



**PORI**



# Lastensuojelun tieto -hanke loppuraportti

**Liisa Jormalainen**

<b>LUKIJALLE .....</b>	<b>2</b>
<b>1 LASTENSUOJELUN TIETO -HANKE .....</b>	<b>3</b>
1.1 HANKKEEN HISTORIA .....	3
1.2 TAVOITTEENA HYÖDYNTÄÄ TIETOTEKNOLOGIAA JA KEHITTÄÄ ASIAKASTIETOJÄRJESTELMIÄ JA DOKUMENTOINTIA .....	4
1.3 BUDJETTI JA TALOUDEN TOTEUTUMA .....	4
1.4 HANKKEEN TOTEUTTAJAT JA TOIMINNAN ORGANISOINTI .....	5
1.5 LASTENSUOJELUN TOIMINTAYMPÄRISTÖ HANKEKAUPUNGEISSA .....	6
<b>2 LASTI- HANKKEEN KEHITTÄMISTOIMINTA .....</b>	<b>8</b>
2.1 KEHITTÄMISTYÖN SUUNTAVIIVOJA .....	8
2.2 HÄMEENLINNASSA KEHITTÄMISKOhteina ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ JA DOKUMENTOINTI.....	9
2.3 PORISSA PAINOPISTE ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄN JA DOKUMENTOINNIN KEHITTÄMISESSÄ.....	13
2.4 TAMPEREELLA HAASTEENA LASTENSUOJELUN VAIKUTTAVUUDEN MITTAAMINEN .....	16
2.5 HANKKEESSA TOTEUTETTU TUTKIMUSTOIMINTA.....	17
<b>3 LASTI-HANKKEEN TULOKSET JA VAIKUTUKSET .....</b>	<b>19</b>
3.1 ASIAKASTIETOJÄRJESTELMÄ JA DOKUMENTOINTI KEHITYIVÄT .....	19
3.2 TIETOTEKNOLOGIAN HYÖDYNTÄMINEN LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON DOKUMENTOINNISSA JA SEURANNASSA .....	20
3.3 LASTENSUOJELUN VAIKUTTAVUUSMITTARISTO .....	21
3.4 KESKEISET TUTKIMUSTULOKSET .....	22
3.5 TUTKIMUKSEN JA KÄYTÄNNÖN VUOROPUHELU .....	22
3.6 HANKKEESSA TUOTETUT JULKAISUT JA RAPORTIT .....	23
<b>4 HANKKEEN ARVIOINTI .....</b>	<b>25</b>
<b>5 MITÄ KAIKKEA TÄSTÄ HANKKEESTA OPIMME? .....</b>	<b>26</b>
5.1 YHTEISTOIMINTA LAAJASSA VERKOSTOSSA ONNISTUI HYVIN .....	26
5.2 YLIOPISTON UUDENLAINEN ROOLI TUTKIMUKSELLISESSA VUOROPUHELUSSA .....	26
5.3 LASTENSUOJELUTYÖN KIIRE JA RESURSSIPULA .....	28
5.4 ASIAKASTIETOJÄRJESTELMIEN KEHITTÄMINEN ON HAASTAVAA .....	29
5.5 VAIKUTTAVUUSMITTARISTON LAATIMISEN ONGELMALLISUUS .....	30
5.6 HANKKEEN KESTOON JA JUURUTTAMISEEN LIITTYVÄT HAASTEET .....	31
<b>6 ENTÄ HANKKEEN JÄLKEEN?.....</b>	<b>32</b>
<b>LIITE 1: TALOUDEN TOTEUTUMA.....</b>	<b>34</b>

## Lukijalle

Lastensuojelun tieto -hanke on monella tapaa hyvin epätyypillinen hanke. Sillä ei ole selkeää alkua eikä loppuakaan, vaan se on osa suurempaa kokonaisuutta ja pitkäkestoisempaa kehittämistyötä. Hankkeen synnyttäneessä verkostossa on jo pitkään ennen hanketta tehty kehittämistyötä lastensuojelussa tarvittavan tiedon saralla ja tämä työ varmasti jatkuu myös tämän hankkeen loputtua.

Hanketta ei olisi syntynyt ilman Hämeenlinnan, Porin ja Tampereen kaupunkien, Pikassos Oy:n, Stakesin ja Tampereen yliopiston lastensuojelun asiantuntijoiden verkostoa ja pitkää yhteistä historiaa lastensuojelun ajankohtaisten teemojen pohdinnassa. Yhteisissä keskusteluissa huomattiin usein palattavan lastensuojelussa samojen kysymysten ääreen: Mitä on lastensuojelun tärkeä tieto? Keitä ovat lastensuojelun asiakkaat ja mitä heille lastensuojelussa tapahtuu? Mitä tietoa lastensuojelusta on yleensä saatavissa?

Hanke syntyikin todellisesta tarpeesta, lastensuojelun kenttätöissä yhteisesti tärkeiksi koetuista asioista. Sen tehtävä oli hetken aikaa toimia jo pitkään olemassa olevan verkoston työrukkasena, toteuttaa käytännössä verkostossa tärkeiksi koettuja asiakastietojärjestelmän, dokumentoinnin ja vaikuttavuuden mittaamisen kehittämistä. Tähän loppuraporttiin on tiivistetty kahden vuoden kehittämistyö. Mitä tavoiteltiin, mitkä olivat lähtökohdat, mitä saatiin tuloksiksi ja mitä jäi kesken-eräiseksi? Lastensuojelun tärkeä tieto jää kuitenkin edelleen suuressa määrin arvoitukseksi. Hankkeessa pystyimme ehkä raapaisemaan pintaa ja raottamaan jossain määrin tärkeää tietoa ympäröivää salaperäisyyden verhoa, mutta lopullista vastausta emme hankkeessa kysymykseen löytäneet.

Lastensuojelussa tarvitaan tietoa asiakkaista, palveluista ja niiden laadusta sekä riittävydestä, asiakkuuksien kuluista ja asiakkaiden poluista, vaikuttavuudesta ja niin edelleen. Tiedon etsimisessä palaamme kuitenkin aina saman tosiasian ääreen: Yksi suurimmista yksittäisistä tekijöistä tiedon muodostuksessa, säilytyksessä ja järjestämisessä on asiakastietojärjestelmä. Voidaankin sanoa, että lastensuojelussa tarvittavan tiedon avain on toimiva, ylläpidetty ja huollettu asiakastietojärjestelmä. Sen merkitystä tiedon lähteenä ei voi väheksyä, mutta sen kehittämisen ja ylläpidon eteen on tehtävä melko lailla töitä. Asiakastietojärjestelmäkään ei tosin pysty ihmeisiin, sillä sieltä on saatavissa ulos ainoastaan sellaista tietoa, joka sinne on syötetty. Toivonkin, että viimeistään hankkeen myötä jokaisessa kaupungissa nähtäisiinkin toimivan ja ajan tasalla olevan asiakastietojärjestelmän merkitys laadukkaan ja vaikuttavan lastensuojelun avohuollon toteuttamisessa ja jatkettaisiin sen kehittämistä myös hankkeen jälkeen. Olen täysin vakuuttunut siitä, että asiakastietojärjestelmän kehittämistyö kannattaa ja hyödyttää niin lastensuojelun johtoa kuin muitakin työntekijöitä.

Hankkeen päättyessä haluan kiittää kehittäjätyöntekijöitä hyvästä työtoveruudesta, tehokkaasta ja sitoutuneesta työpanoksesta sekä hankkeen laajaa yhteistyöverkostoa antoisasta hankeajasta ja kehittämismyönteisestä ilmapiiristä.

Hämeenlinnassa 22.10.2009

*Liisa Jormalainen*

Lastensuojelun tieto- hankkeen projektipäällikkö

# 1 Lastensuojelun tieto -hanke

## 1.1 Hankkeen historia

Lastensuojelun tieto-hankkeen syntyhistoria on verraten pitkä. Sen juuret ovat jo 2001–2003 Pikassos Oy:n toteuttamassa Osaava lastensuojelu- hankkeessa, jossa oli tavoitteena erilaisten kehittämistehtävien ja koulutuksen avulla linkittää yhteen lastensuojelun eri toimijoita paitsi paikallisesti ja moniammatillisesti, myös seudullisesti ja käytännön, koulutuksen ja tutkimuksen toimijoita yhteen tuoden. Jo tässä hankkeessa pohdittiin lastensuojelussa tarvittavaa tietoa ja suunniteltiin Lastensuojelun kuvausjärjestelmä -työnimellä kolmen kunnan yhteistä hanketta. Hanke ei kuitenkaan vielä tuolloin saanut tuulta purjeisiinsa, vaan asia vaati useamman vuoden kypsytelyä. Vuonna 2006 perustettiin kolmen Pikassos-maakunnan lastensuojelun asiantuntijoiden, nk. lastensuojelun huippujen, verkosto, jossa pohdittiin paljon lastensuojelua koskevan tiedon tarvetta. Tietoa todettiin tarvittavan niin yksittäisten asiakaspolkujen seurantaan ja asiakastyön tueksi kuin laajemminkin lastensuojelun tarpeen ja vaikutusten arviointiin osana alueellista hyvinvointi- ja lastensuojelupolitiikkaa.

Lastensuojelun huiput -verkostossa käydyn keskustelun myötä sai alkunsa tilasto-pilotti. Vuosina 2006–2007 Pori, Hämeenlinna, Tampere ja Tampereen seutu toteuttivat yhdessä Stakesin, Tampereen yliopiston ja sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy:n kanssa pilotin, jossa koottiin sosiaalityöntekijöiltä tiedot 1.1.–31.10.2006 lastensuojelun asiakkaita tulleista 330 lapsesta. Yhteistyössä lastensuojelun työntekijöiden ja tutkijoiden kanssa pohdittiin, mikä lastensuojelussa on tärkeää tietoa ja miten se on tavoitettavissa käytössä olevista asiakastietojärjestelmistä. Pilotissa tehdyn selvitystyön tuloksena Stakes julkaisi VTT Tarja Heinon tutkimuksen *Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana* (työpapereita 30/2007).

Tilasto-pilottiin ei ollut erillirahoitusta. Työ tehtiin talkoohengessä, siksi että se koettiin tarpeelliseksi. Pilotin jälkeen kuitenkin todettiin yksimielisesti, että lastensuojelun kuvausjärjestelmää on kehitettävä ja että pilotissa syntyneitä tuloksia olisi tarkoituksenmukaista hyödyntää, mutta ilman erillistä rahoitusta siihen ei ole resursseja. Pilotityöskentelyssä mukana olleet tahot päättivätkin hankerahoituksen hakemisesta.

Hankevalmisteluun lähtivät mukaan Hämeenlinnan, Tampereen ja Porin kaupungit sekä Stakes, Pikassos Oy ja Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos sekä informaatiotutkimuksen laitos. Hankehakemus tehtiin työnimellä *Tietoteknologian hyödyntäminen lastensuojelun avohuollon asiakaspolkujen dokumentoinnissa ja seurannassa* ja se sai sosiaali- ja terveysministeriön rahoituksen ollen näin osana valtakunnallista Sosiaalialan tietoteknologia (Tikesos) -hanketta. Hankkeen nimi täsmentyi muotoon Lastensuojelun tieto, lyhenteenä LasTi, ja se aloitti toimintansa 1.11.2007 pohjautuen vahvasti Lastensuojelun kuvausjärjestelmä -pilotissa tehtyyn työhön.

## ***1.2 Tavoitteena hyödyntää tietoteknologiaa ja kehittää asiakastietojärjestelmiä ja dokumentointia***

Hankkeen tavoitteena oli hyödyntää tietoteknologiaa lastensuojelun avohuollon asiakaspolkujen seurannassa ja dokumentoinnissa, tarkastella lastensuojelun tietoa työprosessien kehittämisen kannalta sekä kehittää tietojärjestelmien hyödyntämistä lastensuojelussa. Lisäksi jokaisella kaupungilla oli omat kehittämispainopisteensä. Hämeenlinnassa tavoitteena oli kehittää erityisesti sosiaalityön asiakastietojärjestelmää vastaamaan paremmin lastensuojelutyön sisältöä sekä lastensuojelun vaikuttavuuden arviointia, tarjota sosiaalityöntekijöille tukea dokumentoinnin kehittämiseen sekä tietotekniikan ja asiakastietojärjestelmän käyttöön. Porissa tavoitteena oli kehittää asiakastietojärjestelmää, jotta se vastaisi tiedontuotannon tarpeisiin, parantaa työntekijöiden järjestelmänkäyttötaitoja ja kehittää asiakaskertomusten sisältöä. Lisäksi Porissa oli hankkeen myötä tavoitteena ottaa asiakastietojärjestelmä käyttöön myös perhetyön yksikössä. Tampereella tavoitteena oli kehittää ja yhdenmukaistaa lastensuojelun dokumentointia sekä luoda lastensuojeluun vaikuttavuusmittareita palvelujärjestelmän tiedontuotannon tueksi. Alueellisten painopisteiden lisäksi tavoitteena oli hyödyntää ylimaakunnallista yhteistyötä ja tuottaa lastensuojelusta alueiden kesken vertailukelpoista tietoa.

Tutkimustoiminta oli merkittävä osa-alue. Hankkeessa toteutettiin lastensuojelun asiakkaiden seuranta tutkimus, sosiaalityöntekijöiden dokumentointikäytäntöjen tutkimus sekä asiakkaiden kokemuksia lastensuojeluna asiakkuudesta kartoittava tutkimus. Tavoitteena oli koko hankkeen ajan kehittää käytännön lastensuojelutyötä tiiviissä vuoropuhelussa akateemisen tutkimuksen kanssa. Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön sekä informaatiotutkimuksen laitokset vastasivat tutkimuksen toteuttamisesta ja hankkeessa jatkettiin tutkimuksen tekoa Lastensuojelun kuvausjärjestelmä-pilotin osoittamalla tiellä.

Sosiaalityön tutkimuksen osio pohjautui pilottivaiheessa toteutetun lastensuojelun asiakkaista tehtyyn tutkimukseen ja näiden lastensuojelun avohuollon asiakaslasten seurantaan. Tavoitteena oli selvittää mitä vuonna 2006 käynnistyneille asiakkuuksille kuului ja miten asiakkuuksia on seurattu ja dokumentoitu – siis mikä lastensuojelussa on tärkeää tietoa. Lisäksi asiakashaastattelujen avulla selvitettiin lastensuojelun asiakkaiden kokemuksia asiakkuudesta. Informaatiotutkimuksen osiossa tutkittiin puolestaan lastensuojelun tiedon rakenteita, miten tieto palvelee päivittäisen asiakastyön päätöksentekotarpeita ja miten tehtyä työtä dokumentoidaan.

## ***1.3 Budjetti ja talouden toteutuma***

Hankkeen kokonaisbudjetti oli 394 696 euroa. Länsi-Suomen lääninhallituksen hankeavustus oli 75 % kokonaiskuluista eli 296 000 euroa. Hankekuntien omarahoitusosuudeksi jäi siten yhteensä 98 674 euroa. Kustannukset jakautuivat kaupunkien välillä seuraavasti: Hämeenlinna 21 549 €, Pori 26 842 € ja Tampere 50 283 €. Hankkeen aikana kohoavat palkkakulut aiheuttivat sen, että kokonaiskulut uhkasivat nousta alkuperäisestä budjetista noin 6 000 eurolla. Tämä uhkaava vaje täytettiin korottamalla kuntaosuuksia yhteensä 6 000 eurolla jo syksyllä 2008. Lopullisessa talouden toteutuksessa budjetti kuitenkin alittui. Hankkeen toteutuneet kokonaiskustannukset olivat 390 553 euroa ja kuntien rahoitusosuus yhteensä 97 638 euroa. Lääninhallituksen hankeavustusta saatiin 292 914 euroa. Hankkeen talouden toteutuma on liitteenä 1.

Projektin kirjanpito oli hallinnoijan eli Porin kaupungin talouspalveluissa. Hankkeen maksuliikenteestä vastasi Porin kaupunki ja hankkeen laskut hyväksyi lastensuojelun toimistopäällikkö.

## ***1.4 Hankkeen toteuttajat ja toiminnan organisointi***

### **Hankkeen henkilöstö**

Hankkeen projektipäällikkö Liisa Jormalainen työskenteli hankkeessa 1.11.2007–9.10.2008 ja 1.5–30.10.2009. Projektipäällikkö sijoitettiin hankkeessa tehdyn ostopalvelusopimuksen mukaisesti sosiaalialan osaamiskeskus Pikassos Oy:lle ja hänen asemapaikkanaan oli Hämeenlinna. Projektipäällikön äitiysloman ajan hänen työtehtäviään hoiti osa-aikaisena (2pv/vko) Pikassos Oy:n vs. toimitusjohtaja Kristiina Laiho.

Jokaiseen hankekaupunkiin (Poriin, Tampereelle sekä Hämeenlinnaan) rekrytoitiin kehittäjäsosiaalityöntekijä. He työskentelivät hankkeen hallinnoijan, Porin kaupungin palveluksessa. Hämeenlinnan kehittäjäsosiaalityöntekijänä oli Matti Karvonen 11.2.2008–10.2.2009, Porissa Satu Takala 1.2.2008–28.2.2009 (ensimmäiset 2 kk puolipäiväisenä) ja Tampereella Ari Suhonen 1.2.2008–31.1.2009. Kehittäjätyöntekijät sijoitettiin lastensuojelutyötä hankekaupungeissa tekevien työntekijöiden läheisyyteen. Matti Karvonen työskenteli Turuntien sosiaaliasemalla, Satu Takala aluksi lastensuojelutoimistossa mutta pääosin IT- palvelujen toimistossa, ja Ari Suhonen Sosiaali- ja terveystalossa.

Hankkeessa toteutettavasta tutkimustyöstä solmittiin toimeksiantosopimus Tampereen yliopiston sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön sekä informaatiotutkimuksen laitosten kanssa. Hankkeen tutkijoiksi Tampereen yliopistoon rekrytoitiin sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitokselle ajalle 1.10.2007–31.12.2008 (80 % työajalla) sekä touko- elo- ja syyskuuksi 2009 (20h/vko työajalla) YTT Johanna Korpinen ja informaatiotutkimuksen laitokselle ajalle 15.10.2007–14.10.2008 FM Saira Huuskonen. Saira Huuskonen teki tämän lisäksi projektissa toteutettavaan tutkimukseen liittyviä töitä hankkeen ulkopuolisella rahoituksella 15.10.–31.12.2008. Tampereen yliopistossa toimi tutkijoiden tukena tutkimustiimi, jonka kokoonpano on esitelty liitteessä 2. Tiimi kokoontui säännöllisesti koko hankkeen ajan ja työsti tutkimusprosessia yhdessä tutkijoiden kanssa eteenpäin.

### **Ohjausryhmä**

Ohjausryhmässä olivat mukana Porin, Tampereen ja Hämeenlinnan kaupunkien edustajien lisäksi Stakesin, Pikassos Oy:n ja Tampereen yliopiston edustajat. Vuonna 2007 ohjausryhmä kokoontui kolme kertaa, vuonna 2008 seitsemän kertaa ja vuonna 2009 kaksi kertaa. Ohjausryhmä piti järjestäytymiskokouksensa 18.6.2007 ja viimeinen kokous pidettiin 28.9.2009. Ohjausryhmän jäsenet ja varajäsenet on esitelty liitteessä 3.

### **Alueryhmät**

Hankkeessa perustettiin vuoden 2007 lopussa jokaiseen hankekaupunkiin (Poriin, Tampereelle ja Hämeenlinnaan) paikallisista lastensuojelun työntekijöistä koostuva alueryhmä. Alueryhmän kautta hanketyö nivoutui kiinteästi kaupunkien lastensuojelutyöhön ja ne toimivat myös kehittäjätyöntekijöiden työn tukena. Alueryhmät toimivat aluekohtaisen kehittämistyön ytimenä ja niillä oli

päätös- ja toimeenpanovalta hankkeeseen liittyvissä asioissa, kuten esimerkiksi asiakasjärjestelmän kehittämisen periaatteissa. Kaupungit kokosivat itse alueryhmänsä ja ne koostuivat paikallisista sosiaalityöntekijöistä, Effica-asiakastietojärjestelmän asiantuntijoista sekä lastensuojelun ammattilaisista. Alueryhmät kokoontuivat noin kerran kuukaudessa ja projektipäällikkö osallistui säännöllisesti niiden kokouksiin. Eri kaupunkien alueryhmien jäsenet on esitelty liitteessä 4.

## **Työkokoukset ja asiantuntijaryhmä**

Lastensuojelun tieto -hanke oli suoraa jatkoa Lastensuojelun kuvausjärjestelmä -pilotille ja se perustettiin pilotissa hyväksi havaittuihin tapoihin toimia esimerkiksi työkokousten järjestämisessä. Hankkeessa järjestettiin työkokouksia, joiden tarkoituksena oli edesauttaa vuoropuhelua hankkeen toteuttajien, hankekuntien työntekijöiden sekä tutkimustyötä tekevien Tampereen yliopiston tutkustiimin välillä sekä toimia yhteisen tiedonmuodostuksen areenana.

Työkokouksia järjestettiin vuonna 2007 kaksi kertaa (23.10 ja 12.12) ja vuonna 2008 kolme kertaa (5.2, 13.3, ja 9.6). Työkokousten sisältönä oli lähinnä hankkeessa tehtävään tutkimukseen liittyvät asiat, kuten lastensuojelun asiakkaiden seurantalomakkeen työstäminen, tutkimuksen tuottaman tiedon pohdinta ja sen soveltaminen käytäntöön sekä lastensuojelussa tarvittavan tiedon koostumuksen pohtiminen. Paljon käytiin myös keskustelua kaupunkien erilaisista tavoista toteuttaa lastensuojelua omissa organisaatioissaan ja toimintaympäristössään. Työkokousten järjestämisestä vastasi lastensuojelun asiantuntijoista koottu asiantuntijaryhmä ja sisällön tuottamisesta taas Tampereen yliopiston tutkijat. Asiantuntijaryhmän kokoonpano on esitelty liitteessä 5.

### ***1.5 Lastensuojelun toimintaympäristö hankekaupungeissa***

Hämeenlinnassa sosiaali- ja terveystoimen toimialaan sosiaalityön osastoon kuuluvat aluesosiaalityö (Turuntien sosiaaliasema ja Läntinen sosiaaliasema), toimeentuloturvaan liittyvät palvelut, Työvoiman palvelukeskus, lastensuojelun erityispalvelut, perheneuvola, nuorisotyö ja maahanmuuttajien palvelut. Lapsiperheiden sosiaalityötä tehdään pääsääntöisesti aluesosiaalityössä sekä lastensuojelun erityispalveluissa. Hämeenlinnan sosiaaliasemilla työskentelee kahden johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi yhteensä 10 sosiaalityöntekijää, jotka käyttävät työajasta arviolta n. 60 % lastensuojeluasiakkaiden kanssa tehtävään työhön. Lisäksi lastensuojelun asiakastyötä tekevät sosiaaliasemilla neljä perhetyön lähihoitajaa sekä vuoden 2008 alusta lähtien kaksi sosiaaliohjaajaa. Käytettävissä on myös kuusi Alvari-perhetyöntekijää. Lastensuojeluasioita käsittelee myös moniammatillinen Ankkuri-työryhmä. Sijaishuollossa olevien lasten asiat hoidetaan erillisessä sijaishuoltotoimistossa. Hämeenlinnan seudulla toteutettiin 1.1.2009 alkaen viiden kunnan kuntaliitos sekä elämäkaariajatteluun perustuva tilaaja-tuottajamalliin siirtyminen. Koska suurin osa hankkeesta toteutettiin kuitenkin ennen muutosta, edellä on kuvattuna se Hämeenlinnan lastensuojelun toimintaympäristö, joka oli voimassa vuoden 2008 loppuun.

Porin kaupungin sosiaalitoimeen kuuluu päivähoidon ja perhetyön toimialue, johon kuuluvat lastensuojelun lisäksi päiväkodit ja perhepäivähoito, perheneuvola sekä vammais- ja kehitysvamma-palvelut. Porissa lastensuojelu on eriytetty omaksi tulosalueekseen, johon kuuluvat lastensuojelutoimiston lisäksi perhetyön yksikkö ja kaupungin omat lastensuojelulaitokset. Lastensuojelun perhetyön yksikössä työskentelee vastaava sosiaaliohjaaja ja viisi sosiaaliohjaajaa. Lastensuojelutoimistossa hoidetaan lastensuojelun lisäksi myös lapsen isyyteen, huoltoon ja tapaamisoikeuteen

sekä elatukseen liittyvät selvitystyöt. Porissa lastensuojelun avohuolto on organisoitu kolmeen alueeseen; Länsi-, Itä- ja Pohjois-Pori. Alueilla on kahdesta kolmeen sosiaalityöntekijää ja asiakasmäärät kullakin alueella ovat noin 140–160 asiakasta. Porissa lastensuojelun sosiaalityöntekijät eivät tee toimeentulotukipäätöksiä lapsiperheille vaan hoitavat ainoastaan lastensuojeluun liittyviä tehtäviä. Porin sosiaalitoimen organisaation tehtiin muutoksia ja vuoden 2009 alussa yhdistetty sosiaali- ja terveystalvelujen organisaatio, perusturvakeskus, aloitti toimintansa.

Tampereella lastensuojelutyö on jaettu avohuollon palveluihin ja erityispalveluihin. Avohuoltoa tekevät pääasiassa sosiaaliasemien lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijät. Kuudella eri alueellisella sosiaaliasemalla työskentelee 37 lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijää, sekä tämän lisäksi jokaisella asemalla toimii johtava sosiaalityöntekijä. Sosiaaliasemien lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijät vastaavat lastensuojelun prosessista siihen asti kun lapsi siirtyy sosiaaliasema Satamaan, joka vastaa tamperelaisten huostaan otettujen, perheeseen tai laitokseen sijoitettujen lasten asioista. Tavallisesti huostaan otettu lapsi siirtyy sosiaaliasema Satamaan ensimmäisen sijaishuoltopaikan muutoksen jälkeen. Alueellisilla asemilla hoidetaan päivittäinen lastensuojelupäivystys virka-aikana. Sosiaaliasema Paussi hoitaa virka-ajan ulkopuolisen päivystyksen sekä alaikäisten tekemäksi ilmoitettujen rikosten esitutkinta-, kuulustelu- ja oikeusedustuksen että henkilötutkinnat. Asiakasohjaus Luotsi (kuuluu tilaajaryhmään) hoitaa lastensuojelun asiakasohjauksen sijaishuollon palveluihin ja suureen osaan avohuollon palveluista.

Alla olevaan taulukkoon on kerätty numeerisia tietoja kolmen hankekaupungin lastensuojelun asiakasmääristä.

Taulukko 1: Kolmen kaupungin lastensuojelun perustiedot.

Kaupunki	Hml 2007	Hml 2008	Pori 2007	Pori 2008	Tre 2007	Tre 2008
Lastensuojeluilmoituksia & hakemuksia	688	985	1 123	1 386	1 840	1 923
Uusia asiakkaita		341	163	72	544	492
Lastensuojelun avohuollon asiakkaat	314	510	620	822	1 331	1 386
Avohuollon tukitoimien piirissä olevat lapset	263	-	570	537	-	-
Huostassa olevat lapset	101	117	158	148	405	404
Avohuollon sijoituksessa	29	11	66	69	86	93
Jälkihuollossa	42	53	45	38	185	225
Huostaanottoja	15	12	24	9	79	67
Vastentahtoisia huostaanottoja	9	-	12	0	37	22
Kiireellisiä huostaanottoja/ sijoituksia	23	34	55	103	198	236



## 2 Lasti- hankkeen kehittämistoiminta

### 2.1 Kehittämistyön suuntaviivoja

Lastensuojelun tieto -hankkeessa pyrkimyksenä oli osallistava ja yhteistoiminnallinen lastensuojelun kehittäminen. Hankkeen tavoitteiden toteuttaminen ei olisi ollut mahdollista ilman kaupunkien lastensuojelun työntekijöiden vahvaa panosta. Hankekaupunkien lastensuojelutyöntekijöiden hanketyöhön mukaan ottaminen tapahtui pitkälti sosiaalitoimistojen ja lastensuojelun tiimeissä, joihin kaikki kehittäjätyöntekijät osallistuivat säännöllisesti. Kehittäjätyöntekijät saivat tiimeissä kentältä suoraan arvokasta tietoa tarpeellisista kehittämiskohteista niin dokumentoinnissa, asiakastietojärjestelmässä kuin tiedonkulussakin. Tiimitapaamisissa myös esiteltiin hanketta työntekijöille.

Tiimien lisäksi kehittäjätyöntekijät ottivat osaa moniin muihin työryhmiin. Tampereella kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui säännöllisesti johtavien sosiaalityöntekijöiden kokouksiin ja prosessityöryhmän tapaamisiin. Hämeenlinnassa kehittäjätyöntekijä osallistui kuukausittain kokoontuvan lastensuojelun johtotiimin sekä lasten ja nuorten psykososiaalisten palvelujen neuvottelukunnan tapaamisiin. Porissa puolestaan perustettiin lastensuojelutoimiston henkilökunnasta joka toinen viikko kokoontuva työpaja hankkeessa tehtävän asiakastietojärjestelmän kehittämisen tueksi. Työpajatyöskentelyyn osallistui kaksi kolmasosaa avohuollon työntekijöistä ja se toimi alueryhmän ns. työrukkasena mieltien kehittämisehdotuksia sekä asiakastietojärjestelmään tehtäviä uudistuksia. Erilaisten ryhmien ja kokoontumisten myötä Lastensuojelun tieto -hanke kiinnittyikin vahvasti perustyöhön ja tarttui juuri niihin kehittämistarpeisiin, jotka työntekijät kokivat tärkeinä. Ryhmien kokoontumiset, kehittäjätyöntekijöiden työskentelyjaksot ja muu hankkeessa tapahtunut toiminta on kuvattu taulukkomuodossa liitteessä 5.

Hankkeen tavoitteiden toteutumista ja asioiden eteenpäin menemistä seurattiin aktiivisesti. Kehittäjäsosiaalityöntekijät kokoontuivat projektipäällikön johdolla kuukausittain käymään keskustelua hankkeen etenemisestä eri kaupungeissa. Hankkeen projektihenkilöstö piti myös tiiviisti yhteyttä muutoinkin jakaen asiakastietojärjestelmän, lastensuojelun järjestämisen ja työkäytäntöjen kehittämiseen liittyvää tietoa ylimaakunnallisesti. Käytännön työhön liittyvää tietoa vaihdettiin kolmen eri kaupungin välillä ja hankkeessa kehitetty materiaali jaettiin aina kehittäjätyöntekijöiden kesken, ja he levittivät tietoa eteenpäin kukin omassa kaupungissaan. Hämeenlinnassa ja Porissa kehittämisen kohteena oli hyvin samankaltaisia asioita asiakastietojärjestelmissä, joten kehittäjätyöntekijöiden yhteistoiminnasta oli hankkeessa kiistatonta etua.

Hankkeessa keskeisenä kehittämiskohteena oli kaikissa kolmessa kaupungissa käytössä oleva asiakastietojärjestelmä Effica. Tampereella resursoitiin huomattavasti Hämeenlinnaa ja Poria enemmän Effican käyttöönottovaiheeseen ja sen jälkeenkin sen kehittämiseen on panostettu merkittävästi. Tampereella järjestettiin muille hankekunnille Efficaan liittyvä esittelytilaisuus, jossa Porin ja Hämeenlinnan kehittäjillä ja pääkäyttäjillä oli mahdollisuus tutustua Tampereen Efficassa tehtyihin ratkaisuihin suunnittelija Anssi Rummukaisen johdolla. Tampereella järjestettiin myös neljä tutustumis- ja keskustelutilaisuutta asiakastietojärjestelmän kehittämiseen liittyvissä teemoissa Tieto Oy:n (entinen TietoEnator) YPH-Effican tuotepäällikkö kanssa. Näissä tapaamisissa mietittiin hankkeen aikana esiin tulleita Effican kehittämistarpeita ja sen tulevan kehittämisen suuntaviivoja.

Lisäksi vaihdettiin tietoa lastensuojelun vaikuttavuuteen liittyvistä mittareista, joita kumpikin taho oli kehittelemässä. Neuvotteluja käytiin myös Tieto Oy:n roolista mahdollisessa jatkohankkeessa.

Projektiryhmällä oli säännöllisiä yhteisiä tapaamisia myös Tampereen yliopiston tutkimustiimin kanssa tutkimukseen liittyvistä teemoista sekä työkokousten järjestelyyn liittyvistä asioista. Hankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijät toimivat linkkeinä lastensuojelun kentän ja yliopiston tutkijoiden välillä sekä hoitivat tutkimuksen toteuttamisen vaatimat käytännön järjestelyt kuten esim. tutkimuksesta tiedottamisen, haastattelukutsujen toimittamisen sosiaalityöntekijöille sekä työntekijöiden kannustamisen haastattelulomakkeen täyttämiseen. Kehittäjäsosiaalityöntekijät esittelivät alustavia tutkimustuloksia yhdessä hankkeen työpajoista. Tutkimuksen edistymisestä sekä tutkimuksen väliaikatuloksista kehittäjäsosiaalityöntekijät tiedottivat monissa eri alueensa lastensuojeluun liittyvissä tapaamisissa ja niissä mietittiin asioita, jotka työntekijöiden näkökulmasta olisivat hyödyllisiä ja mielenkiintoisia asioita nostaa aineistosta esiin. He myös keräsivät työntekijöiltä tutkimukseen ja sen tuloksiin liittyviä kommentteja ja pohdintoja.

## ***2.2 Hämeenlinnassa kehittämiskohteina asiakastietojärjestelmä ja dokumentointi***

### **Asiakastietojärjestelmän kehittäminen**

Hämeenlinnassa hankkeen ehkä pitkäjänteisintä työskentelyä vaatinut tavoite oli asiakastietojärjestelmän kehittäminen vastaamaan lastensuojelun sisältöä. Efficasi-asiakastietojärjestelmässä oli todettu olevan monia kehittämistä kaipaavia kohtia, jotta se palvelisi entistä paremmin niin sosiaalityöntekijöitä arkisena työvälineenä kuin johtoakin erilaisten tilastojen ja tunnuslukujen tuottamisessa. Asiakastietojärjestelmän kehittäminen ja siihen tehtävien muutoksien suunnittelu oli Hämeenlinnassa hankkeen aikana syksyllä 2008 kuitenkin erityisen haasteellista johtuen tulossa olevasta kuntaliitoksesta ja palvelurakennemuutoksesta. Uudessa kunnassa tarjolla olevat palvelut sekä niiden organisointi täsmentyivät vasta loppuvuodesta 2008.

Suurin yksittäinen tehtävä tietojärjestelmän kehittämisessä oli lastensuojelun asiakaskertomuksen rakenteistaminen käyttäen hyväksi CDS-dokumentointimahdollisuutta. Ennen hanketta järjestelmän lastensuojeluosiossa oli yksi yleinen asiakaskertomus sekä omat osiot sijaishuollon huolto-suunnitelmaan, perhetyön suunnitelmaan sekä lastensuojelulaitoksen dokumentointiin. Hankkeessa rakennettiin omat CDS osiot avo- ja sijaishuollon asiakassuunnitelmille ja niiden sisältöä ohjaamaan laadittiin ohjeistus fraasiotsikoiteja hyväksi käyttäen. Kronologisen asiakaskertomuksen osalta avo- ja sijaishuollon kertomukset eroteltiin omiksi osioikseen ja niiden sisältöä rakenteistettiin otsikkopuurakenteella. Näihin CDS-dokumentteihin sekä myös muualle järjestelmään laadittiin myös tietojärjestelmän sisäisiä ohjeistuksia, ns. fraasiohjeita. Uusi CDS-dokumentoinnin rakenne otettiin käyttöön marraskuun 2008 lopulla. Lastensuojelun avohuollolle kehitettiin myös Efficasaan uutta, työn sisältöä paremmin kuvaavaa palveluvalikkoa. Efficassa aikaisemmin käytössä ollut palveluvalikko oli havaittu huonoksi, koska sen pohjalta ei esimerkiksi voitu erottaa tukiperhehoidossa olevien ja perheisiin pitkäaikaisesti sijoitettujen lasten määriä. Uutta palveluvalikkoa työstettiin loppusyksyyn 2008 asti ja tekniset muutokset asiakastietojärjestelmään teki Efficapääkäyttäjä. Uudistettu palveluvalikko otettiin käyttöön marraskuun 2008 lopussa.

Perhetyö eriytettiin järjestelmässä kokonaan omaksi kokonaisuudekseen ja sille rakennettiin helmikuussa 2008 THL:n Tikesos-hankkeessa valmistuneiden perhetyön tietomäärittelyjen (Väinälä, Anna 2008: Asiakastiedot lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastietojärjestelmissä, versio 1.0) pohjalta kokonaan oma CDS-dokumentointiosio. Perhetyön osion laajentamisen myötä asiakastietojärjestelmän pariin tuli myös uusia käyttäjiä, sillä sosiaalihoajaat sekä perhetyön lähihoitajat aloittivat Effican käytön marraskuussa 2008.

Hämeenlinnassa oli Effican valmiiksi hankittuna asiakirjojen skannausominaisuus, mutta sitä ei ollut otettu käyttöön. Hankkeessa skannaustoiminto saatiin käyttöön. Hanketyöntekijä laati yhteiset ohjeistuksen sen käytöstä, hankki tarvittavan laitteiston sekä huolehti käyttöönotosta ja ohjeistuksesta. Työntekijät opastettiin skannaustoiminnon käyttöön kesällä 2008. Varsinaista koulutusta toiminnon käyttöönotosta ei järjestetty, sillä skannaukset keskitettiin vain muutamalle työntekijälle.

Lastensuojelun tilastointia kehitettiin hankkeessa rakenteistamalla asiakastietojärjestelmää siten, että se tuottaa enemmän tietoa ja tunnuslukuja lastensuojelun palveluista ja asiakkaista niin kaupungin omaan käyttöön kuin valtakunnallisesti kerättäviin tilastoihinkin. THL (entinen Stakes) kerää vuosittain kunnilta tiedot lastensuojelusta valtakunnalliseksi tilastoksi. Uuden lastensuojelulain tultua voimaan 2008 alusta, myös THL:oon toimitettavat tilastotiedot muuttuivat osittain. Hämeenlinnassa lastensuojelun tilastojen osalta ongelmana on kuitenkin ollut tuotettujen tietojen osalta niiden epäluotettavuus, mikä on etupäässä johtunut työntekijöiden erilaisista kirjaamiskäytännöistä.

Hämeenlinnassa on kerätty ja tuotettu tietoa lastensuojelusta myös kaupungin omia kehittämis- ja suunnittelutarpeita silmällä pitäen. Usein kunnan omiin tarkoituksiin kerättävä tilasto- ja mittaritieto on kuitenkin ollut epäsystemaattisesti suunniteltua tai suunnittelussa ei aina ole otettu huomioon pystytäänkö tietoa tuottamaan asiakastietojärjestelmästä. Tiedon tuottajana on toiminut mm. vuodesta 2005 asti kokoontunut seudullinen lasten ja nuorten psykososiaalisten palvelujen neuvottelukunta. Keväällä 2008 julkaistiin Hämeenlinnan seudun lasten ja nuorten hyvinvointitase, jossa neuvottelukunnan raportoinnilla oli suuri osuus. Neuvottelukunta onkin tuottanut ansiokkaasti sosiaalista raportointia, jossa moniammatillinen ja laaja näkemys lasten hyvinvointiin kentän työntekijöiden näkökulmasta on tullut näkyviin.

Hankkeessa käynnistettiin osana asiakastietojärjestelmän kehittämistä keskustelu lastensuojelun tilastointisuunnitelmasta ja siitä, miten sosiaalista raportointia ja työntekijöiden kokemustietoa voisi rakenteisesti kerätä. Tilastointisuunnitelman tekeminen sulautui kuitenkin vuoden 2008 loppulla lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmaa laativan työryhmän työhön, eikä erillistä lastensuojelun tilastointisuunnitelmaa oltu tehty vielä hankkeen päättyessä lokakuussa 2009. Tilastointin kokonaiskuvan hahmottamiseksi hankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijä laati Exceltaulukkopohjan lastensuojeluilmoitusten ja -hakemusten syistä sekä lastensuojeluilmoitusten kohteena olevien lasten ikäryhmistä. Taulukkopohjaan voidaan syöttää tilastotiedot ja se tuottaa numeristen tietojen lisäksi tilastoista graafiset esitykset.

Hankkeen alkuvaiheessa tavoitteena oli myös ottaa hankkeen aikana käyttöön muita Effican lisäominaisuuksia. Effican on Hämeenlinnassa mahdollista rakentaa dynaamisia lomakkeita, joita voidaan liittää asiakasprosessin eri vaiheisiin ja joiden pohjalta voidaan kerätä haluttua tilastotietoa. Hämeenlinnassa todettiin tarve Efficasta saatavalle tilastotiedolle, mutta tilastointirakenteita

ei kuitenkaan ehditty asiakastietojärjestelmään rakentaa hankkeen lyhyen keston sekä tilastointisuunnitelman keskeneräisyyden vuoksi. Lomakkeiden käyttöönotto vaatisi tarkkaa suunnittelua niin niiden muodon ja mallin suhteen kuin myös siitä, mihin kohtaan asiakasprosessia ne liitettäisiin järjestelmässä. Lisäksi käyttäjät tulisi kouluttaa ja sitouttaa lomakkeiden käyttöön jotta niistä kertyvä tilastotietotieto olisi totuudenmukaista. Myös tehdyn asiakas- ja työntekijätyön seurantaan oli Hämeenlinnassa hankkeen alussa suurta mielenkiintoa, mutta tämän maksullisen lisäpiirteen hankinta tehtiin vasta syksyllä 2008, joten tehdyn työn seuranta ei lastensuojelussa ehditty hankkeen aikana ottaa käyttöön.

## **Tukea dokumentoinnin sisällölliseen kehittämiseen**

Yksi keskeisistä toiminnoista, joita Lastensuojelun tieto -hankkeelta odotettiin, oli dokumentaatio-koulutus. Asiakastietoihin kirjatuissa teksteissä oli Hämeenlinnassa havaittu puutteita ja niiden sisältö sekä taso olivat kirjavaa. Alueryhmässä käytiinkin keväällä 2008 keskustelua dokumentointikoulutuksen sisällöistä ja esiin nousivat dokumentaation asiallisuus ja lainmukaisuus sekä lapsen näkökulman esiin tuominen.

Hämeenlinnassa oli tulossa vuoden 2008 lopulla perusturvan järjestämänä yleistä dokumentointikoulutusta lakinäkökulmasta, ja siksi hankkeen koulutus päätettiin suunnata lastensuojelun dokumentoinnin sisältöön ja lapsen asemaan lastensuojelun dokumentoinnissa. Koulutuksia järjestettiin kahtena iltapäivänä loppusyksystä 2008 ja niiden lisäksi Hämeenlinnan työntekijöillä oli mahdollista osallistua toisten hankekuntien koulutuksiin – tosin osallistujia niihin ei ollut. Hämeenlinnan koulutuksiin osallistui ensimmäisenä päivänä 25 ja toisena 18 lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijää ja perhetyöntekijää. Koulutusten sisältöön kuului myös työpajatyöskentelyä sekä keskustelua, jotka veti Pikassos Oy:n suunnittelija Mervi Janhunen.

Ensimmäisessä tilaisuudessa aiheena oli laki ja kouluttajana toimi HTT Sirkka Rousu. Jälkimmäisessä tilaisuudessa keskityttiin asiakkaan ja erityisesti lapsen näkökulmaan ja kouluttajina toimivat Tampereen yliopiston tutkijat Johanna Korpinen sekä Saila Huuskonen. Pitämässään puheenvuorossa he esittelivät tutkimustuloksiaan ja keräämiään tietoja työntekijöiden ja lastensuojelun asiakkaiden haastatteluista. Tutkijoiden ulkopuolinen näkökulma ja erilaisten hahmottamiensa ilmiöiden äärellä ihmettely herätti työntekijöiden keskuudessa työtä analysoivaa rakentavaa keskustelua.

Syksyllä 2009 Hämeenlinnassa nousi esiin halu dokumentoinnin kehittämiseen edelleen ja tarve sopia yhteisistä dokumentoinnin pelisäännöistä. Tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi nousi lastensuojelun avohuollon sekä sijaishuollon asiakassuunnitelmat. Niinpä hankkeen puitteissa järjestettiin sosiaalityöntekijöille syksyllä 2009 asiakassuunnitelman kirjoittamisesta vielä kaksi koulutusiltapäivää. Ensimmäisessä kokoontumisessa 18.9 pohdittiin yhteisiä pelisääntöjä ja linjauksia. Toisessa kokoontumisessa 22.10 jatkettiin työskentelyä asiakassuunnitelmien kirjoittamisen yhtenäisten linjauksien parissa VTL Päivi Sinkon johdolla.

## **Opastusta tietotekniikan ja asiakastietojärjestelmän käyttöön**

Hämeenlinnassa oli todettu työntekijöiden tarvitsevan opastusta yleensä tietotekniikan ja erityisesti asiakastietojärjestelmän käyttöön. Varsinaisen koulutuksen asiakastietojärjestelmän käyttöön antaa Hämeenlinnassa työntekijöille Effica-pääkäyttäjä, mutta hankkeen myötä ilmeni myös muita koulutustarpeita.

Perhetyön lähihoitajien ja sosiaaliohjaajien siirtyessä käyttämään Efficaa asiakastietojensa kirjaamisessa hankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijä koulutti heidät asiakastietojärjestelmän käyttöön yhdessä Effica-pääkäyttäjän kanssa. He eivät olleet juurikaan käyttäneet asiakastietojärjestelmää aikaisemmin, joten koulutus aloitettiin aivan perusteista. Effica-pääkäyttäjä perehdytti heidät Effican peruskäyttöön ja dokumentoinnin sisällön osalta järjestettiin yhden aamupäivän koulutus marraskuun 2008 alussa. Syksyllä 2009 perhetyöntekijöillä oli edelleen tarvetta dokumentointikoulutuksille, ja hankkeessa järjestettiin kahtena iltapäivänä (24. ja 29.9) koulutukset, joissa tarkasteltiin muotoutuneita kirjaamiskäytänteitä ja sovittiin yhteisistä kirjaamislinjauksista.

Koulutukseen ja opastukseen liittyviä tavoitteita ei hankkeessa kuitenkaan pystytty toteuttamaan siinä määrin kuin alun perin oli kaavailtu. Syksyksi 2008 suunnitellut Effica-koulutukset jäivät toteutumatta Effica-pääkäyttäjän keskittyessä Hämeenlinnan kuntaliitoksen myötä uusien tulevien käyttäjien opastukseen ja kouluttamiseen sekä tietojärjestelmän muokkaamiseen kuntaliitosta varten. Hankkeen kehittäjätyöntekijällä ei puolestaan ollut tarvittavaa tietotaitoa Effica-käyttäjien kouluttamiseen yksin.

Kehittäjäsosiaalityöntekijän työhuone sijaitsi Turuntien sosiaaliasemalla, ja näin ollen hän oli välittömässä vuorovaikutuksessa sosiaaliaseman muiden työntekijöiden kanssa. Hänestä muotoutuikin nopeasti avainhenkilö sosiaaliaseman Effica-asiakastietojärjestelmään liittyvien arkipäiväisten pulmien ratkaisuihin ja yleisessä asiakastietojärjestelmän käyttöopastuksessa. Opastuksen ja neuvonnan kautta hän sai myös tietoa järjestelmän käyttöön liittyvistä ongelmista ja pystyi kehittämään sitä entistä paremmin työntekijöiden tarpeita vastaavaksi.

## **Kunta- ja palvelurakenteen muutokseen valmistautuminen**

Alun perin hankkeessa oli tarkoitus auttaa myös kuntaliitoksen ja palvelurakenteen muutoksen mukanaan tuomissa asiakastietojärjestelmien yhtenäistämistöissä. Hankkeen aloittaessa Hämeenlinnan seudun kuntien yhdistämistä valmisteleva työryhmä kuitenkin teki jo tätä työtä ja siihen oli varattu kaupungin resursseja erikseen. Hämeenlinnan Effican pääkäyttäjäksi irrotettiin syksyksi 2008 kuntaliitosta valmistelevaan työhön. Melko pian hankkeen alettua alueryhmässä päädyttiinkin siihen, että hankkeessa ei tätä tavoitetta viedä eteenpäin, sillä hankkeen resurssit ovat paremmin hyödyksi, jos keskitytään jäljelle jääneisiin tavoitteisiin.

## **Pysyvä linkki yliopiston ja Hämeenlinnan välille kehittämistyön tueksi**

Lastensuojelun tieto -hankkeen tutkijat kävivät Hämeenlinnan sosiaaliammattien yhteisessä tiimikokouksessa huhtikuussa 2008 esittelemässä alustavia tuloksiaan ja tapaamisessa käytiin hyvää keskustelua lähtien lastensuojelutyön perusteista. Tutkijoitten vierailullaan virittämä keskustelu ja pohdinta jatkuivat myös tapaamisen jälkeen erilaisilla foorumeilla, niin sosiaaliammattien tiimeissä kuin lastensuojelun johtotiimissäkin. Myös hankkeen alueryhmässä tutkimus oli säännöllisesti esillä ja ryhmässä mietittiin, miten tutkimuksen lopullisia tuloksia voitaisiin hyödyntää ja työstää jatkossakin työn kehittämiseksi aluehankeajan jälkeen.

Tutkimuksellinen yhteistyö Tampereen yliopiston ja Hämeenlinnan kaupungin sosiaalitoimen välillä varmasti jatkuu hankkeen jälkeen edelleen, sillä yhteistyö koettiin hedelmälliseksi ja kehittämistyötä tukevaksi. Tutkimuksen toteuttaminen vaatii kuitenkin erillistä rahoitusta. Linkki ja yhteydet ovat kuitenkin olemassa jatkoyhteistyötä varten.

Hämeenlinnassa hankkeen jälkeen tehtävän mahdollisen jatkotutkimuksen suhteen on kuitenkin yksi suuri ongelma tiedon luotettavuuden suhteen: Kukaan ei ollut tallentanut alkuperäiseen vuonna 2006 toteutettuun pilottitutkimukseen osallistuneitten lasten tietoja mihinkään. Niinpä samojen lasten löytäminen tämän hankkeen puitteissa toteutettuun seurantatutkimukseen perustui vain ja ainoastaan kyselylomakkeita täyttäneiden sosiaalityöntekijöiden muistikuviiin siitä, ke- nestä lapsesta tiedot vuonna 2006 täytettiin. Näin ollen ei voitu olla kovin varmoja siitä, että seurantatutkimuksen aineisto oli samaa kuin pilotissa.

## ***2.3 Porissa painopiste asiakastietojärjestelmän ja dokumentoinnin kehittämisessä***

### **Lastensuojelutoimiston tietojärjestelmän kehittäminen**

Porissa hankkeen päätavoitteena oli kehittää asiakastietojärjestelmää siten, että se vastaisi paremmin lastensuojelun tiedontuotannon tarpeisiin, palvelisi paremmin sosiaalityön prosesseja sekä vastaisi uuden lastensuojelulain asettamiin vaatimuksiin.

Kehittäjäsosiaalityöntekijä aloitti työnsä laatimalla ohjeistuksen Effica-asiakastietojärjestelmän käyttöön. Ajan tasalla olevia ohjeita ei ollut, joten tarve tuli ajankohtaiseksi jokaisen uuden työntekijän kohdalla. Ohjeistukselle oli tarvetta myös tammikuussa 2008 voimaan tulleen uuden lastensuojelulain vuoksi, sillä sen myötä järjestelmään oli tehty muutoksia. Kehittäjäsosiaalityöntekijä laati sähköisenä ylläpidettävän ohjeistuksen koskien mm. Effican perustoimintoja, henkilö- ja perhetietoja sekä lastensuojelun vireillepanoa ja selvitystä. Kehittäjäsosiaalityöntekijä laati tämän lisäksi mittavan kokoelman ohjeistuksia asiakastietojärjestelmän sisään ns. fraasiohjeiksi. Ohjeiden sisältö vaihtelee lastensuojelulain otteista aina asiakasprosessi- kuvauksiin. Fraasiohjeistusta käytettiin myös dokumentointia ohjaavana väliotsikointina. Fraasitekstit ja -otsikot lisättiin järjestelmään päätösten ja niiden perustelujen yhteyteen kesän 2008 aikana ja marraskuussa ohjeistusta täydennettiin rajoituspäätösten ja niiden perustelujen osalta.

Asiakastietojärjestelmään tehtiin myös käytettävyyttä parantavia muutoksia. Kehittäjäsosiaalityöntekijä määritteli yhdessä työntekijöiden kanssa uusiksi asiakaskertomuksen rakenteen sekä asiakassuunnitelman ja alkuarvioinnin yhteenvedon sisällöt. Lastensuojeluilmoitusten dokumentoinnissa siirryttiin Porissa 1.1.2009 alkaen käyttämään uusia CDSi-perusteisia lomakepohjia ja niiden myötä myös ilmoitusten syykoodisto uudistui. Kehittäjäsosiaalityöntekijä laati uusien lomakkeiden käyttöön kirjallisen ohjeistuksen.

Kehittäjäsosiaalityöntekijä laati Efficaan useita CDS- dokumentteina toteutettavia kirje- ja asiakirjapohjia. Kolmen kunnan välillä vaihdettiin malleja ja esimerkkejä mm. päätöstulosteiden mallista ja asiakirja- ja kirjepohjista ja näin niitä saatiin uudistettua yhtenäisimmiksi myös kaupunkien välillä. Asiakastietojärjestelmästä suoraan saatavat valmiit dokumenttipohjat säästävät merkittävästi työntekijöiden aikaa ja vaivaa ja asiakas saa aina määrämuotoisen kirjeen tai asiakirjan riippumatta siitä, kuka hänen työntekijänsä on.

Porissa ei hankkeen alkaessa ollut Effican skannaustoiminto käytössä, sillä se on erikseen tilattava, lisämaksullinen asiakastietojärjestelmän toiminto. Kehittäjäsosiaalityöntekijä teki selvitystyön ominaisuuden tarpeellisuudesta ja selvityksen perusteella skannaustoiminto päätettiin hankkia. Hanketyöntekijä laati skannaustoiminnon käytön ohjeistuksen, mutta varsinainen toiminnon käyttöönotto ja koulutus sen käyttämiseen tapahtui vasta hankkeen päättymisen jälkeen syksyllä 2009.

## **Lastensuojelulaitosten ja perhetyön linkittäminen asiakastietojärjestelmään**

Hankkeen alkuvaiheessa ilmeni, että Effican laitososuus oli Porin lastensuojelulaitoksissa jo otettu käyttöön. Hankkeessa tehtäväksi jäi niin ollen ainoastaan perhetyön linkittäminen asiakastietojärjestelmään. Perhetyölle rakennettiin järjestelmään kokonaan oma kokonaisuutensa THL:n Tikesos-hankkeessa valmistuneiden perhetyön tietomäärittelyjen (Väinälä, Anna 2008: Asiakastiedot lastensuojelun avohuollon perhetyön asiakastietojärjestelmissä, versio 1.0) pohjalta.

Käyttöönoton valmistelu aloitettiin maaliskuussa 2008. Yksikön toimintatilanteen ja kirjaamiskäytäntöjen kartoitus, neuvottelut yksikön kanssa ja linkityksen valmistelu tapahtuivat kevään 2008 aikana. Lisäksi kehittäjätyöntekijä laati perhetyölle ohjeistuksen Effican käyttöön. Kehittäjäsosiaalityöntekijä suunnitteli yhdessä Porin kaupungin atk-suunnittelijan kanssa perhetyön yksikölle tietojärjestelmään oman erillisen kokonaisuutensa, laati työntekijöille käyttäjäroolit, selvitti käyttöoikeudet ja perusasiakirjojen sisällöt. Ennen varsinaista asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa käytössä oli asiakastietojärjestelmän testiversio, ja sen käytöstä saatujen kokemusten perusteella kehitettiin tulevaa järjestelmää. Perhetyön yksikköä varten luotiin myös omat asiakirjapohjat ja laadittiin kirjaamisohjeet myös sisällön suhteen. Perhetyön asiakirjoiksi laadittiin CDS- dokumentteina toteutettavat perhetyön suunnitelma, arviointi ja lausunto.

Perhetyön yksikön työntekijät siirtyivät käyttämään Effica-asiakastietojärjestelmää 1.6.2008. Kehittäjäsosiaalityöntekijä piti yhdessä pääkäyttäjän kanssa perhetyön yksikön työntekijöille peruskäyttökoulutuksen 4.6.2008. Ohjauksen ja neuvonnan tarve korostui välittömästi koulutuksen jälkeisenä aikana, sillä aluksi monilla oli epävarmuutta uuden järjestelmän käytössä. Kehittäjäsosiaalityöntekijä oli puhelimitse perhetyöntekijöiden tavoitettavissa kuitenkin lähes päivittäin ja hän antoi tarvittaessa myös henkilökohtaista neuvontaa paikan päällä. Aluksi kehittäjäsosiaalityöntekijä oli perhetyön yksikössä opastamassa kahtena päivänä viikossa, myöhemmin hän perehdytti lähinnä uusia työntekijöitä.

Perhetyön yksikön työntekijät olivat myös halukkaita osallistumaan myös asiakaskertomusten sisältöjä käsittelevään koulutukseen. Kehittäjä-perhetyöntekijä Tuija Eskelinen Satakunnan lastensuojelun kehittämisyksiköstä lupautui perhetyön kouluttajaksi oman työnsä puitteissa. Kehittäjäsosiaalityöntekijän tehtäväksi jäivät koulutuksen käytännön järjestelyt. Koulutukset toteutettiin lastensuojelutoimistossa kolmena iltapäivänä, 16.10., 30.10. ja 27.11.2008.

## **Asiakaskertomusten sisällön kehittäminen asiakastietojärjestelmässä**

Hankkeen alkaessa kehittäjäsosiaalityöntekijä kartoitti lastensuojelun työntekijöiden koulutustarpeita. Työntekijöiltä nousi esiin tarve oppia kirjoittamaan asiakaskertomusta entistä paremmin, ja lisäksi he toivoivat asiakaskertomuksiin faktatietojen lisäksi sosiaalityön asiantuntemuksen avulla tehtävää tulkintaa perheen tilanteesta. Asiakaskertomusten kirjoittamisen koettiin kuitenkin olevan melko hyvin hallinnassa eikä varsinaista koulutusta katsottu tarpeelliseksi. Sen sijaan toivottiin ajatusten ja ideoiden vaihtoa sekä yhteisten dokumentointi- ja kirjaamissäännösten kokoamista. Koulutus haluttiin toteuttaa ilman ulkopuolista luennoitsijaa, siten että se perustui mahdollisuuden keskustella ja sopia yhteisistä käytänteistä prosessiluonteisesti.

Prosessikoulutussarjat lastensuojelun avohuollon asiakaskertomuksen kirjoittamisesta toteutettiin neljänä iltapäivänä 24.9., 15.10., 19.11. ja 10.12.2008. Prosessikoulutuksen vetäjänä toimi Pikassoksen suunnittelija Mervi Janhunen ja hän myös kantoi päävastuun koulutuspäivien suunnittelusta. Kehittäjäsosiaalityöntekijä hoiti muut koulutuksen vaatimat järjestelyt, hän mm. laati koulutusmateriaalia lastensuojelun dokumentoinnista ja hoiti koulutuksiin liittyvät käytännön järjestelyt. Koulutukseen liitettiin Hämeenlinnassa järjestetyn koulutuksen tavoin myös hankkeen tutkijoiden, Saira Huuskosen ja Johanna Korpisen puheenvuorot. Tutkijat esittelivät työntekijöille tutkimustuloksiaan ja keräämiään tietoja työntekijöiden ja lastensuojelun asiakkaiden haastattelusta.

Syksyllä 2009 prosessikoulutussarjaa jatkettiin vielä yhdellä tapaamisella. Lastensuojelun avohuollon, sijaishuollon, päivystyksen ja kehittämissyksikön työntekijöitä kokoontui suunnittelija Mervi Janhusen johdolla 21.9.2009 ja pohti vuotta aikaisemmin prosessikoulutusiltapäivissä esiin nousseita kehittämiskohteita. Lähes vuosi oli kulunut edellisestä kokoontumisesta, mutta edelleen osa kehittämiskohteista nähtiin akuuteiksi. Ilahduttavan moni ongelma saatettiin tässä tilaisuudessa todeta ratkaistuksi.

## **Sähköisen asiakastietojärjestelmän tilastointimahdollisuuksien kehittäminen**

Asiakastietojärjestelmän kehitettäessä pidettiin jatkuvasti mielessä myös lastensuojelun tilastoinnin kehittämisen tärkeyttä. Tilastotietoa on tietojärjestelmästä mahdollista saada vain, mikäli siinä on asiaan liittyvät tiedot syötetty. Monia tilastotietoja oli mahdotonta saada suoraan järjestelmästä, vaan ne piti noukkia järjestelmästä asiakas kerrallaan. Hankkeessa järjestelmään tehtiin useita muutoksia, joiden myötä lastensuojelusta on mahdollista saada entistä laajempaa sekä yksityiskohtaisempaa tietoa. Esimerkiksi uuden lastensuojeluilmoitusten kirjaamislomakkeen käyttöön otto mahdollistaa tilastojen laatimisen ilmoitusten taustalla olevista syistä. Moni tärkeä tilastotieto jää kuitenkin vielä edelleen asiakastietojärjestelmän sopukoihin hankkeessa tehdystä työstä huolimatta ja varsinaisen tilastointisuunnitelman teko jäi Porissa hankkeen loputtua vielä keskeneräiseksi.

## **Työntekijöiden lisäkouluttaminen asiakastietojärjestelmän käyttöön**

Kaikki lastensuojelun työntekijät perehdytetään Porissa asiakastietojärjestelmän käyttöön, mutta perehdytys on saattanut olla eri työntekijöillä hyvinkin eri kestoista ja eri tavoin toteutettua. Lisäkoulutuksen tarve järjestelmän käyttöön oli siis suuri. Hankkeen puitteissa Porissa järjestettiin Efficakertauskoulutuksien sarja, joissa kehittäjäsosiaalityöntekijän johdolla käytiin läpi hankkeen aikana laadittua uutta ohjeistusta tietojärjestelmän käytöstä. Koulutussarja pidettiin viitenä iltapäivänä 18.9, 9.10, 5.11, 26.11 ja 17.12, ja se eteni asiakasprosessin mukaisesti asiakkuuden alusta aina huostaanottoon asti. Efficakoulutuksen jakaminen pienempiin osiin oli perusteltua, sillä tietojärjestelmän käyttäminen oli osoittautunut haastavaksi ja asiakastietojärjestelmän toimintojen oppiminen ja omaksuminen esim. yhden päivän aikana olisi ollut äärimmäisen haasteellista. Efficakertauskoulutukset saivat myöhemmin vielä jatkoa, sillä joulukuussa 2008 järjestettiin vielä kaksi koulutusiltapäivää (18. ja 19.12) lastensuojeluilmoituslomakkeiden käytöstä kun siirryttiin käyttämään uusia CDSi- lomakkeita.

Koulutustietojärjestelmän osio ei Porissa vastannut tuotannon käytössä olevaa järjestelmää ja tämä vaikeutti koulutuksien järjestämistä. Kehittäjäsosiaalityöntekijä pyrki mahdollisuuksien mukaan päivittämään myös koulutustietojärjestelmää, jotta se olisi ajan tasalla kun harjoitellaan uusia ominaisuuksia.



## **2.4 Tampereella haasteena lastensuojelun vaikuttavuuden mittaaminen**

### **Vaikuttavuusmittareiden luominen lastensuojeluun**

Tampereella hankkeen keskeisimpänä tavoitteena oli vaikuttavuusmittareiden kehittäminen lastensuojelun avohuoltoon. Tampereella erityisesti kaupungin tilaajaorganisaatio on todennut vaikuttavuusmittareiden olevan tarpeellisia palveluiden seurannan ja kehittämisen tukena.

Yhteistyössä tuottaja- sekä tilaajaorganisaation työntekijöiden kanssa määritettiin Tampereen omia mahdollisia vaikuttavuuden mittaamisen paikkoja. Koko hankkeen yhteisessä työkokouksessa oli maaliskuussa 2008 teemana vaikuttavuus ja siellä erilaisten työpajojen ja keskustelun keinoin pyrittiin konkretisoimaan teemaa määrämuotoisiksi, mitattaviksi asioiksi. Ari Suhonen kiersi hankkeakaupungeissa esittelemässä vaikuttavuuden arvioinnin mittareiksi hahmottelemiaan tekijöitä Porissa joulukuussa 2008 ja Hämeenlinnassa tammikuussa 2009.

Kehittäjäsosiaalityöntekijä kartoitti laajasti lastensuojelun palveluiden vaikuttavuuden esille tuomisessa jo tehtyä työtä Suomessa sekä keräsi tietoa yleisesti vaikuttavuusteemasta. Kehittäjäsosiaalityöntekijän työn tuloksena hankkeessa julkaistiin raportti *Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun sosiaalityön avohuollossa*. Raportissa kehittäjäsosiaalityöntekijä Ari Suhonen tarkastelee vaikuttavuuden mittaamisen haasteita yleensä sekä esittelee muutamia käyttöönotettavaksi sopivia mittareita lastensuojelun avohuoltoon. Lisäksi raportissa on pohdittu vaikuttavuusmittariston jatkokehittämisen suuntia.

Vaikuttavuusmittaristo ei ollut valmis kehittäjäsosiaalityöntekijän lopetettua työnsä hankkeessa tammikuussa 2009. Työtä jatkettiin saman vuoden syksyllä tilaaja- sekä tuottajaorganisaatioiden johdosta ja työntekijöistä koostuvalla työryhmällä, jonka kokoonpano on liitteessä 3. Mittaristoa laadittiin Suhosen laatiman raportin sekä HTT Sirkka Rousun väitöskirjan *Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi* (Acta nro 197, Suomen Kuntaliitto 2007) pohjalta. Työryhmän syyskuun loppuun mennessä työstämä luonnos vaikuttavuusmittaristosta (liite 6) luovutettiin hankkeen loppuessa hankekaupunkien käyttöön ja jatkokehittävänä. Työryhmä myös kehitti lomakkeen lastensuojelutarpeen selvitystyöskentelyn arvioimiseksi (liite 7). Lomake otettiin koekäyttöön Tampereella Hervannan ja Kaukajärven sosiaaliasemilla syyskuussa 2009.

### **Uuden lastensuojelulain mukaisen dokumentoinnin kehittäminen**

Tampereella oli hyvin valmistauduttu uuden lastensuojelulain voimaantuloon alkuvuodesta 2008. Kehittäjäsosiaalityöntekijän aloittaessa työnsä uusittuun lastensuojelulakiin liittyvät muutokset asiakastietojärjestelmään oli jo pääsääntöisesti tehty ja niihin liittyvät koulutukset oli pidetty. Lisäkoulutukselle on kuitenkin lähes aina tarvetta ja niinpä kehittäjäsosiaalityöntekijä keräsi lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijöiden tiimeissä dokumentointiin liittyviä kehittämisideoita, koulutustarpeita sekä tietoa uuden lastensuojelulain mukanaan tuomista haasteista ja ongelmista. Dokumentoinnin kehittämisideoiden pohjalta suunniteltiin loppuvuodesta 2008 hankkeen puitteissa pidetty koulutusarja lastensuojelun työntekijöille.

## **Dokumentoinnin yhdenmukaistaminen**

Dokumentoinnin kehittämiseksi ja yhdenmukaistamiseksi Tampereella järjestettiin kolmen päivän koulutussarja syksyllä 2008. Kehittäjäsosiaalityöntekijä hoiti käytännön järjestelyt luennoitsijoiden kutsumisesta, tilojen ja tarjoilujen huolehtimiseen sekä keräsi ja kokosi koulutuspalautteet. Kehittäjäsosiaalityöntekijä toimi myös osassa koulutuksia kouluttajana. Koulutukset olivat 17.9., 22.10. ja 3.12.2008

Ensimmäisenä koulutuspäivänä tarkasteltiin eri lakien asettamia velvoitteita lastensuojelun dokumentoinnille, esiteltiin hankkeessa tehdyn lastensuojelun asiakkaiden seurantatutkimuksessa esiin nousseita dokumentoinnin haasteita ja ongelmakohtia. Ensimmäisessä koulutuksessa kerättiin myös koulutustarpeita ja toiveita tuleville koulutuksille sekä kartoitettiin dokumentointiohjeistukseen liittyviä tarpeita seuraavien koulutuspäivien suunnittelun pohjaksi. Toisena koulutuspäivänä dokumentointia tarkasteltiin usealta eri kannalta. Tutkija Saira Huuskonen kävi läpi sosiaalityöntekijöiden haastatteluissa ja havainnoinnissa esiin tulleita dokumentoinnin haasteita. Lisäksi kuultiin johtavan sosiaalityöntekijän näkemys dokumentoinnista sekä lääninhallituksen ja hallinto-oikeuden edustajien näkemykset dokumentoinnista valvovan viranomaisen näkökulmasta. Kolmantena koulutuspäivänä keskityttiin dokumentoinnin käytäntöön erilaisten harjoitusten kautta. Yhteisten harjoitusten ja keskustelujen pohjalta laadittiin myös muistilistoja ja ohjeistusta dokumentoinnille.

Dokumentoinnin yhdenmukaistamiseksi kehittäjäsosiaalityöntekijä suunnitteli ja laati myös ohjeistusta Efficia-asiakastietojärjestelmään liitettäväksi ns. fraasiohjeistukseksi.

## **Muut tehtävät**

Hankesuunnitelman mukaiset tavoitteet kietoutuivat Tampereen laajasti sosiaalitoimessa tehtävään muuhun kehittämis- ja suunnittelutyöhön. Kehittäjäsosiaalityöntekijä oli mukana monessa erilaisessa ryhmässä, joiden työskentely kosketti hankkeen tavoitteita. Tampereella laadittiin jo hankkeen alkaessa lastensuojelun avohuollosta prosessikuvauksia ja kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui kuukausittain kokoontuvan prosessityöryhmän työskentelyyn valmistellen ehdotuksia dokumentoinnin osuudesta prosessissa. Prosessikuvaukset valmistuivat vuoden 2008 lopussa. Kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui myös kokonaan uuden dokumentointitavan (dokumentointi palaverissa dataprojektorilla hyväksi käyttäen) suunnittelu- ja käyttöönotto-työhön. Tampereen lastensuojelun sosiaalityössä otettiin syksyllä 2008 testikäyttöön kannettavat tietokoneet. Tavoitteena oli, että työntekijät voisivat langattomia yhteyksien avulla käyttää asiakastietojärjestelmää tavalliseen tapansa myös toimiston ulkopuolisissa tapaamisissa. Kokeilun piirissä oli kolme alueellista sosiaaliasemaa. Kehittäjäsosiaalityöntekijä osallistui myös tämän kokeilun suunnittelu- ja käyttöönotto-työhön.

## ***2.5 Hankkeessa toteutettu tutkimustoiminta***

Lastensuojelun tieto -hankkeessa oli merkittävässä asemassa käytännön lastensuojelutyön kehittäminen tiiviissä vuoropuhelussa akateemisen tutkimuksen kanssa. Hankkeen tutkimusosiossa toteutettiin tutkimusta kahdessa eri linjassa. Sosiaalityön tutkimuksessa tilasto-pilotissa mukana olleiden lasten vaiheita seurattiin sosiaalityöntekijöiden täyttämän kyselylomakkeen avulla ja asi-

akkaiden kokemuksia lastensuojelun asiakkuudesta tutkittiin haastattelujen avulla. Informaatio-  
tutkimuksen tutkimuslinjassa keskityttiin puolestaan tutkimaan lastensuojelussa käytettävää tie-  
toa ja tietojärjestelmien käyttöä. Näitä tutkittiin työntekijöiden haastattelujen ja havainnointien  
avulla.

Lastensuojelun asiakkaiden seurantatutkimuksen kyselylomaketta työstettiin loppuvuodesta 2007  
ja alkutalvesta 2008 yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa työkokouksissa ja kuntakäynneillä (Pori  
11.1, Tampere 21.1 ja Hämeenlinna 25.1). Yhdessä pohdittiin, mitä tietoa asiakkaista ja asiakkuuk-  
sista olisi tärkeä tutkimuksen avulla saada. Kolmen kaupungin sosiaalityöntekijät täyttivät verkossa  
olevan kyselylomakkeen helmi-maaliskuun 2008 aikana yhteensä 203 lapsesta. Lastensuojelun  
työntekijät jaksoivat arkityön puserruksessa kiitettävästi täyttää lomakkeita, Porissa vastauspro-  
sentti oli jopa yli 90 %.

Tutkimuksessa haastateltiin myös asiakkaita, jotta saatiin tietoa heidän kokemuksistaan lastensuo-  
jelun asiakkuudesta. Haastatteluja tehtiin 12 kappaletta, ja niissä oli yhteensä 15 haastateltavaa.  
Asiakkaiden haastattelut toteutettiin huhti-toukokuussa 2008. Haastateltavia saatiin kuitenkin  
huomattavan vähän, sillä tutkijoilta lähti sosiaalityöntekijöille yhteensä 200 haastattelupyyntöä  
välitettäväksi asiakkaille. Todennäköistä on, että muuttuneiden osoitetietojen tai muiden vastaa-  
vien syiden vuoksi jonkinlaista katoa tapahtui, mutta suurelta osin on tulkittavissa, että asiakkaat  
eivät halunneet osallistua haastatteluihin lastensuojeluasiakkaan ominaisuudessa.

Informaatiotutkimuksen laitoksen tutkimuksessa tarkasteltiin lastensuojelussa olevaa tärkeää tie-  
toa, asiakastietojärjestelmän käyttöä ja dokumentointia. Maaliskuusta kesäkuuhun vuonna 2008  
toteutettiin 23 sosiaalityöntekijän, 3 Efficä-pääkäyttäjän ja 7 johtavassa asemassa olevan sosiaali-  
työntekijän haastattelut ja havainnoinnit liittyen dokumentointiin ja asiakastietojärjestelmän käyt-  
töön.

Tutkimuksen raportti *Runsas vuosi lastensuojelun avohuollon asiakkuuden alkamisesta: mitä lap-  
sille kuuluu nyt?* valmistui joulukuussa 2008. Tutkimuksen loppuseminaari järjestettiin Tampereella  
Lapsen oikeuksien päivänä 20.11.2008. Seminaariin oli osallistujia jokaisesta hankekunnasta sekä  
muista lastensuojelun toimijaorganisaatioista. Seurantatutkimusraportin lisäksi tutkimustoimin-  
nasta syntyi myös muuta materiaalia, kuten on kuvattu taulukossa 2 sivulla 22. Suurin osa materi-  
aalista on syntynyt hankkeessa, mutta osa on myös tutkijoiden omalla ajallaan kirjoittamaa, kuten  
esim. Saila Huuskosen, Johanna Korpinen ja Aino Ritala-Koskisen työkokousten keskusteluihin pe-  
rustuvan artikkelin *Lastensuojelun avohuolto ja seurannan periaatteet*, joka julkaistaan Sosiaali-  
työn tutkimuksen seuran Sosiaalityön vuosikirjassa 2010.

## 3 LasTi-hankkeen tulokset ja vaikutukset

### 3.1 Asiakastietojärjestelmä ja dokumentointi kehittyivät

Hankeeseen oltiin kaikissa kaupungeissa tyytyväisiä ja koettiin, että se saavutti suurilta osin sille asetetut tavoitteet. Erityisesti Porissa ja Hämeenlinnassa tuloksena oli paljonkin lastensuojelun työntekijöiden työtä helpottavia uudistuksia asiakastietojärjestelmään. Kaikissa kolmessa hankekaupungissa järjestettiin useita koulutustilaisuuksia ja niiden avulla työntekijöiden dokumentointitaidot selkeästi kehittyivät ja yhdenmukaistuivat.

Hankkeen keskeinen anti Hämeenlinnassa oli asiakastietojärjestelmään tehdyt useat uudistukset, erityisesti dokumentoinnin rakenteistaminen. Asiakastietojärjestelmä Effica järjestettiin suurilta osin aivan uudella tavalla ja sinne lisättiin myös ohjeistusta ja dokumentointia yhdenmukaistavaa otsikointia. Erilaiselle tiedolle on nyt oma paikkansa ja rakenteensa, eivätkä esimerkiksi asiakassuunnitelmat enää ”huku” asiakaskertomuksen sisään.

Skannausominaisuuden käyttöönotto asiakastietojärjestelmässä on puolestaan lisännyt tiedonkulkua merkittävästi, kun keskeiset lausunnot ja materiaalit ovat paperikansioiden ohella luettavissa suoraan asiakastietojärjestelmästä. Hankkeessa heräteltiin myös keskustelua tilastoinnin ja sen suunnittelun tärkeydestä. Tilastointisuunnitelman tärkeys tunnustettiin, mutta sen työstäminen jäi pitkälti kunta- ja palvelurakenteen uudistustyön jalkoihin. Mikäli Hämeenlinnassa olisi olemassa suunnitelma siitä, mitä tilastoja tuotetaan oman kunnan työn kehittämisen tueksi, olisi ollut helpompaa myös luoda asiakastietojärjestelmään malleja ja rakenteita tilastojen tuottamiseksi.

Porissa hankkeen keskeistä antia olivat erilaiset koulutukset Effican käytöstä ja dokumentoinnista, joiden seurauksena lastensuojelun ja perhetyön yksikön työntekijöiden tietojärjestelmään ja dokumentointiin liittyvän osaaminen lisääntyi selvästi. Osallistumisprosentti oli hyvä, ja koulutuksissa pystyttiin myös sopimaan yhteisistä käytännöistä dokumentoinnissa ja tuomaan esiin työntekijöillä olevaa hiljaista tietoa dokumentoinnista. Osallistujat arvioivat oman aktiivisuutensa olleen koulutuksissa korkealla, mikä osoittaa, että koulutus onnistui osallistamisen tavoitteessa ja oli myös voimaannuttava prosessi.

Merkittävä saavutus on myös ohjeistuksen laatiminen Effican käyttöön. Riittävällä ohjeistuksella voidaan turvata sekä työntekijän että asiakkaan oikeuksien mukaista dokumentointia ja tietojen käsittelyä. Tällä on välillisiä positiivisia vaikutuksia erityisesti uusien, mutta myös kaikkien työntekijöiden työssäjaksamiseen ja työajan käyttöön.

Hankkeen myötä myös atk-suunnittelija on saanut kuulla entistä enemmän kentän kokemuksia tietojärjestelmän käytöstä, mitä pidettiin hyvänä asiana. Perhetyön yksikön linkittäminen hankkeessa eteni suunnitellusti ja näin saatiin luotua perhetyön ja lastensuojelun avohuollon välille yhtenevä järjestelmä, jonka etuja ovat yhteisen asiakkaan tietojen reaaliaikainen saatavuus ja tietoturvan paraneminen. Effican käyttöön siirtymisen myötä perhetyön tilastotiedot saadaan nykyään laskettua automaattisesti aiemman manuaalisten laskutoimitusten sijaan.

Porissa tehtiin myös merkittäviä uudistuksia asiakastietojärjestelmä Efficään. Tietojärjestelmän sisälle laadittujen ohjeiden, fraasiohjeiden, käyttöönotto on jo hankkeen aikana nostanut päätösten laatua ja yhdenmukaisuutta sekä lisännyt sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvaa. Lisäksi Efficään luotiin merkittävä määrä uusia lomakkeita ja dokumentteja sekä fraasitekstejä ja otsikko-puita. Tietojärjestelmän selkiytyminen on merkinnyt lapsen tilanteen seuraamisen ja arvioinnin helpottumista. Efficään tehdyt muutokset heijastuvat myös tilastointiin, sillä ne ovat aikaisempaa tarkempia ja laajempia. Hankkeen myötä Porissa otettiin käyttöön Efficassa myös uusi kehityneempi dokumentointimuoto, CDSi-dokumentointi. Tieto Oy kehittää aktiivisesti tätä dokumentointimuotoa ja sen avulla mahdollistuu moni Efficään tuleva uudistus lähitulevaisuudessa.

Tampereella hankkeessa järjestettyihin dokumentointikoulutuksiin osallistuminen oli aktiivista ja innostunutta. Koulutusten avulla työntekijöille tuli laajempi ymmärrys dokumentoinnin taustalla olevasta lainsäädännöstä ja velvoitteista ja ne toimivat myös dokumentoinnin yhdenmukaistajina kun pystyttiin yhteisesti luomaan dokumentointimalleja ja -tapoja. Koulutuksissa käsiteltiin monelta kannalta dokumentoinnin haasteita ja pyrittiin löytämään niihin ratkaisuja. Efficään upotettujen ohjeiden, fraasiohjeiden, laatimisen avulla yhdenmukaistettiin myös merkittävästi dokumentointia. Dokumentointinäkökulmaa tuotiin hankkeessa myös esiin monessa muussakin tilanteessa. Esimerkiksi kehittäjäsosiaalityöntekijä laati lastensuojelun avohuollon prosessikuvauksen dokumentointiosuuden.

### ***3.2 Tietoteknologian hyödyntäminen lastensuojelun avohuollon dokumentoinnissa ja seurannassa***

Hankkeessa keskeisenä tavoitteena oli kehittää tietojärjestelmien hyödyntämistä asiakasprosessien ja polkujen seurannassa. Tavoitteena oli yhdenmukaistaa kolmen hankekaupungin välillä lastensuojelun asiakkaiden seuranta ja laatia valtakunnallisesti hyödynnettävissä oleva asiakkaiden ja asiakkuuksien seurannan malli.

Yleisesti voidaan sanoa, ettei lastensuojelun asiakkaista ja asiakkuuksista ylipäänsä kerätä paljoakaan tietoa eikä asiakkuuksia pystytä kovin kattavasti seuraamaan. Asiakastietojärjestelmäkin koetaan asiakasprosessin ja asiakkaan polun seuraamisen kannalta riittämättömäksi. Usein tämä johtuu siitä, ettei järjestelmän rakentamisen tai käytön yhteydessä ole tarpeeksi huomioitu organisaation tietotarpeita tai tiedon rakenteistamisen mahdollisuuksia. Asiakasprosessien seurantaan ei ole myöskään usein järjestelmässä luotu mitään työkaluja. Porissa ja Hämeenlinnassa kerättiin ennen hanketta lastensuojelun palveluista ja asiakkaista lähinnä numeeriset perustiedot koskien esim. asiakasmääriä, sillä asiakastietojärjestelmä ei antanut mahdollisuuksia juuri muuhun. Tampereella asiakastietojärjestelmää hyödynnettiin huomattavasti paremmin ja lastensuojelusta ja sen asiakkaista kerättiin melko laajasti tilastotietoa, mutta sitä ei hyödynnetty siinä määrin kuin olisi ollut mahdollista.

Lastensuojelun asiakkaiden ja asiakkuuksien seurannan kehittämiseksi kehittäjäsosiaalityöntekijät laativat yhteistyönä vertailutaulukon kolmessa hankekaupungissa suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavista tilastotiedoista. Taulukossa on lastensuojelun tilastotiedot jaoteltuna sen mukaan, miten aktiivisesti niitä käytetään ja miten helposti ne ovat asiakastietojärjestelmästä saatavissa. Vertailu julkaistiin Ari Suhosen *Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun sosiaalityön avohuollossa* raportissa. Taulukon laatiminen vaati merkittävän työpanoksen, sillä hankekaupungeissa on

käytössä hyvin eritasoisia ja -laajuisia tilastoja. Taulukon avulla pystyttiin kuitenkin konkreettisesti vertailemaan kuntien välisiä eroja ja huomattiin, ettei vertailukelpoisia tietoja ollut kovinkaan paljoa. Kaupungeissa asiakastietojärjestelmästä saatavat tiedot olivat hyvinkin eritasoisia ja -muotoisia. Lisäksi kaupunkien lastensuojelu oli organisoitu hyvin eri tavoin, ja tästä seurauksena oli vertailun mahdollisuuksien kutistuminen olemattomiin. Esimerkiksi perhetyö käsitteenä ja palveluna oli täysin erilainen kaikissa kolmessa hankekaupungissa. Taulukon laatimisen yhteydessä todettiin, että eri kaupunkien lastensuojelun vertailtavuuden toteutumiseksi kaupunkien lastensuojelun organisointiin tarvitaan nykyistä suurempaa yhteneväisyyttä. Kaupunkien lastensuojelusta kaivataan myös laajempaa ja tarkempaa tietoa, sillä saatavilla olevat tiedot vaihtelivat kaupunkien välillä hyvin paljon.

Hankkeen aikana huomattiin, että kaupunkien välillä on suuria eroja tietojärjestelmän käytössä, joten kolmen kaupungin lastensuojelun vertailua oli monilta osin vaikea toteuttaa. Hankkeessa ei pystyttykään luomaan kolmen hankekaupungin, saati sitten valtakunnallisella tasolla sovellettavissa olevaa yhtenäistä asiakkuuksien seurantamallia. Syy tähän on se, että jokaisessa kaupungissa on omanlaisensa lastensuojelun organisaatio, käytänteet ja tilastointitapansa, eikä niitä ollut hankkeen puitteissa mahdollista muokata vertailtavaan muotoon. Myös asiakastietojärjestelmien välillä on huomattavia eroja. Vaikka kyse on samasta järjestelmästä, jokainen kaupunki on muokannut siitä omien tarpeidensa ja rakenteidensa mukaisen version. Eri kaupungeissa käytössä olevien järjestelmien tuottamaa tietoa ei ole aina edes mahdollista vertailla.

Hankkeessa Porin ja Tampereen asiakastietojärjestelmiin luotiin monin muin keinoin parempia edellytyksiä asiakasprosessien ja asiakkaiden polun seuraamiseen. Asiakastietojärjestelmän rakenteita uudistamalla tietoa järjestettiin uudella, selkeämmällä tavalla ja kaikelle tiedolle pyrittiin rakentamaan oma paikkansa. Mm. erilaisia tietoja sisältäviä virtuaalisia kansioita järjestettiin ja muokattiin sekä järjestelmään laadittiin ohjeistus kansioiden käyttöön. Työntekijöitä ohjeistettiin myös käyttämään järjestelmän omia työkaluja tietojen jäsentämiseen. Lisäksi pohdittiin työprosessia, sillä asiakkaiden tietojen ja asiakkuuksien käsittely Efficen prosessien mukaisesti mahdollistaa yksityiskohtaisemman tilastotiedon saamisen lastensuojelun asiakkaista ja asiakkuuksista yleensä.

### **3.3 Lastensuojelun vaikuttavuusmittaristo**

Tampereella keskeisenä tavoitteen oli vaikuttavuusmittariston laatiminen lastensuojelun avohuoltoon. Suurin työ tehtiinkin pohtimalla vaikuttavuuden määrettä ja vaikutusten mittaamisen kohtia lastensuojelussa, sillä vaikuttavuutta ei ole lastensuojelussa missään aikaisemmin mitattu. Heti hankkeen alussa selvisikin, että mittariston tekeminen lastensuojelun avohuoltoon on todella suuri tehtävä, eikä siihen ole mahdollista löytää lopullisia ratkaisuja hankeajan puitteissa.

Kehittäjäsosiaalityöntekijä teki mittariston kehittämisen pohjatyön selvittämällä vaikuttavuuden mittaamisen haasteita. Tuloksena oli *Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun sosiaalityön avohuollossa* raportti, joka pitää sisällään taulukon kolmessa hankekaupungissa saatavilla olevista lastensuojelusta tilastotiedoista. Saatavilla olevien tilastotietojen selvittäminen oli perusehto vaikuttavuusmittariston laadinnalle, sillä ilman sitä oli mahdotonta luoda näkemystä siitä, mitä tilastotietoja vaikuttavuuden mittaamiseksi kerätään ja mitä taas tulisi kerätä. Vaikuttavuuden arvioinnissa on kuitenkin melko pitkälle kyse tilastotiedoista ja niiden analysoinnista.

Raportti toimikin lähtökohtana vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseksi Tampereella. Vaikuttavuusmittariston työstämistä jatkettiin hankkeessa Tampereelle tätä varten perustetun, tilaajan ja tuottajan edustajista kootun työryhmän kesken aina syyskuulle 2009. Hankkeen loppuessa lokakuussa 2009 vaikuttavuusmittariston laatiminen oli kuitenkin edelleen kesken, ja työtä sovittiin jatkettavaksi Tampereen kaupungin ja Pikassos Oy:n yhteistyönä.

### **3.4 Keskeiset tutkimustulokset**

Hankkeessa tuotetusta seurantatutkimuksesta ilmestyi raportti *Runas vuosi lastensuojelun avohuollon asiakkuuden alkamisesta: mitä lapsille kuuluu nyt?* Seurantatutkimuksen ehkä yllättävin tulos liittyi lastensuojelun asiakkuuksien kestoan. Perinteisesti on ajateltu, että lastensuojeluasiakkuudet ovat hyvinkin pitkiä, jopa vuosia kestäviä. Tutkimuksen mukaan kuitenkin lähes puolella asiakkaista (46 %) asiakkuus päättyi kahden vuoden seurantajakson aikana. Yleisin syy asiakkuuden päättymiseen oli lastensuojelutarpeen lakkaaminen (41 %). Asiakkuus päättyi huostaanottoon vain 16 %:lla asiakkaista, jotka yleisimmin olivat joko alle kouluikäisiä tai sitten yli 15-vuotiaita lapsia.

Seurantatutkimuksen asiakkaat olivat saaneet hyvinkin moninaisia lastensuojelun palveluita ja yleisin palvelu oli perhetyö, jota oli saanut liki puolet (48 %) perheistä. Lähes viidennes (18 %) lapsista oli otettu kiireellisesti huostaan jossain vaiheessa heidän asiakkuuttaan. Sosiaalityöntekijöiden arvion mukaan kuitenkin lähes kolmannes (31 %) ei ollut saanut kaikkia tarvitsemiaan lastensuojelun avohuollon palveluja. Tutkimuksessa todettiin myös sosiaalityöntekijöiden kiireen, suurten asiakasmäärien ja tarpeelliseksi koettujen tukipalvelujen puutteen tulleen kaikissa kaupungeissa selkeästi esiin sosiaalityöntekijöiden kanssa käydyissä ryhmäkeskusteluissa. Työntekijöiden mukaan lastensuojelun avohuolto koettiin kriisikeskeiseksi, ja sitä kuvattiin lähinnä tulipalojen sammuttamistyöksi. Työntekijät kokivat, että he pystyvät puuttumaan vain akuutteihin tilanteisiin ja tärkeäksi koettu asiakkaiden kannattelutyö jää vähäiseksi.

### **3.5 Tutkimuksen ja käytännön vuoropuhelu**

Käytännön lastensuojelutyön kehittäminen vuoropuhelussa akateemisen tutkimuksen kanssa toimi hankkeessa hyvin. Tutkijat toivat yhteiseen käsittelyyn tutkimusaiheita ja -tuloksia sopivina anoksina hankkeen eri tilaisuuksiin ja koulutuksiin. Tutkijat ottivat myös aineiston analyysissä huomioon työntekijöiltä saadut palautteen, ja voidaankin puhua tutkimuksellisesta vuoropuhelusta tutkijoiden ja työntekijöiden välillä. Tutkimustulokset myös palautuivat koulutuksissa työntekijöille, kun työntekijöiden kanssa mietittiin vallitsevia dokumentointikäytäntöjä tutkimustulosten valossa. Tutkimustuloksien pohjalta kunnissa myös mietittiin yleensä lastensuojelun toteuttamista ja mahdollisia kehittämiskohtia lastensuojelun avohuollossa.

Tutkimustieto pyrittiin hankkeessa aina tuomaan käytännön työn tasolle siten, että se oli myös kaupunkien työntekijöiden hyödynnettävissä. Alustavia tutkimustuloksia ja -analyysia käsiteltiin koko hankkeen ajan yhteisissä työkokouksissa sekä jokaisessa kaupungissa järjestetyissä omissa tapaamisissa tutkijoiden ja sosiaalityöntekijöiden kesken. Näissä kuntadiologeissa tutkijat kertoivat alustavista tutkimustuloksista ja kävivät vuoropuhelua työntekijöiden kanssa tuloksiin mahdollisesti vaikuttaneista tekijöistä. Tutkijoiden kanssa käytiin näissä tilaisuuksissa syvällistä keskustelua mm. siitä, mitä avohuollon lastensuojelutyö on sekä työn etiikasta ja työn eettisestä kestävyydes-

tä. Tutkijat olivat positiivisesti uteliaalla mielellä herkkiä kuulemaan kentän tunteja, ja se synnytti hyvää keskustelua kipeistäkin asioista. Tilaisuudet herättivätkin paljon pohdintaa ja keskustelua työntekijöiden kesken myös tilaisuuksien jälkeen.

Kesäkuussa 2008 Tampereella pidettiin yhteinen työkokous teemalla Runtas vuosi lastensuojelun asiakkaana: Mitä eroja Hämeenlinnan, Porin ja Tampereen välillä? Siinä luotiin katsaus eri kaupunkien lastensuojelun vertailuun. Paikallisen tiedon kerääminen ja tulosten suhteuttaminen muiden kaupunkien tilanteeseen antoi tärkeää tietoa niin työntekijöille kuin johdollekin oman kaupungin lastensuojelun tilanteesta ja kehittämisen kohteista.

Syksyllä 2008 pidettiin jokaisessa hankekaupungissa useita dokumentointiin liittyviä koulutustilaisuuksia, joissa tutkijoiden pitämät esitykset tutkimustuloksista olivat hyvin keskeisiä. Molemmat tutkijat osallistuivat koulutuksiin puheenvuoroilla, jotka käsittelivät dokumentoinnin haasteita. Tutkijat osallistuivat koulutuksien toteuttamiseen Hämeenlinnassa sekä Porissa molemmissa kahdesti ja Tampereella kerran. He myös nostivat koulutuksissa käsittelyyn ja keskusteluun tutkimuksessa esiin nousseita dokumentoinnin haasteita ja ongelmakohtia sekä aiheita, jotka liittyivät asiakkaiden kokemuksiin, lapsen näkymiseen asiakaskertomuksessa ja yleensä hyvän dokumentoinnin ominaisuuksiin.

Tutkimustuloksia hyödynnettiin monessa eri muodossa. Sosiaalityöntekijöiden haastattelututkimuksen tuloksia käytettiin hyväksi sekä dokumentointikoulutuksen että dokumentointiohjeistuksen suunnittelussa kaikissa kolmessa hankekaupungissa. Dokumentointikoulutusten suunnittelun pohjana kaikissa hankekaupungeissa käytettiin myös lastensuojelun asiakkaista tehdyn seuranta-tutkimuksen antamia tietoja lastensuojelun dokumentoinnista. Seurantatutkimuksen tuloksia hyödynnettiin myös vaikuttavuuden arvioinnin raporttityöskentelyssä. Tampereen kehittäjäsosiaalityöntekijä laati myös pilottitutkimuksen raportista tiiviin yhteenvedon sosiaalityöntekijöille, jotta tutkimustieto olisi paremmin hyödynnettävissä kentällä.

### ***3.6 Hankkeessa tuotetut julkaisut ja raportit***

Hankkeessa tuotettiin paljon materiaalia liittyen tutkimustoimintaan sekä alueelliseen kehittämistyöhön ja arviointiin. Suurinta osaa materiaalista ei ole julkaistu, sillä ne oli tarkoitettu lähinnä hankkeen oman käyttöön ja kehittämistyön tueksi. Seuraavalla sivulla on lueteltu hankkeessa tuotettu kirjallinen materiaali taulukkomuodossa.



Taulukko 2: Luettelo hankkeessa tuotetusta materiaalista.

Tekijät	Teoksen nimi	Julkaisija, julkaisusarja ja -vuosi
Huuskonen Saira & Korpinen Johanna	Runas vuosi lastensuojelun avohuollon asiakkuuden alkamisesta: mitä lapsille kuuluu nyt? Lastensuojelun tieto -hankkeen tutkimusosion loppuraportti.	Pikassos Oy. Raportteja 1/2009, saatavilla Pikassos Oy:n verkkosivuilta
Huuskonen Saira, Korpinen Johanna & Ritala-Koskinen Aino	Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa Kuusisto, Kääriäinen & Pohjola: Sosiaalityö, tieto ja teknologia.	PS-kustannus, Sosiaalityön tutkimuksen kahdeksas vuosikirja, 2010
Huuskonen Saira	Havaintoja sosiaalityöntekijöiden dokumentointikäytännöistä a asiakastietojärjestelmän käytöstä	Julkaisematon materiaali 2009
Jormalainen Liisa	Lastensuojelun tieto- hankkeen väliraportti ajalta 1.10.2007–30.4.2008.	Julkaisematon materiaali 2008, saatavilla Pikassos Oy:n verkkosivuilta
Karvonen Matti, Takala Satu & Suhonen Ari	Lastensuojelun tieto- hankkeen alueellisten loppuraporttien yhteenveto 1.2.2008–28.2.2009	Julkaisematon materiaali 2009, saatavilla Pikassos Oy:n verkkosivuilta
Suhonen Ari	Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelun sosiaalityön avohuollossa	Julkaisematon materiaali 2009, saatavilla Pikassos Oy:n verkkosivuilta
Rantanen Anna-Kaisa	Yhteistoiminta Lastensuojelun tieto- hankkeessa	Julkaisematon materiaali 2009, saatavilla Pikassos Oy:n verkkosivuilta

## 4 Hankkeen arviointi

Hankkeessa seurattiin tavoitteiden toteutumista niin alueryhmissä kuin johtoryhmässäkin käytävin keskusteluin. Tämän lisäksi projektipäällikkö teki hankkeen aloitusvaihetta ja tavoitteita kartoittavan sähköpostikyselyn alueryhmien jäsenille elokuussa 2008. Väliarvioinnin tarkoituksena oli selvittää, miten alueryhmät näkevät hankkeen toiminnan, tavoitteet ja oman osallistumisensa hanketyöhön. Väliarvioinnin tulokset käsiteltiin elo-syyskuun aikana alueryhmissä sekä ohjausryhmän kokouksessa 9.9.2008.

Väliarvioinnin tulosten mukaan hankkeen toiminta oli lähtenyt hyvin liikkeelle ja siihenastiseen toimintaan oltiin tyytyväisiä. Parhaiten tavoitteista koettiin toteutuneiksi ne, jotka olivat lähinnä käytäntöä kuten asiakastietojärjestelmän ja dokumentoinnin kehittäminen. Kehittäjäsosiaalityöntekijän työhön oltiin kaikissa kolmessa kaupungissa erittäin tyytyväisiä ja hankkeesta oli jo saatu paljon konkreettisia tuloksia. Tutkimuksen kanssa tehty yhteistyö koettiin myös hyväksi. Huolta nousi kuitenkin esiin tavoitteiden suhteen, sillä ne koettiin lukumääräisesti suuriksi ja hyvinkin laajoiksi kokonaisuuksiksi, joiden saavuttaminen tulisi olemaan osittain erittäin haasteellista. Koettiin myös, ettei hankekaupunkien henkilöstöllä ollut riittävästi resursseja osallistua hankkeeseen. Hankkeen kesto ja etenkin kehittäjäsosiaalityöntekijöiden työjakso koettiin myös yksimielisesti liian lyhyeksi.

Hankkeen yhteistoiminnallisuuden onnistumisesta päätettiin teetättää ulkopuolinen arviointi. Arvioinnin teki Anna-Kaisa Rantanen sosiaalityön laudatur-opintoihinsa liittyvänä kehittämistyönään. Hän työskenteli harjoittelijana Pikassos Oy:ssä osa-aikaisena ajalla 1.3.–31.5.2009 tehden kyseisenä ajanjaksona yhteensä kahden kuukauden työpanoksen. Hänen palkkakulunsa maksettiin hankkeen budjetista.

Rantasen arviointiraportti *Yhteistoiminta Lastensuojelun tieto -hankkeessa* ilmestyi kesäkuussa 2009. Raportin mukaan yhteistoiminnallisuudella oli hankkeessa merkittävä rooli, joka on näkynyt erityisesti kuntien välisen yhteistyön tekemisenä, mistä on ollut hankkeelle kiistatonta lisäarvoa. Yhteistoiminnallisuus usean eri toimijan välillä ei hankkeessa useinkaan ole näkynyt tavoitteiden tai niiden saavuttamisen kautta, vaan se on vaikuttanut kaikkeen toimintaan usein välillisesti kehittäjätyöntekijöiden tekemän työn kautta. Kehittäjätyöntekijöiden rooli yhteistoiminnallisuuden suhteen olikin merkittävä. Yhteistoiminnallisuus korostui vertailtaessa lastensuojelun tietoa kolmen kaupungin kesken sekä asiakastietojärjestelmän kehittämisessä. Yhteistoiminnallisuus ilmeni lisäksi eri tapaamisfoorumeissa, esim. työkokouksissa, ohjausryhmässä sekä isommissa hanketilaisuuksissa kuten koulutuksissa, missä useiden eri organisaatioiden edustajia oli läsnä.

Hankkeessa onnistuttiin yhdistämään erilaisia organisaatioita parhaan mahdollisen asiantunteumuksen saavuttamiseksi. Yhteistyö Tampereen yliopiston kanssa nähtiin myös mielekkäänä ja hedelmällisenä. Tutkijat olivat aidosti läsnä hankkeessa, ja yhteistyö kuvattiin erittäin toimivaksi. Tutkijat ovat myös tuoneet tutkimustuloksista tietoa kentälle ja auttaneet työntekijöitä pohtimaan erilaisia lastensuojeluun liittyviä ilmiöitä. Tutkijoiden todettiin katsovan asioita eri tavalla ja sitä kautta osaavan tuoda työstä esille hyviä ja tarpeellisia huomioita. Tutkimuksen ja käytännön vuoropuhelun todettiin arvioinnissa olleen aitoa ja jatkuvaa.

## **5 Mitä kaikkea tästä hankkeesta opimme?**

### ***5.1 Yhteistoiminta laajassa verkostossa onnistui hyvin***

Hankkeessa oli mukana harvinaisen laaja toimijaverkosto. Mukana olivat yliopisto, kaupunkien sosiaalitoimet ja osittain myös tietohallinnot, Pikassos Oy, THL (entinen Stakes) ja jossain määrin myös Tieto Oy (entinen Tieto-Enator). Yhteisen asian ääreen kokoontuivat siten sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, toimistotyöntekijät ja Effica-pääkäyttäjät, tutkijat ja professorit sekä niin lastensuojelun, kehittämistyön kuin asiakastietojärjestelmänkin asiantuntijat. Verkosto oli siis hyvinkin heterogeeninen ja jokainen sen jäsen lähestyi hankkeen teemoja omista lähtökohdistaan käsin. Joskus erilaiset toimintakulttuurit, näkemykset, aikakäsitykset ja intressit nousivat esiin ja vaikeuttivat toimintaa. Useimmiten kuitenkin yhteinen asia sai aivan uusia ulottuvuuksia, kun kuultiin miten joku toinen lähestyy asiaa aivan eri näkökulmasta. Työkokouksissa ja erityisesti tutkijoiden kuntadialogeissa keskustelu oli parhaimmillaan suorastaan säkenöivää. Yhdessä pohtien ja asioita ihmetellen käytiin keskustelua lastensuojelun avohuollon eri ilmiöistä. Oli myös äärimmäisen mielenkiintoista, kun sosiaalityöntekijät ja asiakastietojärjestelmän asiantuntijat pääsivät toden teolla vaihtamaan ajatuksia Effican kehittämistarpeista.

Yhteisissä tapaamisissa käytiin paljon keskustelua lastensuojelun työstä eri kaupungeissa. Työntekijöille tiedon jakaminen ja omasta työstä puhuminen varmasti toimi jossain määrin taakan keventäjänä, kun huomattiin, että muuallakin kamppaillaan samojen ongelmien kanssa. Kokemusten vaihto toi lisäarvoa hankkeelle. Yhteistyön ja -toiminnan kautta työntekijät joutuivat pohtimaan omia organisaatioitaan ja tapaansa tehdä lastensuojelutyötä. Jossain määrin työkokouksissa oli myös havaittavissa kolmen kaupungin välisen vertailuaspektin haittatekijät; työntekijät asettautuivat joskus puolustuskannalle työn tekemiseen liittyvissä asioissa, eikä avoin keskustelu ollut silloin mahdollista. Toisaalta tämän ymmärtää, sillä sosiaalityö on luonteeltaan hyvin kokonaisvaltaista työtä ja jokaisella on omat persoonalliset tapansa tehdä työtä ja toimia. Työhön liittyvien asioiden arvostelu koetaankin joskus omaan itseen, tai kuten tässä hankkeessa, oman kaupungin lastensuojelutyöhön liittyvänä arvosteluna.

Ilman hanketta näin laaja ja heterogeeninen verkosto ei olisi ollut toiminnassa ja verkoston toimiminen ja sen jäsenten kanssakäyminen toistensa kanssa on jo arvo sinänsä. Verkoston jäsenet oppivat varmasti paljon jo siitä, että osallistuivat verkoston toimintaan. Yksittäisen jäsenen lisäksi myös verkostot oppivat ja kehittyvät. Tämä verkosto on jo käynyt pitkän matkan yhdessä ja mikäli se jatkaa toimintaansa, se kehittyy varmasti jatkossakin. Jatkossa osataankin ehkä määrätietoisemmin suunnata verkostoa yhteisesti mielenkiintoisiksi koettujen asioiden suuntaan.

### ***5.2 Yliopiston uudenlainen rooli tutkimuksellisessa vuoropuhelussa***

Hankkeessa Tampereen yliopistolla oli merkittävä rooli tutkimustiedon tuottajana. Myös rahallisesti tutkimustoimintaan sijoitettiin paljon, sillä hankkeen kokonaisbudjetista lähes 30 % eli 115 000 euroa sijoitettiin tutkimustoimintaan. Tutkimuksesta saatiin kuitenkin hankkeessa paljon. Hankkeessa kehitettiin kokonaan uusi työkäytäntö, tutkimuksen kuntadialogi-tapaamiset. Kuntadialogeissa tutkijat ja muu yliopiston tutkimustiimi jalkautuivat hankekaupunkeihin ja kertoivat

niissä paikan päällä työntekijöille tutkimustuloksista. Kuntadialogeissa tutkijoiden tutkimustiedoista käymä vuoropuhelu työntekijöiden kanssa oli erittäin onnistunutta toimintaa ja keskustelu aktiivista ja aitoa. Tutkimustieto saatiin näin välitettyä kentälle ilman välikäsiä ja helposti omaksuttavassa muodossa. Tutkijat toivat työkokouksiin ja tapaamisiin materiaalia jo varhaisessa vaiheessa ja pitkin tutkimusprosessia, sellaisina asiakokonaisuuksina, joita oli helppo lähteä työstämään. Tapaamisissa käydyistä keskusteluista tutkijoille myös palautui tietoa kentältä ja he saivat aineksia taas tulosten analysointiin ja työstämiseen. Tämänkaltaisen tutkimuksen jalkautuminen ja työntekijöiden haastaminen osallistavaan tutkimusprosessiin on aivan uudenlaista toimintaa ja vaati niin työntekijöiltä kuin tutkijoiltakin paljon. Vuoropuhelu kuitenkin toimi todella hyvin ja avasi mahdollisuuden aivan uudelle tiedonmuodostustavalle.

Aina kentän toiveet tutkimuksesta eivät kohdanneet tutkijoiden näkemyksen kanssa. Tutkijat nostettiin aluksi ikään kuin jalustalle, sinne kuuluisaan norsunluutorniin, josta työntekijät odottivat kuulevansa suuria viisauden sanoja. Työntekijöille oli myös uutta osallistavien työmenetelmien käyttö, ja he kokivat ehkä vaikeaksi ottaa aktiivista roolia tutkimuksen suunnittelussa. Lomakkeen suunnittelussa ja seurantatutkimuksesta haluttavan tiedon pohdinnassa he eivät osanneetkaan ehkä eritellä ja ennakoida seurantatutkimuksesta haluamiaan tietoja tarpeeksi hyvin. Osallistava tutkimuksellinen vuoropuhelu vaati myös hankekaupunkien sosiaalitoimen työntekijöiltä paljon aikaa ja vaivannäköä, eikä siihen aina oltu valmiita.

Uudenlaista tutkimuksellista vuoropuhelua toteutettaessa kukaan ei voinut etukäteen määritellä miten kunkin osapuolen kuuluu toimia, ja siksi yhteisiä toimintatapoja ja menetelmiä haettiinkin lähes koko hankkeen ajan. Tutkimustoiminnalla oli myös lähes autonominen asema hankkeessa, ja tämä ehkä hajotti hankkeen yleistä koordinoitua ja tavoitteita. Myös tiedon rakentamiseen, jakamiseen ja käyttöön liittyvät toimintatavat eivät aina vastanneet kaikkien osapuolten toiveita. Esimerkiksi kaupunkien työntekijöillä oli selkeästi toiveita tutkimuksesta konsultointi-tyyppisenä toimintana, jonka kautta he saisivat tietoa siitä, miten lastensuojelutyötä tai -prosessia yleensä voitaisiin heillä parantaa.

Tutkimuksen ja kehittämistyön toteuttaminen samassa hankkeessa oli haasteellista myös niiden erilaisen rytmien vuoksi. Kehittämishankkeet ovat tyypillisesti suhteellisen lyhytkestoisia ja lyhyessä ajassa tuloksiin pyrkiviä. Tutkimus puolestaan on rytmiltään hidastempoisempaa. Kun toteuttamismalli on vielä luonteeltaan yhteiseen dialogiin perustuvaa, aikaa tarvitaan paljon ja nopeasti käytäntöön siirrettäviä tutkimustuloksia ei helposti synny. Hankkeessa tutkimustoiminnan painopiste oli kentän kannalta nähtynä paljon tutkimuksen suunnittelussa ja aineiston keräämisessä, eikä tulosten käsittelyyn ja käytäntöön tuomiseen ollut hankkeessa paljonkaan aikaa. Tämä johtui paljolti siitä, että tutkijat työskentelivät vain vuoden kun koko hankkeen kesto oli kaksi vuotta.

Tutkimuksen toteuttamista olikin hankkeessa mietittävä uudella tavalla ja lyhyessä ajassa oli valittava minkä tasoinen analyysi ja raportointi olisi hankkeen muun toteuttamisen kannalta mahdollista ja tärkeää. Valmiiden tulosten sijaan prosessissa keskeistä oli tutkimuksen suunnittelun ja toteuttamisen eri vaiheissa käyty dialogi käytännön toimijoiden kanssa. Kerätystä aineistosta tuotettiin alustavia ja myös lopullisia tutkimustuloksia yhteiseen keskusteluun. Hankkeessa kertynyt aineisto on merkittävä, ja se mahdollistaa tutkimuksen jatkamisen ja syventävien jatkoanalyysien tekemisen vielä kehittämishankkeen päättymisen jälkeen.

Tämänkaltaisen tutkimuksellisen osuuden liittämässä hanketoimintaan olisikin etukäteen huomioitava tutkimuksen itsenäisen akateeminen aseman säilyttäminen, mutta myös tarkkaan mietittävä ne menetelmät ja keinot, joilla tutkimustietoa tuodaan kehittämisen työvälineeksi käytännön työhön. Myös tutkimustoiminnan tavoitteet ja tulokset olisi sovittava etukäteen, esimerkiksi mitä kirjallisia selontekoja odotetaan ja missä aikataulussa. Olisi myös hyvä määritellä tutkimustoiminnan itsenäisyyden mahdolliset rajat, jotta koko hankkeen koordinointi helpottuisi.

### ***5.3 Lastensuojelutyön kiire ja resurssipula***

Kunnissa tehtävän lastensuojelutyön työpaineet vaikuttivat hankkeen toteuttamiseen merkittävästi. Kaikkien kolmen kunnan lastensuojelussa oli havaittavissa asiakasmäärien kasvu sekä ajoittainen, merkittävä vajuus työntekijöiden määrässä. Kuitenkin hankkeessa kehitettävät asiat, kuten esim. asiakastietojärjestelmän uudistamiseen liittyvät asiat olivat sellaisia, ettei niitä voinut eikä ollut syytä kehittää ilman asiakastietojärjestelmien käyttäjien eli sosiaalityöntekijöiden antamaa palautetta. Kaikki sosiaalityöntekijöiltä saatava aika olikin käytettävä mahdollisimman tehokkaasti hyödyksi, jotta asiat saatiin hankkeessa eteenpäin. Oli tärkeää, että esimerkiksi alueryhmiin tuotavat asiat valmisteltiin mahdollisimman pitkälle, jotta asian käsittely sujui ryhmässä joutuisasti. Asioiden valmisteluun kehittäjäsosiaalityöntekijät olisivat kuitenkin usein työssään tarvinneet varmasti enemmän sosiaalityöntekijöiden asiantuntemusta ja näkemystä kuin mitä he loppujen lopuksi onnistuivat saamaan. Hanke omalta osaltaan kuormittikin varmasti työntekijöitä lisää, mikä ei suinkaan ollut tarkoitus.

Ongelman ydin oli siinä, ettei kunnissa ollut ennen hankkeen alkamista käyty paljoakaan keskustelua siitä, että hanke tarvitsee onnistuakseen vakituisen henkilöstön työpanosta eikä resursseja ollut hankkeen käyttöön juurikaan varattu. Sosiaalityöntekijät eivät olleet aina kovin halukkaita antamaan aikaansa hankkeen käyttöön, sillä työpaineet ja kiire olivat kovat. Lastensuojelussa valitsevien työpaineiden puserruksessa kehittäjäsosiaalityöntekijät joutuivat myös joskus tilanteisiin, joissa heidän odotettiin tai toivottiin osallistuvan kaupunkien omien lastensuojeluun liittyvien työtehtävien hoitoon hanketyönsä lisäksi.

Yllätyksenä varmasti kaikille tuli se, etteivät kaikki pilotissa hyviksi koetut tavat toimia enää toimitukseen yhtä hyvin varsinaisessa hankkeessa. Parhaiten tämä näkyi työkokouksissa. Työkokoukset olivat pilotin aikana olleet suosittuja ja niissä oli käyty hyvinkin runsasta ja monipolvista keskustelua lastensuojelun eri teemoista. Hankkeen aloitettua toimintansa työkokoukset tuntuivat melko pian hiipuvan ja lokakuulle 2008 suunniteltu työkokous jouduttiin peruuttamaan liian vähäisen osallistujamäärän vuoksi. Osallistujia ei työkokouksissa usein ollut kovinkaan montaa ja Porista ja Hämeenlinnasta saattoi olla läsnä vain 1-2 työntekijää.

Työkokousten hiipuminen johtui varmasti osin siitä, että työkokoukset pidettiin Tampereella. Muista kaupungeista tuleville työntekijöille työkokoukseen osallistuminen tarkoitti sitä, että siihen kului suurin osa työpäivästä. Työpaineiden ja kiireen puserruksessa valinta oli ikävä kyllä usein selvä ja perustyö vei voiton. Toisaalta Tampereenkin työntekijöiden osallistuminen työkokouksiin oli joskus hyvin harvalukuista. Osallistujien väheneminen liittyi niiden maantieteellisen sijainnin lisäksi varmasti myös siihen, että työntekijöille tuli tunne, etteivät käsiteltävät asiat edenneet kokouksissa mihinkään. Useat alkuvaiheen työkokoukset keskittyivät seurantatutkimuksen kyselylomakkeen laatimiseen ja sosiaalityöntekijöiden hektinen työtahti ei antanut myöten mieltä tutkimuslomaketta kovinkaan syvällisesti. Työkokouksien hiipuminen kuitenkin huomattiin ajoissa ja tutkijat jalkautuivat kaupunkeihin kuntadialogeihin.

## **5.4 Asiakastietojärjestelmien kehittäminen on haastavaa**

Asiakastietojärjestelmä on työntekijöille todella tärkeä, jokapäiväinen työkalu, mutta siitä huolimatta sen toimivuuden takaamiseksi ei useinkaan ole varattu resursseja. Asiakastietojärjestelmän kehittämiselle oli kaikissa kolmessa kunnassa tilausta, mutta erityisesti tarvetta oli Hämeenlinnassa ja Porissa. Molemmissa kaupungeissa järjestelmän käyttöönotto on ollut todella lyhyt prosessi ja niissä on myös tehty ehkä hätiköidysti ratkaisuja, joilla on hyvinkin kauaskantoisia seurauksia järjestelmän rakenteeseen. Myös käyttöönottojen jälkeinen aika on ollut Hämeenlinnassa ja Porissa jonkin verran ongelmallista. Järjestelmän kehittämisestä ja ylläpidosta on molemmissa kaupungeissa vastannut toimistotyöntekijä omien tehtäviensä ohessa. Järjestelmän ylläpitoon saati sitten kehittämiseen ei siis ole panostettu lainkaan siinä määrin, kuin toimivan ja ajan tasalla olevan järjestelmän ylläpito edellyttäisi. Hankkeessa kolmella kaupungilla olikin hyvin erilaiset lähtökohdat asiakastietojärjestelmän kehittämiseen.

Tampereella Effican ylläpitoon ja kehittämiseen oli resursoitu ja se oli kunnossa. Porissa ja Hämeenlinnassa asiakastietojärjestelmän kehittämistyö piti monissa asioissa aloittaa aivan perusasioista, sellaisista, joiden oli oletettu olevan kunnossa hanketta suunniteltaessa. Hankkeen alussa Hämeenlinnassa ja Porissa oli selkeästi toiveita siitä, että kaupungissa voitaisiin hyödyntää asiakastietojärjestelmän kehittämisessä pidemmän kehittämiskaaren käyneen Tampereen kokemuksia. Hyvin pian kuitenkin huomattiin, että Effican -asiakastietojärjestelmässä on hyvin paljon paikallisesti muokattavia rakenteita, jotka mukailevat esimerkiksi kunnan palvelurakenteita ja organisaatiomallia. Niinpä Tampereella oli hyvin vähän sellaista tietoa, jonka olisi voinut suoraan hyödyntää Porissa tai Hämeenlinnassa, mutta toki Tampereelta saadut mallit ja ideat olivat suureksi hyödyksi.

Hämeenlinnassa asiakastietojärjestelmän kehittäminen tapahtui poikkeuksellisen haastavissa olosuhteissa. Hämeenlinnan seudulla toteutettiin 1.1.2009 alkaen viiden kunnan kuntaliitos sekä elämäntilanjajatteluun perustuva tilaaja-tuottajamalliin siirtyminen. Muutokset aiheuttivat sen, että hankkeen toimintaympäristönä ollut lastensuojelu muuttui niin rakenteellisesti kuin toiminnallistikin. Asiakastietojärjestelmän kehittäminen tilanteessa, jossa kukaan ei tiedä varmuudella miten lastensuojelun palvelut aiotaan järjestää muutaman kuukauden päästä tai millainen uusi palvelujärjestelmä tulee olemaan, on mahdotonta. Asiakastietojärjestelmän tulisi seurata ja noudattaa työprosesseja ja kaupungin lastensuojelun todellisia organisointirakenteita, ja jos näitä ei ole tiedossa, ei järjestelmääkään voida rakentaa. Uuden kunnan valmistelu vei myös paljon aikaa ja energiaa etenkin johtotason työntekijöiltä, ja tämä näkyi jossain määrin hankkeen toiminnassakin. Onkin todettava, että aluehankkeen toteutusaika sattui hankalaan aikaan. Hämeenlinnan kuntaliitos, tilaaja-tuottaja -malliin siirtyminen sekä elämäntilanjajatteluun käyttöönotto aiheutti työntekijöille paljon epävarmuutta ja myös motivaatiovaikeuksia osallistua kehittämishankkeeseen näiden suurempien muutosten keskellä.

Asiakastietojärjestelmän kehittämistyössä pyrittiin luonnollisesti huomioimaan valtakunnalliset suositukset ja määräykset. Hankkeessa tehtävän lastensuojelun avohuollon Effican kehittämisen perustana oli tarkoitus käyttää kansallisen sosiaalialan tietoteknologian kehittämishankkeen, Tikesos:n tietomäärityksiä lastensuojelun avohuollon asiakastiedoista. Tietosisältömäärityksen valmistuivat kuitenkin niin myöhään (joulukuussa 2008), ettei niiden täysimittainen hyödyntäminen ollut hankkeessa mahdollista. Tällä oli myös vaikutusta hankkeen tuloksiin Effican kehittämisessä, sillä tietojärjestelmään ei haluttu tehdä uudistuksia, jotka mahdollisesti olisivat muutaman kuukauden sisällä jääneet valtakunnallisten suositusten jalkoihin.

Hankkeessa pyrittiin edistämään lastensuojelun tiedon vertailukelpoisuutta kolmen hankekaupungin välillä sekä luomaan valtakunnallisesti sovellettavissa oleva lastensuojelun asiakkaiden seurantamalli. Vertailtavuus kolmen kaupungin välillä ei kahden vuoden hankkeen jälkeenkään ole mahdollista, sillä kaupunkien asiakastietojärjestelmät ovat edelleen hyvin erityyppisiä ja tuottavat erilaista tietoa. Lastensuojelussa onkin tarvetta sopia valtakunnallisesti yhdenmukaisista käytänteistä ja asiakastietojärjestelmissä käytettävistä koodistoista. Tämä mahdollistaisi entistä paremman asiakkuuden seurannan ja myös lastensuojelun tilastoinnin yhdenmukaistumisen valtakunnallisella tasolla.

Suurin yksittäinen tekijä vertailtavuuden mahdollistajana ovat THL:n Tikesos-hankkeessa laaditut sosiaalityön määritykset ja luokittelut mikäli ne saadaan valtakunnanlaajuiseen käyttöön. Ongelmana on kuitenkin valtakunnallisten määritysten käyttöönotto kunnissa. Kahden vuoden aikana ei hankkeessa pystytty juurikaan edistämään yhdenmukaista tiedonmuodostusta kolmessa hankekaupungissa. Valtakunnallisella tasolla tietomääritysten käyttöönotto vaatisikin huomattavia resursseja, sillä niiden saaminen osaksi tietojärjestelmää tarkoittaa usein järjestelmän osittaista uudelleenrakentamista.

## ***5.5 Vaikuttavuusmittariston laatimisen ongelmallisuus***

Vaikuttavuusmittariston kehittämiseen liittyi paljon vaikeuksia ja haasteita lähtien vaikuttavuus-termin määrittelyn ongelmallisuudesta. Vaikuttavuuden mittaamiseen liittyviä kokeiluja ja kehittämishankkeita on ollut jo kolmen vuosikymmenen ajan, mutta edelleenkin missään Suomessa ei ole käytössä lastensuojelun vaikuttavuusmittaristoa. Hankkeessa oli kuitenkin tavoitteeksi asetettu vaikuttavuusmittariston kehittäminen Tampereen kaupungin lastensuojeluun. Lähtökohtaisesti voidaankin todeta, että tavoite oli äärimmäisen suuri haaste.

Vaikuttavuuden mittaamiseksi mittauksen kohteena olevasta asiasta on oltava tarpeeksi tietoa. On tiedettävä lastensuojeluasiakkaan tilanteesta tapahtuneen muutoksen lisäksi muutoksen aiheuttanut interventio, asiakkaan tilanne ja erotettava se tekijä, joka aikaansai varsinaisen muutoksen. Vaikuttavuuden arviointi lastensuojelussa edellyttääkin erittäin kehittyneitä asiakkuuden seurantamekanismeja. Mittariston luominen vaatii mitattavaksi asetettavalta organisaatiolta paljon, sillä palveluprosessit, seurantajärjestelmät, tilastoinnit ja muut vaikuttavuuden mittaamisen perusedellytykset pitää olla kunnossa.

Vaikuttavuuden mittaamisen keskeinen kriteeri on palvelujen riittävyys. Vaikutusten esille saamiseksi on ensisijaisesti kysyttävä, saako lapsi mahdollisimman tehokkaasti juuri sellaista apua ja tukea, jota hän elämäntilanteessaan tarvitsee. Mikäli palveluja ei pystytä tarjoamaan, on jo lähtökohtaisesti oletettava, ettei kaikkia toivottuja vaikutuksia saada aikaan. Myös asiakasmäärät vaikuttavat lastensuojelutyön toteuttamiseen. Työntekijöiden vaihtuvuus, katkeilevat prosessit ja tehoton palveluihin jonottaminen vaikuttavat siihen, miten asiakas voi hyötyä lastensuojelusta. Onkin useita asioita, joita täytyy arvioida ennen kuin vaikutusten mittaamiseen voidaan lähteä. On kuitenkin vielä oma prosessinsa, mikäli aidosti otettaisiin myös asiakkaat mukaan arvioimaan lastensuojelun toimivuutta tai heidän kokemaansa hyötyä asiakkuudesta lastensuojelussa.

Hankkeen aikana pystyttiin määrittämään perusedellytykset vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseksi. Hankkeessa selvitettiin, mitä tilastotietoja asiakastietojärjestelmästä on yleensä mahdollista saada ja mitä tietoa sieltä ei saada. Tämä tietojen saatavuuden selvittäminen oli hyvin tärkeä askel. Nyt ainakin tiedetään, mitkä ovat asiakastietojärjestelmän mahdollisuudet tuottaa tietoa vaikutusten esille saamiseksi. Pelkästään tämä selvitystyö auttaa jatkossa määrittelemään lastensuojelun vaikuttavuutta ja tietojärjestelmän roolia vaikuttavuuteen liittyvän tiedon lähteenä.

Vaikuttavuuden mittaamisessa on paljon haasteita, joihin lyhytkestoinen hanke ei pysty vastaamaan. Vaikuttavuuden arvioinnin kehittämisen tulisi olla organisaation jatkuvaa sisäistä kehittämistyötä, johon Tampereen ollessa kyseessä pitäisi osallistua sekä tilaajan että tuottajan, vaikkakin molempien tahojen intressit ovat jonkin verran eritasoisia. Joka tapauksessa intressi siihen, että lastensuojelu toimii asiakaslähtöisesti ja on tuloksellista, on yhteinen. Vaikuttavuusmittariston kehittämistyöhön ei Tampereella kuitenkaan saatu osallistettua tarpeeksi laajaa ja aktiivista asiantuntijaryhmää, joka olisi voinut vaikuttaa myös organisaation kehittämiseen mittariston käyttöön-ottoon sopivaksi. Hankkeessa vaikuttavuusmittariston kehittäminen jäikin irralliseksi sen kehittämiskohteenä olevasta organisaatiosta ja kehittämistyö tapahtui ulkoapäin. Osittain tästä syystä, mutta myös merkittävistä vaikuttavuuden mittaamisen yleisistä ongelmista johtuen, lastensuojelun vaikuttavuusmittaristo ei hankkeessa täysin valmistunutkaan.

## ***5.6 Hankkeen keston ja juurruttamiseen liittyvät haasteet***

Hankkeen ja kehittäjätyöntekijöiden työaika koettiin tavoitteiden saavuttamisen suhteen aivan liian lyhyeksi ja heidän työaikansa ajoittumisen keskelle hanketta huonosti toimivaksi järjestelyksi. Kehittäjätyöntekijöiden olisi ehdottomasti pitänyt työskennellä pidempään kuin yhden vuoden ajan, sillä tässä hankkeessa heille jäi tutustumis- ja lopetteluvaiheen väliin karkeasti arvioituna ainoastaan puolen vuoden aktiiviyöskentelyn jakso. Paljon tuki saatiin aikaiseksi tässäkin ajassa, mutta yleisesti vuoden työskentely koettiin aivan liian lyhyenä.

Projektipäällikön äitiysloma vaikeutti myös varmasti omalta osaltaan hankkeen etenemistä, sillä poissaolo sijoittui aktiivisimman työskentelyn kauteen, vuodenvaihteeseen 2008–2009. Sijaisuusjärjestelyjen myötä projektipäällikön tehtävät laskivat 60 % normaalityöajasta, ja tällä oli varmasti vaikutusta projektin etenemiseen.

Tässä hankkeessa, kuten monessa muussakin hankkeessa, ongelmana oli siinä kehitettyjen asioiden juurruttaminen hanketyön loputtua osaksi organisaatioiden toimintaa. Kehittäjätyöntekijöiden työn loputtua helmi-maaliskuussa 2009 hanke tuntui pysähtyvän kuin seinään, sillä projektipäällikön tehtävät hoidettiin silloin vielä sijaisjärjestelyin. Täydessä vauhdissa ollut kehittämistyö loppui kun hanketyöntekijät lähtivät, eikä jatkajaa aina löytynyt edes pienille, lähes valmiille asioille. Vaikka kehittäjätyöntekijät olivatkin hankkeen aikana hyvin kiinnittyneitä kuntien organisaatioihin, heidän tehtäviensä jatkaminen jäi irralliseksi kuntien perustoiminnasta, eikä kenelläkään ollut aikaa ja halua ottaa tehtävien jatkamista vastuulleen. Toisaalta tämä on hyvin ymmärrettävää, sillä hanketyöntekijät kehittivät itse toimenkuvansa ja tekivät sellaisia tehtäviä joita kukaan ei ollut aikaisemmin hankekaupungeissa tehnyt. Lastensuojelutoimistojen kiire ja resurssien tiukkuus aiheuttivat myös sen, ettei tärkeiksikään koettuja asioita oltu valmiita ottamaan osaksi omia tehtäviä.



## 6 Entä hankkeen jälkeen?

Hanke oli verkostolta voimanponnistus, mutta varmasti sen arvioinen, sillä se koettiin hedelmälliseksi ja yhteistyön kannalta hyvin toimivaksi. Lastensuojelun tieto -hankkeelle oli suunnitteilla jatkohanke loppuvuodesta 2008 työnimellä Lastensuojelun tieto ja vaikuttavuus, ja sille olisi haettu rahoitusta Tekesin Innovaatiot sosiaali- ja terveystalouden palvelujärjestelmässä -ohjelmasta. Jatkohanke kuivui kuitenkin kokoon kuntien taloudellisen tilanteen alamäen alkaessa hahmottua alkuvuodesta 2009. Tarvetta jatkohankkeelle kuitenkin on, sillä lastensuojelussa tarvittavan tiedon pohdinnassa ollaan vielä vasta alkutaipaleella. Monet muutkin hankkeessa kesken jääneet asiat, kuten asiakastietojärjestelmän kehittäminen ja vaikuttavuusmittariston laadinta, kaipaavat kipeästi jatkofoorumia. On siis hyvin mahdollista, että muutaman vuoden kypsyttelyn jälkeen jatkohankkeen vielä perustetaan.

Hankkeen jälkeen elämään jää kuitenkin monia pieniä ja joitakin suurempiakin asioita, joita hankekaupungeissa viedään eteenpäin ja niiden kautta kehittämistyö tämän hankkeen teemojen parissa jatkuu. Myös tutkimuksen suhteen mahdollisuudet tässä hankkeessa kertyneen aineiston jatko-työhyödyntämiseen ovat lähes rajattomat.

Hämeenlinnassa hankkeen myötä perhetyössä aloitettiin Effica-asiakastietojärjestelmän käyttö, ja perhetyöntekijät koulutettiin sen käyttöön pitkälle hanketyönä. Hankkeen päätyttyä perhetyöntekijät totesivat Efficaan liittyville yhteisille koulutus- ja keskustelutilaisuuksille olevan edelleen tarvetta, ja niitä päätettiin jatkaa. Perhetyöntekijöiden seuraava yhteinen dokumentointikoulutus on sovittu marraskuulle 2009. Merkittävää Hämeenlinnan osalta on myös se, että hankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijä jatkaa Hämeenlinnassa YPH-Effican pääkäyttäjän toimessa, ja hän pystyy siinä työssään jatkamaan hankkeessa aloittamaansa Effican kehittämistyötä.

Porissa hankkeen kehittäjäsosiaalityöntekijä on pitkin vuotta 2009 jatkanut lastensuojelutoimistossa asiakastietojärjestelmän kehittämiseen liittyvissä tehtävissä. Hän on jatkanut järjestelmän kehittämistyötään erimittaisissa sijaisuuksin oman työnsä ohessa tai osa-aikaisena. Tämä järjestely kuitenkin osoittaa, että hankkeen myötä asiakastietojärjestelmän kehittäminen on saanut Porissa enemmän huomiota ja se on koettu tärkeänä ja siihen on siten oltu valmiita käyttämään myös resursseja. Porissa otettiin myös hankkeen aikana käyttöön hyviksi havaittuja Effican ylläpitokäytäntöjä, kuten esim. siivouspäivät, jolloin sosiaalityöntekijät poistavat asiakkuudesta kaikki ne, joilla asiakkuus on tosiasiaa päätynyt ja päivittävät muitakin asiakastietoja. Hankkeen alueryhmän myötä syntyi myös tiiviimpi yhteistyö asiakastietojärjestelmästä vastaavan atk-suunnittelijan ja Effican loppukäyttäjien välille, ja tämä edesauttaa varmasti asiakastietojärjestelmän kehittämistä työntekijöitä paremmin palvelevaksi. Hankkeen aikana Porissa nousi vahvasti esiin kokopäivätoimisen Effica-pääkäyttäjän tarve, ja toimi onkin mahdollisesti tulossa vuonna 2010.

Tampereella vaikuttavuusmittariston kehittäminen jatkuu hankkeen jälkeen kaupungin ja Pikassos Oy:n yhteistyönä. Tavoitteena on ensimmäisenä Suomessa saada lastensuojelun avohuollon vaikuttavuusmittaristo käyttöön jo vuoden 2010 alusta, mutta lopullisen mittariston valmistuminen vie todennäköisesti useita vuosia. Hankkeen päättyessä osia mittaristosta on mahdollista ottaa käyttöön. Mittariston toimivuuden paljastaa kuitenkin vain aika, sillä sen ideana on myös se, että samoja tunnuslukuja kerätään usealta vuodelta ja niiden vertailu avaa uudenlaiset mahdollisuudet vaikuttavuuden arviointiin.

Hankkeessa tuotettu arviointilomake lastensuojelutarpeen selvitysvaihtyöskentelyyn on niin ikään keskeneräinen. Lomakkeiden koekäyttö jatkuu aina vuoden 2009 loppuun ja vuoden 2010 alussa lomakkeet kerätään ja niiden tiedot analysoidaan Tampereen kaupungin omana työnä. Kokemusten perusteella lomaketta on mahdollista kehittää edelleen ja myös laatia lomakkeita muualle lastensuojelussa tai sosiaalihuollossa.

Hankkeessa kerätyn tutkimusaineiston analyysiä on mahdollisuus jatkaa ja syventää edelleen. Materiaalia riittää moneenkin opinnäytetyöhön tai tieteelliseen julkaisuun. Asiakkaiden haastattelujen pohjalta on valmistumassa tieteellinen artikkeli ja sosiaalityöntekijöiden asiakastietojärjestelmän käyttöön liittyvien haastattelujen ja havainnoinnin pohjalta on tekeillä informaatiotutkimuksen väitöskirja. Jatkossa mahdollisuutena on myös jatkaa tilasto-pilotissa ja tässä hankkeessa aloitettua lastensuojelun asiakkaiden seurantatutkimusta ja saada Suomen olosuhteissa ainutlaatuista tietoa lasten vaiheista lastensuojelun asiakkaina sekä siitä, mitä asiakkaille lastensuojelussa tapahtuu.

Suomen Akatemia on myöntänyt 25.9.2010 rahoitusta Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitoksen ja sosiaalityön tutkimuksen laitoksen yhteishankkeelle *Institutional practices and Information Systems in the production and use of information in child protection process* (CHILDINFO) vuosille 2010–2012. Hanke jatkaa ja syventää Lastensuojelun tieto – hankkeen tutkimusosion teemoja ja osaltaan mahdollistaa jo kerättyjen aineistojen jatkoanalyysijä.

Hankkeen jälkeen sen teemojen jatkamisen mahdollisuudet ja foorumit ovat monet. Niinpä loka-kuussa voitiinkin todeta, että hanke päättyi, mutta verkosto ja kehittämistyö jatkuvat niin kunnissa, lastensuojelun arjessa kuin Lastensuojelun huiput -verkostossakin.

## Liite 1: Talouden toteutuma

	Valtionavustus- pääöksessä hy- väksytyt kustan- nukset	Kirjanpidon mu- kaiset kustannuk- set hankkeen al- kamisajan- kohdasta lukien
<b>Henkilöstömenot, joista</b>	234 896	166 379
Projektiin palkattava henkilöstö	234 896	166 379
Työpanoksen siirto kunnalta	0	0
<b>Palvelujen ostot yhteensä, josta</b>	141 000	215 818
Toimisto-, pankki- ja asiantuntijapalvelut	115 000	201 479
Painatukset ja ilmoitukset	700	5 336
Majoitus- ja ravitsemuspalvelut	400	2 052
Matkustus- ja kuljetuspalvelut	7 700	4 915
Koulutus- ja kulttuuripalvelut	7 300	1 559
Muut palvelujen ostot	9 400	476
<b>Aineet, tarvikkeet ja tavarat</b>	800	663
<b>Vuokrat</b>	9 000	5 921
<b>Investointimenot yhteensä, josta</b>	9 000	1 772
Aineettomat hyödykkeet		0
Koneet ja kalusto	9 000	1 772
Muut investointimenot		0
<b>Muut menot</b>	0	0
<b>Menot yhteensä = Kokonaiskustannukset</b>	<b>394 696</b>	<b>390 553</b>
Valtionavustukseen oikeuttamattomat kustannukset	0	0
Tulorahoitus	0	0
Muu kuin julkinen rahoitus	0	0
<b>Valtionavustukseen oikeuttavat kustannukset</b>	<b>394 696</b>	<b>390 553</b>
Kunnan/kuntayhtymän oma rahoitusosuus	98 696	97 638
Muu julkinen rahoitus	0	0
<b>Haettava valtionavustus</b>	<b>296 000</b>	<b>292 914</b>

## **Liite 2: Tampereen yliopiston tutkimustiimin jäsenet**

sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitokselta  
professori Tarja Pösö  
sosiaalityön yliassistentti Aino Ritala-Koskinen  
tutkija Johanna Korpinen

informaatiotutkimuksen laitokselta  
professori Pertti Vakkari  
tutkija Saira Huuskonen

### Liite 3: Ohjausryhmän jäsenet

Ohjausryhmän jäsen

Varajäsen

Puheenjohtaja, Porin kaupungin edustaja  
vs. toimistopäällikkö Leila Linnainmaa (10.3.2008 asti)  
toimistopäällikkö Heidi Kuusinen-Immonen (11.3.2008 alkaen)

Kati Nordlund-Luoma  
Leila Linnainmaa

THL:n (entinen Stakes) edustaja  
VTT Tarja Heino

Salla Säkkinen

Pikassos Oy:n edustaja  
ma. toimitusjohtaja Kristiina Laiho

Marianne Aalto

Hämeenlinnan kaupungin edustaja  
sosiaalijohtaja Eija Leppänen (syksyyn 2008 asti)

Anna Ollila (kesään 2008 asti)

lastensuojelun johtaja Marja Hänninen (syksystä 2008 alkaen)

Silja Järvelä (kesästä 2008 alkaen)

Tampereen kaupungin edustaja  
sosiaalipalvelupäällikkö Maria Palmgren  
(20.2.2008 asti ja 19.3.2009 alkaen)  
Matti Äikäs (21.2.2008–18.3.2009)

Terttu Leikko-Lammi

Tampereen yliopiston edustaja  
sosiaalityön yliassistentti Aino Ritala-Koskinen

Tarja Pösö

Sihteerinä  
projektipäällikkö Liisa Jormalainen

## **Liite 4: Alueryhmien jäsenet**

### **Hämeenlinna:**

sosiaalijohtaja Eija Leppänen (kesäkuuhun 2008 asti)  
vs. lastensuojelun johtaja Tuija Nieminen-Kurki  
projektipäällikkö Anna Ollila (kesäkuuhun 2008 asti)  
Effic-a-varapääkäyttäjä, vastaava ohjaaja Toni Latvala  
vs. johtava sosiaalityöntekijä Mariitta Vitie-Mäkelä /Läntinen sosiaaliasema  
Effic-a-pääkäyttäjä, toimistosihteerin Paula Ståhl  
johtava sosiaalityöntekijä Marja Hänninen /Turuntien sosiaaliasema (lastensuojelun johtaja syys-  
kuusta 2008 lähtien)  
vastaava perhetyöntekijä Virve Koivisto/ Vaahteramäen perhetyö (3.3.2008 alkaen)  
sihteerinä kehittäjäsosiaalityöntekijä Matti Karvonen  
puheenjohtajana projektipäällikkö Liisa Jormalainen

### **Pori:**

Alueryhmään nimettiin aluksi vs. toimistopäällikön ja johtavan sosiaalityöntekijän lisäksi kaikki lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijät (5 hlöä) ja sosiaaliohjaajat (4 hlöä). Alueryhmän ko-  
koonpano uudistettiin hankkeen aikana, ja 21.4.2008 alkaen sen muodostivat  
toimistopäällikkö Heidi Kuusinen-Immonen  
johtava sosiaalityöntekijä Leila Linnainmaa  
johtava sosiaalityöntekijä Kati Nordlund-Luoma  
sosiaalityöntekijä Mira Lahdenranta  
atk-suunnittelija Katja Metelinen  
Effic-a-pääkäyttäjä, kanslisti Sirpa Pennanen  
sihteerinä kehittäjäsosiaalityöntekijä Satu Takala  
puheenjohtajana projektipäällikkö Liisa Jormalainen

### **Tampere:**

sosiaalipalvelupäällikkö Maria Palmgren Maria Palmgren (20.2.2008 asti ja 18.3.2009 alkaen)  
vs. sosiaalipalvelupäällikkö Matti Äikäs (21.2.2008–18.3.2009)  
suunnittelija Anssi Rummukainen (31.12.2008 asti)  
erityissosiaalityöntekijä Katriina Uotila  
sosiaalityöntekijä Tarja Pihlajamaa (2.4.2008 alkaen)  
johtava sosiaalityöntekijä Minna Kuusela (2.4.2008 alkaen)  
sihteerinä kehittäjäsosiaalityöntekijä Ari Suhonen  
puheenjohtajana projektipäällikkö Liisa Jormalainen

### **Tampereen vaikuttavuustyöryhmä**

erityissosiaalityöntekijä Katriina Uotila  
sosiaalityöntekijä Tarja Pihlajamaa  
johtava sosiaalityöntekijä Ella Mäntylä  
asiakasohjauksen päällikkö Tiia Perämaa  
suunnittelija Virpi Kokko  
toimitusjohtaja Kristiina Laiho Pikassos Oy  
puheenjohtajana projektipäällikkö Liisa Jormalainen

## **Liite 5: Asiantuntijaryhmän jäsenet**

Pikassos Oy:stä  
projektipäällikkö Liisa Jormalainen,  
suunnittelija Mervi Janhunen  
suunnittelija Marianne Aalto

Lasti-hankkeen kehittäjätyöntekijät  
Satu Takala,  
Matti Karvonen  
Ari Suhonen

Porista  
vs. toimistopäällikkö Leila Linnainmaa (10.3.2008 asti),  
toimistopäällikkö Heidi Kuusinen-Immonen (11.3.2008 alkaen)  
lastensuojelun johtava sosiaalityöntekijä Kati Nordlund-Luoma

Tampereelta  
erityissosiaalityöntekijä Katriina Uotila  
suunnittelija Anssi Rummukainen

Hämeenlinnasta  
vs. lastensuojelun johtaja Tuija Nieminen-Kurki  
projektipäällikkö Anna Ollila

Tampereen yliopistossa sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitokselta  
professori Tarja Pösö,  
sosiaalityön yliassistentti Aino Ritala-Koskinen  
tutkija Johanna Korpinen

informaatiotutkimuksen laitokselta  
professori Pertti Vakkari  
tutkija Saira Huuskonen

## Liite 6: Tapahtumataulukko

Lastensuojelun tieto 2007–2009	2007			2008											2009														
	1 0	1 1	1 2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	1 2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1 0				
<b>Hankeorganisaatio:</b>																													
Ohjausryhmä		•	•		•	•	•		•			•	•	•		•									•				
<b>Henkilöstö:</b>																													
Projektipäällikkö		■												■															
Kehittäjätyöntekijä Pori				■																									
Kehittäjätyöntekijä Hml				■																									
Kehittäjätyöntekijä Tre				■																									
Tutkija(sosiaalipol.&sos.työ)	■																												
Tutkija (informaatiotutkimus)	■																												
Harjoittelija (arviointi)																													
<b>Kehittämismenetelmät:</b>																													
Työkokoukset	•		•		•			•																					
Tutkimuksen kuntadialogit				•••		•	••																			•			
Koulutukset Pori								•			••	••	•••	••											•				
Koulutukset Hml												•	•											•••	•				
Koulutukset Tre											•	•		•															
Alueryhmä Pori			•		•	•	•	•	•		•	•	•		•		•								•				
Alueryhmä Hml			•	•	•	•	•	•	•		•	•	•																
Alueryhmä Tre		•			•	•	•	•			•	•	••	•		•													
Vaikuttavuustyöryhmä Tre																					•	•	•	•••					
<b>Arvointi:</b>																													
Väliarviointi																													
Yhteistoiminnan arviointi																													
<b>Raportointi</b>																													
<b>Maksatushakemukset</b>								•								•										•			



## Liite 7: Lastensuojelun avohuollon vaikuttavuusmittaristo [luonnos]

### I Mittari: Rakenteen laatu/perusedellytykset:

1. **Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden määrä suhteutettuna työntekijöiden määrään**
  - avohuollon asiakaslasten määrä / per sosiaalityöntekijä
2. **Työnohjauksen käyttö**
  - kuinka monta prosenttia lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijöistä on säännöllisen työnohjauksen piirissä
  - kuinka monella prosentilla lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijöistä on ollut yksilötyönohjausta
3. **Pätevien sosiaalityöntekijöiden määrä**
  - kuinka monella prosenttia lapsiperhelinjan sosiaalityöntekijöistä on sosiaalityöntekijän pätevyys. Määrät kerätään vuosittain 30.11 kuusikkokuntien tilastoihin
4. **Lastensuojelun asiakkaana olevien lasten määrä:**
  - lastensuojelutarpeen selvitys- asiakkaiden määrä
  - lastensuojelun avohuollon asiakkaiden määrä
  - sijaishuollon asiakkaiden määrä
  - sijaishuollon perhehoidossa/laitoshoidossa olevien asiakkaiden määrä
  - jälkihuollossa olevien asiakkaiden määrä
5. **Lastensuojelun tarvetta aiheuttavat tekijät**
  - lastensuojeluilmoitusten ja – hakemusten määrät ja syyjakaumat (prosentteina)
  - lastensuojelutarvetta aiheuttavat syyjakaumat avohuollon asiakkuuden alkaessa (prosentteina)
6. **Kunnan lastensuojelun kustannukset yhteensä ja suhteutettuna alle 18 v. kunnan asukkaiden määrään**
  - kustannukset / per asiakasmäärä avopalveluissa ja per alle 18 v. kunnan asukas
  - sijaishuollon kustannukset / per asiakas sijaishuollossa ja / per alle 18 v. kunnan asukas
  - jälkihuollon kustannukset / per asiakas jälkihuollossa ja / per alle 18 v. kunnan asukas

### II Mittari: Lastensuojelun prosessi:

7. **Asiakassuunnitelmat**
  - kuinka monella prosentilla lapsiasiakkaista on asiakassuunnitelma
8. **Asiakasjonot ja odotusajat**
  - kuinka pitkä aika kuluu lastensuojelutarpeen selvitykseen [tunnusluku ei määritetty]
  - jonotusaika avohuollon tukitoimiin [tunnuslukua ei määritetty]
9. **Sijoitusten lukumäärä**
  - kiireellisten sijoitusten lukumäärä
  - kuinka monelle prosentille lapsista on tehty useampi kuin yksi kiireellinen sijoitus
10. **Vuorovaikutuksen laatu [EI MÄÄRITETTY]**
11. **Yhteistyön toimivuus [EI MÄÄRITETTY]**

### III Mittari: Tulokset

12. **Asiakkaan (lapsen ja hänen läheistensä) arvio elämän kohentumisesta**

- lastensuojelutarpeen selvityksen arviointilomakkeesta kysymysten 4 ja 7 (asiakkaan arviot lapsen tilanteesta selvitysprosessin alkaessa ja päättyessä) yhteenveto

**13. sosiaalityöntekijän arvio lapsen tilanteesta**

- lastensuojelutarpeen selvityksen arviointilomakkeesta kysymysten 4 ja 7 (sosiaalityöntekijän arvio lapsen tilanteesta selvitysprosessin alkaessa ja päättyessä) yhteenveto

**14. Lastensuojeluasiakkuuksien päätymissyyt**

- lastensuojeluasiakkuuden päättymisen syyjakaumat avohuollon asiakkuuden loppuessa (prosentteina)

LUONNOS

## Liite 8: Lastensuojelutarpeen selvitysvaiheen arviointilomake

1.tapaaminen (pvm)

\_\_\_\_\_

Asiakas: \_\_\_\_\_ hetu: \_\_\_\_\_

Viimeinen tapaaminen (pvm)

\_\_\_\_\_

Sosiaalityöntekijä: \_\_\_\_\_

Tapaamisten lkm:

\_\_\_\_\_

**Sosiaalityöntekijä täyttää:**

**1. Miten pitkä aika kului lastensuojeluilmoituksen/hakemuksen vastaanoton ja selvityksen aloittamisen välillä?**

\_\_\_\_\_ viikkoa

**2. Miten pitkä aika kului lastensuojeluilmoituksen/hakemuksen vastaanoton ja selvityksen valmistumisen välillä?**

\_\_\_\_\_ viikkoa

**3. Huolenaiheet lastensuojelutarpeen selvityksen käynnistyessä**

**Huolen määrä ensimmäisessä tapaamisessa (1-5)**

**Huolen määrä viimeisessä tapaamisessa (1-5)**

Ei huolta 1, pieni huoli 2, suuri huoli 5

**Asiakas:**

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Sosiaalityöntekijä:**

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### 4. Arvio lapsen tilanteesta

Tilanne ensimmäisessä tapaamisessa Viimeisessä tapaamisessa  
(1 kuvaa huonointa mahdollista tilannetta ja 5 parasta mahdollista tilannetta)

Asiakkaan arvio \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Sosiaalityöntekijän arvio \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**5. Asiakkaan arvio työskentelystä ja tapaamisista**

(turhia 1, yhdentekeviä 3, tärkeitä 5)

Selvityksen tekemiseen liittyvät tapaamiset olivat \_\_\_\_\_

Asiat, joista puhuttiin, olivat \_\_\_\_\_

Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisit lastensuojelun työskentelystä? \_\_\_\_\_

**6. Mikä on ollut tärkein muutos perheessäsi selvitystyöskentelyn aikana?**

---

---

**7. Mitkä tekijät vaikuttivat muutoksen aikaansaamiseen?**

<b>Perheen omat voimavarat:</b>	<b>Asiakkaan arvio</b>	<b>Sosiaalityöntekijän arvio</b>
	(1 ei apua – 5 paljon apua)	
asioiden selvittely perhepiirissä	___	___
sukulaisten ja ystävien tuki	___	___
Muu, mikä _____	___	___
<b>Lastensuojelun tarjoama tuki:</b>		
selvitystyöskentelyn keskustelut ja tapaamiset	___	___
muu lastensuojelun tuki, mikä _____	___	___
muiden viranomaisten tuki, mikä _____	___	___

**8. Mitä vaikutuksia lastensuojelutarpeen selvityksen kestolla (lastensuojeluilmoituksen vastaanotosta selvityksen päättymiseen) oli lapsen tilanteeseen?**

Asiakas:

---

---

Sosiaalityöntekijä:

---

---

**9. Tulisiko asiakkaan mielestä asiakkuuden lastensuojelussa jatkua ja miksi?**

---

---

Allekirjoitukset

\_\_\_\_\_  
Asiakas\_\_\_\_\_  
Sosiaalityöntekijä