



Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö sosiaaliohjaajan työstä ja työhyvinvoinnista perhesosiaalitalityössä

Heidi Ukkola

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö sosiaaliohjaajan työstä ja
työhyvinvoinnista perhesosiaalityössä**

Heidi Ukkola
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö
Maaliskuu, 2024



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tiivistelmä

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK)

Heidi Ukkola

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö sosiaaliohjaajan työstä ja työhyvinvoinnista perhesosiaalityössä

Vuosi

2024

Sivumäärä


62

Oman työn organisointi ja työhyvinvointi ovat tärkeässä roolissa työelämässä. On tärkeää, että työntekijöillä on kykyä suunnitella omaa työtään ja ajankäyttöään, jotta työn hallinnan tunne ja työssä jaksaminen paranee. Vaikuttamismahdollisuudet omassa työssä lisäävät työn mielekkyyttä, työssä jaksamista ja työhyvinvointia.

Tässä opinnäytetyössä tarkoitus on kuvata sosiaaliohjaajan työtä hyvinvointialueen perhesosiaalityössä oman työn organisoinnin ja työhyvinvoinnin näkökulmista. Pyrin omaa työskentelyäni tarkastelemalla löytämään toimintamalleja, jotka tukevat työstä suoriutumistani ja työhyvinvointiani. Tavoitteeni on löytää toimintatapoja, joita voidaan hyödyntää työyhteisössäni laajemmin työhyvinvoinnin tukena.

Toteutin päiväkirjaraportointia sosiaaliohjaajan työtehtävistä perhesosiaalityössä kymmenen viikon ajan syksyllä 2023. Viikkoraportoinnin yhteydessä analysoin sosiaalialan ammattikirjallisuuteen, -tutkimuksiin ja lainsäädäntöön pohjautuen viikon aikana käsiteltyjä aiheita ja esille nousseita kehittämiskohteita. Työnantaja ja työyhteisö voivat hyödyntää havaintojani sosiaaliohjaajan työn organisoinnin ja työhyvinvoinnin kehittämisestä, joilla työn vaikuttavuutta ja työntekijöiden työssä jaksamista voidaan lisätä.

Asiasanat: sosiaalihuoltolaki, perhesosiaalityö, työhyvinvointi



Laurea University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Bachelor's Thesis

Abstract

Heidi Ukkola

Diary-based thesis on the work of a social counsellor and well-being at work in family social work

Year 2024


Pages 62

The organization of one's own work and well-being at work play an important role in working life. It is important that employees have the ability to plan their own work and time use in order to improve their sense of control and coping at work. Opportunities to influence one's own work increase the meaningfulness of work, coping at work and well-being at work.

The purpose of this thesis is to describe the work of a social counsellor in family social work in the wellbeing services county from the perspectives of one's own work organization and well-being at work. By examining my own work, I try to find operating models that support my work performance and well-being at work. My goal is to find ways of working that can be utilized more extensively in my work community to support well-being at work.

I will carry out diary reporting on the duties of a social counsellor in family social work for ten weeks in autumn 2023. In connection with the weekly reporting, I analyzed the topics discussed during the week and the areas for development that emerged based on professional and research literature and legislation in the social field. My observations on the development of social counsellors' work organization and well-being at work can be utilized by the employers and the work community to increase the effectiveness of work and employees' coping at work.

Keywords: Keywords: Social Welfare Act, family social work, well-being at work



Sisällysluettelo

1 Johdanto	6
2 Perhesosiaalityö	8
3 Sosiaaliohjaajan työ perhesosiaalityössä.....	10
4 Nykytilanne.....	11
4.1 Oma osaamiseni.....	12
4.2 Kehittymistarpeet	13
5 Työn organisointi	14
6 Työhyvinvointi	16
7 Eettisyys	17
8 Luotettavuus	19
9 Päiväkirjaraportointi.....	20
9.1 Viikko 1 Palvelutarpeen arviointi	20
9.2 Viikko 2 Suunnitelmallinen asiakastyö	25
9.3 Viikko 3 Työparityöskentely	29
9.4 Viikko 4 Moniammatillinen verkostotyö	32
9.5 Viikko 5 Oman työn suunnittelu ja toteutus.....	36
9.6 Viikko 6 Dokumentointi ja tietohuolto	39
9.7 Viikko 7 Lastensuojelutarpeen arviointi	43
9.8 Viikko 8 Asiakkaan kohtaaminen	45
9.9 Viikko 9 Vuorovaikutus työyhteisössä	50
9.10 Viikko 10 Työhyvinvointi	53
10 Pohdinta ja yhteenveto	57

Lähteet



1 Johdanto

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä kuvaan sosiaaliohjaajan työtä oman työn organisoinnin ja työhyvinvoinnin näkökulmista. Analysoin ja teen havaintoja omasta työstäni perhesosiaalityössä kymmenen viikon ajan päiväkirjamuotoisesti. Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää sosiaaliohjaajan työn organisointia ja työhyvinvointia omalla työpaikallani. Kehittämisen kohde on oma työskentelyni ja työhyvinvointini.

Sosiaaliohjaajan työnkuva perhesosiaalityössä on sisällöltään laaja ja itsenäinen. Sosiaaliohjaajan työhön kuuluu asiakkaiden palvelutarpeen arviointia ja suunnitelmallista asiakastyötä. Työ sisältää itsenäistä työskentelyä ja moniammatillisissa verkostoissa toimimista. Itsenäinen työskentely mahdollistaa oman työn ja aikataulujen organisoinnin. Erityistä huomiota tulee kuitenkin kiinnittää palvelutarpeen arvioinnin ja palvelujen tasalaatuisuuteen ja yhdenvertaisuuteen.

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman toimeenpano on alkanut 2016-2019 ja se on jatkunut hallitusohjelman mukaisesti vuosina 2020-2023. Ohjelmassa on kehitetty kokonaisuuksia, johon kuuluu muun muassa lasten ja perheiden varhainen tuki arjessa. Tavoitteena on ollut lasten ja perheiden varhaisen tuen ja hyvinvoinnin vahvistaminen, eriarvoistumisen pysäyttäminen sekä ennaltaehkäisevien palveluiden korkea laatu, oikea-aikaisuus ja saatavuus. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)

Oma mielenkiintoni aiheeseen on syntynyt arjen työskentelyssä, jossa sosiaaliohjaajan työnkuva näyttäytyy laajana ja ajoittain haastavana hallita. Keskustelin aiheen rajaamisesta esihenkilöni kanssa ja esihenkilöni toi esille toiveen sosiaaliohjaajan oman työn organisoinnin kehittämisestä. Perhesosiaalityössä perheiden tuen ja palveluiden tarpeet ovat moninaisia ja asiakasmäärät ovat suuria. Asiakkuuksien suuri määrä puhuttaa perhesosiaalityön työntekijöitä suunnitelmallisen asiakastyön toteutumisen, työn laadun ja työhyvinvoinnin näkökulmista. Lisäksi erityisen tuen tarpeen määrittely sekä perhesosiaalityön ja lastensuojelun rajapintatyöskentely on ajankohtainen keskusteluaihe työyhteisössä. Työntekijöiden lisääntynyt kuormitus ja vaihtuvuus asettaa omat haasteet työlle, ja oman työn organisoinnin sekä työhyvinvoinnin merkitys on korostunut.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on mahdollistanut oman työn ja sen organisoinnin sekä työssä jaksamisen tarkastelun. Kerron opinnäytetyössäni perhesosiaalityöstä sosiaaliohjaajan näkökulmasta. Pohdin ajankohtaisia teemoja ja kehittämistarpeita perhesosiaalityössä omiin havaintoihini perustuen. Olen tehnyt viikoittain havaintoja omasta ja työyhteisön hyvinvoinnista, toimintatavoistani ja ajankäytöstäni.

Työelämällä on keskeinen rooli hyvinvoinnin tavoittelemisessa yhteiskunnassa. Työhyvinvoinnin tarpeet ja keinot hyvinvoinnin ylläpitämiseksi muuttuvat työelämän muuttuessa. Työhyvinvointia täytyy seurata ja kehittää, koska hyvinvoiva työyhteisö on tuottava ja innovatiivinen. Työterveyslaitoksen Työhyvinvointi paremmaksi - hankkeen taustalla on Työelämä 2020 - hankkeen antama tehtävä laatia suosituksia muun muassa työhyvinvoinnin kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työhyvinvointiin ja työkykyyn vaikuttaa ihmisen omaan elämään ja työhön liittyvät tekijät sekä niiden välinen tasapaino. Työhyvinvointi muuttuu työn voimavara- ja kuormitustekijöiden tasapainon vaikutuksesta. Työhyvinvointiin on mahdollista vaikuttaa sekä työpaikan että työyhteisön voimin ja näillä samoilla keinoilla voidaan vaikuttaa yhtä aikaa työn tuloksellisuuteen. (Puttonen, Hasu & Pahkin 2016, 4-6.)

Opinnäytetyössäni reflektoin omaa osaamistani ja kehittymistarpeitani suhteessa työnkuvaani. Tarkastelen omaa työssä jaksamistani ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Käsittelen edellä mainittuja teemoja työssä tekemiini havaintoihin ja kehittämistarpeisiin liittyen. Pohdin miten mielestäni sosiaaliohjaajan työn organisointia ja työhyvinvointia tulisi kehittää sekä teen ehdotuksia toimenpiteistä, joilla työn vaikuttavuutta ja työntekijöiden työssä jaksamista voidaan lisätä.

Sosiaaliohjaajan työtä määrittelee lait sekä organisaation omat ohjeistukset ja toimintatavat. Sosiaaliohjaajan työn luonne perhesosiaalityössä mahdollistaa kuitenkin oman työn sisältöjen kehittämistä itsenäisesti ja työyhteisössä.

Pidin oppimispäiväkirjaa työstäni kymmenen viikon ajan. Viikoittain käsittelin eri teemoja, kuten asiakkaiden palvelutarpeen arviointi, suunnitelmallinen asiakastyö, asiakkaan kohtaaminen, vuorovaikutus työyhteisössä, työparityöskentely, moniammatillinen verkostotyö, lastensuojelutarpeen arviointi, työhyvinvointi, työn suunnittelu ja toteutus sekä dokumentointi ja tietohuolto. Reflektoin havaintojani teoriatietoon ja tutkimukseen pohjautuen.

2 Perhesosiaalityö

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee lasten ja perheiden sosiaalipalvelujen tavoitteeksi lasten ja perheiden toimintakyvyn, turvallisuuden, osallisuuden ja sosiaalisen hyvinvoinnin ylläpitämisen ja edistämisen (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b). Perhesosiaalityössä tarjotaan asiakkaille ennaltaehkäiseviä ja varhaisen tuen palveluita, joilla pyritään tukemaan lapsiperheiden hyvinvointia ja toimintakykyä.

Sosiaalihuoltolain mukaan hyvinvointialueen asukkaiden saatavissa tulee olla sosiaalihuollon ohjausta ja neuvontaa (Sosiaalihuoltolaki 1304/2014). Sosiaaliohjaus pitää sisällään asiakkaan ohjauksen ja neuvonnan sekä yhteistyön eri ammattilaisten välillä asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Asiakasta ohjataan eri palveluiden saamisessa ja tiedotetaan eri vaihtoehdoista, joita asiakkaalla on käytettävissään. Sosiaaliohjaukseen sisältyy asiakkaan tiedottaminen hänen oikeuksistaan sekä niihin liittyvä ohjeistuksen antaminen. Sosiaaliohjausta voidaan toteuttaa puhelimitse annettavalla ohjauksella tai asiakkaan tapaamisella henkilökohtaisesti, jossa asiakkaan tilanteesta keskustellaan ja arvioidaan yhdessä mahdollisia tukimuotoja. Eri-tyistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen. Hyvinvointialueen ja kunnan viranomaisten on yhteistyössä seurattava ja edistettävä lasten ja nuorten hyvinvointia sekä poistettava kasvuolosuhteiden epäkoh-
tia ja ehkäistävä niiden syntymistä. (Sosiaalihuoltolaki 1304/2014.)

Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa, kun vireille tullutta asiaa aletaan käsitellä, tai kun henkilölle myönnetään sosiaalipalveluja. Sosiaalihuollon asiakkuus päättyy, kun asiakkaan asiakirjoihin on merkitty, ettei sosiaalihuollon järjestämiselle ole enää perustetta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b.) Perhesosiaalityössä asiakkaille myönnettävästä sosiaaliohjauksesta tehdään päätös, joka on voimassa niin kauan, kunnes asiakkaan kanssa sovitaan asiakkuuden päättämisestä.

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa palvelutarpeen arvioinnin kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammattihenkilö (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301). Eri-tyistä tukea tarvitsevien lasten palvelutarpeen arviosta vastaa virassa oleva sosiaalityöntekijä ja, jos kyseessä on mahdollisesti lastensuojelun tarpeessa oleva lapsi, sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelun tarpeen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022c.)

Perhesosiaalityössä palvelutarpeen arviointi käynnistyy, kun asia tulee vireille, joko asiakkaan omasta yhteydenotosta, hakemuksesta tai muun ammattilaisen toimesta. Perhesosiaalityöhön tulee käsiteltäväksi vireillepanoja, jotka ovat yhteydenottoja sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, ilmoituksia sosiaalihuollon tarpeesta, lastensuojeluilmoituksia, toimeentulotukihakemuksia ja lapsiperheiden kotipalveluhakemuksia. Aina yhteydenotto ei johda palvelutarpeen arvioon, mikäli ammattilainen arvioi palvelutarpeen arvioon olevan ilmeisen tarpeeton. Näissä tapauksissa, asiakkaaseen ollaan yhteydessä ja ohjataan joko muihin palveluihin

tai asia käsitellään 7 arkipäivän sisällä ja asiakasta ohjataan olemaan tarvittaessa yhteydessä palvelutarpeen uudelleen arvioimiseksi.

Kun sosiaalihuollon työntekijä saa tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, arvioi työntekijä välittömästi kiireellisen avun tarpeen. Mikäli kyseessä on aikuinen henkilö, työntekijä selvittää henkilön hoidossa olevan lapsen tilanteen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022c.) Vireilletulosta seuraa yhteydenotto asiakkaaseen, jonka tarkoituksena on selvittää lapsen ja perheen tilannetta. Mikäli tarpeellista, käynnistetään palvelutarpeen arvio, jonka aikana tuen ja palvelujen tarvetta arvioidaan yhdessä lapsen, perheen ja tarvittaessa muiden ammattilaisten kesken.

Palvelutarpeen arvio tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaan, yhteistyössä asiakkaan, läheisten ja muiden toimijoiden kesken. Asiakkaalle on kerrottava hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä kerrottava erilaisista palveluvaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. Asiakkaan toiveet ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon ja itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022c.) Palvelutarpeen arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta, jos kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi tai henkilö, joka saa vammaisuuksista annetun lain mukaista ylintä hoitotukea. Arviointi on saatettava loppuun ilman tarpeetonta viivästystä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022c.) Palvelutarpeen arvion johtopäätösten mukaisesti, asiakkuus päätetään tai asiakkaalle myönnetään sosiaaliohjaus tai sosiaalityö. Mikäli asiakkaalla on erityisen tuen tarve, asiakkaan omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä.

Perhesosiaalityöstä perheiden on mahdollista saada lapsille, nuorille ja perheille suunnattuja ennaltaehkäiseviä tukitoimia ja palveluita, kuten perhetyötä, lapsiperheiden kotipalvelua tai ammatillista tukisuhdetoimintaa. Muita yleisesti myönnettäviä palveluita ovat sosiaaliset kuntoutukset, kuten esimerkiksi päiväperhekuntoutus. Perhesosiaalityössä voidaan käsitellä myös täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen hakemuksia.

3 Sosiaaliohjaajan työ perhesosiaalityössä

Sosiaaliohjaajan tehtäviin kuuluu perhesosiaalityössä muun muassa vireillepanojen käsittely, palvelutarpeen arviointi ja suunnitelmallinen asiakastyö sekä asiakasjärjestelmään dokumentointi. Työ on pitkälti itsenäistä työskentelyä, mutta siihen liittyy säännöllistä työparityöskentelyä ja verkostotyötä.

Vireillepanot tulee käsitellä lakisääteisessä määräajassa. Vireillepanot voivat olla lastensuojeluilmoituksia, yhteydenottoja sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, ilmoituksia sosiaalihuollon tarpeesta tai hakemuksia. Sosiaalihuoltolain 36§ mukaan hyvinvointialueen palveluksessa olevan sosiaalihuollon työntekijän on huolehdittava, että kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi, kun hän on saanut tehtävässään tiedon sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä. Lisäksi on aloitettava palvelutarpeen arviointi viipymättä, mikäli se ei ole ilmeisen tarpeetonta. Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava asian vireilletulosta viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Palvelutarpeen arviointi toteutetaan yhdessä perheen ja tarvittaessa muiden ammattilaisten kanssa. Lasta ja perhettä tavataan palvelutarpeen arvioinnin aikana ja palvelutarpeen arvio laaditaan tarvittavassa laajuudessa. Palvelutarpeen arvion valmistumista säätelee myös määräajat ja ne tulee saattaa valmiiksi ilman tarpeetonta viivytystä. Asiakkaan tarvitsemat palvelut tulee aloittaa asiakasperheen tarpeiden mukaisesti. Palvelut tulee tarvittaessa aloittaa jo palvelutarpeen arvioinnin aikana.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 7§ määrittelee, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu- tai muu vastaava suunnitelma, mikäli kyseessä ei ole tilapäinen ohjaus ja neuvonta (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 812/2000). Perhesosiaalityössä palvelutarpeen arviota täydennetään asiakkuudessa oleville asiakkaille asiakassuunnitelmalla. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja sitä seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti.

Sosiaaliohjaajan työhön kuuluu asiakkaiden ohjaus ja neuvonta päivittäin. Asiakkaalle voidaan palvelutarpeen arvion jälkeen myöntää sosiaaliohjaus, mikäli erityisen tuen tarvetta ei ole. Sosiaaliohjauksen voimassaolon aikana arvioidaan asiakkaan tilannetta säännöllisesti, ja tehdään tarvittaessa yhteistyötä muiden viranomaisten ja ammattilaisten kanssa.

Tavalliseen työpäivään sisältyy vireillepanojen käsittelyä, palvelutarpeen arviointia, asiakastapaamisia joko toimistolla, asiakkaiden kotona tai verkostoissa, kuten koulussa tai terveydenhuollossa. Päivään sisältyy myös päätösten valmistelua ja laatimista sekä asiakirjadoku-

mentointia. Varsinaista päivystysluonteista työtä perhesosiaalityö ei ole, mutta tarvittaessa käydään työparina päivystysluonteisilla tehtävillä omatyöntekijän roolissa. Puhelinaikaa ei ole määritelty, vaan puhelimitse tapahtuvaa ohjausta ja neuvontaa tehdään muun työn ohessa. Erikseen on lapsiperheiden palvelujen palveluneuvonta, joka toimii arkisin tiettyinä kelloaikoina.

4 Nykytilanne

Toimeksiantajanani toimii hyvinvointialue, jolla työskentelen. Vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä 1.1.2023 hyvinvointialueille, joita on yhteensä 21 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023). Työskentelen hyvinvointialueen perhesosiaalityössä sosiaaliohjaajana. Työyhteisöni kuuluu esihenkilö, tiimivastaava, sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Yhteistyötä tehdään yhdessä asiakkaiden ja moniammatillisten verkostojen kanssa. Perhesosiaalityö tarjoaa hyvinvointialueen lapsiperheille sosiaalihuoltolain mukaista ennaltaehkäisevää tukea ja palveluita.

Tällä hetkellä oman työn organisointi näyttäytyy mielestäni haasteellisena, koska asiakkaita on määrällisesti paljon työntekijää kohden. Vireillepanojen käsittelyjen ja palvelutarpeen arvioiden määrärajoissa pysyminen lakisääteisesti on haastavaa, suunnitelmallisen asiakastyön ohessa. Palveluiden aloittaminen saattaa viivästyä ja palveluiden seuranta tehdään osittain puutteellisilla tiedoilla. Asiakastyön dokumentoinnille ei aina jää riittävästi aikaa ja kirjaamisen laatu kärsii työn jatkuvasta keskeytymisestä. Keskeytymistä aiheuttaa työyhteisön jäsenten välinen akuutti konsultointi ja puhelimitse tapahtuva asiakastyö. Myös satunnaiset päivystykselliset tehtävät keskeyttävät työtä. Asiakaslistojen tarkastelulle jää vähän aikaa ja asiakkuudet voivat jatkua tarpeettomasti.

Työyhteisössämme on lähiaikoina ollut paljon työntekijöiden vaihtuvuutta, yhtä aikaa hyvinvointialueen muutosten kanssa, mikä on kuormittanut työyhteisöä. Työntekijöiden vaihtuvuutta on aiheuttanut monet eri tekijät, kuten haasteet työssä jaksamisessa, luonnollinen omalla uralla eteneminen ja työpaikan vaihdokset sekä sairauspoissaolot. Työyhteisössä työn suuri määrä ja työntekijöiden vaihtuvuus on koettu työssä jaksamista heikentävänä tekijänä. Psykososiaalista kuormitusta koki edellisen työsuojelullisen kyselyn mukaan suurin osa työntekijöistä.

Vahvuuksia työpaikallani on työyhteisön kesken vallitseva avoin ja keskusteleva ilmapiiri, yhteishenki sekä vahva ammatillinen osaaminen. Uusien työntekijöiden myötä työyhteisöön tulee aina jotain uutta osaamista ja ideoita työn tekemiseen. Työyhteisössä suhtaudutaan yleisesti positiivisesti kehittämiseen ja työnantaja tukee kehittämistyötä, muun muassa kouluttamalla ja organisaation sisäisten kehittäjäryhmien kautta.

Asiakastyön tukena toimii viikoittainen konsultaatiotiimi, jossa konsultoimme työyhteisön kesken esihenkilön tuella. Konsultaatioon on suositeltavaa osallistua oppimistarkoituksessa, vaikka itsellä ei juuri sillä hetkellä olisi konsultaation tarvetta. Akuutissa konsultaation tarpeessa esihenkilön tuki on saatavilla. Viikoittain on mahdollisuus myös lastensuojelun konsultaatiolle, jossa oman alueemme lastensuojelun esihenkilöt arvioivat mahdollista lastensuojelun tarvetta. Konsultaatioissa lapsen ja perheen tilannetta käsitellään anonymisti. Teemme jatkuvasti yhteistyötä asiakkaiden tilanteiden edistämiseksi myös nuorten ja työikäisten sosiaalipalveluiden sekä kasvatus- ja perheneuvonnan sekä lasten neuvolan kanssa asiakkaan suostumuksella.

Mielestäni perhesosiaalityön hyviä puolia tällä hetkellä on työn monipuolisuus ja itsenäinen työnkuva. Työn itsenäinen luonne mahdollistaa työn tekemisen monipuolisesti. Asiakkaan tilanteessa joskus nopeastikin tapahtuvat positiiviset muutokset tuovat työn tekemiseen merkityksellisyyttä.

Työtä on mahdollisuus tehdä osittain etänä, joka tuo työn tekemiseen joustavuutta. Etätyöpäivät ovat mielestäni hyödyllisiä asiakastyön dokumentointia varten, koska työpaikalla keskittyä tulee enemmän. Etätyö mahdollistaa paremman keskittymisen kirjaamistyöhön.

4.1 Oma osaamiseni

Olen työskennellyt sosiaaliohjaajan tehtävissä nykyisessä työssäni 2 vuotta. Perhesosiaalityössä työhöni kuuluu asiakkaiden palvelutarpeen arviointi ja suunnitelmallinen asiakastyö. Perhesosiaalityön sosiaaliohjaajan työssä tarvitaan muun muassa laajaa palvelujärjestelmän tuntemusta ja erinomaisia vuorovaikutustaitoja, asiakastietojärjestelmäosaamista, oma-aloitteisuutta ja päätöksentekokykyä sekä kykyä toimia nopeasti vaihtuvissa ja joskus haastavissakin tilanteissa.

Työssä tarvitaan suurten asiakasmäärien hallintaa sekä oman ajankäytön organisointitaitoja työn itsenäisen luonteen takia. Sosiaaliohjaajalla tulee olla ymmärrystä ihmisten erilaisista elämäntilanteista ja niihin vaikuttavista taustatekijöistä.

Vuorovaikutustaitoni ja asiakkaan kohtaaminen ovat omia vahvuuksiani. Omaan hyvän painesietokyvyn ja minulla on palvelujärjestelmätuntemusta julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin toimijoista, josta on hyötyä perheiden moninaisissa tuen tarpeissa.

Olen työskennellyt sosiaali- ja terveyden huollon erilaisissa tehtävissä vuodesta 2009, ensin lähihoitajana terveydenhuollossa ja mielenterveyspalveluissa ja sittemmin sosiaalialalla sosionomin tehtävissä sairaalakoulun ohjaajana ja turvakodin ohjaajana, jonka jälkeen siirryin nykyiseen toimeeni perhesosiaalityöhön. Turvakotityössä koen kehittyneeni ammatillisesti paljon, työn monipuolisuuden vuoksi. Kriisi- trauma- ja väkivaltatyön osaamista olen hyödyntänyt nykyisessä työssäni. Tunnistan lähisuhdeväkivallan erilaiset muodot ja otan huolen puheeksi asiakkaiden kanssa rohkeasti ja ohjaan heitä oikeisiin palveluihin. Työskentelen myös luontevasti eri-ikäisten ja erilaisista taustoista tulevien asiakkaiden kanssa.

Tavoitteeni on jakaa omia vahvuuksiani työyhteisössäni, kuten esimerkiksi myös perhesosiaalityössä tarvittava lähisuhdeväkivaltatyön tunnistaminen ja puheeksi ottaminen. Vastaavasti tavoitteeni on saada hyötyä omaan työskentelyyni työyhteisön monipuolisesta osaamisesta.

4.2 Kehittymistarpeet

Haluaisin lisätä omassa työssäni suunnitelmallisuutta, joka mahdollistaisi mahdollisimman laadukkaan asiakastyön ja asiakkaiden kohtaamisen. Oma työtäni etukäteen organisoimalla, uskon voivani jäsentää ajankäyttöäni paremmin.

Koska perhesosiaalityössä asiakasprofiili on laaja, haluaisin lisää tietoutta muun muassa päihde- ja mielenterveysongelmista ja ajankohtaista tietoutta niiden hoidosta. Lisäksi haluaisin kehittää osaamistani taloudellisiin haasteisiin liittyen, jotta voisin ohjata asiakkaita paremmin heidän tarvitsemissaan palveluissa. Voin syventää osaamistani osallistumalla mahdollisimman paljon erilaisiin kehittäjäryhmiin, koulutuksiin ja seuraamalla sosiaalialan ajankohtaisia muutoksia.

Koen myös erilaiset moniammatilliset verkostot ja niissä toimimisen omaa osaamista syventävänä. Moniammatillisissa verkostoissa jaetaan tietoutta ja näkökulmia erilaisista tukitoimista, joista asiakas voisi tilanteessaan hyötyä. Koen, että tarvitsen vielä kokemusta moniammatillisista verkostoista lisää, jota kautta ammatillinen roolini verkostoissa vahvistuu.

Perhesosiaalityön sosiaaliohjaajan työnkuvan laajuuden vuoksi, jatkuva oppiminen on mahdollista. Palvelujärjestelmän tuntemus on olennaisessa osassa sosiaaliohjaajan työssä. Onkin tärkeää olla tietoinen ajankohtaisista muutoksista omalla alalla, jotta osaaminen päivittyy.

Julkisten palveluiden lisäksi on hyvä tuntee monipuolisesti kolmannen sektorin toimijat, joita voi hyödyntää asiakastyössä. Järjestötoiminta on kehittynyt ja laajentunut paljon, joten minun tulee perehtyä eri järjestöjen toimintaan paremmin, jotta voin hyödyntää järjestöjen arvokasta osaamista asiakastyössä.

Työn organisoimista olen pyrkinyt kehittämään jatkuvasti työn ohessa, kiinnittäen huomiota omaan jaksamiseen työssä. Laadin työskentelyni tueksi erilaisia työlistoja, jotka auttavat hahmottamaan tehtäviä asioita, pysymään aikatauluissa ja sitä kautta hallitsemaan omaa asiakaslistaani.

Aikataulutun tapaamisiani ajantasaisesti. Pyrin sopimaan asiakastapaamiset tietyille viikonpäiville ja tietyt ajankohdat suunnittelen kirjalliselle työlle. Pyrin jatkuvasti löytämään keinoja, joilla parhaiten vastaan asiakkaiden tuen tarpeisiin ajantasaisesti ja yhdenvertaisesti, samalla omaa työn hallintaani ja jaksamistani lisäen.

5 Työn organisointi

Opinnäytetyön näkökulmaksi valikoitui työn organisointi sekä työhyvinvointi. Koska työn luonne on hyvin itsenäinen, voi oman työn sisältöön ja aikatauluun vaikuttaa. Mielestäni aikataulujen ja oman kalenterin suunnittelun tärkeys korostuu, jotta suurta työmäärää on helpompi hallita. Vireillepanojen ja palvelutarpeen arvioiden jatkuva seuranta auttaa pysymään määrärajoissa ja palvelutakuussa. Erilaisten työlistojen laatiminen auttaa myös hahmottamaan omaa ajankäyttöä, töiden ja asiakkuuksien määriä sekä palvelujen tarpeen seurantaa. Olen havainnut erilaisia toimintatapoja työyhteisön sisällä, joita mielestäni olisi hyvä yhtenäistää ja jakaa hyviä toimintatapoja työyhteisön kesken.

Asiakasmäärät ovat perhesosiaalityössä kasvaneet alueellamme. Tähän vaikuttaa osaltaan asiakkaiden moninaiset tuen tarpeet ja kiristynyt asiakasmitoitus lastensuojelussa sekä se, että perhesosiaalityössä asiakasmitoitusta ei ole. Asiakkaiden palvelutarpeen arvioiminen ja yhteistyö esimerkiksi lastensuojelun kanssa on korostunut. Oman asiakaslistan ajantasaisuus auttaa hahmottamaan työmäärää ja jatkuva seuranta hyödyttää myös asiakkaita. Asiakaslistan säännöllisen läpikäymisen avulla voidaan sulkea tarpeettomia asiakkuuksia ja ohjata asiakkaita heille sopivampiin palveluihin oikea-aikaisesti, mikä palvelee asiakkaiden muuttuvia tilanteita. Työn jatkuvan keskeytymisen näkökulmasta, aikataulujen laatiminen on tärkeää. Asiakastapaamiset on hyvä aikatauluttaa siten, että dokumentoinnille jää riittävästi aikaa ja keskeytykset vähenevät, jolloin keskittymiskyky paranee ja asiakastyö pysyy laadukkaana.

Työntekijöiden hyvän työelämän edellytysten lisääminen pitää sisällään muun muassa mahdollisuuden vaikuttaa omaan työnkuvaan ja jatkuvan osaamisen kehittämisen muuttuvassa työ-

ympäristössä. Yhä useammin organisaatio ja työntekijät tulevat kohtaamaan arvaamattomuutta ja yllättäviä muutoksia. Ongelma ei ole muutokset vaan vanhat ajattelu- ja toimintatavat, koska tottumuksia on vaikea muuttaa. Toimintaympäristön muutokset antavat siihen mahdollisuuden, koska vanhat toimintatavat eivät ole enää toimivia, jolloin työtä on ajateltava uudelleen ja keksittävä ratkaisuja. Huomioitavaa on, ettei tämä koske vain organisaatiota vaan jokaista työntekijää. (Manka & Manka 2023, luku 1.)

Katri Vatajan ja Ilse Julkusen Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi- tutkimuskatsauksessa kiinnostuksen kohteena olivat hyvät työn organisointikäytännöt ja hyvinvointia edistävä tekijät. Sosiaalityötä kuvattiin aiempaa haastavammaksi, koska sosiaaliset ongelmat ovat lisääntyneet ja monimutkaistuneet. Suhteessa työn organisointimuodot eivät ole kehittyneet yhtä nopeaa, joka lisää tarvetta työmallien ja palvelumuotojen uudelleen luomiselle. Muun muassa työn suunnitelmallisuus ja arvostus, työn itsenäisyys, vaikutusmahdollisuudet ja työyhteisön ilmapiiri ovat keskeisiä tekijöitä työntekijöiden hyvinvoinnin kannalta. (Vataja & Julkunen 2004, 3.) Vaikka tutkimus on jo verrattain vanha, sen kuvaus sosiaalityöstä sopii mielestäni hyvin vielä tänä päivänä. Edelleen sosiaaliset ongelmat ovat lisääntyneet ja monimutkaistuneet, joka asettaa haasteita sosiaalityölle. Hyvinvointialueiden myötä kehittyminen on murroksessa ja uusia työmalleja ja palvelumuotoja tarvitaan. Työhyvinvoinnin kannalta havaitsen työssäni samat keskeiset teemat.

Omassa työssäni kiire vaikuttaa siihen, että työaika ylittyy usein sekä lyhyellä, että pitkällä seurantavälillä. Tapaamisten sopiminen asiakkaiden ja moniammatillisten verkostojen kesken on usein haastavaa, johtuen ammattilaisten kalentereista ja toisaalta asiakkaiden elämäntilanteista, kuten työstä. Myös asiakastapaamisten dokumentointi tulisi tapahtua mahdollisimman ajantasaisesti, mikä vaikuttaa siihen, että työaika ei usein riitä molempiin, kun tapaamisia on useita. Myös vireillepanojen käsittelyjen ja palvelutarpeen arvioiden määräajat ovat vaikuttamassa kiireen tunteeseen ja ajan hallintaan. Nämä seikat aiheuttavat työntekijöissä stressiä ja epävarmuutta työstä selviytymiseen. Kiireeseen on vaikuttamassa työn vaatimukset ja osaltaan myös työntekijän oma ajankäytön suunnittelu.

Kiire ja epävarmuus synnyttävät tiettyyn määrään saakka positiivista stressiä, joka vaikuttaa työn aikaan saamiseen. Yleisesti stressillä tarkoitetaan oireita, kuten hermostuneisuus, ahdistuneisuus ja univaikeudet. Työssä stressiä syntyy, jos henkilö kokee, ettei voi riittävästi vastata työn vaatimuksiin tai vaatimukset uhkaavat omaa hyvinvointia. Vakavimmillaan pitkäkestoinen stressi voi johtaa työuupumukseen. (Manka & Manka 2023, luku 3.)

6 Työhyvinvointi

Nykykäsityksen mukaan turvallinen työympäristö on jokaisen perusoikeus. Työympäristön fyysisen turvallisuuden lisäksi, työyhteisön on oltava sosiaalisesti ja psyykkisesti hyvinvoiva. Työhyvinvoinnin käsite on muotoutunut vasta 2000 - luvulla, vaikka asia on sisällöltään vanha. 1990 - luvulla havahduttiin työkyvyn merkitykseen ja toimia sen kehittämiseen alettiin miettiä. Työkyky rakentuu työntekijän voimavarojen ja työn vaatimusten tasapainosta, jotka molemmat rakentuvat eri tekijöistä. Työkyvyn pohja on työntekijän kokonaisvaltainen terveys ja toimintakyky. Terveiden ja toimintakyvyn muutokset vaikuttavat työkykyyn ja niiden heikkeneminen on uhka työkyvylle. Toimintakyvyn vahvistaminen puolestaan mahdollistaa työkyvyn kehittämisen. (Kauhanen 2016, 21-23.)

Ihmisten viihtyvyyteen, työn tehokkuuteen ja päätöksentekokykyyn sekä organisaation menestykseen vaikuttaa paljon työpaikan positiivinen työilmapiiri. Jokainen voi itse jatkuvasti valita positiivisen ja hyväksyvän asenteen työyhteisön jäseniin ja eri sidosryhmiin. Organisaatioissa kuitenkin usein kärsitään tulehtuneista suhteista työntekijöiden kesken ja se kuormittaa paitsi työyhteisöä, myös organisaatiota. Taustatekijöitä voivat olla väärinkäsitykset, stressin aiheuttamat erilaiset tunteet ja ajattelemattomat kommentit. Tavoitteeksi riittää riittävän hyvä työyhteisö, joka muun muassa iloitsee onnistumisista, tukee vaikeuksissa ja kunnioittaa erilaisuutta. (Rytikangas 2011, 34-35.)

Ensisijaisesti työkyky pitää sisällään työn ja ihmisen voimavarojen välisen tasapainon. Tämä tasapaino voi vaihdella suuresti eri vaiheissa työelämää. Sekä voimavarat, että työn vaatimukset muuttuvat jatkuvasti. Työkyvyn ylläpitäminen edellyttääkin yhteistyötä työntekijältä ja esimieheltä, koska vastuu työkyvyn säilymisestä turvaamisesta jakautuu pääasiallisesti molemmille. Työkyky on osa työntekijän ympäröivää elämää, joten työn ja muun elämän yhtensovittaminen on keskeinen tekijä. Tähän vaikuttaminen tapahtuu pääasiallisesti työaikaan liittyvien seikkojen kautta, kuten kuinka paljon ja milloin työtä tehdään sekä kuinka joustavia muun muassa työajat ja lomat ovat. (Kauhanen 2016, 24.)

Yksi tärkeimpiä työhyvinvoinnin lähteitä on työnhallinnan tunne, joka tarkoittaa sitä kuinka paljon työntekijä voi vaikuttaa työtehtäviinsä ja työtahtiinsa. Mielestäni työhyvinvointia lisääviä tekijöitä ovat muun muassa työn kohtuullinen määrä, työstä suoriutumisen ja hallinnan tunne. Lähiesihenkilön saatavilla oleminen tukee työyhteisön hyvinvointia ja työntekijän työkykyä. Omassa työyhteisössäni koen, että muun muassa lomien sopiminen on joustavaa ja työntekijän omat toiveet pyritään ottamaan huomioon. Avoin ja keskusteleva työyhteisö tukee työssä jaksamista merkittävästi. Työyhteisössäni hyvä työilmapiiri nouseekin usein työntekijöiden puheissa voimavaroja lisäävänä tekijänä esille.

Kognitiiviset kyvyt ovat yhteyksissä työympäristöjen tuottamiin haasteisiin. Hälyn keskellä työskenteleminen laittaa pinnistelemaan enemmän. Meluisuus kiihdyttää hermostoa, aivojen toimintaa ja nostaa verenpainetta. Mikäli tietotulva tukkii sähköpostin, joutuu jatkuvasti arvioimaan mihin kiinnittää huomiota ja mikä ei ole merkityksellistä. Useiden asioiden tekeminen yhtä aikaa, aiheuttaa sen, että ei keskity mihinkään. Työn keskeytyessä, psyykinen tasapaino menee hetkeksi sekaisin. Tutkijat määrittävät keskeytykseksi tilanteen, jossa työntekijä ei voi vaikuttaa työn keskeytymisen ajankohtaan. Työntekijä saattaa siirtyä hoitamaan toista tehtävää tai palata aiempaan. Keskeytys häiritsee tiedonkäsittelyprosessia, lisää virheiden määrää ja hidastaa. Kun työntekijä joutuu hyppimään työstä toiseen, tiedolliset haasteet kilpailevat henkilön tarkkaavaisuudesta. Katkokset häiritsevät sitä enemmän, mitä monimutkaisempien tehtävien äärellä on. Työterveyslaitoksen aivoindeksikyselyssä vuonna 2018 80 prosenttia vastanneista koki kuormittavana työn keskeytymisen ja huomion jatkuvan siirtämisen tehtävästä toiseen. Satunnainen kiire ei välttämättä rasita, jos niistä on aikaa toipua. Enemmän kuin kolmannes kuitenkin työskentelee tiukkojen aikataulujen ja nopeassa tahdissa päivittäin. (Karjalainen 2020, 24-26.)

Omaa työhyvinvointiani lisää oman elämän ja työn tasapaino. Pyrin noudattamaan työaikaa ja välttämään työajan ylittämisiä, koska koen jaksamistani lisäävänä tekijänä, että olen työpäivän jälkeen omassa elämässäni virkeä ja vietän aikaa minulle mielekkäiden asioiden ja läheisteni parissa. Joskus työaika kuitenkin ylittyy ja huomaan sen välittömästi omassa jaksamisessani ja vireystasossani. Myöskään työstä palautuminen ei tuolloin toteudu ja seuraavana työpäivänä olen väsyneempi ja keskittymiskyyni on heikentynyt.

Oman työn organisointi vaikuttaa työssä jaksamiseen. Työtä organisoidaan organisaatitasolta, mutta myös itse voi etsiä työskentelytapoja, jotka vähentävät työn kuormittavuutta. Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä käsittelem työhyvinvointia painottaen omia vaikutusmahdollisuuksiani työssä jaksamiseen.

7 Eettisyys

Tutkimusetiikka on osa hyvää tieteellistä käytäntöä, johon suomalainen tiedeyhteisö on sitoutunut. Eettiset kysymykset liittyvät laadullisen tutkimuksen kaikkiin vaiheisiin. On tärkeää, miten tutkijat toimivat tutkimusryhmien jäseninä, pohtivat eettisiä kysymyksiä ja tekevät niitä koskevia ratkaisuja tutkimukseen liittyvissä konkreettisissa tilanteissa. Hyvin merkittävä yleinen periaate on välttää ihmisille ja tutkimuskohteille aiheutuvia vahinkoja ja haittoja. Eettiset ratkaisut voivat koskettaa yksittäisten tutkittavien lisäksi kokonaisia ihmisryhmiä ja kulttuureita. Tutkimustuloksia ei saa käyttää niin, että sen vuoksi muiden elämä hankaloituu. Tutkija ei saa haitata tieteen edistymistä, esimerkiksi loukkaamalla tutkittavien oikeuksia tai

vääristelemällä tuloksia. Keskeisenä arvona tutkimuksen eettisyyteen kuuluu pyrkimys tuottaa uutta tietoa asioista, joista emme tiedä tarpeeksi. Laadullisessa tutkimuksessa reflektoidaan eettisiä valintoja tutkimusta raportoidessa. Tutkijan tulee kertoa avoimesti ja perustellen ratkaisujaan, myös vaikeista ratkaisuista. (Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

Tutkijan tulee noudattaa lainsäädännön lisäksi oman organisaationsa tietosuojaohjeita liittyen tutkimukseen ja vastuu tutkimuksen eettisyydestä on tutkijalla. Tutkimussuunnitelman tulee pitää sisällään eettiset riskit sekä suunnitelman haittojen välttämiseksi. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021).

Olen keskustellut aiheesta ja sen rajaamisesta esihenkilöni kanssa etukäteen. Opinnäytetyössäni en määrittele tarkemmin organisaatiota, jossa työskentelen.

Olen allekirjoittanut tutkimuslupaa hakiessani organisaationi ohjeistuksen mukaisesti henkilötietojen käsittelyä koskevan sopimuksen sekä salassapitosopimuksen. Olen saanut tutkimusluvan organisaatioltani opinnäytetyön tekemiseen.

Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohjeen mukaan Suomessa tutkijaa ohjaavat kaikilla tieteenaloilla yleiset eettiset periaatteet. Yleisten eettisten periaatteiden mukaan tutkijan tulee kunnioittaa tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä toteuttaa tutkimuksensa siten, ettei siitä aiheudu tutkittavana oleville ihmisille tai muille tutkimuskohteina oleville merkittävää riskiä, vahinkoa tai haittaa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2021.)

Tässä opinnäytetyössä en käsittele asiakastapauksia, vaan keskityn oman työni kuvailuun ja havainnointiin, jonka perusteella tuon esille kehittämisajatuksia työhöni liittyen. Työyhteisöäni ja sen tilannetta kuvailen yleisesti, joten kukaan yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa opinnäytetyössäni. Teen havaintoja omasta työskentelystäni, toimintatavoistani sekä kehittämistarpeistani ja työhyvinvoinnistani. En tuo esille kenenkään työyhteisöni jäsenen yksittäisiä mielipiteitä, jotka olisivat tunnistettavissa ja työyhteisössä esille nousseita asioita tuon esille yleisellä tasolla. En käsittele organisaatiotason kehittämistarpeita, vaan rajaan kehittämisen opinnäytetyön tarkoituksen mukaisesti omiin kehittämistarpeisiini, oman työn organisoiminnin ja työhyvinvoinnin näkökulmista.

Sosiaalialan työ nojautuu keskeisiin eettisiin periaatteisiin ja lähtökohtiin, joita ovat sosiaalinen oikeudenmukaisuus, ihmisarvo ja -oikeudet. Näillä edistetään ihmisen hyvän elämän toteutumista ja ne ovat osa ammatillisuutta. Ammattieettinen valmius ja harkinta ovat oleellinen osa ammattitaitoa. Sosiaalialan työssä kohdataan jatkuvasti tilanteita, joissa sosiaalialan tärkeiden arvojen merkitystä pohditaan ja pidetään yllä. Ammattieettiset periaatteet eivät anna suoria vastauksia ristiriitoihin tai kuinka tilanteissa tulisi toimia, mutta ne ohjaavat pohtimaan velvollisuuksia työntekijänä ja asiakkaan oikeuksien toteutumista. (Talentia 2022, 7.)

Sosiaalialaa koskevat eettiset ohjeet ovat vahvasti näkyvillä jokapäiväisessä työssäni. Pohdin päivittäin asiakastyössä asiakkaan oikeuksia ja niiden toteutumista sekä kiinnitän huomiota arvostavaan ja tasavertaiseen asiakkaan kohtaamiseen. Asiakkaiden itsemääräämisoikeus on vahvasti läsnä perhesosiaalityössä, jossa keskeinen periaate on, että asiakas on koko asiakasprosessin ajan osallisena oman tilanteensa arvioimisessa. Palveluita arvioitaessa ja niitä myönnettäessä on työntekijän kiinnitettävä huomiota yhdenvertaisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen. Perhesosiaalityössä keskeisessä asemassa on asiakkaan oman toimintakyvyn ja voimavarojen vahvistaminen.

8 Luotettavuus

Kehittämistoiminnassa luotettavuudella tarkoitetaan käyttökelpoisuutta. Paitsi, että kehittämistoiminnassa syntyvä tieto on todenmukaista, sen on oltava myös hyödyllistä. Kehittämistoiminnassa sosiaalisten prosessien toistettavuuteen liittyvään vaatimukseen sisältyy ongelmallisuutta. Samanlaisen prosessin aikaansaaminen eri ryhmillä ei ole itsestään selvää, vaikka olosuhteet olisivat samat, koska ryhmäprosessiin vaikuttavat erilaiset yksilölliset tekijät. (Toikko & Rantanen 2009, 121-123.)

Tuon esille omassa työssäni havaitsemiani kehittämistarpeita työhyvinvointiin ja työn organisointiin liittyen, joita voidaan hyödyntää työyhteisössä ja organisaatiossa. Tarkoituksena on pohtia työntekijän omia vaikuttamismahdollisuuksia oman työn organisointiin ja työhyvinvointiin liittyen. Tiedostan, että havaintojeni perusteella esille tuomani kehittämisideat eivät sovellu kaikille työyhteisössä ja organisaatiossa.

Vakuuttavuus on keskeistä luotettavuudessa ja se perustuu uskottavuuteen ja johdonmukaisuuteen. Johdonmukaisuudella tarkoitetaan analysoinnin huolellista kuvailua, jolloin tuodaan esille myös epävarmuutta aiheuttavat tekijät. Kehittämistoiminnassa luotettavuuden yksi tekijä on lisäksi toimijoiden sitoutuminen. (Toikko & Rantanen 2009, 123-124.)

Keskeisiä seikkoja käyttökelpoisuuden tarkastelussa on, kuinka arviointia ja aineistoja voidaan hyödyntää tavoitteiden täsmentämisessä. Havainnointi ja arviointi toimivat suunnittelun lähtökohtina. Tulosten kannalta käyttökelpoisuudella tarkoitetaan syntyneiden tulosten hyödynnettävyyttä. On olennaista, että arviointiaineistojen perusteella tehdään selkeitä toimintasuosituksia. (Toikko & Rantanen 2009, 125.)

Tutkimuksen tulokset syntyvät, kun tutkija pystyy kertomaan, miten prosessi on tuottanut uusia näkökulmia. Reflektiivisyys on läsnä koko tutkimusprosessin ajan. Havainnoijana oman

toiminnan merkitys pitää tunnistaa, aineistoa analysoidessa ja tulkitessa. (Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja.)

Olen tehnyt opinnäytetyöprosessin aikana havaintoja omasta työstäni ja työyhteisöstäni, joiden perusteella olen tuonut esille seikkoja, jotka ovat mielestäni vaikuttamassa perhesosiaalityön työntekijöiden työhyvinvointiin. Havaintojeni tukena on toiminut aiemmin tehdyt tutkimukset ja erityisesti hiljattain laadittu Mitä kuuluu hyvinvointialueiden työhyvinvoinnille 2023? -raportti. On hyvä ottaa huomioon, että tekemäni havainnot ja kehittämisajatukset perustuvat omaan kokemukseeni. Laajempia näkökulmia työhyvinvoinnista saataisiin esimerkiksi haastatteleamalla koko perhesosiaalityön henkilökuntaa.

9 Päiväkirjaraportointi

Tässä osiossa pidän päiväkirjaa työstäni perhesosiaalityössä kymmenen viikon ajan. Raportoin sosiaaliohjaajan työnkuvasta ja työn sisällöistä pääpiirteittäin. Pohdin työnkuvan ja työn sisältöjen kautta oman työn organisoimisen mahdollisuuksia ja työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä arjessa.

9.1 Viikko 1 Palvelutarpeen arviointi

Maanantai

Aamun aloitin sähköpostin lukemisella ja niihin vastaamisella. Seuraavaksi kävin läpi saapuneet uudet vireillepanot työstäni asiakastietojärjestelmästä. Tiimivastaava jakaa uudet vireillepanot aamuisin, koskien uusia hakemuksia, yhteydenottoja tai lastensuojeluilmoituksia.

Seuraavaksi valmistauduin sovitulle kotikäynnille perhesosiaalityön sosiaalityöntekijän työparina. Kotikäynti liittyi asiakasperheen muuttuneeseen tilanteeseen ja perhetyön arviointiin. Tapaamisella oli perheen ja meidän lisäksi perhetyöntekijä. Tapaamisella arvioimme perhetyön jatkumista ja keskustelimme muista perheen ajankohtaisista asioista. Kotikäynnin jälkeen kirjasin tapaamisen asiakastietojärjestelmään. Hoidin myös asiakaspuheluista ja käsitelisin saapuneita lastensuojeluilmoituksia, joista avasin palvelutarpeen arvioinnin asiakastietojärjestelmään.

Iltapäivällä osallistuin asiakkaani kouluverkostoon. Verkostossa oli läsnä minun ja perheen lisäksi koulun henkilökuntaa ja oppilashuollon edustajia. Kouluverkoston päätteeksi sovin lapsen henkilökohtaisen tapaamisen erillisenä ajankohtana. Sovimme myös huoltajien kanssa

yhteydenotosta puhelimitse seuraavalle viikolle. Tapaamisen jälkeen kalenteroin sovitut tapaamiset.

Tiistai

Tänään tein etätöitä. Olin suunnitellut etätöypäivän ennakkoon. Ensin tarkistin työlistani uudet vireillepanot ja luin sähköpostit. Kirjasin edellisen päivän kouluverkoston asiakaskertomukseen. Kirjasin tarvittavat tiedot myös asiakkaan palvelutarpeen arviointi- lomakkeeseen tapaamisen pohjalta. Kirjasin muun muassa koulun näkemyksen lapsen tilanteesta ja tuen tarpeesta. Hoidin myös muita kirjauksia ajan tasalle, kuten edellisen päivän puheluita ja sovittuja asioita. Loppupäivän käsittelin vireillepanoja, joihin liittyen olin yhteydessä asiakkaisiin ja avasin palvelutarpeen arvioita asiakastietojärjestelmään.

Keskiviikko

Tänään tein ja valmistelin aiemmin tapaamisilla sovittujen palveluiden päätöksiä, muun muassa lapsiperheiden kotipalveluun, perhetyöhön ja tukihenkilötoimintaan liittyen. Olin puhelimitse yhteydessä palveluntarjoajiin perhetyöntekijöiden ja tukihenkilöiden tarpeesta.

Minulla oli myös perhetyön ja tukisuhteen liittyvät aloitustapaamiset. Perhetyön aloituksen pidimme asiakkaan kotona ja tukisuhteen aloitus oli puolestaan toimistollani. Kirjasin näiden tapaamisten sisällöt asiakastietojärjestelmään ja tein palveluista päätökset. Vein päätösten tiedot laskutusjärjestelmään ja postitin päätökset asiakkaille.

Torstai

Aamulla osallistuin viikoittaiseen tiimiin. Tiimissä kävimme läpi ajankohtaisia asioita henkilöstöasioihin ja työhön liittyen. Tiimin jälkeen hoidin asiakaspuheluita lounaan jälkeen ja kirjasin yhteydenotot asiakastietojärjestelmään.

Iltapäivällä minulla oli siirtopalaveri. Siirtopalaverissa siirsin muuttaneen perheen asiakkuuden perheen uuden asuinalueen perhesosiaalityöhön. Siirtopalaverissa käytiin läpi perheen tilannetta yhdessä perheen ja perheen uuden työntekijän kanssa. Kirjasin siirtopalaverin asiakastietojärjestelmään ja päätin asiakkuuden.

Perjantai

Tänään tein etätöitä, joita työssäni on mahdollisuus tehdä tällä hetkellä kaksi päivää viikossa. Kävin läpi asiakaslistaani ja olin yhteydessä asiakkaisiin, joilla ei ollut aktiivista palvelua hetkeen ollut. Suljin asiakkuuksia asiakastietojärjestelmästä sen mukaan, oliko asiakkaan tuen ja palvelun tarve päättynyt. Osalle asiakkaista lähetin kirjeitse yhteydenottopyyntöjä, joissa pyysin olemaan määrääkaan mennessä yhteydessä, mikäli tarvetta tuelle tai palveluille on ja

kerroin sulkevani asiakkuuden, mikäli yhteydenottoa ei ole määräajassa saapunut. Tarkistin samalla, että asiakkaillani oli päätökset ajan tasalla asiakastietojärjestelmässä. Vein myös valmiiden päätösten tietoja laskutusjärjestelmään. Tarkastelin viikon aikaiset kirjaukset ja päätökset ajan tasalle ja laadin listaa, mitä jää tehtäväksi seuraavalle viikolle.

Viikkoanalyysi

Vuoden 2015 sosiaalihuoltolakiin lisättiin uusia säännöksiä lapsiperheiden sosiaalipalveluista, merkittävimpana perhetyö ja lapsiperheiden kotipalvelu, johon lapsiperheet saivat subjektiivisen oikeuden laissa määritellyissä tilanteissa. Lisäksi säädettiin sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelutarpeen arviosta, omatyöntekijän nimeämisestä ja sosiaalipalvelujen järjestämisen lähtökohdaksi määriteltiin asiakkaan tuen tarpeet. Lape-muutosohjelman raportissa 2019 on todettu, että siirtyminen korjaavista palveluista kohti varhaista tukea on käynnistynyt. (Alatalo ym. 2019, 9.)

Perhesosiaalityössä palvelutarpeen arviointi alkaa aina yhteydenotosta eli vireillepanosta, joka voi olla lastensuojeluilmoitus, yhteydenotto sosiaalihuollosta vastaavaan viranomaiseen, ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tai hakemus. Mikäli lapsen palvelutarpeen arvio aloitetaan, tulee siihen olla huoltajien suostumus. Palvelutarpeen arvio tehdään tarvittaessa koko perheelle.

Yhteydenoton ja saatujen lisätietojen perusteella, aloitetaan asiakastietojärjestelmään selvitys eli palvelutarpeen arvio tai asia käsitellään 7 arkipäivässä, jolloin ilmoituksesta kirjataan asiakastietojärjestelmään ilmoituksen arvio yhteydenoton perusteella. Palvelutarpeen arvioinnin aikana selvitetään lapsen tai perheen tuen ja palveluiden tarvetta. Selvityksestä on päävastuussa oma työntekijä. Lastensuojeluilmoituksen arvioinnissa huomioitavaa on, että se on käsiteltävä 7 arkipäivän kuluessa ja ilmoitus on annettava tiedoksi lapsen huoltajille. Palvelutarpeen arvio tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Palvelutarpeen arviointiin osallistuu perhesosiaalityön työntekijän lisäksi, asiakas, tarvittaessa hänen läheisensä ja muut toimijat. Työntekijä tekee tapaamisella arvion jatkotapaamisten tarpeesta yhdessä asianomaisten kanssa.

Maarit Liukkonen toteaa sosiaalityön pro gradu tutkielmassaan, että lastensuojeluilmoituksen käsittely ja palvelutarpeen arvioiminen sekä niistä tehtävät johtopäätökset vaativat ammattitaitoa ja ovat työntekijälle haastavia. Liukkonen kirjoittaa palvelutarpeen arvioinnin yhteenvedojen, asiakastyön tilannearvioiden ja asiakasta koskevien ratkaisujen tekemisen vaativan työntekijältä paljon harkintavaltaa. Työssä tarvitaan vahvaa osaamista ja etiikkaa, jotta työntekijä voi perustella ratkaisunsa asiakkaalleen. (Liukkonen 2020, 2.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kesäkuussa 2018 asettamien työryhmien havaintojen mukaan palvelutarpeen arvion painotettu kokonaisvaltaisuus on aiheuttanut sen, että ammatti-

laiset ovat tehneet varmuuden vuoksi laaja-alaisia palvelutarpeen arviointeja eikä niinkään ole käytetty harkintaa kuinka laaja palvelutarpeen arvioinnin tulisi olla. Ylimitoitettuna palvelutarpeen arvio on voinut hidastaa ja kankeuttaa palveluun pääsyä. Tarpeettoman laaja palvelutarpeen arvio on voinut nostaa perheiden kynnystä hakea ja ottaa vastaan tukea. Toisaalta avun tarjoaminen nopeasti, ensisijaisesti asiakasta kuullen, on nähty keskeisenä laatu-tekijänä. Huolta on kannettu siitä, että mikäli palvelutarpeen arviota kevennetään varhaista tukea arvioitaessa, voiko lastensuojelun tarve jäädä huomaamatta. (Alatalo ym. 2019, 10.)

Omassa työssäni lastensuojelun tarvetta arvioidessa on käytettävissä esihenkilön tuki matalalla kynnyksellä ja tarvittaessa on mahdollisuus osallistua lastensuojelun konsultaatioon viikoittain, joka tuo moniammatillisia näkökulmia asiakkaan tilanteen ja tuen tarpeen arvioimiseen. Koska palvelutarpeen arvioiminen on tietyissä tilanteissa haastavaa, nämä käytännöt tukevat arvion tekemistä.

Sosiaalihuoltolain velvoittamassa palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään lapsen kasvuun ja kehitykseen vaikuttavia tekijöitä, joita on esimerkiksi koulu tai päivähoido ja läheiset ihmissuhteet. Tilanteen huolellinen arviointi vaatii muun muassa aikaa ja vuoropuhelua. Joskus lapsen huoltajalle lastensuojeluilmoitus voi olla järkyttävä asia, vaikka sen seurauksena mahdollisesti laadittava palvelutarpeen arvio auttaa ja tukee lasta ja perhettä. Lastensuojeluilmoitus ei tarkoita lastensuojelun asiakkuutta, jos päädytään sosiaalihuoltolain mukaiseen palvelutarpeen arvioon. Sosiaalihuoltolain muutos 2015 sai aikaan sen, että perheet saavat sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, lastensuojelun avohuollon tukitoimien sijaan. Ensimmäisellä tapaamisella työntekijän on tärkeää käsitellä tätä hämmennystä ja epätietoisuutta perheen kanssa, koska ne vaikuttavat jatkotyöskentelyyn ja perheen sitoutumiseen. (Liukkonen 2020, 19-20.)

Palvelutarpeen arviointi alkaa yleisimmin tapaamisen sopimisella, lapsen ja huoltajien kanssa. Usein ensimmäinen tapaaminen on kotikäynti. Kotikäynnillä tavataan lasta ja lapsen huoltajia. Alaikäistä koskevassa palvelutarpeen arvioinnissa on tärkeää kuulla lapsen mielipiteitä ja näkemystä omasta tilanteestaan ja asioistaan, lapsen ikä- ja kehitystaso huomioiden. Ensimmäisellä tapaamisella kartoitetaan lapsen ja perheen tilannetta sekä mahdollista tuen tarvetta. Palvelutarpeen arvioinnin alussa kartoitetaan asiakkaan aiemmat ja nykyiset palvelut ja tukitoimet sekä sovitaan mahdollisesta yhteistyöstä.

Perhesosiaalityössä palvelutarpeen arvioinnissa korostuu asiakaslähtöisyys. Asiakas on mukana koko palvelutarpeen arvioinnin prosessin ajan ja hänen näkemyksensä omasta tilanteestaan on tärkeässä osassa. Palvelutarpeen arvioon kirjataan asiakkaan oma näkemys tilanteestaan ja tuen tarpeestaan sekä arvio siitä, mitä tukea asiakas itse kokee tarvitsevänsä.

Sosiaalihuollon palvelutarpeen arvio tulee mahdollisimman pitkälle perustua ammattilaisen ja asiakkaan väliseen yhteiseen suunnitteluun. Työskentelyn tarkoituksena tulee olla asiakkaan

toimintakykyä vahvistava ja osallisuutta edistävä asiakkaan arjen tukeminen. Hyvin toteutettu palvelutarpeen arvio itsessään toimii asiakkaan toimintakykyä ja toimijuutta vahvistavana. Tämä mahdollistuu vain, jos asiakkaan oma osallisuus toteutuu. (Alatalo ym. 2019, 11.)

Perhesosiaalityöstä myönnettäviä yleisimpiä palveluita lapsiperheille ovat muun muassa ovat perhetyö ja ammatillinen tukihenkilötoiminta joko hyvinvointialueen omana toimintana tai ostopalveluina, lapsiperheiden kotipalvelu, sosiaalinen kuntoutus ja tukiperhetoiminta. Tarvittaessa perhettä voidaan ohjata muihin palveluihin tai järjestötoimintaan. Työskentelyä perheen asioissa voidaan tarvittaessa tehdä asiakkaan suostumuksella muiden toimijoiden kanssa. Yleisimpiä yhteistyöverkostoja ovat työikäisten- ja nuorten sosiaalipalvelut, vammais- palvelut, mielenterveys- ja päihdepalvelut, koulut ja päiväkodit, terveydenhuolto sekä kasvat- tus- ja perheneuvonta.

Sosiaalihuoltolain 38 § määrittelee palvelujen järjestämistä palvelutarpeen arvion mukaisesti siten, että kun tuen tarve on tilapäistä, on oikea-aikaisilla ja riittävillä tilapäisillä palveluilla pyrittävä ehkäisemään pidempiaikaisen tuen tarvetta. Tuen tarpeen ollessa jatkuvaa tai toistu- tuvaa, on palveluja järjestettävä siten, että tavoitteena on asiakkaan itsenäinen selviytyminen ja tuen tarpeen päätyminen tavoitteeksi asetetun määräajan jälkeen. (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.)

Palvelutarpeen arviointi tulee saattaa valmiiksi 3 kuukauden kuluessa asian vireilletulosta. Palvelutarpeen arvion aikana, palveluita voidaan jo aloittaa. Palvelutarpeen arviosta kirja- taan arviodokumentti asiakastietojärjestelmään ja se postitetaan huoltajille sekä yli 12- vuo- tiaalle lapselle.

Koen palvelutarpeen arvioinnin tärkeäksi osaksi työtäni. Olemme keskustelleet työyhteisössä siitä, että palvelutarpeen arviointi tapaamisineen ja dokumentteineen vie paljon aikaa. Vaihtoehtoina nykyiselle toimintatavalle, jossa yksi työntekijä vastaa mahdollisen työparin kanssa koko asiakasprosessista, on esitetty, että osa työntekijöistä laatisi palvelutarpeen arviointeja ja osa tekisi suunnitelmallista asiakastyötä, jolloin palvelutarpeen arviointi olisi mahdollisim- man tasalaatuista ja suunnitelmalliselle asiakastyölle jäisi enemmän aikaa. Itse olen kokenut asiakkaan näkökulmasta hyväksi sen, että sama tai samat työntekijät ovat asiakasprosessissa mukana ensimmäisestä yhteydenotosta saakka, jolloin asiakasta kuormittava asioiden toista- minen minimoituu. Olen kokenut työntekijänä työtäni sujuvoittavaksi sen, että olen läsnä asiakasprosessin kaikissa vaiheissa.

Palvelutarpeen arvioinnissa perhesosiaalityössä näen haasteena ajoittain yksittäisen työnteki- jän asiakkuuksien suuren määrän. Suuri asiakasmäärä asettaa toisinaan haasteita palveluta- kuussa eli määrääjoissa pysymiseen siten, että palvelutarpeen arvion ja asiakastyön laaduk- kuus säilyy. Tiedon saaminen aiemmista palveluista tai muilta toimijoilta edellyttää asiak- kaalta avoimuutta ja suostumusta yhteistyön tekemiseen muiden toimijoiden kanssa. Hyviä

puolia palvelutarpeen arvioinnin eriyttämisessä eri työntekijöille eli niin sanotulle palvelutarpeen arviotiimille olisi se, että palvelutarpeen arviointi olisi tasalaatuisempaa ja yhdenvertaisempaa. Hyvänä asiana näen myös sen, että tällöin palvelutarpeen arvioinnissa olisi aina mukana vähintään kaksi työntekijää, joka lisää ammatillisia näkökulmia palvelutarpeen arviointiin.

Lape- muutosohjelman yhteydessä on puhuttu jatkumollisesta palvelutarpeen arvioinnista ja sen merkityksestä. Kun palvelutarpeen arvioinnissa on hyödynnetty jo muissa palveluissa tehtyä arviota yhtenäisyyden ja jatkuvuuden voidaan nähdä toteutuvan. Vielä yhtenäinen ja jatkumollinen palvelutarpeen arvio ei toteudu riittävästi. Asiakkaat ovat jatkuvasti toivoneet, ettei heidän tarvitsisi kertoa elämäntilanteesta eri palveluissa uudelleen, ei tieto silti siirry ja kerry kokonaisuudeksi. Asiakkaat voivat joutua pahimmillaan itse huolehtimaan tiedon kulusta ammattilaisten välillä. Tieto on katkeilevaa ja työntekijät eivät hyödynnä aiemmissa palveluissa saatua tietoa, joka aiheuttaa sen, että samoja asioita kysytään uudelleen, jolloin palveluprosessit jäävät irrallisiksi toisistaan. (Alatalo ym. 2019, 10-11.)

9.2 Viikko 2 Suunnitelmallinen asiakastyö

Maanantai

Tänään tein etätöitä. Aloitin maanantaiaamun tavalliseen tapaan työlistani ja sähköpostien läpikäymisellä. Hoidin asiakaspuheluita ja käsittelin yhteydenottoja ja saapuneita ilmoituksia. Valmistelin tulevan viikon tapaamisia, tarkastellen edellisten tapaamisten kirjauksia ja sovitutuja asioita.

Tiistai

Tänään minulla oli aamuksi sovittu tapaaminen asiakkaan kanssa. Tapaaminen peruuntui asiakkaan toimesta, joten sovimme uuden tapaamisen peruuntuneen tilalle. Peruuntuneesta tapaamisesta vapautuneella ajalla hoidin asiakaspuheluita ja -kirjauksia.

Iltapäivällä minulla oli asiakasperheen tapaaminen toimistollamme, johon olin lupautunut toisen sosiaalihjaajan työpariksi. Tapaaminen venyi hieman ajateltua pidemmäksi. Tapaamme aluksi huoltajaa ja sen jälkeen lasta. Vastuullani oli asiakastapaamisen kirjaaminen, joten tapaamisen jälkeen laadin asiakaskertomuksen tapaamisesta. Siirsin tietoja myös palvelutarpeen arvioon tapaamisen pohjalta. Loppupäivästä soitin vielä muutamia asiakaspuheluita.

Keskiviikko

Aamu alkoi työnohjauksella. Työnohjauksessa keskustelimme uusien työntekijöiden perehdytyksestä, aikatauluista ja uudet työntekijät jakoivat kokemuksiaan liittyen saamaansa perehdytykseen. Keskustelimme myös muun muassa kiireestä, henkilöstöresursseista ja ostopalveluiden tarpeesta.

Tapasimme iltapäivällä työparini kanssa erään asiakasperheen toista huoltajaa. Tapaaminen venyi hieman aiottua pidemmäksi, mihin olimme varautuneet. Kirjasin tapaamisen sisällön asiakaskertomukseen ja siirsin tietoja palvelutarpeen arvioon. Tapaamisen jälkeen keskustelimme työparini kanssa jatkotyöskentelystä ja työnjaosta perheen asioissa.

Torstai

Aamu alkoi viikkotiimillä. Viikkotiimissä käsitelimme ajankohtaisia työhön liittyviä asioita ja keskustelimme työn priorisoinnista, työmäärän ollessa suuri. Työntekijät toivat esille, että asiakastyön laadukkuus kärsii, koska asiakasmäärä on suuri per työntekijä ja aika ei riitä työajan puitteissa kaiken hoitamiseen laadukkaasti. Asiakkaiden palvelujen saamisen viivästyimestä oli myös huolta keskusteluissa.

Perjantai

Tänään tein etätöitä. Laadin palvelutarpeen arvioita, joista osa johtivat asiakkuuteen. Osassa palvelutarpeen arviossa asiakkuutta ei ollut tarpeen aloittaa perhesosiaalityössä. Kävin asiakaslistaani läpi ja tarkastelin asiakkuuksien tarvetta ja, että asiakasperheiden asiat ovat ajan tasalla. Hoidin myös asiakspuheluita ja tein listaa seuraavalla viikolla tehtävistä töistä.

Viikkoanalyysi

Palvelutarpeen arvioinnin päätyttyä asiakkaalle avataan palvelutarpeen johtopäätösten mukaisesti asiakkuus lapsiperheiden palveluihin tai asiakkuus päättyy. Asiakkuuden alkaessa avataan asiakastietojärjestelmässä asiakkuuden suunnittelu, johon kirjataan kaikki tehty asiakastyö ja asiakkaan asioiden hoitamiseen liittyvä yhteydenpito sekä laaditaan asiakassuunnitelmasta dokumentti.

Asiakkuuden alkaessa asiakkaalle myönnetään palvelutarpeen arvion mukaisesti joko sosiaaliohjaus tai sosiaalityö, sekä avataan erilliset kansiot kaikista asiakkaalle myönnettävistä palveluista ja niistä kaikista tehdään päätökset, jotka annetaan tiedoksi asiakkaalle. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 6§ mukaan sosiaalihuollon järjestämisen tulee perustua viranomaisen tekemään päätökseen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000).

Suunnitelmallinen asiakastyö pitää sisällään asiakkaan ohjauksen ja neuvonnan, asiakkaan säännölliset tapaamiset ja aktiivisten palveluiden arvioimisen säännöllisesti. Delegointisään-

nön mukaan sosiaaliohjaaja voi myöntää asiakkaalle perhetyötä, ammatillista tukihenkilötoimintaa tai lapsiperheiden kotipalvelua ensimmäisen kolmen kuukauden ajalle. Tämän jälkeen palvelun jatkopäätös valmistellaan esihenkilölle tai työparina toimivalle sosiaalityöntekijälle. Tukiperhe- ja sosiaalisen kuntoutuksen päätökset valmistellaan aina esihenkilölle tai työparina toimivalle sosiaalityöntekijälle. Täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea sosiaaliohjaaja voi myöntää asiakkaalle tiettyyn summaan saakka ja ylittävältä osalta päätöksen tekee esihenkilö.

Suunnitelmallinen asiakastyö on siis muun muassa asiakkaalle annettavaa ohjausta ja neuvontaa tapaamisilla tai puhelimitse, asiakkaan palveluiden ja tuen tarpeen jatkuvaa arviointia, yhteistyötä asiakkaan ja hänen omien läheisverkostojensa sekä moniammatillisten verkostojen kesken, asiakaskirjausten laatimista sekä ylipäätään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten ja asiakastyön ja palveluiden vaikuttavuuden seuranta.

Asiakkaan elämäntilanteen ja voimavarojen kartoittaminen on sosiaalialan ja sen palveluiden yksi vakiintuneimmista käytännöistä. Nämä tehdyt arviot voivat kuitenkin vaihdella työntekijäkohtaisesti. Tietyt toimintakäytännöt, kuten tavoitteiden läpikäyminen asiakkaan kanssa, keskeisten elämän osa-alueiden arviointi, vanhemmuuteen liittyvien kysymysten käsitteleminen ja toimeentuloon liittyvien kysymysten selvittäminen, ovat asiakkaan tilannetta arvioitaessa vakiintuneita. Kyetäkseen toimimaan ammatillisesti tulee työntekijällä olla tietoa ihmisen toimintakyvystä ja sitä heikentävistä kriiseistä ja ongelmista, palvelujärjestelmään ja etuuksiin liittyvää tietoutta, vuorovaikutusosaamista, taitoa kuunnella, tietoutta prosessin etenemisestä ja lainsäädännön tuntemusta. (Hirvonen ym. 2015, 19.)

Asiakkaalle on laadittava perhesosiaalityössä asiakassuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata suunnitelmaan osallistuneet, kuvata nykytilannetta ja tuen tarvetta, kirjata asiakkaan näkemys tuen tarpeestaan ja tilanteestaan, kirjata tavoitteet sekä palvelut, joita asiakkaalle on suunniteltu, sekä seuraava suunnitelman arvioinnin ajankohta. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 7 § mukaan sosiaalihuoltoa toteutettaessa on laadittava palvelu- tai muu vastaava suunnitelma, jollei kyseessä ole tilapäinen neuvonta tai se ei ole muuten ilmeisen tarpeetonta. Saman lain 8 § määrittelee sosiaalihuollon toteuttamisesta, että ensisijaisesti on huomioitava asiakkaan toiveet ja mielipide ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava. Asiakkaalle on mahdollistettava osallistuminen ja vaikuttaminen palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 10 § määrittelee erikseen alaikäisen asiakkaan asemaa, jonka mukaan alaikäisen asiakkaan toiveet ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta 812/2000.)

Asiakassuunnitelmaa voidaan nähdä ankkurina, johon työ kiinnittyy. Suunnitelma tehdään toisaalta, koska laki määrää niin ja työntekijä voi seurata ja nähdä jo tehdyn ja, jotta osallisten oikeusturva paranee. Motiivi asiakassuunnitelman tekemiselle on kuitenkin ennen kaikkea olla avuksi lapselle ja perheelle. Mikäli suunnitelma on hyvin tehty, asiakas voi motivoitua tilanteensa paranemiseksi. Asiakastyön tekemisen sovitut tavoitteet voivat jäädä epäselviksi tai unohtua, jos ne eivät tule kirjatuksi asiakassuunnitelmaan. Työn tavoitteellinen suuntaaminen ja työskentelyn suunnitelmallisuus sekä arviointi vaikeutuu, jos käytössä ei ole suunnitelmaa, johon asiat on kirjattu. Suunnitelmaan tulee kirjata ne olosuhteet ja seikat, joihin pyritään vaikuttamaan, tuen tarve, palvelut ja tukitoimet ja aika, jonka kuluessa tavoitteisiin pääsyä arvioidaan. Asiakassuunnitelman tärkeimpiä kohtia ovat asiakkaan kanssa sovitun yhteisen tavoitteen löytyminen ja sen kirjaaminen. Asiakassuunnitelma onkin oleellinen työtä ohjaava väline ja sitä voi kuvata sopimukseksi siitä, miten perheen kanssa työskentelyssä edetään. Asiakassuunnitelma pohjautuu mahdollisimman pitkälle yhteiseen ymmärrykseen perheen ja lapsen tilanteesta. Suunnitelmallisuutta tukee sovitut tavoitteet siitä mitä kukakin niiden toteuttamiseksi tekee ja arvioinnista sopiminen. Suunnitelman voi tehdä yhdessä asiakkaan kanssa kohta kohdalta tai työntekijä voi täyttää lomakkeen jo puhutun ja läpikäydyn perusteella ja toimittaa suunnitelman asiakkaalle. (Muukkonen 2008, 43-45.)

Suunnitelmallinen asiakastyö ei ole ainoastaan asiakassuunnitelman laatimista, vaan se on tärkein osa sosiaaliohjaajan työtä, koska siihen liittyy asiakkaan kohtaaminen ja yhteinen tavoite asiakkaan tilanteen paranemisesta ja asiakkaan omien voimavarojen vahvistumisesta. Koska työtä perhesosiaalityössä on paljon, on kiinnitettävä huomiota siihen, että suunnitelmallinen asiakastyö ei kärsi tarpeettomasti ja asiakas saa tarvitsemaansa ohjausta ja neuvontaa sekä palveluita oikea-aikaisesti. Mitä paremmin työntekijä keskittyy asiakkaan kohtaamiseen ja antaa riittävästi aikaansa, sitä todennäköisemmin asiakkaan tilanne lähtee kohenemaan, yhteydenotot vähenevät ja asiakastyytyväisyys paranee. Ajoittaista viivästystä ilmenee asiakastyössä väistämättä, koska palveluihin voi joutua toisinaan jonottamaan. Ei-kiireellisissä tilanteissa, asiakkaan ajan tasainen tiedottaminen tilanteen etenemisestä on tärkeää, jotta asiakas tietää, että hänen asiaansa hoidetaan, mikä puolestaan lisää asiakkaan luottamusta ja parantaa yhteistyötä. Esimerkiksi, kun asiakkaan kanssa sovittu tapaaminen peruuntuu, on tärkeää pyrkiä mahdollisimman pian sopimaan uutta aikaa, jotta asiakkaan tilanteen selvittäminen tai palveluiden aloittaminen ei viivästy tarpeettomasti.

Asiakastyöhön kuuluu yhteydenpitoa asiakkaan kanssa tapaamisten lisäksi puhelimitse ja muita kanavia hyödyntäen. Asiakkaan suostumuksella tehdään yhteistyötä muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Asiakkaan kanssa sovitusti, osallistutaan eri verkostoihin, kuten koulu-palaveriin. Kaikesta tehdystä asiakastyöstä kirjataan asiakastietojärjestelmään tarpeellinen tieto ajantasaisesti. Asiakirjadokumentointia tarkastelen viikolla 6.

Suunnitelmallisen asiakastyön toteutumisen haasteena tällä hetkellä on työntekijöiden vaihtuvuus, joka kuormittaa asiakasta ja työntekijöitä. On tärkeää, että edellinen työntekijä on kirjannut tehdyn asiakastyön ja tiedottanut mahdollisuuksien mukaan uutta työntekijää perheen tilanteesta. Aina suunnitelmallinen asiakkuuden siirtäminen uudelle työntekijälle ei kuitenkaan ole mahdollista, mikä haastaa väliaikaisesti suunnitelmallisen asiakastyön toteutumista. Kirjaamisen tärkeyttä ei voi painottaa liikaa ja sen merkitystä olisi mielestäni ajoittain hyvä käydä läpi tiimeissä.

9.3 Viikko 3 Työparityöskentely

Maanantai

Tänään tein etätöitä. Kävin läpi viikonlopun jälkeen saapuneet sähköpostit ja vireillepanot. Aamulla osallistuin asiakasohjausryhmään, jossa on käytettävissä esihenkilön tuki asiakkaan tilanteen ja palveluiden arvioimiseksi. Kerroin asiakasperheeni tilanteen ja palvelutarpeen lyhyesti minulle varatulla ajalla ja sovimme yhdessä, että tukisuhdetoimintaa on tavoitteen mukaista jatkaa. Tämän jälkeen tiedotin asiakasta ja palveluntuottajaa palvelun jatkumisesta. Valmistelin esihenkilölle delegointisäännön mukaan palveluun liittyvät päätökset.

Kirjasin loppupäivästä palvelutarpeen arvioiden dokumentteja asiakkaille, joilla palvelutarpeen arvioinnin palvelutakuu eli 3 kuukauden aikaraja oli päättymässä. Sovin palvelutarpeen arvioinneissa mukana olleiden työparien kanssa työnjaosta jatkossa. Palvelutarpeen arviolomakkeelle kirjasin tarvittavat tiedot ja työparit täydensivät tietoja omalta osaltaan.

Tiistaina ja keskiviikkona olin sairaana.

Tiistaina oli kehittämispäivä, johon en harmillisesti päässyt osallistumaan. Kehittämispäivän aiheena oli työn sisältöjen kehittäminen ja siellä oli pohdittu palvelutarpeen arvioinnin ja suunnitelmallisen asiakastyön kehittämistä.

Torstai

Aamu alkoi viikkotiimillä. Käsittelimme ajankohtaisia henkilöstöasioita ja muita työhön liittyviä asioita. Tiimissä keskustelua herätti se, että erityisen tuen tarpeessa oleville asiakkaille näyttäytyy sosiaaliohjaajan näkökulmasta haastavana saada sosiaalityöntekijää työpariksi, koska sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät ovat jo valmiiksi suuria ja aika ei riitä uusille asiakkuuksille. Sovittiin, että esihenkilöä voi konsultoida näiden asiakkaiden osalta erillisenä ajankohtana.

Tiimin jälkeen tapasin perhesosiaalityön sosiaalityöntekijän kanssa asiakasperhettä, jossa arvioimme perhetyön jatkoa ja keskustelimme perheen tilanteesta. Kirjasin tapaamisen asiakastietojärjestelmään ja tapaamisella sovitusti, lähetin työparipyynnön kasvatus- ja perheneuvontaan sähköpostitse kasvatus- ja perheneuvonnan tiimivastaavalle.

Iltapäivällä minulla oli toimistolla sovittu asiakastapaaminen. Tapaamisella oli minun lisäksi asiakasnuori, huoltaja ja ammatillinen tukihenkilö. Tapaamisella arvioimme tukisuhteen jatkumista. Olimme yksimielisiä siitä, ettei tukisuhdetoiminnalle ole jatkossa tarvetta. Teimme jatkosuunnitelman tapaamisen lopuksi. Osallistuin tapaamisen jälkeen hyvinvointialueen info-tilaisuuteen teams -yhteydellä.

Perjantai

Tein etätöitä. Hoidin asiakaskirjauksia ajan tasalle sekä kartoitin asiakkaille palveluita, palveluntuottajia ja sovin aloitustapaamisia niihin liittyen.

Viikkoanalyysi

Elina Rahko kirjoittaa, että sosiaalialalla vaadittava osaaminen perustelee sisäisen moniammatillisen yhteistyön, sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työparityöskentelyn hyödyntämisen. Sosiaalialan ammatilliset tarvitsevat yhteistä ymmärrystä ja tiedon muokkaamista työskennellessään moniasiakkuustilanteiden ja monimerkityksellisyyden parissa. Sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien asiantuntijuuteen ovat vaikuttamassa yhteiskunta ja sen muutokset. Postmoderni yhteiskunta edellyttää ammatilaisilta uudenlaisia taitoja. Moniarvoistuvassa ja monimutkaistuvassa maailmassa suljettu asiantuntijuus ei ole kannattavaa. (Rahko 2011, 43.)

Asiakkaan tilanne vaatii usein eri ammattilaisten välistä yhteistyötä. Perhesosiaalityössä perheen asioissa työskennellään usein työpareittain. Työpari voi olla toinen sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Työparityöskentely on tarpeellinen erityisesti, mikäli asiakkaan tilanteesta tarvitaan sosiaalityöntekijän arviota erityisen tuen tarpeesta. Toinen sosiaaliohjaaja työskentelyssä voi olla hyödyllinen, mikäli kyseessä on esimerkiksi haastava asiakastilanne.

Sosiaaliohjaajan suhde asiakkaaseen on läheinen, hän tapaa asiakasta säännöllisesti ja asiakas tukeutuu ohjaajaan, jolloin työskentelysuhde voi olla syvä. Ohjaaja käy asiakkaan kanssa keskustelua, mistä asioista on puhuttava sosiaalityöntekijän kanssa tai mitä asioita asiakas haluaa nostaa esille. Sosiaaliohjaaja osallistuu tiedonvaihtoon ja sen välitykseen. Ohjaaja viestii asiakkaan tilanteesta sosiaalityöntekijälle. Sosiaaliohjaajan työskennellessä tiiviisti asiakkaan arjessa, hänelle kertyy arvokasta tietoa asiakkaan tilanteesta. Tämä tieto on tärkeää sosiaalityöntekijälle, hänen arvioidessaan tilannetta kokonaisvaltaisesti ja suunnitelmaa

laatiessaan. Lisäksi tieto mahdollistaa tarvittaessa nopeat ja tehokkaat sosiaalityön interventiot. (Rahko 2011, 71-75.)

Rahkon (2011) mukaan sosiaaliohjaajan osaaminen käytännössä rakentuu hoidon, hoivan, kasvatuksen ja ohjauksen yhdistämäksi. Erityisvaatimuksen osaamiselle luo toiminta asiakkaan yksilöllisessä elinympäristössä. Sosiaaliohjaajalta vaaditaan ymmärrystä ihmisen elämän sosiaalisesta, psyykkisestä ja fyysisestä kokonaisuudesta asiakkaan kasvun ja socialisaatioprosessin tukemisessa. Sosiaaliohjaajan koulutuksen vahvuudeksi on määritelty sosiaalisen näkökulman lisäksi vuorovaikutustaidot ja työmenetelmät. Rahkon tutkimuksessa sosiaaliohjaajat kokivat vahvuudekseen parityöskentelyssä toiminnallisuuden ja reflektiivisyyden sekä vuorovaikutustaidot. Sosiaaliohjaajat hyödyntävät tarkastelussaan erilaisia teoreettisia näkökulmia liittyen yksilön ja yhteiskunnan väliseen ymmärrykseen. Erilaiset teoriat ja teoreettiset mallit lisäävät ymmärrystä asiakastyössä kohdattavista usein haastavistakin ilmiöistä. Vaikka sosiaaliohjaajan työ toteutuu usein yksilötyönä, käsitys yhteiskuntatasoisten tekijöiden vaikutuksista yksilön arkeen ja niistä syntyneisiin tuen tarpeisiin korostuu. Sosiaaliohjaajan osaamisen lähtökohta on käytännönläheisyys, vaikka osaaminen sisältää yhteiskunnallisia aineksia. (Rahko 2011, 55-57.)

Perhesosiaalityössä työpari voi olla tarvittaessa myös muista palveluista. Mikäli työntekijä arvioi esimerkiksi, että perhesosiaalityön tuki ei ole riittävää, voidaan pyytää lastensuojelun arviota tilanteesta. Lastensuojelun arviota pyydetään esihenkilön kautta, samoin sosiaali- ja kriisipäivystyksen työparipyynnöt. Työparityöskentelyä tehdään tiiviisti myös kasvatus- ja perheneuvonnan, aikuissosiaalityön ja nuorten sosiaalipalveluiden kanssa, joihin työparipyynnöt hoidetaan yleisimmin tiimivastaavan kautta.

Resursseista ja suuresta asiakasmäärästä johtuen asiakkuutta perhesosiaalityössä hoitaa kuitenkin tavallisesti yksi työntekijä ja työparia pyydetään tarvittaessa. Työparityöskentely lisää työntekijöiden aikataulujen yhteensovittamisen haasteita, mutta tilannetta tulee aina arvioida asiakkaan tuen tarpeen näkökulmasta. Yleisimmin olen pyytänyt työparia, mikäli asiakkaan tilanne on muuttunut niin, että arvion hänen tarvitsevan erityistä tukea, minulla on herännyt lastensuojelullista huolta tai tilanteessa tarvitaan moniammatillista osaamista. Suunnitelmallisen työskentelyn, aikataulujen ja työn hallinnan sujuvuuden vuoksi, koen itsenäisen työskentelyn jaksamistani tukevana ja työtä selkiyttävänä, mutta toisaalta työn kuormittavuutta vähentää työparityöskentelyn mahdollisuus.

Joskus yhteisten tapaamisten sopiminen voi olla haastavaa ja aikaa vievää, monista eri syistä. Työntekijöiden poissaolot ja vaihtuvuus ovat riskitekijöitä tiedonkulussa. Tapaamisia tai siirtopalavereita sopiessa, olisi mielestäni hyvä antaa asia tiedoksi myös tiimivastaavalle, jotta tieto ei katoa ja sovitut tapaamiset tarpeettomasti viivästy. Käytössämme on sähköinen kalenteri, joka jaetaan esihenkilölle ja tiimivastaavalle ja siihen olisi hyvä merkitä sovitut

tapaamiset äkillisen poissaolon vuoksi. Tällöin tiimivastaava voi työntekijän äkillisen poissaolon sattuessa ilmoittaa asiakkaalle tapaamisen peruuntumisesta, tai sopia toisen työntekijän osallistumisesta tapaamiselle. Itse olen äkillisissä poissaoloissa mahdollisuuksien mukaan itse perunut sovitut tapaamiseni, jolloin olen voinut heti sopia uuden tapaamisen, koska usein töihin palatessa tehtävää on paljon ja vaarana on, että uuden tapaamisen sopiminen unohtuu ja asia pitkittyy.

Yhteinen työskentely vaatii yhteistä aikaa toimivan vuorovaikutuksen kehittymiseksi ja jatkumiseksi. Kiire voi aiheuttaa pikaisia johtopäätöksiä ja tulkintoja ja sen kautta väärinkäsityksiä. Työparityötä edistäviä tekijöitä on sopiva asiakasmäärä, jota tulisi kontrolloida organisaatiotasolta. Työtä pitäisi olla jakamassa riittävä määrä työntekijöitä. Yhteinen tietojärjestelmä mahdollistaa tiedon jakamisen ja sen ajantasaisuuden. Työparit sopivat yhteisiä tapaamisia, jossa yhteistä ymmärrystä asiakkaan tilanteesta päivitetään. Säännölliset, etukäteen sovitut tapaamiset ovat ehto moniammatillisen työn toteutumiselle. Rakenteelliset työparityötä estävät tekijät ovat tiedonkulun estyminen, väärinkäsitykset, resurssien vähyys sekä dokumentointi. (Rahko 2011, 91-93.)

Työparityötä edistävä työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Työparit jakavat näkemyksen yhteisestä tavoitteesta ja sitä tarkastellaan säännöllisesti. Edellä mainitut suunnitelmat ja tavoitteet tulee olla selkeästi kirjattuja. Työskentelyä koskee säännöt ja niitä noudatetaan. Tehtävä- ja roolijaot estävät päällekkäisyyttä työskentelyn aikana. Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihojajien työskentelyssä on keskeistä oman ammatti-identiteetin, osaamisen ja asiantuntijuuden omaksuminen, yhteistyön onnistumisen näkökulmasta. Molempien osaamisella on oma paikkansa ja sitä hyödynnetään työskentelyssä. Työparityön kautta on mahdollista laajentaa näkökulmaa ja tarkastelupintaa työskentelylle. Yhdistetyn osaamisen kautta mahdollistaa erilaiset vaihtoehdot ja tulkinnat ratkaisuvaihtoehdoiksi. Sosiaalialan korkeakoulututkinnot toimivat toisiaan täydentävinä ja luovat käytännön työhön vahvan osaamisen. (Rahko 2011, 83-85.)

9.4 Viikko 4 Moniammatillinen verkostotyö

Maanantai

Tein tänään etätöitä. Kävin läpi sähköpostit ja työlistan sekä suunnittelin viikon työskentelyä ja aikatauluja.

Käsittelin saapuneita vireillepanoja, joista yhdessä oli tarvetta yhteistyölle nuorten sosiaalipalveluiden kanssa, joten olin yhteydessä nuorten sosiaalipalveluista nimettyyn työpariini ja sovimme työnjaosta sekä asiakastapaamisen ajankohdasta. Vireillepanon käsittelijäksi nimettiin jo sitä jaettaessa käsittelijäksi lapsiperheiden palveluiden ja nuorten sosiaalipalveluiden työntekijä, koska tiimivastaavat arvioivat ilmoituksen perusteella yhteistyön tarpeelliseksi.

Olin yhteydessä puhelimitse asiakkaaseen ja sovin kotikäynnin. Kerroin asiakkaalle, että tulemme kotikäynnille työparini kanssa. Vahvistin sähköpostitse tapaamisen ajankohdan työparilleni.

Tiistai

Hoidin aamupäivän ajan asiakastyötä puhelimitse ja laadin asiakaskirjauksia asiakastietojärjestelmään. Kirjasin myös palvelutarpeen arviointiin liittyvää dokumenttia. Olin yhteydessä erään huoltajan kanssa aiemmin sovitusti koulukuraattoriin ja keskustelimme lapsen toiminnanohjauksen haasteiden esiintymisestä koulussa. Koulukuraattori kertoi tavanneensa lasta yhdessä koulupsykologin kanssa ja he arvioivat, että terveydenhuollon tutkimukset olisivat tarpeelliset. Koulukuraattori kertoi, että hän on huoltajaan ja kouluterveydenhuoltoon yhteydessä asiassa. Tässä vaiheessa sovimme, että verkostotapaamiselle ei ole tällä hetkellä tarvetta.

Iltapäivällä osallistuin verkostotapaamiseen yhdessä kasvatus- ja perheneuvonnan psykologin kanssa. Verkoston oli koonnut lasten neuvolan terveydenhoitaja vanhempien suostumuksella. Tapaaminen järjestettiin terveydenhoitajan vastaanotolla yhdessä vanhempien kanssa. Sovimme palvelutarpeen arvioinnin aloittamisesta yhteistyössä perhesosiaalityön ja kasvatus- ja perheneuvonnan kanssa. Kirjasin tapaamisen jälkeen tapaamisen asiakirjoihin ja avasin palvelutarpeen arvioinnin asiakastietojärjestelmään. Sovimme työparin kanssa työnjaosta ja jatkotyöskentelystä. Kirjasin tapaamisella käsitellyt asiat perheen tilanteesta palvelutarpeen arvioinnin dokumenttiin.

Osallistuin toiseenkin verkostoon, jonka oli kutsunut koolle koulukuraattori. Tapaamiseen osallistui lisäksi vanhemmat ja lapset, koulukuraattori ja kasvatus- ja perheneuvonnasta psykologi. Tapaamisen perusteella todettiin perheen hyötyvän jatkossa kasvatus- ja perheneuvonnan tuesta ja palveluista ja perhesosiaalityön asiakkuudelle ei tällä hetkellä ollut tarvetta.

Keskiviikko

Hoidin tänään asiakaspuheluita ja sovin asiakasperheen jatkotyöskentelyyn liittyvistä asioista kasvatus- ja perheneuvonnan työparin kanssa. Kirjasin puheluita ja tapaamisia asiakastietojärjestelmään. Käsittelin vireillepanoja ja avasin tarpeen mukaan palvelutarpeen arvioinnit asiakastietojärjestelmään. Tein myös perhetyön hakemuksia hyvinvointialueen perhetyöhön.

Torstai

Aamu alkoi viikkotiimillä, jossa kävimme läpi ajankohtaisia työhön liittyviä asioita. Viikkotiimin jälkeen minulla oli asiakastapaaminen sovittuna toimistolla. Tapasin sovitusti asiakasnuorta ja keskustelimme hänen kuulumisistaan. Nuoren toiveesta tapasimme kahden kes-

ken, huoltajien kanssa sovitusti. Kerroin nuorelle, että tiedotan huoltajia tapaamisella sovitusta asioista erikseen.

Tapaamisen jälkeen soitin työparini kanssa lastensuojeluilmoituksesta huoltajille. Sovimme, että työparini kirjaa lastensuojeluilmoituksen arvion asiakastietojärjestelmään. Lastensuojeluilmoitus oli saapunut asiakkuudessa olevasta lapsesta, joten palvelutarpeen arviota ei ollut tarpeen aloittaa. Kirjasin iltapäivän ajan asiakaskirjauksia tapaamisista ja yhteydenotoista sekä laadin erään palvelutarpeen arvion dokumentin loppuun. Postitin palvelutarpeen arvion huoltajille ja tein palvelutarpeen arvioinnin johtopäätösten mukaisesti sosiaaliohjauksen päätökset, jotka postitin myös.

Perjantai

Tein töitä etänä. Hoidin asiakspuheluita ja tein asiakaskirjauksia. Kävin läpi ja asiakaslistaa-ni ja olin yhteydessä asiakkaisiin, joilla ei ollut enää aktiivista palvelua. Päätin ja arkistoin muutamia asiakkuuksia asiakastietojärjestelmässä, asiakkaiden kanssa sovitusti, koska tuen tarvetta ei enää ollut. Valmistelin jatkopäätöksiä esihenkilölleni aiemmin sovitusta palveluista ja vein valmiita päätöksiä laskutusjärjestelmään. Laskutusjärjestelmään viedään päätöksen tiedot ostopalveluiden laskutusta varten.

Viikkoanalyysi

Suomessa on tehty verkostotyötä pitkään, ainakin niin kauan kuin on ollut olemassa moniammatillinen järjestelmä ja verkostotyötä on oikeastaan vaikea olla tekemättä. Ihmisiä lähestytään yksilöinä, mutta heillä on sosiaaliset suhteensa ja ammattilaisten työ liittyy välillisesti tai välittömästi siihen, mitä muissa osissa verkostoa on tehty tai tehdään. Suomessa kohdataan väistämättä ihmisiä, jotka ovat elämänsä aikana kosketuksissa palvelujärjestelmiin. Asiakas tuo mukaan keskusteluun ne ammattilaiset, joiden kanssa hän on ollut tekemisissä aiemmin tai tällä hetkellä ajankohtaisen tai aiemman ongelman yhteydessä. Työntekijäverkostot ovat läsnä siten, että ammatilliset toimenpiteet liittyvät toisiinsa vähintään toisiaan täydentävinä auttamiskokonaisuudessa. Tilanteissa, joissa käsiteltävänä ei ole yksittäinen selvärajainen ongelma, työntekijöitä on usein asiakkaan ympärillä useita. Psykososiaalisessa työssä tällainen tilanne on enemmän sääntö kuin poikkeus. (Seikkula & Arnkil 2009, 11-12.)

Moniammatillinen verkostotyö on iso osa perhesosiaalityötä ja sosiaaliohjaajan työnkuvaa. Usein lapsen ja perheen tilanne on moninainen ja vaatii eri toimijoiden yhteistyötä. Lapsen elinympäristöön kuuluu kodin lisäksi varhaiskasvatus ja koulu, joten se on luonnollinen yhteistyötaho. Lapsella saattaa olla myös terveydenhuollon tutkimuksia tai terveydenhuollon tuen tarvetta, joten terveydenhuolto, kouluterveydenhuolto, neuvolat ja lasten psykiatria ovat tärkeitä yhteistyökumppaneita. Lapsella voi olla työskentelyä myös esimerkiksi koulukuraattorin tai -psykologin kanssa. On tärkeää, että kaikki lapsen kanssa toimivat ammattilaiset ovat

tietoisia toistensa toiminnasta, jotta vältetään päällekkäiseltä työskentelyltä, joka kuormittaa lasta ja perhettä sekä työnjaosta on tärkeää sopia yhteisten tavoitteiden mukaisesti. Moniammatillista verkostotyötä tehdään perhesosiaalityössä asiakkaan suostumuksella ja yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Sosiaalihuoltolain 40§ määrittelee, että jos asiakkaan tarpeisiin ei voida vastata vain sosiaalihuollon toimilla, asiakkaan palveluista vastaavan työntekijän on asiakkaan suostumuksella oltava yhteydessä siihen viranomaiseen, jonka vastuulle tarvittavien toimien järjestäminen kuuluu ensisijaisesti (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Sosiaalihuoltolain 41§ mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi, vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävä asiantuntemus ja osaaminen. Sosiaalihuoltoa toteutetaan niin, että sosiaalihuollon ja muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Hyödynnän työssäni matalalla kynnyksellä eri toimijoiden välistä yhteistyötä, mikäli se on näkemykseni mukaan asiakkaan tilanteessa tarpeellista. Asiakkaamme ovat usein jo valmiiksi kuormittuneita, joten pyrin siihen, että pyydän asiakkaan luvalla yhteistyötahoja joko tapaamiseen tai olemaan yhteydessä asiakkaaseen hänen suostumuksellaan. Erityisesti hyvinvointialueiden aloittamisen myötä palvelujärjestelmät ovat vielä muutoksessa, ja yhteystiedot palveluihin eivät ole välttämättä asiakkaalle helposti saatavilla. Asiakkaat kokevat usein kuormittavassa elämäntilanteessa eri palveluihin yhteydenotot ja oman tilanteensa kertaamisen voimavaroja vievänä. Joskus asiakkaan hakeutuminen palveluun jopa estyy kokonaan, kun asiakkaalla ei ole voimavaroja olla yhteydessä eri toimijoihin tuen saamiseksi. Työntekijä puolestaan voi käyttää erilaisia yhteydenottokeinoja yhteistyön tekemiseksi ja se säästää sekä aikaa, että jouduttaa asiakkaan tilanteen etenemistä.

Parhaimmillaan verkostotyö voi olla sitä, että se muodostuu toisiaan täydentäväksi kokonaisuudeksi, joissa ammattilaiset voivat olla toisiinsa yhteydessä toistensa asiantuntijuutta hyödyntäen. Pahimmillaan työ on epäselvyyttä vastuista, loputtomia verkostotapaamisia ja asiakkaan tilanteen ajautumista solmuun tai jopa kriisiin. Asiakkaat voivat kokea, että heitä määritellään eri tahoilta ja he eivät tule kuulluksi tai, että ammattilaiset ovat eri toimenpiteitä vetämässä asiakasta eri suuntiin. (Seikkula & Arnkil 2009, 13-14.)

Moniammatillisissa verkostoissa on tärkeää sopia vastuista, yhteistyöstä ja yhteisistä tavoitteista. On kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, että asiakkaan ääni ei jää asiantuntijoiden alle. Asiantuntijoiden tehtävänä on antaa asiakkaalle tietoutta siitä, mikä häntä voisi hyödyttää ja lopulta asiakas on itse määrittelemässä, minkälaisen tuen kokee itselleen sopivan parhaiten, erityisesti mikäli vaihtoehtoja on useampi. Toisinaan olen kokenut moniammatillisissa verkostoissa, että asiakas on ollut kuuntelijan roolissa siitä mitä ammattilaiset hänen tilan-

teestaan keskustelevat tai pahimmillaan puhuvat asiakkaan tilanteesta ongelmakeskeisesti. Erityisesti nuorten kanssa työskennellessä nuoren oma ääni voi helposti hukkuu, eikä nuori saa sanottua omaa näkemystään kaikkien ammattilaisten kesellä. Näissä tilanteissa olen sopinut nuoren kanssa henkilökohtaisen tapaamisen erikseen. Moniammatillista yhteistyötä haastaa joissakin tilanteissa myös salassapito. Perhesosiaalityön työntekijä ei voi ilman asiakkaan suostumusta jakaa toiselle ammattilaiselle tietoa, vaikka se olisi olennaista, jos asiakas ei anna siihen suostumusta. Joskus verkostoissa törmää myös ilmiöön, jossa toisen alan asiantuntijat pyrkivät määrittelemään toisen alan palveluita ja tuen tarvetta. Yleensä tilanteissa auttaa avoin keskustelu ja pyrkimys yhteiseen ymmärrykseen sekä vastuunjakoon asiakkaan tilanteen paranemiseksi.

9.5 Viikko 5 Oman työn suunnittelu ja toteutus

Maanantai

Tulostin tiedoksiantoja asiakkaille tehdyistä perhetyön päätöksistä aamulla. Käsittelin saapuneita lastensuojeluilmoituksia soittamalla huoltajille ja kirjasin asiakastietojärjestelmään ilmoitusten arviot. Kävin läpi saapuneita sähköposteja.

Osallistuin asiakasohjausryhmään, jossa esihenkilön tuella arvioin perheen tilannetta ja perhetyön jatkoa sekä siihen liittyviä tavoitteita. Keskustelimme siitä, että perhetyön lisäksi, perheen vanhempi voisi hyötyä aikuissosiaalityön ohjauksesta ja neuvonnasta.

Tarkastelin työlistaan hoidettavista asioista käyttäen siihen hieman enemmän aikaa, koska olin suunnitellut loman torstaille ja perjantaille. Ennen lomaa minulla on tapana hoitaa kaikki työtehtävät ajan tasalle, jotta sijaiselle jää hoidettavaksi ainoastaan akuutit yhteydenotot, koska sijaistaminen tapahtuu oman asiakastyön ohessa. Tarkistelin, että palveluiden päätökset ovat ajan tasalla, ostopalvelut laskutusjärjestelmässä ja vastuullani olevat vireillepanot käsiteltynä ennen loman alkamista. Tarkastin myös, että palvelutarpeen arvioiden palvelutakuut eivät ylity lomani aikana.

Iltapäivällä minulla oli perhetyön arviointiin liittyvä tapaaminen. Tapaamisen jälkeen tein asiakaskirjaukset asiakastietojärjestelmään ja valmistelin jatkopäätöstä asiakasohjausryhmässä keskusteltavaksi. Mielestäni mahdollisuuksien mukaan kirjaukset ja päätösten valmistelut tai tekeminen on hyvä hoitaa ajan tasalle heti tapaamisen jälkeen, koska kiireisissä aikatauluissa, niihin voi olla haastava palata myöhemmin.

Keskustelin työparini kanssa asiakasperheemme tilanteesta ja lapseen liittyvästä huolesta. Sovimme lasten suojelun arvion pyytämisestä tilanteeseen. Asiakkaan tilanteen muuttuessa, pyrin tiedottamaan työparia heti, jotta voidaan varata yhteinen aika asiakkaan tilanteen tar-

kasteluun ja suunnitelman tekemiseen. Hoidin työliställani olleita vireillepanoja loppupäivän ajan, eli olin yhteydessä huoltajiin puhelimitse ja kirjasin yhteydenotot ilmoitusten arvioihin.

Tiistai

Minulla oli sovittu tapaaminen asiakasnuoren kanssa toimistolla. Tapasimme nuoren toiveesta kahden kesken, huoltajien kanssa sovitusti. Keskustelimme nuoren tilanteesta ja kuulumisista. Olin tapaamisen jälkeen yhteydessä huoltajiin sovitusta asioista ja huoltajat kertoivat omaa näkemystään nuoren kuulumisista. Kirjasin tapaamisen ja yhteydenotot asiakastietojärjestelmään.

Iltapäivällä osallistuin kouluverkostoon, joka koski asiakkuudessani olevaa lasta. Kouluverkostossa oli opettaja, erityisopettaja, koulukuraattori, huoltaja ja minä. Keskustelimme lapsen koulukuulumisista ja koulussa esille nousseista huolista. Huoltaja kertoi omaa näkemystään lapsen tilanteesta. Sovimme työnjaosta lapsen tilanteesta, jotta hän saisi riittävää tukea koulunkäyntiin. Työnjaosta sopiminen on tärkeää, jotta välttyään päällekkäiseltä työltä. Kirjasin tapaamisen sisällön asiakastietojärjestelmään.

Keskiviikko

Tapasin toimistollani äitiä ja lasta, liittyen saapuneeseen lastensuojeluilmoitukseen ja palvelutarpeen arviointiin. Sovimme, että teemme yhteistyötä lapsen asioissa koulukuraattorin kanssa. Kirjasin tapaamisen sisällön asiakaskertomukseen ja siirsin tiedot myös palvelutarpeen arviointidokumenttiin.

Minulla oli sovittuna tukisuhdetoimintaan liittyvä arviointi -tapaaminen toimistolla. Nuoren huoltaja oli estynyt tapaamiselle osallistumaan, joten tapasimme tukihenkilön ja nuoren kanssa. Keskustelimme, että tukisuhde on vielä tarpeellinen ja olimme asiasta yksimielisiä. Tiedotin puhelimitse huoltajaa tapaamisella sovitusta asioista. Kirjasin tapaamisen sisällön asiakastietojärjestelmään.

Iltapäivällä soitin koulukuraattorille sovitusti, liittyen edellisen päivän tapaamiseen. Sovimme jatkotyöskentelystä lapsen asioissa, huoltajan suostumuksella. Olin yhteydessä huoltajaan kuraattorin kanssa käydystä keskustelusta ja jatkosuunnitelmasta. Kirjasin yhteydenotot asiakaskertomukseen ja lisäsin palvelutarpeen arvion dokumenttiin koulukuraattorin näkemyksen lapsen tilanteesta ja tuen tarpeesta.

Hoidin työlistääni ajan tasalle, koska olin jäämässä lomalle. Tiedotin ajankohtaisista asioista työpariani, joka toimi lomani aikana sijaiseni.

Torstai ja perjantain olin lomalla.

Viikkoanalyysi

Sosiaaliohjaajan työ perhesosiaalityössä on pitkälle itsenäistä työskentelyä, joten oman työn suunnittelu on mahdollista. Koska asiakasmäärä on suuri, työn ja aikataulujen suunnittelu on olennainen osa työtä. Asiakastapaamisten suunnittelua toteutan niin, että varaan kalenteriin riittävästi aikaa siirtymiin ja kirjausten tekemiseen. Asiakastapaamiseen varaan lähtökohtaisesti aikaa tunnin ja verkostotapaamisille varaan aikaa hieman enemmän.

Pyrin pitämään viikoittain kalenteristani vapaana kaksi työpäivää kirjaamiselle, jolloin käsitelen vireillepanoja, laadin palvelutarpeen arviointeihin liittyviä kirjauksia ja hoidan asiakastyötä puhelimitse. Muille päiville suunnittelen kahdesta kolmeen asiakastapaamista per päivä. Tämä mahdollistaa sen, että minulla on riittävästi aikaa asiakastapaamisille ja kirjaaminen on mahdollisimman keskeytymätöntä. Muutoksia saattaa aina tulla tapaamisten peruuntumisina ja akuutteja tilanteita perheissä, jotka luonnollisesti vaikuttavat työn suunnitteluun. Oman ajankäyttöni suunnittelu lisää työn hallinnan tunnetta ja parantaa työssä jaksamistani. Hyödynnän työskentelyssä mahdollisuuksien mukaan myös sähköisiä asiointikanavia, kuten teamsia.

Vaikka työn vaativuus lisääntyisi, ei kuormituksen kokemus välttämättä lisäännä, jos pitää huolen työn ja siihen liittyvien tilanteiden hallinnasta. Monipuoliset työtehtävät auttavat selviytymään yksipuolisesti kuormittavasta työstä. On havaittu, että vaikutusmahdollisuuksia omaan työhön lisäämällä voidaan vahvistaa työn hallintaa ja lisätä kuormituksen kestämistä. Vaikutusmahdollisuudet syntyvät mahdollisuudesta päättää työmäärästä, työtahdistasta- ja menetelmistä, työajoista ja joskus työnjaosta. Yksi työnhallinnan ydinasioista on, että saa tukea haastavissa tilanteissa sekä työyhteisön osallistumisjärjestelmien toimivuus. Työn hallinnan taustalla on jatkuvasti uudelleen arvioitava ja selkeä sopimus perustehtävästä, tavoitteista ja arvoista. Kun työn hallintaan liittyvät perusasiat ovat kunnossa, vaatimuksista ja kuormitustekijöistä on mahdollista selvittää paremmin, kuin että työn hallintaan ei kiinnitetä huomiota. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 20.)

Olen kokenut, että työn suunnittelu lisää paitsi omaa jaksamistani, myös asiakastyön laadukkuutta. On tärkeää, että asiakas kokee saavansa riittävän ajan asioidensa hoitamiseen ja asiakaskirjaukset pysyvät laadukkaina ja ajan tasalla. Kun asiakkaan palvelut ovat ajan tasalla ja sujuvia, vähentää se myös työn keskeytyksiä, kuten yhteydenottoja puhelimitse asiakkailta ja palveluntuottajilta.

Sosiaaliohjaajan työn luonteeseen kuuluu keskeytyksiä, kuten puheluita, yhteydenottoja teamsin ja sähköpostin välityksellä sekä työyhteisön sisäisiä konsultointeja. Pyrin minimoimaan keskeytyksiä hyödyntämällä etätömahdollisuutta kirjaamista varten. Pyrin myös hoitamaan yhden asian kerrallaan loppuun, jolloin keskittyminen paranee. Pidän listaa asioista, jotka minun tulee hoitaa, jotta ne pysyvät ajan tasalla. Tarkastelen asiakkuuksia säännöllises-

ti, joka auttaa hahmottamaan asiakkaiden tilanteita paremmin. Suljen tarpeettomasti asiakkuudet säännöllisesti, jotta asiakkuuksien määrä ei näydy virheellisenä. Tarpeettomat asiakkuudet työlliställä lisäävät myös tunnetta siitä, että asiakkaita on enemmän, kuin todellisuudessa on, ja aiheuttaa kuormitusta, koska työntekijä tiedostaa, että tämäkin työ tulisi tehdä. Kun asiakkuuksia käy läpi muutaman kerrallaan, ne eivät kasaannu ja ajallisesti se vie päivästä vain hetken.

Työelämän muutokset edellyttävät työntekijältä kykyä sopeutua ja toimia itse muutoksen agentteina. Työtä organisoidaan usein niin, että työntekijöiden oletetaan toimivan itseohjautuvasti ja vaikuttavan merkittävästi omaan työhön ja työyhteisön työhön, mikä voidaan nähdä mahdollisuutena työntekijälle. Työntekijä ei ole ulkopuolinen tekijä, vaan hän voi itse vaikuttaa kokemaansa. Psykologinen pääoma on yhteydessä oman elämän ohjaukseen ja mielenrauhaan. Sillä on merkitystä työpaikalla käyttäytymiseen ja työntekijän suoriutumiseen. Psykologinen pääoma on monissa tutkimuksissa yhdistetty työtyytyväisyyteen, organisaatioon sitoutumiseen, työstä suoriutumiseen ja vähäisiin poissaoloihin. Psykologista pääomaa voi kasvattaa ja se muodostuu itseluottamuksesta, toiveikkuudesta, realistisesta optimismisuudesta ja sitkeydestä. Psykologinen pääoma ei ole sitoutunut vain yksilöön, vaan sitä voidaan kehittää myös työyhteisössä. (Manka & Manka 2023, luku 6.1.)

9.6 Viikko 6 Dokumentointi ja tietohuolto

Maanantaina ja tiistaina olin lomalla.

Keskiviikko

Osallistuin sovitulle tapaamiselle neuvolan ja perhesosiaalityön henkilökunnan kesken. Tapaamisella keskustelimme yhteistyöstä ja sen kehittämistarpeista sekä siitä mikä koetaan jo toimivaksi.

Tapaamisen jälkeen kävin läpi lomani aikana saapuneita yhteydenottoja sähköpostitse. Olin yhteydessä puhelimitse asiakkaisiin, joiden kanssa sijaiseni oli sopinut omatyöntekijän olevan yhteydessä palattuaan. Asiakkaan kannalta on parempi, että omatyöntekijä on yhteydessä, mikäli tilanne ei ole akuutti, koska omalla työntekijällä on kokonaisvaltainen tieto asiakkaan tilanteesta. Kävimme sijaisen kanssa läpi lomani aikaiset tapahtumat ja asiakkuuksiini liittyvät yhteydenotot. Hoidin asiakaskirjaukset liittyen puheluihin ja sovittuihin asioihin asiakkaiden kanssa.

Olin yhteydessä palveluntarjoajiin palveluiden tarpeesta ja sovin aloitustapaamisia. Keskustelin perhetyöntekijän kanssa puhelimitse asiakasperheen kuulumisista ja kirjasin puhelun asia-

kaskertomukseen. Sovimme lisäksi, että siirrämme perhetyön arviointitapaamista, koska asiakas oli kertonut lomamatkasta aiemmin sovittuna ajankohtana.

Torstai

Osallistuin aamulla viikkotiimiin, jossa käsitelimme esihenkilön johdolla ajankohtaisia työhön liittyviä asioita ja henkilöstöasioita. Tiimin jälkeen minulla oli toimistolla sovittu tapaaminen liittyen perhetyön arviointiin. Perhetyö päätettiin tarpeettomana ja asiakkaan kanssa sovittiin muista tukitoimista. Kirjasin tapaamisen sisällön asiakastietojärjestelmään. Perhetyön päätös oli voimassa vielä hetken aikaa, joten en päättänyt perhetyötä asiakastietojärjestelmästä vielä. Kun palvelu tosiasiallisesti päättyy, on palvelu päätettävä asiakastietojärjestelmästä ja arkistoitava.

Hoidin arkistointia liittyen asiakasasiakirjoihin sähköisesti sekä kävin läpi saapuneita kirjeposteja. Postitse saapuvat yleisimmin ostopalvelujen kuukausikoosteet ja raportit, jotka arkistoidaan. Tarkistin sähköiset arkistoinnit ajan tasalle. Kävin läpi postitse saapuneita ostopalvelujen koosteita sekä raportteja ja arkistoin niitä. Hoidin asiakaspuheluita ja osallistuin iltapäivällä teamsin kautta info- tilaisuuteen liittyen hyvinvointialueen ajankohtaisiin asioihin.

Perjantai

Tein etätöitä. Päätin ja arkistoin palveluita, jotka olivat päättyneet. Laadin palvelutarpeen arviointeihin liittyviä dokumentteja asiakastietojärjestelmässä. Hoidin asiakaspuheluita ja niihin liittyviä kirjauksia sekä käsitelin vireillepanoja. Kävin läpi asiakaslistaani ja tarkistin onko asiakkaiden asiat ajan tasalla, myös asiakastietojärjestelmässä. Tein listaa seuraavan viikon tehtävistä töistä.

Viikkoanalyysi

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 17 § mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön tulee kirjata asiakasasiakirjoihin asiakkaan palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan turvaamiseksi tarpeelliset ja riittävät tiedot. Arkistoinnista säädetään erikseen arkistolaisissa 831/1994. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023.)

Sosiaaliohjaajan työhön sisältyy paljon asiakaskirjausten laatimista ja dokumentointia. Perhesosiaalityössä on käytössä asiakastietojärjestelmä, johon lapsiperheiden palveluiden asiakkuus avataan. Lapsiperheiden palveluiden alla tyypillisimmin käytettyjä välilehtiä on palvelutarpeen arvio, josta löytyy siihen liittyvä palvelutarpeen arvion dokumentti ja asiakkuuden suunnittelu, jonka alle kirjataan tehty asiakastyö, tapaamiset ja yhteydenotot sekä laaditaan asiakassuunnitelman dokumentti. Lisäksi sosiaaliohjauksesta ja sosiaalityöstä avataan omat kansiot ja samoin eri palveluista, joita asiakkaalle myönnetään ja niiden alle tehdään kyseis-

ten palveluiden päätökset. Vireillepanot tulevat asiakastietojärjestelmässä erilliselle työlis-talle ja niistä avataan joko palvelutarpeen arvio tai ne käsitellään 7 arkipäivässä. Asiakkuuk-sissa olevia koskevat ilmoitukset voi liittää jo olemassa olevaan selvitykseen. Kaikissa vireille-panoissa on olemassa dokumentti, kuten esimerkiksi lastensuojeluilmoitus, josta työntekijä kirjaa lastensuojeluilmoituksen arvion saapuneen ilmoituksen yhteyteen. Asiakastietojärjes-telmän käyttöön koulutetaan ja työntekijöiden käytössä on asiakastietojärjestelmän pääkäyt-täjien tuki arjessa.

Ajan tasainen kirjaaminen on erittäin tärkeä osa asiakastyötä. Oma ajankäyttöä työssä on suunniteltava siten, että kirjaamiselle jää aikaa. Tiimissämme on linjattu yhteisesti, että asiakaskirjauksille tulisi varata kalenterista riittävästi aikaa ja esihenkilön suosituksena on ollut, että perjantai olisi kirjauspäivä. Tällä voidaan vaikuttaa siihen, että asiakaskirjaukset pysyvät ajan tasaisena ja laadukkaana. Kirjaamiseen on hyvä suunnitella erillinen aika, jotta kirjaaminen olisi mahdollisimman keskeytymätöntä. Itse olen työssäni pyrkinyt kirjaamaan asiakastapaamisia ajantasaisesti ja vähintään viikoittain pitämään kirjauspäivän, jonka suun-nittelen etätöypäiväksi. Mahdollisuuksien mukaan varaan kirjaamistyölle aikaa kahtena työ-päivänä viikossa, mikäli palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmiin liittyvää kirjausta on tehtävänä paljon. Tämä varmistaa myös asiakastyön jatkuvuuden, kun työntekijä on esi-merkiksi äkillisen sairastumisen takia poissa työstä ja toinen työntekijä hoitaa asiakastyötä. Sijaisella tulisi olla käytettävissä riittävä ja ajantasainen tieto asiakkaan tilanteesta ja sovi-tuista asioista. Työntekijöiden vaihtuvuuden takia on tärkeää, että jatkavalla työntekijällä on saatavilla kirjaukset asiakkaan tilanteesta, jotta suunnitelmallisuus säilyy työskentelyssä. Asiakkaan näkökulmasta tämä vähentää samojen asioiden toistoa eri työntekijöiden kesken, mikä kuormittaa asiakkaita tarpeettomasti ja viivästyttää heidän asioidensa edistymistä.

Ohjeistuksista ja vaatimuksista huolimatta sosiaalityön kirjaamiseen liittyy paljon epäkohtia ja kirjaamisen laadukkuus vaihtelee. Kirjaamistapojen vaihtelua aiheuttaa työn hektinen luonne ja useat vaatimukset kirjaamiselle. Sosiaalityön asiakirjoilla tuotetaan virallista tie-toa, josta syystä niiden sisällöt ovat merkityksellisiä. Asiakirjat liikkuvat asiakkaan mukana eri instituutioihin, joka lisää niiden sisältöjen merkitystä. Asiakirjoissa tulisi olla näkyvillä yksilöl-liset tarpeet, joka tekee asiakirjoista asiakaslähtöisiä ja on tärkeä osa asiakkaan oikeustur-vaan. (Hietikko 2021, 5.)

Sosiaalityön dokumentaation lainsäädännön myötä 2000-luvulla, asiakirjat ja dokumentit ovat saaneet juridisesti vahvemman roolin, ja niihin liittyvät vaatimukset ovat lisääntyneet. Lain-säädäntö uudistuu jatkuvasti ja se asettaa haasteita ammattilaisille käytännön työssä. Asia-ksalähtöisyydestä huolimatta, asiakkaiden osallisuus kirjaamisessa ei ole juurikaan lisäänty-nyt. Sosiaalityön asiakirjojen siirtyminen Omakanta-palveluun tulevaisuudessa korostaa vielä enemmän asiakirjojen sisällön merkitystä. Omakanta-palvelusta asiakkaat tulevat näkemään jatkossa heitä koskevat kirjaukset terveydenhuollon lisäksi sosiaalihuollosta, tarkoituksena

sujuvoittaa sosiaalihuollon asiakasprosesseja, asiakkaan aktiivisuutta ja sujuvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyötä asiakastyössä. (Hietikko 2021, 8-9.)

Asiakaskirjauksiin ja dokumentointiin liittyy myös työn kehittäminen. Kirjaamiseen liittyy annettujen palveluiden tarkastelu sekä vaikutusten arviointi. Sosiaalityössä dokumentointi on iso osa työtä, joten siihen liittyy ristiriitoja liittyen vallankäyttöön, itsemääräämisoikeuteen ja ammattilaisen harkintavallan käyttämiseen. Dokumentointi on kokonaisvaltainen prosessi, pitäen sisällään niiden lukemisen ja käyttämisen sekä vaikutukset asiakkaan elämään. (Hietikko 2021, 7.)

Perhesosiaalityössä kirjaamisessa on tärkeää huomioida, että esimerkiksi perhetyötä koskevat päätökset tulee olla kaikille perheenjäsenille, joita palvelu koskee. Myös palvelutarpeen arvio dokumentti tulee laatia tarvittaessa kaikille perheenjäsenille erikseen. Tämä on tärkeää kirjaamisen näkökulmasta, jotta asiakaskirjaukset voidaan kirjata sille henkilölle, jota asia koskee. Esimerkiksi vanhempien henkilökohtaisia asioita voi nousta esille, joilla ei ole vaikutusta lapsen arkeen, mutta tieto voi muutoin olla olennaista vanhemman asiakkuuden ja palvelujen kannalta. Erityisen tärkeää on kiinnittää huomiota kirjaamiseen uusioperheiden kohdalla, ja on otettava huomioon, että toisella huoltajalla on oikeus saada nähtäväkseen huollettavansa koskevat kirjaukset. Asiakkuuden suunnittelun kirjauksissa tulisi olla nähtävillä jatkumo, joten huomiota on kiinnitettävä siihen, että asiakaskirjaukset ovat ajan tasalla kaikkien perheen jäsenten asiakirjoissa. Kiire ja suuri kirjaamismäärä voi aiheuttaa sen, että esimerkiksi arviointitapaamiset kirjataan vain yhdelle perheenjäsenelle, kuten vanhemmalle, vaikka sisältö olisi tärkeä lapsen asiakkuuden kannalta. Huomioitavaa on, että esimerkiksi lastensuojelun asiakkuuteen siirryttäessä, asiakkuus on vain lapsella ja tällöin aiemmat kirjaukset ja tehty asiakastyö tulisi näkyä lapsen asiakirjoissa, asiakastyön sujuvuuden ja tärkeän tiedon siirtymisen kannalta.

Sosiaalityön ammatillisiin menetelmiin on aina kuulunut asiakkaiden elämän ja elämäntilanteiden havainnointi ja niistä muistiinpanojen laatiminen arvioinnin perustaksi. Dokumentointi ei ole vapaata kirjoittamista, vaan lainsäädännön, erilaisten hallinnollisten ohjeiden, palveluprosessien ja dokumentointipohjien ohjaamaa. Dokumentointi perustuu työntekijöiden juridishallinnollisiin velvoitteisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädäntö edellyttää tehdyn asiakastyön kirjallista, pysyvään muotoon kuvaamista, jotta voidaan tarpeen mukaan myöhemmin palata asiakasprosessin eri vaiheisiin. Dokumentoinnissa on käytävä ilmi koko asiakkuuden kaari. (Juhila 2018, 52-53.)

Asiakkuuksia on tärkeää tarkastella asiakkaan tilanteen, tuen ja palveluiden tarpeen mukaisesti. Mikäli asiakkaan palvelujen ja tuen tarve on päättynyt, työntekijä käy asiakkaan kanssa keskustelun asiakkuuden tarpeellisuudesta ja päättää asiakkuuden, mikäli asiakkaan sosiaalipalveluiden tuen tarve on päättynyt. Asiakasta ohjataan asiakkuuden päättyessä olemaan

oman asuinalueen lapsiperheiden palveluihin uudelleen yhteydessä, mikäli palvelutarvetta on arvioitava uudelleen.

Asiakkuuksien läpikäyminen säännöllisesti lisää työn hallinnan tunnetta ja asiakkuuden suunnittelu pysyy laadukkaana ja ajantasaisena. Olemme sopineet, että kerran kuukaudessa tulee pitää tietohuoltopäivä, jolloin asiakkuuksia tarkastellaan ja käydään läpi sekä hoidetaan asiakirjojen arkistointia. Itselläni on käytäntö, että tarkastelen säännöllisesti asiakkuuksia ja käyn asiakaslistaani läpi, koska se tuo hallinnan tunnetta työhöni ja auttaa hahmottamaan asiakkaiden tilanteita.

9.7 Viikko 7 Lastensuojelutarpeen arviointi

Maanantai

Osallistuin aamulla asiakasohjausryhmään, jossa kävimme esihenkilöiden tuella läpi kahta perhetyön jatkopäätöstä ja arvioimme perheen palveluiden ja tuen tarvetta sekä teimme suunnitelmaa jatkostyöskentelystä. Hoidin asiakaspuheluita ja käsitelin saapuneita yhteydenottoja sekä laadin niihin liittyviä arvioita ja muita asiakaskirjauksia.

Konsultoin esihenkilöäni asiakasperheeni lapsen tilanteesta, josta minulla heräsi huoli saapuneen lastensuojeluilmoituksen perusteella. Sovimme, että tilanteesta konsultoidaan lastensuojelua. Laadin koosteen lapsen tilanteesta esihenkilölle ja hän lähetti minulle teams-kutsun lastensuojelukonsultaatioon, joka toistuu viikoittain tietyinä ajankohtana.

Tiistai

Osallistuin Sosiaalialan asiantuntijapäiville. Kiersimme yhteistyökumppaneiden esittelypisteitä ja verkostoiduimme uusien yhteistyökumppaneiden kanssa sekä vaihdoimme ajankohtaisia kuulumisia. Osallistuimme aamulla tapahtuman avaukseen. Myöhemmin osallistuimme vammaispalvelulain muutoksia ja rakenteellista sosiaalityötä koskeviin esityksiin. Työparini osallistui edellisenä päivänä sovittuun lastensuojelun konsultaatioon, koska asiantuntijapäivillä minun olisi ollut mahdotonta osallistua.

Keskiviikko

Aamu alkoi työnohjauksella. Henkilöstöresurssi ja työn suuri määrä puhuttivat. Keskustelua käytiin lastensuojelun asiakasmäärästä, ja sen vaikutuksesta perhesosiaalityöhön. Koettiin, että asiakasprofiili näyttäytyy aiempaa haastavampana perhesosiaalityössä. Pohdittiin lastensuojelun asiakasmäärän rajaamisen vaikutuksia perhesosiaalityön palveluissa.

Hoidin lounaan jälkeen asiakasasioita ajan tasalle, koska olin jäämässä lomalle. Tiedotin asiakastilanteestani työpariani, joka toimi lomani aikana sijaiseni. Keskustelin edellisen päivän lastensuojelun konsultaatiosta työparini kanssa. Tilanteessa oli päädytty siihen, että lastensuojelusta nimetään sosiaalityöntekijä arvioimaan lastensuojelun tarvetta. Minulla oli sovittu perhetyön aloitustapaaminen iltapäivällä asiakkaan kotona. Kirjasin tapaamisen asiakastietojärjestelmään ja tein perhetyön päätöksen.

Torstaina ja perjantaina olin lomalla.

Viikkoanalyysi

Lastensuojelulain 1§ mukaan lain tarkoitus on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen ja erityiseen suojeluun. Vastuu lapsen hyvinvoinnista on lastensuojelulain 2 § mukaan vanhemmilla ja muilla huoltajilla ensisijaisesti. Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten on tuettava vanhempia heidän kasvatustehtävässään ja tarjottava lapselle ja perheelle tarpeellista tukea riittävän varhain sekä ohjattava lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Lähtökohtaisesti perhesosiaalityön tarkoitus on tarjota tukea perheille varhain ja oikea-aikaisesti. Joskus tilanne voi kuitenkin monista eri syistä heikentyä ja kriisiytyä palveluista ja tuesta huolimatta, jolloin työntekijän tehtävä on arvioida, onko tuki perheen tai lapsen tilanteessa riittävää.

Kun perhesosiaalityön työntekijällä herää lastensuojelullinen huoli lapsen tai perheen tilanteesta, keskustellaan tilanteesta aina perheen kanssa ja kerrotaan lastensuojelun arvion pyytämistä. Lastensuojeluilmoitukseen tai yhteydenottoon ei kuitenkaan tarvita perheen suostumusta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos ohjaa, että ilmoitusvelvollisuus koskee useiden eri tahojen työntekijöitä, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka tilanne vaatii lastensuojelu tarpeen selvittämistä. Nämä tahot ovat sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat, opetus- ja nuorisotoimi, opetuksen tai koulutuksen järjestäjät, poliisitoimi, rikosseuraamuslaitos, palo- ja pelastustoimi, seurakunta ja muu uskonnollinen yhdyskunta, vastaanottokeskukset, hätäkeskustoiminta ja koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaa tarjoavat yksiköt, tulli ja rajavartiolaitos, ulosottoviranomaiset ja kansaeläkelaitos. Ilmoitus täytyy tehdä viipymättä eikä vaitiolovelvollisuus estä lastensuojeluilmoituksen tekemistä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024.)

Perhesosiaalityössä työntekijä konsultoi lastensuojelun arvion tarpeesta aina esihenkilöä, jolle laaditaan kooste lapsen ja perheen tilanteesta. Esihenkilö pyytää lastensuojelusta työparia arvioimaan perheen tilannetta tai kiireellisissä tapauksissa sosiaali- ja kriisipäivystystä. Perhesosiaalityö ja lastensuojelu on ottanut käyttöön viikoittaisen lastensuojelun konsultaatio mahdollisuuden, jossa ovat paikalla lastensuojelun ja perhesosiaalityön esihenkilöitä ja per-

heen oma työntekijä. Oma työntekijä esittelee anonyymisti lapsen ja perheen tilanteen sekä kertoo, mitä tukitoimia ja palveluita perhe saa. Lastensuojelun esihenkilöt esittävät tarkentavia kysymyksiä ja antavat joko ohjeistuksia lastensuojelun näkökulmasta, miten tilanteessa olisi hyvä toimia tai sovitaan lastensuojelun arviosta ja yhteistyöstä. Mikäli päädytään lastensuojelun arvioon tilanteesta, lastensuojelun ja perhesosiaalityön työntekijät sopivat yhteisen tapaamisen lapsen ja perheen kanssa, jossa perheen tuen tarvetta arvioidaan. Arvion johtopäätösten mukaisesti, asiakkuus joko jatkuu perhesosiaalityössä tai siirtyy lastensuojelun asiakkuuteen. Lastensuojelulain 26 § mukaan arvion lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeesta tekee sosiaalityöntekijä, joka arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuudesta huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta (Lastensuojelulaki 417/2007).

Kiireellisissä tilanteissa perhesosiaalityö ja sosiaali- ja kriisipäivystys tekevät yhteistyötä. Kiireelliselle käynnille lähtee oma työntekijä ja sosiaalipäivystyksen työntekijä. Perhesosiaalityössä ei voida tehdä esimerkiksi kiireellisiä sijoituksia, joten kiireellisissä tilanteissa päivystävä sosiaalityöntekijä arvioi kiireellisen sijoituksen tarpeen, mikäli muita vaihtoehtoja ei ole käytettävissä. Tämän jälkeen asiakkuus siirtyy lastensuojeluun ja perhesosiaalityön asiakkuus päättyy.

9.8 Viikko 8 Asiakkaan kohtaaminen

Maanantai

Loman jälkeen kävin läpi työlistani, sähköpostit ja yhteydenottopyynnöt. Olin sopinut asiakkaan kanssa yhteydenoton puhelimitse, joten soitin asiakkaalle ja keskustelimme perheen tilanteesta.

Käsittelin saapuneita vireillepanoja, joista osa oli lastensuojeluilmoituksia, koskien omia asiakkaitani ja osa yhteydenottoja uusista asiakaista. Sovin kotikäyntejä asiakasperheisiin, joissa palvelutarpeen arviointi oli tarpeen aloittaa ja olin yhteydessä omiin asiakkaisiini. Asiakkaat ovat yleisesti tyytyväisiä siihen, että lastensuojeluilmoitukset ohjautuvat omalle työntekijälle ja omaa tai lapsen tilannetta ei tarvitse kerrata tarpeettomasti. Hyvänä koetaan myös, että muuttuneisiin tilanteisiin saa tukea ajantasaisesti tutulta työntekijältä, ilman että asioita täytyy kerrata alusta. Kävin läpi asiakaslistaani ja tarkastelin palvelutakuita, jotka olivat ajan tasalla ja kirjasin yhteydenottoihin liittyviä arviointeja ja kertomuksia asiakastietojärjestelmään.

Tiistai

Aamulla osallistuin teams-yhteydellä asiakkaani kouluverkostoon sovitusti. Kävimme läpi nuoren koulukuulumisia. Verkostoon osallistui nuori, huoltajat ja koulun henkilökuntaa minun lisäksi. Tarkoituksena oli tehdä yhdessä suunnitelmaa jatkoon. Verkostotapaamisilla käsitelimme kouluun liittyviä asioita ja sovimme asiakkaan kanssa erillisestä tapaamisesta liittyen muihin asioihin. Usein asiakkaat kokevat, että esimerkiksi isossa kouluverkostossa on epämuokavaa käsitellä perheen henkilökohtaisia asioita. Asiakkaat ovat yleisesti tyytyväisiä siihen, että yhteistyötä tehdään, mutta perheen yksityisyyttä kunnioitetaan.

Osallistuin asiakasohjausryhmään tapaamiseni jälkeen, jossa käsitelimme asiakkaan tukisuhteen jatkumista ja palveluntarvetta. Asiakasohjausryhmän jälkeen valmistelin tukisuhteen jatkopäätöksen esihenkilölle ja tiedotin palvelun jatkumisesta asiakasta sekä tukihenkilöä. Kirjasin vielä aamun verkostotapaamisen ja hoidin asiakaspuheluita sekä käsitelin viirillepanoja.

Keskiviikko

Aamulla kävin kotikäynnillä, jossa palvelutarpeen arviointi oli aloitettu nuorten sosiaalipalveluiden kanssa yhteistyössä. Asiakas oli lähiaikoina täysi-ikäistymässä, joten yhteistyö nuorten sosiaalipalveluiden kanssa oli etukäteen sovittua. Laadimme palvelutarpeen arviota yhteistyössä ja nuorelle tiedotettiin, että asiakkuus jatkuu nuorten sosiaalipalveluissa. Sovimme työparin kanssa työnjaosta. Tapaamisen jälkeen kirjasin kotikäynnin ja siirsin tietoja palvelutarpeen arvioon perhesosiaalityön osalta.

Minulla oli sovittuna konsultaatio perhesosiaalityön sosiaalityöntekijän kanssa erään yhteisen asiakkaan tilanteesta sekä puhelu erityisopettajan kanssa asiakkaani koulukuulumisista ja jatkosuunnitelmasta nuoren asioissa. Olin sopinut soittoaajan myös koulukuraattorin kanssa asiakkaani asioissa. Kirjasin yhteydenotot ja käytyt keskustelut asiakastietojärjestelmään ja olin luonnollisesti yhteydessä asiakkaisiin käytyjen keskustelujen sisällöistä ja sovitusta asioista.

Iltapäivällä kävin kotikäynnillä palvelutarpeen arvioon liittyen, jossa tapasin lasta henkilökohtaisesti. Lapsen kanssa keskustelin hänen omassa huoneessaan lapselle tutussa ympäristössä ja huoltaja odotti läheisyydessä. Pyrin juttelemaan lapsen kanssa ikätasoisesti ja käyttäen lapselle ymmärrettävää kieltä. Keskustelin lapsen kanssa hänen arjestaan ja hänelle merkityksellisistä asioista. Keskustelin tämän jälkeen huoltajan kanssa perheen tilanteesta. Kirjasin tapaamisella esille nousevia asioita ja täytin asiakkaan kanssa palvelutarpeen arvioinnin dokumenttia. Itse tapaamisen sisällön kirjasin asiakastietojärjestelmään tapaamisen jälkeen sekä lapsen että huoltajan asiakastietoihin.

Torstai

Aamulla osallistuin viikkotiimiin, jossa käsitelimme ajankohtaisia työhön liittyviä asioita. Tiimin jälkeen minulla oli sovittuna asiakastapaaminen toimistolla, liittyen tukisuhdetoiminnan aloitukseen. Sovimme tapaamisella tukisuhdetoiminnan tavoitteista ja sisällöistä yhdessä asiakkaan ja tukihenkilön kanssa. Tapaamisen jälkeen kirjasin tapaamisen sisällön ja tein päätöksen tukisuhdetoiminnasta. Vein päätöksen tiedot laskutusjärjestelmään. Osallistuin hyvinvointialueen infoon iltapäivällä teams-yhteydellä.

Perjantai

Tein tänään etätöitä. Osallistuin teams-yhteydellä asiakasohjausryhmään, jossa käsitelimme perhetyön aloitusta ja arvioimme perheen yhdessä esihenkilön kanssa perheen tilannetta ja palveluntarvetta. Hoidin asiakaskirjauksia ajan tasalle ja kävin läpi asiakaslistaani sekä seuraavalla viikolla tehtäviä asioita.

Viikkoanalyysi

Asiakkaan kohtaamiseen kuuluu samanlaiset vuorovaikutuksen ilmiöt, kuin mihin tahansa kohtaamiseen ihmisten kanssa. Jokainen meistä on vuorovaikutuksessa eri tavalla, eikä sanat tai tekemiset vaikuta niinkään vuorovaikutuksessa vaan tapa, jolla kohtaamme toisen ihmisen. Asiakastyöhön liittyä yhä useammin työn vaikuttavuuden todistelua, mikä asettaa haasteita kohtaamiselle. Moni kantaa huolta siitä, että kohtaava läsnäolo muuttuu nykyajan tehokkuusvaatimusten lisääntyessä, lähinnä rutiinien hoitamiseksi. (Mönkkönen 2018, luku 2.1.)

Pyrin kohtaamaan jokaisen asiakkaan työssäni yksilöllisesti. Valmistaudun asiakkaan tapaamiseen, perehtymällä hänen asiaansa riittävästi etukäteen. Ensimmäiselle tapaamiselle varaan hieman enemmän aikaa ja sovin ensimmäisen tapaamisen joko asiakkaan kotiin tai toimistolle. Kotikäynnille mentäessä on aina muistettava, että ollaan asiakkaan yksityiselämän alueella, mikä voi osasta asiakkaista tuntua epämiellyttävälle. Asiakkaalla voi olla ennakkoluuloja sosiaalipalveluja kohtaan, erityisesti, jos kotikäynti liittyy lastensuojeluilmoitukseen. Asiakas voi kokea, että hänen kotiaan, yksityiselämäänsä arvostellaan, joten kunnioittava kohtaaminen on erityisen tärkeää sekä kotikäynnin tarkoituksen sanoittaminen. Kun asiakas on ollut asiakkuudessa pidempään, arvioin, voiko tapaamista järjestää esimerkiksi sähköisiä kanavia, kuten teams-yhteyttä hyödyntäen. Teams on hyödyllinen asiointikanava, joka helpottaa niin asiakkaan kuin työntekijän osallistumista tapaamiseen silloin, kun aikataulu on kiireinen tai asiakas on esimerkiksi työelämässä. Teams-yhteyden hyödyntäminen on mielestäni vaihtoehto silloin, kun asiakas on jo aiemmin tavattu kasvokkain, asiakkaan tilanne on tiedossa eikä perheen tilanteesta ole huolta. Lapsia ja nuoria tulisi kuitenkin tavata aina kasvokkain. Asiakkaan oma elämäntilanne ja arki tulee huomioida siten, että tapaamisista ei aiheudu asiakkaalle tarpeetonta haittaa. Asiakkaan kanssa on tärkeää keskustella etukäteen hänen toiveistaan tapaamisen järjestämisen suhteen. Lasta tavattaessa on aina muistettava, että tapaaminen toteutuu lapsen edun mukaisesti ja lapsilähtöisesti. Huoltajaan kanssa on hyvä käydä etukä-

teen keskustelu lapsen tapaamisesta ja mitä asioita huoltaja kokee tärkeäksi ottaa huomioon, esimerkiksi jos lapsi jännittää tapaamista paljon. Mahdollisuuksien mukaan pyrin tapaamaan erityisesti pieniä lapsia heidän luonnollisessa elinympäristössään, jotta lapsi tuntee olonsa mahdollisimman turvalliseksi. Lapselle tulee sanoittaa ikä- ja kehitystason mukaisesti tapaamisen tarkoitus. Lapsen kanssa keskustellessa on tärkeää antaa lapsen kertoa, mitä hän itse kokee tärkeäksi ja keskustelun ohjaamista on vältettävä. Lapsen kanssa tapaamisella on kiinnitettävä huomiota siihen, että työntekijä käyttää lapselle ymmärrettävää kieltä ja, että lapsi ei tunnista muun muassa ammatillista kieltä. Huoltajan on hyvä olla lähietäisyydellä, jotta hän voi tarvittaessa tulla lapsen tueksi. Nuorten kohdalla voidaan tavata myös toimistolla ja nuoret usein tätä toivovat, asiaa heiltä kysyttäessä. Usein nuori halua tavata myös ilman huoltajien läsnäoloa, koska nuoren elämässä voi olla asioita, joita hän ei halua jakaa huoltajiensa kanssa. Nuorelle on tuotava selkeästi esille etukäteen, mistä asioista ammattilaisen on oltava yhteydessä huoltajiin, kuten esimerkiksi nuoren päihteiden käyttö tai mikäli ammattilaisella herää muuta huolta, joka vaarantaa nuoren kasvua ja kehitystä.

Asiakkaan kohtaaminen on mielestäni tärkein osa asiakastyötä. Perhesosiaalityössä asiakas on lapsi tai nuori ja hänen perheensä. Perhesosiaalityössä asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, joka toisinaan näyttäytyy asiakkaiden sitoutumisena työskentelyyn sekä sujuvoittaa yhteistyötä. Perheen on helpompaa usein ottaa apua vastaan ja päästää työntekijä osaksi omaa yksityistä elämäänsä, kun hän kokee sen olevan valinta eikä ulkoapäin määriteltyä.

Perheen tilanteeseen voi liittyä monia eri tekijöitä ja haasteita. Työntekijän on pyrittävä avoimuuteen ja esimerkiksi yhteydenotoista muihin viranomaisiin tai yhteistyötahoihin, keskustellaan aina ensin asiakkaan kanssa. Asiakas määrittelee itse, mitä asioita toivoo käsiteltävän eri verkostojen kesken. Keskiössä on aina perheen kanssa tehtävä yhteistyö. Palvelujen ja tuen tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa asiakasta osallistaen. Perhesosiaalityössä asiakkaan osallisuus onkin keskeisessä asemassa. Tavoitteena työskentelyssä on tukea perheen omia voimavaroja ja vahvistaa niitä erilaisilla keinoilla. Asiakkaan näkemys omasta tilanteestaan on keskeisessä asemassa.

Sosiaalityössä vaaditaan työntekijältä vähintään, että hän on sitoutunut työskentelemään ammattieettisten periaatteiden mukaan. Keskeistä on lisäksi usko ja luottamus ihmisyyteen ja rakenteisiin. Tämä usko voi syntyä ainoastaan kohtaamisessa henkilökohtaisen sitoutumisen myötä. Asiakkaan on uskottava siihen, että työntekijä ei petä asiakkaan luottamusta, vaan työskentelee pitkäjänteisesti. Jokainen asiakas on ainutlaatuinen ja sen tunnistaminen ja tunnustaminen on arvokkaan kohtaamisen perusta. Työntekijä saattaa joskus huomaamattaan tehdä asiakkaasta yleistyksiä, jotka peittävät asiakkaan ääntä. Arvokas kohtaaminen toteutuu, kun asiakasta lähestytään tavallisena ihmisenä tai perheenä, joka elämäntilanteessaan tarvitsee yhteiskunnan tarjoamia palveluita ja sosiaalityön ammatillista osaamista. Asiakas

nähdään ihmisenä, joka on oman elämänsä paras asiantuntija ja aktiivinen toimija. (Laitinen & Pohjola 2010, 153-155.)

Asiakastapaamisilla on tärkeää antaa asiakkaan itse kertoa omasta elämäntilanteestaan ja kuinka hän itse sen kokee vaikuttavan arkeensa. Työntekijän on joskus tärkeää keskittyä enemmän kuuntelemaan, kuin puhumaan. Kun asiakas kertoo tilanteestaan, voi työntekijä esittää tarkentavia kysymyksiä, joka paitsi tuo lisätietoa, myös luo asiakkaalle tunteen, että työntekijä kuuntelee aidosti. Mikäli työntekijällä herää asiakkaan kertomasta tai perheen olosuhteista lastensuojelullista huolta, on asia otettava asiakkaan kanssa puheeksi ja kerrottava asiakkaalle, että työntekijän arvion mukaan lastensuojelun tarvetta on selvitettävä ja perustella näkemystään asiakkaalle.

Sosiaalityössä asiakkaan kohtaaminen konkretisoituu asiakkaan ja työntekijän välisissä kohtaamisissa. Jotta asiakkaan arvokas kohtaaminen mahdollistuu, vaikuttavat kaikki ulottuvuudet yhteiskunnallisesta yksilölliseen siihen, mitä sosiaalityön arvo-osaamiselta vaaditaan. Asiakkaan arvokas kohtaaminen on sosiaalityön asiantuntijuuden ydintä. Palveluprosessissa on tärkeää tunnistaa kuinka yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja poliittishallinnolliset sekä taloudelliset tekijät vaikuttavat koko työskentelyyn, sekä työntekijän että asiakkaan näkökulmasta. Työntekijän on tunnistamisen lisäksi osattava reagoida tilanteisiin, joka edellyttää vahvaa arvo-osaamista. Sosiaalityössä työntekijä kohtaa asiakkaiden konkreettiset elämäntilanteet ja niihin liittyviä riskejä, puutteita ja ongelmia on osattava analysoida, johon liittyy se, että työntekijän on osattava analysoida kriittisesti myös omia arvojaan, käsityksiään ja toimintatapojaan. Eettisten arvojen ja teorioiden osaaminen ei yksistään riitä, vaan on tärkeä tunnistaa arjen kysymyksiä ja havaita ongelmien sävyjä sekä osattava kysyä ja katsoa toisin. (Laitinen & Pohjola 2010, 138-139.)

Vuorovaikutussuhteen luominen asiakasperheeseen on olennaista ja tärkeää. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat sosiaalityössä tärkeä ominaisuus ja taito. Työntekijän on ymmärrettävä, että usein luottamuksellisen suhteen syntyminen asiakkaaseen vaatii aikaa ja, että asiakkaan aiemmat kokemukset ja taustat voivat olla vaikuttamassa luottamuksen syntymiseen. Myös kulttuuristen tekijöiden merkitys vuorovaikutukseen on tärkeää ymmärtää ja työntekijän tulee kunnioittaa asiakkaan kulttuuria ja taustaa. Esimerkiksi romaniperheiden kulttuuriin liittyvä tietämys ja romanikulttuurin historian vaikutus vielä tänä päivänä on tärkeää tiedostaa, koska se vaikuttaa luottamuksen syntymiseen ja vuorovaikutukseen.

Molemmilla osapuolilla, auttajalla eli työntekijällä ja asiakkaalla on oma osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisessa ja kokemukset syntyvät kohtaamisissa. Näissä kohtaamisissa ja ihmisten välisissä suhteissa olemme haavoittuvia, jos luottamus murtuu. Ihminen tuo kohtaamiseen oman historiansa ja kulttuurinsa, joiden avulla jokainen jäsentää maailmaa yksilöllisesti. On tärkeää luottaa omaan tunteeseen siitä, mikä on asiakastilanteessa luontevaa ja sopivaa eikä

inhimillistä vuorovaikutusta tule pyrkiä kokonaan hallitsemaan. Ammatillisuus on uskallusta asettua avoimesti asiakassuhteeseen, tiedostaen kuitenkin koko ajan ammatillisen roolin ja siihen liittyvän vastuun. (Mönkkönen 2018, luku 2.1.)

Sosiaalityötä tehdessä haastavia asiakastilanteita tulee eteen väistämättä. Työntekijän on tärkeää ennakoida jo ensimmäisessä yhteydenotossa, mikäli asiakas viestii suoraan tai epäsuoraan aggressiivisuutta tai yhteydenoton perusteella voidaan arvioida asiakkaan kohtaamiseen liittyvän haasteita, kuten esimerkiksi päihteiden ongelmakäyttöä. Tällaisiin kohtaamisiin on syytä pyytää työparia ja mahdollisuuksien mukaan ensimmäinen tapaaminen on syytä sopia toimistolle, jossa on saatavilla tarvittaessa muuta henkilökuntaa tai jopa vartijoita. Haastavassa asiakastilanteessa tai asiakkaan kohdistuessa aggressiivisuutta työntekijään, on pyrittävä pysymään itse rauhallisena. On ymmärrettävä, että asiakkaan aggressiivisuuden taustalla voi olla vaikuttamassa eri tekijöitä. Uhkaavassa tilanteessa asiaa ei tule alkaa käymään tarkemmin läpi, vaan siihen voidaan palata myöhemmin, kun turvallisuusuhka ei ole läsnä. Toimistotapaamisellakin on hyvä sijoittua jo etukäteen siten, että voi itse tarvittaessa turvallisesti poistua tilasta ja hälyttää apua.

Vuorovaikutusosaaminen on vaativa ammatillisen osaamisen alue emmekä voi olla täysin varmoja jonkin lähestymistavan toimivuudesta, kun on kyse ihmisten välisistä suhteista. Asiakas ei aina itse edes halua osallistua keskusteluun ja asiakkaiden tilanteet voivat olla vaikeita. Toisinaan asiakas saattaa kohdistaa aggressiivisuutta työntekijää kohtaan tai tilanne voi olla muuten haastava. Ammatillisen tulee suhtautua tilanteeseen rauhallisesti ja pyrkiä ymmärtämään, mitä asiakas haluaa viestiä. Empatian taitoa on oltava ja kyettävä näkemään tilannetta asiakkaan näkökulmasta, joka vaatii omalta mukavuusalueelta poistumista ja vaivannäköä. (Mönkkönen 2018, luku 2.2.)

9.9 Viikko 9 Vuorovaikutus työyhteisössä

Maanantai

Tein etätöitä. Luin sähköpostit ja kävin läpi uudet vireillepanot. Valmistelin palveluihin liittyviä päätöksiä esihenkilölle. Laadin palvelutarpeen arviointien dokumentteja ja asiakassuunnitelmia. Käsittelin saapuneita vireillepanoja olin niihin liittyen yhteydessä huoltajiin. Kirjasin yhteydenottojen arviot asiakastietojärjestelmään ja avasin tarvittaessa palvelutarpeen arvion ja sovin niihin liittyviä tapaamisia.

Tiistaina ja keskiviikkona olin sairaana.

Peruin sovitut asiakastapaamiset ja ilmoitin, että olen yhteydessä myöhemmin uuden ajan sopimiseksi. Laitoin nämä asiat itselleni kalenterimerkintänä muistiin, jotta voin palata niihin

myöhemmin. Olin yhteydessä työpariini poissaolostani ja sovimme, että hän hoitaa yhteisen asiakastapaamisemme sovitusti.

Torstai

Osallistuin viikkotiimiin, jossa käsitelimme ajankohtaisia asioita työhön liittyen. Tiimin jälkeen työntekijät kokivat kuormittuneisuutta ja oman työn ääreen palaaminen tuntui haastavalle. Kokoonnuimme tiimin jälkeen lounaalle, jossa keskustelimme ajatuksista, joita tiimissä käydyt asiat herättivät. Jokainen sai kertoa oman kokemuksensa ja jakaa sen muiden kanssa. Keskusteluissamme oli osana asioiden vakavuuden lisäksi keskinäistä huumorintajua sopivassa suhteessa. Yhteinen hetki auttaa purkamaan ajatuksia ja jatkamaan työpäivää.

Olin lounaan jälkeen yhteydessä asiakkaisiin ja palveluntuottajiin, joiden kanssa tapaamiset peruuntuivat sairastumiseni takia. Sovimme uudet tapaamisajat ja kirjasin peruuntuneet tapaamiset asiakastietoihin. Käsitelin saapuneita yhteydenottoja ja tein niihin liittyviä kirjauksia.

Iltapäivällä minulla oli sovittu perhetyön arviointi, joka pidettiin teams-yhteydellä. Perheen ja lapsen tilanteessa oli tapahtunut merkittävää muutosta parempaan ja perhetyön tavoitteisiin oli suureksi osaksi päästy. Arvioin, että perhe hyötyy edelleen perhetyön tuesta ja teimme suunnitelmaa jatkoon. Kirjasin arviointitapaamisen asiakaskertomukseen.

Perjantai

Tein etätöitä. Kävin läpi asiakaslistaani ja palvelutakuita. Laadin palvelutarpeen arvioita. Olin yhteydessä asiakkaisiin, joilla ei ollut hetkeen ollut aktiivista palvelua ja suljin asiakkuuksia, joille ei ollut enää tarvetta. Valmistauduin seuraavan viikon asiakasohjausryhmiin laatimalla itselleni muistiota ja käymällä läpi asiakkaan tilannetta.

Viikkoanalyysi

Perhesosiaalityössä sosiaaliohjaajan työ on vastuullista ja itsenäistä. Työhön sisältyy tästä huolimatta paljon työparityöskentelyä ja verkostotyötä, jotka mahdollistavat vastuun jakamista ja konsultointia. Sosiaaliohjaajan näkökulmasta sosiaalityöntekijää on usein haastava saada työpariksi, sosiaalityöntekijöiden kiireisen aikataulun ja suuren asiakasmäärän vuoksi. Omassa työyhteisössäni sosiaalityöntekijät kiireestään huolimatta, tarjoavat tukeaan ja konsultaatiota sosiaaliohjaajille ja tulevat tarvittaessa työpariksi arvioimaan asiakkaan tilannetta ja erityisen tuen tarvetta. Työyhteisön tuki onkin sosiaaliohjaajan työssä tärkeää ja näkökulmien jakaminen tukee työn tekemistä.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa työyhteisön toimivuus on erityinen voimavara. Työyhteisön toimivuuteen kuuluu psykologinen turvallisuus eli se, että jokainen tulee ymmärretyksi ja

kokee olevansa hyväksytty osa työyhteisöä ja, että työyhteisössä välitetään avoimesti tietoa työntekijöiden kesken. Hyvä psykologinen turvallisuus vähentää työstressin haitallisia vaikutuksia. Mitä kuuluu hyvinvointialueiden työhyvinvoinnille 2023 raportin mukaan kaksi kolmasosaa työntekijöistä koki työyhteisön yhteistyön toimivaksi. (Laitinen, Selander, Ervasti & Kivimäki 2024, 23.)

Työyhteisöni on erittäin tiivis ja työilmapiiri on avoin ja salliva. Koen, että konsultointi työyhteisön jäsenten kesken on sujuvaa ja jatkuva konsultointi on mahdollista ja joustavaa. Ajoittain työyhteisön kesken tapahtuva konsultointi aiheuttaa työhön keskeytyksiä, mutta yhteistä pelisäännöistä on etukäteen tiimissä sovittu.

Viikkotiimeissä on tärkeää, että jokaisen ääni tulee kuulluksi. Omassa työyhteisössäni keskustellaan avoimesti niin työyhteisön jäsenten kesken, kuin tiimeissä esihenkilöiden suuntaan. Kehittämideoita tuodaan rohkeasti esille ja esihenkilöt ottavat niitä vastaan. Työyhteisöä osallistetaan työn kehittämisessä ja palautetta otetaan vastaan. Työyhteisössä ollaan yleisesti avoimia uusien toimintamallien kokeilemisessa työn sujuvoittamiseksi. Erilaisiin vastuualueisiin on useimmiten vapaaehtoisia, mikä lisää työn tasaista jakautumista.

Hyvälle sisäiselle vuorovaikutukselle ominaista on yhteinen halu ja pyrkimys kuulla kaikkien jäsenten näkemys ja kokemus ja joskus tämä vaatii opettelua. On tärkeää ylläpitää tilanteita, joissa on tilaisuus vastata ehkä kiperiinkin huomioihin ja väitteisiin. Edellytys yhteisten näkemysten ja johtopäätösten syntymiselle on erilaisuuden hyväksyminen. Myönteisyys on arvokas yhteisön ominaisuus, jolla voidaan vahvistaa hyvää sisäistä vuorovaikutusta. Yhtä arvokasta on kyky sietää ristiriitoja ja sallia ne. Sisäiselle keskustelulle on tyypillistä yhteisten päämäärien esillä pitäminen ja uudelleen arviointi. Tähän liittyen yksilöiden intressit ovat avoimesti nähtävissä ja henkilökohtaisista ongelmista voidaan puhua avoimesti. Mikäli yhteisö kriisiytyy, se nähdään mahdollisuutena, josta voi oppia, sen sijaan, että kyse olisi valtataistelusta. Jotta kuormittuneisuuden kokemukset tulisivat yhteisen oppimisen ja työssä kehittymisen perustaksi, on tarpeellista ensin varmistaa yhteinen halu ja pyrkimys tilannearvion tekemiseen, jossa tarkoitus on yhteinen ymmärrys ja tulkinnan rakentuminen. Sen jälkeen voidaan tehdä sopimukset uudistuksista, työn jaosta ja tarvittavista tukitoimista, tehtävistä ja vastuista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 19-20.)

Resurssit puhuttavat tiimeissä jatkuvasti, koska työn määrä näyttäytyy jatkuvasti suurena. Asiakkaiden näkökulmasta asia on esillä usein, koska työntekijät jakavat huolta asiakkaiden oikea-aikaisesta palveluiden saamisesta. Asiakkaiden lisääntyneet ja moninaiset ongelmat lisäävät huolta palveluiden oikea-aikaisuudesta.

Työyhteisössä jokainen auttaa työkaveria tarvittaessa ja töitä tehdään yhdessä. Viikoittain on konsultaatiotiimi, jossa voi konsultoida esihenkilöä ja työyhteisöä haastavista tilanteista ja

kysyä neuvoa. Konsultaatio-tiimi on myös oppimiskokemus, erityisesti uusille työntekijöille, mutta myös pitkäaikaiset työntekijät hyötyvät konsultaatiosta.

Psykologinen turvallisuus tarkoittaa yhteistä käsitystä siitä, mitä seurauksia sosiaalisten riskien ottamisella sosiaalisessa kontekstissa, kuten organisaatiossa tai työryhmässä, koetaan olevan. Vastakohta psykologiselle turvallisuudelle ovat sosiaalinen stressi, sosiaaliset pelot ja epäluottamus. Psykologisesta turvallisuudesta voidaan käyttää myös nimitystä psykososiaalinen turvallisuus. Psykososiaalisen turvallisuuden korkea taso lisää muutosjoustavuutta ja vähentää vastarintaa. Psykososiaalisesti turvallinen työkuulttuuri mahdollistaa avoimen ajatus-tenvaihdon ja rakentavan erimielisyyden. Tällaisessa työkuulttuurissa yksilöiden työtyytyväisyys ja sitoutuminen lisääntyy ja tiimien muutosjoustavuus, innovatiivisuus, oppiminen ja tuloksellisuus paranevat. Kun psykososiaalinen turvallisuus on ollut riittävän pitkään korkealla tasolla, siitä alkaa rakentua luottamus. Luottamuksen synnyttyä, pienet notkahdukset eivät enää vaikuta niin voimakkaasti. Vuorovaikutuksen laadulla on oleellinen merkitys psykososiaalisen turvallisuuden rakentumiselle sosiaalisessa kontekstissa. (Salonen, Lehtinen, Helajärvi ym. 2022, 212-217.)

Psykososiaalisen kuormittumisen arvioinnissa korostuu yksilön kokemus. Joku voi tuntea kuormitustilanteen haitallisena, kun toinen taas haastavana, innostusta lisäävänä ja kannustavana. Tulkinta on riippuvainen paitsi yksilön itseluottamuksesta, luottamuksesta kykyyn selviytyä tilanteesta, mutta se on myös yhteydessä työpaikan kulttuuriin ja siihen mitä pidetään hyvänä tai huonona, onnistumisena tai epäonnistumisena. Jotta kaikilla on mahdollisuus käsitellä kokemuksiaan, täytyy ensin vahvistaa yhdenvertaisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta ja syrjintää. Kaikkien urakehitystä täytyy tukea, hyväksyä erilaiset työ- ja toimintatavat, sallia epäonnistumisia ja virheitä, sekä uupumusta. Yksilön suoriutumisen sijaan, olisi tärkeää korostaa keskinäisen tuen ja arvostuksen merkitystä. Raja terveydelle haitallisen psykososiaalisen kuormituksen ja harmittoman kuormituksen välillä on pieni. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2010, 15-16.)

9.10 Viikko 10 Työhyvinvointi

Maanantai

Tein etätöitä. Osallistuin asiakasohjausryhmään teams-yhteydellä, jossa arvioin esihenkilön tuella asiakasperheen tilannetta, palvelun tarvetta ja jatkotyöskentelyä. Käsittelin saapuneita yhteydenottoja ja hoidin asiakaspuheluita sekä laadin palvelutarpeen arvioiden dokumentteja.

Tiistaina olin lomalla ja keskiviikko oli arkipyhä.

Torstai

Osallistuin aamulla viikkotiimiin, jossa käsitelimme ajankohtaisia työhön liittyviä asioita. Henkilöstöresurssi on keskusteluissa toistuvana teemana sekä työntekijöiden kokemana psykososiaalinen kuormitus. Tiimissä nousi jälleen esille yhtenä kuormittavana tekijänä, tiedonkulun katkonaisuus ja resurssien vähäisyys sekä suuri työmäärä. Pohdimme yhdessä esihenkilöiden kanssa, kuinka työntekijät voivat itse ja työyhteisönä vaikuttaa omaan työhyvinvointiin ja työstä suoriutumiseen sekä työssä jaksamiseen. Lisäksi esihenkilöt toivat esille toimia, joilla jatkuvasti pyritään vähentämään psykososiaalista kuormitusta työssä. Suurimpana haasteena työssä jaksamiselle ihmisten puheissa näyttäytyi henkilöstöresurssin vähäisyys ja henkilökunnan vaihtuvuus. Erityisesti sosiaalityöntekijöitä kaivattiin työyhteisöön lisää, koska erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden määrä on kasvanut ja sosiaaliohjaajat kaipaavat sosiaalityöntekijän arviota asiakasperheisiin yhä useammin. Keskustelu tiimissä oli avointa, mutta toimivien ratkaisujen löytyminen haasteellista. Henkilöstöresurssiin on vaikuttamassa useita eri tekijöitä, ja prosessit ovat aikaa vieviä.

Tiimin jälkeen minulla olisi ollut asiakastapaaminen, joka peruuntui asiakkaan toimesta, joten sovimme sen tilalle uutta tapaamisaikaa. Hoidin vapautuneella ajalla asiakaspuheluita ja käsitteelin vireillepanoja.

Perjantai

Tein etätöitä. Laadin palvelutarpeen arviointien dokumentteja ja valmistelin palveluiden jatkopäätöksiä sekä tarkistin asiakaskirjausten ajan tasaisuuden. Keskustelin puhelimitse aiemmin sovitusti Pelastakaa Lasten sosiaaliohjaajan kanssa tukiperheen aloituksesta asiakasperheelle.

Minulla oli perhetyön sovittu arviointitapaaminen teams-yhteydellä. Perhetyön tavoitteisiin oli päästy ja perhetyö päätettiin yhdessä sovitusti. Kirjasin tapaamisen sisällön asiakirjoihin ja päätin perhetyön palvelun asiakastietojärjestelmässä sekä asiakkaan asiakkuuden, koska hän koki, ettei tuen tai palveluiden tarvetta enää ollut.

Viikkoanalyysi

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus on Suomen historian merkittävimpiä hallinnollisia muutoksia, jossa 2023 vuoden alusta lukien vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä siirtyi kunnilta hyvinvointialueille. Sote-muutos tapahtui loppujen lopuksi lyhyessä ajassa ja suuressa paineessa, vaikka muutosta valmisteltiin pitkään. Organisaatiomuutokset ovat luovut epävarmuutta työntekijöille ja voivat vaikuttaa työntekijöiden terveyteen ja hyvinvointiin, koska organisaatiomuutoksessa työn vaatimukset ja kiire usein lisääntyvät. Muutoksessa esihenkilön tuki voidaan kokea vähäisenä ja työyhteisön suhteet saattavat heikentyä. Vaikutuk-

set näyttäytyvät esimerkiksi stressinä ja voimakkaimmillaan emotionaalisenä uupumuksena. Sote-muutosten lisäksi työhyvinvointiin ovat viime vuosina vaikuttaneet koronapandemia, kasvava työvoimapula sekä talouden haasteet. Hyvinvointialueiden työntekijöiden työkyky ja työhyvinvointi ovat hyvinvointialueudistuksen onnistumisen perusta. (Laitinen ym. 2024, 7.)

Työterveyslaitoksen Mitä kuuluu hyvinvointialueiden työhyvinvoinnille 2023 raportissa kuvataan yhdentoista hyvinvointialueen työhyvinvoinnin tilannetta syksyllä 2023. Raportin tulokset perustuvat Työterveyslaitoksen Mitä kuuluu? ja hyvinvointialueiden työhyvinvointi - tutkimusten kyselyaineistoihin. Raportin mukaan työstressiä koki lähes kaksi viidestä, esihenkilöistä pienempi osuus. Lähiesihenkilöiden toiminta koettiin yleisesti oikeudenmukaiseksi, mutta organisaation päätöksenteon koki oikeudenmukaiseksi harva ja vielä harvempi koki saavansa arvostusta tekemästään työstä. Hyvin työstään palautuvia oli reilu kolmasosa ja 40 % arvioi työkykynsä olevan alentunut. Epävarmuustekijät, kuten epävarmuus omasta jaksamisesta tulevaisuudessa näkyi vastauksissa. Työn mielekkyys ja työhön panostaminen, yhteistoiminta ja työyhteisöjen toimivuus olivat korkealla tasolla. (Laitinen ym. 2024, 4-5.)

Työssä jaksamistani tukee työyhteisön kesken vallitseva hyvä ja keskusteleva ilmapiiri. Lisäksi työtäni tukee säännöllinen työnohjaus, lähiesihenkilön saatavilla oleminen ja tuki arjen työssä sekä säännölliset viikkotiimit, joissa esihenkilö on läsnä.

Jatkuva kuormittuneisuuden arviointi on työn ja muutoksen arkea. Arviointia tapahtuu kahvipöytäkeskusteluissa, työkavereiden kesken, kokouksissa ja esihenkilön kanssa kehityskeskusteluissa. Kuormitusta synnyttäviä tekijöitä on tärkeää arvioida turvallisessa tilanteessa. Tavoitteena on yhteinen näkemys työn haasteista ja vaatimusten kokonaisuudesta, jotta koko henkilöstön jaksamisen, työhyvinvoinnin ja kehittymisen mahdollisuudet voidaan turvata. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010, 20.)

Työhyvinvointia heikentäviä tekijöitä tällä hetkellä työssäni on henkilöstön vaihtuvuus ja henkilöstöresurssi, erityisesti sosiaalityöntekijöiden osalta. Hyvinvointialueelle siirtyminen on luonnollisesti vaikuttanut työntekijöiden työhyvinvointiin. Työntekijöiden vaihtuvuus on ollut suurta ja erityisesti sosiaalityöntekijöiden rekrytointi on näyttäytynyt haastavana. Työyhteisössämme usein puhuttaa tiedonkulun hitaus tai jopa puuttuminen. Epätietoisuus tulevaisuudesta haastaa työssä jaksamista ja näkyy pitkään jatkuessaan uupumuksena työyhteisössä. Voimavarana omassa työssäni olen kokenut, että työyhteisö on haasteista huolimatta pysynyt yhtenäisenä, joka näkyy yhdessä tekemisessä. Kuten ehkä sosiaalialan henkeen kuuluu, työntekijät pyrkivät oman jaksamisensa huolehtimisen ohella toimimaan asiakkaidensa puolesta puhujina ja huoli laadukkaasta asiakastyön toteutumisesta on läsnä. Lähiesihenkilön tuki kuormittavissa tilanteissa on ollut erittäin tärkeää ja viesti siitä, että työntekijöiden huoli tulee kuulluksi ja kehittämistyötä tehdään jatkuvasti. Näen tärkeänä, että esihenkilöt tiedottavat ajankohtaisista asioista työyhteisölle, vaikkei mitään konkreettista muutosta juuri sillä het-

kellä tapahtuisikaan. Usein pelkkä tieto siitä, että toimivia tapoja kehitetään ja haasteisiin pyritään vastaamaan jollakin aikataululla, rauhoittaa työyhteisöä.

Organisaatiouudistukset voivat lisätä työntekijöiden epävarmuutta työn jatkumisesta tai työmäärän hallitsemattomasta lisääntymisestä, joka lisää terveysriskejä. Näiden riskien vähentämiseksi muutostilanteessa on tärkeää turvata työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet ja kuulla työntekijöitä heitä koskevassa päätöksenteossa. Mitä kuuluu hyvinvointialueiden työhyvinvoinnille 2023 raportin mukaan lähes puolet koki, ettei heillä ollut mahdollisuutta vaikuttaa työn muutoksiin. (Laitinen ym. 2024, 20.)

Kokemus oikeudenmukaisuudesta johtamisessa suojaa työntekijöiden hyvinvointia. Lähiesihenkilöiden oikeudenmukaisuuteen kuuluu, että esihenkilö kohtelee alaisiaan ystävällisesti ja huomaavaisesti, kunnioittaa työntekijän oikeuksia ja häneen voi luottaa. Päätöksiin liittyvä oikeudenmukaisuus on sitä, että päätökset tehdään oikeilla perusteilla, epäonnistuneet päätökset puretaan, päätökset ovat johdonmukaisia, niitä seurataan ja niistä tiedotetaan ja lisätietoa on saatavilla tarvittaessa. Kolme neljästä hyvinvointialueiden työntekijöistä koki lähiesihenkilön toiminnan oikeudenmukaiseksi. (Laitinen ym. 2024, 21.)

Olen todennut työssäni usein, etten voi vaikuttaa suoraan organisaatiotasolla tapahtuviin muutoksiin, sen sijaan voin vaikuttaa oman työn mielekkyyteen ja omaan jaksamiseen organisoimalla työtäni ja kokeilemalla erilaisia tapoja tehdä työtä niin, että se kuormittaa mahdollisimman vähän tai sopivasti. Pienilläkin asioilla voi vaikuttaa paljon omaan jaksamiseen ja työn hallinnan tunteeseen. Työhyvinvointiin liittyy työn sisäisiä toimintatapoja, jotka lisäävät jaksamistani, mutta on vähintään yhtä tärkeää huolehtia omasta hyvinvoinnista vapaa-ajalla. Tärkeintä on pyrkiä noudattamaan työaikaa, jotta vapaa-ajalle on riittävästi aikaa. Vapaa-ajan tulee sisältää henkilökohtaisia voimavaroja lisääviä asioita, mitkä ovat jokaisella yksilöllisiä.

Miia Huitti teoksessa *Paremmat työelämän opas 2022* kirjoittaa oman hyvinvoinnin johtamisesta. Huitti toteaa, että maailmamme on pysyvässä murroksessa ja muutoksessa, ja tämä ympäristö vaatii meiltä oman hyvinvoinnin johtamisen taitoja. Keskeisiä tulevaisuuden työelämätaitoja ovat muun muassa analyyttinen ajattelu, aktiivinen oppiminen, kompleksinen ongelmanratkaisu, kriittinen ajattelu, omaperäisyys ja aloitteellisuus, johtaminen ja sosiaalinen vaikuttaminen ja teknologian käyttö. Huutin mukaan kaikkiin näihin vaikuttaa se, miten omaa hyvinvointia johtaa ja hallitsee stressiä. Stressaantuneena uuden oppiminen ja ongelmanratkaisu on haastavaa. Jotta voi menestyä ja onnistua työssä ja elämässä, on ennen kaikkea huolehdittava omasta hyvinvoinnista. Sinällään stressi on tarpeellinen reaktio, joka voi olla hyödyksi tietyissä tilanteissa. Stressi on parhaimmillaan voimavara, mutta pitkittyessään ja voimakkaana muuttuu haitalliseksi. Liiallisena stressi voi olla osasy syy ja johtaa pitkittyessään työuupumukseen. (Salonen ym. 2022, 164-167.)

10 Pohdinta ja yhteenvedo

Opinnäytetyön päiväkirjaraportoinnin olen yleisesti kokenut toimivana tapana opinnäytetyöprosessille työn ohessa. Viikkoraportointi on tukenut opinnäytetyöprosessin edistymistä tarkoituksenmukaisesti. Osittain olen kuitenkin kokenut prosessin aikana kuormittuneisuutta, koska työni itsessään on toisinaan hektistä ja asiakkaiden tilanteet haastavia, joka vaatii keskittymistä ja voimavaroja työpäivien aikana. Työpäivien ja työviikon jälkeen näiden teemojen ääreen palaaminen opinnäytetyössä on ajoittain tuntunut kuormittavalta. Omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnista on toisinaan ollut haastavaa huolehtia tai ainakin siihen on tullut kiinnittää normaalia enemmän huomiota. Vaikuttamassa on ollut myös työyhteisössäni esiintynyt ajoittainen kuormittuvuus, liittyen hyvinvointialueen ajankohtaisiin muutoksiin ja henkilöstöresursseihin, jotka ovat vieneet energiaa paitsi työn tekemisestä, myös opinnäytetyöprosessista. Nämä teemat ja niiden herättämä keskustelu työyhteisössä on toisaalta tukenut opinnäytetyöni tarkoitusta. Työhyvinvoinnin merkitys havainnoissani on korostunut ja asian ääreen palaaminen on tuntunut tärkeältä. Olen miettinyt erityisesti sitä, kuinka itse voin vaikuttaa omaan jaksamiseeni ja työhyvinvointiini arjessa. Kun asioita on pysähtynyt tarkastelemaan, ne ovat saaneet uusia näkökulmia ja merkityksiä. Olen opinnäytetyön prosessin aikana kiinnittänyt huomiota omiin toimintatapoihini työssä ja siihen, kuinka voin vaikuttaa oman työni suunnitteluun ja hallintaan sekä sitä kautta jaksamiseeni. Opinnäytetyöni edetessä huomasin, että työhyvinvointiin liittyvät havainnot painottuivat selkeästi työn organisointia vahvemmin. Toisaalta oman työn organisointi näyttäytyi jatkuvasti tärkeänä osana työhyvinvointia.

Tärkeimmät havaintoni, joilla voin vaikuttaa omaan työssä jaksamiseeni ja työhyvinvointiini ovat liittyneet oman työn aikatauluttamiseen ja työn etukäteen huolelliseen suunnitteluun, asiakastyön dokumentoinnin ajantasaisena pitämiseen, työajan noudattamiseen sekä vuorovaikutukseen työyhteisössä. Vaikka emme voi vaikuttaa organisaatiotason päätöksiin, paitsi tuomalla epäkohtia esille, voimme vaikuttaa omaan toimintaamme. Olen havaintojeni mukaisesti kiinnittänyt huomiota omaan vuorovaikutukseeni työyhteisössä. Olen pyrkinyt vuorovaikutuksessani avoimuuteen, myönteisyyteen ja ratkaisukeskeisyyteen sekä kunnioittamaan työyhteisön erilaisia näkemyksiä. Työni tueksi olen laatinut aikatauluja ja suunnitellut työviikkoani etukäteen siten, että varaan asiakastapaamisille ja asiakaskirjauksille riittävästi aikaa. Olen pyrkinyt jättämään kalenteriin liikkumavaraa, mikäli akuutteja tilanteita ilmenee työpäivän ja -viikon aikana. Olen priorisoinut työtäni ja kiinnittänyt huomiota siihen, että en siirrä työtehtäviä tarpeettomasti myöhemmäksi vaan pyrin pitämään muun muassa asiakaskirjaukset ajantasaisina. Olen kiinnittänyt erityistä huomiota myös siihen, että noudatan työaikani, jotta työstä palautumiselle jää riittävästi aikaa. Työhyvinvointiin ei ole vaikuttamassa ainoastaan itse työ, vaan kaikki muut asiat työntekijän elämässä, kuten erilaiset elämäntilanteet sekä vapaa-ajan ja työn tasapaino. Jokaisella meistä on oma yksilöllinen tapa rentoutua vapaa-ajalla sekä voimavaroja ja mielihyvää tuovat asiat ovat samoin henkilökohtaisia. Näitä voimavaroja lisääviä tekijöitä tulee olla sopivassa suhteessa työhön, jotta työstä voi vapaa-

ajalla kohtuullisesti palautua. Mikäli näitä hyvinvointia lisääviä tekijöitä ei ole tai niiden tekemiseen ei ole käytettävissä voimavaroja, ei työstä voi koskaan palautua. Mielestäni työnantajan olisi tärkeää seurata työntekijöiden työaika ja erityisesti sen ylittymistä sekä tarvittaessa keskustella työntekijän kanssa ja arvioida työn määrää yhdessä sekä tarjota tukea työn rajaamiseen siten, että työ on mahdollista toteuttaa työajan puitteissa. Vähintään yhtä tärkeää työntekijän on itse kiinnittää huomiota siihen, että huolehtii työn ja vapaa-ajan välisestä suhteesta ja siitä, että työstä palautumiselle jää riittävästi aikaa.

Sosiaalialan työ pitää sisällään itsessään kuormittavia tekijöitä, koska asiakastyössä kohtaamme elämän haasteita ja ongelmakohtia. On tärkeää, että huolehdimme työntekijöinä omasta hyvinvoinnistamme, jotta voisimme olla tukena asiakkaillemme. Työntekijällä tulee olla voimavaroja tukea asiakasta johdonmukaisesti sekä kohdata jokainen asiakas kunnioittavasti. Mikäli työntekijä on itse kuormittunut eikä voi hyvin, tämä yksi sosiaalityön tärkeimmistä tehtävistä ei voi toteutua.

Kuormittuminen on hyvin yksilöllinen kokemus ja siihen ovat vaikuttamassa monet eri tekijät, kuten esimerkiksi aiempi työuupumus. Jokaisella meillä on myös erilainen tapa käsitellä stressiä ja mikä on toiselle sopiva määrä stressiä, voi toiselle olla liikaa. Manka Marja-Liisa ja Marjut puhuvat Työhyvinvointia käsittelevässä kirjassaan Lazaruksen ja Folkmanin kehittämästä kognitiivisesta stressimallista, jonka mukaan ihmiset kohtaavat työn mahdollisuudet ja uhat eri tavoin. Työyhteisöjen ja työn tietyt piirteet aiheuttavat toisissa työntekijöissä stressireaktioita, kun toisiin ne eivät vaikuta lainkaan. Tätä eroa selitetään työn hallinnan tunteella, joka tarkoittaa sitä, että työntekijä kokee voivansa vaikuttaa työhönsä. Kun työntekijä kokee työn hallinnan tunnetta, hän ei rasitu samalla tavalla, kuin työntekijä, joka kokee vaikutusmahdollisuudet vähäisiksi. Lähestymistavan mukaan kyse on erilaisten yksilö- ja ympäristötekijöiden vuorovaikutuksesta ja keskeinen kysymys on miten yksilön osaaminen ja ominaisuudet sopivat työympäristön vaatimuksiin. Hallinnan tunne pitää sisällään yrityksiä käsitellä näitä ulkoisia ja sisäisiä vaatimuksia, jotka rasittavat tai ylittävät omat voimavarat. Näistä kokemuksista seuraa joko kielteisiä tai myönteisiä tunnetiloja, jotka määräävät stressireaktion voimakkuutta. Mukautumista edistäviä selviytymiskeinoja on ongelmien ratkaiseminen ja tuen pyytäminen ja ehkäisevänä selviytymiskeinona voi olla passiivinen toivominen asian muuttumisesta, itsensä syyttely tai sosiaalinen vetäytyminen. (Manka & Manka 2023, luku 3.)

Kun työntekijä on kuormittunut tai jopa uupunut voi olla mahdotonta nähdä tulevaa varsinkin positiivisessa ja toiveikkaassa mielessä. Tällöin voi tulla syyttäneeksi ongelmista yksipuolisesti ulkopuolisia tekijöitä tai organisaatiotasoa. Voi olla vaikeaa pysähtyä miettimään omaa rooliaan ja kuinka itseään voi tukea haastavassa tilanteessa, jolloin seurauksena voi olla pahimmillaan työuupumus. Ennen kuin tilanne kriisiytyy, tulisi työyhteisöjen pohtia omia toimintatapojaan ja tukea toisiaan työn tekemisessä.

Liian pitkään jatkunut kuormitus voi johtaa sen kääntymiseen negatiiviseksi. Yksilöillä on erilainen tapa reagoida stressiin, joten olisi tärkeä tunnistaa oma ylikuormittumisasteensa. Ihminen ei kuitenkaan välttämättä tunnista omaa ylikuormitustaan, vaan alkaa oireilla keholaan, koska negatiivinen stressi voi syntyä pikkuhiljaa. Voimistuva stressi voi näkyä niin, ettei enää saa aikaan toivomiaan tuloksia ja työsuoritus heikkenee. Pitkään jatkuessaan stressi aiheuttaa unettomuutta, ärtymystä, lyhytjänteisyyttä, fyysistä oireilua ja muistamattomuutta. Stressin oireita voivat olla myös aloitekyvyttömyys ja kyynisyys, joka ilmenee kielteisenä suhtautumisena työhön, työyhteisöön ja asiakkaisiin. Pitkittyessään stressi alkaa vaikuttaa ammatilliseen itsetuntoon, työhön kriittiseen suhtautumiseen ja kokemukseen, ettei työstä suoriudu sekä ajatusten kapeutumiseen. (Manka & Manka 2023, luku 6.)

Olen havainnut työyhteisössäni kuormittuneisuutta ja uupumusta viimeisen vuoden aikana usein. Olen myös havainnut, että työyhteisön sisältä ja esihenkilötasolta tulevat kehittämisideat ja uusien toimintatapojen pohtiminen yhdessä, ovat aiheuttaneet työntekijöissä kuormittuneisuutta. Olen opinnäytetyön tarkoituksen mukaisesti, yrittänyt miettiä työn kehittämisen merkitystä työssä jaksamisen tukena. Olen pohtinut, että esihenkilöiden on tärkeää todeta ääneen tilanteen olevan haastava, paitsi omalla alueellamme, myös valtakunnallisella tasolla ja, että työn kehittämistä tehdään jatkuvasti, koska sen tarkoitus on luoda toimivia työskentelytapoja ja sitä kautta vähentää työn kuormittavuutta. Yhdessä pohtimisen kautta työyhteisölle syntyy mahdollisuus osallistua omaa työtään koskeviin päätöksiin. Työntekijöitä on tärkeää kuulla sekä ottaa heitä aktiivisesti mukaan kehittämistyöhön, ottaen samalla huomioon, että kehittämistyö jakautuu työyhteisössä tasaisesti.

Hyvinvointialueille siirtyminen on näyttäytynyt arjen työssä paitsi tiedonkulun puutteellisuutena, myös palveluiden muutoksina sekä talouden haasteina. Talouden haasteet ovat näyttäneet henkilöstöressurssin vähäisyytenä, joka on yksi merkittävimmistä tekijöistä työssä jaksamiseen, koska se vaikuttaa suoraan asiakasmäärään, jota perhesosiaalityössä ei ole rajattu. Toisaalta sosiaalityöntekijöiden rekrytoiminen on ollut haastavaa. Tästä suorana seurauksena olen nähnyt sen, että henkilökunnan vaihtuvuus on ollut suurta ja työntekijät ovat kokeneet uupumusta. Kun työtä on liikaa tai työn vaatimus on kohtuuton, aiheuttaa se pitkään jatkuaan työuupumusta.

Työntekijöinä voimme vaikuttaa talouden haasteisiin siten, että arvioimme palveluita tarvelähtöisesti ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Ei ole tavatonta, että jokin asiakkaalle myönnetty palvelu jatkuu tarpeettoman kauan, ilman selkeää tavoitteellisuutta työskentelyssä. Tällainen pitkään jatkunut palvelu, joka ei perustu asiakkaan tarpeeseen, voi estää asiakkaan omien voimavarojen ja toimijuuden vahvistumista. Työntekijöinä meidän tulee arvioida asiakaiden tuen tarvetta ja työn vaikuttavuutta jatkuvasti. Tulee muistaa, että asiakkaan tukemi-

sen tarkoitus on aina pyrkiä asiakkaan itsenäiseen selviytymiseen. Tämä ei toki tarkoita sitä, että vähennämme palveluita tarpeettomasti, vaan kohdennamme niitä tehokkaammin. Ei ole asiakkaan etu, että hän saa palvelua, josta ei ole hyötyä tai jota hän ei tarvitse. Arviointityöhön sisältyy se, että tarkastelemme jatkuvasti erilaisia verkostoja hyödyntäen, mistä tuesta asiakas hyötyisi parhaiten. On siis kyettävä arvioimaan tehtyjä päätöksiä myös kriittisesti. Samoin tarpeettomien asiakkuuksien sulkeminen asiakastietojärjestelmästä ei ole turhaa tai ylimääräistä työtä, vaikka arjen kiireessä se ei usein priorisoidu tärkeäksi. Turhaa ei ole myöskään se, että päätökset ja palvelut ovat asiakastietojärjestelmässä ajan tasalla, koska asiakasmääriä tilastoidaan ja, jos asiakkuudet eivät ole ajan tasalla, asiakasmäärät näyttäytyvät virheellisenä, joka puolestaan vaikuttaa henkilöstöressurssien määrään päättäjätasolla. Asian voisi siis mielestäni priorisoida pitkässä tähtäimessä aika tärkeäksi. Toki ensisijaisen tärkeää työssä on asiakastyö ja sen laadukkuus sekä yhdenvertaisuus. Asiakastietojärjestelmäosaaminen on tärkeä osa työtä ja sen tärkeyttä ei voi mielestäni liiaksi korostaa. Työnantaja kouluttaa asiakastietojärjestelmän käyttöön, mutta haittaa ei olisi, että asiakaskirjausten ajantasaisuudesta keskustellaan esimerkiksi tiimeissä ajoittain.

Toisinaan taloudelliset raamit ja sosiaalialan käytännön työ aiheuttavat ammattilaisissa eettistä ristiriitaa, mikä kuuluu sosiaalityön luonteeseen. Näiden ristiriitojen äärellä työskentely ei ole helppoa ja omien arvojen ääreen tuleekin pysähtyä. Olen kokenut, että minulla on työssäni riittänyt kohtuullisesti aikaa molemmille, sekä asiakastyölle, että asiakirjoihin liittyvään työhön. Toki se on vaatinut erilaisten työlistojen laatimista sekä ajankäytön suunnittelua etukäteen. Koen, että tämä on kuitenkin lopulta lisännyt työn hallintaani, työstä suoriutumistani ja työssä jaksamistani. Olen hyväksynyt sen, että jokin asia saattaa unohtua, mutta se on inhimillistä ihmisten tehdessä työtä. Pyrin aina myöhemmin palaamaan unohtuneeseen asiaan. Asiakastyössä asioita on kuitenkin pakko priorisoida ja kiireellinen työ on tehtävä ensin. Kannustaisin työntekijöitä käyttämään aikaa oman työn suunnitteluun ja aikataulujen etukäteen laatimiseen, koska se lisää työn hallinnan tunnetta ja selkiyttää työn tekemistä. Hyvin suunniteltu työ hyödyttää myös asiakasta ja työ pysyy tavoitteellisena ja suunnitelmallisena.

Näen tällä hetkellä työhyvinvointiani tukevana työyhteisön avoimen ja keskustelevan ilmapiirin, jossa työntekijät tekevät työtä yhdessä toisiaan tukien ja konsultoiden. Lähiesihenkilön saatavilla oleminen akuuteissa tilanteissa sekä säännöllisissä viikoittain toistuvissa tapaamisissa on työyhteisölle tärkeää. Työnantajani tukee jo työntekijöiden työssä jaksamista tarjoamalla säännöllistä työnohjausta ja jokaisen onkin huolehdittava siitä, että osallistuu työnohjaukseen. Työterveyspalvelut ovat työntekijöiden käytettävissä työssä jaksamista tukien ja työterveyteen tulisikin olla yhteydessä matalalla kynnyksellä, mikäli kokee haasteita jaksamisessaan.

Suurimpana haasteena näen henkilöstöressurssin ja pulan sosiaalityöntekijöistä. Nämä tekijät ovat vaikuttamassa arjen työhön työhyvinvoinnin ja työssä jaksamisen sekä laadukkaan asia-

kastyön näkökulmista. Mielestäni on tärkeää, että asioista keskustellaan avoimesti, joka lisää työntekijöiden luottamusta työnantajaan. Hyvinvointialueella tapahtuvien jatkuvien muutosten takia tiedonkulun työntekijöille tulisi olla nykyistä sujuvampaa ja ajantasaisempaa. Tiedottamisessa olisi hyvä huomioida mikä tieto on tarpeellista, koska tarpeeton tiedottaminen lisää sähköpostitulvaa entisestään.

Koska työntekijävaihtuvuus on tällä hetkellä näyttäytynyt suurena, on uusien työntekijöiden perehdytykseen kiinnitettävä huomiota. On muistettava, että vastuu perehdytyksestä ei ole ainoastaan työnantajalla, vaan myös työntekijällä itsellään. Perhesosiaalityön työn luonteen ja jatkuvien yhteiskunnallisten muutosten vuoksi vastuu koskee myös pidempään työtä tehneitä. On tärkeää seurata oman alan ajankohtaista uutisointia ja hankkia tietoa työhön liittyen paitsi koulutusten kautta, myös itsenäisesti. Koska perhesosiaalityöhön liittyy paljon erilaisia palveluita ja säännöksiä, on työntekijän myös itse huolehdittava, että on tietoinen niistä. Yhteiset tiimit ovat hyvä paikka jakaa jatkuvasti päivittyvää ja uutta tietoa muille työntekijöille.

Opinnäytetyön prosessin aikana olen oppinut tarkastelemaan omaa työhyvinvointiani ja jakamistani eri näkökulmista. Olen myös saanut niihin liittyen tietoa eri lähteisiin perehtymällä. Viikkoteemat hieman muuttuivat matkan varrella, koska työn sisällöt eivät kohdanneet viikon teemoja. Perhesosiaalityössä sosiaaliohjaajan työnkuvaan liittyy viikoittain samojen asioiden toistoa, vaikka työ itsessään on monipuolista. Tämä on asettanut haasteita viikkoraportointille, jotta teksti ei menisi liiaksi saman asian toistamiseksi, muttei myöskään liian suppeaksi. Viikkoanalyseissa pyrin tuomaan syvyyttä eri teemoihin liittyen. Ajoittain tuntui haastavalle kirjoittaa sanoiksi asioita, joita pitää itsestään selvyytenä, koska ne toistuvat työssä jatkuvasti. Tuli jatkuvasti kiinnittää huomiota siihen, että asiat pitää avata mahdollisimman laajasti, jotta myös lukija voi ymmärtää mitä tarkoitetaan.

Koen kehittyneeni prosessin aikana lain tuntemuksessa, koska sosiaalipalveluihin liittyy paljon erilaista lainsäädäntöä, joka ohjaa työn tekemistä. Useassa kohdassa huomasin ajattelevani asioita asiakkaan näkökulmasta ja tiettyjä teemoja olisi ollut helpompaa kuvata asiakasnäkökulmasta ja käyttää esimerkkinä asiakastilanteita, mutta tästä rajauksesta pidin kuitenkin kiinni, sillä se ei ollut opinnäytetyön tarkoitus.

Yleiset keskeiset havaintoni perhesosiaalityöstä ovat liittyneet asiakasprofiilin muutokseen ja sitä kautta sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työnkuvaan. Asiakkaat ovat aiempaa moniongelmaisempia ja haastavampia tukea perhesosiaalityössä käytössä olevilla keinoilla. Tähän ovat olleet vaikuttamassa osaltaan lastensuojelun muutokset asiakasmitoituksessa ja hyvinvointialueille siirtyminen. Perhesosiaalityön asiakkuudessa ei olla enää vain ennaltaehkäisevän palvelun ja tuen tarpeessa, vaan asiakkaiden tilanteet ovat pitkittyneitä ja monimutkaisia ja erityisen tuen tarpeessa olevien asiakkaiden määrä on kasvanut. Muutokset ovat

vaikuttaneet siihen, että erityisen tuen tarpeen määrittelyä on syytä pysähtyä tarkastelemaan asiakkaan ja myös työntekijöiden oikeuksien sekä palveluiden oikea-aikaisuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta.

Yleisesti perhesosiaalityön palveluja tulisi kehittää enemmän asiakkaiden moninaisia ongelmia vastaavaan suuntaan. Työhön liittyviä käytäntöjä on syytä tarkastella ja laajentaa vastaamaan asiakkaiden tarvetta, esimerkiksi lastensuojelun konsultaation kaltaisia yhteistyömalleja tulisi olla muidenkin toimijoiden kanssa, joka sujuvoittaisi eri palveluiden välistä yhteistyötä ja tukisi asiakasprosessien etenemistä. Henkilöstön kokemuksta ja osaamista sekä arvokasta tietoa käytännön työn tekemisestä tulisi hyödyntää uusia työn käytäntöjä suunniteltaessa. Mielestäni erilaisiin työryhmiin on hyvä ottaa mukaan käytännön työn edustajia, kun toimintaa kehitetään, joka alueellamme jo jonkin verran toteutuu. Tämän kaltaisella työn sisältöjen ja rakenteiden kehittämällä voidaan pitkällä aikavälillä lisätä henkilöstön pysyvyyttä ja työssä jaksamista.

Lopulta koen tehneeni tärkeitä havaintoja omasta työhyvinvoinnistani, oman työn organisoinnin merkityksestä työhyvinvoinnille sekä työyhteisöstä ja sen vuorovaikutuksen merkityksestä. Olen myös havainnut, että työyhteisössäni on tahtotilaa tehdä asiakastyötä laadukkaasti ja mahdollisimman hyvin, toinen toistaan auttaen, puhumattakaan työyhteisön joustavuudesta muutosten äärellä. Olen havahtunut kiinnittämään huomiota paitsi omaan jaksamiseen, myös työyhteisön hyvinvointiin sekä oppinut arvostamaan erilaisia tapoja tehdä työtä, jossa jokaisella on jotain annettavaa. Opinnäytetyön aikana tekemiäni havaintoja ja johtopäätöksiä voidaan hyödyntää esimerkiksi viikkotiimissämme työn sisältöihin liittyvien kehittämiskeskustelujen yhteydessä. Voin myös itse jakaa havaintojani työyhteisön keskuudessa, erityisesti oman työn organisoinnista ja sen vaikutuksesta työssä jaksamiseen sekä työn hallinnan tunteeseen. Opinnäytetyöni teemaa voisi olla mielenkiintoista laajentaa haastatteleamalla koko työyhteisöä, jolloin saataisiin kattavampaa tietoa erilaisista toimintatavoista sekä työhyvinvoinnista ja sen kehittämisen tarpeista perhesosiaalityössä.

Lähteet

Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. 2019. Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa - Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki. Viitattu 29.1.24.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=

Hietikko, R. 2021. Asiakasnäkökulma sosiaalityön kirjauksissa - laadullinen tutkielma sosiaalityön asiakirjojen sisällöstä. Maisterintutkielma. Helsingin yliopisto, Sosiaalityö. Helsinki.

29.1.2024. <https://helda.helsinki.fi/server/api/core/bitstreams/097c4d4d-5b5a-414a-9b9f-2fd966e31acf/content>

Hirvonen, J., Niiranen-Linkama, P. & Saksio, M. 2015. Sosionomit asiakastyön kentillä. Opin- näytetyö. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Mikkelä. 29.1.2024.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97130/URNISBN9789515885111.pdf?sequenc](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97130/URNISBN9789515885111.pdf?sequence=1&isAllowed=)
[e=1&isAllowed=](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97130/URNISBN9789515885111.pdf?sequence=1&isAllowed=)

Juhila, K. 2018. Aika, paikka & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Juhila, Kirsi. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu

17.9.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>

Kantolahti, T. & Tikander, T. Puheenvuoroja työn kuormittavuudesta - Työhyvinvointifoorumi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:17. Viitattu 29.1.2024.

[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72911/URN%3aNBN%3afi-](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72911/URN%3aNBN%3afi-fe201504223059.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
[fe201504223059.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72911/URN%3aNBN%3afi-fe201504223059.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Karjalainen, M. 2020. Jaksamisen rajat - Psykososiaalinen kuormitus, työuupumus ja työsuojelu. Helsinki: Basam Books.

Kauhanen, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä - Kehittämisohjelman laatiminen. E-kirja. Viro: Printon.

Laitinen, J., Selander, K., Ervasti, J. & Kivimäki, M. 2024. Mitä kuuluu hyvinvointialueiden työhyvinvoinnille 2023. Työterveyslaitos. Viitattu 26.1.2024.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148158/TTL_978-952-391-148-](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148158/TTL_978-952-391-148-2.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
[2.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148158/TTL_978-952-391-148-2.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Laitinen, M & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista 812/2000.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Liukkonen, M. 2020. Palvelutarpeen arviointi lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Pro gradu - tutkielma, Sosiaalityö. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 29.1.2024.

https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/23608/urn_nbn_fi_uef-20201446.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manka, M. & Manka, M. 2023. Työhyvinvointi. 3. painos. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Muukkonen Tiina. 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris instituutin julkaisusarja nro 17. Yliopistopaino. Viitattu 29.1.2024.

https://www.socca.fi/files/102/Suunnitelmallinen_sosiaalityo_lapsen_kanssa.pdf

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Puttonen, S., Hasu, M. & Pahkin, K. 2016. Työhyvinvointi Paremmaksi - Keinoja työhyvinvoinnin ja työterveyden kehittämiseksi suomalaisilla työpaikoilla. Työterveyslaitos. Helsinki. Viitattu 16.9.2023.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130787/Ty%c3%b6hyvinvointi%20paremmaksi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rahko, E. 2011. Samassa veneessä sosiaalialalla - Tutkimus sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien kokemuksista työparityöstä. Lapin yliopisto. Viitattu 29.1.2024.

<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=90906602-0672-484f-ac5e-e363e41c793a>

Rytikangas, I. 2011. Kehity ja jaksaa tiimissä. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Salonen, A., Lehtinen, E., Helajärvi, H., Sahimaa, J., Hautala, J., Viljamaa, J., Mikkola, J., Huitti, M., Huotilainen, M., Remes, S., Routarinne, S., & Dunderfelt, T. 2022. Paremmat työelämän opas. Keuruu: Minea kustannus ja Media.

Seikkula, J. & Arnkil, T. 2009. Dialoginen verkostotyö. E-kirja. Esa Print Oy.

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2023. Hyvinvointialueet vastaavat sotepalvelujen ja pelastustoimen järjestämisestä. Viitattu 6.2.2024. <https://stm.fi/hyvinvointialueet>

Talentia. 2022. Arki, arvot ja etiikka - sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 3 painos. Viitattu 6.2.2024. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Viitattu 28.8.2023. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b. Lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut. Viitattu 28.8.2023. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022c. Palvelutarpeen arviointi. Viitattu 28.8.2023. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 8.3.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojeluilmoitus>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohje. Viitattu 6.9.2023. <https://tenk.fi/fi/ohjeet-ja-aineistot/ihmistieteiden-eettisen-ennakoarvioinnin-ohje>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Vataja, K. & Julkunen, I. 2004. Sosiaalitoimistojen työn organisointi ja työhyvinvointi. Tutkimuskatsaus. Helsinki. Viitattu 17.9.2023. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76397/tp5_04.pdf?sequence=1

Vuori Jaana. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.9.2023. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>

