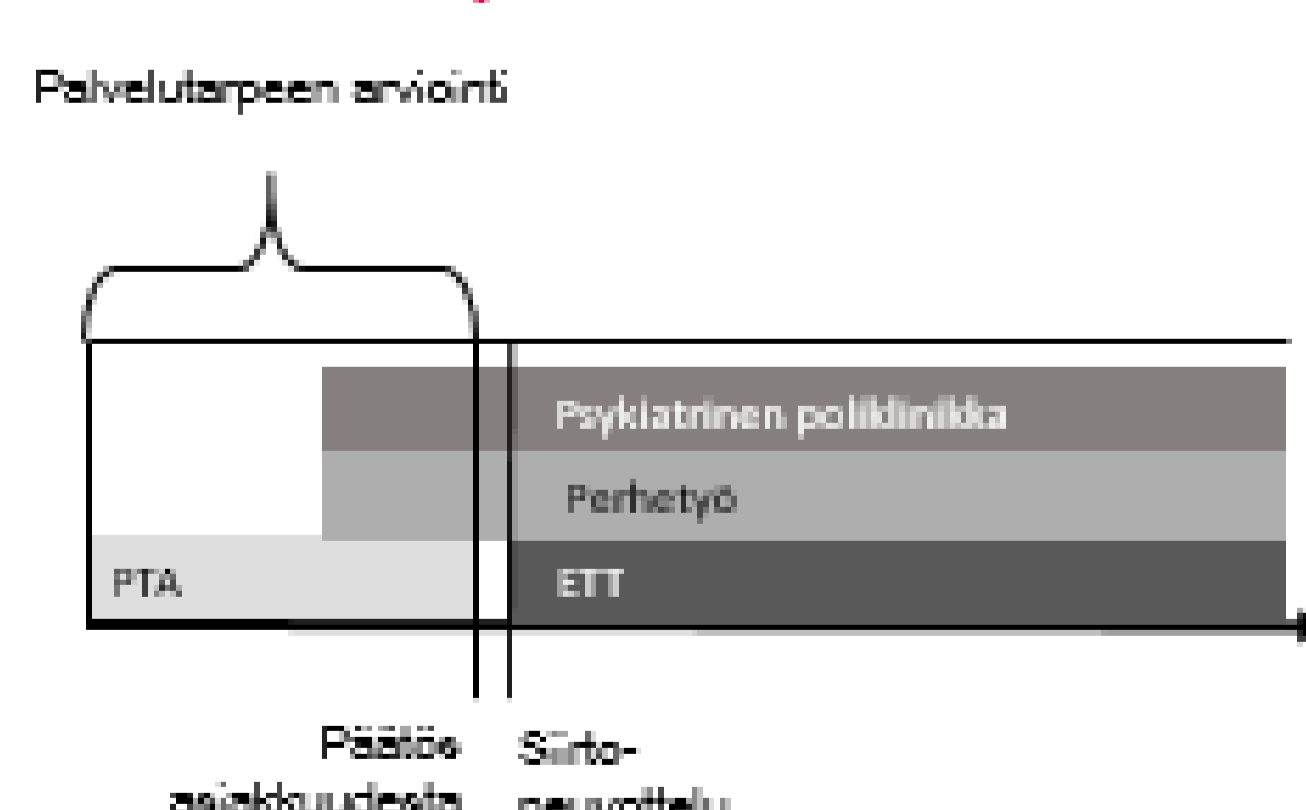
### Asiakasprosessi ja sen paranneltu versio

Työssä tarkasteltiin yksityiskohtaisesti kolme asiakastapausta. Yhdessä näistä kuvattiin perhettä, jonka vanhemmat olivat neuvottomia aggressiivisesti käyttäytyvän 12-vuotiaan vuoksi. Perheen tuensaanti oli viivästynyt ja lapsi epämotivoinut ottamaan vastaan tukea. Haasteita analysoitiin pienryhmissä ja kehitettiin uusia parempia käytäntöjä. Tutkimuksessa nämä prosessit esitettiin aikajanakuvina, joissa kuvataan eri toimijatahojen antamaan tukea eri värisinä palkkeina.

#### Toteutunut asiakasprosessi



#### Paranneltu asiakasprosessi



Kuvan lyhenteet: Psyk. Pol= Psykiatrisen poliklinikka; PTA= Palvelutarpeen arviointi; ETT= Erityisen tuen asiakkuus

Kuvitteellisessa toteutuneessa asiakasprosessissa palvelutarpeen arvioinnin ja perheneuvolan työntekijät neuvottelivat siitä, kuuluuko lapsi erityisen tuen vai lastensuojelun asiakkuuteen. Perheen saama tuki viivästyi sosiaalityön sisäisten erimielisyyksien vuoksi, jonka takia

siirtoneuvottelut käytiin vasta kuukauden kuluttua asiakkuuspäätöksestä. Lapsi ei motivoitunut käymään psykiatrin arvioissa ja tämä saattoi johtua siitä, ettei perhe saanut viivytyksettä tukea. Perheen saama tuki (kuvassa palkit) ei ollut erityisen vahva ja siinä oli aukko.

Keskusteluissa ideoitiin paranneltu asiakasprosessi, jossa perhetyö aloitettiin jo palvelutarpeen arvioinnin aikana. Näin perheen tarpeeseen saada apua vastattiin nopeasti. Tämän arveltiin vaikuttavan siihen, kuinka hyvin asiakas motivoituu ottamaan apua vastaan. Lisäksi perhetyön ansiosta palvelutarpeen arvioinnin arveltiin helpottuvan, kun tarjolla olisi enemmän tietoa perheen tilanteesta, esimerkiksi vanhempien ja oireilevan lapsen vuorovaikutuksesta. Parannellussa versiossa perhe sai nopeasti ja enemmän tukea.

### Käytäntöjen kehitysehdotukset

Työssä jäsenettiin seuraavia kehittämisideoita

- ✓ Palvelut ja niiden kriteerit tutuksi
- ✓ Palveluaukot ja yhteistyön ongelmat kuriin hallintoa ja johtajuutta kehittämällä
- ✓ Omatyöntekijästä tukea koordinoiva luottohenkilö oireilevan lapsen vanhemmalle
- ✓ Viivytyksetön tuki on asiakkaan ja henkilökunnan etu
- ✓ Valmistellaan selkeä esimerkeillä tuettu linjaus siitä, milloin lapsi kuuluu erityisen tuen ja milloin lastensuojelun asiakkuuteen
- ✓ "Saattaen vaihdettava" siirtyminen palveluista toiseen rinnakaistyöskentelyn avulla
- ✓ Sosiaalityöntekijä vanhemman asianhoitaja
- ✓ Sosiaalityöntekijä verkostokoordinaattorina
- ✓ Kehittämistyöpajoihin vahvempi fasilitointi, jotta työpajakeskusteluissa syntyneet ideat saadaan työyhteisöjen käyttöön

### KIRJALLISUUTTA

Flyvbjerg, Bent (2001). Making Social Science Matter: why social enquiry fails and how it can succeed again, Cambridge University Press.

Tuulaniemi, Juha (2011). Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum Media.

Satka Mirja; Julkunen, Ilse; Kääriäinen, Aino; Poikela, Ritva, Yliruka, Laura ja Muurinen, Heidi (2016) Johdanto – Käytäntötutkimus tietona ja taitona. Teoksessa Mirja Satka, Ilse Julkunen, Aino Kääriäinen, Ritva Poikela, Laura Yliruka ja Heidi Muurinen (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Ss. 8-30.