



Lastensuojelun avohuollon prosessin kuvaaminen vieraskielisille perheille

Sanna Laaksonen

Ville Maukonen

Opinnäytetyö, AMK

Syyskuu 2024

Sosionomin tutkinto-ohjelma (AMK)

Laaksonen, Sanna & Maukonen, Ville

Lastensuojelun avohuollon prosessin kuvaaminen vieraskielisille perheille

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Syyskuu 2024, 64 sivua.

Sosionomin tutkinto-ohjelma (AMK). Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Julkaisulupa avoimessa verkossa: kyllä

Tiivistelmä

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Keski-Suomen hyvinvointialueelle, jossa oli koettu haasteita kuvata lastensuojelun avohuoltoa vieraskielisten asiakkaiden parissa työskenneltäessä. Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä, joka kohdentui vieraskielisten parissa toimivan lastensuojelun avohuollon tiimin kokemuksiin. Kehittämistyön tarkoituksena oli luoda visuaalinen apuväline vieraskielisten asiakkaiden kanssa työskentelyyn, jotta suusanallista kommunikaatiota voitaisiin tukea myös visuaalisesti. Kehittämistyöhön sisältyi suunnitteluvaihe sekä tietoperustan muodostaminen, joiden jälkeen toteutusvaiheessa aineistoa kerättiin laadullisen tutkimuksen keinoin. Käytettyjä menetelmiä olivat työpajatyöskentely ja ideariihä. Primaariaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Keskeisimpiä löydöksiä työntekijöiden kokemusten perusteella onnistuneiden asiakaskohtaamisten edellytyksiksi olivat palvelujärjestelmän ymmärtäminen sekä kulttuurillisten erojen vaikutuksen tiedostaminen lastensuojelutyössä. Palvelujärjestelmän ymmärtämisen merkitys korostui vieraskielisten asiakkaiden kohdalla, sillä useilla ei ole kotimaistaan kokemusta toimivista viranomaisjärjestelmistä, joten suomalainen lastensuojelujärjestelmä voi osoittautua vaikeaksi ymmärtää. Tässä myös kulttuurierojen ymmärtäminen on oleellista. Haasteita nähtiin ymmärrettävässä vuorovaikutuksessa asiakastyössä. Kehittämistarpeita havaittiin vuorovaikutuksen tukemisessa, johon lopputuotetta kehitettiin tulokset huomioiden. Tulosten perusteella tärkeänä pidettiin vanhempien ymmärrystä ja yhteistyötä lastensuojelua kohtaan, mitä voidaan edistää hyvällä vuorovaikutuksella.

Johtopäätöksenä todettiin, että työntekijöillä on paljon osaamista vieraskielisten asiakkaiden parissa työskentelyyn ja että kunkin asiakkaan polku lastensuojelussa on yksilöllinen, mikä haastaa yleisesti pätevien toimintatapojen luomista. Kehittämistyön lopputuotteena muodostui visuaalinen kuvaus lastensuojelun avohuollon palvelujärjestelmästä. Lopputuotetta voidaan hyödyntää niin asiakastyössä tukemaan asiakkaiden ymmärrystä avohuoltoa kohtaan kuin asiakkaille annettavana esitteenä.

Avainsanat (asiasanat)

Lastensuojelu, avohuolto, vieraskielisyys, vuorovaikutus, maahanmuuttaja

Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)

-

Laaksonen, Sanna & Maukonen, Ville

Depiction of non-institutional child welfare process to migrant families

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, September 2024, 64 pages.

Degree Programme in Social Services. Bachelor's thesis.

Permission for open access publication: Yes

Language of publication: Finnish

Abstract

The Thesis was an assignment for the Wellbeing Services County of Central Finland, where challenges had been experienced in describing the non-institutional child welfare process for foreign language clients. The Thesis was carried out as developmental research, which was focused on experiences of foreign language speaking client team in non-institutional child protection services. The aim of the developmental research work was to create a visual aid for working with foreign language clients, so that oral communication could be supported by visual means. The development work included a planning phase and the collection of supporting knowledge, next in the implementation phase material was collected by means of qualitative research. The methods used were workshop work and brainstorming. The primary data was analyzed with a data-driven content analysis.

The main findings about successful client interactions based on experiences of the researched were knowledge of service system and being aware of the impact of cultural differences in child welfare work. For foreign language clients, the importance of understanding the service system was emphasized. Many do not have experience with similarly functioning official systems in their home countries, so the Finnish child welfare system can prove difficult to understand. Understanding cultural differences is also essential here. Challenges were seen in communicative understanding in client work. Development needs were found in supporting communication, which the final product was being developed on. Parents' understanding and co-operation with child welfare was found important in the results, which can be supported with good communication.

As a conclusion, it was stated that the employees have plenty of experience in working with language clients and that each client's path in child welfare is unique, which makes creating of universally valid procedures challenging. The final product of the development research was a visual depiction of non-institutional child welfare service system. The final product can be used both in client work to support clients' understanding of non-institutional child welfare and as a brochure to be given to clients.

Keywords/tags (subjects)

Child welfare, non-institutional child welfare, foreign language, communication, migrant

Miscellaneous (Confidential information)

-

Sisältö

1	Johdanto	6
2	Lastensuojelu	7
2.1	Sosiaalihuollon periaatteita	7
2.2	Lastensuojelun periaatteita	8
2.3	Luottamussuhde ja vuorovaikutus lastensuojelutyössä	12
2.4	Lastensuojelun asiakkuuden alkaminen	13
3	Lastensuojelun avohuolto	16
3.1	Lastensuojelun avohuollon periaatteet ja prosessi	16
3.2	Lastensuojelun avohuollon tukitoimet	17
4	Monikulttuurisuus lastensuojelussa	19
4.1	Monikulttuurisuus ja vieraskielisyys	19
4.2	Vieraskieliset lastensuojelussa	20
5	Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	23
6	Kehittämistyö	24
6.1	Kehittämistyön toteutus	24
6.2	Aineiston keruu	30
6.3	Aineiston analyysi	34
7	Tulokset	37
7.1	Palvelujärjestelmän ymmärtäminen	37
7.2	Ymmärrettävä vuorovaikutus asiakastyössä	39
7.3	Vuorovaikutuksen tukeminen	40
7.4	Kulttuurillisten erojen vaikutus lastensuojelutyössä	41
8	Pohdinta	42
8.1	Keskeisten tulosten tarkastelu	43
8.2	Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus	45
8.3	Johtopäätökset ja jatkokehittämissuositukset	49
	Lähteet	53
	Liitteet	59
	Liite 1. Työpajatyöskentelyn suunnitelma	59
	Liite 2. Loppuarviointikeskustelun suunnitelma	60
	Liite 3. Saatekirje	61
	Liite 4. Suostumuslomake	62
	Liite 5. Lopputuote	63

Liite 6. Lopputuote käänätyksiä varten.....	64
---	----

Kuviot

Kuvio 1. Projektityön lineaarinen malli.....	27
Kuvio 2. Mukailtu projektityön spagettimainen malli.	28
Kuvio 3 Aineiston keruun eteneminen	33
Kuvio 4. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen tässä kehittämistyössä.	35

Taulukot

Taulukko 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin esimerkkejä	36
---	----

1 Johdanto

Lastensuojelu perustuu lastensuojelulakiin, jonka tarkoituksena on vahvistaa ja vaalia lasten ja heidän perheidensä toimintakykyä sekä hyvinvointia niin sosiaalisesti kuin taloudellisestikin (Kiili, Jaakola, Anis, Lamponen & Stenvall 2024, 7). Lastensuojelulain (4 §) mukaan, lapsen etu tulee huomioida ensisijaisesti kaikessa lastensuojeluun liittyvässä toiminnassa (L 13.4.2007/417, 4 §). Vuonna 2023 lastensuojelun avohuollon asiakkaina oli 3,8 % väestön 0–17-vuotiaista lapsista, eli lähes 40 000 lasta. Eniten avohuollossa oli 16–17-vuotiaita ja vähiten 0–2-vuotiaita. Vuonna 2023 uusia asiakkaita kaikista avohuollon asiakkaista oli 38 %. (Forsell & Kuoppala 2024, 16.)

Lastensuojelun avohuollolla tuetaan lasten hyvinvointia ja autetaan lasten vanhempia turvaamaan lasten kasvua, kehitystä, turvallisuutta ja oikeuksia. Lastensuojelun avohuolto auttaa näissä teemoissa, jos lapsi on suojelun tarpeessa. Tarve voi johtua kasvuolosuhteista tai alaikäisen omasta käyttäytymisestä. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet järjestetään lapsen asiakassuunnitelman perusteella. Lastensuojelutyötä ohjaa lastensuojelulaki, jonka lisäksi tulee huomioida muut lapsi- ja perhelainsäädännöt. (L 13.4.2007/417, 1 §, 2 §, 27 §, 30 §, 34 §.)

Tässä opinnäytetyössä toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä visuaalinen kuvaus lastensuojelun avohuollon palveluihin. Opinnäytetyön toimeksiantaja, Keski-Suomen hyvinvointialue, oli havainnut käytännön työelämän tarpeen; viestinnän tukemisen hiljattain maahan tulleiden perheiden parissa tehtävässä työssä. Tarkoituksena oli tukea avohuollon työntekijöiden yhteistyötä ja yhteisymmärryksen löytämistä lastensuojelun piiriin tulevien perheiden kanssa, erityisesti jos he ovat kotoisin muualta kuin Suomesta eikä välttämättä yhteistä kieltä ole. Kaikissa maissa ei ole lastensuojelun kaltaisia toimivia viranomaisjärjestelmiä, jolloin suomalaisen lastensuojelun tarkoitusta ja prosesseja voi olla hankala selittää suullisesti asiakasperheille. Visuaalinen kuvaus toimisi tällaisissa tilanteissa apuna selventämään asiakkaille, mistä lastensuojelun avohuollossa on kysymys. Visuaalisista kuvauksista oli opinnäytetyön toimeksiantajalla hyviä kokemuksia muilta lastensuojelun alueilta, niinpä visuaalisia kuvauksia tulisi laajentaa kehittämällä materiaalia erityisesti avohuollon tarpeisiin, kuvaamaan prosessia ja tukemaan asiakkuuden alkua. Vaikka visuaalisten kuvauksen tarve kohdistui erityisesti vieraskielisiin perheisiin, voisi materiaaleja hyödyntää myös suomenkielisille lastensuojelun prosesseja selvennettäessä.

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Keski-Suomen hyvinvointialue. Tutkimus keskittyi maahanmuuttajien ja pakolaisten kanssa työskentelevän lastensuojelun koto-tiimin työntekijöihin, ja heidän työssään tarvitsemiensa apuvälineiden kehittämiseen.

Heinon ja Jäppisen (2021) mukaan Suomessa on tehty niukasti vieraskielisiä lastensuojelun asiakkaita tai ammattilaisia, sekä heidän kokemuksiin käsitteleviä tutkimuksia (Heino & Jäppinen, 2021). Tässä opinnäytetyössä tiedonhaku keskittyi Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston tietokantaan, Janet Finnaan. Tiedonhaussa käytettiin kohdennettuja käsitteitä sekä huomioitiin lähteiden ajantasaisuus pyrkien ottamaan mukaan vain uusimpia lähteitä. Hauissa painotettiin tutkimukselle olennaisia termejä, kuten lastensuojelu, avohuolto, monikulttuurisuus, vieraskielisyys ja kielitietoisuus. Tiedonhaussa hyödynnettiin tutkimuksen kannalta oleelliseksi havaittujen lähteiden alkuperäislähteitä ja lähdeluetteloja.

2 Lastensuojelu

2.1 Sosiaalihuollon periaatteita

Suomessa sosiaalihuolto on ihmisten auttamisen järjestelmä, jonka perustana ovat sitä säätelevät lait. Sosiaalihuollon lakien tarkoituksena on hyvinvoinnin, turvallisuuden ja sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistäminen. Tehtävinä sosiaalihuollolla on muun muassa erilaisten sosiaalipalveluiden järjestäminen, taloudellisen toimeentulon turvaaminen, ohjaaminen ja neuvonta. Tarvittaessa sosiaalihuollolla on myös viranomaisena julkisen vallan ja tahdonvastaisten toimien käytön mahdollisuus. Vuoden 2023 alusta alkaen sosiaalihuollon järjestämisestä ja hallinnoinnista on vastannut 21 hyvinvointialuetta ja Helsingin kaupunki. Hyvinvointialueet toimivat Suomessa sosiaalihuollon pääasiallisina tuottajina, näitä julkisia sosiaalipalveluita täydentävät myös yksityiset toimijat, järjestöt ja yhdistykset. (Kiili ym. 2024, 7; Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut 2023.)

Suomen perustuslain perusoikeussäännökset yhdessä kansainvälisten perusoikeuksia käsittelevien sopimusasiakirjojen kanssa ovat oleellisia kansalaisten sosiaalisten perusoikeuksien kannalta. Vähemmistöjen kannalta tärkeä uudistus tuli voimaan vuoden 2015 alussa uuden yhdenvertaisuuslain (1325/2014) myötä. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 48–49.) Yhdenvertaisuuslain tarkoituksena nimensä mukaisesti on edistää yhdenvertaisuutta (L 30.12.2014/1325, 1 §).

Kananoja (2017) kertoo arvojen olevan kaikessa sosiaalityössä merkittävässä roolissa. Jokaisen ihmisen yhtäläinen ihmisarvo on sosiaalityössä vallitseva arvo, tällä tarkoitetaan jokaisen ihmisen kunnioittamista riippumatta hänen taustastansa tai ominaisuuksistansa. Sosiaalihuoltolaissa (L 30.12.2014/1301) mainitaan keskeisinä periaatteina oikeus laadukkaaseen ja syrjinnästä vapaaseen sosiaalihuoltoon, sekä asiakkaan vakaumuksen, yksityisyyden ja ihmisarvon kunnioitus. Lisäksi asiakkaan etu ja yksilölliset tarpeet tulee ottaa huomioon. Kananoja (2017) jatkaa ihmisarvon kunnioittamisella tavoiteltavan asiakkaalle kokemusta kuulluksi tulemisesta ja osallisuudesta omien asioidensa käsittelyssä. Sosiaalityön hyviä eettisiä käytäntöjä ovat jokaisen ihmisen arvon ja ainutlaatuisuuden kunnioittaminen, joihin pääseminen edellyttää perehtymistä yksilöllisesti asiakkaan elämäntilanteeseen. Saikkosen ja Ylikännön (2020) mukaan pohjoismaisten hyvinvointivaltioiden erityispiirteenä on universalismi ja kaikkien ihmisten tasa-arvoinen kohtelu ja tasa-arvon tavoittelu julkisten palveluiden, sekä sosiaalitukien ja -etuuksien kautta. (Kananoja 2017, 174–175; Saikkonen & Ylikännö 2020, 145–146; L 30.12.2014/1301, 1§, 4§.)

2.2 Lastensuojelun periaatteita

Lastensuojelupalveluiden toteuttaminen perustuu lastensuojelulakiin (L 13.4.2007/417). Lastensuojelulain tarkoituksena ja lastensuojelun tehtävänä on turvata ja tukea lasten ja nuorten tasapainoista ja monipuolista kasvua ja kehitystä sekä taata oikeus turvalliseen kasvuympäristöön ja erityiseen suojeluun. Lastensuojelun määrittävänä periaatteena on ajatus lapsen edun ensisijaisuudesta. Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun tulee ehkäistä lapsen ja perheen ongelmia sekä tukea ja auttaa lapsen kasvatustavastuussa olevia. Laki velvoittaa puuttumaan pienimmällä mahdollisella keinolla suojellakseen lasta ja ensisijaisesti on käytettävä avohuollon tukitoimia, mikäli nämä nähdään riittävinä. Lastensuojelussa asiakkaana olevalla lapsella on lain mukaan oltava hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä, jonka tehtävänä on valvoa lapsen edun toteutumista. Sosiaalityöntekijällä on viranomaisena valta, velvollisuus ja vastuu turvata lapsen etu ja tarvittaessa puuttua lapsen olosuhteisiin laissa määritellyin keinoin. Lastensuojeluasialla voi tulla viireille lapsen tai perheen omasta yhteydenotosta, yksityishenkilön tai viranomaisen ilmoituksesta tai hoidettaessa muuta asiaa. (Kiili ym. 2024, 7–8; L 13.4.2007/417, 4 §, 13b §; Lahtinen & Pynnönen 2020, 11.)

Satka ja Harrikari (2008) käsittelevät artikkelissaan suomalaisen lastensuojelujärjestelmän historiaa ja taustoja. He nostavat esille lastensuojelun muutosta varhaisen puuttumisen ja riskien tunnistamisen ajattelusta kohti tutkittuun tietoon ja näyttöihin perustuvaa toimintaa, jolla tavoitellaan toimien oikeaa kohdentumista ja kustannustehokkuutta. Tämän seurauksena myös lastensuojelun asiakastyön keinot ovat kehittyneet ja tulleet enemmän tietoon perustuviksi. (Satka & Harrikari 2008, 652.) Tarve tutkittuun tietoon pohjautuvalle lastensuojelun kehittämistyölle sekä erilaisten toimintamallien vaikuttavuuden tutkimiselle on kuitenkin edelleen suuri (Aaltio & Iso-kuortti 2021, 21.)

Lastensuojelu on ollut jo 30 vuotta yhteiskunnalle kalliiksi tulevassa kriisitilassa. Lastensuojelun asiakasmäärät ovat kasvaneet 2010-luvulle asti, jolloin osa avohuollon asiakkuuksista siirrettiin sosiaalihuollon alle, vähentäen lastensuojelun asiakasmääriä. Edellisenä kymmenenä vuonna on avohuollon laajemmalla käytöllä pyritty vähentämään sijaishuollon tarvetta, suunta on kuitenkin ollut päinvastainen. Yhteiskunnalle kalliit kodin ulkopuoliset sijoitukset ovat lisääntyneet, kasvattaen kustannuksia sekä kiristäen lastensuojelun kokonaistilannetta. Vuonna 2022 alkaneen lastensuojelun kokonaisuudistuksen tavoitteena on selkeyttää monimutkaista lakia, lisätä lasten oikeusturvaa, ja parantaa lastensuojelun avoimuutta, ennakkointia sekä vaikuttavuutta. (Lastensuojelun kokonaisuudistuksen tavoitteena on turvata lasten hyvinvointi ja kehitys 2022; Kiili ym. 2024, 8; Pekkarinen 2022, 14.)

Nykyinen lastensuojelulaki (417/2007) on ollut voimassa vuodesta 2008. Laissa korostetaan varhaista puuttumista ongelmiin, lapsen ja vanhemman oikeusturvan parantamista, viranomaisyhteistyön tehostamista ja parantamista, lastensuojelun asiakasprosessin selkeyttämistä sekä lastensuojelun resursseista huolehtimista. Lapsen osallisuudesta pidetään huolta esimerkiksi velvoittamalla selvittämään lapsen mielipide. Lastensuojelulliset toimet eivät myöskään saa aiheuttaa lapselle lisää vahinkoa. Vuoden 2010 lopulla tehtiin lakiin muutos avohuollon asiakkaina olevien lasten mahdollisuudesta saada tukea ja palveluja tarpeidensa mukaisesti, esimerkiksi vahvistaen perhetyötä avohuollon tukitoimena. Vuoden 2023 alusta astui voimaan lastensuojelulain muutoslainsäädös, joka velvoitti kunnat ja hyvinvointialueet järjestämään ehkäisevää lastensuojelua perheille ja lapsille, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkaita. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 82–83; L 13.4.2007/417, 3a §).

Lähteinen ja Hämeen-Anttila (2017) kertovat uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014) muotoutumiseen vaikuttaneen sosiaalihuoltokityöryhmän esittämät periaatteet esimerkiksi yhdenvertaisuudesta, ennaltaehkäisystä, ihmislähtöisyydestä ja osallisuuden turvaamisesta sekä avoimuudesta ja luottamuksellisuudesta. Lastensuojelun selvitysryhmä toi uuteen sosiaalihuoltolakiin yleisten ehkäisevien perhepalvelujen vahvistamista. Pyrkimyksenä on kehittää peruspalveluja siten, että korjaavien toimenpiteiden tarve vähenee ja lastensuojelusta tulee selkeämmin erityispalvelu. Mänttären van der Kuip (2022) tuo tutkimuksessaan ilmi lastensuojelun palvelujärjestelmän rakenteellisista ongelmista ja monimutkaisuudesta. Hänen mukaansa palvelujärjestelmän monimutkaisuus näkyy asiakasohjautuvuuden ongelmina; oikea-aikaiseen ja tarkoituksenmukaiseen palveluun pääsy on hankalaa ja palvelupolut ovat vaikeaselkoisia asiakkaille, sekä työntekijöille ja heidän yhteistyötahoillensa. (Lähteinen & Hämeen-Anttila 2017, 65; Mänttären van der Kuip 2022, 38.)

Yhdistyneiden Kansakuntien (YK) lapsen oikeuksien sopimus määrittää sekä lasten oikeudet että viranomaisten velvollisuudet. Lapsen oikeuksien sopimus (LOS) on alaikäisten oma ihmisoikeussopimus, jonka keskiössä on kaikkien lasten yhdenvertaisuus, lasten oikeus hyvään elämään ja kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin, lapsen osallisuuden huomioiminen sekä lapsen edun ensisijaisuus lasta koskevassa päätöksenteossa. Ihmisarvoinen kohtelu ja yksityisyyden suoja ovat tärkeitä periaatteita huomioida lastensuojelutyössä. Nämä tulee huomioida tasapuolisena kohteluna, syrjimättömyytenä ja kunnioituksena muita kohtaan. Toisaalta YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista on myös tärkeä huomioida lastensuojelutyössä. (Lastensuojelun laatusuositus 2019, 12–13.)

Arvot ovat tärkeässä roolissa lastensuojelutyössä jo lain säädöksistä lähtien. Yleisesti hyväksytyt arvot edistävät sitoutumista ja niiden toteutumista. Lastensuojelun tarkoituksena on arvioida jatkuvasti lapsen etua ja suunnitella sekä toteuttaa toimenpiteet lapsen näkökulmasta perusteltuna pyrkien lapsen kannalta mahdollisimman hyvään lopputulokseen. (Lastensuojelun arvot ja periaatteet 2023; L 13.4.2007/417, 1 §.)

Arvioitaessa lapsen etua, tulee huomioida, miten eri ratkaisut ja vaihtoehdot mahdollistavat lapselle hyvinvoinnin ja tasapainoisen kehityksen sekä läheiset ja pysyvät ihmissuhteet. Lapsen tulee saada ymmärrystä ja hellyyttä sekä hän on oikeutettu ikä- ja kehitystason mukaiseen huolenpitoon

sekä koulutukseen. Lapsi on oikeutettu itsenäistymiseen, osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Eri taustoista peräisin olevien lasten määrä tulee kasvamaan, jonka myötä kielellisten, kulttuurillisten ja uskonnollisten seikkojen huomioiminen korostuu kaikessa lasta koskevassa päätöksenteossa. Lapselle tulee taata turvallinen kasvuympäristö sekä koskemattomuus niin ruumiillisesti kuin henkisesti. (Hämeen-Anttila 2017, 228; L 13.4.2007/417, 4 §.)

Lapset ovat oikeutettuja saamaan suojelua kaikelta väkivallalta ja hyväksikäytöltä, ja heillä on oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen. Kaikki lapsiin kohdistettava väkivalta on rikos ja se yhdessä laiminlyödyn hoidon kanssa voi synnyttää lapselle vakaviakin vammoja sekä ruumiillisesti että henkisesti aiheuttaen myös sosiaalista syrjäytymistä. Väkivallaksi katsotaan myös kasvatuksellinen väkivalta sekä kuritusväkivalta. Julmimmillaan lapsen kohtalona voi olla kuolema. Väkivaltaa lapselle voi aiheuttaa läheisten aikuisten lisäksi lapselle tuntemattomat aikuiset tai muut lapset ja nuoret. Lapsen suojelemisesta vastaa ensi sijassa lapsen huoltaja ja hänen tulee saada tarvittaessa tukea tehtävässään. (L 190/2019, 1 §; L 13.4.2007/417, 2 §, 4 §; Ilmoitusvelvollisuus lapseen kohdistuvasta väkivallasta 2023.)

Lastensuojelussa lapsi on keskiössä ja asiakkuus perustuu lapseen, vanhempien keskeistä roolia lapsen elämässä ei tule kuitenkaan sivuuttaa. Vanhempien tukeminen kasvatustyössä ja yhteistyö perheen kanssa, sekä mahdollisimman varhainen puuttuminen ovat oleellisia lastensuojelun periaatteita. Lastensuojelutyö voi tuoda vanhemmille näkyväksi lapsen tilanteen, niinpä ymmärryksen lisäämiseksi avoin ja läpinäkyvä työskentely sekä tiedon välitys on tärkeää. Tärkeää on myös huomioida lastensuojelutoimien vaikutus perheen dynamiikkaan. Tukitoimista tulee aina valita lievimminkin perheen yksityisyyteen vaikuttava, mutta parhaan avun mahdollistava keino. Huostaanotto on aina viimesijainen lastensuojelullinen keino ja avohuolto ensisijainen, mutta sijaishuollon toimiin on kuitenkin ryhdyttävä, jos sille nähdään välitön tarve ja perusteet täyttyvät. Vanhempien saamalla tiedolla on merkitystä siihen, millaisia kokemuksia ja tunteita vanhemmille muodostuu. Vanhemmille on tyypillistä kokea pelkoa lastensuojelun asiakkuuden alkaessa ja tämä olisi syytä huomioida perheiden kanssa työskenneltäessä. Pelon taustalla voi olla ajatus lapsen pois viemisestä tai lastensuojelun negatiivinen julkisuuskuva. Tiedolla ja avoimuudella voidaan vähentää näitä pelkoja ja parantaa luottamusta. (Hietämäki 2016, 60–65; Hämeen-Anttila 2017, 228–229.)

2.3 Luottamussuhde ja vuorovaikutus lastensuojelutyössä

Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301) mukaan asiakkaan etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan turvaamiseen. Kananoja (2017) kertoo sosiaalityössä ammattilaisen ja asiakkaan välisellä vuorovaikutussuhteella olevan suuri vaikutus yhteistyön sujumiseen. Kananoja (2017) jatkaa yhteistyöllä olevan vaikutusta myös asiakkaan kokemukseen ihmisarvosta ja yksilöllisyyden kunnioittamisesta sekä asiakkaan uskosta omiin edellytyksiinsä ja muutoksen mahdollisuuteen. Parhaimmillaan yhteistyö voi olla asiakkaalle voimaannuttava kokemus. Käytettävissä olevan ajan ei tulisi vaikuttaa asiakkaan saamaan kokemukseen ja työskentelytavassa tulisi huomioida asiakkaan yksilölliset tarpeet, elämäntilanne ja voimavarat. (Kananoja 2017, 184–189; L 30.12.2014/1301, 4§.)

Luottamussuhde asiakkaaseen ei rakennu itsestään ja usein asiakkailla on taustalla huonoja kokemuksia hankaloittamassa uusien luottamussuhteiden muodostamista. Mikäli asiakas ei luota työskentelyn hyödyllisyyteen, on muutoksia vaikea saada aikaan. Vuorovaikutustaidot ovatkin suuressa osassa sosiaalityötä ja luottamuksen rakentamista, niiden ei tulisi kuitenkaan perustua vain työntekijän luontaisiin taitoihin. Tutkimusta vuorovaikutuksesta osana sosiaalityötä on kuitenkin Suomessa vielä varsin vähän. Hyvällä vuorovaikutussuhteella voidaan sitouttaa asiakasta paremmin työskentelyyn sekä herätellä asiakkaan omaa motivaatiota työskentelyyn ja muutokseen. Hyvän yhteistyösuhteen ylläpitäminen ei ole aina helppoa, tämä näyttäytyy esimerkiksi tilanteissa, kun asiakkaan näkökulmasta joudutaan tekemään negatiivisia ratkaisuja. Oleellista on antaa asiakkaalle oikeaa tietoa ja perustella päätökset ja asiakasta koskevat asiat ymmärrettävästi. Sosiaalityön prosessin onnistumisen kannalta molempien osapuolten on tärkeää ymmärtää miksi ja miten työskennellään. Osallisuuden toteutuminen edellyttää yhteisen käsityksen ja tavoitteiden muodostamista muutoksen kohteena olevista asiakkaan asioista. Lastensuojelussa on yleistä, että asiakkaat, niin lapset kuin vanhemmatkin, eivät täysin tiedä ja ymmärrä, mihin työskentelyllä pyritään ja mitä lastensuojelun asiakkuus tarkoittaa. Asiakkaan tulee ymmärtää, mitä häneltä odotetaan ja mikä hänen osuutensa on prosessissa. Mitä paremmin työskentelyn pelisäännöistä voidaan sopia, sen paremmat edellytykset jatkotyöskentelylle ovat. (Kananoja 2017, 186–191; Aaltio & Isokuortti 2021, 25–26.)

Lastensuojelutyön peruseriaatteena on Hietamäen (2016) mukaan hyvä ja luottamuksellinen asiakassuhde, jonka muodostumista voi hankaloittaa vanhemman kriittinen ja kielteinen suhtautuminen lastensuojeluun. Fargion (2014) sekä Hietamäki (2015) käsittelevät hyvän luottamussuhteen rakentamista avoimen ja vanhemmat huomioon ottavan keskustelun kautta. Liiallinen riskeihin ja perheen ongelmiin keskittyminen saattaa tuoda työskentelyyn negatiivisen sävyn ja vaikeuttaa vanhemman ja sosiaalityöntekijän yhteisen näkemyksen löytymistä. Työskentelyn alussa taas luottamussuhdetta voidaan edistää osallistamalla vanhempia ja keskittymällä perheen voimavaroihin, sekä kuuntelemalla ja käsittelemällä vanhempien huolia ja näkemyksiä. Keskustelevan työtteen kautta mahdollistuu myös perheen tilanteen monitahoinen ymmärtäminen ja luottamuksen rakentaminen haastavissakin tilanteissa. Hämeen-Anttila (2017) taas avaa lastensuojelutyön onnistumisen kannalta oleellista työntekijän ja lapsen luottamussuhdetta. Hänen mukaansa luottamuksellista suhdetta lapseen tulee ylläpitää, sillä se mahdollistaa vaikeistakin asioista puhumisen ja kestää haastavan työskentelyn koettelut. (Hietamäki 2016, 63–65; Hietamäki 2015, 164; Fargion 2014, 31; Hämeen-Anttila 2017, 229.)

2.4 Lastensuojelun asiakkuuden alkaminen

Vuodesta 2015 lähtien lastensuojelutarpeen kartoittaminen ei automaattisesti avaa asiakkuutta lastensuojeluun, vaan lastensuojelun asiakkuus aloitetaan vain, jos sille arvioidaan olevan tarve (Forsell & Kuoppala 2024, 16). Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun viranomaisen saa ilmoituksen suojelun tarpeessa olevasta lapsesta ja arvioi lastensuojelun toimet tarpeellisiksi. Mikäli palvelutarpeen arvioinnissa todetaan lapsen kasvuolosuhteiden vaarantuneen tai lapsen käyttäytymisellään olevan vaaraksi itselleen ja nähdään lapsen tarvitsevan lastensuojelulain mahdollistamia tukitoimia ja palveluja, aloitetaan lastensuojeluasiakkuus. Akuutisti ilmoituksen vastaanottamisesta tulee arvioida, tarvitseeko lapsi kiireellistä lastensuojelua. Lastensuojelun asiakkuus alkaa myös, mikäli lapsen tilanteen ilmennyttyä ryhdytään kiireellisesti toimiin tai lapsi tai hänen perheensä saavat lastensuojelulain mukaisia tukitoimia jo ennen palvelutarpeen arvion valmistumista. Lisäksi tulee tehdä sosiaalihuoltolain 36 § mukainen palvelutarpeen arviointi, ellei sitä voida nähdä ilmeisen tarpeettomana. (L 13.4.2007/417, 26–27 §.)

Palvelutarpeen arviointi tulee aloittaa seitsemän päivän kuluessa ilmoituksesta mahdollisesta lastensuojelun tarpeessa olevasta lapsesta, jotta tilanteeseen puututaan tarpeeksi nopeasti ja lapsi saa tarvittaessa suojelua ajoissa. Palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan elämäntilanne ja sitä

tehdään yhdessä koko perheen kanssa. Hyvän arvioinnin taustalla on kyky tunnistaa asiakkaiden yksilöllisiä tilanteita ja huomioida nämä työskentelyssä. Arviointiin kuuluu oikeuksista ja velvollisuuksista kertominen, myös erilaisista vaihtoehtoista palvelujen toteuttamisessa tulee kertoa. Tärkeää on huolehtia, että asiakas ymmärtää häntä koskevat asiat. Palvelutarpeen arvioinnissa tärkeää on, että sosiaalityöntekijä selvittää lasten ja heidän vanhempien halukkuutta panostaa prosessiin sekä tunnistaa ja huomioi, millaisia toiveita, mielipiteitä ja yksilöllisiä tarpeita asiakkaalla on. Arviointia tehdessä tulee kunnioittaa itsemääräämisoikeutta. Lasten ja nuorten kohdalla itsemääräämisoikeuteen tulee kiinnittää erityisesti huomiota. (L 30.12.2014/1301, 36 §; Repo & Pösö 2024, 16.)

Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita sekä lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastuussa olevien kykyä huolehtia tehtävistään. Alun arviointi tekee lastensuojelun asiakastyötä näkyvämmäksi. Tarvittaessa arvioinnin aikana voidaan kontaktoida lapselle läheisiä henkilöitä, lapseen liittyviä yhteistyötahoja sekä muita asiantuntijoita. Vaikka vanhemmat vastustaisivat, lasta voidaan tavata arvioinnin yhteydessä, mikäli sen katsotaan olevan lapsen edun mukaista. Lapsen huoltajalle on ilmoitettava, mikäli lasta on tavattu, ellei se ole lapsen edun vastaista. Arvion päätteeksi laaditaan yhteenveto ja mikäli lastensuojelun asiakkuudelle on tarve, tulee lapselle laatia asiakassuunnitelma yhdessä hänen huoltajiensa ja muiden keskeisten henkilöiden kanssa. (Hämén-Anttila 2017, 230.)

Lapsi on oikeutettu etunsa arviointiin ja sen huomioon ottamiseen kaikessa häntä koskevassa päätöksenteossa. Tämän määrittää lapsen oikeuksien yleissopimus 3 artiklan 1 kohta. Kaikessa lapsiin vaikuttavassa päätöksenteossa on arvioitava niin positiivisia kuin negatiivisiakin vaikutuksia kohteena olevaan lapseen. Lapsen etua ei voi yleisesti määrittää, mutta kaikessa työskentelyssä lasten parissa tulee lapsella olla oikeus jatkuvaan arviointiin hänen etunsa toteutumisesta. (CRC/C/GC/14 2013.)

Hyvän palvelutarpeen arvioinnin voidaan nähdä ottavan huomioon arvioinnin luonteen, arvioitsijan osaamisen ja arvioinnin seuraukset. Hyvä palvelutarpeen arviointi ottaa asiakkaan huomioon yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti arvioiden kunkin yksilölliset toiveet, tarpeet ja oikeudet sekä tunnistaa olosuhteet kotona ja perhesuhteet. Hyvässä palvelutarpeen arvioinnissa huomioidaan

monipuolinen tieto, joka perustuu tarkkaan ja inhimillisesti harkittuun tietoon sekä vankkaan ammattitaitoon. Tärkeää on myös edistää ratkaisukeskeisyyttä ja pyrkiä poistamaan lasta, vanhempia sekä koko perhettä kuormittavia ongelmia. (Aarnio & Pösö 2023, 247.)

Lahtisen ja Pynnösen (2020) mukaan lapsilähtöisessä palvelutarpeen arvioinnissa keskeistä on suunnitelmallisuus, monitoimijaisuus ja osallisuus, yhteinen ja auttava arviointi sekä kontekstisidonnaisuus, näiden tulisi kulkea arviointiprosessissa alusta loppuun kaikkien osapuolten kokemina. Hietämäki (2015) puolestaan on tarkastellut asiaa vanhempien näkökulmasta ja toteaa, että orientoituminen asiakassuhteeseen sekä voimavaroihin edistää vaikuttavaa alkuarviointia. Lahtinen ja Pynnönen jatkavat, että lapsilähtöisyydessä lapsen tulee olla keskiössä ja aktiivisena toimijana niin tiedonlähteenä kuin ratkaisuja etsittäessä. Lapsen kokemuksia, ajatuksia ja toiveita ei tule ohittaa missään kohtaa arviointia, mutta on myös tärkeää muodostaa kokonaiskuvaa yhdessä muidenkin toimijoiden kanssa. On tärkeää kohdata lapsi ja luoda hänen kanssaan vastavuoroinen ja luottamuksellinen asiakassuhde. (Lahtinen & Pynnönen 2020, 20–21; Hietämäki 2015, 7.) Suunnitelmallisuus lisää ennakoitua ja läpinäkyvyyttä, joista on hyötyä kaikille arvioinnin osapuolille (Lahtinen & Pynnönen 2020, 33–34). Monitoimijaisuudella pyritään vähentämään sektoroituneisuutta ja tuomaan eri alojen osaamista yhteen syventäen ymmärrystä tilanteesta (mts. 39).

Lapselle laadittava asiakassuunnitelma mahdollistaa lapsen ja perheen tarpeet huomioivan suunnittelun ja arvioinnin. Asiakassuunnitelmassa tulee käydä ilmi, mitä tuen muotoja hänelle suunnitellaan ja miten niiden odotetaan vaikuttavan lapsen hyvinvointiin ja elämäntilanteeseen. Asiakassuunnitelmaan tulee kirjata myös lastensuojelutyölle sovitut tavoitteet sekä tietoa niiden toteutumisesta. Asiakassuunnitelma tulee tarkistaa vähintään kerran vuodessa lastensuojelun asiakkuuden ollessa voimassa. Yhtenä asiakassuunnitelman tavoitteena on lastensuojelun asiakkaiden osallistuminen elämäntilanteestaan tehtävään arviointiin ja osallistaa heitä ratkaisujen löytämiseen. Asiakassuunnitelman tulee sisältää myös sosiaalityöntekijän arvion lapselle välttämättömistä sosiaalipalveluista ja tietoa siitä, kuinka usein sosiaalityöntekijä tapaa lasta. Lisäksi asiakassuunnitelmassa tulee arvioida asiakkaan vahvuuksia ja voimavaroja sekä kirjata suunnitelma asiakkuuden kestosta. Asiakassuunnitelma mahdollistaa arvioinnin, sillä siitä ilmenee, missä asiassa ja millä tavoin muutosta haetaan. Mahdolliset eriävät näkemykset ovat myös tärkeä kirjata asiakassuunnitelmaan. (Hämeen-Anttila 2017, 235–236.)

3 Lastensuojelun avohuolto

3.1 Lastensuojelun avohuollon periaatteet ja prosessi

Lastensuojelun avohuolto on yksi osa lastensuojelun kokonaisuutta. Avohuollon tukitoimet on käynnistettävä heti ja matalalla kynnyksellä, kun todetaan tarve lastensuojelulle. Lastensuojelun avohuollon on puututtava lapsen tilanteeseen tarpeeksi aikaisin, jotta vältettäisiin sijaishuollon tukitoimet, kuten huostaanotto ja kodin ulkopuolelle sijoittaminen. Keskeistä avohuollon sosiaalityössä on neuvova ja ohjaava rooli. Lastensuojelun avohuollon tarve voi ilmentyä esimerkiksi vanhempien avioeron tai muun perheen akuutin kriisin myötä tai taustalla voi olla esimerkiksi talousongelmia, väkivaltaa tai lapsen epäsovivaa käytöstä. Tärkeää avohuollon palvelujen järjestämisessä on perheen aktiivinen rooli läpi avohuollon prosessin. (Räty 2023, 380–381.) Avohuollon tukitoimista voidaan hakea apua myös kiireellisen sijoituksen jälkeen esimerkiksi jatkaen sijoitusta avohuollon sijoituksena (Forsell & Kuoppala 2024, 5).

Lastensuojelun avohuollossa tukitoimilla pyritään edesauttamaan lapsen kehittymistä sekä vahvistamaan lapsen huoltajien kasvatustyötä. Tärkeää on huomioida myös lapsen vanhemmat tai huoltajat, joiden tukeminen on keskeinen periaate lastensuojelussa. Tärkeää avohuollon tukitoimissa on tarkastella niiden sopivuutta, mahdollisuutta ja riittävyttä, jotta lapsen edun mukainen huolenpito toteutuu. Lastensuojelun eri tukimuotoja toteutetaan eri mittaisina arvioiden niiden hyötyä kulloisessakin tilanteessa ja pyrkien löytämään tukitoimet, joiden avulla lapsi ja perhe saavat parhaan hyödyn. Mikäli todetaan, että avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä tai tarkoituksenmukaisia tai niitä ei ole mahdollista toteuttaa, tulee alkaa valmistella huostaanottoa. (L 13.4.2007/417, 34 §, 40 §, Hämeen-Anttila 2017, 232, 234.)

Vuonna 2023 kaikkiaan noin 40 000 avohuollon asiakkaana olevasta lapsesta yli 4 000 lasta sai tukea avohuollon sijoituksena ja tehostetun perhetyön piirissä oli lähes 9 000 perhettä. Kodin- ja lastenhoitopalveluita sai lähes 1 500 perhettä lastensuojelun avohuollon tukitoimena vuonna 2023. Avohuollossa esiintyy HuosTa-hankkeen raportin mukaan myös palveluiden kasaantumista; 40 % lapsista oli ollut vähintään seitsemän eri tukimuotoa. Lastensuojelun tukitoimien lisäksi lastensuojelun asiakkaat voivat saada muitakin palveluja ja tukimuotoja, esimerkiksi sellaisia, mitä heillä

aiemminkin on ollut käytössä ennen lastensuojelun asiakkuutta. Mikäli todetaan että muut sosiaalipalvelut ovat riittäviä tukitoimia, ei lastensuojelun asiakkuutta avata. (Forsell & Kuoppala 2024, 16–18; Hämeen-Anttila 2017, 231; Heino, Hyry, Ikäheimo, Kuronen & Rajala 2016, 104.)

Lastensuojelussa pyritään arvioivaan ja tavoitteelliseen työskentelyyn, jossa tukena toimii hyvä suunnittelu. Suunnittelussa tärkeää on yhteistyö lapsen, vanhempien, huoltajien ja muiden lapselle läheisten ihmisten kanssa. Lastensuojelun avohuoltoa voidaan toteuttaa, jos esimerkiksi mahdollinen etävanhempi ei ole halukas ottamaan osaa, mutta vanhempi, jonka kanssa lapsi pääasiallisesti asuu, osallistuu yhteistyöhön asioiden selvittämisessä sekä suunnittelussa. Arvioitaessa lapsen tilannetta, on tärkeä kartoittaa, millaisia palveluita lapsella ja hänen perheellään on jo saatavilla ja käytössä sekä kartoittaa näiden toimijoiden arvioita ja näkemyksiä lapsen tilanteesta. (Hämeen-Anttila 2017, 234–235.)

3.2 Lastensuojelun avohuollon tukitoimet

Lastensuojelun avohuollon tukitoimia järjestettäessä tulee huomioida asiakassuunnitelma, joka laaditaan lapsen ja perheen tuen tarpeet huomioiden. Lastensuojelun asiakkaana oleva perhe voi saada avohuollosta tukea esimerkiksi erilaisina hoito- ja terapiapalveluina, tehostettuna perhetyönä, taloudellisena tukena, perhekuntoutuksena tai lapsen lyhytaikaisena sijoituksena kodin ulkopuolelle. Myös tilanteen selvittäminen voi itsessään toimia tukitoimena. Lisäksi voidaan tukea lapsen koulunkäyntiä, harrastamista tai läheisiä ihmissuhteita. Myös ammatin tai asunnon hankinnassa tukeminen voi olla osa avohuoltoa, kuten myös työelämän asioissa tukeminen. Avohuollon tukitoimia voivat olla myös muissa lapsen yksilöllisissä tarpeissa tukeminen sekä muita lasta ja perhettä tukevia palveluita, kuten kotipalvelu. Sosiaalityöntekijän tulee ottaa asiakassuunnitelmassa kantaa välttämättömiin sosiaalihuollon palveluihin ja lasten päivähoitoon ja nämä tulee järjestää suunnitelmassa sovitun mukaisesti. Sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista esimerkiksi tukihenkilö- tai tukiperhetoiminnalla voidaan täydentää lastensuojelun avohuollon tukimahdollisuuksia, myös esimerkiksi erilaisia vertaisryhmiä sekä loma- ja virkistysmahdollisuuksia voidaan hyödyntää. (L 13.4.2007/417, 36–37 §; Hämeen-Anttila 2017, 232.)

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ei vaadi lastensuojelun asiakkuutta, mutta lastensuojelun asiakkaat ovat siihen oikeutettuja. Lastensuojelun asiakkaana olevat perheet voivat myös saada

lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä. Oleellisin eroavaisuus näillä perhetyön muodoilla on työskentelyn intensiivisyydessä. Lastensuojelun tehostettu perhetyö on kriisiytyneeseen tilanteeseen annettavaa intensiivistä tukea, johon voi liittyä myös kontrollia. Tarvittaessa tuki voi olla ympärivuorokautistakin esimerkiksi puhelinpäivystyksen tavoin. Keskeistä kaikessa perhetyössä on viedä tuki lähelle perhettä pyrkien tukemaan perheen hyvinvointia vahvistaen perheen voimavaroja sekä kehittämällä vuorovaikutusta. Perhetyötä voidaan tehdä ennaltaehkäisevänä, kuten kotipalvelu, tai korjaavana ja sitä toteutetaan tuoden keskustelutukea sekä apua arkitoimiin perheen kotiin, tarjoten tukea myös vanhempien kasvatustehtävään. Tärkeää perhetyön onnistumisessa on perheen motivoituminen. Tehostettua perhetyötä saavien perheiden tilanne on haastava taruiten siihen erityistä ohjausta ja tukea. Tehostettu perhetyö voi toimia esimerkiksi huostaanoton välttämiseksi. Keskeistä työskentelyssä on pyrkimys toimia yhteistyössä perheen kanssa ja löytää yhdessä perheen kanssa muutostarpeet sekä motivaation niiden työstämiseen. (Räty 2023, 34–35, 389–390; HE 164/2014 vp, 48.)

Avohuollon tukitoimena voidaan myös käyttää lapsen sijoitusta, mikäli sen arvioidaan olevan tarpeen lapsen tuen tarpeen arvioinniksi, kuntouttamiseksi, tai väliaikaisesti lapsen huolenpidon järjestämiseksi. Sijoitus voidaan toteuttaa joko yhdessä lapsen vanhemman tai muun vastaavan huoltajan kanssa, tai lapsi voidaan sijoittaa yksin, jos yhteinen sijoittaminen ei ole lapsen edun mukaista. Avohuollon tukitoimena tehty sijoitus vaatii aina huoltajan ja 12-vuotiaan lapsen suostumuksen. (L 13.4.2007/417, 37 §.) Avohuollon sijoitusta voidaan käyttää myös, jos esimerkiksi lapsen huoltaja sairastuu. Avohuollon sijoitus on aina ennakoon suunniteltu ja asiakassuunnitelmaan tulee kirjata sijoituksen kesto sekä sijoituksen tavoitteet ja miten niitä arvioidaan. Avohuollon sijoitus on lyhytaikainen ja etukäteen rajattu, ja sen aikana päätösvastuu lapsen asioista säilyy hänen huoltajillaan. (Hämeen-Anttila 2017, 234.)

Koko perheen tai toisen vanhemman kanssa tehtävä sijoitus eli perhekuntoutus tarkoittaa kuntouttavaa perhehoitoa tai laitoshuoltoa. Perhekuntoutus on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, joka perustuu vapaaehtoisuuteen. Perhekuntoutusta voi saada jo raskausaikana turvaamaan syntyvän lapsen terveys esimerkiksi, jos tulevilla äidillä on ongelmallista päihteiden käyttöä. Perhekuntoutus nähdään tehokkaana tukimuotona estämään kodinulkopuolisen sijoituksen, jos perhe motivoituu ja sitoutuu perhekuntoutukseen ja sitä on saatavilla oikea-aikaisesti. Toiminta perustuu suunniteltuun ja tavoitteelliseen koko perheen kuntouttavaan toimintaan, jolla turvataan lasten

kasvuolosuhteita, tuetaan vanhempia lasten kasvatuksessa sekä vahvistetaan kunkin perheen yksilöllisiä voimavaroja. Keskeisiä sisältöjä perhekuntoutuksessa ovat toiminnallisin menetelmin perheen sisäisen vuorovaikutuksen tukeminen, arjen taitojen harjoittelu sekä säännöllisen päivärytmin juurruttaminen. Perhekuntoutus eroaa perhetyöstä siinä, että se järjestetään laitospäristössä, esimerkiksi lastensuojelulaitoksessa tai päihdehuollon hoitolaitoksessa. (Räty 2023, 390, 394–395; HE 164/2014 vp, 49.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena voidaan antaa myös taloudellista tukea. Lastensuojelulain mukaan hyvinvointialueen on järjestettävä riittävää taloudellista tukea ja korjattava asumisen puutteet, mikäli lastensuojelun tarve johtuu oleellisesti riittämättömästä toimeentulosta, asunnon tai asuinolojen puutteista, tai nämä ovat esteenä lapsen ja perheen kuntoutumiselle. Alaikäisen itsenäistä asumista voidaan myös tukea, mikäli sen arvioidaan olevan lapsen tapauksessa tarkoituksenmukaista. (L 13.4.2007/417, 35 §; Lapsen taloudellinen ja muu tukeminen 2023.)

4 Monikulttuurisuus lastensuojelussa

4.1 Monikulttuurisuus ja vieraskielisyys

Vuonna 2022 Suomessa asui lähes puolimiljoonaa vieraskielistä ihmistä, määrä on kaksinkertaistunut 11 vuodessa. Vieraskielisten määrän on myös ennustettu kaksinkertaistuvan edelleen vuoteen 2040 mennessä. Yhteiskunnan kehityssuunta on maahanmuuttajien ja muiden vieraskielisen väestön osuuden kasvu, ja vastaava muutos näkyy myös lapsissa ja nuorissa. Vuonna 2022 perusopetuksessa vieraskielisiä oppilaita oli 60 000, kun vuonna 2013 heitä oli 28 000. Myös perusopetuksen jälkeisessä koulutuksessa on tapahtunut vastaava kasvu, vuonna 2013 toisen ja kolmannen asteen opinnoissa oli lähes 50 000 vieraskielistä, kun vuonna 2022 heitä oli lähes 100 000. (Vieraskielisten määrä kasvoi lähes 38 000 2023; Väestönkehitys C23-kaupungeissa 2020; Yhä useampi opiskelija oli ulkomaalaistaustainen vuonna 2022 2024.)

Monikulttuurisuuden käsitteelle on erilaisia määrittelyjä. Yhteiskunnan etnistä ja kulttuurista monimuotoisuutta käsiteltäessä tarkoitetaan yhteiskunnan väestöllisiä tosiasioita, kuten erilaiset tavat ja uskonnot, sekä eri syntymämaat ja kielet. Poliittisessa tai ideologisessa kontekstissa monikulttuurisuus taas tarkoittaa yhteiskunnan toimintamalleja, joissa tunnistetaan, arvostetaan ja tuetaan etnisen ja kulttuurisen moninaisuuden säilymistä eri keinoin; kulttuurinen moniarvoisuus

hyväksytään ja sen moninaisuutta tuetaan yhteiskunnassa. Tästä toimintatavasta voidaan käyttää käsitettä multikulturalismi, jossa olennaista on yhteiskunnan erilaisiin kulttuureihin jakautumisen hyväksyminen, kulttuuriyhteisöjen välisten erojen säilymisen näkeminen positiivisena asiana, sekä näkemys että yhteiskunnalla on velvollisuus tukea monimuotoisuuden ylläpitoa ja poistaa vähemmistöihin kuulumisesta kumpuavaa eriarvoisuutta. (Saukkonen 2013, 115; Korhonen 2013, 38.)

Integraatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa maahanmuuttaja säilyttää etnisen ja kulttuurisen alkuperänsä ja perintönsä, sekä samalla tulee osalliseksi uuteen yhteiskuntaan. Määrittelemällä integraatio tarkoittamaan prosessia, jossa maahanmuuttaja osin sopeutuu ja sulautuu uuteen yhteiskuntaan, mutta säilyttää kuitenkin oman etnisen tai kulttuurillisen identiteetin, voidaan se erotella täyttävästä sulautumisesta tarkoittavasta assimilaatiosta, kuten myös vahvempaa kulttuurista erillisyyttä korostavasta multikulturalismista. (Saukkonen 2013, 65–66; Korhonen 2013, 37, 40.)

Sosiaalityössä kielitietoisuudella pyritään huomioimaan ja poistamaan kielellisiä esteitä, jotka haittaavat ymmärtämistä ja osallisuutta. Keinoja kielitietoisuuden parantamiseksi ovat esimerkiksi riittävät käännökset ja tulkkaukset, erilaisten kielitaitotasojen huomioiminen sekä selkeät ja riittävät ohjeistukset. Mikäli lastensuojelun palveluiden käsitteet ja palvelut kuvataan tarpeettoman monimutkaisesti, niin ettei niitä kyetä tulkkamaan tai kuvailemaan ymmärrettävästi, saattaa tämä heikentää vieraskielisen asiakkaan luottamusta lastensuojelun järjestelmään. (Jäppinen, Heino & Turtiainen 2024, 155).

4.2 Vieraskieliset lastensuojelussa

Yhä useammin lastensuojelun sosiaalityössä kohdataan perheitä, joiden etninen tausta, kieli sekä kulttuuri poikkeavat valtaväestöstä. Tällöin usein myös arvot, normit, tavat ja tottumukset eroavat suomalaisesta kulttuurista. On tärkeää tunnistaa, ymmärtää ja ottaa huomioon asiakkaan kulttuurista onnistuakseen työskentelyssä, mutta myös osoittaakseen kunnioitusta asiakasta kohtaan. On myös hyvä huomioida vanhemmilla olevan oikeus määritellä lastensa kasvatuksellisia ja opetuksellisia kysymyksiä kulttuurieroihin pohjautuen. Vähemmistöjen kollektiivisten identiteettien liiallisesta korostamisesta saattaa kuitenkin seurata se, etteivät näiden ryhmien lapset voi hyödyntää yhteiskunnan tarjoamia mahdollisuuksia, kuten esimerkiksi erilaisia koulutuksia ja harrastuksia. (Kananoja 2017, 176; Anis 2008, 46.)

Suomesta ei ole saatavilla tilastoja lastensuojelun asiakkuuksista eri kansallisuuksien tai äidinkielen perusteella, sillä näitä ei eettisistä syistä dokumentoida. Kansainväliset tutkimukset kuitenkin osoittavat, että maahanmuuttajataustaiset lapset ja nuoret ovat ylliedustettuina lastensuojelun asiakkuuksissa monissa maissa. Suomen lainsäädännössä näkyy vieraskielisille suunnattujen lastensuojelun palveluiden kysynnän kasvun huomiointi; lastensuojelulaki ja sosiaalihuoltolaki säätelevät monikulttuurisen ja vieraskielisen taustan huomioimisesta palveluissa, hallintolaki puolestaan määrittää viranomaisten tulkkaus- ja käänösvelvollisuutta. (Anis 2008, 46–47; Jäppinen ym. 2024, 141.)

Espoon kaupungin sosiaalipalveluiden päällikkö Kati Villgren kertoo vieraskielisten osuuden kasvusta kiireellisissä sijoituksissa, vuonna 2018 tämä osuus oli 18 %, kun taas varhaisen tuen ennaltaehkäisevissä palveluissa vieraskielisiä perheitä ei juurikaan ollut mukana. (Vuolteenaho 2019.) Myös Heino ja Jäppinen (2021) Lastensuojelu lapsen etuna –tutkimushankkeen yhteydessä tuovat esille vieraskielisten osuuden kasvua lastensuojelun palveluissa etenkin pääkaupunkiseudulla. Laadukkaiden lastensuojelun palveluiden tarjoamisen kannalta on tärkeää asiallisesti huomioida ja kehittää palveluita, juuri maahanmuuttajat ja vieraskieliset huomioiden. Vieraskielisten asiakkaiden huomioiminen ja paremmin saaminen mukaan ennaltaehkäiseviin ja avohuollon palveluihin voisi vähentää kiireellisten sijoitusten tarvetta. (Heino & Jäppinen 2021.)

MoniSuomi2022-tutkimuksen ilmiöraportti kuvastaa maahanmuuttajien sosiaalipalveluiden käyttöä suomessa. Tässä THL:n tutkimuksessa on kysytty maahanmuuttajien lapsiperhepalveluiden käytöstä. Lapsiperhepalveluihin luetaan lastensuojelu, kasvatus- ja perheneuvonta, sekä kotipalvelu, mutta varhaiskasvatus ei kuulu näihin. Tuloksista käy ilmi että 12 % maahanmuuttajista on käyttänyt lapsiperhepalveluita, tämä on hieman suurempi osuus kuin kantaväestön 8 %, mutta myös palveluiden tarpeen kerrotaan olevan suurempi kuin kantaväestöllä. Palveluiden käytössä ja tarpeessa on myös selviä lähtömaa- ja sukupuolikohtaisia eroja. Tutkimuksen tuloksista huomioitavaa oli myös tarve kouluttaa ammattilaiset paremmin tunnistamaan maahanmuuttajien tuen tarpeet, sekä palveluiden alueellinen kohdentaminen ja seuraaminen. (Ilmarinen & Kuusio 2024.)

Sosiaalityössä vieraskielisten ja muista kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa on otettava huomioon sekä yksilölliset että kulttuurilliset tekijät. Jos kulttuurilliset erot korostuvat työskentelyssä

liikaa on riskinä liiallinen etnosentrismi. Täytyy myös tiedostaa haitallinen taipumus nähdä sosiaalityössä kohdattavat yksilöiden ongelmat ja haasteet liikaa kulttuurista johtuvina ja niiden yleistämisen tietylle etniselle ryhmälle tai kulttuurille ominaisiksi. Toisaalta toisesta kulttuurista tuleva maahanmuuttaja ei välttämättä kykene tai halua suhtautua kriittisesti oman kulttuurinsa tapoihin, kuten sukupuolirooleihin ja lasten kasvatuksen tapoihin. Maahanmuuttajat voidaan myös palvelujärjestelmissä tulkita hankaliksi tai vaativiksi asiakkaiksi - heidän palvelutarpeensa on huomioitava ja otettava vakavasti. Sosiaalityössä täytyy tiedostaa kulttuurisen sensitiivisyyden ja ammatillisen eettisen arvioinnin tasapaino; sosiaalityöntekijän on siis päätöksissään huomioitava asiakkaan kulttuurin erilaiset piirteet, mutta myös toimittava tehtävänsä määrittävien lakien ja eettisten normien mukaan. (Anis 2005, 16–17; Anis 2008, 22.)

Erikulttuureista tulevien maahanmuuttajien kanssa työskennellessä kysytään työntekijältä kulttuurierojen huomioimista, tai kulttuurisensitiivisyyttä. Heino ja Jäppinen (2022, 175) kertovat kulttuurisensitiivisyyden merkityksen vaihtuvan kontekstin mukaan, mutta sen voidaan nähdä tarkoittavan tiedon hankkimista erikulttuureista, omaa ammatillista reflektiota ja taitoa kohdata kulttuurillista erilaisuutta. Myös kunnioitus ja arvostus erilaisia tapoja ja arvoja kohtaan, sekä vuorovaikutustaito toiminnan sopeuttamiseen kunkin tilanteen mukaan ovat olennaista kulttuurisensitiivisyydessä. Vieraskielisten asiakkaiden kanssa työskenneltäessä on Heinin, Jäppisen ja Veistilän (2023, 532) mukaan oleellista tiedostaa kieleen, kulttuuriin ja integraatioon liittyvät kysymykset. Tärkeää on myös jakaa tietoa hyvinvointijärjestelmästä, ja sen tarkoitukselta olla oikeudenmukainen ja tasa-arvoinen. Vieraskielisten asiakkaiden parissa kulttuurierot ovat yleisiä ja toisinaan myös kotoutuminen on voinut epäonnistua, mikä voi lisätä tarvetta palveluille. Kotouttamisessa tärkeää olisi kielitaito sekä yhteiskunnan käytäntöjen ja normien oppiminen. Kulttuurieroja kohdatessa stereotyyppit voivat hankaloittaa työskentelyä ja jättää huomioimatta oleellisia asioita. (Heino & Jäppinen 2022, 175; Heino, Jäppinen & Veistilä 2023, 532.)

Lastensuojelutarpeen arviointia ja siihen liittyvää päätöksentekoa voi vaikeuttaa kulttuurieroista tai niiden olettamuksista johtuvat tulkintaerot. Toisinaan kulttuurierot aiheuttavat ennakkoluuloja tai virhearvioita, joiden vuoksi voidaan aiheettomasti aloittaa asiakkuus tai liialliset toimenpiteet. Toisaalta tilanne voi olla myös päinvastainen, jos tilanteita liikaa normalisoidaan kulttuuritekijöillä. (Anis 2017, 327.) Voidaankin törmätä ristiriitaiselta vaikuttavaan tilanteeseen, jossa tasa-arvoisissa

pohjoismaisissa yhteiskunnissa noudatetaan tasa-arvon ja samanlaisen kohtelun periaatetta, mutta yhtäältä oikeutta erilaisuuteen ja erilaiseen kohteluun (Anis 2008, 46.)

Heinon ja Jäppisen (2021) mukaan Suomessa kulttuurierot nähdään isossa roolissa vieraskielisten kanssa työskennellessä. Tässä on vaarana stereotypisointi, ihmisten erottelu ja vaikeasti kohdattavien asioiden perustelu kulttuurieroilla. Kulttuurien myötä on tärkeä tunnistaa asiakkaiden voimavaroja sekä riskitekijöitä osana laajempaa tarkastelua. Tutkimusten perusteella lastensuojeluasiakkuuteen johtavat syyt ovat samankaltaisia riippumatta kielisyydestä. Vieraskielisten asiakkaiden kohdalla yhteisen kielen puuttuminen tulee kuitenkin huomioida kommunikaatiossa, vastavuoroisessa ymmärryksessä ja keskinäisessä luottamuksessa. Vieraskielisten asiakkaiden kanssa vallan epäsymmetria saattaa myös korostua asiakkaan ja ammattilaisen välillä. (Heino & Jäppinen 2021.)

Anis (2008) kertoo maahanmuuttajataustaisilla perheillä olevan liian vähän ja väärää tietoa lastensuojelusta. Lastensuojelu voidaan kokea instituutiona vieraana, hämmentävänä ja turhauttavana. Niekan (2010) mukaan olisi myös tärkeä lisätä maahanmuuttajaperheiden osallisuutta lastensuojelussa sekä jakaa tietoa lastensuojelun avohuollosta saatavista tukitoimista. Maahanmuuttajien parissa työskennellessä tulisi Tembon (2022) mukaan taas kiinnittää enemmän huomiota maahanmuuttoon liittyviin rasituksiin, kuten kotoutumisprosessiin ja matkan ajan traumaattisiin tapahtumiin sekä tunne reaktioihin. Hänen mukaansa myös maahanmuuttoon sekä lastensuojeluprosessiin liittyvät haasteet ovat vanhemmille stressaavia ja aiheuttavat voimakkaita negatiivisia tunteita, jotka tulisi huomioida työskentelyssä. (Anis 2008, 49; Niekka 2010, 31; Tembo 2022, 263, 265.)

5 Tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Kehittämistyön lähtökohdaksi toimeksiantaja kuvasi lastensuojelun prosessien vaikean ymmärrettävyyden maahanmuuttaja taustaisille asiakkaille. Maahanmuuttajataustaiset asiakkaat ja perheet ovat usein saapuneet Suomeen maista, joissa viranomaisjärjestelmät ovat puutteellisia tai lastensuojelun kaltaista toimintaa ei ole välttämättä lainkaan. Lastensuojelun palvelut koetaan usein vastentahtoisiksi, joten ymmärryksen luominen olisi tärkeää heti asiakkuuden alussa, jotta asiakasperheet saataisiin sitoutettua lastensuojelun toimintaan. Toimeksiantajalla oli kokemusta visuaalisten kuvatukien käyttämisestä sijaishuollossa, ja vastaavien visuaalisten apuvälineiden tarve oli myös

lastensuojelun avohuollon tarpeisiin. Toimeksiantaja kaipasi visuaalisia palvelukuvauksia erityisesti avohuollon asiakkuuden alkamisesta, sekä tukemaan ja selkeyttämään viestintää asiakasperheiden kanssa. Avohuollon palveluista ja tukimuodoista kaivattiin myös kuvauksia. Aiheen laajenemisen ja lukuisten avohuollon tukimuotojen takia opinnäytetyötä päädyttiin rajaamaan yhteen visuaaliseen kuvaukseen. Visuaalisessa kuvauksessa päädyttiin keskittymään lastensuojelun avohuollon prosessiin, kuitenkin tuoden esille avohuollon erilaiset tukimuodot ja yksilölliset palvelupolut.

Tarkoituksena oli tuottaa visuaalinen apuväline työntekijöille asiakastyötä varten, jonka avulla perheiden kanssa työskentelevät pystyvät paremmin selventämään lastensuojelun avohuollon prosessia asiakkaille ja hälventämään heidän mahdollisia epäluulojaan. Apuvälineen määriteltiin tulevana toimiva ja hyödyllinen työkalu perheiden ja lasten kanssa työskentelevien käyttöön. Kehittämistyön aikana syntynyt visuaalinen apuväline, tai lopputuote, laadittiin sähköisessä muodossa, jotta toimeksiantajan on helppo hyödyntää sitä haluamallaan tavalla.

Tässä kehittämistyössä pyrittiin saamaan vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Miten lastensuojelun avohuollon palveluprosessia ja arviointia kuvataan asiakkaille nykyään?
- 2) Miten lastensuojelun avohuollon palveluprosessin kuvausta on tarpeen kehittää?

6 Kehittämistyö

6.1 Kehittämistyön toteutus

Tämä opinnäytetyö oli toteutukseltaan tutkimuksellinen kehittämistyö, joissakin lähteissä tästä käytetään myös ilmaisua kehittämistutkimus. Kehittämistyössä kehitettiin lastensuojelun avohuollon prosessin kuvaamista erityisesti vieraskielisille asiakkaille. Aiheen työelämälähtöisyys tuki tutkimuksellisen kehittämistoiminnan käyttämistä asetettujen tutkimuskysymysten ja tavoitteiden ratkaisemiseksi. Toiminnallinen opinnäytetyö on tutkimuksellisen kehittämistoiminnan muoto, jossa pyritään kohderyhmää, kuten asiakkaita tai työntekijöitä, tai toimintaympäristön arjen käytäntöjä, palvelemaan ammatilliseen tuotokseen (Kostamo, Airaksinen & Vilka 2022, 11). Kehittämistyön kohteena oli lastensuojelun avohuollon palveluprosessin asiakkaille kuvaamisen kehitystarpeet.

Tutkimuksessa kartoitettiin vieraskielisten perheiden kanssa työskentelevän lastensuojelun avo-
huollon koto-tiimin työntekijöiden näkemyksiä.

Toikko ja Rantanen (2009, 14, 157) kertovat tutkimuksellisessa kehittämistyössä oleellista olevan
konkreettinen toiminta, jonka tavoitteena on selvästi määritettyyn tavoitteeseen pääseminen. On-
nistumista voidaan arvioida sen perusteella, miten onnistuneesti prosessin alussa asetetut tavoit-
teet saavutetaan. Heidän mukaansa tutkimuksellisessa kehittämistyössä keskeistä on myös se, että
tutkimus palvelee kehittämistä. Kananen (2017, 49) puolestaan kertoo kehittämistutkimuksen ta-
voitteena olevan muutoksen aikaansaaminen, jossa on tärkeää tutkimusosio sekä tutkimuksellinen
ote. (Toikko & Rantanen 2009, 14, 157; Kananen 2017, 49.)

Toiminnallinen opinnäytetyö ei noudata tapaus- tai toimintatutkimuksen tutkimuksellisia edelly-
tyksiä, tavoitteita tai tieteelliselle tutkimukselle asetettuja vaatimuksia. Toiminnallisessa opinnäy-
tetyössä asiantuntijuus osoitetaan tuotoksella ja raportilla, joissa tulee näkyä tutkimuksellisuus
sekä kehittävä ote. Tuotokseen liittyvät lähtökohdat, valinnat ja ratkaisut tulee kuvata perustel-
lusti. Toiminnallisessa opinnäytetyössä lopputuotos voi olla jotain konkreettista. (Kostamo ym.
2022, 11.) Tämän opinnäytetyön lopputuotos oli visuaalinen palvelukuvaus lastensuojelun avo-
huollon prosessista, joka toimii kuvatukena ja viestinnän työkaluna asiakastyöskentelyssä.

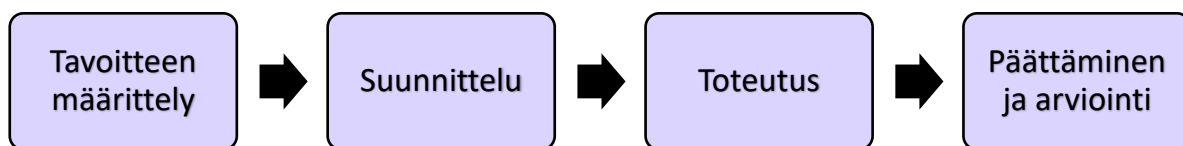
Toiminnallisen opinnäytetyön keskiössä on jaetun tiedon ymmärtäminen ja sen hyödyntäminen.
Tämän vuoksi toiminnallisessa opinnäytetyössä voi tulla odottamattomia tilanteita ja muutoksia, ja
on tärkeä havainnoida prosessia tilannekohtaisesti. Toiminnalliseen opinnäytetyöhön on tärkeä
suhtautua joustavasti sekä kuunnella käytettävissä olevia ammattilaisia ja keskustella heidän kans-
saan huomioiden heidän näkökulmiaan. (Kostamo ym. 2022, 20.) Kehittämistoiminnalla mahdollis-
tetaan arjen tiedon sanallistaminen ja jakaminen, jonka avulla pystytään muodostamaan toimin-
nan kehittämiseen tarvittavaa uutta tietoa. Parhaimmillaan lopputuotoksena syntyy ennalta
odottamaton, yhdessä osallistujien kanssa muovattu tuotos. Aiempaan tietoon pohjautuva kriitti-
nen tarkastelu on tärkeää, jotta on mahdollista tuottaa toimintaympäristöön kaivattu ratkaisu.
Oleellista on kerätä palautetta prosessin aikana kohderyhmältä sekä toimeksiantajalta. (Kostamo
ym. 2022, 22.)

Kehittämistyön huomattiin sisältävän palvelumuotoilulle tyypillisiä piirteitä, kuten aineistonke-ruussa käytetty ideariihi-menetelmä. Palvelumuotoilu perustuu muotoiluajatteluun, jossa kehitetään palvelua. Pääosassa palvelumuotoilun kehittämisessä ovat palvelun käyttäjät riippumatta heidän roolistaan, tämän opinnäytetyön lopputuotteen käyttäjiä ovat työntekijät, joiden työn tueksi lopputuote kehitettiin. Oleellista palvelumuotoilussa on kehittää palvelua käyttäjälähtöisesti, jotta se huomioi sekä asiakkaiden tarpeet että palveluntarjoajan toiminnan kannalta oleelliset tavoitteet. Palvelumuotoilussa tavoitteena on kehittää käyttäjäystävällisiä palveluja, jotka palvelevat myös palveluntarjoajaa. (Koivisto 2019, 34.) Tässä opinnäytetyössä luotiin uusi apuväline palveluun, eikä varsinaisesti kehitetty palvelua, joten palvelumuotoilun piirteistä huolimatta palvelumuotoiluun ei syvennytty enempää.

Kehittämistoiminnan lähtökohdat tulee määrittää, jotta organisointi, toteuttaminen ja arviointi on mahdollista. Nykytilanteessa nähtävä ongelma tai visio tulevaisuudesta voi toimia lähtökohtana tai motivaattorina kehittämistoimintaan. Tavoitteen konkreettisella perustelulla voidaan edistää kehittämistoiminnan toteutusta. (Toikko & Rantanen 2009, 57.) Kehittämisellä tavoitellaan muutoksia aiempiin toimintatapoihin ja -rakenteisiin, sekä uusien ideoiden keksimistä, levittämistä ja vakiinnuttamista. Kehittäminen voidaan nähdä käytännöllisenä asioiden parantamisena ja edistämisenä, jossa tavoitteellisuus on oleellista. Kehittämistoiminnan tarve juontaa esimerkiksi nykytilanteen tai toiminnan ongelmista. (Toikko & Rantanen 2009, 16.) Tätä tutkimuksellista kehittämistyötä ohjasivat haasteet työskentelyssä vieraskielisten lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kanssa. Haasteet koettiin erityisesti asiakkuuden alussa, johtuen esimerkiksi asiakkaan kotimaan suuresti poikkeavista viranomaispalveluista, muista kulttuurieroista, sekä tiedon puutteesta.

Kehittämistyön aikana kommunikaatio ja yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli tärkeässä roolissa, ja työn tavoitteet määriteltiin yhdessä toimeksiantajan kanssa. Kehittämistyön toteutus suunniteltiin lineaarisen mallin mukaisesti (ks. kuvio 1). Linearisessa mallissa kehittämistyö alkaa tavoitteiden määrittelystä, seuraavaksi kehittämistyö suunnitellaan ja sen jälkeen toteutetaan. Viimeinen vaihe lineaarisen mallin mukaisessa kehittämistyössä on päättäminen ja arviointi. Tavoitteiden määrittelyssä keskitytään yksittäiseen ideaan, tunnistettuun tarpeeseen tai ulkoiseen paineeseen, jonka pohjalta määritetään rajatut ja selkeät tavoitteet mahdollisine alatavoitteineen. Tavoitteiden määrittely on tärkeä osa projektia, sillä sen pohjalta lähdetään rakentamaan myöhempää prosessia. (Toikko & Rantanen 2009, 64.) Tässä kehittämistyössä tarve oli tunnistettu asiakastyötä tehdessä,

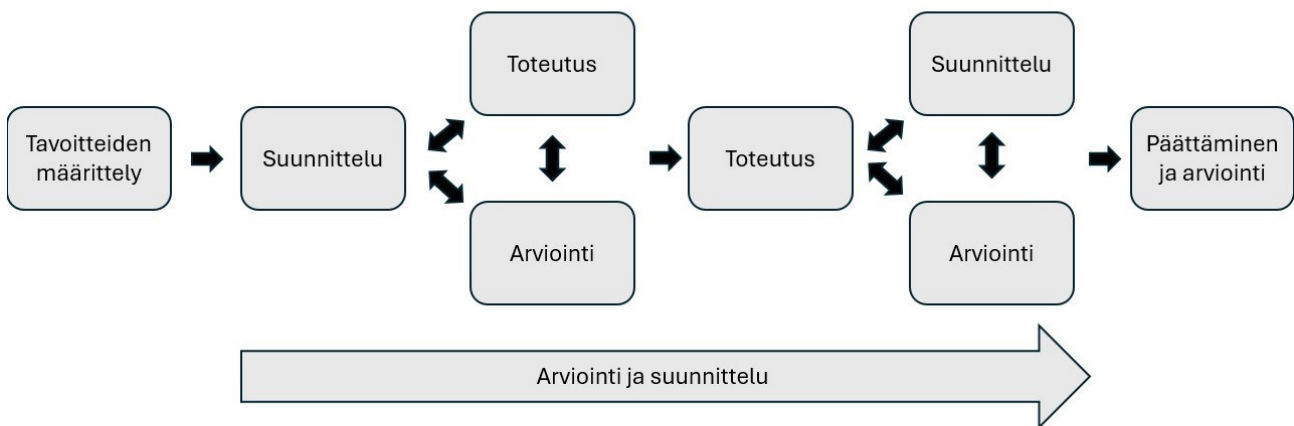
jonka perusteella oli syntynyt ajatus apuvälineestä kommunikaatioon ja ymmärryksen luomiseen asiakasperheiden kanssa. Toimeksiantajalla oli myös kokemusta visuaalisten apuvälineiden käytöstä muissa lastensuojelun osa-alueissa, joten oli olemassa selkeä tarve juuri avohuoltoon keskittyvästä visuaalisesta apuvälineestä. Opinnäytetyöprosessin aluksi käytiin keskustelua yhdessä toimeksiantajan kanssa heidän toiveistaan, sekä tehtiin alustavaa rajausta kehittämistyöhön. Toimeksiantajan kanssa opinnäytetyön tavoitteeksi asetettiin konkreettisen apuvälineen luominen työntekijöiden käyttöön asiakaskommunikaation tueksi.



Kuvio 1. Projektityön lineaarinen malli (Toikko & Rantanen 2009, 64).

Kehittämistyön prosessi suunniteltiin lineaarisen mallin mukaisesti, mutta sen toteutuminen oli ehkäpä lähempänä Toikon ja Rantanen (2009) kuvailemaa spagettimaisen prosessin mallia. Spagettimalli kuvaa paremmin kehittämistyön todellisuutta kuin yksinkertaiselta ja suoraviivaiselta näyttävä lineaarinen malli (ks. kuvio 2). Spagettimallissa otetaan lineaarista mallia kattavammin huomioon kehittämistyön olevan muuttuva prosessi, joka reagoi prosessin aikana kohdattaviin tilanteisiin. Prosessin hyväksytään olevan sosiaalinen ja kriittiseen vuorovaikutukseen perustuva prosessi, jonka avulla esille nousee uusia näkökulmia sillä kehittämistoiminnan ongelmia ja kehityskohtia ei usein voida määrittellä vain yhdestä näkökulmasta. Näin ollen kehittämistyön aikana tapahtuva tiedonmuodostus on muuttuva ja dynaaminen prosessi, johon kehittämistyön aikana tapahtuva ajattelu ja toiminta vaikuttavat. Näin syntyvä prosessi muistuttaa sen eri vaiheiden välillä kiemurtelevaa spagettikasaa. (Toikko & Rantanen 2009, 69–72.) Kehittämistyön aikana toimeksiantajan kanssa käytiin avointa keskustelua työn tavoitteista ja rajauksesta, jotka puolestaan muokkasivat jo asetettuja tavoitteita ja suunnitelmia. Kehittämistyön aikana tapahtui siis tavoitteen määrittely vaihe ja suunnittelu vaihe useaan kertaan, eikä vain lineaarisen mallin mukaisesti prosessin alkuvaiheessa. Kehittämistyön etenemisessä oli paljon yhteneväisyyksiä yllä kerrotun

spagettimaisen prosessin mallin kanssa. Prosessin edetessä tehtiin jatkuvaa arviointia ja suunnittelua, joka vaikutti toteutukseen, mutta toisaalta toteutus sai aikaan uudelleen arviointia ja suunnittelua.



Kuvio 2. Mukailtu projektityön spagettimainen malli.

Suunnitteluvaiheessa laaditaan projektin riskianalyysi, sekä varmistetaan että projektissa ajateltu lopputuote vastaa organisaation toiminnallisia tavoitteita. Suunnitteluvaiheessa projektisuunnitelma täsmentyy esimerkiksi aikataulun, työsuunnitelman sekä vastuiden osalta. Toteutusvaiheessa projekti voi kohdata vielä muutoksia, joita tulee huomioida myös projektisuunnitelmassa. Toteutusvaiheessa toteutetaan suunnitelman mukainen tuote. Projektia päätettäessä ja arvioitaessa luodaan loppuraportointia sekä esitetään projektin aikana syntyneitä jatkoideoita. Kehittämistoimintaa voidaan arvioida ulkoa päin tai sisäisesti, tässä työssä arviointia tehtiin sisäisesti. Ulkoisen arvioinnin vahvuutena on puolueettomuus. Sisäisessä arvioinnissa etuna on asiantuntevuus kohteena olevaan asiaan sekä mahdollisuus hyödynnettävyyteen. Oleellista kehittämistoiminnassa on lopputuotteen juurruttaminen osaksi toimintaa. Tämä voi kuitenkin vaatia erillisen prosessin, eikä sen välttämättä tarvitse sisältyä itse kehittämistoimintaan. (Toikko & Rantanen 2009, 62, 64–65.)

Suunnitteluvaiheessa paneuduttiin aiheesta löytyvään teoretietoon ja tehtiin tiedonmuodostusta erilaisista lähteistä. Toimeksiantajan kanssa myös kommunikointiin projektin lähtökohdista ja tavoitteista. Tässä vaiheessa toimeksiantajalta saatiin myös käyttöön sisäistä materiaalia, joka toimi tutkimuksen sekundaariaineistona. Tätä sekundaariaineistoa hyödynnettiin primaariaineiston keruuta varten järjestettävän työajan suunnittelussa. Toteutusvaiheessa suunniteltiin ja järjestettiin työpaja (ks. liite 3), josta kerättiin aineistoa keskustellen ja ideariitä hyödyntämällä. Aineiston valmistuttua, kirjattiin siitä esiin nousseita tuloksia, sekä toteutettiin tuloksille analyysit. Aineiston analyysin jälkeen kehitettiin siihen pohjautuen luonnosversio visuaalisesta lopputuotteesta. Toimeksiantajalta pyydettiin välipalautetta toteutetusta visuaalisesta kuvauksesta, ja toivottiin työntekijöiden pystyvän myös testaamaan lopputuotteen luonnosversiota asiakastyössä.

Työntekijöiltä toivottiin ihanteellisesti etenkin asiakastyössä kokeiluun perustuvaa palautetta. Tässä vaiheessa toivottiin erityisesti informaatiota siitä, lisäkö visuaalinen palvelukuvaus asiakkaan ymmärrystä lastensuojelun avohuollosta ja millaisia muutoksia sosiaalityöntekijät kokivat visuaaliseen palvelukuvaukseen olevan tarpeellista tehdä. Välipalautte vaiheen ajoituttua kesälomakaudelle, saatiin toimeksiantajalta kohtuullisen niukasti palautetta, eikä toimeksiantaja pystynyt toteuttamaan tässä vaiheessa toivottua lopputuotteen testausta. Saadun palautteen pohjalta tehtiin kuitenkin uusia versioita, joiden pohjalta viimeistelty lopputuote syntyi.

Lopputuotoksen valmistuttua pidettiin suunniteltu loppuarviointikeskustelu samalle toimeksiantajan työntekijätiimille, joka oli osallistunut aineiston keruun työpajaan (ks. liite 4). Valmiin lopputuotoksen esittelyn jälkeen tuotoksesta keskusteltiin ja sen onnistumista arvioitiin alkuperäisten tavoitteiden ja työntekijöiden havaintojen ja ajatusten pohjalta. Loppuarviointikeskustelu toteutettiin vapaasti keskustellen, pyrkien kannustamaan osallistujia tuomaan vielä ilmi mahdollisia kehitysideoita. Lopputuotoksen koettiin vastaavan toimeksiantajan tarpeita sekä olevan tarpeeksi monipuolinen ja käyttökelpoinen erilaisiin asiakaskohtaamisiin ja työtapoihin. Lopputuotoksen käytäntöön soveltaminen jää toimeksiantajan päätettäväksi, mutta sen nähtiin soveltuvan ainakin asiakastyön apuvälineeksi työntekijöille sekä informatiivisena esitteenä asiakkaille. Lopputuotoksen nähtiin myös olevan mahdollinen työkalu uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Esille nousi edelleen huomioita, kehittämisehdotuksia ja pohdintoja lopputuotteen visuaalisista yksityiskohdista, joten lopputyöhön tehtiin vielä toimeksiantajan toiveen mukaisia muutoksia ja edelleen toivottiin käytännön kokemuksiin perustuvaa palautetta. Toimeksiantaja myös esitteli tulkkipalvelun

kautta käännettämiään alustavia versioita lopputyöstä, joiden pohjalta lopullinen tuotos päädyttiin palauttamaan kahtena versiona; suomenkielisenä sekä ilman tekstejä. Jatkokehittämisehdotuksena toimeksiantajalle esiteltiin vastaavien visuaalisten kuvausten tekeminen avoimuuden eri tukitoimista.

Toimeksiantaja esitteli vielä lopputyön valmistuttua heidän tekemiään uusia käännytyksiä. Lopputyö käännettiin toimeksiantajan toimesta venäjän, arabian ja swahilin kielille. Toimeksiantaja kertoi suomenkielisen version, sekä käänntösten menevän käyttöön tutkimukseen osallistuneelle kotoutumisvaiheen lastensuojelun tiimille, sekä myös laajempaan jakoon organisaation sisällä.

Kehittämissuunnitelmaan tuli muutoksia prosessin edetessä, mutta kokonaisuudessa se eteni ilman merkittäviä vastoinkäymisiä, muutokset liittyivät lähinnä prosessin kehittämiseen enemmän Spagettimaisen prosessin mallin mukaiseksi. Työskentely ajoittui toimeksiantajan kesälomakaudelle, joka hankaloitti kommunikaatiota sekä välipalautteen saamista toimeksiantajalta. Projektin aikatauluissa ei tullut merkittäviä hidasteita, yhteiset työpajat saatiin sovittua ongelmitta ja yhteistyö toimeksiantajan kanssa oli sujuvaa kesäloma-aikojen lukuun ottamatta. Erityisen onnistuneena pidettiin työpajatyöskentelyä, jossa työntekijät olivat aktiivisia ja pohtivat kriittisesti millaisesta työkalusta olisi eniten hyötyä. Työpajasta saatiin kattava ja laadukas aineisto, joka palveli hyvin kehittämistyön tarpeita. Loppuarviointikeskustelu nähtiin myös hedelmällisenä, työntekijät toivat esille aktiivisesti näkemyksiään lopputuotteen viimeistelyyn. Kehittämistyön prosessin ajan työntekijät osoittivat aktiivisuutta sekä pohtivaa ja kriittistä asiantuntijuutta kehittämistyötä kohtaan, tämä puolestaan ruokki spagettimaisen mallin mukaista vuorovaikutusta ja uusien näkökulmien esille nousemista koko prosessin ajan.

6.2 Aineiston keruu

Tuomen ja Sarajärven (2018), Kanasen (2017) sekä Toikon ja Rantasen (2009) mukaan laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei tavoitella yleistämistä, eikä oleellista ole aineiston koko tai perustavanlaatuisuus vaan tärkeämpää on, että se on kehittämistoiminnan kannalta olennainen sekä siitä pystyy muodostamaan ymmärryksen tietystä ilmiöstä ja kuvaamaan haluttua tapahtumaa. Kananen (2017) korostaa laadullisessa tutkimuksessa tarvetta muodostaa oikeanlaiset kysymykset aineiston hankintaan, liian yksityiskohtaisia kysymyksiä ei voida laadullisessa tutkimuksessa käyttää. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää tutkimukseen

osallistujien omaavan mahdollisimman hyvän kokemuksen tutkittavasta asiasta, eikä heitä tulisi valita satunnaisesti vaan valinta tulisi tehdä tarkoituksenmukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98; Kananen 2017, 32–33; Toikko & Rantanen 2009, 119.)

Tuomen ja Sarajärven (2018, 83) mukaan yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä laadullisessa tutkimuksessa ovat erilaisista dokumenteista kerätty tieto, haastattelu ja havainnointi. Erilaisia menetelmiä on mahdollista hyödyntää erikseen tai rinnakkain huomioiden käytettävissä olevat resurssit sekä tavoitteet. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83.) Kehittämistoiminnassa voi olla useampia aineistoja, kuten tässä työssä työpajasta syntyneet aineistot sekä toimeksiantajan sisäiset materiaalit. Aineistoista voidaan valita pääaineisto, josta saatavaa tietoa voidaan täydentää sekundaaristen aineistojen tiedoilla. (Toikko & Rantanen 2009, 119.) Tässä kehittämistyössä pääaineistona toimi työpajasta kerätty aineisto ja sekundaariaineistona toimeksiantajan, eli Keski-Suomen hyvinvointialueen koto-tiimin, perehdytyskansio ja erillinen perehtymisen opas. Sisäisten materiaalien käytöstä sovitettiin toimeksiantajan kanssa.

Sekundaariaineistona toimiviin sisäisiin materiaaleihin päästiin tutustumaan sähköisesti työpajan suunnittelun vaiheessa (ks. kuvio 3). Niille päädyttiin olla tekemättä tutkimuksellista analyysia, sillä niiden ei katsottu antavan lisää arvoa tutkimukselliseen osuuteen. Sekundaariaineisto oli sisällöltään yleisluontoista ja keskittyi koto-tiimin arvoihin, työnkuviin ja -käytänteisiin, sekä yleisluontoisesti lastensuojelu- ja kotoutumisprosesseihin. Sekundaariaineistoa hyödynnettiin kuitenkin kehittämistyön eri vaiheisiin orientoitumiseen sekä varsinkin työpajan suunnitteluun. Työpajassa sekä lopputuotteessa haluttiin käyttää oikeita termejä, sekä keskittyä työntekijöiden työn kannalta oleellisiin asioihin. Näin pyrittiin varmistamaan lopputuotteen yhdenmukaisuus työntekijöiden tehtävien sekä toimeksiantajan käyttämän termistön kanssa. Sekundaariaineiston sisältö muutti hieman suunniteltua tutkimuksen etenemistä, mutta tutkimukselliselle kehittämistyölle on ominaista joustava ja muuttuva luonne; suunnitelmat ja tavoitteet muuttuvat prosessin edetessä. (Toikko & Rantanen 2009, 114.) Toisaalta sekundaariaineiston hyödynnettävyyttä olisi kenties voinut ennakoida jo prosessin suunnitteluvaiheessa, ja harkita lisäaineiston keruuta.

Kehittämistyössä päädyttiin yhden kategorian asetelmaan, eli keräämään tietoa yhdentyypisiltä osallistujilta, tässä tapauksessa koto-tiimissä työskenteleviltä sosiaalityöntekijöiltä ja erityissosiaaliohjaajilta. Ennen aineiston keruuta haettiin tutkimuslupa Keski-Suomen Hyvinvointialueelta, sekä

suunniteltiin työpaja. Tutkittavat valittiin tietoisesti, jotta tietoa saatiin nimenomaan niistä tilanteista, joissa haasteita vuorovaikutuksessa ja ymmärryksessä on koettu. Näin pienelläkin otannalla saatiin tietoa niiltä, joilla on eniten tutkimuksellista kehittämistyötä tukevaa tietoa ja kokemusta. Toimeksiantajan sisäisiä materiaaleja, eli sekundaariaineistoa, hyödynnettiin työpajan suunnittelussa, jotta työpajasta saataisiin kehittämistyön kannalta mahdollisimman oikeaa ja hyödynnettävää tietoa.

Kehittämistoiminnassa korostuu sosiaalisuus, sillä osallistujien tulee olla mukana aktiivisesti ja vuorovaikutuksellisesti. Osallistuminen mahdollistaa dialogin, jossa voidaan tarkastella esimerkiksi kehittämistoiminnan tavoitteita. (Toikko & Rantanen 2009, 89.) Primaariaineiston keruuta varten järjestettiin työpaja. Työpajatyöskentely on tiedon keruuna sosiaalinen ja vuorovaikutuksellinen, sillä yhdessä ryhmänä muodostetaan ajatuksia ja tuodaan esille näkemyksiä toinen toistaan kommentoiden. Työpaja toteutettiin erikseen sovittuna ajankohtana toimeksiantajan tiloissa, jotta se olisi mahdollisimman helposti saavutettava siihen osallistuville työntekijöille. Suunnitteluvaiheessa mietittiin kahden ”identtisen” työpajan toteuttamista eri ajankohtina, jotta mahdollisimman moni saisi äänensä kuuleviin ja kaikki pääsisivät osallistumaan. Lopulta kuitenkin järjestyi kaikille työntekijöille sopiva ajankohta toukokuulta 2024, joten työpajoja järjestettiin vain yksi, johon kaikki työntekijät osallistuivat.

Työpajaa suunniteltaessa tutkimuskysymykset sekä sekundaariaineisto ohjasivat ajattelua siitä, mitä tulisi kysyä ja millaista tietoa tarvitaan. Työpajalle asetettiin tavoitteeksi kerryttää tietoa siitä, miten avohuollon prosessia tällä hetkellä kuvataan uusille asiakkaille, miten prosessia voisi kuvata paremmin ja mikä siinä voisi auttaa. Lisäksi haluttiin tietoa siitä, mitä visuaalisessa palvelukuvauksessa tulisi ottaa huomioon ja hahmoteltiin, miltä visuaalinen kuvaus voisi asiantuntijoiden mielestä näyttää ollakseen toimiva apuväline. Ennen suunniteltua työpajan ajankohtaa työntekijöille lähetettiin saatekirje (ks. liite 1), jossa kerrottiin työpajan tarkoituksesta ja siihen osallistumisesta.



Kuvio 3 Aineiston keruun eteneminen

Työpajassa työskenneltiin yhtenä ryhmänä ohjatusti keskustellen ja ajatuksia jakaen. Työpajan työskentelyn tulee olla hyvin suunniteltua ja keskustelun aihe ennalta määritetty, vaikkakin toivotaan vapaata keskustelua. Tarkoituksena on saada osallistujat keskustelemaan vuorovaikutuksellisesti keskenään kerryttäen ideoita ja lisäksi ymmärrystä aiheesta. Työpajan vetäjänä on tärkeä huomioida osallistujien läsnäolon ja kommenttien vaikutus toisiin osallistujiin. Tarvittaessa on hyvä puuttua keskusteluun hienovaraisesti esimerkiksi täydentävillä kysymyksillä olennaisista teemoista ja ohjaten keskustelua oikeaan suuntaan epäoleellisista teemoista. Ryhmäkesustelun olisi tarkoituksenmukaista muistuttaa mitä tahansa arkista ja runsasta keskustelua. (Valtonen & Viitanen 2020, 118–119; Vilka, 90.)

Työpajan aluksi työntekijät allekirjoittivat suostumuslomakkeet (ks. liite 2) ja heille kerrottiin tarkemmin työpajan tarkoituksesta sekä opinnäytetyön prosessista. Tämän jälkeen heiltä kysyttiin, miten he tällä hetkellä kuvaavat lastensuojelun avohuollon prosessia asiakkaille erityisesti, jos asiakkaan kanssa ei ole yhteistä kieltä. Seuraavaksi toteutettiin ideariihä, jossa lapuille kirjattiin avohuollon prosessin ja sen kuvaamisen kannalta tärkeitä pidettyjä sanoja. Näin heräteltiin työntekijöiden ajatuksia ja kartoitettiin, mitkä asiat saavat eniten mainintoja. Ideariihen aikana syntyneet post-it -laput kuvattiin. Ideariihen jälkeen käytiin yhteistä keskustelua esille nousseista asioista ja

lopuksi työntekijät osallistuivat yhteisesti visuaalisen kuvauksen hahmotteluun, pohtien mitä visuaalisessa kuvauksessa tulisi olla ja miltä se voisi näyttää. Työpajan ajan keskustelua kirjattiin ylös, ja myös kaikki työpajassa syntyneet laput sekä luonnostelut kuvattiin aineiston analysointia varten.

Ideariihellä voi kerryttää aineistoa yhteistoiminnallisesti. Se on palvelumuotoilulle ominainen menetelmä, mutta hyödynnettävissä myös toiminnallisessa opinnäytetyössä. Ideariihen lähtökohtana voi käyttää esimerkiksi kehittämistehtävän ideaa, kuten tässä työssä. Ideariihessä ajatuksena on kirjata kaikki mieleen nousevat asiat erillisille lapuille, jotka asetellaan kaikkien näkyville. Sanat ryhmitellään osallistujien kanssa asiakokonaisuuksiksi ja niistä käydään yhteistä keskustelua syven-tyen saatuun aineistoon. (Vilka 2021, 89–90.)

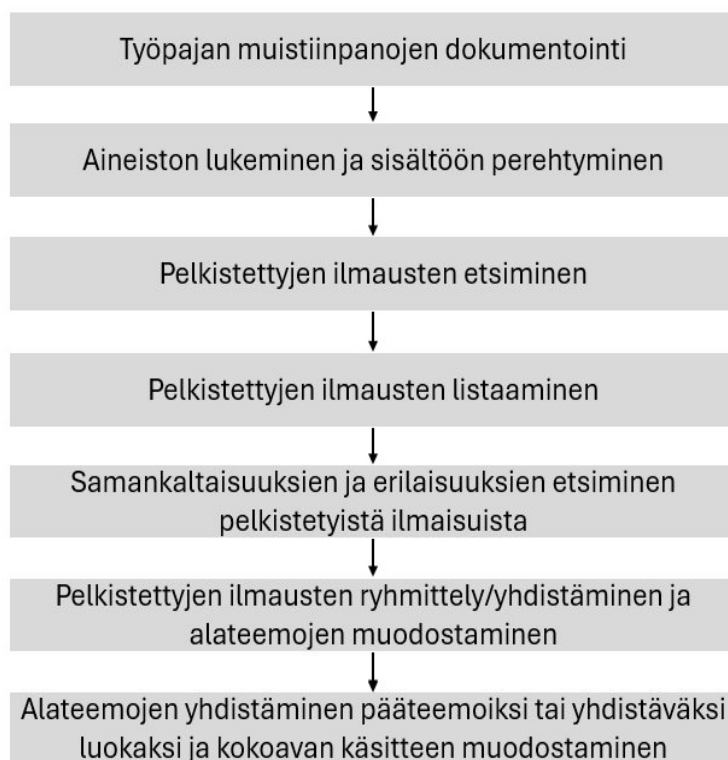
6.3 Aineiston analyysi

Aineistoksi kehittämistyöhön saatiin työpajasta ideariihen tuottamat sanat post-it –lapuilla, hahmotelma visuaalisesta palvelukuvauksesta sekä yhteiset keskustelut, joista tehtiin muistiinpanoja työpajan aikana ja välittömästi työpajan päätyttyä muistiinpanot kirjoitettiin auki. Tästä syntyy muistiotyyppinen aineisto (Toikko & Rantanen 2009, 146).

Aineiston analyysillä pyritään tuomaan aineistosta esiin tutkimuksen tavoitteisiin nähden keskeisimmät löydökset (Puusa 2020, 154). Analysointia voidaan pitää keinona ratkaista ongelma tiivistämällä aineiston sisältökokonaisuutta isommasta pienempään. Keskeistä analysoinnissa on ajattelemisen, lukemisen, erittelemisen, ryhmittelyminen, tulkitseminen sekä nimeäminen. Analysoinnin aikana sisältökokonaisuuden hallinta ja ymmärtäminen kehittyvät, kuten myös ilmaisuihin ja kielenkäyttöön liittyvien merkitysten. (Vilka 2021, 129.)

Tutkimuksen aineistolla kuvataan tutkittavaa ilmiötä ja analyysillä pyritään esittämään siitä selkeä, sanallinen kuvaus. Sisällönanalyysin tarkoituksena on säilyttää aineiston informaatio samalla kun se muotoillaan tiiviisti ja selkeästi. Laadullisesta aineistosta pyritään analysoimalla lisäämään sen informatiivisuutta, sillä analyysin jälkeen tiedon tulisi olla mielekkäässä, selkeässä ja yhtenäisessä muodossa jäsentymättömän aineiston sijaan. Analysoidusta aineistosta on helpompi tehdä tutkitavasta ilmiöstä selkeämpiä ja luotettavampia johtopäätöksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122.)

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin voi selittää kolmivaiheisena prosessina: ensin aineistoa pelkistetään, jonka jälkeen ryhmitellään, ja lopuksi luodaan sen pohjalta teoreettisia käsitteitä. Aineiston pelkistämässä pyritään karsimaan tutkimuksen kannalta epäoleellinen aineisto pois ja luomaan pelkistettyjä ilmaisuja. Ryhmittelyn vaiheessa aineistosta etsitään samankaltaisia ilmiöitä kuvaavia käsitteitä ja ilmaisuja, ja muodostetaan näistä luokitteluja. Viimeisessä käsitteellistämisen vaiheessa pyritään erottamaan tutkimukselle olennainen tieto, jonka perusteella luodaan teoreettisia käsitteitä. Näitä käsitteitä yhdistelemällä pyritään löytämään tutkimuskysymyksiin vastaukset. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–127).



Kuvio 4. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen tässä kehittämistyössä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123, muokattu).

Aineistoa analysoitaessa tutkimuskysymykset olivat vahvasti läsnä, jotta löydettiin kehittämistyön kannalta oleellisia vastauksia. Aineistosta poimittiin vastauksia ja ensin näitä lähdettiin yksinkertaistamaan, sen jälkeen yksinkertaistukset luokiteltiin ja lopuksi rakennettiin luokitteluista pääluokkia. Tähän opinnäytetyöhön osallistui kaksi opiskelijaa, jotka molemmat ensin analysoivat aineiston itsenäisesti omilla tahoillaan, jonka jälkeen analyysit käytiin yhteisesti läpi ja yhdistettiin

soveltuvaksi. Analyyseista nousi esiin samankaltaiset löydökset, joista muotoiltiin sopivat lopulliset nimikkeet pääteemoille. Aineiston itsenäinen analysointi lisää sen luotettavuutta ja sitä tukee samankaltaiset löydökset. Aineistolähtöisen sisältöanalyysin prosessi esitetään yllä, muokattuna tämän opinnäytetyön etenemisen mukaiseksi (ks. Kuvio 4). Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tuloksia esitetään alla (ks. taulukko 1.)

Taulukko 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin esimerkkejä

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alateema	Pääteema
“sanallistetaan ja yksinkertaistetaan ja vältetään käyttämästä ammattijargonia”	Sanallistaminen Yksinkertaistaminen Ammattijargonin välttäminen	Vuorovaikutus	Ymmärrettävä vuorovaikutus asiakastyössä
“asiakkaat ovat usein epäileviä viranomaistahoja kohtaan, esimerkiksi aiempien korruptiokokemusten takia”	Epäileväisyys viranomais- tahoihin	Kulttuurierot Palvelujärjestelmä	Kulttuurillisten erojen vaikutus lastensuojelutyössä Palvelujärjestelmän ymmärtäminen
“termit ovat monesti kanta- väestöllekin vaikeita, niin miten selittää ne maahan muuttaneelle”	Vaikeat termit	Palvelujärjestelmä	Palvelujärjestelmän ymmärtäminen
“eri kulttuureissa vanhemmuus näyttyy eri tavoin ja toisessa kulttuurissa hyvänä pidetty tapa voi meillä näyttäytyä huonona”	Vanhemmuuden kulttuuriset erot	Kulttuurierot	Kulttuurillisten erojen vaikutus lastensuojelutyössä
“lastensuojelulla on usein negatiivinen maine, joka leviää asiakkaiden omista yhteisöissä”	Lastensuojelun negatiivinen maine Asiakkaan yhteisön merkitys	Palvelujärjestelmä Kulttuurierot	Palvelujärjestelmän ymmärtäminen Kulttuurillisten erojen vaikutus lastensuojelutyössä
“olisi tärkeää, että asiakkaat ymmärtävät heti alussa, mitä tapahtuu, että he voivat myös kokea, että toimitaan, kuten on sovittu ja tätä kautta luoda luottamusta”	Ymmärtäminen Luottamus	Vuorovaikutus	Ymmärrettävä vuorovaikutus asiakastyössä
“sijoitus on aina viimeinen keino, mutta voi olla asiakkaan polulla missä kohti tahansa, joillakin homma myös alkaa sijoituksella”	Sijoituksen kuvaus	Visuaalinen kommunikatio	Vuorovaikutuksen tukeminen
“tehtävä on suojella lasta, eikä se tarkoita, että vanhempia ollaan jättämässä ulkopuolelle”	Lapsen suojeleminen Yhteistyö vanhempien kanssa	Palvelujärjestelmä Vuorovaikutus	Palvelujärjestelmän ymmärtäminen Ymmärrettävä vuorovaikutus asiakastyössä

Aineistoa analysoitaessa tulisi siihen suhtautua mahdollisimman neutraalisti ilman ennako-oletuksia. Alkuperäistä aineistoa tulee käydä läpi useita kertoja ja samalla hahmotella kokonaisuutta. Jotta päästään yksityiskohtaisempaan tarkasteluun, tulee aineistoa jäsentää. Tässä yhteydessä voi pelkistää aineistossa esiintyviä ilmauksia. Aineistosta löytyvien teemojen keskeisyydestä tulee varmistua käymällä teemoja läpi useita kertoja. Toisiaan vastaavat teemat yhdistetään yhdeksi erikseen nimetyksi kategoriaksi. Tässä vaiheessa tutkijalla on suuri rooli määrittäessään ne ehdot, minkä mukaan tietyt teemat päätyvät samaan kategoriaan. Muodostuneet kategoriat voidaan edelleen yhdistää uusiin kategorioihin niin monesti kuin on tarkoituksenmukaista. Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysi voi sisältää myös määrällisen tutkimuksen analyysin piirteitä, kuten kvantifiointia, jolla tarkoitetaan esiintyvyyksien laskemista. (Puusa 2020, 152–153.)

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 135–138) kertovat kvantifioinnin olevan pätevä keino saada laadullisesta aineistosta lisää näkökulmia. He kuitenkin mainitsevat laadullisten aineistojen olevan usein niin pieniä, ettei aineiston kvantifiointi tuota tutkimukseen merkittävästi lisätietoa tai -arvoa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 135–138.) Työpajan ideariihiosuudesta saadun aineiston kvantifioinnin avulla muodostettiin ymmärrys käsitteistä ja ilmiöistä, jotka oli hyvä tulla esille visuaalisessa lopputyössä työntekijöiden mukaan. Aineiston koko kuitenkin jäi sen verran pieneksi, ettei sen kvantifioinnin katsottu tuovan tutkimukselle merkittävästi lisätietoa. Aineistoa kvantifioimalla pystyttiin kuitenkin asettamaan painotuksia käsitteille ja arvioimaan niiden oleellisuutta lopputuotoksessa. Ideariihestä nousi esiin 32 eri käsitettä, joista 12 sanaa esiintyi useammin kuin kerran. Eniten nimettyjä käsitteitä, 5 mainintaa, olivat *avohuollon sijoitus*, *perhekuntoutus* ja *perhetyö*. Työpajaan osallistui kuusi työntekijää, joten aineistossa viisi kertaa esiintyviä termejä pidettiin varsin oleellisina.

7 Tulokset

Työpajatyöskentelystä muodostuneen laadullisen aineiston analysoinnin jälkeen pääteemoiksi nousivat palvelujärjestelmän ymmärtäminen, ymmärrettävä vuorovaikutus asiakastyössä, kulttuurillisten erojen vaikutus lastensuojelutyössä, sekä vuorovaikutuksen tukeminen.

7.1 Palvelujärjestelmän ymmärtäminen

Aineiston analyysin perusteella palvelujärjestelmän ymmärtäminen nousi tärkeimmäksi näkökulmaksi mietittäessä lastensuojelun avohuollon prosessin kuvaamista asiakkaille. Nykytilanteesta

keskusteltaessa työntekijät toivat ilmi, ettei heidän asiakaskuntansa lähtömaissa ole välttämättä lainkaan toimivia viranomaisjärjestelmiä. Tämä hankaloittaa suomalaisen palvelujärjestelmän ymmärtämistä. Asiakkaiden voi olla vaikea ymmärtää, mikä on sosiaalihuollon rooli laajemmassa yhteiskunnan palveluverkostossa, mitä eri sosiaalipalvelut kattavat ja milloin tai missä asiassa tulee olla minnekin yhteydessä. Myös eri työntekijöiden eri roolien ymmärtäminen koettiin hankalana, varsinkin, jos ammattinimikkeessä tai edustettavan tahon nimessä esiintyy ”sosiaali”-sana. Työntekijät toivat esille myös omaa rooliaan ja asiakkaiden vaikeutta ymmärtää sosiaalityöntekijän tekemiä päätöksiä. Asiakkaiden toivottiin ymmärtävän, että työntekijöiden tekemät päätökset perustuvat taustalla vaikuttaviin lakeihin. Kuten oppivelvollisuuslakiin (L 1214/2020, 2 §) joka määrittää Suomessa vakituisesti asuvien yli 7-vuotiaiden lasten oppivelvollisuuden, jonka laiminlyöminen voi johtaa lastensuojelullisiin toimiin.

Työntekijät kertoivat ymmärtävänsä maahan muuttaneiden tilanteita, sillä kantasuomalaisillekin sosiaalihuollon järjestelmä näyttäytyy toisinaan monimutkaiselta. Lastensuojeluun liittyvän terminologian korostettiin olevan usein hankalaa kantaväestöllekin. Erityisesti järjestelmän yksityiskohtien selittämistä vieraskielisille asiakkaille pidettiin hankalana, kuten mitä eroa on avohuollon ja sijaishuollon sijoituksella. Toisaalta jotkin työntekijät pohtivat kuinka tarpeellista on kaikkien nyanssien kertominen asiakkaalle, mutta valmius ja keinot näiden selittämiseen tulisi olla, mikäli asiakas niitä kysyy.

Asiakkaiden aiemmat kokemukset viranomaisten kanssa, esimerkiksi lähtömaissaan tai Suomeen tullessa, voivat aiheuttaa epäluottamista viranomaisia kohtaan, myös lastensuojelun avohuoltoa toteutettaessa. Työntekijät toivat myös ilmi lastensuojelun negatiivista mainetta, jonka he kokivat erityisesti leviävän maahanmuuttajataustaisten omissa yhteisöissä. Työntekijät kokivat, että luottamus heitä kohtaan on heikkoa, koska he ovat osa viranomaisjärjestelmää ja yhteisöjen vääristyneet käsitykset ruokkivat epäluottamusta. Tiedossa oli myös täysin vääristyneitä uskomuksia suomalaisen lastensuojelujärjestelmän toiminnasta. Työntekijöiden näkemys oli, että yleinen lastensuojeluun liittyvä pelko on lasten ottaminen pois vanhemmiltaan. Lastensuojelun lapsen edun periaatteen esille tuomista asiakasperheille pidettiin erityisen tärkeänä. Lastensuojelun tavoitteena on tarjota perheelle tukea ja apua, eikä rankaista heitä. Perheille tulisi saada selvennettyä, että lastensuojelun tehtävänä on suojella lasta ja prosessia käydään läpi yhdessä vanhempien kanssa, eikä heitä ole tarkoituksenmukaista jättää ulkopuolelle.

Työntekijät pitivät tärkeänä, että asiakkaat ymmärtäisivät lastensuojelun avohuollon tukitoimien etenevän kullakin perheellä yksilöllisesti heidän tarpeidensa mukaan, eikä yhtä yksiselitteistä mallia voi antaa. Asiakkaille tämän kertominen heille ymmärrettävällä tavalla koettiin kuitenkin haastavaksi. Mikäli lastensuojelun asiakkuuteen päädytään, niin työntekijöiden mukaan tyypillisesti aloitetaan perhetyöllä. Kuitenkaan yleispäteviä asiakaspolkuja ei ole olemassa, ja eräs työntekijä sanoittikin tilannetta seuraavasti: ”Olisipa yksi lause, joka kiteyttäisi koko lastensuojelun ja sitä voisi toistaa kaikille.” Sosiaalityöntekijän ja lapsen tapaaminen nousi esille herkästi vanhemmissa negatiivisia tunteita aiheuttavana tekijänä. Tapaaminen tulisi pystyä kuvaamaan vanhemmille lain velvoittamana toimena. Toisaalta työntekijät kokevat, että asiakkaiden olisi tärkeä ymmärtää lastensuojelun avohuollon tarpeenmukaisuus, eli tukitoimet lopetetaan, kun todetaan, ettei niille ole enää tarvetta. Avohuollon tukitoimien loppumisen vaihtoehtona työntekijät tuovat esille asiakkuuden siirtymisen sijaishuoltoon kiireellisen sijoituksen myötä. Perheille olisi tärkeä tuoda tietoon kiireellistä sijoitusta käytettävän vain viimeisenä ratkaisuna, mutta sen voivan olla mahdollista missä vaiheessa asiakkaan yksilöllistä polkua tahansa.

7.2 Ymmärrettävä vuorovaikutus asiakastyössä

Työntekijöiden puheesta korostui vuorovaikutuksen merkitys asiakastyössä: vuorovaikutuksella pyritään molemminpuoliseen ymmärtämiseen sekä välittämään tietoa asiakkaille. Työntekijöiden mukaan sanallistaminen, eli yksityiskohtien ja erilaisten toimien auki selittäminen työskentelyn selvittämiseksi on tärkeää. Toisaalta nykytilannetta kuvatessa yksinkertaistaminen nousi myös esiin, sekä ammattijargonin välttäminen asiakkaille puhuttaessa. Tutkimukseen osallistuvat pitivät nykyhetkessä tärkeänä, että samoja asioita toistetaan monta kertaa, mutta kokivat tämän myös kuormittavana ja paljon aikaa vievänä. Mikäli asiakkaalla on aikaisempia huonoja kokemuksia viranomaisten kanssa toimimisesta, koettiin tämän olevan haasteena hyvän vuorovaikutuksen rakentamisessa. Nykytilanteessa haasteet vuorovaikutuksessa ja sitä kautta ymmärtämisessä voivat työntekijöiden mukaan aiheuttaa hankalia tilanteita, jos asiakas ei ymmärrä mitä häneltä pyydetään ja mitä varten. Mikäli vuorovaikutus asiakkaan kanssa ei ole toimiva, lastensuojelujärjestelmän yksityiskohtien selittäminen oli työntekijöiden mukaan osoittautunut haastavaksi.

Työntekijät pitivät tärkeänä saada materiaalia tukemaan aikuisten kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta, heidän mukaansa tärkeää on saada nimenomaan perheiden vanhemmat ymmärtämään las-

tensuojelun toimintaa ja hyväksymään tilanne. Lasten sen sijaan koettiin kuuntelevan vanhempiin ja imevän heiltä asenteita, mutta toisaalta myös sopeutuvan aikuisia helpommin uudentilanteisiin ja muutoksiin. Työntekijät kokivat, että haastavinta on saada aikuiset toimimaan yhteistyössä heidän kanssaan. Tähän liittyy myös näkemys siitä, että tärkeää olisi saada asiakkaat alusta alkaen ymmärtämään mitä lastensuojelun avohuollon prosessissa tapahtuu. Tämä tukisi myös asiakkaiden kokemusta siitä, että lastensuojelussa toimitaan kuten on sovittu, mikä osaltaan lisää luottamusta lastensuojelujärjestelmään. Työntekijät ilmaisivat, että asiakkaiden olisi tärkeää ymmärtää rehellisyyden edistävän lastensuojelun prosessia. He myös korostivat, että vanhempien tulisi ymmärtää lastensuojelun tarkoituksena olevan lapsen suojelun, eikä se tarkoita vanhempien ulkopuolelle jättämistä.

Työntekijät kertoivat käyttävänsä asiakastyössä tulkkia tai vähintään pikatulkkaussovellusta. Heidän mukaansa usein jää silti epäselväksi asiakkaan ymmärrys häntä koskevissa asioissa. Asiakkaan omalla kielellä ei välttämättä ole vastineita suomenkielisille lastensuojelun termeille, ja tällöin jää tulkin varaan selittää lastensuojelun monimutkaiset käsitteet ymmärrettävästi asiakkaan omalla kielellä.

7.3 Vuorovaikutuksen tukeminen

Työntekijät toivat ilmi, että ymmärrettävän vuorovaikutuksen saavuttamiseksi kaivataan apuvälineitä, joilla tukea vuorovaikutusta. Työntekijöiden mukaan jonkinlaisesta visuaalisesta ”lapusta” voisi olla apua lastensuojelun avohuoltoa selittäessä asiakkaille. He myös pohtivat tällaisessa ”lapussa” olevan tärkeää huomioida monenlaiset vastaanottajat ja heidän erilaiset taustansa. Se ei saisi olla liian alentavasti kuvattu eikä käytä tarpeettoman yksinkertaisia tai lapsenomaisia termejä ja puhetta. Näin toimimalla saatettaisiin aiheuttaa vastaanottajalle alentavaa tunnetta, sillä haasteet vuorovaikutuksessa voivat johtua vain vieraan kielen ja kulttuurin haasteista, ja asiakas saattaa olla korkeastikin koulutettu ja kokea kuvatun toiminnan loukkaavana. Työntekijät toivoivat visuaalisessa lopputuotteessa selvennettävän koko lastensuojelun avohuollon prosessia, mutta sen hyödynnettävyyttä lisääisi mahdollisuus osoittaa asiakkaalle missä kohti heidän yksilöllistä asiakaspolkuansa he ovat menossa. Työpajassa nousi esille esimerkki lapsesta, joka oli oppinut varhaiskasvatuksessa kommunikoimaan kuvien avulla, vaikka hänellä ei ollut yhteistä kieltä varhaiskasvatuksen henkilökunnan kanssa.

Keskustelussa nousi esiin ajatus polkumallisesta kuvauksesta, mutta myöhemmin keskustelun edetessä lineaarinen polku nähtiin myös liian yksinkertaisena. Asiakkaiden polut lastensuojelussa voivat olla hyvin erilaiset, joten pelkkä lineaarinen polku ei sovellu kuvaukseksi. Tärkeänä pidettiin myös, että erilaiset avohuollon tukitoimet tulisivat kuvatuksi. Erityisesti keskustelua syntyi kiireellisen sijoituksen kuvauksen tavasta, sillä siihen voidaan ryhtyä missä kohti tahansa lastensuojelun prosessia, mikäli tarve havaitaan ja joillakin lastensuojelun avohuolto voi käynnistyä kiireellisen sijoituksen jälkeen.

7.4 Kulttuurillisten erojen vaikutus lastensuojelutyössä

Työpajassa nousi esiin asiakkaiden lähtömaan kulttuurin vaikutus asiakastyöhön monin eri tavoin. Työntekijät kuvasivat nykytilanteesta, että asiakkaat ovat usein epäileväisiä viranomaistahoja kohtaan, koska taustalla voi olla esimerkiksi lähtömaan korruptoitunutkin viranomaisjärjestelmä. Asiakkailta voi olla myös muita huonoja kokemuksia lähtömaansa viranomaisten kanssa toimimisesta ja toisaalta myös tultuaan Suomeen heillä on saattanut olla myös epämieluisia kohtaamisia viranomaisten kanssa. Toisaalta palvelujärjestelmät eroavat suurestikin eri maissa ja työntekijöiden mukaan tämän vuoksi asiakkaiden on vaikea ymmärtää, mitä eri sosiaalipalvelut kattavat. Työntekijät tiedostavat asiakkaiden saavan myös vääräntyynyttä tietoa omien kulttuuriensa yhteisöistä, joka osaltaan leimaa lastensuojelua negatiivisesti. Nämä vääristyneet käsitykset puolestaan ruokkivat entisestään asiakkaiden kokemaa epäluottamusta. Työntekijät kertoivat heidän olevan vaikea rakentaa luottamussuhdetta, koska asiakkaat ovat epäluuloisia viranomaisjärjestelmiä kohtaan. Työntekijät kertoivat esimerkkinä viranomaisiin kohdistuvasta epäluottamuksesta allekirjoitusten saamisen voivan olla hankalaa. Asiakkaat usein ymmärtävät allekirjoituksen merkityksen väärin ja jopa pelkäävät sen antamista viranomaisten kanssa toimiessaan. Kun todellisuudessa allekirjoituksen peruste on usein vain johonkin asiaan osallistumisen osoittaminen.

Työntekijät kertoivat vanhemmuuteen liittyvistä kulttuurieroista ja näiden huomioimisesta lastensuojelutyössä. Toisessa kulttuurissa hyvänä pidetty tapa voi näyttäytyä suomalaisessa kulttuurissa epäsopivana ja toisinaan jopa lainvastaisena, johon tulee puuttua lain velvoittamilla keinoilla. Työntekijät kertoivat haluavansa vanhempien ymmärtävän lastensuojeluviranomaisten tehtävän olevan lapsen suojeleminen, eikä se tarkoita vanhempien jättämistä tämän prosessin ulkopuolelle. Työntekijöiden mukaan tärkeää on myös ymmärtää asiakkailla voivan olla puutteita luku- ja kirjoitustaidossa myös omalla äidinkielellään, josta seuraa vaikutuksia myös asiakastyöhön Suomessa.

Kulttuurieroihin liittyvä vieraskielisyys tuo omat haasteensa, kun kulttuurierojen lisäksi kielimuuri voi vaikeuttaa työskentelyä.

8 Pohdinta

Aineistosta korostuivat haasteet maahan muuttaneiden kanssa työskenneltäessä lastensuojelun kentällä sekä huomio, ettei ole olemassa kaikkiin tilanteisiin sopivia yleisesti käytettyjä työskentelyä helpottavia menetelmiä. Aineistosta nousi myös useasti esille lastensuojelun yksilöllisyys jokaisen asiakkaan ja perheen kohdalla, joka osaltaan vaikeuttaa yhtäläisten menetelmien hyödyntämistä. Myös visuaalisen kuvatuon kaltaisen apuvälineen tarve tuli ilmi aineistosta, mutta yleisesti koettiin vaikeaksi määritellä kuvatuon sisältöä lastensuojelun yksilöllisyys huomioiden. Eli keskeiseksi pohdinnan aiheeksi jäi, millainen kuvatuon pitäisi olla, jotta se palvelisi asiakkaita mahdollisimman laajasti, kun asiakkaiden palvelupolut ja lähtötilanteet voivat olla hyvin erilaiset.

Opinnäytetyöprosessin alussa kehittyi jonkinlaisia ajatuksia siitä, miltä visuaalinen kuvaus avohuollon prosessista voisi näyttää, mutta nämä menivät nopeasti uusiksi työpajatyöskentelyn aikana ja aineistoa analysoitaessa. Opinnäytetyön lopputuotteen päätarkoitus oli avustaa työskentelyä maahan muuttaneiden asiakasperheiden kanssa, mutta toivottavasti lopputuotteesta voisi olla hyötyä myös muiden asiakasperheiden parissa työskenneltäessä. Aineistossakin kävi monesti ilmi, että myös kantasuomaisille lastensuojelun prosessi on vaikeasti ymmärrettävä, joten tämä lopputuote voisi tukea kaikkien asiakasperheiden kanssa työskentelyä.

Opinnäytetyöprosessin aikana asiantuntijuus lastensuojelun palvelujärjestelmästä ja vieraskielisten kanssa työskentelystä kasvoi, mutta erityisesti tietoisuus lastensuojelun avohuollon toiminnasta syventyi. Opinnäytetyön myötä ymmärrys avohuollon prosessista ja siihen liittyvistä periaatteista ja tukimuodoista vahvistui. Myös laajempi lastensuojelun palvelujärjestelmän tuntemus lisääntyi, ja rakensi hyvää pohjaa tulevaisuuden ammatilliselle kasvulle lisäten pätevyyttä työskennellä lastensuojelutyössä. Lastensuojelun haastavuuden ja osittain stigmatisoituneen maineen takia sen parempi tunteminen ja ymmärrys on varmasti jatkossa hyödyllistä sosiaalialan ammattilaiselle vaikkei työskentelisikään lastensuojelun parissa. Tällöin voi paremmin huomioida lastensuojeluprosessin vaikutukset lapsissa ja perheissä, ja etenkin maahanmuuttaja perheiden erityiset haasteet, sekä omalta osaltaan toimia avoimella ja ymmärtävällä tavalla missä tahansa sosiaalialan roolissa.

8.1 Keskeisten tulosten tarkastelu

Kehittämistyön lähtökohtien kannalta kiinnostavaa oli selvittää, miten lastensuojelun avohuollon palveluprosessia ja arviointia kuvattiin asiakkaille ja miten lastensuojelun avohuollon palveluprosessin kuvaamista oli tarpeen kehittää. Keskeisimmiksi tuloksiksi nousi asiakkaan palvelujärjestelmän ymmärtämisen merkitys, ymmärrettävä vuorovaikutus asiakastyössä, kulttuurillisten erojen vaikutuksen ymmärtäminen lastensuojelussa sekä vuorovaikutuksen tukeminen.

Työntekijöiden kokemuksissa korostui luottamussuhteen tärkeys asiakastyössä, sekä luottamussuhteen rakentamisen haastavuus maahanmuuttaja asiakkaiden parissa. Tätä työntekijät perustelivat asiakkaiden aiemmilla kokemuksilla, jotka voivat liittyä niin lähtömaan joko puutteellisiin tai vääristyneisiin viranomaisjärjestelmiin, kulttuurieroihin tai esimerkiksi maahantulotilanteeseen liittyviin huonoihin kokemuksiin viranomaisten jäykistä toimintamalleista. He kokivat, etteivät monet asiakkaat lähtökohtaisesti luota viranomaisiin aiempien kokemusten tai vääristyneen tiedon takia.

Kananoja (2017) sekä Fargion (2014) tuovat esille aineiston tuloksia tukevia näkemyksiä luottamussuhteen rakentumisesta, ja työskentelyn alkuvaiheen tärkeydestä. Kananoja korostaa luottamussuhteen merkitystä vaikuttavassa työskentelyssä, ja katsoo että asiakkaiden on vaikea luottaa uusiin ihmisiin aiempien huonojen kokemusten vuoksi. Fargionin mukaan taas luottamussuhteen rakentamisessa on tärkeää ensin kohdata perheen akuutit huolet ja tarpeet, jonka jälkeen joustavalla ja perheiden moninaiset tilanteet hyväksyvällä lähestymistavalla voidaan rakentaa pohja syvemmälle yhteistyösuhteelle (Kananoja 2017, 186–187; Fargion 2014, 31.) Hämeen-Anttila (2017, 229) puolestaan korostaa työntekijän ja lapsen luottamuksellisen suhteen merkitystä lastensuojelutyön onnistumisen kannalta. Kananojan (2017, 187) mukaan työskentelyssä on keskeistä oikean tiedon jakaminen sekä huolellinen perusteleminen. Myös aineistosta nousi esiin oikean tiedon merkitys. Työntekijät korostivat rehellisyyden ja sopimuksista kiinni pitämisen tärkeyttä luottamuksen rakentamisessa. Hietamäki (2016, 64–65) täydentää tietojen kertomisen olevan tärkeää ja sillä olevan positiivinen vaikutus luottamukseen sekä virheellisten käsitysten välttämiseen. Myös Heino ja Jäppinen (2021) kertovat vieraskielisyyden huomioinnin olevan tärkeää kommunikaation onnistumisen kannalta, kuten myös vastavuoroisen ymmärryksen, keskinäiseen luottamukseen sekä koko työskentelyprosessin lopputulosten kannalta.

Sosiaalihuoltolain (L 30.12.2014/1301, 36 §) mukaan palvelutarvetta arvioitaessa on tärkeää asiakkaan ymmärtävän häntä koskevat asiat. Aineistosta nousi myös esille tärkeys asiakkaan oman tilanteensa ymmärtämisestä koko lastensuojelun prosessin ajan. Aineistosta kuitenkin nousi esille haasteet saada asiakas ymmärtämään sosiaalihuoltojärjestelmää, lastensuojelua, sekä yksittäisiä nyansseja avohuollon prosessin aikana, kuten sijoitusmuotojen eroja. Heino, Jäppinen ja Veistilä (2023, 532) tuovat esille tuloksia tukevia huomioita, että vieraskielisten kanssa työskenneltäessä on tärkeää tuoda tietoa suomalaisesta hyvinvointijärjestelmästä ja sen tarkoituksesta. Aineistossa tuli ilmi epävarmuus asiakkaiden ymmärryksestä; työntekijät eivät voi aina tulkintaan avulla tietää ymmärtääkö asiakas jonkin sosiaalihuollon termin tai tilanteen, sillä asiakkaan omalla kielellä ei välttämättä ole vastaavia sanoja olemassakaan.

Kielitietoisuutta käsiteltäessä Jäppinen, Heino ja Turtiainen (2024) nostavat esille ymmärtämistä ja osallistumista haittaavien kielellisten esteiden huomioimista ja poistamista. Kielitietoisuutta voidaan parantaa käännöksillä, tulkkauksilla ja riittäväillä ohjeistuksilla. Jäppinen ja muut (2024) tuovat myös esille tutkimuksen tuloksia tukevan näkemyksen, että mikäli käsitteet tai palvelut kuvataan liian monimutkaisesti, niitä ei kyetä tulkkaamaan ymmärrettävästi, mikä osaltaan vaikeuttaa luottamuksen rakentamista (Jäppinen ym. 2024, 155.) Aineistosta kävi ilmi työntekijöiden pyrkivän ottamaan huomioon kielelliset haasteet sanallistamalla ja yksinkertaistamalla, mutta välttämättä tarpeetonta ammattijargonia. He myös kokivat joutuvansa toistamaan samoja asioita useita kertoja. Työskentelyssä on aina tulkkauspalvelu saatavilla, mutta silti ymmärretyksi tulemisen kerrottiin olevan epävarmaa ja osa termeistä koettiin haastaviksi selittää.

Kysymykseen miten lastensuojelun avohuollon palveluprosessin kuvausta olisi tarpeen kehittää, nousi aineistosta keskeisenä seikkana prosessin yksilöllisyys kunkin asiakasperheen kohdalla. Myös Kananoja (2017, 189) sekä Fargion (2014, 31) korostavat asiakkaan tilanteen yksilöllisen ja joustavan huomioinnin tärkeyttä asiakastyöskentelyssä. Aineistossa korostui myös lastensuojelulain (L 13.4.2007/417, 4 §) mukaisesti lapsen edun tärkeys ja sen saattaminen asiakasperheiden ymmärrettäväksi. Niekka (2010, 31) kokee, että maahanmuuttajaperheiden osallisuutta tulisi lisätä lastensuojelussa ja heidän tulisi saada enemmän tietoa avohuollossa saatavista tukitoimista. Ilmarinen ja Kuusio (2024) puolestaan korostavat ammattilaisten kouluttamista tunnistamaan maahanmuuttajien tarpeet sekä palvelujen kohdentamista. Toisaalta Mänttari-van der Kuip (2022,

38) tuo esille lastensuojelun palvelujärjestelmän rakenteellisia haasteita ja mainitsee järjestelmän monimutkaisuuden ja epäselvän palveluvalikoiman tuottavan vaikeuksia työntekijöillekin.

Aineistosta nousi esille maahan muuttaneilla asiakkailla usein esiintyvä negatiivinen suhtautuminen lastensuojeluun, taustasyinä tähän pidettiin lastensuojelun negatiivisen maineen ja vääristyneiden uskomusten leviämistä asiakkaiden omissa maahanmuuttajayhteisöissä. Anis (2008) esittää tuloksia puoltavia näkemyksiä toteamalla maahanmuuttajataustaisilla perheillä olevan liian vähän ja väärää tietoa lastensuojelusta. Lastensuojelujärjestelmä voi hämmentää, eikä yhteisen kielen puuttuminen helpota asiaa. (Anis 2008, 49.) Hietamäen (2016) ja Tembon (2022) mukaan vanhempien kokema pelko on tyypillistä varsinkin lastensuojelun asiakkuuden alkaessa. Hietämäki kertoo pelon taustalla olevan usein ajatus lapsen pois ottamisesta, Tembo taas kertoo vanhempien negatiiviset kokemusten, kuten epäreiluksi koettu kohtelu viranomaisten taholta, traumojen ja syrjinnän vahvistavan negatiivisia tunteita ja pelkoa ammattilaisia kohtaan. Hän kehottaakin tarkastelemaan lisää maahanmuuttajien kokemuksia syrjinnästä ja sen vaikutuksista. Aineistosta ilmi nousseita kokemuksia maahanmuuttajien yhteisöissä leviävistä virheellisistä uskomuksista varmastikin ruokkii juuri epäreilun kohtelun ja syrjinnän kokemukset. Nämä kokemukset ja tunteet puolestaan ruokkivat epäluottamusta ja pelkoa viranomaisia ja lastensuojelujärjestelmää kohtaan. (Hietämäki 2016, 62; Tembo 2022, 263–264.)

Työntekijät kertoivat työssään olevan tärkeää kulttuurillisten erojen huomiointi vanhemmuutta arvioitaessa, sillä toisen kulttuurin hyvänä pidetty tapa voi näyttäytyä toisessa kulttuurissa epäso-pivana. Kananoja (2017, 176) ja Anis (2008, 46) tukevat tätä aineiston näkemystä ja pitävät tärkeänä tunnistaa, ymmärtää ja ottaa huomioon asiakkaan kulttuurista taustaa sekä pohtia vanhempien oikeutta määritellä lastensa kasvatusta. Myös Fargionin (2014, 31) mielestä on tärkeää huomioida kulttuurien erot arvoissa sekä ymmärtää perheiden monitahoiset tilanteet.

8.2 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyöprosessin aikana noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä, sekä perehdyttiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeisiin. Hyvässä tieteellisessä käytännössä oleellista on rehellisyys ja luotettavuus sekä vastuunkanto ja arvostus. Pohjana hyvälle tieteelliselle käytännölle on menettelytavat, jotka turvaavat hyvän tieteellisen käytännön koko prosessin ajan. Piittaamatto-

muus hyvästä tieteellisestä käytännöstä voi johtaa jopa loukkausepäilyyn. Plagiointia ei työssä hyväksytty ja opinnäytetyö tarkistettiin plagioinnintarkastusvälineellä. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2023, 11.)

Opinnäytetyöprosessissa huomioitiin myös sosiaalialan ammattihenkilöiden eettiset ohjeet ja periaatteet. Eettisyydessä keskeistä on ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus. Nämä sisältävät esimerkiksi arvostavan vuorovaikutuksen ja luottamuksen, ihmisen voimavarojen ja vahvuuksien huomioimisen sekä epäoikeudenmukaisten toimintatapojen ja käytäntöjen vastustamisen. (Arki, arvot ja etiikka 2022, 7.) Lastensuojelun asiakkaat ovat yhteiskunnallisesti haavoittuvaisessa asemassa, joten kehittämistyön tuotos pyrkii olemaan mahdollisimman hienovarainen ja neutraali. Oli tärkeää, että lopullinen tuotos noudattaa lastensuojelua säätelevien lakien asettamia vaatimuksia, kuten myös sosiaalialan yleisiä ammattieettisiä ohjeistuksia.

Lähdekriittisyys on keskeinen osa opinnäytetyötä, huolellinen lähteiden arviointi ja valinta on oleellista opinnäytetyön luotettavuuden kannalta. Tärkeää on kiinnittää huomiota lähteiden ajantasaisuuteen, kirjoittajiin sekä julkaisijaan. Vertaisarvioituja teoksia voidaan pitää erityisen laadukaina niiden läpikäydyn arviointiprosessin läpi, niinpä niitä tulisikin lähteinä suosia. Verkkolähteiden kanssa taas tulee noudattaa erityistä tarkkaavaisuutta. (Vilka 2021, 120–121.) Tässä työssä lähteet valittiin huolellisesti suosien uusia ja vertaisarvioituja lähteitä. Lähdeviitteet merkittiin tekstiin, jotta tiedon alkuperä on tarkistettavissa. Vertaisarvioituja tieteellisiä lähteitä oli niin Suomesta kuin kansainvälisestikin, alkuperäislähteitä käytettiin mahdollisuuksien mukaan. Prosessin aikana havaittiin samojen kirjoittajien toistuminen käytetyissä lähteissä. Lähteissä kiinnitettiin huomiota tuoreuteen pyrkien käyttämään aina uusinta mahdollista tietoa, tuoreimmat ovatkin samalta vuodelta kuin opinnäytetyö. Kaikki mukaan valitut lähteet olivat vapaasti saatavilla kirjoista ja korkeakoulujen tietokannoista.

Tutkimuksessa on tärkeä huomioida eettisyys aineiston keruussa, käsittelyssä, sekä säilytyksessä ja hävityksessä. Tutkimuksen kohteena oleville henkilöille tulee selventää tutkimuksen tarkoitus ja miten siinä käytettävä aineisto kerätään. Kaikkien tutkimukseen osallistuvien tulee antaa suostumus osallistumisesta, joka tarvitaan myös organisaatiolta, jonka alaisuudessa he toimivat. (Vilka 2021, 115.) Tutkimusprosessin aikana toimeksiantajan, eli Keski-Suomen hyvinvointialueen, kanssa

tehtiin kirjallinen sopimus ja tutkimusluvan hakemus. Työpajaan osallistuneet työntekijät allekirjoittivat suostumuslomakkeen osallistumisestaan tutkimukseen, jota ennen heille oli selvennetty osallistumisen vapaaehtoisuus, tutkimuksen tarkoitus, aineiston hävitys, sekä heidän henkilötietojensa salassapito. Tutkimuksessa kerättiin henkilötietoja vain osallistujien nimi ja allekirjoitus suostumuslomakkeelle. Työpajan muistiinpanot tehtiin siten, ettei käytyjä keskusteluja voitu yhdistää yksittäiseen henkilöön. Tutkimusaineisto säilytettiin turvallisesti ja luottamuksellisesti vain tekijöiden saatavilla ja hävitettiin tutkimuksen valmistuttua.

Tieteellisen tiedon ja sen hankintaan käytettyjen tutkimusmenetelmien, -prosessien ja -tuloksien on oltava luotettavia. Toikko ja Rantanen (2009, 122) sekä Kananen (2015, 112) tarkoittavat reliabiliteetilla eli luotettavuudella tutkimuksessa käytettyjen mittareiden ja tutkimusasetelman luotettavuutta, joka määritellään toistettavuuden kautta. Sekä Kananen (2015, 112) että Toikko ja Rantanen (2009, 112) kertovat validiteetin eli pätevyyden tarkoittavan tutkimuksen mittauksen kohdistumista oikeaan asiaan, eli siihen mitä tutkimuksessa olikin tarkoitus mitata. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden arvioinnissa ei ole yhtä vakiintuneita käytäntöjä kuin määrällisessä tutkimuksessa, laadullisessa tutkimuksessa käytetäänkin enemmän vakuuttavuuden käsitettä kuin määrällisessä tutkimuksessa vakiintuneita reliabiliteettia ja validiteettia. Vakuuttavuudella tarkoitetaan tutkimuksen aineiston ja argumentoinnin avointa esittämistä, ja tätä kautta tiedeyhteisön vakuuttamista tutkimuksen luotettavuudesta, pätevyydestä ja johdonmukaisuudesta. Mittareiden luotettavuuden tarkastelun sijaan onkin laadullisessa tutkimuksessa oleellisempaa määritellä luotettavuus koko tutkimusprosessin luotettavuuden kautta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden vaikuttaa myös tutkijan positio osana tutkimusta, ja kuinka avoimesti se tiedostetaan ja tuodaan esille. (Toikko & Rantanen 2009, 121–123; Kananen 2015, 59; Kananen 2017, 135; Eskola & Suoranta 2000, 210–211.)

Tuomen ja Sarajärven (2018, 160–161) mukaan reliabiliteetin ja validiteetin käyttöä on laadullisen tutkimuksen parissa kritisoitu paljon, ja usein kehoitetaan luopumaan näistä käsitteistä tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa. Kananen (2015, 112) kuitenkin kertoo reliabiliteettia ja validiteettia voitavan käyttää myös laadullisessa tutkimuksessa, mutta niiden tarkoituksen olevan erilainen kuin määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää sisäisen validiteetin käsitettä, tällöin tarkoitetaan tulokinnan ristiriidattomuutta, eli sitä että aineistosta saadaan sama

johtopäätös toistettaessa tulkinta samanlaisena. (Toikko & Rantanen 2009, 122; Kananen 2015, 112–114; Tuomi & Sarajärvi 2018, 160–161.)

Kehittämistutkimuksessa, kuten laadullisessa tutkimuksessa, tulosten luotettavuuden arviointi on siis haastavaa ja riippuu tutkimusasettelusta. Oleellinen osa kehittämistutkimuksen tulosten luotettavuutta onkin tulosten käyttökelpoisuus. Kehittämistutkimuksen tulosten tulisikin olla todennukaisuuden lisäksi myös käyttökelpoisia ja hyödyllisiä kehittämistyölle. Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuuteen vaikuttaa myös aineiston keruun ja analysoinnin johdonmukaisuus ja huolellisuus, sekä epävarmuustekijöiden ja johtopäätöksiin heikentävästi vaikuttavien tekijöiden avoin esille tuominen. Kehittämistoiminnassa luotettavuutta nostaa myös osallistujien ammattitaito tutkittavasta aiheesta, sekä osallistujien sitoutuminen ja aktiivisuus, sillä kehittämistutkimus on sosiaalinen prosessi. Lisäksi tutkimuksellisten kehittämistöiden kontekstisidonnaisuus on hyvä pitää mielessä, olisikin oleellista tuoda selvästi ilmi tutkimuksen toteutus ja konteksti, jotta muut voivat arvioida sen soveltuvuutta toisiin konteksteihin. (Toikko & Rantanen 2009, 121–126; Kananen 2015, 61.)

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa huomioitiin sekä laadullisen tutkimuksen että kehittämistutkimuksen luotettavuuden arvioinnin ominaisuudet. Tutkimusprosessi, analyysi sekä päättely pyrittiin kertomaan mahdollisimman avoimesti. Näin edesautettiin tutkimuksen vakuuttavuutta sekä analyysin arvioitavuutta, jolla Eskolan ja Suorannan (2000) mukaan tarkoitetaan lukijan kykyä seurata tutkijan päättelyä. Kehittämistutkimuksen kokonaisluotettavuuden kannalta pyrittiin myös hankkimaan mahdollisimman oikeaa aineistoa, jotta voidaan varmistaa myös tulosten käyttökelpoisuus. Tutkimuksen aineisto hankittiin toimeksiantajan asiantuntevalta työyhteisöltä, jolle valmis visuaalinen lopputuotos tulee käyttöön. Näin pyrittiin varmistamaan työntekijöiden ammattitaito tutkittavasta aiheesta, sekä tutkimukseen sitoutuminen ja aktiivisuus. (Eskola & Suoranta 2000, 214–215.)

Eskola ja Suorannan (2000) kertomaan aineiston kattavuuteen kiinnitettiin huomiota perustamalla johtopäätökset koko aineistoon, eikä vain osiin siitä. Heidän mukaansa tutkijan tulisi myös olla valmis puolustamaan aineistonsa tärkeyttä, sekä tiedostaa aineistonsa konteksti ja riippuvaisuus. Tutkimuksen aineisto on hyvin riippuvainen sen keräyksen kontekstista ja tämä tulee tiedostaa tuloksia ja johtopäätöksiä lukiessa. Kananen (2015) kertoo tutkimuksellisen kehittämistyön tähtäävän

muutokseen, jonka yleistettävyyks on yleensä vaikeaa ja toimii vain mainitussa tapauksessa. Tämän tutkimuksen tulokset eivät olekaan suoraan yleistettävissä muihin organisaatioihin, ja muualle soveltaessa on käytettävä asiantuntevaa harkintaa. Aineisto soveltui hyvin kehittämistutkimuksen visuaalisen lopputyöhön ja palveli tutkimuksen tarkoitusta hyvin. (Eskola & Suoranta 2000, 215–216; Kananen 2015, 58.)

Tutkijaposition oli työn aikana varsin neutraali. Työkokemus lastensuojelun parissa ruokki kiinnostusta opinnäytetyön aihetta kohtaan prosessin alusta alkaen, sekä antoi realistista näkökulmaa kehittämistyön lähtökohtiin. Myös opinnäytetyöprosessin aikana tapahtunut oppiminen tuki aiempaa ammatillista suuntautumista ja kasvatti mielenkiintoa lastensuojelutyötä kohtaan.

Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona ja ilman työsuhdetta, joten tutkimuksen eettisyydelle, luotettavuudelle ja hyvälle tieteelliselle käytännölle ei ollut työsuhteen asettamaa rasitetta. Opinnäytetyöprosessi toteutui sosionomiopintojen loppuvaiheessa, jolloin kaikki lastensuojelua käsittelevät kurssit ja asiakasharjoittelut olivat suoritettuina. Opinnäytetyöhön pystyttiin sen prosessin aikana panostamaan lähes täysipäiväisesti. Opinnäytetyön aikana pyrittiin tiedostamaan omien ennakkokäsitysten mahdollinen vaikutus prosessin etenemiseen, sekä ehkäisemään niiden vaikutus tuloksiin ja lopputuotteeseen. Ennakkokäsitykset työstä olivat kuitenkin varsin realistiset ja maltilliset lastensuojelun tuntemuksen takia, kuitenkin käsitykset visuaalisen lopputuotteen muodosta muuttuivat prosessin aikana. Opinnäytetyö on julkinen ja vapaasti saatavilla oleva asiakirja.

8.3 Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset

Opinnäytetyön aineisto osoitti työntekijöillä olevan paljon tietoa ja osaamista maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa toimimiseen, mutta he kaipasivat lisää välineitä työnsä avuksi. Heidän oli vaikeaa kuvata tarkkaan työnsä tueksi tarvitsemaansa apua, koska jokaisen asiakkaan kohdalla lastensuojelutyö toteutetaan huomioiden heidän yksilölliset tarpeensa ja tilanteet tehden työskentelystä hyvin asiakaskohtaista. Työntekijöillä oli myös muotoutunut hyväksi koettuja toimintamalleja, mutta he kokivat epävarmuutta siitä, ymmärtääkö asiakas oikeasti häntä koskevia asioita. Uusien työmallien kehittäminen on työlästä, ja niiden käyttöön ottaminen vaatii aikaa ja perehtymistä työyhteisöltä. Työntekijät työskentelevät aina työpareissa ja hyödyntävät tulkkia kaikilla asiakastapaamisilla, joissa ei yhteistä kieltä ole. Tulkkaamisessakin koettiin haasteensa, sillä kaikilla kielillä ei ole tarvittavia sanoja kuvaamaan lastensuojelun prosessia.

Luottamuksellisen asiakassuhteen merkitys korostui niin työntekijöiden vastauksista kuin teoriaosuudesta. Kehitettävänä kohteina aineiston perusteella esille nousi asiakkaan ymmärryksen lisääminen, sekä palvelujärjestelmän ja lastensuojelun avohuollon prosessin selventäminen asiakkaille. Yhtenä johtopäätöksenä havaittiin, että kehittämistyöhön osallistuneilla työntekijöillä on huomattavasti tietoa, mutta tiedon välittäminen asiakkaille on välillä haastavaa. Visuaalisen lopputuotoksen tarkoitus oli tukea tiedon välittämistä asiakkaalle ja auttaa heitä paremmin ymmärtämään saamaansa tietoa. Asiakaskunnasta riippumatta työntekijät kokivat oikean tiedon välittämisen asiakkaille haastavana. Aineiston perusteella maahan muuttaneiden on vaikea ymmärtää suomalaista palvelujärjestelmää, mikä ei työntekijöitä ihmetyttänyt, sillä he kuvasivat kantasuomalaistenkin kokevan palvelujärjestelmän ja lastensuojelun vaikeina ymmärtää.

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisellä vuorovaikutuksella on merkittävä rooli asiakassuhteen muodostumisessa sosiaalityössä. Kohtaamiseen liittyy erilaisia odotuksia niin yhteiskunnallisesti kuin kulttuurillisestikin. Vuorovaikutukseen kuuluu sekä kohtaamiset kasvokkain että erilaisten dokumenttien käyttö. Tärkeää on pitää asiakasnäkökulma keskiössä vuorovaikutusta mietittäessä. Asiakas tulee kohdata kokonaisvaltaisesti ja pyrkiä lisäämään asiakkaan osallisuutta. (Huuskonen, Korpinen & Ritala-Koskinen 2010, 327.) Visuaalisen palvelukuvauksen käyttämisen todettiin voivan edistää asiakassuhteen muodostumista, kun ymmärrys asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä lisääntyy helpottaa se myös vuorovaikutusta.

Työntekijät toivoivat erilaisia visuaalisia apuvälineitä avohuollon prosessin eri sisältöihin ja tukimuotoihin. Opinnäytetyön rajaamisen vuoksi tehtiin vain yksi visuaalinen kuvaus (ks. liite 5), joka kattaa koko avohuollon prosessin. Tästä tehtiin myös käännättämistä varten teksteistä vapaa versio (ks. liite 6). Rajaaminen oli tarpeen tehdä opinnäytetyön kohtuullisen laajuuden säilyttämisen takia, ja se tehtiin yhteisymmärryksessä toimeksiantajan kanssa. Visuaalinen kuvaus suunnattiin pitkälti asiakasperheiden vanhemmille, sillä työntekijät toivoivat erityisesti vanhemmille saatavan lisää ymmärrystä lastensuojelun avohuollon prosessista, koska heidät on vaikeampi saada toimimaan yhteisymmärryksessä kuin usein paremmin sopeutuvat lapset. Visuaalisessa kuvauksessa otettiin myös lapset huomioon, pyrkimällä tekemään siitä helposti ymmärrettävä, sekä käyttämällä kuvia ja värejä käyttöön soveltuvin tavoin. Visuaalisen apuvälineen yksi tarkoitus oli auttaa asiakasta hahmottamaan lastensuojelun avohuollon tarkoitusta ja toimintatapoja. Tulevaisuudessa

olisi kenties tarpeen kehittää myös yksityiskohtaisempia visuaalisia kuvauksia avohuollon erilaisista tukimuodoista. Avohuoltoon keskittyvää tutkimusta löytyi ylipäätään vähemmän kuin sijaishuoltoon, niinpä avohuollon tutkiminen ja kehittäminen voidaan nähdä tältäkin kannalta tarpeellisenä ja työelämää hyödyntävänä.

Toivottavaa on, että tässä opinnäytetyössä kehitetty visuaalinen apuväline lastensuojelun avohuollon prosessin kuvaamisen tueksi leviäisi myös toimeksiantajan muille tiimeille käytettäväksi. Visuaalinen kuvaus on tarkoitettu tulostettavaksi ja kenties ihanteellisesti asiakkaille mukaan annettavaksi, näin asiakkaiden olisi mahdollista palata käsiteltyihin asioihin myös jälkikäteen ja palauttaa mieleen helpommin ammattilaisen kanssa käytyjä keskustelua.

Opinnäytetyön aikana syntynyt lopputuote voisi toimia myös esimerkiksi varhaiskasvatuksen ympäristössä sekä varhaiskasvatuksen ammattilaisille että asiakasperheille selkeyttämään lastensuojelun avohuollon toimintaa. Visuaalinen kuvauksen avulla varhaiskasvatuksen sosionomi voisi selventää muille varhaiskasvatuksen ammattilaisille, mitä lastensuojelun avohuollon asiakkuus tarkoittaa perheelle ja millaista prosessia perhe käy läpi, jotta perheen uuteen tilanteeseen osataisiin suhtautua ja perhettä tukea myös varhaiskasvatuksen näkökulmasta. Toisaalta varhaiskasvatuksen sosionomi voisi visuaalisen kuvauksen turvin selventää perheille, mitä lastensuojelun avohuolto on ja tukea perhettä tässä prosessissa sekä osoittaa olevansa tietoinen prosessin etenemisestä. Viittalan (2006, 66) mukaan varhaiskasvatusta voidaan pitää myös yhtenä lastensuojelun avohuollon tukitoimena sosiaalisista ja kasvatuksellisista syistä sekä varhaiskasvatuksen roolista lapsen kasvun ja kehityksen turvaajana kohentaen myös lapsen elämänlaatua.

Tutkimuksen aineisto kerättiin sosiaalialan työntekijöiltä, ja sen tulokset olisikin hyvä ymmärtää tulevan työntekijöiden näkökulmista. Selkeä jatkotutkimuksen kohde olisikin selvittää asiakkaiden näkökulmia, eli maahanmuuttajaperheiden kokemuksia lastensuojelun palveluista. Tutkimuksessa käsiteltiin myös paljon kommunikaatiota viranomaistahon kanssa, joten voisi olla myös hedelmällistä kartoittaa maahanmuuttajien kokemuksia laajemmin eri viranomaistahojen kanssa kommunikoidessa. Jatkokehittämisen kannalta olisi ihanteellista kyetä yhdistämään tutkittua tietoa, sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksista, tämän tutkimuksellisen kehittämistyön kaltaisten visuaalisten palvelukuvausten ja apuvälineiden kehittämisessä.

Suomessa on tutkittu lastensuojelun sosiaalityön toimien vaikuttavuutta varsin vähän. Eniten on tutkittu sijaishuollon vaikuttavuutta useita vuosia lastensuojelun toimien päättymisen jälkeen. Lastensuojelun avohuollon menetelmien vaikuttavuudesta on vain muutama tutkimus Suomessa. (Aaltio & Kannasoja 2024, 239.) Myös vieraskielisten parissa työskentelyn näkökulmasta on vähän lastensuojelun tutkimusta suomessa (Jäppinen, Heino & Turtiainen 2024, 140). Tämän opinnäytetyön olennaista jatkotutkimusta voisi myös olla avohuollon vaikuttavuuden tutkimus ja kehittäminen, painottuen erityisesti vieraskielisten kanssa työskentelyssä käytettäviin erilaisiin apuvälineisiin ja menetelmiin. Jatkotutkimuksessa olisi kenties myös ajankohtaista tarkastella Covid-19-pandemian laajoja vaikutuksia. Pandemian aikana lastensuojelun palveluihin pääsy ja arviointien toteutuminen viivästyivät, etätapaamiset yleistyivät sekä arvioinnin riskit monimutkaistuivat (Heino, Veistilä & Lamponen 2024, 9–12).

Käynnissä olevalla lastensuojelun kokonaisuudistuksella tavoitellaan lasten oikeusturvan parantamista sekä avoimuuden, ennakkoinnin ja vaikuttavuuden lisääminen lastensuojelussa. Laajemmalla avohuollon palveluiden käytöllä on tavoiteltu sijaishuollon tarpeen vähenemistä, kuitenkin kehitys on ollut päinvastaista ja sijaishuollon asiakasmäärät ovat jatkuvassa kasvussa, eikä tilanne ole inhimillisesti tai taloudellisesti kestävä. (Lastensuojelun kokonaisuudistuksen tavoitteena on turvata lasten hyvinvointi ja kehitys 2022; Kiili ym. 2024, 8.) Kiili, Moilanen ja Hedman (2024, 26) puolestaan kertovat sosiaali- ja terveysministeriön tavoittelevan avohuollon palveluiden ja osaamisen monipuolistamista. Näihin yllä avattuihin konteksteihin liitettynä, voidaan tämän tutkimuksen tavoitetta avohuollon kehittämisestä vastaamaan paremmin vieraskielisten ja maahanmuuttajataustaisten tarpeita, pitää hyvin ajankohtaisena ja linjassa muiden lastensuojelun kehittämistoimien kanssa. Yhtäältä on nähtävissä ajankohtaisen tutkimuksen tarve, sekä sen yhteiskunnallinen sidonnaisuus lastensuojelun kehittämispaineiden ja yhteiskunnan muutoksen parissa.

Lähteet

Aaltio, E & Isokuortti, N. 2021. Lastensuojelun tutkimusperustan vahvistamisen haasteita ja mahdollisuuksia. Kasvun tuki aikakauslehti, 1, 2, 21–29. Viitattu 15.9.2024. <https://journal.fi/kasvun-tuki/article/view/128198/77329?acceptCookies=1>.

Aaltio, E. & Kannasoja, S. 2024. Katsaus lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuus-tutkimukseen Suomessa. Teoksessa Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Toim. J. Kiili, A-M. Jaakkola, M. Anis, T. Lamponen & E. Stenvall. Helsinki: Gaudeamus, 229–244.

Aarnio, N. & Pösö, T. 2023. Palvelutarpeen arviointi lastensuojelun rajapinnoilla asiakasnäkökulmasta. Nuorten ja vanhempien näkemyksiä. Janus, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 31, 3, 235–252. Viitattu 6.5.2024. <https://journal.fi/janus/article/view/122791/85398>.

Anis, M. 2005. Talking about culture in social work encounters. Immigrant families and child welfare in Finland. Puhetta kulttuurista sosiaalityön kohtaamisissa. maahanmuuttajaperheet ja lastensuojelu Suomessa. European journal of social work, 8, 1, 3–19. Viitattu 6.5.2024.

Anis, M. 2008. Sosiaalityö ja maahanmuuttajat. Lastensuojelun ammattilaisten ja asiakkaiden vuorovaikutus ja tulkinnat. Helsinki: Väestöliitto. https://www.vaestoliitto.fi/uploads/2020/12/8ee717a1-sosiaalityo-ja-maahanmuuttajat_anis_2008.pdf.

Anis, M. 2017. Maahanmuuttajat ja sosiaalityö. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kanaoja., M. Lähtinen. & P. Marjamäki. Helsinki: Tietosanoma Oy, 323–330.

Arki, arvot ja etiikka. 2022. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia. Viitattu 30.3.2024. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>.

CRC/C/GC/14. 2013. General comment No. 14 (2013) on the right of the child to have his or her best interests taken as a primary consideration (art. 3, para. 1). United Nations. Julkaistu 29.5.2013. Viitattu 3.5.2024. [https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/TreatyBodyExternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=5&DocTypeID=11#:~:text=General%20comment%20No.%2014%20\(2013\)%20on%20the%20right%20of%20the%20child%20to%20have%20his%20or%20her%20best%20interests%20taken%20as%20a%20primary%20consideration%20\(art.%203%2C%20para.%201\)](https://tbinternet.ohchr.org/_layouts/15/TreatyBodyExternal/TBSearch.aspx?Lang=en&TreatyID=5&DocTypeID=11#:~:text=General%20comment%20No.%2014%20(2013)%20on%20the%20right%20of%20the%20child%20to%20have%20his%20or%20her%20best%20interests%20taken%20as%20a%20primary%20consideration%20(art.%203%2C%20para.%201)).

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4.p. Tampere: Vastapaino.

Fargion, S. 2014. Synergies and tensions in child protection and parent support: Policy lines and practitioners cultures. Child & family social work, 19, 1, 24–33. Viitattu 13.6.2024. <https://janet.finna.fi>, CINAHL Ultimate.

Forsell, M. & Kuoppala, T. 2024. Lastensuojelu 2023. Tilastoraportti. THL. Viitattu 22.5.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/148992/Lastensuojelu_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

HE 164/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Viitattu 14.6.2024. https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/he_164+2014.pdf.

Heino, E. & Jäppinen, M. 2021. Kielen merkitys lastensuojelun arviointityössä. Lastensuojelu lapsen etuna (ETU) tutkimuksen blogi. Julkaistu 18.10.2021. Viitattu 6.5.2024. https://www.socca.fi/tutkimus/aiempia_tutkimuksia/lastensuojelu_lapsen_etuna_tutkimus-hanke_%28etu%29/blogi/blogin_syottosivu/kielen_merkitys_lastensuojelun_arviointityossa.9212.blog.

Heino, E. M. & Jäppinen, M. 2022. Näkökulmia kulttuurin merkityksiin sosiaalityön käytännöissä ja tutkimuksessa. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 30, 2, 174–181. Viitattu 16.9. 2024. <https://journal.fi/janus/article/view/112106/71153>.

Heino, E., Jäppinen, M. & Veistilä, M. 2023. Assessments of foreign language-speaking children's well-being in Finland: a frame analysis of child welfare and family service supervisors' accounts. Nordic social work research, 13, 4, 522–536. Viitattu 3.5.2024. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2023.2219282>.

Heino, E., Veistilä, M. & Lamponen, T. 2024. Changes to assessments of child well-being brought about by the COVID-19 pandemic. In: Finnish family services and child welfare services supervisors' perspective. European journal of social work, 27, 2, 348–360. Viitattu 3.5.2024. <https://janet.finna.fi>, Taylor & Francis online.

Heino, T., Hyry, S., Ikäheimo, S., Kuronen, M. & Rajala, R. 2016. Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset. HuosTa-hankkeen (2014–2015) päätulokset. THL. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 10.6.2024. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9_vaitos_220812014.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Hietämäki, J. 2016. Vanhempien kokemukset lastensuojelun alkuarvioinnista kansainvälisessä tutkimuksessa. Julkaisussa Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Työpöytä 33/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 60–75. Viitattu 6.5.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Huuskonen, S., Korpinen, J. & Ritala-Koskinen, A. 2010. Lastensuojelun avohuolto ja seurannan se-lonteot. Teoksessa Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 319–347.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2023. Tutkimuseet-tinen neuvottelukunta. Viitattu 30.3.2024. https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf.

Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kanaoja., M. Lähteinen. & P. Marjamäki. Helsinki: Tietosanoma Oy, 216–246.

Ilmarinen, K. & Kuusio, H. Sosiaalipalveluiden käyttö ja tarve. 2024. THL. Viitattu 13.5.2024. https://repo.thl.fi/sites/monisuomi/monisuomi22/ilmiot/sosiaalipalveluiden_kaytto_ja_tarve.html.

Ilmoitusvelvollisuus lapseen kohdistuvasta väkivallasta. 2023. Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.5.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/ilmoitusvelvollisuus-lapseen-kohdistuvasta-vakivallasta>.

Jäppinen, M., Heino, E. & Turtiainen, K. 2024. Vieraskielisyyteen liittyvät kysymykset ja asioimistulkkaus lastensuojelun sosiaalityössä. Teoksessa Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Toim. J. Kiili, A-M. Jaakkola, M. Anis, T. Lamponen & E. Stenvall. Helsinki: Gaudeamus, 140–156.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. Helsinki: Tietosanoma, 173–192.

Kiili, J., Jaakola, A-M., Anis, M., Lamponen, T. & Stenvall, E. 2024. Johdanto. Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö 2020-luvulla. Teoksessa Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Toim. J. Kiili, A-M. Jaakola, M. Anis, T. Lamponen & E. Stenvall. Helsinki: Gaudeamus, 7–16.

Kiili, J., Moilanen, J., Hedman, J. 2024. Kartoittava analyysi lasten, nuorten ja perheiden sosiaalihuollon palveluista 2020-luvulla. Teoksessa Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Toim. J. Kiili, A-M. Jaakola, M. Anis, T. Lamponen & E. Stenvall. Helsinki: Gaudeamus, 19-36.

Koivisto, M. 2019. Palvelumuotoilun kehittämisote ratkaisuna. Teoksessa Palvelumuotoilun bisneskirja. Toim. M. Koivisto, J. Säynäjäkangas & S. Forsberg. Alma Talent.

Korhonen, V. 2013. Kulttuurien kohtaaminen yhteiskunnallisena kysymyksenä. Teoksessa Monikulttuurinen ohjaus- ja neuvontatyö. Toim. V. Korhonen & S. Puukari. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Kostamo, P., Airaksinen, T. & Vilkkä, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi. Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. 2. painos. Helsinki: Art House.

L 1214/2020. Oppivelvollisuuslaki. Viitattu 2.9.2024. <https://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Viitattu 30.3.2024. <https://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 190/2019. Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta. Viitattu 10.6.2024. <https://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 30.12.2014/1301. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 3.4.2024. <https://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

L 30.12.2014/1325. Yhdenvertaisuuslaki. Viitattu 13.5.2024. <https://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.

Lahtinen, P. & Pynnönen, J. 2020. Opas lapsilähtöiseen palvelutarpeen arviointiin. Opas- ja käsikirjat 1/2020. Helsinki: Pesäpuu ry.

Lapsen taloudellinen ja muu tukeminen. 2023. Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 20.5.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/lapsen-taloudellinen-ja-muu-tukeminen>.

Lastensuojelun arvot ja periaatteet. 2023. Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 29.4.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/lasten-ja-nuorten-lastensuojeluopas/perustietoa-lastensuojelusta/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet>.

Lastensuojelun kokonaisuudistuksen tavoitteena on turvata lasten hyvinvointi ja kehitys. 2022. Tiedote. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaistu 18.5.2022. Viitattu 3.5.2024. <https://stm.fi/web/stm/-/lastensuojelun-kokonaisuudistuksen-tavoitteena-on-turvata-lasten-hyvinvointi-ja-kehitys>.

Lastensuojelun laatusuositus. 2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu. Helsinki. Viitattu 29.4.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161862/STM_2019_8_J_Lastensuojelun_laatusuositus.pdf?sequence=4&isAllowed=y.

Launikari, M. & Puukari, S. 2005. Multicultural guidance and counselling: Theoretical foundations and best practices in Europe. Jyväskylä: Institute for educational research, University of Jyväskylä: CIMO.

Lähteinen, M. & Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Marjamäki. Helsinki: Tietosanoma, 48–93.

Mänttari-van der Kuip, M. 2022. Palvelujärjestelmään liittyvät rakenteelliset haasteet ja työntekijöiden toimintamahdollisuudet julkisen sektorin lastensuojelutyössä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 30, 1, 21–43. Viitattu 19.6.2024. <https://journal.fi/janus/article/view/107864/68049>.

Niekkala, I. 2010. Maahanmuuttajataustaiset lapset ja monikulttuurisuus lastensuojelun perhehoitossa. Pesäpuu ry. Viitattu 8.5.2024. https://pesapuu.fi/wp-content/uploads/2018/03/tai-mikko_loppuraportti_2010.pdf.

Pekkarinen, E. 2022. Esipuhe. Lapsiasiainvaltuutetun kertomus eduskunnalle 2022. K3/2022 vp. Viitattu 6.6.2024. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/163787/Eduskuntakertomus%20FINAL%20saav%20suomi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Perhekuntoutus. 2023. Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 13.5.2024. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhekuntoutus>.
- Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Helsinki: Gaudeamus, 145–156.
- Repo, J. & Pösö, T. 2024. Palvelutarpeiden arvioinnin yhdenmukaisuus perhesosiaalityön ja lastensuojelun rajapinnoilla: ammatillisen kuvittelun näkökulma. Hallinnon tutkimus, 43, 1, 6–19. Viitattu 3.5.2024. <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/124785/90827>.
- Räty, T. 2023. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Viides, uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Saikkonen, P. & Ylikännö, M. 2020. Is There Room for Targeting within Universalism? Finnish Social Assistance Recipients as Social Citizens. Social inclusion, 8, 1, 145-154. Viitattu 29.7.2024. <https://janet.finna.fi>, ProQuest Central.
- Satka, M. & Harrikari, T. 2008. The Present Finnish Formation of Child Welfare and History. The British journal of social work, 38, 4, 645–661. Viitattu 13.6.2024. <https://janet.finna.fi>, CINAHL Ultimate.
- Saukkonen, P. 2013. Erilaisuuksien Suomi: Vähemmistö- ja kotouttamispolitiikan vaihtoehdot. Helsinki: Gaudeamus.
- Silfverberg, P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektityön käsikirja. Helsinki: Edita.
- Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä ja vastuut. 2023. Sosiaali- ja terveysministeriö. Päivitetty 6.10.2023. Viitattu 8.5.2024. <https://stm.fi/sotepalvelut/jarjestelma-vastuut>.
- Teeri, R. 2023. Pienten lasten osallistuminen varhaiskasvatukseen. Viisi näkökulmaa. Lastensuojelun keskusliiton verkkojulkaisu 5/2023. Viitattu 6.5.2023. <https://www.lskl.fi/wp-content/uploads/2023/11/20231123Pienten-LastenOsallistuminenVarhaiskasvatukseenSelvitysValmis.pdf>.
- Tembo, M. J. 2022. Navigating emotions in child welfare: Immigrant parents' experiences and perceptions of involvement with child welfare services in Norway. International social work, 65,2, 254–267. Viitattu 13.6.2024. <https://janet.finna.fi>, SAGE Journals Premier.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisssessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Valtonen, A. & Viitanen, M. 2020. Ryhmäkeskustelut laadullisena tutkimusmetodina. Teoksessa Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Toim. A. Puusa & P. Juuti. Helsinki: Gaudeamus, 118–130.

Vieraskielisten määrä kasvoi lähes 38 000 henkilöä. 2023. Tilastokeskus. Viitattu 3.5.2024. <https://stat.fi/julkaisu/cl8lprraorrr20dut5a0tywm5>.

Viittala, K. 2006. Lasten yhteinen varhaiskasvatus. Tampere: Tampere University Press.

Vilka, H. 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuolteenaho, S. 2019. Yle. Viitattu 3.5.2024. <https://yle.fi/a/3-10780311>.

Väestönkehitys C23-kaupungeissa. 2020. Kuntaliitto. Helsinki: Kuntaliitto.

Yhä useampi opiskelija oli ulkomaalaistaustainen vuonna 2022. 2024. Tilastokeskus. Viitattu 3.5.2024. <https://stat.fi/julkaisu/clr7pvmhj14t20cumlxlaf626>.

Liitteet

Liite 1. Työpajatyöskentelyn suunnitelma

Työpajatyöskentelyn runko

Kokonaisaika 60 min

5 min – Taustatietoa opinnäytetyöstä

- Esittelyt (nimi, työkokemus), opinnäytetyön tausta & aihe

10 min – Miten tällä hetkellä kuvailette lastensuojelun avohuollon prosessia asiakkaille? Entä jos asiakkaiden kanssa ei ole yhteistä kieltä? Vapaata keskustelua.

10 min – Ideariihi: Kirjoita post it –lapuille sanoja, jotka olisivat tärkeitä ottaa huomioon tai tulla esille avohuollon prosessia kuvatessa asiakkaille. 1 sana / lappu.

- Tavoitteena herätellä ajatuksia ja kerätä suuri määrä aiheeseen liittyviä sanoja

15 min - Yhteistä keskustelua esille nousseiden sanojen pohjalta

- Miten lastensuojelun avohuollon palveluprosessin kuvausta on tarpeen kehittää?
- Mikä haastaa eniten prosessin kuvauksessa?

15 min – Visuaalisen palvelukuvauksen hahmottelua fläppitaululle

- Millaiselle apuvälineelle on tarve?

5 min - Työpajan päätös & kiitos

Liite 2. Loppuarviointikeskustelun suunnitelma

Loppuarviointikeskustelu

Kokonaisaika 45 min

10 min – Mihin jäätiin viimeksi? Nostot työpajasta.

- Näytetään työpajatyöskentelyssä tutkittavien keskustelun pohjalta hahmoteltu flappipaperi, jolla muistutellaan ajatuksia edelliseen työpajaan.
- Tuodaan esille työpajasta nousseita aiheita sekä näiden yhtäläisyyksiä opinnäytetyössä käytettyjen tieteellisten tutkimusten kanssa.

10 min – Lopputuotteen esittely.

- Tuodaan esille opinnäytetyön rajallisuus ja sen myötä tehtyjä rajoituksia.
- Esitellään lopputuote ja sen toiminnallisuus.

20 min – Arviointikeskustelu.

- Käydään avointa keskustelua tutkittavien kanssa lopputuotteesta, kannustetaan kaikenlaisten ajatusten ääneen sanomiseen.
- Nostetaan tiettyjä kohtia erityiseen keskusteluun.
- Pyydetään kehittämissuhteita.

5 min – Klousaaminen.

- Esitetään jatkokehittämiskohtia, kuten eri tutkimusmuodoista tehtäviä erillisiä visuaalisia kuvauksia.
- Kiitetään mielekkästä opinnäytetyöprojektista.
- Kannustetaan vielä antamaan palautetta seuraavan kahden viikon ajan sähköpostitse.

Liite 3. Saatekirje

SAATEKIRJE

Hei lastensuojelun avohuollon työntekijä,

Olemme sosionomiopiskelijoita Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Olemme tekemässä Keski-Suomen hyvinvointialueen avohuollon toimeksiantona opinnäytetyötä kehittääksemme visuaalisen kuvauksen lastensuojelun avohuollon prosessista työnne tueksi. Teemme opinnäytetyön tutkimuksellisenä kehittämistyönä. Tavoitteena on edistää kommunikointia ja ymmärrystä, keskittyen erityisesti vieraskielisiin lastensuojelun avohuollon asiakkuuksiin.

Keräämme tutkimusaineistoa kesän 2024 aikana. Toteutamme ohjatun työpajatyöskentelyn 28.5.2024 teidän toimitiloissanne. Työpajan aikana keräämme aineistoa yhteisen keskustelun ja ideoinnin avulla. Ohjatussa työpajassa työskentelemme ideariihen keinoin; pyrimme nostamaan osallistujien ajatuksia esille avohuollon prosessin kuvauksesta, keskustelun ja ideoinnin kautta pyrimme lopuksi hahmottelemaan visuaalisen kuvauksen sisältöä. Olemme kiinnostuneita kuulemaan, miten lastensuojelun asiakkuutta kuvataan tällä hetkellä asiakkaille ja millaista tukea tähän kaipaisitte. Voitte halutessanne valmistautua työpajaan etukäteen pohtimalla etenkin vieraskielisten asiakkaiden kanssa käytyjen kohtaamisten onnistumisia ja haasteita.

Osallistuminen kehittämistyöhön on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Keräämme suostumuksen opinnäytetyöhömmme osallistumisesta oheisella lomakkeella työpajaan saapuessanne. Missään kehittämistyön vaiheessa osallistujien henkilöllisyys ei tule muiden kuin meidän opinnäytetyön tekijöiden tietoon. Suostumuslomakkeet tullaan tallentamaan sähköisesti ja fyysiset paperilomakkeet tuhotaan heti sähköisen tallentamisen jälkeen. Sähköiset lomakkeet säilytetään pilvipalvelussa, johon vain opinnäytetyön tekijöillä on pääsy. Sähköiset lomakkeet tuhotaan opinnäytetyön valmistuttua. Valmis opinnäytetyö tullaan julkaisemaan ositteessa www.theseus.fi syksyn 2024 aikana. Opinnäytetyötämme ohjaa lehtori Riikka Rantanen. Voitte ottaa yhteyttä meihin missä tahansa tutkimuksen vaiheessa kysyäksenne tai keskustellaksenne tutkimuksesta.

Yhteistyöterveisin,

Sanna Laaksonen (xxx@student.jamk.fi, 040 xxxx)

Ville Maukonen (xxx@student.jamk.fi, 050 xxxx)

Liite 4. Suostumuslomake

SUOSTUMUSLOMAKE

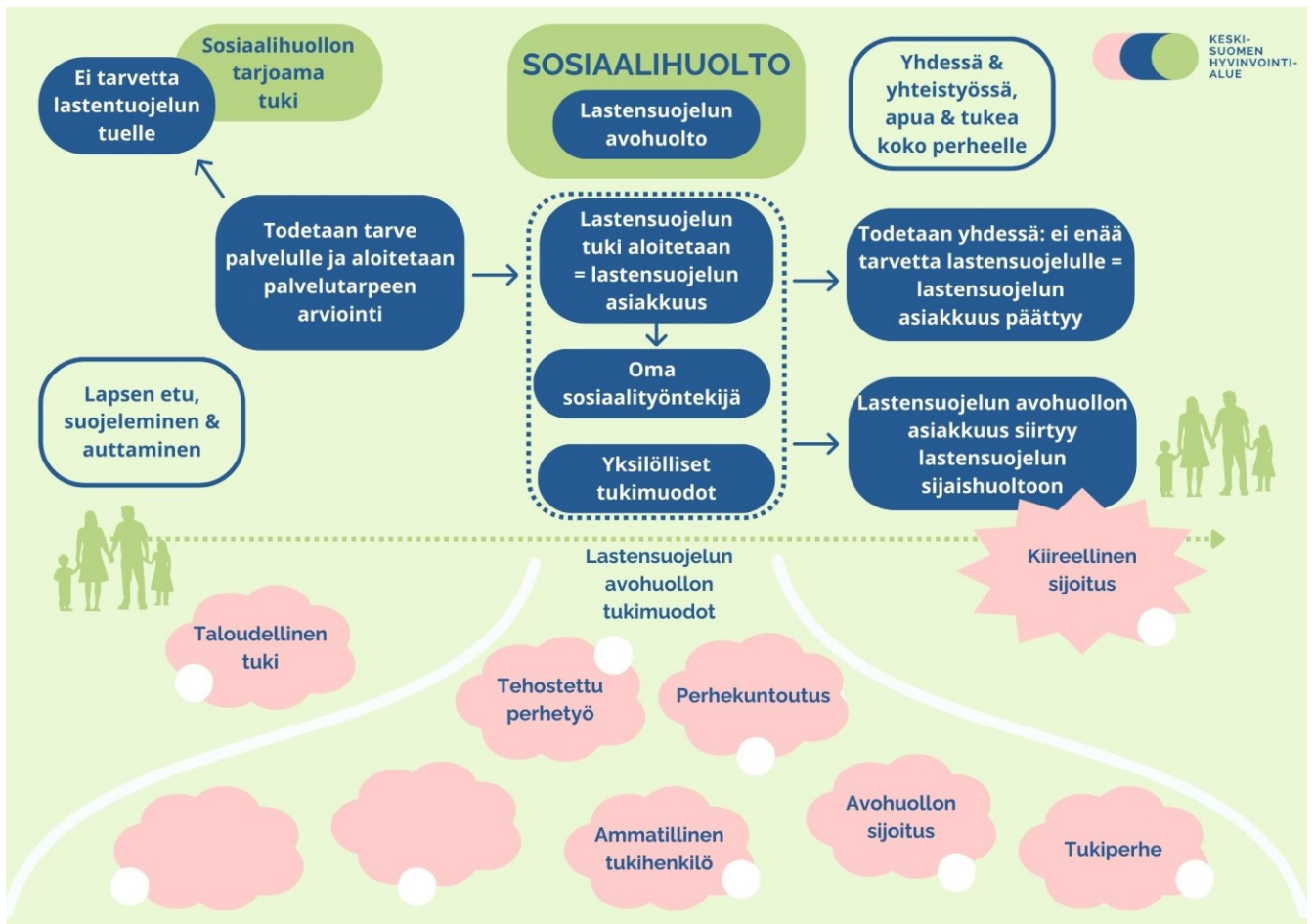
Aineiston keruuseen liittyvä suostumuslomake.

Suostun osallistumaan Keski-Suomen hyvinvointialueen lastensuojelun avohuollon visuaalisen palvelukuvauksen kehittämiseen. Minulle on selvitetty opinnäytetyön tarkoitus ja kehittämistyössä käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että henkilöllisyyteni jää ainoastaan tutkijoiden tietoon. Minua koskevaa aineistoa käytetään ainoastaan tähän tutkimukseen ja aineisto hävitetään tutkimuksen jälkeen. Aineisto anonymisoidaan, joten minua ei voida henkilönä yhdistää sen sisältöön. Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Päiväys

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Liite 5. Lopputuote



Liite 6. Lopputuote käännätyksiä varten

