



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Sosiaalityön käytäntötutkimus

Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelusta

- Asiakaspeili tiedonmuodostuksen
välineenä

Katri Pulkkinen
Helsingin yliopisto
Valtiotieteellinen tiedekunta
Sosiaalityö
Kevät 2011

Katri Pulkkinen
Sosiaalityö
Käytäntötutkimus
Kevät 2011

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA LASTENSUOJELUSTA – ASIAKASPEILI TIEDONMUODOSTUKSEN VÄLINEENÄ.

TIIVISTELMÄ

Tämän käytäntötutkimuksen aiheena on asiakkaiden kokemukset lastensuojelusta. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää minkälaisia kokemuksia vanhemmilla on yhteistyöstä lastensuojelun työntekijöiden kanssa, sekä lastensuojelun palveluista ja tukitoimista. Tutkimuksessa pyritään myös kartoittamaan sitä, minkälaisena vanhemmat näkevät perheen tilanteen suhteessa lastensuojelun työskentelyn tavoitteisiin, sekä sitä minkälainen on läheisverkoston rooli lastensuojelun asiakkaiden elämässä. Käytäntötutkimuksessa tarkastellaan myös sitä, minkälaisia ajatuksia lastensuojelun työntekijöillä herää asiakkaiden kokemusten pohjalta etenkin työn kehittämisen näkökulmasta.

Tutkimuksessa on kaksi aineistoa: asiakkaiden haastattelut, sekä lastensuojelun työntekijöiden ryhmähaastattelu. Tutkimukseen haastateltiin yhteensä 29 asiakasta Asiakaspeili -lomakkeen avulla. Aineistoa keräsivät pääasiassa työntekijät omilta asiakkailtaan. Työntekijöiden ryhmähaastatteluun osallistui 2 sosiaaliohjaajaa ja 5 sosiaalityöntekijää.

Lastensuojelun työskentelyn tavoitteet liittyivät asiakkaiden kertoman perusteella pääasiassa perheen arjen sujuvuuden ja perheenjäsenten vuorovaikutuksen paranemiseen. Suurin osa aineiston asiakkaista kokee, että yhteistyö lastensuojelun työntekijöiden kanssa on sujunut hyvin. Asiakkaiden kokemukset hyvästä yhteistyöstä lastensuojelun työntekijöiden kanssa liittyvät kuulluksi tulemiseen ja oikeanlaisten palveluiden ja tuen saamiseen. Työskentelyn herättämät tunteet ovat usein ristiriitaisia ja työskentelyn alkunousee esiin erityisenä vaiheena, jota muita työskentelyn vaiheita useammin leimaa negatiiviset kokemukset ja tunteet. Lastensuojelun palvelut ovat monipuolisia ja monimuotoisia. Asiakkaiden kertoman perusteella monet lastensuojelun palvelut ja tukitoimet tukevat perheitä, mutta monen tukitoimen piirissä oleminen yhtäaikaaisesti voi myös johtaa väsymyksen kokemukseen. Suurin osa asiakkaista saa tukea läheisverkostoltaan, mutta läheisten nähdään usein myös hankaloittavan jollain tavalla perheen tilannetta.

Asiakkaiden kokemukset lastensuojelusta johdattaa työntekijät pohtimaan tulisiko työskentelyn alkuun kiinnittää jatkossa nykyistä enemmän huomiota ja tietoisemmin pyrkiä avaamaan asiakkaille sitä, mitä lastensuojelu on. Myös läheisten rooli työskentelyssä nähdään tärkeänä. Läheisten osallisuutta etenkin työskentelyn alkuvaiheessa tulisi vahvistaa. Asiakaspeili nähdään merkityksellisenä työvälineenä asiakastyössä. Sen nähdään lisäävän asiakkaan osallisuutta monella eri tavalla. Asiakaspeili avaa asiakkaalle mahdollisuuden ja tilaa ilmaista ajatuksiaan ja mielipiteitään, sekä antaa työskentelystä myös kriittistä palautetta.

Avainsanat: Lastensuojelu, Asiakaspeili, Kehittäminen, Yhteistyö.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	VANHEMMAT LASTENSUOJELUN ASIAKKAINA	2
2.1	Lastensuojelu.....	3
2.2	Lastensuojelun avohuolto.....	5
2.3	Asiakkaan tieto ja osallisuus.....	7
2.4	Asiakkaan peili tiedonmuodostuksen välineenä.....	8
3	TUTKIMUSKYSYMYKSET	10
4	TUTKIMUSAINEISTO, ANALYYSI JA TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	11
5	TULOKSET	15
5.1	Vanhempien näkemyksiä lastensuojelu työskentelyn tavoitteista ja tavoitteita tukevista ja estävistä tekijöistä perheen elämäntilanteessa.....	15
5.2	Vanhempien ajatuksia yhteistyöstä lastensuojelun työntekijöiden kanssa.....	19
5.3	Kokemukset lastensuojelun palveluista ja tukitoimista, sekä läheisiltä saadusta tuesta.....	23
6	TYÖNTEKIJÄT KESKUSTELEMASSA ASIAKKAIDEN KOKEMUKSISTA	26
7	YHTEENVETO JA KÄYTÄNNÖN KEHITTÄMISEHDOTUKSIA	29
8	POHDINTA JA ARVIOINTI	31

LÄHTEET

LIITTEET

1 Johdanto

Tässä käytäntötutkimuksessa tarkastelen vanhempien kokemuksia lastensuojelusta. Käytäntötutkimuksessa tarkastelen etenkin sitä, minkälaisena vanhemmat ovat kokeneet yhteistyön lastensuojelun työntekijöiden kanssa, sekä minkälaisia kokemuksia heillä on lastensuojelun tukitoimista ja palveluista. Käytäntötutkimuksessa kartoitan myös vanhempien kokemuksia läheisverkostoltaan saamastaan tuesta. Tässä käytäntötutkimuksessa vanhempien kokemukset palautetaan takaisin työyhteisöön ja pyritään sen kautta lastensuojelun käytäntöjen ja palveluiden kehittämiseen. Sosiaalityön käytäntötutkimuksella pyritäänkin tyypillisesti sosiaalialan käytäntöjen kehittämiseen (Saurama ja Julkunen 2009, 294).

Olen suorittanut käytäntötutkimuksen Eteläisen-Itäisen avohuollon sosiaalityön Kivikon toimipisteessä keväällä 2011. Käytäntötutkimuksen aihe on noussut suoraan Kivikko-Kurkimäki työryhmän tarpeista. Eteläisen-Itäisen avohuollon sosiaalityön Kivikon toimipisteen Kivikko-Kurkimäki -työryhmä on osallistunut kehittämistyöhön, jossa Laura Ylirukan (2006) kehittämää Kuvastin-menetelmää on muokattu lastensuojeluun sopivaksi vuodesta 2006 alkaen. Kuvastin on menetelmä hiljaisen tiedon sanoittamiseksi ja oman sekä työryhmän oppimisen edistämiseksi. Menetelmässä tarkastellaan yhden asiakasperheen kanssa tehtävää työtä itsearvioinnin ja vertaisarvioinnin avulla. Kivikko-Kurkimäki työryhmä on luonut asiakkaan peili -lomakkeen (Liite 2) osana Kuvastimeen liittyvää kehittämistyötä. Asiakaspeili on lomake, jonka avulla työntekijät pyrkivät nostamaan esiin asiakkaiden kokemustietoa ja saamaan sen osaksi työn suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Asiakaspeili -lomakkeiden avulla pyritään edistämään asiakkaan osallisuutta oman elämänsä asiantuntijana lastensuojelun työskentelyssä. Asiakkaan tiedon ja näkökulman korostuminen on tyypillistä postmodernin aikakauden sosiaalityössä. Kirsi Juhilan (2006, 141) mukaan asiakkaan tiedon esiin tuominen on tärkeää juuri siitä syystä, että usein asiakkaan tieto jää ammatillisen asiantuntijuuden varjoon.

Kivikon toimipisteen työyhteisö halusi käytäntötutkijan kokoamaan Asiakaspeili -lomakkeisiin kertynyttä tietoa ja tarkastelemaan niiden kautta sitä, minkälaisia kokemuksia vanhemmilla on lastensuojelusta. Asiakkaiden mielipiteiden kysyminen on tärkeää ja erityisen hedelmällistä on saada asiakkaiden näkemykset kehittämistyön välineeksi. Merja Laitisen ja Anneli Pohjolan (14, 2010) mukaan on tärkeää saada erilaisilla lähestymistavoilla ja menetelmillä tuotettua tietoa ihmisten elämäntilanteista

sosiaalityössä. Erja Sauraman ja Ilse Julkusen (2009, 294) mukaan muutosorientoituneisuus on tyypillistä käytäntötutkimusprosessissa. Käytäntötutkimuksella pyritään siis etsimään keinoja käytäntöjen muuttamiseen ja kehittämiseen. Tässä käytäntötutkimuksessa tarkastelen vanhempien kokemuksia lastensuojelusta myös muutosorientoituneisuuden näkökulmasta. Pyrin pohtimaan sitä, miten vanhempien kokemuksia voidaan hyödyntää palveluiden ja käytäntöjen kehittämisessä. Stina Högnabba (2008, 10) kirjoittaa, että asiakkaiden kokemusten ja näkökulmien kysymistä voidaan perustella esimerkiksi sillä, että asiakkailla on tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä.

Tutkimukseni teoreettisessa taustoituksessa, luvussa kaksi, kuvaan ensiksi lastensuojelun yhteiskunnallista tehtävää sekä avaan lastensuojelun keskeisten toimijoiden, sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihojajien, työn sisältöjä. Koska olen tehnyt käytäntötutkimusta sosiaalityön avohuollon yksikössä, keskityn tutkimuksessani tarkastelemaan pääasiassa lastensuojelun avohuoltoa, jättäen sijoitusvaiheen aikaisen työn ja jälkihuollon vähemmälle tarkastelulle. Kerron myös minkälainen tiedonmuodostuksen väline Asiakaspeili on ja miksi on tärkeää tavoittaa asiakkaiden tietoa sekä edistää asiakasosallisuutta. Luvussa kolme esittelen tutkimuksen tutkimuskysymykset ja luvussa neljä kerron tutkimusaineistosta ja analyysin etenemisestä. Samassa luvussa otan kantaa myös tutkimuksen luotettavuuteen. Luvussa viisi kuvailen tutkimuksen keskeisiä tuloksia ja luvussa kuusi kerron siitä, minkälaista keskustelua työntekijöillä heräsi tulosten pohjalta. Luvussa seitsemän kokoan yhteen tutkimuksen keskeisemmät tulokset, sekä kerron siitä miten tuloksia on palautettu työyhteisöön. Luvussa kahdeksan pohdin sitä mitä olen käytäntötutkimusjakson aikana oppinut, oivaltanut ja mikä on ollut minulle erityisen merkityksellistä. Otan myös kantaa tutkimuksen keskeisiin tuloksiin ja pohdin tutkimuksen merkitystä.

2 Vanhemmat lastensuojelun asiakkaina

2.1 Lastensuojelu

Lastensuojelutyötä voidaan yleisellä tasolla kuvata lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien edistämiseen ja turvaamiseen pyrkivänä toimintana (Bardy 2009, 11). Vanhemmilla on ensisijainen vastuu lapsen hoidosta ja kasvatuksesta. Mikäli vanhemmat tai huoltajat eivät jostain syystä pysty huolehtimaan lapsensa hyvinvoinnista, on yhteiskunnan velvollisuus

puuttua perheen tilanteeseen, sillä lapsella on oikeus erityiseen suojeluun. Marjatta Bardy (2009, 41) kuvaa lastensuojelutyön kohdistuvan pienehköön, mutta laajenevaan väestömäärään. Bardyn mukaan lastensuojelussa kohdattavat pulmat voivat koskettaa hyvin montaa eri elämän osa-aluetta: niin toimeentuloa kuin ihmissuhteitakin. Lastensuojelun tehtävänä on edistää lapsen hyvinvointia ja ehkäistä ongelmia. Lastensuojelu käyttää suurta yhteiskunnallista valtaa ja liikkuu arkaluontoisella alueella, yhteiskunnan ja perheen välisessä maastossa. Lastensuojelun toimintaa on säädelty tarkasti laissa ja toiminnan keskeiset perusteet ovat kirjattu lakiin (Bardy 2009, 39).

Lastensuojelulain (471/2007) mukaan lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai silloin, kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on vastaanottanut lastensuojeluilmoituksen tai pyynnön lastensuojelutarpeen arvioimiseksi. Lastensuojeluasia voi tulla vireille myös silloin, kun sosiaalityöntekijä lastensuojelun muu työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta. Sirpa Taskinen (2007, 32) kirjoittaa, että lastensuojeluviranomaisilla on ilmoituksen saatuaan velvollisuus arvioida kiireellisten toimenpiteiden tarve. Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän on tehtävä päätös lastensuojelutarpeen selvityksen aloittamisesta seitsemän arkipäivän kuluessa. Selvitys lapsen tilanteesta on tehtävä viimeistään kolmen kuukauden sisällä ilmoituksen vastaanottamisesta (Taskinen, 2007, 329). Selvityksen valmistuttua asiakkuus jatkuu tai päättyy, mikäli selvitys ei anna aiheutta lastensuojelutoimenpiteisiin. Lastensuojelutyön voi jakaa eri vaiheisiin. Tiina Muukkonen (2008, 3) jakaa lastensuojelun sosiaalityön varhaiseen tukeen, avohuollon työvaiheeseen, joka jakautuu lastensuojelutarpeen selvitykseen ja asiakassuunnitelmaan perustuvaan työhön, sekä sijoitusvaiheen aikaiseen työhön ja jälkihuoltoon. Muukkonen (2008, 62) näkee asiakkaan lastensuojelussa kaksijakoisena. Hän määrittää asiakkaaksi lapsen ja hänen vanhempansa tai muut huoltajat. Muukkonen (2008, 92) näkee suunnitelmallisen lastensuojelutyön myös kaksijakoisena. Hän jakaa työskentelyn lapsi- tai nuorisososiaalityöhön ja vanhemmuussosiaalityöhön. Tässä tutkimuksessa painopisteenä on erityisesti vanhempien kanssa tehtävä sosiaalityö, sillä tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella vanhempien kokemuksia lastensuojelusta.

Lakien ja ohjeiden lisäksi lastensuojelutyötä ohjaavat sosiaalialan työn ammattieettiset periaatteet (2005). Keskeisiä sosiaalialan ammattilaisen työtä ohjaavia eettisiä periaatteita ovat ihmisoikeuden ja ihmisarvon hyväksyminen ja puolustaminen, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, asiakkaan osallisuuden edistäminen, asiakkaan

kokonaisvaltainen kohtaaminen ja asiakkaan yksityisyyden kunnioittaminen. Lastensuojelun sosiaalityössä eettisyyden vaatimus on suuri sillä lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on suuri ammattiasemaan liittyvä valta vaikuttaa asiakkaiden elämään.

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ovat keskeisiä lastensuojelun toimijoita, joiden työnkuvat ovat kuitenkin omanlaisensa. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista säädetyn lain (272/2005) mukaan sosiaalityöntekijän tehtävissä kelpoisuusvaatimuksena on ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu pääaineopinnot tai pääainetta vastaavat yliopistolliset opinnot sosiaalityössä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijälle kuuluu määrättyjä tehtäviä lastensuojeluprosessissa, jotka määritellään lastensuojelulaissa (417/2007). Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii siitä, että lapsen etu huomioidaan kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa ja tarvittavat lastensuojelutoimenpiteet toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti. Hanna Heinosen ja Päivi Sinkon (2009, 90) mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijä johtaa asiakasprosessia, mikä tarkoittaa toiminnan suunnittelua, tavoitteiden asettamista, suunnitelmien toteutusta ja säännöllistä arviointia. He jatkavat, että lastensuojelun sosiaalityöntekijällä ”on toiminnan langat käsissään”, eli hänellä on kokonaisvaltainen kuva siitä mihin toiminnalla pyritään ja millä keinoilla. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on siis pitää huolta lastensuojeluprosessista kokonaisuudessaan sen alkamisesta päättymiseen asti.

Bardy (2009, 42) painottaa, että sosiaaliohjaajat ovat keskeisiä toimijoita lastensuojelussa sosiaalityöntekijöiden rinnalla. Bardyn (2009, 42-43) mukaan sosiaaliohjaajan työssä korostuvat monet käytännölliset, arjen sujuvuuden edistämiseen, liittyvät tehtävät. Sosiaalihuollon kelpoisuuslain (272/2005) mukaan sosiaaliohjaajan tehtävän kelpoisuusvaatimuksena on tehtävään soveltuva sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto, joka on sosiaalialalle suuntaava. Ohjaajien tehtävä asiakasprosessissa keskittyy asiakkaan ohjaamiseen, neuvontaan ja tukeen. Tukea annetaan arkielämän hallintaan, asiakkaiden voimavarojen vahvistamiseen ja vanhemmuuteen. Ohjaajilla ei ole virallista päätöksentekovaltaa. Usein ohjaajien tehtävänä lastensuojelun sosiaalityössä on perhetyö tai perheohjaus, joka nykyään näyttyy omaa osaamista ja ammattitaitoa vaativana työnä. Tuula Saarnio (2004, 240) kuvaa perhetyötä asiakasperheiden tukemisena ja arjen kasassa pitämisenä. Hän kuvaa perhetyötä myös perheiden syvällisenä tukemisena ja perheiden elämään puuttumisena vahvojen väliintulojen avulla. Ohjaavat saattavat tehdä hyvinkin laaja-alaista työtä lastensuojelussa

sosiaalityöntekijöiden rinnalla. Ohjaajien työnkuvaan saattaa Hanna Heinosen ja Päivi Sinkon (2009, 90) mukaan sisältyä esimerkiksi ryhmämuotoista työtä erilaisten asiakasryhmien kanssa. Ohjaajat tekevät myös lastensuojelutarpeen selvityksiä sosiaalityöntekijän työparina toimien.

2.2 Lastensuojelun avohuolto

Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on tukea lapsen myönteistä kehitystä, sekä vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kykyä ja mahdollisuuksia hoitaa sekä kasvattaa lasta (Taskinen 2007, 41). Avohuollon tukitoimien avulla pyritään siis tukemaan vanhempien kykyä toteuttaa kasvatustehtävää myös silloin, kun perheelle on järjestetty lastensuojelulain mukaisia palveluita. Avohuollon tukitoimia tulee mahdollisuuksien mukaan toteuttaa yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa (Lastensuojelulaki 417/2007, 34§). Helsingissä sijoituksen aikainen sosiaalityö ja nuorten jälkihuolto keskitettiin uuteen yksikköön 1.9.2010 alkaen. Aikaisemmin sama vastuusosiaalityöntekijä vastasi avohuollon tukitoimenpiteistä sekä lapsen sosiaalityöstä sijoituksen ja jälkihuollon aikana. Nyt avohuollon sosiaalityöntekijät tukevat lapsia avohuollon tukitoimin tai, mikäli ne eivät riitä, tekevät esityksen lapsen huostaanotosta, jolloin lapsen asiakkuus siirtyy sijaishuollon yksikköön.

Lastensuojelulaissa (417/2007) säädetään, että sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin, mikäli kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Lastensuojelun toimenpiteet ja tukitoimet on sovitettava lapsen ja perheen yksilöllisiin tarpeisiin. Taskinen (2007, 41) korostaa, että avohuollon tukitoimista päättää sosiaalityöntekijä ja niitä järjestetään asiakassuunnitelman perusteella. Myös Tarja Heino (2009, 72-73) painottaa, että avohuolto perustuu asiakkaan kanssa yhdessä laadittuun asiakassuunnitelmaan. Muukkonen (2008, 44) määrittelee asiakassuunnitelman työtä ohjaavaksi välineeksi ja tueksi. Hän korostaa, että asiakassuunnitelman yksi tärkeimmistä kohdista on tavoitteiden asettaminen. Hänen mukaansa asiakkaan ymmärrys siitä, mitä häneltä odotetaan, on työskentelyn kannalta hyvin merkityksellistä.

Avohuollon tukeminen voi olla esimerkiksi perheen taloudellista tukemista ja asumisen turvaamista. Taskisen (2007, 42) mukaan lastensuojelulaissa edellytetään kunnalla olevan ainakin seuraavat palvelut: lasten päivähoito, lapsiperheiden kotipalvelu, tuki perheen ongelmatilanteen selvitykseen, tukihenkilö tai -perhe, lapsen hoitopalvelut ja terapia, perhetyö, koko perheen sijoitus perhe- tai laitoshoidon, lapsen sijoitus avohuollon tukitoimena, vertaisryhmätoiminta, loma- ja virkistystoiminta sekä lapsen tukeminen koulunkäynnissä, ammatin- ja asunnon hankinnassa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä, sekä henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä. Taskisen (2007, 42) mukaan avohuollon tukitoimien määrä ja laatu vaihtelevat kunnittain. Heino (2009, 71) kirjoittaa, että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on järjestettävä sisällöltään ja laadultaan sellaiseksi, kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Hänen mukaansa lastensuojelussa kehitellään jatkuvasti uusia työmuotoja. Kehittyneessä kunnassa voi olla käytössä myös seuraavia tukimuotoja: läheisneuvonpito, erilaisia ratkaisukeskeisen työn ja verkostotyön menetelmiä, kriisityötä äkillisten perheongelmien selvittämiseksi, vauvaperhetyötä, seikkailu- ja perheleirejä, erilaisia toiminnallisia menetelmiä, tukiasuntoja ja turvakotipaikkoja sekä taidelähtöisiä menetelmiä.

Heinon (2009, 69) mukaan perhetyö on monipuolistunut ajan kuluessa, sillä se on lisääntynyt, laajentunut ja syventynyt. Perhetyön monipuolistuminen ja sijoittuminen erilaisiin yksiköihin näkyy myös Helsingissä. Helsingissä toimii yhtenä lastensuojelun avohuollon tukimuotona nopean puuttumisen perhetyö, joka on perhekeskustoiminnan keskitettyä lastensuojelun avohuollon intensiivistä perhetyötä. Nopean puuttumisen perhetyöllä pyritään mahdollistamaan nuorelle ja hänen perheelleen riittävä ja tarpeellinen tuki, sijoituksen ja huostaanoton välttämiseksi (Helsingin kaupunki, sosiaalivirasto). Lastensuojelun avohuollon tukitoimena voivat olla myös perhettä tukevia projekteja ja hankkeita, kuten ”Arki haltuun” –hanke, joka on väestöliiton keväällä 2007 käynnistämä perhetyön kehittämishanke. Hankkeella on pyritty perheen arjen sujuvuuden edistämiseen arjen perusrakennetta ja vuorokausirytmää vahvistamalla (Väestöliitto).

Lastensuojelun avohuollon työskentelyä toteutetaan yhteistyössä lasten ja vanhempien kanssa. Kaarina Mönkkönen (2007, 118) näkee yhteistyön asiakastyössä sellaiseksi työskentelyksi, jossa asiakas ja sosiaalityöntekijä tekevät asiakassuunnitelman ja määrittelevät työskentelyn tavoitteet yhdessä. Juhila (2006, 202) määrittelee sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamisen sosiaalityön ydinasiaksi. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työskentely perustuu pitkälti vuorovaikutukselle asiakkaiden ja

yhteistyökumppaneiden kanssa. Asiakkaiden ja työntekijöiden suhde rakentuu vuorovaikutuksessa ja roolit vaihtelevat tilanteittain, muistuttaa Juhila. Myös työntekijän työpanos voi vaihdella tilanteiden mukaan, sillä työpanosta voidaan tietoisesti ja suunnitelmallisesti säädellä asiakastilanteen vaatimalla tavalla (Muukkonen 2008, 13). Muukkoson (2008, 49) mukaan suunnitelmallinen työ voi vaihdella intensiivisestä harvakseltaan tehtävään työhön.

Lastensuojelun sosiaalityössä voidaan myös kohdata ristiriitoja. Juhilan (2006, 216) mukaan tuen ja kontrollin ristiriita on perusristiriita sosiaalityössä. Lastensuojelun sosiaalityössä työntekijöiden tehtävänä on tukea asiakkaita heidän voimavarojaan ja resurssejaan vahvistamalla. Lastensuojelun sosiaalityöhön kuuluva kontrollitehtävä ilmenee silloin kun ihmisen käyttäytymisen katsotaan olevan vahingollista hänelle itselleen tai läheisilleen. Lastensuojelun työskentely on konkreettisen avun ja tuen järjestämisen lisäksi myös tunteiden kanssa työskentelyä ja luottamuksen hankkimista (Bardy 2009, 42). Bardyn (2009, 43) mukaan lastensuojelussa kohdattavat jännitteet voivat purkautua vastakohtapareiksi ja henkinen ilmapiiri voi vaihdella toivosta synkkyyteen ja toisaalta mahdollisuuksien hahmottamisesta mahdottomuuteen.

2.3 Asiakkaan tieto ja osallisuus

Stephen Cowden ja Gurnam Singh (2007, 14-15) tarkastelevat asiakasosallisuutta kahdella tasolla. Asiakasosallisuutta tarkastellaan asiakkaan mahdollisuutena osallistua oman palvelunsa suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Toisaalta he tarkastelevat asiakasosallisuutta ei-poliittisena käytäntönä tiedon keräämiseen palvelujen käyttäjiltä, jotta he voivat tarjota ymmärrystä jonka pohjalta voidaan rakentaa uusia käytäntöjä ja palveluita. Pohjolan (2010, 59) mukaan asiakkaan todellinen subjektius ja osallisuus liittyvät asiakkaan näkemiseen oman elämänsä asiantuntijana, mikä tarkoittaa asiakkaan kokemuksen nostamista palvelun lähtökohdaksi. Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä periaatteissa (2005) osallisuus nähdään tärkeänä sosiaalialan ammattilaisen työtä ohjaavana periaatteena. Eettisissä periaatteissa lukee, että ammattilaisen on edistettävä asiakkaansa osallisuutta, joka lisää hänen mahdollisuuksiaan vaikuttaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja toimiin. Pohjolan (2010, 11) mukaan asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallisuuteen kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa, tilanteen jäsentämisessä, yhteisessä työskentelyssä ja

arvioinnissa. Pohjola painottaa, että osallisuus voi toteutua myös sellaisessa tilanteessa, jossa valinnanvapautta on rajattu.

Asiakaslähtöisyys mainitaan kantavana periaatteena laissa asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2008/812). Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Mönkkönen (2007, 63) kirjoittaa asiakaskeskeisestä orientaatiosta, jolla hän tarkoittaa asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan tilanteen määrittelyihin perustuvaa orientaatiota. Mönkkösen mukaan asiakaskeskeisyydellä halutaan korostaa asiakkaan osallisuutta omassa asiassa niin, että häntä kuultaisiin riittävästi itseään koskevissa asioissa, eikä hän jäisi vain toimenpiteiden passiiviseksi vastaanottajaksi. Pohjolan (2010, 71) mukaan keskustelu asiakaslähtöisyydestä, asiakkaan osallisuudesta ja asiakkaiden tarpeista lähtevistä palveluista ovat nykypäivänä tärkeitä keskustelun aiheita. Juhila (2006, 141) puolestaan kirjoittaa postmodernista tietokäsityksestä, joka kyseenalaistaa neutraalin/viattoman tiedon olemassaolon. Kantavana ajatuksena tässä on, että kuvaamme asioita aina tietyistä raameista ja konteksteista käsin, joten esittämämme tulkinta on vain yksi tulkinta monien joukossa. Juhila (2006, 141) painottaa, että tästä syystä on tärkeää antaa asiakkaiden kertoa omat näkökulmansa ja oman asiantuntijatietonsa itseään koskevassa asiassa.

2.4 Asiakkaan peili tiedonmuodostuksen välineenä

Asiakaspeili -lomake on kehitetty Eteläisen-Itäisen sosiaalityön avohuollon yksikön Kivikon toimipisteen Kivikko-Kurkimäki -työryhmässä Ylirukan (2006) Kuvastin -menetelmän pohjalta. Asiakaspeili on haastattelulomake, jonka työntekijä täyttää yhdessä lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen vanhemman tai muun huoltajan kanssa. Asiakaspeili mahdollistaa asiakkaan näkökulman esille tulemisen ja huomioimisen työskentelyssä. Asiakaspeili -lomakkeen kysymykset ovat kolmen eri yläotsikon alla: suunnitelmallisen sosiaalityön peilit, vuorovaikutuksen peilit ja rakenteelliset peilit. Suunnitelmallisen sosiaalityön peilit -osioon liittyen lastensuojelun työskentelyn tavoitteisiin, sekä tavoitteita tukeviin voimavaroihin ja riskeihin perheen elämäntilanteessa. Vuorovaikutuksen peilit -osiossa on kysymyksiä liittyen vanhempien tunteisiin ja kokemuksiin yhteistyöstä lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Rakenteelliset peilit -osiossa on kysymyksiä liittyen sosiaalityön palveluihin sekä asiakkaiden sosiaaliseen verkostoon. Asiakaspeilin kysymysten avulla asiakkaat voivat tuoda esiin muutostarpeet

sekä voimavarat perheen tilanteessa. Muukkonen (2008, 160) kirjoittaa, että asiakkaiden osallisuuden toteutumisen hienous näkyy siinä, että keskustelun keskiössä, ovat sekä huolet, että voimavarat.

Kivikko-Kurkimäki työryhmän jäsenten kokemukset Asiakaspeilin käyttämisestä ovat olleet positiivisia. Asiakaspeilin avulla lastensuojelun asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet on saatu kuuluviin ja osaksi työn suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Asiakaspeilin täyttämisen hetkellä työntekijät voivat ottaa kuuntelijan roolin ja keskittyä siihen, mitä asiakkaat heille kertovat. Tarkoituksena on, ettei työntekijä haastattelun hetkellä ota juurikaan kantaa asiakkaan kertomaan, vaan antaa asiakkaalle tilaa tuoda esiin omia ajatuksiaan. Asiakaspeilin merkitys näyttäytyy asiakkaan tiedon esiin nostamisena. Muukkoson (2008, 165) mukaan lasten ja vanhempien osallisuus tietoon lastensuojelussa, on osallisuuden perusasia. Asiakaspeilin avulla vanhemmilla on mahdollisuus tuoda mielipiteensä esiin, vaikka ne poikkeaisivat työntekijän mielipiteistä. Asiakaspeilin avulla käyty keskustelu vanhempien kanssa on antanut työntekijöille uudenlaista näkökulmaa asiakkaan tilanteeseen ja se on ollut työntekijöiden näkökulmasta hyvä kokemus myös lasten vanhemmille. Yleisesti ottaen vanhemmat ovat kokeneet hyvänä, että heitä ollaan kuunneltu ja heidän mielipidettä pidetään tärkeänä.

Asiakaspeili -lomake toimii hyvänä työvälineenä lastensuojelussa ja sitä voi käyttää asiakkuuden eri vaiheissa esimerkiksi asiakassuunnitelman tekemiseen ja palautteen pyytämiseen. Asiakaspeilissä korostuu vahvasti vanhempien arvioinnin merkitys. Vanhemmat arvioivat lastensuojelun työskentelyä, palveluita ja tukitoimia. Högnabban (2008, 14) mukaan asiakaslähtöiset arvoinnit ja niiden vaikutukset ovat yhä merkittävämmässä roolissa sosiaalityön suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa. Högnabba jatkaa, että asiakkaan ääni halutaan saada esille ja samalla edistää asiakkaan osallistumiskäytäntöjä. Tuula Salmelan (1997, 11) mukaan palautteen ja arvioinnin hankkimisen motiiveina voi olla erilaisia tekijöitä, jotka liittyvät asiakkuuteen, asiakkaan rooliin ja asemaan. Yksi palautteen pyytämisen lähtökohdista voi Salmelan mukaan olla asiakaslähtöisyyteen pyrkiminen palveluissa: asiakkaan palaute antaa työntekijöille tärkeää tietoa siitä onko työ ollut vaikuttavaa ja osuvaa asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan palaute auttaa merkittävästi oman työn arvioinnissa. Myös Muukkonen (2008, 161) peräänkuuluttaa asiakkaiden mahdollisuutta työskentelyn arviointiin. Hänen mukaansa arviointiin osallistuvien määrän kasvaessa, kasvaa arvioinnin moniäänisyys, mikä puolestaan kasvattaa arvioinnin luotettavuutta.

3 Tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa pyrin selvittämään vanhempien kokemuksia lastensuojelusta Asiakaspeili -lomakkeiden avulla suoritettuja asiakkaiden haastatteluja tutkimalla. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa kunnallisen lastensuojelun asiakkaiden kokemuksista liittyen lastensuojeluun. Tutkimuksessa pyrin myös selvittämään, minkälaista tietoa ja minkälaisia ajatuksia sosiaalityöntekijöillä herää asiakkaiden kokemusten pohjalta. Tässä käytäntötutkimuksessa minulla oli valmis aineistonkeruumenetelmä ja osittain valmis aineisto, jota lähdin työstämään ja analysoimaan. Tutkimuskysymysten luominen valmiin aineiston pohjalta tuntui haasteelliselta, sillä minun tuli pyrkiä löytämään sellaiset tutkimuskysymykset, jotka kattavat valmiin aineiston mahdollisimman hyvin. Tarkasteltuani aineistoa, löysin kuitenkin kysymykset, jotka aineistolta haluan kysyä. Tutkimuskysymykseni ovat:

1. Miten vanhemmat kuvaavat lastensuojelun työskentelyn tavoitteita ja niitä tukevia sekä estäviä tekijöitä perheen elämäntilanteessa?
2. Miten vanhemmat kuvaavat yhteistyötä lastensuojelun työntekijöiden kanssa?
3. Minkälaisia kokemuksia vanhemmilla on lastensuojelun palveluista ja tukitoimista, sekä läheisiltään saamastaan tuesta?

Haluan myös tarkastella sitä miten työntekijät keskustelevat tutkimuksen tuloksista, joten neljäntenä tutkimuskysymyksenäni on:

4. Minkälaisia ajatuksia työntekijöillä herää asiakkaiden kokemusten pohjalta?

Vanhempien tiedon ja kokemusten kerääminen lastensuojelun palveluista ja tukitoimista on tärkeää, sillä heillä on palveluiden käyttäjinä oltava mahdollisuus antaa palautetta saamistaan palveluista ja olla mukana kehittämässä lastensuojelun palveluita ja työkäytäntöjä heidän tarpeitaan paremmin vastaaviksi. Sauraman ja Julkusen (2009, 302) mukaan sosiaalityön käytäntötutkimuksessa pyritään noudattamaan sellaista tietämisen tapaa, jossa akateeminen tieto ja kokemusperäinen tieto nähdään erilaisina, mutta yhtä relevantteina tiedon lajeina. Saurama ja Julkunen (2009,310) kirjoittavat, että ihanteellisena tavoitteena on tutkimusperustaisen ja käytäntöläheisen asiantuntemuksen tasavertainen suhde. Myös Baryn (2009, 268) mukaan käytäntötutkimus tarjoaa toisenlaista tietoa niin sanotun virallisen tiedon rinnalle. Käytäntötutkimuksen avulla saatu tieto on yksityiskohtaisuudessaan ja kokemuksellisuudessaan arvokas lisä ns. virallisen

tiedon rinnalle.

Molemmat tiedonlajit ovat siis tärkeitä. Yhteiskunnallisesti tuotetulla asiatiedolla sekä käytäntötutkimuksella on oma roolinsa lastensuojelutyön osaamisen uudelaissa vahvistamisessa (Bardy 2009, 269). Pyrin käytäntötutkimuksessani saavuttamaan dialogisen yhteyden vanhempien kokemusperäistä tiedon ja akateemisen tiedon välillä. Käytäntötutkimukseni tavoitteena on rakentaa sellaista tietoa lastensuojelun käytännöistä ja palveluista, joissa vanhempien kokemusperäinen tieto saa hyvin keskeisen merkityksen.

4 Tutkimusaineisto, analyysi ja tutkimuksen luotettavuus

Tässä käytäntötutkimuksessa minulla on kaksi erilaista tutkimusaineistoa. Ensimmäisenä tutkimusaineistona ovat puolistrukturoidut Asiakaspeili -lomakkeiden avulla suoritettujen asiakkaiden haastattelut ja toisena työntekijöiden ryhmähaastattelu. Asiakkaiden haastatteluaineiston muodostavat sekä työntekijöiden, että itseni tekemät haastattelut. Pääosa työntekijöiden suorittamista haastatteluista on toteutettu maaliskuussa 2011. Aloittaessani käytäntötutkimusjakson olin siinä uskossa, että aineiston muodostaisivat ainoastaan työntekijöiden tekemät haastattelut. Työntekijöiltä tuli kuitenkin käytäntötutkimusjaksoni alussa toive, että myös itse keräisin aineistoa, joten lähetin uuden tutkimuslupahakemuksen ja täydennetyn tutkimussuunnitelman Helsingin kaupungin sosiaalivirastolle. Tutkimusluvan saatuaani pääsin myös itse haastattelemaan asiakkaita huhtikuussa 2011.

Työntekijät haastattelivat omia asiakkaitaan asiakastyössä. Asiakaspeili -lomakkeen kysymykset ovat tarkasti määritellyt, mutta asiakkaille ei ole annettu valmiita vastausvaihtoehtoja, joten he saivat vastata esitettyyn kysymykseen haluamallaan tavalla. Asiakkaille kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja pyydettiin kirjallinen suostumus (Liite 1) aineiston luovuttamisesta tutkimustarkoitukseen. On tärkeää, että asiakkaat ovat tietoisia siitä missä he ovat mukana. Asiakkaille kerrottiin tutkimuksesta ja painotettiin, että tutkimuksella pyritään toiminnan ja työkäytäntöjen kehittämiseen. Haastatteluita ei nauhoitettu, mutta asiakkaiden vastaukset pyrittiin kirjoittamaan haastattelutilanteessa mahdollisimman tarkasti ylös asiakkaan peili -lomakkeeseen. Haastattelutilanne oli itselleni kirjaamisen kannalta helpompi silloin, kun minulla oli yhdellä haastattelukerralla sosiaalityöntekijä työparina, sillä pystyin keskittymään asiakkaan vastauksien ylös kirjaamiseen sosiaalityöntekijän haastattellessa asiakasta.

Tässä käytäntötutkimuksessa tutkimusaineisto on pääosin työntekijöiden omilta asiakkailtaan keräämää aineistoa. On syytä tarkastella sitä, minkälainen vaikutus tutkimukseen on sillä, että työntekijät ovat keränneet tietoa omilta asiakkailtaan. Tuula Salmela (1997, 105) tarkastelee sellaista palautteen hankintaa kriittisesti joissa työntekijän ja asiakkaan välillä on riippuvuussuhde. Hänen mukaansa palautteen hankinnassa, joka ei palvele välitöntä asiakastyötä on syytä välttää omien asiakkaiden haastattelua (Salmela 1997, 105). Tapa, jolla aineisto on tässä käytäntötutkimuksessa kerätty, palvelee myös välitöntä asiakastyötä, sillä asiakkaiden mielipiteet ja kokemukset otetaan osaksi työn suunnittelua, toteuttamista ja arviointia. Työntekijät haluavat edistää asiakkaan osallisuutta työskentelyn suunnittelussa ja arvioinnissa, ja asiakkaan peili nähdään toimivana menetelmänä osallisuuden edistämiseen. Asiakaspeili- lomakkeista kertyvä tieto palvelee myös välitöntä asiakastyötä antaen työntekijöille lisää ymmärrystä ja tietoa asiakkaan kokemuksista ja ajatuksista.

Hanne Krogstrup (2004, 11) on tehnyt yksilöhaastatteluja sosiaalipsykiatrian alueella ja todennut, että asiakkaiden palaute oli silmiinpistävän positiivista osittain siksi, että haastatteluja leimasi pelko kielteisen palautteen seurauksista. Krogstrup (2004, 11) toteaa, että yksilöhaastattelu tarjoaa huonot mahdollisuudet tutkia asiakkaiden mielipiteitä sosiaalityöstä. On huomioitava se, että myös tässä käytäntötutkimuksessa asiakkaiden antamia vastauksia on voinut leimata pelko ja epävarmuus siitä miten kielteiset vastaukset vaikuttavat palvelunsaantiin ja yhteistyöhön jatkossa. Asiakkaat ovat saattaneet jättää kielteistä arviointia kertomatta peläten sen johtavan sanktioihin. Tämän asian tiedostaen koen silti, että on tärkeää pyrkiä myös tutkimaan asiakkaiden työntekijöille antamia vastauksia. Tällaisen aineiston tutkiminen kertoo jotain siitä, minkälaista keskustelua asiakkaat ja lastensuojelun työntekijät käyvät keskenään ja minkälaista tietoa työntekijät asiakkailta saavat.

Oletukseni oli, että asiakkaiden antama palaute olisi Krogstrupin (2004, 10) havainnon kaltainen ja palaute olisi hyvin positiivista. Tarkastellessani aineistoa, huomioni kiinnittyi siihen, että asiakkaiden työntekijöille antamissa vastauksissa oli myös rakentavaa palautetta sekä parannusehdotuksia. Mielestäni asiakkaiden antama negatiivinen palaute kuvaa sitä, ettei asiakkaiden työntekijöille antamia vastauksia voi automaattisesti leimata paikkaansa pitämättömiksi. Positiivinen palaute voi puolestaan kertoa juuri siitä, että asiakas on ollut tyytyväinen saamaansa palveluun ja työskentelyyn.

Aineiston muodostavat asiakkaiden haastattelut, joita tehtiin yhteensä 29. Haastatteluista 12 oli sosiaalityöntekijöiden ja 11 sosiaaliohjaajien suorittamia. Yhdessä haastattelussa oli paikalla sekä sosiaalityöntekijä, että sosiaaliohjaaja ja yhden haastatteluista teki Kivikon toimipisteessä käytännön opintojaksoaan suorittanut sosiaaliohjaaja opiskelija. Haastattelin itsenäisesti kolme asiakasta. Sosiaalityöntekijöiden pyynnöstä ja asiakkaiden luvalla, annoin haastattelemieni asiakkaiden haastattelut myös vastuusosiaalityöntekijöiden luettaviksi, palvelemaan asiakastyötä. Yhtä asiakasta haastattelin yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Aineistoa kerättiin asiakkailta asiakkuuden eri vaiheissa, mutta pääasiassa aineiston kerääminen on tapahtunut suunnitelmallisen sosiaalityön vaiheessa. 18 haastatteluista suoritettiin suunnitelmallisen sosiaalityön vaiheessa, kaksi kiireellisen sijoituksen vaiheessa ja seitsemän muun sijaishuollon aikaisen työskentelyn vaiheessa. Kaksi haastatteluista tehtiin asiakkuuden lopetteluun vaiheessa. Työntekijät kertoivat asiakkaiden suhtautuneen haastatteluihin pääosin positiivisesti. Yksi asiakkaista kieltäytyi aineiston luovuttamisesta tutkimustarkoituksiin.

Analysoin asiakkaiden haastatteluja sisällönanalyysin avulla. Jouni Tuomen & Anneli Sarajärven (2009, 103) mukaan sisällönanalyysi on menetelmä, jolla pyritään saamaan tutkittavasta asiasta tiivistetyssä ja yleisessä muodossa oleva kuvaus. Pyrin myös luetteloimaan aineistoa, sekä laskemaan aineistoista sellaisia yksiköitä (lausumia, repliikeitä) johon tulkintani perustin. Klaus Mäkelän (1990, 57) mukaan aineiston luettelointi parantaa kvalitatiivisen aineiston arvioitavuutta ja toistettavuutta.

Analyysi eteni siten, että kirjoitin Asiakaspeili -lomakkeisiin kirjatut asiakkaiden vastaukset puhtaaksi Microsoft Word tiedostolle. Tämän jälkeen yhdistelin kunkin kysymyksen vastaukset siten, että liitin samaan kysymykseen saadut vastaukset yhteen. Näin vastauksia oli helppo tarkastella yhdessä ja vertailla keskenään. Tämän jälkeen luin vastauksia monta kertaa läpi ja tarkastelin sitä minkälaisia teemoja/asioita aineistosta nousee esiin ja mikä aineistossa on niin keskeistä, että sitä voi käsitellä ja tarkastella monipuolisemmin. Erityisesti huomioni kiinnitti sellaiset piirteet, jotka toistuivat monen vanhemman vastauksissa. Asiakaspeili -lomakkeen kysymykset muodostivat jo itsessään teemoja, joiden kautta oli helppo ensiksi lähteä tarkastelemaan ja jäsentämään aineistoa. Aineistosta nousi ”valmiiden” teemojen lisäksi myös muita, esioletusten ulkopuolisia aihepiirejä, joiden perusteella olen aineistoa ryhmitellyt. Ryhmittelin joitakin vastauksia vielä erilliselle taulukkolomakkeelle, yhdistäkseni erillisiä luokkia ja laskeakseni yksikköjä. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1) esitän esimerkin analyysin vaiheista.

Taulukko 1. Esimerkki analyysin etenemisestä

1.Puhe tunteista	2.Esimerkit tunteiden vastakohtaisuuksista	3.Luokalle käsite:	4.Tulosten esittäminen
-Iloa -Välillä ahdistavaa -Ahdistus-helpotus-tunteita -Ristiriitaisia tunteita -Alkuahdistus, mua seurataan.Turvallisuus, voi pyytää apua.	-Ahdistus-helpotus-tunteita -Ristiriitaisia tunteita -Alkuahdistus,mua seurataan Turvallisuus,voi pyytää apua.	Tunteiden ristiriitaisuudet.	”Vanhempien tunteet näyttäytyvät vastakohtapareina ja tunteissa esiintyy ristiriitaisuuksia. Tunteet ailahtelevat positiivisesta negatiiviseen”

Tarkastellessani asiakkaiden kokemuksia työskentelyn herättämistä tunteista, huomioni kiinnittyi siihen, että moni asiakas kertoi tunteneensa ristiriitaisia tunteita työskentelyn johdosta. Poimin aineistosta kaikki esimerkit, joissa puhuttiin tunteiden ristiriitaisuuksista ja annoin luokalle käsitteen ”tunteiden ristiriitaisuudet”.

Työntekijöiden ryhmähaastattelu toteutettiin Kivikon toimipisteessä 2.5.2011. Ryhmähaastatteluun osallistui 5 sosiaalityöntekijää ja 2 sosiaaliohjaajaa. Ryhmähaastattelun aluksi esittelin työntekijöille asiakkaiden haastatteluaineiston keskeiset tulokset ja sen jälkeen keskustelimme tuloksista. Pyysin työntekijöitä keskustelemaan siitä minkälaisia ajatuksia heille herää tuloksien johdosta, ovatko asiakkaiden kokemukset heille tuttuja vai tuliko tuloksissa esiin jotain yllättävää. Pyysin heitä myös miettimään minkälaisia kehittämisehdotuksia asiakkaiden kokemusten pohjalta syntyä. Keskustelu eteni vapaasti ja oli vilkasta. Pyrin varmistamaan, että keskustelu pysyy aihepiirissä johdattelemalla keskustelua sopivilla kysymyksillä eteenpäin. Ryhmähaastattelu nauhoitettiin. Litteroin haastatteluaineiston ja analysoin sitä sisällönanalyysin avulla, ryhmitellen aineistoa eri teemojen mukaan. Pyrin analysoimaan aineistoa niin, että saan esitettyä tutkimuksessa ryhmähaastattelussa esiin tulleista asioista tiivistetyssä muodossa olevan kuvauksen

5 Tulokset

Tulosluvut etenevät siten, että esittelen tuloksia asiakkaiden kokemuksista ja ajatuksista teema kerrallaan, vastaten yhdessä luvussa aina yhteen tutkimuskysymykseen. Olen poiminut tuloslukuihin joitakin otteita asiakkaiden haastatteluista. Koska asiakkaiden haastatteluja ei nauhoitettu, pyrin varmistamaan työntekijöiltä, onko haastattelun pätkä jonka nostan esiin tulosluvussa varmasti kirjoitettu ylös asiakkaan omia sanoja käyttäen.

5.1 Vanhempien näkemyksiä lastensuojelu työskentelyn tavoitteista ja tavoitteita tukevista ja estävistä tekijöistä perheen elämäntilanteessa

Tavoitteet

Asiakkaiden kertoessa työskentelyn tavoitteista nousee selkeästi esiin kaksi tavoitteiden kuvaamisen tapaa. Tavoitteita kuvataan joko hyvin yleisellä tai konkreettisella tasolla. ”*Arjen sujuvuus*” on esimerkki yleisellä tasolla olevasta tavoitteesta, joka tuli esiin kolmen asiakkaan vastauksessa. Yleisellä tasolla olevissa tavoitteissa kuvataan pääasiassa hyvää ja tavoiteltavaa olotilaa, mutta ei mainita sitä, minkä tulisi muuttua sen saavuttamiseksi. Erään asiakkaan määriteltessä tavoitteeksi normaalin perhe-elämän, hän samalla määrittää nykyisen elämän jollain tavalla epänormaaliksi tai poikkeavaksi. Asiakkaalla on tällöin ajatus kulttuurisesti hyväksyttävän normin mukaiseen elämään pyrkimisestä. Joissakin vastauksissa tuotiin hyvin selkeästi ja konkreettisesti esiin se, mikä on työskentelyn tavoite ja muutoksen tarve, esimerkiksi parempi kommunikointi lapsen kanssa turhan raivoamisen sijaan.

Pääosa asiakkaiden mainitsemista tavoitteista liittyivät perheenjäsenten vuorovaikutuksen paranemiseen ja arjen sujuvuuden edistämiseen. Tavoitteiden taustalla ovat siis ongelmat perheenjäsenten välisessä vuorovaikutuksessa ja arjen sujumattomuuteen liittyvät asiat, esimerkiksi selkeän päivärytmin puuttuminen. Tulokset ovat jotakuinkin yhtenäisiä Heinon (2007, 58) tutkimuksen tuloksien kanssa, jossa sosiaalityöntekijät ovat arvioineet avoimuuden asiakkuuden taustalla olevien syiden liittyvän enimmäkseen vanhempien väsymykseen, vanhempien avuttomuuteen ja osaamattomuuteen sekä perheristiriitoihin. Tosin tässä aineistossa vanhemman väsymys tuli suoraan esiin vain yhden asiakkaan kohdalla hänen kuvaillessaan työskentelyn tavoitteeksi oman jaksamisen tukemisen. Kaksi

asiakasta mainitsi työskentelyn tavoitteeksi oman päihteettömyytensä. Vanhemmat nostivat esiin myös suoraan lapseen liittyviä tavoitteita. Lapsiin/nuoriin liittyvät tekijät lastensuojeluasiakkuuden taustalla ovat samankaltaisia Heinon (2007, 59) tutkimuksessa, sekä tässä aineistossa. Lapsen ristiriidat vanhempien kanssa, sekä koulunkäyntivaikkeudet nousivat esiin molemmissa aineistoissa.

Asiakkaiden kuvaamat tavoitteet voidaan karkeasti jakaa tavoitteisiin ongelmallisen tilanteen muuttamiseksi, sekä asiakkaiden elämää kannatteleviin ja turvaaviin tavoitteisiin. Joissakin tavoitteissa selkeään muutokseen pyrkiminen tulee hyvin esiin. Pekka Ojaniemen & Kaisa-Maria Rantajärven (2010, 222) mukaan keskeinen tavoite sosiaalityön käytännöissä on yleensä asiakkaan ongelmallisen tilanteen muuttaminen. Jopa yleisellä tasolla kuvattujen tavoitteiden, kuten arjen sujuvuuden, taustalla on arjen sujumattomuus tällä hetkellä, joten tavoitteessa tähdätään muutokseen. Joidenkin asiakkaiden vastauksissa tavoitteet liittyvät selkeämmin asiakkaan ongelmallisen tilanteen muuttumiseen ja hänen omaan toimintaansa muutoksen aikaan saamiseksi, kuten työkalujen löytämiseen arkeen, parempaan kommunikointiin lapsen kanssa, kuntoutumiseen päihteidenkäytöstä ja uskallukseen puhua omista asioista. Näissä vastauksissa asiakkaat määrittivät selkeän muutostarpeen ja näkivät itsensä aktiivisiksi toimijoiksi työskentelyssä kohti tavoitteiden saavuttamista. Näiden vastauksien taustalla oli ajatus asiakkaiden voimavarojen lisääntymisestä, uusien taitojen saamisesta ja toiminnan muutoksesta.

Toisilla tavoitteet liittyvät selkeämmin viranomaisilta saatuun tukeen: vanhempien ja lasten tukemiseen, ongelmassa neuvomiseen ja ajankohtaisten asioiden läpikäymiseen. Näissä tavoitteissa ei niinkään korostu muutosorientoituneisuus, vaan viranomaisten aktiivinen toiminta asiakkaiden tukemiseksi ja kannattelemiseksi. Juhilan (2006, 178) mukaan tukeminen on sosiaalityön ydintoimintoa sen eteen, että ihmisen elämäntilanteen pysyvät suhteellisen ennallaan. Eräs asiakas kuvasi, että ilman viranomaisten ja lähipiirin tukevaa verkostoa hän saattaisi väsyä, eikä jaksaisi enää toimia arjessa. Hänen kohdallaan viranomaisten antama tuki näyttäytyi kannattelevana toimintana oman jaksamisen tukemiseksi.

Kaksi asiakasta kuvasi, etteivät työskentelyn tavoitteet ole heille selkeitä. Toinen kertoi, ettei osaa sanoa miksi lastensuojelu käy kotona ja toinen ilmaisi ettei hänen mielestään työskentelyllä ole ollut selkeitä tavoitteita. Yksi asiakas koki omien tavoitteidensa eroavan

työntekijöiden tavoitteista sanoen, ”teillä kai ne isommat tavoitteet on ollu”.

Voimavarat ja perhesuhteet

Lähes kaikki asiakkaat mainitsivat tavoitteita tukevia voimavaroja perheessään. Asiakkaiden vastaukset tavoitteita tukevista voimavaroista voi jakaa yksilöllisiin, perhelähtöisiin ja verkostollisiin voimavaroihin. Asiakkaat määrittivät työskentelyä tukeviksi voimavaroiksi pääasiassa yksilöllisiä ja perhelähtöisiä tekijöitä. Yksilölliset, asiakkaisiin liittyvät voimavarat, liittyivät pääasiassa asiakkaiden motivaatioon tai muihin henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Motivaatio näyttäytyi viiden asiakkaan kohdalla ”haluna” tehdä jotakin: haluna turvata lapsen elämä, haluna muutokseen, haluna sitoutumiseen ja puhumiseen. Muina yksilöllisinä voimavaroina mainittiin vanhemman sinnikkyys, kyky hakea apua, itsetuntemus ja kyky yhdistää kaksi kulttuuria arjessa, sekä ammentaa kulttuurista voimavaroja. Neljä asiakasta mainitsi erikseen lapseen liittyvät voimavarat.

Perhelähtöiset voimavarat liittyvät asiakkaiden vastauksissa perheenjäsenten välisiin suhteisiin ja suhteita kuvaaviin tekijöihin, kuten avoimuuteen, läheisyyteen, turvallisuuteen, yhdessä tekemiseen, keskusteluun ja lämpöön. Hyvät suhteet perheenjäsenten, etenkin vanhemman ja lapsen, välillä tulivat muutenkin esiin asiakkaiden kuvatessa perheenjäsenten välisiä suhteita. Asiakkaat kuvasivat suhteita pääasiassa hyviksi. Keskustelu ja vuorovaikutuksen sujuminen olivat asioita, joilla vanhempien ja lasten välisiä hyviä suhteita enimmäkseen perusteltiin. Asioista voidaan olla myös eri mieltä, kunhan niistä pystytään keskustelemaan. Asiakkaiden vastauksien perusteella vuorovaikutus lasten ja vanhempien välillä ei ole täysin ongelmaton. Vaikka asiakkaat toivat esiin hyviä suhteita, mainittiin joissakin haastatteluissa myös hankaluuksia ja ongelmia lapsen ja vanhemman välisessä vuorovaikutuksessa. Eräs asiakas kertoi lapsen koettelevan välillä hermoja, toinen kertoi perheessä tapahtuvasta huutamisesta ja tiuskimisesta. Useimmissa vastauksissa, joissa ongelmia mainittiin, korostettiin kuitenkin vaikeuksien väliaikaisuutta käyttämällä sanoja ”välillä” ja ”joskus”.

Voimavaraksi nähtiin myös verkostolliset tekijät, joilla tarkoitan viranomaisiin ja läheisiin liittyviä voimavaroja. Viranomaisiin ja läheisiin liittyvät voimavarat nähtiin niiden antaman tuen kautta. Kaksi asiakasta kuvaili voimavarojensa kasvaneet viranomaisten antaman tuen myötä. Voimavaraksi nähtiin myös aika. Erään vanhemman kohdalla

työttömyys olikin johtanut voimavaraan perheessä, sillä hänellä oli sen vuoksi aikaa perheessä.

Riskit ja huolet

Asiakkaat vastasivat vaihtelevasti kysymykseen perheen elämäntilanteeseen liittyvistä riskeistä, jotka haittaavat tavoiteltua muutosta. 18 aineiston asiakkaista mainitsi jonkin perheen elämäntilanteeseen liittyvän muutosta haittaavan riskin. Riskeinä nousivat esiin ristiriidat ja vaikeudet perheenjäsenten välisissä suhteissa. Aineistossa tuli esiin myös asiakkaaseen itseensä liittyviä, tavoiteltua muutosta estäviä, riskejä, kuten työttömyys, sairaus ja oman jaksamisen ääri rajoilla oleminen. Asiakkaat mainitsivat myös puolison toimintaan liittyviä riskejä, kuten puolison uhkailu ja puolison harjoittama henkinen väkivalta. Kolme asiakasta mainitsi myös perheen taloudellisen tilanteen olevan muutosta edistävän työskentelyn esteenä. Heino (2009, 63) on todennut lastensuojelun asiakkaaksi tulevien lasten kuuluvan selvästi useammin köyhiin perheisiin, kun heitä vertaa heitä koko väestön lasten köyhyyteen.

Seitsemän asiakasta koki, ettei perheessä ole tavoitteisiin pääsemistä estäviä tekijöitä. Kaksi asiakasta puolestaan kuvasi muutosta vastauksissaan, eli korosti sitä, että tilanne on muuttunut hyväksi. Eräs vanhempi kuvasi perheensä sopeutuneen hyvin ja toinen kertoi perheensä löytäneen hyvän tasapainon. Edellä mainitut vastaukset viittaavat siihen että aikaisemmin perheen tilanteessa on vastaajien mielestä ollut riskejä, jotka eivät kuitenkaan enää vaikuttaneet vastaushetkellä. Asiakkaita pyydettiin määrittelemään numeerisesti huoli perheen ja lapsen tilanteesta asteikolla 1-4 ja perustelemaan huolensa (ks. Taulukko 2). Seuraavassa taulukossa on tiivistettynä asiakkaiden huolen tason jakauma.

Taulukko 2. Asiakkaan huolen taso

1	Vähäinen huoli	10 asiakkaalla
2	Melko vähäinen huoli	7 asiakkaalla
2,5	Keskisuuri huoli	4 asiakkaalla
3	Melko suuri huoli	5 asiakkaalla
4	Suuri huoli	3 asiakkaalla

Asiakkaat, jotka valitsivat huolen tasoksi 1 korostivat sitä, että tällä hetkellä perheen elämäntilanne on hyvä, eikä perheen tai lapsen tilanteessa nähdä suurta huolta. Eräs asiakas pohti, miksi asteikossa ei ole kohtaa ”ei lainkaan huolta”. Ne asiakkaat, jotka kertoivat huolen asteekseen 2 tai 2,5 kertoivat kokevansa huolta asioista, joiden pelkää tapahtuvan

tulevaisuudessa. Asiakkaat, jotka valitsivat huolen tasokseen 3 tai 4 mainitsivat muita useammin vastaushetkellä olevan akuutin huolen, joilla perustelivat korkeaa huolen tasoa. Huolet liittyivät esimerkiksi taloudelliseen tilanteeseen tai lapsen päihteiden käyttöön. Toisaalta huolen tason kuvattiin myös muuttuneen työskentelyn myötä. Kaksi asiakasta kuvasi huolen tason laskeneen työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen ja työskentelyn myötä.

5.2 Vanhempien ajatuksia yhteistyöstä lastensuojelun työntekijöiden kanssa

Asiakkaiden ja lastensuojelun työntekijöiden yhteistyö toimii aineiston asiakkaiden kokemusten perusteella hyvin. Yli puolet vanhemmista mainitsi yhteistyön sujuvan pääasiassa hyvin. Positiiviset kokemukset yhteistyön onnistumisesta liittyivät enimmäkseen avun ja tuen saamiseen sekä asiakkaan kuulluksi tulemiseen. Asiakkaat tuovat esiin lastensuojelun työntekijöiden roolia avun ja tuen antajina. Asiakkaiden vastauksissa tulee esille myös vastavuoroisuuden tärkeys. Työntekijöiden rooli sekä neuvojen antajana, että asiakkaiden kuuntelijana on tärkeää. Tapa, jolla työntekijä suhtautuu asiakkaaseen, nousee myös esiin tärkeänä yhteistyön laatua määrittelevänä tekijänä. Työntekijöiden ystävällisyys ja avoimuus näyttäytyy asiakkaiden mielipiteissä myös hyvää yhteistyötä selittävänä tekijänä. Eräs asiakas kuvaili, että työskentelyyn vaikuttaa suuresti työntekijöiden persoona, avoimuus ja luottamuksellinen suhde. Toinen asiakas koki, että ”*ihmiskemia määrää*” sen minkälaiseksi yhteistyö lopulta muodostuu.

Yhteisymmärrystä ollut ihan hyvin. Yhteistyötä on ollut ja molemmin puolista tutustumista.

Haastateltava kuvaa kokemusta yhteistyöstä, jossa sekä työntekijä, että asiakas ovat olleet osallisina. Yhteisen ymmärryksen muodostuminen nähdään tärkeäksi asiaksi yhteistyössä. Yhteisen ymmärryksen muodostumiseen liittyy se, että asiakkaalla on uskallus puhua asioista ”*just sillä lailla kun ne on*”. Pohjolan (2010, 11) mukaan yksi sosiaalityön asiakkuuden ydinteemoista on se, kohdellaanko asiakasta kohteena vai kumppanina. Nykypäivän sosiaalityön käytännöissä korostetaan, että asiakas yhteistyökumppani, jonka kanssa pyritään yhteistyössä ongelmallisen tilanteen ratkaisemiseen (Pohjola 2010, 31).

Haastatteluissa tuli esiin myös kokemuksia yhteistyön ja avun saamisen esteistä sekä kokemuksia tilanteista, joissa yhteistyö ei vanhempien näkökulmasta vaikuttanut

toimivalta. Syynä tähän näyttäytyi esimerkiksi vanhemman ja työntekijän erilaiset ajatukset siitä miten työskentelyssä tulisi edetä. Eräällä vastaajalla oli herännyt ärtymys siitä, että perheelle ehdotettiin tukimuotoa, joka ei hänen mielestään ollut tarpeellinen. Toinen asiakas koki, että työskentely on ”*seissyt paikallaan*” ja mennyt hitaasti eteenpäin. Asiakas koki, ettei häneen uskota tarpeeksi työskentelyssä. Lastensuojelun työntekijöiden tapa työskennellä ja kartoittaa perheen tilannetta voi myös olla asiakkaiden toiveiden vastainen. Esimerkiksi se, keskustellaanko työntekijöiden kanssa menneisyydestä vai nykypäivästä, voi tuntua asiakkaista hyvin merkitykselliseltä. Kaksi aineiston asiakkaista koki työntekijöiden keskittyneen käsittelemään liikaa menneisyyttä nykypäivän sijaan. Eräs asiakas kuvaili sitä niin, että työskentelyn alussa ”*liikaa tongittiin aikaisempaa*”.

Kokemus yhteistyöstä on sidoksissa moniin tekijöihin. Asiakkaiden kuvauksissa tulee ilmi kokemusten työntekijäsidonnaisuus. Asiakkaiden kokemuksissa tuli esiin, että eri työntekijöillä voi olla erilaisia tapoja työskennellä ja ottaa asiakkaan näkemys huomioon. Esimerkiksi kokemus kuulluksi tulemisesta voi vaihdella työntekijän mukaan. Kokemus yhteistyöstä voi olla myös sidoksissa aikaan ja siten muuttua ajan kuluessa, kuten aineistosta käy ilmi. Työskentelyn alussa ennako-odotukset ja käsitykset voivat vaikuttaa siihen, minkälaiseksi asiakas työskentelyn kokee. Asiakkaat kuvailevat työskentelyn alun olleen heille useimmiten enemmän negatiivinen, kuin positiivinen kokemus. Erään asiakkaan mukaan ”*alku oli hirveä*” työntekijöiden ja hänen omien ennakkoluulojensa vuoksi, mutta ennakkoluulojen hälvetessä yhteistyö on sujunut paremmin.

Lastensuojelun työskentely on konkreettisen avun ja tuen järjestämisen lisäksi myös tunteiden kanssa työskentelyä. Kaksitoista aineiston asiakkaista nosti esiin kokemiensa tunteiden vastakohtaisuudet ja ristiriitaisuudet. Myös Bardy (2009, 43) on todennut, että lastensuojelussa kohdattavat jännitteet voivat purkautua vastakohtapareiksi. Jotkut asiakkaista tarkensivat kokemiaan ristiriitaisia tunteita kertomalla mistä tunteista on ollut kyse. Kaksi vanhemmista mainitsi, että he ovat kokeneet ahdistuksen tunteita ja nostivat ahdistuksen rinnalle toisenkin tunteen: toinen turvallisuuden ja toinen helpotuksen tunteen.

Osa vanhemmista kuvaili kokeneensa vahvoja negatiivisia tunnetiloja työskentelyn johdosta, kuten ahdistuneisuutta, inhoa ja vihaa. Bardyn (2009, 44) mukaan vahvoja tunteita on mahdotonta välttää tehtävissä, joissa kohdataan vaikeita tilanteita. Tunteet saattavat kohdistua myös moniin eri tahoihin. Eräs asiakas kertoi vihan tunteiden

kohdistuneen työntekijöitä, perheenjäseniä, tilannetta sekä omaa itseään kohtaan.

Varmaan kenelle tahansa vanhemmalle vaikeaa, että lastensuojelu puuttuu tai tulee mukaan. Se herättää tosi paljon tunteita ainakin alkuun.

Osa asiakkaista kertoi negatiivisten tunnetilojen korostuneen etenkin työskentelyn alussa. Ojaniemi ja Rantajärvi (2010, 230) ovat todenneet, että työskentelyn alussa kohtaamisen lähtökohdat eivät ole kovin hedelmälliset, sillä interventio perustuu tyypillisesti perheen ulkopuolisen tahon huoleen. Heidän mukaansa ensimmäisille kohtaamisille työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa saattaa määrittää asiakkaan viha ja puolustautuminen. Merja Laitinen ja Tarja Kemppainen (2010, 158) toteavat, että pelko intervention tuomista muutoksista voi kanavoitua vihana ja suuntautua sosiaalityöntekijään. He jatkavat, että nykyhetki voi useine rasitteineen tuntua paremmalta asiakkaan kokemusmaailmassa, kuin tulevaisuus, joka on tuntematon.

On hirveen hienoa, että apu tulee vastaan, että tämmöstä olis vielä, miltä tuntuis? Antaa eväitä, että pohditaan sitä, mitä muuta voidaan kokeilla. Vaikeassa tilanteessa on itse jumissa, ei osaa kysyä. Ja suojelee itseensä tuntemattomilta.

Tuntemattoman pelko tuli esiin asiakkaan haastattelussa hänen kuvaillessaan sitä, kuinka hän suojeli itseään lastensuojelulta. Asiakas kuvaili olleensa ”jumissa” vaikeassa tilanteessa, eikä osannut kysyä sen vuoksi työntekijältä oikeita asioita. Asiakkaan kokemuksessa työntekijän tarjoama apua ja tuki näyttäytyy hyvin merkityksellisenä. Haastattelun pätkässä tulee hyvin esiin se, kuinka tärkeänä asiakas on pitänyt sitä, että työntekijä tarjoaa apua ja pohtii asiakkaan kanssa yhdessä työskentelyn suuntaa.

Kuitenkin mulla oli taustatietoa siitä mitä lastensuojelutyö on, se ei ollut mulle hirvee peikko. Odotin saavani tukea lastensuojelusta.

Asiakas kuvailee sitä, että oman taustatietonsa ansiosta lastensuojelutyö ei ollut hänelle ”peikko”, vaan hän yhdisti lastensuojelun tuen saamiseen. Samalla asiakas viestittää, että ilman tätä tietoa lastensuojelu olisi voinut olla hänelle jotain tuntematonta ja pelkoa herättävää. Asiakkaan tieto lastensuojelusta ja siitä mitä lastensuojelutyö on, näyttäytyy siis merkittävänä yhteistyön laatua parantavana tekijänä. Eräs asiakas kertoi, että työskentelyn alkua leimasi negatiiviset tunteet, mutta ne poistuivat hänen saadessaan tietoa

kasvatuksesta. Myös tunteiden läpikäymisen mahdollisuus on ollut merkittävä yhteistyön laatua parantavana tekijänä erään asiakkaan kohdalla. Hän kuvaili, että työskentely alkoi sujuman paremmin vasta sen jälkeen, kun hän sai ”räjähtää ne asiat itsensä sisältä”. Sen jälkeen, kun asiakas sai ilmaista negatiiviset tunteensa yhteistyö ja avun vastaanottaminen oli hänen kokemuksensa mukaan paljon helpompaa.

Avun tarpeen myöntäminen sekä avun vastaanottaminen lastensuojelusta voi tuntua asiakkaista vaikealta. Erään asiakkaan kuvatessa sitä, että oli tosi vaikeaa myöntää että ”vaan lastensuojelun kautta on mahdollisuus saada apua” tulee ilmi lastensuojelun viimesijaisuus tukimuotona asiakkaan mielessä. Avun pyytäminen lastensuojelusta voi tuntua erityisen vaikealta ja siihen saattaa liittyä häpeänkin kokemuksia. Tämä tulee esiin erään haastateltavan kuvaillessa sitä, että palaverien sopiminen on hänelle vaikeaa, koska hän ei ole kehdannut kertoa töissä asiakkuudesta lastensuojeluun. Yksi asiakas puolestaan korosti, ettei ole kokenut häpeän tunteita työskentelyn johdosta.

Suurin osa aineiston asiakkaista kokee, että he ovat saaneet vaikuttaa ja osallistua riittävällä tavalla sosiaalityön prosesseihin. Osallistumisen ja vaikuttamisen kokemus näyttää asiakkaiden vastauksien perusteella liittyvän tiiviisti kuulluksi tulemiseen ja asiakkaiden mielipiteiden huomioimiseen. Asiakkaiden kuunteleminen ja asiakkaiden mielipiteiden huomioiminen työskentelyssä lisää heidän osallisuuttaan.

Ne asiakkaat jotka kokivat etteivät olleet saaneet riittävästi vaikuttaa sosiaalityön prosesseihin mainitsivat vaihtelevasti syitä kokemuksilleen. Eräs haastateltava koki, ettei ole saanut vaikuttaa riittävästi siihen milloin tapaamisia järjestetään. Hänen kokemuksensa mukaan, muut sopivat tapaamisajat ja hänelle ilmoitetaan niistä. Toinen asiakas kertoi, että oma vaikuttaminen on ollut huonoa silloin kun häntä ei ole kuunneltu. Kaksi asiakasta kertoivat että eivät ole osallistuneet prosesseihin omasta valinnastaan. Eräs asiakas puolestaan kuvaili, kuinka työskentelyn hankala alku johti siihen, että hän jätti osallistumisen mahdollisuuksia käyttämättä.

Enemmistö asiakkaista kertoi, että heidän perheensä voimavarat on otettu työskentelyssä riittävällä tavalla huomioon. Kolme asiakasta koki, että heidän taitojaan ja kykyjään voisi ottaa työskentelyssä enemmänkin huomioon. Voimavarojen huomioiminen on asiakkaiden

kokemuksissa yhteydessä siihen, kuinka paljon heiltä odotetaan ja vaaditaan ja minkä verran perheen kykyjä arvostetaan. Perheen voimavarat, kyvyt ja taidot voivat vaikuttaa myös työntekijän tapaan työskennellä. Eräs asiakas kuvaili, kuinka työntekijät ovat antaneen hänelle tarvitsemaansa tukea ja kun ongelmia on ollut vähemmän, työntekijät ovat vetäytyneet kauemmaksi. Tämä kuvaa hyvin asiakkaan kokemusta voimavarojen huomioon ottamisesta työskentelyssä. Muukkonen (2008, 13) on todennut, että työntekijän työpanos voi vaihdella tilanteiden mukaan, sillä työpanosta voidaan tietoisesti ja suunnitelmallisesti säädellä asiakastilanteen vaatimalla tavalla.

5.3 Kokemukset lastensuojelun palveluista ja tukitoimista sekä läheisverkoston antamasta tuesta

Haastatteluissa asiakkailta kysyttiin, mitkä sosiaalityön palvelut ovat auttaneet perhettä. Suurin osa asiakkaista mainitsi enemmän kuin yhden hyödyllisenä koetun palvelun. Kaiken kaikkiaan asiakkaat mainitsivat perhettä tukeneita palveluita hyvin monipuolisesti. Työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut nousivat esiin merkittävänä perhettä auttaneena tukitoimena viiden asiakkaan kohdalla. Työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen kautta asiakkaat ovat jäsentäneet tilannettaan ja ajatuksiaan. Keskustelujen myötä he ovat saaneet omaan tilanteeseensa uutta ja laajempaa näkökulmaa. Jotkut pitivät arvokkaana sitä, että sosiaalityöntekijällä on laajempi näkemys asioista kuin asiakkaalla itsellään. Ymmärrys omasta tilanteesta voi myös muuttua työskentelyn myötä. Kaksi asiakasta kuvasi sitä, että työskentelyn alussa heillä oli erilainen näkemys, kuin työntekijällä, siitä miten työskentelyssä tulisi edetä mutta he ovat jälkikäteen ymmärtäneet että se suunta joka työskentelyssä otettiin työntekijän ehdotuksesta, oli oikea.

Perhetyö nousi esiin lukumääräisesti suurimpana perhettä tukeneena lastensuojelun avohuollon palveluna. 13 asiakasta kertoi kokeneensa, että perhetyö auttoi perhettä. Yksi heistä viittasi nopean puuttumisen perhetyöhön ja kaksi intensiiviseen perhetyöhön. Tukiperhe, lomat ja kotipalvelu nousivat myös aineistossa esiin palveluiksi, joiden koettiin antaneen tukea. Asiakkaiden vastauksissa tulee hyvin esiin lastensuojelun palvelujärjestelmän laajuus. Lastensuojelussa työskennellään usein yhteistyössä erilaisten lasta ja perhettä tukevien tahojen kanssa ja asiakkaita tuetaan usein moniammatillisen verkoston avulla. Myös Hanna Heinonen ja Päivi Sinko (2009, 94) toteavat, että asiakasperheen ympärillä on usein monia toimijoita, joiden yhteisenä tavoitteena on lapsen ja perheen

tukeminen. Yksi asiakkaista mainitsi erikseen verkostotyön olleen hyvää. Monen muun asiakkaiden kohdalla viranomaisten moniammatillinen tuki tuli esiin heidän luettelemiensa palveluiden kautta. Päihde- ja mielenterveyspalvelut sekä perheneuvola nousivat esiin perheen tilannetta tukeneina palveluina. Erilaiset järjestöt ja projektit tuottavat myös palveluja, joista voi olla suuri apu ja tuki perheelle. Kolme asiakkaista mainitsi arki haltuun -projektin tukeneen perhettä. Eräs asiakas kaipasi lisää arki haltuun -hankkeen kaltaisia palveluita. Arki haltuun on Väestöliiton hanke, jossa kehitettiin uusi menetelmä perhetyöhön. Siinä on pyritty erityisesti perheen arjen sujuvuuden edistämiseen arjen perusrakennetta ja vuorokausirytmää vahvistamalla (Väestöliitto).

Taloudellinen apu lastensuojelusta ja toimeentulotuki nousivat myös aineistosta esiin palveluina, jotka ovat tukeneet asiakkaiden perheitä. Eräs asiakas kuvaili taloudellista tilannettaan haastavaksi ja kertoi maksujen nousevan, mutta käytettävissä olevien varojen pysyvän samoina. Lastensuojelulla voi olla tukevaa vaikutusta perheen elämään, jo ennen varsinaista työskentelyvaihetta. Yhteydenotto lastensuojelusta voi Bardyn (2009, 194) mukaan olla jo yksinään riittävä kannuste vanhemmille toimia siten, ettei tarvetta uusiin lastensuojeluilmoituksiin ilmenisi. Tämä tuli esiin myös aineistossa erään asiakkaan kuvatessa sitä kuinka lastensuojelu on ”*pistänyt skarppaamaan*”.

Sijaishuollon aikaisen sosiaalityön vaiheessa olevista asiakkaista kaksi kertoi lapsen huostaanoton ja yksi kiireellisen sijoituksen tuoneen tukea lapselle ja perheelle. Eräs asiakas kuvasi lapsen huostaanoton vaikuttaneen siihen, että lapsi ”*hoitaa koulunsa eikä joudu päihteiden valtaan*”. Asiakkaan kertomuksessa lapsen huostaanotto toimi muutoskohtana, jonka jälkeen ”*suunta muuttui*” paremmaksi.

Asiakkaiden vastaukset olivat hyvin vaihtelevia kysymykseen siitä, mitkä työskentelyyn liittyvät rakenteelliset tekijät ovat vaikeuttaneet perheen tilannetta. Asiakkaita kehoitettiin antamaan mielipiteitään esimerkiksi lakiin, tukitoimiin ja palvelujen tarjontaan liittyvistä asioista. Palveluiden riittämättömyys tai palveluiden saamisen hitaus nousivat vanhempien kokemuksissa esiin perheen elämäntilannetta vaikeuttaneina tekijöinä. Nopean puuttumisen perhetyön hidaskäynnin aloitus oli vaikeuttanut perheen tilannetta erään asiakkaan näkökulmasta. Asiakas kuvasi olleensa myös epä tietoinen siitä, milloin työskentely alkaa. Toinen asiakas puolestaan kertoi odottaneensa tukiperhettä kaksi vuotta sitä saamatta. Eräs asiakas kertoi lastensuojelun palveluiden tarjonnan olevan mielestään riittämätöntä.

Asiakas toivoi enemmän arki haltuun tyyppistä palvelua. Yksi asiakas otti kantaa palveluihin resurssien näkökulmasta. Hänen koki resursseja olevan liian vähän ja painotti, että ”*tärkeitä asioita pitäisi resursoida paremmin*”. Eräs asiakas koki, että työntekijöillä on liikaa perheitä ja heillä tulisi olla enemmän aikaa asiakkaille. Toinen puolestaan koki, että sosiaalityöntekijöitä on vaikea tavoittaa. Yksi asiakas painotti, että lastensuojelun sosiaalityöntekijän tekemällä asunnon puollolla tulisi olla enemmän painoarvoa vuokra-asuntoa haettaessa.

Työskentely lastensuojelun työntekijöiden kanssa ja erilaisten tukitoimien piirissä oleminen samanaikaisesti voi johtaa väsymyksen kokemukseen. Kaksi asiakasta kertoi kokeneensa palveluiden runsauden ja monen palvelun piirissä olemisen yhtä aikaa väsyttävänä. Työskentelyn vaikeus ja oma jaksaminen tuli esiin myös kahden muun asiakkaan kohdalla. Yksi kertoi kokevansa välillä ettei jaksaa työskentelyä, toinen kuvasi että työskentelyä on ollut välillä vaikeaa ottaa vastaan oman jaksamisen vuoksi.

Taloudellinen tuki ja lomat nousivat haastatteluissa selkeimmin esiin palveluina, joita olisi toivottu perheen tueksi. Heino (2009, 69) kuvailee, että joskus osuvin apu vanhemmille voi olla taloudellinen tuki ja konkreettinen apu. Taloudellisen tuen tarpeen lisäksi virkistäytyminen ja levähtäminen loman muodossa on tuki, jota vanhemmat kaipaavat lisää. Muuten palveluita, joita olisi kaivattu lisää, kuvattiin hyvin vaihtelevasti.

Suurin osa aineiston asiakkaista saa jonkinlaista tukea läheisverkostoltaan. Tulokset ovat yhtenäisiä Heinon (2007, 63) tutkimuksen tuloksien kanssa, jossa sosiaalityöntekijät ovat arvioineet 74 % asiakkaistaan saavan tukea läheisverkostoltaan. Vastauksissa läheisiltä saadussa tuessa oli paljon vähemmän hajontaa, kuin viranomaisilta saadussa tuessa. Viranomaistuki näyttyy aineiston perusteella paljon monimuotoisempaa, kun läheisiltä saatu tuki. Läheisverkostolta, sukulaisilta ja ystäviltä saaduksi tueksi mainittiin pääasiassa psykososiaalinen tuki ja lastenhoidollinen tuki. Kolmetoista asiakkaista kertoi saavansa läheisiltään apua lastenhoidossa. Kaksi asiakasta kertoi, etteivät he saa minkäänlaista apua läheisiltään. Läheisverkoston rooli näyttyy aineiston perusteella tuen antajan lisäksi myös perheen elämän hankaloittajan. Asiakkaista 18 koki läheisten toiminnan hankaloittaneen jollain tavalla perheen tilannetta. Pahan puhuminen, turhien lastensuojeluilmoitusten tekeminen, asioihin puuttuminen ja ongelmien kieltäminen nousivat esiin aineistosta tapoina, joilla läheiset hankaloittavat perheen tilannetta.

6 Työntekijät keskustelemassa asiakkaiden kokemuksista

Koin tärkeänä, että asiakkaiden kokemuksia voidaan käytäntötutkimuksessa palauttaa takaisin työntekijöille ja tutkia myös sitä minkälaisia ajatuksia ja kehittämissuhteita työntekijöillä herää tuloksien pohjalta. Asiakkuuden ja lastensuojelun työskentelyn alkuvaihe herätti keskustelua työntekijöiden keskuudessa. Työntekijöitä puhutteli asiakkaan kokemus tuntemattoman kohtaamisesta ja itsensä suojelemisesta lastensuojelun työskentelyn alkuvaiheessa.

Se mun mielest oli täs hyvin mielenkiintonen asia et jotenki mulle osu ku puhuttiin täst tuntemattoman kohtaamisesta jotenki se puhutteli mua tuo kokemuksia palveluista siis se ajatus jotenki siitä et asiakas tulee lastensuojeluun niin kohtaa jotakin tuntematonta jolta pitää suojata itseään / siis niinku et sehän on kauheen niinku luonnollista et kuka tahansa ihminen joltain tuntemattomalta asialta suojaa et mä en oo ainakaan jotenki ajatellu et se niinku tosta näkökulmasta et jotenki sitähan vois niinku ehkä jos ajattelis tämmöstä asiaa niin sit vois ehkä työskennelläkin jollain toisella tavalla et emmä tiedä / niinku täshän tuli se et ikään kuin tulis jotakin tietoa siitä et mikä se palvelu on / et se puoli. Mut jotenkin muutenkin sit sitä ääneen sanomista siis et tää on varmaan sulle kauheen tuntematon.

Työntekijät pitivät hyvin luonnollisena, että asiakas kohtaa jotain tuntematonta tullessaan lastensuojeluun ja kokee tarvetta suojata itseään siltä. Työntekijät pohtivat sitä, miten tuntemattoman kohtaamista voisi enemmän huomioida työskentelyssä. Tiedon antaminen lastensuojelusta ja asiakkaan ymmärryksen lisääminen siitä, mitä lastensuojelutyö on, nähtiin tärkeänä asiana. Tiedon myötä tuntemattomasta tulee tutumpaa. Työntekijät pitivät tärkeänä myös asian ääneen sanoittamista ja esille tuomista, jolloin asiakas saa mahdollisuuden kertoa kokemuksestaan: ”muutenkin sit sitä ääneen sanomista siis et tää on varmaan sulle kauheen tuntematon”.

Työntekijöiden keskustelussa sosiaalityöntekijöiden työ jakautui selvittämistyöhön, kohtaamistyöhön ja prosessinohjaukseen. Työntekijät keskustelivat siitä, että työskentelyn alussa pyritään kartoittamaan asiakkaiden tilannetta jolloin työskentelyn fokus on usein selvittämistyössä. Työskentelyn alkua leimaa ”paine” selvittää sitä mistä asiakkaan tilanteessa on kysymys. On tärkeää kuitenkin huomioida myös kohtaamistyö ja antaa työskentelyssä aikaa asiakkaalle mikäli hän kokee sitä tarvitsevansa. Tutkimuksen tulosten johdosta työntekijöillä vahvistui ajatus siitä, että työskentelyn alkuun tulee kiinnittää huomiota erityisenä vaiheena ja asiakkaan kohtaamiseen tulee panostaa.

Työntekijät kokivat, että asiakkaiden tunteiden kanssa on helpompi työskennellä silloin, kun he tuovat ne avoimesti itse esiin. Asiakkaan häpeän ja leimatuksi tulemisen kokemukset ovat sellaisia, joita ryhmäläisten mukaan asiakastyössä ei juuri tule suoraan esiin. Työntekijät kokivat, että asiakkaiden kokema häpeä on kuitenkin usein asiakastyössä läsnä, vaikka sitä ei sanoittamalla tuoda esiin. Haastattelutilanteessa pohdittiin, että häpeä on suojattu tunne ja sitä ei usein halua kertoa kenellekään. Myös Tuija Eronen (2009, 195) kirjoittaa, että häpeää ei usein haluta tunnistaa tai nimetä sillä se on häpeän kokijalle hyvin tuskallinen kokemus.

Asiakkaiden kokemus monen tukitoimen piirissä olemisesta ja siitä seuranneesta väsymyksestä herätti keskustelua sosiaalityöntekijän lisääntyneestä prosessiohjaustehtävästä. Työntekijät kokivat, että prosessiohjaus on lisääntynyt uuden lastensuojelulain myötä. Työskentelyssä saattaa olla mukana useita eri tahoja, joten työskentelyn koordinointi on välttämätöntä. Työntekijät kertoivat miettivänsä tietoisemmin myös omaa rooliaan työskentelyssä. Heinonen ja Sinko (2009, 97) toteavat, että sosiaalityöntekijä joutuu entistä enemmän tekemään arviota siitä kuka, ketkä ja millä intensiteetillä lastensuojelutyötä tehdään perheen kanssa. Heidän mukaansa resurssinäkökulmat määrittävät sitä, millä tavalla sosiaalityöntekijän on mahdollista osallistua vuorovaikutustyöhön. Myös haastattelemiini työntekijät kertoivat miettivänsä tietoisemmin sitä, millä intensiteetillä he lähtevät mukaan työskentelyyn ja miten resurssit mahdollistavat psykososiaalisen tuen antamisen.

Työntekijät olivat tyytyväisiä siitä, että asiakkaat olivat kokeneet keskustelut ja neuvottelut hyväksi tukimuodoksi. Työntekijät toivoivat, että psykososiaaliselle tuelle ja keskustelulle, olisi enemmän aikaa asiakastyössä. Riittävä aika asiakkaan kohtaamiseen ja työskentelyyn on tärkeä edellytys sille, että asiakas ja työntekijä tulevat toisilleen tutuiksi, asiakassuhde muodostuu tiiviiksi ja yhteistyö toimii. Avoimuus työskentelyssä ja asiakkaan kuunteleminen nähtiin myös edellytyksenä toimivalle yhteistyölle. Työntekijät kokivat, että on tärkeää puhua asiakkaan kanssa suoraan ikävistä asioista, mutta myös puhua asiakkaan elämässä olevista voimavaroista ja positiivisista asioista.

Läheisverkoston rooli asiakkaiden elämässä ja lastensuojelun työskentelyssä herätti keskustelua työntekijöiden keskuudessa. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat pitivät tärkeänä sitä, että läheisverkosto huomioidaan työskentelyssä. Monet asiakkaista kuvasivat läheisverkostoa itselleen merkitykselliseksi tuen antajaksi. Asiakkaat saavat läheisverkostoltaan tukea, mutta läheisten nähdään usein myös hankaloittavan perheen

elämää jollain tavalla.

Ehkä se pitäis olla siin asiakkuuden alkuvaiheessa et painottaa sitä et me myös työskennellään näin et me mielellään niinku tehtäis teiän lähiverkoston kanssa ja haluttais siitä keskustella et se on osa tätä meidän selvitystä.

Haastattelutilanteessa pohdittiin, tulisiko jatkossa korostaa asiakkaiden läheisverkostojen roolia jo heti työskentelyn alussa ja ottaa asiakkaan läheiset aktiivisemmin mukaan työskentelyyn. Asiakkaan läheisverkoston osallisuus työskentelyssä nähtiin hyvänä mahdollisuutena muutoksen edistämiseksi, sillä muutoksen eteen työskentelisi tällöin suurempi joukko niitä ihmisiä, joilla on vaikutusta asiakkaiden elämään.

Työntekijät näkivät Asiakkaan peilin olevan merkityksellinen työväline sekä asiakastyössä, että tutkimustiedon keräämisessä. Asiakaspeili on hyvä väline asiakkaiden kokemustiedon keräämiseen ja kokemusten esille nostamiseen ymmärryksen lisäämiseksi. Työntekijät pitivät hyvänä sitä, että asiakkaiden kokemuksista saadaan tutkimustietoa ”mututiedon” sijaan.

No varmaan ainakin yks hyvä on siinä et tän avulla saadaan asioita enemmän tietoisuuteen / et nytkin tässä tutkimuksessa on jotain varmasti on pysäyttävää mut paljon on sellasta tuttua mut se et se tulee jollain tavalla tietoisemmaksi niin ehkä siihen osaa myös itse jatkossa suhtautua paremmin.

Vaikka työntekijät kokivat, että asiakkaiden kokemukset olivat heille jossain määrin tuttuja, nähtiin silti tärkeänä, että kokemuksia tuotiin tutkimuksen kautta esiin. Tuttukin asia voi tulla tiedostetummaksi, kun se nostetaan esiin tutkimuksen muodossa. Asiakaspeili nähtiin myös merkityksellisenä työvälineenä asiakastyössä. Sen nähtiin lisäävän asiakkaan osallisuutta monella eri tavalla. Työntekijät kokivat hyvin tärkeänä, että asiakkailla on mahdollisuus antaa työntekijälle kriittistäkin palautetta.

..oikeesti ku työntekijä laittaa niinku oman työn alttiiksi siis sill tavoin sellaselle avoimelle kritiikille ja palautteelle et kyllähän se antaa semmosen viestin asiakkaalle väistämättä et jotenki on lähempänä samalla viivalla et muakin voi ja mun työtä arvostella. On se kuitenkin aika poikkeuksellista meidän työssä et silleen toimitaan.

Asiakaspeili avaa asiakkaalle mahdollisuuden antaa työskentelystä kriittistä palautetta, sekä asettaa työntekijän asemaan, jossa hänen työtään ja ammattitaitoaan saa kritisoida. Palautteen antamisen mahdollisuus tuo työntekijää ja asiakasta lähemmäksi toisiaan ja se tekee työskentelyprosessista näkyvämpää. Asiakkaan mahdollisuus antaa kriittistä palautetta, sekä työntekijän valmius ottaa palautetta vastaan nähdään uudenlaisena

toimintatapana lastensuojelun sosiaalityössä.

Asiakaspeili antaa mahdollisuuden uudelleenlaiseen vuorovaikutukseen asiakastyössä. Asiakkaalla on mahdollisuus ilmaista mielipiteitään ja ajatuksiaan ilman työntekijän johdattelua ja keskeytyksiä. Asiakaspeilin kautta asiakkaan tieto saa näkyvämmän roolin ja asiakas saa mahdollisuuden kertoa ajatuksistaan. Asiakaspeili antaa tilaa asiakkaan mielipiteille ja ajatuksille ja tuo ne osaksi työskentelyprosessia. Asiakaspeili nähtiin myös hyvänä apuvälineenä asiakassuunnitelman tekemisessä ja työskentelyn arvioinnissa. Esimerkiksi se, miten asiakas työskentelyn tavoitteet määrittelee, antaa työntekijälle arvokasta tietoa siitä onko asiakkaalla ja työntekijällä samanlaiset ajatukset työskentelyn tavoitteista.

Työntekijät korostivat oman työn kehittämisen merkitystä. He kokivat, että työn kehittäminen tuo työhön mielekkyyttä ja antaa työhön laajempia näköaloja. Lastensuojelun työssä on paljon reunaehtoja, kuten laki ja organisaatio, johon ei voi vaikuttaa, mutta se mihin voidaan vaikuttaa on työn sisältö: se miten työtä tehdään.

7 Yhteenveto ja käytännön kehittämis ehdotuksia

Lastensuojelun työskentelyn tavoitteet liittyivät perheen arjen sujuvuuden ja perheenjäsenten vuorovaikutuksen paranemiseen. Tavoitteita kuvataan sekä yleisellä, että konkreettisella tasolla. Myös asiakkaiden oma toimijuus kuvataan erilaisena suhteessa tavoitteisiin: toiset kuvaavat itsensä aktiivisiksi toimijoiksi muutostyössä, toisilla tavoite liittyy enemmän viranomaisten antamaan tukeen. Lähes kaikki asiakkaat mainitsivat perheessään olevan muutosta tukevia voimavaroja. Muutosta tukevat voimavarat voidaan jaotella yksilöllisiin, perhelähtöisiin ja verkostollisiin voimavaroihin. Ristiriidat perheenjäsenten välisissä suhteissa näyttäytyvät yksilöllisten tekijöiden, kuten sairauden ja työttömyyden, lisäksi riskeinä, jotka haittaavat tavoitteisiin pääsemistä.

Asiakkaille lastensuojelutyö näyttäytyy muutokseen pyrkivänä työskentelynä. Lastensuojelun työntekijät nähdään avun ja tuenantajina. Suurin osa aineiston asiakkaista koki, että yhteistyö on sujunut hyvin. Asiakkaiden kokemukset hyvästä yhteistyöstä lastensuojelun työntekijöiden kanssa liittyvät kuulluksi tulemiseen ja oikeanlaisten palveluiden ja tuen saamiseen. Kokemukset yhteistyöstä ovat yhteydessä työntekijään ja

työskentelyn vaiheeseen. Työskentelyn herättämät tunteet ovat usein ristiriitaisia ja ne tulevat esiin ”vastakohtaisuuksina” asiakkaiden puheessa. Kokemus yhteistyöstä ja tunteet saattavat vaihdella riippuen työskentelyn vaiheesta. Työskentelyn alkua leimaa muita työskentelyn vaiheita useammin negatiiviset tunteet ja kokemukset. Tiedon saaminen lastensuojelusta ja tunteiden läpikäymisen mahdollisuus parantaa asiakkaan kokemusta yhteistyöstä. Suurin osa asiakkaista koki, että ovat saaneet olla osallisia omassa prosessissaan ja heidän voimavaransa on otettu riittävällä tavalla huomioon.

Lastensuojelun palvelut näyttäytyvät aineiston perusteella monimuotoisina ja monipuolisina. Useimmat asiakkaista mainitsivat kaksi tai useampia perhettä tukeneita palveluita. Asiakkailta on myös kokemuksia palvelujen riittämättömyydestä ja palveluiden saamisen hitaudesta. Viranomaistuki on usein moniammatillista tukea ja asiakas saattaa olla kerrallaan monen tukipalvelun piirissä. Palveluiden runsaus voi johtaa myös väsymykseen ja lopulta siihen ettei työskentelyä jakseta ottaa vastaan. Taloudellinen tuki ja lomat nousevat esiin palveluina, joita kaivataan lisää. Läheisiltä saatu tuki on pääasiassa lastenhoidollista tai psykososiaalista tukea. Suurin osa aineiston asiakkaista saa tukea läheisverkostoltaan. Usein läheisten nähdään myös hankaloittavan perheen tilannetta jollain tavalla.

Sosiaalityön käytäntötutkimuksella pyritään tyypillisesti sosiaalialan käytäntöjen kehittämiseen. Tässä käytäntötutkimuksessa koin tärkeänä, että tutkimuksen tulokset voidaan palauttaa työyhteisöön ja tuloksista keskustellaan työn kehittämisen näkökulmasta. Asiakkaiden kokemuksia esiteltiin Kivikko-Kurkimäki -työryhmässä ryhmäkeskustelun yhteydessä 1.5.2011. Työntekijöiden keskuudessa heräsi keskustelua siitä, tulisiko työskentelyn alkuun kiinnittää nykyistä enemmän huomiota ja tietoisemmin pyrkiä avaamaan asiakkaille sitä, mitä lastensuojelu on. Tuloksien johdosta fokusryhmäläisillä vahvistui se ajatus, että työskentelyn alku on vaiheena merkityksellinen ja siihen tulee panostaa. Työntekijöiden kokemusten mukaan työskentelyn alussa paine on usein asioiden selvittämisessä, joten nähtiin tärkeänä kiinnittää huomiota myös siihen, minkälainen kokemus työskentelyn alku asiakkaalle on. Keskustelua herätti myös asiakkaiden läheisverkoston rooli työskentelyssä. Moni asiakkaista saa läheisiltään tukea, mutta toisaalta läheisten rooli nähdään myös perheen tilanteen hankaloittajana. Tulosten pohjalta syntyi keskustelua siitä, tulisiko läheisiä pyrkiä ottamaan jatkossa aktiivisemmin työskentelyyn mukaan heti työskentelyn alkuvaiheessa.

Asiakaspeili avaa lastensuojelun sosiaalityössä uudenlaista toimintatapaa, jossa asiakkaalla on mahdollisuus antaa työntekijälle palautetta työskentelystä. Samalla työntekijä asettaa itsensä alttiiksi myös kriittiselle palautteella ja on valmistautunut ottamaan sitä vastaan. On tärkeää, että asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta työskentelystä ja arvioida palvelujen toimivuutta ja työn vaikuttavuutta. Asiakaspeilin kautta on mahdollista luoda lastensuojelun sosiaalityössä uudenlaista toimintatapaa, jossa asiakkaalle annetaan mahdollisuus ilmaista myös kriittisiä ajatuksia. Asiakaspeili antaa asiakkaalle mahdollisuuden kertoa mielipiteistään ja ajatuksistaan siten, ettei työntekijä johdattele keskustelua tai ota kantaa asiakkaan kertomaan juuri sillä hetkellä. Fokusryhmähaastatteluun osallistuneet työntekijät näkevät Asiakaspeilillä luodun rakenteen asiakastyössä uudenlaisena toimintatapana, joka korostaa asiakkaan tiedon merkitystä, antaa asiakkaalle mahdollisuuden tuoda esiin näkökulmaansa, tekee työskentelyprosessista näkyvämpää ja tuo työntekijää ja asiakasta lähemmäksi toisiaan.

Kivikko-Kurkimäki -tiimi hyödynsi tutkimuksen tuloksia ja veivät asiakkaiden kokemuksia eteenpäin Kehran teematyöpajassa 2.5.2011, jossa Kivikko-Kurkimäki tiimin työntekijät tekivät posterin omasta kehittämisestä ja esittelivät sen teemapajassa. Esittelin tutkimuksen Kivikon toimipisteen sosiaalisen raportoinnin ryhmässä 31.5.2011, johon oli kutsuttu kaikki työntekijät Kivikon toimipisteen kolmesta työryhmästä. Työntekijöiden mietittäväksi jäi miten tuloksia hyödynnetään jatkossa koko Kivikon toimipisteen tasolla.

Koska työntekijät keräsivät tietoa omilta asiakkailtaan, ovat he saaneet asiakkailtaan suoraan palautetta työskentelystä ja yhteistyöstä. Tätä palautetta työntekijät hyödyntävät suunnitellessaan, toteuttaessaan ja arvioidessaan työskentelyä. Tutkimusten tulosten palauttaminen asiakkaille on tärkeää. Tutkimus postitetaan sähköpostitse tai kirjeitse saatekirjeen kera niille asiakkaille, jotka ovat osallistuneet tutkimukseen haastatteluiden kautta.

8 Pohdinta ja arviointi

Käytäntötutkimuksen tekeminen oli antoisa prosessi, aiheen mielekkyyden, ajankohtaisuuden ja tutkimuksen teon sujuvuuden johdosta. Oli mielenkiintoista tarkastella sitä, minkälaisia kokemuksia asiakkailla on lastensuojelusta. Oli tärkeää, että kykenin palauttamaan tuloksia työyhteisöön kahdessa eri foorumissa: Kivikko-Kurkimäki -

työryhmän ryhmähaastattelussa ja Kivikon toimipisteen sosiaalisen raportoinnin kokouksessa, sekä herättämään tutkimuksen pohjalta keskustelua työyhteisössä. Koen myös hyvänä, että tutkimus annetaan luettavaksi tutkimukseen osallistuneille asiakkaille. Työyhteisössä oma roolini käytäntötutkijana otettiin hyvin vastaan. Kivikon toimipisteen työyhteisö oli minulle tuttu, sillä olin suorittanut sosiaalityön opintoihini kuuluvan käytännön opintojakson Kivikon toimipisteessä syksyllä 2010. Huolimatta siitä, että harjoittelin asiakastyötä edellisessä opintojaksossa, roolini käytäntötutkijana ymmärrettiin hyvin työyhteisössä. Vapaan työhuoneen löytyminen mahdollisti sen, että kykenin kirjoittamaan käytäntötutkimusta suurimmaksi osaksi Kivikon toimipisteessä. Koin tämän tutkimusprosessin kannalta hyvin merkitykselliseksi, sillä minulle tarjoutui sen johdosta mahdollisuuksia keskustella tutkimuksesta työyhteisön jäsenten kanssa. Lisäksi tutkimustani käsiteltiin maanantaisin Kivikko-Kurkimäki -työryhmässä, jossa sain mahdollisuuden kertoa tutkimusprosessin etenemisestä, esittää kysymyksiä ja pohtia minua mietityttäviä asioita työntekijöiden kanssa. Kivikko-Kurkimäki- tiimin tuki ja kannustus on ollut hyvin merkityksellistä ja tärkeää minulle tutkimuksen etenemisen kannalta.

Tutkimuksella tavoitettiin tärkeää tietoa lastensuojelun asiakkaiden kokemuksista. Avun tarpeen myöntäminen sekä avun vastaanottaminen lastensuojelusta voi tuntua vaikealta, sekä herättää hyvin ristiriitaisia tunteita kuten aineistosta kävi ilmi. Häpeän, pelon, leimaamisen ja ahdistuksen kokemuksia voi pyrkiä vähentämään lisäämällä tietoisuutta siitä mitä lastensuojelu on. Työskentelyn alku on se vaihe, johon useimmiten liittyy negatiivisia tunteita ja kokemuksia, siksi siihen tulee kiinnittää erityistä huomiota. Erään asiakkaan kokemus siitä, että hän suojeli itseään tuntemattomalta (lastensuojelulta) oli minulle ja työntekijöille koskettava ja pysäyttävä. Ymmärrys siitä, minkälainen kokemus työskentelyn alku voi olla asiakkaalle ja perheelle, on tärkeää. Asiakkaalle oma, kurjakin tilanne, on kuitenkin tuttu ja turvallinen, kun taas tuntematon lastensuojelu voi näyttäytyä vieraana ja pelottavana ”peikkona”. Kun työntekijä ymmärtää nämä lähtökohdat, hän voi paremmin huomioida asiakkaan kokemuksen ja toimia tietoisesti työskentelyn alkua helpottaen. Luottamuksellisen suhteen muodostuminen asiakkaan ja työntekijän välillä vie aikaa. Myös Laitinen ja Kemppainen (2010, 150) ovat todenneet, että kokonaisvaltainen työskentely asiakkaan asiassa edellyttää aikaa, monia kohtaamisia ja luottamusta, jotta asiakas uskaltaa muuttaa oman elämänsä.

Tiedon antamisen lisäksi myös tunteiden kanssa työskentely on keskeistä. Työntekijät kuvasivat sitä, että usein työskentelyn alussa on paine selvittää asioita ja muodostaa koko-

naiskuvaa asiakkaiden tilanteesta. On tärkeää, että vanhemmilla on mahdollisuus ilmaista tunteitaan ja käsitellä niitä työntekijöiden kanssa. Tunteiden kanssa työskentely voi viedä aikaa, mutta toisaalta se luo työntekijän ja asiakkaan välille yhteistä ymmärrystä ja antaa tätä kautta hyvät lähtökohdat yhteistyölle. Haasteena tunnetyölle näyttäytyy tunteista vaikeutuminen. Erilaisten tunteiden käsittely lastensuojelussa on helpompaa, jos asiakas tuo ne itse esiin. Häpeä on kuitenkin tunteena salattu ja vaiettu, jota ei ehkä halutakaan tuoda esiin avoimesti. Tämä tuli esiin myös siinä, että kukaan asiakkaista ei maininnut häpeää tunteena suoraan, vaan joidenkin asiakkaiden kokemat häpeän tunteet tulivat aineistossa epäsuorasti esiin. Toisaalta suurimassa osassa haastatteluja häpeän tunteet eivät tulleet esiin edes epäsuorasti ja yksi vanhemmista korosti sitä, että ei ole kokenut häpeän tunteita työskentelyn aikana.

On hyvä lisätä ymmärrystä siitä, mistä häpeän tunteet nousevat. Nousiainen (2004, 58) kirjoittaa kulttuurisista raameista, jotka määrittävät sitä minkälaisena me tarkastellaan hyvää vanhemmuutta. Nousiainen jatkaa (2004, 62), että vanhemmat, jotka eivät kykene toimimaan vanhempina totuttujen normien ja tapojen mukaisesti, joutuvat rakentamaan vanhemmuuden identiteettiään samassa yhteiskunnassa, samojen moraalisten ja eettisten koodien ohjaamana kuin muutkin vanhemmat. Onko niin, että hyvän vanhemmuuden raamit sulkevat ulkopuolelleen tuen vastaanottamisen lastensuojelusta ja tällöin vanhempi putoaa pois ”hyvän vanhemman” kategoriasta? On myös syytä miettiä, mistä johtuu etteivät kaikki asiakkaat tunne häpeän tunteita työskentelyn johdosta.

Eri avohuollon tukitoimien ja palveluiden runsaus vastauksissa kertoo avohuollon palveluiden monipuolisuudesta. Se, että vastauksissa perhettä tukeneissa palveluissa oli paljon hajontaa, kertoo myös siitä miten palvelut ja tukitoimet räätälöidään kunkin lapsen ja perheen yksilöllisiin tarpeisiin sopiviksi. On merkittävää, että erilaisia avohuollon palveluita ja tukitoimia on jatkossakin monipuolisesti saatavilla perheiden tukemiseksi. On myös tärkeää, että palveluihin pääseminen on helppoa. Tulevaisuudessa on hyvä pyrkiä kehittämään uusia palveluita ja olla herkkä huomaamaan sitä, minkälaiselle palvelulle olisi tarvetta. Tämän vuoksi on oleellista jatkossakin pyrkiä kuulemaan asiakkaiden mielipiteitä siitä, minkälaiset palvelut heitä ovat auttaneet ja minkälaisia palveluita he toivoisivat jatkossa. Myös Hanna Heinonen ja Päivi Sinko (2009, 96) ovat todenneet, että sosiaalityössä tarvitaan asiakkaiden tilanteista ja työkäytännöistä käsin rakentuvaa tietoa, jotta asiakkaiden muuttuviin palvelutarpeisiin voidaan vastata. Tässä tutkimuksessa taloudellinen tuki ja lomat nousivat selkeimmin esiin tukitoimiksi, joita asiakkaat olisivat kaivanneet tukemaan perhettä.

Palvelujärjestelmässä, tukitoimissa ja palvelujen tarjoamisessa, löytyy asiakkaiden mielestä joitakin epäkohtia. Asiakkaiden esiin nostamat kokemukset tuen saamisen hitaudesta, tuen saamatta jäämisestä ja palveluiden runsaudesta seuranneesta väsymyksestä antavat tärkeää tietoa siitä, miten palvelujen saamisen hitaus, saamatta jääminen ja toisaalta palvelujen ja tukitoimien runsaus voivat vaikeuttaa perheen tilannetta. Tällöin palvelut toimivat vastoin tarkoitustaan. Asiakkaan palveluntarpeeseen pitää pyrkiä vastaamaan oikea-aikaisesti ja oikeilla tukitoimilla siten, ettei asiakkaiden tilanne vaikeudu entisestään. Palvelujärjestelmässä, palveluiden saamisessa ja oikeanlaisten palveluiden kohdentamisessa asiakkaille voi olla vielä parantamisen varaa. Pirjo Pölkin (2004, 292) mukaan hyvääkin tarkoittavat lastensuojelun toimet voivat joskus olla haitallisia tai voivat vaikuttaa eri tavoin eri yksilöihin. Monen palvelun piirissä oleminen samanaikaisesti voi olla yhdelle voimaannuttava ja toiselle väsyttävä kokemus. Erilaisiin tapaamisiin ja neuvotteluihin osallistuminen jatkuvasti voi olla asiakkaalle hyvin vaativaa.

Läheisiltä saatu tuki on merkityksellistä asiakkaiden elämässä. Läheisverkostolta, sukulaisilta ja ystäviltä saatu keskustelutuki ja lastenhoidollinen tuki toimivat hyvinvointia edistävästi. Monen asiakkaan kertoessa saavansa lastenhoidollista tukea, näyttää siltä, että lastenhoidollisen tuen tarve on merkittävä asiakkaiden arjessa. On tärkeää pohtia sitä, mikä on niiden asiakkaiden asema, joilla ei ole läheisverkostoa johon tukeutua? Onko viranomaisavun mahdollisuus paikata sitä ”aukkoa”, jonka läheisten tuen puuttuminen jättää joidenkin asiakkaiden elämään? Se, että läheisten kerrottiin vaikuttavan myös haitallisesti perheen tilanteeseen, kertoo siitä, että läheisillä on vaikutusta asiakkaiden elämään monella eri tavalla.

Olen samaa mieltä Heinon (2009, 70) kanssa siitä, että lastensuojelun työntekijät eivät voi toimia lasten kanssa yksin tai irrottaa lasta yhteisöstään. Myöskään vanhempia ei voi irrottaa yhteisöstään. Tästä syystä läheisverkoston mukaan ottaminen työskentelyyn on tärkeää. Heinon (2007, 70) mukaan läheiset valitettavan usein putoavat työskentelystä läheiskartoituksen jälkeen. Silloin viranomaiset ovat aktiivisemmin mukana lapsen asiassa, läheisten jäädessä työskentelystä ulkopuolelle. Läheisillä on kuitenkin paljon vaikutusta asiakkaiden elämään. Se, että läheisten koetaan hankaloittavan perheen elämää, vaikuttaa väistämättä myös siihen, minkälaiseksi asiakkaiden tavoitteellinen työskentely yhdessä lastensuojelun työntekijöiden kanssa muodostuu. On hyvä luoda erilaisia keinoja läheisten mukaan ottamiseen työskentelyyn. Läheisten osallisuuden vahvistaminen etenkin työskentelyn alkuvaiheessa on tärkeää, sillä näin voidaan pyrkiä vaikuttamaan myös siihen,

minkälainen käsitys asiakkaiden läheisille lastensuojelusta muodostuu ja muodostamaan yhteistä ymmärrystä työskentelyn tavoitteista ja menetelmistä.

Tämä käytäntötutkimus kertoi palautteen pyytämisen tärkeydestä ja siitä, miten käyttökelpoinen työväline Asiakaspeili on lastensuojelussa. Asiakaspeili mahdollistaa asiakkaan tiedon huomioimisen ja asiakkaan osallisuuden vahvistumisen lastensuojelun sosiaalityössä. Samalla se tuo työskentelyprosessia näkyväksi, sekä asiakkaalle, että työntekijälle. Asiakaspeili luo uudenlaista toimintatapaa lastensuojelun sosiaalityöhön, jossa asiakkaalla on mahdollisuus antaa työskentelystä myös kriittistä palautetta. Samalla työntekijä asettaa itsensä alttiiksi kritiikille. Asiakaspeili tuo mahdollisuuden uudenlaiseen yhteistyöhön, jossa asiakkaan tiedon merkitys korostuu ja asiakkaalla on tilaa kertoa ajatuksistaan. Samalla työntekijät saavat tietoa siitä, onko työskentely ollut asiakkaan näkökulmasta vaikuttavaa. Asiakaspeili on myös toimiva työväline asiakassuunnitelman tekemisessä. Se miten asiakas määrittelee työskentelyn tavoitteet antaa työntekijälle arvokasta tietoa siitä onko asiakkaan ja työntekijän näkemykset työskentelyn tavoitteista yhtenäiset. Muukkonen (2008, 44) korostaa, että asiakassuunnitelman yksi tärkeimmistä kohdista on tavoitteiden asettaminen. Hänen mukaansa asiakkaan ymmärrys siitä, mitä häneltä odotetaan, on työskentelyn kannalta hyvin merkityksellistä.

Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat ovat tärkeässä asemassa tiedon keräämisessä. Asiakastyöstä voi kerätä kokemuksia, joita voi sekä hyödyntää omassa työssä, että pyrkiä viemään eteenpäin jopa kunnallisen päätöksenteon areenoille. Käytäntötutkimus on myös osa uudenlaista tiedonmuodostuskulttuuria, jossa käytäntöjen kehittämisen tueksi nostetaan esiin arvokasta kokemustietoa (Saurama ja Julkunen 2008). Käytäntötutkimukseni oli työn kehittämiseen pyrkivän toiminnan lisäksi myös sosiaalisen raportoinnin yksi muoto: keino asiakastiedon kokoamiseksi ja eteenpäin viemiseksi. On tärkeää kerätä ja viedä eteenpäin myös asiakkaiden antamaa positiivista palautetta ja tietoa siitä, mitkä asiat ovat yhteydessä positiivisiin kokemuksiin yhteistyöstä ja palveluista.

Koen saaneeni vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tuloksia analysoidessani pohdin monesti sitä, mikä vaikutus sillä on ollut asiakkaiden vastauksiin, että haastattelun on suorittanut asiakkaan oma työntekijä. Pohdintaani lisäsi tutustuminen tutkimuskirjallisuuteen, jossa suhtauduttiin kriittisesti tiedon hankkimiseen tutkimustarkoituksiin omilta asiakkailta. On hyvä tiedostaa, että aineiston keruun tapa on voinut vaikuttaa joidenkin asiakkaiden vastauksiin. Myös työntekijät pohtivat sitä, että omia asiakkaita haastatellessa, asiakkaiden

kritiikin ”terävin kärki” on voinut jäädä pois. Lisäksi tapa, jolla tutkimusjoukko on valikoitu, on voinut vaikuttaa tutkimustuloksiin. Tutkimukseen on voinut valikoitua enemmän sellaisia asiakkaita, joiden kanssa yhteistyö sujuu hyvin ja joiden työntekijät ovat ajatelleet olevan halukkaita osallistumaan tutkimukseen.

Pohdin tutkimusprosessin aikana myös tutkimusaineiston laatua. Aineisto oli kooltaan riittävä käytäntötutkimukseen, mutta paikoittainen yksittäisten vastauksien niukkuus sai minut pohtimaan sitä miten arvokas lisä muutaman nauhoitetun haastattelun tekeminen olisi ollut tutkimukselle. On selvää, että työntekijöiden toteuttaessa haastattelua ja kirjoittaessaan samalla vastauksia ylös, osa asiakkaiden kertomasta informaatiosta on tippunut pois. Kaikkea asiakkaan kertomaa ei ehdi haastattelutilanteessa kirjoittamaan ylös. Huomasin tämän myös itse haastatellessani asiakkaita. Asiakkaiden tapa puhua, äänenpaino, epäröinti ja äänessä kuuluvat tunteet, josta voi nauhoitetusta aineistosta tehdä huomioita, oli tässä aineistossa mahdotonta. Havaitsin, että haastatteluja on hyvä tehdä työparin kanssa siten, että toinen kirjoittaa vastauksia ja toinen keskittyy haastattelemiseen, mikäli haastatteluita ei nauhoiteta.

Tutkimusaineiston analyysin kannalta olisi ollut mielenkiintoista kartoittaa vielä joitakin taustatietoja asiakkailta. Asiakkuuden keston tiedosteleminen asiakkailta olisi antanut hyvää tietoa siitä, miten asiakkuuden kesto on yhteydessä vanhempien kokemuksiin. Myös asiakkaan sukupuoli taustatietona olisi antanut mielenkiintoista vertailukohtaa siihen, onko asiakkaiden vastauksissa eroa sukupuolten välillä.

Itse olen tutkimusretkeni aikana oivaltanut sen, miten tärkeää kiinnostus oman työn kriittiseen tarkasteluun ja kehittämiseen on. Oman työn reflektointi ja kriittinen tarkastelu, sekä palautteen pyytäminen asiakkailta ja sen hyödyntäminen antaa mahdollisuuksia uusien toimintaperiaatteiden ja käytäntöjen luomiseen. Kehittämistyö antaa työlle mielekkyyttä, avaa uusia näköaloja ja vahvistaa ammatillisuutta.

Lähteet

Bardy, Marjatta (2009). Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 17-46.

Bardy, Marjatta (toim.) (2009). Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Cowden, Stephen & Singh, Gurnam (2007) The "User": friend, foe or fetish? A critical exploration of user involvement in health and social care. *Critical, Social Policy* vol 27:5-23. Sage Publications.

Eronen, Tuija (2009) Häpeän säätely ja suhteissa olo. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 193-210.

Heinonen, Hanna & Sinko, Päivi (2009) Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 89-100.

Heino, Tarja (2009) Lastensuojelun tilastot, asiakkaan ja palvelut. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 52-75.

Heino, Tarja (2007) Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Työpapereita 30/2007 Helsinki: Stakes.

Högnabba, Stina (2008) Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? tutkimus BIKVA – arviointimenetelmän vaikutuksista. Raportteja 34/2008. Helsinki: Stakes.

Hussi, Taina (2003) Sosiaalinen raportointi. Menetelmä asiakastyössä syntyneen tiedon prosessointiin. Selvityksiä 10/2003. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Laitinen, Merja & Kemppainen, Tarja (2010) Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 138-180.

Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010) Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 7-15.

Hanne Krogstrup (2004) Asiakaslähtöinen arviointi: Bikva-malli. Arviointiraportteja 1/2004. Helsinki: Stakes.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista (272/2005).

Lastensuojelulaki (417/2007)

Muukkonen, Tiina (2008) Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Julkaisusarja 17/2008. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socaa ja Heikki Waris institutti.

Mäkelä, Klaus (1990) Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 42-61.

Mönkkönen, Kaarina (2007) Vuorovaikutus: dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Nousiainen, Kirsi (2004) Lapsistaan erillään asuvat äidit: äitiysidentiteetin rakentamisen tiloja. Helsinki: Helsingin yliopisto.

Ojaniemi, Pekka & Rantajärvi, Kaisa-Maria (2010) Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen sosiaalityöhön. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 219-246.

Puonti, Annamajja, Saarnio, Tuula & Hujala Anne (toim.) (2004) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.

Pölkki, Pirjo (2004) Lastensuojelutyön tutkimus ja kehittämistoiminta. Teoksessa lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi s.270-319.

Saarnio, Tuula (2004) Perhetyö lastensuojelussa. Teoksessa lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, s.240-255.

Salmela, Tuula (1997) Asiakaspalautteen haaste: menetelmiä ja esimerkkejä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 32. Helsinki: Stakes.

Saurama, Erja ja Julkunen, Ilse (2009) Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria.

Jyväskylä: PS-kustannus, 293–314 .

Talentia (2005): Arki, arvot, elämä, etiikka – Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestä Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki: Painotalo Auranen Oy.

Taskinen, Sirpa (2007) Lastensuojelulaki (417/2007): Soveltamisopas. Oppaita/ sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki: Stakes.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2009) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Yliruka, Laura (2006) Kuvastin. Reflektiivinen itse- ja vertaisarviointimenetelmä sosiaalityössä. Työpapereita 15/2006. Helsinki: Stakes.

Internet lähteet:

Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. (www dokumentti)

<http://www.hel.fi/hki/sosv/fi/Perheiden+palvelut/avohuollon_sosiaalityo/nopsa> Luettu

Väestöliitto. (www dokumentti) < http://www.vaestoliitto.fi/ammattilaiset/arki_haltuunhanke/> Luettu

Suostumus tietojen käyttöön tutkimuksessa

Helsingin sosiaaliviraston avohuollon sosiaalityön Itäisen-eteläisen alueen yksikössä Kivikon toimipisteessä suoritetaan syksyn 2010 ja kevään 2011 aikana asiakashaastatteluja asiakaspeililomakkeen avulla. Kerättyjä tietoja analysoidaan ja niistä tehdään tutkimusta. Asiakkaan haastattelussa antamat tiedot tallennetaan nimettömänä ja niitä käsitellään tieteellisen toiminnan eettisten periaatteiden mukaisesti.

Annan luvan käyttää nimettömästi antamiani asiakaspeililomakkeeseen kirjattuja tietoja tutkimustarkoituksiin.

Aika ja paikka:

Allekirjoitus ja nimenselvennys:

Kuvastin

ASIAKASPEILI

– sosiaalityön reflektiivisen arvioinnin lomake

Asiakkaan peilin on täyttänyt: _____ sosiaalityöntekijä _____ sosiaaliohjaaja
Asiakkuuden vaihe: _____ alkuarviointi
_____ suunnitelmallisen sosiaalityön vaihe
_____ sijoituksen aikainen työskentely
_____ asiakkuuden lopetus

SUUNNITELMALLISEN SOSIAALITYÖN PEILIT

1. Mitkä ovat lastensuojelun asiakassuunnitelman ja/tai työskentelyn tavoitteet?
2. Mitkä ovat perheesi voimavarat, jotka edistävät tavoiteltua muutosta?
3. Liittyykö perheesi elämäntilanteeseen riskejä, jotka haittaavat tavoiteltua muutosta?
4. Mitkä asiat on mielestäsi syytä ottaa työskentelyssä huomioon, vaikka et voi niihin itse vaikuttaa?

VUOROVAIKUTUKSEN PEILIT

5. Mitä ajattelet perheesi sisäisestä vuorovaikutuksesta, perheen jäsenten välisistä suhteista?
6. Miten olet kokenut yhteistyön lastensuojelun työntekijöiden kanssa?
7. Mitä tunteita työskentely on sinussa herättänyt?
8. Oletko saanut osallistua ja vaikuttaa riittävällä tavalla sosiaalityön prosessiin?

RAKENTEELLISET PEILIT

9. Mitkä sosiaalityön palvelut ja tukitoimet ovat auttaneet perhettäsi?
10. Mitkä työskentelyyn liittyvät rakenteelliset tekijät ovat vaikeuttaneet perheesi tilannetta? (esim. laki, tukitoimet, palvelu tarjonta)
11. Minkälaisia palveluita olisitte toivoneet perheenne tueksi?
12. Onko perheesi voimavarat (kyvyt ja taidot) otettu työskentelyssä riittävällä tavalla huomioon?
13. Minkälaista tukea saatte omalta läheisverkostoltanne?
14. Mitkä tekijät läheistenne toiminnassa ovat hankaloittaneet perheenne tilannetta?

15. Haluatteko antaa muuta palautetta työskentelyyn vaikuttaneista tekijöistä?
(Nämä voivat liittyä esimerkiksi palvelujärjestelmään, sosiaalityön vakiintuneisiin käytäntöihin, lainsäädäntöön tai resursseihin.)

OMAKUVA

16. Huoleni tilanteestani arvioituna asteikolla 1-4 ja perusteluni huolelle.
(1 = vähäinen huoli, 4 = suuri huoli)

1 2 3 4