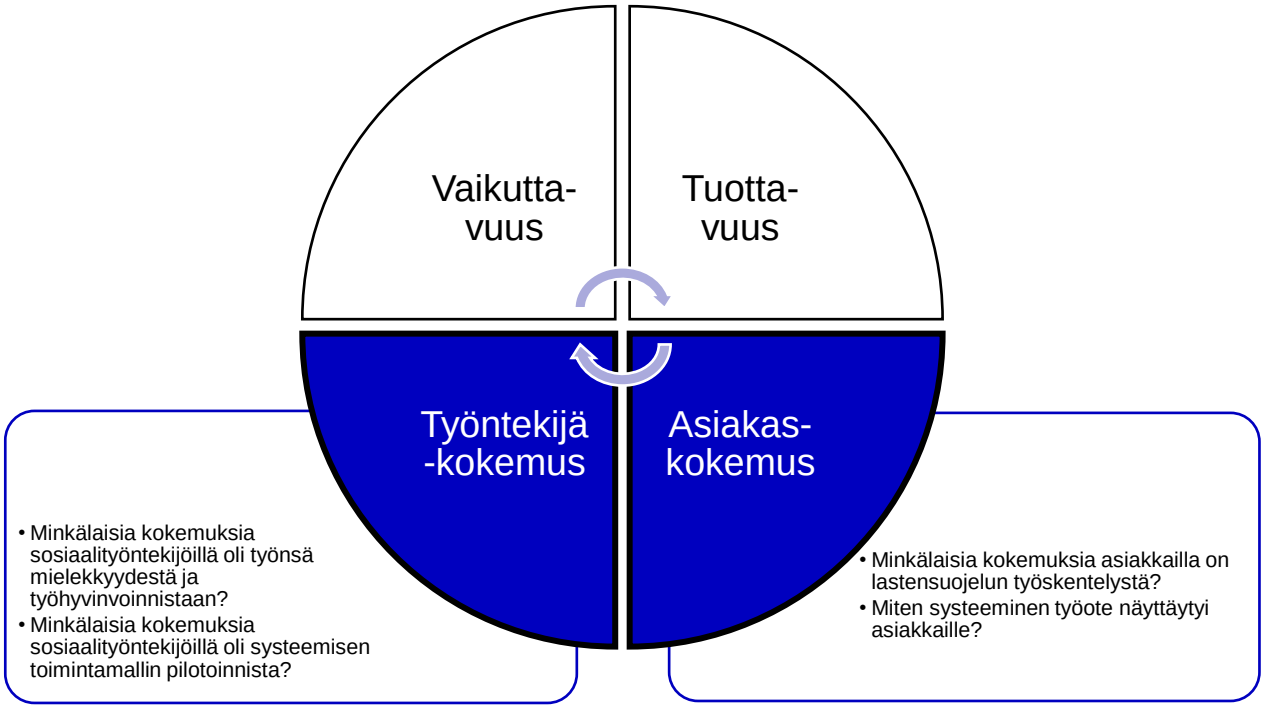
Helsinki

PKS-LAPE-hanke
Loppuraportti
VTM Nanne Isokuortti
25.10.18

Systeemisen lastensuojelun toimintamallin arviointitutkimuksen tuloksia Helsingistä

Tulosten tarkastelua nelimaalissa: työntekijä- ja asiakaskokemus



Arviointitutkimuksesta ja Helsingin pilotista

Valtakunnallisessa systeemisen lastensuojelun toimintamallin arviointitutkimuksessa analysoidaan mallin vaikuttavuutta ja sen implementointia Suomessa tarkastelemalla LAPE-hankkeessa toteutettavia pilotteja. Tutkimuksesta vastaavat VTM Elina Aaltio (THL, JY) ja VTM Nanne Isokuortti (Helsingin sosiaali- ja terveystoimi, HY). Kaikista pilottikunnista kerättävien tietojen lisäksi tutkimuksessa kerätään syvällisempi tutkimusaineisto monin menetelmin kolmelta paikkakunnalta, mukaan lukien Helsingistä.

Tässä loppuraportissa käsitellään implementointitutkimuksen tuloksia työntekijä- ja asiakaskokemuksen näkökulmasta. Tutkimusaineisto pohjautuu Helsingin lastensuojelun avohuollon pilottitiimien työntekijöiden (n=17) ja asiakkaiden (n=8) haastatteluihin. Mallin pilotointi Helsingissä käynnistettiin tammikuussa 2018, ja siihen on osallistunut neljä tiimiä kahdesta toimipisteestä. Tiimeissä on työskennellyt johtavan sosiaalityöntekijän ja sosiaalityöntekijöiden lisäksi perheterapeutti (10 % työpanos) ja koordinaattori (50 % työpanos). Tiimit saivat 5-6 koulutuspäivää systeemiseen työskentelyyn. Mallilla tavoitellaan muutoksia asiakkaiden, työntekijöiden että organisaation tasolla.

Työntekijäkokemus

Työhyvinvoinnin osalta haastateltavat pääosin kokivat, että systeemisen mallin pilotoinnilla ei vielä näkynyt vaikutuksia esimerkiksi työn kuormittavuuden vähenemiseen. Pilottiin kohdistuneisiin odotuksiin nähden tämä tuotti osalle työntekijöistä pettymystä pilotointiin. Moni työntekijöistä oli kuitenkin luottavaisia, että pidemmällä tähtäimellä mallilla ja sen toteuttamista mahdollistavilla toimenpiteillä voidaan ehkäistä työn kuormitusta.

Keskeisimpinä pilotin tuomina muutoksina omaan työhön nähtiin reflektoiva systeeminen viikkokokous. Lisäksi olennaisia muutoksia olivat perheterapeutin ja koordinaattorin työpanokset, joihin lähes kaikki työntekijät olivat hyvin tyytyväisiä. Osa työntekijöistä myös kokivat omaksuneensa systeemisen ajattelun (esim. perhe nähdään systeeminä, perheen historiaan kiinnitetään enemmän huomiota, pyritään pois nopeista ratkaisuista). Uudenlaisen työtavan nähtiin kuitenkin siirtyvän hitaasti käytännön asiakastyön tasolle. Esimerkiksi menetelmiä, kuten sukupuuta, oli käytetty asiakkaiden kanssa kanssa vähän.

Suurin osa suhtautui systeemiseen malliin innostuneesti ja halusi jatkaa pilotointia. Myönteisimmät kokemukset olivat tiimeistä, joissa oli vähän työntekijöiden vaihtuvuutta, asiakasmäärät pienempiä ja lähiesimieheltä oli saanut vahvaa tukea työlle. Moni työntekijöistä kuitenkin koki, etteivät he voineet työnsä reunaehtojen (mm. asiakasmäärät) vuoksi soveltaa työotetta toivomallaan tavalla ja kaikkien asiakkaiden kanssa.

Asiakaskokemus

Suurin osa haastatelluista oli tyytyväisiä lastensuojelun työskentelyyn sekä työntekijältä saamaan kohteluun ja vuorovaikutukseen. Haastatelluista lähes kaikki koki, että heillä on yhteinen käsitys sosiaalityöntekijän kanssa perheen tilanteesta, ja että he voivat luottaa vastuusosiaalityöntekijäänsä. Tässä vaiheessa pilotointia systeeminen työote näkyi kuitenkin vähän asiakkaiden kokemuksissa. Kukaan haastatelluista ei ollut havainnut eroja aikaisempaan työskentelyyn, ja kaksi henkilöä tiesi pilotista. Systeemiseen työotteeseen liittyvistä elementeistä haastateltavat tunnistivat selkeimmin perheenjäsenten välisistä suhteista keskustelun. Ne haastateltavat, jotka olivat osallistuneet systeemiseen viikkokokoukseen, olisivat toivoneet, että kokouksen antia olisi käsitelty vielä enemmän työntekijän kanssa kokouksen jälkeen osana perheen työskentelyä.

Yhteenveto

Mitä pysyvämpi ja rauhallisempi pilottitiimin tilanne oli, sitä myönteisemmät kokemukset työntekijöillä oli systeemisen toimintamallin pilotoinnista. Sekä tämän tutkimuksen tulosten että aikaisemman tutkimuksen pohjalta vaikuttaa siltä, että huolelliset ennakkovalmistelut (mm. työn reunaehtojen muuttaminen työotetta tukevammiksi) ja organisaatiotasoinen implementointi (ei vain tiimitasoinen) edesauttaa työotteen juurtumista (mm. Bostock ym. 2017, Laird ym. 2017). Suomessa LAPE-hankkeen aikataulu ja resurssit asettivat osaltaan kunnille haasteita suunnitellumpaan ja laajempaan implementointiin.

Työotteen juurtuminen nähtiin tapahtuvan hitaasti, ja esimerkiksi uusien menetelmien käyttöönotto asiakkaiden kanssa koettiin vaativan vielä harjoittelua ja uskallusta. Tämä havainto on linjassa asiakkaiden kokemusten kanssa siitä, että systeeminen työote näyttäytyi asiakastyössä vähäisesti. Tästä huolimatta asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä lastensuojelun työskentelyyn. Yksi systeemisen toimintamallin tavoitteista on lisätä kasvokkaisen asiakastyön määrää, mitä tässä tutkimuksessa mukana olleet asiakkaat toivoivat vielä enemmän sosiaalityöntekijältään. Jatkossa on tärkeää myös kytkeä uudet työtavat tiivimmiin osaksi muuta asiakastyöskentelyä ja kiinnittää huomiota menetelmien mahdollisimman tarkoituksenmukaiseen hyödyntämiseen.

Lähteet:

Bostock ym. (2017). Scaling and deepening the Reclaiming Social Work model. Children's Social Care Innovation Programme Evaluation Report 45. Tilda Goldberg Centre for Social Work and Social Care, University of Bedfordshire & CASCADE: Children's Social Research and Development Centre, University of Cardiff.

Laird ym. (2017). Changing practice: The possibilities and limits for reshaping social work practice. Qualitative Social Work 0(00), 1-17.