



ASIAKKAAN KOKEMUKSIA SYSTEEMISESTÄ VIKKOKOKOUKSESTA LASTENSUOJELUN AVOHUOLLOSSA

Jonna Nyfors
Marianne Rapp-Juvonen
Sosiaalityön käytäntötutkimus
Sosiaalityö
Helsingin yliopisto
Maaliskuu 2022

TUTKIMUKSEN KONTEKSTI

Tarkastelimme käytäntötutkimuksessamme yhden asiakkaan kokemuksia systeemisestä viikkokokouksesta eräässä Helsingin lastensuojelun avohuollon yksikössä.

Systeeminen viikkokokous on yksi kansallisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementeistä. Muut systeemisen työskentelyn ydinelementit ovat systeeminen tiimi ja systeeminen asiakastyö. (Aaltio & Isokuortti, 2019a.) Systeemiseen viikkokokoukseen osallistuu monitoimijainen tiimi työntekijöitä sekä asiakas hänen halutessaan. Mallissa tarkastellaan lasta, perhettä ja heitä ympäröiviä tekijöitä, eli systeemiä, kokonaisvaltaisesti ja toisiinsa vaikuttaen. Tavoitteena on, että asiakkaan ja työntekijän välinen yhteisymmärrys lisääntyy, asiakas pääsee mukaan työskentelyyn ja päätöksentekoon sekä saa paremmin tarvitsemaansa apua. (Aaltio & Isokuortti, 2019b.)

TUTKIMUKSEN TARKOITUS

Tutkimuksemme tarkoituksena on tuoda esiin asiakkaan näkökulma viikkokokouksesta. Tutkimuskysymyksemme on seuraava: minkälaisia kokemuksia asiakkaalla on systeemisestä viikkokokouksesta? Tarkoitamme asiakkaalla tässä tutkimuksessa lapsen vanhempaa.

Tutkimuksen toimeksiantaja on esittänyt toiveen, että työyhteisössä on tarvetta tiedolle siitä, miten lastensuojelun asiakkaat kokevat viikkokokouksen ja millä tavoin heidän näkökulmastaan viikkokokousta voisi kehittää. Systeemisen lastensuojelun tutkimus on tärkeää ja ajankohtaista, koska systeeminen lastensuojelu on valittu yhtenäiseksi toimintatavaksi Helsingin avohuollossa.

AINEISTO JA ANALYYSI

Toteutimme käytäntötutkimuksemme tapaustutkimuksena. Keräsimme aineiston haastattelemalla yhtä lastensuojelun avohuollon asiakasta. Haastattelussa käytimme apuna haastattelurunkoa, joka oli jaettu kysymyksiin ennen viikkokokousta, viikkokokouksen aikana ja viikkokokouksen jälkeen. Tämän lisäksi kysyimme haastattelutilanteessa nousseita tarkentavia kysymyksiä. Analysoimme litteroidun aineiston laadullisen sisällönanalyysin avulla. Koodasimme aineiston neljällä värikoodilla, mistä muodostimme tutkimuksen tulokset.

TULOKSET

Tutkimustulosten mukaan asiakasta olisi pitänyt valmistella paremmin viikkokokousta varten, sillä asiakkaalle jäi valmistautumisesta huolimatta epäselväksi, mitä viikkokokouksella tavoiteltiin. Lisäksi viikkokokouksessa asiakkaalle tuli yllätyksenä osallistujien määrä sekä kokouksen kulku, joka vaati asiakkaalta oma-aloitteisuutta perheen tilanteen kertomisessa muiden osallistujien odottaessa. Asiakas toivoi viikkokokoukseen enemmän aikaa, sillä asiakas koki yhden tunnin olevan riittämätön, jonka vuoksi asioiden kertomisessa tuli kiire. Asiakkaalla oli toiveita myös kannustavaan ja kuuntelemaan vuorovaikutukseen, mitä asiakas ei kokenut täysin saavansa. Viikkokokouksessa keskustellut ja ehdotetut tukitoimet olivat asiakkaalle tuttuja ja kokeiltuja, jonka vuoksi asiakas ei kokenut saavansa konkreettista apua viikkokokouksesta.

Viikkokokousta ei juurikaan käsitelty asiakkaan kanssa jälkikäteen eikä se johtanut toimenpiteisiin. Viikkokokouksessa ei sovittu suunnitelmaa jatkotyöskentelylle eikä asiakkaan toivoma perheneuvolan asiakkuus käynnistynyt. Asiakas kertoi kokeneensa, että hän pikemminkin auttoi viikkokokouksessa mukana olleita työntekijöitä kertomalla tarinansa. Viikkokokouksesta ja systeemisestä työskentelystä puuttuivat perheterapeuttiset välineet.

IDEAT KEHITTÄMISEEN

Tutkimuksessa nousi asiakkaan toimesta esiin asioita ja ideoita, joilla viikkokokousta olisi mahdollista kehittää tulevaisuudessa. Jatkossa onkin oleellista, että työntekijä selittää asiakkaalle miksi asiakas tuodaan viikkokokoukseen sekä miten viikkokokous etenee. Vaikka asiakkaalle tuli yllätyksenä viikkokokouksen ihmismäärä, asiakas toi silti esiin, että olisi kaivannut perheen lähipiiriä osalliseksi viikkokokoukseen. Nämä tulokset pohjaavat yhden henkilön haastatteluun, jonka vuoksi tulokset eivät ole yleistettävissä, mutta niistä voidaan oppia.

Kokonaisuudessaan käytäntötutkimuksemme tulokset noudattelevat samaa linjaa systeemisen työotteen pilotointia tutkineiden tutkimusten kanssa. Systeemisessä työotteessa nähdään paljon potentiaalia, mutta työotteen soveltaminen vaatii vielä harjoitusta (Ryynänen & Heinola, 2021). Systeeminen työote ja viikkokokouksen hyödyt näyttäytyvät myös asiakkaalle vielä vähäisesti. Pettymyksen tunteet liittyvät odotuksiin työskentelyn laadun ja vuorovaikutuksen parantumisesta sekä konkreettisen avun puuttumisesta. (Aaltio & Isokuortti, 2019b.)

Systeemisen työskentelyn koulutuksessa olisi tärkeää paneutua systeemiseen asiakastyöhön ja aloittaa systeemisen työskentelyn harjoittelu nimenomaisesti asiakastyöstä eikä viikkokokouksesta. Tämä voisi selkeyttää systeemistä työskentelyä sekä asiakkaille että työntekijöille. Systeeminen työskentely voitaisiin aloittaa pohtimalla millä tavoin systeeminen työskentely esitellään asiakkaille ja minkälaisia menetelmiä ja työtapoja sosiaalityöntekijät käyttävät asiakastyössä.

LÄHTEET

Aaltio, E., & Isokuortti, N. (2019a). Systeemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit: Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Työpaperi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.

Aaltio, E., & Isokuortti, N. (2019b). Systeemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi (Raportti 3/2019). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Ryynänen, J., & Heinola, V. (2021). Kokemuksia systeemisen otteen kehittämisestä ja asiakkaan osallistumisesta tiimeihin Espoon lastensuojelussa. Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia systeemisestä työskentelystä Kuopiossa. Teoksessa P. Petrelius, L. Yliruka & N. Miettunen (toim.), Systeemisiä kokeiluja - kohti jatkuvaa yhdessä oppimista (s. 77-87). (Työpaperi 7/2021). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.