

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tuovinen Anne

**LAPSIKESKEINEN PERHELÄHTÖISYYS LASTENSUOJELU-
TARPEEN SELVITTÄMISESSÄ**

Toimintamallin kehittäminen Iloimantsin lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojelutyöhön

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2014



OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2014
Sosiaali- ja terveystieteiden kehittä-
misen ja johtamisen koulutusoh-
jelma
Tikkariinne 9
80200 JOENSUU
013 260 600

Tekijä
Anne Tuovinen

Nimeke
Lapsikeskeinen perhelähtöisyys lastensuojelutarpeen selvittämisessä
Toimintamallin kehittäminen Iloimantsin lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojelutyöhön
Toimeksiantaja
Iloimantsin kunta

Tiivistelmä

Lastensuojelutyö on kohdannut haasteita lastensuojelulain uudistumisen jälkeen sekä julkisen keskustelun kritiikin vuoksi. Sisäinen ja ulkoinen arvio on käynnissä. Lastensuojelun työntekijöitä tulisi tukea heidän haastavassa työssään. Erityisesti lastensuojelutarpeen selvittämisvaihe kaipaa terävöittämistä.

Tässä opinnäytetyössä tarkasteltiin lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun osaprosessia, lastensuojelutarpeen selvittämistä Iloimantsin kunnassa. Tämä vaihe on lastensuojeluasiakkuuden alussa merkittävä vaihe, jolloin prosessin luoma arvo asiakkaalle on ratkaisu lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta tai päättymisestä. Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen tarkennettuja tutkimuskysymyksiä olivat: mitkä tekijät ovat tärkeitä lapsikeskeisen perhelähtöisyyden lastensuojelutarpeen selvittämisessä sekä mitä lapsikeskeinen perhelähtöisyys edellyttää työntekijältä. Tässä opinnäytetyössä tuotettiin myös toimintamalli tähän osaprosessiin tueksi ammatilliseen toimintaan.

Lapsikeskeinen perhelähtöisyys on työorientaatio, jonka tärkeimmät tekijät ovat kohtaaminen ja osallisuus. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin perusteella tulkitaan, että lapsikeskeisyys on työorientaationa enemmän kohtaava ja perhelähtöisyys osallistava. Koko perheen aktiivisella kuulemisella arvioidaan, että saadaan rakennettua perheen kanssa myönteinen vuorovaikutussuhde. Työntekijältä tämän orientaation ylläpitäminen vaatii monitasoista ammatillisuutta. Ammatillisuus koostuu työn laadullisuudesta, suunnitelmallisuudesta ja reflektiivisyydestä. Konkreettisen toiminnan tukena toimintamalli voi auttaa työntekijää pitämään yllä tärkeän asiakasvaiheen suunnitelmallisuutta ja läpinäkyvyyttä.

Kieli
suomi

Sivuja 100
Liitteet 2
Liitesivumäärä 9

Asiasanat: lapsikeskeinen perhelähtöisyys, lastensuojelutarpeen selvittäminen, lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu, lastensuojelun prosessi



THESIS
April 2014
Degree Programme in Development and Management of Social Services and Health Care
Tikkarinne 9
FI 80200 JOENSUU FINLAND
+ 35813 260 600

Author(s)
Anne Tuovinen

Title
Child-centered and family-oriented approach in initial assessment for child protection

Commissioned by
The Municipality of Iloantsi

Abstract

Child protection has faced challenges both due to the renewal of the Child Welfare Act and the critical public debate regarding this field of work. There is an internal as well as external evaluation in progress. Child welfare workers should be supported in their challenging work.

The purpose of this thesis was to examine one part of the child protection process, the initial assessment in the municipality of Iloantsi. This stage is significant at the beginning of a child protection intervention, when a decision is being made on either continuance or ending of child and family specific child protection services. The approach of this study was the activity-based communication analysis. The specific research questions were: which factors are important when undertaking a child-centered and family-oriented initial assessment for child protection needs, and what the child-centered and family-oriented approach requires from a child welfare worker. Moreover, this thesis outlines an operational model for the sub-process, which will support professional work.

In the child-centered and family-oriented work orientation it is most important to confront and involve the customer. On the basis of a qualitative content analysis of our research material, we conclude that the child-centered approach focuses more on confrontation and the family-oriented approach more on involvement. Active consultation of the whole family is important when building a positive relationship. This orientation requires many levels of professional skills from a child welfare worker. Professional practice consists of quality of work, planning and reflection. When used to support concrete actions, the operational model can help a worker to keep up the planned and transparent quality of this crucial phase in customer work.

Language
Finnish

Pages 100
Appendices 2
Pages of Appendices 9

Keywords child-centered and family-oriented, initial assessment for child protection, child protection process

SISÄLTÖ

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto.....	6
2	Lastensuojelutarpeen selvittämisen lähtökohdat ja perustelut	7
2.1	Lastensuojelutyötä ohjaavat säädökset	8
2.2	Lastensuojelutarpeen taustalla olevia tekijöitä.....	11
2.3	Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelutyön prosessi.....	13
2.3.1	Lastensuojelun kokonaisuus monialaisesta näkökulmasta	13
2.3.2	Lastensuojelun prosessityöskentelyn eri näkökulmat	15
2.3.3	Johtajuuden merkitys prosessityöskentelyssä	19
2.4	Lastensuojelutarpeen selvittäminen	22
2.5	Aiemmat tutkimukset ja kehittäminen	25
3	Lapsikeskeinen perhelähtöisyys ja lastensuojelun asiakkuus.....	28
3.1	Lapsikeskeinen perhelähtöisyys.....	28
3.2	Lapsi ja perhe lastensuojelun asiakkaana.....	33
3.3	Lastensuojelun asiakastyön ammatillisuus	37
4	Opinnäytetyön tarkoitus	40
5	Kehittämistehtävän toteutus	41
5.1	Lastensuojelutyö Ilomantsin kunnassa.....	42
5.2	Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa	45
5.3	Kehittäjän rooli.....	47
5.4	Toimintatutkimuksen vaiheet spiraalina	48
5.4.1	Kolme kehittämispajaa perusteluvaiheessa.....	49
5.4.2	Kehittämisprosessin organisointi ja toteutus.....	54
5.4.3	Kehittämisprosessin arviointi ja reflektio	56
5.5	Aineisto ja sen analyysi.....	58
6	Tulokset.....	60
6.1	Lastensuojelutarpeen selvittämiseen liittyvät tärkeät tekijät.....	61
6.2	Edellytykset työntekijältä.....	65
6.3	Työvälineen kehittäminen.....	69

7	Johtopäätökset	72
7.1	Lapsikeskeinen perhelähtöisyys työorientaationa.....	72
7.2	Toimintamallin hyödynnettävyys.....	79
7.3	Kehittämisen prosessin toteutuksesta	81
7.4	Toimintatutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	83
7.5	Jatkokehittämissuositukset	85
	LÄHTEET	87

LIITTEET

- Liite 1 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi, sivuja 7
- Liite 2 Lastensuojelutarpeen selvittämisen työmalli, sivuja 2

1 Johdanto

Lastensuojelun asiakasmäärät ja resurssit ovat jo pitkään huolestuttaneet valtakunnallisesti. Tilanteen korjaamiseksi ei ole tehty riittäviä toimenpiteitä. Lastensuojelun toimintaa on kyseenalaistettu joidenkin julkisuuteen tulleiden tapausten vuoksi. Nämä tapahtumat ovat vaikuttaneet siihen, että sisäinen ja ulkoinen arvio on käynnistynyt ja lastensuojelun toimintakäytäntöjä ja -mahdollisuuksia selvitetään laajasti. (Sinko & Muuronen 2013, 4.) Kehittämisehdotuksia erilaisissa selvityksissä on saatu asiakasmäärien rajaamisesta työntekijöiden tukemiseen. Lastensuojelun keskusliiton toteuttamassa selvityksessä lastensuojelun asiakastyötä tekevät työntekijät muun muassa ehdottavat lastensuojelutarpeen selvittämisen prosessin terävöittämistä. Samalla esitetään tarve siitä, tulisiko nostaa lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkaaksi tulemisen kynnyksiä. (emt. 2013, 39).

Lasten ja heidän perheensä tulisi pystyä elämään niin, että lapset voisivat elää elämässään rakastavassa, huolehtivassa ja turvallisessa kasvuympäristössä. Lastensuojelu on hyvin herkästi negatiivisen julkisuuden ja rönsyävän kritiikin kohteena. Kannanottoja tulee siitä, että lastensuojelu toimii liian myöhään, asiakkaat kokevat tulleen väärin ymmärretyksi ja tehtyjen toimenpiteiden kustannuksia arvostellaan eikä työn tehokkuudesta ole varmuutta. Keskustelussa ajaudutaan helposti negatiivisten ajatusten keuhkoihin. (Ritala-Koskinen 2003, 103.)

Ilomantsissa on tunnistettu tarve saada lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkuuden aloitusvaihe tarkasteluun. Suuri asiakasmäärä ja työntekijöiden nopea vaihtuvuus tuovat haasteita asiakastyön hallintaan. Lastensuojelutarpeen selvittämisen vaihetta kehittämällä tavoitellaan sitä, että saadaan yhden tärkeimmän vaiheen toiminta korjatuksi nykyisiä suosituksia ja normeja vastaavaksi. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu toimii herkällä alueella, hyvää tarkoittaen ja lapsen hyvinvointia tavoitellen. Myönteisen vuorovaikutussuhteen luominen asiakkaiden kanssa on tavoittelemisen arvoista, joskin ajoittain haastavaa. Tässä opinnäytetyössä pyritään kommunikatiivisen toimintatutkimuksen keinoin kehittämään lastensuojelutarpeen selvittämisen vaihetta. Toimintatutkimus on toteutunut viidessä eri kehittämisspajassa, josta viimeisestä on poimittu aineisto. Aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä on saatu analysoitua uutta tietoa tärkeästä lapsikeskeisestä ja perhelähtöisestä työorientaatiosta työntekijän näkökulmasta.

2 Lastensuojelutarpeen selvittämisen lähtökohdat ja perustelut

Tässä luvussa kuvataan pääkohtia lastensuojelusta ja siitä miksi lastensuojelutarpeen selvittäminen on työvaiheena nostettu lainsäädännön tasolle. Lastensuojelun kokonaisuuden avaamisella kuvataan myös, että lastensuojelu on sosiaalitoimiston lisäksi kokonaisuuden tehtävä. Toimintaympäristöt ovat muutoksen vaiheissa kaikilla tasoilla ja palvelujärjestelmää muokataan useilla tavoilla. Tuottavuusohjelma ja kunta- ja palvelurakenteen uudistus määrittävät kaikkien järjestelmien toimintaehdot. (Bardy 2013, 4.) Palveluilta edellytetään kustannustehokkuutta ja vaikuttavuutta, mutta samanaikaisesti myös asiakaslähtöisyyttä (Arola & Suhonen 2014, 1).

Lastensuojelua tutkitaan paljon. Yhä tärkeämpänä nähdään työn aiempaa tarkempi kohdentaminen, dokumentointi ja arviointi – moniytimisyttä unohtamatta (Bardy 2013, 4). Tutkimuksissa ja erilaisissa raporteissa on nähtävillä selkeästi erilaisia tarkastelusuuntia. Kääriäinen (2003, 10) on ryhmitellyt ne neljään näkökulmaan:

- 1) vanhempien ja perheen näkökulmasta lastensuojelun sosiaalityö jää epäselväksi ja vanhemmat kokevat tullessa mitätöidyksi työprosessissa, sosiaalityö ei ole ymmärrettävää vanhempien näkökulmasta
- 2) lapsen näkökulmasta keskeisiä teemoja ovat lapsen kuuleminen ja lapsen tunteiden huomioiminen, lapsen edun toteutumisen määrittäminen, lapsen ja biologisen perheen yhteyden ylläpitäminen
- 3) sosiaalityön ja viranomaisten näkökulmasta lastensuojelutyön prosessit ovat liian pitkiä, vanhemmat eivät ymmärrä tilannettaan, työskentely on uuvuttavaa ja esimerkiksi lasten sijaishuoltokaisut tehdään liian myöhään
- 4) yhteiskunnan ja palvelun näkökulmasta sijoitukset ovat liian pitkiä ja sijaishuolto tulee liian kalliiksi, palvelutarpeita ei ennakoita ja niihin on vaikea vastata, työn laatu ja kustannukset eivät ole tasapainossa ja työskentelyn tulisi painottua avohuoltoon.

Lastensuojelu herättää tunteita riippumatta kenen puolelle asettuu tai mistä suunnasta sitä katsoo. Tarkastelunäkökulmasta huolimatta näyttää siltä, että asianosaiset haluaisivat lastensuojelutyön kehittämistä, yhteistyön tulisi lisääntyä ja työskentelyn selkiytyä. Työn laadun parantamisella uskotaan kustannussäästöjen lisääntyvän. (Kääriäinen 2003,

10.) Vaikka edellä mainittu Kääriäisen tekemä selvitys on kymmenen vuotta vanha, vaikuttaa ryhmittely olevan edelleen kirjallisuuden perusteella ajankohtainen. Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus keskittyä lastensuojelua tekevien työntekijöiden näkökulmaan ja siihen, miten työntekijät voisivat lisätä sekä asiakastyön hallintaa että lapsikeskeistä perhelähtöisyyttä työorientaationa samalla, kun lastensuojelun yhtä työvaihetta kehitetään erilliseksi prosessiksi.

2.1 Lastensuojelutyötä ohjaavat säädökset

Lastensuojelulain uudistamista on harkittu 2000-luvun alusta saakka ja ennen sen julkaisua tehtiin monipuolista tutkimus- ja selvitystyötä. Laki tuli voimaan vuoden 2008 alusta. Se on aikaisempaa lastensuojelulakia (vuoden 1983) laajempi, siinä on aikaisempaan lakiin nähden yksityiskohtaisempaa säätelyä. (Aer 2012, 3.) Vuonna 2008 voimaantullut lastensuojelulaki nostaa esiin erilaisia menetelmiä vuorovaikutuksellisen työn tueksi (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 23). Lastensuojelulain uudistaminen oli osa Matti Vanhasen I hallituksen ohjelmaa. Lainsäädännön uudistaminen on valmisteltu osana Sosiaalialan kehittämishankkeen Lastensuojelun kehittämissuunnitelmaa, mikä toteutui vuosina 2004–2007 sosiaali- ja terveysministeriön johdolla. (Aer 2012, 3.) Sosiaali- ja terveysministeriö asetti tammikuussa 2005 lastensuojelulain kokonaisuudistustyöryhmän, jonka tekemän pohjatyöskentelyn jälkeen lakiesitystä muokattiin. Eduskunta hyväksyi lastensuojelulain 14.2.2007 (Räty 2008.) Lastensuojelulaissa on kansallisesti saatettu voimaan kansainväliset velvoitteet, jotka koskevat myös Suomea lastensuojelun osalta. (Aer 2012, 3 - 8.)

YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksesta ja Euroopan ihmisoikeussopimuksesta johduvat Suomea lastensuojelussa koskevat kansainväliset velvoitteet. Kansainvälisten velvoitteiden ja lain tulisi sopia yhteen, joten sopimukset tulee ottaa huomioon lastensuojelulain soveltamisessa. (Aer 2012, 8.) Periaate lapsen edusta perustuu YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen 3. artiklaan. Lapsen etu on tärkein periaate lastensuojelussa. Periaate tarkoittaa, että lapsen tarpeet ovat aina ensisijaisesti otettava huomioon ja heitä on kohdeltava tasa-arvoisesti yksilöinä. (Laiho 2010, 164.)

Lastensuojelussa tulee myös kunnioittaa vanhempien tai huoltajien vastuuta, oikeuksia ja velvollisuuksia tarjota lapselle kehittyvien valmiuksiensa mukaisesti asianmukaista ohjausta ja neuvoa. YK:n sopimusvaltiot takaavat myös, ettei lasta eroteta vanhemmasta ilman heidän suostumustaan. Eri artikloissa kuvataan lapsen mielipiteen kuulemisen menettelystä ja hänen oikeudesta yksityisyyteen. Sopimusvaltiot ryhtyvät kaikkiin asianmukaisiin oikeudellisiin toimiin suojellakseen lasta kaltoin kohtelulta, silloin kun hänen vanhempansa ovat siihen kyvyttömiä. (Aer 2012, 11.)

Perhe-elämän suojaa turvataan Euroopan ihmisoikeussopimuksen 8 artiklan mukaan. Tämän artiklan mukaan viranomaiset eivät saa puuttua perheen omaan toimintaan, ellei se lain salliessa ole välttämätöntä, tai ellei sillä pyritä turvaamaan hyvinvointia, suojaamaan terveyttä ja moraalia tai henkilön oikeuksia ja vapauksia. Viides artikla koskee vapaudenriistoa. Vapautta ei saa riistää keneltäkään mielivaltaisella tavalla. Siihen voidaan turvautua vain viimesijaisesti vain sen jälkeen, kun muut toimenpiteet katsotaan riittämättömiksi. Vapaudenriisto voi tässä kohtaa merkitä huostaanottoa tai sijaishuollon aikaisia kasvatuskäytäntöjä. (Aer 2012, 12.)

Lasten ja nuorten oikeutta sosiaaliseen, oikeudelliseen ja taloudellisuuden suojelua koskee uudistettu Euroopan sosiaalisen peruskirjan (1996) 17 artikla. Tämä peruskirja täydentää Euroopan neuvoston ihmisoikeussopimusta, mutta se on yleisluonteinen ja jää merkitykseltään vähäiseksi lastensuojelutoiminnassa. Lastensuojelun toteuttaminen on liitetty perusoikeusuudistuksessa sosiaaliturvaa koskevaan Perustuslain 19. §:n 3 momenttiin. Julkisen vallan on turvattava jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveystalvet ja edistettävä väestön terveyttä. Lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu on myös turvattava. (Aer 2012, 21.)

Lastensuojelu on oikeudellistunut. Sitä selitetään muun muassa juristien mukaantulolla lastensuojeluasioiden selvittämiseen vanhempien tueksi. Lastensuojelupuhe on muuttunut hallinnollis-juridiseksi ja sen vuoksi vaikeaselkoiseksi. Toisaalta lastensuojeluasiakkaat ovat sen ansiosta saaneet asiansa useammin suulliseen käsittelyyn ja heillä on useammin apuna oikeusavustaja. (Kääriäinen 2003, 10.)

Lastensuojelutarpeen selvittäminen on nostettu esiin lastensuojelulain säädännön uudistamisen ansiosta. Siinä määritetään muun muassa selvityksen tekemisen määräaikaaisuudesta. Ennen lastensuojelulain voimaan tuloa on tehty käytännön kehittämistyötä lastensuojelun alkuarvioinnin mallintamiseksi useita vuosia. Nykyiseen lakiin kirjattiin pykälä lastensuojelutarpeen selvittämisestä ensimmäistä kertaa. Tilanearviona toimenpide on kulkenut lastensuojelussa mukana kauan aikaa. Lastensuojelutarpeen selvittämisvaiheen laillistamisen tavoitteena on ollut lapsen osallisuuden ja lapsen kanssa tehtävän työskentelyotteen vahvistaminen. Lisäksi tavoitteena on ollut pyrkiä lisäämään perheiden kanssa tehtävän työn suunnitelmallisuutta ja läpinäkyvyyttä sekä selkeyttää dokumentointia. Yhtenäisen, valtakunnallisen toimintatavan etsiminen on myös lain säätämisen ja vanhan kehittämistyön taustalla. (Paaso 2010, 11–13.) Kehittämistyötä on kuvattu 2.5. luvussa.

1990-luvun alusta lähtien lastensuojeluasiakkaiden määrän kasvu liitetään sen aikaiseen lamaan, jolloin lapsiperheisiin kohdistuneita etuisuuksia leikattiin ja työttömyys lisääntyi. Taloudellisissa vaikeuksissa olevat kunnat eivät ole pystyneet parantamaan palvelujaan 2000-luvullakaan. (Taskinen 2012, 7–9.) 2000-luvun alun talouden elpyminen ei ole tavoittanut työttömyyden vuoksi syrjäytyneitä perheitä (Kääriäinen 2003, 9).

2000-luvun lopulla Suomessa on aloitettu puhua kestävyysvajeesta, mikä tulee vaikuttamaan myös lapsiperheiden elämässä. Julkista taloutta uhkaa ylivelkaantuminen, joka johtuu siitä, ettei kuntien palveluita pystytä ratkaisemaan nykyisillä menetelmillä. Ratkaisua on haettu kunta- ja palvelurakennemuutoksella. Suuret ikäluokat ovat siirtymässä eläkkeelle, eikä suurten ikäluokkien odotettavissa olevaa hoivan tarvetta pystytä toteuttamaan nykyisin tavoin. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2014.)

Kunta- ja palvelurakennemuutos on säädetty lailla ja sen tarkoituksena on vahvistaa kunta- ja palvelurakennetta, hakea ratkaisuja palvelujen järjestäytymiselle ja uudistaa rahoitusjärjestelmää (Laki kunta- ja palvelurakennemuutuksesta 1§). Sosiaali- ja terveyspalvelut aiheuttavat lähes puolet kuntien sosiaali- ja terveyspalveluista. Pienten kuntien on vaikea selviytyä yksin kaikkien palveluiden tuottamisesta. Yhteistoiminnallisuus nähdään järkevänä ja sillä pyritään pitämään yllä tehokasta ja laadukasta palveluiden tuottamista ympäri maan. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014). Uudistuksella haetaan

vahvaa rakenteellista ja taloudellista perustaa palveluiden järjestämisen ja turvaamisen tueksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 14).

Kunta- ja palvelurakenneuudistuksessa pitäisi keskittyä lasten ja nuorten palveluiden kehittämiseen kokonaisuutena. Vaikka kehittämistyötä lastensuojelussa on tehty ja lain uudistamisellakin toivottu lastensuojelun kustannusten vähenevän, niin toivottua muutosta ei ole saatu aikaan. Resurssien ja lainsäädännön tarkastelun lisäksi huomiota tulisi kiinnittää jatkossa myös työkäytäntöihin, -menetelmiin ja osaamiseen. (Kananoja, Lavikainen & Oranen 2012, 19–20.) Palvelurakenneuudistuksen kynnyksellä olisi tärkeää tarkastella paikallisia toimintatapoja ja pyrkiä niitä saamaan yhdenmukaistetuksi valtakunnalliselle tasolle.

Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on osa sosiaalihuoltoa. Se perustuu sosiaalihuollon osana tarveperiaatteeseen, joten sosiaalipalvelut lastensuojeluna annettuna eivät koske automaattisesti kaikkia lapsia. Lastensuojelun aloittaminen ja toimenpiteet riippuvat siitä, todetaanko lastensuojelulle olevan tarvetta. Tarve on aina selvitettävä lapsi- ja perhekohtaisesti. (Aer 2012, 53.)

2.2 Lastensuojelutarpeen taustalla olevia tekijöitä

Lastensuojelun asiakasmäärät ovat kasvaneet lain uudistumisen jälkeen huomattavasti. Lastensuojelun avohuollon asiakkaana on Sotkanetin (2014) tilastotietojen mukaan ollut vuonna 2012 yhteensä yli 87 000 lasta. Luku vastaa 6,8 prosenttia vastaavanikäisestä väestöstä. Vuoden 2008 Lastensuojelulain uudistuksen jälkeen asiakasmäärä on lisääntynyt koko maassa 20 000 asiakkaalla. Se tekee neljän vuoden ajalla 13 uutta asiakasta päivässä ympäri Suomen. Suurin osa suomalaisista lapsista ja nuorista voi paremmin kuin aiempien sukupolvien aikaan. Samanaikaisesti Suomessa on kuitenkin kasvava joukko lapsia, joilla on yhä monimuotoisempia vaikeuksia. Tämän kehityksen taustatekijöinä pidetään muun muassa lapsiperheiden taloudellisen tilanteen huononemista, yhteiskunnallisen ilmapiirin ja palvelujen muutosta.

Lastensuojelun tarve syntyy usein monien tekijöiden yhteisvaikutuksesta. Taloudelliset vaikeudet, vanhempien tai lasten päihteiden käyttö, vanhempien ja lasten psyykkiset

vaikkeudet, vanhempien avuttomuus kasvattajina, perheväkivalta, ydinperheen haavoittuvuus ja kasautuva huono-osaisuus ovat tekijöitä, jotka on totuttu yhdistämään lastensuojelun tarpeeseen eri vuosikymmeninä. (Kekkonen 2004, 65; Rousu & Holma 2003, 11; Taskinen 2012, 7–9.) Puhutaan myös lasten pahoinvoinnista tai heidän laiminlyömisestään, joka näkyy monenlaisina turvattomuuden kokemuksina, oireiluna ja ongelmina. Yksiselitteistä syytä lasten oirehdintaan ei välttämättä ole, toisinaan syyt saattavat olla helposti nimettävissä. Haastavin tehtävä lastensuojelussa onkin päästä selville siitä todellisuudesta, millainen perheen kokonaistilanne on voimavaroineen. (Laiho 2010, 161.)

Lastensuojelun asiakkuuden alkamiseen ja asiakkaaksi pääsemiseen liittyvät kysymykset ovat kiinnostaneet lastensuojelun asiakkaita. Valtakunnallisessa keskustelussakin arvostellaan asiakkuuteen liittyviä asioita. Kysymyksiä herää muun muassa siitä, kuinka asiakkaaksi pääsee ja keitä asiakkaat ovat. Mielenkiinto on herännyt jo ennen lastensuojelulain (417/2007) voimaan tuloa. Julkista keskustelua on lisännyt viime vuosina myös surulliset perheisiin ja lapsiin liittyvät uutiset. (Paasivirta 2012, 234). Lastensuojeluasiakkuuden alkaminen ei toisaalta ole huono asia. Se kertoo myös siitä, että lasten pahoinvointiin paneudutaan ja niihin pyritään löytämään oikeanlaisia ja oikeanaikaisia keinoja tuen ja kontrollin välimaastosta.

Lasten huolenpidon puutteet puhuttavat. Tilanne asettaa erityisen suuria haasteita palvelujen korkealle laadulle, niiden monipuolisuudelle ja toteuttavan henkilöstön osaamiselle. Myös aikuispalveluissa tulisi ottaa huomioon lasten tarpeet. Yhteistyötä esimerkiksi päihde- ja mielenterveystyön kanssa ei voi liiaksi korostaa, sillä suurin osa lastensuojelun palvelun tarpeesta johtuvat vanhempien päihteiden käytöstä tai psyykkisistä vaikeuksista. (Rousu & Holma 2003, 15.) On syytä huomioida, että heikosti toimivat peruspalvelut lisäävät lastensuojelun tarpeita. Lastensuojelun näkökulmasta peruspalveluiden toimivuudella on erittäin suuri merkitys ongelmien ehkäisyssä ja umpikujaan ajautumisen estämisessä. (Bardy & Heino 2013, 19.)

2.3 Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelutyön prosessi

2.3.1 Lastensuojelun kokonaisuus monialaisesta näkökulmasta

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Kunnan tehtävänä on järjestää lasten kasvuolot turvallisiksi, varmistaa riskit vähäisiksi ja järjestää toimintansa riittävän virikkeellisiksi. (Niiranen & Kaarakainen 2010, 105; Rätty 2008, 17.)

Hyvin toimivat palvelut kuuluvat kasvuolojen kivijalkaan yhdessä kodin, sukulaisten ja ystävien rinnalla. Lastensuojelu kuuluu osana laajaan kokonaisuuteen. Palvelut on perinteisesti jaettu kolmeen tasoon: lasten kasvuoloihin, peruspalveluihin ja yksilökohtaisiin palveluihin. Yleisesti ajatellaan, että jos yksilökohtaisella tasolla on tungosta, voi kahdella edellisellä tasolla olla toimintahäiriöitä (esim. palveluiden oheneminen). (Bardy & Heino 2013, 33.)

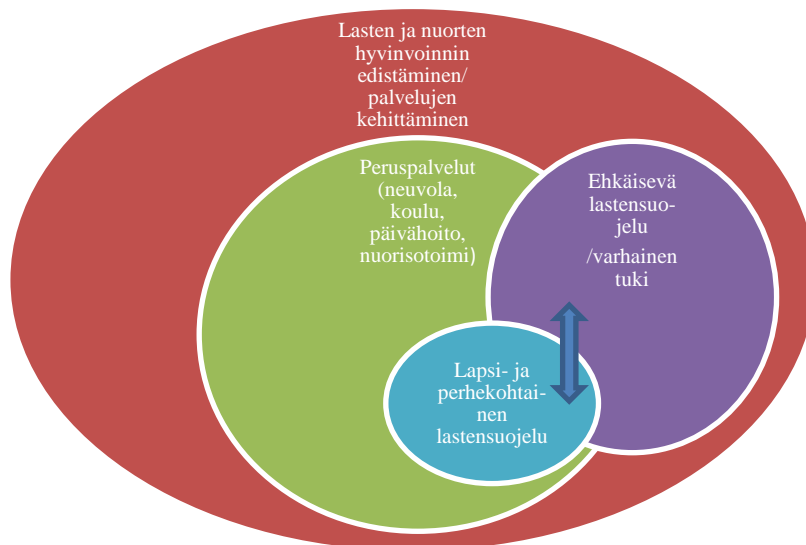
Lastensuojelulaissa lastensuojelu määritellään laajasti. Lain tarkoitus on se, että kunnan johdon alaisuudessa kaikki hallintokunnat osallistuvat kasvuolojen kehittämiseen. Lastensuojelusuunnitelman (12. §) tulee kattaa kaikki lain määrittämät tasot ja suunnitelman sisältävät toimet tulee sisältyä kunta- ja taloussuunnitelmaan. (Bardy 2013, 72.) Lastensuojelun suunnitelma toimii ehkäisevän työn ja lastensuojelun suunnittelun väliin. Ehkäisevä työ on osa lapsia ja perheitä koskevaa hyvinvointipolitiikkaa. Ehkäisevän lastensuojelun tehtävänä on edistää ja tukea lasten kasvua ja kehitystä, riittävän ajoissa estääkseen ongelmien syntymistä tai pahenemista tai vaikuttaa hyvinvointiin niin, ettei niitä edes synny. (Heino 2013, 104; Laiho 2010, 168–169; Rätty 2008, 17–20.)

Ehkäisevällä lastensuojelulla tarkoitetaan kunnan peruspalveluiden piirissä, kuten päivähoitossa ja terveydenhuollossa, opetuksessa ja nuorisotyössä, annettavaa erityistä tukea ja kohdennettua toimintaa niille lapsille tai perheille, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkaana. Ehkäisevä työ voidaan hahmottaa esimerkiksi lapsille ja nuorille tarkoitettuna toimintana, lapsiväestön tarpeisiin vastaamisena ja lasten ja nuorten osallisuutena. Lasten hyvinvointia tukevat peruspalvelut muodostavat siis ehkäisevän lastensuojelun

kokonaisuuden. Ehkäisevään lastensuojeluun osallistuminen ei edellytä lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkaana olemista. (Heino 2013, 104; Laiho 2010, 168–169; Rätty 2008, 17–20.)

Peruspalveluiden tehtävänä on järjestää palvelunsa kasvua ja kehitystä edistävinä. Lastensuojelutyö tulisi tehdä kunnan muiden hallintokuntien kanssa yhteistyössä, sosiaali-toimen vastatessa lastensuojelutyöstä ja sen koordinoinnista. Lapsen hyvinvoinnista on ensisijaisessa vastuussa lapsen vanhemmat ja huoltajat. Vanhempia tuetaan heidän kasvatustehtävässään. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua tarvitaan korjaamaan jo puutteelliseksi käyneitä olosuhteita. (Niiranen & Kaarakainen 2010, 105; Rätty 2008, 17.) Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu tulee järjestää kunnassa sisällöltään ja laajuudeltaan niin, että se vastaa esiintyviin tarpeisiin. Sillä on pystyttävä takaamaan lastensuojelutarpeessa oleville lapsille ja perheille heidän tarvitsemansa apu ja tuki. (Aer 2012, 34).

Sirkka Rousu (2008) on hahmottanut lastensuojelun kokonaisuuden jakautumista koko kunnan tehtäväksi alla olevan kuvan tapaan.



Kuvio 1. Muokattu kuvio lastensuojelun laaja-alaisesta kokonaisuudesta (Sirkka Rousu 2008).

Siirtymä ehkäisevästä työstä lapsi- ja perhekohtaiseen työhön perustuu arviointi- ja päätöksentekoprosessiin (kuvassa 1 piirretty nuoli tarkoittaa siis lastensuojelutarpeen selvittämistä). Usein yhteis- ja verkostotyötä tapahtuu molemmilla alueilla. Lisäksi voidaan nimittää palveluita myös varhaisen tuen intensiiviseksi järjestämiseksi silloin, kun työtä tehdään molemmilla tasoilla. (Heino 2013, 104.)

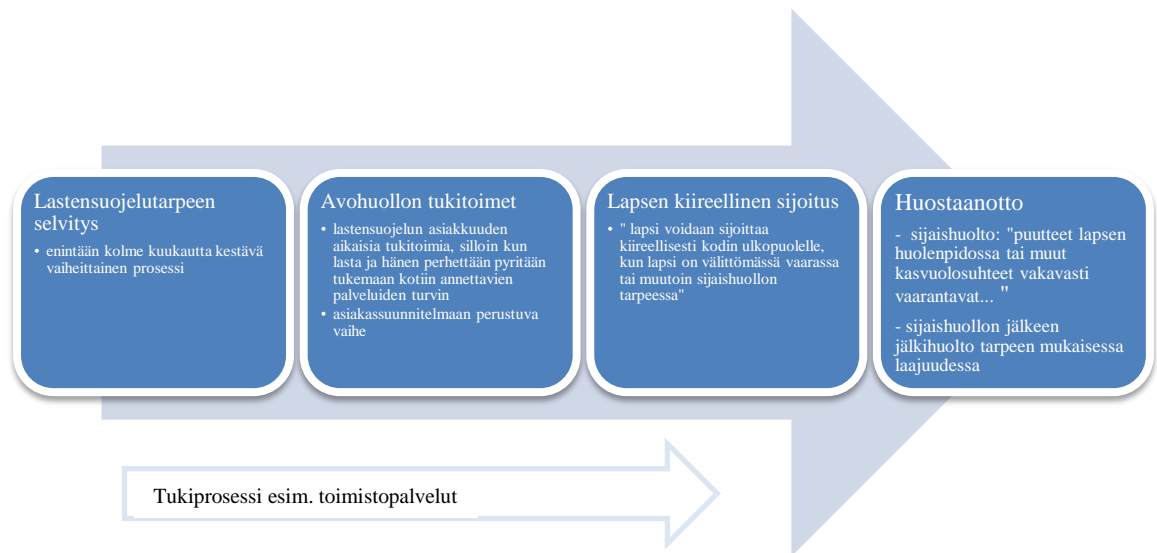
Aikaisempaan lakiin nähden nykyisessä lastensuojelulaissa kuvataan tarkemmin lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun toimintamuodot, niiden tavoitteet sekä sisältö (Laiho 2010, 167). Lastensuojelulain 3 §:n mukaan lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat lastensuojelutarpeen selvitys, avohuollon tukitoimet sisältävä asiakassuunnitelma, lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvä sijaishuolto ja jälkihuolto (kuvio 2, s. 16). Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkuus alkaa lastensuojelutarpeen selvittämisen alkaessa tai lapsen kiireellisen sijoituksen astuessa voimaan (Räty 2008, 20). Lastensuojelutarpeen selvittämisessä ratkaistaan se, jääkö lapsi asiakkuuteen. Mikäli jää, tehdään hänelle asiakassuunnitelma, joka sisältää tarpeen mukaisia avohuollon tukitoimia. Tilanteen ajautuessa kriisiin saatetaan joutua harkitsemaan kiireellistä sijoitusta, tai avohuollon tukitoimien ollessa riittämättömiä, pohditaan sijaishuollon vaihtoehtoja. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on pitää huolta lastensuojeluprosessista alusta päättymiseen saakka (Bardy 2013, 74).

2.3.2 Lastensuojelun prosessityöskentelyn eri näkökulmat

Lastensuojelutyön mieltäminen prosessina saattaa olla sellaista uudenlaista ajattelua, jota täytyy alkuun hieman pohtia. Prosessia käsitteenä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Erilaisilla prosessikuvauksilla voidaan kuvata asiakastyön prosesseja, joista hyötyvät niin asiakkaat, työntekijät kuin alaa johtavatkin tahot. Prosessit nähdään myös toimintojen ketjuna, joita esimiestaso pitää laadun ylläpidon ja arvioinnin kannalta välttämättöminä asiakaspalvelutehtävissä. Prosessit voidaan käsittää työn mallintamisen kautta kehittämisen apuvälineenä. Prosessikuvaukset toimivat parhaimmillaan osana dokumentointia.

Sosiaalityön prosessi voidaan käsittää systemaattiseksi sarjaksi toimintoja, joiden on tarkoitus johtaa yhteiseen päämäärään (Niskala 2010, 277). Sosiaalihuollon asiakasprosessit ovat yleensä palveluprosesseja. Asiakkaan palveluprosessit voivat sisältää työntekijän tapaamisen vain kerran tai muodostaa useamman kontaktin episodin. Prosessi voi myös toteutua palveluketjuna sairaalasta avohoitoon tai sosiaalihuollon palveluverkoston osasta toiseen. (Holma & Liukko 1999, 48.)

Prosesseissa erotetaan ydinprosessit ja tukiprosessit. Ydinprosesseilla tuotetaan niitä organisaation ydintehtäviä, joita varten se on olemassa ja miten se toimii. Tukiprosessit tukevat ydinprosessien toimintaa. Kaikissa organisaatioissa on tietyt tukitehtävät, jotka tulee hoitaa. (Holma & Liukko 1999, 48; Virtanen & Wennberg 2007, 118.) Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu ymmärretään ydinprosessina (kuvio 2) ja sitä tukevana prosessina esimerkiksi sosiaalitoimiston toimistopalvelut. Yhtenä osaprosessina näin ollen kuvautuu lastensuojelutarpeen selvittäminen.



Kuvio 2. Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun sisältö prosessina.

Prosessien tunnistaminen edellyttää selkeää käsitystä organisaation päämääristä ja tavoitteista. Ydinprosessien tunnistamisessa on kyse siitä, että pyritään tunnistamaan prosessit, joilla nämä päämäärät voidaan tavoittaa. (Virtanen & Wennberg 2007, 119.) Kun ydinprosessit on tunnistettu, sen jälkeen prosessit tehdään näkyväksi kuvaamalla, mallintamalla ne jollakin tavalla (Holma & Liukko 1999, 47). Työn kehittämistä tavoiteltaessa prosessien mallintaminen voi helpottaa systemaattisen työn jäsentämistä (Niskala 2010, 277). Työn jäsentäminen prosessikuvaksi on osa asiakastyön dokumentointia.

Dokumentoinnilla on useita tehtäviä sosiaalityössä. Asiakirjat auttavat asiakkaan tilanteen ja tarpeiden yksilöimisessä. Niillä turvataan asiakastyön jatkuvuutta ja niillä kuvataan palveluprosesseja. Asiakirjat ja dokumentointi liittyvät tiedon prosessointiin, säilymiseen sekä tiedon uudelleen hyödyntämiseen. Dokumenttien tarkoitus on lisätä myös reflektiivisyyttä. (Kääriäinen 2003, 15.)

Nykymaailmassa ja myös sosiaalityössä eletään jatkuvassa muutoksen virrassa, jossa reflektoidaan: analysoidaan, kommunikoidaan ja pyritään kehittymään yhteisön jäseninä. Sosiaalialan työntekijöillä on toive saada tehtyä perustyötä kaikessa rauhassa. Osaaminen, asiantuntijuus ja hyvät käytännöt eivät voi edustaa lopullista tilaa, vaan oma ammatillinen kehittyminen ja tavoite yhä paremmasta lastensuojelutyöstä vaativat pysymistä ajan tasalla ja ammatillista pohdintaa. (Heinonen & Sinko 2013, 131.)

Sosiaalityön kehittäminen, yhdessä tutkimisen ja tukemisen kanssa, on tärkeää, koska sosiaalityön työnjaollinen asema hyvinvointipalvelujärjestelmässä on vahvistumassa sosiaalisen asiantuntijuudeksi. Alalle kaivataan käsitteellistämistä, koska sosiaalityössä on paljon kokemuksesta kumpuavaa osaamista ja tietoa. Sosiaalityön käytännöt rakentuvat muuttuvissa olosuhteissa toimivien ihmisten vuorovaikutuksessa, teoissa ja puheissa. Muutokset paikallisissa palvelujärjestelmissä ja valtakunnallisessa hyvinvointipolitiikassa muuttavat sosiaalityötä. Mallintaminen ja sen avulla prosessien käsitteellistäminen auttaa muutoksen esille tuomisessa sosiaalityössä. Tietoisuus asioista auttaa suuntaamaan tulevaa toimintaa. (Niskala 2010, 277–278.)

Sosiaalipalvelujen yhtenä tavoitteena on tuottaa asiakkaan kannalta myönteisesti vaikuttavia palveluja. Sosiaalipalveluita tuottavien tulee edesauttaa asiakkaan saamaa vaikuttavaa palvelua. Vaikuttavan palvelun voi varmistaa toimivalla asiakasprosessilla, joka lähtee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 22.) Sosiaalityön asiakasprosessi lähtee käyntiin muutosta vaativasta tilanteesta, johon asiakas hakee apua. Asiakas saatetaan myös ohjata tai ehkä jopa pakottaa auttamisjärjestelmän piiriin. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 221.)

Prosessiajattelun peruskomus on, että tietyllä toimintojen ketjulla organisaatio luo arvoa asiakkaalle. Tätä arvon luomista tulee johtaa organisaatiossa. Prosessissa syntyy organisaation operatiivinen tulos - eli organisaatio luo arvoa asiakkaalle tapahtumien ketjussa. Tätä tapahtumien ketjua kutsutaan prosessiksi. Ensin pitää tunnistaa tapahtumien ketju, mallintaa se ja asettaa sen toteutumiselle ja kehittämislle tavoitteita. Tässä yhteydessä puhutaan yleensä prosessijohtamisesta. (Laamanen & Tinnilä 2009, 10.)

Sosiaalityöhön tulisi ottaa aiempaa syvällisemmin mallia markkinointialan ajattelusta. Markkinointialalla asiakaslähtöisyyteen paneudutaan tarkastellen palvelukokonaisuuden lopputulosta: kuinka asiakaslähtöisyys näkyy toiminnassa, kun tavoitellaan onnistunutta lopputulosta. Asiakkuusprosessista tunnistetaan erilaisia palvelutapahtumia, joiden tavoitteena on saada aikaan onnistunut palvelukokonaisuus (Lahtinen & Isoviita 2001, 60). Sosiaalityössä voisi jatkossa pohtia enemmän, millainen olisi onnistunut palvelukokonaisuus esimerkiksi lastensuojelun eri tehtävissä. Asiakkuuden vaiheet voidaan jakaa karkeasti kolmeen vaiheeseen mm. Storbackan ja Lehtisen (2005, 87) mukaan:

- 1) Syntyminen
- 2) Jalostuminen
- 3) Loppuminen.

Asiakkuuden syntymisvaiheessa asiakkuuden alkamisesta sovitaan. Tässä vaiheessa työskennellään yhteistyötä herätellen ja motivaatiota etsiskellen. Yhdessä asiakkaan kanssa lähdetään rakentamaan kestävää asiakkuutta. Jalostumisen vaiheessa yhteistyössä syntyy lisäarvoa asiakkaalle ja kehitetään asiakkuuden lujutta. Asiakkuus loppuu, kun asiakas tai yritys ei halua enää jatkaa asiakkuutta. Asiakkuusajattelun kulmakivinä nähdään kestävä asiakkuuden rakentaminen, tuotteen määrittely prosessiksi, asiakkuudesta vastuun kantaminen ja sen aikana arvon tuottaminen. (Storbacka & Lehtinen 2005, 19–20, 87–108.)

Asiakkuusstrategia on johdon valitsema tapa, jolla se hoitaa asiakkuuksia tavoitteenaan asiakkuuden arvon maksimointi. Erilaisista asiakasstrategioista sosiaalipalveluihin soveltuneet vetoketjustrattegia. Vetoketjustrattegia on asiakkuusstrategia, jolla tavoitellaan mahdollisimman syvällistä kumppanuutta ja yhteistyötä asiakkaan kanssa. (Storbacka & Lehtinen 2005, 15). Vetoketjustrattegian ymmärtämisessä suhteessa lastensuojeluun on opittavaa siinä, että jokaisella kohtaamisella on oma tärkeä merkityksensä. Yksittäinen tapaaminen on osa kokonaisuutta. Asiakkaan tapaaminen nivoo yhteen toistuessaan sitä kokonaisuutta, jolla luodaan luottamusta, yhteistyötä ja osallisuutta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välinen yhteistoiminnallinen neuvottelusuhde syntyy hyvään sosiaalityön prosessiin nojaamalla (Niskala 2010, 281).

2.3.3 Johtajuuden merkitys prosessityöskentelyssä

Kun toimintaa lähdetään uudistamaan, aloitetaan se perinteisesti määrittelemällä tuote uudelleen ja kehittämällä asiakkuuksia. Asiakkuuden kehittämistä vastaaminen kuuluu johtajalle. Hänen tehtävänä on varmistaa, että organisaatio välittää omaa osaamistaan asiakkaalle ja varmistaa arvontuotannon lisääntymisen. Asiakkuuden katsotaan jatkuvan niin kauan, kuin asiakas ja organisaatio hyötyvät yhteistyösuhteestaan. (Storbacka & Lehtinen 2005, 39, 61–63.) Sosiaalityössä arvontuotannon voisi yleisesti ajatella näkyvän asiakastyytyväisyytenä ja asiakkaita palvelevien ratkaisujen löytymisenä. Asiakkaan mielenkiintoa yhteistyöhön tulisi pitää yllä koko asiakkuuden ajan.

Johtamisella asiakkuuksien kehittämisessä on tärkeä rooli. Johtaminen on aina sidoksissa siihen toimintaan, mitä johdetaan. Sosiaalialan johtamisessa erotetaan johtamisen ala ja sen kohde. Ala viittaa koko sosiaalialan ja julkisen toiminnan tavoitteisiin ja odotuksiin. Kohde viittaa johtamisen sisältöihin ja muotoihin. Johtajan odotetaan noudattavan organisaatiossa hyväksytyjä arvoja ja edistävän perustehtävän toteutumista organisaatiossa. Kaikkia työhön kohdistuvia tavoitteita ei ole mahdollista toteuttaa, joten johtaminen sosiaalialalla edellyttää kykyä valita. Palveluja tuottavien organisaatioiden johtamista kuvataan hieman eri käsittein. Varsinaisen asiakastyön alueella tapahtuvaa prosessien johtamista hahmotetaan käsitteellä social care management. Nykyinen muutosvaihe palvelurakenteissa lisää johtajuudelle erilaisia odotuksia kokonaisuuksien hallinnasta, verkostomaisesta toiminnasta ja prosessien johtamisesta. (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 15–22.)

Sosiaalityön prosessien johtamisen hahmotetaan tapahtuvan monella tasolla: hallinnollisella, ammatillisen työn tasolla sekä asiakasprosessien johtamisessa. Sosiaalihuollon johtamisesta vastataan sosiaalijohdossa. Siellä vastataan siitä, että henkilöstön voimavarat ovat kunnossa, oman organisaation resurssit ovat riittävät ja tarvittavat yhteistyökumppanit on saatavilla. Lähiesimiestyöllä huolehditaan ammatillisesta työn johtamisesta. Siihen sisältyy ohjausta ja toiminnan kehittämistä. Lähiesimiehellä on hyvä olla johtamansa alueen erityisasiantuntemusta. Lähiesimies yhteistyössä henkilöstön kanssa mm. organisoii työtä tarkoituksenmukaisesti, uudistaa työkäytäntöjä ja henkilöstön osaamista. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 48–50.)

Lastensuojelutyön tavoitteellinen johtaminen, toiminnan koordinointi ja kokonaisuuden arviointi onnistumisen näkökulmasta on haasteellista. Lastensuojelutoimenpiteiden vaikutuksista asiakkaiden elämään ei ole tietoa, sillä niitä ei seurata kovin systemaattisesti. Lastensuojelun työskentelytapoja ja prosesseja ei ole yleensä kuvattu, mikä saattaa aiheuttaa työn hämäryyttä myös niille, joiden sitä tulisi johtaa ja ohjata. Kuntien päättäjille lastensuojelun toimenpiteiden luvut näkyvät tilastoituna tietona ja kuluneena rahana. Ennen kuin prosesseja voi johtaa, tulee kuvata toiminto- ja ydinprosesseja. (Rousu 2007 22–23, 129.) Työvaiheiden selkiyttäminen prosessiksi on osa työskentelyn dokumentointia ja tuo välineen myös ohjaamiselle ja johtamiselle.

Prosessin näkeminen palvelutapahtumien ketjuna on siis yksi tapa mieltää prosessin määritelmä. Samaa prosessia voidaan tarkastella myös työntekijän tai työryhmän prosessina esimiestasolta käsin. Prosessin haluttu toteutuminen varmennetaan erilaisilla ohjeilla, jotka koskevat työntekijää ja asiakasta. Erilaiset tarkistus- ja muistilistat toimivat työvälineinä, joilla prosessin kulkua voidaan suunnata ja ohjata. Prosessien hallinta edellyttää tulosten ja vaikutusten arviointia. Prosessien hallinta voi olla yksi laatutavoite organisaatiossa. Prosessien kulkua ja niiden toteutusta sekä asiakkaan tarpeisiin vastaavuutta tulisi seurata. Mallintamalla prosessi saadaan toimijoille toimintamalli, josta tulee työntekijöille työkalu. (Holma & Liukko 1999, 47.) Mallinnus liittyy olennaisesti laadun ja työn tuloksellisuuden arviointiin. Laadunhallinta on työn tekemisen hallintaa, josta esimiehet vastaavat. (Holma & Liukko 1999, 80.)

Prosessijohtamiseen siirtyminen (myös lastensuojelunprosesseissa) edellyttää muun muassa käytännön organisoinnin moniulotteista kehittämistä. Asiakasprosessin johtaminen on muun muassa toiminnan suunnittelua. Onnistuneella sosiaalityön prosessijohtamisella varmistetaan, että asiakkaan kanssa työskentelevien mielenkiinto suuntautuu asiakaslähtöiseen vuorovaikutukseen ja sen laatuun (Heinonen & Sinko 2013, 121–125.) Asiakkaiden saaman palvelun vaikuttavuuden lisääminen on asiakasprosessien johtamisen tavoite. Asiakasprosessin vastuhenkilö ei välttämättä ole esimiesasemassa, vaan asiakasprosessissa olevat toimijat muodostavat ryhmän tai tiimin, jonka työtä ohjaa samansuuntaiset tavoitteet. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 48–50.)

Prosessijohtaminen on näkökulmaltaan laatuun, tuloksellisuuteen ja vaikuttavuuteen tähtäävää johtamista. Organisaation suorittamis- ja vaikuttavuudentuottamiskyky syntyy

johtamalla organisaation määrittelemiä olennaisia ydinprosesseja. Vaikuttavuuden arviointi nähdään yhtenä osana tulevaisuudessa menestyksen edellytyksenä. Vakiintuneiden käytäntöjen, työprosessien, työtavan ja osaamisen läpivalaisu antaa välineitä ammatilliseen kehitykseen. (Rousu 2007, 132–133.)

Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun prosessinjohtaminen vaatii vahvaa ja laajaa ammatillista osaamista. Selkeät rakenteet yhdessä monipuolisten menetelmien kanssa edistävät lastensuojeluprosessin etenemistä. Prosessi rakentuu aina yksilöllisistä tarpeista käsin ja kussakin asiakastapauksessa on oma yksilöllisyytensä. Lastensuojelun asiantuntemus näkyy varmuutena kohdata asiakas ja toimivan vuorovaikutuksen rakentamisena, joiden avulla lastensuojelun tarve selvitetään. Työntekijä voi kokea välillä epävarmuutta ratkaisuisissaan tai tarvitsee muuten tukea työhönsä, hänen täytyy tietää, mistä hän saa tukea kuormittavissa tilanteissa. Ihanteellisessa tilanteessa tuki tarkoittaa laadukasta johtamista ja refleктоivaa työyhteisöä. Lisätukea ja uudenlaista jäsenystä asiakkaan tilanteen arviointiin voi hakea työyhteisön ulkopuolelta työnohjauksen, mentoiminnin tai konsultaation muodossa. (Heinonen & Sinko 2013, 131.)

Lastensuojelutarpeen selvittämisen käytännön toteuttamisesta vastaa lapselle nimetty lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä (Heinonen & Sinko, 2013, 121; Rätty 2008, 170.) Edellä kuvatun materiaalin perusteella todetaan, että esimies vastaa lapsi- ja perhekohtaisen ydinprosessin osasta ja sen ammatillisesta toteutumisesta. Tässä opinnäyte-työssä kehitetään prosessia, joka on lähinnä asiakasprosessin johtamista osassa lastensuojelun tehtäväkenttää. Kehittämisen onnistumisen edellytyksenä on se, että siihen on annettu mahdollisuus myös hallinnollisesti ja ammatillisen kehittymisen tarve on tunnistettu kaikkien toimijoiden kesken. Esimiehen tehtävänä on tukea prosessissa onnistumista ja varmistaa, että ammatillinen osaaminen ja riittävät resurssit ovat tarpeen mukaisia sekä tukevat asioiden edistymistä myös kehittymisen näkökulmasta.

2.4 Lastensuojelutarpeen selvittäminen

Kun lastensuojelun kokonaisuutta hahmotetaan prosesseina, niin ymmärretään lastensuojelutarpeen selvittäminen tärkeänä vaiheena siinä kokonaisuudessa. Tämä alkuvaihe on myös merkittävä lastensuojeluasiakkuuden mahdollisesti jatkuessa selvittämävaiheen jälkeen. Lastensuojelutarpeen selvittäminen on todettu olevan osaprosessi lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun ydinprosessista. Lastensuojelutarpeen selvittämisen prosessissa asiakkaalle saatu arvo on selvittää tarvitseeko heidän perheensä lastensuojelun tukea arkeensa.

Lastensuojelulain 27. § säättää lastensuojelutarpeen selvittämisestä yksityiskohtaisesti (Räty 2008, 169). Lastensuojelutarpeen selvittäminen alkaa sosiaalityöntekijän tekemän arvioinnin ja päätöksen perusteella. Lastensuojelutarpeen selvitys on merkittävä sosiaalitoimiston ja perheen yhteistyömuotojen kehittymisen ja suunnitelmallisen työskenteilyn alkamisen vuoksi. Perehtymällä perheen ja lapsien erilaisiin tarpeisiin ja luomalla luottamuksellista suhdetta asiakkaaseen jo alkuvaiheessa selkiytetään olennaisesti lastensuojelun prosessia. (Laiho 2010, 167; Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 236.) Tärkeää on, että kaikki selvityksen osapuolet (lapset ja aikuiset) tietävät, mihin asiakkuus perustuu ja he saavat olla mukana alusta alkaen. Näin lastensuojelun asiakastyötä tehdään näkyväksi asiakkaille. Laki velvoittaa lastensuojelua työskentelemään myös henkilökohtaisesti lapsen kanssa. Tämä on tärkeä uudistus lapsen osallisuuden näkökulmasta. (Paaso 2010, 13.) Selvityksen keinoin perehdytään perheen tilanteeseen kokonaisvaltaisesti ja selvitetään lapsen suojelun tarve (Räty 2008, 169).

Usein jo selvittämisen vaiheessa ryhdytään helpottamaan asiakkaiden tilannetta ja pyritään kohdentamaan perheelle joitakin palveluita (Laiho 2010, 173). Hallinto-oikeuden tuomarina toimiva Aer (2012, 36) tarkentaa kuitenkin, että on eroteltava lastensuojelutarpeen selvittämisen ja tarvittavien tukitoimien arviointi. Hänen mukaansa ensin pitää selvittää, vaarantuuko lapsen kehitys tai terveys. Lastensuojeluasiakasperheiden tilannetta auttavien toimenpiteiden tarkastelulla on merkitystä vasta silloin, kun siirrytään arvioimaan, millaisia toimenpiteitä pidetään tarpeellisena. Lapsen tilanteen haitallisuuden arviointia ei tehdä punnitsemalla mitä seuraa sen jälkeen, todetaanko lastensuojelutarvetta olevan. (Aer 2012, 36.)

Lastensuojeluasiakkuuden alku on haluttu siis selkiyttää laissa omaksi erilliseksi ja systemaattiseksi kokonaisuudeksi. Monien lähteiden mukaan (mm. Muukkonen & Tulensalo 2004, 12; Paaso 2010, 16) lastensuojelutarpeen selvittämisessä erotetaan neljä vaihetta:

- 1) Vireille tulo
- 2) Aloitus
- 3) Selvitys
- 4) Yhteenvedo ja jatkon suunnittelu.

Lastensuojeluasia tulee vireille (lastensuojelulain 26. §:n mukaan) vanhemman tai lapsen itsensä tekemästä hakemuksesta tai kun lastensuojelun työntekijä on ottanut vastaan pyynnön lastensuojelutarpeen arvioimiseksi tai lastensuojeluilmoituksen tai muutoin on saanut tietää mahdollisesta lastensuojelutarpeesta olevasta lapsesta. (Räty 2008, 167.)

Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen on lastensuojelun työntekijöiden arvioitava välittömästi lapsen kiireellisen lastensuojelun tarve. Lisäksi sosiaalityöntekijän on viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä ilmoituksen tai vastaavan yhteydenoton vastaanottamisesta ratkaistava, onko ryhdyttävä 27. §:ssä tarkoitetun lastensuojelutarpeen selvittämiseen, vai onko asia selvästi sellainen, ettei se vaadi toimenpiteitä. (Laiho 2010, 172.)

Lastensuojeluasiakkuus alkaa, jos ryhdytään kiireellisesti lastensuojelutoimenpiteisiin tai päätetään tehdä lastensuojelutarpeen selvitys. Laki säättää asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyvistä merkinnöistä asiakirjoihin ja ilmoittamisesta asianosaisille. Asiakkuus jatkuu selvittämisen ajan. Lastensuojelutarpeen selvityksen päättyttyä arvioidaan onko tarpeen jatkaa asiakkuutta. (Räty 2008, 169.) Selvitys tehdään kyseessä olevan tapauksen olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta (Laiho 2010, 172).

Lastensuojelutarpeen selvityksestä vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Se toteutetaan yleensä työparina muun lastensuojeluun perehtyneen sosiaalialan ammattilaisen kanssa. Selvityksen aikana paneudutaan lapsen tilanteeseen kokonaisvaltaisesti. Selvitys tehdään yhdessä lapsen ja lapsen huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sillä hetkellä vastaavien kanssa. Parhaimmillaan se on vanhempien kuuntelemista ja heidän osallistamista arvioimaan sekä omaa että lapsen tilannetta. Se tulee tehdä vaikka perheen joku osapuolista sitä vastustaisi. (Räty 2008, 169–171).

Selvittämisvaiheessa arvioidaan seuraavia asioita:

- *lapsen kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat seikat*: ystäväpiiri, koulunkäynti, päivittäisen hoidon järjestäminen, muut välittömästi lapsen hoitoon ja huolenpitoon sekä kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat seikat
- *lapsen vanhempien kasvatuskykyyn vaikuttavat seikat*: vanhempien sairaudet, mahdolliset henkilökohtaiset asiat mitkä vaikuttavat vastata lapsensa hoidosta ja huolenpidosta
- *vanhempien kykyä ja mahdollisuuksia huolehtia* lapsen turvallisuudesta, perustarpeista sekä kehitystason mukaisesta hoidosta, huolenpidosta ja kasvatuksesta
- lapsen ja hänen lähipiirinsä *arkielämän olosuhteita*, niissä esiintyviä riskejä
- kartoitetaan niitä *tukitoimenpiteitä*, jotka ovat mahdollisia (mm. Ervast & Tulensalo 2006, 15–75; Muukkonen & Tulensalo 2004 35–58; Rätty 2008, 169–171; Taskinen 2010, 62.)

Selvityksessä on olennaista, että arviointi tehdään yhdessä vanhempien kanssa. Heidän kanssaan arvioidaan mitä vahvuuksia ja mahdollisesti muutostarpeita lapsen elämässä voisi olla. Selvityksen tarkoituksena on kuulla lapsen kokemuksia ja vanhemman näkemyksiä lapsen tarpeista ja omasta vanhemmuudestaan. Tiedon keräämisen lisäksi selvitystyöskentelyllä pyritään myös voimavaraistamaan lasta ja hänen vanhempiaan ja autamaan heitä löytämään uusia selviytymiskeinoja. (Paaso 2010, 44.)

Selvittämisen aikana saatetaan joutua ottamaan yhteyttä muihin viranomaisiin. Yhteydenotto ja selvitetty asia kirjataan muistiinpanoihin. Peruseriaatteena yhteydenottoon on asianosaisten suostuminen siihen, mutta tiedon luovuttamisen edellytykset voidaan arvioida myös sosiaalihuollon asiakaslain 17. § ja 18. § säännösten kautta. Tämä laki koskee tietojen luovuttamista asiakkaan kieltäytyessä (Mahkonen 2010, 73). Yhteistyötahoilta pyydetään lisätietoja vain asioista, joita kokonaisvaltaisen kuvan saamiseksi tarvitaan, ja vain jos asiaa ei pystytä ratkaisemaan ilman tietoja. Selvitystä tehtäessä tarkennetaan kerätyn aineiston perusteella, onko tarvittaviin asioihin riittävästi tietoa. (Rätty 2008, 169–171.)

Selvityksestä tehdään yhteenveto ja siihen kootaan lapselta, vanhemmilta ja mahdollisesti yhteistyökumppaneilta saatu tieto. Lapsen tarpeisiin vastaamisen kannalta arvioidaan kuinka niihin pystytään nykyisessä tilanteessa vastaamaan. Yhteenvetoon kirjataan asiakkuuden vireille tulon syy, selvittelyprosessin kuvaus, lapsen ja vanhempien voimavarojen kuvaus sekä heidän näkemyksiä ja kokemuksia heidän arjestaan. Yhteenvetoon kuvataan myös sosiaalityön näkökulmasta asioita, joita tapaamiset herättivät lapsen tar-

peista, niihin vastaamisesta sekä lapsen ja vanhempien välisistä suhteista. (Räty 2008, 170–171; Taskinen 2010, 62–63.)

Yhteenvedon kirjoittamisen jälkeen tavataan perhe yhdessä. Tällöin käydään läpi prosessia ja pyritään luomaan yhteinen näkemys ja arvio tilanteesta. Keskustelun tulisi sisältää arviointia siitä, millä tavoin turvataan parhaiten lapsen etu. Tässä yhteenvetotaapamisessa ilmoitetaan lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta tai sen päättymisestä. Asiakkuus päättyy, mikäli selvitys ei anna aihetta lastensuojelutoimenpiteisiin. Mikäli lastensuojeluasiakkuus alkaa uudestaan esimerkiksi uuden lastensuojeluilmoituksen tai hakemuksen perusteella, selvitys on tehtävä uudestaan hyödyntäen aiemmin tehtyjä selvityksiä ja arvioita. Joissakin tapauksissa on huomioitava asiakaslain 11. § mukaisesti tarve ilmoittaa tai jättää ilmoittamatta asiakkuuden jatkumisesta tai sen päättymisestä huoltajalle tai toiselle huoltajalle. (Räty 2008, 170–171.)

2.5 Aiemmat tutkimukset ja kehittäminen

Tässä luvussa esitellään niitä tutkimuksia ja kehittämistyötä, jotka liittyvät opinnäytetyön aiheeseen. Lastensuojelutarpeeseen liittyvää kehittämistyötä on tehty mittavasti, joissa korostuu lapsen osallisuuden merkitys. Kehittämistyö on edesauttanut muun muassa lastensuojelulain uudistumisessa ja toimintakäytäntöjen kehittämisessä. Ajankoh-
taisella tutkimustiedolla saadaan luotettavaa tietoa lastensuojelun nykytilanteesta.

Helsingin kaupungin sosiaaliviraston Kohtaavaa lastensuojelua – hankkeessa (2001–2004) on kehitetty systemaattista lastensuojelun sosiaalityötä. Kehittämistyöstä on koostettu käsikirja, jonka tarkoitus on ollut toimia käytännönläheisenä ohjekirjana lapsikeskeisen tilannearvion tekemisessä. Myös lastensuojelulakia uudistanut työryhmä on hyödyntänyt kyseessä olevan hankkeen kehittämistyötä. Käsikirja on toiminut ohjeena ja lähtökohtana myös tässä opinnäytetyössä, erityisesti tilannearvion osalta.

Socca:n Lapsen kanssa – hanke (2006–2008) on jatkumo edelliselle hankkeelle. Hankkeessa tavoitteena oli asiakassuunnitelmaan pohjaavan sosiaalityön kehittäminen. Suunnitelmallinen työvaihe alkaa lastensuojelutarpeen selvittämisen jälkeen ja se pohjautuu asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelmaa edeltää aina uuden asiakkaan tilan-

teessa lastensuojelutarpeen selvitys tai lapsen jo ollessa asiakkaana, tilannearvio. Nämä selvitykset ovat hyvin pitkälle prosessina toisensa kaltaisia vaiheita. Lapsen kohdalla, joka on jo asiakkaana, voidaan hyödyntää aiemmin tehtyä tilannearviota ja/tai alussa tehtyä lastensuojelutarpeen selvittämistä. On syytä muistaa, että suunnitelmallista työtä edeltää aina tilannearvio. (Muukkonen, 2008 3–40.) Hankkeen julkaisu on auttanut lastensuojelun prosessien ja monitasoisen kokonaisuuden erottelussa.

Pesäpuu on kehittänyt vuodesta 2000 lastensuojeluasiakkuuden alkuvaiheen työskentelyä. PRIDE ja lastensuojelun avohuolto – hankkeessa syntyi LEK-malli, lastensuojelun työskentelymalli lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöille. Malli perustui keskeisiltä osiltaan mm. lapsilähtöiseen työskentelytapaan. (Paaso 2010, 9.) Se on kehitetty lastensuojelutarpeen selvittämiseen, mutta sitä voi hyödyntää muissakin lastensuojelun eri vaiheissa, kuten sijaishuollon tarvetta arvioitaessa. Työskentelymallissa on viiden tapaamisen runko, jossa on jäsennetty lapsen tapaamisia ohjaavat teemat ja vanhempien valmiuksia arvioivat näkökulmat. Pesäpuu kouluttaa edelleen LEK-mallin käytössä. (Sosiaaliportti, 2008).

Lastensuojelua on myös tutkittu runsaasti. Kolmessa löydetyssä tutkimuksessa on kuvattu lastensuojelun tarpeen arviota (Viitanen 2009), lasta oman elämänsä asiantuntijana (Hurtta 2008) ja lapsen osallisuutta (Filppula 2010). Viitasen pro gradu-tutkielmassa (2009, 36, 89–98) on perehdytty selvittämään millaista arviointityö on ja mitä on tutkimuksessa mukana olleiden nuorten elämäntilanteiden taustalla. Viitasen pro gradu-tutkielman mukaan tilannearviointimalli oli osittain käytössä jo lain tullessa voimaan ja se sai yllättävän hyvän vastaanoton. Mutta se ei kuitenkaan saavuttanut laajempaa käyttöä heti. Mielenkiintoisena havaintona Viitanen kuvaa, että tilannearvio voi parhaimmillaan jo sinänsä toimia interventiona ja riittävänä tilanteeseen puuttumisena, eikä välttämättä asiakkuutta ole tarvetta selvityksen jälkeen aloittaakaan.

Lasten ja vanhempien kokemuksiin lastensuojelun alkuvaiheen sosiaalityöstä on perehdytty Hurttian (2008, 52–92) pro gradu-tutkielmassa. Siinä on tarkemmin selvitetty lapsikeskeisyyden toteutumista. Selvityksen mukaan lapsen pitäisi olla enemmän tietoinen työskentelyn tarkoituksesta ja lapsi tulisi huomioida omassa arjessaan lapsena, ei enempää eikä vähempää. Onnistuneen tapaamisen lapsen kanssa voi saada aikaan riittävästi aikaa antamalla, aidolla kiinnostumisella lasta kohtaan ja kärsivällisyydellä. Hurttia

ottaa kantaa luottamuksellisen suhteen luomiseen lapsen kanssa, se ei hänen mielestään voi syntyä lastensuojelutarpeen selvittämisen aikana. Aika riittää tilanteen selvittämiseen. Luottamuksellinen suhde, joka on edellytys asioiden edistymiselle, tarvitaan pidempi aika. Sosiaalityöntekijän kannalta kontakti lapseen on tärkeää, että hän voi käsitellä ja käsittää lapsen vointiin, tunteisiin ja ajatuksiin liittyviä asioita. Lapsen kannalta yhteys aikuisen kanssa on tärkeä siksi, että hän pääsee puhumaan mieltään painavia asioita ja ymmärtää sitä kautta omaa ja vanhempiensa tilannetta. Hurttian (2008, 92) mielestä lapsi on lastensuojelun ensisijainen asiakas ja hänellä oikeus olla läsnä ja osallisena asiakkuuden alusta loppuun, vaikka se ei aina lapselle niin mieluista olisikaan.

Lastensuojelutarpeen selvityksiä on tutkittu Filppulan (2010) pro gradu-tutkielmassa. Siinä tuotu esille vuosien 2008–2009 tehtyjen lastensuojelutarpeen selvitysten yhteenvedojen perusteella sitä, että lasten ääntä kuullaan. Tutkija kuitenkin kritisoi lasten todellisen tilanteen selvittämistä ja sitä onko tarvittavat seikat saatu selville. Filppula pohtii myös sitä, millaiset asiat vaikuttavat selvinneiden asioiden löytymiseen, esimerkiksi sosiaalityöntekijän omat kokemukset asian käsittelyyn. Vanhempien negatiivinen suhtautuminen voi Filppulan tutkimuksen mukaan vaikuttaa yhteistyön onnistumiseen. Tutkielmassa todetaan, että vastentahtoisen asiakkaan kanssa on haasteellisempaa työskennellä.

Filppulan (2010, 89–90) mielestä kannattaisi yhdenmukaistaa lastensuojelun tiedon tuotantoa ja tilastointia jollakin tapaa, esimerkkinä hän käyttää Heinon mallia. Heino (2007, 40–64) tutkimuksellaan ”Keitä ovat lastensuojelun uudet asiakkaat?” haastaa tilastoitavien asioiden menetelmää. Hänen tutkimuksessaan työntekijät arvioivat lastensuojeluasiakkaidensa tietoja omaan tietoon pohjautuen. Siinä tilastotieto ja kokemustieto ovat vertailussa keskenään. Heinon tutkimuksesta saadut tiedot vaikuttavat huomionarvoisilta edelleen.

Osa lastensuojelua koskevista ammattikorkeakoulun opinnäytetöistä lähenevät aiheina tätä opinnäytetyötä lapsikeskeisyyden näkökulmasta. Vaikuttaa siltä, että lapsikeskeisyyttä ja lasta asiakkaana lastensuojelun alkuvaiheen prosessissa on tutkittu vuosien 2005–2010 aikana todella kattavasti. Tutkimustiedon ja kehittämistyön soveltaminen käytäntöön tukee työntekijän ammatillista osaamista ja siinä kehittymistä.

3 Lapsikeskeinen perhelähtöisyys ja lastensuojelun asiakkuus

Lastensuojelu on vuorovaikutukseen perustuvaa ja vaativaa työtä, jolla pyritään turvaamaan lapsen edun toteutuminen. Lapsen etua pyritään edistämään tarjoamalla vanhemmille ja lapsille heidän tarvitsemaansa tukea heidän elämäänsä. Joskus tilanne perheessä on sellainen, että samaan aikaan kun tukea annetaan, lapsia suojellaan omilta vanhemmiltaan. Vuorovaikutustilanteisiin ja kaikkeen kanssakäymiseen vaikuttaa tuen ja kontrollin yhtäaikainen läsnä oloisuus. Toimiva vuorovaikutus asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa on avain menestykselliseen lastensuojeluun. Tuki ja kontrolli tulisi yhdistää kunnioittavan vuorovaikutuksen avulla huolenpidoksi. (Tulensalo & Ylä-Herranen 2009, 22.) Vaikka lapsen täytyy olla lastensuojelun katseiden kiinnittäjä, ei se käytännön arjessa ole itsestäänselvyys tai täysin ristiriidatontaakaan. Lapsikeskeinen perhelähtöisyys on osa lastensuojelun moninaista työorientaatiota, jolla paikannetaan asiakas lastensuojelutyössä.

3.1 Lapsikeskeinen perhelähtöisyys

Lapsikeskeinen perhelähtöisyys on käsite, jonka Bardy (2013, 73–74) tuo uudelleen esille ajankohtaisessa teoksessaan. Tämän näkökulman mukaan perheen yksityisyyttä kunnioitetaan ja vanhempien vastuuta korostetaan, mutta lasten kaltoin kohteluun puututaan. Erilaisia viittauksia yllämainittuun käsitteeseen esiintyy koko 2000-luvun ajan kirjallisuudessa ja tutkimuksissa. Muun muassa Pohjola (2010, 46–47) viittaa perhelähtöisyys – käsitteeseen liittyvään pohdintaan, jossa Mattus (2001) arvioi, ettei asiakaslähtöisyys riittävällä tavalla kuvaa asiakasta toimivana subjektina auttamissuhteessa. Ilmeisesti ajatellaan, että jonkin asian keskeisyys on enemmän subjektiivisuutta korostavaa kuin sen -lähtöisyys. Lastensuojelun ydin on yksiselitteinen (Bardy 2013, 73–74): turvataan lapsen kehitystä ja hyvinvointia ja niitä vaarantavia tekijöitä pyritään poistamaan. Perhe on toimintaympäristönä ensisijainen ja lapsen oikeuksia ympäristössään kunnioitetaan.

Lapsikeskeinen perhelähtöisyys -käsitteessä huomio kiinnittyy helposti sanoihin keskeisyys ja -lähtöisyys. Niiden merkityksen pohdinta saa aikaan näkökulmien ristiriitaa. Lastensuojelua koskevassa kirjallisuudessa näitä käsitteitä käytetään ikään kuin ristiin ja tarkastelunäkökulmasta riippuen korostetaan jompaakumpaa käsitettä.

Käsitteiden käyttämisessä on kyse kuitenkin valinnasta. Tärkeintä on huomioda, että asiakkaan näkökulmasta lähtevään toimintaan liittyy kysymys asiakkaan itsemääräämisoikeudesta. Itsemääräämisoikeutta on säädetty lailla asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaan nostamisella keskiöön laissa haluttiin panostaa laatuun. (Pohjola 2010, 47–48.) Lastensuojelulaissa lapsi on haluttu määrittää selvemmin työskentelyn päähenkilöksi (Ervast & Tulensalo 2006, 25).

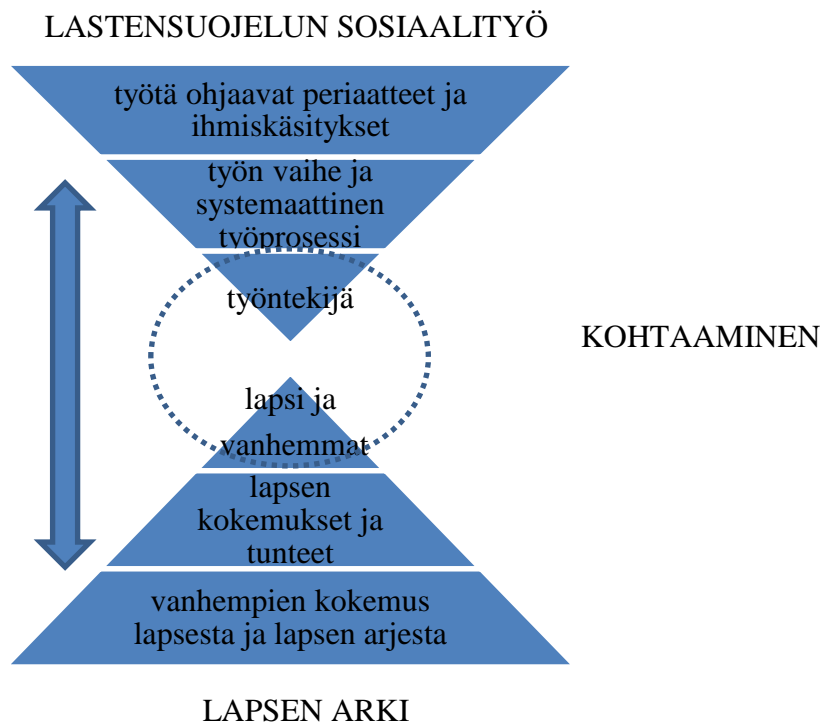
Asiakaskeskeisyydellä ja asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan yleensä samaa asiaa pienellä erolla huomion kiinnittämisessä ja painottamisessa. Asiakaskeskeisyydessä työntekijät ajattelevat enemmän asiakkaan näkökulmasta, jolloin muut työn näkökulmat (ammattilinen käsitys, hallinnon ja resurssien tarpeet) jäävät vähemmälle huomiolle. Vaarana on, että asiakkaan näkökulma jää näennäiseksi. Työntekijät saattavat edelleen ajatella asiakkaan puolesta, vaikka saattavat miettiä, miltä asiakkaasta tuntuu. Asiakaslähtöisyydessä työntekijän toiminta- ja ajattelutavan perustana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset sellaisina, kuin ne ilmaistaan. Asiakaslähtöisyyden edellytyksenä on asiakkaan mukana oleminen keskustelussa ja päätöksenteossa. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 36–37.)

Lapsuus on ainutkertainen elämänvaihe, jota nykyisin kunnioitetaan ja vaalitaan sen omilla ehdoilla. Näkemys lapsesta on muuttunut vuosisatojen aikana. Lapsikeskeinen ajattelu alkoi syntyä jo 1700-luvun puolivälissä, varsin pitkä aika sitten. Lapsikeskeinen ajattelu on yksilöllisyyden kunnioittamista, jolloin aikuiset arvostavat kunkin lapsen tarpeita ja kiinnostuksen kohteita. Lasta pyritään aidosti kuulemaan ja kohtaamaan. (Vilén, Vihunen, Vartiainen, Sivén, Neuvonen ja Kurvinen 2006, 11–14.)

Kohtaavan lastensuojelun tilannearviota kehittäessä on lapsen osallisuuteen pyrkivä työorientaatio nimitetty perhelähtöiseksi lapsikeskeisyydeksi. Näiden kahden sanan ja orientaation yhdistämisellä on haluttu luoda dialogia käsitteiden välille. Työssä voi pohdita sitä, että keskittyykö työskentelyn aikana koko perheen hyvinvointiin vai vanhempi-

en tai lasten hyvinvointiin. Orientaatiota mieltäessä on syytä olla tarkkana, ettei koko perheen hyvinvoinnin tavoittelu sulje lapsia työskentelyn ulkopuolelle ja mahdollisesti estä työntekijää kuulemasta ja näkemästä lapselle tapahtuneita asioita. (Ervast & Tulensalo 2006, 30.)

Lapsikeskeisessä perhelähtöisyydessä on olennaista asiakkaiden kohtaaminen, molempien sekä lapsen että vanhemman. Kohtaamisen kautta lastensuojelun työntekijä pääsee kosketuksiin asiakkaana olevan lapsen arkeen kuulemalla hänen vanhempiensa näkemyksiä sekä lapsen omia kokemuksia. Työntekijän tulisi asettua kuulijaksi. Hänen tulisi välttää ennalta tietämistä, nimikkeiden tai ongelmamääritysten kautta lapsen asian ymmärtämistä. Lapsikeskeisyys on siis toisaalta työtä ohjaava periaate ja toisaalta erilaisia konkreettisia käytäntöjä. Lapsi on keskiössä koko työskentelyn ajan (kuvio 3). (Ervast & Tulensalo 2006, 27; Muukkonen 2008, 33.)



Kuvio 3. Lapsi asiakkaana lapsikeskeisessä lastensuojelun sosiaalityössä (Ervast & Tulensalo 2006, 27).

Kohtaamisessa pyritään kunnioittamaan asiakkaan omaa kokemusta arjestaan ja hänen sisäistä maailmaansa. Tilannearviota tehtäessä tulee ensisijaisesti mahdollistaa, että lapsi tulee kuulluksi. Vasta toissijaisena tavoitteena on tiedon kerääminen arviointia varten. Kohtaamista raamittavat työntekijän omat käsitykset työtä ohjaavista periaatteista ja työntekijän yleiset ihmis- ja lapsikäsitteet. (Ervast & Tulensalo 2006, 29; Muukkonen 2008, 33.)

Perhekeskeisyyden näkymistä lastensuojelun sosiaalityössä ei ole tarkkaan määritelty, vaikka se on ohjannut pitkään tehtyä lastensuojelutyötä. Perhekeskeisyyden yksi ulottuvuus voisi olla lapsen hyvinvoinnin tavoittelu, perheen hyvinvointia unohtamatta. Perhelähtöisyys tarkoittaa näin ollen lapsen näkemistä ja asiakkaana paikantamista aina johonkin perheeseen kuuluvaksi yksilöksi. Lapsen kanssa työskentely ei tapahdu irrallaan vanhemmista. Selvityksen aikana lapsen ja vanhempien kanssa tehty työskentely nivotaan yhteen, vaikka tapaamiset olisivat osittain yksilökohtaisiakin. (Ervast & Tulensalo 2006, 30–31.)

Lapsi kasvaa ja kehittyy ja sosiaalistuu perheessä, minkä vuoksi perheen merkitys on keskeinen lapsen hyvinvoinnille. Lapsen hyvinvointi on riippuvainen koko perheen hyvinvoinnista. Vanhempien jaksaminen, vanhemmuuden osaamisalueet sekä hyvinvointi vaikuttavat myös lapseen. Muut arjen ihmissuhteet eivät luo samanlaista pysyvyyttä, kuin vanhemmat ja perhe. Siksi perhekeskeinen ajattelu on tarpeen. Koko perhettä kuullaan aktiivisesti. Elämäntilanne, kulttuuritausta, tottumukset ja koko ympäristö otetaan huomioon. (Kaikko 2004, 27; Vilén ym. 2006, 15–16.) Perheen kanssa toimiessa kiinnitetään huomiota myös perheen välisiin suhteisiin ja yksilö nähdään perheen jäsenenä (Nieminen 1983, 23).

Vanhemmuuden vahvistumista tukeva työ edellyttää perheen riittävää tuntemista, tilanneherkkyyttä, luottamuksen hankkimista, vanhempien oikeuksien ja päätöksenteon kunnioittamista. Vanhempien elämäntilanne ja heidän tekemät ratkaisut eivät aina ole lapsen hyvinvoinnin kannalta optimaalisia. Työntekijöiden tehtävänä on kiinnittää huomiota lapsen ja perheen hyvän elämän edellytyksiin ja tukea vanhempien ja lasten omia voimavaroja. (Vilén ym. 2006, 15–16.) Lapsen edun ja hyvinvoinnin tukeminen on lastensuojelussa tärkeintä. Tilannearviota tehdessä työntekijä on aina lapsen puolella, mikä

toteutuu lapsen suojelun, turvan ja muiden tarpeiden pitämistä ensisijaisena kaikissa tilanteissa. Parhaimmin sen voi toteuttaa vanhempien kanssa yhteistyössä. (Ervast & Tulensalo 2006, 31.)

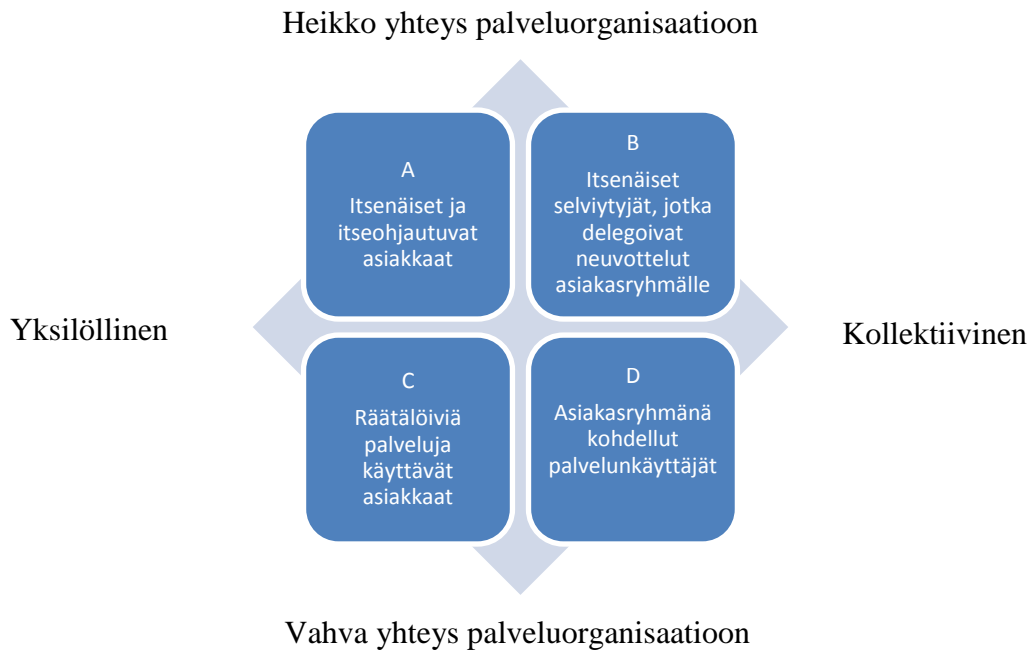
Yhteiskunnassa perhe nähdään instituutiona. Yhteiskunnan ja yksilön välisen suhteen näkökulmasta perhe on yksilön ja yhteiskunnan välinen instituutio. Perheen rakentamiseen ja hyvinvointiin vaikuttavat yhteiskunnan taloudelliset ja poliittiset instituutiot. Tästä seuraa se, että yksilö muokkaa käsitystä itsestään ja mahdollisuuksistaan osana yhteiskuntaa. Perhe käsitteenä on moninaistumassa, siitä puhuttaessa viitataan asumiseen, parisuhteeseen, sukulaisuusjärjestelmään, talouteen ja sukupolvien väliseen suhderyhtymään. Yleisin perhetyyppi on edelleen aviopari, jolla on lapsia, vaikka tällainen perhetyyppi onkin vähenemässä. (Karling, Ojanen, Sivén, Vihunen & Vilén 2009, 22–23.) Lapsuus eletään enenevässä määrin sosiaalisessa konstruktiossa, kuin biologisuuden perustuvassa yhteisössä. Perheiden rakenteet ja niiden jäsenet ovat muutoksessa. (Adams 2010, 91.) Perhettä on kuvattu sosiaalisena systeeminä, jossa perheenjäsenet organisoituvat ryhmäksi muodostaen kokonaisuuden. Näin ollen muutokset missä tahansa osatekijässä, vaikuttaa koko perheeseen. (Viheriävaara, Vikstrand, Suvanto & Kanninen 1998, 17–18.)

Tässä opinnäytetyössä ajatellaan edellä kuvattuun tietoon nojautuen, että työntekijän rooli on lapsikeskeisen perhelähtöisyyden näkökulmasta ottaa lapsi huomioon ja kuultava häntä eri tilanteissa. Lapsi on kuitenkin keskiössä ja katseiden tulisi kohdistua häneen. Samalla hyvin vahvasti tiedostetaan, että koko perheen tilanne vaikuttaa lapseen. Lapsen saaminen osalliseksi itseään koskevassa asiassa tulisi mahdollistaa myös. Lapsi nähdään perheen jäsenenä ja suhteessa perheeseensä (Ervast & Tulensalo 2006, 24). Keskustelu päätöksenteon tasolla käydään koko perheen kanssa. Lastensuojelutarpeen selvittäminen perustuu siis parhaimmillaan lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen. Työsuhde luodaan aina myös vanhempiin, niin, että lapsen arki on työn keskiössä (Ervast & Tulensalo 2006, 28).

3.2 Lapsi ja perhe lastensuojelun asiakkaana

Yleisesti ottaen asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä, joka saa hyötyä käyttämästään tuotteesta tai palvelusta ja maksaa siitä (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 19). Sosiaalipalveluissa asiakkuus määritelmä on kuitenkin monitahoisempi. Lastensuojelussa asiakkuus voi alkaa pakkotilanteessa, jolloin kokemus saamasta palvelusta ja sen hyödyistä aiheuttaa ristiriitaa. (Rousu & Holma 1999, 89.) Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun asiakkaat eivät luonnollisestikaan maksa saamastaan palvelusta (avohuollon tukitoimien aikana).

Sosiaalipalveluissa asiakkuutta voidaan tarkastella monesta näkökulmasta (kuvio 4). Markkinoiden viitekehyksessä tarkasteltaessa asiakas nähdään pääosin yksilöllisestä näkökulmasta. Sosiaalipalveluiden asiakkaan on kritisoitu jakautuvan kuluttaja-asiakkaisiin ja huollon saaja-asiakkaisiin. Kuluttaja-asiakkaat valitsevat itse palvelut, joita haluavat käyttää. Huollonsaaja-asiakkaat voivat syrjäytyä erilaisista palveluprosesseista, jos heidän osallisuutta ei ryhdytä korostamaan. Valintoja tekevät asiakkaat ohjaavat valinnoillaan saamiensa palveluiden laatua ja sisältöä, siten asiakas on keskeinen palvelujärjestelmän toimija. Asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Valintoja tekevä asiakas vahvistuu tekemään valintojaan subjektina, joka priorisoi asioita ja ohjaa näin elämäänsä. Julkisten palveluiden valintamahdollisuutta ei juuri ole. Asiakkaan voi olla myös vaikea valita palveluita, jos vaihtoehtoja ei oikeasti olekaan. Asiakkaalle räätälöidyt palvelut korostavat erityisyyttä, mikä myös vähentää valintamahdollisuutta. Asiakas voidaan nähdä myös palveluita käyttävänä. Palvelunkäyttäjänä asiakas nähdään aktiivisena toimijana, ja palvelunkäyttäjä puhuu koko asiakasryhmän puolesta ja osallistuu palveluiden suunnitteluun. (Toikko 2012, 111–128.)



Kuvio 4. Sosiaalipalveluiden asiakastyypin jäsenyys (Toikko 2012, 119).

Asiakastyypin jäsenyyden mukaan valtaosa lastensuojelun asiakkaista kuuluu kuvan mukaiseen ryhmään C. Nämä asiakkaat tarvitsevat yksilöllisiä ratkaisuja heidän henkilökohtaisiin tarpeisiin kohdistettuina. Annettava palvelu on räätälöitävä asiakkaalle sopivaksi ja he tarvitsevat paljon apua saadakseen palveluita. Tämän erottelun tarkoitus on kuvastaa, että julkisten palveluiden asiakasryhmät ovat intresseiltään erilaisia. (Toikko, 2012, 119–120.)

Lastensuojelussa on tärkeää pohtia sitä, kuka asiakkaaksi lopulta määrittyy ja kenen kanssa työskennellään. (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 221) Kuka on asiakas – kysymykseen ei aina osata vastata julkisella puolella yksiselitteisesti. Palvelutoiminnan tulokset ovat pääosin aineettomia, tavoitteiden saavuttamista tarkastellaan laadullisten mittareiden valossa. Organisaation tavoitteiden ja asiakkaiden tarpeiden välillä saattaa joskus olla negatiivinen jännite. Asiakkaat eivät koe tarvitsevansa jotain palvelua, usein myös vastustavat sitä. (Ylikoski 1999, 73–74.) Lastensuojelun asiakkaat voivat vastustaa enemmän saamaansa palvelua, mikäli se koetaan itselleen tarpeettomana. Tällöin käsitys palvelun tarjoajalla ja palvelun saajalla sen tarpeellisuudesta on eri.

Perheen ja lapsen auttamisessa on hyvä tavoittaa lapsen näkemys asioista. Sosiaalityössä ajatellaan, että lapsi tietää jotain, mitä kukaan muu ei välttämättä tiedä. (Hurtig 2006, 167.) Pienen lapsen asiakkuus voi olla rinnasteinen hänen huoltajansa tai muun hänestä huolta pitävän aikuisen henkilön asiakkuuden kanssa. Lapselle on annettu oikeus saada omassa asiassaan riittävästi tietoa, jota hän tarvitsee mielipiteensä muodostamiseen. (Araneva 2011, 60.) Hallintomenettelyn mukaisesti yli 15 -vuotias on oikeutettu käyttämään puhevaltaansa häntä koskevassa asiassa. Lastensuojelulaissa on säännöksiä, mitkä oikeuttavat 12 vuotta täyttäneen lapsen käyttämään puhevaltaansa tietyissä lastensuojeluasioissa ja hänet on virallisesti kuultava. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 39–41.) Myös tätä nuoremman lapsen mielipide on aina selvitettävä, mielipide kirjataan asiakirjoihin (Taskinen 2010, 26). Viranomaisten on kiinnitettävä erityistä huomiota lapsen mielipiteeseen ja toivomuksiin häntä koskevassa asiassa (Araneva 2011, 60).

Kun perehdytään yksilön kokemukseen omasta tilanteestaan, tehdään yksittäisestä lastensuojelutarpeen selvittämisestä lapsikeskeistä ja hänen tilannettaan tukevaa. Työntekijällä tulee olla riittävästi aikaa lapsen tapaamiselle. Vaikeissa olosuhteissa kasvanut lapsi ei ole tottunut siihen, että hänen asioillaan voi olla merkitystä. Siksi lapsikeskeinen työskentely tulisi olla vastavuoroista vuorovaikutusta. Turvallinen vuorovaikutus voi antaa lapselle mahdollisuuden hahmottaa omaa tilannettaan ja hän voi kokea hyötyvänsä keskustelusta. (Välivaara 2004, 12.)

Perheen asema nähdään tässä kohtaa lapsen ajatusta tukevana ja täydentävänä. Onhan perheen muut osalliset kyseisen lapsen asioissa parhaimpia asiantuntijoita ja rinnalla kulkijoita. Lastensuojeluprosessissa huoltaja edustaa sekä itseään että lasta arvioiden lapsen etua, erottaen omat tunteet ja tarpeet lapsensa edusta (Marjomaa, Lapinleimu & Laakso 2011, 13).

Asiakkaasta ja hänen todellisuudesta muotoutuva käsitys voi näyttäytyä erilaisena, riippuen tarkastelusuunnasta, joko palvelujärjestelmän suunnasta tai hänen oman elämänsä suunnasta. Asiakaslähtöisesti asiakas kuvataan subjektina ja oikeuksia omaavana, jolloin palvelun oletetaan lähtevän yksinomaan asiakkaan omista lähtökohdistaan ja hänen ehdoillaan. Lastensuojelussa ei voida pois sulkea palvelujärjestelmän käsitystä, vaikka

työn kohteesta voi tulla negatiivisesti ajatellen tapaus muiden joukossa, joka asettaa työlle haasteita ja vaatimuksia. Järjestelmän suunnasta katsoen asiakkuuteen liittyy usein yleistyksiä ja johon vaikuttaa organisaation rakenteelliset mahdollisuudet. (Pohjola 2010, 28–11.)

Asiakkaan asema nähdään sosiaali- ja terveyspalveluissa usein alisteisena järjestelmälle (Lehtonen 1998, 4). Asiakkaan aseman vahvistamiseksi on tehty useita toimenpiteitä. Yksi niistä on laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista, jonka päätavoitteena on ollut edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 17).

Asiakaskeskeisyys organisaation näkökulmasta toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarpeiden tyydyttäminen. Organisaatio on olemassa toteuttaakseen toiminta-ajatustaan. Organisaatio toteuttaa perustehtävänsä, johon sillä on selkeät tavoitteet. Voittoa tavoittelemattomien, julkisten organisaatioiden tavoitteena on yhteiskunnan hyvinvoinnin edistäminen. Julkiset sektorit tähtäävät toiminnallaan, lyhyen ajan tavoitteen mukaan, tarpeiden tyydyttämisen lisäksi myös asiakkaiden hyvinvoinnin lisäämiseen pitkällä aika välillä, jolloin toimintaa voi luonnehtia myös yhteiskuntakeskeiseksi. (Vilén & Leppämäki & Ekström 2008, 23; Ylikoski 1999, 37.)

Joka tapauksessa on todettava, että sosiaalityön - ja varsinkin lastensuojelutyön - tulisi lähteä asiakkaan tarpeista, ei järjestelmän tarpeista. Palveluprosessista asiakkaan tulisi saada mahdollisimman suuri hyöty. Asiakkaan asemaa voidaan vahvistaa vain niin, että hän on osallisena eli hänen aktiivista mukana oloa tuetaan palveluiden prosessien toteutumisessa. Osallistuminen saattaa jäädä hyvin pinnalliseksi silloin, kun hänen ajatuksiinsa kuullaan ja tavoitteita kirjataan suunnitelmiin. Asiakkaan osallisuutta tulisi korostaa asiakkaan aktiivisemmalla roolilla. (Pohjola 2010, 56–59.) Tulisi harkita käytännön menetelmiä siihen, kuinka asiakkaan aktiivisuutta omaan asiaansa lisätään.

Työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus tulisi saada ikään kuin yhteistyöneuvottelutilanteeksi, kumppanuudeksi. Tällöin asiakkaan näkemykset oikeasti vaikuttavat palveluiden toteuttamisessa. Työntekijästä tulee asiakkaan rinnalla kulkeva tukija. Asiakas tulisi ymmärtää hänen oman elämänsä asiantuntijana. Kaksi tietoperustaa

kohtaa, nämä erilliset asiantuntijuudet yhdistyvät kokonaisuudeksi:

- 1) ammatillinen asiantuntijuus ja työprosessin toimintamuodot
- 2) asiakkaan oman elämän kokemukset ja puitteet. (Pohjola 2010, 56–59.)

Jännitteisissä tilanteissa, joissa tulkitaan jokin osapuoli (lapsi) suojelun tarpeessa olevaksi uhriksi, joudutaan tekemään kompromisseja. Joko päätetään lähteä neuvottelemaan yhdessä koko perheen kanssa yhteistä näkökulmaa asiasta tai valitaan uhriksi valitun näkemys asiasta. Tällaisessa tilanteessa asiakkaaksi valikoituu yksittäinen uhri, jolloin uhrin puolelle asettuminen olisi asiakaslähtöisyyttä. (Juhila 2006, 252.) Lastensuojelun asiakkaan kohtaaminen ei ole yksiselitteistä. Työn tueksi tarvitaan erilaisia menetelmiä ja välineitä, jotka ohjaavat ja tukevat tavoitteellista asiantuntijatyötä. Toiminnan tiedostaminen mahdollisimman konkreettisella tasolla tukee työtä.

3.3 Lastensuojelun asiakastyön ammatillisuus

Lastensuojelun asiantuntijuudelle on nähtävissä monentasoisia haasteita. Työn kehittämistä on vietävä eteenpäin eri tasoilla: omaa ammatillisuutta arvioiden, vuorovaikutuksellisen työn taso huomioiden ja yhteiskunnallista tilaa samalla tarkastellen. Sosiaalityössä ja lastensuojelulla on tehtävänsä, johon vaikuttaa hyvin vahvasti vallitsevien olosuhteiden tilanne. Olosuhteet ja yhteiskunnallinen tilanne on hyvä tiedostaa myös työtä kehittämään ryhdyttäessä.

Laaja-alaisuus ja kokonaisvaltaisuus ovat ammatillisen vahvuuden tärkeimpiä elementtejä, ongelmien ja avuntarpeen ohella etsitään vahvuuksia ja voimavaroja. Laaja näkemys virittää yhteistyötä asiakkaan kanssa ja tarjoaa valmiudet koordinoida erilaisia palveluja. Asiantuntijuuden erikoistuminen on luonteeltaan kokonaisvaltaista. Laaja näkemys asioihin on horisontaalista. Asiakkaan tilanteen arvioinnissa yhdistyy asiakkaan subjektiivinen arvio tilanteestaan ja työntekijän ammatillinen näkemys. Asiakasta asetetaan vastakkain oman todellisuutensa kanssa ja häntä tuetaan vastuullisuuteen. (Aho 1999, 320–330.)

Sosiaalityö nähdään elämänhallintaa edistävänä (empowerment) työnä. Empowerment voidaan suomentaa myös toimintavoiman kasvattamisena. Tämä suomennos antaa näkökulman paremmin siihen, että asiakkaan omia voimavaroja vahvistetaan. Samalla asiakkaan omaa vastuunottoa elämästään tuetaan. Sosiaalityön kokonaisuus koostuu arvoista, teoriasta, tiedosta ja käytännöstä. Sosiaalityön interventio kohdistuu kompleksisiin vuorovaikutuksiin ihmisten ja heidän ympäristöjensä välillä. Ajatellaan, että ihmisillä on kapasiteettia muuttaa ympäristöään ja samalla ympäristöt vaikuttavat ihmisiin. Sosiaalityön luonne on sosiaaliseen muutokseen ja ongelman ratkaisuun suuntaavaa toimintaa. Sosiaalialan työntekijät nähdään muutoksen alkuun saattajana. (Raunio 2009, 63–65.)

Sosiaalityötä voi lähestyä monesta näkökulmasta. Lähestymistapoja voivat olla esimerkiksi psykososiaalinen, sosiaaliturvapolitiittinen, sosiokulttuurinen tai sosiaalipedagoginen. Tai lähestymistapa voi olla näiden edellä mainittujen yhdistelmä. Kuten lastensuojelutyön voidaan katsoa olevan psykososiaalista, jolloin siinä korostuu vuorovaikutukseen perustuva auttamistyön idea. Lastensuojelu voidaan nähdä myös sosiaalipedagogisena, eli kasvatuksen ja sosialisointin tukemisena. Lastensuojelussa sosialisointiin liittyvät kysymykset ovat olennaisia. Psykososiaalinen työ edellyttää terapeutin suhteeseen verrattavaa henkilökohtaista kontaktia asiakkaan kanssa, jossa huomioidaan yksittäisten henkilöiden elämäntilanteita ja ainutkertaisia piirteitä siinä. Vuorovaikutustaidot ovat siis olennainen osa ammatillisuutta. (Toikko 2000, 117–119.) Ammatillisuuden ylläpitäminen vaatii työssä jatkuvaa kehittämistä ja ikään kuin ajassa kiinni pysyttelyä.

Työn kehittämisen vaade sosiaalialalla on pysyvä. Työn sisältö ja työskentelytavat eivät ole sosiaalialan työssä pysyviä. Yhteiskunta, jossa elämme, muuttuu koko ajan. Sosiaalityössä tehdään töitä näköalapaikalla, jossa konkreettisesti havaitaan, millä tavoin muutokset vaikuttavat yksittäisten ihmisten ja ihmisryhmien elämään. Yhteiskunnan kehitys tuottaa uusia tilanteita, joiden kohtaamiseen vanhat keinot eivät ole enää käyttökelpoisia. (Aho 1999, 13.)

Muutoksesta on tullut pysyvää myös lastensuojelun organisaatioissa. Muutokset eivät näytä olevan erityisen suunnitelmallisia tai niitä suunnitellaan lyhytjänteisesti. Lastensuojeluun on rakentunut kunnissa erilaiset kontrollimekanismit, jotka eivät lisää sosiaalialan työntekijöiden tunnetta työn hallinnasta. Lastensuojelutyön laatua ja sen työn-

tekijöiden kokemaa mielekkyyttä ei voida lisätä, ellei kohtuuton asiakaspaine vähene. Tehtävärakenteen, koulutusmäärien ja sitovien asiakasmäärien arviota tulisi tehdä koko yhteiskunnassa sekä paikallisella tasolla kuntapäätäjien toimesta. Tällä hetkellä organisaation rakenteet, työn tuki ja lastensuojelutyön resurssit eivät tue sellaista lastensuojelutyön toteutumista, mihin lastensuojelun ammattilaisilla olisi valmiudet. (Sinko & Muuronen 2013, 37–38.)

Kriittinen reflektio nähdään sosiaalityössä yhtenä arvioinnin ja ajattelun välineenä. Toiminnan sisältöä ja mielekkyyttä voidaan arvioida ja seurata. Sosiaalityö edellyttää tekijältään jatkuvaa arviointia ja valmiutta kyseenalaistaa toimintansa. Tällaista reflektiivisyyttä pidetään ammatillisen pätevyyden tärkeänä osatekijänä. Reflektiivisyyttä tarvitaan lastensuojelutyön monimutkaisissa tilanteissa, joissa työntekijäkin voi kokea epävarmuutta ja kohtaa usein muutoksia. Toimintaansa arvioiva ja kritisoiva työntekijä ei etsi vastauksia, vaan esittää kysymyksiä. Omaa toimintaa kyseenalaistetaan ja sille haetaan perusteluja. (Raunio 2009, 156–157.) Lienee sanomattakin selvää, että toimiesä lastensuojelun tehtävissä omaa toimintaa joutuu tarkastelemaan ja perustelemaan kaiken aikaa.

Lastensuojelutarpeen selvittäminen perustuu arviointiin. Siinä arvioidaan sosiaalityön asiantuntijuuden silmin perheen tarvetta lastensuojelun asiakkuudelle. Arviointi tulisi toteuttaa suunnitellusti. Systemaattisuus tukee selvittämisvaiheen lapsikeskeisyyden toteutumista. Ennalta suunnitellulla työskentelyllä varmistetaan, että kaikkien osapuolten näkökulmat tulee huomioiduksi ja kaikki tietävät, miten työprosessi etenee. (Ervast & Tulensalo 2006, 16.)

Tavoitteellista asiakastyötä tukee hyvin tehty suunnitelma. Hyvin tehty työn suunnitelma on kuin kartta ja työtä jäsentävä rakenne. Ilman sitä työntekijä voi kokea olevansa hukassa monenlaisine tunteineen ja työpaineineen. Myös perheet voivat kokea olevansa hukassa, jos he eivät tiedä mitä heille on tapahtumassa ja mitä asiakkuus tarkoittaa. Hyvä suunnitelma auttaa etenemään vaikeakulkuisesta maastosta huolimatta. Suunnitelma/kartta auttaa hahmottamaan erilaiset roolit ja tehtävät. (Paaso 2010, 37.) Suunnitelmallinen työ voi alkaa, kun tarpeet on ensin selvitetty (Muukkonen 2008, 38).

Suunnitelmallisuus on koettu haasteena lastensuojelutyössä. Sen käytännön toteutus koetaan vaikeaksi asiakastilanteiden yksilöllisyyden vuoksi. Perheiden erilaiset voimavarat, valmiudet ja halukkuus yhteistyöhön vaihtelevat. Tilanteet ajautuvat kriisiin usein yllättäen ja ennalta arvaamattomasti. Resurssien puute tuo oman lisän haasteellisuuteen. Lastensuojelutyön arjessa on vaarana, että työntekijän arki muuttuu yhtä kaoottiseksi kuin monien asiakasperheiden arki. Työntekijän tilanteen kautta asiakas voi kohdata samaa kaaoksellisuutta lastensuojelussa, kuin missä hän elää elämäänsä. Asiakkaan turvallisuutta ja luottamusta voi lisätä se, kun hän huomaa työntekijän hallitsevan työnsä. Työntekijän vastuulla on esittää asiakkaalle työskentelysuunnitelma, varsinkin silloin kun asiakkaalla itsellään ei ole voimavaroja tehdä sitä. Suunnitelma on asiakastyön ohjauksen välineen lisäksi myös työn jäsentämistä ja hallitsemista varten. (Paaso 2010, 37.) Sosiaalityö on vaikuttavaa, kun se pohjautuu hyvään suunnitelmaan ja suunnitelmaan. Suunnitelmallinen työ vaatii aikaa ja rakennetta toteuttaa suunnittelu. Rakennetta työhön voi tuoda selkeä ja hahmotettava prosessin muoto. (Muukkonen 2008, 38.)

Suunnitelmallisen asiakastyön keskeinen suunnittelun osa on erilaisten sopivien menetelmien valikoiminen asiakastilanteeseen. Keskustelevan sosiaalityön perinteeseen ovat tervetulleita erilaiset menetelmävaihtoehdot. Erilaisissa lastensuojelun kehittämishankkeissa menetelmiä on kehitetty lukuisasti. Toiminnallinen sosiaalityö on nousemassa keskustelun rinnalle. Sosiaalityön ammatillistumiskehityksessä menetelmäosaamista pidetään keskeisenä kehittämisen alueena. Sosiaalityön menetelmiä kehittäessä joudutaan pohtimaan käytännöllisten menetelmien, työorientaation ja teorian välisiä suhteita. Hyvät käytännöt ja menetelmäosaaminen osittain kehittyvät kokemuksen myötä. Menetelmää valittaessa tulisi arvioida koko ajan, tuleeko toiminnalla tavoiteltava päämäärä saavutetuksi. (Timonen-Kallio 2009, 8–9.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan lapsikeskeistä perhelähtöisyyttä lastensuojelutarpeen selvittämisvaiheessa. Tavoitteena on kehittää Ilomantsin kunnan sosiaalitoimiston sopiva ja yksinkertainen prosessikuvaus eli mallintaminen, josta muodostuu asiakasprosessia ohjaava ja tukeva työväline lastensuojelutarpeen selvittämisvaiheeseen

tueksi ammatilliseen toimintaan. Työvälineen on tarkoitus helpottaa myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheeseen. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa myös tietoa lapsikeskeisestä perhelähtöisyydestä lastensuojelutarpeen selvittämisessä. Tarkennetut tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Mitkä tekijät ovat tärkeitä lapsikeskeisen ja perhelähtöisen lastensuojelutarpeen selvittämisessä
- 2) Mitä lapsikeskeinen perhelähtöisyys edellyttää työntekijältä.

5 Kehittämistehtävän toteutus

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisesti. Seuraavana kuvataan kehittämistehtävän toteutus alkaen toimintaympäristön kuvauksella. Toimintatutkimuksen eteneminen kuvataan spiraalissa. Tämän opinnäytetyön toimintatutkimuksen perusteluvaiheeseen kuuluu kolme kehittämispajaa. Näissä kehittämispajoissa muodostettiin yhteistä käsitystä kehittämistarpeen lisäksi myös tutkimuksen teoriaperustasta. Yhteisen kehittämistavoitteen määrittelyn aikana tapahtui uuden oppimista ja saatiin yhteisiä oivalluksia. Nämä ajatukset on esitetty myös tässä raportissa merkityksellisenä tarveanalyysinä, koska niillä on ollut käytännössä paikallisella tasolla suuri merkitys yhteistyöskentelyn syventämisessä.

Kehittämistehtävän organisointi ja toteutusvaiheessa oli yksi kehittämispaja, jossa syntyi mallinnus lastensuojelutarpeen selvittämiseen. Mallinnus vastaa paikallisia tarpeita työvaiheen yksinkertaisesta ja paljon tietoa sisältävästä työvälineestä. Työvälineen kehittämiseen liittyvät ajatukset ja arviointi koottiin viidennessä kehittämispajassa fokusryhmäkeskustelulla, mistä muodostui arviointitietoa koko kehittämistoimintaan. Tieto on purettu auki aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

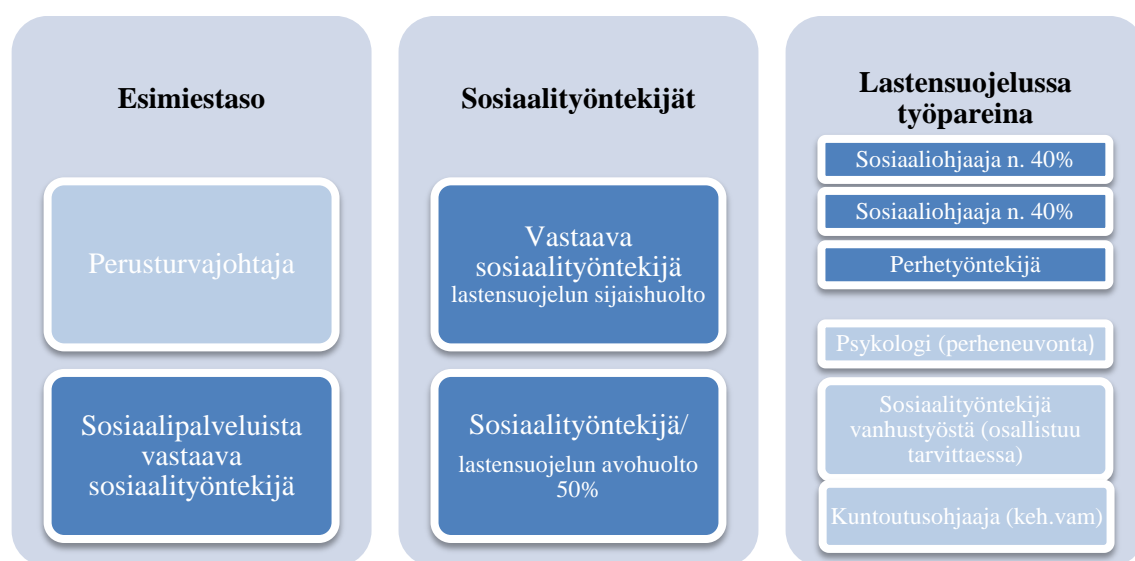
5.1 Lastensuojelutyö Ilomantsin kunnassa

Ilomantsin kunta on Suomen ja EU:n manneralueen itäisin kunta, joka sijaitsee lähimmästä kaupungin keskustasta yli 70 kilometrin päässä. Ilomantsi on pinta-alaltaan suuri, joten välimatkat kirkonkylälle ovat pitkiä. Asutus keskittyy noin 20 kilometrin sisälle taajamasta, mutta kauempanakin keskustasta asuu esimerkiksi lapsiperheitä. Asukkaita Ilomantsissa on ollut joulukuussa 2013 5632, ennusteen mukaan asukasluku vähenee vuosittain 100 henkilöllä (Ilomantsin kunta, 2014). Kulttuuri ja perinteet vaikuttavat vahvasti ilomantsilaisessa päätöksenteossa ja paikallisuutta arvostetaan monella tasolla arjessakin. Ilomantsilainen sisukkuus kannustaa pärjäämään mieluummin omillaan kuin pyytämään apua.

Sotkanetin (2014) tilastotiedon mukaan 0–17-vuotiaista lapsista lastensuojelun avohuollossa asiakkaana on ollut vuonna 2008 lukumääräisesti 65 lasta (7,4 %) ja vuonna 2012 124 (16,1 %). Lastensuojeluilmoituksia on tehty vuonna 2010 46 ja vuonna 2012 88 kappaletta. Tehdyistä lastensuojelutarpeen selvityksistä ei löydy tilastoa (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2013). Asiakasmäärät ovat keskiarvoisesti koko maassa noin seitsemän prosentin luokkaa. Tilastotiedot kerätään vuosittain kunnan sosiaalityöntekijöiltä, jotka katsovat luvut asiakasrekisteristään. Syksyllä 2013 asiakasrekisteriä tarkistettiin tilastoinnissa havaittujen puutteellisuuksien vuoksi. Asiakasmäärä väheni tarkistuksen yhteydessä 74 lapsen (yhteenlaskettuna avo- ja sijaishuollossa olevat lapset).

Lastensuojelun asiakasmäärien kasvua on selitetty sillä, ettei resurssipulan ja työntekijöiden vaihtuvuuden vuoksi ole päästy toteuttamaan suunnitelmallista lastensuojelutyötä. Vuoden 2008 lastensuojelulain uudistamisen jälkeen lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun resurssit vähenivät. Toisesta kokoaikaisesta lastensuojelun sosiaalityöntekijästä tuli puoliaikainen (v. 2010) ja toisen sosiaalityöntekijän tehtäviin kuului sosiaalipalveluista vastaaminen vuodesta 2008 alkaen. Tilanne oli paremmin ennen vuotta 2008. Lisäksi kahden sosiaaliohjaajan työpanosta ohjattiin samaan aikaan enenevässä määrin aikuissosiaalityöhön. Sosiaalityön vaatimusten kasvaessa resurssit vähenivät. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijä on vaihtunut usein vuoden 2010 jälkeen. Vuosien 2011 - 2012 aikana ko. tehtävissä oli neljä eri sosiaalityöntekijää, osalla ei ollut sosiaalityöntekijän pätevyyttä. On selvää, että asiakastyön hallintaan vaihtuvuus on vaikuttanut negatiivisesti.

Seuraavassa kuviossa (kuvio 5) on esitetty Ilomantsin lastensuojelussa toimivat viranhaltijat. Esimiestaso ohjaa toimintaa, sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja perhetyöntekijä toteuttavat sitä konkreettisesti. Ohessa on kuvattu värein kunkin työntekijän osallisuutta lastensuojeluun Ilomantsissa. Tummemmalla värillä on kuvattu ne työntekijät, jotka toimivat olennaisimmassa roolissa ja osallistuivat myös tähän kehittämistoimintaan. Mutta koska yhteistyössä toimijoina voi olla myös muita, tuodaan heidät esille kuvioon.



Kuvio 5. Lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa toimijat Ilomantsissa vuonna 2012.

Lastensuojelutarpeen selvittämisestä vastaa lastensuojelun avohuollossa toimiva 50 prosentin työajalla (vuonna 2012) oleva sosiaalityöntekijä. Kahden sosiaaliohjaajan työpanoksesta arvioidaan lastensuojeluun olevan käytettävissä aikaa yhteensä noin 80 prosenttia. Perhetyöntekijän on arvioitu tarvittaessa voivan avustaa, oman työnsä ohella (n. 20 %), selvittämisen toteuttamisessa. Käytännössä voidaan pyöristää lastensuojelun avohuollon työtehtäviin henkilöresursseja olevan nimikkeestä riippumatta noin yksi ja puoli kokoaikaista työntekijää, joiden tulisi toimia myös työparina toisilleen.

Käytännössä on todettu, että puoliaikainen sosiaalityöntekijä ei voi suurta asiakasmäärää realistisesti hallita. Samaan aikaan kun uusien lastensuojeluilmoitusten käsittelyä tarvitaan, tulisi tehdä lastensuojelutarpeen selvityksiä, vastata kiireellisiin lastensuojelutilanteisiin sekä tehdä suunnitelmallista työtä jo asiakkaana olevien lasten ja perheiden

kanssa. Julkaisemattomien lastensuojelun laatusuositusten mukaan yhden kokoaikaisen sosiaalityöntekijän asiakasmäärä tulisi olla 35 lasta, silloin kun sosiaalityöntekijällä on työparina sosiaaliohjaaja (Sinko & Muuronen 2013, 14). Ilomantsissa se on ollut vuosia reilusti yli sadan lapsen, eikä esimerkiksi jokaisen lapsen tapaaminen henkilökohtaisesti ole ollut mahdollista (ks. työntekijän velvoite kuulla jokaista asiakaslasta ja lapsen osallisuus mm. Sinko & Muuronen 2013, 16).

Vuoden 2013 aikana lastensuojelutyön resursseja järjesteltiin uudelleen. Lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijän työajasta tuli kokoaikainen ja toinen perhetyöntekijä aloitti työnsä ja sosiaalipalveluista vastaaminen siirtyi perusturvajohtajalle (toinen sosiaalityöntekijöistä keskittyy lastensuojelun sijaishuoltoon). Perheneuvolan aloittaessa toimintansa psykologi ja sosiaalityöntekijä -työparilla, perheneuvolan psykologi siirtyi kokonaan perheneuvolan puolelle. Uusin järjestelyin psykologi ei ole käytettävissä lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa niin paljon kuin aiemmin. Sosiaalityöntekijöiden merkittävä resurssilisäys näkyy tulevana vuosina. Perheneuvolan toimintaa laajentamalla sekä lastensuojelun perhetyöntekijän lisäyksellä annetaan toivoa työn suuntaamisesta korjaavasta työstä ehkäisevämpään suuntaan.

Lastensuojelutarpeen selvittämisen käyttöön ottaminen yhtenä työvaiheena on odottanut sopivaa aikaa. Vaikka lapsen kohtaamiseen ja lastensuojelutarpeen asialliseen selvittämiseen on tehty lukuisia tutkimuksia ja toimintamalleja, eivät ne ole juurtuneet maan itäisimpään kuntaan. Henkilökuntaa koulutettiin osittain lastensuojelutarpeen selvittämiseen vuonna 2007, koulutusta ei ole uusittu sen jälkeen. Selvityksen tekeminen vaatii riittävästi aikaa ja asiaan koulutetut työntekijät, joilla on rohkeutta ottaa käyttöön uudenlainen tapa työskennellä (Paaso 2010, 9). Ilomantsilaiset toimijat toivoivat aiemmin kehitettyjen mallien lisäksi vieläkin yksinkertaisempaa ja selkeämpää työmallia ja tarkistuslistaa kiireisen työnsä avuksi.

Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus on paikallisten toimijoiden mielestä vaikuttanut erilaisten toimintakäytäntöjen muodostumiseen ja käyttöönottamiseen sekä niiden kehittämiseen. Uuden työntekijän perehtyminen työtehtäviinsä ja asiakasryhmäänsä on vienyt aikansa, jonka jälkeen työntekijä onkin jälleen vaihtunut. Ilomantsilaisessa lastensuojelutyössä lähtökohtaisesti ajatus kehittämisestä tässä vaiheessa koettiin myönteisenä, joskin ajan käyttämisestä siihen keskusteltiin joka tapaamiskerralla. Arvion tekemi-

seen siitä, mihin kehittäminen tällä kertaa kohdentuisi, käytettiin useita keskusteluita ja siihen palattiin yhä uudelleen.

Lastensuojelutyö on kohdannut haasteita uuden lastensuojelulain tullessa voimaan, koska siinä on entistä tarkemmin säädetty sosiaalityöntekijälle kuuluvia työvaiheita. Haasteiden vaikutus näkynee lastensuojelutyön arjessa edelleen. Pienen työyhteisön etuna voisi kuvata joustavuuden ja sitoutumisen. Esimerkiksi kun on tärkeää saada jokin kii-reellinen asia hoidetuksi, työryhmä muokkaa päiväjärjestyksen ja ajankohtaiset työteh-tävänsä niin, että asia tulee hoidetuksi. Marraskuussa 2012 päädyttiin valitsemaan kehit-tämistehtäväksi tarkastella lastensuojelun asiakkaaksi tulovaihetta, koska sillä katsottiin olevan merkitystä muun muassa asiakastilanteen hallintaan saamiseksi ja suunnitelmal-lisen työotteen löytymiseksi uusien asiakkaiden kohdalla.

5.2 Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa

Tämän opinnäytetyön viitekehyykseksi valittiin toimintatutkimus, koska siinä tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi ja tutkitaan ihmisten välistä yhteistoimintaa ja vuoro-vaikutuksen edistämistä. Kehittämisen tarkoituksena toimintatutkimuksen keinoin on muokata käytäntöjä entistä paremmiksi järjettä käyttämällä. Käytäntöjen muokkaaminen kohdistuu erityisesti sosiaaliseen toimintaan, joka pohjautuu vuorovaikutukseen. Tässä kehittämisprosessissa työntekijät ottavat vahvasti huomioon toisensa toiminnassaan, jolloin otetaan huomioon muiden tehtävät, koko organisaatio ja toimintaympäristö. (Heikkinen 2006, 16–17.) Toimintatutkimuksessa pyritään siihen, että ratkaisut tehdään mahdollisimman avoimessa ilmapiirissä ja kaikki asianosaiset osallistuvat siihen (Heik-kinen & Huttunen 2006, 200).

Tässä kehittämisprosessissa toimintatutkimus on tapahtunut ryhmän tasolla ja sitä on toteutettu yhteistoiminnallisen tutkimuksen (co-operative inquiry) periaatteella. Tämän toimintatutkimuksen lähestymistapa on kommunikatiivinen. Tämä lähestymistapa ko-rostaa vuorovaikutusta ja osallistujien muutokseen tähtäävää tasavertaista keskustelua.

Kommunikatiivinen toimintatutkimus pohjautuu demokraattiseen dialogiin, tasavertaiseen keskusteluun. Kaikilla osallistujilla on ollut mahdollista (ja ovat olleet myös velvollisia) osallistua keskusteluun. Keskusteluissa on pyritty saamaan työryhmän kokemustietoa voimavarana käyttöön. (Heikkinen 2006, 18; Heikkinen, Kontinen & Häkkinen 2006, 57–58.)

Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen kehittämistoiminta on tapahtunut osallistavassa ja keskusteleavassa ilmapiirissä. Tapaamisilla on ollut tietty tavoitteellinen tarkoitus, joiden mukaan kehittäminen on edennyt (kuvaan myöhemmin). Kiireisessä työarjessa yhteisistä työkäytännöistä ei ehdi keskustella niin, että ratkaisu toimintaan löytyisi, vaan aika kuluu varsinaisten työtehtävien ympärillä. Kehittämistoimintaan ryhtyminen on asettanut työryhmän samaan aikaan ja paikkaan suuntaamaan katsetta lastensuojelun kehittämiseen. (Heikkinen ym. 2006, 57–63.) Kehittämistarve on tiedostettu jo aiemmin, mutta siihen sopivan ajan löytäminen on ollut haasteellista.

Toimintatutkimuksen tavoitteena on ollut muuttaa kohteena olevaa käytäntöä; osallistujien ymmärrystä tästä käytännöstä. Tilannetta, jossa on toimittu, on pyritty muuttamaan myös paremmaksi. Muutos eteni osallistumisella yhteiseen toimintaan. Toimintatutkimus oli sosiaalinen prosessi (Heikkinen 2006, 27–33). Oman työn ymmärtämisen ja kehittämisen kannalta oli tärkeää pohtia omia käytännön kokemuksia siitä, kuinka aiemmin kyseinen käytäntö on voitu toteuttaa. (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1996, 32–36).

Toimintatutkimuksesta muodostui avoin ja joustava prosessi, jonka aikana pyrittiin parantamaan toiminnan laatua lastensuojelutarpeen selvittämisessä. Kehittämisprosessi on ollut vaiheittainen, jossa edettiin työryhmän keskustelun ja pohdinnan kautta muutoksiin käytännössä. Muutoksia havainnoitiin ja arvioitiin prosessin aikana, sekä suuntaa muutettiin saatujen kokemusten perusteella. (Syrjälä ym. 1996, 39.) Toimintatutkimuksessa käytäntö ja teoria yhdistyivät (Toikko & Rantanen 2009, 30). Tässäkin kehittämistehtävässä taustalla on ollut vahvasti lakisääteinen ohjeistus ja paljon tutkittua tietoa aiheesta, mitkä on otettu huomioon kehittämisessä.

5.3 Kehittäjän rooli

Kehittäjän roolissa voi olla vaikeaa pysytellä työyhteisöön samalla kuuluen. Joukkoon kuuluvana on onnistumista edistäviä toimintatapoja helppo miettiä; millainen tapa toimia voisi viedä kehittämistoimintaa parhaiten eteenpäin tässä ryhmässä. Toisaalta kehittäjän roolista käsin asiaa pohtien, on ollut vaikeaa säilyttää oma sosiaaliohjaajan ammatitiroolinsa. Osaamisen esiin tuominen sopivalla ja sosiaaliohjaajien asioita edistävällä tavalla on ollut haasteellista. Sosiaaliohjaajan rooli työparina nähdään kuitenkin merkittävänä lastensuojelutarpeen selvittämisessä. Sosiaaliohjaajan ollessa kehittäjänä voi olla, että sosiaaliohjaajan työn näkökulma ja sen roolin esiin tuominen tässä yhteydessä jäi vähäiseksi.

Tässä kehittämistoiminnassa kehittäjän rooli on ollut aktiivinen vaikuttaja ja toimija, eikä tarkoituksena ole ollut ulkopuolisena ja neutraalina oleminen. Tällaisessa tutkimuksessa pyritään valamaan uskoa ihmisten omiin toimintamahdollisuuksiin ja kykyihin. Kehittäjä toimii muutoksen käynnistäjänä ja rohkaisijana asioihin tarttumisessa. Osallistuva tutkimusote tulkitsee kulttuureja sisältä päin osallistujan ja toimijan näkökulmasta. Kehittäjä käyttää omia havaintojaan tutkimusmateriaalina muun tutkimusaineiston lisäksi, jolloin ymmärrys kehkeytyy vähitellen. (Heikkinen 2006, 19–27.)

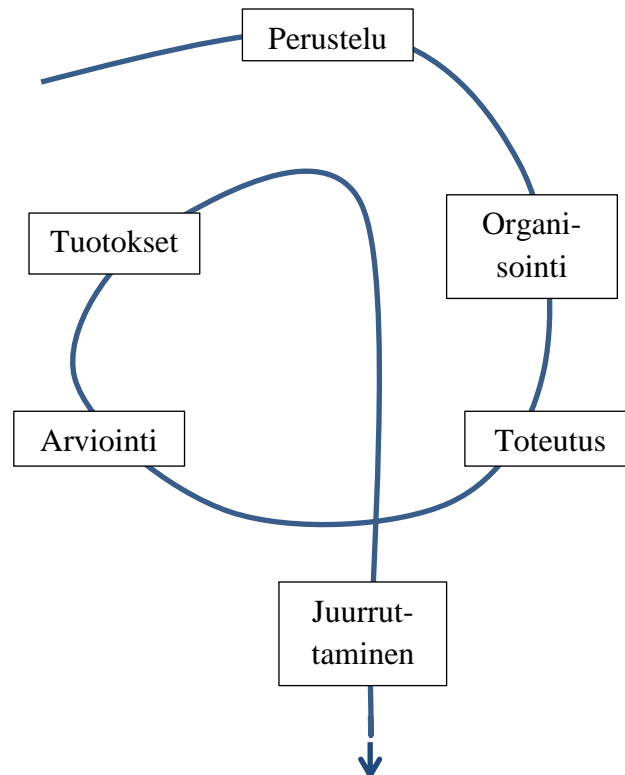
Tarveanalyysia tehdessä oli ajanjakso, jossa todellisuudessa kehittäjän rooli toteutui havainnoiden, osittain piilohavainnoinnin keinoin. Varsinaisesti kehittämiseen liittyvien keskustelujen välillä arvioitiin ja tarkkailtiin keskusteluja myös kehittämistoiminnan näkökulmasta. Kehittäjä toimi osallistuvassa havainnoinnissa aktiivisesti ja käytti sosiaaliset vuorovaikutustilanteet hyödyksi. Erilaisissa tilanteissa ikään kuin kehittäjä tunnisti hedelmällisen keskustelun aineksia ja piti aiheen keskustelua yllä. Piilohavainnoinniksi tilanteen tekee se, etteivät keskusteluun osallistujat ehkä ajatelleet kehittäjän käyttävän keskustelua tutkimuksellisesti hyödyksi (Tuomi & Sarajarvi 2009, 81–83).

Havainnoituja asioita käytettiin tarveanalyysin loppuvaiheessa, ajankohdallisesti marraskuussa 2012, jolloin toiminnan suuntaa vielä muutettiin. Kaikista aiheeseen liittyvistä keskusteluista työryhmässä kehittämistoiminnan aikana ja sen ulkopuolella, on olemassa ns. fläppitaulumuistiot sekä puhtaaksikirjoitetut muistiot kehittämistoimintaan liitty-

vistä keskusteluista. Näihin muistioihin on ollut helppo palata ja ne ovat tukeneet myös vähittäisen ymmärryksen kehittymistä (Heikkinen 2006, 20).

5.4 Toimintatutkimuksen vaiheet spiraalina

Kehittämisen prosessin eteneminen voidaan käsittää spiraalina (kuvio 6). Spiraalissa korostuu konkreettisen toiminnan eli havainnoinnin ja toteutuksen ja sitä käsittelevän keskustelun eli suunnittelun ja reflektoinnin välinen vuorovaikutus (Toikko & Rantanen 2009, 66.) Tähän kehittämistehtävään muodostui yksi spiraali. Ensimmäisessä vaiheessa haettiin kehittämistoiminnan tavoitetta ja kohdetta; mitä aletaan kehittää ja miksi. Perusteluvaiheessa tuli uudelleen arvioitavaksi kehittämistoiminnan perustelu, organisointi, toteutus ja arviointi (Toikko & Rantanen 2009, 67). Tämän vaiheen jälkeen tuli paranneltun suunnitelman myötä uusi ja tarkennettu ajatus kehittämistarpeesta, kehittämistarve konkretisoitui ja se organisoitiin uudelleen (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 80–82). Toteutusvaiheessa toteutettiin varsinainen kehittämistoiminta päätettyyn aiheeseen sovitusti. Lopussa arvioitiin mitä asioita on tullut kehittämistoiminnan aikana esille ja miten kehitettyä asiaa tulisi viedä eteenpäin. Tämä vaihe on reflektio- ja arviointivaihe, jossa kehittymistä varsinaisesti alkaa tapahtua (Toikko & Rantanen 2009, 67).



Kuvio 6. Toimintatutkimuksen vaiheet spiraalissa (Arola & Suhonen, 2014).

Seuraavissa luvuissa kuvataan tarkemmin vaiheiden eteneminen yksityiskohtaisesti. Eri syklien vaiheita oli vaikea erotella toisistaan, koska ne osittain menevät yleensäkin päällekkäin. Tässä kehittämistehtävässä käytettiin aikaa tavoitteen määrittelyyn. Tavoitteen määrittelyn ja ensimmäisen aiotun toteutusvaiheen välissä oli vaarana lähteä tutkimaan ja kehittämään liian laajaa aihetta, mikä olisi saattanut viedä tarpeen mukaista tutkimusta väärään suuntaan (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2007, 80–87). Toikko ja Rantanen (2009, 66) puhuvat tavoitteen määrittelyn vaiheesta myös perusteluvaiheena, jota seuraa organisointi, toteutus ja arviointi.

5.4.1 Kolme kehittämispajaa perusteluvaiheessa

Aluksi tavoitteena oli kehittämiskysymyksen muotoilu ja kontekstointi. Selkeä tavoitteen määrittely edistää kehittämistoiminnan perustelua. Tarveanalyysissa on tavoitteena kehittämistarpeiden priorisointi, jonka pohjalta laaditaan tarkempi toimintasuunnitelma. Tarveanalyysin yksi osa on tutkimuksessa käytetty tietoperusta, mutta tässä opinnäytetyössä pidetään tärkeänä osana seuraavana kuvattuja keskusteluja ja oivalluksia. Ne vastaavat osaltaan kysymyksiin: mikä on ongelma, mitä on tapahtunut, miksi kehittämistoimintaa tarvitaan ja mitä on tapahtumassa. (Toikko & Rantanen 2009, 73–74.)

Tavoitteen määrittelemiseen käytettiin aikaa yhteensä kolme kehittämispajaa, keskusteluihin kului aikaa yhteensä viisi tuntia. Tapaamiset toteutuivat kesä-marraskuun aikana 2012. Toimintatutkimuksen tästä vaiheesta kehittämistarpeen määrittelyssä on ollut tehtyjen muistiinpanojen lisäksi ajankohtaisesti kirjoitetut muistiot isommalle paperille (fläp-taulu) ja niistä tehdyt erilliset muistiinpanot jokaisen tapaamisen jälkeen osallistujille luettavaksi. Edellisen kerran muistiinpanot on käyty vanhan asian muistinvirkistykseksi ja uuden orientaatioksi yhdessä vielä läpi jokaisella tapaamiskerralla. Lisäksi on keskusteltu mahdollisesti tulleista oivalluksista ja ajatuksista.

Ennen ensimmäistä kehittämispajaa lähetettiin lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun osallistujille (vrt. kuvio 5) orientoiva sähköpostikysely, jossa pyydettiin vastausta kehittämistarpeesta, millä olisi merkitystä vaikuttavuuteen. Samalla esitettiin lyhyesti opinnäytetyön tarkoitus, mihin ollaan ryhtymässä. Vastauksia sähköpostikyselyyn tuli yksi,

jossa toivottiin onnistuneiden kokemusten esiintuomista. Vastausten vähyyden vuoksi järjestettiin ensimmäinen kehittämispaja kesäkuussa 2012 samasta aiheesta.

Ensimmäisen kehittämispajan keskustelussa käytiin tunnin aikana keskustelua paikallisista lastensuojelun kehittämistarpeista. Keskustelussa esillä olivat kysymykset SWOT-analyysia (Salminen 2008, 122) mukailleen: mikä toimii, mikä ei toimi, mitä kehittämisehdotuksia. Keskustelun aluksi määriteltiin omin sanoin mitä lastensuojelu meidän mielestä tarkoittaa. Määritelmän ympärille rakentui myös yhteinen tavoite työskentelylle:

”Lasten suojelua epäsuotuisilta kasvuympäristöiltä lapsen edun mukaisesti.”

Yhteisen yksinkertaistetun lastensuojelun määritelmällä oli merkitystä, jotta päästiin puhumaan asioista sen yhteisillä nimittäjillä. Kielen ja toiminnan ajatellaan toimintatutkimuksessa rakentuvan keskinäisessä vuorovaikutuksessa eli kieltä luodaan toiminnan kautta ja se edelleen muokkaa toimintaa (Heikkinen, Kontinen & Häkkinen 2006, 58).

Ilomantsilaisen lastensuojelun tavoitteena on pyrkiä tekemään itsensä tarpeettomiksi perheiden arjessa. Toisena tärkeänä tavoitteena työryhmän mielestä olisi saattaa aloitettu asiakkuus loppuun, ettei liian pitkäaikaisia asiakkuuksia pääsisi muodostumaan. Ilomantsilainen lastensuojelu pyrkii myös kehittämään ehkäiseviä toimia, jotta asiakasmääriä saataisiin pienemmiksi. Kokonaistavoitteena on parantaa lapselle hyvää elämää ja oloa ja turvata hänen etunsa.

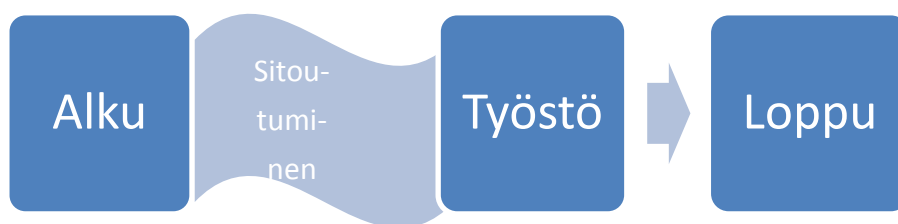
Ensimmäisen kehittämispajan liittyvän keskustelun yhteen kokoava ajatus ”Kun tiedetään mitä teemme – onnistumme” jäi mieleen keskustelun päätteeksi. Sovittiin, että lähdetään keskustelemaan, millaisia ovat tärkeimmät asiakkuudet lastensuojelussa, millä tavoin asiakkuudet olisi kuvattavissa prosesseiksi ja miten voisimme edelleen hyödyntää ja kehittää erilaisia työnkuvia eri prosesseissa.

Toinen kehittämispaja ajoittui syyskuulle 2012. Tällöin noin nelituntisen keskustelun tavoitteena oli lisätä yhteistä ymmärrystä asiakkuusajattelun ydinasioista. Pienen luennon aikana ja sen jälkeen käytiin läpi, miten lastensuojelussa asiakkuus alkaa ja millai-

sia asiakkuuksia ylipäättään tunnistetaan. (Tämän keskustelun sisältö on esitetty pääosin tämän raportin luvussa 2.3.2.)

Yhteenvedona keskustelusta voidaan kuvata vahvistunut ajatus siitä, että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on keskittynyt vanhempien kanssa tehtävään työhön, vaikka lapsi tarpeineen nähdään työskentelyn keskiössä. Työryhmässä pohdittiin onko tarpeeksi osaamista lasten kanssa työskentelyyn. Asiakkuuden vaiheista todettiin, että asiakkuus on alkanut jonkin ”kytköksen” kautta; lastensuojeluilmoituksen tai yhteistyöpyynnön kautta. Alkuvaiheeseen ei vaikuttanut olevan tunnistettavissa tiedostettua ja systemaattista muuta toimintaa eri toimenpiteineen, jota olisi voinut asiakkuuden alkamisajankohdaksi nimittää.

Yleisin tapa asiakkuuden alkamiseen on ollut päätöksen tekeminen jostakin tukitoimesta, siihen saakka asiakkuuden alku on ollut arvioivaa. Toinen asiakkuuden alkuun johtava tapahtuma on ollut esimerkiksi jonkin muun julkisen palvelun yhteistyöpyyntö. Tärkeänä pidettiin ajatusta, että sen lisäksi, että työntekijät tietävät, miksi ollaan toimimassa – olisi myös asiakkaan hyvä olla tietoinen asiakkuudestaan ja siihen johtaneista syistä. Asiakkaan ja työntekijän yhteistyöskentelyn sitouttamista pidettiin tärkeimpänä kehittämisen kohteena. Siihen työryhmän mielestä tulisi käyttää enemmän aikaa ja erilaisia keinoja. Aiemmin esitettyyn asiakasvaihemalliin (Storbacka & Lehtinen 2005) lisätään ”sitoutuminen” (kuvio 7):



Kuvio 7. Asiakkuusvaiheeseen lisätään tietoinen sitoutuminen (soveltaen Storbacka & Lehtinen 2005).

Työryhmässä keskusteltiin siitä, että yhtä lailla, kun pyritään asiakkaita sitouttamaan ja motivoimaan yhteistyöhön – tulisi myös työntekijöiden olla aiempaa tietoisempia siitä, miksi lastensuojelutyö on kyseisessä tapauksessa tarpeen. Näin myös oman työskentelyn perustelu olisi vaivattomampaa tarvittaessa. Tässä vaiheessa todettiin, että lasten-

suojelutarpeen selvittämisessä on oivaltavalla tavalla ohjeistettu suunnitelmallisen asiakastyön aloittamista vaiheittain lakisääteisesti, jota voidaan pitää myös sitouttamisen vaiheena merkittävänä. Huomioitiin, että tämän kaltainen työskentelyote tuo myös asiakkaalle tuntemuksen, että hänen asioita pidetään tärkeänä ja hänen tarpeistaan huolehditaan (Ojaniemi & Rantajärvi 2010, 238).

Huolellinen asiakkuuden tarpeen määrittäminen sitouttaa niin työntekijät kuin asiakkaatkin toimimaan tavoitteellisemmin ja suunnitelmallisemmin koko asiakkuuden ajan. Asiakkaan tarpeen määrittelyllä saadaan aikaan yhteistyöskentelylle yhteiset tavoitteet, mitkä ovat välttämättömiä asioiden edistymiselle eli toisin sanoen kustannustehokkaalle ja vaikuttavalle työskentelylle. Sosiaalityön lähtökohtatilanteen kartoitus ja tilanearviointi ovat olennainen osa sosiaalityön asiakasprosessia, ammatillisen työn perusosaamista (Kananaja 2010, 136).

Työryhmä ajatteli asiakkuuden työstövaiheen yhteistyön ylläpitovaiheena, joka sisältää erilaisia kohtaamisia ja suunnitelmallista lastensuojelutyötä sekä tavoitteiden jatkuvaa tarkentelua. Yhteistyön aikana pyritään eri tavoin saamaan lasten ääntä kuuluviin ja lapsen oikeutta korostetaan. Lyhyesti kuvaten työstövaiheessa tapahtuu asiakassuunnitelman tekeminen ja toteutus. Asiakkuus päättyy, kun yhteisesti määritellyt tavoitteet on saavutettu.

Kolmas kehittämispaja pidettiin marraskuussa 2012. Tämän tapaamiskerran suunniteltuna tavoitteena oli tarkastella ennalta tehtyjä prosessimalleja erilaisissa tilanteissa oleville perheille, keskustella niistä ja sovittaa niistä työryhmän kanssa toimivia malleja paikalliseen muotoon. Syys- ja marraskuun aikana käytiin kehittämispajojen ulkopuolella vilkasta keskustelua erilaisista kehittämistarpeista ja ideoista kahvipöydissä ja lastensuojelun viikoittaisissa kokouksissa. Kehittäjälle heräsi tarve edelleen kiteyttää, mikä olisi se tärkein kehittämiskohde, johon aiottaisiin käyttää ensisijaisesti aikaa. Erilaisten prosessien kuvaaminen ja työstäminen ei enää ollut noussut puheisiin myöhemmin kehittämispajojen ulkopuolella. Ja toisaalta valmiiden prosessikuvien analysointi ja käyttöönotto eivät tuntuneet enää mielekkäältä etenemistavalta. Haluttiin käyttää osallistavampaa tapaa edetä asiassa.

Kolmannen kehittämispajan uutena tavoitteena oli selkiyttää mitä pidetään tärkeimpänä asiana/vaiheena lastensuojelussa onnistumiseksi ja mikä edistää lastensuojelutyön onnistumista. Työryhmää oli pyydetty tutustumaan ennakkoon Muukkosen (2008) kirjoittamaan tekstiin Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Tämän orientoivan materiaalin lisäksi työryhmän tuli pohtia ennakkoon, mitkä ovat tärkeitä vaiheita lastensuojelutyössä onnistumiseksi, silloin kun tavoitteena on kehittää lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelutyötä. Tällä alustavalla perehtymisellä aiheeseen oli tarkoituksena, että työryhmän jäsenet selkiyttäisivät itselleen merkityksellisemmän kehittämiskohteen. Tämän kehittämispajan keskustelun aluksi tuli esille, ettei kukaan ollut ehtinyt perehtyä aiheeseen. Keskustelun aluksi kerrattiin aiheita, joita edellisellä kerralla oli puhuttu. Lisäksi käytiin läpi oivallus: lastensuojelulaki (27. §) tarjoaa selkeän mallin lastensuojeluilmoituksen käsittelylle ja asiakkuuden alkuvaiheen toiminnalle.

Tämä jälkeen puhuttiin aiheesta ”lastensuojelun tärkeät asiat”. Keskustelun menetelmänä oli osallistava Open space menetelmä (Summa & Tuominen 2009, 41) soveltaen pienelle, sillä kertaa viiden henkilön työryhmälle. Kaikki saivat ensin itsenäisesti vastata pienille lapuille ko. kysymykseen, minkä jälkeen niistä keskusteltiin yhdessä. Tämän jälkeen ryhmä tiivisti esille tulleet asiat valitsemiensa teemojen mukaan.

Kolme eri asiaa nousi selkeästi lastensuojelun onnistumisen kannalta tärkeimmiksi teemoiksi:

- 1) Lain edellytykset: miten pystytään vastaamaan lain asettamiin haasteisiin eli miten ehditään tehdä asioita lain edellyttämällä tavalla. Erityisesti lastensuojelutarpeen selvittämävaiheen käyttöön ottaminen alkoi tuntua vahvemmin tärkeältä aiemmin puhutun sitoutumisen näkökulmasta.
- 2) Vuorovaikutus. Koettiin tärkeäksi, että työntekijän tulisi tietää, miksi on mitään asiaa tai toimenpidettä toteuttamassa ja saattaa tämä tieto myös asiakkaalle tiedoksi. Vuorovaikutukseen liittyen keskusteltiin, että olisi tärkeää saada luotua perheen kanssa luottamus, että yhteistyöskentelyssä onnistuttaisiin. Todettiin, että työntekijän taidoilla, tiedoilla eli osaamisella ja oikealla ajoituksella on merkitystä.
- 3) Resurssointi. Lastensuojelun työssä onnistumista edistävinä tekijöinä työryhmä piti myös sitä, että henkilöstöresurssit olisivat oikeammin

mitoitettu ja työntekijöillä olisi käytettävissä ajankohtainen osaaminen ja tieto, mikä edellyttää jatkuvaa kouluttautumista. Säännöllisiin tapaamisiin asiakasperheiden kanssa tulisi olla varattua aikaa. Moniammatillista yhteistyötä pidettiin yhtenä tärkeänä ja resurssiksi huomiotavana voimavarana.

Tämän kolmannen tapaamisen lopuksi todettiin, että lähdetään aloittamaan kehittämis-toiminta lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheesta. Tätä vaihetta kehittäessä pystytään vaikuttamaan useampiin epäkohtiin, joita työskentelyssä oli huomattu olevan. Lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheessa luodaan perheeseen luottamus ja rakennetaan tilanteeseen sopivaa yhteistyötä. Laki lastensuojelutarpeen selvittämisestä ohjaa lastensuojeluilmoituksen käsittelyä ja siitä etenevää toimintaa selkeästi. Tähän vaiheeseen keskittyminen kannattaa myös sen vuoksi, että asiakkuuksien alkuvaiheeseen koetut muut ongelmat tulisivat tarkastelun kohteeksi. Näinä ratkaistavina ongelmina pidettiin vuoro-vaikutukseen liittyviä asioita, työn läpinäkyvyyden lisäämistä ja asiakkaan ja työntekijän selkeiden tavoitteiden määrittämiseen liittyviä asioita. Myös riittävien resurssien tarkastelua toivottiin. Koettiin, että asiakkuuden alkuvaiheen asiallisesti hoitaminen voisi vaikuttaa seuraavien vaiheiden työstämistä merkittäväällä tavalla. Näin ollen lastensuojelutarpeen selvittämisvaihe sovittiin toimintatutkimuksen tarkastelun kohteeksi.

5.4.2 Kehittämisprosessin organisointi ja toteutus

Neljäs kehittämispaaja ajoittui tammikuulle 2013. Tapaaminen käsitettiin uudelleen organisoitumiseksi ja samalla myös toteutuksen aloittamiseksi (Heikkinen ym. 2006, 80–82). Tämän noin 4 tuntia kestävä tapaamisen tavoitteena oli konkretisoida sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan tehtäviä ja roolia lastensuojelutarpeen selvittämisessä. Ryhmää oli pyydetty perehtymään ennakkoon siihen, kuinka lastensuojelutarpeen selvittäminen toteutuu lain edellyttämällä tavalla. Kehittämispaajassa mukana oli myös materiaalia aiheeseen liittyen keskustelun tueksi (kirjoja, monisteita, koulutusmateriaalia). Lisäksi seinälle kiinnitettiin paperille selvityksen tärkeimmät vaiheet: asian vireille tulo, aloitustapaaminen, selvitys ja arviointi, yhteinen arviointitapaaminen ja kirjallinen yhteenveto. Pienen orientaatiokeskustelun jälkeen kerrottiin ryhmälle toteutuvasta ryhmätyöstä.

Menetelmänä ryhmätyössä käytettiin Toimintopuun-mallia (Summa & Tuominen 2009, 35). Aluksi kuuden henkilön osallistujajoukko jaettiin kahteen ryhmään: sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat. Ryhmiä pyydettiin keskustelemaan puolen tunnin ajan oman roolinsa näkökulmasta muun muassa siitä, mitä konkreettisia tehtäviä omaan rooliin kuuluu kussakin vaiheessa, millaisia työtapoja voisi käyttää ja kenen vastuulla mikäkin tehtävä olisi. Reilun puolen tunnin keskustelun jälkeen ajatukset koottiin yhteen ja käytiin avointa keskustelua ryhmille esiin tulleista asioista.

Keskustelun päätteeksi työryhmältä tuli toivomus, että valmiina olevat mallit ja keskustelun pohjalta tulleet ajatukset kirjoitettaisiin mahdollisimman yksinkertaiseen ja selkeään muotoon. Työryhmä pyysi ”What to do” -listaa tai lento-ohjekirjaa, josta voisi nopeasti tarpeen tullen katsoa vaiheittain, miten työvaiheessa pitäisi edetä. Muun muassa Muukkosen ja Tulensalon (2004) mallia pidettiin hyvänä ja lastensuojelulain 27. §:n olevan selkeä sisällöltään, mutta silti kaivattiin vielä lyhyempää ja ulkoasultaan selkeämpää versiota työväliseksi. Sovimme, että kirjoitetaan puhtaaksi muistiinpanot ja yhdistetään edellä olevista ryhmien keskusteluista kaikki tieto mahdollisimman lyhyeen muotoon. Prosessikuvaus alkoi hahmottua.

Työryhmän mielestä keskustelussa tehtiin merkittävä tarkennus lastensuojelutarpeen selvittämiseen liittyvästä aikavarauksesta. Yhtä lasta koskevan lastensuojelutarpeen selvittämisen arvioitiin sosiaalityöntekijältä kestävän 28 - 30 tuntia eli noin neljä työpäivää. Sosiaalityöntekijän työparilta aikaa kuluu vastaavasti 21 tuntia eli noin kolme työpäivää. Työparilta kuluu aikaa vähemmän siksi, että sosiaalityöntekijälle on suunniteltu enemmän kirjallisia työtehtäviä. Ajan käytön suunnittelua vaiheittain pidettiin tärkeänä, koska sillä on vaikutusta resurssivarauksen konkretisointiin ja ajan kulun ymmärrykseen. Pohdittiin myös, että jos perheessä on useampi kuin yksi lapsi, tulee varautua siihen, että aikaa menee jonkin verran enemmän. Tarkoitushan on perehtyä kunkin lapsen yksilöllisiin tarpeisiin.

Uusia lastensuojeluilmoituksia tulee vuoden aikaan noin viisikymmentä. Niitä voisi arvioida tulevan uusista tapauksista n. 2 kuukaudessa. Näin ollen työntekijöiltä menee noin 2 viikkoa kuukaudessa kahden tapauksen selvittämiseen. Tämä tarkoittaisi käytännössä sitä, että pelkästään lastensuojelutarpeen selvittämiseen kahdella työntekijällä

pitäisi olla mahdollisuus keskittyä puolet työajastaan asian hoitamiseen laadukkaasti ja systemaattisesti.

Ryhmässä tehdyn prosessikuvauksen puhtaaksi kirjoittamisen jälkeen pyydettiin sähköpostitse palautetta työryhmältä sitä, miltä malli vaikuttaa. Tapasin työntekijöitä myös henkilökohtaisesti, sähköpostivastausten vähyyden vuoksi, maaliskuun 2013 aikana. Tavoitteena oli saada kaikkien osallistujien mielipide työvälineen muotoiluun. Mallia kutsuttiin siinä vaiheessa ”Apukortiksi”. (Vastaavia on tehty päihdetyöhön A-klinikkasäätiön ja Alkoholiohjelman toimesta.) ”Apukortin” pystyisi tulostamaan yhdelle paperille kaksipuoleisena ja laminoimaan. Toisaalta korttia voi käyttää myös niin, että sen jokaisesta vaiheesta tekisi oman postikorttinsa ja näin saisi ns. käsilaukkuversion mukaan kotikäynneillekin. (Työväline eli mallinnus lastensuojelutarpeen selvittämisestä on nähtävänä liitteessä 2).

5.4.3 Kehittämisprosessin arviointi ja reflektio

Kehittämisprosessia arvioitiin huhtikuussa 2013 viidennessä kehittämispajassa. Tähän kaksi tuntia kestävään keskusteluun osallistuivat kaikki, joita käsiteltävä asia koskee. Osallistujat (6 henkilöä) keskusteluun valikoituivat henkilöistä, jotka sillä hetkellä tekevät lastensuojelutyötä Ilomantsin sosiaalitoimistossa: perusturvajohtaja, sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat ja perhetyöntekijä. Osallistujamäärä fokusryhmäkeskusteluun vaikutti riittävältä sekä määrällisesti, että laadullisesti. Tyypillisesti osallistujajoukko tässä menetelmässä on 6 - 12 henkilöä ja se valitaan tutkimusta tukevin kriteerein. Ilomantsilainen lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelutyö tulivat edustetuksi sen kaikilla tasoilla ja tämä ryhmä muodosti sisäisen ryhmän. (Ojasalo ym. 2009, 100–101.)

Keskustelun tavoitteena oli, että jokainen saa esittää oman näkökulmansa omasta ammatillisesta viitekehystä ja kokemus huomioiden. Mielipiteet esitettiin suullisesti. (Heikkinen, Kontinen & Häkkinen 2006, 59.) Fokusryhmäkeskustelussa kehittäjällä on osaamista tutkittavasta aiheesta. Keskusteluun osallistujat ovat olennaisesti asiaan vaikuttavia henkilöitä ja heillä oleviin ajatuksiin ja tietoihin keskitytään keskustelun aikana. Vaarana keskustelussa voi olla, että haastateltavien ja haastattelijan näkemykset ajautuvat erilleen, jolloin vastausta ei saada kysytyyn asiaan. (Rapley 2007, 110.) Ajoittain keskustelun aikana oli vaikeuksia saada vastauksia asioihin, mihin vastausta

pyydettiin. Keskustelun ääninauhoitteessa kuuluu samojen kysymysten esittäminen useampaan kertaan. Ryhmäkeskustelussa voi olla taipumus siihen, että keskustelu lähtee varsinaisen asian ulkopuolelle.

Fokusryhmäkeskustelu on ryhmähaastattelun menetelmä, jota käytetään myös sosiaalitutkimuksessa. Fokusryhmä on keino saada mm. ideoita tuotteiden kehittämistä varten ja kerätä käsityksiä kehitettävästä asiasta. Keskustelutilaisuuden runko pyrittiin saamaan selkeäksi, tässä tutkimuksessa muutaman kysymyksen varaan. Aluksi keskusteltiin yleisellä tasolla aiheesta, toinen kysymys oli kohdennettu varsinaiseen tutkittavaan aiheeseen ja kolmannessa kysymyksessä pyrittiin katsetta luomaan tulevaisuuteen. Keskustelu kesti vähän yli kaksi tuntia. Keskustelu nauhoitettiin ääninauhoitteeksi. (Toikko & Rantanen 2009, 145–146.)

Fokusryhmäkeskustelu valittiin arvioinnin menetelmäksi, koska oli tarpeen säästää aikaa ja pitää yllä yhteistoiminnallisuutta. Esimerkiksi yksilökohtaiset teemahaastattelut olisi vienyt liian paljon työntekijöiden aikaa asiakastyöltä. Fokusryhmäkeskustelulla saatiin aikaan yhteisen vuorovaikutuksen tila, jossa muutostyöskentely voi alkaa. Menetelmä on perusteltua tässä kohtaa myös siksi, että ryhmäkeskustelussa vallitseva dynamiikka vie käsiteltäviä asioita uusille tasoille (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 100). Yhteinen keskustelu koettiin tärkeäksi myös sen vuoksi, ettei sellaiseen ole välttämättä mahdollista pysähtyä kiireisessä arjessa muutoksen aikaansaamisen tasolla.

Heikkinen, Kontinen ja Häkkinen mainitsevat (2006, 60) kommunikatiivisen toimintatutkimuksen puutteen - muutosten pysyvyyden arvioinnin vaikeuden. Se näkyy myös tässä tutkimuksessa. Työyhteisö kehittää jatkossa itse tarvitsemansa resurssit ja työtavat. Ulkopuolinen käynnistää prosessin, tukee siinä ja kouluttaa henkilöstön. Kehittäminen jatkuu työpaikalla eteenpäin. Toikko ja Rantanen (2009, 67) mainitsevat arviointivaiheen nimettävän myös reflektiovaiheeksi, joka on keskeinen solmukohta kehittymisen edistymiselle.

Kehittämistoimintaan osallistuneet kertoivat prosessin olleen selkeä ja konkreettinen. Selkeyttä on lisännyt valmis keskusteluita ohjaava asialista ja toiminnan aikatauluttaminen. Osallistujia on viehättänyt ajatus siitä, miten hyvin heidän tarpeensa työvälineestä otettiin vastaan. Työkalua pidetään tärkeänä käytännöllisyyden vuoksi; siitä voi seurata

työskentelyn etenemistä vaiheittain. Työskentelytavan käytäntöön viemistä pidetään toisaalta haasteellisena. Arjen kiireessä on vaikea omaksua uutta.

Palautteen perusteella vaikuttaa siltä, että osallistuneiden kesken on ymmärrettävästi vaikea nähdä prosessi jatkumona, koska prosessiin osallistujajoukko on vaihdellut. Joka tapaamisella on käytännössä pienestä joukosta huolimatta ollut eri osallistujat. Tämä on dialogisen keskustelun etenemisen kannalta suuri haaste. Sitä on pyritty edistämään joka tapaamiskerrasta kirjoitetulla muistiolla sekä käymällä aiemmin puhuttu läpi uuden tapaamisen alkaessa.

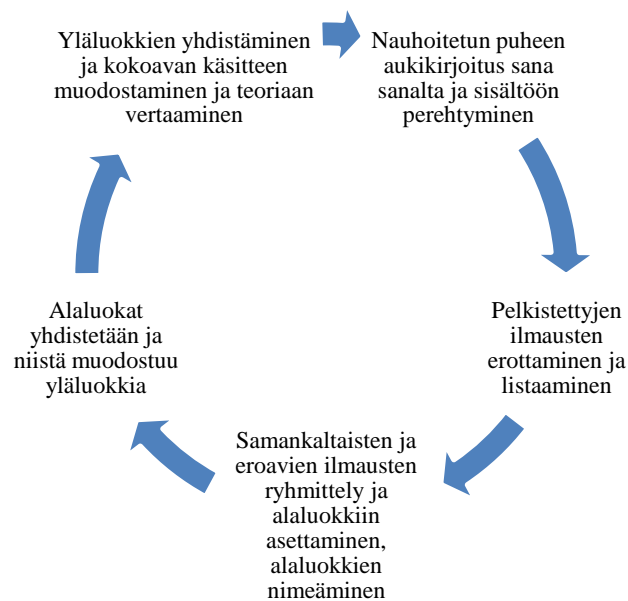
5.5 Aineisto ja sen analyysi

Viidennessä kehittämisspajassa keskusteltiin kehittämistoiminnasta opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin liittyen. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, mitkä tekijät ovat tärkeitä lapsikeskeisen perhelähtöisen lastensuojelutarpeen selvittämisessä ja mitä tällainen työorientaatio edellyttää työntekijältä. Aineistona tässä opinnäytetyössä on käytetty edellä kuvatulla fokusryhmäkeskustelun menetelmällä saatua tietoa tutkittavaan aiheeseen koko osallistujajoukolta.

Aiemmin on kuvattu saatua palautetta kehittämisprosessista, mutta keskustelussa kysyttiin myös kohdennetusti asioita tutkittavaan asiaan. Fokusryhmäkeskusteluun on sen nauhoittamisen ansiosta pystytty tekemään aineistolähtöinen sisällönanalyysin. Nauhoitetun keskustelun kirjoitettua versiota on ollut tarve lukea useampaan kertaan, sen pituuden ja asiasisällön runsauden vuoksi. Haasteena koettiin olennaisten asioiden erottamisen, jotka ovat tutkimustehtävän kannalta olennaisia ilmauksia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). Aineiston informaatioarvo kasvaa samalla, kun runsasta aineistoa tiivistetään (Ojasalo ym. 2009, 124), joten aineistoon luottamiseen tarvittiin aikaa ja kypsytelyä.

Analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aluksi aineisto 1) on pelkistetty (redusoitu) informaatiota tiivistämällä ja pilkottu se osiin. Pelkistäminen on tehty tutkimustehtävän näkökulmasta. Ensin on koodattu olennaisimmat ilmaukset alkuperäisessä muodossa. Sen jälkeen on pelkis-

tetty ilmaus noudattaen tutkimustehtävää ja aineiston laatua. Ilmausten pelkistämisen jälkeen ne 2) on ryhmitelty (klusteroitu) etsien samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia. Samaa asiaa tarkoittavat asiat on ryhmitelty luokaksi ja nimetty ne luokan sisältöä kuvaavaksi alaluokaksi. Alaluokat on nimetty ja yhdistetty. Tämän jälkeen aineistosta on erotettu tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja 3) valikoidusti siitä on erotettu alaluokista yläluokkia eli teoreettisia käsitteitä (abstrahoitu). Yleiskäsitteiden avulla on muodostettu kuvaus tutkimuskohteesta. Teoriaa ja johtopäätöksiä on verrattu koko ajan alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostaessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–112.) Tässä aineistolähtöisessä analyysissä on edetty kuvatulla tavalla (kuvio 8):



Kuvio 8. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109).

Sisällönanalyysin tekeminen koettiin haasteellisena. Keskustelun aiheuttamista muistikuvista ja ajatuksista pystyi paremmin irrottautumaan, kun se tehtiin erotellen kirjattu teksti pieninä osina paperilla leikaten ja liimaten erilliseen tauluun. Vaikeinta oli saada teoria yhdistymään analyysin sisältöön. Esimerkki (taulukko 1) kuuluu pääluokkaan ”Kohtaaminen”:

Taulukko 1. Esimerkki sisällönanalyysin etenemisestä (tutkimuskysymys 1).

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistys	Alaluokka	Yläluokka
”miten tuodaan esille, että lapsi tuli kuulluksi”	miten osoitetaan lapsen kuuleminen	katseet lapsen	lapsuuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen
”kuullaan ja nähdään lapsen tarpeet ja odotukset ja näkemykset”	lapsen tarpeet kuullaan ja nähdään		
”katse pitäisi kohdistua niin vanhemmilla kuin työntekijöillä siihen lapseen, joka voisi tuoda sitä yhteistä pelikenttää, sitten, että katsomme samaan suuntaan eli sinun lapseesi, niin tuota löytäisikö sitä kautta se yhteinen tavoitteen määrittely helpommin sitä kautta se vaatii sen, että on sitten sitä aikaa perehtyä siihen perheeseen ja lapsen tilanteeseen...”	yhteinen tavoitteen määrittely lapsen katsetta kohdistamalla		

Kokonaiskuvan aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä saa perehtymällä liitteeseen 1. Taulukossa näkyy vaiheittain analyysin eteneminen konkreettisesti. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkintaan, jossa pyritään etenemään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä ilmiöstä. Kehittäjä muodosti yleiskäsitteiden kautta kuvauksen tutkimuskohteesta ja vertasi teoriaa ja johtopäätöksiä koko ajan alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostaessaan. Tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu malli ja käsitteet. Tuloksissa esitellään myös luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet ja niiden sisällöt. Johtopäätöksissä pyritään ymmärtämään osallistujajoukkoa heidän omasta näkökulmastaan ja mitä esitetyt asiat merkitsevät heille. (Ojasalo ym. 2009 125; Tuomi & Sarajärvi 2009, 112–113.)

6 Tulokset

Opinnäytetyössä tutkittiin mitkä ovat tärkeitä tekijöitä lapsikeskeisessä ja perhelähtöisessä lastensuojelutarpeen selvittämisessä ja mitä lapsikeskeinen perhelähtöisyys edellyttää työntekijältä. Aineiston perusteella voidaan todeta, että lapsikeskeinen perhelähtöisyys on työorientaatio, jonka tärkeimmät seikat ovat kohtaaminen ja osallisuus. Vaikuttaa siltä, että kohtaaminen liittyy enemmän lapsien kohtaamiseen ja osallisuus on

merkittävämpää vanhemmille. Eli lapsikeskeisyydessä korostuu kohtaaminen ja perhelähtöisyydessä osallistaminen. Työntekijältä tämän työorientaation ylläpitäminen vaatii ammatillisuutta, joka koostuu laadullisuudesta, suunnitelmallisuudesta sekä reflektiivisyydestä. Opinnäytetyön aikana muodostui toimintamalli. Tämä malli on sellainen konkreettinen työväline, joka nähdään merkittävänä informaation lähteenä ja riittävän konkreettisena työkäytäntöjen tukemisessa. Nimitän tästä eteenpäin kehittämistoimintaan osallistunutta lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun toimijajoukkoa *työryhmäksi* asian ymmärrettävyyden ja selkeyden vuoksi.

6.1 Lastensuojelutarpeen selvittämiseen liittyvät tärkeät tekijät

Lapsikeskeisen kohtaamisen tärkeimmät tekijät ovat tehdyn analyysin perusteella kuuleminen ja lapsuuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen. Lapsen osallisuus ei näemmä noussut niinkään esiin, vaan enemmän oltiin huolissaan siitä, että lapsi tulisi kuulluksi. Kuulemisessa pidettiin tärkeänä, että kaikkia osapuolia kuullaan koko prosessin ajan sekä osoitetaan asiakkaalle se, että hänen asiaa on kuultu. Kuulemista pidettiin koko lastensuojelutarpeen selvittämisvaiheen tärkeimpänä asiana prosessin alusta loppuun:

kuulluksi tuleminen on se koko tämän jutun pojo...

kuulluksi tuleminen pitää jatkua koko prosessin ajan...

Kiinnostuksen osoittaminen lapselle itselleen aiheuttaakin menetelmien miettimistä, kuinka kuulluksi tulo hänelle voitaisiin osoittaa. Työryhmä ajatteli, että asiakkaan ajatusten kirjaaminen asiakirjoihin, olisi tärkeää, vaikka niitä ei pystyisi todellisuudessa toteuttamaan. Ja sillä, että osoittaa asiakkaan kuulemisen asiakkaalle itselleen, koettiin olevan merkitystä jatkon kannalta:

tärkeintähän se onkin, että just se tunne ”minä olen tullut kuulluksi ja minulta on kysytty” ja tuo, että se paperille laitetaan . Se vie työntekijältä aikaa varmasti, mutta siinä se asiakas saa sanoa... ja se kirjasi ylös sen, että mitä mieltä minä olen Se on mikä tunne se asiakkaalle jää, niin sillä o merkitystä miten se jatkuu...

Kun työryhmä puhui asiakkaasta, ei välttämättä pelkän asiasisällön mukaan saa selvää ilman tulkintaa, ketä asiakkaana ajatellaan. Toisaalla teoriaperustan lähdemateriaalissa ja aiemmissa työryhmän käymissä keskusteluissa lapsi nähdään tärkeänä ja työskentelyn ytimessä, mutta lapsen osallisuus ei korostu varsinaisesti aineistossa. Aineiston perus-

teella on tärkeää, että lasta kuunnellaan ja hänet nähdään ja häneen kohdistetaan huomiota. Työryhmän mukaan lapsuutta kunnioitetaan siis kohdistamalla katseet häneen, yhdessä vanhempien kanssa. Muun muassa yhteisen tavoitteen määrittelyssä tätä pidettiin tärkeänä konkreettisenä positiivista vuorovaikutustilannetta tukevana ja lapsen osallisuuden eleenä:

katse pitäisi kohdistua niin vanhemmilla kuin työntekijöillä siihen lapseen, joka voisi tuoda sitä yhteistä pelikenttää sitten, että katsomme samaan suuntaan eli sinun lapseesi, niin tuota löytyisikö sitä kautta se yhteinen tavoitteen määrittely helpommin. Sitä kautta se vaatii sen, että on sitten sitä aikaa perehtyä siihen perheeseen ja lapsen tilanteeseen...

Lastensuojelua ei välttämättä tarvitsisi ajatella kamppailuna lapsen ja vanhemman tarpeiden välillä. Vanhemman osallisuudella voidaan tukea vanhempi-lapsi-suhdetta ja vanhemmuutta, mitkä puolestaan tukevat lapsen oikeutta turvalliseen vanhempisuhteeseen. Näin ymmärrettynä voidaan työskentelyote nähdä osana lapsen tarpeiden ja oikeuksien turvaamisen prosessia. (Laitinen, Ojaniemi & Tallavaara 2007, 71.)

Perhelähtöisyyden orientaatioissa korostuu osallisuuden merkitys lastensuojelutarpeen selvittämisessä. Vanhempien kanssa työskentelyn haasteet osallisuuden näkökulmasta ovat työn läpinäkyvyyden ylläpito, sitoutuminen ja koko perheen aktiivinen kuuleminen. Lastensuojelun selvittämisen prosessin etenemistä yhteistyössä vanhempien kanssa auttaa prosessin kuvaus ja sen yksityiskohtien selittäminen perheelle ja erityisesti vanhemmille. Työryhmässä tuli esiin myös ajatus, ettei ole tarpeen ottaa liian monta asiaa perheen kanssa selvitettäväksi, vaan tulisi keskittyä muutamiin tärkeimpiin asioihin, joita siinä perheessä arvionsa perusteella merkittävimpinä asioina:

perheille varten erillinen kuva... neljä vaihetta ja niiden ydinkohdat...

selkeästi alussa sanotaan mitä tämä vaatii perheeltä...

sellainen tietynlainen selkeys ja muutaman asian esille tuonti, ettei tule liian semmoista hukkuvaa suota ja mylläkkää, josta ei saa otetta...jos se vaan pyörii siinä... saataisiin muutamia asioita joihin panostettaisiin...

Työn läpinäkyvyyttä ja luottamuksellista asiakas - työntekijäsuhdetta lisäävät avoin keskustelu niistä asioista, mitä selvittämisen aikaan kuullaan ja tiedottaminen esimerkiksi joistakin muutoksista tai tehtävästä yhteistyöstä muiden viranomaisten kanssa:

sosiaalityöntekijän pitäisi koko matkan kertoa ja tiedottaa minkälaisia tässä menossa...

kannattaa keskustella avoimesti...

yks mikä on tuossa prosessissa... kun ollaan tätä... jos ajatellaan mikä on tämä meidän juju, niin yhteistyö muiden viranomaisten kanssa ja se tieto menee sinne perheeseen että tehdään yhteistyötä koulun tai päiväkodin kanssa, niin yhteistyötahot tietää jos jollekin lähdetään tekemään tätä, että mikä tässä on se idea, minkä takia tietoa heiltä... halutaan ja siinä tulee se yhteen hiileen puhaltaminen myös viranomaisten välillä...

Koko perheen aktiivinen kuuleminen on asia, jota yhdistävät ristiriitojen läpikäyminen, asiakkaan tunteiden käsittely ja inhimillisyyden muistaminen. Tässä kokonaisuudessa ei ole teoriassa aihetta nähty lähestyttävän. Analyysin teon vaiheessa selventyi, että on tarpeen korostaa nimenomaan aktiivista kuuntelemista. Tämä käsite lähestyy hyvin sitä teemaa, mitä työryhmä pohti useammasta näkökulmasta. Työryhmällä vaikutti olevan huoli erilaisten ristiriitojen huomioimiseen liittyvistä asioista:

kun toimenpiteet voivat olla sellaisia, ettei asiakas niitä hyväksy... miten se saadaan yhteistyöhön suuntautuvaksi

miten yhteistyö saadaan alkuun myönteisessä hengessä...

se perheille lastensuojelusta tullut pahantekoleima saataisiin purettua...

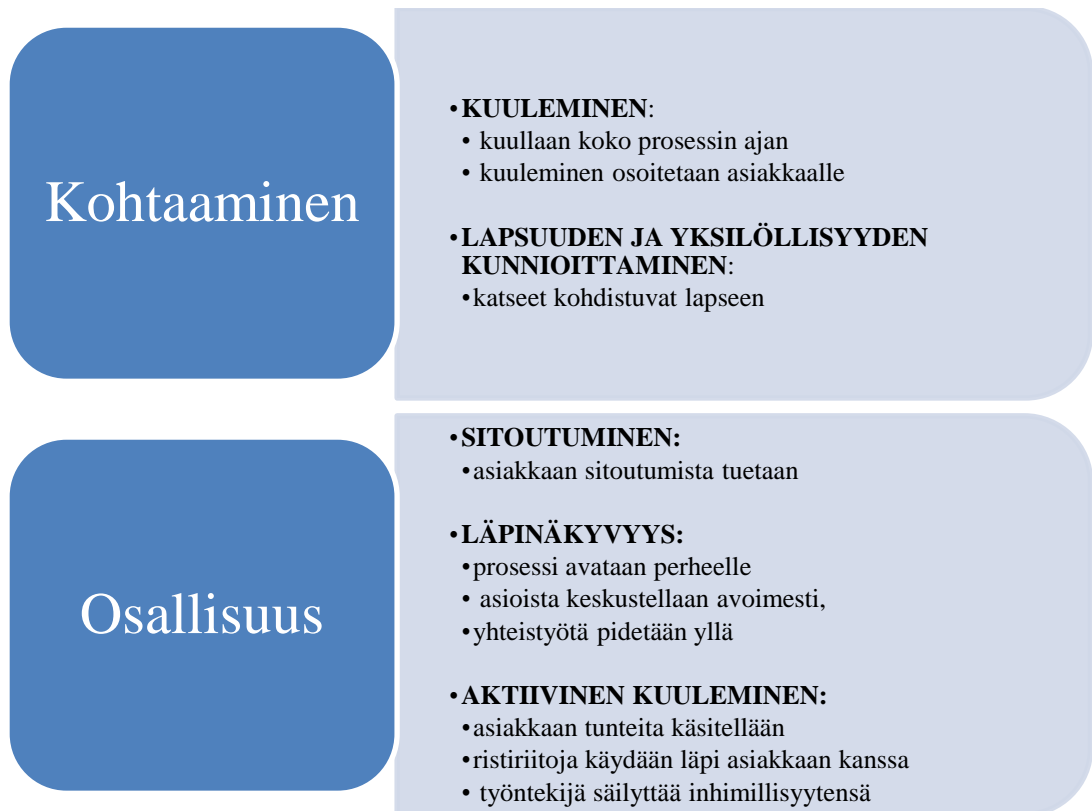
Samalla kun työryhmä kysyy asioita, tulee esille jo vastauskin. Jos asiakas ei johonkin asiaan suostu, tulisi yhteistyöhön ja sen ilmapiiriin kiinnittää huomiota. Tuota puhuttua pahantekoleimaa tulisi siis purkaa ja käsitellä eikä jättää huomiotta. Passiivinen kuunteleminen voisi päinvastoin tarkoittaa sitä, että jättää ristiriidan huomiotta. Tämä voi aiheuttaa negatiivisten tuntemusten kasaantumista tai jopa lisääntymistä. Vanha sanonta ”tartutaan härkää sarvista” kuvanee parhaiten ajatusta, mitä tässä tarkoitetaan.

Inhimillisuus on käsite, joka tuli esiin hyvin selkeästi. Inhimillisyydellä tässä yhteydessä tarkoitetaan jotain sellaista, johon täytyy herkistää itsensä, ettei prosessista tule liian kaavamaista tai nopeaa. Aktiivinen perheen ja asiakkaan kuunteleminen auttaa työntekijää säilyttämään sellaisen otteen, että hän pystyy aistimaan erilaisia tunnelmia asianosaisissa. Kuullessaan asiakkaita, työntekijät joutuvat tekemään kuitenkin kaiken aikaa ammatillista arviota perheen tilanteesta. Aina ei voida edetä, niin kuin asiakas tahtoo ja tai on ajatellut asioiden toimivan. Tämä on tärkeä havainto, sillä ollaan kuitenkin tekemisissä lakisääteisen ja järjestelmän ehdoilla tapahtuvassa toiminnassa:

kuulluksi tuleminen ei välttämättä tarkoita sitä että toimitaan perheen tahdon mukaan...

kun on ristiriita olemassa...ei sivuuteta sitä...annetaan siihen aikaa...vaikka voi olla että ristiriita jää, mutta ei ohiteta sitä...

Jotkut asiat voivat olla asiakkaille niin vaikeita asioita hyväksyä ja työntekijän esittämät mahdolliset havainnot voivat satuttaa. On inhimillistä pysähtyä kuulemaan ja käsittelemään ristiriitaa avoimesti asiakkaan kanssa. Asiakkaan sitoutumista pidetään tärkeänä seikkana osallisuudessa. Ilman läsnä olemista ei voi konkreettisesti osallistua siihen, mikä liittyy heidän perheeseensä. Aikataulujen noudattaminen voi olla joillekin vanhemmille vaikeaa, mikä aiheuttaa ajankäytöllisiä pulmia työntekijälle. Aktiivisen kuuntelemisen taidoin on mahdollista selvittää, mistä sitoutumattomuus voisi johtua. Edellä esitetyillä keinoilla koetaan osallistavan perhelähtöisen työorientaation toteutuvan. Seuraavassa kuviossa esitetään tutkimuksen ensimmäiseen kysymykseen saadun tiedon yhteenveto (kuvio 9):



Kuvio 9. Tärkeät tekijät lastensuojelutarpeen selvittämisessä

Tämän opinnäytetyön mukaan ilomantsilaisessa työryhmässä koetaan lapsikeskeinen perhelähtöisyys työorientaationa kohtaavana ja osallistavana. Työryhmä vaikuttaa huolestuneelta siitä, miten lapsia ja vanhempia tulisi osallistaa ja kuulla niin, että se tapahtuisi laadukkaasti ja ristiriitoja olisi vähemmän. Kohtaamista ja osallistamista pidetään haasteellisina joskus monentasoisia kokemuksia ja odotuksia sisältävän vuorovaikutuksen vuoksi. Perheellä voi olla aiempia kokemuksia sosiaalityön kanssa yhteistyöstä,

jotka vaikuttavat yhteistyön aloittamiseen. Tai heillä voi olla ennakkoajatuksia siitä, mitä lastensuojelussa tapahtuu. Näitä ennakkoasenteita ja ajatuksia on hyvin vaikea muuttaa. Työntekijän tulisi uskoa vahvasti omaan onnistumiseen ja siihen, että tarkalla ja asioihin perehtyvällä otteella voisi päästä asiakkaalle luomaan positiivisia kokemuksia yhteistyöstä.

6.2 Edellytykset työntekijältä

Toisessa kysymyksessä oli tarkoitus selvittää, mitä lapsikeskeinen perhelähtöisyys edellyttää työntekijältä. Tehdyn analyysin perusteella nousee esiin kolme ammatillisuutta kuvaavaa tekijää: suunnitelmallisuus, reflektiivisyys ja laadullisuus. Nämä seikat on mahdollista jäsentää sosiaalityön tasoille. Nähdään, että reflektiivisyys vertailee ja arvioi tilannetta lähinnä toimintaperiaatteen tasolla. Laadullisuus voidaan nähdä yhtä aikaa sekä kohtaamisen että toimintaperiaatteen tasoissa. Suunnitelmallisuus työskentelyssä kuvastaa prosessin tasoa.

Lain mukaan toiminta oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti nähtiin osana laadullisuutta. Lain noudattaminen yhtenäistää käytäntöjä sekä yleisellä että paikallisella tasolla. Lain mukaan toiminta on myös helposti arvioitavissa lastensuojelutarpeen selvittämisessä muun muassa sen aikarajojen noudattamisessa. Työryhmä ajattelee, että lain kohdat tukisivat toimintaa:

meillä on selkärangassa tukena vaan se ja me tietään mitä lakipykälät meiltä edellyttää...

Työorientaation noudattaminen ja menetelmän hyödyntäminen tukee myös laadullisuutta tasa-arvoisuuden ja oikeudenmukaisuuden näkökulmasta. Työryhmä ajattelee, että menetelmän käyttäminen mahdollistaa tasalaatuisen palvelun asiakkaalle ja kohtaamisen kiireestä huolimatta. Se, että selvittämiseen liittyvät yksityiskohdat ovat lain lisäksi yhteisesti sovittuja, yhdenmukaistaa käytäntöjä paikallisella tasolla:

on sellaiset tietyt yhteisesti sovitut asiat ja lakiin perustuvat jutut, mitkä pitää olla käyty läpi silloin kun tilanneselvitystä tehdään...

Ammatillinen menetelmäosaaminen helpottaa erilaisten ohjeiden ja työmenetelmien käyttöönottamista sekä tukee työn suunnitelmallisuutta. Keskustelun aikaan työntekijät pohtivat erilaisten työmenetelmien käyttöönottamista ja niiden hyödyntämistä. Keskustelussa käsiteltiin myös lastensuojelutarpeen selvittämisessä käytettäviä välineitä sekä työmallin käyttöönottamista:

suurempi vaara on minusta se että se työntekijän työkalupakki on liian suppee ja liian vähän niitä asioita esillä, mitä voisi käydä perheen kanssa läpi, kuin että niitä on liian paljon ja liian paljon kaavamaisia ohjeita, kyllä enemmän sille puolelle... käytön ja kokemuksen kautta tulee luontevasti... miten se alkaa menemään...

Työntekijöiden keskustelu keskenään osana työmallin kehittämistä ja sen käyttämisen aikana liittyy suunnitelmallisuuteen. Keskinäisen keskustelun merkitystä ei tulisi väheksyä, vaikka siihen ajan irrottaminen on todettu olevan haasteellista. Asiat ja toimintatavat selkiytyvät keskustelun aikana:

kun on porukassa käyty läpi, niin on selkiytynyt nämä ajatukset ja toimintatavat..

Yhtenäisen näkemyksen luominen keskustellen vie aikaa, mutta selvittää olennaisesti saman perheiden kanssa työskentelevien yhteistä näkemystä ja samalla suunnitelma lapsen asioiden edistämiseksi tarkentuu. Työntekijän on hyvä pysähtyä välillä pohtimaan itsekkin, mitä tavoittelee ja hakee tai pitää merkityksellisenä missäkin vaiheessa. Lastensuojelutarpeen selvittämisen malli nähdään tarpeellisena oman työn tuen lisäksi uusien työntekijöiden perehdyttämisessä:

tää on tosi tärkeä siksi, kun ei ole tehnyt tällaista työtä tosi kauheesti ja tuota multahan jäisi sujuvasti tekemättä ja osaisinko alussa ennen sisäistämistä... ja varsinkin uusien työntekijöiden kohdalla...

suunnitellaan mitä ollaan tekemässä ja mitä tällä tapaamiskerralla tavoitellaan...

Lastensuojelutarpeen selvittämisessä halutaan säilyttää reflektiivinen arvioiva ote. Reflektiivisyyden ajatellaan olevan osa työntekijän ammatillisuutta. Reflektion avulla toiminnasta tulee harkittua ja yhdessä keskustelua. Omaan persoonallisen tulkinnan lisäksi työryhmä kaipaa joitakin apuvälineitä perheen tilanteen arviointiin. Työryhmässä pohditaan onkohan muualla joitakin arvioinnin apuvälineitä käytössä. Yhtenä apuvälineenä pidetään luotua työmallia ja sen lisäksi kaivataan muiden kanssa keskustelua.

jotenkin ajattelen että pitäisikö olla että ajateltaisiin jotain muutakin arviointivälineitä kuin oma persoona...sitte niinku...käytetäänkö jossakin muualla jotain työkaluja...

onhan tämä apukortti hyvä, mutta tähän jättää kunkin työntekijän persoonalle ja tulkinnalle ja kaikelle sen oman mahdollisuuden, ja silloin ku jaetaan ja keskustellaan, niin siitä tulee sitä...

Osana harkittua toimintaa on koko prosessin kantava arviointi, onhan kyse perheen tilanteen arviosta nimensä mukaisesti. Refleктоivan arvioinnin ajatellaan olevan paikallaan jokaisen kohtaamisen jälkeen, jolloin asiat ovat paremmin muistissa:

mulle tulisi mieleen että meidän tulee kuitenkin säilyttää sellainen analyyttinen työote ja sitten merkitys niille tulkinnoille... jos koko ajan katsotaan vaan kaavaa ja mennään rasti ruutuun niin siitä tulee kaavamainen elikkä se analyyttisyys pitää aina säilyttää ja miksi jotakin ollaan tekemässä, jopa kyseenalaistaa tätä... ja siihen analyyttiseen työotteeseen pitää säilyttää se reflektio, että miksi minä ajattelen näin, koska lastensuojelussa ollaan niin herkällä alueella...

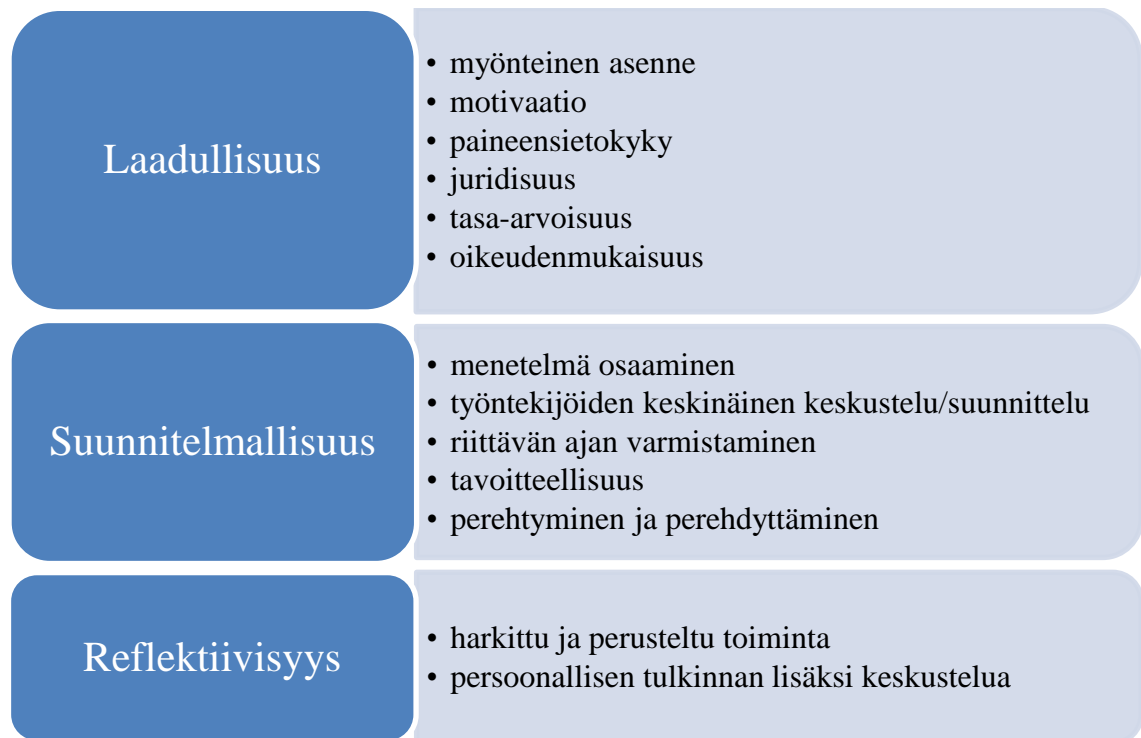
Joskus toinen työntekijä voi sanomisellaan aiheuttaa asiakkaalle hämmentävän olotilan. Tällöin on hyvä, että toinen työntekijä huomaa asian ja pyrkii lisäämään asiakkaan ymmärrystä kokonaisuudesta lisää. Tällainen toiminta on osa koko perheen aktiivista kuulemista ja inhimillisyyden huomiointia.

palautetta tullut siitä, ettei heitä kuunneltu ja toinen joutuu pehmittelemään...

Vuorovaikutukseen pohjautuva työskentely on altis väärinymmärryksille, vastakkaisille tulkinnoille sekä pahan ja vääryyden kokemuksille. Jonkin osapuolen kuulematta jättäminen voi mennä ohi huomaamatta ja tarkoittamatta. Herkällä alueella liikuttaessa tulee helposti väärin ymmärretyksi ja sanoneeksi jotain sellaista, mikä voi tuntua asiakkaasta mitätöinniltä. (Laitinen ym. 2007, 80.)

Erilaisten menetelmien kaavamaisuuden pohdinta tulee useammassa yhteydessä esille. Tämä kertonee siitä, ettei monipuolisten välineiden käyttöön välttämättä ole tottumusta. Ammatillinen menetelmäosaaminen on osa ammatillisuutta. Työmenetelmiä ei välttämättä ole mielletty osaksi arjen asiakastyötä ja kynnys uusien menetelmien käyttöönottoon on korkea (Timonen-Kallio 2009, 8).

Laatu luo edellytykset asiakkaiden palvelemiselle (Outinen ym. 1994, 16). Vaikkakin myönteinen työn tekemisen asenne, motivaatio ja paineensietokyky ovat lähinnä persoonaan liittyviä ominaisuuksia, nostetaan ne analyysin perusteella työn laadullisuutta kuvaaviksi tekijöiksi. Ne voivat kuvastaa laatua siksi, että niihin voi itse vaikuttaa kehittämällä itseään. Kehittämällä omaa valmiuttaan kohdata haastavia tilanteita, kehittää samalla ammatillisuuttaan ja laatua työskentelyssään. Työryhmän mielestä oman asenteen säilyttäminen kiireestä huolimatta koetaan haasteeksi, mutta asioihin keskittyminen siihen ratkaisuksi. Motivaatioon katsotaan pystyttävän itse vaikuttamaan, mikäli asioihin haluaa perehtyä ja niille hakea merkityksellisyyttä omassa työssään. Kiireen ja paineen sietokyky ovat myös kehitettävissä olevia asioita, joihin voi hakea erilaisia keinoja kehittääkseen itseään, esimerkiksi itsensä johtamisen keinoin. Nähdään, että työn laadullisuus lähtee ihmisten kanssa tehtävässä vuorovaikutustyössä omasta itsestään. Itsensä kehittämisen ja johtamisen taitoja tulisi siis kehittää. Suunnitelmallisuus ja reflektiivisyys tukevat ammatillisuutta yhdessä laadullisuuden kanssa (kuvio 10).



Kuvio 10. Työntekijältä edellytetään ammatillisuutta

Työn haasteellisuutta voi tasapainottaa pilkkomalla sitä osiin eli esimerkiksi prosesseiksi. Myös Ritala-Koskinen (2003, 103) ja Toikko (2012, 66) muistuttavat, että lastensuojelutyön kehittämisen edellytyksenä on työssä onnistumisen edellytysten erittelemine

prosesseiksi; millaisten prosessien tuloksena saadaan tilanteen merkittävää kohentumista aikaan. Ammatillisen osaamisen vahvistaminen on myös yksi osatekijä lähestyttäessä asiakaslähtöistä toimintatapaa (Toikko 2012, 66). Työn suunnitelmallisuutta kehittämällä voi pyrkiä lisäämään myös laadullisuutta ja ammatillisuutta. Aiemmin todettu lausahdus: ”Kun tietää mitä tekee, onnistuu”, kuvaa hyvin tätä suunnitelmallisuutta. Toiminnasta tulee harkittua ja perusteltua, kun pysähtyy sitä välillä arvioimaan ikään kuin ulkopuolisin silmin.

Työorientaation sisäistäminen ja reflektion kautta käytäntöön soveltaminen auttaa työntekijöitä pitämään yllä jotakin tiettyä orientaatiota tehdessään kyseessä olevaa tehtävää. Työntekijän on tärkeää itsekkin ymmärtää, mitä ja miksi on jotakin tehtävää tekemässä, vaikkakin lastensuojelu itsessään on selkeä tehtävä. Lapsia suojellaan kaltoin kohtelulta, mutta miten ja miksi niin täytyy tehdä ja miten se tehdään yhdessä toisten työntekijöiden kanssa. Tällaisten pohdintojen läpi käyminen työryhmässä on tarpeen, että työtä voidaan yhdenmukaistaa paikallisella tasolla. Ammatilliset opinnot ja lain tuntemus on tärkeä perusta ammatillisuudelle, mutta sen lisäksi tietoa ja taitoa on hyvä opetella hyödyntämään siinä toimijajoukossa, jossa työskennellään. Eri ammattien erojen pohdinta ja esimerkiksi sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden työtehtävien erojen syvällisempi pohdinta on myös tarpeen, että välttyttäisiin päällekkäiseltä työltä ja sitä kautta resurssien tuhlaamiselta.

6.3 Työvälineen kehittäminen

Tässä opinnäytetyössä on ollut tarkoituksena tuottaa toimiva prosessikuvaus lastensuojelutarpeen selvittämisvaiheeseen ammatillisen toiminnan ja työvälineeksi. Työvälineen on tarkoitus tukea työntekijää konkreettisenä työkäytönä. Työvälinettä on kehitetty neljännen tapaamisen jälkeen. Kirjallisuudessa puhutaan yhtä hyvin mallinnuksesta, työmallista tai prosessikuvauksesta. Kehittynyt työmalli on saatavilla olleista tiedoista ja valmiista malleista muokattu versio Ilomantsilaisia kehittämistarpeita arvostaen (ks. liite 2).

Asiantuntijana kehittyminen nähdään monitasoisena, jossa ajattelua ja käytäntöä kehitetään. Mallintamalla omaa työtään kyseenalaistetaan omaa ja yhteistä toimintaa tietoisesti. Mallinnuksella tapahtuva sosiaalityön prosessin analyysi ja kuvaus voidaan määritellä kriittis-reflektiiviseksi menetelmäksi. Tässä menetelmässä pyritään yhdistämään prosessiin liittyvien toimijoiden yhteiset näkemykset prosessin kehittämiseksi ja kuvaamaan näin muodostunut uusi toimintamalli. (Niskala 2010, 279–280.) Ilomantsilaisessa kehittämistoiminnassa tapahtui juuri edellä kuvatulla tavalla. Työryhmä otti käsittelyyn oman tapansa toimia ja he halusivat muokata sellaisen toimintamallin, mikä täyttää kriteerit: selkeä ja yksinkertainen prosessikuva, jossa on samalla tarkistuslista toimenpiteistä, joita prosessiin olennaisesti ja lailla määräten kuuluu.

Mallinnus on tehty organisaation ammattilaisten kesken. Siinä puretaan ja rakennetaan uudelleen paikallinen lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun prosessin osa. Mallinnuksessa saadaan aikaan oman toiminnan pohdintaan suhteessa asiakkaaseen, toimintaympäristöön ja muihin toimijoihin. (Niskala 2010, 279.)

On vaikea määritellä miten liitteessä 2 olevaa työmallia nimittäisi ja nimitys on vaihdellut ja muotoutunut koko kehittämisprosessin ajan uudeksi. Toimintaperiaatteen tason kannalta ajateltuna sen nimi voisi olla tarkistuslista tai työväline, koska se sisältää paljon tietoa lain sisällöstä ja suosituksista sekä ohjeistuksista. Prosessitasolta nimitettyä sitä voi kuvata yhtäläillä prosessikuvaukseksi tietystä osasta lastensuojelua. Tyypilliseen prosessikuvaan ei yleensä liity niin paljon asiaa kuin tässä mallissa on. Kohtaamisen tasolla lapsille ja perheille tulee tehdä erillinen yksinkertaistettu kaavio selvittämisen vaiheen etenemisestä. Näin ollen päädytään kehitettyä mallinnusta nimittämään jatkossa toimintamalliksi, koska sen ensisijainen ja lähtökohtainen tarkoitus oli tukea työntekijöitä työvaiheen toteuttamisessa.

Lastensuojelutarpeen selvittämisen toimintamallin kehittämisen merkitystä voidaan tarkastella useasta näkökulmasta. Sen on sanottu auttavan perehdyttämisessä, joka helpottaa sekä olemassa olevien ja uusien työntekijöiden työtä. Sen lisäksi toimintamallissa on erotettu sosiaalityöntekijän vastuulla olevat tehtävät työparin tehtävistä. Tämä säästää aikaa, koska työvaihetta tehtäessä ei tarvitse erikseen tapauskohtaisesti asiasta neuvotella. Toimintamalliin on koostettu kaikki asiat huomioiden, työntekijä voi luottaa malliin ja halutessaan tarkennuksia, voi asian aina tarkistaa esimerkiksi lastensuojelulaista.

Mallin sisäistämisen jälkeen se voi toimia muistin virkistykseenä aiheesta. Tämän mallin avulla uskotaan saatavan myös tarvittava vuorovaikutus syntymään, sillä se ohjaa hyvin voimakkaasti asiakkaan osallisuuden lisäämiseen. Toivottavasti myönteinen yhteishenki lisääntyy läpinäkyvyyden vuoksi sekä asiakkaat voivat paremmin luottaa työntekijään, kun hän osoittaa hallitsevansa työnsä.

työnjakoa riittävästi huomioiva työkalu...

sellainen käytännöllinen ja hyvä työkalu ja malli, millä voidaan tsekata että kaikki mahdollinen on otettu huomioon...

myö tiijetään miten meidän täytyy toimia... kun se sisäistetään, niin eihän me tarvita kuin vilasta sitä... tässä on se sabluuna...

apukortista nähdään vaiheita mitä täytyy tehdä ja huomioida se, ettei jää teke-mättä ja ydinkysymykset on laitettu näihin melkein kaikkiin alle ja se kiteytyy siinä...

kokonaisuus on sellainen polku, jota pitkin kulkea ja joita pitkin tehdään ja pitäisi tarvittava vuorovaikutus saada syntymään lapsen ja perheen kanssa...

Toimintamallia kehitettäessä merkittävänä tietona kolmannessa kehittämisspajassa nousi esiin työajan käyttö lastensuojelutarpeen selvittämisessä. Jo selvittämisen vireille tulo-vaiheessa on tärkeää suunnitella ja aikatauluttaa perheen kanssa tapahtuva toiminta omaan kalenteriin vaihekohtaisesti. Ilman aikataulusuunnitelmaa voi olla hankalaa sovi-tella aikoja yhteen myöhemmin. Aikataulusuunnitelma toimii myös pidemmän välin resurssikuvauksena ja auttaa myös asiakastyön hallinnassa. Kuten todettu, asiakkuuden lähtötilanne lastensuojelun alkuvaiheessa, on haastava ja siihen kannattaa satsata resurs-seja.

Toimintamalli otetaan käyttöön Ilomantsissa mahdollisesti kesäkuuhun 2014 mennessä. Mallin käyttöönotto edellyttää koulutusta ja sen mahdollisuuksia selvitellään parhail-laan. Opinnäytetyön tulokset esitellään työryhmälle toukokuussa 2014, jolloin voi olla mahdollista myös käydä läpi toimintamallin ydinkohtia uudestaan.

7 Johtopäätökset

Tässä luvussa käydään läpi aineiston analyysissä esiin nousseita käsitteitä, keskeisimmät tulokset ja niiden merkitys. Tarkoituksena on myös selkiyttää saatuja tuloksia. Johtopäätöksiä esittäessä pohditaan tulosten merkitystä yleisesti sekä toteutusalueella. Kokonaisvaltaisesti pohdittaessa kehittäjä harkitsee useampia tulkintoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 225.) Lisäksi pohdiskellaan toimintatutkimuksen prosessia, luotettavuutta ja eettisyyttä. Myös esiin tulleita jatkokehittämisehdotuksia esitellään.

Opinnäytetyön aineiston analyysin perusteella tulkitaan siis lapsikeskeinen perhelähtöisyys työtä ohjaavaksi periaatteeksi ja työorientaatioksi toimintaperiaatteen tasolla. Prosessin tasolla se toimii käytännössä toimintamallina. Kohtaamisen tasolla se on tapa kohdata lapset ja perhe sekä pyrkimys osallistaa heitä lastensuojelutarpeen selvittämiseen yhdessä lastensuojelun työntekijöiden kanssa. Kaikilla sosiaalityön tasoilla tarvitaan toimintamallia, joka selventää prosessin etenemistä niin asiakkaalle kuin työntekijällekkin lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheessa. Koko toimintamallia voi hyödyntää asiakastyön hallinnan kehittämisessä jatkossakin. Sen kaltaista toimintamallin rakentamista voi jatkaa myös muihin lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun osaprosesseihin.

7.1 Lapsikeskeinen perhelähtöisyys työorientaationa

Kohtaamisen eri tasot on hyvä muistaa lastensuojelutarpeen selvittämisessä. On syytä kiinnittää huomiota vanhempien kokemukseen lapsesta ja hänen arjestaan. Mutta yhtä lailla tulee kiinnittää huomiota lapsen omiin kokemuksiin ja tunteisiin. Lapset ja vanhemmat muodostavat yhdessä sen arjen perhe-elämässä, josta lastensuojelun sosiaalityöntekijän tulisi selvittää se olennainen. Olennaisen ja tuettavan asian löytäminen yksilökohtaisesti on tärkeää, sillä saadaan tuettua lapsen parempaa etua. Vastaus siihen, mikä on kenenkin perheeseen ja lapseen olennaisesti vaikuttavin seikka, jolla perhettä saadaan tuettua ja lapsen etua pidettyä yllä, on hedelmällisessä yhteistyössä löydettyä. Palautan tässä vaiheessa mieleen Ervast ja Tulensalon (2006, 27) osan kuvasta (kuvio 11) kohtaamisen tasoista lapsen ja perheen arjesta:



Kuvio 11. Kohtaamisen tasot (Ervast & Tulensalo 2006, 27)

Koko perheen aktiivinen kuuleminen oli mielenkiintoinen löydös tässä kehittämistoiminnassa. Työryhmä kuvasi aktiivista kuuntelemista esiin tulevien ristiriitojen avoimella käsittelyllä, asiakkaan erilaisten tuntemuksien rohkealla esiin tuomisella. Työryhmä puhui myös siitä, että perheen kanssa toimiminen tulisi tapahtua niin, ettei inhimillisyys unohtuisi. Aktiivinen kuuleminen, kuunteleminen - ja mielellään lisättäisiin myös kohtaaminen - vaikuttaa menetelmältä, johon tulisi pysähtyä. Työryhmä vaikutti pohdiskelevan enimmäkseen vuorovaikutukseen liittyviä haasteita perheen vanhempien kanssa niin, että vanhemmat ovat haastavia. Tuleeko vuorovaikutustilanteeseen osa haastavuudesta siitä asetelmasta, mikä on usein jo valmiiksi olemassa lastensuojelutyöhön uuden perheen kanssa ryhtyessä. Vanhemmat pelkäävät ja ovat ikään kuin altavastaajana ensi kohtauksella lastensuojelun toimissa. Kutsukirje tulla tapaamaan lastensuojelun sosiaalityöntekijää antaa perheelle väistämättä ajatuksen oman toiminnan virheellisyydestä ja syyllisyydestä. Nämä tunteet voivat olla yksi este avoimelle keskustelulle sosiaalityötoimistossa. Luottamuksen rakentaminen lähtee jokaisessa uudessa asiakastilanteessa alusta.

Kiireisessä lastensuojelun arjessa helposti herkkyys kuulla ja aistia perheen tilannetta voi jäädä helposti huomioimatta. Lastensuojelun työntekijät voivat astua itse kehitettyyn ansaansa. Sen lisäksi, että on tärkeää tiedottaa, millainen prosessi on meneillään lastensuojelutarpeen selvittämisessä, on hyvä myös herkistyä kuulemaan ja kokemaan perheen jokapäiväistä elämää. Positiivisia kokemuksia luomalla saadaan vähitellen negatiivista asennetta vähennettyä. Lastensuojelun työntekijät ovat asiakaspalvelun ammatti-

laisia, joiden palvelu muodostuu sekä erilaisista palvelutuotteista (avohuollon tukitoimet yms.) sekä merkittävistä kohtaamisista. Nämä merkittävät kohtaamiset tulisi rakentaa suunnitellusti niin, että useista kohtaamistilanteista tulisi lopulta enemmän kuin osiensa summa. Vetoketjustratégiaan viitaten jokainen tapaaminen nivoo yhteen sitä tavoitetta, jota oltiin saavuttamassa. Näin ollen jokainen tapaaminen tarvitaan tehdä yhtä huolella, jos joku jää välistä tai huonosti hoidetuksi, joudutaan siihen ns. vetoketjun mutkaan palaamaan takaisin jossakin vaiheessa.

Vaikka lastensuojelutyö on jo itsessään haastavaa, se ei voi välttyä myöskään ulkoisilta haasteilta. Tietoyhteiskunta haastaa työn asiakastyön lisäksi myös julkisuudesta päin (ks. Heikkinen 2013). Yleisen vallitsevan keskustelun ja uutisoinnin perusteella Suomessa on alkanut lisääntyä julkinen puhe lastensuojelun toimenpiteitä vastaan. Julkisesti ihmetellään sosiaalityön toimia ja haetaan ymmärrystä perheille. Harmillista näissä tilanteissa on se, että julkisuudessa voidaan käsitellä asiaa ja tarinaa yleensä vain pettyneiden vanhempien näkökulmasta. Tällöin tarinasta jää uupumaan olennainen, eli lapsen kokemus arjesta. Lapsen todellisen kokemuksen selvittäminen ja sen turvalliseen ja tasapainoiseen suuntaan saattaminen on lastensuojelun perustehtävä: lapsen suojelu kaltoin kohtelulta ja häntä vaurioittavilta kokemuksilta. Tilanne lastensuojelun työntekijöiden ja lasten vanhempien välillä voi ajautua vastakkain asetteluun ja vanhempien pettymysten kautta asia pääsee julkisuuteen, ellei yhteistyön mahdollisuutta lapsen katsoen voida löytää.

Lastensuojelun asiakirjoihin merkitään yksittäinen lapsi asiakkaaksi. Tästä käytössä olevasta dokumentointitavasta voisi päätellä, että asiakkaana automaattisesti on yksittäinen lapsi. Tämän yksittäisen lapsen asioita tarkastellaan. Kuitenkin analyysin perusteella vaikuttaa siltä, ettei yksittäisen lapsen ääni vielä kuuluisi riittäväällä tavalla lastensuojelutarpeen selvittämisen orientaatiossa paikallisella tasolla. Se miten työryhmä koee onnistuvan työssään, vaikuttaa painottuvan vanhempien kanssa toimimiseen ja heidän kanssaan asioita edistävän vuorovaikutuksen hakemiseen. Pääpaino lastensuojelun työskentelyssä tulisi olla lapsen ja vanhemman välisessä vuorovaikutuksessa ja heidän arjessaan (Laitinen ym. 2007, 69–71). Vaikuttaa siltä, että nyt työntekijän energiaa kuluu enimmäkseen työntekijä - vanhempi väliseen suhteeseen. Saattaa olla kyse siitä, että lapsia ei kohdata vielä tarpeeksi, jolloin se ei nouse edes tärkeimpien asioiden listalle. Vai johtuisiko se kenties siitä, että vanhempien kanssa työskentely on koettu haasta-

vammaksi kuin lasten. Aineiston perusteella tätä ei voi päätellä. Olisi voinut ennakkoon ajatella, että lasten asioiden pohtimiseen liittyvät seikat olisivat nousseet enemmän puheenaiheeksi selvitetessä tärkeitä seikkoja lastensuojelutarpeen selvittämisessä.

Lapsen ja vanhemman välisen sidoksen huomioiminen tekee lastensuojelusta sekä vanhempi- että lapsilähtöisen. Kiintymyssuhdeteorian mukaan lapseen liittyvä laiminlyönti nähdään lapsen ja vanhemman välisenä vuorovaikutuksen häiriönä. Tästä näkökulmasta katsottuna häiriö paikantuisi lapsen ja vanhemman väliseen vuorovaikutukseen eikä ainoastaan joko lapseen tai vanhempaan. Lapsen lisäksi myös vanhemmat tarvitsevat turvallisen vuorovaikutussuhteen tarjoamaa pitkäaikaista tukea. Myös vanhempi - lapsi-suhde kaipaa tukea. Asiakkaan määrittämisen tarkennus on paikallaan, koska käsitykset työn kohteesta määrittävät prosessiin pääseviä toimijoita. Asiakkaan määrittäminen selvittää siten myös työskentelyprosessia. (Laitinen ym. 2007, 69–71.) Edellä esitetyn perusteella vaikuttaa siltä, että keneen työskentelyä kohdistetaan ja missä vaiheessa, olisi syytä pohtia. Lastensuojelutarpeen selvittämisessä tulisi kyetä kohdistamaan katsetta rohkeammin lapseen. Toisaalta voi myös pohtia sitä, olisiko tarpeen nimetä työntekijät, joista toinen toimii enemmän lasten ja toinen aikuisten kanssa.

Asiakkuutta määrittäessään sosiaalityöntekijä on monessa roolissa: hän tutkii ja arvioi, päättää asiakkuudesta, tukee asiakkaita ja järjestää heille palvelua ja tulkitsemansa tarpeen mukaan. Sosiaalityöntekijä valmistelee, päättää ja toimeenpanee tekemänsä päätökset, eikä ole ihme jos asiakkaan ja työntekijän välinen luottamus ailahtelee ja toiminnan aikaan helposti herää ristiriitaisia tunteita. (Kääriäinen 2003, 13–14.) Avun tarve, ongelmat perheessä tai huoli lasten tilanteesta ovat hyvin henkilökohtaisia asioita. Niiden käsittely vaatii ammattilaiselta kunnioittamista, hyviä vuorovaikutustaitoja ja aitoa halua kuulla asiakkaidensa ajatuksia ja kokemuksia omasta elämästään. Vaikeitakin asioita on helpompi kuulla, kun vuorovaikutus on avointa ja se perustuu luottamukseen ja kunnioitukseen. (Kananoja, Lavikainen & Oranen 2012, 8).

Asiakastyön ymmärrykseen ja hallintaan vaikuttavaa työmenetelmää lähdettiin hakemaan kehittämistoiminnalla. Työntekijät voivat tiettyyn pisteeseen saakka kehittää omaa toimintaansa, mutta asiakasmääriä ei voi rajoittaa muutoin, kuin nostamalla lastensuojelun asiakkaaksi pääsevien rajaa. Ilomantsissa kehittämistoiminnan aluksi ei erotettu varsinaista asiakkaaksi tulovaihetta, vaan asiakkaaksi on päässyt ilmeisesti il-

man vaiheittaista ja systemaattista tarveselvittelyä. Järjestyksessään toisessa kehittämisspajassa työryhmä kuvasi asiakkuuden alkaneen lastensuojeluilmoituksesta tai jonkin päätöksen jälkeen. Se miten asiakkaaksi pääsee, tulisi tarkennetuksi lastensuojelutarpeen selvittämisen systemaattisella toteutuksella. Tällä toimenpiteellä arvioidaan tarkkaan lapsen ja perheen tilannetta ja se toimii porttina pitkäjänteisellä ja suunnitelmallisella lastensuojelun avohuollon asiakkuudelle. ”Lastensuojelun sosiaalityöntekijät eivät voi säädellä asiakkaidensa määrää tai laatua, vaan vastuu on kannettava kaikista, myös yhteistyöhaluttomista lastensuojelun tarpeessa olevista asiakkaista” (Kääriäinen 2003, 12).

Julkisissa palveluissa varaudutaan asiakkaiden kasvaviin vaatimuksiin palvelujen laadusta ja siitä, että saa tarpeidensa mukaista palvelua. Asiakaspalvelussa toimiville viranhaltijoille koituu osaamispaineita. (Virtanen & Wennberg 2007, 70.) Perheellä voi olla yhtä aikaa tarpeita saada selvitettyä ongelmia, jotka liittyvät lapsen päivähoitopaikan saamiseen, toimeentulo-ongelmiin, vanhempien työllistymiseen, toisen puolison lääkkeiden väärinkäyttöön, parisuhdeongelmiin, lapsen kuulovammaan (lapsia perheessä useampia), murrosikäisen kotiintuloaikoihin liittyviä asioita ja vanhempien nettipeliin riippuvuuteen.

Perhe ja myös yhteistyökumppanit odottavat saavansa kunnan sosiaalialan edustajalta kokonaisvaltaista palvelua (Virtanen & Wennberg 2007, 70). Positiivista asiakkaan näkökulmasta on edellä kuvatussa tilanteessa se, että pienessä kunnassa suurin osa edellä esitetystä tarpeista tulee todella käsitellyksi saman sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan luona. Ei ehkä kuitenkaan samalla kertaa, mutta lupaus asioiden käsittelyyn ottamisesta voidaan antaa. Prosessiajattelun kannalta tilanne on todella haastava. Sama asiakas voi nee siis käsityksen mukaan olla samanaikaisesti eri osaprosesseissa asiakkaana. Tilanteen tekee haastavaksi myös se, ettei asiakas välttämättä ymmärrä asioiden sujuvan tiettyssä järjestyksessä ja tiettyjen palveluiden hoituvan jostakin muuta kautta. Sosiaalipalveluita pidetään usein monen asian kuntoon laittamisen tahona. Prosessimaisuus ja sen kuvaamisen tärkeys asiakkaalle korostuu tästäkin työn jäsentämisen näkökulmasta.

Sosiaalityön odotetaan palveluna olevan tulevaisuudessa kustannustehokkaampaa. Asiakkuuksien tulisi olla lyhyempiä ja asiakkuuksien aikaan tapahtuva toiminta vaikuttavampaa. Näin ollen tulisi kehittää keinoja, miten myös sosiaalityön asiakkuuksista saa-

taisiin lyhyempiä, jolloin niistä tulisi kustannustehokkaampia. Tämä vaatisi sitoutuneempia, avoimempia ja luottamuksellisimpia yksittäisiä kohtaamisia asiakkaiden ja työntekijöiden välille. Tällöin jokaisella kohtaamisella olisi merkitys ja selkeä tavoite kyseisessä prosessissa. Jotta asiakkaat olisivat sitoutuneempia, tulisi heille kohdennetut palvelut olla ns. osuvia ratkaisuja eli niiden tulisi ruokkia heidän motivoituneisuuttaan yhteistyöhön. Avoimella ja läpinäkyvällä työskentelyllä sekä odotusten ja kokemusten tasapainottamisella tämä voitaisiin saada aikaan. Kun asiakasprosessit ovat selkeämmät, pystytään asiakkaalle kertomaan paremmin, mihin ollaan ryhtymässä ja sitouttamaan hänetkin mukaan toimimaan. Tämä vaatii työntekijöiltä erityisen hyvää ammattitaitoa ja kokonaisvaltaista ymmärrystä asioista, mitä ja miksi ollaan tekemässä. On tärkeää myös kuvata se, mitä asiakas näillä tapaamisilla mahdollisesti saa ja mitä se vaatii häneltä itseltään.

Lapsia ajatellessa kustannustehokkuudesta puhuminen tuntuu julmalta. Toisaalta kustannustehokkuus juuri lasten kanssa toimiessa pitäisi olla yksi tärkeä arvo työssä. Kun asian kääntää niin, että juuri lastensuojelun asiakkaiden tulisikin saada pikaista apua tilanteisiinsa, näkee asian positiivisemmin. Se, että vaurioitavissa elämän olosuhteissa kasvavia lapsia pystyttäisiin auttamaan vaikuttavammalla tavalla mahdollisimman pian, olisi lastensuojelu kustannustehokasta ja kannattavaa näkökulmasta riippumatta. Tällöin ei tarvitse miettiä säästetäänkö taloudellisesti vai lapsen etua ajatellen.

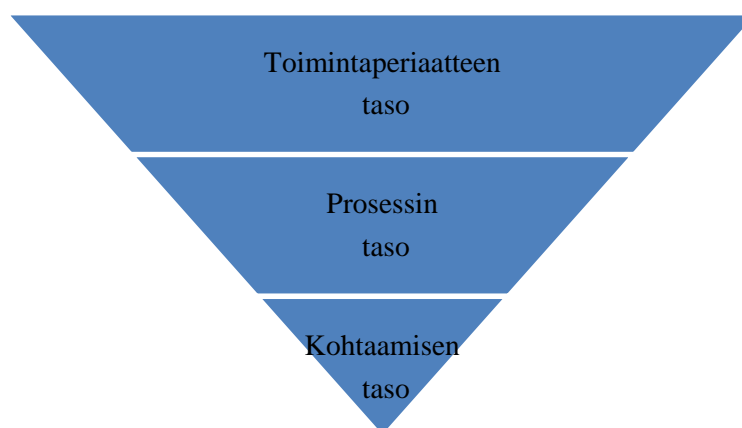
Lapsuus nähdään yhteiskunnallisena ilmiönä. Lapset on hyväksytty ja heitä on tutkittu sosiaalisina toimijoina, jotka elävät, kasvavat, kehittyvät muiden heille valmistamissa sosiaalisissa maailmoissa. He rakentavat aktiivisesti omaa elämäänsä ja elinympäristöön ja osallistuvat tällöin myös ympäristönsä muovaamiseen. Näiden sosiaalisten toimijoiden tekemiset ja vaikutukset yltävät pedagogisoituihin elämän piireihin, mutta myös talouteen, politiikkaan ja kulttuuriin asti. Lapsia tulisi kunnioittaa yhtenä informaation lähteenä lapsiin liittyvissä tutkimuksissa. (Alanen 2007, 175.)

Lapset nähdään sosiaalisina toimijoina ja mahdollisina sellaisen tiedon tuottajina, jota aikuisilta ei voi saada. Lapselta voi saada ajatuksia hänen omista kokemuksistaan ja omaan elämään liittyvistä tulkinnoista. (Ervast & Tulensalo 2006, 24.) Ervast ja Tulen

salo (2006, 26) muistuttavat, että lapset tulisi nähdä asianosaisina, vaikka olisivat traumaattisessa tilanteessa. Lapsilla katsotaan olevan samanlainen oikeus saada apua selviytymiseen kuin aikuisillakin.

Lasten kanssa toimiessa olisi syytä huolehtia riittävästä ajan varaamisesta, jotta lapsen kohtaamisen tilanteesta saisi muodostettua mahdollisimman leppoisan ja luontevan. Tämä siitäkkin syystä, että usein vanhemmat ovat ehtineet luoda lapsilleen valmiiksi jo tietynlaisen mielikuvan sosiaalialan työntekijöistä. Lapset usein jännittävät ja ovat varuksellisia uutta ihmistä kohdatessa, myös sosiaalityöntekijää kohdatessa. Työryhmä arvioi olevan tarpeen varata aikaa noin viikon verran yhtä lasta koskevaan lastensuojelutarpeen selvittämiseen (kahdelta työntekijältä). Selvittämistä ei ole koskaan mahdollista eikä järkevääkään tehdä samalla viikolla alusta loppuun, vaan se ajoittuu kolmen kuukauden ajalle. On kuitenkin tärkeää hahmottaa myös ajallisesti, kuinka kauan tällainen asiantuntijatyö vie aikaa konkreettisesti. Näin pystytään kuvaamaan myös päättäjille ja esimiehille, millaisesta työn osasta ajankäytöllisesti onkaan kyse. Samoin työntekijä itse voi varautua ajallisesti suunnitellessaan työtään.

Opinnäytetyön tulokset työntekijän edellytyksistä on mahdollista kiteyttää Muukkosen (2008, 33) kuvaaman sosiaalityön tasojen mukaan. Sama kuva (kuvio 12) on osa Ervast ja Tulensalon (2006, 27) kirjassa esitetystä kuvasta. Näissä edellä esitetyissä tuloksissa on havaittavissa samat sosiaalityön tasot:



Kuvio 12. Sosiaalityön tasot (Muukkonen 2008, 33)

Toimintaperiaatteen tasolla on huomioitu lastensuojelun työntekijöitä ohjaavia lain olennaisimpia kohtia. Toimintaperiaatteita voivat olla myös muut normit, arvot, asenteet ja työn tavoitteet. Normeista ja laeista voi kukin tehdä omat tulkintansa. Omat asenteet voivat olla tiedostamattomia tai vaikuttavat epämääräisesti. Toimintaperiaatteisiin vaikuttaa koulutus, elämäkokemus sekä työntekijän omat arvot. Valitut tai ajan kuluessa muovautuneet toimintaperiaatteet ohjaavat työn kohtaamisen ja prosessin tasoa ja päinvastoin. Prosessin taso sisältää työntekijän tekemiä työvaiheita ja sisältöjä. Kohtaamisen taso on asiakaskeskeisessä vuorovaikutuksessa tapahtuva taso. (Muukkonen 2008, 33, 60.)

7.2 Toimintamallin hyödynnettävyys

Kehittämistoimintaa aloittaessa pyrittiin tuomaan esiin kaupallisen alan asiakkuusajattelun sovittamista paikalliseen sosiaalityöhön. Sen mukaan ”asiakkuus on asiakkaan ja yrityksen välinen prosessi, joka koostuu asiakaskohtaamisista, joiden aikana yrityksen ja asiakkaan arvontuotantoprosessien välillä tapahtuu resurssien vaihdantaa” (Storbacka & Lehtinen 2005, 15). Tällä keskustelulla pyrittiin ikään kuin muistuttamaan, tapaamisten suunnitelmallisuuden tärkeyttä, sen lisäksi, että jokaista tapaamista yksistään pidetään merkityksellisenä.

Kehittämistoiminnan aikana valmistunut toimintamalli on hyödyllinen työntekijän oman työn kehittämisen apuväline alussa, jolloin uutta työvaihetta otetaan käyttöön. Se toimii myös osana lastensuojelun dokumentointia eli osana asiakastyön läpinäkyvästi esiin tuomista niin asiakkaille, yhteistyökumppaneille kuin lastensuojelutyötä ohjaaville tahoille. Se kuvaa asiakastyötä osana lastensuojelun prosessia eli prosessikuvana kuvaa lastensuojelutarpeen selvittämiseen liittyvää toimintojen ketjua, jossa on huomioitu kaikki vaiheet ja toimenpiteet. Näiden toimenpiteiden avulla saadaan asiakkaalle luotua arvoa, joka tässä toimintojen ketjussa tulee olla lastensuojelutarpeen selvittämisellä aikaan saatu tieto. Tietoa kerätään siis siitä, että tarvitseeko kyseessä oleva lapsi lastensuojelun asiakkuutta jonkin aikaa elämässään tasapainottamassa ja eheyttämässä hänen elämänsä.

Lastensuojelutarpeen selvittämisen yhteenvedossa nivotaan yhteen se työskentely, mitä koko selvittämisen aikaan on tehty. Lapsen tarpeiden esiin tuomisen lisäksi siinä olisi

hyvä tuoda esiin myös lapsen ja perheen voimavaroja ja edellytyksiä hyvälle elämälle (ks. Paaso 2010, 64). Tämä selvittämisvaihe on tärkeä vaihe myös voimavaraistamisen kannalta. Tämä osa prosessi olisi tehnyt tärkeän tehtävän, mikäli se pystyisi jo prosessin aikana vahvistamaan vanhemmuutta ja esittämään korjattavissa olevat epäkohdat niin, ettei edes asiakkuutta tarvitsisi jatkaa selvittämisvaiheen jälkeen. Näin käydessään toimintamalli olisi hyödynnetty ennalta ehkäisevästä näkökulmasta. Tämä ajatus nostaa myös vaiheen merkitystä.

Lapsen kanssa – hankkeessa kehitetty prosessikuvauksessa tilannearviosta on tuotu esiin lasten ja vanhempien kanssa tapahtuvat tapaamiskerrat ja niiden sisältö. Lastensuojelutarpeen selvittäminen on havainnollistettu myös kuvan muotoon. Näiden kuvien informaatiotaso, ei tyydyttänyt ilomantsilaista työryhmää. (Muukkonen 2008, 39–40.)

Lastensuojelutarpeen selvittämiseen liittyvän kehittämis- ja tutkimuslähteiden perusteella vaikuttaa siltä, ettei vastaavanlaista tiivistä ja selkeää toimintamallia ole vielä käytössä. Kehitetyllä työvälineellä ja toimintamallilla uskotaan olevan käyttöä, ainakin alueellisesti ellei jopa valtakunnallisesti. Paikallisesti malli koetaan hyväksi ja merkitykselliseksi. Sen perusteella, ettei sitä ole otettu vielä käyttöön, vaikuttaa siltä, että käyttöön ottaminen koetaan haasteelliseksi. Käyttöön ottamisen viivästyminen selitetään työntekijöiden kiireellä ja sosiaalityöntekijän vaihtumisella edelleen. Voinee pohtia syytä myös siihen, miksi aiemmat valtakunnalliset mallit eivät ole kohdanneet vuoden 2008 jälkeen paikallista toimijajoukkoa. Jatkossa saattaisi olla tarpeen asettaa valtakunnallisten ohjeita tai suosituksia erilaisten toimintamallien käyttöönottamiselle. On syytä pohtia, miksi lain säätäminen ei ole riittänyt kyseisen vaiheen käyttöön ottamisessa. Erilaisten työvälineiden käyttöön ei työryhmässä vaikuta olevan ajan puutteen lisäksi uskallusta vai voisiko kyse olla jopa motivaatiosta. Esimiehen antamalla tuella asiaa kohtaan olisi saattanut olla myös merkitystä.

Toimintatutkimuksen aikana muodostettu tieto on hyödynnettävissä yleisesti. Lastensuojelutyötä tehdään valtakunnallisesti ja työryhmän esille tuomat ajatukset ovat varmasti tuttuja sosiaalialalla työskenteleville. Aktiivinen kuunteleminen on merkittävä taito vuorovaikutustyössä. Sitä voi kehittää persoonallisten ominaisuuksien tueksi harjoittelemalla ja tarttumalla rohkeasti sellaisiin epäkohtiin, jotka uhkaavat haitata

yhteistyöskentelyä perheen lapsen tai lapsien edun vuoksi. Asiakkaan negatiiviset tunteukset ja ristiriitojen esiin tuleminen ovat siis merkkejä siitä, että jokin vuorovaikutuksessa tai asiakkuusprosessissa ei ole onnistunut. Ne voivat olla se ”mutka vetoketjussa”, johon täytyy palata (vrt. vetoketjustrategia).

7.3 Kehittämispöytätyön toteutuksesta

Kehittämistoiminta aloitettiin kesäkuussa 2012 tarpeen kartoittamisella. Tätä vaihetta kesti puoli vuotta, jonka jälkeen kehittämistoiminnan toteutus tapahtui seuraavan puolen vuoden aikana. Raportin kirjoittaminen on kestänyt noin vuoden. Raporttia kirjoittaessa tiedon vähittäinen muodostus ja sen jäsentyminen ovat vieneet aikaa muutaman kuukauden. Käytetty aika tähän kehittämispöytätyöstä oppimiseen menetelmiseen on ollut todella tarpeen. Myös kehittämispöytätyön toteutuksen väliin tarvittiin aikaa, vaikka palautteissa kritisoitiin pöytätyön olleen liian harvoin ja asioiden käsittelyjen välissä liian pitkä aikaväli. Käytännössä työkiireiden vuoksi kehittämispöytätyötä ei saatu sovittua toteutumaan nopeammin. Tässä vaiheessa asiaa tarkastellen lopputuloksen näkökulmasta kehittämispöytätyön toteutumisesta ei olisi ollut järkevää kiirehtiä. Joskus asioiden on hyvä antaa kehittyä ja muodostua vähän itsestäänkin. Kaiken kaikkiaan kehittämistoimintaan on aikaa kulunut kaksi vuotta kaikkine vaiheineen.

Ilomantsissa ei ole aiemmin vastaavalla tavalla paneuduttu jonkin tietyn asian läpiviemiseen lastensuojelun tehtävissä. Kokemus tämänkaltaisesta kehittämisestä lastensuojelussa antaa rohkeaa esimerkkiä seuraavan kehittämisosan läpiviemiselle. Kehittämispöytätyön toteutustavasta tuli paljon palautetta myös fokusryhmäkeskustelussa, jonka palaute on esitelty aiemmin luvussa Kehittämispöytätyön arviointi ja reflektio.

Kehittämistoiminnan aikana on vahvistunut ajatus siitä, että siihen liittyvä toiminta tulee tapahtua vahvasti esimiehen ohjaamana. Esimies vastaa työn kehittämisestä ja sen ylläpitämisestä, ilman hänen tukea kehittäminen ja siihen liittyvät asiat eivät voi edistyä. Yhdessä työntekijöiden kanssa voidaan viedä eteenpäin erilaisia pienempiä osia kehittämisen alueista, mutta siihenkin tarvitaan tukea. Näin mittavan muutoksen aikaansaaminen ei onnistu ilman esimiestä. Kehittämistoiminnan aikana on tarkasteltu toimintatapoja sekä konkreettisesti että ammatillisella tasolla. Näiden lisäksi myös työnjaollisia

ristiriitoja on pyritty ratkaisemaan. Mikäli prosessikuvaus otetaan käyttöön myös johtamisen näkökulmasta arvioinnin välineeksi, tukee se myös esimiehen työskentelyä helpottamalla työntekijöiden ohjaamista ja esimerkiksi tuloksellisuuden arvioimista.

Esimiehen tuki tuo kehittämiselle sellaisen painoarvon, jolla tehtävä saadaan loppuun saatetuksi. Esimies ohjaa ja tukee kokonaisuutta ja pitää sitä hallinnassaan. Tämän kuvatun osaprosessin käytännön toteutumisesta vaiheittain vastaa sosiaalityöntekijä. Tässä kehittämisprosessissa kehittäjä on vastannut itsenäisesti kehittämisestä. Kun kehittämis-toiminnan vastuu on jaettu kolmelle tasolle, tuo se oman haasteensa sen läpiviemiselle. Yhteistyön tulisi olla näillä tasoilla saumatonta. On syytä pohtia, olisiko kehittäjä voinut tehdä jotain toisin, että varsinainen toimintamalli olisi jo käytössä. Prosessin aikana on vaikuttanut siltä, että kehittäjän roolissa toimintamallin käyttöönottamiseen on ollut hyvin vaikea vaikuttaa. Kehittäjän rooli on ollut tässä kehittämisprosessissa johtamisen näkökulmasta hieman ulkopuolinen. Todetaankin, että kehittäjän ja esimiehen tulisi ehkä jatkossa tehdä enemmän yhteistyötä asian edistämiseksi.

Kehittämisprosessin toteuttamiseen on saatu tietyn aikataulullisin rajoituksin käyttöön työryhmän aikaa ja heidän ammatilliset voimavaransa, myös esimies mukaan lukien. Osallistuvuus on ollut edellytys tämän kehittämisprosessin onnistumiselle. Työryhmä on kehittämispajojen aikana paneutunut asioihin yhtä lailla sitoutuen, kuin heillä on tapana sitoutua työtehtävien hoitamiseenkin. Kehittämispajoissa on käyty sellaista ammatillista pohdintaa, johon toivoisi olevan enemmän aikaa ilman kehittämispajojakin. Tai toisaalta, mikäli vastaavanlainen kehittämistoiminta on koettu hyväksi tavaksi asetua asian ääreen, voisi toimintatapaa jatkaa tulevaisuudessakin. Viidessä eri kehittämispajassa saatiin aikaan kuitenkin merkittävä aikaansaannos, jolloin ajan käyttäminen kehittämistoimintaan vaikuttaa kustannustehokkaalta.

Johtamistyö on ammattimaista ja siihen liitetään usein erilaisia johtamisteorioita. Kehittämisprosessi on ollut osittain osaamisen johtamiseen liittyvää johtamista, mutta toisaalta siinä on paljon strategisen johtamisen elementtejä yhdessä prosessijohtamisen kanssa. Tässä kehittämisprosessissa asioita on arvioitu myös tulos- ja laatujohtamisen näkökulmista. Johtamisteorioiden näkymistä konkreettisesti kehittämistoiminnassa on vaikea hahmottaa. (Salminen 2008, 78, 86–95.) Eri johtamisteorioiden tuntemus ja niiden pohdinta auttaa erilaisten vaihtoehtoisten toimintamallien suunnittelussa. Tässä

opinnäytetyössä prosessijohtamiseen liittyvät teoriat ovat olleet luontainen valinta. Toiminnallinen tutkimus kommunikatiivisesti toteutettaessa on hyvin lähellä dialogisen johtamisen mallia, jossa annetaan tilaa vuoropuhelulle.

Kehittäjän tai esimiehen roolissa on tärkeää tunnistaa laaja-alaisesti ja kokonaisvaltaisesti kehitettävää asiaa ympäröivä tilanne sen monissa tasoissa. Kehittäjän tulee tuntea työryhmänsä lisäksi myös asiakasjoukko ja se koko työskentelyalue, missä kokonaisuudessa toimitaan. Salmisen (2008, 130) mukaan johtaminen on hallinnoimista, johon sisältyy johtajuutta ja strategista ohjausta.

Kehittämistehtävässä edettiin johdonmukaisesti ja alussa ollut idea säilytettiin, vaikkakin idea on hioutunut tutkimuksen edetessä. Lastensuojelun asiakkuuksien arviointi oli alussa se ajatus ja idea, jota haluttiin tarkastella. Lopputulokseen nähden alkuajatuksen toteutus on onnistunut. Asiakkuutta on voitu tarkastella yhden osaprosessin näkökulmasta. Näkökulma on säilynyt työntekijästä päin katsovana ideasta raportin kirjoittamiseen saakka. Johdonmukaisuus on siis säilynyt. Sitoutuminen tutkijana tähän tehtävään on kestänyt koko sen läpiviennin ajan.

Fokusryhmäkeskustelu ei ollut menetelmänä välttämättä onnistunut, vaikka sen tarkoitus oli säästää työntekijöiden aikaa. Lyhyen kahden tunnin keskustelun aikana pieni osallistujajoukko tuli paikalle kolmessa erässä. Samoin paikalta poistuminen tapahtui asteittain. Tämä esti keskustelun ja asioiden jouhevan etenemisen ja lisäsi haastetta asioiden käsittelyyn ja ajanhallintaan. Asioiden kertaaminen ja kysymysten uudelleen esittäminen saattoi häiritä koko ajan paikalla olevia. Keskustelu ei myöskään edennyt jouhevasti asiasta seuraavaan, vaan jouduttiin ottamaan uudet osallistujat huomioon kertaamalla asia. Ilman nauhoittamista eli valittua tekniikkaa, ei keskustelusta olisi saanut poimittua niin paljon asiaa. Muistiinpanojen kirjoittaminen ajankohtaisesti taululle helpotti uusien tulijoiden keskusteluun mukaan liittymistä.

7.4 Toimintatutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen totuuskysymyksistä on erotettava havaintojen luotettavuus ja niiden puolueettomuus (Tuomi & Sarajarvi 2009, 135). Kehittäjän tekemien havaintojen reflektointia tapahtui osittain kehittämispajojen yhteydessä koko työryhmän kanssa.

Edellisen tapaamiskerran asiat ja ymmärrys käytiin yhdessä läpi. Fokusryhmähaastattelun nauhoitus ja johdonmukaisesti tehty analyysi auttoivat kehittäjää asian itsestään etäännyttämisessä, mikä vaikuttaa puolueettomuuteen. Kieltämättä asian tunteminen sisältäpäin niin henkilökohtaisesti haittasi joissakin vaiheissa olennaiseen asiasisältöön keskittymistä. Fokusryhmäkeskustelun nauhoittaminen antoi mahdollisuuden tarkkaan aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin, joka lisää tutkimuksen luotettavuutta ja puolueettomuutta. Tiedonantajat eivät ole lukeneet siihen liittyvää raporttia tai analyysiä ennen sen julkaisemista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136–141.)

Kehittämistehtävää tehdessä ajatuksia herätti työryhmän luottamus annettua materiaalia ja tietoa kohtaan. Vaikka työryhmälle annettiin ennen kehittämispajoja ja niiden aikana erilaisia lähteitä ja materiaaleja tutustuttavaksi, he luottivat täysin kehittäjän puhumaan tietoon ja suosittelemaan aineistoon. Asiaa voi kritisoida myös validiteetin (tutkimuksessa tutkittu, sitä mitä luvattu) ja reliabiliteetin (tutkimustulosten toistettavuus) näkökulmasta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Kehittäjä on pyrkinyt kaikin tavoin huolelliseen ja tarkkaan työskentelyyn koko kehittämisprosessin ajan.

Ammattieettisesti ajatellen kehittäjä on pyrkinyt selvittämään työryhmää varten kaiken sen tiedon, mitä asian käsittely vaatii. Kehittämistoiminnan liittyessä lain noudattamiseen, on se kokonaisuutena tukenut ammattieettistä pohdintaa. Kehittämistoiminnan kuvaus on pyritty tekemään niin avoimeksi ja läpinäkyväksi, kuin se on mahdollista eettisestikin ajateltuna. Työryhmän identiteettiä ei voida tässä pienessä työryhmässä suojella, koska työntekijät ovat helposti henkilöitävissä. Toisaalta kehittämistoiminnassa ei ole käsitelty työntekijöiden henkilökohtaisia ominaisuuksia, eikä aineistolainauksia voi henkilöidä.

Tutkimustulokset kertovat paikallisten toimijoiden tilanteesta ja ajatuksista. Ne ovat avointa ja vilpitöntä pohdintaa asioiden hoitamisesta. Tutkimustulokset ovat verrattavissa käytössä olleeseen teoriaan, joillakin pienillä painotuseroilla vahvistettuna. Ilomantsilainen työryhmä on tuonut asioita esille omalla tavallaan, mutta ajatukset lienevät tuttuja monelle sosiaalialan työntekijälle. Asiakkaan kohtaaminen ja myönteisen vuorovaikutuksen luominen lienee haasteellista paikkakunnasta riippumatta.

7.5 Jatkokehittämisehdotukset

Työvälineitä toivottiin työryhmään tehdyn toimintamallin lisäksi lisää. Valmiina oleviin työvälineisiin työryhmän kannattaisi tutustua paremmin ja pohtia miten niiden käyttöä voisi soveltaa omassa työssään. Useampien osaprosessien kuvaus vastaavalla tavalla voisi hyödyttää koko lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua. Tehdystä kuvauksesta voisi ottaa mallia ja mahdollisesti tehdä toisetkin mallit samalla tyylillä. Lapsi- ja perhekoh- taisen lastensuojelun voisi pilkkoa lisäksi avohuollon asiakkuuteen, sijaishuollon asiak- kuuteen ja jälkihuollon asiakkuuteen. Kaikista näistä osaprosesseista saisi muodostettua samantyyppiset toimintojen ketjun kuvaukset eli prosessikuvaukset. Niihin voisi sisältää tämän toimintamallin mukaisia tehtäviä ja muistisääntöjä työntekijän ammatillista toi- mintaa tukemaan sekä eri roolien tehtävänjakoa erittelemään.

Kehitetyn toimintamallin käyttöönottoaminen ja käytön juurruttamiseen kannattaa jatkos- sa käyttää aikaa. Työryhmän kanssa on sovittu toukokuulle 2014 opinnäytetyön tulosten tarkastelu ja toimintamallin esittely tilaisuus. Toivotaan, että tämän jälkeen toiminta- malli saadaan hyötykäyttöön. Hyötykäytön jälkeen voisi uudelleen arvioida, kuinka prosessikuvat tukevat johtajuutta tai helpottavatko ne työntekijöiden välistä työnjakoa. Jatkossa voisi arvioida tarkemmin, auttavatko toimintamallien kehittäminen kiireen tai asiakastyön hallinnassa laajemmin. Tai tuleeko työskentelystä kustannustehokkaampaa prosessien kuvaamisen jälkeen.

Syyskuisella tapaamiskerralla (v. 2012) hahmoteltiin myös tärkeimpiä asiakkuuksia, keihin jatkossa tulisi kohdistaa enemmän resursseja. Lastensuojeluilmoitusten tarkem- pi ja jäsenelty käsittely oli työryhmän mukaan tärkeää. Mietimme, miten erilaisiin il- moituksiin voisi reagoida ja voisiko eri sisältöisille ilmoituksille sopia erilaisia lähesty- mistapoja. Selkein toimintatapa on olemassa tilanteisiin, joissa tarvitaan kiireellisiä toi- menpiteitä. Pohdimme myös lastensuojeluilmoitusten luonnetta; yleisemmin vaikka ilmoitus tulee lapsesta ja hänen tilanteesta, puutteet ovat vanhemmuudessa. Työryhmää mietitytti myös, että mitä saadulla tiedolla tai työskennellessä kerätyllä tiedolla tehdään ja osataanko sitä käyttää tilanteen vaatimalla tavalla. Tieto mitä selvittämisvaiheessa kerätään, on merkityksellistä, kuten on tullut jo aiemmin kuvatuksikin. Analyysin perus- teella arvioidaan, että tämä tieto tulisi uskaltaa ottaa vain käyttöön ja käydä tietoa läpi perheen kanssa. Kannattaisi työryhmässä ja esimiehen kanssa keskustella, tarvitseeko

työryhmä koulutusta enemmän ihmisen kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen liittyviin seikkoihin vai menetelmällisiin taitoihin. Työntekijän ammatillisuus on tärkeä resurssi, johon kannattaa satsata laadullisuuden ylläpitämiseksi.

Työryhmä pohti syksyllä 2012 erilaisten lastensuojeluilmoitusten vaihtoehtoisia käsittely- ja menettelytapoja. Erilaisten lastensuojeluilmoitusten käsittelytapojen merkitys vähenee, jos toimintamallia käyttää lastensuojelulain 27. §: n mukaisesti. Tämän luodun toimintamallin mukaan ei ole merkitystä niinkään sillä aiheella, mistä syystä lastensuojeluilmoitus on tehty. Mallin ja lain hengen mukaisesti toimiessa perehdytään mieluummin lapsen ja perheen kokonaistilanteeseen kuin yksittäiseen lastensuojeluilmoitukseen johtaneeseen tapahtumaan.

Työryhmä piti vaikeimpana lastensuojelun asiakasryhmänä perheitä, joissa ongelmat ovat siirtyneet tai siirtymässä sukupolvelta toiselle. Jatkossa kannattaisi ehkä kiinnittää huomiota lastensuojeluasiakkuuksien siirtymiin ja jatkotoimenpiteisiin. Tavoitteenahan lastensuojelutyössäkin on saada asiakkuus päätökseen siinä vaiheessa, kun työskentelyn tavoitteet on saavutettu. Jatkossa voi olla tarpeen pohtia tarkemmin työskentelyn tavoitteita myös asiakkuuden aikana. On ehkä syytä tarkastella vaikuttavampia toimintatapoja, joilla perheitä voidaan tukea niin, että he voisivat voimautua omassa vanhemmuudessaan lasta huomioivammalla tavalla.

LÄHTEET

- Adams, R. 2010. The short guide to social work. Southampton: The Policy Press.
- Aer, J. 2012. Lastensuojeluoikeus. Lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun oikeudelliset perusteet. Helsinki. Sanoma Pro Oy.
- Aho, P. 1999. Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattien vuosikirja. Sosiaalityöntekijäin liitto ry. Porvoo WSOY.
- Alanen, L. 2007. Lapsuus yhteiskunnallisena ilmiönä. Sosiologia ja sukupolvijärjestys. Teoksessa Sankari, A. & Jyrkämä, J. Lapsuudesta vanhuuteen, iän sosiologiaa. Tampere: Juvenes print.
- Araneva, M. 2011. Lapsen asema ja edunvalvojan rooli lastensuojeluasiassa. Teoksessa Marjomaa, P. & Laakso, M. (toim.) Lastensuojelun edunvalvonta – lapsen oikeus osallisuuteen häntä koskevassa päätöksenteossa. Käsikirja lasten suojelun edunvalvonnasta. Pelastakaa Lapset ry:n julkaisusarja n:o 15. Helsinki: Pelastakaa Lapset ry, 58–87.
- Arola, M. & Suhonen, L. 2014. Osallistava tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Karelia Amk. Julkaisematon artikkeli.
- Bardy, M. & Heino, T. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 13–42.
- Bardy, M. 2013. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 49–78.
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2014. Askeleita kestävyysvajeen selättämiseksi. <http://ek.fi/mita-temme/talous/julkinen-talous/kestavyysvaje-rasitteena/>
- Ervast, S-A. & Tulensalo, H. 2006. Sosiaalityötä lapsen kanssa. Kokemuksia lapsikeskeisen tilanearvion kehittämisestä. SOCCA:n ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 8/2006. Yliopistopaino.
- Filppula, E. 2010. Lapsen osallisuus lastensuojelun alkuarvioinneista laadituissa dokumenteissa. Pro gradu-tutkielma sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/25477/URN:NBN:fi:jyu-201010132980.pdf?sequence=1> 16.1.2014
- Heikkinen, A. 2013. Asiaa työelämästä. Lastensuojelun julkisuuskuva johtaa harhaan 10.12.2013. http://www.talentia.fi/ajankohtaista/blogit/tyoelamablogi?5170_a=comments&5170_m=5171&v_5171=13683#comments_5171. 18.3.2014
- Heikkinen, H. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy, 16 – 38.
- Heikkinen, H. & Huttunen R. 2006. Toimintatutkimus tieteenä. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä L. (toim.) 2007. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy, 184–202.
- Heikkinen, H., Kontinen, T. & Häkkinen P. 2006. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy, 39–76.
- Heikkinen, H., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2006. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä L. (toim.) 2007. Toiminnasta tie-

- toon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Vantaa: Dark Oy, 78 – 93.
- Heinonen, H. & Sinko, P. 2013. Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 121–132.
- Heino, T. 2007. Keitä ovat lastensuojelun uudet asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakesin työraportteja 3/2007.
- Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 84–107.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.
- Holma, T. & Liukko, M. 1999. Palveluprosessit vanhustyössä ja lastensuojelussa. Teoksessa Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotioidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Lasso, Suomen kuntaliiton laatuprojekti. Helsinki: Suomen kuntaliitto, 47 – 79.
- Hurtig, J. 2006. Lasten tieto sosiaalityön haasteena. Teoksessa Forsberg, H. & Ritala-Koskinen, A. & Törrönen, M. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia ja menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Juva: WS Bookwell Oy, 167–194.
- Hurtia, P. 2008. Lapsi oman elämänsä asiantuntijana lastensuojelun alku- ja tilannearviossa. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Tampere. Tampereen yliopisto
- Ilomantsin kunta. 2014. Yleistietoa Ilomantsista.
<http://www.ilomantsi.fi/Resource.phx/sivut/sivut-ilomantsi/kunta/yleisesittely.htx> 5.2.2014
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Kaikko, K. 2004. Psykkisen ja sosiaalisen yhdistäminen perhekuntoutuksessa. Mielen-terveys- ja päihdeongelmaisten lapsiperheiden perhekuntoutushanke Moppi. Loppuraportti. Nuorten Ystävät Ry 2004. Multiprint Oy.
- Kananoja, A. 2010. Sosiaalityön asiakastyön menetelmät ja orientaatiot. Teoksessa Kananoja, A, Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoda.
- Kananoja, A., Lavikainen, M. & Oranen, M. 2012. Väliraportti. Toimiva lastensuojelu. Selvitys kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimivuuden kehittämistä. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012:28. Helsinki.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-24702.pdf 18.3.2014
- Karling, M., Ojanen, T., Sivén, T., Vihunen, R. & Vilen, M. 2009. Lapsen aika. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy 12. uudistettu painos.
- Kekkonen, M. 2004. Vanhemmuutta etsimässä ja tukemassa. Lapsiperheiden peruspalveluiden kehittäminen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Raportteja 281. Saarijärvi: Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Kääriäinen, A. 2003. Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina. Dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Sosiaalipolitiikan laitoksen tutkimuksia 1/2003. Akateeminen väitöskirja, Helsingin yliopisto, sosiaalipolitiikan laitos. Helsinki: Hakapaino.
- Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. Espoo: Redfina Oy.
- Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Ensimmäinen painos. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.

- Laiho, K. 2010. Asiakasryhmäkohtainen sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A & Lähteenen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoda, 161 – 312.
- Laitinen, M., Ojaniemi, P. & Tallavaara, M-S. 2007 ”Nyt kuullaan meitä asiakkaita” Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosessissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja. B. Tutkimusraportteja ja selvityksiä 53. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Laki kunta- ja palvelurakennemuutoksesta 9.2.2007/169.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070169>
- Laki lastensuojelusta 13.4.2007/417.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Lehtonen, A. Läheisyyttä asiakastyöhön. Asiakastyöjaoston loppuraportti. Selvityksiä 1998:10. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, sosiaali- ja terveystieteiden osasto. Helsinki: Oy Edita Ab.
- Mahkonen, S. 2010. Lastensuojelu ja laki. Helsinki: Edita.
- Marjomaa, P., Lapinleimu, O. & Laakso, M. Löytöretki lastensuojelun edunvalvontaan. Teoksessa Marjomaa P. & Laakso M. (toim.) Lastensuojelun edunvalvonta – lapsen oikeus osallisuuteen häntä koskevassa päätöksenteossa. Käsikirja lastensuojelun edunvalvonnasta. Pelastakaa Lapset ry:n julkaisu sarja n:o 15. Helsinki: Pelastakaa Lapset ry, 9–38.
- Muukkonen, T. & Tulensalo, H. 2004. Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2004:1.
- Muukkonen, T. (toim) 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA:n ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja nro 17/2008.
http://www.socca.fi/files/102/Suunnitelmallinen_sosiaalityo_lapsen_kanssa.pdf 18.3.2014
- Nieminen, U. 1983. Perhekeskeinen sosiaalityö. Sosiaaliturvan keskusliitto. Helsinki: Mäntän kirjapaino Oy.
- Niiranen, V. & Kaarakainen, M. 2010. Lapsiperheiden palvelut. Teoksessa Kaarakainen, M., Niiranen, V. & Kinnunen, J. Rakenteet muuttuvat – mihin suuntaan? Paras-ARTTU- ohjelman tutkimuksia nro 6. Itä-Suomen Yliopisto. Helsinki: Suomen Kuntaliitto, 98–121.
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Hakapaino.
- Niskala, A. 2010. Mallinnus sosiaalityön kehittämisen välineenä. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Raamatutrukikoda, 277–305.
- Ojaniemi, P. & Rantajärvi, K-M. 2010. Alkuarvioinnista suunnitelmalliseen lastensuojelun sosiaalityöhön. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Tallinna Raamatutrukikoda, 219–244.
- Ojasalo, K. & Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Wsoypro Oy.
- Outinen, M. & Holma, T. & Lempinen, K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatu- ja asiakaslaatu tutkimus sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY:N graafiset laitokset.
- Paasivirta, A. 2012. Miten tullaan lastensuojelun asiakkaaksi. Vastaanottoryhmillä apua nopeasti ja oikea-aikaisesti. Teoksessa Strömberg-Jakka, M. & Karttunen T. (toim.) Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus, 234–252.

- Paaso, S. (toim.) 2010. Mitä lapselle kuuluu? – Opas lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen. Opas ja käsikirjat 1/ 2010. Jyväskylä: Kopijyvä.
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A.(toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Tallinna: Raamatutrukikoda, 19–74.
- Rapley, Tim. 2007. Doing Conversation, Discourse and Document Analysis. The SAGE Qualitative Research Kit. Wiltshire: Printed in Great Britain by The Cromwell Press Ltd, Trowbridge.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Hakapaino.
- Ritala-Koskinen, A. 2003. Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: PainoKopijyvä Oy, 103–124.
- Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Rousu, S. & Holma, T. 2003. Lastensuojelupalvelujen hankinta ja tuottaminen. Helsinki: Suomen Kuntaliitto
- Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen yliopisto. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Rousu, S. 2008. Lastensuojelun käsikirja. Sosiaaliportti.
https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/lainsaadanto/lastensuojelulakikoulutuksen_materiaaleja/ (Rousu lastensuojelusuunnitelma) 18.3.2014
- Räty, T. 2008. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Helsinki: Yliopistopaino. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.
- Salminen, A. 2008. Julkisen toiminnan johtaminen. Hallintotieteen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Sinko, P & Muuronen, K. 2013. Olisiko jo tekojen aika? Lastensuojelutyön asiakastyössä toimivien näkemyksiä lastensuojelun nykytilasta. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto.
http://www.lskl.fi/files/1755/Olisiko_jo_tekojen_aika.pdf. 19.02.2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, 2001. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:11. Helsinki: Edita Oyj.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, 2013. Selvityshenkilötyöryhmän ehdotukset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:7
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-26005.pdf. 16.1.2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014. Usein kysyttyä palvelurakenneuudistuksesta.
http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/palvelurakenneuudistus/usein_kysyttya#4 19.3.2014
- Sosiaaliportti, 2008. Lastensuojelun käsikirja. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/lastensuojelutarpeenselvitys/tavoite/> 27.5.2013.
- Sotkanet, 2014. Tilastotiedot
<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?currentEent=valuetype®ionCount=14&sexCount=1&eventParameter=absolute&setId=p85c1a784c430d8a9c852fab3914af582c4b02c83dcdfa0&indCount=2&yearCount=6>. 16.1.2014.

- Storbacka, K. & Lehtinen J. 2005. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. 6. painos. Juva: WS Bookwell Oy.
- Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kepan raporttisarja / Kehitysyhteistyön palvelukeskus, 103. Miktor.
- Syrjälä, L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1996. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Rauma: Kirjapaino Oy West Point.
- Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOY pro Oy.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/lasten_sosiaalipalvelut/lastensuojelu. 21.1.2014
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelu 2012.
http://www.thl.fi/fi_FI/web/fi/tilastot/aiheittain/lasten_sosiaalipalvelut/lastensuojelu. 21.1.2014
- Timonen-Kallio, E. 2009. Työmenetelmät ammatillisten käytäntöjen vahvistajina. Teoksessa Tanskanen I. & Timonen-Kallio E. Lastensuojelun hyvät käytännöt. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 44. Tampere: Juvenes Print, 7–21.
- Toikko, T. 2000. Psykososiaalinen lähestymistapa sosiaalityössä. Teoksessa Nurminen, E. (toim.) Sosiaalityö ristipaineissa. Tutkimus- ja koulutuskeskus Palmenia, 2. muuttamaton painos. Helsinki: Yliopistopaino, 108–125.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.
- Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen yliopistopaino, Juvenes Print.
- Tulensalo, L & Ylä-Herranen, T. 2009. Avoimen dialogin ja verkostotyön mahdollisuudet lastensuojelussa. Teoksessa Tanskanen, I & Timonen-Kallio E. (toim.) Lastensuojelun hyvät käytännöt. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 44. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy, Juvenes Print, 22–35.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Viheriävaara, H., Vikstrand, L., Suvanto, M. & Kanniainen, H. 1998. Ohjaava perhe työ lastensuojelussa – kokemuksia ja näkemyksiä 1990-luvulta. Nuorten Ystävät Ry. Oulu: Painotupa.
- Viitanen, R. 2009. Lastensuojelutarpeen arviointi ja nuorten elämäntilanteet tilannearviossa. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma, Tampereen yliopisto.
<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/80644/gradu03595.pdf?sequence=1>. 16.1.2014
- Vilén, M., Leppämäki, P., Ekström, L. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: Wsoy Oppimateriaalit Oy. 3. uudistettu painos
- Vilén, M., Vihunen, R., Vartiainen, J., Sivén, T., Neuvonen, S. & Kurvinen A. 2006. Lapsuus erityinen elämänvaihe. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy
- Virtanen, P. & Wennberg, M. 2007. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita Prima Oy
- Välivaara, C. 2004. Sijoitettu lapsi tunnepöyrässä. Menetelmiä ja välineitä lapsilähtöiseen lastensuojeluun. Raportit 1/2004. Jyväskylä: Pesäpuu ry.
- Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas. Toinen uudistettu painos. Keuruu. Otavan Kirjapaino Oy.

1. Mitkä tekijät ovat tärkeitä lapsikeskeisessä ja perhelähtöisessä lastensuojelutarpeen selvittämisessä				
Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
”kuulluksi tuleminen on se koko tämän jutun pojo”	kuulluksi tuleminen tärkeintä	asiakasta kuullaan koko prosessin ajan	kuuleminen	Kohtaaminen
”kuulluksi tuleminen pitää jatkua koko prosessin ajan”	kuulluksi tuleminen jatkuu koko prosessin ajan			
”alussa olisi tärkeää, että perheelle tulee se tunne että ovat tulleet kuulluksi”	alussa kuulluksi tuleminen tärkeää perheelle			
”tärkeintä olisi että perhe tulee kuulluksi siinä alussa”	tärkeintä, että perhe tulee kuulluksi alussa			
”ollaan läsnä asiakkaalle ja kuunnellaan”	läsnä oleminen ja kuunteleminen			
”tärkeintähän se onkin että just se tunne minä olen tullut kuulluksi ja minulta on kysytty ja tuo että se paperille laiteetaan se vie työntekijältä aikaa varmasti mutta siinä se asiakas saa sanoa ja se kirjasi ylös sen että mitä mieltä minä olen, se on mikä tunne se asiakkaalle jää, niin sillä on merkitystä miten se jatkuu”	kuuleminen osoitetaan kirjaamalla ylös asioita	kuulluksi tulo osoitetaan asiakkaalle		
”asiakkaalle pitäs tulla se olo että hän on tullut kuulluksi”	osoitetaan asiakkaalle että häntä on kuultu			
”miten tuodaan esille, että lapsi tuli kuulluksi”	miten osoitetaan lapsen kuuleminen			
”kuullaan ja nähdään lapsen tarpeet ja odotukset ja näkemykset”	lapsen tarpeet kuullaan ja nähdään	katseet lapseen	lapsuuden ja yksilöllisyyden kunnioittaminen	
”katse pitäisi kohdistua niin vanhemmilla kuin työntekijöillä siihen lapseen, joka voisi tuoda sitä yhteistä pelikenttää sitten, että katsomme samaan suuntaan eli sinun lapseesi, niin tuota löytyisikö sitä kautta se yhteinen tavoitteen määrittely helpommin sitä kautta se vaatii sen että on sitten sitä aikaa pereh-	yhteinen tavoitteen määrittely lapsen katsetta kohdistamalla			

tyä siihen perheeseen ja lapsen tilanteeseen...”				
”tää näyttää helpolta mutta sitten asiakkaan kokemus on, että en tule kuulluksi ja se voi vaatia aika tavalla työntekijältä jos asiakas ei ole aina innokas tulemaan paikalle eikä piä sovitusta kiinni että mitenhän se tulee... hällä on se vaatimus että tulee kuulluksi, mutta välttämättä miten hän itse toimii ja onko heillä velvollisuuksia...”	jos asiakas ei pidä sovituista ajoista ja asioista kiinni, tilanne on haastava työntekijälle	asiakkaan sitoutuminen	sitoutuminen	Osallisuus
”...sellainen tietynlainen selkeys ja muutaman asian esille tuonti ettei tule liian semmoista hukkaa suota ja mylläkkää josta ei saa otetta. jos se vaan pyörii siinä, joitakin asiassa saataisiin muutamia asioita joihin panostettaisiin...”	yksinkertaistetaan perheelle kuvaamalla selkeästi muutamilla asioilla ne asiat mitä asioita pidetään tärkeänä	prosessi avataan perheelle	läpinäkyvyys	
”millä tavalla kortin avaaminen tehdään perheelle, kun päätös selvityksestä tehty”	millä tavalla vaiheet avataan perheelle			
”miten alkutapaamisessa asiat tuodaan esille perheelle”	miten asiat tuodaan esille			
”perheille varten erillinen kuva...neljä vaihetta ja niiden ydinkohdat...”	perheelle erillinen kuva neljästä vaiheesta ja ydinkohdista			
”perheelle kerrotaan koko juju”	koko prosessi kerrotaan perheelle			
”selkeästi alussa sanotaan mitä tämä vaatii perheeltä”	alussa kerrotaan mitä prosessi vaatii perheeltä			
”perhe olisi tietoinen vaikka niistä muutamista asioista, minkä asioiden kohdalla muutosta odotetaan...”	jatkoksa perheelle tietoa asioista, joihin muutosta kaivataan			
”sosiaalityöntekijän pitäisi koko matkan kertoa ja tiedottaa minkälaisia tässä menossa...”	sosiaalityöntekijä tiedottaa missä mennään	avoin keskustelu ja tiedottaminen		
”kannattaa keskustella avoimesti”	avoimesti keskustelu			
”yks mikä on tuossa prosessissa kun ollaan tätä -	muiden viranomaisten kanssa	yhteistyö viranomaisten		

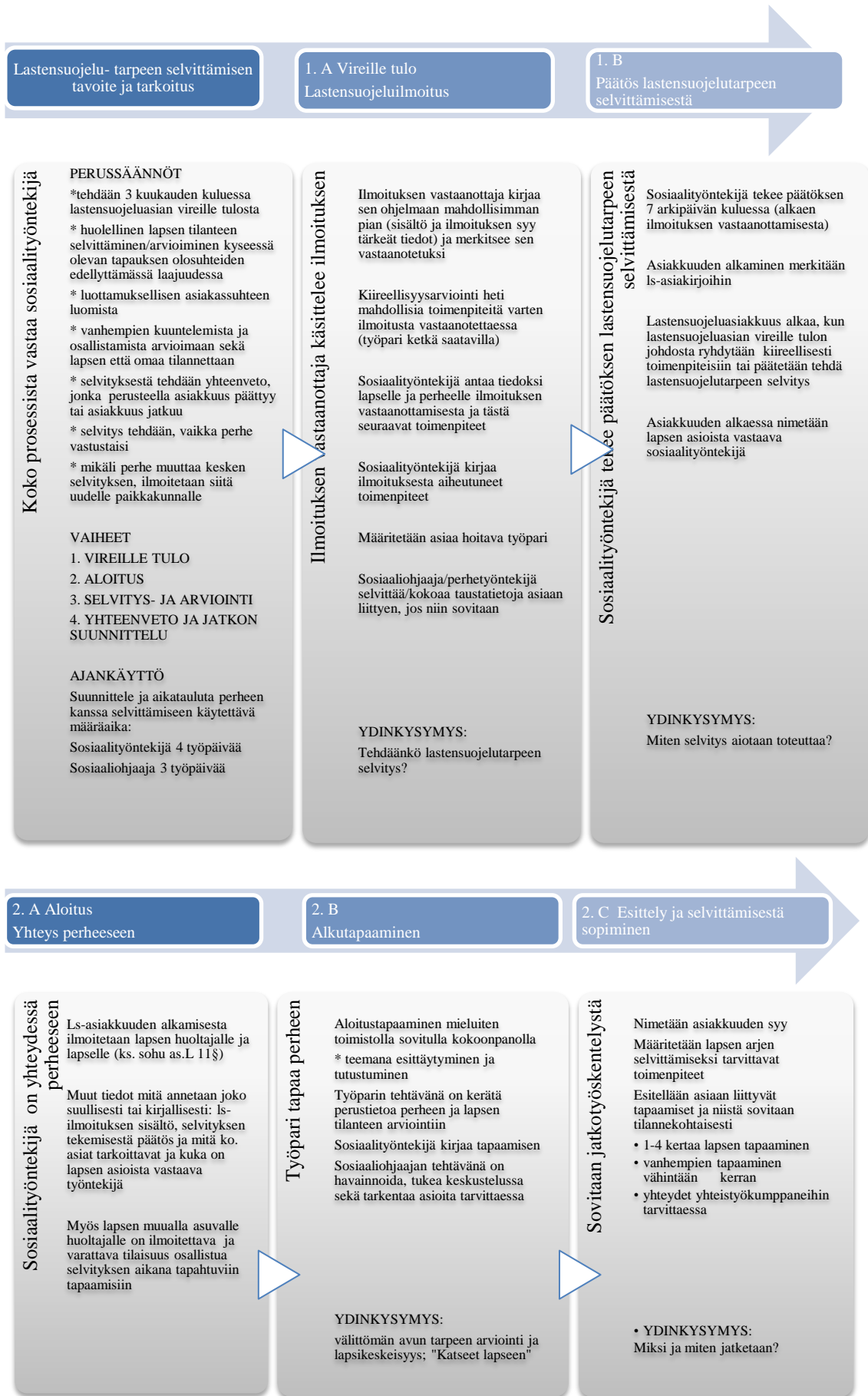
jos ajatellaan mikä on tämä meidän juju, niin yhteistyö muiden viranomaisten kanssa ja se tieto menee sinne perheeseen että tehdään yhteistyötä koulun tai pvkodin kanssa, niin yhteistyötahot tietää jos jollekin lähdetään tekemään tätä, että mikä tässä on se idea minkä takia tietoa heiltä halutaan ja siinä tulee se yhteen hiileen puhaltaminen myös viranomaisten välillä...”	tehtävästä työstä annetaan perheelle tietoa ja viranomaisille kerrotaan syy miksi pyydetään tietoa	kanssa läpinäkyväksi		
”onko yhteistyökysymys, jos ei perhe lähde mukaan...miten sama näky saadaan perheelle”	miten perheen vastustaessa yhteinen näkemys saadaan	asiakkaan tunteiden käsittely	koko perheen aktiivinen kuuleminen	
”kun toimenpiteet voivat olla sellaisia ettei asiakas niitä hyväksy...miten se saadaan yhteistyöhön suuntautuvaksi”	toimenpiteet asiakkaalle epämieluisia, miten yhteistyötä jatketaan			
”miten yhteistyö saadaan alkuun myönteisessä hengessä”	yhteistyö alkuun positiivisesti			
”...se perheille lastensuojelusta tullut pahantekoleima saataisiin purettua”	lastensuojelusta pahantekoleima pois			
”tämä ohjaa myös siihen perheen inhimillisyyden huomiointiin...aika nopeeta toimintaa käytännössä...”	orientaatio ohjaa inhimillisyyteen	inhimillisyyden muistaminen		
”palautetta tullut siitä, ettei heitä kuunneltu ja toinen joutuu pehmittelemään...”	asiakkaan kokiesissa ettei ole kuultu, muut pehmittelevät			
”saattaa unohtua inhimillisuus tällaisessa prosessissa”	inhimillisyyden unohtuu helposti			
”kuulluksi tuleminen ei välttämättä tarkoita sitä että toimitaan perheen tahdon mukaan”	ei välttämättä toimita perheen miellyttämiseksi	ristiriidan läpikäyminen ajan kanssa		
”kun on ristiriita olemassa...ei sivuuteta sitä, annetaan siihen aikaa vaikka voi olla että ristiriita jää, mutta ei ohiteta sitä...”	ristiriitaa ei ohiteta			
”kun on selvinnyt, että työntekijän ja asiakkaan ajatukset on kaukana	työntekijän ja asiakkaan ajatusten työstäminen			

toisistaan...miten niitä sitten lähdetään työstämään”				
”jos siinä tulee esille se erilainen näkemys niin siihen aikaa että minkä takia ei toimitakaan...minkä takia sos.tt. toimiikin näin...”	erilaisen näkemyksen käsitte-lyyn aikaa			
2. Mitä työorientaatio edellyttää työntekijältä				
Alkuperäisilmaukset	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
”ja tietysti se oma asenne, vaikka tämän tässä ajattelee että tämä on hirveen tarpeellista, mutta sitten kun sulle tulee joku akuutisti joku asia siihen päälle niin sittenhän se asenne välillä muuttuu, tulee mieleen että miten käs minä nyt ja voi että...”	työntekijän myönteinen asenne voi muuttua kiireessä	myönteinen asenne	Laadullisuus	Ammatillisuus
”omaan motivoitumiseen mie nään sen silleen, että se on puhtaasti semmoinen asia, mihin työntekijä pystyy itse vaikuttamaan. Jos sen pystyy avaamaan sen asian itselleen, mitä tässä nyt työstetään, niin se kiitos siinä lopussa näkyy tällä hetkellä ottaa työaika ja vaatii aikaa siihen pätkäily ja keskittymistä, mutta kun siitä tulee konkreettinen työkalu. jos sen itselleen pystyy avaamaan sen kehittämisprosessin tästä näkökulmasta, mie luulen että se motivaatio kasvaa”	työntekijän motivaatioon vaikuttaa se, miten työvaiheeseen pystyy keskittymään ja miten sen itselleen perustelee ja avaa	motivaatio		
”mietin sitä kehittämisprosessia, kun on ollut kaikenlaista mutkaa ja matkaa...kuka on lomilla ja kuka missäkin...ollaani niin kiinni toisissamme, kun on niin pieni tämä...mikä liittyy meidän työhömmä niin vieminen käytäntöön ei ole ihan helppoa kiireessä ja pai-	työvälineen vieminen käytäntöön ei ole helppoa kiireessä ja paineessa	paineen sietokyky		

neistuksessa...”				
”...että lain mukaan toimittaisiin...”	lain mukaan toiminta	juridisuus		
”meillä on selkärangassa tukena vaan se ja me tietään mitä lakipykälät meiltä edellyttää.”	tieto miten lain mukaan tulee toimia tukee toimintaa			
”on sellaiset tietyt yhteisesti sovitut asiat ja lakiin perustuvat jutut, mitkä pitää olla käyty läpi silloin kun tilaneselvitystä tehdään”	yhteiset sovitut asiat ja lakiin perustuvat jutut sisältyvät malliin			
”jos tehdään tietyn apukortin mukaan niin meidän työkin on tasalaatuisista, eikä kukaan perhe jää huonompaan asemaan...ei silloinkaan kun on kiire...”	tasalaatuisella työllä kukaan ei jää huonompaan asemaan	tasa-arvoisuus		
”kaikille samanlaiset oikeudet ja ne tulevat huomioiduksi siinä...”	samat oikeudet kaikille tulee huomioiduksi	oikeudenmukaisuus		
”työnjakoa riittävästi huomioiva työkalu...”	työkalu työnjakoon	menetelmäosaaminen	suunnitelmallisuus	
”pystytään jakamaan eri vaiheita ja ne työtehtävät...”	työtehtävien jakaminen vaiheisiin			
”sellainen käytännöllinen ja hyvä työkalu ja malli millä voidaan tsekata että kaikki mahdollinen on otettu huomioon”	käytännöllinen tarkistuslista			
pitäisikö olla päässä se ajatus, ettei tehdä tästä liian monimutkaista...”	vältetään monimutkaista ajattelua			
”...apukortista nähdään mitä vaiheita täytyy tehdä ja huomioida se, ettei jää tekemättä...”	apukortista näkyvät vaiheet mitä tulee tehdä			
”tässä on paljon asiaa ja tämä on hyvä...”	paljon asiaa			
”myö tiijetään miten meidän täytyy toimia...kun se sisäistetään, niin eihän me tarvita kuin vilasta sitä...tässä on se sabluuna...”	asian sisäistämisen jälkeen tiedetään kuinka toimia			
”kaikki tarvittava tieto on täällä ja selkeässä muodossa ja helposti otettavissa tsekkauslistaksi”	tarvittava tietoa saatavilla selkeästi			
”nähdään se apukortista	apukortista näkyvät			

nähdään vaiheita mitä täytyy tehdä ja huomioida se ettei jää tekemättä ja ydinkysymykset on laitettu näihin melkein kaikkiin alle ja se kiteytyy siinä”	vaiheet ja ydinkysymykset vaiheittain			
”...korostuu se tärkeys, että me tarvitaan paperille tällainen ja tietään kuvio tarkkaan...”	tarvitaan tällainen kuvio			
”suurempi vaara on minusta se että se työntekijän työkalupakki on liian suppee ja liian vähän niitä asioita esillä mitä voisi käydä perheen kanssa läpi kuin että niitä on liian paljon ja liian paljon kaavamaisia ohjeita, kyllä enemmän sille puolelle ...käytön ja kokemuksen kautta tulee luontevasti miten se alkaa menemään”	käytön ja kokemuksen kautta ohjeiden käytöstä tulee luontevampaa			
”kokonaisuus on sellainen polku jota pitkin kulkea ja joita pitkin tehdään ja pitäisi tarvittava vuorovaikutus saada syntymään lapsen ja perheen kanssa...”	vuorovaikutus syntyy polun aikana			
”kun on porukassa käyty läpi, niin on selkiytynyt nämä ajatukset ja toiminnot”	yhdessä keskustelu selkiyttää ajatuksia ja toimintatapoja	työntekijöiden keskustelu keskenään		
”minä ajattelen sen hyödyn jakamisena, me tavallaan keskustellaan”	keskustelu hyödyllistä			
”se vaatii että on aikaa perehtyä siihen perheeseen ja lapsen tilanteeseen”	perehtyminen perheen ja lapsen tilanteeseen vie aikaa	annetaan aikaa		
”suunnitellaan mitä ollaan tekemässä ja mitä tällä tapaamiskerralla tavoitellaan...”	tapaamiskertojen tavoitteellisuutta ja suunnitelmallisuutta	tavoitteellisuus		
”selvittää itselle mitä minä tämän perheen kanssa haen ja mihin haen muutosta perheen kanssa työskentelyssä...”	työntekijä selkiyttää muutostavoitteet itselle			
”tää on tosi tärkeä siksi kun ei ole tehnyt tällaista työtä tosi kauheesti ja tuota multahan jäisi suju-	työväline tärkeä apu sisäistämiseksi itselle ja uusille työntekijöille	perehtyminen ja perehdyttäminen		

vasti tekemättä ja osaisinko alussa ennen sisäistämistä... varsinkin uusien työntekijöiden kohdalla...				
”saadaan työkalu, jolla pystytään perehdyttämään uusi työntekijä, helpotetaan omaa työtä siinä...”	työkalu helpottaa perehdyttämistä			
”jotenkin ajattelen että pitäisikö olla että ajateltaisiin jotain muutakin arviointivälineitä kuin oma persoona...sitte niinku...käytetäänkö jossakin muualla jotain työkaluja...”	persoonan lisäksi muita arviointivälineitä	persoonallisen tulkinnan lisäksi keskustelua	reflektiivisyys	
”onhan tämä apukortti hyvä, mutta täähän jättää kunkin työntekijän persoonalle ja tulkinnalle ja kaikelle sen oman mahdollisuuden ja silloin ku jaetaan ja keskustellaan niin siitä tulee sitä...”	työkalun ja persoonallisen tulkinnan lisäksi tarvitaan yhteistä keskustelua			
”arvioinnin pitäisi mennä läpi koko tämänasian...”	arviointia koko prosessissa	harkittu toiminta		
”reflektioivaa arviota tapahtuisi aina tapaamisten jälkeen”	reflektointi tapaamisten jälkeen”			
”mulle tulisi mieleen että meidän tulee kuitenkin säilyttää sellainen analyttinen työote ja sitten merkitys niille tulkinnoille...jos koko ajan katsoo vaan kaavaa ja mennään rasti ruutuun niin siitä tulee kaavamainen elikä se analyttisyys pitää aina säilyttää ja miksi jotakin ollaan tekemässä, jopa kyseenalaistaa tätä...ja siihen analyttiseen työtöteeseen otteeseen pitää säilyttää se reflektio, että miksi minä ajattelen näin, koska lastensuojelussa ollaan niin herkällä alueella...”	analyttinen työote pitäisi säilyttää, vaikka työvaiheet ovat olemassa, samoin reflektion säilyttäminen herkin työn alueella tärkeää			



3. A Selvitys- ja arviointi Teematapaamiset

3. B Yhteydet yhteistyökumppaneihin

3. C Arviointi teematapaamisten jälkeen

Lasten ja vanhempien tapaamiset työparina

Selvityksessä arvioitavia asioita *lapsen kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat seikat*: ystäväpiiri, koulunkäynti, päivittäisen hoidon järjestäminen, muut välittömästi lapsen hoitoon ja huolenpitoon sekä kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat seikat

lapsen vanhempien kasvatuskykyyn vaikuttavat seikat: vanhempien sairaudet, mahdolliset henkilökohtaiset asiat mitkä vaikuttavat vastata lapsensa hoidosta ja huolenpidosta

vanhempien kykyä ja mahdollisuuksia huolehtia lapsen turvallisuudesta, perustarpeista sekä kehitystason mukaisesta hoidosta, huolenpidosta ja kasvatuksesta lapsen ja hänen lähipiirinsä *arkeen elämän olosuhteita*, niissä esiintyviä riskejä

kartoitetaan mahdolliset *tukitoimenpiteet*

YDINKYSYMYKS:

Millä tavoin perhettä voidaan tukea ja edistää vanhemmalle kuuluvien kasvatusvelvollisuuksien toteuttamisessa?

ks. myös LSL 29 § lapsen tapaamisesta

Sosiaalityöntekijä pyytää tarvittaessa lausuntoja/tietoja

Kirjataan muistiinpanoihin, keihin on otettu yhteyttä ja mitä on selvitetty

Peruseriaatteena on, että tiedon luovuttaminen tapahtuu asianosaisten suostumuksella

Lastensuojeliasiakkuus on salassa pidettävä asia, mutta kuitenkin

*joudutaan luovuttamaan myös salassa pidettäviä perhettä ja lasta koskevia tietoja

*mikäli asiakas ei suostu, tiedon luovuttamisen edellytykset arviotava sosiaalihuollon asiakaslain 17 ja 18§:n säännösten kautta

ks. myös LSL 31 § neuvottelun pitämisestä

YDINKYSYMYKS:

Mistä asioista välttämättä tarvitaan lisätietoja?

Arvioidaan dokumentoidun tiedon perusteella tilannetta työparina

Tarkennetaan kerätyn aineiston perusteella onko tarvittaviin asioihin riittävästi tietoa

Arvioidaan tilannetta kokonaisvaltaisesti

Käydään läpi mahdollisia lastensuojelun toimenpiteitä, mitä voisi tilanteesta ottaa huomioon

Arvioidaan tilannetta lastensuojelulain viitekehyksestä

4. A Yhteenveto ja jatkon slu Kirjallinen yhteenveto

4. B Yhteenvetotapaaminen

4. C Päätös asiakkuuden jatkumisesta

Sosiaalityöntekijä kokoaa ja kirjaa käytävissä olevan tiedon

Lapselta, vanhemmilta ja mahdollisesti yhteistyökumppaneilta saaman tiedon kokoaminen

Lapsen voimavarojen ja tarpeiden esiin nostaminen

Lapsen tarpeisiin vastaamisen kannalta tärkeiden kysymysten esittäminen

Kirjataan ja annetaan asiakkaalle tiedoksi

1. asiakkuuden vireille tulon syy
2. selvittelyprosessin kuvaus
3. lapsen ja vanhempien voimavarojen kuvaus
4. lapsen ja vanhempien näkemyksiä ja kokemuksia lapsen arjesta (koti, koulu/päiväkoti, vapaa-aika, minäkuva, tunteet...)
5. kysymyksiä, joita tapaamiset herättivät sosiaalityön näkökulmasta lapsen tarpeista ja niihin vastaamisesta sekä lapsen ja vanhempien suhteista

Muistiinpanoihin kirjataan ainakin lyhyesti kysymykset ja ajatukset jatkotyöskentelystä

Perheen tapaaminen työparina

Yhteisen näkemyksen ja arvion muodostaminen lapsen tilanteesta, tarpeista ja lastensuojelun tarpeesta

Ehdotukset jatkosta

Jatkotyöskentelystä sopiminen (asiakassuunnitelma) tai työskentelyn lopettaminen

YDINKYSYMYKS:

Millä tavoin turvataan parhaiten lapsen etu?

Sosiaalityöntekijä päättää asiakkuudesta

Lapselle ja huoltajalle on ilmoitettava selvityksen valmistuttua lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta tai sen päättymisestä

Asiakkuus päättyy mikäli selvitys ei anna aihetta lastensuojelutoimenpiteisiin

Mikäli lastensuojeliasiakkuus alkaa uudestaan esim. uuden lastensuojeluilmoituksen tai hakemuksen perusteella, selvitys on tehtävä uudestaan hyödyntäen aiemmin tehtyjä selvityksiä ja arvioita

Joissakin tapauksissa on huomioitava asiakaslain 11 § mukaisesti tarve ilmoittaa tai jättää ilmoittamatta asiakkuuden jatkumisesta tai sen päättymisestä huoltajalle tai toiselle huoltajalle