



Auroran lastensuojelupalveluiden asiakasperheiden vanhempien ko- kemuksia osallisuudesta sijoituk- sen aikana

Annika Pakarinen
&
Annika Suominen

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Auroran lastensuojelupalveluiden
asiakasperheiden vanhempien kokemuksia
osallisuudesta sijoituksen aikana**

Annika Pakarinen, Annika Suominen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu 2019

Annika Pakarinen, Annika Suominen

Auroran lastensuojelupalveluiden asiakasperheiden vanhempien kokemuksia osallisuudesta sijoituksen aikana

Vuosi 2019 Sivumäärä 46

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata vanhempien kokemuksia sijoituksen aikaisen työskenteilyn osallisuudesta. Yhteistyökumppanina tässä opinnäytetyössä toimi Auroran lastensuojelupalvelut, joihin kuuluu vastaanottokoti sekä vastaanottoperhetoiminta. Opinnäytetyötä varten haastateltiin neljää Auroran lastensuojelupalveluihin sijoitetun lapsen vanhempaa. Haastattelut pidettiin helmi-maaliskuussa 2019.

Viitekehyksenä opinnäytetyössä toimi lastensuojelu sekä osallisuus käsitteenä ja sisältönä. Opinnäytetyöhön muodostui useampien lähteiden perusteella osallisuuden kolme osatekijää; kohtaaminen ja vastavuoroisuus, kumppanuus asiakassuhteessa sekä päätöksenteko ja tietoon osallistaminen. Lisäksi viitekehystä tukivat aiemmat tutkimustiedot aiheesta. Tutkimuskysymykseksi muodostui ”Miten vanhemmat Auroran lastensuojelupalveluissa kokevat osallisuuden toteutumisen sijoituksen aikana?”. Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja sen menetelmänä opinnäytetyössä toimi teemahaastattelu, minkä haastattelurunko muodostui teoriasta johdetuista osatekijöistä.

Opinnäytetyön analyysi toteutettiin sisällönanalyysiä käyttäen, jonka avulla tuloksista muodostettiin neljä yläluokkaa sekä yhteensä kahdeksantoista alaluokkaa. Yläluokkia olivat kokemukset kohtaamisesta ja vastavuoroisuudesta, kokemukset kumppanuudesta asiakassuhteessa, kokemukset päätöksenteosta ja tietoon osallistamisesta sekä kokemukset osallisuudesta lapsen elämään. Tuloksista ei muodostunut selkeää lopputulosta, vaan lähes jokaisesta aiheesta oli sekä osallisuuden että osattomuuden kokemuksia.

Asiasanat: osallisuus, lastensuojelun sijoitus, Auroran lastensuojelupalvelut

Annika Pakarinen, Annika Suominen

Parental participation in the process of placement in Aurora child protection services

Year	2019	Pages	46
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to describe parents' experiences about their participation in the process of placement in Aurora child protection services. This thesis was made in co-operation with Aurora child protection services which includes a reception home and a short-term foster family service. For the thesis, four parents of children placed in Aurora child protection were interviewed. The interviews were held between February and March 2019.

The theoretical framework for the thesis is child protection and participation as a concept and content. For the thesis, three components have been formed on the basis of several references; encounters and reciprocity, partnership in client relationships and decision-making and knowledge-sharing. In addition, the framework is backed by previous research data on the subject. The research question is "How do parents in Aurora child protection services experience their participation during the placement?". This thesis is a qualitative research and the method of the thesis is theme interview, which was composed of elements derived from the theory.

The analysis of the thesis has been carried out using content analysis, whereby four upper categories and eighteen subcategories were formed from the findings. The upper categories include experience of encounter and reciprocity, experiences of partnership with the client, experiences of decision-making and engagement, and experiences of participation in the child's life. The findings did not form a clear overall picture, but almost every subject had both experiences of participation and non-participation.

Keywords: participation, placement in child protection, Aurora child protection services

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Lastensuojelun sijoitus kodin ulkopuolelle	6
2.1	Lastensuojelun sijoitusmuodot	8
2.2	Lastensuojelun vastaanottotoiminta	9
2.2.1	Vastaanottokoti	9
2.2.2	Vastaanottoperhetoiminta.....	10
2.3	Auroran lastensuojelupalvelut	10
3	Asiakkaan osallisuus lastensuojelupalveluissa.....	11
3.1	Kohtaaminen ja vastavuoroisuus	13
3.2	Kumppanuus asiakassuhteessa	15
3.3	Päätöksenteko ja tietoon osallistaminen	16
4	Aiempiä tutkimuksia vanhempien kokemasta osallisuudesta	18
5	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymys	22
6	Tutkimusmenetelmät	22
6.1	Laadullinen tutkimus	22
6.2	Teemahaastattelu	23
6.3	Aineiston analyysi	24
7	Tulokset	25
7.1	Kokemukset kohtaamisesta ja vastavuoroisuudesta	26
7.2	Kokemukset kumppanuudesta asiakassuhteessa.....	28
7.2.1	Kokemukset avoimuudesta	29
7.2.2	Kokemukset yhteistyöstä	30
7.2.3	Kokemukset kumppanuussuhteen puuttumisesta.....	30
7.2.4	Kokemukset työntekijöiden epärealistisista odotuksista.....	32
7.3	Kokemukset päätöksenteosta ja tietoon osallistamisesta	32
7.3.1	Kokemukset tietoon osallistamisesta	33
7.3.2	Kokemukset osallisuudesta liittyen tavoitteisiin	35
7.4	Kokemukset osallisuudesta lapsen elämään.....	35
8	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	37
9	Pohdinta.....	39
	Lähteet	42
	Kuviot	45
	Liitteet.....	46

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata vanhempien kokemuksia lapsen sijoituksen aikana toteutuvasta osallisuudesta. Osallisuuden vahvistaminen on ollut pitkään esillä lastensuojelua koskevissa keskusteluissa ja uutisoinnissa. Harvemmin niissä kuitenkaan pääsee asiakkaiden ääni ja näkemykset esille.

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimii Auroran lastensuojelupalvelut, johon kuuluvat vastaanottokoti ja vastaanottoperhetoiminta. Vastaanottokoti on seitsenpaikkainen ympärivuorokautinen lyhytaikaista sijoitusta tarjoava lastensuojelulaitos, joka on suunnattu 7–12-vuotiaille sijoitusta tarvitseville lapsille. Vastaanottokodin lisäksi Auroran lastensuojelupalveluiden alla toimii 11 vastaanottoperhettä, joihin sijoitetaan 0–17-vuotiaita lapsia ja nuoria. (Espoon kaupunki 2019a).

Opinnäytetyöhön on koottu eri lähteiden perusteella teemoja, jotka näyttäytyivät olennaiseksi osallisuuden kannalta. Osallisuus on moniulotteinen käsite, mikä teki teemojen muodostamisesta aluksi haastavaa. Opinnäytetyö on rajattu keskittymään sellaiseen osallisuuteen, joka tarkastelee asiakkaiden osallisuutta asiakastyöskentelyn tasolla. Osallisuutta voisi tarkastella paljon laajemmalla tasolla, mutta tämän opinnäytetyön kannalta koettiin tarpeelliseksi rajata aiheen tarkastelutapaa.

Opinnäytetyössä on tarkasteltu lastensuojelua yleisesti, ja etenkin vastaanottopalvelujen toimintaa on kuvattu tarkemmin. Osallisuutta on kuvattu käsitteenä sekä eri lähteistä koostetuilla osatekijöillä. Lisäksi teoriaosiossa käydään läpi aiempaa tutkimustietoa aiheesta, joka tukee tutkimuksen teoriakehystä.

Tutkimuksessa haastateltiin Auroran lastensuojelupalveluiden asiakasperheiden vanhempia, jotka olivat jo jonkun aikaa ehtineet olla Auroran lastensuojelupalveluiden asiakkaana. Haastateltavat löytyivät Auroran lastensuojelupalveluiden työntekijöiden avulla. Aineiston keruu toteutettiin teemahaastatteluna pääsääntöisesti Auroran tiloissa, paitsi yhden haastateltavan pyynnöstä haastattelu tehtiin hänen kotonaan. Aineiston käsittelytapana on käytetty sisälönanalyysin luokittelua.

2 Lastensuojelun sijoitus kodin ulkopuolelle

Jokaisella lapsella on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön ja kotiin. Mikäli kuitenkin katsotaan, että asuminen kotona perheen luona ei ole lapsen edun mukaista, on YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa (60/1991) määrätty, että tällöin lapsi tulee sijoittaa joko väliaikaisesti tai pysyvästi kodin ulkopuolelle.

Lastensuojelulain (2007/417) 4§:n mukaan avohuollon tukitoimet ovat aina ensisijaisia lastensuojelussa käytettäviä tukitoimia ja mikäli ne katsotaan perheelle tarpeellisiksi ja riittäviksi on niitä ensisijaisesti määrä toteuttaa. Jos kuitenkin lastensuojelun avohuollon tukitoimet todetaan riittämättömiksi, voidaan lapsi sijoittaa kodin ulkopuolelle.

Lastensuojelussa on käytössä useita toisistaan eroavia päätöksiä, joiden nojalla lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle. Päätökset eroavat toisistaan muun muassa tarkoituksellaan, kestollaan ja tavoitteillaan. Sijaishuollon asiakkaana ollessaan lapsi voi olla sijoitettuna kodin ulkopuolelle kiireellisesti, hallinto-oikeuden väliaikaisella määräyksellä, jälkihuoltona tai huostaan otettuna. Lisäksi lapsi voidaan sijoittaa kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena. (Saastamoinen 2010, 4-5)

Päätöksen sijoituspaikasta tekee lapsen sijoittava kunta, jonka vastuulla on etsiä lapselle hänen yksilöllisiä fyysisiä sekä psyykkisiä tarpeitaan vastaava sijoituspaikka, jossa lapsi saa tarvitsemaansa hoitoa ja huolenpitoa (Saastamoinen 2010, 7). Lastensuojelulain (2007/417) 50§:n mukaan sijoituspaikkaa pohdittaessa tulee huomioida ennen kaikkea huostaanoton tai muulla päätöksellä tehdyn sijoituksen perusteet. Kunnan tulee päätöstä tehdessä huomioida myös lapsen perhe- ja läheissuhteet sekä pyrkiä mahdollisimman vähän haavoittamaan niitä. Muita sijoituspaikkaa harkitessa huomioon otettavia seikkoja ovat muun muassa lapsen uskonnollinen, kielellinen sekä kulttuurillinen tausta. (Lastensuojelulaki 2007/417)

Lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät ovat olleet jatkuvassa nousussa aina vuoteen 2015 saakka, jolloin sosiaalihuoltolain muutos tuli voimaan ja käänsi lastensuojeluasiakkaiden nousun suhdanteen viimein jyrkkään laskuun. Avohuollon asiakasmäärät tippuivat 22 prosenttia vuoden aikana uuden sosiaalihuoltolain tultua voimaan. Sosiaalihuoltolain muutoksen myötä perheille on tarjottu useita matalan kynnyksen peruspalveluita, kuten perhesosiaalityötä. Lisäksi lakimuutoksen myötä palvelutarpeen arviointi ei enää edellytä lastensuojelun asiakuutta. Tämä mahdollistaa sen, että uutta lastensuojelun asiakuutta ei välttämättä tarvitse avata, sillä lapsen ja perheen tilannetta pystytään selvittämään ja arvioimaan aiempaa seikkaperäisemmin heti lastensuojeluasian tultua vireille. (Tilastoraportti 2016)

Lastensuojelun sijoitusten määrät olivat myös nousussa yhtäjaksoisesti 1990-luvun alkupuolelta aina vuoteen 2015 saakka. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen laatiman tilastoraportin mukaan kuitenkin jo vuonna 2017 sijoitusten määrät lähtivät taas nousemaan kahden vuoden jatkuvan laskun jälkeen. (Tilastoraportti 2017) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen koostaman tilastoraportin mukaan vuoden 2017 aikana 17 956 lasta ja nuorta asui kodin ulkopuolelle sijoitettuna (Tilastoraportti 2017).

Taskinen (2012, 7-8) mainitsee kirjassaan, että lastensuojeluasiakkaiden runsasta nousua 1990-luvulta pitkälle 2000-luvulle saakka perustellaan usein 1990-luvun taloudellisen laman

aiheuttamaksi, sillä työttömyys ja useiden etenkin lapsiperheille tärkeiden etuuksien leikkaaminen aiheutti perheille merkittäviä taloudellisia haasteita. Taloudellisten haasteiden lisäksi perheille muodostui useissa tapauksissa moninaisia vanhemmuuttakin koettelevia ongelmia ja puutteita.

2.1 Lastensuojelun sijoitusmuodot

Lastensuojelun sijaishuollosi määritellään vuonna 2008 voimaan tulleen uuden lastensuojelulain mukaan huostaanotto, kiireellinen sijoitus sekä jälkihuoltona tai hallinto-oikeuden väliaikaisella määräyksellä tehty sijoitus kodin ulkopuolelle (Saastamoinen 2018, 1). Lisäksi lapsi voi olla sijoitettuna kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena (Lastensuojelun käsikirja 2016d). Lapsi voi olla sijaishuollon asiakkaana asuessaan esimerkiksi perhehoidossa, ammatillisessa perhekodissa, laitoshuollossa tai muussa paikassa, joka on katsottu lapsen tarpeiden mukaiseksi sijoituspaikaksi (Saastamoinen 2010, 7).

Vastaanottokotiin sekä vastaanottoperheisiin sijoitettavat lapset tai nuoret sijoitetaan usein joko kiireellisesti tai avohuollon tukitoimena (Espoon sosiaali- ja terveystoimi 2018, 3) ja näitä sijoituspäätöksiä kuvataan tässä luvussa. Huostaanottoa avataan luvussa vain lyhyesti, sillä vastaanottokodeissa ja -perheissä sijoitukset ovat kestoaltaan lyhyitä, jolloin huostaanotetut lapset eivät pääsääntöisesti ohjautu vastaanottoyksiköihin.

Avohuollon tukitoimena järjestettävä sijoitus toteutetaan asiakassuunnitelman mukaisesti tuen tarvetta arvioivana tai kuntouttavana perhehoitona tai vaihtoehtoisesti laitoshuoltona. Mikäli katsotaan koko perheen tarvitsevan kuntoutusta, voidaan perhe sijoittaa kokonaisuudessaan esimerkiksi perhetuki- tai perhekuntoutuskeskukseen tai päihdehuoltolaitokseen. (Saastamoinen 2010, 58)

Avohuollon sijoitus pohjautuu vapaaehtoisuuteen ja huoltajilla säilyy kaikki oikeudet lapseensa avohuollon sijoituksen aikana (Taskinen 2012, 72). Huoltajilla ja yli 12-vuotiaalla lapsella, joka on määrää sijoittaa yksin, on oikeus kieltäytyä avohuollon sijoituksen järjestämisestä (Taskinen 2012, 74). Huoltajilla on myös oikeus vaatia avohuollon sijoituksen lakkauttamista, jolloin se on viipymättä järjestettävä, ellei nähdä huostaanotolle tarvittavia edellytyksiä (Lastensuojelun käsikirja 2016d).

Lapsen ollessa sijoitettuna avohuollon tukitoimena yksin, sijoitusta ja sen mahdollista jatkamista tulee arvioida kolmen kuukauden kuluessa sijoituksen alkamisesta. Mikäli sijoitusta jatketaan, tulee sen tarvetta jälleen uudelleen arvioida kolmen kuukauden kuluttua. (Taskinen 2012, 73) Lapsen toistuva sijoittaminen avohuollon tukitoimena kodin ulkopuolelle on katsottu lapsen edun vastaiseksi (Saastamoinen 2010, 60-61).

Kiireellinen sijoitus vaatii toteutuakseen lapsen kohdistuvan välittömän vaaran, jonka vuoksi lapsen asuminen kotona nähdään lapsen kannalta akuutisti vaaralliseksi, eikä avohuollon tukitoimet riitä turvaamaan tilannetta. Tämän tyyppistä vaaraa voi lapsen kohdistua muun muassa vakavasta kaltoinkohtelusta tai fyysisestä- ja henkisestä vakivallasta. Lapsi voi myös itse aiheuttaa itselleen akuutin vaaratilanteen, esimerkiksi päihteidenkäytöllä tai tekemällä rikoksia, joiden johdosta lapsi joudutaan sijoittamaan kiireellisesti. (Lastensuojelun käsikirja 2016c)

Kiireellinen sijoitus voi kestää kerrallaan korkeintaan 30 päivää, mutta mikäli kuitenkin nähdään, että tämä aika ei ole riittävä lapsen mahdollisen huostaanoton tai muiden tukitoimien kartoittamiseen, voidaan jatkopäätöksen nojalla jatkaa sijoitusta vielä toiset 30 päivää. Kiireellinen sijoitus voidaan purkaa heti kun tilanne on rauhoittunut ja lapsen on taas turvallista palata kotiin. (Taskinen 2012, 82)

Huostaanotto on lastensuojelussa viimesijainen keino, jolla pyritään takaamaan lapsen turvallinen kasvuympäristö ja lapselle annettava riittävä huolenpito. Huostaanotto on lastensuojelun toimenpide, jossa puututaan vahvasti lapsen ja perheen laissa säädelyyn itsemääräämisoikeuteen. Tästä syystä huostaanoton tulee olla tarkoin valmisteltu ja punnittu päätös sekä interventio, ja ottaa se täytäntöön vasta, kun muut lastensuojelun tukitoimet on todettu riittämättömiksi. (Taskinen 2012, 84-85)

2.2 Lastensuojelun vastaanottotoiminta

Lastensuojelun vastaanottotoimintaan voidaan lukea vastaanottokoti sekä vastaanottoperhe-toiminta. Seuraavissa alaluvuissa käsitellään näitä kahta tukimuotoa.

2.2.1 Vastaanottokoti

Vastaanottokodit ovat lastensuojelulaitoksia, joissa järjestetään lapsille sekä nuorille lyhyt-ai-kaista sijoitusta, sekä kiireellisesti että suunnitelmallisesti. Kun lapsi sijoitetaan vastaanotto- kotiin, on sijoituksen aikaisen työskentelyn keskiössä arviointityöskentely sekä lapsen edun mukaisen ratkaisun löytäminen mahdollista lastensuojelun jatkotyöskentelyä varten yhdessä lapsen, perheen ja yhteistyötahojen kanssa. Yksi vastaanottokodin ensiarvoisen tärkeä työskentelyn kohde on myös akuutti kriisityö perheen sekä sijoitetun lapsen kanssa, sillä sijoitus on usein jollain tasolla traumaattinen kokemus niin sijoitetulle lapselle tai nuorelle kuin myös muulle perheelle. (Saastamoinen 2010, 90)

Vastaanottokodissa sijoituksen aikana tehtävän arvioinnin kohteina ovat vanhempien hoito- ja kasvatuskyky sekä voimavarat lapsen tarpeen mukaisen hoidon ja huolenpidon toteuttami- seen. Sijoituksen aikana tehdään arvio ja ehdotus lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmasta sekä kuntoutussuunnitelma perheelle. Arviointi toteutetaan yhteistyössä lapsen, perheen ja heidän tukiverkoston sekä viranomaisverkoston kanssa. (Saastamoinen 2010, 90)

Työskentelyssä on olennaista tukea ja motivoida vanhempia tunnistamaan ongelmia ja ottamaan tukea vastaan. Mikäli arvioidaan lapsen tarvitsevan pidempiaikaista sijoitusta, on silloin vastaanottokodissa oloaikana tarpeen valmistella sijoitus perhekotiin, sijaisperheeseen tai lastenkotiin. (U. Hellström & P. Keski-Nirva, henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2018) Sijoitus pyritään aina valmistelemaan ja toteuttamaan sujuvassa yhteistyössä lapsen sekä perheen kanssa (Lastensuojelun käsikirja 2018c).

2.2.2 Vastaanottoperhetoiminta

Vastaanottoperheet tarjoavat sijoitetuille lapsille ja nuorille lyhytaikaista perhehoitoa, joka voi kestää aina muutamasta päivästä useampaan kuukauteen. Vastaanottoperheeseen sijoitettu lapsi asuu kotinsa ulkopuolella, hoitoa ja kasvatusta tarjoavassa yksityiskodissa. Kyseisen sijoitusmuodon tarkoituksena on tarjota lapselle mahdollisuus asua kodinomaisessa ympäristössä, jonka pyrkimyksenä on edistää sijoitetun lapsen sosiaalista ja psyykkistä kehitystä sekä tarjota akuuttia turvaa. (Saastamoinen 2010, 7-8)

Erityisesti pienet lapset pyritään aina ensisijaisesti sijoittamaan vastaanottoperheeseen. Vastaanottoperheen etu suhteessa laitossijoitukseen on muun muassa se, että ihmiset ympärillä eivät vaihdu jatkuvasti kuten laitossijoituksessa, jossa työtä tehdään kolmessa vuorossa. (Vaattovaara & Maula 2010, 7-8)

Vastaanottoperheeksi ryhtyviä perheitä koulutetaan Espoossa, kuten muuallakin Suomessa PRIDE-valmennuksen avulla. Valmennuksen tarkoituksena on antaa perheelle tietoa vastaanottoperheenä toimimisesta ja mahdollisuuksia arvioida omia valmiuksiaan toimia vastaanottoperheenä. Lisäksi koulutus valmentaa kohtaamaan vastaanottoperheenä toimimiseen liittyviä mahdollisia haasteita ja tarjoaa työkaluja, joiden avulla huomata perheeseen sijoitetun lapsen henkilökohtaiset tarpeet. (Espoon kaupunki 2019b)

Vastaanottoperheissä tehdään yhtä lailla arviointityöskentelyä lapsen ja perheen kanssa kuin myös vastaanottokodeissa. Arvioinnin tärkeitä painopisteitä ovat lapsen tilanteen sekä vanhemmuuden arviointi, joista tehdään havaintoja ja välitetään tietoa perheen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Vastaanottoperhetoiminnan ohjaajat ovat koulutettuja kohtaamaan kriisissä olevia lapsia ja perheitä sekä antamaan apua ja tukea haastavissa tilanteissa (Vaattovaara & Maula 2010, 9-11).

2.3 Auroran lastensuojelupalvelut

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimii Espoon kaupungin Auroran lastensuojelupalvelut, johon kuuluu vastaanottoperhetoiminta sekä vastaanottokoti. Auroran vastaanottokoti on pääasiassa 7–12-vuotiaille lastensuojelun sijoitusta tarvitseville lapsille suunnattu seitsemipaikkainen vastaanottoyksikkö. Auroran lastensuojelupalveluissa toimii tällä hetkellä lisäksi 11 vastaanottoperhettä, joihin sijoitetaan lyhytaikaisesti 0–17 -vuotiaita lapsia ja nuoria.

Vastaanottokotiin ja -perheisiin lapset sekä nuoret sijoitetaan pääasiassa avohuollon tukitoimena tai kiireellisesti. (Espoon kaupunki 2019a)

Lapset ohjautuvat vastaanottokotiin tai -perheisiin Länsi-Uudenmaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen, päivystävän sosiaalityöntekijän tai lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän aloitteesta. Asiakastyötä Auroran lastensuojelupalveluissa tehdään perheen ja sijoitetun lapsen kanssa käyttäen BBiC-mallia. (U. Hellström & P. Keski-Nirva, henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2018) BBiC eli Barnets Behov i Centrum on arviointimenetelmä, jonka perusajatuksena on asettaa lapsen tarpeet työskentelyn keskiöön (Kivelä 2016, 7). Sijoituksen aikana järjestetään perhetapaamisia, lapselle omaohjaaja -tunteja sekä verkostopalavereja. Auroran vastaanottokodissa sekä -perheissä tehdään arviointityöskentelyä, jossa keskeisinä arvioinnin kohteina ovat perheen tilanne sekä tuen tarve. Arvioinnista tehdään yhteenveto, jonka pohjalta voidaan suunnitella yhdessä perheen sekä viranomaisverkoston kanssa sijoituksen mahdollista jatkoa tai muita tarvittavia tukitoimia. (U. Hellström & P. Keski-Nirva, henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2018)

3 Asiakkaan osallisuus lastensuojelupalveluissa

Käsitteenä ja sisältönä osallisuus on monimuotoinen, joten sitä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Kivistö (2014, 19, 77) esimerkiksi luettelee eri lähteistä koostettuja käsitteitä, joilla osallisuuteen viitataan; osallistuminen, inklusio, vaikuttaminen, kansalaisuus, voimaantuminen sekä monet muut asiat. Sisältöjä osallisuudelle hän on myös muodostanut melkein toistakymmentä, kuten vaikka asiakaslähtöisyys, itsemäärääminen, arvokkuuden tunne, vaikuttaminen ja luottamus. Toisaalta Kivistö myös tulkitsee osallisuuden jakautuvan toiminnalliseen, kokemukselliseen sekä retoriseen eli kielenkäyttöön.

Osallisuutta voidaan myös tarkastella eri tasoilla. Pohjola, Kairala ja Niskala (2017, 31) esimerkiksi jaottelee osallisuutta palvelusuhteessa toteutuvan riippuvuuden ja autonomisuuden perusteella. Ensinnäkin osallisuutta voi käsittää jo sillä, että asiakas on läsnä ja ilmaisee omia kokemuksiaan. Toisella osallisuuden tasolla työntekijä ottaa asiakkaan näkemykset huomioon, jos ne vastaavat hänen näkemyksiään ja suunnitelmiaan. Laajemmalla osallisuuden tasolla taas asiakas vaikuttaa koko prosessin kulkuun näkemyksillään. Näitä osallisuuden tasoja on ehkä yksinkertaisinta vertailla tilanteissa, joissa asiakas kritisoi palvelua tai ei ole samaa mieltä työntekijän kanssa.

Osallisuus ei tarkoita pelkkää osallistumista, koska osallistuminen rajataan vain toimintaan koskevaksi. Osallisuus on enemmän kokemus johonkin kuulumisesta. Kun asiakkaalla on kokemus osallisuudestaan se luo paremman pohjan yhteiselle vuorovaikutukselle. (Törrönen, Hänninen, Jouttimäki, Lehto-Lunden, Salovaara & Veistilä 2016, 50-51) Vanhemman osallisuus on tärkeää lapsen sijoituksen aikana, koska vanhemman hyvinvointi vaikuttaa olennaisesti myös lapseen ja tämän kotiinpaluuseen. Vaikka lapsen hyvinvointi on keskiössä lastensuojelussa, se

ei poista koko perheen ja sen yksilöiden avuntarpeiden huomioon ottamisen tärkeyttä. Myös lapsi tarvitsee perhettä kuntoutuakseen. (Kiljander 2016, 5-7)

Kun vanhempi on osallisena suunnitelmissa ja työskentelyn toteutuksessa on hän todennäköisemmin sitoutuneempi tavoitteisiinsa ja motivoituneempi muutokseen pyrkimisessä. Palvelujärjestelmä ei voikaan suoraan tarjota jokaiselle yksilölle sopivaa palvelua, vaan siihen tarvitaan asiakkaan vaikuttamista palveluprosessiin omien näkemystensä pohjalta. Osallisuutta tarvitaan myös siihen, että ymmärretään molemmin puolin vanhemman avuntarve. (Kiljander 2016, 3-5)

Asiakkaan osallisuuden mahdollisuuteen vaikuttaa sosiaali- ja terveystalvuiden vallitsevat käsitykset asiakkaasta ja hänen roolistaan sekä järjestelmästä lähtevät osallistumisen mahdollisuudet (Laitila 2010, 58). Huonossa tilanteessa asiakas voi esimerkiksi omaksua huollettavan roolin, jossa hän saattaa ikään kuin menettää uskon omaan tietoonsa ja asettua palvelun kohteeksi. Tämä seurauksena asiakas voi olettaa kaikkien vastausten ja viisauden tulevan työntekijältä, jolloin asiakas passivoituu. (Pohjola ym., 2017, 15) Lisäksi toimintamalleilla on oleellinen vaikutus asiakkaan asemaan palveluissa. Sen sijaan, että asiakkaat nähtäisiin kohteina, heitä voidaan pitää aktiivisina toimijoina. Palvelun kohteena asiakkaan asiantuntijuus omasta elämästään voi jäädä liian vähälle huomiolle sekä työntekijän asiantuntijuus jyrätä asiakkaan omat kokemukset, joista työskentelyn tai kuntoutuksen tulisi aina lähteä liikkeelle. (Pohjola ym. 2017, 27-30)

Asiakkaan rooli on muuttunut ajan myötä huollettavasta ja ohjattavasta enemmän aktiivisemmän toimijan ja oman elämänsä asiantuntijuuden suuntaan. Tällä hetkellä osallisuutta toteutetaan useimmiten esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyillä tai ottamalla huomioon asiakkaiden näkemyksiä palvelusuunnittelussa. (Pohjola ym. 2017, 7-8, 22-25) Muutoksen myötä on myös tullut käsite kokemusasiantuntijuus, joka tarkoittaa kehittämistyössä mukana olemista omien kokemustensa pohjalta (Lastensuojelun käsikirja 2016a). Toisaalta välillä vielä asiakas saatetaan nähdä autettavana sekä passiivisena toimijana, joka voi rajata asiakkaan mahdollisuuksia ja tarpeettomasti vähentää asiakkaan vastuita. Seuraava askel osallisuuden saralla olisi asiakkaiden aseman tasavertaistaminen muihin toimijoihin nähden palveluiden kehittämisessä ja vaikuttamisessa. Puheiden ja tavoitteiden osalta tähän on jo tavallaan siirrytty, mutta käytännössä ne tavoitteet ja puheet eivät kunnolla vielä toteudu. (Pohjola ym. 2017, 7-8, 22-25)

Laitila (2010, 21-22) viittaa osallisuuden edistämisen keinoja olevan muun muassa ajan ja tiedon anto päätöksentekoa varten, käyttäjälähtöinen dokumentointi sekä ammattiarvot, joissa asiakkaan mielipidettä arvostetaan. Esteitä osallisuudelle taas voi olla työntekijän ylikorostunut asiantuntija-asema tai toisaalta työntekijän puutteellinen jaksaminen, joka estää

kuulemasta asiakkaita. Osallisuuden huonolle mahdollisuudelle voi olla myös syynä suuret asiakasmäärät, joka on johtanut kiireeseen.

Seuraavissa alaluvussa kuvataan niitä osallisuuden osatekijöitä, jotka kohdistuvat asiakastyöskentelyyn. Niitä ovat kohtaaminen ja vastavuoroisuus, kumppanuus asiakassuhteessa sekä päätöksenteko ja tietoon osallistaminen. Nämä kolme osatekijää muodostuivat useampien lähteiden perusteella tekijöistä, jotka sisällöllisesti toistuivat tai korostuivat asiakastyöskentelyn osallisuudessa. (vrt. Kivistö 2014, Törrönen ym. 2016, Laitinen & Niskala 2013)

3.1 Kohtaaminen ja vastavuoroisuus

Vastavuoroisuus asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa on perustaa osallisuudelle. Osallisuuden kokemusta ei synny, jos aitoa kohtaamista ja kuulemista ei ole. Eri lähteissä vastavuoroisuutta kuvataan hieman eri sävytteillä termeillä, kuten dialogisuus ja kumppanuussuhde. (Kiljander 2016, 11-12) Lisäksi tässä luvussa tulee esille eri painotuksia asiakkaan kohtaamisessa, kuten asiakaslähtöisyys, joka on myös yksi osallisuuden sisällöistä (Kivistö 2014, 77).

Osallisuuden tunne edellyttää vastavuoroisuutta. Vastavuoroisuus käsitteenä voi tarkoittaa kuitenkin monia asioita, se voi esimerkiksi olla välittämistä tai sitten se voi olla normien ja velvollisuuden mukaan toimimista, kun pyritään välttämään muiden paheksuntaa. Voidaan jopa ajatella, että vastavuoroisuutta on myös negatiivisesti reagoiminen toiseen ihmiseen. Toisaalta yksilön tunne vastavuorottomuudesta usein johtuu tunteesta, ettei muut välitä tai että hän ei koe olevansa osallisena yhteisön toiminnassa. (Törrönen, Hänninen, Jouttimäki, Lehto-Lunden, Salovaara & Veistilä 2016, 11-14)

Sosiaalityön sensitiivisyyden vuoksi kohtaamisen laatu nousee vahvasti määritteleväksi tekijäksi ammattilaisen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa (Virtanen 2017, 15). Asiakaskohtaamisissa tietysti pyritään aina hyvinvointia lisäävään vastavuoroisuuteen, jossa asiakas kokee ymmärrystä ja hyväksyntää. Myös kuuntelu on vastavuoroisuutta, eikä se aina ole kovin helppoa. Lastensuojelussa vastavuoroisuus on usein vaativaa ja asiakkaan kohtaaminen vaatii keskittymistä sekä pitkäjänteisyyttä. Eettiset seikat ovat usein hankalia sosiaalialan työssä, ja se pätee myös vastavuoroisuuteen. Tällainen vaativa vastavuoroisuus vaatii vastuunottoa toisesta ihmisestä sekä tämän tunnistamista, tunnustamista ja kohtaamista kokonaisena persoonana. (Törrönen ym. 2016, 32)

Sosiaalityön yksi perimmäisistä tarkoituksista on edistää hyvinvointia esimerkiksi välittämällä tietoa ihmisten tarpeista ja osallisuudesta, sekä myös heidän oikeuksistaan ja yhteiskunnan resursseista. Sosiaalityöllä pyritään auttamaan ihmisiä löytämään toimintamahdollisuuksia, joiden avulla ihmiset löytävät keinot tarpeisiinsa ja osallisuuteensa. Samalla sosiaalityöllä on ikuinen tuen ja kontrollin ristiriitainen rooli. Yhteiskunta odottaa sosiaalityöltä ihmisten

integroimista ja kontrolloimista eheyden saavuttamiseksi. Lisäksi asiakkaan ja työntekijän vastavuoroisen suhteen voidaan olettaa perustuvan tiukkaan käyttäytymiseen, jossa asiakkaan odotetaan toimivan tietyllä tavalla vastikkeena etuudelle, eli toisin sanoen tukeminen tapahtuu kontrolloivasti ja jopa pakottavasti. Toisaalta asiakassuhteelta voidaan olettaa myös väljempää vastavuoroisuutta, jossa ei toimita yhtä kontrolloivasti, eikä välitöntä vastiketta tu-
elle vaadita. Tällöin asiakkaalle luotetaan enemmän vastuuta ja toimintavapautta. (Törrönen ym. 2016, 107-108)

Asiakkaan kohtaamisessa vaikuttavat aina taustalla työnjako, säännöt ja yhteisö. Tutkimalla kohtaamisen taustalla vaikuttavia osatekijöitä, voidaan selvittää erilaisia ristiriitoja, jotka vaikeuttavat asiakkaan kanssa työskentelyä. Voidaan esimerkiksi pohtia, mikä on asiakkaan kanssa käytävän keskustelun tarkoitus. Toiminnan kohde taas ei ole valmiina sellaisenaan tiedossa, vaan se luodaan hiljalleen toiminnan, tunteiden ja merkitysten seurauksena. Muita osatekijöitä ovat esimerkiksi keskusteluissa syntyvät suunnitelmat ja tulkinnat sekä käytettävät työvälineet. (Törrönen ym. 2016, 151-153)

Millainen sitten työnjaon tulisi olla sosiaalityön asiakasta kohdatessa? Asiakkaan tehtävä on tulkita arkeaan ja yhdessä tehtyä suunnitelmaa ja sen vaikuttavuutta hänen arkeensa. Työntekijän tehtävä on taas auttaa täydentämään ja eheyttämään asiakkaan tulkintoja ammatillisella osaamisellaan. Lisäksi työntekijän tehtäviin kuuluu asiakkaiden tiedottaminen hänen mahdollisuuksistaan ja oikeuksistaan sekä auttaa löytämään uutta tietoa. Työntekijän vastuulla on myös luoda hyvä ilmapiiri sekä mahdollisuudet tunteiden ja vaikeiden asioiden käsittelylle. Uusien asioiden ymmärtäminen on asiakkaan ja työntekijän yhdessä tapahtuvaa toimintaa, jossa tämä tieto rakentuu dialogiselle keskustelulle. Dialogisuus perustuu vuorovaikutuksen kautta tapahtuvaan yhteiseen merkityksenantoon. (Törrönen ym. 2016, 150-154)

Asiakaslähtöisessä kohtaamisessa on kyse intersubjektiiivisestä vuorovaikutuksesta. Se tarkoittaa sitä, että molemmat osapuolet ovat vaikuttajan ja vaikutettavan roolissa eli molemmat ovat sekä toimijoita että toiminnan kohteita. Tällainen vuorovaikutus mahdollistaa asiakkaan osallisuuden, sillä vuorovaikutuksessa molemmat ovat tältä osin samanlaisessa asemassa. Laitila (2010, 25) viittaa myös määritelmään, jossa osallisuus ja asiakaslähtöisyys ovat rinnakkaiskäsitteitä. Tarkennettuna asiakaslähtöisyys kohdistuu palvelun tavoitteisiin ja osallisuus asiakkaan kokemukseen, joka taas kytkeytyy tämän vaikutusmahdollisuuksiin. Osallisuus voidaan myös käsittää asiakaslähtöisyyden edellytyksenä. Asiakaslähtöisyys taas edellyttää dialogista vuorovaikutusta sekä asiakkaan asiantuntijuutta omasta elämästään ja tarpeistaan. (Laitila 2010, 9)

Vuorovaikutuksessa voi painottua myös jokin muu tapa, kuten asiantuntijakeskeisyys, jossa työntekijällä on hallussa oikea tieto ja päätäntävalta toimintatavoista. Päinvastaisesti asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa oleellista on asiakkaan omat päätökset. Asiakaskeskeisyys

ei ole sama asia kuin asiakaslähtöisyys. Asiakaskeskeisyys voi toisaalta olla myös haitallista, jos asiakkaalle luovutetaan kaikki päätökset ja tulkinnat, jolloin asiakas ei ehkä saa tukea omille tulkinnoille ja ongelmilleen, ja samalla työntekijä saattaa jäädä passiiviseen rooliin. (Törrönen ym. 2016, 155-156)

Lisäksi kohtaaminen voi olla toimintakeskeistä, joka perustuu asiakaslähtöisyyteen, kokonaisvaltaiseen tarkasteluun ja suunnitelmallisuuteen, jossa hyödynnetään myös moniammatillista yhteistyötä. Siinä etsitään auttamisen kohdetta suhteiden, auttamisen käytäntöjen sekä materiaalisten ja ei-materiaalisten välineiden avulla. Kokonaisvaltaisuuudella toimintakeskeisydessä tarkoitetaan arkielämän keskeistä huomioimista. Asiakkaan antamat merkitykset asioille ovat tärkeitä ja jos ne ovat ristiriitaisia niitä pitää yhdessä käsitellä ja selvittää. Toimintatapojen tulisi perustua asiakkaan tulkintoihin omasta avuntarpeestaan, mikä ei useinkaan välttämättä toteudu, vaikka asiakkaan tulkintoja kuultaisi. Helposti esimerkiksi toiminta valitaan lopulta tiettyjen ongelmien ja käytäntöjen perusteella, jolloin kontekstista häviää asiakkaan merkityksellinen ja kokonaisvaltainen arki. Jotta näin ei pääsisi käymään tulisi työntekijöillä olla kyseenalaistamista ja uudelleentulkintaa tukevat työtavat. Esimerkiksi avoimuus, eri näkökulmien tarkastelu ja moniäänisyys ovat hyviä reflektioivia tapoja käsitellä asioita. (Törrönen ym. 2016, 156-158)

Sosiaalityössä asiakkaan kohtaamisessa on lähtökohtana auttaa tavalla, joka perustuu asiakkaan omiin tarpeisiin, eikä keinoihin, joita vain työntekijä arvelee asiakkaan tarvitsevan. Jos asiakkaan tunteet ja ajatukset eivät saa tilaa ja huomiota keskusteluissa, on seurauksena epäonnistunut kohtaaminen. Sen sijaan empaattisuus ja läsnäolo lisäävät tunnetta onnistuneesta kohtaamisesta, joka taas voi johtaa jopa asiakkaan voimaantumiseen. (Törrönen ym. 2016, 148-149) Lisäksi auttamisessa on huomioitava, että sen tarkoituksena tulisi olla itsenäistymisen tukeminen ja näin ollen riippuvuuden vähentäminen. Jotta näin tapahtuisi, asiakas tulisi saada motivoituneeksi ja sitoutuneeksi ratkaisemaan kriisiänsä. (Laitinen & Niskala 2013, 205)

3.2 Kumppanuus asiakassuhteessa

Kumppanuussuhde perustuu yhdessä tekemiselle ja työstämiselle (Juhila 2006, 103). Asiakkaan voidaan nähdä myös ikään kuin osallistavan työntekijää omaan elämäänsä kertomalla siitä. Työntekijän tehtävänä on taas osallistaa asiakasta työskentelyn prosesseihin. (Juhila 2006, 118) Laitisen ja Niskalan (2013, 204-210) mukaan kumppanuussuhteessa työntekijä on asiakkaan tukena ja vahvistaa tämän resursseja elämänhallintaan. Tällöin työntekijä ei toimi asiakkaan kanssa tietyn kaavan tai mallin mukaisesti, vaan asiakkaan toimijuus, yksilöllisyys ja kokonaisvaltainen tilanne huomioidaan ja toimitaan sen mukaan. Myös asiakkaan kanssa tehtävät toimenpiteet tulee olla sellaisia, mitkä asiakas ymmärtää ja omaksuu itselleen sopiviksi. Kumppanuus edellyttää samalla asiakkaan osalta ymmärrystä ja hyväksyntää omasta avuntarpeestaan. Lisäksi molemmilla tulee olla kokemus samaan asiaan pyrkimisestä, joka on rakentunut avoimuuden ja luottamuksen perustalle.

Kumppanuussuhteen sijaan asiakkaan ja työntekijän suhde voi kuvastaa huoltosuhdetta tai kontrolloivaa suhdetta. Huoltosuhteessa asiakkaalla ei ole tarpeeksi voimavaroja elämässä itsenäisesti pärjäämiseen tai hän saattaa olla vaaraksi itselleen tai muille. Kontrolloiva suhde lähtee jo asetelmasta, jossa järjestelmän edustaja on tehnyt aloitteen työskentelylle, jolloin suurin osa asiakkuuksista on kontrolloivan suhteen alla jo lähtöasetelmaltaan. Huoltosuhteeseen usein liittyy kuitenkin välttämätöntä kontrollin suhdetta, mutta sen tulee perustua oikeutta koskeviin vaatimuksiin ja lakeihin. (Laitinen & Niskala 2013, 204-205)

Yksi tapa lisätä kumppanuussuhteiden syntymistä työntekijän ja asiakkaan välille voisi olla erottaa kontrolloivat ja asianajolliset palvelut. Kontrolloivaa otetta kuitenkin tarvitaan joissain tapauksissa, mutta samalla on kuitenkin monia asiakkaita, joille kontrolloiva ote ei ole välttämätön eikä hyödyllinen, vaan he hyötyvät paljon enemmän asianajollisesta otteesta, jossa työntekijä auttaa asiakasta hyödyntämään ja käyttämään omia oikeuksiaan. (Laitinen & Niskala 2013, 206-207)

3.3 Päätöksenteko ja tietoon osallistaminen

Vanhemman osallisuutta ja sitoutuneisuutta työskentelyssä tukee se, miten hyvin häntä on tiedotettu työskentelyn prosessista ja toteuttamisesta. Lisäksi on tärkeää tietää, millä tavalla asetettuja tavoitteita kohti pyritään. (Laitinen & Niskala 2013, 312-313)

Dokumentoinnilla on vaikuttava rooli sosiaalityössä, jota ohjaa myös lainsäädäntö, työyhteisöt, koulutus ja erilaiset oppaat. Silti työntekijä on kuitenkin se, joka päättää mitä ja miten asiakirjaan kirjoitetaan ja mitä sinne jätetään kirjoittamatta. (Laitinen & Niskala 2013, 272-277) Vallankäytön rajoittamiseksi on kuitenkin luotu ohjeistuksia asiakirjakäytäntöihin. Joka tapauksessa asiakirjat ovat suurena vaikuttavana tekijänä niin työntekijöiden toimiin ja asiakkaiden elämään. (Laitinen & Niskala 2013, 280) On hyvä tiedostaa mihin niillä pyritään ja voidaan vaikuttaa sekä mitä ja miten asiakirjoihin kirjoitetaan (Törrönen ym. 2016, 189).

Asiakirjojen avulla työskentelyä voidaan suunnitella, arvioida ja tehdä päätöksiä (Törrönen ym. 2016, 189) Lisäksi niiden pyrkimyksenä on tukea asiakkaiden osallisuutta ja oikeuksia, tehdä asiakasprosessia näkyväksi, tuoda esiin eri näkemyksiä sekä lisätä elämänhallintaa ja luottamusta (Laitinen & Niskala 2013, 280). Parhaimmillaan kirjausten yhdessä työstämisellä asiakkaan kanssa voidaan saavuttaa parempaa yhteistä ymmärrystä ja yhteisiä oivalluksia (Kääriäinen ym. 2007, 26-27).

Asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevat asiakirjat vasta niiden laatimisien jälkeen. Työntekijä voi kuitenkin osallistaa asiakasta tähän, vaikka asiakirja ei olisi vielä valmis. Työntekijä voi esimerkiksi avoimesti kertoa dokumentoinnistaan ja kuulla asiakkaan näkemyksiä kirjauksista. Näin on helpompaa myös rakentaa luottamusta sekä vähentää epäluuloja ja väärinymmärryksiä. Myös sillä voi olla yllättävän suuri merkitys, miten työntekijä kuvaa kirjauksissaan

asiakasta; kohteena, yksilönä, asiakkaana jne. Lisäksi on monia tapoja kuvata asioita. Esimerkiksi sen sijaan, että työntekijä keskittyisi ainoastaan asioihin, joihin asiakas ei kykene hän voi myös kirjata asiat, joihin asiakas kykenee ja mitkä ovat hänen voimavaransa. (Törrönen ym. 2016, 192-195)

Toisaalta asiakirjat voivat myös aiheuttaa myös tahatonta haittaa asiakkaalle. Ne voivat muun muassa aiheuttaa turhaa kategorisointia, rajoittaa asiakkaan osallisuutta tai jopa loukata. Osalle asiakkaista asiakirjat voivat ilmentää oman yksityisyyden menettämistä sekä vaikeiden asioiden käsittelyä ja muistoja lisäävää. Dokumentointi voi myös korostaa työntekijän valta-asemaa asiakkaan silmin. Toisaalta asiakkaalle voi tulla asiakirjat myöhemmässä vaiheessa merkityksellisemmäksi. (Laitinen & Niskala 2013, 272-278)

Työntekijälle kirjaamisen voi tehdä entistä haastavammaksi, jos hän pyrkii kohdentamaan samanaikaisesti asiakirjaa kaikille osapuolille, kuten sosiaalityöntekijälle, työparille, hallinto-oikeudelle sekä asiakkaan luettavaksi. Yleensä ohjeistus on kuitenkin ensisijaisesti kirjoittaa asiakirjoja asiakkaan luettavaksi, vaikka niitä käyttävät myös muut. (Laitinen & Niskala 2013, 278)

Asiakassuunnitelma tehdään kaikille lastensuojelun lapsille, mutta on kuitenkin monta tapaa, millä tavalla se toteutetaan ja miten asiakkaat kokevat sen. Lastensuojelulaki 30 § määrää asiakassuunnitelman tehtäväksi lapselle, joka on lastensuojelun asiakkaana. (2007/417) Se tehdään ja tarkastetaan yhdessä lapsen ja hänen huoltajansa tai muun läheisen aikuisen kanssa. Kuitenkin jos asiakkaat eivät halua osallistua sen tekoon, suunnitelma laaditaan ilman heitä. Asiakassuunnitelmaan sisältyvät asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, erilaiset tuen tarpeet ja palvelut sekä aikataulu tavoitteiden saavuttamiseksi. Asiakassuunnitelmasta pitää myös tulla ilmi osapuolien omat näkemykset näistä asioista. Asiakassuunnitelmaa ei kuitenkaan jätetä sikseen, vaan sitä on tarkoitus tarkemmin käsitellä lapsen ja vanhempien kanssa tietyin väliajoin työskentelyn aikana. Myös nämä tapaamiset täytyy kirjata asiakassuunnitelmaan. (Lastensuojelun käsikirja 2016b)

Poikela kuvailee (2010, 3-9) väitöskirjassaan asiakassuunnitelmaa kokonaiskehyyksi, asiakastyön prosessiksi sekä työmenetelmäksi tavoitteiden saavuttamiseksi. Sen on tarkoitus olla asiakaslähtöistä, joten asiakkaan toiveet, näkemykset, kysymykset sekä itsemääräämisoikeus ovat tärkeitä asiakassuunnitelmaa tehtäessä. Asiakassuunnitelmassa olevat asiat tulisi olla yhdessä sovittuja ja pohdittuja. Parhaimmillaan ne antavat suuntaa työskentelylle sekä myös motivaatiota ja toivoa tulevaan (Muukkonen 2008, 43).

Jokinen (2014, 50-51) on tutkinut pro gradussaan lastensuojelun asiakassuunnitelmien sisältöä ja rakennetta. Tuloksista käy lyhyesti ilmi, että tavoitteiden asettamisessa esiintyy asiakkaan osallisuus epämääräisenä. Jokinen on tulkinnut aineistoaan siten, että useimmiten

asiakassuunnitelman tavoitteet on laadittu kyllä yhteisten neuvottelujen pohjalta, mutta asiakkaalla ei ole niitä kuitenkaan varsinaisesti hyväksytty tai kysytty mielipiteitä.

Vaikka kirjallisuutta ja tutkimuksia asiakassuunnitelmista on melko vähän, asiakassuunnitelmia on tehty jo pitkään, vaikka vähän eri tavoin. Jo 1800-luvun lopulla on alettu tekemään asiakassuunnitelmia vapaaehtoistyön voimin. Silloin pyrittiin huomioimaan asiakassuunnitelmien avulla yksilöllinen avuntarjoaminen, verkostojen hyödyntämismahdollisuudet sekä toimenpiteiden päällekkäisyyksien välttäminen. (Poikela 2010, 37) Asiakassuunnitelmissa kontrolli on vähentynyt ja asiakaslähtöisyys lisääntynyt ja nykyään sen tekemisestä ja sen sisällöstä määrätään niin lastensuojelulaissa kuin sosiaalihuoltolaissa (Poikela 2010, 53-55).

4 Aiempia tutkimuksia vanhempien kokemasta osallisuudesta

Kiljander (2016) on myös tutkinut pro gradussaan vanhempien osallisuutta sijaishuollon aikana kokemuksia kuvailen, ymmärtäen ja tulkiten. Hän on haastatellut seitsemää vanhempaa, joiden lapsi on ollut sijaishuollossa. Hän toteaa kansainvälisten tutkimusten osoittavan vanhempien heikolle osallisuudelle lapsen sijoituksen aikana seuraavia syitä; ongelmat kommunikaatiossa, palveluiden vähäisyys sekä kokemukset vähäisestä mahdollisuudesta vaikuttaa päätöksentekoon. Esimerkiksi vähäinen tiedonsaanti lastaan koskevista asioista johtaa helposti siihen, että vanhempi ei koe olevansa osa lapsensa elämää, joka taas voi vähentää vanhemman sitoutuneisuutta työskentelyyn. (Kiljander 2016, 16-17)

Samaisessa tutkimuksessa (Kiljander 2016) tulee esille useita vanhempien kokemuksia osallisuudesta, niin positiivisia kuin negatiivisia, jotka keskittyvät paljolti tiedonsaantiin ja työntekijöiden kanssa kommunikointiin. Tiedonsaanti vanhempien kokemuksissa painottui lapsen arkeen ja sitä myös toivottiin lisää työntekijöiltä. Kun tiedonanto lapsen arjesta on ajankohtaista eikä pelkästään ongelmakeskeistä, vähentää se myös vanhemman huolta. Haastattelun kokemusten mukaan vanhemmat kokivat saavansa luotettavaa tietoa ajankohtaisesti. Osa koki viikoittaisen tiedonsaannin lapsen kuulumisista puhelimitse riittävänä ja osa ei. (Kiljander 2016, 76-78)

Tiedonsaannille tärkeäksi Kiljanderin tutkimuksessa (2010, 71) näyttäytyi työntekijä, joka on nimetty vastaamaan vanhemman kanssa työskentelystä. Siten myös tämän työntekijän puuttuminen tai vaihtuvuus heikentää osallisuuden kokemuksia. Vanhemman kanssa työskentelystä vastaava vaikuttaa esimerkiksi tiedonvälityksen, kommunikoinnin ja keskusteluajan toteutumiseen ja siten asioiden sujuvuuteen ja etenemiseen.

Lisäksi koettiin tietämättömyyttä kotiutumiseen vaikuttavista tekijöistä ja siihen millainen vaikutus heillä on asiaan. Vanhemmat toivat myös esille joissain asioissa saamatta jääneitä perusteluita toiminnalle tai päätöksille. (Kiljander 2016, 66-67) Perusteluilla toimenpiteille näyttäytyy olevan yhteys kokemukseen kuulluksi tulemisesta (Kiljander 2016, 72).

Kiljanderin (2016, 65) tutkimuksesta ilmeni myös vanhempien toive heidän tukensa lisäämiseen. Vanhemmat kaipaavat mahdollisuutta keskustella lapsen arjen lisäksi myös omasta elämästään ja vanhemmuudestaan. Vanhempien saama keskustelutuki työntekijöiden kanssa on yhteydessä kokemukseen kohdatuksi tulemisesta, mutta kuitenkin usein tällaisen ajan saaminen tai ylipäättään työntekijän kiinnostuksen osoittaminen vanhemman kokemuksia kohtaan ei ole itsestäänselvyys. Myös vanhempien tukimuotojen tarjonta koettiin puutteelliseksi ja vanhempi on saattanut kokea jäävänsä yksin kokemustensa kanssa vähäisen keskusteluavun puitteissa. Lisäksi haastatteluista ilmeni kokemuksia työntekijän ennako-oletuksista vanhempaa kohtaan. (Kiljander 2016, 78)

Tutkimuksessa (Kiljander 2016, 66) Vanhemman ja työntekijän keskeisessä työskentelyssä tyytymättömyyttä ilmeni tapauksissa, joissa sijaishuollon tarve on lähtenyt vanhemmuuden haasteista. Lisäksi puutteellisia kokemuksia sijaishuollon aikaisesta perhetyöstä esiintyi, kun kyseessä oli vanhemman ongelma alkoholin käytön kanssa. Osa vanhemmista koki jopa mitättömäksi työntekijöiden kanssa työskentelyn sijoituksen aikana. Jotkut vanhemmat kuvailivat heidän kanssaan työskentelyn olevan irrallinen lapsen kanssa työskentelystä.

Jotkut tutkimuksen (Kiljander 2016, 66) vanhemmista kokivat myös, että heitä koskevista vaikeista asioista puhumista välteltiin, joka on saattanut johtaa ongelmakeskeisyyteen lapseen liittyvissä asioissa. Niinpä luottamuksellisen suhteen syntymiselle, että asioiden etenemiselle nähtiin edellytyksenä asioista avoimesti puhuminen. Luottamuksellinen suhde taas mahdollistaa osallisuuden kokemuksen. (Kiljander 2016, 72)

Vanhemmilla oli positiivisia kokemuksia siitä, kuinka he olivat saaneet paljon apua vanhemmuuteensa esimerkiksi sijaishuoltopaikan kanssa yhdessä sovituista säännöistä lapselle. Jopa kontrolli nähtiin tilannetta ratkovana tekijänä. (Kiljander 2016, 56, 67) Positiivisia kokemuksia lisäsi yhteistyö tilanteen ratkaisemiseksi, yhteinen ymmärrys tarvittaville toimenpiteille sekä vaikuttamismahdollisuudet neuvotteluissa. Toisaalta myös jotkut kokivat yhteistyössä epäselvyyttä. (Kiljander 2016, 58, 75)

Siltainsuu (2017) on tutkinut pro gradussaan osallisuuden näyttäytymistä lastensuojelussa netipalstan avulla. Koettua osallisuutta tarkasteltiin tässä tutkimuksessa kolmelta osa-alueelta, joita olivat instituution toiminta, kohdatuksi tuleminen sekä palvelujärjestelmä ja yhteiskunnan toiminta. Tutkielmassa oli myös tarkoituksena kuvailla näissä osa-alueissa osallisuutta rajoittavia ja edistäviä tekijöitä.

Tutkimuksessa (Siltainsuu 2017, 51-55) kokemuksiin lastensuojelusta instituutiona korostui salassapitovelvollisuuden taakse piiloutuminen. Sillä tarkoitettiin esimerkiksi työntekijöiden vaikeamista asioista, toiminnan puutteellista läpinäkyvyyttä sekä vallan väärinkäyttöä. Osa keskustelijoista koki, että salassapitovelvollisuus esti tiedonsaantia, joka taas rajoitti osallisuuden kokemusta. Toiseksi rajoittavaksi tekijäksi näyttäytyi asiakirjakäytännöt.

Verkkokeskusteluiden perusteella koettiin, että esimerkiksi asiakkaan oikeudet asiakaskirjakäytännöissä eivät toteudu, jolloin asiakkaalle ei kerrota kirjaamisesta eikä annetta mahdollisuutta vaikuttaa siihen.

Lisäksi tutkimusaineiston keskusteluista ilmeni Siltainsuun (2017, 58-62) mukaan usein kokemus sosiaalityöntekijän ammattitaidon puutteellisuudesta, joka johtaa luottamuksen vähäisyyteen. Kuitenkin keskusteluista ilmeni myös sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia kohtaamisesta ja kuulluksi tulemisesta. Negatiivisena seikkana koettiin, että omien mielipiteiden ilmaisemiseen ei annettu mahdollisuutta tai siitä pelättiin aiheutuvan hankaluuksia työskentelylle.

Yhtenä tarkastelun kohteena tutkimuksessa (Siltainsuu 2017) oli kokemukset asiakkuudesta. Valtaosa niistä liittyi vanhemmuuteen. Esimerkkeinä Siltainsuu mainitsee vanhemmuuden kyseenalaistamisen sekä kokemukset siitä, että tukea ei ole saatu pyynnöistä huolimatta. Toiset taas kokivat saaneensa juuri tarvitsemaansa tukea ja luotettavuutta työntekijältä. Osa koki puutteita lapsen huomioimisessa ja osallistamisessa. Siltainsuu pohtii näille yhtenä syynä työntekijöiden vaikeutta puhua vaikeista asioista ja puuttua niihin. Keskusteluissa ilmeni myös kokemuksia lokeroivasta kohtaamisesta sekä objektivoinnista. Esimerkiksi asiakkaille saatettiin luoda identiteettejä, joista asiakkaat eivät tunnista itseään. Asiakkaat saatettiin myös määritellä ja kohdata ongelmista käsin. (Siltainsuu 2017, 65-71)

Siltainsuun (2017, 74) mukaan asiakkaiden kommentteista välittyi myös lastensuojelun juridisoituminen, joka tarkoittaa työntekijöiden velvollisuutta perustella valintoja ja toimenpiteitä lainsäädännöllisesti. Toisaalta asiakkaat vaikuttivat entistä tietoisemmilta oikeuksistaan, mutta toisaalta myös epäluuloinen asenne lastensuojelua kohtaan ilmeni vahvasti esimerkiksi liittyen epätasa-arvoiseen kohteluun.

Myös asiakkaiden kokemuksia vaikuttamisen mahdollisuuksista tutkittiin. Kansalaisilla näyttäytyy tutkimuksen mukaan olevan halua vaikuttaa. Asiakkaiden omakohtainen vaikuttaminen ilmeni keskusteluissa tilanteina, jossa asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun sekä keskusteluna siitä, millaiset ovat hänen oikeutensa vaikuttaa asiaan. Toimintatapana kyseisissä tilanteissa näyttäytyi vahvasti yhteydenotto esimieheen. Keskusteluista ilmeni myös vaikuttamisen odotuksia työntekijää kohtaan, sillä sosiaalityöntekijöiden velvollisuutena nähtiin osallistuminen muutostyöhön sosiaalityön kehittämiseksi. (Siltainsuu 2017, 78-81)

Laitinen ja Niskala (2013, 284-286) ovat tutkineet osallisuuden toteutumista asiakirjakäytännöissä kartoittamalla kirjauskäytäntöjen tahattomia seurauksia. He haastattelivat lastensuojelun asiakasvanhempia ja jaottelivat tuloksia kohteistaviin kokemuksiin, menneitä ylläpitäviin sekä kirjausten stigmatisoivaan vaikutukseen. Kohteistamiseen liittyviä seikkoja ilmeni puutteellinen mahdollisuus vaikuttaa asiakirjoihin, asiakirjojen kohteena oleminen sekä työntekijän väärintulkinnat kirjoituksissa. Esimerkiksi sosiaalityöntekijä saattoi kirjoittaa

tapaamisen aikana muistiinpanoja, jotka sitten lopulta lähetettiin kotiin asiakirjamuodossa. Tällöin asiakas saattoi kokea hankalaksi ja liian tuskalliseksi asiaksi ottaa yhteyttä ja korjata sensitiiviset virheet asiakirjoissa. Tällaisessa tapauksessa ei ole otettu huomioon asiakkaan toimintakykyä puuttua jälkikäteen kirjauksiin.

Kirjausten kohteeksi joutumisella Laitinen ja Niskanen (2013, 286-287) kuvaavat asiakkaiden kertomia tilanteita, joissa esimerkiksi heistä ja heidän asumisestaan oli kirjoitettu asiakirjoihin tarpeettoman yksityiskohtaisesti luomalla pienistä asioista turhan suuria, kuten esimerkiksi kodin pienet viat tai pukeutuminen. Väärinymmärrykset taas ilmensivät tilanteita, joissa työntekijä oli ymmärtänyt asiakkaan kertoman väärin ja kirjannut sen myös siten asiakirjoihin, joka edelleen aiheuttaa uusia väärinymmärryksiä myöhemmissä asiakirjojen tulkinnoissa.

Asiakirjojen koettiin myös ylläpitävän tuskallisen menneisyyden läsnä pitämistä, esimerkiksi toistuvasti asiakaspalaverien yhteydessä niiden lukemisella tai ottamalla puheeksi. Sen sijaan, että asiakirjojen kotiin lähettäminen koettaisiin osallistavana toimintana, asiakkaat saattavat kokea sen eräänlaisena kotiin tunkeutumisena. Näiden tuskallisten asioiden olemassaolo kirjauksissa on saattanut johtaa siihen, että asiakkaat välttelevät asiakirjojen lukemista. (Laitinen & Niskala 2013, 289-290)

Kirjausten stigmatisoivalla vaikutuksella taas tarkoitettiin sitä, että asiakirjojen erilaiset yleisöt, kuten vaikka muut lastensuojelun virkailijat ja omat lapset myöhemmällä iällä pääsevät käsiksi henkilökohtaisiin asiakirjoihin ja voivat jäsentää vaikutelmaansa kirjausten pohjalta eikä niinkään nykyisestä tilanteesta. Asiakirjat pitävät menneet asiat ikään kuin muuttumattomina. Asiakkaille voi koitua myös taakkaa kotiin lähetettävien kirjeiden salassapidosta ja huolen aiheutumisesta niiden joutumisesta väärin käsiin. On myös aiheellista ottaa huomioon, että asiakas ei ehkä tiedä, ketkä pääsevät katsomaan häntä koskevia sähköisiä asiakirjoja järjestelmästä. (Laitinen & Niskala 2013, 292-294)

Nämä kolme kompastuskiveä asiakkaan osallistamiselle dokumentointiin luovat osalle asiakkaista lukkiutumia, joilla he ovat voineet suojella itseään, kuten esimerkiksi olemalla lukematta asiakirjoja. Lukkiutumaiset voivat vaikeuttaa elämässä etenemistä sekä muiden suhtautumista itseen menneisyyden vuoksi. Tällaiset itsensä suojelukeinot voivat kuitenkin vielä muiden haittapuoliensa lisäksi aiheuttaa työntekijöille ja lastensuojelun muille tahoille kuvan asiakkaasta vastuuttomana ja yhteistyökyvyttömänä. (Laitinen & Niskala 2013, 295)

Monet hyvänä kirjaamiskäytäntönä pidettävät tavat eivät ehkä olekaan yhtä hyviä ja osallistavia asiakkaiden näkökulmasta. Päinvastoin ne ovat voineet korostaa työntekijän valta-asemaa sekä rajoittaa asiakkaiden toimijuutta. Tällaisten seikkojen tiedostaminen voi mahdollistaa parempien kirjaamiskäytäntöjen löytämistä. Laitinen ja Niskala vielä myös muistuttavat, että hyvien kirjaamiskäytäntöjen löytämiseen tarvitaan asiakkaiden näkökulmia, ja että asiakkaan

osallisuus tulisi lähteä tämän omista tarpeista, eikä yhdelle sovi välttämättä toiselle hyväksi todettu kirjaamiskäytäntö. (Laitinen & Niskala 2013, 296-298)

5 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymys

Opinnäytetyön tavoitteena on kuvata vanhempien kokemuksia osallisuudesta sijoituksen aikaisessa työskentelyssä. Tavoitteena on myös tuoda esille mahdollisia työskentelyssä esiintyviä haasteita asiakkaan näkökulmasta, ja siten mahdollistaa löytämään tilalle asiakaslähtöisempiä keinoja.

Idea opinnäytetyön aiheesta lähti liikkeelle omista kokemuksista lastensuojelun työharjoittelussa. Asiakkaiden osallisuus ja tavoitteiden asettaminen ovat lastensuojelun työkentällä paljon puhuttuja ja ajankohtaisia aiheita. Vaikka ne eivät olekaan uusia termejä, niissä on vielä kuitenkin kehitettävää lastensuojelussa. Lopullinen opinnäytetyön aihe muotoutui työelämäkumppanin tapaamisten sekä teoreettisen viitekehyksen pohjalta.

Tutkimuskysymykseksi muodostui ”Miten vanhemmat Auroran lastensuojelupalveluissa kokevat osallisuuden toteutumisen sijoituksen aikana?”. Tähän tutkimuskysymykseen pyritään vastaamaan siten, että tutkimustulosten avulla olisi nähtävissä, miten osallisuutta voidaan tukea paremmin. Haastatteluita varten luotu kysymysrunko (liite 1) on muodostettu niin, että haastateluaineistosta saataisiin vastaus tutkimuskysymykseen.

6 Tutkimusmenetelmät

6.1 Laadullinen tutkimus

Ihmiset tulkitsevat asioita paljolti omien tietojensa, arvojensa ja kokemustensa perusteella. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi myös kiinnostuksen kohteet ohjaavat sitä, mihin asioihin ja tietoihin kiinnitetään huomiota. Ihmiset usein tiedostamattomasti pyrkivät vahvistamaan jo oppimiansa asioita ja käsityksiä uudella tiedolla. Sen sijaan tiedot, jotka eivät tue omia käsityksiä jäävät helposti vähemmälle huomiolle. (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 160)

Laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään kuvaamaan elämää niin todenmukaisesti kuin mahdollista. Sen sijaan, että tutkittavaa asiaa pyritään jakamaan osiin, tarkoituksena on kokonaisvaltainen tutkiminen, sillä eri tekijät vaikuttavat toisiinsa. (Hirsjärvi ym. 2009, 161)

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tutkittavien ääni pääsee kuuluviin. Tutkimuksen voi toteuttaa esimerkiksi teemahaastattelulla, osallistuvalla havainnoinnilla tai ryhmähaastattelulla. Kohdejoukko eli haastateltavat valitaan tutkimukseen tarkoituksen mukaisesti edustamaan omia kokemuksiaan tutkittavasta ilmiöstä. Laadullinen tutkimus eroaa määrällisestä tutkimuksesta joustavuudellaan, jolloin suunnitelma voi muokkautua prosessin aikana esimerkiksi olosuhteista riippuen lopulliseen muotoonsa. (Hirsjärvi ym. 2009, 164)

Tämä tutkimus on kvalitatiivinen, sillä se perustuu tietyn kohderyhmän kokemuksiin tutkittavasta aiheesta. Tutkimuksen tarkoituksena on pyrkiä ymmärtämään ja tulkitsemaan näitä kokemuksia, jotka pääsevät muutoin esille yhtä kokonaisvaltaisesti vain hyvin harvoin. Haastateltavien määrä on pieni, mikä on ominaista laadulliselle tutkimukselle, jossa ei tuoteta määriä ja numeroita, vaan pyritään tuomaan tutkitusta ilmiöstä esille uusia seikkoja.

6.2 Teemahaastattelu

Puolistrukturoitu haastattelumenetelmä tai tunnetummin teemahaastattelu perustuu Mernin, Fiskin ja Kendallin vuonna 1956 julkaistussa *The Focused Interview*-kirjassa kuvailtuun foku-soituun haastattelumenetelmään. Suomessa fokuoituun haastattelumenetelmään pohjautuvaa puolistrukturoitua haastattelumenetelmää kutsutaan teemahaastatteluksi (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47). Teemahaastattelun tavoitteena on saada haastateltavien ääni kuuluviin, kuten Hirsjärvi ja Hurme lainaavat aiheesta myös kirjoittaneen Colin Robsonin (1995, 227) sanoja; ”Kun tutkitaan ihmisiä, miksi ei käytettäisi hyväksi sitä etua, että tutkittavat itse voivat kertoa itseään koskevia asioita” (Hirsjärvi & Hurme 2010, 34).

Kyseessä oleva haastattelumenetelmä luo mahdollisuuden suhteellisen vapaaseen tulkintaan siitä, kuinka useassa osassa haastattelu toteutetaan tai kuinka syvälinen analyysi haastattelun sisällöstä tehdään. Merkityksellinen seikka teemahaastattelussa sen sijaan on se, että haastattelut etenevät tiettyihin ennalta määritettyihin teemoihin pohjautuen. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48) Tarkoituksena on, että haastattelun avulla haastateltavilta saataisiin subjektiivista tietoa, joka vastaa tutkimuksen kohdetta ja sisältöä (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47).

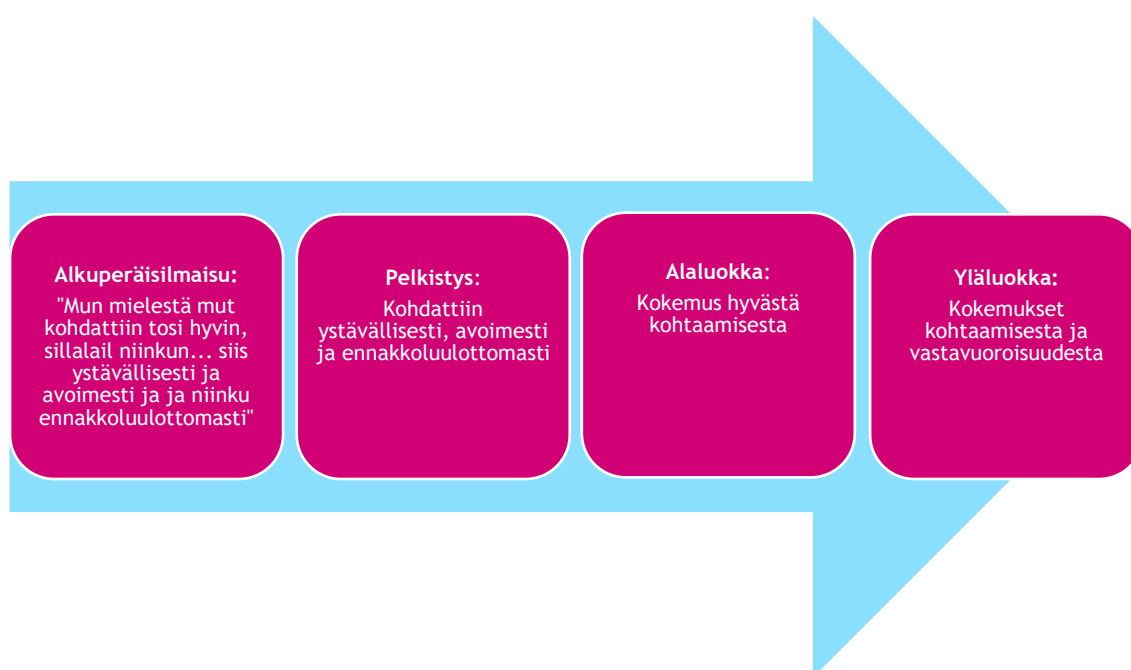
Teemahaastattelua suunniteltaessa oletettavasti tiedetään, että kaikkia haastateltavia yhdistää kokemus kutakuinkin samasta tilanteesta (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47). Tämän opinnäytetyön kaikki haastateltavat ovat lastensuojelun asiakasperheiden vanhempia, joiden yksi tai useampi lapsi on haastatteluiden aikaan sijoitettuna kodin ulkopuolelle. Tämä kaikkia haastateltavia yhdistävä kokemus ohjaa haastattelurungon luomisessa. Haastattelua suunniteltaessa on tutkittu haastateltavia yhdistävää ilmiötä ja luotu käsitys ilmiötä ympäröivästä teoriasta. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47)

Teemahaastattelu pohjautuu siihen, että haastattelun teema-alueet ja niihin pohjautuvat kysymykset ovat kaikille haastateltaville samat, mutta tulkinnasta riippuen kysymysten järjestyksestä tai muotoa voi hieman muuttaa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47-48). Tarkoituksena ei ole tehdä haastattelurungosta liian strukturoitua, vaan ideana on jättää haastattelurunko sen verran väljäksi, että haastateltavilla on tilaa tarkentaa ja laajentaa kysymyksiä sekä omia vastauksiaan niihin. Tällöin saadaan mahdollisimman realistinen näkemys tutkittavasta ilmiöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 66-67)

Opinnäytetyötä varten haastateltiin neljää Auroran lastensuojelupalveluiden asiakasperheen vanhempaa. Haastatteluja oli alun perin sovittu viisi, joista yksi peruuntui. Kolme haastateltavista oli naisia ja yksi mies. Haastateltavista kolmen yksi tai useampi lapsi oli sijoitettuna vastaanottoperheeseen ja yhden vastaanottokotiin haastatteluiden aikaan. Haastattelut pidettiin helmi-maaliskuussa 2019. Kaksi haastatteluista pidettiin Auroran vastaanottoperhetöiminnan toimistolla, yksi Auroran vastaanottokodin tiloissa ja yksi haastattelu pidettiin haastateltavan pyynnöstä hänen kotonaan. Haastattelut olivat kestoltaan 20 minuutista hieman yli tuntiin ja ajalliseksi keskiarvoksi muodostui 32 minuuttia.

6.3 Aineiston analyysi

Sisällönanalyysi on hyvin yleinen laadullisen tutkimusaineiston analysointimenetelmä, sillä se sopii monenlaiseen tutkimusaineiston analysointiin. Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on usein laaja, joten sisällönanalyysia varten pitää tietää mihin aineistossa keskitytään, jotta ne asiat voidaan erottaa litteroidusta aineistosta tarkempaan analysointiin ja jättää aiheeseen kuulumaton analysoinnin ulkopuolelle. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-92) Kun kaikki haastattelut oltiin saatu nauhoitettua, kirjoitettiin ne auki ja lopuksi kertyi yhteensä 23 sivua litteroitua tekstiä. Litteroidusta tekstistä valikoituivat kaikki alkuperäisilmaisut, jotka katsottiin vastaavan tutkimuskysymykseen. Niistä tehtiin sen jälkeen taulukkoon kaikille ilmaisuille pelkistykset, jotka taas luokiteltiin. Taulukon lisäksi luokitteluprosessin apuna käytettiin paperilappuja, jolloin yläluokkien alle koottiin alaluokkia ja alaluokkien alle alkuperäisilmauksia. Alaluokkia muodostui lopulta luokitteluprosessista 18, jotka tulevat esille tuloksissa. Alla olevassa kuviossa 1 voi nähdä esimerkin luokitteluprosessista.

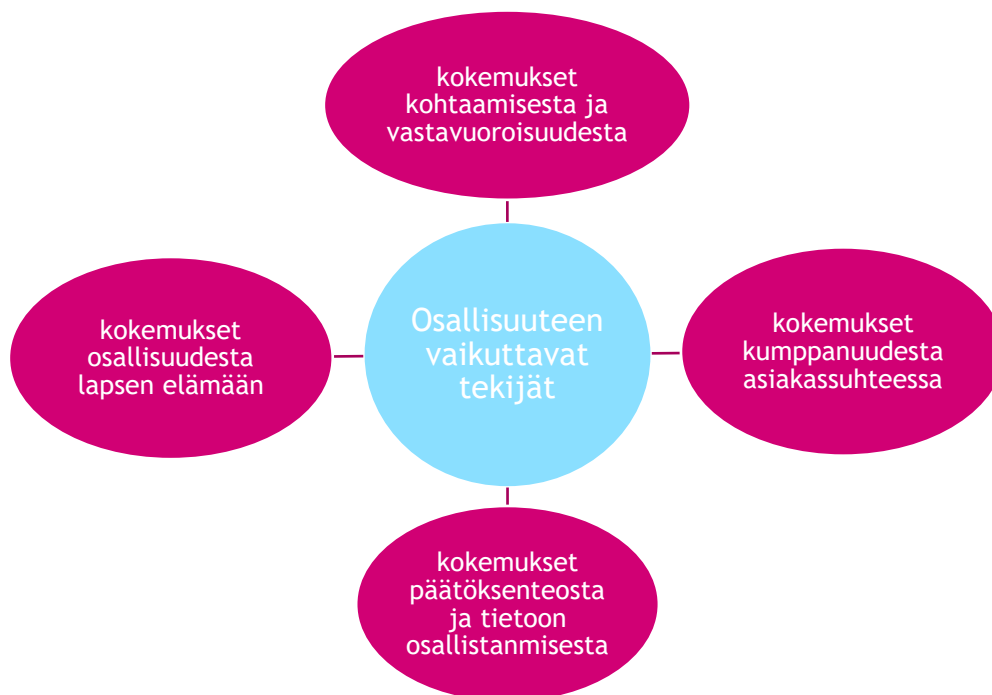


KUVIO: 1 Esimerkki aineiston luokitteluprosessista

Laadullista tutkimusta voi jakaa aineistolähtöiseen, teorialähtöiseen sekä teoriaohjaavaan analyysiin. Näistä jälkimmäinen kuvastaa eniten tätä kyseenomaista tutkimusta. Teoriaohjaavassa analyysissä teoriasta voi nousta yhteyksiä tutkimusaineistosta näyttäytyviin ilmiöihin ja havaintoihin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95-97) Tässä tutkimuksessa teoriaa hyödynnettiin yläluokkien muodostamisessa ja analyysin etenemisen tukena. Tulokset johdettiin mallintaen näitä yläluokkia, mutta uutta tietoa saatiin myös suoraan aineistosta. Teorian eli ohjaavana viitekehyksenä opinnäytetyössä toimii kirjallisuus asiakkaan osallisuudesta ja siihen liittyvistä seikoista. Tutkimusta tehdessä on huomioitu omat ennakko-oletukset, jotka jollain tasolla vaikuttavat tahtomatta tutkimukseen. Pyrkimys oli kuitenkin jo alusta alkaen siihen, että näiden omien ennakko-oletuksien sijaan analysointi tehtäisiin täysin tiedonantajien ehdoilla.

7 Tulokset

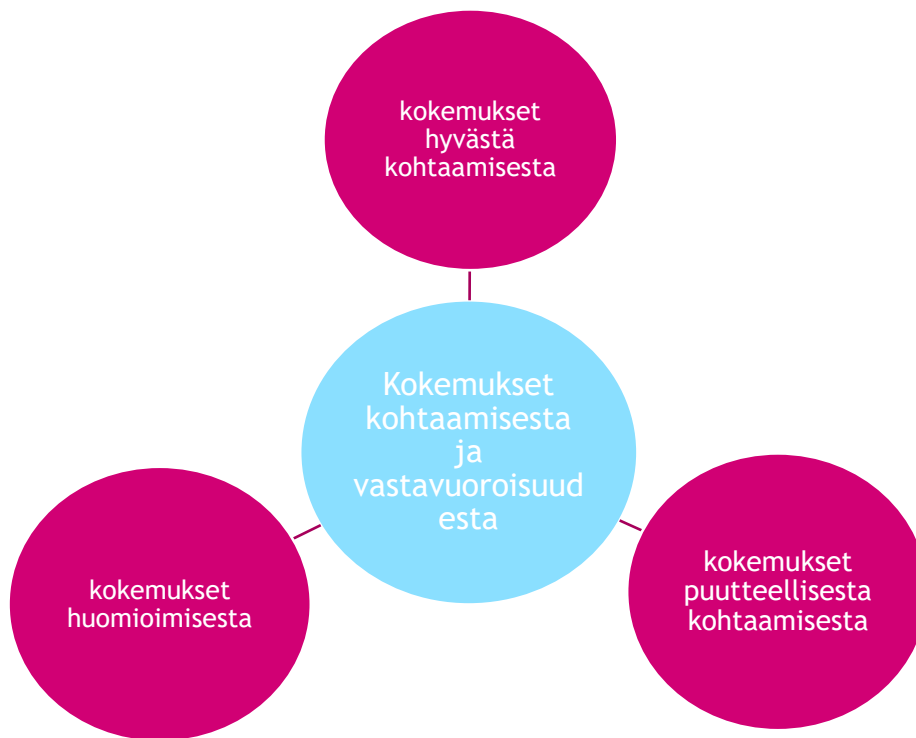
Tulokset ovat muodostuneet luokittelun avulla, kuten edellisessä luvussa on kuvailtu. Yläluokkia tuloksissa ovat kokemukset kohtaamisesta ja vastavuoroisuudesta, kokemukset kumppanuudesta asiakassuhteessa, kokemukset päätöksenteosta ja tietoon osallistamisesta sekä kokemukset osallisuudesta lapsen elämään. Näistä jälkimmäinen muodostui uutena aineistosta, kun taas kolme aiempaa ovat muodostuneet jo teoriasta.



KUVIO: 2 Osallisuuden yläluokat opinnäytetyössä

7.1 Kokemukset kohtaamisesta ja vastavuoroisuudesta

Haastatteluissa esiintyi sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia kohtaamisesta ja vastavuoroisuudesta. Luokitellessa aineistoa jaettiin kokemukset seuraaviin osioihin; kokemus hyvästä kohtaamisesta, kokemus puutteellisesta kohtaamisesta sekä kokemus huomioimisesta.



KUVIO: 3 Alaluokat: kohtaaminen ja vastavuoroisuus

Osa haastateltavista koki heihin kohdistuvan syyllistämistä tai leimaamista työntekijöiden puolelta. Toisaalta haastatteluissa nousi esiin juuri päinvastaisia kokemuksia ennakkoluulottomasta ja kunnioittavasta kohtaamisesta. Eräässä haastattelussa kuvailtiin työntekijän ymmärtäneen vanhemman heikkouksia, mikä oli vanhemmalle positiivinen kokemus.

Kohtaamista voidaan pitää sosiaalityössä erityisen merkityksellisenä. Sosiaalityön ollessa usein erityisen sensitiivistä, nousee kohtaamisen laatu hyvin merkittävään rooliin asiakkaan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa. Aito läsnäolo ja empaattisuus ovat tärkeitä onnistuneen kohtaamisen kannalta ja näitä piirteitä sosiaalityön ammattilaisilta usein odotetaan kohtamistilanteissa.

Epäonnistuneinta kohtaaminen on silloin, kun asiakasta ja hänen tilannettaan tarkastellaan pelkkänä ongelmana. Tällöin usein sorrutaan käyttämään yleistyksiä peilaten asiakkaan

ongelmia tai elämäntilannetta muihin ihmisiin ja heidän kokemuksiinsa samankaltaisista tilanteista, jolloin asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen luonnollisesti kärsii. (Virtanen 2017, 7)

Kohtaamiseen liittyen haastattelussa ilmeni kokemus siitä, miten työntekijän oma tapa olla tapaamisissa, vaikuttaa myös työskentelyn yleiseen ilmapiiriin. Eräs haastateltava kuvaili huomanneensa joissakin työntekijöissä epävarmuutta, jolloin yleinen ilmapiiri tapaamisissa oli ollut jäykkä. Toisaalta taas rennompien työntekijöiden kanssa ilmapiirikin oli ollut vapautuneempi.

Haastatteluissa ilmenneet positiiviset kokemukset kohtaamisesta olivat muun muassa seuraavanlaisia; työntekijöiden koettiin olevan ystävällisiä, empaattisia ja ilmapiiri koettiin ymmärtäväiseksi, ennakkoluulottomaksi ja tasavertaiseksi. Eräs haastateltava kuvaili Auroraa lämpimän oloiseksi paikaksi.

H3: "Tääl on otettu vastaan ihmisenä, ei niinkään asiakkaana. Että tää on ollu sillä tavalla hienoo huomata, että vaikka ois ollu tietynlaisia omia puutteita itsessään johtuen siitä että minkä takia on tullut asiakkaaksi niin tota et täs ei oo havaittu semmosta syyttävää sormea lainkaan tässä toiminnassa."

Puutteellista kohtaamista haastattelussa ilmeni esimerkiksi kokemuksina syyllistämistä, jännitteisestä ilmapiiristä ja siitä, että asiakasta ei ymmärretä. Eräs haastateltava kuvaili kokemustaan siten, että häntä ei ymmärretä, mutta sen sijaan toisen vanhemman toimintatapoja ylistetään. Osa haastateltavista myös koki, että heidät kohdattiin ennako-odotusten kanssa. Haastateltava ajatteli työntekijöiden ennako-oletusten syntyneen jo aiemmista lastensuojelun kirjauksista.

H3: "No siis alkuun tuntui siltä, että oli olemassa tietynlaisia oletuksia mitä oli jo paperille kertynyt ja ja tota mitä oli koettu ja nähty että se ehkä oli se ehkä oli se kaikista ikävin kokemus, että oletusten kanssa hyökättiin kimppuun ensin ennen ku kysyttiin miten se asia oikeesti on."

Asiakkaasta kirjatut tiedot kulkevat asiakkaan mukana mahdollisesti useammassa palveluissa, ja työntekijän tulisi suhtautua varauksella niihin ja varoa olettamasta asiakkaasta asioita. Myös se, miten asiakkaasta kerrotaan kirjauksissa voi olla asiantuntijavallan käyttämistä. (Mönkkönen 2018, 66)

Kaikki haastateltavat olivat ainakin osittain sitä mieltä, että heitä oli huomioitu. Huomioidusta on koettu muun muassa mielipiteiden huomioon ottamisena, kuuntelemisena tai tapaa-misten suunnitteluissa asiakkaan aika- ja paikkatoiveet huomioon ottamalla. Eräs

haastateltava kertoi Auroran vastaanottokodin olevan paikka, jossa niin lapsi kuin vanhempi otetaan huomioon. Haastateltava koki tullessa huomioituksi, kun häneltä oli kysytty toiveita työskentelyyn ja lapsen sijoitukseen liittyen.

H4: ”Mielipiteet otettiin tosi hyvin huomioon ja niinku semmonen mun näkemys myöskin niinkun asioissa... Et sai tuotua sen oman oman asian kyllä niinkun julki ja, ja se niinkun ymmärrettiin tai siis että että tota... ei tullu oloa että ois puhunu seinille tai muuta että...”

Haastateltavat olivat laajalti sitä mieltä, että he ovat saaneet ainakin jossain määrin vaikuttaa asioihin ja kertoa omat mielipiteensä. Eräs asiakas toi esiin, että häntä on huomioitu siten, että yhteydenpitoa Auroran työntekijöiden kanssa on toteutettu joustavasti myös esimerkiksi puhelimitse kiireisen arjen keskellä. Haastattelussa tuli esiin myös positiivinen kokemus lasten erityistarpeiden huomioimisesta.

H1: ”...On kysynyt et mitä mä vaikka itse toivon täältä... Niinku lapseni asiakkuudesta täällä ja mitä mä niinku itse toivoisin... Ehkä jos enemmän niinko lapsen liittyvää et mitä mä toivon että mun lapsen kohdalla niinku silleen niinku otetaan huomioon että ku hänel on kuitenkin semmosii erityispiirteitä niinku. Se on mun niinku mielestä aika hyvin otettu täällä huomioon.”

7.2 Kokemukset kumppanuudesta asiakassuhteessa

Tähän osioon on koottu kokemuksia työntekijän ja asiakkaan välisestä suhteesta ja yhteistyön sujuvuudesta. Alaluokkia muodostui seitsemän, jotka näkyvät seuraavassa kuviossa 4. Vertailun ja selkeyden vuoksi ne on jaettu seuraaviin alaotsikoihin niin, että joissain on yhdistetty sekä positiiviset että negatiiviset kokemukset samasta aiheesta.



KUVIO: 4 Alaluokat: kumppanuus asiakassuhteessa

7.2.1 Kokemukset avoimuudesta

Pääasiassa haastateltavat kokivat avointa ilmapiiriä ja suurimmalla osalla oli positiivinen kokemus siitä, miten vaikeita asioita on otettu puheeksi ja käsitelty. Haastateltavat kuvailivat esimerkiksi, että niistä puhuttiin suoraan, mutta kuitenkin empaattisesti. Eräällä haastateltavalla oli vaihteleva kokemus aiheesta. Tämä näyttäytyi kokemuksena siitä, että joidenkin työntekijöiden kanssa vaikeista asioista puhuminen on haastavaa eikä niin luontevaa. Esimerkiksi jos vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen on vaikuttanut olevan työntekijälle haastavaa, se on tehnyt tilanteesta vaivaannuttavan. Lisäksi sen koettiin vaikuttavan, miten itse on ehtinyt käsittelemään näitä vaikeita asioita ennen kuin niistä puhuu työntekijöiden kanssa.

H4: ”Ehkä semmoset niinkun haastavammat asiat niin ne ne otettiin niinkun asioitten oikeilla nimillä siis sillä lailla kiertelemättä ja kaartelematta mutta kuitenkin siin on semmonen tietty lempeys, en tie oks lempeys oikee sana siihen kuvaamaan mutta että niinkun... Tai empatia tai joku muu tämmönen siinä kuitenkin mukana että...Vaan siinä niinkun et niinkun neki asiat pystyttiin käymään semmosessa niinkun hyvässä hengessä.”

Kokemuksia on siis siitä, että työntekijät ovat ottaneet niitä vaikeimpiakin asioita esille. Sen on koettu antavan uusia näkökulmia, vaikka aina se ei olekaan tuntunut helpolta tai

mukavalta käsitellä henkilökohtaisia asioita. Samalla työntekijöiden on kuitenkin koettu olevan ymmärtäväisiä, kun vaikeista asioista on puhuttu.

7.2.2 Kokemukset yhteistyöstä

Tähän osioon on koottu kokemuksia suhteesta työntekijään, sen toimivuutta sekä työskentelyn sujuvuutta ja hyödyllisyyttä. Toisin sanoen kokemuksia työskentelyn aikaisen yhteistyön sujumisesta. Suurin osa koki suhteensa työntekijöihin joko neutraaliksi tai hyväksi. Vaikka ei hyvää kumppanuutta olisikaan syntynyt niin yhteistyön on kuitenkin koettu olevan ammattimaista ja toimivaa.

Työskentelyn hyödyistä oli vaihtelevia kokemuksia, osa koki saaneensa apua ja neuvoja arkeensa esimerkiksi voimavarojen löytämisen kautta. Myös tulevaisuuden suhteen eräs haastateltava koki saaneensa neuvoja siitä, miten toimia jatkossa. Vastuun jakaminen lapsesta on mahdollistanut uusien toimintatapojen etsimistä, joka taas on tukenut vanhemman omaa jakamista. Osa taas koki kaivanneensa vielä enemmän sijoituksen aikaiselta työskentelyltä. Työskentelyltä odotettiin esimerkiksi enemmän selkeyttä, konkreettista hyötyä sekä työntekijöiden rehellisiä mielipiteitä ja näkemyksiä.

H3: ”(sijoituksen) Vaikutus (arkeen ja elämään) on ollut vähäinen, ei siis sillä, että mä oisin toivonut enemmän vaan että tota tää on ollu semmosta tää on niinku sulalla hipsuttelua että tässä ei niinku varsinaisesti oo otettu kantaa mihinkään niinku mitä mun elämässä on ja että tota sitä ei oo tehty kauheen aktiivisesti.”

H4: ”...Tai heiän kautta oppinu myöskin näkemään lisää niitä, niitä niinkun positiivisia asioita sit siinä niinkun arjessa et pieniä asioita mitkä sitten siinä, siinä kaiken muun ehkä se suorittamisen niinkun tota keskellä ni sit jää niinku huomaamatta.”

Eräs haastateltava myös kertoi, että lapsen tapaamiset ja hoitovuorot ovat suunniteltu myös vanhempien toiveet ja tarpeet huomioiden. Useampi haastateltava myös koki, että tapaamisten sopiminen on ollut joustavaa ja vanhempi on saanut tulla käymään siitä ilmoitettuaan.

7.2.3 Kokemukset kumppanuussuhteen puuttumisesta

Osioon kumppanuussuhteen puuttumisesta on koottu kokemuksia, jotka jollain tavalla kuvaavat puutteellista suhdetta työntekijöihin tai puutteellista kokemusta tuesta. Yhdessä haastattelussa asiakas osasi heti sanoa teemasta, että kumppanuussuhdetta ei ole syntynyt. Haastattelussa esiintyi myös kokemus siitä, että asiakas olisi yksin muita vastaan.

Yhteistyökumppanuus edellyttää luottamuksen syntymistä asiakkaan ja työntekijän välille. Eräs haastateltava esimerkiksi koki, että tällaisissa lastensuojelun tilanteissa ei luottamusta yleensä synny nopeasti, vaan se vie aikaa. Toisena esimerkkinä tuli esille työntekijöiden epävarmuus ja pelko, joka vaikeutti luottamussuhteen syntymistä. Työntekijöiden epävarmuus oli voinut vaikuttaa esimerkiksi avoimuuteen ja omien mielipiteiden esille tuomiseen. Oli jopa yllättävää, että työntekijöiltä saatettiin toivoa enemmän rehellistä kannanottoa tilanteeseen sekä jonkinlaista vahvuutta kohtaamiseen. Myös kokemusta siitä, että asiakasta ei ymmärretty esiintyi yhdessä haastattelussa. Saatettiin pelätä sitä, että työntekijät väärinymmärtävät omia sanomisia. Myös eräs haastateltava mainitsi joidenkin työntekijöiden olevan ikään kuin ammattiroolin takana, eikä niinkään tasavertaisena.

Kumppanuussuhteessa työskentelyn pyrkimys on vastata yksilölliseen avuntarpeeseen sekä kokemukseen yhteistyöstä. Toisaalta havainto jäykästä ja vakiintuneesta toimintavasta lastensuojelussa yleisesti nousi myös haastatteluissa esiin. Eräs haastateltava kuvaili, että hän kokee olevansa ikään kuin altavastaaajana lastensuojelun edessä. Lastensuojelun päätöksentekoa kuvailtiin haastattelussa myös ylhäältä päin ohjatuksi, jota vastaan voi joko taistella tai hyväksyä tehdyt päätökset.

H2: ”Jotenki sitä puhutaan niin paljon aina siitä, että yksilöllisesti tehdään sitä ja tätä ja tota, tää nyt koskee ehkä ylipäättänsä koko lastensuojelua... Mut sit loppupeleissä se on aina sitä, että ”koska näin on aina tehty, niin näin aina tehdään.”

Useampi vanhempi totesi haastattelussa, että ei tiedä mitä tukea heillä vanhempana olisi mahdollisuus saada. Vaikka lapsen tarpeeseen keskittyminen ymmärrettiin ensisijaiseksi, koettiin samalla oman tuen tarpeen jäävän sen varjoon. Haastattelussa ilmeni myös kokemus siitä, että lapsen vanhempana häntä käskettiin, miten tulee lapsen kanssa toimia ilman kuitenkaan riittävää tukea tai neuvontaa muutokseen.

Se, minkä tahon vastuulle kuuluu vanhempien auttaminen saattaa olla monesti epäselvää. Lisäksi vanhemman tuen tarve voi ulottua useampaan auttamistahoon, mikä toisaalta saattaa johtaa siihen, ettei yksilön kokonaisvaltainen kohtaaminen toteudu ja pahimmassa tapauksessa asiakkaalle voi syntyä kokemus leimaamisesta. (Pitkänen 2011, 25) Eräs huomio haastattelussa tuen puutteellisuudesta tuli esille palvelun siirtymävaiheessa, jossa asiakas siirtyi toisesta lastensuojelun tukipalvelusta Auroran lastensuojelupalveluihin. Näkemykset koettiin vaihtelevaksi palveluiden välillä eivätkä ne tukeneet toisiansa vaan niiden koettiin kyseenalaistavan toisiansa. Myös epäselvyyttä siitä, millainen tuki ja apu kuuluu mihinkin palveluun esiintyi haastatteluissa. Tämän lisäksi yhdessä haastattelussa näyttäytyi kokemus pelosta, kun lapsen kotiutuminen oli epäselvää.

H2: ”Ja kyl mullaki on hirveitä pelkoja tullu nyt siitä, ku tuntuu, että sijoitus on aina niiku ei mikään määräaikainen vaan semmonen tarpeen mukaan. Mut silti tuntuu et on tapauksia, joissa on hemmetin vaikeeta saada lasta takas. Mä kyselin siihenki, et mä haluaisin nyt tietää, mitkä on ne kriteerit mitkä pitää täytyä, et se tapahtuu. Nii sitte sanottiin, et ne on ne kriteerit, mitkä on huostaanoton syyt. Sitten kun ne poistuu, nii sitä voidaan kattoo. Ei täs auta muu, ku ihan tosi paljon vaan luoda sitä uskoo siihen, että semmosta itseä toteuttavaa profetiaa, että mä uskon että vielä minä jaksan paremmin ja pärjään paremmin ja mun tuki-systeemit on kunnossa ja että mä oon niiku käsitelly itteni, ja sitten me palaamme yhteen. Jos en mä usko siihen, nii eihän sitten mitään tapahdu.”

7.2.4 Kokemukset työntekijöiden epärealistisista odotuksista

Työntekijälle voi muodostua epärealistisia odotuksia työskentelyä kohtaan muun muassa siten, että näkökulma, josta työntekijä asiakkaan tilannetta tarkkailee, on muodostunut liian kapeaksi. Työntekijä saattaa tällöin nähdä asiakkaan tilanteessa selkeän syy-seuraussuhteen asiakkaan historian ja nykyisten ongelmien välillä. Tämänkaltainen analyysi tilanteesta saattaa kuitenkin osoittautua turhan suppeaksi näkemykseksi asiakkaan todellisen moniongelmaisen tilanteen kannalta. Tällöin voidaan helposti ammattilaisen näkökulmasta olettaa, että ratkaisu tilanteeseen olisi yksinkertaisempi, kuin mitä se todellisuudessa onkaan. (Mönkkönen 2018, 77) Eräs haastateltava kuvaili kokeneensa, että häneltä on odotettu työskentelyn aikana suurempaa edistymistä, kuin hänen mukaansa on ollut tilanteen huomioon ottaen mahdollista. Tällaiset odotukset ovat siten aiheuttaneet asiakkaalle myös epäoikeudenmukaisuuden tunnetta.

H2: ”Ja sit niinkun se loppuraportin lukemisen jälkeen se nosti jotenki tosi paljon semmosta et jotenki jos työskentelyaika on puoltoista kuukautta ni sit siin oli jotenki et emme päässeet... Niiku työskentelyssä ei tapahtunut tämä ja tämä ja tämä, jotenki semmonen että hei realiteetit, että puolessatoista kuukaudessa kuvitteletteko että tosta noin vaan niinkun syötämällä ihmiselle et sinun pitää toimia näin näin näin näin, ni saadaan muutosta aikaseksi.”

7.3 Kokemukset päätöksenteosta ja tietoon osallistamisesta

Alaluokkia tietoon osallistamisesta muodostui kuusi, jotka näkyvät alla olevassa kuviossa 5. Samoin kuin muissa yläluokissa, alaotsikoihin on yhdistetty positiiviset ja negatiiviset kokemukset samaan. Tällaisia aiheita muodostui kokemukset tietoon osallistamisesta sekä kokemukset osallisuudesta liittyen tavoitteisiin.



KUVIO: 5 Alaluokat: päätöksenteko ja tietoon osallistaminen

7.3.1 Kokemukset tietoon osallistamisesta

Kokemuksia tietoon osallistamisesta oli vaihtelevasti ja nämä kokemukset on jaoteltu seuraavanlaisesti; kokemus hyvästä tiedonjakamisesta, kokemus vaihtelevasta tai puutteellisesta tiedonjakamisesta sekä kokemus osallisuudesta ja osattomuudesta kirjaukäytännöissä. Tietoon osallistamisella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä muun muassa sitä, miten työntekijät ovat tiedottaneet vanhempia esimerkiksi sijoitukseen tai lapseen liittyvistä asioista tai miten asiakkaat ovat saaneet olla osallisena kirjauksissa.

Sosiaalityön yksi tarkoituksista on välittää asiakkaille tietoa oikeuksistaan ja osallisuuden mahdollisuuksistaan. Osallisuutta sekä sitoutuneisuutta edistää vanhemman tiedottaminen näistä asioista sekä siitä, miten työskentely tullaan toteuttamaan. Osa koki, että he ovat saaneet työntekijöiltä tarvittavia tietoja ajankohtaisesti ja ne on kerrottu selkeästi ja lempeällä tavalla. Yhden haastateltavan mukaan suunnitelmat ja päätökset on tehty sen mukaan, mitä asiasta on keskusteltu. Työntekijät ovat myös selventäneet esimerkiksi sijoitusta koskevia asioita ja eräs haastateltava myös kertoi, että sijoituksen syitä koskevia näkemyksiä on selkeästi kuvattu. Toinen haastateltava kuvaili, että työntekijöille on ollut itsestään selvyys asioista tiedottaminen ja kertominen ja näin ollen asiakkaalla ei ole ollut tarvetta kysellä asioista.

Osalla taas oli kokemusta vaihtelevasta tiedonjakamisesta eli välillä työntekijät ovat tiedotta-
neet hyvin asioista ja välillä puutteellisesti. Esimerkiksi jotkut tiedot ovat saattaneet tulla yl-
lättäen. Sitten oli myös kokemuksia tiedonsaannin epämääräisyydestä koskien lastensuojelu-
palvelun sisältöä sekä vanhempien oikeuksia. Lisäksi ilmeni vielä epäselvyyttä asiakkuuden
kestosta ja prosessista sekä kotiutumiseen vaikuttavista asioista. Esimerkiksi se, miten paljon
vanhempi voi olla yhteydessä lapseensa saattaa olla epäselvää vanhemmalle. Toisena esi-
merkkinä oli epäselvyys siitä, millaista tukea mistäkin palvelusta voi saada.

*H2: ”Ja kyl mullaki on hirveitä pelkoja tullu nyt siitä, ku tuntuu, että sijoitus on aina niiku
ei mikään määräaikainen vaan semmonen tarpeen mukaan. Mut silti tuntuu et on tapauksia,
joissa on hemmetin vaikeeta saada lasta takas. Mä kyselin siihenki, et mä haluaisin nyt tie-
tää, mitkä on ne kriteerit mitkä pitää täyttyä, et se tapahtuu. Nii sitte sanottiin, et ne on ne
kriteerit, mitkä on huostaanoton syyt. Sitten kun ne poistuu nii sitä voidaan kattoo. Ei täs
auta muu, ku ihan tosi paljon vaan luoda sitä uskoo, siihen että semmosta itseä toteuttavaa
profetiaa, että mä uskon että vielä minä jaksan paremmin ja pärjään paremmin ja mun tuki-
systeemit on kunnossa ja että mä oon niiku käsitelty itteni, ja sitten me palaamme yhteen.
Jos en mä usko siihen, nii eihän sitten mitään tapahdu.”*

*H4: ”Mun mielest se on ollu ihanaa, että mulle on annettu sitä tietoo ilman et mun on tar-
vinnu ees kysyä siitä. Et et on niiku, et se on niiku heijänki puolelta ollu itsestänselvyyys et
pidetään minut, tai vanhempi niinkun tietosena sen hetkisestä tilanteesta. Et ei oo sillee
tarvinnu kalastella, kalastella niinku tietoja tai pyytämällä pyytää mitää tietoja.”*

Asiakkaan osallisuutta ja työn läpinäkyvyyttä tukee kirjausten ajantasainen tekeminen, jolloin
asiakkaan kanssa voi aina käydä kirjaukset läpi tapaamisen lopussa. Lisäksi se saattaa lisätä
luottamusta ja yhteistä ymmärrystä. Kirjauskäytäntöihin haastatteluissa ilmeni sekä osalli-
suutta että osattomuutta. Osa oli saanut tarkistaa kirjaukset ajankohtaisesti ja vaikuttaa nii-
hin, kun joku taas ei ollut lainkaan nähnyt kirjauksia.

*H1: ”No mä en oo hirveesti nähny niitä kirjauksia kylläkää et tota...Et et, vaikee tohon vas-
tata.”*

Eräs haasteltavista kertoi saaneensa seurata kirjauksia sekä tuoda esiin omia näkemyksiä ja
korjausehdotuksia. Tällöin ne asiat on joko korjattu tai sitten niistä on keskustelu ennen nii-
den tallentamista. Toinen haastateltava taas kertoi saaneensa mahdollisuuksien mukaan lukea
kirjaukset, mutta myös pelänneensä raportin lukemista. Samalla hän myös totesi, että asiak-
kaan oikeuksista asiakaskirjauskäytäntöihin tulisi enemmän kertoa asiakkuuden alussa.

7.3.2 Kokemukset osallisuudesta liittyen tavoitteisiin

Vanhempien on tärkeää olla tietoisia siitä, mitkä ovat työskentelyn tavoitteet ja miten niihin pyritään. Asiakassuunnitelma tehdään poikkeuksetta lastensuojeluasiakkuuden alkaessa ja työskentelyyn mukaan otettuna se voi antaa toivoa ja motivaatiota vanhemmille.

Tavoitteisiin liittyen aineistosta jakautui sekä osallisuutta että osattomuutta. Eräs haastateltavista esimerkiksi kertoi, että tavoitteita on käsitelty yhdessä kysymyskorttien avulla tai työntekijöiden huomioihin peilaten. Toinen haastateltava myös totesi, että suunnitelmat ja päätökset on tehty yhteisen keskustelun perusteella, joten ainakin tavoitteet ja päätökset ovat olleet mukana asiakkaan kanssa työskennellessä. Varsinaista vaikuttamista tavoitteisiin ei toisaalta tullut esille.

H4: ”Eiku joo, kylhän me yhes tapaamises käytiin niiden joittenki kysymyskorttien avulla, myöskin niitä (tavoitteita) niiku. Et on siinä niiku, tota ne tavotteet näkyny ja on niitä siis sillälailla arvioitu esimerkiks sillä, et kun on nähty työntekijöitä nii kysyty silleen, että miten on menny.”

Tavoitteista kysyttäessä osa haastateltavista ei muistanut mitkä työskentelyn tavoitteet ovat. Osa haastateltavista joutui myös hetken miettimään tavoitteita ja sitä, onko niitä arvioitu ja jos on niin miten. Kaikille tavoitteet eivät siltikään palanneet mieleen koko haastattelun aikana ja osalle taas tavoitteet palasivat mieleen myöhemmin haastattelun edetessä. Osa haastateltavista ei osannut eritellä, että milloin ja miten tavoitteita olisi arvioitu.

H2: ” Mä mietin et mitkä on ollu meillä tavotteet, mä en tiedä yhtään. Emmä tiedä, et enkö mä sitte muista, mutta mä en koe, että ois niiku istututtu alas, että tässä ois tämmöset tavotteet... Heillä (työntekijöillä) voi hyvinki olla ne tavotteet, mut se ei oo tullu mulle niiku.”

Yhdellä haastateltavalla oli vaihtelevat kokemukset tavoitteisiin liittyen. Haastateltava kertoi, että oli kokenut vaikeaksi tavoitteiden sopimisen yhdessä työntekijän kanssa, sillä asiakas koki työntekijän viestinnän epäselväksi, jolloin yhteisymmärrystä ei ollut helppoa saavuttaa. Toisaalta haastateltava koki saaneensa Auroran työntekijöiltä apua ja tukea tässä tilanteessa, jolloin asioita oli saatu sovittua.

7.4 Kokemukset osallisuudesta lapsen elämään

Tässä osiossa käsitellään haastateltavien kokemuksia heidän osallisuudestaan lapsensa elämään sijoituksen aikana erityisesti yhteydenpidon näkökulmasta. Tämä yläluokka tuli vielä kolmen alkuperäisen yläluokan lisäksi analysointivaiheessa, sillä aihe tuntui tärkeältä, mutta se ei oikein sopinut kolmeen aikaisempaan yläluokkaan.



KUVIO: 6 Alaluokat: osallisuus lapsen elämään

Poikkeustapauksia huomioon ottamatta olisi tärkeää, että sijoituksen aikana vanhemman ja lapsen yhteistä aikaa mahdollistetaan sekä mahdollistetaan heidän välisen suhteen kehittymisen. Jos kyseessä taas on pidempiaikaisempi sijoitus, on lapsella ja vanhemmilla oikeus saada kunnolliset perustelut päätökselle, mikäli yhteydenpitoa rajataan sekä tietoa tukitoimista. (Pitkänen 2011, 22-23)

Haastateltavilla oli pääosin hyvin positiivinen kokemus lapsen ja vanhemman välisestä yhteydenpidosta sijoituksen aikana. Useassa haastattelussa vanhemmat kertoivat, että saavat olla juuri niin paljon yhteydessä lapseen ja lapsi heihin, kun haluavat. Haastatteluissa ilmeni, että usean mielestä yhteydenpito on joustavaa ja rentoa, mikä vanhemmista tuntui tärkeältä. Tässä yhteydessä vanhemmat kehuivat vastaanottoperheitä, jotka mahdollistivat joidenkin haastateltavien tapauksissa joustavan yhteydenpidon. Eräs haastateltava kertoi, että heille on lapsen kanssa syntynyt tavaksi soittaa iltasatupuheluita, joissa vanhempi lukee lapselle videopuhelun välityksellä satukirjaa.

H2: ”Välillä me jutellaan vaa vähän aikaa ja välillä me jutellaan pitemmän aikaa. Nyt lapsi ite pyysi, että luetaan Tatu ja Patu kirjaa. Et just ne videopuhelutki, se on mahdollistanu, et ollaa leikitty sit kivi-sakset-paperia sit siinä ja kaikkii arvotusleikkejä, et kuinka monta sormee selän takana. Ku ei pieni lapsi niiku välttämättä jaksa puhua semmosia aikuisten juttuja, eikä ne osaa puhua aikuisten juttuja. Ni sitte se videopuhelu mahdollistaa sen, että

siinä voi tehdä kaikkea ja että näyttää sit, et ”hei mä oon tehny tämmösen jutun ja mä laitoin tän sun kuvan tähän seinälle”. Et se lapsi on niiku osallisena myös siinä omassa kodissaan tavallaa sitte.”

Haastateltavat kokivat, että vanhemman ja lapsen välistä suhdetta on tuettu hyvin myös työntekijöiden ja vastaanottoperheiden vanhempien puolelta. Haastatteluiden perusteella tuli ilmi, että vanhemman ja lapsen välille oli useissa tapauksissa rakentunut tietynlainen rytmi tai tapa olla yhteydessä. Eräs haastateltava kertoi olevansa mukana lastensa arjessa muun muassa vieden heitä harrastuksiin ja muihin arkisiin menoihin.

H4: ”Vois oikeestaan sanoa, et sinänsä mejän arki on jatkunu hirveen samalla tavalla. Että niinkun lapset, se miten lapset mieltää et he on hoidossa, kun he on niiku arkipäivät sijotetuna.”

Vaikka kaikilla haastateltavilla oli ainakin osin positiivisia kokemuksia yhteydenpidosta, nousi eräässä haastattelussa esiin myös ristiriitainen kokemus yhteydenpidosta ja sen tukemisesta sijoituksen aikana. Tämä ilmeni kokemuksena siitä, että vanhemman suhdetta lapseen ei aina tuettu sijoituksen aikana. Samainen haastateltava koki sijoituksen alussa yhteydenpidon lapseen myös siltä osin hankalaksi, että ei tiennyt kuinka paljon saisi olla lapsen kanssa yhteydessä.

H2: ”Niiku puhutaan, että vanhemmat on vanhempia, mut sit kuitenkin ku tulee tää lapsen muuttaminen nii siinä vaiheessa sitten puhutaan, että joo joo teidän välit säilyy aina, mut sit sitä ei kumminkaan tueta. Et se nähdään niiku pahana, jos niiku pitää yhteyttä. Sen sijaan et mä niiku oon koko ajan koittanu toivottaa, et voisiko se tukea sitä lasta ja sen asettumista sinne, jos hän saa olla yhteydessä vanhempaansa. Ja sit siinä tuntuu olevan aika paljon näkemyseroja.”

8 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusta tehdessä tärkeä pääsääntö on, että tutkimuksen on oltava eettisesti kestävä. Eettinen kestävyys vaatii tutkijalta paneutumista tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin sekä eettistä sitoutuneisuutta. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 127) Tutkimusaiheen valinnasta lähtien tutkiminen on aktiivisesti eettisten valintojen pohdintaa ja punnitsemista.

Kylmä ja Juvakka (2007,146) sivuavat kirjassaan Laadullinen terveystutkimus eräänä aihealueena sensitiivistä tutkimusta, johon tämän opinnäytetyön sensitiivisenä pidettävä tutkimusaihe voidaan luokitella. Kylmän ja Juvakan (2007, 146) mukaan erityisesti sensitiivistä tutkimusta tehdessä tutkijan on tärkeää olla tiedollisesti sekä taidollisesti tutkimusaiheestaan

perillä, jotta tutkimus tehtäisiin eettisesti hyväksyttävällä tavalla. Opinnäytetyön toteuttajina meille on kertynyt verrattain vähäinen kokemus vastaanottokoti- ja vastaanottoerhoiminnasta, vaikka lastensuojelun työkenttä muutoin on tullut opintojen ja työssäoppimisten kautta tutuksi. Vastaanotto toimintaan on ollut tärkeää perehtyä laaja-alaisesti sekä luoda tietopohjaa tutkimuskohteesta, jotta me opinnäytetyön toteuttajina voimme pätevästi tutkia valittua ilmiötä.

Tutkimuksen eettisyyden varmistamiseksi tulee myös ottaa huomioon haastateltavien tiedottaminen heidän oikeuksistaan sekä tutkijana oman toiminnan läpinäkyväksi tekeminen. Tämä tarkoitti tämän opinnäytetyön kohdalla sitä, että haastateltaville kerrottiin avoimesti tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutustavoista. Tätä opinnäytetyötä tehdessä haastateltaville korostettiin, että heitä ei voi tunnistaa tutkimuksesta millään tavalla. Haastateltaville kerrottiin myös, että he eivät ole sitoutuneita olemaan haastateltavana eli he voivat missä vaiheessa tahansa keskeyttää tai peruuttaa haastattelun. Haastateltavien ei tarvitse myöskään kertoa mitään, mitä he eivät halua kertoa. Lisäksi varmistettiin, että haastateltavat olivat tietoisia mahdollisuudesta ohittaa kysymyksiä. Sen lisäksi, että näistä asioista kerrottiin haastateltaville, pyydettiin heiltä vielä allekirjoitukset lomakkeeseen, jossa edellä mainitut seikat haastateltavien oikeuksista oli kerrottu kirjallisesti.

Tutkimuksessa otettiin huomioon haastateltavien yhteystietojen salassapidettävyys siten, että tapaamiset sovittiin Auroran lastensuojelupalveluiden työntekijöiden kautta. Yhden asiakkaan toiveesta haastattelu pidettiin muista haastatteluista poiketen haastateltavan kotona, jolloin haastateltavalta pyydettiin kirjallinen suostumus yhteystietojen luovutusta varten. Haastateltavien luvalla kaikki haastattelut myös nauhoitettiin.

Tutkijat ovat itse tutkimusasetelman ja sen tulkinnan toteuttajia, joten täysin puolueettomaan havainnointiin ei käytännössä ole mahdollista päästä (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 160). Jo esimerkiksi luokittelu vaatii omaa tulkintaa yleistämällä haastateltavien kokemuksia analysoitavaan muotoon. Kuitenkin objektiivisuus ja puolueettomuus ovat ehdottomasti pyrkimyksenä opinnäytetyötä tehtäessä. Etuna puolueettomaan suhtautumiseen on se, että Aurora ei meille opinnäytetyön toteuttajille ole ennestään tuttu.

Analysointivaiheen luotettavuuteen pyrittiin huolellisuudella. Aluksi kerättiin kaikki tämän opinnäytetyön aiheeseen sisältyvät ilmaukset, joista tehtiin pelkistykset. Tämän jälkeen hahmoteltiin alustavasti luokkia, joihin pelkistyksiä voisi yhdistää. Lisäksi leikattiin vielä paperilapuille näitä pelkistyksiä, jotka sitten kerättiin eri osioihin. Näitä osioita muokattiin muutamia kertoja, kunnes ne olivat toimivat.

Haastatteluissa tuli ilmi työntekijäkohtainen vaikutus asiakassuhteeseen. Esimerkiksi samainen haastateltava saattoi tuoda esiin eriäviä kokemuksia työskentelystä, riippuen kenen työntekijän kanssa oli kulloinkin työskennelty. Samoin eri tilanteilla ja muilla tekijöillä näyttäytyi olevan vaikutusta kokonaisvaltaiseen kokemukseen. Tämä näkyi opinnäytetyön tuloksissa, sillä sama haastateltava henkilö oli saattanut tuottaa tuloksien valossa ristiriitaista tietoa. Analyysissä ei pystytty erottamaan vastauksista eri lastensuojeluprosessien tai työntekijöiden vaikutusta, joten aineistoa tulisi tulkita tämä tieto huomioon ottaen.

Vaikka haastattelut kohdennettiin koskemaan juuri Auroran lastensuojelupalveluiden asiakkuutta, haastateltavilla on saattanut olla myös aikaisempia lastensuojeluasiakkuuksia, jotka ovat osaltaan voineet vaikuttaa haastateltavien vastauksiin. Haastatteluissa on saatettu esimerkiksi puhua lastensuojelun päätöksentekoprosessista taikka työntekijöistä, jotka eivät ole työskennelleet perheen kanssa juuri tämänhetkisen sijoituksen aikana Auroran lastensuojelupalveluissa.

Analysoinnissa tarkasteltiin asiakkaan subjektiivista kokemusta ilman minkäänlaisia taustatietoja haastateltavista, joten analyysissä oli mahdotonta erottaa mikä asiakkaan kertomus oli juuri Auroran sijoitukseen liittyvää ja mikä taas mahdollisesti johonkin aiempaan kokemukseen perustuvaa.

9 Pohdinta

Haastateltavien kokemukset olivat moninaisia siinä mielessä, että samasta aiheesta ilmeni sekä osallisuuden että osattomuuden kokemuksia. Tuloksista ei muodostunut selkeää lopputulosta näistä moninaisista kokemuksista johtuen. Tuloksista pystyy kuitenkin erittelemään, mitkä asiat tuottivat haastateltaville osallisuuden kokemuksia ja mitkä taas osattomuuden kokemuksia. Osallisuutta koettiin edistävän muun muassa hyvä huomioon ottaminen, avoimuus ja aitous, hyvä yhteistyö, tietoon ja suunnitteluun osallistaminen sekä lapsen yhteydenpitoon tukeminen. Sen sijaan osallisuutta rajoittavia tekijöitä ilmeni vastaavanlaisesti puutteet edellä mainituissa asioissa. Epätietoisuus ilmeni myös yhtenä rajoittavana tekijänä sekä jäykän järjestelmän vaikutus.

Vaikka tavoitteisiin liittyen osallisuutta ilmeni jollain tasolla puolella haastatelluista, erottui aihe kuitenkin tuloksista siten, ettei kenelläkään ollut syntynyt haastatteluiden perusteella vahvaa osallisuutta tavoitteisiin nähden. Kysymys tavoitteista osoittautui vaikeaksi osassa haastattelutilanteista: tavoitteita ei välttämättä muistettu tai jouduttiin hetki miettimään, mitä ne olivatkaan. Tämä saattaa kertoa siitä, että tavoitteita ei riittävästi käsitellä yhteistyössä asiakkaiden kanssa. Toisaalta kokemukseen tavoitteiden käsittelystä vaikuttaa, missä vaiheessa asiakkuus on tai millainen on asiakkaan oma motivaatio työskentelyä kohtaan. Myös tavat, joilla tavoitteita arvioidaan voivat olla moninaisia. Niin asiakkaat kuin työntekijät

voisivat hyötyä yhtenäisen linjan mukaisesta tavasta suunnitella, tehdä ja arvioida tavoitteita. Mikäli tavoitteista puhuttaisiin koko sijoituksen ajan aktiivisesti ja asiakasta osallistaen, saattaisi asiakkaan motivaatio työskentelyä kohtaan lisääntyä. Ylipäätään tavoitteiden konkretisoiminen ja pienempien osatavoitteiden asettaminen yhdessä asiakkaan kanssa olisivat erinomainen tapa ottaa tavoitteet aktiivisemmin mukaan työskentelyyn.

Moniammatillisuus on nykyään paljon puhuttu aihe ja tavoite lastensuojelussa. Kuitenkin käytännössä sen näyttäytyminen on vähäistä, eikä tietysti muutokset tapahdukaan hetkessä. Haastatteluissa huomion kiinnitti eräs kokemus siitä, että kahdella eri lastensuojelupalvelulla oli täysin erilaiset näkemykset esimerkiksi tarvittavista toimintatavoista, eivätkä ne asiakkaan mukaan tukeneet toisiaan. Palvelun vaihtuessa olisi todennäköisesti hyödyllistä järjestää tapaaminen, jossa olisi asiakkaan lisäksi osapuolet molemmista palveluista. Näin voitaisiin tukea aiemmasta palvelusta saatuja hyötyjä ja jatkaa niitä. Tällöin asiakkaalle ei myöskään todennäköisesti tulisi tuntemusta siitä, että häntä vain siirreltäisiin palvelusta toiseen.

Haastatteluissa esiin nousut toive oli, että lastensuojelun asiakkaille olisi helposti saatavilla internetissä tietopaketti, josta löytyisi tietoa huoltajan oikeuksista ja yleisesti lastensuojelusta. Edellä mainittu toive nousi esiin joidenkin haastateltavien kuvailemasta epätietoisuudesta tarjolla olevista palveluista. Joissakin haastatteluissa todettiin, että onneksi tietoa on saanut niin nykyisissä kuin aiemmissakin lastensuojelun palveluissa muun muassa omista oikeuksista, muutoin haastateltavien mukaan tietoa olisi voinut olla vaikeaa etsiä ja löytää.

Lastensuojeluun liittyvät ennakkoluulot saattavat määritellä vanhemman käsitystä omista oikeuksistaan sijoituksen aikana. Tällöin vanhemmalle voi muodostua sijoituksesta negatiivinen käsitys jo heti alkuun. Esimerkiksi eräässä haastattelussa lastensuojelun valta-asema koettiin korostuneeksi asiakkaaseen nähden. Mikäli vanhemmalla olisi lastensuojelun päätösvallassa ja omista oikeuksistaan lastensuojelun asiakkaana enemmän tietoa, voisi myös käsitys lastensuojelun korostuneesta valta-asemasta neutralisoitua.

Haastatteluista tehdessä tuli ilmi, että sijoituspäätösten liittyviä käsitteitä sekoitetaan jonkin verran toisiinsa, jolloin tietoa haettaessa vanhempi voi helposti tulkita informaatiota virheellisesti, mikäli ei täysin ymmärrä eri sijoitusmuotojen eroja. Tässä tapauksessa haastateltavilta tullut idea informatiivisesta lehtisestä tai internetissä olevasta materiaalista voisi olla hyödyksi. Tällaisia varmasti on tehtykin jo, mutta jostain syystä osaa tämän opinnäytetyön haastateltavista ne eivät olleet saavuttaneet.

Aiemmin kuvatussa Kiljanderin tutkimuksessa (2016) esiintyi sekä yhtäläisyyksiä että eroavaisuuksia vertaillen tämän opinnäytetyön tuloksiin. Yhtäläisyyksiä löytyi siltä osin, että vanhemmat kokivat tietämättömyyttä kotiutumiseen vaikuttavista seikoista sekä puutteellista tukea vanhemmuuteen tai vanhemman omiin tarpeisiin vastaamiseen. Eroavaisuuksia löytyi siten, että tämän opinnäytetyön haastateltavat pääosin kokivat vaikeiden asioiden puheeksi

ottamisen onnistuneena, kun taas Kiljanderin tutkimuksessa siinä esiintyi vahvempaa tyytyväisyyttä.

Yhteistyö Auroran lastensuojelupalveluiden kanssa sujui hyvin. Erityinen kiitos Auroran työntekijöille kuuluu tämän opinnäytetyön haastatteluiden mahdollistamisesta ja sujuvuudesta. Auroran lastensuojelupalvelut voivat halutessaan käyttää opinnäytetyössä kerättyä materiaalia työn kehittämisessä. Opinnäytetyössä nousi esiin useita positiivisia huomioita, jotka toivottavasti myös nostetaan esiin tätä opinnäytetyötä tarkasteltaessa.

Olisi hienoa, että tämän opinnäytetyön aihetta tutkittaisiin lisää. Mielenkiintoista voisi olla, mikäli aiheesta tehtäisiin laajempaa tutkimusta, sillä jo näin rajallisessa tutkimuksessa nousi esiin tärkeitä huomioita. Lisäksi kiinnostavaa olisi esimerkiksi tutkia asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta myös aloitusneuvotteluissa ja muissa tapaamisissa, joissa myös sosiaalityöntekijä on mukana. Asiakkaan osallisuus tavoitteiden laatimisessa voisi olla myös yksi mahdollinen laajemman jatkotutkimuksen aihe.

Lähteet

Painetut

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus University Press Oy Yliopistokustannus.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. 6. painos

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kääriäinen, A., Leinonen, A. & Metsäranta, H. 2007. Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Gaudeamus Helsinki. 3. uudistettu painos

Laitinen, M., Niskala, A. 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 2. painos. Vastapaino.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Gaudeamus Oy.

Pohjola, A. 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino

Poikela, M. 2010. Asiakassuunnitelma asiakaslähtöistä auttamista tavoitteellistamassa. Kohteen rakentumisen moniääninen menetelmä. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos.

Robson, C. 1995. Real world research. A resource for social scientists and practitioner-researchers. Oxford: Blackwell.

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa: Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Saastamoinen, K. 2018. Lapsi sijaishuollossa: yhteydenpidon rajoittaminen ja rajoitustoimenpiteet. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Taskinen, S. 2012. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Gummerus kirjapaino Oy.

Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehtolunden, T., Salovaara, P., Veistilä, M. & Anttonen, A. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Gaudeamus.

Vaattovaara V. & Maula, R. 2010. ”Ettei joudu silleen yllättäen vaan johonkin” Lyhytaikainen perhehoito osana lastensuojelun avo- ja sijaishuoltoa. Helsinki: Pelastakaa lapset ry.

Sähköiset

Espoon kaupunki. 2019a. Auroran lastensuojelupalvelut. Viitattu: 20.5.2019 [https://www.es-poo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Lapsiperheiden_palvelut/Lastensuojelu/Auroran_lastensuojelupalvelut\(122657\)](https://www.es-poo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Lapsiperheiden_palvelut/Lastensuojelu/Auroran_lastensuojelupalvelut(122657))

Espoon kaupunki. 2019b. Valmennus. Viitattu: 10.5.2019 https://www.espool.fi/fi-FI/Lapsiperheet/Lapsi_toiveissa/Sijaisperheeksi/Valmennus

Espoon sosiaali- ja terveystoimi. 2018. Lapsiperheiden sosiaalipalvelut, Auroran lastensuojelupalvelut: Laatu, potilasturvallisuus ja omavalvonta. Viitattu: 9.5.2019

<file:///C:/Users/Harri/Downloads/Auroran%20lastensuojelupalvelut.%20Laatu%20turvallisuus%20omavalvonta.pdf>

Jokinen, A. 2014. Lastensuojelun asiakassuunnitelma sosiaalityön legitimoinnin välineenä. Tutkimus Helsingin lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä kirjoitetuista asiakassuunnitelmista. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu- tutkielma. Viitattu 10.11.2018

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/44328/URN:NBN:fi:jyu-201409252861.pdf?sequence=1>

Kiljander, M. 2016. Vanhemman osallisuus lastensuojelun sijaishuollon aikana Fenomenologishermeneuttinen näkökulma. Lapin yliopisto. Pro gradu- tutkielma. Viitattu 6.1.2019

<file:///C:/Users/annik/Downloads/Kiljander.Maija.pdf>

Kivelä, N. 2016. Laadukas lastensuojelutarpeen selvittäminen. Turun yliopisto. Pro gradu-tutkielma. Viitattu: 28.11.2018

<https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/125359/gradu2016Kivel%C3%A4.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Kivistö, M. 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Lapin yliopisto. Viitattu: 18.12.2018

file:///C:/Users/annik/Downloads/Kivist%C3%B6_Mari_ActaE150_pdfA.pdf

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen Yliopisto. Viitattu 20.01.2019

http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf

Lastensuojelulaki 2007/417. Annettu Helsingissä 13.04.2007. Viitattu: 29.11.2018

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Muukkonen, T. 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Socca. Viitattu 27.4.2019

http://www.socca.fi/files/102/Suunnitelmallinen_sosiaalityo_lapsen_kanssa.pdf

Pitkänen, M. 2011. Vastuun paikka! Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Socca. Viitattu 20.4.2019

http://www.socca.fi/files/1404/Vastuun_paikka!_Vanhempien_tukeminen_lapsen_huostaanotossa.pdf

Siltainsuu, P. 2017. Otteita osallisuudesta lastensuojelussa. Verkkokeskustelijoiden antama kuva osallisuuden toteutumisesta. Lapin yliopisto. Pro gradu. Viitattu 16.10.2018

[file:///C:/Users/annik/Downloads/Siltainsuu.Pilvimaria%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/annik/Downloads/Siltainsuu.Pilvimaria%20(2).pdf)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL, 2016a Lastensuojelun käsikirja. Kokemusasiantuntijat lastensuojelussa. Viitattu 30.11.2018

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijatyon-tuki-hallinto/toimijat/kokemusasiantuntijat-lastensuojelussa>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL, 2016b Lastensuojelun käsikirja. Lastensuojelun asiakassuunnitelma. Viitattu 22.10.2018

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/asiakassuunnitelma>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL, 2016c Lastensuojelun käsikirja. Kiireellinen sijoitus. Viitattu: 28.11.2018

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL, 2016d Lastensuojelun käsikirja. Sijoitus avohuollon tukitoimena. Viitattu: 11.11.2018 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/sijoitus-avohuollon-tukitoimena>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018b. Lastensuojelu 2017. Tilastoraportti. Viitattu: 11.11.2018 <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Lastensuojelu 2016. Tilastoraportti. Viitattu: 24.1.2019 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135628/Tr43_17_LASU.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018c. Lastensuojelun käsikirja. Vastaanottokoti. Viitattu: 7.5.2019 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/sijaishuolto/sijaishuollon-muodot/lastensuojelulaitokset/vastaanottokoti>

Yleissopimus lapsen oikeuksista. 60/1991. Annettu Helsingissä 16.07.1991. Viitattu: 25.1.2019 <https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060#idp446733840>

Julkaisemattomat

U. Hellström & P. Keski-Nirva. Auroran lastensuojelupalvelut. Henkilökohtainen tiedonanto 8.11.2018.

Kuviot

KUVIO: 1 Esimerkki aineiston luokitteluprosessista	24
KUVIO: 2 Osallisuuden yläluokat opinnäyteyössä.....	25
KUVIO: 3 Alaluokat: kohtaaminen ja vastavuoroisuus	26
KUVIO: 4 Alaluokat: kumppanuus asiakassuhteessa.....	29
KUVIO: 5 Alaluokat: päätöksenteko ja tietoon osallistaminen.....	33
KUVIO: 6 Alaluokat: osallisuus lapsen elämään.....	36

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko.....	47
Liite 2: Suostumuslomake	48

Liite 1: Haastattelurunko

TEEMAAHAASTATTELUN RUNKO

(teemojen alla apukysymyksiä)

Miten ja milloin lastensuojelun asiakkuutesi alkoi? Entä asiakkuutesi Aurorassa?

Haluaisitko kertoa jotain yleisiä fiiliksiä työskentelystä Auroran kanssa?

KOHTAAMINEN JA VASTAVUOROISUUS

Miten sinut kohdattiin?

Miten koit, että sinua kuunneltiin ja mielipiteitäsi huomioitiin?

Millainen mahdollisuus sinulla oli ilmaista kokemuksiasi ja näkemyksistäsi?

Kuvailisitko työskentelyn yleisestä ilmapiiristä?

KUMPPANUUS ASIAKASSUHTEESSA

Kertoisitko suhteestasi työntekijöihin?

Miten työntekijät auttoivat sinua?

Mitä sinulta odotettiin?

mitä sinä odotit työntekijöiltä?

Millainen vaikutus sijoituksen aikaisella työskentelyllä oli arkeesi ja elämäsi?

PÄÄTÖKSENTEKO JA TIETOON OSALLISTAMINEN

Miten koit saavasi tietoa asioista?

Kertoisitko, miten suunnitelmien ja päätösten teko toteutui työskentelyn aikana?

Miten tavoitteiden saavuttamista arvioitiin ja miten olit osallisena siihen?

Millainen on näkemyksesi asiakaskirjaukseykäntännöistä?

Millainen oli osallisuutesi lapsesi elämään sijaishuollon aikana?

Liite 2: Suostumuslomake

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUSHAASTATTELUUN

Auroran lastensuojelupalveluiden asiakasperheiden vanhempien kokemuksia osallisuudesta sijoituksen aikana.

Tutkimuksen toteuttavat opiskelijat: Annika Suominen ja Annika Pakarinen

Laurea ammattikorkeakoulu

Olen suostunut haastateltavaksi yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on selvittää vanhempien kokemuksia sijoitukseensaikaisesta osallisuudesta. Minulle on kerrottu taustatietoa tutkimuksesta ja sen toteuttamisesta. Olen tietoinen, että tutkimustieto käsitellään luottamuksellisesti, eikä henkilöllisyyteni paljastu tutkimuksesta.

Haastattelut tullaan nauhoittamaan ja kun nauhoitukset on kirjoitettu auki, äänitteet poistetaan. Tiedostan, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja voin keskeyttää osallistumiseni milloin tahansa, jolloin antamaani tutkimustietoa ei hyödynnetä opinnäytetyössä.

Aika ja paikka:

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen ja suostun vapaaehtoisesti haastateltavaksi:
