



**Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit
perhepalveluissa: asiakas- ja
työntekijänäkökulma toistuvuuden
ilmiöön asiakassuhteissa**

Sosiaalinen raportti

Pirkanmaan hyvinvointialue, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut
Palvelutarpeen arviointiyksikkö ja Lapsiperheiden sosiaalityö

Kirjoittajat:

Taija Siukola, sosiaalityöntekijä
Lapsiperheiden sosiaalityö
Kehittäjäosaaja (SOTEKE)

Katariina Korhonen, sosiaaliohjaaja
Palvelutarpeen arviointiyksikkö
Kehittäjäosaaja (SOTEKE)

TIIVISTELMÄ

Lapselle ja perheelle tehty palvelutarpeen arvioinnit perustuvat sosiaalihuoltolakiin ja lastensuojelulakiin, ja arvioinnit tehdään aina tilanteen vaatimassa laajuudessa. Tarvittaessa selvitetään myös lastensuojelun tarve. Lait velvoittavat monialaiseen yhteistyöhön perheen tuen tarpeiden selvittämiseksi sekä niihin vastaamiseksi. Toistuvilla palvelutarpeen arvioinneilla tarkoitetaan sitä, kun samalle lapselle ja perheelle tehdään lyhyessä ajassa toistuvasti arviointeja, mutta asiakkuutta tai palveluita sosiaalihuollossa ei aloiteta tai ne jäävät lyhytaikaiseksi.

Tehdyn Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisvalmennus -kehittämistyön (jatkossa SOTEKE) sekä sosiaalisen raportin aineiston perusteella jopa yli puolet meneillään olevista arvioinneista tehdään lapsille, joiden tilannetta on arvioitu joko kerran tai useita kertoja aiemmin. Heillä saattaa olla taustallaan lastensuojelun tai lapsiperheiden asiakkuuksien jaksoja, lyhyempiä selvittelyitä tai useita palvelutarpeen arviointeja. Sekä asiakkaat että työntekijät kokevat toistuvat arviointijaksot kuormittavina ja turhauttavina. Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit ovat erityisiä ja omanlaisiaan prosesseja, jotka onnistuakseen vaativat työntekijöiltä enemmän aikaa, erityisosaamista perheen tilanteen mukaan sekä erityisiä työvälineitä ja -menetelmiä. Sosiaalihuoltolakiin ja lastensuojelulakiin suunnitellut muutokset liittyvät tuen tarpeen arvioinnin osaksi työskentelyä perheen kanssa ja arviointityöskentelyn kehittäminen juuri tällä siksi erityisen tärkeää. Toistuvuus arvioinneissa tulee todennäköisesti olemaan pysyvä ilmiö tulevista laki- ja palvelu-uudistuksista huolimatta.

Kehittämistyön perusteella ehdotetaan toimenpiteiksi (1) ilmiön systemaattista kartoittamista ja sosiaalisessa raportissa esitellyn toimintamallin eli tarkistuslistan käyttöönottoa, (2) arvioinnin aikaisen työskentelyn tehostamista, (3) systeemisen työnnotteen käyttöönottoa, (4) monialaisen arvioinnin kehittämistä sekä (5) suhdeperustaisuuden korostamista myös arviointityössä. Ilmiön johdonmukaisen kartoittamisen myötä toistuvia arviointeja voitaisiin kehittää ja niihin pystyttäisiin muodostamaan sopivia toimintamalleja. Sosiaalisen raportin lopputuotoksena on tarkistuslista, jonka systemaattinen käyttö vaatii työntekijöiltä hieman lisäresurssia, kuten ajankäyttöä, sekä suunnitelmallista työskentelyotetta. Arvioinnin aikaisen työskentelyn tehostamisella tarkoitetaan esimerkiksi sosiaaliohjauksen sekä kotiin vietävien palveluiden aikaisempaa aloittamista jo pian arviointiprosessin alettua. Tavoitteena on pysäyttää haasteiden kasaantuminen ja monimutkaistuminen. Monialaisella arvioinnilla laskettaisiin erityisesti asiakkaiden kuormitusta eri palveluissa laadittavista arvioinneista. Monialaisen arviointityön tehostaminen vaatii lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalta, aikuisten sosiaalipalveluista sekä terveydenhuollosta osallistumista lapsen ja perheen tuen tarpeen arviointiin. Tämän systemaattinen kehittäminen ja toteuttaminen vaatii työntekijöiltä toimivia konsultaatorakenteita sekä yhteistyötä yli toimialarajojen. Suhdeperustaisuus on otettu jo sosiaalityön asiakkuustiimeissä erityiseen tarkasteluun sekä pohjaksi työlle. Myös toistuvissa arvioinneissa tulee aiempaa tarkemmin huomioida suhdeperustaisuus ja perheen kanssa aiemmin työskennelleiden työntekijöiden hyödyntäminen, vaikka asiakkuuden päättymisestä olisikin jo pidempi aika kuin nykyiseksi aikarajaksi asetettu neljä kuukautta. Myös asiakkaiden kannalta samojen työntekijöiden kanssa asiointi on vähemmän kuormittavaa ja jopa tehokkaampaa, kun taustatiedot ovat työntekijöillä paremmin tiedossa.

Sisällysluettelo

1	Johdanto	4
2	Sosiaalisen raportin lähtökohdat ja toteutus.....	6
3	Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit.....	8
	3.1 Lapsen ja perheen palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelun tarpeen selvittäminen	8
	3.2 Arviointien vaikuttavuus ja monialaisuus	9
	3.3 Systeminen työote ja suhdeperustaisuus arviointityössä.....	11
4	Aineisto	13
	4.1 Asiakaspolkukuvaukset ja asiakashaastattelut	13
	4.2 Työntekijöille järjestetyt työpajat	15
	4.3 Ilmiön laajuuden kartoitus	15
	4.4 Palvelutarpeen arviointitiimeille tehty kysely	16
5	Asiakas- ja työntekijänäkökulmia toistuvuuden ilmiöön asiakassuhteissa.....	18
	5.1 Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit ilmiönä	18
	5.2 Toistuvien palvelutarpeen arviointien negatiiviset ja positiiviset piirteet..	20
	5.3 Toistuviin palvelutarpeen arviointeihin liittyvät tarpeet.....	24
6	Johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset toistuvien palvelutarpeen arviointien kehittämiseksi	29
	6.1 Toistuvien palvelutarpeen arviointien erityisyys ja jatkotutkimustarpeet .	29
	6.2 Toimenpide-ehdotukset	33
	Ilmiön kartoittaminen, toimintamallin käyttöönotto ja jatkokehittäminen..	34
	Arviointien aikaisen työskentelyn tehostaminen	34
	Systemisen työotteen käyttöönotto ja asiakkaan kohtaaminen.....	35
	Monialaisen arviointityön kehittäminen	36
	Suhdeperustaisuuden korostaminen	37
	6.3 Toimintamalliehdotus toistuviin palvelutarpeen arviointeihin	39
	Lähteet	44
	Liite 1: Tarkistuslista toistuviin palvelutarpeen arviointeihin.....	46

1 Johdanto

Sosiaalinen raporttimme käsittelee perhepalveluiden palvelutarpeen arviointiprosessien toistuvuutta samojen asiakaslasten ja -perheiden kohdalla. Palvelutarpeen arvioinnit ovat sosiaalihuoltolakiin sekä lastensuojelulakiin perustuvia sosiaalihuollon ammattilaisten tekemiä arviointeja lapsen ja perheen kokonaistilanteesta ja tuen tarpeesta. Arvioinneissa selvitetään tarvittaessa myös lastensuojelun palveluiden tarve. Arvioinnit ovat lapsi- ja perhekohtaisia ja ne tehdään tilanteen vaatimassa laajuudessa yhteistyössä lapsen verkostojen kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialueella lasten ja perheiden palvelutarpeen arviointeja on tehty edeltävästi lapsiperheiden sosiaalityön yksiköissä sekä 1.3.2025 alkaen lapsiperheiden sosiaalityöstä eriytetyssä perhepalveluiden palvelutarpeen arviointiyksikössä. Sosiaalinen raportti on tehty organisaation muutosvaiheessa vuosina 2025–2026.

Palvelutarpeen arviointien laatimista samoilta lapsille toistuvasti lyhyessä ajassa ei ole Suomessa aiemmin tutkittu tai kartoitettu laajemmin. Tämän sosiaalisen raportin tavoitteena on lisätä ymmärrystä toistuvien palvelutarpeen arviointien ilmiöstä sekä siitä, miten ne parhaiten palvelisivat perheiden tarvetta. Aihetta tutkimalla tavoitellaan lasten ja perheiden nopeampaa ja oikea-aikaisempaa ohjautumista tarvitsemiinsa palveluihin sekä arviointityön tehokasta ja laadukasta jatkokehittämistä. Aiheen tärkeyttä perustelee ilmiön yleisyys. Toistuvien palvelutarpeen arviointien määrästä ei ole ollut ennalta olemassa tietoa, minkä vuoksi kartoitimme ilmiön laajuutta osana sosiaalista raporttiamme pieneltä otokselta työntekijöitä Pirkanmaan hyvinvointialueella. Huhtikuussa 2025 toistuvien palvelutarpeen arviointien osuus näillä työntekijöillä arvioinneista oli 54 prosenttia ja joulukuussa 2025 55 prosenttia. Taustoitamme aihetta luvussa kolme tilastojen sekä arviointityöskentelyä rajaavien ja ohjaavien teemojen, kuten kohtaamisen, monialaisuuden ja systeemisen työtteen pohjalta.

Sosiaalinen raportti vastaa kolmeen tutkimuskysymykseen:

1. Millaisesta ja minkä laajuisesta ilmiöstä toistuvissa palvelutarpeen arvioinneissa on kyse?
2. Millaisia negatiivisia ja positiivisia seikkoja työntekijät ja asiakkaat nostavat esiin asiakassuhteiden toistuvuudesta?
3. Millainen palvelutarpeen arviointiprosessi vastaisi arviointien toistuessa asiakkaan tarpeisiin sekä työntekijän että asiakkaan itsensä näkökulmasta?

Sosiaalisessa raportissa käsiteltävä aineisto on kerätty pääasiassa osana Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisvalmennukseen (jatkossa SOTEKE) sisältynyttä kehittämistyötä. Aineisto koostuu asiakasnäkökulmaa kartoittaneista asiakaspolkukuvauksista ja haastatteluista sekä työntekijän näkökulmaa kartoittaneista työpajatyöskentelystä ja tiimikohtaisesta sähköpostikyselystä. Lisäksi toistuvuuden ilmiön laajuutta on mitattu työntekijäkohtaisesti asiakasmääriä tarkastelemalla. Avaamme SOTEKE-valmennusta raporttimme lähtökohdissa. Aineiston perusteella olemme keränneet asiakas- ja työntekijän näkökulmasta vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Johtopäätöksissä käydään läpi kehittämistyössä ja sosiaalisen raportin perusteella tehdyt havainnot toistuvien arviointien erityispiirteistä ja kehittämistarpeista. Yhteenvetona lähes kahden vuoden SOTEKE- ja sosiaalisen raportin prosessien tuloksista esitämme toimenpide-ehdotuksena toistuvia palvelutarpeen arviointeja tehtäessä hyödynnettävän tarkistuslistan, jonka tavoitteena on saada perhe ohjautumaan uusien arviointiprosessien sijaan oikea-aikaisesti sopiviin palveluihin.

2 Sosiaalisen raportin lähtökohdat ja toteutus

Sosiaalinen raportti pohjautuu SOTEKE-valmennukseen sisältyneeseen kehittämistyöhömmme, jonka aiheena oli toistuvat palvelutarpeen arvioinnit perhepalveluissa. SOTEKE-valmennus on sote-keskusten kehittämisosaamisen vahvistamiseen pyrkivä valmennus, jota Pirkanmaan hyvinvointialueella aiemmin koordinoi jatkuvan kehittämisen vastuuyksikkö yhteistyössä Pikassoksen kanssa. Valmennusta toteutetaan Sisä-Suomen yhteistyöalueen (YTA-alue) sote-keskuksissa työskenteleville sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille työporeittain. Valmennuksen aikana työparit toteuttavat oman työyksikkönsä tarpeista nousevan kehittämistyön yhteistyössä asiakkaiden kanssa. SOTEKE-valmennuksen osana tehtävä kehittämistyö tehdään PDSA-syklin mukaisesti valmennuksen aikana ja sen jälkeen. (Leppänen 2021.)

PDSA-sykli on kehittämistyön malli, joka pohjautuu jatkuvan kehittämisen ja oppimisen ajatukseen neljän vaiheen mukaisessa syklissä. PDSA-sykli muodostuu Plan-, Do-, Study- ja Act-vaiheista. Plan-vaiheessa määritellään kehittämiskohde, tavoitteet ja teoriaan perustuva toimintasuunnitelma sekä mittarit, joilla kehittämisprosessia mitataan. Do-vaiheessa toimintasuunnitelma toteutetaan eli testataan, toimiiko suunniteltu toimintamalli käytännössä. Study-vaiheessa tarkastellaan testauksen tuloksia ja arvioidaan mahdollisia parannuskohteita. Study-vaihetta voidaan pitää erityisen tärkeänä oppimisen ja tehokkaan kehittämisen kannalta. Act-vaiheessa tehdään edellisistä vaiheista opitun perusteella tarvittaessa parannuksia alkuperäiseen toimintasuunnitelmaan. Testausta voidaan myös esimerkiksi laajentaa tai toistaa sellaisenaan seuraavassa syklissä. (Moen, Nolan & Provost 2012, 13–17.)

SOTEKE-kehittämistyömme ja sosiaalisen raportin aihe nousi palvelutarpeen arviointia tekevien työntekijöiden keskuudesta. Pidimme syksyllä 2024 Keskusta-Tampereen lapsiperheiden sosiaalityön tiimille hukkatyöpajan, jossa kartoitettiin tiimin toimintamalleihin ja asiakasprosesseihin liittyviä kehittämistarpeita. Toistuvien palvelutarpeen arviointien kehittäminen valittiin työpajan perusteella SOTEKE-kehittämistyömme aiheeksi. Työpajaan osallistui yhteensä 15 palvelutarpeen arviointia tekevää sosiaalityöntekijää, sosiaaliohjaajaa ja sosiaalihuoltolain mukaisessa

asiakkuudessa olevien asiakkaiden kanssa työskenteleviä sosiaalityöntekijöitä ja perhetyöntekijöitä.

Työpajan jälkeen SOTEKE-kehittämistyön tavoitteeksi asetettiin toimintamallin luominen palvelutarpeen arviointeihin tilanteissa, joissa lapsesta on tehty lyhyen ajan sisällä useampi palvelutarpeen arviointi ilman asiakkuuden aloittamista. Toimintamalli oli tarkoitus suunnitella ja toteuttaa PDSA-syklin mukaisesti Keskusta-Tampereen lapsiperheiden sosiaalityön tiimissä, mutta kevään 2025 organisaatiomuutosten myötä tiimirakenteet muuttuivat, eikä tiimin sisäisen kehittämisen jatkaminen ollut mahdollista. Kehittämistyön tavoitteita muutettiin ja uuden toimintamallin kehittämisen sijaan ilmiötä päätettiin kartoittaa laajemmin Pirkanmaan palvelutarpeen arviointeja tekevissä tiimeissä. Kehittämistyön tavoitteeksi asetettiin työntekijöiden ja asiakkaiden näkemysten kartoittaminen toistuvista palvelutarpeen arvioinneista.

Toistuvien arviointien ilmiön kartoittamisella toivotaan mahdollistettavan tulevaisuudessa täsmällistä palvelutarpeen arviointiprosessin kehittämistyötä Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelutarpeen arviointiyksiköissä. Aihetta kehittämällä tavoitellaan tehokasta ja laadukasta palvelutarpeen arviointityötä sekä lapsen ja perheen nopeampaa ja oikea-aikaisempaa ohjautumista tarvitsemiinsa palveluihin. (Korhonen & Siukola 2024.)

3 Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit

3.1 Lapsen ja perheen palvelutarpeen arviointi ja lastensuojelun tarpeen selvittäminen

Valtaosa lapsen ja perheen palvelutarpeen arvioinneista käynnistyy lapsesta tulleen lastensuojeluilmoituksen perusteella. Palvelutarpeen arviointiprosessia sekä lastensuojelutarpeen selvittämistä määrittelevät sosiaalihuoltolaki (1301/2014 36 §) sekä lastensuojelulaki (417/2007 26 §). Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) mukaan vuonna 2024 yli 115 000 lapsesta tehtiin lastensuojeluilmoitus. Lastensuojeluilmoitusten kokonaismäärä oli samana vuonna lähes 230 000, mikä kertoo siitä, että huolta herää toistuvasti samojen lasten kohdalla. Lastensuojeluilmoitusten määrä on yli kaksinkertaistunut kymmenessä vuodessa ja kasvanut 7 prosenttia vuodesta 2023 vuoteen 2024. Lastensuojeluilmoitukset koskevat vuosittain eniten 13 vuotta täyttäneitä lapsia, mutta vuonna 2024 lastensuojeluilmoitusten määrä nousi poikkeuksellisesti myös alle 13-vuotiaiden lasten kohdalla. Lastensuojeluilmoitukset johtavat yhä harvemmin lastensuojelun asiakkuuteen, ja lastensuojelun avohuollon asiakkuuksien määrät ovat pääsääntöisesti joka vuosi laskeneet. (THL 2024.) Sosiaalihuoltolaissa määriteltyjen sosiaalipalveluiden tarkoituksena onkin mahdollistaa lapsille ja perheille riittävä ja oikea-aikainen tuki ilman lastensuojelun asiakkuutta matalan kynnyksen palveluilla ja siten ehkäistä lastensuojelun tukitoimien tarvetta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024).

Lastensuojeluilmoitusten sisältämät huolenaiheet ovat moninaisia ja perheiden tilanteet vaihtelevat hyvin vakavasta ja välitöntä puuttumista vaativista tilanteista lievempiin tuen tarpeisiin. Esimerkkejä välitöntä puuttumista vaativista tilanteista ovat esimerkiksi vakava lapsen kaltoinkohtelu sekä lapsesta vastuussa olevan henkilön tai lapsen itsensä vakava päihteidenkäyttö. Lievempinä tuen tarpeina voidaan pitää esimerkiksi koulunkäyntivaikeuksia tai kodin sääntöjen sopimisen haasteita. Olennaista palveluiden tarpeen arvioinneissa on alkuperäisen huolenilmauksen selvittämisen lisäksi laajempi lapsen ja perheen kokonaistilanteen arviointi.

Palvelutarpeen arvioinnissa lapsen ja perheen tilannetta selvitetään useilta elämän osa-alueilta. Kattavassa arvioinnissa käydään läpi esimerkiksi lapsen koulunkäynnin

ja vapaa-ajan sujumista, lapsen kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä perheen keskinäistä vuorovaikutusta ja vanhemmuutta tukevia ja haittaavia tekijöitä. Lisäksi palvelutarpeen arvioinnin aikana selvitetään läheisverkoston mahdollisuus tukea lasta ja perhettä. Palvelutarpeen arviointijakson päätteeksi lapsen ja perheen tilanteesta tehdään yhteenveto eli kirjallinen lapsen ja perheen palvelutarpeen arvio, johon sisältyy perheen omien toiveiden ja näkemysten lisäksi työntekijöiden arvio vanhempien kyvystä lapsen huolenpitoon, kasvatukseen ja läheisten vuorovaikutussuhteiden turvaamiseen. Yhteenvedossa arvioidaan asiakkuuden edellytyksiä, huomioidaan jatkosuunnitelmassa asiakkaan omat toiveet tuesta sekä tuodaan esille työntekijöiden näkemys palveluiden ja omatyöntekijän tarpeesta jatkossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 36 §, 42 §.)

Palvelutarpeen arviointeja koskevaan lainsäädäntöön ollaan parhaillaan valmistelemassa muutoksia. Sosiaalihuollon palvelu-uudistusehdotuksessa todetaan palvelutarpeen arviointiprosessien muodostuneen osin liian merkittäväksi osaksi asiakasprosessia sekä sitovan huomattavasti työntekijöiden resursseja. Arviointijaksot hidastavat myös asiakkaiden avun saamista. Ehdotuksessa todetaan, että arviointeja saatetaan tehdä toistuvasti sekä päällekkäin eri sosiaalihuollon palveluissa, mikä kuormittaa asiakasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2026, 16–17.)

3.2 Arviointien vaikuttavuus ja monialaisuus

Palvelutarpeen arviointityön vaikuttavuutta pohdittaessa tulee huomioida sekä arviointiprosessin tavoite muutokseen tähtäävästä interventiosta että tavoite objektiivisesta lapsen ja perheen kokonaistilanteen kartoittamisesta ja arvioinnista. Arvioinnin aikana tietoa perheen tilanteesta ja tuen tarpeesta kerätään lapselta ja tämän läheisiltä sekä yhteistyöverkostoilta työntekijän tarpeelliseksi arvioimista aiheista ja riittäväksi arvioimassa laajuudessa (Jaakola & Pösö 2022, 361). Täsmällisen ja lapsen edun mukaisen arvion tekeminen edellyttää muun muassa lapsen osallisuutta tiedon tuottamiseen, lapsen kasvuolojen ja vuorovaikutussuhteiden tarkastelua sekä lapseen kohdistuvien suoja- ja riskitekijöiden tunnistamista ja arviointia. Tarkoituksena arvioinnissa on saada mahdollisimman kokonaisvaltainen ymmärrys lapsen elämäntilanteesta ja kasvuympäristöstä. (Jaakola 2020, 48–50.)

Kokonaisvaltainen lapsen ja perheen tuen tarpeen arviointi edellyttää arvioinnin tekemistä monialaisessa yhteistyössä (Tuomela-Jaskari 2016, 75). Myös palvelutarpeen arviointityötä säätelevä lainsäädäntö velvoittaa monialaisen yhteistyön tekemiseen (Lastensuojelulaki 417/2007 14 §, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 41 §). Monialaisuudella tarkoitetaan eri hallinnon- ja tieteenalojen välistä yhteistyötä, jossa eri ammattilaisten näkökulmia ja osaamista hyödynnetään asiakkaan asian edistämiseksi. Monialaisen yhteistyön avulla asiakkaan tilannetta saadaan arvioitua laajemmin ja tuen tarpeeseen vastattua täsmällisemmin. Toimivien monialaisten rakenteiden kautta työntekijät tietävät, mihin tahoon asiakkaan asiassa voi olla yhteydessä ja mitä kautta asiakas saa tarvitsemansa palvelun ilman väliportaita. Monialaisuus sisältää muun muassa eri professioiden välisiä konsultointimahdollisuuksia sekä työskentelyn suunnittelua ja toteutusta eri ammattialojen välisessä yhteistyössä. Onnistuneen monialaisen työskentelyn avulla asiakas saa tarvitsemansa palvelut helpommin ja nopeammin. (Tuomela-Jaskari 2016, 75–76.) Monialaisuus hyödyttää erityisesti asiakkaita, joiden tuen tarpeet kohdistuvat useamman eri tahon toiminta-alueelle esimerkiksi sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluihin. Lapsiperheiden sosiaalityön kontekstissa tällaisia asiakkaita ovat esimerkiksi psyykkisesti oireilevat nuoret. (Leinonen ym. 2024.)

Lapsen ja perheen tilanteen ja tuen tarpeen arviointi on kriittinen osa lapsen palveluprosessia, sillä tehty arviointi määrittää lapsen asiakkuuden alkamisen sekä ohjaa mahdollisen alkavan asiakkuuden suuntaa (Jaakola & Pösö 2022, 361). Toisaalta myös laadukas palvelutarpeen arviointi itsessään voi olla vaikuttava ja edistää lapsen ja perheen tilannetta esimerkiksi vahvistamalla perheen tietoa ja ymmärrystä tilanteesta (Hietämäki 2015, 51). Työntekijän rooliin kuuluu antaa perheelle tietoa käsiteltävistä aiheista, kuten lähisuhdeväkivallan vaikutuksista lapsen hyvinvointiin tai koulupoissaolojen moninaisista taustasyistä ja vaikutuksista lapseen. Tällaisissa arvioinneissa erityisen oleellisena voidaan pitää muun muassa hyvän ja luottamuksellisen suhteen muodostamista asiakkaaseen, voimavaralähtöistä työtettä sekä asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia arviointiprosessiin (Hietämäki 2015, 51).

3.3 Systeeminen työote ja suhdeperustaisuus arviointityössä

Viimeisen kymmenen vuoden aikana suomalaisessa lastensuojelussa on alettu korostaa systeemisen ajattelutavan merkitystä lasten ja perheiden kanssa tehtävässä työssä (Fagerström ym. 2023, 162–168). Systeeminen ajattelutapa on sosiaalityötä ohjaava työskentelyn rakenne, jossa perhettä pyritään tukemaan kokonaisuutena ja yhteydessä ympäristöönsä. Yksilöiden, perheiden, yhteisöjen ja yhteiskunnan tunnistetaan olevan dynaamisessa vuorovaikutussuhteessa toisiinsa. (Kiskola & Kavilo 2025, 21–22.) Asiakkaan tilannetta havainnoidaan sosiaalisesti ja kulttuurisesti rakentuneena kokonaisuutena, johon vaikuttavat asiakasta ympäröivät ihmiset ja asiat sekä niiden väliset suhteet. Systeemisessä työotteessa korostuu asiakkaan osallisuuden edistäminen, monialainen yhteistyö sekä työntekijän vaikutuksen huomioiminen asiakkaan tilanteessa. (Fagerström ym. 2023, 159–161; Kiskola & Kavilo 2025, 21–22.) Systeemisyyteen kytkeytyy myös kohtaamisen merkitys. Se, miten kohtaamme, kuuntelemme ja toimimme asiakassuhteessa, vaikuttaa osaltaan positiivisten muutosten rakentamiseen yksilön elämässä. Jokainen kohtaaminen, teko ja päätös vaikuttavat koko systeemiin yksilön ympärillä. (Kiskola & Kavilo 2025, 21.)

Systeemisessä työskentelyssä olennaisessa osassa on työskentelyn suhdeperustaisuus. Suhdeperustaisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakastyössä tehtävä työskentely tapahtuu työntekijän ja asiakkaan välillä, sekä sitä, että työ kohdistuu suhteisiin, niiden laatuun ja merkityksiin. (Aaltio & Isokuortti 2019, 12.) Systeemisessä työskentelyssä on olennaisessa osassa työntekijän kyvyt luoda luottamuksellista suhdetta lapseen ja vanhempiin sekä motivoida heitä yhteistyöhön ja työskentelyyn. Tämä tukee perheen kykyä tarkastella omaa tilannettaan ja ymmärtää sitä uudella tavalla, mikä voi mahdollistaa työskentelyn kohti muutosta. Luottamuksen ja yhteistyön rakentumisen merkitys korostuu erityisesti tilanteissa, joissa joudutaan toimimaan vastoin vanhempien tahtoa. (Fagerström ym. 2023, 159.)

Systeemisessä asiakastyössä perheen tilanteessa ilmeneviä haastekohtia tarkastellaan yhdessä asiakkaan kanssa erilaisten työvälineiden ja -menetelmien avulla. Tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään haastavan tilanteen taustalla vaikuttavia tekijöitä, etsiä uudenlaisia näkökulmia tilanteeseen sekä löytää kyseiseen systeemiin sopivia keinoja myönteisen muutoksen aikaansaamiseksi. Taustatekijöitä

voidaan tutkia esimerkiksi perheen sukupuun, verkostokartan tai perheen historiasta muodostuvan aikajanan avulla sekä narratiivisia menetelmiä hyödyntäen. Uuden näkökulman etsiminen perheen elämäntilanteeseen lähestymiseen voi tuottaa perheenjäsenille oivalluksia, joiden myötä myös heidän toimintansa muuttuu. (Aaltio & Isokuorti 2019, 12.)

Pirkanmaan hyvinvointialueella systeemisyttä kehitetään parhaillaan osaksi palvelutarpeen arviointityötä. Lapsiperheiden sosiaalityön tiimeissä systeeminen työote on jo laajemmin käytössä ja työntekijät on koulutettu sen käyttöön. Parhaillaan koulutuksia järjestetään myös palvelutarpeen arviointitiimeille. Palvelutarpeen arvioinneissa systeemistä työtettä on aiemmin käytetty kuntakohtaisesti esimerkiksi systeemisen kokouksen muodossa siirrettäessä asiakkuuksia arviointitiimistä sosiaalityön tiimiin. Tällä hetkellä Pirkanmaan hyvinvointialueella on tavoitteena saada systeemisyttä myös laajemmin käyttöön palvelutarpeen arvioinneissa.

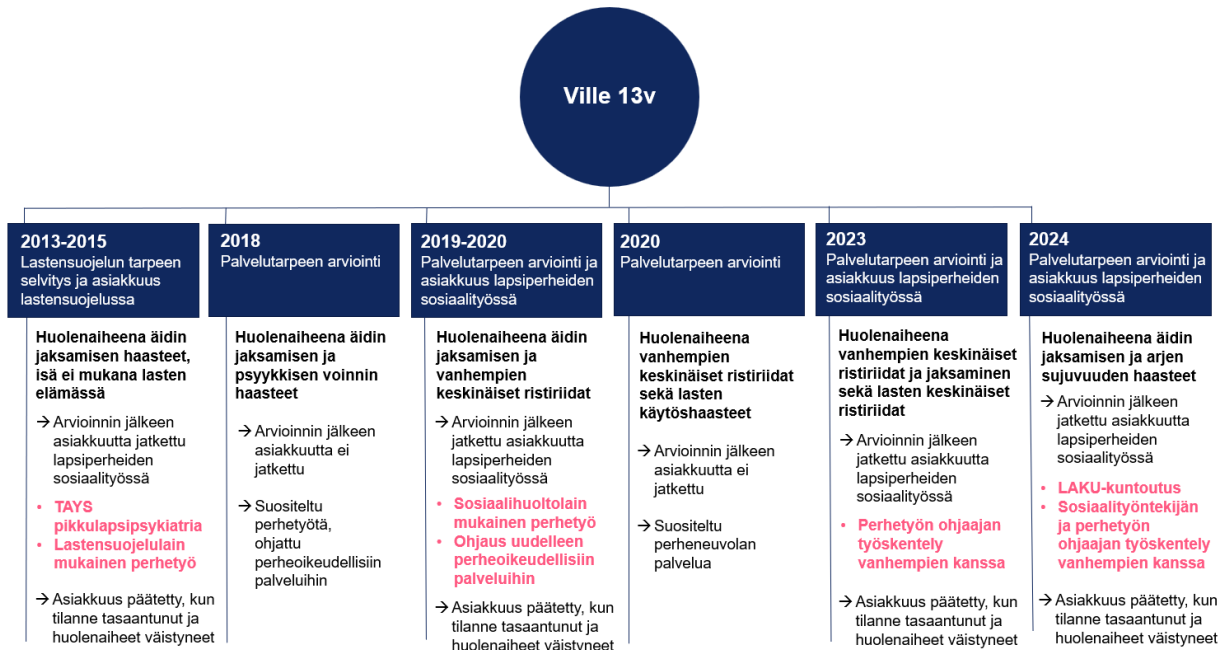
4 Aineisto

4.1 Asiakaspolkukuvaukset ja asiakashaastattelut

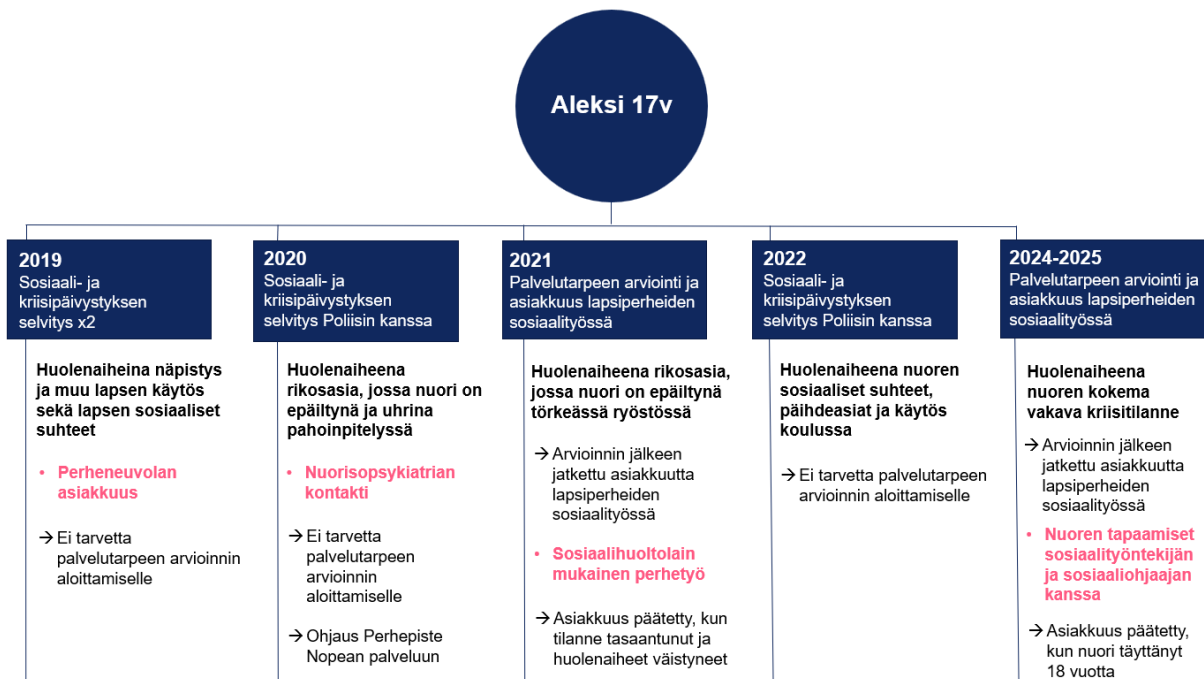
SOTEKE-kehittämistyössä asiakkaiden näkemyksiä palvelutarpeen arviointien toistuvuudesta kartoitettiin asiakaspolkukuvauksilla sekä niihin pohjautuneilla asiakashaastatteluilla. Kehittämistyöhön kutsuttiin osallistumaan muutamia Tampereen lapsiperheiden sosiaalityössä marraskuussa 2024 – huhtikuussa 2025 palvelutarpeen arvioinnissa olleita asiakkaita, joilla oli taustallaan vähintään kaksi palvelutarpeen arviointia viimeisen viiden vuoden aikana. Lisäksi asiakkaiden asiakkuushistoriaan kuului myös muuta sosiaalihuollon työskentelyä, kuten sosiaalipäivystyksen selvityksiä, lyhyempiä (maksimissaan seitsemän arkipäivän mittaisia) selvityksiä lapsiperheiden sosiaalityössä tai asiakkuuksia joko sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa lapsiperheiden sosiaalityössä tai lastensuojelulain mukaisessa asiakkuudessa avo- tai sijaishuollossa. Asiakaspolkukuvauksen tekoon ja haastattelun antamiseen osallistui viisi asiakasvanhempaa. Myös itse asiakaslapsia kysyttiin osallistumaan haastatteluun, mutta he eivät olleet halukkaita tai toivoivat mieluummin vanhemman välittävän heidän ajatuksiaan haastattelussa. Asiakkaista kaksi oli 13-vuotiaita ja kolme 17-vuotiaita.

Asiakaspolkukuvaukset laadittiin verkkopohjaiseen Flinga-sovellukseen kukin omalle sivulleen. Asiakaspolkukuvaukseen ei kirjattu tunnistettavia tietoja asiakkaasta ja asiakkaan etunimi muutettiin. Kuvaukseen kirjattiin asiakkaan sosiaalihuollon selvitykset ja palvelut aikajanamuodossa. Kuvaus sisälsi lisäksi tiedot arviointien syystä tai työskentelyn tavoitteista. Asiakasvanhemmalle lähetettiin tekstiviestitse linkki, jonka kautta hän pääsi tarkastelemaan asiakaspolkukuvausta. Asiakasvanhemman kanssa sovittiin soittoaika, jolloin hän pääsi kommentoimaan asiakaspolkua sekä vastaamaan haastattelukysymyksiin. Haastateltavia pyydettiin pohtimaan, mitkä olivat hänen mielestään polun merkittävimmät positiiviset ja negatiiviset kohdat sekä mitä asiakas jäi polun varrella kaipaamaan. Kahden ensimmäisen haastattelun jälkeen kolmessa viimeisessä haastattelussa asiakkailta kysyttiin lisäksi, mitä hän ajattelee työntekijöiden pitäneen polussa merkittävimpinä asioina. Asiakkaat kertoivat näkemyksiään ja kokemuksiaan myös vapaamuotoisesti

itse tärkeiksi kokemistaan asioista. Asiakkaat kertoivat asiakaspolun näkemisen olleen osittain hankalaa mutta toisaalta he kiittivät mahdollisuudesta keskustella omista kokemuksistaan arvioinneista ja asiakkuuksista sekä kokivat haastattelutilanteen olleen hyvä kokemus.



Kuva 1: Esimerkki toistuvuutta ilmentävästä asiakaspolusta. Asiakkaan nimi muutettu.



Kuva 2: Esimerkki toistuvuutta ilmentävästä asiakaspolusta. Asiakkaan nimi muutettu.

4.2 Työntekijöille järjestetyt työpajat

SOTEKE-kehittämistyö ja siitä edelleen johdettu sosiaalisen raportin aihe valikoitui syyskuussa 2024 silloiselle työtiimillemme järjestetyssä hukkatyöpajassa. Työpajaan osallistuneiden työntekijöiden näkökulmasta toistuvien palvelutarpeen arviointien koettiin haastavan osaamista ja resursseja sekä vaativan ensimmäistä palvelutarpeen arviointia enemmän aikaa, erityisosaamista ja työkaluja. Työntekijät toivovat kehittämistyön kohdentamisen myötä lisää ymmärrystä ja työkaluja toistuvien arviointien tekemiseen.

Osana SOTEKE-kehittämistyötä järjestimme toisen työpajan maaliskuussa 2025, minkä tavoitteena oli kerätä lisää tietoa palvelutarpeen arviointeja tekeviltä työntekijöiltä toistuvuuden ilmiöstä ja siitä, miten toistuvien palvelutarpeen arviointien prosesseja olisi hyvä kehittää. Työpajaan osallistui tällöin kymmenen Tampereella lapsiperheiden sosiaalityössä työskentelevää ammattilaista, joista suurin osa oli osallistunut myös edelliseen työpajaan. Työpajaan osallistui sosiaaliohjaajia ja sosiaalityöntekijöitä, johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityön opiskelija sekä perhetyön ohjaaja. Työpajassa työntekijöille esiteltiin asiakaspolkukuvauksia ja niiden pohjalta käytiin keskustelua muun muassa siitä, mitä yhteistä tai eroavaisuuksia työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmissa ilmenee sen suhteen, mitä asiakaspoluissa nähdään merkityksellisenä. Lisäksi työpajassa kartoitettiin ilmiöitä, jotka työntekijän näkökulmasta ja asiakaspolkujen perusteella vaikuttavat toistuvien palvelutarpeen arviointien taustalla. Työpajassa pureuduttiin myös toistuviin palvelutarpeen arviointeihin liittyviin erityispiirteisiin, haasteisiin, mahdollisuuksiin ja resurssitarpeisiin.

4.3 Ilmiön laajuuden kartoitus

Palvelutarpeen arviointien toistuvuutta koskevan ilmiön laajuutta selvitettiin työntekijöiltä sekä keväällä että syksyllä 2025 suullisilla kyselyillä. Ensimmäisellä selvityskerralla huhtikuussa 2025 toistuvien palvelutarpeen arviointien määrää selvitettiin kolmen eri tiimin seitsemältä sosiaalityöntekijältä tai sosiaaliohjaajalta. Työntekijöiltä kysyttiin, kuinka moni työntekijällä meneillään olevista palvelutarpeen arvioinneista täyttää toistuvuuden määritelmän ”vähintään toinen palvelutarpeen arviointi viiden vuoden aikana”. Seitsemällä työntekijällä palvelutarpeen arviointeja oli

kyseisenä ajankohtana meneillään yhteensä 182 ja näistä 98 täytti toistuvuuden määritelmän. Eli meneillään olevista arvioinneista yli puolet olivat asiakkaalle vähintään toinen palvelutarpeen arviointi viiden vuoden sisällä. Työntekijät totesivat meneillään olevia palvelutarpeen arviointeja läpikäydessään, että useamman lapsen kohdalla meneillään oleva palvelutarpeen arviointi saattoi olla jo kolmas tai jopa neljäs viiden vuoden sisällä.

Jokaisen yksittäisen työntekijän kohdalta laskettiin, mikä prosenttiosuus meneillään olevista arvioinneista oli toistuvia. Vaihtelu toistuvien arviointien osalta oli kyselyn ajankohtana eri työntekijöillä 35–78 prosenttia. Sama selvitys tehtiin joulukuussa 2025 yhteensä seitsemälle sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajalle yhdessä Tampereen alueen palvelutarpeen arviointitiimissä. Tällöin arviointeja oli meneillään yhteensä 265 ja niistä toistuvuuden määritelmän täytti 146 arviointia. Työntekijäkohtaiset toistuvien arviointien osuudet olivat 5–70 prosentin välillä.

4.4 Palvelutarpeen arviointitiimeille tehty kysely

Palvelutarpeen arviointeja tekeville työtiimeille tehty kysely (listattu alla) välitettiin palvelupäällikön kautta palvelutarpeen arviointiyksikön kahdeksalle tiimille maaliskuussa 2025. Kyselyyn vastasi viisi tiimiä huhtikuussa 2025. Kukin tiimi koosti kyselyyn yhden kirjallisen vastauksen. Tiimikohtaisen kyselyn avulla halusimme tiedon keräämisen lisäksi herättää arviointeja tekevien työntekijöiden yhteistä keskustelua toistuvuuden ilmiöstä.

Kysely koostui viidestä kysymyksestä, jotka muotoutuivat työntekijöille pidetyn työpajatyöskentelyn pohjalta (sivu 17). Työpajan perusteella näyttäytyi, että toistuvien palvelutarpeen arviointien tekemiseen liittyviä haasteita, motivoivia tekijöitä ja tunnekokemuksia sekä tarvittavia ja jo käytössä olevia työkaluja on tarpeen kartoittaa myös laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelutarpeen arviointiyksikköjen tasolla. Kyselyssä palvelutarpeen arviointitiimejä pyydettiin pohtimaan, mikä toistuvien palvelutarpeen arviointien tekemisessä on haastavaa, mikä toistuvien palvelutarpeen arviointien tekemisessä koetaan motivoivaksi, sekä millaisia tunteita tai ajatuksia toistuvien palvelutarpeen arviointien tekeminen herättää arvioita tekevissä

työntekijöissä. Kyselyn avulla kerättiin lisäksi tietoa siitä, onko palvelutarpeen arviointiyksikön tiimeissä jo käytössä menetelmiä tai toimintamalleja, joita hyödynnetään palvelutarpeen arviointien toistuesssa. Kyselyssä toivottiin työntekijöiden näkemyksiä myös siitä, mitä työkaluja, osaamista tai resursseja toistuvassa arvioinnissa tarvitaan.

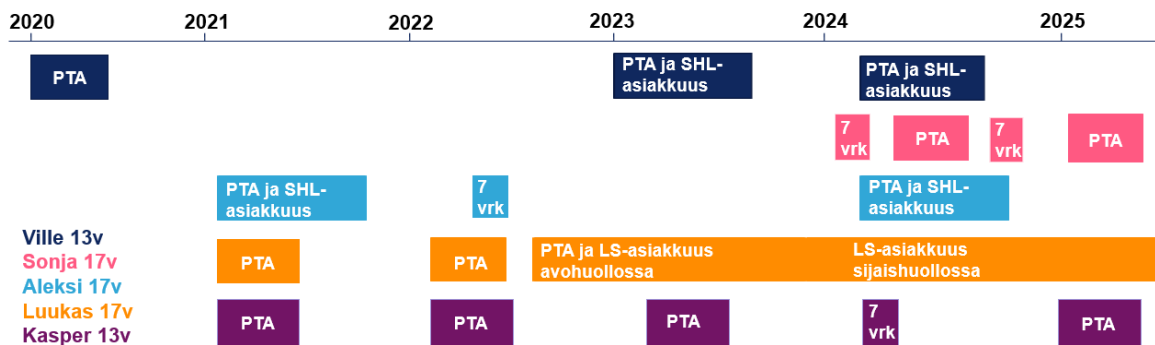
Tiimikohtainen työntekijäkysely

1. Mikä toistuvien palvelutarpeen arviointien tekemisessä on haastavaa?
2. Mikä toistuvien palvelutarpeen arviointien tekemisessä on motivoivaa?
3. Millaisia tunteita tai ajatuksia toistuvien palvelutarpeen arviointien tekeminen herättää?
4. Onko yksikössänne käytössä jokin menetelmä tai toimintamalli, jota hyödynnetään arviointien toistuesssa? Jos on, millainen?
5. Mitä työkaluja/osaamista/resursseja tarvitaan, kun lapselle/perheelle tehdään toistuvasti palvelutarpeen arviointeja?

5 Asiakas- ja työntekijänäkökulmia toistuvuuden ilmiöön asiakassuhteissa

5.1 Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit ilmiönä

Vuonna 2025 tehtyjen kartoitusten perusteella toistuvien palvelutarpeen arviointien osuus kaikista arvioinneista oli keväällä 54 prosenttia sekä syksyllä 55 prosenttia. Palvelutarpeen arviointien toistuvuudesta tehty kartoitus on suppea, mutta antaa suuntaa ilmiön laajuudelle. Useat työntekijät ilmaisivat kartoitusten yhteydessä, että monen arvioinnissa olevan lapsen kohdalla meneillään oleva palvelutarpeen arviointi saattoi olla jo kolmas tai jopa neljäs viiden vuoden sisällä. Tämä näkyi myös asiakaspolkukuvauksissa (kuva 3). Asiakaspolut muodostuvat kuitenkin yksilöllisiksi, vaikka tarkasteltu aikajänne on sama. Usein asiakaspolut sisältävät palvelutarpeen arviointien lisäksi lyhyempiä maksimissaan seitsemän arkipäivän mittaisia selvityksiä tai asiakkuuksia sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaisissa palveluissa.



Kuva 3: Aineiston asiakaspolkukuvaukset aikajanalla. Asiakkaiden nimet muutettu. Lyhenteet: PTA = palvelutarpeen arviointi; 7 vrk = lastensuojeluilmoituksen perusteella tehty maksimissaan seitsemän arkipäivän mittainen selvitys palvelutarpeen arvioinnin ollessa tarpeeton; SHL-asiakkuus = sosiaalihuoltolain mukainen asiakkuus; LS-asiakkuus = lastensuojelulainmukainen asiakkuus.

Maaliskuussa 2025 järjestetyssä työpajassa työntekijät pohtivat, mitä ilmiöitä tai taustatekijöitä vaikuttaa siihen, että lapsen ja perheen tilanne ja tuen tarve tulee toistuvasti arvioitavaksi lapsiperheiden sosiaalityöhön. Työntekijät arvioivat, että

toistuvasti palvelutarpeen arvioinnissa olevien lasten ja perheiden tilanteissa ovat tyypillisesti taustalla esimerkiksi huoltoriidat, lähisuhdeväkivalta, nuoren rikollinen toiminta, lapsen/nuoren kouluakäymättömyys tai puutteet vanhemmuudessa. Työntekijöiden kokemusten mukaan toistuvien palvelutarpeen arviointien ilmiöön kytkeytyy usein myös esimerkiksi nuoren tai vanhempien päihteidenkäyttö sekä lapsen/nuoren tai vanhempien mielenterveyden haasteet. Työntekijät pohtivat, että esimerkiksi yllättävät ja yksittäiset kriisitilanteet, sairaudet tai rikoksen uhriksi joutuminen eivät tyypillisesti ole luonteeltaan toistuvia huolenaiheita, eivätkä siten luo tarvetta palvelutarpeen toistuvaan arviointiin.

Työpajaan osallistuneet työntekijät arvioivat työotteensa olevan erilainen, kun palvelutarpeen arviointia tehdään lapselle ja perheelle toistamiseen. Tällöin palvelutarpeen arvioinnin alkaessa työntekijät perehtyvät lapsen aiempiin kirjauksiin ja asiakirjoihin tarkemmin, ja arviointi saatetaan suunnitella toteutettavaksi eri tavalla kuin edelliset. Työntekijät kokevat perehtymisen ja suunnittelun vievän ensikertaa tehtävää palvelutarpeen arviointia enemmän aikaa. He pyrkivät laajentamaan työskentelyn näkökulmaa tai muuttamaan lähestymistapaansa arviointia tehdessä. Mahdollisia lapsen tai perheen asioissa työskenteleviä yhteistyöverkostoja hyödynnetään arviointiprosessin aikana enemmän ja arvioinnit tehdään mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan moniammatillisemmin.

Keväällä 2025 toteutetussa työpajassa ja palvelutarpeen arviointiyksikön tiimikohtaisessa kyselyssä työntekijät pohtivat palvelutarpeen arviointien toistuvuuden herättävän muun muassa turhautumisen, pettymyksen ja keinottomuuden tunteita. Samanaikaisesti työntekijät kokevat organisaation odottavan palvelutarpeen arvioinneilta tehokasta muutostyötä ja toistuvuuden olevan tämän vastakohta. Kyselyssä työntekijät sanoittivat kokevansa negatiivisten tunteiden lisäksi positiivisia tunteita, kun tuttu asiakaslapsi tulee uudelleen asiakkuuteen. Työntekijät arvioivat, että työntekijän omaan suhtautumiseen ja herääviin tunteisiin vaikuttaa pitkälti se, miten asiakasperhe itse suhtautuu uuden palvelutarpeen arvioinnin aloittamiseen.

5.2 Toistuvien palvelutarpeen arviointien negatiiviset ja positiiviset piirteet

Negatiivisia piirteitä

Keväällä 2025 pidetyissä työpajassa ja palvelutarpeen arviointiyksikön tiimikohtaisessa kyselyssä työntekijöitä pyydettiin pohtimaan, mikä toistuvien palvelutarpeen arviointien tekemisessä haastaa työntekijöitä. Työntekijät kokivat, että palvelutarpeen arviointien toistuessa työntekijöiden vaihtuminen ja tiedon siirtyminen katkeaminen tuottavat haasteita, sillä uusi palvelutarpeen arviointi saatetaan aloittaa aina perheelle entuudestaan tuntemattomien työntekijöiden toimesta. Sama seikka nähtiin kuormittavana myös asiakasnäkökulmasta. Asiakkaat kokivat, että uusille ihmisille asioiden avaaminen kuormitti heitä entisestään.

Työntekijät kokivat, että palvelutarpeen arviointityöhön suunnattujen resurssien vuoksi palvelutarpeen arviointia ei ole aina mahdollista tehdä toistuvuudesta huolimatta syvällisemmin tai laajemmin, vaan arviointi saattaa jäädä pintapuoliseksi. Asiakasvanhempi kertoi, että arviointiprosessin aikaisten tapaamisten välillä saattoi olla pitkä aikaväli, mikä nähtiin negatiivisena asiana. Sekä työntekijät että asiakasvanhemmat pohtivat, mitä muutosta tai lisäarvoa uuden palvelutarpeen arvioinnin tekemisellä voidaan saavuttaa – erityisesti, jos arviointi vireytyy toistuvasti samasta aiheesta. Asiakasnäkemysten mukaan asiakkaan kokema hätä tilanteestaan saattaa arvioinnin aikana poistua, mutta varsinaista muutosta tilanteeseen ei kuitenkaan synny. Arvioinnin aikaiset tapaamiset koettiin asiakasnäkökulmasta turhauttaviksi, jos ne eivät johtaneet mihinkään konkreettiseen. Työntekijät ilmaisivat tunnistavansa, että sekä työntekijöitä että asiakkaita turhauttavat tilanteet, joissa perheelle sopivaksi arvioitua palvelua ei ole saatavilla tai jonotusajat palveluihin ovat pitkät.

Työntekijät nostivat yleisiksi haasteiksi muun muassa tilanteet, joissa asiakasperheen voimavarat eivät riitä muutostyön tekemiseen, perhe sitoutuu työskentelyyn vain näennäisesti tai perheenjäsenet eivät itse näe huolenaiheita tilanteessaan. Työntekijät kokivat palvelutarpeen arviointien toistuvuudessa korostuvan tilanteet, joissa työntekijöiden ja asiakasperheen näkemykset perheen tuen tarpeesta ovat keskenään

erilaiset tai ristiriidassa. Haasteellisina nähtiin myös tilanteet, joissa asiakasperhe ei ole halukas vastaanottamaan sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, mutta kriteerit eivät täyty lastensuojelulain mukaisiin palveluihin siirtämiseksi.

Työntekijät tunnistivat haasteita tuovina taustailmiöinä asiakkaiden viranomaisiin kohdistuvat pelot, haasteiden ylisukupolvisuuden sekä rakenteelliset ongelmat, kuten köyhyyden. Asiakashaastatteluissa nousivat myös esiin asiakkaiden kokemat pelot sekä epätietoisuus työskentelyn tavoitteista ja tapaamisten tarkoituksesta. Eräässä haastattelussa asiakas kertoi, että perhetyön alettua hän ei ollutkaan työskentelyn aikana enää varma siitä, mitä työskentelyllä tavoiteltiin eikä asiaa uskaltanut tai kehdannut enää työntekijöiltä tarkistaa. Asiakkaat pitivät tärkeänä, että heille kerrotaan selvästi, mihin tapaamiset ja työskentely tähtäävät nimenomaan työntekijästä lähtöisin, jotta heidän ei tarvitsisi itse sitä kysyä tai pyytää selventämään. Työskentelyn avoimuus ja selkeys lisäisivät asiakkaiden luottamusta ja omaa toimijuutta asiassaan.

Eräs asiakasvanhempi kertoi kokeneensa, että hänen tuli tietää itse, millaisia palveluita voisi olla saatavissa, jotta osasi niitä pyytää tai vaatia. Kokemus oli, ettei palveluita välttämättä tarjottu, vaikka ne olisivatkin lapsen tilanteeseen vanhemman mielestä olleet sopivia. Vanhempi koki myös, että lapsen omalla mielipiteellä oli liian suuri vaikutus palveluiden aloittamiseen. Vanhemman kokemuksen mukaan lapsi oli saanut kieltäytyä tarjotusta palvelusta, vaikka ei todellisuudessa voinut tietää, mitä palvelu aidosti olisi ollut. Vanhempi kyseenalaisti sitä, voiko lapsi todella olla vastuussa tällaisista asioista, vaikka vanhempi näkisi palvelun tarpeellisena. Asiakaspolutapauksessa lapsi oli kieltäytynyt tukihenkilöpalvelusta sekä psykologin työskentelystä.

Asiakashaastatteluiden perusteella kaikessa sosiaali- ja terveydenhuollon työskentelyssä korostuvat asiakkaiden kokemukset kohdatuksi tulemisesta. Asiakkaiden aiemmat kokemukset vaikuttavat paljon siihen, miten he suhtautuvat uusiin työntekijöihin tai ottavat jatkossa tukea tai palveluita vastaan. Vanhempi oli kokenut negatiivisena, jos arvioinnissa ei otettu huomioon lapsen psyykkisen voinnin arvioinnin tarvetta. Eräässä haastattelussa asiakasvanhempi kertoi, että epäluottamusta herättänyt terveydenhuollon työskentely heijastui myös sosiaalityön työskentelyn puolelle, vaikka kokemus sosiaalityön työskentelystä olikin ollut hyvää ja

luottamuksellista. Asiakkaiden mukaan jokaisella kohtaamisella ja niiden onnistumisella on aina merkitystä ja vaikutusta mahdollisiin seuraaviin viranomaiskohtaamisiin. Asiakashaastattelussa vanhempi kertoi, ettei ollut tullut kuulluksi tai ymmärretyksi eräässä palvelutarpeen arviointiprosessissa ja oli kokenut sosiaalityöntekijän toiminnan syyttävänä ja työntekijän ”tuijottaneen lakipykälää”. Asiakasvanhempi oli kokenut, että hänen ajatellaan salaavan perheen tilanteesta jotain ja se jäi arvioinnista mieleen. Työntekijät eivät olleet luottaneet häneen vanhempana mutta toisaalta eivät myöskään muiden ammattilaisten arvioon tilanteesta. Asiakaskokemukset saattoivat liittyä myös yksittäiseen työntekijään, mikä vaikutti asiakkaan laajempaan kokemukseen saamastaan palvelusta ja tuesta.

Positiivisia piirteitä

Toistuviin palvelutarpeen arviointeihin liittyviä mahdollisuuksia ja motivaatiota kartoitettiin tarkastelemalla sitä, mikä toistuvien palvelutarpeen arviointien tekemisessä motivoi työntekijöitä ja mikä niissä on etuna tai mahdollisuutena. Keväällä 2025 työpajaan osallistuneet sekä tiimikohtaiseen kyselyyn vastanneet työntekijät havaitsivat palvelutarpeen arviointien toistumisessa mahdollisuuksia ja motivoivia tekijöitä erityisesti silloin, jos uuden palvelutarpeen arvioinnin aloittaa perheelle jo entuudestaan tuttu työntekijä. Tällöin uusi palvelutarpeen arviointi täydentää edellistä ja mahdollistaa pitkäjänteisempää työskentelyä. Työntekijöiden mukaan suhde asiakkaaseen saattaa syventyä ja luottamus työntekijän ja asiakkaan välillä vahvistua. Myös asiakashaastatteluiden perusteella samat työntekijät eri arviointiprosesseissa olivat jääneet positiivisena asiana mieleen. Työntekijät pohtivat, että toisaalta myös työntekijöiden vaihtuminen palvelutarpeen arviointien välillä voi olla hyödyksi, jotta uusi arviointi voidaan tehdä toisenlaisesta näkökulmasta. Eräs asiakasvanhempi kertoi, ettei ollut kokenut uusia työntekijöitä huonona asiana, vaan jokainen uusi arviointi ja kohtaaminen oli aina kuitenkin tuonut jotakin uutta, uusia näkökulmia ja muutosta tilanteeseen.

Työntekijöiden näkemyksen mukaan uusi palvelutarpeen arviointi voi tuottaa olennaista lisätietoa ja muuttaa siten arvioinnin lopputulemaa tai vahvistaa edellistä tehtyä arviota. Myös itsessään asian vireytyminen uudelleen – esimerkiksi uuden lastensuojeluilmoituksen kautta – voi tuottaa uutta, mahdollisesti edellisestä

palvelutarpeen arvioinnista puuttunutta tietoa ja siten vaikuttaa olennaisesti perheen tilanteesta ja tuen tarpeesta tehtävään uuteen arvioon. Työntekijät ilmaisivat kokevansa toistuvissa arvioinneissa motivoivaksi, että ajan kuluminen palvelutarpeen arviointien välillä on voinut muuttaa asiakasperheen näkemyksiä, jolloin uusi arviointiprosessi voi johtaa myös uudenlaiseen lopputulemaan. Sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta toistuessaan palvelutarpeen arviointi voi olla herättelevä ja lisätä asiakkaan motivaatiota tuen vastaanottamiseen. Arviointien toistuessa asiakasperheen kanssa on mahdollista tarkastella perheen tilannetta pidemmältä aikaväliltä ja siten syventää arviointia. Työntekijät kokivat motivoivaksi myös sen, jos palvelutarpeen arviointien toistuessa näyttäytyy, että asiakasperhe on huolenaiheen toistumisesta huolimatta osin päässyt asioissa eteenpäin ja työstänyt asioita.

Eräs asiakasvanhempi muisteli, että asiakaspolun varrella yksittäisillä hyvillä kokemuksilla on ollut suuri merkitys ja monesta työntekijästä on jäänyt hyvä fiilis. Toinen vanhempi kertoi, että yhteistyö palvelutarpeen arviointia tehneiden työntekijöiden kanssa on toiminut hyvin, se on sisältänyt toimivaa vuoropuhelua ja vanhemmat ovat saaneet kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Eräessä asiakashaastattelussa vanhempi kertoi, että kokonaistilanteen ja palveluiden arviointi yhdessä perheen kanssa on ollut tärkeää, vaikka kaikkeen ei voi aina vaikuttaa. Asiakasvanhempi totesi, että kaikki palvelut eivät välttämättä aina ole toimivia tai riittäviä, mutta perheen näkemyksen huomioiminen ja luottaminen siihen on ollut tärkeää. Myös lapsen kuuleminen nähtiin tärkeänä.

Eräs asiakasvanhempi kertoi, että kokevansa erityisen positiivisena sen, kun on saanut tarvitsemaansa konkreettista apua kotiin, joka on mahdollistanut vanhemmalle omaa aikaa. Asiakashaastattelun perusteella sekä arviointityössä että perhetyön työskentelyssä kiitosta sai hyvä ja kattava suunnitelma, joka kulki työskentelyssä koko ajan mukana. Asiakasvanhemman mukaan tällöin oli myös itse helppo työskennellä tavoitteita kohti ja epäluulot työskentelyä kohtaan hälvenivät, kun tavoitteet ja huolet käytiin ajantasaisesti yhteisesti läpi. Eräs vanhemmista totesi, että joskus myös se, että työntekijä tekee asioita asiakkaan tai vanhemman puolesta, helpottaa vaikeimmissa tilanteissa vanhemman kuormitusta ja varmistaa sen, että ”asiat saadaan rullaamaan”.

Monen asiakasvanhemman mielestä oli hyvä, että arvioinnit oli toistuvuudesta huolimatta aina kuitenkin tehty ja ne koettiin herätteleviksi kokemuksiksi. Tuen tarpeen kartoittaminen uudelleen nähtiin hyväksi tilanteiden muuttumisen vuoksi ja samalla arviointityöntekijät kartoittivat tuen tarvetta muidenkin palveluiden osalta, kuten koulusta ja terveydenhuollosta. Moni vanhempi korosti lapsen ja perheen kokonaistilanteen arvioinnin tärkeyttä. Palvelutarpeen arviointia tehneiden työntekijöiden koettiin olevan rinnalla kulkijoita vaikeissa hetkissä, vaikka arviointiprosessi onkin lyhyempi ajanjakso. Asiakashaastatteluiden perusteella kokemus oli, ettei mitään palvelua ”väkisin” yritetty aloittaa perheessä. Työntekijät olivat aidosti yrittäneet auttaa ja pohtia lapsen etua, eikä perhe tämän vuoksi kokenut esimerkiksi pelkoa lastensuojeluilmoituksista tai palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä.

Työntekijät pohtivat palvelutarpeen arviointien toistuvuudessa olevan positiivista myös se, että arviointiprosessin kulku ja tarkoitus on asiakkaalle entuudestaan tiedossa, kun arviointi tehdään toistamiseen. Myös eräs asiakasvanhempi koki positiivista olevan se, että päätyneen palvelutarpeen arvioinnin jälkeen ei tarvinnut olla huolissaan siitä, mistä apua sai pyytää jatkossa, vaan arviointijaksoista jäi tunne, että aina sai ottaa tarvittaessa uudelleen yhteyttä. Eräs vanhemmista totesi, ettei toistuvista arvioinneista tai sosiaalihuollon asiakkuuksista ollut jäänyt negatiivista sanottavaa ja toinen vanhempi totesi, että arvioinnista oli jäänyt neutraalit ajatukset.

5.3 Toistuviin palvelutarpeen arviointeihin liittyvät tarpeet

Maaliskuussa 2025 työpajaan osallistuneita työntekijöitä sekä tiimikohtaiseen kyseen vastanneita työntekijöitä pyydettiin arvioimaan, mitä työkaluja, taitoja tai resursseja toistuvissa palvelutarpeen arvioinneissa tarvitaan. Työntekijöiltä kartoitettiin lisäksi tietoa siitä, mitä tällaisia työkaluja, taitoja tai resursseja heidän käytössään on tällä hetkellä ja mitä vielä puuttuu. Asiakkaiden kokemia toiveita ja tarpeita puolestaan kartoitettiin asiakashaastatteluiden avulla.

Palvelutarpeen arvioinnin työntekijät

Työntekijät ilmaisivat kokevansa tärkeäksi, että arviointien toistuessa pohdittaisiin esihenkilön johdolla, onko asiakasprosessin kannalta tarpeellista, että arvioinnin tekee mahdollisuuksien mukaan perheelle entuudestaan tuttu työntekijä vai hyödyttäisikö työntekijöiden vaihtuminen tuomalla arviointiin esimerkiksi uutta näkökulmaa. Perheelle entuudestaan tutun tai tuttujen työntekijöiden hyödyntämisen arviointityössä nähtiin usein edistävän laadukkaan arvioinnin tekemistä. Myös asiakkaat kokivat sen vähentävän perheen kokemaa kuormitusta prosessista.

Työntekijät kertoivat, että toistuvissa palvelutarpeen arvioinneissa on tehty yhteistyötä lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuustiimien kanssa, jolloin arviointi on voitu toteuttaa esimerkiksi työparityönä asiakkaan mahdollisen tulevan omatyöntekijän kanssa. Tällöin uusi palvelutarpeen arviointi on voitu pitää lyhyenä ja on pyritty nopeaan varsinaisen työskentelyn alkamiseen omatyöntekijän kanssa. Toistuvissa palvelutarpeen arvioinneissa työntekijät ovat nähneet hyödyllisiksi myös tilanteet, joissa työskentely on voitu aloittaa perheen kanssa jo palvelutarpeen arvioinnin aikana esimerkiksi sosiaaliohjaajan tai perhetyöntekijän toimesta. Asiakkaiden kokemuksiin arviointityöskentelystä vaikuttivat negatiivisesti palveluiden pitkät jonotusajat.

Työote ja ajankäyttö

Työntekijät pohtivat toistuvien palvelutarpeen arviointien vaativan aikaa muun muassa lapsen aiempaan selvitys- ja asiakkuushistoriaan perehtymiseksi. Toistuvat huolenaiheet vaativat myös syvempää selvittämistä, mihin työntekijät näkevät mahdollisena työmuotona systeemisen työtteen. Toistuvissa arvioinneissa saatetaan hyödyntää esimerkiksi aikajanan laatimista lapsen aiemmista sosiaalihuollon selvityksistä ja asiakkuuksista. Työntekijät ovat havainneet aikajanalyöskentelyn olevan hyödyllistä erityisesti sellaisissa toistuvissa palvelutarpeen arvioinneissa, joissa työntekijöiden ja asiakasperheen näkemys tilanteesta ja tuen tarpeista eroavat toisistaan. Työntekijät pohtivat aikajanalyöskentelyn hyödyttävän sekä työntekijöitä että asiakasta perheen tilanteen, tuen tarpeen ja huolenaiheiden hahmottamisessa. Työntekijät suunnittelevat arviointien toistuessa uuden palvelutarpeen arvioinnin toteutettavaksi tarvittaessa erilaisena, esimerkiksi tapaavat lasta useamman kerran tai hyödyntävät arvioinnissa laajemmin verkostotyötä.

Monialaisuus ja kokonaisvaltaisuus

Työntekijät kokivat moniammatillisen työskentelyn merkittäväksi työvälineeksi palvelutarpeen arviointien toistuessa. Moniammatillisuuden nähtiin olevan olennaista sekä moniammatillisessa yhteistyössä tehtävän asiakastyön, kuten Minun tiimini -työskentelyn, että konsultaatiomahdollisuuksien muodossa. Työntekijät kokivat moniammatillisen yhteistyön vahvistamiselle tarvetta sekä oman palvelulinjan sisällä (esimerkiksi perhetyön kanssa) että ulkopuolisten toimijoiden (esimerkiksi nuorisopsykiatrian ja oppilashuollon) kanssa.

Myös asiakashaastatteluissa arviointien monialaisuus nähtiin tärkeänä. Asiakkaiden toiveena oli esimerkiksi se, että lapsen neuropsykiatristen haasteiden kohdalla arviointityössä olisi ollut mahdollista hyödyntää sosiaalityön rinnalla myös lääkärin osaamista, kuten aiemmin perheneuvolan palveluissa. Osassa asiakashaastatteluista nousi vahvasti esiin kokemukset terveydenhuollon palveluiden hitaudesta ja toimimattomuudesta. Asiakasnäkökulman mukaan esimerkiksi psykiatrian tuen tarvetta oli pyritty paikkaamaan sosiaalityön palveluilla sekä edesauttamaan ja nopeuttamaan terveystalouteen pääsyä. Asiakkaat kokivat, että terveydenhuollon jonotilanteet ovat vaikuttaneet siihen, miten heidän tilannettaan on arvioitu sosiaalityössä. Asiakaskokemusten perusteella sosiaalityötä kaivattiin ja tarvittiin avuksi muihin palveluihin pääsemisessä ja tarpeellisten verkostojen kokoamisessa.

Asiakkaat toivoivat, että arviointien aikana kartoitettaisiin aina myös muiden palveluiden, kuten terveydenhuollon ja oppilashuollon palveluiden tarvetta ja arvioinnissa huomioitaisiin lapsen ja perheen kokonaistilanne. Asiakasvanhempi toivoi myös, että palveluita olisi yritetty käynnistää, vaikka lapsi itse ei palvelusta aluksi olisikaan ollut innoissaan. Eräs vanhempi toivoi, ettei palveluita olisi evätty niiden samanaikaisuuden vuoksi (esimerkiksi tehostettu perhetyö ja tukihenkilö). Asiakasnäkökulman perusteella näyttäytyi tarve sille, että lapsen ja perheen tilannetta arvioitaessa otettaisiin tarkemmin huomioon myös vanhemman oman tuen tarve, mikä tarkoittaa koko perheen tilanteen samanaikaista arviointia. Vanhempi voi kokea oman tilanteensa hyvin hankalana ja se vaikuttaa koko perheen tilanteeseen ja lasten hyvinvointiin. Myös perheen verkostossa olevat kuormittavat tekijät voivat vaikuttaa perheen tilanteeseen ja vanhempien jaksamiseen. Eräs asiakasvanhempi kertoi, että

oman lapsen voidessa huonosti, vanhemmalle tarjottu tuki ja rinnalla kulkeminen olisi auttanut jaksamaan paremmin.

Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemukset monialaisen yhteistyön heikkouksista ja toisaalta erityisestä tarpeesta yhteiselle arvioinnille tulevat näkyviin hyvin toistuvissa palvelutarpeen arviointiprosesseissa. Asiakkaat eivät hyötäneet erillisistä arviointi- tai asiakasprosesseista, jotka pahimmillaan hidastivat sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluiden alkamista. Asiakashaastatteluiden perusteella ongelmallista oli myös se, ettei sosiaalipalveluita tarjottu tai mietitty perheelle, jos nuori oli jo jonossa psykiatrian palveluihin, vaikka jonojen tiedettiin olevan pitkiä, nuoren tilanne oli akuutissa vaiheessa ja perhe olisi voinut hyötyä myös sosiaalipalveluista.

Kohtaaminen ja avoimuus

Asiakasvanhemmat korostivat haastatteluissaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksia sekä sitä, että heihin on arviointityössä luotettu. Arviointityöskentelystä on jäänyt asiakasperheelle positiivinen kokemus, kun työntekijöiden on koettu aidosti haluavan auttaa ja ymmärtää perheen tilannetta. Eräs vanhempi kertoi haastattelussaan kokemuksestaan neuvottelusta, jossa työntekijöiden toiminnasta huomasivat, että he olivat tehneet suunnitelman perheen tilanteeseen jo ennen perheen tapaamista. Tämä loi perheelle kokemuksen siitä, ettei perhettä haluttu kuulla tilanteesta ja heidän selkensä takana oli toimittu. Asiakasvanhempi koki, että työntekijän joustavuus, inhimillisuus ja kokonaistilanteen huomioiva ote on ollut parempi tapa toimia. Perheen kanssa tulisi avoimesti pohtia, mikä saatavilla olevista palveluista voisi olla perheen tilanteeseen kaikista sopivin.

Asiakashaastatteluiden perusteella asiakasvanhemmat toivoivat palvelutarpeen arviointeihin selkeyttä ja avoimuutta, jotta perhe itse tietää, mihin arvioinnilla ja työskentelyllä pyritään. Huolen sanoittaminen perheelle helpottaa yhteistyön tekemistä. Eräs vanhempi kertoi, että olisi tarvinnut vakuuttelua siitä, ettei menetä lapsiaan, vaikka pelko itsessään ei ollut syntynyt arviointeja tekevien työntekijöiden työskentelyn perusteella. Peloista keskustelu arvioinnin aikana olisi helpottanut vanhempaa olemaan avoimempi. Avoin keskustelu siitä, mitä työntekijät ajattelevat, ja mitkä ovat huolenaiheita, luo asiakkaalle turvallisuuden tunnetta. Jos työntekijä ei jaa

ajatuksiaan, asiakasvanhempi toteaa, että on ollut hankalaa tietää mitä häneltä odotetaan.

Hyvä arviointityöntekijä on asiakasvanhemman mukaan rohkaiseva ja kannustava sekä toivoa valava. ”Kaikki järjestyy” -ajatusta on asiakkaiden näkökulmasta tärkeää ylläpitää mukana arvioinneissa. Eräs asiakasvanhempi ilmaisi toivovansa, että ”piruja ei maalattaisi seinille”. Toinen asiakasvanhempi koki, että yhdessä asian äärellä oleminen ja saman asian tavoittelu tekevät onnistuneen arvioinnin. Erään vanhemman mukaan tärkeää on ollut, että arvioinnin päätyttyä on jäänyt tunne, että aina saa ottaa tarvittaessa uudelleen yhteyttä työntekijöihin.

6 Johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset toistuvien palvelutarpeen arviointien kehittämiseksi

6.1 Toistuvien palvelutarpeen arviointien erityisyys ja jatkotutkimustarpeet

Palvelutarpeen arvioinnit ovat osa sosiaalihuollon työskentelyä ja suurin osa lasten palvelutarpeen arvioinneista vireytyy lastensuojeluilmoituksen perusteella. Palvelutarpeen arvioinnit ovat kestoaltaan lain mukaan määriteltäviä, kun kyseessä on erityistä tukea tarvitseva lapsi. Lainsäädäntö ohjaa myös arviointien sisältöä muun muassa lapsen etua määrittelemällä. Lastensuojeluilmoitusten määrät ovat vuosittain jatkaneet kasvuaan ja erityisesti nuorisoikäisten kohdalla ilmoitusten määrät ovat olleet kasvussa. 13–17-vuotiaiden nuorten asiakassuhteiden toistuvuus näkyi myös asiakaspolkukuvauksissamme.

Sosiaalinen raporttimme on tehty osana SOTEKE-kehittäjävalmennuksen kehittämistyötä. Kehittäjävalmennus sekä sosiaalisen raportin työstäminen ajoittuu vuosille 2024–2026. SOTEKE-valmennuksen aikana toteutimme silloisessa työtiimissämme kehittämistyöhön liittyneet työpajat, joiden perusteella toistuvien palvelutarpeen arviointien prosessien todettiin vaativan kehittämistä sekä syvempää kartoittamista. Tässä raportissa toistuvilla palvelutarpeen arvioinneilla tarkoitetaan sitä, että samalle lapselle ja perheelle on tehty vähintään kaksi arviointia viiden vuoden aikana. Sosiaalinen raporttimme ja kehittämistyömme kartoitti toistuvia arviointiprosesseja ilmiönä. Kehittämistyön osana kartoitimme työntekijöiden näkemyksiä toistuvista palvelutarpeen arvioinneista työpajatyöskentelyllä sekä tiimikohtaisella työntekijäkyselyllä. Asiakasnäkökulmaa kartoitimme asiakaspolkukuvauksilla sekä asiakashaastatteluilla. Toistuviin asiakassuhteisiin arviointityöskentelyssä kytkeytyy olennaisesti monialaisen ja moniammatillisen yhteistyön tarve, systeeminen perheen tilanteen tarkastelu sekä kohtaaminen ja suhdeperustainen työskentelyote.

Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit ovat asiakasprosesseina erityisiä ja vaativat työntekijöiltä enemmän perehtymistä perheen tilanteeseen sekä ajankäyttämistä arvioinnin tekemiseen, jotta päästään käsiksi siihen, millaisesta tuesta lapsi ja perhe

voisivat hyötyä. Tässä haastaa palvelutarpeen arviointiprosessien kolmen kuukauden määräaika sekä runsas työmäärä työntekijää kohden. Palvelutarpeen arviointeja koskevaan lainsäädäntöön valmistellaan parhaillaan muutoksia, ja sosiaalihuollon palvelu-uudistuksessa tuen tarpeen arviointia ehdotetaan tehtäväksi jatkossa sosiaalityön ja -ohjauksen muodossa. Palvelu-uudistuksessa tunnistetaan myös toistuvien arviointien kuormittavuus asiakkaille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2026, 16–17.)

Toistuvien arviointien erityispiirteiden vuoksi niihin tulisi luoda omanlaisiaan työmenetelmiä, jotta varmistettaisiin asiakkaiden oikea-aikainen palveluihin pääsy sekä varhainen puuttuminen lapsen tilanteeseen. Tavoitteena on myös, ettei lapsen ja perheen tilannetta arvioidaisi sosiaalityössä toistuvasti uudelleen, vaan arviointi olisi riittävän laaja mutta täsmällinen. Työntekijöille pidettyjen työpajojen perusteella yhteinen keskustelu työntekijöiden kesken on perustyön ohella vähäistä ja toistuvuuden pohtiminen ja tarpeiden ääneen toteaminen yhdisti työntekijöiden ajatusta toistuvuuden kehittämisen tarpeesta. Perheiden tilanteet ovat monisyisiä ja monimutkaisia ja laajempi tiimin tuki ja pohdinta voisivat tukea perheiden tilanteiden arvioimista.

Asiakkaita ja työntekijöitä pyydettiin pohtimaan toistuvien arviointien negatiivisia ja positiivisia piirteitä (taulukko 1). Asiakkailla ja työntekijöillä oli paljon yhdenmukaisia ajatuksia siitä, mikä arviointiprosesseissa on positiivista. Suhdeperustaisuuden toteutuminen työntekijöiden pysyvyyden kautta syventää ja vahvistaa molemminpuolista luottamusta. Toisaalta työntekijävaihdoksiakaan ei kummatkaan vierastaneet ja myös siinä nähtiin positiivisia puolia. Työntekijät kokivat motivoivana, että he pääsivät näkemään pidemmällä aikavälillä perheen ja lapsen tilanteen helpottumista. Asiakkaat kokivat, että rinnalla kulkeva työntekijä auttaa kuormittavassa tilanteessa ja asiakkaat korostivat konkreettisen avun saamista jo arviointiprosessien aikana.

Taulukko 1 Toistuvuuden positiivisia ja negatiivisia piirteitä asiakas- ja työntekijänäkökulmasta

<p>Positiivisia piirteitä työntekijänäkökulmasta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asiakassuhteen syventyminen ja luottamuksen vahvistuminen - Työntekijöiden vaihtuminen voi tuoda myös uusia näkökulmia - Ymmärryksen syventyminen ja tiedon lisääntyminen perheen tilanteesta - Prosessi on asiakkaalle tuttu - Ajan kulumisen myötä asiakas voi olla motivoituneempi työskentelyyn ja asiakkaan näkemykset ovat voineet muuttua - Muutoksen näkeminen asiakasperheen tilanteessa pidemmällä aikavälillä 	<p>Positiivisia piirteitä asiakasnäkökulmasta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sama työntekijä jatkanut perheen asioissa - Työntekijöiden vaihtuminen voi tuoda myös uusia näkökulmia - Kokonaisvaltainen arviointi ja muidenkin palveluiden tarpeen kartoitus - Toistuessaan arviointi voi olla herättelevä ja lisätä motivaatiota tuen vastaanottamiseen - Kuulluksi tuleminen ja perheen näkemyksen huomioiminen - Yksittäisillä hyvillä kokemuksilla ja kohtaamisilla suuri merkitys - Työntekijä rinnalla kulkijana vaikeissa hetkissä - Konkreettisen avun saaminen kotiin ja tarvittaessa puolesta tekeminen - Avoimuus ja suunnitelmallisuus - Mahdollisuus ottaa yhteyttä uudelleen
<p>Negatiivisia piirteitä työntekijänäkökulmasta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Työntekijöiden vaihtuvuus - Arvioinnin toteuttaminen resurssien puutteen vuoksi pintapuolisesti toistuvuudesta huolimatta - Mitä muutosta uudella palvelutarpeen arvioinnilla voidaan saavuttaa? - Turhautuminen toistuvista prosesseista - Asiakasperhe ei motivoidu tai sitoudu työskentelyyn - Lastensuojeluasiakkuuden kriteerit eivät täyty 	<p>Negatiivisia piirteitä asiakasnäkökulmasta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Työntekijöiden vaihtuvuus - Arvioinnin aikaisten tapaamisten väljyys ja se, että tapaamiset eivät johtaneet mihinkään - Kokonaisvaltaisuuden ja monialaisuuden puute arvioinnissa - Mitä muutosta uudella palvelutarpeen arvioinnilla voidaan saavuttaa - Turhautuminen toistuvista prosesseista - Pelot ja epäätietoisuus työskentelyn tavoitteista ja tapaamisten tarkoituksesta - Kokemus siitä, ettei ole tullut kuulluksi - Tarpeelliseksi koettua palvelua ei ole saatu

Myös negatiivisten piirteiden osalta työntekijät ja asiakkaat olivat samanmielisiä. Työntekijöiden vaihtuvuus nähtiin molempien näkökulmasta negatiivisena ja molemmat pohtivat, mitä toistuva perheen tilanteen arviointi auttaa. Turhautuminen oli molempien yhdistävä tunne kuvaamaan toistuvuuden negatiivisuutta. Asiakkaat nostivat negatiivisena piirteinä myös pelot ja epäätietoisuuden työskentelyyn liittyen sekä kokemuksen siitä, ettei heitä kuultu arviointia tehdessä. Arviointityöskentelyssä työntekijöitä kuormittavat suuri työmäärä sekä toistuvuuksien kohdalla se, ettei muutosta perheen tilanteessa ole toistuvista prosesseista huolimatta tapahtunut. Arviointityöntekijät tapaavat paljon uusia perheitä lyhyessä ajassa, ja joskus huolta lapsesta jää, vaikka palvelutarpeen arviointi onkin päätetty jatkamatta asiakkuutta.

Työntekijöitä kuormittavat eettisesti lasten tilanteet, joissa perheet eivät ole valmiita ottamaan tukea vastaan ja lapsen tilanne on hankaloitunut toistuvista arviointiprosesseista sekä interventioyrityksistä huolimatta. Joskus huolta jäädessä työntekijät saattavat jäädä toivomaan, että lapsen asia vireytyy sosiaalihuoltoon uudelleen, jotta arviointityöntekijät saavat uuden tilaisuuden motivoida perhettä ja vanhempia avun piiriin. Lapsen näkemyksen kuuleminen voi motivoida myös vanhempia tuen vastaanottamiseen, minkä vuoksi lapsen tapaamisen ja lapsen näkemyksen esille tuomisen merkitys korostuu erityisesti toistuvissa palvelutarpeen arvioinneissa.

Työntekijöiden näkökulmasta palvelutarpeen arviointien toistuessa arvioinnin tekemiseen tarvitaan enemmän aikaa asiakkaan historiaan perehtymiseksi, suunnitelmallisuutta ja systemaattisuutta sekä moniammatillisen osaamisen ja konsultaatiomahdollisuuksien tiiviimpää hyödyntämistä. Työntekijät kokevat systeemisen työtteen hyödyttävän työskentelyä tilanteessa, jossa huolenaiheet ja palvelutarpeen arvioinnit toistuvat. Palvelutarpeen arvioinnin toistumisen näkökulmasta nähtiin lisäksi olennaisena lähtökohtana, että työntekijät käyttävät palvelutarpeen arviointityössä yhtenevää työskentelymallia ja hyödyntävät arvioinnin tukena tarpeen mukaisia menetelmiä, kuten tunnekortteja tai erilaisia kartoituslomakkeita. Palvelutarpeen arviointien toistuessa työntekijän rooli muutokseen uskomisessa ja toivon kannattelussa korostuvat. Asiakasnäkökulmasta toistuvissa palvelutarpeen arvioinneissa nähdään erityisen olennaisena asiakkaan kanssa asian äärelle pysähtyminen, asiakkaan aito kuuleminen sekä luottamuksen rakentaminen. Asiakkaat nostivat esille myös arviointien kokonaisvaltaisuuden tärkeyden ja monialaisuuden sekä konkreettisen avun saannin tärkeyden.

Työntekijät pohtivat työpajassa, mistä tietää, että palvelutarpeen arviointi on onnistunut. Joskus toistuvat arviointiprosessit ovat tarpeen (esimerkiksi monialaiset palvelut, sosiaalipalvelun käyntiin saaminen) eli ei yhtä kuin epäonnistuminen. Keskustelussa pohdittiin näkökulmia siitä, voidaanko palvelutarpeen arviointia pitää onnistuneena silloin, kun asiakas ei palaa uudestaan, mutta voidaanko sitä toisaalta pitää epäonnistuneena, jos arviointi toistuu. Palvelutarpeen arvioinnissa voidaan toistuvuudesta huolimatta päästä perheen kanssa hyvään keskusteluyhteyteen tai keskustelemaan oikeista asioista, mitä ei mahdollisesti ole aiemmin tapahtunut.

Arvioinnit voivat toistuessaan pitää sisällään myös perhettä motivoivaa työskentelyä ja johtaa aiemmin palveluista kieltäytyneiden asiakkaiden saamiseen palveluiden piiriin tai jopa tilanteen ratkeamiseen arviointiprosessin aikana.

Toisaalta asiakasnäkökulmasta toistuvuuden sijaan merkityksellisenä korostuu se, miten asiakas on kohdattu ja onko hän tullut kuulluksi ja ymmärretyksi omassa asiassaan. Myös aiempaan tutkimukseen perustuen olennaista arvioinneissa on luottamuksellisen suhteen muodostuminen, voimavara- ja lähtöisyys sekä asiakkaan omien näkemysten ja vaikutusmahdollisuuksien huomioiminen (Hietamäki 2015, 51). Palvelutarpeen arviointi voi toistuvuudesta huolimatta olla vaikuttava ja perheen tilannetta edistävä, eikä toistuvuudessaan epäonnistunut. Voidaanko ajatella, että toistuvat palvelutarpeen arviointijaksot ovat osalle perheistä itsessään riittävä ja kattava tuki, eikä pidemmille asiakassuhteille tai palveluille muodostu siten tarvetta?

Toistuvaan perheiden tilanteiden arvioimiseen liittyy paljon jatkokehittämisen sekä - tutkimisen tarpeita. Havaitsimme taustoitusta tehdessämme, ettei esimerkiksi lastensuojeluilmoitusten sukupuolijakaumasta löydy tarkempaa dataa ja pohdimmekin, voisiko asiaa tutkia ja jopa pohtia sitä kautta sopivia jatko-ohjaus tai prosessikuvauksia eteenpäin asiakastyössä. Havaitsimme oman aineistomme perusteella erityisesti poikien sekä neuromoninaisten lasten arviointien toistuvuuden erityisenä ilmiönä. Sosiaalisen raportin aineistossa työntekijät myös pohtivat mahdollisuutta toimintamallien luomiseen tietynlaisiin toistuviin arvioihin, kuten huoltoriitoihin sekä kaltoinkohteluepäilyihin, jotta lasten tilanteet tulisivat näissä erityisen haastavissa tilanteissa systemaattisemmin ja moniammatillisemmin arvioitua.

6.2 Toimenpide-ehdotukset

Muodostimme keräämiemme aineistojen perusteella tarkistuslistan mahdollisena toimintamallina toistuviin palvelutarpeen arviointeihin sekä keräsimme muita toimenpide-ehdotuksia, joilla toistuvia asiakasprosesseja voitaisiin kehittää. Toimenpide-ehdotustemme avulla toistuvissa arviointitilanteissa voitaisiin päästä

syvemmin käsiksi perheen tilanteeseen ja vähentää samanaikaisesti sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemaa kuormitusta toistuvista arviointiprosesseista.

Ilmiön kartoittaminen, toimintamallin käyttöönotto ja jatkokehittäminen

Sosiaalisen raportin taustakartoituksen perusteella näyttäytyy, että toistuvien palvelutarpeen arviointien määrä on työntekijäkohtaisesti vaihteleva, mutta karkeasti arvioiden meneillään olevista arvioinneista yli puolet tehdään lapsille, joiden palveluiden tarvetta on selvitetty jo vähintään kerran aiemmin. Toistuvuutta tulisi kartoittaa systemaattisesti sekä uusia toimintamalleja (kuten systeeminen työote tai tässä raportissa esitetty tarkistuslista) kehittää, käyttöönottaa ja arvioida. Ilmiön laajuuden tarkemman ja pidempiaikaisemman kartoittamisen nähdään hyödyttävän palvelutarpeen arviointityön sekä lapsiperheiden sosiaalityön palveluiden kehittämistä. Kun ilmiön laajuus tunnistetaan ja todennetaan systemaattisemmin, myös arviointityön laatua ja tehokkuutta voidaan kehittää täsmällisemmin. Toistuvien tuen tarpeen arviointien voidaan myös ennustaa jatkuvan edelleen, ja toistuvuuden ilmiö tulee olemaan mahdollisista lakimuutoksista huolimatta aina ajankohtainen, joten nyt tehty tilastointi ja kehittämistyö tulee käyttöön myös tulevaisuudessa. Toimintamallimme olisi hyvä jatkokehittää konkreettinen ”manuaali”, jossa olisi esimerkiksi suojaavien ja riskitekijöiden sekä lapsuudenajan haitallisten kokemusten kartoittamiseen konkreettisia työkaluja, kuten lomakkeita työntekijöiden hyödynnettäväksi sekä apukysymyksiä aikajanatyöskentelyn syventämiseen asiakkaan kanssa.

Arvioinnin aikaisen työskentelyn tehostaminen

Sekä työntekijät että asiakkaat näkivät arviointiprosessin aikaisen työskentelyn olevan arvokasta ja vastaavan nopeasti perheen tuen tarpeeseen. Jo arviointiaikana tulisi erityisesti huolten toistuessa pysähtyä työskentelemään ja tekemään tarvittavia arjen muutoksia perheen tilanteen helpottamiseksi. Esimerkiksi arvioinnin aikainen sosiaaliohjauksen työskentely tulee varmistaa sosiaaliohjauksen resurssia kasvattamalla, mikä mahdollistaa intervention tiiviimmän työskentelyn kautta. Myös kotiin vietävien palveluiden aloittamisella jo palvelutarpeen arviointiaikana voitaisiin vastata siihen, että palvelutarpeen arviointi olisi interventiona tehokkaampi ja asiakkaat saisivat tarvitsemaansa palvelua nopeammin. Kotiin vietävien palveluiden

työntekijöiden mukaan ottaminen jo tuen arviointivaiheeseen tukee portaatonta ja oikea-aikaista palveluiden alkamista. Sosiaalihuollon palvelu-uudistusta koskevassa ehdotuksessa esitetään, että jatkossa tuen tarpeen arviointia tehtäisiin osana sosiaalityötä ja -ohjausta, mikä voi osaltaan vastata tarpeeseen arvioinnin aikaisesta työskentelystä.

Systemisen työotteen käyttöönotto ja asiakkaan kohtaaminen

Systemisen työotteen vahvistaminen sekä esimerkiksi systemiset kokoukset hyödyttäisivät palvelutarpeen arviointityöskentelyä erityisesti sellaisissa tilanteissa, joissa arviointeja tehdään toistuvasti samalle lapselle ja perheelle. Systemiseen työotteeseen kuuluva aikajanatyöskentely toteutui osittain myös raportin aineistoon kuuluvien asiakaspolkukuvausten kautta. Asiakasvanhemmat kokivat polkukuvausten läpikäynnin hyvänä paluuna menneisiin prosesseihin ja yllättyivät, miten prosesseista kuitenkin nousi paljon positiivisia ja hyviä kokemuksia esiin, vaikka ennakoajatukset olivat päinvastaisia. Asiakkaat pitivät tärkeänä, että heidän näkemystään työskentelystä haluttiin kuulla, ja että työskentelymalleja kehitetään. Aikajanatyöskentely on havaittu jo aiemmin hyödylliseksi nimenomaan toistuvissa arviointiprosesseissa ja niiden systemaattisempi hyödyntäminen tukisi sekä arviointia prosessina mutta myös työntekijän ja asiakkaan välille syntyvää asiakassuhdetta, luottamusta ja yhteistä ymmärrystä tilanteesta. Uusien työmallien oppiminen ja juurruttaminen työtiimeihin vaatii aikaa, mutta pitkällä aikavälillä se hyödyttää sekä asiakkaita että työntekijöitä. Systeminen työskentely olisi itsessään interventio sekä työskentelymalli tuen tarpeen arviointiin. Arviointien toistuvuuden sijaan perheen onnistunut ohjaaminen oikeiden ja tarpeellisten palveluiden piiriin on tehokkainta ja asiakasystävällisintä palvelua myös sosiaalityössä.

Systemisen ajattelutavan mukaisesti jokainen kohtaaminen, teko ja päätös vaikuttavat osaltaan toivottujen muutosten rakentumiseen asiakkaan elämässä sekä koko systeemiin asiakkaan ympärillä. Aiemman kohtaamista käsittelevän tutkimustiedon sekä raporttimme aineiston perusteella erityisesti asiakkaat korostavat kohtaamisten merkitystä osana sosiaalityötä ja arviointityöskentelyä. Asiakashaastatteluiden mukaan yksittäisten kohtaamisten merkitys on hyvin suuri sekä meneillään olevan arvioinnin että jatkotyöskentelyn onnistumisen kannalta. Hyvä

ja arvostava kohtaaminen vaatii aikaa sekä perheen tilanteeseen tutustumiseen mutta myös itse asiakastapaamisilla. Kiireinen ilmapiiri sekä työntekijöiden tarve nopeuttaa arviointiprosesseja näkyvät pahimmillaan asiakkaalle kohtaamisen puuttumisena, mikä voi johtaa palveluista kieltäytymiseen. Asiakkaiden näkökulmasta arvioinnin aikana saatu kokemus hyvästä kohtaamisesta, ymmärryksestä sekä luottamuksesta on tärkeää, sillä aiemmat kokemukset vaikuttavat aina siihen, miten asiakas seuraavalla kerralla on valmis ottamaan tukea vastaan.

Monialaisen arviointityön kehittäminen

Palvelutarpeen arviointityötä ohjaava lainsäädäntö velvoittaa monialaisen yhteistyön tekemiseen asiakkaan tuen tarpeen arvioinnissa ja palveluiden toteuttamisessa (Lastensuojelulaki 417/2007 14 §, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 41 §). Monialainen yhteistyö tukee lapsen ja perheen tilanteen arviointia kokonaisvaltaisemmin ja laajemmin sekä edistää tuen järjestymistä täsmällisemmin ja oikea-aikaisemmin (esim. Tuomela-Jaskari 2016.) Sosiaalisen raportin aineiston perusteella monialaisuuden merkitys korostuu sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksissa palvelutarpeen arvioinneista. Monialaisuuden lisäämisen tarve palvelutarpeen arviointeihin on nostettu myös hiljattain julkaistussa lähisuhdeväkivaltaa koskevassa sosiaalisessa raportissa¹. Monialaisuuden juurruttaminen vahvemmin osaksi palvelutarpeen arviointityötä Pirkanmaan hyvinvointialueella on sekä asiakas- että työntekijänäkökulmasta tunnistettu kehittämistarve. Sosiaalisen raportin tulosten mukaan asiakasvanhemmat toivoivat palvelutarpeen arvioinnin tekemistä kokonaisvaltaisesti ja koko perheen tuen tarpeen huomioiden. Sosiaalityöltä toivottiin myös tukea tarpeellisten verkostojen kokoamiseen asiakasperheelle, ja sosiaali- ja terveydenhuollon prosessien erillisyys koettiin kuormittavana ja avunsaantia hidastavana. Konkreettisesti monialaisuuden tarpeeseen arviointityössä voitaisiin vastata esimerkiksi Minun tiimini -mallin, systemisen palvelutarpeen arvioimisen sekä muunlaisen monialaisen verkostotyön keinoin. Monilaisia arviointeja tulisi tehdä

¹Lähisuhdeväkivallan ilmentyminen ja työskentelyn kehittäminen Pirkanmaan hyvinvointialueella – sosiaalinen raportti 2025: <https://www.pirha.fi/documents/d/guest/lahisuhdevakivallan-ilmentyminen-sosiaalinen-raportti-2025>

systemaattisemmin, tilastoida täsmällisemmin sekä niiden toimivuutta arvioida ja jatkokehittää.

Sosiaalisessa raportissa esitellyissä asiakaspolkukuvauksissa toistuivat sellaiset lasten ja perheiden tuen tarpeet, joihin vastaaminen edellyttää monialaista yhteistyötä ja tukitoimia samanaikaisesti useammalta tahoilta, esimerkiksi koulusta, lapsiperheiden sosiaalityöstä ja terveydenhuollosta. Tällaisia tuen tarpeita voivat aiheuttaa esimerkiksi lapsen tai nuoren neuromoninaisuus, koulunkäyntiongelmien tai mielenterveydelliset haasteet. Tämänkaltaisiin haasteisiin vastaaminen edellyttää riski- ja suojaavien tekijöiden ja tuen tarpeiden varhaista tunnistamista sekä vankkoja monialaisen arvioinnin rakenteita, joiden avulla lapset ja perheet saavat tarvitsemansa palvelut riittävän aikaisin ja tarvittaessa samanaikaisesti kaikilta tarvittavilta tahoilta. Näin saataisiin ehkäistyä sekä palveluiden pirstaleisuutta ja palvelutarpeen arviointien toistuvuutta mutta myös esimerkiksi lasten neuropsykiatristen haasteiden, koulunkäyntivaikeuksien ja mielenterveysongelmien kasaantumista ja monimutkaistumista. Tuen monialainen arvioiminen edellyttää eri toimijoiden systemaattista yhteistyötä sekä konsultaatiokanavia ja tärkeää olisi huomioida myös aikuisille suunnatut sosiaali- ja terveyspalvelut palvelut osana lapsen ja perheen palvelujen tarpeen arvioimista.

Suhdeperustaisuuden korostaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikkea lasten, nuorten ja perheiden kanssa tehtävää työskentelyä taustoittaa systemaattinen työotteeseen ja -ajattelun lähtökohdat, jotka ovat suhdeperustaisuudessa ja luottamuksen rakentumisessa työntekijän ja asiakkaan välillä. Suhdeperustaisuuden merkitystä pohdittiin sosiaalisen raportin aineistossa sekä asiakas- että työntekijän näkökulmasta. Eryityisesti työntekijät arvioivat suhdeperustaisuuden olevan merkittävässä osassa palvelutarpeen arviointien toistumista. Kun asiakassuhteet muodostuvat pitkäaikaisiksi arviointien toistumisen kautta, on työskentely helpompaa aloittaa uudelleen, kun osapuolet ovat toisilleen jo entuudestaan tuttuja. Arviointien perheet tulevat pitkäaikaisille palvelutarpeen arviointitiimien työntekijöille tutuiksi toistuvien arviointien myötä ja asiakassuhteet muodostuvat pitkäaikaisiksi. Tämän vuoksi suhdeperustaisuuden korostaminen myös palvelutarpeen arviointien suhteen on olennaista. Sosiaalisen raportin aineistossa

työntekijät toivoivat, että uusien arviointien alkaessa pohdittaisiin aina tarkkaan, kuka työntekijät arviointiprosessin ottaa hoitaakseen. Joskus on erityisen perusteltua, että samat työntekijät jatkavat prosessia ja toisaalta joskus työntekijävaihdos voi tuoda uutta näkökulmaa työskentelyyn.

Sosiaalisen raportin tulosten perusteella toimivia yhteistyön rakenteita tarvitaan edellä esitellyn monialaisen yhteistyön lisäksi myös lasten ja perheiden sosiaalihuollon palveluiden sisällä. Pirkanmaan hyvinvointialueen kevään 2025 organisaatiomuutoksessa palvelutarpeen arvioinnin, lapsiperheiden sosiaalityön ja kotiin vietävien palveluiden tiimit erotettiin toisistaan. Palvelutarpeen arviointeja toteutetaan tällä hetkellä perhepalveluiden palvelutehtävässä ja sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisia asiakkuuksia lapsiperheiden sosiaalityön palvelutehtävässä. Lisäksi kotiin vietäviä palveluita, kuten perhetyötä tai kotipalvelua, toteutetaan kotiin vietävien palveluiden palvelutehtävässä. Asiakassuhteiden toistuvuuden ilmiössä lapsen ja perheen palvelutarpeen arvioinnit ja mahdolliset sosiaalihuollon asiakkuusjaksot toistuvat, kun lasta tai perhettä koskevat huolenaiheet ilmenevät aina uudelleen tai vakavoituvat. Asiakkaan asioita saatetaan tällaisissa tilanteissa käsitellä vuorotellen palvelutarpeen arviointiyksikössä ja lapsiperheiden sosiaalityön yksikössä ja usein eri työntekijöiden toimesta. Mikäli lapselle ja perheelle on myönnetty kotiin vietäviä palveluita, työskentelevät lapsen ja perheen kanssa myös kotiin vietävien palveluiden yksikön työntekijät.

Sosiaalisen raportin tulosten perusteella ilmenee, että asiakasprosessin pirstaloituminen eri yksiköille nähdään työntekijöiden näkökulmasta haasteena. Työskentelyn suhdeperustaisuus ja asiakkaan tilanteesta saatava kokonais käsitys heikkenevät, kun asiakkaan sosiaalihuollon asioita käsittelevät työntekijät, yksiköt ja palvelutehtävät vaihtuvat. Sosiaalisen raportin tuloksissa ilmeni työntekijöiden kokemus, että palvelutarpeen arviointien toistuessa työntekijöiden vaihtuvuus tuottaa haasteita, sillä uusi palvelutarpeen arviointi saatetaan aloittaa aina perheelle entuudestaan tuntemattomien työntekijöiden toimesta. Myös asiakasnäkökulmasta tämä koettiin kuormittavana, sillä asiakkaat kokivat joutuvansa kertomaan asiansa aina uudelleen uusille työntekijöille. Palvelutarpeen arviointiyksikön, lapsiperheiden sosiaalityön yksikön ja kotiin vietävien palveluiden yksikön välisen yhteistyön lisääminen arviointityössä on tämän vuoksi tärkeä kehittämiskohde.

Tällä hetkellä linjauksena on, että lapsen palvelutarpeen arviointi tehdään lapsiperheiden sosiaalityön yksikössä aiemman omatyöntekijän toimesta silloin, jos uusi palvelutarpeen arviointi vireytyy neljän kuukauden sisällä asiakkuuden päättymisestä. Muussa tapauksessa uusi palvelutarpeen arviointi tehdään palvelutarpeen arviointiyksikössä eri työntekijöiden toimesta. Palvelutarpeen arvioinnissa tulisi voida hyödyntää vahvemmin lapsen aiemman asiakkuuden aikaisen omatyöntekijän tai esimerkiksi perheen kanssa työskennelleen perhetyöntekijän näkemystä perheen tuen tarpeista erityisesti silloin, jos työskentely on ollut pitkäkestoista tai päättynyt hiljattain. Yhteistyötä voitaisiin lisätä palvelutarpeen arviointien aikana esimerkiksi yksiköiden välisellä työparityöskentelyllä, perheen tilanteen tuntevien työntekijöiden konsultaatiolla tai tarvittaessa asiakkuuden joustavammalla ja nopeammalla siirrolla palvelutarpeen arviointiyksiköstä lapsiperheiden sosiaalityön yksikköön. Toistuvuuden vähentyminen ja asiakkaiden siirtyminen yksiköistä toiseen lyhyillä aikaväleillä laskisi lisäksi työn kuormittavuutta työntekijänäkökulmasta mutta myös asiakasnäkökulmasta.

6.3 Toimintamalliehdotus toistuviin palvelutarpeen arviointeihin

Sosiaalisen raportin perusteella näyttäytyy, että palvelutarpeen arviointien toistuvuuden ilmiötä tulisi kartoittaa laajemmin ja toistuvien palvelutarpeen arviointien tekemiseen laatia erityisiä toimintatapoja. Kuten kehittämistyömme ja sosiaalinen raporttimme osoittaa, toistuessaan palvelutarpeen arviointiprosessiin liittyy erityispiirteitä, joihin vastaamiseksi tarvitaan tietynlaisia resursseja. Sekä asiakkaan että työntekijän suhtautuminen ja toiminta arviointiprosessissa voivat olla erilaista kuin ensikertaa tehtävässä palvelutarpeen arvioinnissa. Olemme laatineet sosiaalisen raportin pohjalta toimintamalliehdotuksen sovellettavaksi arviointityössä toistuvissa palvelutarpeen arvioinneissa. Toimintamalliehdotuksemme pohjautuu SOTEKE-valmennuksen ja sosiaalisen raportin osana kerättyihin asiakas- ja työntekijäkokemuksiin. Toimintamalli sisältää elementtejä systeemiseen ajattelutapaan perustuvasta sosiaalityöstä, joka huomioi muun muassa monialaisen yhteistyön, suhdeperustaisuuden sekä kohtaamisen merkityksen arviointityössä.

Nämä tekijät nousevat esille olennaisina osa-alueina asiakas- ja työntekijänäkökuulmissa.

Ehdotamme palvelutarpeen arviointeja tekevien arviointitiimien ja työntekijöiden käyttöön tarkistuslistaa (raportin sivut 40–43 sekä liite 1), jota työntekijät voivat hyödyntää aloittaessaan arviointityöskentelyn asiakkaan kanssa, jolle palvelutarpeen arviointi on tehty useammin kuin kerran aiemmin. Tarkistuslista sisältää apukysymyksiä, työkaluja ja huomioitavia asioita palvelutarpeen arviointiprosessiin. Työntekijä voi käyttää arviointiprosessissa kaikkia listan osioita tai valita kyseiseen asiakastapaukseen soveltuvat toimenpiteet. Arviointeja tekevien työntekijöiden lisäksi myös johtavat sosiaalityöntekijät voivat hyödyntää työkalua suunnitellessaan sopivaa työnjakoa tai toteutustapaa palvelutarpeen arviointeihin.

Tarkistuslista toistuviin palvelutarpeen arviointeihin:

- 1. Palvelutarpeen arviointia tekevän työntekijän valinta:** Onko asiakkaalla taustalla pitkäaikainen tai hiljattain päättynyt asiakkuus lapsiperheiden sosiaalityössä? Voisiko palvelutarpeen arvioinnissa hyödyntää aiemmin lapsen omatyöntekijänä toimineen sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan tai esimerkiksi perheen kanssa työskennelleen perhetyöntekijän käsitystä perheen tilanteesta? Voisiko asiakkaalle tuttu työntekijä osallistua palvelutarpeen arviointiin työparina tai konsultoinnin muodossa?
- 2. Aikajanan laatiminen lapsen tai perheen aiemmista sosiaalihuollon selvityksistä ja palveluista:** Aikajanaan kirjataan aiemmat huolenaiheet, palvelut ja mukana olleet yhteistyötahot. Aikajanaa muodostaessa tulisi tarkastella myös sitä, milloin lasta on tavattu ja mitä lapsi itse on kertonut tilanteestaan. Aikajana tukee työntekijää kokonaiskuvan muodostamisessa erityisesti silloin, jos asiakkaan asioissa on työskennelty eri yksiköissä ja/tai eri työntekijöiden toimesta. Aikajanan ei tarvitse olla erityisen tarkka, eikä sen tekeminen vaadi koko asiakashistorian läpikäymistä. Palveluprosessien aloitus-

ja päättymisajankohdat ja näiden taustasyiden selvittäminen riittää aikajanatyöskentelyn pohjaksi.

3. **Aikajanan käsittely asiakkaan kanssa:** Aikajanan käsittely asiakkaan kanssa tukee kokonaiskuvan muodostumista asiakkaan tilanteesta sekä yhteisen ymmärryksen muodostumista asiakkaan ja työntekijän välillä. Aikajanan voi käydä esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin ensimmäisellä tapaamisella läpi asiakasvanhempien tai lapsen ikätaso huomioiden myös lapsen kanssa. Aikajana auttaa asiakasta hahmottamaan työntekijöille näyttäytyvän huolenaiheiden toistuvuuden, perustelee asiakkaalle mahdollisten tukitoimien tarvetta ja voi edistää asiakkaan motivoitumista tuen vastaanottamiseen. Myös työntekijän ymmärrys asiakkaan näkökulmasta laajenee, kun asiakas pääsee kertomaan omia kokemuksiaan aikajanalla näkyvistä ja sen ulkopuolisista asioista.

Asiakkaalle voi esittää esimerkiksi seuraavia kysymyksiä: Mitä vanhempi kokee aikajanalta merkityksellisiksi kohdiksi tai asioiksi? Missä kohtaa aikajanalla vanhempi kokee, että tilanne on ollut parempi tai vastaavasti mikä kohta on ollut erityisen raskas tai haastava? Missä kohtaa perhe on saanut oikeanlaista tukea tai mitä tukea perhe on jäänyt kaipaamaan? Mikä perhettä on auttanut haastavasta tilanteesta huolimatta? Mitä vanhempi ajattelee, että lapsi pohtisi aikajanan nähtyään (esim. mitkä lapselle olisivat aikajanalla merkityksellisiä tai haastavampia kohtia tai minkä lapsi on kokenut auttavan häntä)? Mitä suoja- ja riskitekijöitä asiakas tunnistaa perheessään (esim. Mieli ry: Mielenterveyden suoja- ja riskitekijät²)? Onko lapsen tai vanhemman omassa lapsuudessa ollut läsnä joitakin lapsuudenajan haitallisia kokemuksia (ACE-kokemukset, kuten lapseen kohdistuva väkivalta, laiminlyönti sekä perheen monimuotoiset

² Mieli ry: Mielenterveyden suoja- ja riskitekijät. <https://mieli.fi/vahvista-mielenterveyttasi/mita-mielenterveys-on/suojatekijat-vahvistavat-riskitekijat-heikentavat-mielenterveytta/>

ongelmat; esim. ACElife³ ja THL Blogi⁴)? Miten vanhempi ajattelee näiden kokemusten vaikuttaneen lapseen tai perheeseen?

4. **Monialainen yhteistyö:** Onko asiakkaalla kontakti muihin kuin sosiaalihuollon palveluihin? Jos ei, mitkä tahot asiakkaan tilanteessa voisivat mahdollisesti olla avuksi? Voisiko monialainen yhteistyö esimerkiksi konsultaation tai työparityön muodossa edistää kokonaisvaltaista tuen tarpeen arviointia? Voisiko palvelutarpeen arvioinnin aloittaa esimerkiksi Minun tiimini -neuvottelulla asiakkaan jo olemassa olevien tai mahdollisesti tarpeellisten tukitahojen kanssa? Voisiko perheen tilanteeseen sopia systeminen kokous tai työskentely ja miten monialaisuus voisi siinä toteutua juuri tämän perheen kohdalla?
5. **Konkreettinen apu ja työskentely perheen kanssa jo arvioinnin aikana:** Voisiko perheen tilannetta helpottaa konkreettinen apu arkeen, kuten lapsiperheiden kotipalvelu? Voisiko arvioinnin aikainen sosiaaliohjaus tai perhetyö olla riittävä apu muutokseen? Jos pidemmälle työskentelylle nähdään tarvetta, voisiko perhetyöntekijän osallistuminen arviointityöskentelyyn tukea perhetyön pidemmän prosessin alkuun saamista (erityisesti jos palvelua on jo aiemmin perheelle tarjottu, mutta ei olla aloitettu)?
6. **Jatkotuen suunnittelu:** Mikäli lapsen tuen tarpeeseen vastataan muilla kuin lapsiperheiden sosiaalityön palveluilla, tuen alkaminen toisessa palvelussa

³ ACElife. <https://acelife.fi/>

⁴ THL Blogi: Lapsuusajan haitallisista kokemuksista kohti toiveikasta tulevaisuutta. <https://blogi.thl.fi/lapsuusajan-haitallisista-kokemuksista-kohti-toiveikasta-tulevaisuutta/>

tulee varmistaa. Jos asiakas jää jonottamaan palvelua, asiakkaalle tulee tarvittaessa järjestää tukea myös jonotusajalle.

+ Kohtaamisen merkityksen tunnistaminen: Jo yksittäisellä kohtaamisella voi olla asiakkaalle suuri merkitys. Se, miten kohtaamme, kuuntelemme ja toimimme asiakastilanteessa, vaikuttaa osaltaan toivottujen muutosten rakentumiseen asiakkaan elämässä. Jokainen kohtaaminen, teko ja päätös vaikuttavat koko systeemiin myös asiakkaan ympärillä. Sosiaalisen raportin mukaan asiakkaat näkivät, että jokaisella kohtaamisella ja siitä saatavalla kokemuksella on ollut merkitystä ja vaikutusta seuraaviin viranomaiskohtaamisiin. Työskentelyn avoimuus ja selkeys lisää asiakkaiden kokemaa luottamusta ja toimijuutta asiassaan.

Lähteet

Aaltio, Elina & Isokuorti, Nanne (2019) Systemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit: Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Työpaperi 33/2019. Helsinki: THL.
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-419-6>

Fagerström, Katarina & Pyhäjoki, Jukka & Yliruka, Laura & Petrelius, Päivi (2023). Systemisen työtavan rantautuminen Suomen lastensuojeluun. Perhe- ja pariterapialehti 3/2023.
<https://perhejapariterapialehti.journal.fi/article/view/141946/89524>

Hietämäki, Johanna (2015) Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Jyväskylä: University of Jyväskylä.

Jaakola, Anne-Mari (2020) Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä. Dissertations in Social Sciences and Business Studies 229. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, 48–50.

Jaakola, Anne-Mari & Pösö, Tarja (2022) Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelussa: analyysia asiakasturvallisuuden ja laadun näkökulmasta. Janus 30 (4), 359–375. <https://doi.org/10.30668/janus.114926>. Viitattu 13.8.2025.

Kiskola, Marianne & Kavilo, Silja (2025) Kohtaava työote. Jyväskylä: Santalahti-kustannus.

Korhonen, Katariina & Siukola, Taija (2024) Toistuvat palvelutarpeen arvioinnit perhepalveluissa. Innokylä-kehittämissympäristö.
<https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/toistuvat-palvelutarpeen-arvioinnit-perhepalveluissa>. Viitattu 13.6.2025.

Lastensuojelulaki 417/2007.

Leinonen, Leena & Kaittä, Anniina & Alin, Minna & Vornanen, Riitta & Kraav Siiri-Liisi & Karukivi Max & Anis, Merja (2024) Lastensuojelun ja nuorisopsykiatrian yhteisasiakkaiden palvelupolut: Palvelusiirtymien sillat ja karikot. Teoksessa Johanna

Kiili, Anne-Mari Jaakola, Merja Anis, Tuuli Lamponen & Elina Stenvall (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Helsinki: Gummerus, 176–194.

Leppänen, Heidi (2021) SOTEKE-valmennus. Innokylä-kehittämissympäristö. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/soteke-valmennus>. Viitattu 6.6.2025.

Moen, Ronald & Nolan, Thomas & Provost, Loyd (2012) Quality Improvement through Planned Experimentation. New York: McGraw Hill, 13–17.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2024) Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:13. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7155-4> Viitattu 27.2.2026.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2026) Sosiaalihuollon palvelu-uudistus: Työryhmän ehdotukset 2026. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2026:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-6036-7> Viitattu 24.4.2026.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (2024) Lastensuojelu 2024: Yhä harvempi lastensuojeluilmoitus johtaa lastensuojelun asiakkuuteen. Tilastoraportti 29.4.2025, 23/2025.

Tuomela-Jaskari, Sirpa (2016) Monialaisella arvioinnilla oikea-aikaista tukea lapsille ja perheille. Teoksessa Päivi Petrelius, Hanna Tulensalo, Anne-Mari Jaakola & Johanna Hietämäki (toim.) (2016) Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence Viitattu 8.9.2025.

Liite 1: Tarkistuslista toistuviin palvelutarpeen arviointeihin

Tarkistuslista toistuviin palvelutarpeen arviointeihin

