



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Alkuarvion työtä kehittämässä - Asiakkaiden kokemuksia onnistuneesta lastensuojelutarpeen selvityksestä

Jokinen, Suvi-Marja

2016 Hyvinkää

Laurea-ammattikorkeakoulu
Hyvinkää

Alkuarvion työtä kehittämässä - Asiakkaiden kokemuksia onnistuneesta lastensuojelutarpeen selvityksestä

Suvi-Marja Jokinen
Sosiaalian koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2016

Suvi-Marja Jokinen

Alkuarvion työtä kehittämässä - Asiakaskokemuksia onnistuneesta lastensuojelutarpeen selvityksestä

Vuosi 2016 Sivumäärä 45

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakaskokemuksia lastensuojelutarpeen selvityksestä. Tutkimuksen kohteena olivat asiakkaat, joiden lastensuojeluasiakkuus päätettiin selvityksen jälkeen, eli asiakkuutta ei jatkettu lastensuojelun avohuollossa. Tässä opinnäytetyössä haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia siitä, mitkä tekijät vaikuttivat lastensuojelutarpeen selvityksen onnistumiseen. Tutkimuskysymykset olivat ”Mikä lastensuojelutarpeen selvityksessä interventiona oli asiakkaan kokemuksissa hyödyllistä?”, ”Miten interventio auttoi perhettä tarvittavien muutosten tekemisessä?” ja ”Mikä interventiossa ja työntekijöiden toiminnassa oli eteenpäin vievää?”.

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Tutkimukseen haastateltiin kolme lastensuojelutarpeen selvityksen entistä asiakasta. Vaikka lastensuojelussa lapsi on asiakas, tässä työssä asiakkaalla tarkoitettiin lapsen vanhempaa. Haastattelut olivat tyyliltään puolistrukturoituja teemahaastatteluja ja kestivät noin puoli tuntia. Haastattelunauhoitteet litteroitiin ja analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui lainsäädännöstä, sosiaaliohjauksesta ja asiakaskokemusten merkityksestä työn kehittäjänä.

Tutkimuksen tuloksena on, että hyvä vuorovaikutus ja kohdatuksi tulemisen kokemus ovat ensisijaisen tärkeitä tekijöitä onnistuneessa lastensuojelutarpeen selvityksessä. Asiakkaat arvosivat työntekijöiden toiminnassa erityisesti kuuntelua, myötätuntoa ja syytteleättömyyttä, jotka ovat hyvän vuorovaikutuksen osatekijöitä. Lisäksi he pitivät tärkeinä yhteydenpitoa ja tunnetta, että heistä todella välitetään.

Tämän opinnäytetyön työstämisen aikana Suomen sosiaalihuoltolaissa ja lastensuojelulaissa tuli voimaan muutos, jonka mukaan lastensuojelutarpeen selvitys voidaan tehdä myös ilman lastensuojeluasiakkuutta. Tutkimushaastatteluihin osallistuneiden henkilöiden asiakkuus sijoittui aikaan ennen lakimuutoksia, jonka vuoksi työssä puhutaan onnistuneesta lastensuojelutarpeen selvityksestä ja lastensuojeluasiakkuuden päättymisestä.

Asiasanat: lastensuojelu, lastensuojelutarpeen selvitys, asiakaskokemukset

Suvi-Marja Jokinen

Developing Initial Assessment - Customer Experiences on Successful Initial Assessment for Child Protection

Year	2016	Pages	45
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to research customer experiences on successful initial assessment in child protection. The focus was on customers who did benefit from the initial assessment as an intervention, so that after the assessment they no longer were customers of child protection. In this thesis the interest was on the factors that made the initial assessment successful. The research questions were: "What did the customers find beneficial in the assessment work?", "How did the intervention help in making the needed changes?" and "What was it in the intervention that contributed to moving on?"

My thesis is a qualitative research. Three former customers were elected to be interviewed. Even though in child protection the child is the customer, in this thesis the word customer means the parent of the child. The interviews were semi-structured and took about half an hour each. The interviews were then transcribed and analyzed using the content analysis method. The theoretical approach of this thesis was formed on the basis of legislation, social instruction and the meaning of customer experiences as a developer of work.

The outcome of this thesis was that good interaction and the feeling of being positively met as a whole are the most essential factors in a successful initial assessment. The customers especially valued social workers' and social instructors' listening, compassion and lack of judgment. In addition, they found that keeping in touch and having the feeling of being cared about were also important.

During the making of this thesis Finnish legislation relating to social services and child protection changed in that the initial assessment no longer requires the child being a customer of child protection. The former customers who were interviewed for this thesis were customers prior this change. This is why in this thesis the terms successful initial assessment and terminating customership are used.

Keywords: child protecting, initial assessment, customer experiences

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Lastensuojelu Suomessa	6
3	Lainsäädännön ja sen muutosten vaikutus lastensuojelutyöhön.....	7
	3.1 Lastensuojelulaki.....	8
	3.2 Uusi sosiaalihuoltolaki.....	8
	3.3 Lastensuojelutarpeen selvitys	9
4	Sosiaaliohjaus.....	11
	4.1 Ohjaus auttamistyössä	11
	4.2 Ohjaus lastensuojelun alkuarviotyössä	12
5	Asiakkaiden kokemusten merkitys työn kehittämisessä.....	13
	5.1 Asiakaskokemusten merkitys sosiaalialalla ja alkuarviotyöskentelyssä.....	14
	5.2 Asiakkaan ja työntekijän välinen dialogisuus	15
6	Aiempiä tutkimuksia lastensuojelun asiakkaiden kokemuksista	15
7	Tutkimuksen toteuttaminen	16
	7.1 Tutkimustehtävä ja -kysymykset	17
	7.2 Aineistonkeruu.....	17
	7.3 Analyysimenetelmät	19
	7.3.1 Sisällönanalyysi	19
	7.3.2 Fenomenologinen tutkimusstrategia ja kokemuksen tutkiminen	20
	7.4 Tutkimuksen eettisten kysymysten merkitys	20
8	Tutkimustulokset ja niiden analysointi.....	21
	8.1 Haastattelujen analysointi	21
	8.2 Johtopäätökset	27
	8.3 Luotettavuuden arviointi	29
9	Pohdintaa.....	30
	9.1 Dokumentit mahdollisena oheisaineistona.....	31
	9.2 Hyvä lastensuojelutarpeen selvitys	32
	9.3 Tutkimuksen hyödyllisyys	33
	9.4 Eettisyys tulosten tulkinnassa.....	33
10	Arviointi.....	34
	10.1 Tavoitteiden toteutuminen.....	34
	10.2 Oma toiminta	35
	Lähteet	37
	Kuviot..	40
	Liitteet.....	41

1 Johdanto

Opinnäytetyöni tarkoituksena on tutkia asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutarpeen selvitysprosessista, kun selvitys toimi onnistuneena interventiona. Onnistumisella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä sitä, että lastensuojelun avohuollon asiakkuus ei selvityksen jälkeen jatkunut. Tässä opinnäytetyössä käytän termejä lastensuojelutarpeen selvitys ja lastensuojelun asiakkuuden päättymisen, mutta 2015 voimaan tulleen uuden sosiaalihuoltolain myötä lastensuojelulakiin on tullut lastensuojelutarpeen selvitystä koskevia muutoksia. Niistä johtuen prosessista puhutaan nykyisin myös palvelutarpeen selvityksenä, eikä lastensuojeluasiakkuus ala automaattisesti vielä selvityksen aloittamisesta (Laki lastensuojelulain muuttamisesta 30.12.2014/1302).

Toive tähän opinnäytetyöhön tuli Hyvinkään lastensuojelun avohuollon johtavalta sosiaalityöntekijältä Johanna Tervaselta. Tervasen esittäessä toiveen opinnäytetyölle selvityksiä tekevä alkuarvotiimi oli vielä osa lastensuojelun avohuoltoa ja Tervanen oli vanhan lain mukaisesti tiimin esimies. Tämän opinnäytetyöprosessin alussa Hyvinkään alkuarvio siirtyi organisaatiomuutoksen myötä osaksi kaikille avoimia perhepalveluita.

Opinnäytetyön tavoitteena on alkuarviotyön ymmärtäminen ja kehittäminen asiakkaiden kokemusten perusteella. Tavoitteena on ymmärtää, mitä selvityksessä on tapahtunut asiakkaan näkökulmasta silloin, kun interventio on johtanut lastensuojeluasiakkuuden päättymiseen. Kiinnostuksen kohteena ovat niiden asiakkaiden kokemukset, joilla myös itsellä on ollut huoli perheensä tilanteesta ja tuen tarpeen tunne. Kiinnostavaa on, mitä prosessissa on tehty ja miten asiakkaat ovat sen kokeneet. Selvitysprosessin ja asiakkaiden näkökulman tutkiminen auttaa kehittämään työtä.

Opinnäytetyöprosessini sai alkunsa suorittaessani työharjoittelua Hyvinkään sosiaali- ja terveyspalveluissa, lastensuojelun avohuollon alkuarvotiimissä. Työ alkoi tutustumalla aiheeseen ja siihen liittyvään teoriakirjallisuuteen. Tutkimuskysymysten muotouduttua ja tutkimussuunnitelman valmistuttua prosessi jatkui tutkimuslupahakemuksella ja haastatteluilla. Tämän jälkeen litteroin ja analysoin haastattelut, jonka jälkeen pyrin tulosten perusteella vastaamaan tutkimuskysymyksiini ja vetämään niistä johtopäätöksiä.

2 Lastensuojelu Suomessa

Lastensuojelulla pyritään lapsen elinympäristön ja kasvuolojen turvaamiseen. Vuonna 1989 YK:n yleiskokouksessa hyväksyttiin Lapsen oikeuksien sopimus, joka on valtioita oikeudellisesti sitova ihmisoikeussopimus. Suomessa sopimus tuli voimaan 1991. Sopimuksen mukaan kaikilla

lapsilla (alle 18-vuotiaat) on oikeus hyvään ja turvalliseen lapsuuteen, kasvaa ja käydä koulua, leikkiä ja osallistua ja oikeus saada suojelua ja huolenpitoa. Valtiolla on sopimuksen mukaan ensisijainen vastuu toteuttaa sopimukseen kirjatut lapsen oikeudet. (Mikä on lapsen oikeuksien sopimus? 2015.)

Suomessa lastensuojeluasiakkuuksien määrä on ollut nousussa aina 1990-luvun lamasta lähtien, jolloin lasten ja perheiden etuuksia ja palveluja leikattiin paljon. Taloustilanteen parantua leikatut edut eivät kuitenkaan palautuneet täysin ja useiden kuntien talousvaikeudet jatkuvat myös 2000-luvulla. Palvelujen supistamisen lisäksi lastensuojelutarvetta kasvattavat ja aiheuttavat muun muassa toimeentulovaikeudet, köyhyys, päihdeongelmat, rikollisuus, mielenterveysongelmat ja vanhempien avuttomuus kasvatustehtävissä. (Taskinen 2010, 7-9.) Vuonna 2012 Suomessa oli lastensuojelun avohuollon asiakkaina 87 196 lasta ja nuorta ja kodin ulkopuolelle sijoitettuna 17 830 (HE 164/2014, 59).

Sirpa Taskisen (2010, 19) mukaan lastensuojelu on osa laajempaa lasten suojelua, jota puolestaan toteutetaan osana yhteiskunta- ja hyvinvointipolitiikkaa. Lasten suojelemisessa ovat siis osana koko yhteiskunta ja sen kansalaiset. Taskisen mukaan Suomessa YK:n sopimuksen mukaiset oikeudet pyritään turvaamaan lapsille edistämällä hyvinvointia, kehittämällä kasvatusta tukevia palveluja sekä toteuttamalla lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua.

Lapsen hyvinvointiin vaikuttaa paljon se, millainen hänen ympäristönsä on. Niinpä lapsen kehitykseen vaikuttavat paljon vanhempien lisäksi esimerkiksi päiväkotij- ja varhaiskasvatuspalvelut, koulu, harrastukset ja muut yhteisöt. Lasten suojeleminen ei ole yksin lastensuojeluviranomaisten toimintaa, vaan vastuussa ovat myös muut lasta ympäröivät viranomaiset ja kansalaiset. Lastensuojelun perustehtävät ovat lasten yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja varsinainen lasten suojelutehtävä. (Mitä on lastensuojelu? 2015.)

3 Lainsäädännön ja sen muutosten vaikutus lastensuojelutyöhön

Suomessa lainsäädäntö määrittelee voimakkaasti lastensuojelua. Lastensuojelusta säädetään paitsi lastensuojelulaisissa (13.4.2007/417) myös esimerkiksi sosiaalihuoltolaisissa (30.12.2014/1301). Lastensuojelulakia uudistettiin 2007 ja sosiaalihuoltolakia 2014. Sosiaalihuoltolain uudistus toi lastensuojelulakiin muutoksia, jotka vaikuttavat merkittävästi lastensuojelutyöhön ja lastensuojelutarpeen selvitykseen. Lastensuojeluasiakkuuden alkamista ja selvityksen tekemistä koskevat muutokset tulivat voimaan huhtikuussa 2015.

3.1 Lastensuojelulaki

Suomen lastensuojelulaki uudistui vuonna 2007 ja tuli voimaan 1.1.2008. Lastensuojelulain 1§:ssä säädetään, että ”lain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.” Lain 3 §:n mukaan lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Lastensuojelulain uudistamisella pyrittiin siirtämään painopistettä enemmän ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukeen ja avohuoltoon (Taskinen 2010, 9-10). Taskinen (2010, 20) määrittelee ennaltaehkäiseväksi lastensuojeluksi kasvuoloihin vaikuttamisen ja lasten ja huoltajien tukemisen peruspalveluissa niin, että lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia voidaan edistää ja turvata. Uudessa laissa muun muassa pyrittiin madaltamaan lastensuojeluilmoitusten tekemisen kynnystä. Muutoksen myötä ilmoitusten määrä kasvoikin vuosina 2008-2011 28 prosenttia (HE 164/2014, 58). Samalla aikavälillä ilmoitusten kohteina olleiden lasten lukumäärä kasvoi 21 prosenttia (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2014).

Lastensuojelun järjestäminen on laissa määritelty kunnan tehtäväksi (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 11§). Lastensuojelupalveluita ovat lastensuojelun avohuollon palvelut sekä erilaiset lasta ja perhettä tukevat peruspalvelut. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet edellyttävät lastensuojeluasiakkuutta. Avohuollon palveluilla pyritään tukemaan ja edistämään lapsen myönteistä kehitystä sekä tukemaan ja vahvistamaan vanhempien ja huoltajien sekä lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskykyä ja -mahdollisuuksia (Avohuolto 2015). Laissa määriteltyjä lastensuojelun tukitoimia ovat esimerkiksi tehostettu perhetyö ja perhekuntoutus (Laki lastensuojelulain muuttamisesta 30.12.2014/1302, 36§). Peruspalvelut ovat kaikkien saatavilla olevia palveluja ja niiden voidaankin ajatella olevan ehkäisevää lastensuojelua. Taskisen mukaan (2010, 32) ehkäisevää lastensuojelua on kaikki lapsille ja perheille annettava erityinen tuki, joka ei edellytä lastensuojeluasiakkuutta. Ehkäisevää työtä tehdään esimerkiksi perusterveydenhuollossa, varhaiskasvatuksessa ja neuvoloissa.

3.2 Uusi sosiaalihuoltolaki

Sosiaalihuoltolaki uudistui vuoden 2015 alussa. Uusi sosiaalihuoltolaki painottaa kuntien velvollisuutta järjestää lapsille ja perheille entistä enemmän tukipalveluita, jotka eivät edellytä lastensuojeluasiakkuutta. Uuden sosiaalihuoltolain 10 §:n mukaan ”lapsille, nuorille ja lapsiperheille tarkoitettuja palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on huolehdittava siitä, että näiden palvelujen avulla tuetaan vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lasten kasvatuksessa ja saadaan selville lasten, nuorten ja lapsiperheiden erityisen tuen tarve. Tarvittaessa on järjestettävä erityisen tuen tarpeessa olevia

lapsia ja nuoria tukevaa toimintaa.” Lisäksi sosiaalihuoltolain 36 §:ssä säädetään palvelutarpeen arvioinnista, joka vaikuttaa nykyiseen lastensuojelutarpeen selvitystyöhön. Lain mukaan, ”kun kunnallisen sosiaalihuollon palveluksessa oleva on tehtävässään saanut tietää sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä, hänen on huolehdittava, että henkilön kiireellisen avun tarve arvioidaan välittömästi. Lisäksi henkilöllä on oikeus saada palvelutarpeen arviointi, jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta.” (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 10 §, 36 §.)

Käytännössä siis kaikki ovat oikeutettuja palvelutarpeen arviointiin. Aikaisemminkin lastensuojelutarpeen selvityksen yhteydessä arvioitiin perheiden palvelun tarvetta, mutta tuolloin selvityksestä alkoi lastensuojeluasiakkuus. Uuden sosiaalihuoltolain lastensuojelulakiin tuomien muutosten myötä asiakkuus ei välttämättä ala vielä selvityksen alkaessa, vaan vasta silloin, jos sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella perheen tarvitsevan lastensuojelun tukitoimia (Laki lastensuojelulain muuttamisesta 30.12.2014/1302, 27 §).

Hallituksen esityksessä todettiin (HE 164/2014, 60), että kaikille saatavilla olevia perheiden jaksamista tukevia palveluja tulisi olla enemmän tarjolla. Aiempi lainsäädäntö satoi niin tukeva tarvitsevien vanhempien kuin työntekijöidenkin käsiä niin, että joissain tapauksissa vanhempia oli kehoitettu tekemään itsestään lastensuojeluilmoitus, jotta he olisivat päässeet tuen piiriin (2014, 61). Hallitus esitti (HE 164/2014, 62), että kunnan tulee järjestää ehkäisevää lastensuojelua lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi lastensuojelulain 3 a §:n mukaisesti silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. Tilanteissa, joissa vanhempien omat voimavarat ovat riittämättömät, tulee perheille tarjota tukea ja erityistä tukea mahdollisimman varhain. Uuden lain myötä perheiden on helpompi itse hakeutua avun piiriin, eikä heidän tarvitse pelätä lastensuojeluasiakkaaksi leimautumista.

3.3 Lastensuojelutarpeen selvitys

Nykyisessä lastensuojelulaissa 26 § ja 27 § säätävät lastensuojeluasian vireille tulosta ja lastensuojelutarpeen selvityksestä sekä lastensuojeluasiakkuuden alkamisesta. 26 §:ssä säädetään, että ”lastensuojeluasia tulee vireille hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta”. Lain mukaan lastensuojeluasian tultua vireille on tehtävä sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi, jos arvioinnin tekeminen ei ole ilmeisen tarpeetonta. Palvelutarpeen arvioinnissa on noudatettava määräaika siten, että ”arvio on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja sen on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.” Kuitenkin mahdollinen lapsen kiireellisen tuen tarve arvioidaan heti lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen. (Laki lastensuojelulain muuttamisesta 30.12.2014/1302, 26 §.)

Selvityksen tavoitteena on tutkia lapsen tuen ja suojelun tarpeita sekä lapsen huollosta vastaavien aikuisten kykyjä ja mahdollisuuksia vastata niihin. Tavoitteena on yhteistyö vanhempien kanssa, mutta tarvittaessa selvitys voidaan tehdä myös vasten huoltajan ja lapsen tahtoa (Paaso 2010, 18). Sosiaalityöntekijä arvioi lastensuojelulain mukaisten palvelujen ja tukitoimien tarpeen. Uudistuneen lastensuojelulain 26 §:n mukaan (Laki lastensuojelulain muuttamisesta 30.12.2014/1302) ”sosiaalityöntekijä arvioi lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta.” Käytännössä työntekijät arvioivat lapsen tai nuoren tilannetta ja tuen tarvetta tapaamalla perhettä ja mahdollisesti perheen kanssa työskenteleviä viranomaisia, kuten esimerkiksi koulukuraattoreita. Tapaamisia järjestetään esimerkiksi lastensuojelun toimistotiloissa, kouluilla ja päiväkodeissa tai perheen kotona.

Lastensuojelutarpeen selvityksessä arvioidaan vanhempien valmiuksia vanhemmuuteen ja lapsesta huolehtimiseen. Kyse on kehitettävissä olevista tiedoista ja taidoista. Paason (2010, 32) mukaan valmiudet ovat suojelu ja hoiva, lapsen yksilöllisen kehityksen tukeminen, lapselle läheisten ja tärkeiden ihmissuhteiden turvaaminen sekä yhteistyön tekeminen lapsen asioissa. Selvityksessä arvioidaan sekä valmiuksien olemassa oloa että sitä missä määrin valmiuksia käytetään.

Yksi merkittävimmistä uuden sosiaalihuoltolain tuomista muutoksista lastensuojelulakiin koskee lastensuojeluasiakkuuden alkamista. Ennen vuonna 2015 voimaan tulleita muutoksia lastensuojelulaki määritteli lastensuojelun asiakkuuden alkavaksi, kun selvitys päätettiin aloittaa. Nykyisen lastensuojelulain mukaan asiakkuus alkaa, kun ”sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että:

- 1) lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka
- 2) lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja
- 3) lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös silloin, kun lastensuojeluasian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisiin toimiin lapsen terveyden ja kehityksen turvaamiseksi tai kun lapselle tai hänen perheelleen muutoin annetaan tässä laissa tarkoitettuja palveluja tai muuta tukea ennen palvelutarpeen arvioinnin valmistumista.” (Laki lastensuojelulain muuttamisesta 30.12.2014/1302, 27 §.) Lastensuojeluasiakkuus ei siis ala vielä palvelutarpeen arvioinnin alkaessa, vaan vasta, jos arvioinnin perusteella todetaan perheen tarvitsevan lastensuojelun avohuollon tukitoimia. Lastensuojelutarpeen arviointityö on nykyisin siis palvelutarpeen arviointia ja lastensuojelutarpeen selvitystä, mutta nämä eivät sulje toisiaan pois, vaan lastensuojelun tarve selvitetään palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä (Laki lastensuojelulain muuttamisesta 30.12.2014/1302, 26 §). Selvityksen päätyttyä lähetetään kotiin päätös sekä yh-

teenveto selvityksestä. Jos asiakkuutta jatketaan lastensuojelun avohuollossa, pidetään siirto-neuvottelu, johon osallistuvat asianomaiset, selvityksestä vastannut sosiaalityöntekijä sekä perheen uusi avohuollon sosiaalityöntekijä. (Paaso 2010, 22.)

Tässä kohden on hyvä huomata, että nämä viimeisimmät lastensuojelulain muutokset ovat hyvin tuoreita. Opinnäytetyössäni haastattelemani henkilöt ovat olleet lastensuojelun asiakaina ennen uuden sosiaalihuoltolain lastensuojelulakiin tuomia muutoksia. He ovat siis kaikki olleet lastensuojelun asiakkaita lastensuojelutarpeen selvityksen ajan.

4 Sosiaalihojaus

Kun halutaan tietää lastensuojelutarpeen selvitystyön vaikutuksista asiakkaiden tilanteisiin, on sosiaalihojaus merkittävässä osassa. Nimestään huolimatta selvitystyö ei ole ainoastaan perheen tilanteen ja tuen tarpeen selvittämistä. Suuri osa selvitysprosessista on asiakkaan ohjaamista ja tukemista.

4.1 Ohjaus auttamistyössä

Sosiaalialan työntekijät tekevät auttamistyötä. Tämä tarkoittaa, että työn lähtökohtia ovat muun muassa auttaminen, tukeminen ja korjaaminen. Mäkisen, Raatikaisen, Rahikan ja Saarnion mukaan (2009, 18) sosiaalihojaaja edistää työssään tasa-arvoa ja suvaitsevaisuutta ja pyrkii ehkäisemään huono-osaisuutta. Oli kyseessä sitten lastensuojelu-, varhaiskasvatus- tai aikuissosiaalityö, sosiaalialan työhön kuuluu tärkeänä osana asiakkaan ohjaus ja neuvonta. Sosiaalialan tehtävärakenteita ja toimintamalleja kehitettäessä on esimerkiksi todettu, että aikuisten parissa työskenneltäessä sosiaalihojauksen tavoite on parantaa asiakkaan elämäntilannetta. Työote painottuu huolenpitoon ja ennaltaehkäisevään neuvontaan. (Liukonen & Lukman 2007, 80.) Lapsiperheiden kanssa työskenneltäessä ohjaus puolestaan painottuu kasvatustehtävien tukemiseen (Mäkinen ym. 2009, 123 ja 87).

Ohjauksen tavoitteena on asiakkaan mahdollisuus tutkia omaa tilannettaan ja tulla kuulluksi. Ohjaus on ajan, huomion ja kunnioituksen antamista asiakkaalle. Tärkeää on läsnäolo ja asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta. Kun ilmapiiri on kunnioittava, asiakas voimaantuu ja löytää voimavaransa. Ohjaus voi olla myös neuvontaa, esimerkiksi sosiaaliturvaetuuksiin liittyen. Ohjauksessa on oleellista se, että vaikka työntekijä ja asiakas etsivät yhdessä ratkaisuvaihtoehtoja, ohjattava itse on aktiivinen ja osallistuu ongelman määrittelyyn ja asettaa itselleen tavoitteita ongelmanratkaisussa. Ohjaus ei kuitenkaan ole terapiaa, joka on hoidollista apua ja tukea. Ohjauksen tavoitteena on elämäntilanteen selkiyttäminen ja etsiä elämänsuunnitteluun uusia näköaloja. (Mäkinen ym. 2009, 124-125.)

4.2 Ohjaus lastensuojelun alkuarviotyössä

Lastensuojelutarpeen selvityksessä työskentelevä sosiaaliohjaaja on ottamassa vastaan lastensuojeluilmoituksia. Ilmoitusten vastaanottamisen jälkeen aloitetaan lapsen ja perheen tilanteen selvittäminen ja siihen sisältyvät palvelutarpeen arviointi ja palveluohjaus. Mikäli selvityksessä ilmenee aktiivisen lastensuojelun tarve, sosiaaliohjaaja osallistuu yhdessä perheen ja muiden ammattilaisten kanssa asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakassuunnitelmassa määritellään asiakkuuden perustelut ja työskentelyn tavoitteet. (Mäkinen ym. 2009, 87.)

Lastensuojelutarpeen selvitys tehdään parityönä ja usein lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän parina on sosiaaliohjaaja. Parityö on tärkeää, jotta kaikilla asiakasperheen jäsenillä olisi tunne, että heitä on kuultu. Erityisesti työparityöskentely mahdollistaa sen, että toinen työntekijä voi keskittyä lapsen kanssa työskentelyyn, mikä puolestaan vahvistaa lapsen osallisuutta prosessissa. Selvitystyöskentelyn tavoitteena ei ole ainoastaan tiedon kerääminen, vaan myös lapsen ja huoltajien voimavaraistaminen uusien selviytymiskeinojen löytämiseksi. (Paaso 2010, 40 & 44.)

Alkuarviossa työntekijältä vaaditaan sensitiivisyyttä asiakkaiden kokemusten vastaanottamiseen. Tärkeää on niin lapsen kuin aikuisenkin kohtaaminen. Kun lapsi huomaa, että vanhemmat tekevät yhteistyötä työntekijöiden kanssa, hänkin voi luottaa prosessiin ja kokea, että hänellä on ikään kuin lupa puhua. Toisaalta lapsesta ei saa tuntua, että aikuiset liittoutuvat keskenään ja jättävät hänet ulkopuolelle. (Paaso 2010, 23.)

Lapsen kohtaaminen lastensuojelutarpeen selvityksen ohjaustyössä edellyttää luottamusta. Paaso huomauttaa, että monet lastensuojeluun johtaneissa olosuhteissa eläneet lapset ovat joutuneet pettymään aikuisiin ja heidän voi olla vaikea luottaa uusiin ihmisiin. Työntekijän on oltava avoin ja rehellinen, jotta lapselle olisi selvää mistä selvityksessä on kyse ja mitä siitä saattaa seurata. Työntekijän kiinnostus, johdonmukaisuus ja arvostus lasta kohtaan kasvattavat lapsen luottamusta. On tärkeää, että lasta ei käytetä vain tiedonhankinnan välineenä. Lapsen omat tapaamiset ovat myös interventio, ja niiden tulee tuntua lapsesta merkityksellisiltä. Työskentelyssä on huomioitava lapsen yksilöllisyys ja kehitystaso. On ymmärrettävää, että esimerkiksi pieni lapsi ei jaksakaan tai kykene vain istumaan paikoillaan haastateltavana. Lapsen tulisi siis saada leikkiä ja liikkua ja ilmaista itseään erilaisin keinoin. Lapsen tapaamisissa voi myös käyttää erilaisia työskentelymenetelmiä, kuten piirtämistä tai pelaamista. Lapsen tapaamisissa on kuitenkin suotavaa noudattaa selkeää ja samanlaisena säilyvää rakennetta. Tämä luo jatkuvuutta ja tekee tapaamisista ennakoitavia, mikä puolestaan luo lapsessa turvallisuuden tunnetta. (Paaso 2010, 23-25.)

Vanhempien luottamuksen ja hyvän yhteistyöilmapiirin saavuttaminen on aivan yhtä tärkeää kuin lapsenkin kanssa. Yhteinen arviointi on selvityksessä käytetty termi, jolla korostetaan juuri tiedon avointa jakamista asiakkaan ja työntekijän välillä. Yhteistyön sisällöstä tulee näkyvämpää, kun asiakkaat tietävät alusta alkaen mitä tapahtuu ja miksi. Yhteisessä arvioinnissa tulee kunnioittaa sitä, että kaikki osapuolet ovat omia asiantuntijoitaan. Asiakkaat ovat oman elämänsä ja tunteidensa asiantuntijoita ja työntekijät ovat ammattinsa asiantuntijoita. Työntekijän tavoitteena on auttaa, tukea ja rohkaista asiakasta niin, että tämä löytää tärkeitä asioita ja voi kertoa siitä. Työntekijä keskustelee vanhempien kanssa heidän valmiuksistaan, vahvuuksistaan ja muutostarpeistaan. Valmiuksia pohditaan lapsen näkökulmasta eli miten vanhempien valmiudet näkyvät tai eivät näy lapsen arjessa ja elämässä. Vahvuuksien löytäminen ja niistä keskusteleminen voimaannuttaa vanhempia, mutta myös muutostarpeista on pysyttävä puhumaan avoimesti. Kun arvioidaan lastensuojelun avoimuuden tukitoimien tarvetta, on selvää, että lapsen elämässä on joitain asioita, joita pitää vahvistaa tai poistaa kokonaan. Näihin asioihin siis kohdistuu muutostarve. Asiakkaiden tulisi löytää ja pystyä nimeämään lapsen elämässä ja omassa vanhemmuudessa olevia valmiuksiin liittyviä vahvuuksia ja muutostarpeita. (Paaso 2010, 30 ja 34-35.)

5 Asiakkaiden kokemusten merkitys työn kehittämisessä

Ranne (2014, 14) toteaa, että palautteen merkitys on elintärkeä kaikessa elämässä ja kehityksessä. Puhuttaessa mistä tahansa työstä tai työskentelystä, palautteen kerääminen ja analysoiminen on välttämätöntä työn kehittämiseksi. Ilman palautteen keräämistä on vaarana, että työ ja työtavat rutinoituvat, eivätkä välttämättä enää vastaa nykytarpeisiin. Jotta työtä voisi kehittää, on tiedettävä millaisena esimerkiksi asiakkaat sen kokevat. Tässä opinnäytetyössä en kerää tai käsittele asiakaspalautteita, vaan tutkin asiakkaiden kokemuksia haastattelulla heitä ja pyrin näin kehittämään alkuarviotyötä. Vaikka tutkimukseni ei ole asiakaskysely, työntekijät voivat käyttää opinnäytetyöni tuloksia ikään kuin palautteena kehittäessään työtään.

Palautteen merkitys on työn kehittämisessä kiistaton. Palautteen avulla voidaan muun muassa arvioida työn suuntaa ja ennaltaehkäistä ja nostaa esille ongelmia. Palautteen avulla voidaan myös jakaa osaamista ja työstä tulee laadukkaampaa. Palaute on kiinteä osa työn monitoroinnin arviointia. Sitä käytetään tavoitteiden ja strategioiden suunnittelussa, tulosten arvioinnissa ja prosessien ja ammatillisen osaamisen kehittämisessä. Palaute on oleellinen osa ammatillisuutta ja vaikuttaa vääjäämättömästi niin siihen, mitä työssä tehdään kuin siihenkin mitä jätetään tekemättä. (Ranne 2014, 14-15.)

Palauteprosessi rakentuu palautteen hankinnasta tai annosta, vastaanottamisesta, käsittelystä ja vaikutuksesta. Nämä vaiheet eivät aina seuraa toisiaan, vaan voivat kulkea myös rinnakkain

tai edestakaisin. Työyhteisön hyvässä palautekulttuurissa palautteen anto ei ole vain yksittäinen tilanne, vaan enemmän jatkuvaa ja avointa pohtivaa keskustelua, joka on muodostunut toimintatavaksi. Hyvässä palautekulttuurissa painottuvat niin palautteen vastaanottotaito kuin antotaitokin. Vastaanottotaito perustuu muun muassa ajattelutapoihin, ihmiskäsitykseen tunteisiin ja uskomuksiin. Palautetta antaessa tärkeää on olla rakentava, kehittävä ja toista ihmistä kunnioittava. Palautteen antaminen on vuorovaikutusta, joten siinä on myös oltava hyvä kontakti. Kontaktin rakentaminen ja ylläpito luovat kanssakäymisen perustan. Hyvä kontakti synnyttää luottamusta, joka taas vahvistaa kontaktia. (Ranne 2014, 16-20 ja 31.)

Palaute liittyy tiiviisti vaikuttavuuden arvioimiseen. Vaikuttavuus mittaa sitä, kuinka hyvin toiminta tuottaa niitä tuloksia, joita sen on tarkoitus tuottaa. Palautteen on vaikutettava tai se on käytännössä hyödyttömiä. Kun palaute vaikuttaa, se tuottaa muutosta ja tuloksia. (Ranne 2014, 133 ja 135.)

5.1 Asiakaskokemusten merkitys sosiaalialalla ja alkuarviotyöskentelyssä

Sosiaalialan ammatillisen työn keskeinen periaate on asiakaslähtöisyys. Sosiaali- ja terveysministeriön neuvotteleva virkamies Virpi Vuorinen toteaa Merja Kerosen artikkelissa, että asiakasta ei nähdä vain passiivisena julkisten palveluiden käyttäjänä, vaan hän osallistuu omien tarpeidensa kartoittamiseen ja arviointiin. Asiakkaan ja hänen lähipiirinsä tuen tarpeet tulevat olla sosiaalihuollon toteuttamisen ensisijaisena lähtökohtana. Asiakkaan omien voimavarojen ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen ja kunnioittaminen on keskeistä yhteistyöhön perustuvassa asiakaslähtöisessä työskentelyssä. (Keronen 2013.)

Sosiaalialan ammattijärjestö Talentia korostaa ammattialan eettisissä ohjeissa työn kehittämisen tärkeyttä (Ammatin kehittäminen ja ammatissa kehittyminen 2013, 28). Sosiaalialan ammattilaisen on kehitettävä työkäytäntöjä ja menettelytapoja niin, että ne vastaavat paitsi ammatin eettisiä periaatteita, myös asiakkaiden tarpeita. Asiakaspalautteen avulla ammattilainen vastaa oman toimintansa tasosta asiakkailleen ja työnantajalleen. Oman toimintansa säännöllinen arvioiminen niin itse kuin ulkopuolisestakin näkökulmasta on työyhteisön vastuullista toimintaa. Tärkeää on myös kerätä tietoa organisaation tuottamien palvelujen vaikutuksista ja saadusta palautteesta. (Työntekijän ja työyhteisön eettinen harkinta ja vastuu 2013, 11.)

Lastensuojelutarpeen selvityksessä eli alkuarviotyössä asiakkaiden kokemukset ja palaute auttavat kehittämään ja kohdentamaan työtä kullekin asiakkaalle sopivaksi. Selvitystyössä on huomioitava asiakkaiden yksilölliset taustat, tarpeet ja ominaisuudet. Alkuarviotyöskentelyn

tulee olla suunnitelmallista ja siinä tulee olla määritellyt tavoitteet. Ilman näitä ominaisuuksia jää palautteen kerääminen irralliseksi ja turhaksi. Työskentelyn onnistumista ei voi arvioida, jos asiakas ei tiedä mikä on ollut työskentelyn tavoite. (Paaso 2010, 65.)

5.2 Asiakkaan ja työntekijän välinen dialogisuus

Dialogilla tarkoitetaan vuoropuhelua tai keskustelua. Dialogin tavoitteena on saavuttaa siihen osallistuvien henkilöiden välille sellainen uusi ymmärrys, jota yksin ei pysty saavuttamaan (Huhtinen 1996,100; Isaacs 2001, 40). Dialogisuudessa puolestaan toteutuu niin sanottu jaettu ymmärrys, joka syntyy osapuolten keskinäisessä neuvotteluprosessissa. He kyseenalaistavat, testaavat ja uudelleen muotoilevat toisen puhetta (Mönkkönen 2002, 34).

Asiakaspalautte sosiaalityössä tulee nähdä tärkeänä ja tarpeellisena kommunikaation välineenä, joka luo dialogia asiakkaan ja työntekijän välille. Palautteen ja sen käsittelyn voi siis nähdä asiakkaan ja hänen asioistaan vastaavan työntekijän vuoropuheluna. Mönkkösen mukaan (2002, 26 & 34) sosiaalialan opetuksessa pohditaan usein lasten ja nuorten parissa tehtävän työn vuorovaikutuksen problematiikkaa. Mönkkönen puhuu erilaisista kohtaamattomuuden ongelmista, joita monet lastensuojelussakin työskentelevät ammattilaiset pohtivat. Mönkkösen mukaan jokainen alalla työskentelevä joutuu kohtaamaan sen tosiasian, että aina tuota hyvän asiakassuhteen vaatimaa kohtaamista ei synny. Dialogiin ja dialogisuuteen pyrkiessä on molempien osapuolten äänet nousevat kuuluviin. Siksi asiakaskokemusten ja asiakaspalautteen merkitys vuoropuhelun ja kommunikaation tukena ja välineenä on tärkeä.

6 Aiempia tutkimuksia lastensuojelun asiakkaiden kokemuksista

Lastensuojelun asiakkaiden kokemuksia asiakkuuksista ja palveluista on viime aikoina tutkittu melko paljon. Lastensuojelun kentällä sattuneet traagiset tapaukset, kuten tunnettu Vilja Eerikan kuolema, ovat nostaneet lastensuojelun yleiseksi puheenaiheeksi ja asiakaskokemukset ovat alkaneet kiinnostaa työn kehittämistä kiinnostuneita. Esimerkiksi Katri Pulkkinen (2011) on tutkinut vanhempien kokemuksia lastensuojelun palveluista ja tukitoimista sekä yhteistyöstä lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Pulkkinen tutki myös sitä, minkälaisena vanhemmat kokevat perheen tilanteen suhteessa lastensuojelun työskentelyn tavoitteisiin. Suurin osa Pulkkinen aineiston asiakkaista koki yhteistyön lastensuojelun kanssa sujuneen hyvin. Positiiviset kokemukset johtuivat esimerkiksi kuulluksi tulemisesta tunteesta. Toisaalta työskentelyn herättämät tunteet olivat myös ristiriitaisia ja erityisesti työskentelyn alku herätti negatiivisia tunteita. (Pulkkinen 2011.)

Minna Makkonen (2013) on myös tutkinut asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä. Erityisesti Makkosta kiinnosti avoimen dokumentoinnin vaikutus asiakkaan osallisuuden tunteeseen.

Makkonen käytti aineistonaan asiakaspalautekyselylomakkeita, jotka hän lähetti edellisellä vuonna asiakkaina olleille vanhemmille ja yli 15-vuotiaille nuorille. Asiakkaat, joiden kanssa käytettiin avointa dokumentointia, kokivat enemmän osallisuutta työskentelyssä kuin he, joiden kanssa sitä ei käytetty. Tutkimuksessa kävi myös ilmi, että asiakkaat pitivät asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta ja kohtaamista tärkeänä ja että nuoret tiesivät vanhempia heikommin asiakkuutensa syyt sekä kokivat vanhempia harvemmin olleensa täysin osallisina työskentelyssä. (Makkonen 2013.)

Maarit Leskelä (2015) puolestaan on tutkinut täysi-ikää lähestyvien helsinkiläisten nuorten kokemuksia lastensuojelun asiakkuudesta sekä sosiaalialan työntekijöiltä saadusta avusta ja tuesta. Nuorilla oli sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia. Leskelän mukaan kokemukset vaihtelivat sen mukaan, oliko lastensuojelun apu toivottua vai ei. Leskelä mainitsi yhtenä haasteena 13-17-vuotiaiden lastensuojelun asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen ja tukemisen. (Leskelä 2015.)

Viimeisimpiä tutkimuksia lastensuojelutarpeen selvityksen asiakaskokemuksiin liittyen on vuonna 2015 valmistunut Johanna Hietamäen väitöskirja ”Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta”. Tutkimus keskittyi vanhempien kokemuksiin lastensuojelun alkuarvioinnista ja sen vaikutuksista. Hietamäen mukaan sosiaalityöntekijän asiakassuhde- ja voimavarakeskeinen toiminta edistivät alkuarvioinnin vaikutusten saavuttamista. Alkuarvioinnin vaikutuksia olivat muun muassa vanhemman kokemus lisääntyneestä tietoisuudesta lapsen tilanteesta, omista voimavaroista, perheen muutoksen tarpeista, sekä perhetilanteen parantamisesta. (Hietamäki 2015.)

7 Tutkimuksen toteuttaminen

Tämä opinnäytetyö pyrkii kuvaamaan asiakkaiden kokemuksia onnistuneeseen lastensuojelutarpeen selvitykseen johtaneista tekijöistä Hyvinkäällä. Tässä työssä onnistumisella tarkoitetaan vuoden 2015 muutoksia edeltäneen lastensuojelulain mukaisen lastensuojeluasiakkuuden päättymistä selvitysprosessiin ja nykyisten voimassa olevien muutosten mukaan sitä, että asiakkuutta ei aloitettu selvitysvaiheen aikana tai jälkeen. Opinnäytetyössä tehty tutkimus oli luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen ja kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto koostuu luonnollisissa ja todellisissa tilanteissa ja tiedon keruun välineenä suositaan ihmistä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161 ja 164.)

Syrjälän, Ahosen, Syrjäläisen & Saaren mukaan (1994, 12-13) kvalitatiivisuus sopii tutkimusotteeksi esimerkiksi silloin, kun ollaan kiinnostuneita tapahtumien yksityiskohtaisista piirteistä

ja tapahtumissa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkityksistä. Lisäksi laadullinen tutkimusote soveltuu syy-seuraussuhteiden tutkimiseen, kun tapausta ei voi tutkia kokeen avulla. Tässä työssä oltiin kiinnostuneita juuri tällaisista tekijöistä. Tutkittavina kohteina olivat paitsi alkuarviotiimin tekemä työ, myös erityisesti se, kuinka työ vaikutti yksittäisiin perheisiin. Tutkimus oli aineistolähtöinen eli eteni tutkimusaineiston ehdoilla (Metsämuuronen 2006, 202). Aineisto on koottu haastattelemalla lastensuojelun asiakkaita, joiden asiakkuus on päättynyt lastensuojelutarpeen selvityksen päätyttyä.

7.1 Tutkimustehtävä ja -kysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena oli alkuarviotyön ymmärtäminen ja kehittäminen asiakkaiden kokemusten perusteella. Tavoitteena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia ja näkökulmia siitä, mitä selvityksessä on tapahtunut silloin, kun intervention lopputuloksena on ollut lastensuojeluasiakkuuden päätyminen. Koska tässä opinnäytetyössä kiinnostus oli onnistumiseen johtaneissa tekijöissä, haastateltavat rajautuivat entisiin asiakkaisiin, joilla itselläkin oli ollut huoli ja tunne tuen tarpeesta ennen selvitysvaiheen työskentelyä. Työntekijöillä ja asiakkailla oli siis ollut yhteinen näkemys selvityksen tarpeellisuudesta. Olisi tämän tutkimuksen kannalta ollut merkitykseltä kysyä entiseltä asiakkaalta onnistumiseen johtaneita tekijöitä, jos asiakas olisi kokenut työskentelyn itsessään tarpeettomaksi. Tutkimuskysymykset saattavat vaikuttaa johdattelevilta, mutta tämä johtuu siitä, että ne sisältävät oletuksen, että interventio todella hyödytti asiakkaita.

Tutkimuskysymykset olivat:

- Mikä lastensuojelutarpeen selvityksessä interventiona oli asiakkaan kokemuksissa hyödyllistä?
- Miten interventio auttoi perhettä tarvittavien muutosten tekemisessä?
- Mikä interventiossa ja työntekijöiden toiminnassa oli eteenpäin vievää?

7.2 Aineistonkeruu

Tämän opinnäytetyön aineistona käytettiin kirjallisuutta ja haastatteluja. Haastateltavat olivat lastensuojelutarpeen selvityksessä olleiden entisten asiakkaiden vanhempia tai huoltajia. Lastensuojelussa asiakas on aina lapsi, mutta tässä työssä kuitenkin laajensin asiakas-termin tarkoittamaan koko perhettä. Haastateltavia oli kolme ja haastatteluihin osallistuvat vain huoltajat.

Metsämuuronen mukaan (2006, 88) laadullisessa tutkimuksessa käytetty haastattelu on kysymysten esittämistä valituille yksilöille tai ryhmille. Kysymysten avoimuus vaihtelee kysymys-

ja tutkimuskohtaisesti. Yksinkertaisuudessaan siis haastateltavilta kysytään mitä halutaan tietää. Haastattelu eroaa kyselystä siten, että haastattelussa kysymykset esitetään suullisesti, kasvotusten tai puhelimitse (Tuomi & Sarajärvi 2011, 73).

Tiedonkeruumenetelmänä haastattelu on hyvin joustava. Kysymyksiä voi tarvittaessa toistaa, selventää ja tarkentaa. Haastattelijalla on myös mahdollisuus käydä keskustelua haastateltavan kanssa, joka saattaa avata tutkittavaa asiaa entisestään. Lisäksi haastattelussa ei ole välttämätöntä esittää kysymyksiä jäykästi tietyssä järjestyksessä, vaan haastattelija voi muuttaa kysymysten järjestystä parhaaksi katsomallaan tavalla. Haastateltavien suullisten vastausten lisäksi haastattelija saa tietoa myös havainnoimalla eli tarkkailemalla esimerkiksi kuinka haastateltavat sanovat jonkin asian. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 73.)

Tässä opinnäytetyössä tiedonkeruumenetelmänä käytettävät haastattelut olivat puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Metsämuurosen mukaan (2006, 115) teemahaastattelu sopii hyvin, kun haastateltavat asiat ovat intiimejä tai arkoja. Teemahaastattelussa edetään tiettyjen teemojen varassa ja esitetään niihin liittyviä tarkentavia kysymyksiä. Teemahaastattelu on hyvin avoin ja antaa haastateltavalle tilaa pohtia, rakentaa ja syventää vastaustaan. Ruusuvooren ja Tiittulan mukaan (2005, 10) tutkimuskysymykset ohjaavat näkökulman valintaa, mutta näkökulmasta riippumatta tärkeää on pohtia myös sitä, miten kysymykset ovat saattaneet ohjata tai johdatella haastateltavan vastuksia. Teemahaastattelussa korostuvat ihmisten tulkinnat asioista sekä heidän niille antamat merkitykset (Hirsijärvi & Hurme 2001, 48). Lisäksi teemahaastattelussa korostuu se, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Haastattelun teemat ovat etukäteen valittuja ja perustuvat siihen, mitä tutkittavasta asiasta jo tiedetään. Haastattelussa pyritään löytämään vastauksia, jotka ovat merkityksellisiä tutkimuksen tarkoitukselle ja tutkimustehtävälle. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 75.)

Opinnäytetyöni haastateltavat olivat lastensuojelun entisiä asiakkaita, joilla asiakkuus oli päättynyt lastensuojelutarpeen selvityksen päätyttyä. Hyvinkään lastensuojelun alkuarviotiimi valitsi haastateltavat antamieni toiveiden ja kriteereiden perusteella. Näin oli todennäköisintä, että haastateltavat tuottivat tutkimuksen kannalta oikeanlaista ja hyödyllistä aineistoa. Asiakkaiden anonymiteetin säilyttämiseksi työntekijät ottivat heihin yhteyttä. Lisäksi, tutkimuksen kannalta olisi ollut mielenkiintoista tutustua myös asiakkaiden dokumentteihin eli työntekijöiden tekemiin asiakaskirjauksiin, mutta tässä tapauksessa se ei valitettavasti ollut ajankäytön ja salassapitoseikkojen vuoksi mahdollista. Tähän pohdintaan palataan kuitenkin vielä myöhemmin.

7.3 Analyysimenetelmät

Tämän opinnäytetyön analysoitava aineisto koostuu litteroiduista haastatteluista. Sisällönanalyysi on tapa analysoida tällaista kirjalliseen muotoon saatettua materiaalia systemaattisesti ja objektiivisesti. Menetelmällä pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä tiivistettyyn ja yleiseen muotoon. Kun aineisto on järjestetty sisällönanalyysin avulla, voidaan aineistosta vetää johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 103.) Koska opinnäytetyön aineisto koostuu suurilta osin haastattelujen avulla tehdyistä tulkinnoista ihmisten kokemuksista, on tutkimusstrategia osin myös fenomenologinen (Fenomenologinen tutkimus 2015).

7.3.1 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jonka avulla voidaan etsiä tekstin merkityksiä. Tässä menetelmässä todellisuus nähdään inhimillisenä ajattelutapana. Tästä syystä menetelmä sopii hyvin ihmisten tuottamien dokumenttien analysointiin. Analyysin on tarkoitus luoda selkeä sanallinen kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 104 & 108.)

Haastattelujen nauhoittaminen mahdollistaa haastatteluvuorovaikutuksen tarkastelun ja analysoinnin. Kuuntelemalla nauhoitusta useamman kerran voi haastattelusta erottaa sävyjä, joita ei aiemmilla kuunteluilla välttämättä ole huomannut tai huomioinut. Nauhoitteesta voi kuulua esimerkiksi haastateltavan epäröintiä, haastattelijan johdattelua ja tarkennuksia johonkin asiaan. Tällaiset yksityiskohdat luovat syvempää merkitystä tutkimusaineistoon kuin vain puhutut sanat. (Ruusuvuori & Tiittula, 2005, 15.)

Nauhoitetut haastattelut kuunnellaan ja litteroidaan eli kirjoitetaan sanatarkasti puhtaaksi. Litteroituihin haastatteluihin perehdytään ja niistä etsitään, alleviivataan ja listataan pelkistettyjä ilmauksia. Tekstin pelkistämällä tarkoitetaan tutkimukselle epäolennaisen materiaalin karsimista aineistosta. Tutkimustehtävä ohjaa pelkistämistä, eli aineistosta nostetaan esiin tutkimustehtävän kannalta olennaiset ilmaukset. Pelkistetyistä ilmauksista etsitään samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia, ilmauksia yhdistellään ja niistä muodostetaan alaluokkia. Alaluokkia puolestaan yhdistellään ja niistä muodostetaan yläluokkia. Yläluokkia yhdistellään edelleen ja näin muodostetaan kokoava käsite, pääluokka. Johtopäätöksiä vedettäessä pyritään ymmärtämään, mitä asiat merkitsevät tutkittaville, eli haastateltavia pyritään ymmärtämään heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 109 & 113.)

7.3.2 Fenomenologinen tutkimusstrategia ja kokemuksen tutkiminen

Fenomenologia on tutkimusstrategia, joka korostaa kokemukseen ja aistihavaintoihin perustuvaan ymmärryksen muodostumista tutkimuskohteesta. Fenomenologisesta näkökulmasta voidaan siis tarkastella muiden ihmisten kokemuksia ja näiden kokemustensa kautta muodostuvaa ymmärrystä. (Fenomenologinen tutkimus 2015.) Vallin ja Aaltolan mukaan fenomenologiassa ihmiskäsityksessä tutkimuksen teon kannalta keskeisiä käsitteitä ovat kokemus, merkitys ja yhteisöllisyys. Fenomenologiaan perustuva haastattelu on mahdollisimman avoin, luonnollinen ja keskustelunomainen, ja siinä pyritään antamaan haastateltavalle mahdollisimman paljon tilaa. Kokemuksista puhuttaessa kieli on erilaista kuin puhuttaessa yleisistä käsityksistä, kuten mielipiteistä ja uskomuksista. Toisen kokemuksen tavoittelu määrää tavan, jolla asioista ryhdytään puhumaan. Haastattelukysymysten tulisi olla avoimia ja ohjailta vastausta mahdollisimman vähän. Kysymykset pyritään laatimaan niin, että vastaukset olisivat kuvailevien tarinoiden kaltaisia. Kysymykset ovat esimerkiksi muotoa ”Kuvaile, millainen...” tai ”Miltä tuntui, kun...”. (Valli ja Aaltola 2015, 29 ja 39.)

Fenomenologiseen tutkimusstrategiaan liittyy kokemusten tutkiminen ja kokemusperäisen tiedon hyödyntäminen. Kokemukset ovat henkilökohtaisia ja usein tunneperäisiä. Kokemukseen keskittyvä tutkimus muotoutuu kokemuksen kuvaamisesta, jäsentelystä ja kokemuksen tuottaman tiedon analysoimisesta. Tavoitteena on havainnoida empiirisesti muiden ihmisten kokeamista ja jäsentää tätä kokemusperäistä tietoa tutkittavasta asiasta. (Kokemuksen kuvaaminen 2015.) Perttula toteaa, että kaikki subjektiivisten kokemusten tutkimus ei kuitenkaan ole fenomenologista. Fenomenologinen kokemuksen tutkimus pyrkii kuvaamaan sitä rakennetta, jota koettu ilmiö edellyttää. Tuo rakenne on se, jonka vuoksi koettu ilmiö on juuri tietynlainen. (Perttula 2012, 331.)

7.4 Tutkimuksen eettisten kysymysten merkitys

Arkaluonteisen aineiston vuoksi opinnäytetyössäni on erittäin tärkeää huomioida aineiston keruuseen liittyvät eettiset kysymykset. Näitä ovat Ruusuvuoren & Tiittulan mukaan esimerkiksi luottamus, anonymiteetti ja perusteellinen informointi. Pääaineistosta, eli haastattelumateriaaleista poistetaan analyysivaiheessa kaikki mahdolliset tunnistetiedot. Näin tutkimuksessa varmistuu haastateltavien henkilöiden anonymiteetin turvaaminen. Se, että haastattelija kertoo haastateltaville haastattelun tarkoituksesta ja käsittelee ja säilyttää saamiaan tietoja luottamuksellisina sekä suojelee haastateltavien anonymiteettiä, herättää luottamusta. Jos haastateltavan ja haastattelijan välille syntyy luottamus, haastateltava vastaa kysymyksiin avoimemmin, kuin ilman luottamusta. (Ruusuvuori & Tiittula, 2005, 17.)

Tämän opinnäytetyön eettisyyttä tarkasteltaessa on syytä pohtia myös kysymystä tutkimuksen oikeutuksesta. Aihe on hyvin arkaluonteinen, jonka vuoksi haastateltavat ovat ikään kuin haavoittuvassa asemassa. Tutkimukseni tarkoitus on kuitenkin tuottaa hyvää kohderyhmälle, jota haastateltavat edustavat, eli lastensuojelun alkuarvion asiakkaille. Heidän kokemustensa perusteella on mahdollista kehittää alkuarviotyötä ja näin edesauttaa tulevien asiakkaiden positiivisia kokemuksia sekä autetuksi ja kuulluksi tulemisen tunnetta.

8 Tutkimustulokset ja niiden analysointi

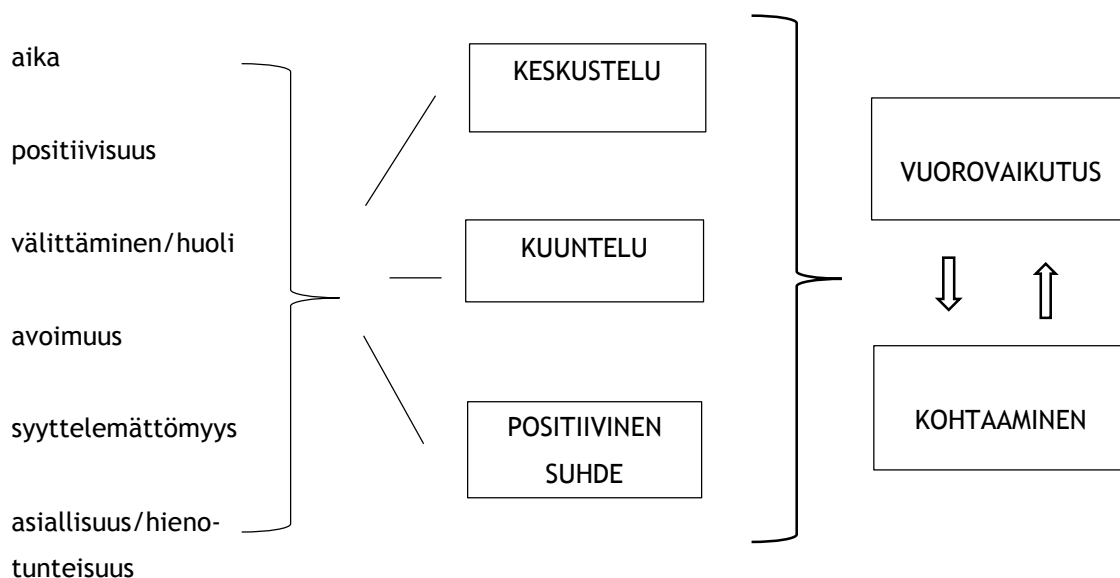
Opinnäytetyöhön haastateltiin kolme Hyvinkään alkuarvion entistä asiakasta. Haastatteluissa käytettiin kaikissa samaa haastattelurunkoa (Liite 3), mutta tarpeen mukaan tarkentavia kysymyksiä esitettiin myös suunnitellun rungon ulkopuolelta. Haastattelutilanteesta pyrittiin tekemään mahdollisimman mukava ja tukemaan haastattelun narratiivisuutta ja keskustelevaa henkeä. Tarvittaessa haastattelua rajattiin kuitenkin niin, että keskustelu pysyi ennalta määriteltyjen teemojen sisällä. Haastattelujen jälkeen haastattelunauhoitteet litteroitiin ja niistä poistettiin tunnistetiedot ja opinnäytetyön kannalta epäolennainen materiaali. Litteroidusta materiaalista poimittiin esiin tutkimuskysymysten kannalta oleellinen tieto, joka teemoitettiin sisällönanalyysin menetelmiä hyödyntäen. Tämän jälkeen tuloksista muodostettiin johtopäätöksiä.

8.1 Haastattelujen analysointi

Haastattelut sujuivat haastattelijan vähäisestä kokemuksesta ja haastateltavien lievästä jännityksestä huolimatta hyvin. Haastateltaville oli tarjolla virvokkeita ja heille kerrottiin tarkkaan haastattelun tarkoituksesta, sisällöstä ja salassapitoasioista. Perusteellinen informointi rentoutti haastateltavia ja orientoi heidät kertomaan halutuista teemoista. Haastattelujen toteuttamiseen oli varattu runsaasti aikaa, joten teemat voitiin käydä läpi ilman kiireen tuntoa. Haastattelut kestivät noin 30 minuuttia.

Haastattelujen jälkeen nauhoitettu aineisto litteroitiin ja pelkistettiin, eli siitä poistettiin epäolennainen materiaali. Pelkistetystä haastatteluaineistosta etsittiin positiiviseen kokemukseen viittaavia ilmaisuja, eli ilmaisuja, jotka tavallaan vastaavat kysymykseen ”Mikä lastensuojelutarpeen selvityksessä oli hyvää?”. Positiivisia ilmauksia tekstistä alleviivatessa kävi pian ilmi, että tietyn tyyppiset ilmaisut esiintyivät toistuvasti. Haastateltavien vähäisen määrän vuoksi kiinnitettiin tuloksia analysoitaessa huomiota ilmaisujen ilmenemiskertojen lisäksi myös niiden painotukseen, eli siihen, kuinka tärkeänä haastateltava piti ilmaisemaansa asiaa. Painotukset kuuluivat nauhoitteilla haastateltujen äänenpainotuksena. Tämä on myös esimerkki siitä, kuinka tulosten tulkinnassa tärkeää ei ole ainoastaan se mitä sanotaan, vaan

myös kuinka se sanotaan. Haastatteluissa toistuneet positiiviset ilmaisut muodostavat sisällyksen analyysin menetelmiä noudattaen alaluokkia. Näitä ilmaisuja yhdistelemällä muodostui kolme yläluokkaa, joista puolestaan muodostui kaksi pääluokkaa. Tulokset on esitetty Kuviossa 1.



Kuvio 1: Haastatteluissa ilmenneet teemat ja muodostetut luokat

Kuviossa vasemmalla olevat teemat välittyivät kaikista haastatteluista. Ne ilmaisevat asioita, joita haastatellut pitivät hyvänä työskentelyssä. Keskustelu, kuuntelu ja asiakkaan ja työntekijän välinen positiivinen suhde edellyttävät näitä piirteitä. Kaikki nämä puolestaan sisältyvät hyvään vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen.

Seuraavaksi teemoja ja luokkia tarkasteltiin tutkimuskysymyksiä suuntaviivoina käyttäen, eli tutkimuskysymyksiin pyrittiin löytämään vastauksia koodatusta ja analysoidusta haastatteluiden aineistosta. Tulosten esittämisen tueksi haastatteluista on poimittu suoria lainauksia. Suuret kirjaimet osoittavat haastatellun painottaneen kyseistä sanaa. Merkkiä ”–” puolestaan on käytetty, kun tekstin välistä on selkeyden vuoksi jätetty tarpeetonta materiaalia pois.

Ensimmäisellä tutkimuskysymyksellä selvitettiin sitä, mikä lastensuojelutarpeen selvityksessä interventiona oli asiakkaan kokemuksissa hyödyllistä. Haastatteluissa kävi ilmi, että alkuarvion entiset asiakkaat kokivat hyödyllisinä muun muassa työntekijöiden kanssa käydyt keskustelut. Keskustelut koettiin rakentavina ja avoimina.

”Kyllä se tuntuu auttavalta ja hyödylliseltä.” (Haastateltava 3)

”...ihan tosi rakentavia siis ne...juttelut.” (Haastateltava 2)

”Oli...hirveen helppo ja...semmonen hyvä jutella ja käydä niitä asioita läpi.”
(Haastateltava 3)

Asiakkaat myös kokivat, että näissä keskusteluissa ei syytelty ketään ja lapset saivat vapaasti ja painostamatta kertoa kokemuksistaan ja tunteistaan.

”...ei HEILTÄ (lapsilta) vaadittu mitään vaan he sai kertoa miltä heistä tuntuu ja mitä he toivoo...” (Haastateltava 1)

”Siellä ei syytelty, huomioitiin tilanne lapsen kannalta...” (Haastateltava 3)

Hyvän keskusteluyhteyden luomisessa auttoivat myös positiivinen suhde työntekijöihin, hyvä vuorovaikutus ja mahdollisuus tavoittaa työntekijä aina tarvittaessa.

”Joo kyl ne soitteli muutenki mulle ja kysy et miten meni.” (Haastateltava 1)

”Kyllä. SITÄ voi sanoo et se oli nimenomaan semmonen. Minuun teki tosi paljon vaikutuksen se et siellä ei niin ku syytelty mitään siellä tode—todettiin se asia miten se on. Ei syytelty ja pyrittiin näkemään niin ku myös MUN...puolelta se tilanne.” (Haastateltava 3)

”No se että sen...no se tapaamistilanne itsessään jo oli semmonen luottamusta herättävä ja huomasin...Siin ei todellakaan ollu mitään kiireen tuntua. ”—” Ja sit se et oli MAHDOLLISUUS useempaan puheluun, niin paljo kun oli tarvista jutella ni pysty soittaa. Jotenki niin ku kokonaisuudessaan hirmu luottamusta herättävä ja ei ollenkaan tullu semmonen olo et heil ei ois ollu aikaa.”
(Haastateltava 3)

Hyödyllistä lastensuojelutarpeen selvityksessä oli myös se, että asioihin puututtiin ja tartuttiin. Asiakkaat kokivat saaneensa tukea tärkeisiin päätöksiin ja muutoksiin.

”Mm, se et ehkä se tavallaan niin ku autto mua tekemään sit sen päätöksen, toisaalta. Se, et sieltä sai sen tuen aikanaan ku sinne mentiin...!” (Haastateltava 1)

”Et mun mielestä siis mä oon alunperinki ollu sitä mieltä et se on hyvä et asioihin...puututaan.” (Haastateltava 2)

”...se että siihen...siihen silloin tartuttiin ja se käytiin läpi...niin se varmaan autto...” (Haastateltava 3)

Lisäksi yhdessä haastatteluista kävi ilmi, että lastensuojelun työntekijöiden yhteydenpito muihin hoitokontakteihin koettiin hyvänä asiana.

”Mut pidettiin varmaan koko aika kartalla tavallaan. ”–” ku he teki yhteistyötä A-klinikan kanssa...”–” sieltä (lastensuojelusta) soitettiin ”–” ehkä oli semmonen turvallinen olla ja semmonen et joku välittää ihan oikeesti meistä. ”–” et välitetään ”–” et heidän kautta tuli tieto.” (Haastateltava 1)

Toinen tutkimuskysymys koski sitä, miten lastensuojelutarpeen selvitys auttoi perhettä muutosten tekemisessä. Haastatteluiden perusteella asiakkaat kokivat auttavaksi sen, että he huomasivat ja tunsivat, että työntekijöillä oli huoli, halu auttaa ja että he todella välittävät. Joillekin haastatelluille työntekijöiden empatia ja vanhemman mielipiteen ja jaksamisen huomioiminen oli tullut jopa yllätyksenä.

”...mä koin erityisen semmose myönteisenä myöskin sen että he...he niin ku kiinnitti huomiota siihen että miten MINÄ voisin saada apua omaan tilanteeseen. Et he esittivät huolen niin kun siitä että miten MINÄ voisin saada apua ja päästä...elämässä eteenpäin joka tapauksessa että...”–” he niin ku...kiinnitti tavallaan huomion myös MINUN tilanteeseen.” (Haastateltava 3)

”...pistettiin tavallaan miettiin et miten...pystyis muuttamaan sitä...ettei tällasta ois...mistä saa apua.” (Haastateltava 1)

Asiakkaita auttoi myös tilanteen perusteellinen kartoitus, runsaat keskustelut ja helppo yhteydenpito. He kokivat saaneensa tukea ja sysäyksen pysähtyä miettimään tilanteitaan. Kiihosta työskentelyssä sai myös asiakkaan ajan tasalla pitäminen.

”No kyl mä uskon ku sielt tuli semmonen kannustaminen ja se et ku ne tavallaan kartotti lapsien sitä tilannetta”–”Varmaan se oli semmonen kokonaisuus että.....pistihän se niin ku miettimään sitä elämää.” (Haastateltava 1)

”Et kyl se tilanne käytiin hirveen selkeesti ja ajan kanssa siis läpi.” (Haastateltava 2)

”...et ku oli niit puhelinkeskusteluja ni ei ollu ikään kuin mikään hoppu vaan sai tuoda tuntonsa ja asiansa julki ihan niin ku...rauhallisessa tahdissa että... he joko ei oo liian kiireisiä tai sitte he osaa niin ku kuitenkin hoitaa nää...paineenki alla.” (Haastateltava 3)

”Mut pidettiin varmaan koko aika kartalla tavallaan.” (Haastateltava 1)

Erityisesti haastateltavia oli yllättänyt työskentelyn ja työntekijöiden positiivisuus ja syyttelemättömyys. Tämä oli muuttanut myös asiakkaiden omia asenteita, mikä puolestaan auttoi työskentelyyn motivoitumisessa.

”...että oikeasti tässä niin ku jutellaan ja kuunnellaan miten asiat on.”
(Haastateltava 2)

”Mut sit ku sen huomas siin tapaamisen myötä et eihän ne haluu ku itään muuta ku hyvää ”—” autto sit siihen ratkasuun.” (Haastateltava 1)

Eräs haastateltava oli kokenut lastensuojelun yhteydenoton merkkinä huonosta vanhemmuudesta ja tunsy syyllisyyttä. Työskentely oli kuitenkin auttanut häntä pääsemään syyllisyydestä ja muuttamaan ajatusmalliaan.

Haastateltava 3: ”Niin se oli omiaan auttamaan siihen et mä ITSEKIN pystyin käsittelemään sen tilanteen ja totesin että...tämmönen erhe on sattunut ja tää on kovin inhimillistä ku ajattelee mun sen hetkistä elämäntilannetta.”

Haastattelija: ”Pääsit niin ku siitä syyllisyydestä?”

Haastateltava 3: ”Joo! Kyllä, he ei MILLÄÄN lailla ruokkinu sitä että...päinvastoin niin ku sanoin ni nehän oli hyvin myötätuntosia. ”—” Se oli todella täytyy sanoo täyden kymppin arvonen juttu.”

Kolmannen tutkimuskysymyksen kiinnostuksen kohteena olivat lastensuojelutarpeen selvityksessä ne tekijät, jotka asiakkaat kokivat eteenpäin vievinä. Kaikki haastatellut olivat sitä mieltä, että työntekijöihin muodostui positiivinen ja luottava suhde. Ilmapiiri koettiin avoimeksi ja hyväksyväksi.

”Varmaan se semmonen positiivinen avoin ilmapiiri ja sit ettei syytetty ketään.” (Haastateltava 1)

”...et ei ollu mitään semmosia...ennakkoasenteita. ”–” ne oli hyvin niin ku tämmösii lämpimiä kuitenkin ne keskustelut ja semmosia et niissä ei ollu mitään semmosta jännitystä.” (Haastateltava 2.)

”Oli hirveen helppo ja...semmonen hyvä jutella ja käydä niitä asioita läpi et mun mielest ihan loppuun saakka oli TODELLA hyvä se...suhde.” (Haastateltava 3)

”...ne oli hirvittävän niin ku...avoimia ja anto keskustella ja...semmonen et nei syytelly ketään et nyt oot tehny tällasta että ”häpee”.” (Haastateltava 1)

Myös työntekijöiden persoonaan ja suhtautumiseen viittaavat tekijät vaikuttivat eteenpäin vievinä voimina. Työntekijöiden lähestymistapa koettiin lämpimänä, myötätuntoisena ja helposti lähestyttävänä. Asiakkaissa oli herännyt tunne, että heidän tapauksensa on tärkeä.

”...kaikin puolin oli tosi niin ku...semmosia...sydämellisiä avoimia ihmisiä et oli helppo keskustella. ” (Haastateltava 1)

”Että kuunneltiin hyvin tarkkaan...ja keskusteltiin.” (Haastateltava 2)

”Jotenki hirmu asiallisesti ja jopa myötätuntoisesti osattiin hoitaa se. ”–”ni tuntu et heille on todella tärkeää se...nimenomaan se meidän asia...et siin ei ollu mitään semmost niin ku...liukuhihnasyntemmin makua.” (Haastateltava 3)

”Mä koin koko ajan et heil on aikaa ja meidän tapaus on tärkeä. ”–”Se tapa millä se asiat käsiteltiin niin...se oli erittäin hienotunteinen ja hyvä.” (Haastateltava 3)

Haastateltavat myönsivät mahdollisten negatiivisten ennakkoasenteiden muuttuneen selvitystyöskentelyn aikana. Odottamattomat positiiviset kokemukset olivat voimaannuttavia ja eteenpäin vieviä. Toisaalta myös erään asiakkaan positiivinen ennakkoasenne tuki työskentelyä.

”Kyl se positiivisuus mun mielestä siinä yllätti...”–” että oikeasti tässä niin ku jutellaan ja kuunnellaan miten asiat on.” (Haastateltava 2)

”Jotenki niin ku kokonaisuudessaan hirmu luottamusta herättävä ja ei OLLENKAAN tullu semmonen olo et heil ei ois ollu aikaa.” (Haastateltava 3)

”...ja se vaan tavallaan niin ku tuli positiivisemmaks et tää on ihan OIKEESTI hyvä juttu.” (Haastateltava 1)

Haastateltava 1:”Mul on ihan positiivista niin ku...en en voi mitenkään niin ku sanoa mitään kielteistä tästä asiakkuudesta...”–” TOSI miellyttäviä ihmisiä ja semmosia niin ku...heillä oli huoli ja tavallaan...oli heillä huoli MINUNKIN jaksamisesta että...”

Haastattelija:” Että jäi sellanen tunne että välitetään?”

Haastateltava 1: ”Joo, joo!”

”–” esimerkiks lastensuojelu ON hirveen hyvä asia, et mä koen sen enemmänki positiivisena enkä...OLLENKAAN niin ku sillä tavalla et...nyt kytätään tai tullaan kotiin kyttäilemään. Et mun mielestä siis mä oon alunperinki ollu sitä mieltä et se on hyvä et asioihin...puututaan.” (Haastateltava 2)

8.2 Johtopäätökset

Analysoitua haastatteluaineistoa edelleen tarkastelemalla voi tutkimustuloksista tehdä johtopäätöksiä. Koska kyseessä ei ole määrällinen vaan laadullinen tutkimus, johtopäätökset eivät pyri aukottomiin yleistyksiin, vaan ovat tutkijan tulkintoja aineistosta. Trochim mukaan laadullinen aineisto mahdollistaa syvemmän ymmärryksen saavuttamisen tutkittavasta asiasta. Siinä missä määrällisen tutkimuksen numeerisen aineiston yleistäminen on suoraviivaisempaa, laadullinen tutkimusaineisto on ikään kuin ”raakaa” dataa, joka täytyy itse järjestää ja kategorisoida. Laadullinen tutkimus soveltuu monimutkaisten ja arkojenkin kysymysten tutkimukseen ja sillä pyritään saamaan lisää tietoa kiinnostuksen kohteena olevasta asiasta. (Trochim 2006.) Tässä opinnäytetyössä pyrittiin selvittämään lastensuojelutarpeen selvitykseen liittyneitä tekijöitä, jotka johtivat työskentelyn onnistumiseen niin, että lastensuojeluasiakkuus päätettiin.

Analysoidun haastattelumateriaalin perusteella voi tehdä johtopäätöksen, että lastensuojelutarpeen selvityksen asiakkaat arvostavat hyvää vuorovaikutusta ja pitävät sitä tärkeänä onnistumisen välineenä. Haastatellut kuvasivat työskentelyä paljon niillä teemoilla, jotka kuuluvat hyvään vuorovaikutukseen (Kuva 1). Työntekijät koettiin välittävinä ja sydämellisinä ihmisinä, minkä ansiosta asiakkaille välittyi tunne, että heidän hyvinvoinnistaan välitetään. Positiiviseen tulokseen vaikutti myös se, että asiakkaille ei tullut työskentelyssä syytetty olo. Sen sijaan he kuvasivat työntekijöiden suhtautumista ja lähestymistapaa asialliseksi ja hienotunteiseksi. Avoin ja kuunteleva ilmapiiri auttoi vaikeiden asioiden käsittelyssä ja mahdollisti hyvän keskusteluyhteyden. Sen lisäksi, että työntekijät kuuntelivat tarkkaan asiakasta, he myös

kannustivat ja osoittivat myötätuntoa. Vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa sosiaalialan työntekijän ammatillista osaamista. Sosiaalialan ammattijärjestö Talentian eettisten ohjeiden mukaan vuorovaikutus ihmisen ja hänen ympäristönsä välillä on sosiaalityön kohde. (Sosiaalialan työn kansainvälinen määritelmä 2013, 7.)

Asiakkaille välittyi myös kiireettömyyden tunne. Lastensuojelun asiakasmäärät ovat viime aikoina puhuttaneet paljon. Tonttilan mukaan kasvavat lastensuojeluilmoitusmäärät tarkoittavat sosiaalityöntekijöiden työmäärän ja tehtyjen lastensuojelutarpeen selvitysten määrän kasvua, mikä kuormittaa kuntien lastensuojelua. Esimerkiksi Vuonna 2012 niin kutsutuissa Kuusikko - kunnissa, eli Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Turussa, Tampereella ja Oulussa, tehtiin lastensuojeluilmoituksia yli 38 100 ja lastensuojelutarpeen selvityksiä yli 25 % enemmän kuin edellisvuonna. (Tonttila 2014, 6.) Mielestäni kiireettömyyden tunteen välittymistä voi pitää työntekijöiden ammatillisen osaamisen tuloksena. Työntekijät ovat pystyneet syvennymään asiakaslähtöiseen kohtaamiseen. He ovat kyenneet ikään kuin pysähtymään kunkin asiakkaan kohdalle niin, että asiakkaalle on välittynyt tärkeyden tunne.

Tutkimusaineistosta on pääteltävissä, että onnistuneessa lastensuojelutarpeen selvitystyökentelyssä on tapahtunut myös kohtaaminen. Mirjami Ruotsalaisen mukaan kokonaisvaltaisessa kohtaamisessa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana ammattilaisten rinnalla ja pääpaino on asiakkaan ja työntekijän keskinäisessä vuorovaikutuksessa (Ruotsalainen 2011, 17). Hyvä vuorovaikutus siis mahdollistaa kohtaamisen kokemuksen. Asiakas kokee, että häntä kuunnellaan ja että hän pystyy kertomaan omista tunteistaan ja kokemuksistaan. Asiakkaalle syntyy tunne, että työntekijät arvostavat asiakkaan oman elämän asiantuntijuutta. Pelastakaa lapset ry:n lastensuojelupalveluiden johtaja Riitta Hyytinen on kommentoinut Toimiva lastensuojelu -loppuraportissa kohtaamisen tärkeyttä toteamalla, että laadukas ja vaikuttava lastensuojelu edellyttää lasten ja heidän vanhempien aitoa kohtaamista sosiaalityössä (Osallisuus ja kohtaaminen ovat toimivan lastensuojelun edellytys 2013).

Analysoituja haastatteluja tutkiessa oli kiinnostavaa huomata eroavaisuuksia siinä, millaisia tekijöitä pidettiin missäkin yhteydessä tärkeinä. Tarkastellessa tuloksia toiseen tutkimuskysymykseen, eli miten interventio auttoi perhettä tarvittavien muutosten tekemisessä, oli havaittavissa, että asiakkaat ovat arvostaneet aktiiviseen työskentelyyn viittaavia tekijöitä. Muutosten työstämisessä asiakkaat ovat pitäneet hyödyllisenä hyvin konkreettisia asioita, kuten runsasta keskustelua, tilanteen kartoittamista, yhteydenpitoa ja työskentelyyn ja asioiden miettimiseen kannustamista. Kun puolestaan tarkastelee asioita, joita asiakkaat arvostivat eteenpäin vievinä tekijöinä, olivat ne enemmän abstrakteja ja työntekijän luonteeseen tai ominaisuuksiin liittyviä. Eteenpäin vievinä asioina koettiin esimerkiksi työntekijän sydämellisyys, positiivinen ja luottamusta herättävä suhde, hienotunteisuus, myötätunto ja tärkeyden kokemus. Tanskasen ja Timonen-Kallion mukaan (2009 18) tietyn menetelmän valitseminen

perustuu aina asiakkaan tarpeeseen ja tavoitteisiin. On selvää, että tiettyjen työskentelytapojen sopivuutta ei voi yleistää kaikkiin tietynlaisiin tilanteisiin tai asiakkaisiin. Tällöin työskentely ei enää olisi asiakaslähtöistä. Kuitenkin tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia tarkastellessa voi todeta, että muutosten tekemisessä haastateltuja asiakkaita on auttanut konkreettinen työskentely, kun taas eteenpäin vievänä on koettu työntekijöiden avoin, tukeva ja myötätuntoinen toiminta.

Analysoidusta haastatteluaineistosta voi myös päätellä, että asiakkaat kokivat hyvin tärkeäksi sen, että myös vanhempia tuettiin ja autettiin. Haastatellut kokivat, että vaikka lastensuojeluilmoitus olikin tehty heidän toimintansa seurauksena, työntekijät eivät syyllistäneet vanhempaa, vaan tarjosivat tukea ja apukeinoja tilanteen muuttamiseksi. Lastensuojelun työntekijöille ja alaan perehtyneille vanhempien tukeminen työskentelyssä on itsestään selvää. Kiinnostavaa tässä onkin se, kuinka asiakkaat eivät olleet osanneet odottaa vanhemmille tarjottavaa apua ja myötätuntoa ja kenties juuri siitä syystä mainitsivat sen onnistuneeseen selvitykseen johtaneena erityisenä positiivisena ja auttavana tekijänä. Yllättyneisyys vanhempien saamasta tuesta nousi haastatteluissa esille useamman kerran, jonka voi nähdä kertovan vailinaisesta, tai jopa virheellisestä kuvasta lastensuojelutyöstä. Tähän pohdintaan palataan myöhemmin.

8.3 Luotettavuuden arviointi

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida monin eri tavoin. Syrjäsen, Ahosen, Syrjäläisen ja Saaren mukaan (Syrjänen ym. 1994, 48-49.) luotettavuutta voidaan mitata esimerkiksi saturaatiolla, eli kyllästymisellä, joka on saavutettu, kun aineiston kasvattaminen ei tuota enää uutta tietoa. Sen sijaan määrällisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytettävät validiteetin ja reliabiliteetin käsitteet eivät aina sovi laadullisen aineiston arviointiin. Laadullisen tutkimuksen piiristä ei löydykään yhtenäistä käsitystä luotettavuuden arvioinnista. Tulosten käyttökelpoisuuden arvioiminen jääkin usein myös lukijan vastuulle.

Laadullisessa tutkimuksessa lähestytään tutkittavaa kohdetta hyvin tulkitsevalla tavalla. Toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa, laadullisessa aineistossa ei ole numeerisesti löydettävissä olevaa oikeaa vastausta. Metsämuurosen mukaan (2010, 214) laadullisesta aineistosta on monta tapaa tehdä jopa toisiinsa nähden ristiriitaisia päätelmiä, sillä laadullinen tutkimusprosessi perustuu pitkälti tutkijan omaan intuitioon, tulkintaan, järjeilykykyyn ja luokittelu- ja yhdistämisvalmiuksiin. Trochimin mukaan (2006) laadullisen tutkimuksen yksityiskohtaisuus voi hankaloittaa tutkimusta, mutta toisaalta se myös mahdollistaa tutkittavan ilmiön tarkan kuvaamisen tutkimukseen osallistuneiden omin sanoin. Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen to-

teavat (2010, 29), että haastatteluaineisto ei tule koskaan loppuun tulkituksi, vaan haastattelututkimuksen analyysin päätyttyä tarkasteltu asia astuu ikään kuin uuteen valoon ja kutsuu muita tutkijoita jatkamaan ja kehittämään alkanutta dialogia.

Tätä opinnäytetyötä varten haastattelukutsuja (Liite 2) lähetettiin seitsemälle entiselle lastensuojelun asiakkaalle. Nämä seitsemän olivat valikoituneet alkuarvion työntekijän avulla. Asiakkaat sopivat tutkimuskriteereihin ja olivat avustaneen työntekijän arviolla todennäköisimmin suostuvaisia osallistumaan opinnäytetyöhön. Tavoitteena oli saada haastateltavaksi kolmesta viiteen entistä asiakasta.

Opinnäytetyöhön osallistui kolme lastensuojelutarpeen selvityksen entistä asiakasta. Mahdollisimman luotettavan tutkimustuloksen saavuttamiseksi asiakkaiden valikoitumisen kriteereitä olivat, että asiakkaalla itsellä myös oli huoli perheen tilanteesta, että perusteellinen selvitys tehtiin ja että selvityksen jälkeen päädyttiin lastensuojeluasiakkuuden päättämiseen. Aineisto on pieni, mutta viiden tai useamman haastateltavan tuottama aineisto olisi ollut liian suuri ja työläs yhdelle opiskelijalle ja olisi ollut erittäin haastava opinnäytetyön aikataulun kannalta. Kolme perusteellisesti valikoitua haastateltavaa voi tuottaa riittävän aineiston, jos haastattelu on huolellisesti suunniteltu ja toteutettu ja analysointi on perusteellista. Vilkan mukaan (2005, 109) laadullisessa tutkimuksessa aineiston sisällöllinen laajuus onkin oleellisempaa kuin aineiston määrä kappaleina. Toki verrattain pieni aineisto asettaa haasteita johtopäätösten yleistämiselle, jossa tulee olla varovainen.

Opinnäytetyön tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on hyvä pohtia myös ihmisen muistiin liittyviä kysymyksiä. Haastattelutilanteissa esiintyi jonkin verran epävarmuutta ja ”muistin kaivelua”. Yleisesti ajateltuna muistiin voivat vaikuttaa lukuisat tekijät, kuten kulunut aika, muisteltavan asian ahdistavuus, stressi tai päihitteet. Tätä työtä varten tehdyissä haastatteluissa haastateltavat eivät kuitenkaan joutuneet kertaakaan toteamaan, etteivät muistaisi jotain seikkaa laisinkaan, vaan vastasivat jokaiseen kysymykseen. Tapahtumien muistamista helpotti niiden ajallinen läheisyys, sillä kaikkien haastateltavien asiakkuudet olivat sijoittuneet viimeisen puolentoista vuoden sisään. Lisäksi haastattelukysymykset eivät koskeneet työskentelyn yksityiskohtaisia seikkoja, vaan työskentelyn herättämiä tunteita ja kokemuksia. Katarina Malmbergin mukaan tunne vahvistaa muistijäljen syntymistä aivoihin (Malmberg 2011).

9 Pohdintaa

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakaskokemuksia lastensuojelutarpeen selvityksestä. Pyrkimyksenä oli asiakkaiden kokemusten perusteella ymmärtää ja kehittää alkuarviotyötä ja sen myötä muodostaa kuva toimivista menetelmistä, jota alkuarvion työntekijät

voisivat työskentelyssään hyödyntää. Pienestä aineistokoosta huolimatta tämän opinnäytetyön tulokset antavat mielestäni tietoa siitä, millainen työskentely lastensuojelutarpeen selvitysvaiheessa tuottaa asiakkaille positiivisia kokemuksia ja parhaassa tapauksessa päättyneen lastensuojeluasiakkuuden. Opinnäytetyön alussa asettamani tutkimuskysymykset saattoivat vaikuttaa johdattelevilta, mutta tämä johtuu kuitenkin siitä, että ne sisältävät olettamuksen, että interventio todella hyödytti asiakkaita. Tarkoituksena oli selvittää juuri niitä tekijöitä, jotka ovat mahdollistaneet intervention onnistumisen. Näin ollen voidaan kuvitella, että ennen haastatteluja haastateltavilta olisi kysytty, kokivatko he hyötynensä lastensuojelutarpeen selvityksestä. Kun vastaus on ollut ”kyllä”, on kysymyksiä tarkennettu niin, että syyt hyötymisen tunteeseen selviävät.

9.1 Dokumentit mahdollisena oheisaineistona

Aiemmin tämän työn tutkimusaineistoa pohjustaessani totesin, että lastensuojeludokumentit olisivat voineet toimia hyödyllisenä oheisaineistona. Tässä tapauksessa kysymys olisi ollut selvitystyöskentelyn aikana tehdyistä asiakaskirjauksista. Ajankäytöllisistä ja salassa pidettävyyksistä johtuen tässä työssä dokumentteihin tutustuminen ei valitettavasti ollut mahdollista. On kuitenkin hyvä pohtia dokumenttien hyödyllisyyttä vastaisuudessa vastaavanlaista tutkimusta tehdessä.

Kirjaukset sisältävät oleellisen tiedon ja sisällön kaikista asiakkaiden tapaamisista, puheluista sekä viestittelyistä. Dokumentteihin on myös kirjattu mahdollisesti tehty verkostoyhteistyö muiden asiakkaiden elämään läheisesti liittyvien viranomaisten kuten esimerkiksi koulun tai neuvolan kanssa. Kirjaamalla lastensuojeluprosessia tehdään näkyväksi, joka puolestaan edesauttaa työn suunnittelua ja arviointia (Kääriäinen, Leinonen & Metsäranta 2007, 11). Hyvin kään lastensuojelun sosiaalityöntekijän Jokisen mukaan (2010, 11) lastensuojelun asiakirjojen kirjoittaminen on kuin kertomus, johon kirjoitetaan uutta tietoa jatkuvasti. Uuden tiedon välillä puolestaan voidaan arvioida aiemmin kirjoitettua.

Dokumentit eivät tässä tutkimuksessa olisi olleet osa analysoitavaa aineistoa, vaan olisivat toimineet tutkimuksessa pääasiassa taustamateriaalina. Dokumentteja tarkastelemalla olisi ollut mahdollista tutustua asiakkaiden tapauksiin ja prosessin kulkuun esimerkiksi ennen haastattelujen toteuttamista. Dokumenteista saatavaa taustatietoa olisi voinut käyttää apuna haastattelun teemoja ja syventäviä kysymyksiä suunnitellessa. Olisi kuitenkin ollut tärkeää huomioida kirjausten mahdollisesti arkaluonteinen sisältö ja kysyä vain asioista, jotka olisivat olleet oleellisia tutkimuksen ja tutkimuskysymysten näkökulmasta. Toisaalta kirjauksiin olisi voinut palata myös haastattelujen jälkeen. Dokumentit olisivat saattaneet tuoda myös mielenkiintoista lisäinformaatiota, jos olisi käynyt esimerkiksi ilmi, että työntekijöiden näkemys

selvitysprosessista ja sen aikana tapahtuneesta muutoksesta olisi eronnut asiakkaan näkemyksestä.

9.2 Hyvä lastensuojelutarpeen selvitys

Tämän opinnäytetyön tuloksista selvisi, että hyvä vuorovaikutus on oleellinen osa onnistunutta lastensuojelutarpeen selvitystä. Vuorovaikutuksen tärkeys ei varsinaisesti ole uutta tietoa, mutta on hyvä pohtia vuorovaikutuksen yksityiskohtaisempia osa-alueita, jotka asiakkaat kokivat erityisen hyödyllisiksi selvityksen onnistumisen kannalta. Hyvä vuorovaikutus ei nimittäin koostu vain yhdestä tai kahdesta asiasta, vaan on monien tekijöiden summa.

Opinnäytetyöhön haastatellut korostivat kaikki työskentelyn positiivisina tekijöinä erityisesti asioita, jotka liittyivät työntekijöiden tapaan kohdata asiakkaat, kuten syyttelemättömyys, sydämellisyys, ennakkoluulottomuus, asiallisuus, kiireettömyys, arvostus, keskustelun helpous, myötätunto ja hienotunteisuus. Tanskanen ja Timonen-Kallio toteavatkin, että vuorovaikutuksessa oleellisinta ei ole tekeminen vaan oleminen. Lastensuojelu on läsnä olevaa, arvostavaa vuorovaikutusta, ei vain toimenpiteitä ja tekoja. (Tanskanen & Timonen-Kallio 2009, 23.) Koska tämä opinnäytetyö kohdistaa kiinnostuksensa siihen, mitä selvitystyöskentelyssä on tehty oikein kun se on ollut onnistunutta, on hyvä pohtia sitä, kuinka paljon tällaiset tekijät ovat työntekijöiden persoonaan liittyviä ominaisuuksia ja kuinka paljon tietoisesti opittavissa ja käytettävissä olevia työskentelymenetelmiä.

Lastensuojelu on vaativaa vuorovaikutustyötä, jossa lapsen edun toteutuminen pyritään turvaamaan tarjoamalla tukea vanhemmille ja lapsille (Tanskanen & Timonen-Kallio 2009, 22). Työhön kuuluu myös perheen vuorovaikutustaitojen tukeminen. Vuorovaikutusta on onneksi mahdollista harjoitella. Paitsi että hyvän vuorovaikutuksen keinot ovat opittavissa, ne ovat myös tietoisesti valittavissa. Hyvä lastensuojelun työntekijä tekee asiakkaan tavatessaan tietoisesti ammatillisen päätöksen työskennellä niin, että asiakas kokee tulleen kohdatuksi. Jotta vuorovaikutustaitoja voi opettaa, on myös opetettaessa oltava hyvä vuorovaikutus.

Tässä työssä kävi myös ilmi, että asiakkaat arvostivat selvitystyöskentelyssä tilanteen perusteellista kartoittamista, runsasta keskustelua ja kuulluksi tulemisen tunnetta. Osa myös kertoi kuinka lastensuojelun yhteydenotto oli ikään kuin pysäyttänyt ja saanut ajattelemaan asioita. Dialogisuuteen perustuvassa lastensuojelutyössä on luotettava asiakkaan kyvykkyyteen ja halun pohtia vanhemmuuttaan ja suhdetta lapseensa. Reflektiivinen työote on siis lastensuojelutarpeen selvitystyössä tärkeä. Lastensuojelun sosiaalityön keskeinen tehtävä on haastaa vanhemmat pohtimaan vanhemmuuttaan ja toimintaansa vanhempana sekä toiminnan merkitystä lasten kannalta. (Tanskanen & Timonen-Kallio 2009, 23,25.)

Haastatteluja tehdessä ja analysoidessa oli kiinnostavaa huomata, kuinka kaikilla haastatelluilla oli vähintään jonkin verran väärä kuva lastensuojelutyöstä ja sen tarkoituksesta. Erityisesti tämä tuli esiin siinä, kuinka yllättyneitä ja kiitollisia asiakkaat olivat olleet siitä, että myös vanhempia tuettiin ja heidän hyvinvoinnista ja jaksamisesta huolehdittiin. Eräs haastateltu korosti puheessaan sitä, että lastensuojeluilmoitus oli tehty nimenomaan toisesta vanhemmasta. Itselläni tästä heräsi ajatus, että lastensuojelua ei nähdä niinkään huolehtivan lapsen hyvinvoinnista, vaan enemmänkin ehkä toimivan ikään kuin poliisina huonoille vanhemmille. Tällainen ajattelutapa luonnollisesti ruokkii myös negatiivista ennakoasennetta lastensuojelua kohtaan. Negatiiviset asenteen puolestaan vaikeuttavat hyvän vuorovaikutuksen ja työskentelyn syntymistä. Vaikea tai mahdoton yhteistyö vanhemman kanssa saattaa pitkittää lastensuojeluasiakkuutta, mikä puolestaan pahimmassa tapauksessa saattaa johtaa jopa huostaanottoon. Vaikka tämän opinnäytetyön tutkimustapauksissa virheellinen käsitys ei vaikuttanut lastensuojelutarpeen selvityksen onnistumiseen, voisi tässä olla kehityksen paikka. Lastensuojelutyötä tulisi tehdä asiakkaille mahdollisimman läpinäkyväksi niin, että he olisivat jatkuvasti tietoisia työskentelyn tosiasioista ja tavoitteista. Avoin työote luo molemmin puolelta luottamusta. Voisikin todeta vanhan viisauden mukaan, että tieto on kultaa.

9.3 Tutkimuksen hyödyllisyys

Tässä opinnäytetyössä arvioinnin kohteena olivat ne tekijät, jotka olivat tukeneet haastateltujen asiakkaiden lastensuojelutarpeen selvityksen onnistumista niin, että lastensuojeluasiakkuutta ei jatkettu. Työn tarkoituksena oli tuottaa lastensuojelun alkuarviota tekeville työntekijöille tietoa siitä, millaiset työotteet ja lähestymistavat asiakkaat kokevat hyväksi ja toimiviksi. Vaikka ensisijaisena tavoitteena on aina lapsen turvan ja hyvinvoinnin takaaminen, pyritään lastensuojelutyössä asiakaslähtöisyyteen. Tämä edellyttää luonnollisesti sitä, että työtä kehitettäessä huomioidaan asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet. Vaikka tämä opinnäytetyö ei toisikaan työntekijöille varsinaisesti uutta tietoa, tuo se kuitenkin toimiviksi havaitut tekijät ja menetelmät vähintäänkin esille. Tämä on tärkeää, jotta näitä menetelmiä voisi vahvistaa ja korostaa entisestään ja niitä tulisi hyödynnetyksi vastaisuudessaakin. Taitavin ja kokeneinkaan työntekijä ei aina välttämättä ole tietoinen niistä seikoista, jotka tekevät hänen työstään laadukasta. Toimiviksi havaitut menetelmät on tärkeä saattaa myös uusien työntekijöiden tietoon.

9.4 Eettisyys tulosten tulkinnassa

Lopuksi on hyvä palata vielä pohtimaan tutkimuseettisiä kysymyksiä. Kuten aiemmin työssä jo totesin, tutkimuksen laadullisuudesta johtuen johtopäätökset ovat tutkijan tulkintoja tuloksista. Laadullista tutkimusta tehtäessä tutkijan ennakkokäsitykset saattavat herkästi ohjata

tulosten tulkintaa ja johtopäätösten tekoa. Tässä opinnäytetyössä ennakkokäsitys oli tavaltaan esillä jo tutkimuskysymyksissä. Tuo käsitys oli se, että lastensuojelutarpeen selvitystyössä todellakin tehdään jotakin sellaista, mikä edesauttaa asiakkuuden päättymistä selvityksen jälkeen. Ennakkokäsitykseeni vaikutti muun muassa se, että olen itse ollut työharjoittelussa Hyvinkään alkuarviossa ja päässyt seuraamaan työskentelyä. Havaintojani ja tulkintojani on siis saattanut ohjata henkilökohtainen kokemukseni selvitystyöstä. Tuodakseni kuitenkin mahdollisimman selkeästi esiin asiakkaiden henkilökohtaiset kokemukset käytin paljon suoria lainauksia ja pyrin opinnäytetyössäni jokseenkin vähäiseen yleistämiseen ja varovaiseen johtopäätösten vetämiseen.

10 Arviointi

Opinnäytetyö on tutkimusprosessi, johon sisältyy monia eri työvaiheita. Tutkimuksellisessa työskentelyssä on tärkeää arvioida paitsi tutkimuksen lopputulosta, myös siihen johtanutta toimintaa ja työskentelyä. Arvioinnin kohteina tulee olla niin yleiset kuin henkilökohtaisetkin tekijät. Reflektoinnin taito on tärkeä itsensä tuntemisen ja kehittämisen kannalta. Se on tarpeellinen taito myös työelämässä, sillä ammatillisiin valmiuksiin kuuluu vääjäämättä omien vahvuuksien ja kehitystarpeiden tunnistaminen.

10.1 Tavoitteiden toteutuminen

Opinnäytetyöprosessi tukee opiskelijan ammatillista kasvua ja osaamisen kehittymistä, mutta sen on tarkoitus myös palvella työelämää (Opinnäytetyöohje 2007, 3). Opinnäytetyössä opiskelija osoittaa osaamisen ja valmiuden tarkastella työelämään liittyviä haasteita, kysymyksiä ja kehityskohteita tutkimuksellisesti ja asiantuntevasti. Opinnäytetyö on prosessina opiskelijalle erittäin opettava ja kehittävä ja tarjoaa työelämälle mahdollisuuden tuoreeseen näkökulmaan vastavalmistuvilta ammattilaiselta.

Opinnäytetyön tavoitteiden toteutumista arvioidessa ensimmäiseksi pohdin tutkimuksen onnistumista. Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, millaiset tekijät tuottavat onnistumista ja positiivisia kokemuksia asiakkaille lastensuojelutarpeen selvitystä tehtäessä. Tutkimuskysymykseni olivat ”Mikä lastensuojelutarpeen selvityksessä interventiona oli asiakkaan kokemuksissa hyödyllistä?”, ”Miten interventio auttoi perhettä tarvittavien muutosten tekemisessä?” ja ”Mikä interventiossa ja työntekijöiden toiminnassa oli eteenpäin vievää?”. Oma arvioni on, että sain kysymyksiini vastauksia. Analysoimieni haastattelujen perusteella työskentelyssä tapahtuva kohtaaminen ja hyvä vuorovaikutus ovat onnistuneen lastensuojelutarpeen selvityksen avaintekijöitä. Tutkimuksen laadullisuudesta ja aineistoni pienestä koosta johtuen tulok-

set eivät ole absoluuttisia ja tyhjentäviä, mutta siitä huolimatta ne ovat mielestäni merkittäviä alkuarviotyön ymmärtämisen ja kehittämisen kannalta. Suurempi aineisto kuitenkin tarjoaisi varmasti hedelmällistä lisätietoa aiheesta.

Koska opinnäytetyöt palvelevat myös työelämää, on hyvä arvioida työni hyödyllisyyttä alkuarviotyössä. Talvella 2014 suoritin työharjoittelujaksoa alkuarviotiimissä, jolloin toiveen tälle opinnäytetyölle esitti silloinen Hyvinkään lastensuojelun avohuollon johtava sosiaalityöntekijä Johanna Tervanen. Tervanen oli kiinnostunut asiakaskokemuksista ja lastensuojelutarpeen selvityksen vaikuttavuudesta interventiona. Vaikuttavuuden sijaan tutkimuskohteeksi tarkentuivat onnistumiseen vaikuttavat tekijät. Opinnäytetyöni ei välttämättä tarjoa Hyvinkään alkuarviota tekeville työntekijöille varsinaisesti uutta tietoa, mutta uskon sen kuitenkin hyödyttävän heitä oman työn arvioinnissa. Työni hyödyttää myös uusia työntekijöitä tuomalla esille hyväksi todettuja työskentelyn piirteitä, joihin toisaalta myös kokeneet työntekijät voivat kiinnittää entistä enemmän huomiota. Opinnäytetyöni palvelee siis alkuarviotyön kehittämistä. Lisäksi uskon tutkimustulosten tuovan toivoa ja eräänlaisen selkään taputuksen työntekijöille raskaaseen työhön, jossa onnistumiset ja positiiviset asiakaskokemukset eivät valitettavasti parhaastakaan ammattitaidosta huolimatta ole jokapäiväisiä.

Henkilökohtaisia tavoitteitani opinnäytetyötä tehdessäni olivat muun muassa ammatillinen kehittyminen, tiedon lisääminen ja tutkimuksellisessa työssäni kehittyminen. Koen saavuttaneeni nämä tavoitteet. Opinnäytetyöni työstäminen kesti noin kymmenen kuukautta. Kymmenen kuukauden ajan siis pohdin aiheeseeni ja tutkimukseeni liittyviä kysymyksiä. Henkilökohtainen ammatillinen kiinnostukseni on lastensuojelutyössä, jonka vuoksi myös opinnäytetyöni sijoittui lastensuojelun kentälle. Työni myötä olen perehtynyt paljon lastensuojelulakiin ja uuteen sosiaalihuoltolakiin sekä kirjallisuuteen lastensuojelu- ja tutkimustyöskentelystä. Työskentelyn myötä olen kehittynyt tutkimuksellisessa ja kehittävässä työskentelyssä sekä tietämykseni ja ammatillinen ajattelutapani alasta ovat kasvaneet valtavasti.

10.2 Oma toiminta

Opintojen alusta lähtien on opinnäytetyö odottanut vääjäämättömänä opintopolun päässä. Eniten itseäni epäilytti ja huolestutti opinnäytetyön tutkimuksellisuus, sillä koin saaneeni siihen opintojen aikana liian vähäisen perehdytyksen, enkä muutenkaan ole koskaan tuntenut suurta paloa tutkimusten tekemiseen. Itseäni kiinnostava tutkimusaihe kuitenkin toimi tehokkaana kannustimena. Motivoiva aihe rohkaisi tarttumaan työhön ja perehtymään tutkimuksellisen työn perusteisiin. Kun työhön tuntee vetoa ja mielenkiintoa, on sitä mielekästä myös tehdä.

Opinnäytetyöni aiheesta löytyi melko vaivattomasti tietoa. Tutkimuskysymykseni muotoituivat jo varhaisessa vaiheessa, mikä helpotti myös tiedonhankintaa. Suosikkisanontani mukaan hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Pidin työskentelystäni muistiota, johon suunnittelin eri työvaiheita ja kirjasin ylös selvitettäviä asioita. Koin hyvän ja selkeän suunnittelun auttavan ajatusten jäsentämisessä, jolloin myös ajatusten saaminen kirjalliseen muotoon helpottui. Ajankäytöllisesti opinnäytetyöni pysyi melko hyvin raameissaan. Tein yhteistyötä Hyvinkään lastensuojelun kanssa ja koska aloitin työn keväällä, aiheutti kesäajan lomajakso muutaman kuu-kauden tauon työn etenemiseen. Tämä ei kuitenkaan juurikaan viivästyttänyt työn valmistumista, sillä ajoitin opinnäytetyöprosessin opintojeni loppuun, jolloin pystyin keskittymään siihen ikään kuin täysipäiväisesti.

Eniten vaikeuksia koin opitellessani tutkimukselliseen työskentelyyn liittyvää teoriaa ja laadullisen tutkimuksen tekemistä sekä haastatteluja tehdessä ja analysoidessa. Vähäinen kokemukseni ja tietoni tutkimusten tekemisestä vaikeuttivat näihin työvaiheisiin orientoitumista. Haastattelujen tekeminen tuntui erityisen haastavalta, sillä pelkäsin kokemattomuuteni vaikuttavan haastattelutilanteeseen ja sitä myötä haastattelumateriaalin laatuun. Koin haasteelliseksi arvioida laatimieni kysymysten kattavuutta. Lisäksi haastatteluaiheen arkaluonteisuus ja tuntemattomat haastateltavat toivat lisäjännitystä kokemattomalle tutkijalle. Olin huolissani muun muassa siitä, osaisinko kohdata haastateltavat asiaan kuuluvalla tavalla ja tarvittaessa tarkentaa ja lisätä kysymyksiä saadakseni heiltä tutkimuksen kannalta oleellista tietoa. Haastattelut, analysointi ja johtopäätösten tekeminen onnistuivat peloistani huolimatta kuitenkin hyvin.

Koin henkilökohtaisia onnistumisen tunteita myös ollessani pois opinnäytetyöni ääreltä. Sain konkreettisesti huomata ammatillisuuteni ja tietämykseni lisääntyneen suorittaessani opinnäytetyön ohella viimeistä työharjoittelujaksoani. Opinnäytetyön myötä lastensuojelulakiin ja sosiaalihuoltolakiin perehtyminen tukivat työssä oppimistani ja lastensuojelutyön rakenteen ja toiminnan ymmärtämistä.

Kokonaisuutena koen opinnäytetyöprosessini onnistuneen niin tutkimuksellisten kuin henkilökohtaistenkin tavoitteiden kannalta erittäin hyvin. Tutkimustyön tuoman lisääntyneen tiedon ohella sain haastattelujen myötä korvaamatonta kokemusta asiakkaiden ammatillisessa kohtaamisessa. Lisäksi, en ainoastaan saanut vastauksia tutkimuskysymyksiini, vaan toivoakseni pystyin opinnäytetyöni myötä lisäämään ymmärrystä lastensuojelutarpeen selvitystyöstä ja mahdollistamaan työn kehittämistä.

Lähteet

- Ammatin kehittäminen ja ammatissa kehittyminen. 2013. Talentia ry. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Kinestasis.
- Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Väitöskirja.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.
- Huhtinen, A. 1996. Dialogi metodologisuuden tuolla puolen. Kommentti Jouni Tuomen artikkeliin. Dialoginen tutkimuskäytäntö hoitotieteellisessä tutkimuksessa. Hoitotiede 8 (2).
- Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.
- Jokinen, P. 2010. Lastensuojelutarpeen selvitys - tarvitseeko lapsi lastensuojelun tukitoimia? Hyvinkää: Laurea.
- Kääriäinen, A., Leinonen, A. & Metsäranta, H. 2007. Lastensuojelutyön dokumentointi. Opas-tusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Palmenia.
- Laki lastensuojelulain muuttamisesta 30.12.2014/1302
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417
- Liukonen, R. & Lukman, L. 2007. TEHTY-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5.
- Metsämuuronen, J. (toim.) 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Helsinki: Gummerus
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY.
- Paaso, S-A. (toim.) 2010. Mitä lapselle kuuluu? - Opas lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Jyväskylä: Pesäpuu ry.
- Perttula, J. 2012. Teoksessa: Kiviniemi, L., Koivisto, K., Latomaa, T., Merilehto, M., Sandelin, P. & Suorsa, T. (toim.). Kokemuksen tutkimus III. Teoria, käytäntö, tutkija. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Ranne, J. 2014. Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava! Porvoo: ai-ai Kustannus.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (toim.) 2005. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.
- Sosiaalialan työn kansainvälinen määritelmä. 2013. Talentia ry. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Kinestasis.
- Sosiaalihuoltolaki 2014/1301
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjayhtymä.

Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. (toim.) 2009. Lastensuojelun hyvät työkäytännöt. Turun ammattikorkeakoulu.

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 8. painos. Helsinki: Tammi.

Työntekijän ja työyhteisön eettinen harkinta ja vastuu. 2013. Talentia ry. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Kinestasis.

Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Sähköiset lähteet

Avohuolto 2015. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 18.4.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto>

Fenomenologinen tutkimus. 2015. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 4.12.2015. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/fenomenologinen-tutkimus>

HE 164/ 2014. Viitattu 18.4.2015. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9763020&name=DLFE-30014.pdf

Keronen, M. 2013. Asiakslähtöisyys - olennainen tekijä sosiaalihuollossa. Sosiaali- ja terveyspoliittinen aikakauslehti Tesso. Viitattu 20.4.2015. <http://tesso.fi/artikkeli/asiakaslahtoisuus-olennainen-tekija-sosiaalihuollossa>

Kokemuksen kuvaaminen. 2015. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 4.12.2015. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/ongelmanasettelu/kokemuksen-kuvaaminen>

Leskelä, M. 2015. ”Sossut pelasti hengen” Narratiivinen tutkimus lastensuojelun asiakkaiden kokemuksista. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. Helsinki. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89886/Sossut%20pelasti%20mun%20hengen.pdf?sequence=1>

Makkonen, M. 2013. Asiakasosallisuuden lisääminen lastensuojelun asiakaskirjausten avulla. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelutyöstä. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu -tutkielma. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42302/URN%3aNB%3afi%3ajyu-201310082435.pdf?sequence=1>

Malmberg, K. 2011. Muistiin kyllä mahtuu. Hyvä terveys. Viitattu 17.12.2015. http://www.hyvaterveys.fi/artikkeli/terveys/muistiin_kylla_mahtuu

Metsämuuronen, J. 2010. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. E-kirja. Viitattu 15.12.2015. <http://www.methelp.com/pdf/TTP4demo.pdf>

Mikä on lapsen oikeuksien sopimus? 2015. Unicef. Viitattu 17.4.2015. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/mika-on-lapsen-oikeuksien-sopimus/>

Mitä on lastensuojelu? 2015. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 18.4.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu>

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-781-933-1/urn_isbn_951-781-933-1.pdf

Opinnäytetyöohje 2007. Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 21.12.2015. <http://viestintapiste.laurea.fi/ind.pdf.doc.ppt/UUSIOpinnaytetyoohjeistoLaurea.pdf>

Osallisuus ja kohtaaminen ovat toimivan lastensuojelun edellytys. 2013. Pelastakaa lapset. Viitattu 16.12.2015. <http://www.pelastakaa lapset.fi/ajankohtaista/uutiset/?x22896=1235680>

Pulkkinen, K. 2011. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelusta - Asiakaspeili tiedonmuodostuksen välineenä. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopisto. http://www.socca.fi/files/1657/Asiakkaiden_kokemuksia_lastensuojelusta_Katri_Pulkkinen_2011.pdf

Ruotsalainen, M. 2011. Sosiaalialan ammattilaisten käsityksiä asiakkaan kokonaisvaltaisesta kohtaamisesta. Opinnäytetyö. Oulun Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.12.2015. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29732/Oulu_MirjamiRuotsalainen_2011.pdf?sequence=1

Sosiaali- ja terveysalan tilastollinen vuosikirja 2014. THL. Viitattu 18.4.2015. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125386/URN_ISBN_978-952-302-286-7.pdf?sequence=1

Tonttila, K. 2014. Lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvedodokumentti työntekijän arvio lastensuojeluasiakkuuden tarpeesta. Tutkimusraportti. Helsingin yliopisto. Viitattu 16.12.2015. http://www.socca.fi/files/3953/Lastensuojelutarpeen_selvityksen_yhteenvedodokumentti_Kirsti_Tonttila_Kaytantotutkimus2014.pdf

Trochim, W. 2006. Qualitative Measures. Viitattu 15.12.2015. <http://www.socialresearch-methods.net/kb/qual.php>

Kuviot

Kuvio 1: Haastatteluissa ilmenneet teemat ja muodostetut luokat	22
---	----

Liitteet

Liite 1 Tutkimuslupa.....	42
Liite 2 Kutsu entisille asiakkaille.....	43
Liite 3 Haastattelurunko.....	44

Liite 1 Tutkimuslupa

HYVINKÄÄN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveystoimi

Perhe- ja sosiaalipalveluiden johtajan päätös § 37 03.07.2015

037/2015 TUTKIMUSLUVAN MYÖNTÄMINEN/ALKUARVION TYÖTÄ KEHITTÄMÄSSÄ - ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA ONNISTUNEESTA LASTENSUOJELUTARPEEN SELVITYKSESTÄ (DRNO 735/2015)

(Valmistelija: hallintosihteeri Sari Poikselkä, 040 643 3144)

Suvi-Marja Jokinen hakee tutkimuslupaa Laurea ammattikorkeakoulun ammatillista opin-
näytetyötä varten. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää ja selvittää lastensuojelu-asiakkaiden
kokemuksia onnistuneesta lastensuojelutarpeen selvityksestä.

Aineiston suunniteltu keruu-aika kesä-syysy 2015 ja tutkimuksen arvioitu valmistumisaika on
loka-marraskuussa 2015.

Tutkimus toteutetaan haastattelututkimuksena ja kohderyhmänä ovat entiset lasten-suojelu-
asiakkaat, joiden lastensuojeluasiakkuus on päättynyt lastensuojelutarpeen selvitykseen.

**Päätös Päätän, että Suvi-Marja Jokiselle myönnetään hakemuksen mukainen tutki-
muslupa
lastensuojeluasiakkaiden osalta.**

Tutkimuksen ehtona on, että henkilötietoja käsitellään siten, että niistä yksilöitävien henki-
löiden tunnistaminen on mahdotonta. Tutkija sitoutuu poistamaan aineistosta kaikki työnteki-
jöitä ja asiakkaita koskevat yksilöivät tiedot viimeistään analysointivaiheessa.

Ennen raportin julkaisemista selvitys on annettava esiluettavaksi perhepalvelupäällikkö Leena
Säkäjärvelle. Valmis raportti tulee toimittaa Hyvinkään kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle
kirjallisessa muodossa nidottuna.

vs. perhe- ja sosiaalipalveluiden johtaja Leena Säkjärvi

Liitteet Tutkimuslupahakemus

Tiedoksi Sosiaali- ja terveystoimikunta
Suvi-Marja Jokinen, suvi-marja.jokinen@laurea.fi
Perhepalvelupäällikkö Leena Säkjärvi
sosiaaliohjaaja Sari Paajanen

Liite 2 Kutsu entisille asiakkaille



Hei

Olen viimeisen vuoden sosiaalialan opiskelija (sosionomi AMK) Hyvinkään Laurean ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyönäni tutkimusta Hyvinkään lastensuojelun alkuarviosta. Tutkimuksessani pyrin selvittämään onnistuneen lastensuojelutarpeen selvityksen tekijöitä asiakaskokemusten perusteella. Onnistunut lastensuojelutarpeen selvitys tarkoittaa tässä tutkimuksessa sitä, että lastensuojeluasiakkuus on päättynyt selvityksen päättyessä, eli asiakkuutta ei ole jatkettu lastensuojelun avohuollossa.

Toivoisin teidän osallistuvan tutkimukseeni haastateltavan ominaisuudessa! Haastattelu olisi kertaluontoinen teemahaastattelu ja siihen osallistuisivat allekirjoittanut ja asiakkaana ollut lapsen huoltaja(t), ei siis lapsi itse. Haastattelussa esitän avoimia kysymyksiä kokemuksestanne lastensuojelutarpeen selvityksen asiakkaina. Haastattelu nauhoitetaan (vain ääninauhalle) ja sitä käytetään tutkimusaineistona.

Kaikki tiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä lopullinen tutkimus tule sisältämään asiakkaiden tunnistetietoja.

Asiakaskokemukset ovat tärkeä osa työn kehittämistä, joten osallistumalla tutkimukseen pääsette vaikuttamaan lastensuojelun alkuarviotyöhön ja tulevien asiakkaiden kokemuksiin.

Otattehan minuun yhteyttä sähköpostitse niin sovitaan yksityiskohdista!

Tätä kirjettä ei ole lähetetty massoille, vaan muutamalle entiselle asiakkaalle, jotka sopivat erinomaisesti tutkimukseen. Toivottavasti osallistutte!

Kiitollisin yhteistyöterveisin,
Suvi-Marja Jokinen
suvi-marja.jokinen@laurea.fi

Liite 3 Haastattelurunko

HAASTATTELULOMAKE

Asiakaskokemuksia lastensuojelutarpeen selvityksestä

1. Perustiedot/taustat
 - a. Lasten lukumäärä
 - b. Huoltajuus
 - c. Lastensuojeluilmoitukseen johtanut tilanne
 - d. Kuka teki ilmoituksen?
 - e. Kuinka kauan työskentely kesti?

2. Tuntemukset/ajatukset lastensuojelusta
 - a. Millaisia tunteita lastensuojelun yhteydenotto herätti?
 - b. Oliko oma huoli lapsen/perheen tilanteesta samankaltainen lastensuojelun työntekijöiden ilmaiseman huolen kanssa?
 - c. Millaisia ennakkokäsityksiä lastensuojelusta?
 - d. Mitä ajatuksia/tunteita lastensuojeluasiakkuus herätti?
 - e. Millaisia tunteita ensimmäinen tapaaminen herätti?

3. Työskentely
 - a. Millaisia menetelmiä työskentelyssä käytettiin?
 - b. Tuntuivatko ne helpoilta/haastavilta/luontevilta/auttavilta/hyödyllisiltä...?
 - c. Oliko ”kotitehtäviä”?
 - d. Keskustelitteko työskentelystä tai lastensuojelukäynneistä kotona (muuten kuin mahdollisten annettujen ”kotitehtävien” yhteydessä)?
 - e. Miten sosiaaliohjaaja/sosiaalityöntekijä ohjasi? (keskustelua, neuvomista, kuuntelua, työvälineitä,...?)
 - f. Suhde työntekijöihin (sosiaalityöntekijään/sosiaaliohjaajaan)?
 - i. Syntyikö luottamus/positiivinen suhde?
 - ii. Mitkä tekijät vaikuttivat?
 - iii. Oliko yhteydenpito helppoa?
 1. Saiko tarvittaessa kiinni?
 2. Oliko helppo lähestyä?
 - iv. Tapaamisten määrä?
 1. Liian vähän/tarpeeksi/liikaa?

4. Muutokset
 - a. Millaisia muutoksia perheen tilanteessa tapahtui työskentelyn aikana/jälkeen?
 - b. Miten työskentely/työntekijät tukivat tai auttoivat muutosta?
 - c. Mikä työskentelyssä tuntui erityisen hyvältä/toimivalta/hyödylliseltä/eteenpäin vievältä?
 - d. Ovatko muutokset säilyneet?

5. Tunne selvitysprosessista sen päätyttyä
 - a. Muuttuivatko mahdolliset ennakkokäsitykset?
 - b. Yllättikö jokin? (Menikö erilailla kuin odotitte/kuvittelitte?)
 - c. Olisitteko halunnet tehdä/että jotain olisi tehty toisin?