



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Arviointitutkimus Oulunkylän arviointi- ja vastaanotto toiminnan asiakastyön prosessista

Hirvonen, Mari

2016 Laurea

Arviointitutkimus Oulunkylän arviointi- ja vastaanotto toiminnan asiakastyön prosessista

Hirvonen, Mari
Johtaminen perhekeskeisessä työssä
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2016

Mari Hirvonen

Arviointitutkimus Oulunkylän arviointi- ja vastaanotto toiminnan asiakastyön prosessista

Vuosi 2016 Sivumäärä 64

Tässä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä toteutettava arviointitutkimus kohdistuu Helsingin kaupungin lastensuojelupalveluita tuottavaan lasten kriisi- ja vastaanottoyksikköön Oulunkylän vastaanottoon. Arvioinnin tarkoitus on selvittää miten asiakkaat arvioivat Oulunkylän vastaanotto-osastojen asiakastyön prosessia ja miten asiakasperheiden vanhemmat kokevat työskentelyn vaikuttavuuden. Tavoite on löytää ne kohdat asiakastyön prosessista, jotka kaipaavat kehittämistä, jotta palvelua kyettäisiin kohdentamaan vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Arviointitutkimus toteutettiin asiakaslähtöisen BIKVA- arviointimallin mukaisesti.

Opinnäytetyön viitekehyksenä toimii Oulunkylän vastaanoton asiakastyönprosessi, työskentelyn periaatteet ja työskentelyä ohjaavat tausta teoriat. BIKVA- arviointiprosessin mukaisesti asiakaslähtöisyys toimii koko arviointiprosessin suuntaavana voimana palvelun kehittämiseksi. Tärkeää on tuoda esiin se oleellinen tieto, joka asiakkailla on heihin kohdistuvasta palvelusta. Oulunkylän vastaanoton asiakastyönprosessin teoreettinen perusta rakentuu sosiaalisen konstruktionismin mukaiseen todellisuuskäsitykseen, jonka mukaan todellisuus ja tieto rakentuvat sosiaalisissa suhteissa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Dialogisuus, voimavara- ja ratkaisukeskeinen työskentely ovat merkittävässä roolissa Oulunkylän vastaanoton asiakastyössä ja kytkeytyvät vahvasti asiakastyönprosessin tuloksellisuuteen ja vaikuttavuuteen. Kriisi- ja traumatyö, reflektiivinen työote ja moniammatillinen tiimityö taas ovat elementtejä, jotka sisältyvät olennaisena osana lastensuojelun vastaanottotyöskentelyyn.

BIKVA- arviointimenetelmän perusajatus lähtee siitä, että asiakkailla on olennaista tietoa julkisen sektorin palvelujen ja toimintakäytäntöjen kehittämisessä, jotta palvelut vastaavat paremmin tulevaisuudessa asiakkaiden tarpeisiin. Asiakaslähtöisellä arvioinnilla on mahdollista saada näkyviin ongelmakenttiä, joista käytännön työntekijät tai päättäjät eivät ole tietoisia. BIKVA- arviointiprosessin ensimmäisessä vaiheessa asiakasperheiden vanhemmille toteutettiin ryhmähaastattelut, joissa arvioitiin Oulunkylän vastaanoton asiakastyönprosessia ja sen sisältöä. Toisessa vaiheessa asiakkaiden haastatteluista saatu tieto työstettiin esiteltäväksi asiakastyötä tekeville työntekijöille. Tarkoituksena oli saada työntekijät pohtimaan asiakkaiden kokemusten ja antaman palautteen syitä ja miettimään ratkaisumahdollisuuksia asiakkaiden esiin nostamiin kehittämiskohteisiin. Kolmannessa vaiheessa sekä asiakkaiden, että työntekijöiden haastatteluista kootut merkittävät asiat vietiin Oulunkylän esimiesten haastatteluun, jossa tärkeimpinä elementteinä keskistyi esiin nousseisiin kehittämisehdotuksiin ja asiakastyönprosessin vaikuttavuuteen.

BIKVA- arviointiprosessin keskeisenä tuloksena nousi se, että vastaanottoprosessin alkuvaiheen työskentelyn kriisivaiheeseen tulisi panostaa enemmän työntekijöiden aikaa ja resurssia, jotta asiakkaat tulisivat kohdatuksi jo asiakkuuden alkumetreillä. Työntekijöiden on myös hyvä tiedottaa ja sanottaa auki asiakastyönprosessin eri vaiheita ja osia, jotta asiakkaat pysyvät paremmin osallisena omasta asiakasprosessistaan. Asiakkaat toivoivat esitettä helpottamaan vastaanottoprosessin sisällön ja sen osien ymmärtämistä. Asiakasprosessin alussa määritettävät tavoitteet on hyvä saada kirjallisena ja tärkeää on, että työntekijät ja vanhemmat selkeästi määrittelevät keinot ja menetelmät, joilla tavoitteisiin pyritään. Jatkossa on hyvä tutkia asiakasosallisuuden toteutumista Oulunkylän asiakastyönprosessissa ja miten kerättyä asiakaspalautetta voisi paremmin hyödyntää palvelun kehittämisessä.

Asiasanat: lastensuojelu, asiakaslähtöisyys, BIKVA- arviointimenetelmä, kehittäminen

Mari Hirvonen

Evaluation research on Oulunkylä reception home client process

Year	2016	Pages	64
------	------	-------	----

The evaluation research executed in this Master's thesis focuses on City of Helsinki child welfare service unit Oulunkylä Reception home for children. The aim of the assessment is to find out how customers evaluate Oulunkylä reception home client process and how the client families, parents see the effectiveness of the work. Objective is to discover the points of customer work process that need improvement in order to be able to target services to better meet the needs of customers. The evaluation research was carried out through customer-oriented BIKVA- assessment model.

Subtext of the thesis is Oulunkylä reception home client process, principles of work and the guiding theories for the work. According to BIKVA- evaluation process, customer-oriented view works as a directional force behind the development of the service. It is important to highlight the essential information that customers have with them about the service. The theoretical basis of Oulunkylä reception home's client work process, is built according to social constructionism, according to which reality and knowledge are built on social relations in human interaction. Dialogue, resource and solution-oriented work have a significant role in Oulunkylä reception home client process and are closely linked to the performance and effectiveness of the service. Crisis and traumawork, reflective approach to work and multidisciplinary teamwork are the elements, which are included as an integral part of child protection work desk.

The basic idea of BIKVA- evaluation method is based on the fact that clients have the relevant information according the development of public sector services and operational practices, in order to be better suited for the future needs of customers. Through a customer-oriented assessment it is possible to view the problem areas that practical workers and decision-makers are not aware of. In the first stage of the BIKVA- evaluation process BIKVA- group interviews were conducted for parents of client families. In these interviews clients evaluated Oulunkylä reception home's client process and its content. In the second phase, data from the client's interviews were processed for presentation to client workers. The aim was to get employees to think about the reasons behind customer feedback and to consider possible solutions. In the third phase, results from customers and employees interviews were taken to Oulunkylä reception home managers to assess and focus on important elements, development proposals and effectiveness of client process.

The main result from BIKVA- evaluation process, was that in the early phase of the work there should be a greater emphasis on employees' time and resource to encounter the clients. Employees need to also inform and clarify various stages and elements of the client process to make clients stay more involved in their client process. Clients wished a leaflet to be presented to facilitate the understanding of the contents of the reception process and its components. At the beginning of the client process, there are goals to form. The goals need to be in writing and it is important that employees and parents clearly define the means and methods to achieve the goals. In the future it would be beneficial to gather information on how client orientation is carried out on Oulunkylä reception home's client process and how the gathered feedback could be better utilized for the development of the service.

Keywords: childwelfare services, client-orientation, BIKVA- evaluation method, development

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä	8
3	Lyhytaikainen sijoitus perheinterventiona	9
4	Oulunkylän lasten kriisityö- ja vastaanottolaitos.....	10
	4.1 Sijoitus avohuollon tukitoimenpiteenä	13
	4.2 Kiireellinen sijoitus	13
5	Oulunkylän lasten kriisityö- ja vastaanottolaitoksen asiakastyönprosessi	14
	5.1 Sosiaalinen konstruktionismi	14
	5.2 Dialogisuus.....	15
	5.3 Voimavara- ja ratkaisukeskeinen työskentely	16
	5.4 Kriisi- ja traumatyö	17
	5.5 Reflektiivinen työote	17
	5.6 Moniammatillinen tiimityö.....	18
6	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset	18
7	Asiakaslähtöinen BIKVA- arviointimenetelmä	19
	7.1 Tutkimushaastattelu ja ryhmähaastattelu.....	20
	7.2 Tutkijan rooli	22
8	Opinnäytetyön eteneminen	22
	8.1 Aineiston hankinta	22
	8.1.1 Asiakasperheiden vanhempien ryhmähaastattelut	23
	8.1.2 Kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelu	24
	8.1.3 Esimiesten ryhmähaastattelu	24
	8.2 Aineiston analyysi teemoitellen	25
9	Tulokset.....	25
	9.1 Tulotilanne ja vastaanotto	25
	9.1.1 Vanhempien arvio	25
	9.1.2 Työntekijöiden arvio.....	27
	9.1.3 Esimiesten arvio	28
	9.2 Tavoitteet ja niiden asettaminen	29
	9.2.1 Vanhempien arvio	29
	9.2.2 Työntekijöiden arvio.....	30
	9.2.3 Esimiesten arvio	32
	9.3 Vanhempien kohtaaminen ja arjen toiminta	33
	9.3.1 Vanhempien arvio	33
	9.3.2 Työntekijöiden arvio.....	36
	9.3.3 Esimiesten arvio	36
	9.4 Lapsen kohtaaminen ja arjen toiminta	37

9.4.1	Vanhempien arvio	37
9.4.2	Työntekijöiden arvio.....	39
9.4.3	Esimiesten arvio	40
9.5	Perhetapaamiset	40
9.5.1	Vanhempien arvio	40
9.5.2	Työntekijöiden arvio.....	42
9.5.3	Esimiesten arvio	43
9.6	Vertaistuki	45
9.6.1	Vanhempien arvio	45
9.6.2	Työntekijöiden arvio.....	46
9.6.3	Esimiesten arvio	46
9.7	Moniammatillinen verkostotyöskentely	46
9.7.1	Vanhempien arvio	46
9.7.2	Työntekijöiden arvio.....	47
9.7.3	Esimiesten arvio	48
9.8	Jakson vaikuttavuus	48
9.8.1	Vanhempien arvio	48
9.8.2	Työntekijöiden arvio.....	49
9.8.3	Esimiesten arvio	50
10	Haastattelujen yhteenveto ja kehittämissuhteet.....	50
11	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	52
12	Johtopäätökset ja pohdinta	54
	Lähteet	60
	Kuviot.....	63
	Liitteet.....	65

1 Johdanto

Julkisessa palvelussa erityisen herkkä ja alati muutoksessa oleva palvelukokonaisuus on sosiaalityö ja lastensuojelu. Rousu (2007, 20) toteaa, että lastensuojelutehtäviä hoitavalla organisaatiolla on korostunut tili- ja tulosvelvollisuus erityisesti lapselle ja hänen perheelleen, joilla on oikeus odottaa saavansa riittävää, elämää kohentavaa tukea ja apua. Lastensuojelutehtävistä vastaavan organisaation ydintehtävä on tuottaa lapselle ja tämän perheelle heidän yksilöllisesti tarvitsemiaan palveluita. Tässä perustehtävässä onnistuminen edellyttää organisaatiossa työskentelevien työntekijöiden riittävän ammattitaidon lisäksi sitä, että organisaatio säännöllisesti arvioi omaa kykyään vastata asiakkaidensa tarpeisiin. (vrt. Rousu 2007, 20.) Rousun (2007, 21) mukaan systemaattiselle lastensuojelupalveluiden arvioinnille on tarvetta, sillä monen muun palvelualan tavoin ei lastensuojelun yksiköissä ole tarpeeksi seurattu asiakastyön vaikutuksia ja laatua.

Helsingin kaupunki linjaa strategiassaan (2013-2016) että arvojohtamisella vahvistetaan asiakaslähtöistä palveluasennetta ja asiakkaan arvostamista. Tämä tarkoittaa, että Helsingin kaupungin on tarkoitus hyödyntää julkisten palveluiden kehittämisessä yhä enemmän käyttäjälähtöistä palvelumuotoilua ja palveluiden kehittämistä. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä olennaista on asiakkaiden kuulluksi tuleminen ja vaikuttamismahdollisuus itseään koskevilla julkisissa palveluissa. Asiakasnäkökulmaa pyritään tuomaan esiin jokaisen työntekijän työn laadussa. Kehittämistyö vaatii asiakkaiden tarpeiden tunnistamista ja asiakkaille tarjotun osallisuuden mahdollistamista. On ensiarvoisen tärkeää, että asiakkaat pääsevät kertomaan omin sanoin kokemuksistaan ja arvioimaan palveluita osana niiden kehittämistä. (ks. Helsingin kaupunki 2013.)

Tässä opinnäytetyössä toteutettava arviointitutkimus kohdistuu Helsingin kaupungin lastensuojelupalveluita tuottavaan lasten kriisi- ja vastaanottoyksikköön Oulunkylän vastaanottoon. Kiinnostus ja tarve arviointitutkimuksen toteuttamiseen tuli Helsingin kaupungin lastensuojelupalveluiden organisaatiomuutoksesta, joka toteutettiin vuonna 2013. Tämän muutoksen mukanaan tuoma tarve kohdistui työn tehostamiseen vastaanottosijoitusten keston lyhentyessä ja työskentelyn parempaan kohdentamiseen Oulunkylän vastaanotossa. Näiden muutosten toteuttamisessa olisi hyödyllistä kerätä arviointitietoa asiakaslähtöisesti. Paras mahdollinen tulos syntyisi, mikäli pystyttäisiin lineaarisesti luomaan asiakkaista lähtöisin oleva alhaalta ylös suuntautuva arviointi- ja kehittämisprosessi. Lähtökohdaksi asetettiin palvelua käyttävien asiakkaiden arvio ja kokemukset heihin kohdistuvasta asiakastyöstä ja sen prosessista. Tähän tarpeeseen vastasi parhaiten tanskalaisen Hannele Katherine Krogstrupin kehittämä asiakaslähtöinen BIKVA- arviointimenetelmä. 'BIKVA' on lyhenne sanoista, jotka tarkoittavat 'asiakkaat palveluiden laadun varmistamisessa'. BIKVA- menetelmän kantavana ajatuksena on se, että asiakkailla voi olla oleellista tietoa julkisen sektorin toiminnan kohdentamisessa. BIKVA-

menetelmän arviointiprosessi on oppimislähtöinen ja sen oletetaan vaikuttavan työmallien ja työskentelytapojen kehittämiseen. (vrt. Krogstrup 2004.)

Arviointitutkimuksessa tullaan tarkastelemaan asiakastyön prosessia kokonaisuudessaan siten, että ilmeiseksi tulee Oulunkylän vastaanoton asiakastyön prosessi, työskentelyn periaatteet sekä työskentelyä ohjaavat teoreettiset suuntaukset. Asiakastyön prosessin arvioinnilla saavutetaan tietoa siitä, millainen vaikutus ja merkitys Oulunkylän vastaanoton asiakkuudella on asiakkaina oleville perheille ja miten asiakasperheiden vanhemmat työskentelyä arvioivat. Asiakastyön prosessin arviointi toimii samalla Oulunkylän vastaanoton asiakastyön prosessin kehittämisingerventiona ja työntekijöiden ammatillisen kasvun välineenä.

2 Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä

Sosiaalialalla ja lastensuojelupalveluissa tähdätään kokonaisvaltaisesti asiakkaan koko elämäntilanteen kohentamiseen. Sosiaalipalvelu järjestelmä on näin tarkoitettu tuottamaan hyvinvointia niille ihmisille, jotka elämäntilanteensa takia ovat yhteiskunnan avun ja tuen tarpeessa. Siksi onkin luonnollista, että palveluja käyttävän ja tarvitsevan asiakkaan mielipide on keskeisessä asemassa palvelujen arvioinnissa. Arviointikriteerit ovat asiakkaiden itsensä asettamia laatuksiteereitä ja he saavat itse tehdä arvionsa sen mukaan. (Hänninen et al. 2007, 11.)

Sosiaalitoimen kentällä on käsite asianosaiset (stake holders), joka on tullut olennaisen osana mukaan arvioinnin yhdeksi osapuoleksi. Tämä pitää sisällään oivalluksen siitä, että arviointitutkimuksessa tietoa muodostavat ja hyödyntävät ne ihmiset, joita asia koskee. (Anttila 2007, 31). Tässä arviointitutkimuksessa asianosaisia ovat Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen asiakkaina olevat vanhemmat, eli palvelua käyttävä taho ja henkilöstö, joka toteuttaa asiakastyönprosessia. Pohjola (2010, 58) jäsentää asiakkaan osallisuuden osallistumiseksi, osallisuudeksi ja tasaveroiseksi kumppanuudeksi, jossa asiakkaan osallisuus kasvaa asteittain järjestelmälähtöisestä näennäisestä osallistumisesta tasaveroiseksi asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhteeksi.

Se, että asianosaiset ovat vahvasti mukana arviointitutkimuksessa tarkoittaa sitä, että arviointi on konstruktivistista arviointia (Robson 2001, 26 & 33-35). Konstruktivistinen arviointi mahdollistaa palveluiden käyttäjien, eli tässä opinnäytetyössä erityisesti asiakasperheiden vanhempien kokemusten aidon esiintulon, sekä auttaa palveluista vastaavia ammattilaisia kehittämään toimintaansa. Robson (2001, 34) toteaa, että asiakkailla, jotka ovat palvelujen käyttäjiä, on eniten vaikutusta arvioinnin tuloksiin. Konstruktivistisen arvioinnin tulokset eivät välttämättä ole yleistettäviä, sillä ne heijastavat monia henkilökohtaisia kokemuksellisia maailmoja. Arviointitutkimuksen tulokset palvelevat hyvin Oulunkylän lasten kriisityön arviointi-

ja vastaanotto-osaston asiakasprosessin kehittämistarvetta (vrt. Anttila 2007, 32). Tällaisessa arvioinnin alhaalta-ylös lähestymistavassa palvelua tuottava organisaatio on avoin paikallisille näkökohdille (Robson 2001, 45). Tässä opinnäytetyössä on tarkoitus arvioida ja tunnistaa asiakastyöprosessin hyvät käytännöt ja vahvistaa niitä (vrt. Sulkunen 2005, 43).

3 Lyhytaikainen sijoitus perheinterventiona

Perhekeskeisyydellä, perhetyöllä sekä erilaisilla perheinterventiolla on Suomessa pitkä historia. Uusimäki (2005, 33) määrittelee perhetyötä tehtävän erityisesti silloin kun perheeseen tehdään interventio eli ulkopuoliset toimijat puuttuvat tai vaikuttavat perheen toimintaan ja elämään. Perhetyö käsitteenä pitää sisällään hyvin erilaisia työmuotoja ja menetelmiä, jotka voidaan määritellä muun muassa niiden toteuttajatahon mukaan perhetyöksi tai perhepalveluiksi. Perhetyössä on kyse vahvemmassa interventiosta perheeseen, kun taas perhepalvelussa on kyse enemmän perheen hyvinvoinnin tukemisesta ja vahvistamisesta. Perhetyöstä puhuessa tärkeää on erotella ennaltaehkäisevä perhepalvelu tarkoin suunnatusta perheinterventiosta (Uusimäki 2005, 34 & Nätkin 2007, 17). Perheinterventiolle ominaisia piirteitä ovat tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus; tehdään jotain, jolla puututaan tiettyyn asiaan perheessä ja pyritään tietoisesti vaikuttamaan perheeseen. Perheinterventiota toteuttaessa tiedetään, mihin pyritään, mitä työltä halutaan ja mikä on intervention tavoite.

Hämäläinen (2011) määrittelee että, lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden toteuttamissa perheinterventioissa on samaan aikaan kyse sekä perheiden tukemisesta, että lapsen kasvuolojen kontrolloimisesta. Perheinterventiolla on myös laajempi yhteiskunnallinen merkitys lasten hyvinvoinnin edistämisessä ja sosiaalipoliittisessa lasten kasvuoloihin vaikuttamisessa. Sosiaalityön perheinterventio voidaan toteuttaa joko avohuollon tukitoimena tai lapsen sijoittamisena. Avohuollon tukitoimenpiteenä toteutettu ennaltaehkäisevä perheinterventio, joka kohdistuu vanhempien kasvatustietoisuuteen, - asenteisiin ja käyttäytymiseen, vaikuttaa perheiden kasvatuskäytäntöihin ja edistää lapsiväestön hyvinvointia. (Hämäläinen 2011, 50-51.)

Toisinaan näyttää siltä, että perheinterventio on perheelle 'vapaaehtoinen pakko' eli lastensuojelun piirissä olevaa perhettä voidaan velvoittaa perhetyön erilaisiin muotoihin. Tarkoituksena on selvittää perheen ongelmat, tarpeet, voimavarat ja sisäiset rakenteet. Erilaisten työmuotojen kautta tähdätään perheessä olevan haitan tai ongelman poistamiseen sekä lopulta perheen itsenäiseen pärjäämiseen ilman ulkopuolisia toimijoita. (ks. Uusimäki 2005, 35.) Kauko Haarakangas (2009) määrittää perheintervention ajatusta seuraavasti: perhe ytimessä, lapsen näkökulma keskiössä. Perheintervention tavoitteena onkin perheen valtaistuminen siten, että perhe kokee sillä olevan mahdollisuuksia vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Näin valtanpuute ja avuttomuus suhteessa omaan tilanteeseen vähenee ja perheen jäsenet kykenevät paremmin hahmottamaan omia voimavarojaan suhteessa muihin (Ekström et al. 2002).

Lastensuojelullisessa perheinterventiossa vuorottelevat auttamisen tuki ja kontrolli. Voimaannuttava tuki avaa uusia näkökulmia ja tärkeää on oman kokemuksen, sekä ymmärryksen jakaminen että kannustus. Voimaannuttava kontrolli on huolten esiin nostamista, rajojen asettamista ja niistä kiinnipitämistä. (Pyhäjoki 2005, 75.)

Tässä opinnäytetyössä perhetyötä toteuttava taho on lastensuojelun kriisi- ja vastaanottolaitos. Vastaanottolaitoksen asiakkaaksi perhe tulee sosiaalityöntekijän aloitteesta. Tällöin lapsi sijoitetaan laitokseen joko kiireellisesti tai avohuollon tukitoimenpiteenä perheen kriisi- tilanteessa, tai kun tarvitaan kokonaisvaltaista arviota lapsen ja perheen tilanteesta. Ennen lyhytaikaista laitokseen sijoittamista on perheen ja lapsen kanssa usein käytetty lastensuojelulainmukaisia ensisijaisia tukimuotoja eli avohuollon tukitoimia. Sijoitukseen päädytään jos avohuollon tukitoimet eivät syystä tai toisesta ole olleet tarpeeksi toimivia, jotta oltaisiin saatu aikaan pysyvää muutosta. Lyhytaikaisen vastaanottosijoituksen aikana laitoksen toteuttama perhetyön muoto määritellään tässä opinnäytetyössä laitoksen toteuttamaksi perheinterventioksi.

Oulunkylän vastaanottolaitoksen perheinterventiota määrittää lastensuojelullisen puolen lisäksi vahvasti kriisityön luonteenomaisuus. Kriisityössä on jotain jo tapahtunut, tapaus on tunnistettu ja toiminta käynnistetty sekä ainakin osa perheenjäsenistä, läheisistä ja viranomaisista on kytkeytynyt mukaan (Nätkin 2007, 19-20). Oulunkylän kriisi- ja vastaanottolaitoksen toteuttama lastensuojelullinen perheinterventio toimii näin ollen lastensuojelun avohuollon ja laitossijoituksen välimaastossa pyrkien samalla sekä perheen tukemiseen, että toimimaan reaktiivisesti kriisi-interventiona. (ks. Pösö 2007, 73.)

4 Oulunkylän lasten kriisityö- ja vastaanottolaitos

Arviointitutkimus toteutetaan Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen arviointi- ja vastaanotto-osastoilla. Osastot Sinipirtti, Keltapirtti ja Punapirtti kuuluvat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston lastensuojelun lasten kriisityö- ja vastaanotto palveluihin. Lasten kriisityön arviointi- ja vastaanotto-osastojen toiminnassa korostuu lapsilähtöisyys, lapsen ja perheen kunnioittaminen, eettisyys, avoimuus ja oikeudenmukaisuus. (Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen esittely 2013.)

Kun lapsi tarvitsee lyhytaikaisen sijaishuollon paikan, se voidaan järjestää vastaanottoperheessä, ammatillisessa perhekodissa tai vastaanottolaitoksessa. Lapset sijoitetaan arviointi- ja vastaanotto-osastolle, joko avohuollon tukitoimenpiteenä, jolloin sijoitus tapahtuu vanhempien suostumuksella, tai kiireellisenä sijoituksena sosiaalityöntekijän päätöksellä. Palvelun tavoitteena on perheen tai lapsen ja nuoren tilanteen selvittäminen ja arviointi tai lapsen

ja nuoren hoidon turvaaminen tilanteissa, joissa hoito omassa kodissa ei jostain syystä ole mahdollista. Sijoituksen aikana yhteistyössä perheen kanssa tehdään jatkosuunnitelma lapsen ja perheen tuen tarpeesta ja erilaisista jatko tukimuodoista. Oulunkylän perhekuntoutuskeskus tarjoaa palveluja perheille, jotka tarvitsevat lastensuojelun lyhytaikaista sijaishuoltoa perheen elämäntilanteen tukemiseksi ja kartoittamiseksi. (Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen palvelut 2013.)

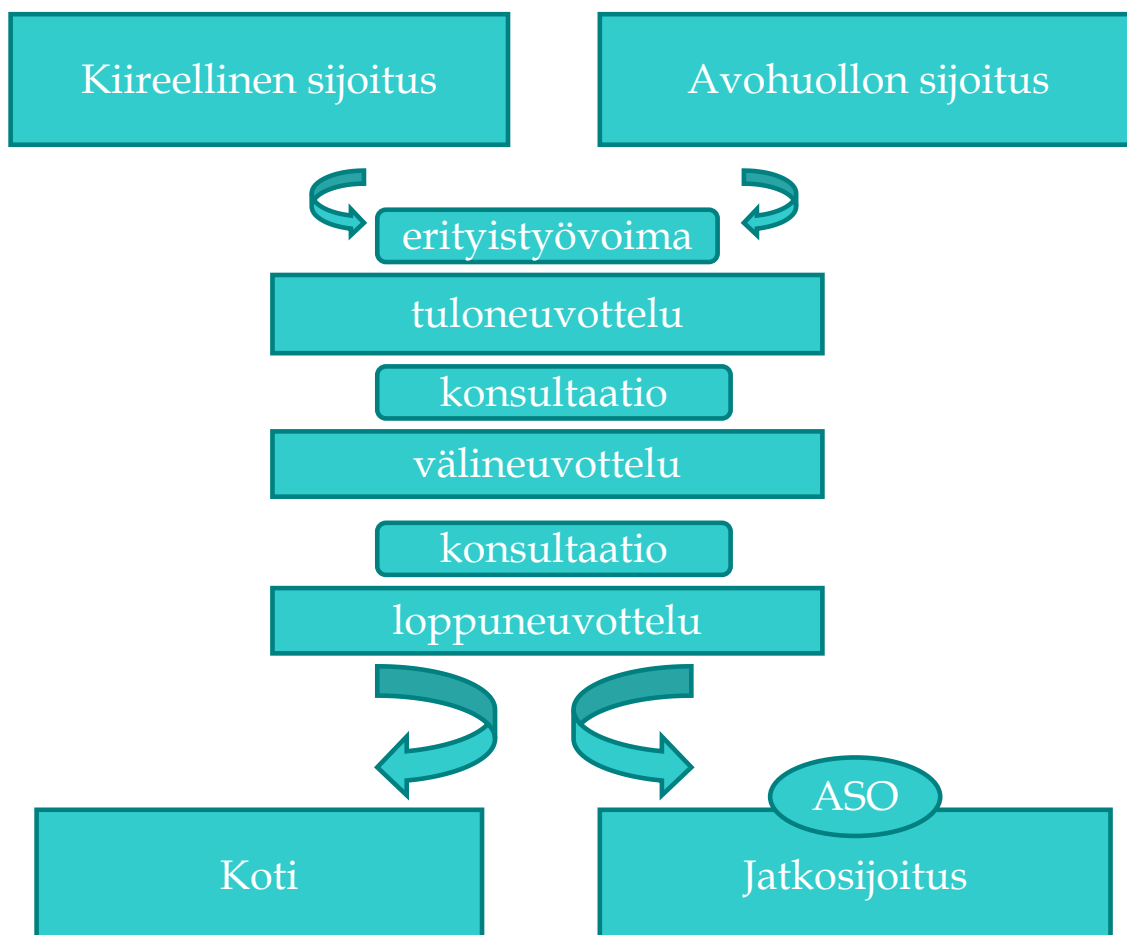
Asiakastyönprosessi lähtee käyntiin siten, että alueen sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä laitoksen erityissosiaalityöntekijään, joka vastaa laitoksen asiakasvirrasta. Erityissosiaalityöntekijä on tietoinen millä kolmesta vastaanotto-osastosta on vapaita paikkoja tai lähiaikoina vapautumassa asiakaspaikka. Hän myös arvioi, mikäli mahdollista, minkä osaston tilanne on paras tietyn perheen ja asiakkaan kanssa työskentelemiseksi parhaalla mahdollisella tavalla. Mikäli kyseessä ei ole kiireellinen ja akuutisti toteutettava sijoitus, erityissosiaalityöntekijä tapaa perhettä ja heidän sosiaalityöntekijäänsä tutustumistapaamisessa ja aloittaa näin laitoksessa tapahtuvaa työskentelyä ja kartoittaa etukäteen lapsen ja perheen tilannetta. Tässä vaiheessa on tieto siitä, sijoitetaanko lapsi vastaanottoon kiireellisesti vai avohuollon tukitoimenpiteenä. Alkuvaiheen jälkeen aletaan työskennellä vastaanoton asiakastyön prosessin raamin mukaisesti (kuvio 1).

Seuraavaksi erityistyöntekijät, johon kuuluu erityissosiaalityöntekijä, psykologi, perheterapeutti sekä kriisi- ja traumaterapeutti arvioivat, kenen erityisosaamisella olisi eniten käyttöä asiakkaaksi tulevan lapsen ja perheen kanssa työskennellessä. Samalla vastaanotto-osastojen työryhmät nimeävät kaksi osaston työntekijää jotka tulevat toimimaan lapsen ja perheen työntekijöinä ja vastaavat asiakastyön prosessista yhdessä laitoksen erityistyöntekijän kanssa.

Asiakkuuden alussa pyritään ensimmäisen viikon aikana tai mahdollisimman pian järjestämään tuloneuvottelu. Tuloneuvottelussa ovat paikalla lapsi ja tämän vanhempi/vanhemmat sekä vastaanottoon lähettävä taho eli perheen sosiaalityöntekijä. Oulunkylän kriisivastaanoton puolelta tuloneuvottelussa on paikalla erityissosiaalityöntekijä sekä perheelle nimetyt työntekijät osastolta sekä laitoksen erityistyöntekijä. Tuloneuvottelussa on tärkeää määritellä asiakkuuden ja työskentelyn kannalta oleelliset tavoitteet, joita kohden lähdetään työskentelemään ja joiden toteutumista arvioidaan koko asiakastyön prosessin ajan. Tavoitteiden asettamisessa kuullaan lasta ja perhettä sekä sosiaalityöntekijää ja pyritään suhteuttamaan tavoitteet sekä niille asetetut aikataulut realistisiksi. Asiakastyön prosessi etenee tuloneuvottelun jälkeen jaksotettuna vielä kahteen isompaan neuvotteluun; välineuvotteluun ja loppuneuvotteluun. Välineuvottelussa tarkastellaan tuloneuvottelussa asetettuja tavoitteita ja niiden saavuttamista. Näin pystytään arvioimaan onko tavoitteita tai työskentelyn suuntaa tarpeellista muuttaa. Yleensä tässä vaiheessa Oulunkylän vastaanoton työntekijöillä on jo jonkinlainen käsitys lapsen ja perheen tilanteesta ja pystytään arvioimaan, työskennelläänkö jakson

loppuajankana lapsen palauttamiseksi kotiin vai siten, että lapsi siirtyy Oulunkylän vastaanottosijoituksen jälkeen jatkosijoitukseen ja huostaanotetaan. Asiakkuuden lopuksi perheen omat työntekijät Oulunkylän vastaanotosta laativat kokonaisvaltaisen arviointiyhteenveton lapsen ja perheen tilanteesta, asiakastyön prosessin kulusta ja sen aikana tapahtuneista käännekohtista, ja kehityksestä. Mikäli lapselle on suunniteltu jatkosijoitusta vastaanottosijoituksen jälkeen, arviointiyhteenvetoa tullaan käyttämään asiakasohjausyksikössä (ASO) tulevan pitkäaikaisen sijoituspaikan valintaprosessissa yhdessä sosiaalityöntekijän laatimien päätöstekstien ja lausuntojen kanssa.

Neuvottelujen lisäksi asiakasprosessin aikana tapahtuvaa kuntouttavaa arviointia tapahtuu jatkuvasti vastaanotto-osastolla, jossa työntekijät vastaavat lapsen arjesta yhteistyössä vanhempien, koulun ja muiden tahojen kanssa. Asiakkuuden aikana työskennellään tiiviisti koko perheen kanssa ja tavataan perhettä erilaisin kokoonpanoin perhetapaamisissa ja neuvotteluissa. Laitoksen erityistyöntekijä tapaa lasta yksilötapaamisissa ja perheen omahoitaja järjestää tarpeen mukaan omaohjaajahetkiä lapsen arjessa. Perheen omahoitaja toimii osaston muiden työntekijöiden tavoin vanhempien tukena arjessa mihin vuorokauden aikaan tahansa. Iso osa psykososiaalisesta tuesta ja työskentelystä tapahtuukin puhelimen välityksellä perheen tarpeiden ja arjen vaihtuvien tilanteiden mukaan. Perheelle nimettyjen työntekijöiden on mahdollista käyttää laitoksen erityishenkilöstön konsultaatiota tarpeen mukaan isompien neuvottelujen välillä työskentelyn pulmakohtien ratkaisemiseksi, erilaisten toiminta- ja työskentelytapojen löytämiseksi ja oman työnsä refleктоimiseksi. Tavoitteena on että perheen ja lapsen tilanne edistyisi tavoitteiden suuntaisesti. Työskentelyn tavoitteena on löytää perheelle mahdollisimman tarkoituksenmukaista tukea ja apua tapaamalla perhettä ja heidän verkostoaan. Työskentelyä ohjaa asiakaslähtöinen, voimavarakeskeinen ja dialoginen työote. Tarkoituksena on yhdessä asiakkaiden kanssa löytää uusia näkökulmia ja toimintatapoja perheen elämäntilanteisiin. (vrt. Hyvän perhetyön keskeiset periaatteet 2011, Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen palvelut 2013.)



Kuvio 1 Asiakastyön prosessi (Hyvän perhetyön keskeiset periaatteet 2011.)

4.1 Sijoitus avohuollon tukitoimenpiteenä

Lapsen sijoitus avohuollon tukitoimenpiteenä toteutetaan lastensuojelulain (Lsl 37§) mukaisin periaattein. Avohuollon sijoitus toteutetaan lapsen ja perheen tuen tarpeen arvioimiseksi sekä lapsen kuntouttamiseksi. Avohuollon sijoitus voidaan toteuttaa myös lapsen huolenpidon järjestämiseksi siinä tapauksessa, jos vanhempi sairastuu äkillisesti tai on muuten äkillisesti mutta lyhytaikaisesti estynyt vastaamaan lapsen huolenpidosta. Sijoitus avohuollon tukitoimenpiteenä perustuu vapaaehtoiseen sopimukseen ja edellyttää aina suostumuksen lapsen huoltajalta ja 12-vuotta täyttäneeltä lapselta. Avohuollon sijoitus on voimassa enimmillään 3 kuukauden ajan ja voidaan lopettaa myös ennen määräaikaansa avohuollon sijoituksen syiden poistuttua tai mikäli lapsen huoltaja tai lapsi itse sen haluaa lopettaa. (vrt. Rätty 2012, 282-283.)

4.2 Kiireellinen sijoitus

Kiireellisen sijoituksen (lsl 38§) perusteet ovat uuden 1.4.2015 voimaan tulleen lastensuojelulain mukaan samat kuin huostaanoton perusteet. Kiireellinen sijoitus tulee kysymykseen, mikäli lapsi on välittömässä vaarassa tai muuten kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa. Kiireellinen sijoitus toteutetaan myös silloin kun epäillään ja havaitaan vakavia puutteita

lapsen huolenpidossa ja silloin kun lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat lapsen kehityksen ja terveyden. Lapsi voi myös omalla toiminnallaan vaarantaa vakavasti itseään käyttämällä päihkeitä tai toimimalla rikollisesti. Kiireellinen sijoitus on voimassa 30 vuorokautta kerrallaan. Mikäli ensimmäisen kiireellisen sijoituksen jälkeen tehdään toinen kiireellinen sijoitus, tarkoittaa tämä samalla sitä, että lähdetään selvittämään huostaanoton tarvetta. Ennen kuin kiireellisestä sijoituksesta päätetään, tulee sosiaalityöntekijän olla selvittänyt lapsen ja hänen huoltajansa mielipide tehtävästä sijoituspäätöksestä ja varmistettava, että asianosaisilla on oikeanlainen käsitys asiasta. (vrt. Rätty 2012, 297-299.)

5 Oulunkylän lasten kriisityö- ja vastaanottolaitoksen asiakastyön prosessi

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen asiakastyön prosessin hoitofilosofia on vuosien mittaan tapahtuneen asiakastyön systemaattisen kehittämisen kautta rakentunut sosiaalisen konstruktionismin ja dialogisuuden periaatteisiin nojaten (Salonen 2014). Näiden periaatteiden sisällä käytetään erilaisia työmenetelmiä kuten voimavara- ja ratkaisukeskeisyyttä sekä kriisi- ja traumatyön menetelmiä. Työskentelyn tärkeitä elementtejä ovat myös työntekijöiden reflektiivinen työote ja moniammatillinen tiimityöskentely. (ks. Hyvän Perhetyön keskeiset Periaatteet 2011.) Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen työskentelylle määritetyt arvot ovat lapsilähtöisyys, lapsen ja perheen kunnioittaminen, eettisyys, turvallisuus, avoimuus, oikeudenmukaisuus, kestävä kehitys ja yrittäjämielisyys (Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen arvot 2008 & Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen palvelut 2013). Nämä teoriat, arvot ja periaatteet toimivat tämän opinnäytetyön viitekehystenä.

5.1 Sosiaalinen konstruktionismi

Oulunkylän vastaanoton asiakastyön prosessin taustalla vaikuttaa vahvasti sosiaalisen konstruktionismin näkökulma, jonka mukaan todellisuus ja tieto rakentuvat sosiaalisissa suhteissa ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Näin ollen asiakastyön prosessissa korostuu tiedon hankkiminen ja ymmärtäminen työskentelyn kohteena olevan perheen jäsenten keskinäisestä vuorovaikutuksesta, heidän kokemuksestaan ja arkipäiväisestä todellisuudesta, jossa he elävät (vrt. Hacking 2009, 45). Huomioita tehdään myös siitä, miten yksittäiset perheenjäsenet ovat suhteessa toisiinsa tai työntekijöihin. Sosiaalisen konstruktionismin lähestymistavassa tärkeää on kriittinen asenne itsestään selviä todellisuuskäsityksiä kohtaan. On ymmärrettävää, että käsityksemme elämästä ja vallitsevasta todellisuudesta ovat historian ja kulttuurin tuotteita ja sekä työntekijöiden, että asiakkaiden todellisuuskäsitykseen vaikuttaa koettu elämä. Tärkeitä teemoja asiakasperheiden ja vanhempien kanssa työskentelyssä on elämäkerrallisuus ja koettu ja saatu vanhemmuus. (vrt. Berger & Luckman 1994, Hacking 2009.)

Oulunkylän vastaanoton asiakastyön prosessi rakentuu vahvasti perheiden ja työntekijöiden keskusteluihin ja tapaamisiin erilaisin kokoonpanoin. Tämä juontaa sosiaalisen konstruktionis-

nismin ajatuksesta, jonka mukaan tieto syntyy sosiaalisessa prosessissa. Näin ollen myös uutta tietoa ja uusia taitoja synnytetään yhteisessä sosiaalisessa prosessissa, johon osallistuvat sekä työntekijät että asiakasperheet (vanhemmat ja lapset) (vrt. Hackin 2009, 30). Se, mitä taapamisissa puhutaan, on erityisen merkityksellistä. Sosiaalisessa konstruktionismissa puhutun kielen merkitys on keskeisessä asemassa, sillä sen mukaan totuus on se, mitä vuorovaikutuksessa tunnustetaan. Oulunkylän vastaanoton asiakastyön prosessissa on pyritty siihen, että vuorovaikutustilanteissa syntynyt tieto ja sosiaalinen toiminta liittyvät yhteen ja näin toimivat asiakkaiden kuntoutumisen tukena työskentelyprosessin aikana. (vrt. Berger & Luckman 1994 & Hacking 2009.)

5.2 Dialogisuus

Dialogisen auttamistyön lähtökohtana on kunnioittava kohtaaminen ja ihmiskäsitys. Kyse ei ole niinkään tekniikasta, vaan työskentely asenteesta ja suhtautumistavasta. Työntekijöiden on tärkeää mahdollistaa moniääninen toistaan kuuleva ja vastavuoroisen oppimisen foorumi eli dialoginen kohtaaminen. (vrt. Pyhäjoki 2005). Oulunkylän vastaanoton asiakastyön prosessissa dialogisia kohtauksia ja tilanteita on pyritty luomaan paljon ja jokainen asiakkaan ja toisten työntekijöiden kohtaaminen on mahdollisuus dialogiseen kohtaukseen ja uuden luomiseen, oli kyse sitten puhelimen kautta käydystä keskustelusta, kahvikupin ääressä tapahtuvasta arjen kohtauksesta tai virallisesta neuvottelusta.

Dialogisen lähestymistavan ja dialogin tarkoitus on herätellä näkökulmia ja etsiä uusia vaihtoehtoja käsillä olevaan asiaan. Dialogissa ihmiset ajattelevat yhdessä ja heillä on pyrkimys saavuttaa ymmärrys yhdessä puhumisen kautta, yhdistäen erilaiset näkemykset samasta asiasta. Toisten kuuntelu on keskeisessä osassa dialogisessa työskentelyotteessa. Tämä tarkoittaa sitä, että keskustelijat ovat avoimia kuuntelemaan toisiaan, ymmärtämään toisten näkökulmia sekä muuttamaan omia näkemyksiään. Tärkeää on arvostaa dialogiin osallistuvien yhdistettyä reflektiota, jonka kautta halutaan ymmärtää ja muuttaa maailmaa. (vrt. Mönkkönen 2002.)

Käytännössä dialogisuus tarkoittaa aktiivista toisen kuuntelua ja ääneen ajattelua. Dialogisuus on vaihtoehtojen pohdintaa sekä tuoreiden ja epätavallisten ideoiden positiivista vastaanottamista ja hyödyntämistä. Tärkeää on kannustaa hiljaisia ja itsekriittisempiä osallistumaan ja tuomaan omat ajatukset yhteiseen keskusteluun. Dialogisuudessa tärkeää on kyky koota ja tiivistää merkitykselliset asiat yhteisessä keskustelussa. (vrt. Mönkkönen 2002.)

Oulunkylän vastaanoton hyvän perhetyön keskeisiä periaatteita (2011) miettiessä dialogisesta tavasta työskennellä nostettiin esiin useita peruseriaatteita. Asioista puhuttaessa on tärkeää, että ihmiset, joita asia koskee, ovat läsnä heitä koskevien asioiden pohdinnassa. Vaikka

perheen tilanne elää työntekijöissä silloinkin, kun perhe ei ole läsnä, on työntekijöiden hyödyllistä tuoda tuo tieto perheen korviin, jotta he voivat kuulla ja ottaa kantaa. (vrt. Haarakangas 2009). Pekka Holm (2010) jätti tärkeitä ajatuksen Oulunkylän työntekijöille mietittäväksi; hyötyvätkö perhe ja vanhemmat sellaisesta tiedosta, jota eivät itse ole olleet tuottamassa ja hyödyntämässä? Miten meistä työntekijöinä näkyy se, että haluamme olla perheelle avuksi? 'Se että kuuntelet minua, on paljon tärkeämpää kuin se, että yrität ratkaista asian heti' (Holm 2010).

Dialogisuudessa on tärkeää se, että työskentelyn tavoitteiden tulee nousta ihmisten arjesta ja asiakkaiden on kyettävä vaikuttamaan niihin. Vastaanottosijoituksen tavoitteita määriteltäessä tämä on erityisen tärkeää. Tavoitteiden realistisuuden lisäksi dialogisuus on suuntautumista tulevaan, onnistumisiin, uusiin vaihtoehtoihin ja ratkaisuihin. Se on työntekijöiden liittymistä asiakkaan arkeen; kanssakulkemista ja arjen sen kokonaisvaltaista kuulemistä. Kunniottava ja turvallinen ilmapiiri on hyvä pohja tavoitteiden luomiselle. (Ekström et al. 2002.) Työntekijöillä tulee olla 'ei tietämisen' asenne. Tapaamisissa on hyvä pysähtyä kysymään ääneen puhumeko oikeista asiakkaille tärkeistä asioista? Se, millainen suhde muodostuu asiakkaan ja työntekijän välille, määrittää pitkälle työskentelyn tuloksellisuutta. Työntekijän on tärkeää kysyä kuulenko asiakkaita niin, että he kokevat tulevansa kuulluksi, eivätkä muuttuisi arvioinnin ja hoidon kohteeksi (Holm 2010).

5.3 Voimavara- ja ratkaisukeskeinen työskentely

Voimavara- ja ratkaisukeskeisen työskentelyn peruseriaate on, että ongelmien syiden etsimisen sijaan keskitytään ongelmien ratkaisemiseen ja yksilön voimavarojen vahvistamiseen. Olennaista on, että ratkaisuja etsitään nykyhetkestä tai tulevaisuudesta ja työskentelyssä keskitytään selkeästi tavoitteisiin. (Helle 2002, 123-124.) Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys ei ole pelkästään työmenetelmä vaan se voidaan nähdä myös tapana ajatella ja katsoa maailmaa, elää ja olla suhteessa sekä vuorovaikutuksessa toisten kanssa. Ratkaisukeskeisyys on hermeneuttista ja kytkeytyy tiiviisti dialogisuuden periaatteisiin. Pyrkimys on jatkuvasti muistaa totuuden ja avoimuus sekä tarkastella omia ennakkoluuloja ja näkökulmia dialogissa muiden kanssa. (Vilén et al. 2002, 14.)

Oulunkylän vastaanotossa ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden merkitys asiakkaiden kohtaamisessa on suuri. Lastensuojelussa asiakasta seuraa usein asiakaskertomus. Näistä ennakkotiedoista ja niiden pohjalta syntyneiden mielikuvien ja oletusten takia on tärkeää, että perhe saa itse kertoa oman tarinansa. Pekka Holm (2010) korosti dialogisen perhetyön koulutuksessaan sitä, että perhe on paljon enemmän kuin siitä kerrotut tarinat. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä työssä perheiden kanssa onkin tärkeää nähdä se, että perhe on oman elämänsä asiantuntija ja perhe muuttuu vain omilla ehdoillaan ja omista lähtökohdistaan (Haarakangas

2009). Työntekijät pyrkivät siihen, ettei nähdä vain rajallisuuksia ja ongelmakeskeisyyttä ja etsitä syyllisiä. Ratkaisukeskeisyys ei kuitenkaan tarkoita sitä, ettei ongelmista puhuta tai vaikeita asioita oteta suoraan puheeksi. Kyse on yhteistyötä luovasta tavasta käsitellä asioita ja asiakasta kunnioittavasti ja olemalla suora. Tarkoitus on tehdä yhteistyötä liittoutumalla ongelmia vastaan. Oleellista on perheen arjen jakaminen, rinnalla kulkeminen sekä asiakkaan puolella oleminen. (vrt. Vilén et al. 2002, 126-127).

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisessä työskentelyssä asiakkaan tavoittein etsiminen ja määrittely yhteistyössä hänen kanssaan on kaiken työskentelyn perusta. Asiakkaan näkemyksen selvittämiseen kannattaa paneutua ja erityisesti lyhytkestoisen vastaanottosijoituksen tavoitteiden asettamisessa priorisointi on tärkeää. Oleellista on rajata ongelmaa ja kyetä hahmottamaan mihin juuri tämän työskentelyn puitteissa etsitään ratkaisua? (Vilén et al. 2002, 127.)

5.4 Kriisi- ja traumatyö

Vastaanottosijoituksen alkuvaiheessa korostuu erityisesti kriisi- ja traumatyöskentely. Jo pelkästään lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle on perheelle ja sen jäsenille kullekin omanlainen kriisitilanne, jonka ymmärtämiseen ja käsittelyyn tarvitaan erityistä fokuosointia. Traumaattinen kriisi voi olla yksittäisestä tapahtuvasta johtuva tai pidemmällä aikavälillä tapahtunut traumatisoituminen. Työntekijöillä tulee olla tarvittava ymmärrys kriisitilanteista ja niiden synnystä sekä traumaattisen prosessin vaiheista, jotta he voivat parhaalla mahdollisella tavalla auttaa asiakkaita selviytymään kriisitilanteessa. Traumaattisen tilanteen kokenut ihminen tarvitsee kuuntelijaa ja tukijaa käydessään läpi kriisitilannetta ja prosessoidessaan sen eri vaiheita. (ks. Vilén et al. 2002, 175-178.)

5.5 Reflektiivinen työote

Reflektiivinen työote tarkoittaa työntekijöiden toiminnassa sitä, että pyritään lisäämään tietoisuutta omasta tavasta toimia, työskennellä, ajatella suhteessa asiakkaisiin. Työntekijöiden on oleellista varata aikaa ja tilaa keskinäiseen oman työnsä pohdiskeluun ajatusten jäsentämiseksi työparin ja työryhmän kanssa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että työntekijät pyrkivät katsomaan työskentelyssä eteen tulleita asioita etäämmältä ja pohtivat mitä havainnot ja eläytyminen perheen tilanteeseen saa heissä aikaan? (ks. Hyvän perhetyön keskeiset periaatteet 2011.)

Reflektiivisyys parhaimmillaan tuottaa esiin asioita, joita työntekijät ovat havainneet perheiden ja lasten elämästä meta tasolla. Perheen työntekijä toimii näin perheen peilinä ja tärkeää on kyetä tuomaan havainnot ja tuntemukset avoimeen keskusteluun asiakkaiden kanssa, jotta asioita päästään työstämään yhdessä..

5.6 Moniammatillinen tiimityö

Tiimityössä toteutuu oppivan organisaation periaatteet: osaaminen ja tietäminen jaetaan ja tasavertaisuus toteutuu (Kihlman 2005). Oulunkylän vastaanotossa käytetään niin sanottua kolmikanta työskentelyä, jotta asiakas voisi saada mahdollisimman monipuolista palvelua. Kolmikanta työskentely tarkoittaa sitä, että jokaisen perheen kanssa työskentelee osastolta työpari, joka koostuu kahdesta ohjaajasta ja sen lisäksi jokaiselle perheelle on nimetty erityistyöntekijä (psykologi tai perheterapeutti). Suurin osa asiakkaiden kanssa toteutetuista tapaamisista pyritään toteuttamaan työparityöskentelynä. Tällöin toteutuu mestari -oppipoika periaate, jossa työntekijät voivat oppia toisiltaan ja reflektoida tekemäänsä työtä. Koko perheen kohtaamisessa tarvitaan laaja tietopohja ja herkkyyttä havaita sanattomia viestejä. Lisäksi työntekijältä vaaditaan uskallusta laittaa itsensä likoon haastavissakin tilanteissa. Moniammatillisuudella pyritään tilkitsemään aukkoja, ja ylittämään rajoja, joita sosiaali- ja terveysalan tiukka sektorijako on aikoinaan aiheuttanut. (vrt. Kihlman 2005).

Moniammatillinen tiimityö toteutuu myös lapsen ja perheen verkostojen kanssa toimiessa. Asiakkaiden elämässä on usein Oulunkylän vastaanoton lisäksi samanaikaisesti muitakin sosiaali- ja terveysalan työntekijöitä, sekä koulumaailman toimijoita. Toisinaan Oulunkylän vastaanotto toimii sillanrakentajana. Tämä tarkoittaa asiakkaiden verkostojen luomista, kokoamista ja elvyttämistä tavoitteena pyrkiä vastaamaan asiakkaiden monimuotoisiin ja muuttuviin tarpeisiin sekä edesauttamaan oikeiden tukimuotojen löytymistä ja jatkumista vastaanotossijoituksen jälkeen. (vrt. Vilén et al. 2002, 157.)

Moniammatillisessa verkostotyössä tärkeää on selkeä vastuunjako eri toimijoiden välillä. Asiakkaalla tulee olla tieto, mitä kukin ammatillinen toimija tekee. Verkostoissa toimiessa pyritään yhteistyön avoimuuteen, toisten osaamisen kunnioittamiseen ja moninäkökulmaisuuuteen asiakkaan asioiden eteenpäin viemisessä. Työskentelyllä tulee olla selkeä tavoite ja yhteisen ymmärryksen lisääminen. Vaatii dialogisuutta ja reflektiivisiä kohtaamisia. (vrt. Perhetyön keskeiset periaatteet 2011.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön kiinnostuksen kohteena on Oulunkylän vastaanoton asiakastyön prosessi sekä prosessiin osallistuvien tahojen, tässä tapauksessa asiakasperheiden vanhempien, prosessin aikana ja sen jälkeen esiintyvillä ilmiöillä antamat tulkinnat ja merkitykset. (ks. Anttila 2007, 24.) Anttilan (2007, 24) mukaan tutkimus toteuttaa tällöin luonteeltaan tulkinnallista eli hermeneuttista paradigmaa. Hermeneuttiselle paradigmat on ajatus siitä, että todellisuus riippuu ihmisten tulkinnosta. Hermeneuttisen paradigman taustalla on ymmärtämiseen pyrkivä tiedonintressi, jolloin tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ja pyritään ymmärtämään erilaisia tulkintoja ja ainutlaatuisia ilmiöitä. Hermeneuttista paradigmaa voidaan to-

teuttaa esimerkiksi haastattelemalla ja antamalla ihmisten kertoa heitä koskevista ja kiinnostavista asioista ja analysoimalla näitä erilaisin sisällönanalyttisin keinoin. (Anttila 2007, 24.)

Tämä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö toteutetaan arviointitutkimuksena asiakaslähtöisen BIKVA- arviointimallin mukaisesti. Arvioinnin kohteena oleva asiakastyön prosessi Oulunkylän vastaanotossa on vuosien aikana rakentunut vakiintunut toimintatapa. Arvioinnin tavoite on selvittää miten asiakkaat arvioivat Oulunkylän vastaanotto-osastojen asiakastyön prosessia ja miten asiakkaat kokevat työskentelyn vaikuttavuuden. Lisäksi tarkoituksena on löytää ne kohdat asiakastyön prosessista, jotka kaipaavat kehittämistä, jotta palvelua kyettäisiin paremmin kohdentamaan ja se kykenisi vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

Arviointikysymykset Oulunkylän vastaanoton asiakastyön prosessin arvioinnin kannalta on seuraavat:

- 1) Miten asiakkaat arvioivat Oulunkylän vastaanoton asiakastyönprosessia?
- 2) Miten asiakkaat kokevat työskentelyn vaikuttavuuden?
- 3) Millaisia kehittämissuhteita asiakkaat esittävät?

7 Asiakaslähtöinen BIKVA- arviointimenetelmä

BIKVA- arviointimenetelmä on tanskalaisen Hanne Katherine Krogstrupin kehittämä arviointimalli erityisesti sosiaalityön arviointiin. BIKVA -lyhenne tulee tanskankielen sanoista ja tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajina. Asiakkaiden merkitys arvioinnissa on suuri ja tarkoituksena asiakkaiden mukaan ottamisessa on luoda yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisen palvelun/intervention välillä. BIKVA- menetelmässä asiakkaiden rooli on keskeinen. Ajatuksena on, että asiakkaat määrittelevät arviointikysymykset omien kriteeriensä perusteella heidän haastattelussaan. Asiakkailta on mahdollisuus osoittaa kritiikkiä nykyisiä käytäntöjä kohtaan ja antaa ideoita tulevia käytäntöjä varten. Asiakkaiden osallistamisen perusajatus BIKVA- menetelmässä lähtee siitä, että asiakkailla on olennaista tietoa julkisen sektorin palvelujen ja toimintakäytäntöjen kehittämisessä ja siinä, että palvelut vastaavat paremmin tulevaisuudessa asiakkaiden tarpeisiin. Asiakaslähtöisellä arvioinnilla on mahdollista saada näkyviin ongelmakenttiä, joista käytännön työntekijät tai päättäjät eivät ole tietoisia. (Krogstrup 2004, 3-8.)

BIKVA- mallissa arviointi käynnistyy asiakkaiden avoimella ryhmähaastattelulla. Tilanteessa asiakkaat voivat omin sanoin kuvailla ja tulkita näkemyksiään niistä palveluista, joita ovat vastaanottaneet. Tämän opinnäytetyön tapauksessa kyseessä on Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen tuottama työskentely. Asiakkaiden, tässä opinnäytetyössä asiakasparheiden van-

hempien haastattelujen jälkeen tulokset esitellään muille tutkimuksen sidosryhmille eli Oulunkylän vastaanoton työntekijöille ja esimiehille. Kenttätyöntekijät ja esimiehet arvioivat asiakkaiden haastatteluista esiin tulleet ongelmat ja käsittelevät myönteistä ja kielteistä kritiikkiä palvelujen kehittämiseksi. BIKVA- malli on osoittanut, että asiakkaan näkökulmasta palvelujen laatu syntyy merkittävästi kenttätyöntekijöiden ja asiakkaiden välisistä kohtaamisista. Kyse on siis työntekijöiden ja asiakkaan välisestä suhteesta. Kenttätyöntekijöiden ajatellaan oppivan eniten asiakkaiden haastattelujen tuloksista mutta tulokset vaikuttavat merkittävästi myös kyseessä olevan organisaation muihin tasoihin. Arviointiprosessi on oppimislähtöinen ja sen kautta voidaan vaikuttaa työmallien ja työskentelytapojen kehittämiseen. (ks. Krogstrup 2004, 8-9 & Hänninen et al. 2007, 12.)

BIKVA-mallin ja erityisesti kenttätyöntekijöiden osallistumisen päätavoitteena on oppiminen ja kehittyminen. Kenttätyöntekijöiden työskentelyyn ja tehtävien hoitamiseen vaikuttaa olennaisena osana työskentelyolosuhteet, organisaatiokulttuuri, työn rakenteet ja prosessit. Tämän vuoksi on tärkeää osallistaa arviointiprosessiin myös organisaation esimiestaso, mikäli halutaan vaikuttaa siihen, että asiakkaiden hyvää asiakastyötä koskevat kriteerit ja käytännön työ olisivat sopusoinnussa. BIKVA-menetelmä sisältää ajatuksen siitä, että organisaatio, joka kykenee olemaan avoin asiakkaiden näkökulmille, pystyy parhaiten kehittymään ja vastaamaan tulevaisuudessa asiakkaiden tarpeisiin. (Krogstrup 2004, 8 & 13.)

7.1 Tutkimushaastattelu ja ryhmähaastattelu

Tulkinnallis- hermeneuttinen perspektiivi merkitsee laadullisten menetelmien käyttöä (Anttila 2007, 108). Opinnäytetyö on luonteeltaan kvalitatiivinen tutkimus, jolloin tavoitteena on tutkittavan ilmiön ymmärtäminen. Tällöin aineiston keruussa halutaan tutkia ilmiön omakohtaisesti tuntevia ihmisiä eli tämän opinnäytetyön tapauksessa ensisijaisesti asiakasperheiden vanhempia. Tarkoitus on kerätä heidän näkemyksiään sekä arvioita tutkittavasta ilmiöstä ja sen toimivuudesta. (vrt. Saaranen-Kaupila & Puusniekka 2006.)

Robsonin (2001, 106) mukaan pääasialliset menetelmät käytännön arvioinneissa ovat havainnointi ja asiakkaiden, henkilökunnan sekä olemassa olevien dokumenttien ja asiakirjojen tutkiminen. Haastattelulla menetelmänä saadaan käsitys asianosaisten kokemuksista havainnoista, mielipiteistä, tunteista ja tiedoista. (Anttila 2007, 108.) Haastattelu on aina interaktiivinen tilanne ja se voi parhaimmillaan toimia itsereflektion paikkana siihen osallistuneille. Haastattelulla onkin kaksijakoinen tehtävä; tuottaa päivänvaloon salattua ja aitoa minuutta ja toisaalta toimia yksilölle tunnusomaisena itsereflektion välineenä (Eskola et al. 2003, 15).

Aineiston keruu toteutettiin ryhmähaastatteluina avoimen ja puolistrukturoidun teemahaastattelun muodossa. Vaikka BIKVA- menetelmän mukaisesti haastattelun tulisi olla avoin, pyrittiin haastattelun mahdollisia sudenkuoppia välttämään laatimalla etukäteen teemoja. Teemat

syntyivät asiakastyön prosessin eri vaiheista, joista ryhmähaastattelussa olisi hyvä keskustella ja näiden teemojen alle muodostettiin valmiita kysymyksiä, joita haastattelija voi käyttää apuna haastattelun johdattelussa ja etenemisen varmistamisessa. Haastattelussa oli näin ollen puolistrukturoidun haastattelun elementtejä. Haastatteluissa käytettiin etukäteen laadittuja kysymyksiä tilanteissa, joissa haastattelu ei jostain syystä edennyt tai puhe lähti rönsyilemään tutkimuskysymysten kannalta epäolennaiseen suuntaan. Teemahaastattelun elementit tulivat mukaan siinä kohtaa, kun oli tarpeen huolehtia siitä, että tutkimuskohteena olevan asiakastyön prosessin kokonaisuuden kannalta olennaiset aihealueet ja kiinnostuksen kohteet tulivat käsiteltyä, mikäli ne eivät tulleet esiin haastateltavien vapaamuotoisessa kerronnassa. (vrt. Eskola & Suoranta 1998, 87.)

Haastattelulle vuorovaikutustilanteena on tyypillistä, että se on ennalta suunniteltu, haastattelijan aloitteesta syntynyt ja hänen ohjaamansa. Usein haastattelija joutuu motivoimaan haastateltaviaan ja hänen on tunnettava oma roolinsa tutkimuksen toteuttajan sekä onnistuttava luomaan ilmapiiri, jossa haastateltava luottaa siihen, että hänen kertomisiaan käsitellään luottamuksellisesti. (vrt. Eskola & Suoranta 1998, 86.)

Ryhmähaastattelun etuna on se, että saadaan tietoa useilta henkilöiltä samanaikaisesti ja parhaimmassa tapauksessa ryhmä toimii sosiaalisena tukena ja ilmapiirin rentouttajana haastattelutilanteessa. Ryhmähaastattelun käyttökelpoisuus nousee esille erityisesti silloin, jos voidaan ennakoida haastateltavien arastelevan aiheetta (Hirsjärvi et al. 2010, 210-211). Lisäksi ryhmän jäsenet voivat auttaa muistamaan asioita mitä ei yksilöhaastattelussa tulisi mieleen ja ryhmä voi toimia keskustelun moninäkökulmaisuuuden ylläpitäjän. Haastateltavia yhdistävät tekijät ja yhteiset kokemukset tekevät heidän kokemuksistaan tosia. Ryhmähaastattelu tuo esiin myös erilaisia mielipiteitä ja kokemuksia kyseessä olevasta aiheesta ja ryhmä voi toimia mielipiteitä stimuloivana. Haastattelijana ja tutkijana ryhmähaastattelussa on kiinnostavaa se, miten yhteinen tai eriävä näkemys osallistujien välille syntyy, millaisia puheenvuoroja ja perusteluja käytetään ja millaiset normit, arvot ja vuorovaikutus haastattelutilanteessa ovat. (vrt. Saaranen-Kaupilla & Puusniekka 2006 & Suoranta 1998, 97.)

Ryhmäkeskustelun arvokkuus tutkimusaineistona perustuu siihen, että se saa parhaimmillaan tilanteeseen osallistujat puhumaan asioista, jotka muuten jäisivät itsestään selvinä tai muista syistä keskustelun ulkopuolelle. Ryhmähaastattelu on erityisen hyvä aineistonkeruumuoto silloin, kun tarvitaan tietoa asiasta tai ilmiöstä monelta eri näkökulmalta. (vrt. Alasuutari 1999, 155.) Ryhmähaastattelussa keskustelu ei jää vain haastateltavan ja haastattelijan välille vaan tutkija voi ajoittain jäädä kysymyksineen jopa sivuun ryhmän jäsenten alkaessa kysellä toisistaan asioita ja pohtia erinäkökulmia, suhtautumistapoja ja tulkintoja. Tällöin tutkijalla on mahdollisuus kuulla sellaista, mitä ei yksilöhaastattelussa nousisi esiin. (Alasuutari 1999, 152.) Ryhmähaastattelun haaste on siinä, kuinka haastattelija kykenee luomaan avoimen ja luotta-

muksellisen ilmapiirin, jotta ryhmän jäsenet kokevat voivansa avautua ja kertoa omia luottamuksellisiakin asioitaan muiden kuullen.

Ryhmähaastattelujen lisäksi aineistona on ollut käytössä Lastensuojelun kehittämishanke KEHRÄ: n aikana Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen tuottama aineisto Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen perhetyön keskeisistä periaatteista, jotka pitävät sisällään sekä hoitofilosofian että asiakastyön prosessin sisällön. Aineistona on käytetty myös 28.10.2013 valmistunutta Helsingin kaupungin kiireellisen sijoituksen palvelukuvausta.

7.2 Tutkijan rooli

Tutkijan rooli tässä opinnäytetyössä toteutettavassa konstruktivistisessa arvioinnissa pohjautuu siihen, että tutkija on hyvin perillä sekä toiminnan eli asiakastyön prosessin sisällöstä ja tapahtuminen kulusta voidakseen tulkita aineistoa oikealla tavalla (Anttila 2007, 32). Tutkijan suhde tarkastelussa olevaan asiakastyön prosessiin ja asiakasperheisiin on hyvin läheinen sillä tutkimuksen toteuttaja on työskennellyt kyseisessä organisaatiossa kuuden vuoden ajan ja on näin ollen hyvin tietoinen siitä, mitä prosessin eri vaiheissa tapahtuu ja mitä vaikutuksia prosessilla oletetaan olevan asiakkaisiin. Tutkijan rooli omassa työyhteisössään arviointi intervention toteuttajana voi olla haasteellinen. Tutkijan on oleellista pyrkiä mahdollisimman hyvin informoimaan arvioinnista ja sen etenemisestä työyhteisöä ja osallistamaan muita asianosaisia, kuten kenttätöntekijät ja johto mukaan arviointiprosessiin ja herätellä näkemään arvioinnin merkitys ja tärkeys. Tarkoituksena on tuottaa hyvätasoinen asiakastyön prosessin arviointi, jonka tuloksia hyödynnetään tulevaisuudessa (Robson 2001, 35).

8 Opinnäytetyön eteneminen

8.1 Aineiston hankinta

Tässä arviointitutkimuksessa oli tarkoituksenmukaista kerätä tietoa BIKVA- arviointimallin mukaan haastattelemalla ensin asiakkaita eli asiakasperheiden vanhempia. Asiakkaat toimivat palveluiden käyttäjinä ja kokemusasiantuntijoina joiden näkemykset ja kokemukset Oulunkylän vastaanoton asiakastyön prosessista ovat ensiarvoisen tärkeitä asiakastyön prosessin arvioinnissa. Asiakkailta saatu arviointitieto litteroitiin ja teemoiteltiin, sekä rakennettiin haastatteluohje työntekijöiden ryhmähaastattelua varten. Työntekijät reflektoivat asiakkaiden antamaa arviota suhteessa omaan työhönsä ja työskentelyyn sekä esittivät konkreettisia toimenpiteitä oman työnsä kehittämiseksi. Tämän jälkeen sekä asiakkaiden että työntekijöiden ryhmähaastattelujen aineisto työstettiin haastatteluohjeeksi esimiesten ryhmähaastattelua varten ja esiteltiin Oulunkylän vastaanoton esimiehille, jotka kommentoivat ja pohtivat palautetta organisaatiossa oman asemansa ja työn kehittämisen näkökulmasta.

8.1.1 Asiakasperheiden vanhempien ryhmähaastattelut

Asiakasperheiden vanhemmat valikoituivat haastatteluihin siten, että Oulunkylän vastaanotto-osastojen työntekijät antoivat laaditun haastattelukutsu (liite 2) kirjeen tutkimuksesta omille asiakkailleen ja kysyivät heidän kiinnostustaan osallistua ryhmähaastatteluun. Vanhemmat ja heidän lapsensa olivat joko asiakastyön prosessin loppuvaiheessa tai heidän asiakkuutensa oli juuri päättynyt vastaanotto-osastolla. Jokaiselta kolmelta osastolta kaksi vanhempaa osoitti kiinnostuksensa osallistua ryhmähaastatteluun ja osastojen työntekijät saivat luvan luovuttaa vanhempien yhteystiedot tutkijalle. Tämän jälkeen tutkija oli vanhempiin yhteydessä puhelimitse ja varmisti heidän suostumuksensa sekä selvitti vielä haastattelun tarkoitusta ja vastasi vanhempien kysymyksiin. Puheluissa vanhempien kanssa yllätti erityisesti se, että vanhemmat kokivat kunnia-asiaksi sen, että heitä oli pyydetty osallistumaan haastatteluun osana työskentelyn kehittämistä ja että heidän näkemyksillään ja kokemuksillaan on merkitystä.

Asiakasvanhempien ryhmähaastatteluja toteutettiin kaksi. Ryhmät oli jaettu siten, että kumpaankin haastatteluun osallistuisi yksi vanhempi jokaiselta vastaanotto-osastolta. Ensimmäinen haastattelu toteutui 31.3. 2015 klo 15. Tähän haastatteluun osallistui kaksi vanhempaa, sillä yksi vanhempi perui tulonsa noin tunti ennen haastattelun alkua. Toiselle vanhemmista jouduttiin myös soittamaan, sillä häntä ei kuulunut paikalle pienen myöhästymisen ajassa. Tämä vanhempi oli unohtanut haastattelun, mutta pääsi kuitenkin paikalle lyhyellä varoitusajalla. Ensimmäisen vanhempien ryhmähaastattelun jälkeen oli todettava, että on mielekästä lähettää kaikille seuraavaan ryhmähaastatteluun tuleville vanhemmille Tervetuloa- tekstiviesti haastattelupäivän aamuna, jotta heillä on mahdollisuus ilmoittaa mahdollisista muutoksista ja viesti toimii myös muistin virkistäjänä. Toinen haastattelu toteutui 8.4.2015 klo 16.30. Haastatteluun osallistui kaikki kolme kutsuttua vanhempaa. Asiakkaiden ryhmähaastatteluista syntyi nauhoitettua aineistoa 170 minuuttia 20 sekuntia ja litteroituna tämä aineisto oli 26 sivua.

Asiakkaiden haastattelun järjestelyihin oleellisena osana kuului se, että tarjolla oli kahvia ja keksejä sekä voileipiä. Asiakkaat olivat hyvillään siitä, että he saivat tarjoilua iltapäivä ajan-kohtaan asettuneissa haastatteluissa ja näin ollen omien sanojensa mukaan jaksoivat paremmin keskittyä haastatteluun, kun ei ollut nälkä. Kiitokseksi haastatteluihin osallistumisesta asiakkaille annettiin suklaalevyt. Tämä ele ei oletettavasti vaikuttanut millään lailla asiakkaiden haastatteluun osallistumiseen, sillä siitä ei oltu etukäteen mainittu ja haastatteluun osallistuneet olivat yllättyneitä saamastaan kiitoksesta. Haastatteluja järjestäessä pidettiin kuitenkin tärkeänä sitä, että asiakkaat saavat niin sanotun vaivan palkan siitä, että he vapaaehtoisesti tulevat omalla ajallaan kertomaan omista kokemuksistaan ja perheidensä vaikeista jaksoista.

BIKVA- mallin mukainen eteneminen tapahtuu kvalitatiiviselle aineiston analyysille olennaisella tavalla, eli aineistoa analysoidaan ja kerätään samanaikaisesti tutkimuksen edetessä. Näin ollen aineiston kerääminen ja analysointi eivät ole toisistaan erillisiä prosesseja. (ks. Hirsjärvi et al. 1997, 211-212.) Asiakkaiden ryhmähaastattelujen jälkeen haastattelut litteroitiin ja luokiteltiin eli luotiin teemoiksi. Teemojen avulla pyrittiin selvittämään, mitä koottu haastatteluaineisto kertoo asetettujen arviointikysymyksen näkökulmasta. Lisäksi tässä vaiheessa oli mahdollista täydentää haastattelujen tuottamaa aineistoa tutkimuksen kannalta oleellisten asiakirjojen tarkastelulla. Tällaisia asiakirjoja ovat muun muassa asiakastyön prosessikaavio sekä lasten kriisi- ja vastaanotto-osastoille vastikään laadittu palvelukuvaus kiireellisestä sijoituksesta. Aineiston luokittelu ja teemat syntyivät aineistolähtöisesti sekä osaksi teorialähtöisesti, sillä arvioinnissa on selkeänä päämääränä nostaa esiin asiakkaiden kokemuksia lasten kriisi- ja vastaanotto -osaston tuottamasta palvelusta ja sen vaikuttavuudesta. (vrt. Robson 2000, 176-178.)

8.1.2 Kenttätöntekijöiden ryhmähaastattelu

Kenttätöntekijöiden haastattelu toteutettiin 6.5.2015 klo 15-16.30. Tähän haastatteluun osallistui yksi vakituinen työntekijä jokaiselta vastaanotto-osastolta ja lisäksi kolme Oulunkylän vastaanoton erityistyöntekijää. Työntekijöiden ryhmähaastattelua varten oli varattu 1,5h aikaa, mutta tämä aika ei ollut riittävä ja haastattelu venyi noin 20 minuuttia aikataulua pidemmäksi. Työntekijöiden haastattelussa syntyi hyvää ja monipuolista keskustelua asiakkaiden antamasta arviosta. Asiakkaiden antama palaute ja kehittämisehdotukset toimivat osaltaan hyvänä silmien avauksena työlle, jota työntekijät pitävät itsestään selvänä. Työntekijöiden yhteinen moniääninen ja moniammatillinen reflektio tuotti hyviä oivalluksia sekä vei asiakkaiden antamia kehittämisehdotuksia eteenpäin. Työntekijöiden ryhmähaastattelusta syntyi nauhoitettua aineistoa 102 minuuttia 48 sekuntia ja litteroitua aineistoa 20 sivua. Työntekijöiden haastattelun tuottama aineisto tiivistettiin ja teemoiteltiin asiakkaiden haastattelusta nousseiden teemojen alle. Tämän jälkeen aineistosta työstettiin haastatteluohje esimiesten haastattelua varten siten, että aineistosta valmisteltiin powerpoint- esitys, joka piti sisällään lyhyen kertauksen siitä, mitä opinnäytetyönä toteutetussa arviointiprosessissa on tähän mennessä tapahtunut ja millaisia kehittämiskohteita oli noussut esiin asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista. Lisäksi aineistosta koostettiin tiivistelmä, johon otettiin mukaan muutamia asiakkaiden repliikkejä ja työntekijöiden kommentit ja reflektointia jokaisesta kahdeksasta teemasta.

8.1.3 Esimiesten ryhmähaastattelu

Esimiesten ryhmähaastattelu toteutettiin 18.5.2015 klo 10.30- 11.30. Haastatteluun osallistuivat kaikkien vastaanotto-osastojen vastaavat ohjaajat sekä Oulunkylän vastaanotto-osastojen johtava ohjaaja sekä johtaja. Myös esimiesten haastattelu venyi 15 minuuttia pidemmäksi kuin alkuperäinen aikataulutus. Esimiesten haastattelusta syntyi nauhoitettua ai-

neistoa 75 minuuttia 21 sekuntia ja haastattelu litteroituna oli 13 sivua. Litteroinnin jälkeen esimiesten haastattelusta nousseet kommentit jaoteltiin asiakkaiden haastattelun perusteella luotujen teemojen mukaisesti ja esiin nostettiin esimiesten uudet näkökulmat ja esiin nostamat kehittämiskohteet sekä konkreettiset asiat, joita asiakastyön prosessin kehittämiseksi jo ollaan tekemässä.

8.2 Aineiston analyysi teemoitellen

Sekä asiakkaiden, että asiakastyöntekijöiden ja esimiesten ryhmähaastattelut on analysoitu teemoittelemalla. BIKVA- arviointimenetelmän mukaan asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluaineistosta koostettiin teemoittelemalla haastatteluohjeet seuraavia haastatteluja varten. Asiakkaiden haastattelusta muodostettiin haastatteluohje ja työntekijöiden ja esimiesten haastattelua varten. Työntekijöiden haastattelusta muodostettiin ohje esimiesten haastattelua varten. Lopuksi tutkimusraportissa eriteltiin ja esitellään kaikkien kolmen haastattelun tulokset teemoittelun avulla. Teemoittelu tarkoittaa tässä tutkimuksessa sitä, että aineisto yhdistetään saumattomaksi kokonaisuudeksi Oulunkylän lasten kriisivastaanoton asiakastyön prosessin teoreettiseen viitekehykseen ja lastensuojelupalveluiden arviointia ja kehittämistä koskevaan tutkimustietoon. (vrt. Eskola & Suoranta 1998, 175-182.)

Robson (2001) käsittelee teemoja arvioinnin tulosten analyysissä. Teemojen avulla tulisi selvittää, mitä aineisto kertoo arviointikysymysten näkökulmasta. Arvioinnissa pyrkimys on etsiä haastatteluista samankaltaisia teemoja sillä samankaltaisuuksien säännöllinen esiintyminen voi merkitä niiden keskeistä asemaa tulosten kannalta. (Robson 2001, 176-177.)

9 Tulokset

Asiakkaiden haastattelua varten oli alustavasti mietitty asiakasprosessin kolme vaihetta, jotka tulisivat tavalla tai toisella käsitellyksi: tulovaihe, työskentelyvaihe ja asiakkuuden päättyminen ja vaikutukset. Asiakkaiden ryhmähaastattelussa kerätyn aineiston pohjalta kolmen teeman sijaan tärkeitä teemoja nousi kahdeksan. Nämä kaikki nousivat asiakkaiden keskustelusta, palautteesta ja arviosta asiakastyön prosessin sisältöön liittyen. Kahdeksan syntyneitä teemaa ovat tulotilanne ja vastaanotto, tavoitteet ja niiden asettaminen, arjen työskentely vanhempien kanssa, lapsen kohtaaminen ja arjen toiminta, perhetapaamiset, vertaistuki, moniammatillinen verkostotyö ja jakson vaikutukset. Haastattelujen tulokset on jaettu teemojen mukaisesti siten, että jokaisen teeman kohdalta löytyy Bikva- arviointiprosessin mukaiset kolme näkökulmaa; asiakkaiden arvio, työntekijöiden arvio ja esimiesten arvio.

9.1 Tulotilanne ja vastaanotto

9.1.1 Vanhempien arvio

Vanhemmat ilmaisivat, että saadessaan tietää heidän lapsensa sijoituksesta Oulunkylän vastaanottoon, he olivat pyrkineet löytämään tietoa vastaanottolaitoksesta internetistä ja siellä olevilta keskustelupalstoilta sekä ystäviltä ja tutuilta, joilla oli samanlaisia kokemuksia. Myös

lastensuojelun sosiaalityöntekijä, joka lähettää lapsen Oulunkylän vastaanottoon oli pyrkinyt kertomaan informaatiota tulevasta paikasta.

”Hätäpäissään etittiin netistä tietoa ja soitettiin sukulaiselle, joka on lastensuojelussa töissä ja hänellä oli tieto, (kun kerroin MH) että seuraavana päivänä Oulunkylään, niin hänellä oli sellainen tieto, että Oulunkylä on näistä paikoista parhaita. Silloin se niinku helpotti...” H3.

”Mä sain kuulla tästä paikasta lastensuojelun sosiaalityöntekijältä ja sain kuulla että tää on hyvä paikka. Eli teillä on tällainen hyvä maine. Mistään, mistä kyselin, ei kuulunut mitään negatiivista, ja netistä etsin, mutta netistäkään ei löytynyt mitään ikäviä kommentteja.” H4.

Oulunkylän vastaanoton hyvä maine helpotti vanhempien huolta siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu, vaikka tarkkaa tietoa ei heillä vielä sen enempää alkuvaiheessa ollut. Vanhemmat muistelivat tunnetiloja ja kokemuksia, joita heillä oli saapuessaan ensimmäisiä kertoja Oulunkylän vastaanottoon ja tuodessaan lapsen osastolle. Ilmeistä oli, että lapsen vastaanottosijoituksen alussa vanhemmat ovat ison tunnemylläkän vallassa ja heillä on meneillään monia päällekkäisiä prosesseja, joiden työstäminen vaatii aikaa sekä heidän itsensä, että lapsen kannalta.

”Se lapsen tulo tänne tuo tunteet pintaan, se oli hänelle tosi rankka - kun se tänne sopeutu ja tajus, että nyt täällä ollaan.” H1.

”Kaikki tapahtui hirveen äkkiä ja se oli hyvin tunteellista...ylipäättään koko ajatus sijoituksesta ja lastensuojelusta kuulosti niin pelottavalta. Et onks tää niinku lopun alkua että me menetetään se meidän lapsi niinku kokonaan. Lähtökohta ei oo mitenkään kauheen hyvä.” H3.

Vanhempien tuntemus itse osastolle tullessa oli ollut myös hämmäntynyt. He olisivat kaivaneet enemmän tietoa siitä, mitä tulee tapahtumaan ja millainen paikka Oulunkylän vastaanotto on. Tunteiden ollessa pinnalla, vanhemmat kokivat, että jonkinlainen esite tai tarkempi esittely olisi helpottanut heitä hahmottamaan, mitä vastaanottosijoitus tarkoittaa.

”Täällä se vastaanotto ei ollut mitenkään kauheen sydämellinen, se oli sellainen hyvin asiakeskeinen...siihen alkuun olisin toivonut että olis avattu sitä, mitä tässä paikassa on nyt tarkoitus tehdä ja millaista tukea se lapsi niinku saa. Okei, se saa huoneen, ruokaa ja tämmöstä, mut mikä se muu ajatus et mä oloisin toivonut, että sitä olis ens alkuun avattu meille vanhemmille enemmän, muuta ku se, et näytetään tilat ja missä syödään ja näin.” H3.

”Mutta kun tänne tultiin, olin ihan pihalla että mitä täällä tapahtuu, mikä tää paikka niinku on.” H1.

9.1.2 Työntekijöiden arvio

Työntekijät keskustelivat omassa ryhmähaastattelussaan siitä, kuinka suuri merkitys on sillä, että pystyttäisiin jatkossakin pitämään yllä hyvää mainetta lastensuojelun palvelun tarjoajana. Tämä omalta osaltaan pystyisi poistamaan ennakkoluuloja ja pelkoja suhteessa vastaanottosijoitukseen. Työntekijät pohtivat, millä lailla voitaisiin paremmin kyetä perheelle vielä tuntemattomina työntekijöinä kuitenkin takaamaan se, että vanhemmat kokisivat tullessa kuulluksi ja kohdatuksi tunteidensa ja pelkojensa kanssa, eivätkä kokisi jäävänsä yksin isojen kysymysten kanssa. Työntekijät ehdottivat, että on tarpeen kiinnittää yhä enemmän huomiota asiakkuuden alussa oleelliseen kriisityöskentelyyn ja kriisin vastaanottamiseen. Tärkeää olisi kyetä varaamaan tarvittavan rauhallinen paikka ja aika tulotilanteeseen. Mieliin palautettiin, että olisi hyvä muistaa varata yksi työntekijä sekä vanhemmille, että lapselle, joka pystyy keskittymään heihin tulotilanteessa. Näin pystyttäisiin paremmin takaamaan asiakkaan kohtaaminen ja aloittaa heti suhteen luominen, joka vaikuttaa jatkotyöskentelyn tuloksellisuuteen. Työntekijät toivat esiin, että kohtaamisen mahdollistaminen ja tunnekokemuksen huomioiminen edesauttavat sitä, että asiakkaat pystyvät paremmin vastaanottamaan myös informaatiota ja faktatietoa tulotilanteessa.

”...kun lukee näitä asiakkaiden kertomuksia ja mitä ne on kertonu, että siinä tulotilanteessa sellainen inhimillinen kohtaaminen, että voi pysähtyä olemaan sen ihmisen kanssa. Ja sitten kun asiakas kokee, että työntekijät on häntä varten, ottaa vastaan ja on ihan rauhassa. Sit pystyy pikkuhiljaa ottamaan niitä kysymyksiä vastaan ja kertomaan. Tietenkin ihmisistä riippuu, mutta jos alkaa heti kertomaan kaikkea, niin voiko olla, ettei se ihminen ja asiakas tule kohdatuks?” TT1

”Nää tunteet tässä oli tosi tärkeä lukea. Noihan on tosi rankkoja noi tunteet et kun ajattelee, et siellä on niinku lapsen menettämisen pelkoo ja paljon erilaista, että sen sitten siinä tilanteessa tiedostaa, et siellä on niinku valtavasti niitä prosessia menossa samanaikaisesti. Ja niinku tosiaan et tuntuu, useinhan se on niinku sellasta osaston tohinaa ja menoa ja meininkiä että, varmasti se on sellanen kehittämisen kohta, et niissä puitteissa...tekis sen rauhan ja suunnitellusti sitä sitten vielä mieltä...”TT2

Työntekijät pohtivat, että jokaisen asiakkaan kohdalla olisi tärkeää muistaa, että vastaanottosijoitus tapahtuu heille usein ensimmäistä kertaa, eikä heillä ole samanlaista ymmärrystä prosessista kuin työntekijöillä, jotka työskentelevät näiden asioiden kanssa päivittäin. Tärkeää olisikin yhä uudelleen ja uudelleen muistaa prosessin eri kohdissa muistaa sanoittaa ja se-

littää, sitä mitä tapahtuu. Ensisijaista on, että työntekijöillä itsellään on selkeä ymmärrys prosessin eri vaiheista, jotta he kykenevät kuvaamaan ja kertomaan, mitä eri vaiheet tarkoittavat lapsen ja vanhemman näkökulmasta. Työntekijät pohtivat, että on hyvä muistaa se, ettei kaikkea voi tehdä kerralla työskentelyn alussa, vaan tärkeää on auttaa asiakasta sietämään epätietoisuutta. Tämä tapahtuu muun muassa kertomalla, että jakson alussa on paljon asioiden selvittelyä ja sovittavia sekä neuvoteltavia asioita, ennen kuin kyetään lupaamaan heille mitä jatkossa tapahtuu. Perustyöskentelyn ja pääsääntöisen prosessin kuvaaminen on tärkeää, mutta koska päätösvalta ja lopullinen prosessin haltijuus on lastensuojelun sosiaalityöntekijällä, eivät Oulunkylän työntekijät voi antaa sellaisia lupauksia joita ei ole yhteisesti neuvotteluissa sovittu ja päätetty.

9.1.3 Esimiesten arvio

Esimiehet keskustelivat tulotilanteeseen liittyen siitä, kuinka tärkeää on työntekijöiden ja esimiesten todella panostaa tulotilanteeseen, sillä usein ihan ensi metrit saattavat määrittää paljon asiakkuutta ja yhteistyötä. Eräs esimies mietti, kuinka hyvin arviointiprosessi ja sen eri vaiheet yleensä ovat työntekijöillä itsellään hallussa ja tiedossa, jotta kykenee antamaan vanhemmille tietoa ja samalla kohdata sekä vanhempia, että lapsia kriisissä. Tärkeäksi nostettiin uuden asiakkaan tullessa, että tilanteeseen olisi tarpeeksi resursoitu työntekijöitä, jotka pystyvät antamaan aikaa sekä vanhemmille, että lapselle.

”Pääsee rakenteellisesti siihen, että pystyy järjestämään siten, että vanhemmat saavat oman ajan ja lapselle saa sen oman ajan tai joku toinen, miten täällä ollaan ja sitten on vielä sellainen yhteinen hetki, missä voi käydä niitä asioita, niin siten voi edesauttaa asiaa.”E2.

Esimiehet pohtivat myös sitä, että kiireellisten sijoitusten suuntaus ollut suunnittelemattomat tulemiset ja siitä syystä myös tutustumiskäynnit osastolle ovat vähentyneet. Esimiestennäkökulmasta pohdittiin sitä, kertooko suuntaus asiakkaiden tilanteiden hankaluudesta vai kenties kiireestä sosiaalitoimessa ja sosiaalityöntekijöillä? Suunniteltujen sijoitusten ja tutustumiskäyntien etuna pidettiin sitä, että tilanne ei ole välttämättä niin latautunut kuin virallinen tuloneuvottelu.

”Sehän oli sellainen tilanne, jossa tähän pystyi paneutumaan näihin asioihin paremmin. Siinä neuvottelutilanteessa puhutaan vähän eri asioista sitten kuitenkin, eikä ehkä ole aikaa kohdata sitä tunnetta sitä, että mullakin on tällainen kokemus.”E3.

Esimiesten haastattelussa tuli esille, että Helsingin kaupungin lastensuojelussa on meneillään tuloneuvottelua koskeva uudistus, jossa neuvottelun rakenteita ja sisältöjä on pohdittu ja pilkottu pieniin osiin. Kyseessä on koko Helsingin kaupungin lastensuojelun neuvotteluraken-

teen ohjeistus, jossa sekä vastaanoton työntekijöiden, että sosiaalityöntekijän rooli ja neuvottelun veto- sekä kirjaamisvastuu on mietitty ja jaettu. Paljon puhuttiin siitä, mitä sosiaalityöntekijä on ehtinyt jo asiakkaan kanssa puhua ennen vastaanottosijoitusta syistä ja tavoitteista ja millä tavalla vanhemmat ja lapsi ovat asiat sisäistäneet. Painopiste nähtiin siinä, että Oulunkylän vastaanoton työskentelyn aikana kyettäisiin asioita avaamaan ja prosessin eri vaiheissa ymmärryksen lisääntymiseen kyettäisiin vaikuttamaan tunnekokemuksen rinnalla.

”Se on ihan fakta, ettei kukaan kykene sellaiseen tiedon käsittelyyn itsessään, että joutuu lapsensa jättämään vieraiden ihmisten hoitoon. Ja vaikka puhuttais kuinka paljon, niin mä en usko, että se tilanne tulee oleellisesti heidän kokemuksen kautta muuttumaan. Ehkä prosessin eri vaiheissa, niin niissä voidaan vaikuttaa enemmän siihen, mutta kuinka tietoiseksi tulee siitä, mitä täällä tehdään.”E5

9.2 Tavoitteet ja niiden asettaminen

9.2.1 Vanhempien arvio

Oulunkylän vastaanottoon saapumisen jälkeen pyritään noin viikon kuluessa järjestämään tuloneuvottelu, jossa voidaan yhteisen keskustelun kautta määritellä työskentelyn tavoitteet. Jotta vanhemmat ja lapsi motivoituvat työskentelyyn työntekijöiden kanssa, edellyttää se riittävää yhteistä ymmärrystä niistä teemoista ja ongelmista, joita on tärkeä käsitellä, yhteisymmärrystä työtavoista, suhteen luonteesta ja ennen kaikkea tavoitteista ja muutospyrkimyksistä (vrt. Särkelä 2001, 34). Vanhemmat kuvasivat tavoitteiden asettamista ja tavoitteiden merkitystä seuraavasti:

”Tavoitteet oli selkeät ja jos mä en ymmärtäny sitä ni sit tarkennettiin ja sit ku puhutaan hirveesti, ni sit mä yritin kans kotona niinku toimii sen mukaan.” H1.

”Kun tultiin ns. alkuhaastatteluun kun lapsi tänne jäi ja siinä oli tosi tärkeä pätkä siitä, et me tehtiin semmonen pätkä et me tehtiin täällä oloajan tavoitteet. Et se oli hyvin selkee.”H4.

”Tosi tärkeätä oli että alussa oli selkeesti ne tavoitteet, mitkä on täällä olon tavoitteet. Mut ehkä se oli vaikee sanoa kun lapsi kysyi, et kuinka kauan täällä ollaan ja se oli kauheeta, kun eihän sitä kukaan voi sanoa. Se on päiväkerrallaan mennään asioissa...”H5.

Vanhempien näkökulmasta työskentelyn aloittamisvaiheessa on erityisen tärkeää, että tavoitteet ovat selkeät, ne ovat suoraan yhteydessä perheen arkeen ja todellisuuteen, eikä tavoitteita ole liikaa. Tavoitteita määriteltäessä kuullaan vanhempia ja lasta ja kunnioitetaan hei-

dän näkökulmaansa, sillä ulkoapäin asetetut tavoitteet harvoin saavat aikaan sitoutumista ja halua työskennellä niiden saavuttamiseksi.

”Voi olla et me niistä (tavoitteista MH) puhuttiin, mut itte oli niinku sekasin siitä tilanteesta, että asiat ei auennu, mut joka tapauksessa niinku jos me keskusteltiin, ne olis voinu kirjata lomakkeeks, et ne määritellään yhdessä ja kirjataan et mitä ne tavoitteet täällä ololle on.” H3.

”...alku oli sitä, että täällä selvitetään millainen tää lapsi on ja millaisia mahdollisuuksia sillä on ja minne hän täältä päätyy niin se oli tosi epäselvä...” H3.

Vanhempien kommentit osoittavat, että tuloneuvottelussa asetetut tavoitteet on erityisen tärkeää kirjata ylös. Tulotilanteen tunnemyrsky ei ole merkittävästi muuttunut tuloneuvotteluun mennessä tai saattaa aktivoitua uudelleen tuloneuvottelussa. Työntekijöiden on tärkeää ymmärtää, että selkeiksi ja yksinkertaisiksikaan luultuja tavoitteita ei välttämättä kyetä tilanteessa sisäistämään. Ilmeni tarve, että asiakkaat voisivat kotona palata asetettuihin tavoitteisiin ja näin kyetä työstämään asioita kotona ollessaan.

”...ne oli niin kovia paikkoja, että olis toivonu, että ihan hyvä kun olis joku suunnitelmallinen vaikka esimerkiksi vanhemmille antaa joku opas tai joku, jossa olis sitten jokaisen henkilökohtainen mihin on kirjattu ne päätavoitteet, mitä sovittu alkuneuvottelussa, johon voi itsekin palata sitten jälkikäteen ja miettiä, pitäiskö näitä tavoitteita muuttaa ja kuinka nopeasti on seuraava palaveri...” H3.

”Kyllä mullakin meni tuloneuvottelusta puolet ihan niinku ohi ja sit mä jälkikäteen keräsin niitä palasia, et mitä me silloin niinku puhuttiin ja lapsen muutamat kysymykset sitten jäi mieleen kostamaan itteeni.” H5.

Seuraavassa lainauksessa tulee hyvin ilmi kuinka raskas tuloneuvottelu voi vanhemmalle olla ja työntekijät kiinnittivät erityisesti huomiota siihen, ettei kukaan vanhempi jäisi tunnekokemuksensa kanssa näin yksin, kuin kyseinen vanhempi.

”Mulle se oli aika tunteellinen paikka tuo tuloneuvottelu. Esitin reipasta ja lapselle että kaikki on hyvin ja tää on hyvä juttu mut ku mä pääsin autoon niin lakosin aivan totaalisesti ja itkin ihan hysteerisesti tuolla autossa.” H5.

9.2.2 Työntekijöiden arvio

Työntekijät totesivat, että asiakkaan näkökulman esiin nostamien heti alusta lähtien on tärkeää, jotta asiakas kokee tulevansa kuulluksi. Työntekijöiden vastuulla on, että pyritään var-

mistamaan se, että asiakas saa äänensä kuuluviin siitäkin huolimatta, että tuloneuvottelu voi olla jännittävä ja ajallisesti rajallinen asioiden käsittelyyn. Tavoitteiden asettaminen on tärkeää, jotta kyettäisiin työskentelemään oikeiden asioiden kanssa sen lisäksi, että lastensuojelulaki asettaa tietyt reunaehdot esimerkiksi sijoituksen perusteiksi. Tästä syystä avoimuus ja tavoitteiden selkeys sekä sen avaaminen, että vastaanottosijoituksen aikana lapsen ja perheen tilannetta arvioidaan suhteessa tavoitteisiin, on asiakkaiden näkökulmasta erityisen tärkeää ja työntekijöiden vastuu sekä velvollisuus.

Työntekijät totesivat vanhempien palautteessa oleelliseksi sen, että asiakkaat hyötyvät siitä, että tavoitteet ovat kirjallisessa muodossa. Samalla pohdittiin aiemmin käytäntönä ollutta tapaa tulostaa edellisen neuvottelun tai tapaamisen muistio seuraavaan vanhempien kohtaamiseen. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkailla on mahdollisuus lukea heistä tehtyjä kirjauksia, kommentoida niitä ja saada itselleen ajantasainen dokumentaatio omasta asiakasprosessistaan. Muistioiden antaminen asiakkaille tosin tarkoittaa sitä, että kirjaamisen tulisi olla ripeää ja varsinkin neuvotteluissa, joissa sosiaalityöntekijä on mukana, tulisi hyvin selkeästi sopia kuka kirjaamisen tekee. Työntekijöitä jäi mietityttämään se, mikäli sosiaalityöntekijä kirjaa neuvottelujen muistiot, voivatko työntekijät antaa sosiaalityöntekijän muistiota asiakkaille, sillä he eivät kuitenkaan kykene kommentoimaan kirjattuja asioita. Lisäksi pohdittiin, tulisiko Oulunkylän työntekijöiden tehdä omat muistionsa ja mietittiin aiheuttaako tämä turhaa päällekkäistä kirjaamista. Oulunkylän työntekijöiden toteuttamat perhetapaamisten muistiot voidaan jatkossakin käydä läpi yhdessä asiakkaiden kanssa, mutta pohdittavaksi jäi, kuinka jatkossa toimitaan neuvotteluiden ja tavoitteiden kirjaamisen suhteen. Ilmeiseksi tuli, että kirjaamiskäytännöistä tulisi olla selkeät ohjeet ja sopimukset, jotta voidaan toteuttaa asiakkaiden kaipaama kirjallinen tavoitteiden asettaminen muistin tueksi.

”Tää on ajankohtaista koska me ollaan hakemassa meidän neuvotteluihin sitä sellaista strukturoidumpaa ja jäsentyneempää mallia, niin sit vois ajatella et siihen. Siinä vois olla tällaisiakin kohtia, et kun on eri tahoja et ihan tällaisia, että mitä he ajattelee ensin ja mihin on yhdessä päädytty, et mitä kohti työskennellään. Et siihen voi hyvinkin tällainen et siihen kirjataan ja se on kaikilla käytössä. Et silleen tää on niinku hyvää palautetta tähän meidän kehittämistyöhön.”TT2.

Tavoitteiden mieleenpainumisen varmistamiseksi työntekijät pohtivat, että neuvottelun jälkeinen perhetapaaminen tulisi järjestää mahdollisimman nopeasti, jotta asioista päästään heti keskustelemaan. Mahdollisuutta kontaktoida vanhempaa nopeasti tuloneuvottelun jälkeen pidettiin myös hyvänä vaihtoehtona ja tärkeänä elementtinä sille, että varmistetaan kuinka vanhemmat kotona voivat.

”Onhan toi niinku aika hurjaa, jos oot vanhempana niinku noin yksin tavallaan niiden tunteiden kanssa. Et ne ei saakaan sitä tukea niinku meiltä. Senkin puolen ymmärrän, että ollaan ihan tuntemattomia ihmisiä, me ollaan viranomaisia, et juu ei kovin moni ei avaudu ja lähde niinku ja sillä tavalla tuu siihen suhteeseen...tulee sellainen olo, että jää ihan yksin siinä alussa, ja niin ei sais olla.”TT5.

Työntekijöiden näkökulmasta lapsen kanssa on helppo käydä tuloneuvottelua ja sen sisältöä läpi, sillä lapsi on läsnä osastolla ja asioiden käsittelyyn työntekijän kanssa on enemmän aikaa. Tärkeänä nähtiin se, että tuloneuvottelun jälkeen myös vanhemmalla olisi mahdollisuus puhua tuntemuksistaan joko osastolla tuloneuvottelun jälkeen tai puhelimitse kontaktoimalla.

”No jotenkin se tulee taas tässä, että kun se on meille tää sapluuna täysin selvä ja kun me tiedetään, et miten tää menee. Et jotenkin muistais kysäistä joka kohdassa ja yhä uudelleen jaksaa käydä näitä asioita läpi yhä uudestaan ja muistais kysyä, että jäiiks sulle siitä jotain epäselvää tai kysyttävää tai pohdituttavaa.”TT4.

9.2.3 Esimiesten arvio

Esimiehet jatkoivat keskustelua uudesta tuloneuvottelua koskevasta ohjeistuksesta, jonka mukaan sosiaalityöntekijä on se taho joka kirjaa neuvottelumuistiot. Esimiehet miettivät, miten silloin onnistuu esimerkiksi neuvottelumuistion antaminen asiakkaalle muistin tueksi, jos sosiaalityöntekijän kirjaus viipyy. Pohdittiin myös sitä, voiko Oulunkylän työntekijä käydä asiakkaan kanssa neuvottelumuistiot läpi, mikäli ei ole sitä kirjoittanut.

”Sehän on oikeudenmukaista, että se ihminen, joka on kirjannut paperin, myös antaa sen vanhemmalle ja käy yhdessä sen neuvottelun läpi. Se on läpinäkyvyyttä. Itseasiassa se on asiakkaalle oikeudenmukaisuutta että se saa nimenomaan siltä ihmiseltä joka kirjaa...”E5.

Pääsääntöisesti nähtiin hyvänä käytäntönä se, että kyettäisiin antamaan asiakkaille kirjallisenä edellisen tapaamisen ja neuvottelun muistio, jotta se helpottaisi prosessissa mukana oloa. Eräs esimies muistutti, että sosiaalihuoltolain muutoksen yhteydessä on tullut uudet suositukset siitä, mitä asiakirjoista tulisi löytyä ja jokaisen asianosaisen mielipiteen tulisi näkyä kirjauksissa.

Tavoitteiden asettamisesta ja niiden epäselvyydestä oltiin vanhempien palautteen kanssa samaa mieltä.

”Kyllä mä ainakin itse mitä neuvotteluissa olen ollut, on että tavoitteita ei ilmaista selkeästi vaan ne jää hyvin epämääräiseksi. En tiedä onko ne sitten sen avohuollon sosiaalityöntekijän vastuu, että ne tulee ilmaista.”E5.

”Sijoittamisen syyt pitää pystyä sanomaan vanhemmille ääneen, ettei se oo sellasta epämääräistä mössöä, et kyllä meidän täytyy täällä kyetä sanomaan et jos lapsi on tänne sijoitettu, että meillä on sosiaalityöntekijän kanssa yhteinen näkemys miksi se lapsi on tänne tullut ja niitä voi käsitellä yhdessä lapsen kanssa.”E3.

Esimiehet pitivät hyvänä, että vanhemmat olivat antaneet palautetta koskien vastaanottosijoituksen omaa esitettä ja asiakasprosessia sekä sen sisällön eri vaiheita. Esimiehet näkivät, että on hyvä olla tietty perus infopaketti ja tietoa siitä, mitä kaikkea prosessin eri vaiheisiin kuuluu, mutta muistuttivat, että todellisuudessa ei välttämättä kyetä kaikkea esitteeseen kirjoitettua toteuttamaan.

”Toihan on ihan älyttömän hyvä tuo esite, jossa tätä prosessia kuvataan ja vanhemmat voivat siellä kotona sitten pohtia ja kysyä ja tarkentaa ja käydä sitä ja se hahmottuu ihan eri tavalla, mitä täällä tapahtuu...”E3

9.3 Vanhempien kohtaaminen ja arjen toiminta

9.3.1 Vanhempien arvio

Vanhemmat kokivat, että Oulunkylän vastaanoton työntekijät ovat suhtautuneet ja kohdelleet heitä hyvin. Kokemus oli, että suhtautuminen oli lämmin ja välittävä ja että työntekijät olivat kyenneet luomaan kuuntelevan ilmapiirin suhteessa vanhempiin ja keskustelujen kautta antaneet erilaista näkökulmaa ja ajattelemisen aihetta arjen toimintaan.

” Vanhempana minuun suhtauduttiin hienosti ja sain myös kotiläksyjä, jotka oli hyviä.”H1.

”Joo, se on kyllä selkeesti. En oo yhtään ainutta työntekijää tavannu, oon nähny aika monta ja tullu keskellä päivää käymään...niin kaikilla on se lämpö. Joku sellanen välittäminen. En oo kertaakaan kokenu ett mua ei ois kuunneltu puhelimesta tai mua ei ois otettu vastaan silleen et mä en vois puhua.”H5.

”Ja kaikki ketä mä oon tavannu, semmonen lämmin ja välittävä suhtautuminen meihin lapsiin ja vanhempiin.”H3.

Vanhempien kohtaamisessa näkyväksi tulee dialogisuuden ja sosiaalisen konstruktioisuuden periaatteet sekä Oulunkylän työskentelylle asetetut arvot ja eettiset periaatteet. Vanhemmat kokivat työskentelyn olevan läpinäkyvää ja reilua. Vanhempien mukaan asioista oli puhuttu

nätisti, mutta ei liian hienostellusti. Vanhempien kokemus tulee selkeästi ilmi seuraavien lainausten kautta.

*”Kyllä (mua vanhempana MH) kuultiin. Mä ajattelin, että ihan sama jos ne ajattelee musta että onpa tollanen. Että on kuitenkin hyvä tietää, et ne pistää ylös sen asian”*H5

*”Oltiin niinku rehellisiä ja avoimia, ei salattuja. Se lähtee niinku meistä vanhemmistakin se hoidon edistyminen ja myönnetään myös ne omat virheet ja mennään itteemme ja omiin toimintatapoihin.”*H1.

”Mikään ei ollut ahdistavaa, kun siinä niinku avoimesti jaettiin sitä taustatietoa kun kerroin millainen lapsi se oikeasti on, millainen lapsi siellä asuu sisällä ku se avautuu. Ja sitä kohden sitten lähdettiin...” H1.

Vanhemmat pitivät tärkeänä työntekijöiden ja vanhempien välistä suoraa ja avointa kommunikointia sekä heidän välisiään sopimuksia. He kokivat, että työntekijöille voi ja uskaltaa sanoa toiveita ja asioita, joita haluaa lapsestaan kertoa ja työntekijöiden muistavan.

*”Kyl mä koin, että pystyn sanomaan miten toivoin että lasta rajoitetaan, mutta mikä mä olen sanomaan ihmisille, jotka tekee ammatikseen tätä. Kyllä mua kuultiin, mut tottakai ei ne tee sen mukaan mitä mä sanoin, et hei tota ja tota. Tottakai tääl pitää ottaa muitakin asioita huomioon, on muitakin lapsia kuin se yksi lapsi.”*H2.

*”Työskentely on ollut läpinäkyvää ja reilua puolin ja toisin. On nätisti sanottu, mutta ei liian hienostellusti. Suoraa puhetta. Ei oo tarvinnu kierrellä ja kiemurrella. Sekin tietysti riippuu vanhemmasta, että kuka sietää sitä arvostelua vanhempana.”*H1.

”Työntekijöiden ja vanhempien väliset selkeät sopimukset on tärkeitä, ku sit ollaan niinku selvillä, et missä mennään. Ehdottomasti. Hyvä, et on kaikki ihan selkeätä, et sovitaan ja pidetään sit niistä sopimuksista. Ja koitetaan et lapsikin pitää niistä sopimuksista ja valvotaan sitä, että lapsi menee sopimusten mukaan.” H2.

”Ne kuunteli kyllä jos oli joku pyyntö, ne otti kantaa siihen ja lapsen kanssa puhuttiin siitä, ja asiaa käytiin läpi. Toive toteutui, te kuuntelitte ja se toive toteutu. Se lähtee hirveesti vanhemmista se hoito kokonaisuudessaan.” H1.

Vanhempien ja työntekijöiden välinen yhteistyö on yksi asiakastyön prosessin sujuvuuteen vaikuttavia tekijöitä. Vanhemmat kertoivat prosessin aikaisista kokemuksistaan suhteessa

kumppanuuden kehittymiseen. Lisäksi vanhemmat pohtivat sitä, että työntekijöiden toiminnan lisäksi heillä on vanhempina merkittävä rooli siinä, millaisella asenteella ja motivaatiolla he lähtevät työskentelemään perheensä asioiden eteen.

”Tuli joo (kumppanuutta), että se alku oli tosiaan sellanen ettei me haluttu lasta tänne eikä hän halunnu itsekään tänne ja se ei ollut mitään kauheen riemullista sikikään tää alku. Sitten tapahtui dramaattinen käänne... siitä se sitten lähti sellanen kumppanuus meidän perheen ja työntekijöiden kanssa.” H3.

”Kyse on siitä, miten vanhempana lähtee työskentelyyn, ei pelkästään siitä, mitä työntekijät tekevät.” H1.

”Se on suuri suuri huojennus, että sä saat sen toisen vastuullisen aikuisen, joka hoiti sen lapsen asiaa sun puolesta, niin että sun ei tarvinnu viimeisiä rippeitä sun jaksamisesta laittaa siihen, että sä rupeet siinä järjestelemään niitä asioita. Se oli se toive tältä paikalta just tuo, että sais sitä helpotusta siihen arkeen, että pääsee hengähtämään itse.” H5.

”Ei tartte yksin murehtia, syyllistää ja panikoida ja niinku...” H4.

Vanhemmat pohtivat oman asennoitumisensa vaikutuksia vastaanottosijoitukseen ja työskentelyn onnistumiseen. Vanhemmat keskustelivat syvällisesti siitä, millainen rooli ja vaikutus heillä on siihen, miten lapsi asennoituu vastaanottosijoitukseen. Lisäksi eräs vanhempi kuvasi sitä, että työntekijät olivat varmasti kohdanneet myös negatiivisella asenteella olevia vanhempia ja arveli, että työntekijät tästä syystä puhuivat niin suoraan ja avoimesti, jotta negatiivisia kokemuksia ei syntyisi. Oleellista vanhempien pohdinnassa oli se, että he pohtivat omia päämääriään suhteessa työskentelyyn.

”Omalla asennoitumisella on ollut myönteinen merkitys, sillä lapsikin oli sitä mieltä, että ei oo vaihtoehtoja, että tajus et jotain on muututtava ja myönteisesti oli tulossa osastolle.” H2.

”Jos sä lähdet hyvin vastentahtoisesti, koko ajan etsimään niitä negatiivisia asioita ja epäilevällä mielellä niin varmasti on vaikeeta. Siitäkin huolimatta mä uskon, että työntekijät tulee varmasti kohtaamaan niitäkin vanhempia, että se tapa millä he on puhunu on ollu sen verran avointa ja selkeätä. Mut et siitä ei voi olla kun hyötyä, jos ite lähtee avoimin mielin. Ja se että ei oo liikaa odotuksia. Mutta hyvä on itselläkin olla jonkinlainen päämäärä mukana, että mihinkä tässä tähdätään.” H5.

9.3.2 Työntekijöiden arvio

Työntekijöiden haastattelussa pohdittiin, mistä kertoo erään vanhemman kokemus siitä, että ei koe olevansa 'mikään' sanomaan työntekijöille, miten oman lapsen kanssa toimitaan. Työntekijät pohtivat paljon oman asenteen vaikutusta siihen, millä tavalla vanhempien näkökulmaa ja oman lapsensa asiantuntijuutta kunnioitetaan ja arvostetaan, jotta vanhemmalle ei välittyisi 'besserwisser'- asenne. Tärkeänä pidettiin sitä, että kyetään sanoittamaan ja perustelemaan vanhemmille, mikäli ollaan eri mieltä tai toimitaan eri tavalla, kuin vanhempi toivoo. Työntekijät toivat esiin, että on tarpeellista käydä vanhempien kanssa dialogia, jonka seurauksena olisi löytää sekä vanhemmille, että lapselle uudenlainen käsikirjoitus ja toimintatapa entisten tilalle, jos halutaan saada muutoksia ja erilainen lopputulos aikaan.

"Mä jäin vielä miettimään tota lausetta, että toivottavasti meidän ihmiset muistaa kertoa, jos me ajatellaan eri tavalla jostain rajoitustoimenpiteistä...että miksi, mikä on se peruste, minkätakia me ajatellaan että olis hyvä kokeilla jotain toista tapaa....että tulee se ymmärrys siitä, ettei se tarkoita sitä, ettei me haluta tehdä niinkun hän vanhempana haluaa..."TT5.

Kumppanuuden syntymiseen vanhempien kanssa vaikuttaa työntekijöiden mukaan tapaamisten ja puhelinkeskusteluiden määrä ja laatu. Usein vie useita tapaamis- ja keskustelukertoja, ennen kuin päästään johonkin tunteeseen ja tilanteeseen, josta päästään eteenpäin. Työntekijät pohtivat, että kumppanuus tulee yleensä siinä kohtaa, kun löytyy yhteinen ymmärrys siitä, mitä tehdään ja tavoitellaan. Työntekijöiden keskustelussa nousi ajatus siitä, että radikaalisti ajateltuna, kumppanuus voi parhaimmillaan olla myös sitä, että työntekijällä ja vanhemmilla on täysin erilainen ymmärrys tai ajatus siitä, miten toimitaan. Hyvä kumppanuus kuitenkin mahdollistaa sen, että voidaan olla eri mieltä, ja että erilaiset näkökulmat tulevat kuulluksi prosessin aikana.

"Pitää suostuu että yksi tapaaminen tuottaa aina yhden tunteen ja sit pitää mennä kotiin ja märehtiä tunteita ja sit seuraava tuottaa seuraavat. Ja ehkä sit se juttu, et pitää huolehtia, et niitä tilanteita, jossa vanhemman tai lapsen kanssa käydään asioita läpi, et niitä oikeasti tulee."TT3.

9.3.3 Esimiesten arvio

Keskustelussa nousi esiin ajatus siitä, että kumppanuuden ja yhteistyösuhteen syntyminen on luonnollinen prosessi, jossa alussa tutustutaan ja vasta puolivälissä prosessia alkavat ihmiset olla toisilleen tuttuja. Pohdittiin sitä, olisiko kiireellisen 30 vuorokauden vastaanottosijoituksen ja arvioinnin aikarajojen sisällä mahdollista nopeuttaa tuota luontaista prosessia jollain tapaa. Nähtiin, että asiakasprosessin alussa tulisi miettiä rakenteet ja kerätä mahdollisimman

paljon tietoa lapsen ja perheen tavasta toimia ja taipumuksista jotta tietoa siirtyy puolin ja toisin tarpeeksi.

”Täytyy olla niitä kohtaamisia riittävästi, että voi käydä näitä keskusteluja ja sitten pitäis vielä resurssjakin tarjota. Olisi mahdollista näitä kohtaamisia tehdä, sillä sosiaalityöntekijöidenkin alueella olisi, että lapsen kanssa olisi tätä kahdenkeskistä kohtaamista, jotta he voi työstää näitä asioita ja siihen me tarvitaan tätä aikaa ja työntekijää.”E5.

Myös tunteiden vaikutusta yhteistyön ja kumppanuuden syntyyn vanhempien puolelta pohdittiin.

”Se syyllisyyden ja häpeän tunne on monesti iso este aika pitkällekin ennenkuin päästään siihen vuorovaikutukselliseen kumppanuuteen.”E2.

9.4 Lapsen kohtaaminen ja arjen toiminta

9.4.1 Vanhempien arvio

Vastaanottosijoituksen arjessa vanhemmat kokivat, että hyvää ja kantavaa oli työntekijöiden vuorovaikutus lapsen kanssa osastolla. Vanhemmat kokivat hyvänä, että työntekijät pystyivät suhtautumaan heidän lapseensa asiallisesti silloinkin, kun lapsi oli mokannut jossakin asiassa.

”Kaikki se mitä työntekijöiden kanssa käytiin läpi ja mitä omaohjaaja jutteli pojalle, niin kaikki oli niin hienoa kertakaikkiaan. Se lähestyminen lasta kohtaan oli niin loistavaa.”H1.

”Musta oli ihana se, että jos lapsi mokas jotakin, niin kuitenkin se työntekijöiden asiallinen suhtautuminen siihen. Mä olin ite ihan kauhuissani kotona mut sit kuitenkin täällä, ne niinku otti sen (lapsen MH) ja keskusteli sen kanssa...”H4.

”Kyl se oli se vuorovaikutus lapseen nähden ja lapsen näkeminen siinä, se oli kantava ja itsekin jaksoi paremmin kun luotti työntekijöiden toimintaan, ei tarvinnut enää ressata sillä lailla kun uskoi ja luotti ja...”H1.

”Sit oli hyvää et lapsi leimaitui omaan ohjaajaansa ja hänen kanssaan käydyt keskustelut oli hyviä ja kitaransoitot ja tämmöiset.”H3.

Vanhempien näkökulmasta se, että työntekijöillä olisi tarpeeksi aikaa kohdata osastolla olevia lapsia, tutustua heihin ja viettää aikaa juuri heidän lapsensa kanssa oli tärkeää. Vanhemmat epäilivät, että vastaanotto-osastolla on niin paljon lapsia suhteessa vuorossa olevien työntekijöiden määrään, ettei jokainen lapsi tule kohdatuksi. Vanhemmille oli jäänyt sellainen tunne,

että heidän lapsensa viettävät paljon osastolla aikaa myös yksin. Lisäksi vanhemmat miettivät vastaanottosijoituksen aikana lapsen liikkumista ja ulkona oloa kavereiden kanssa suhteessa osastolla vietettyyn aikaan, ajatuksenaan se, että lapsi on arviointijaksolla.

”Epäilen, että täällä on niin paljon lapsia, että työntekijät eivät välttämättä ehdi kohdata lasta ja viettää aikaa tarpeeksi, eihän ne voi yhteen lapseen jämähtää, kun muutkin on siinä.”H2.

”Komppaan, että varmaan työntekijät olis enemmän läsnä jos olis resursseja siihen.”H1.

”Eihän se auta, jos vaikka tääl olis henkilökuntaa ja lapsi on täällä siten et käy syömässä ja lähtee sit tonne (ulos MH).”H2.

Jotkut lapset eivät vastaanotto-osastolla ollessaan käy erilaisista syistä johtuen normaalisti koulussa vaan he viettävät suuren osan arkipäivästä osastolla koulutehtäviä tehden oman vointinsa ja kykynsä mukaan. Vanhemmat toivovat että arkena päivisin osastolla olevien lasten päivätekeminen olisi aktiivisempaa, suunnitellumpaa ja että siihen olisi varattu riittävästi resursseja.

”Se päivätekeminen lapsille, jotka on täällä, pitäisi olla aktiivisempaa. Mutta resurssit, mut senkin ymmärtää, mut se oli niinku niin tympeetä olla täällä päivät ja munkin (vanhempana) ymmärtää, et mitä tapahtuu...Tietämättömyys, mitä tapahtuu, oli kauheeta, et tietäis (lapsi ja vanhempi) et mitä viikolla tapahtuu, muutakin kuin se ruokailuaika klo 16. Että onks sinä iltana yhteistä peli-iltaa, vai ollaanko vaan ja hegailaan. Suunnitelmallisuutta tekemiseen.”H1.

”Mä toivon sitä päivätekemistä ja ehkä lapsille sitä ryhmässä työskentelyä et olis sitä sosiaalista tekemistä, ryhmässä pohtimista poikien ja tyttöjen kans, et ne laitetais pohtimaan sitä elämää niinkö, et miks koulua oikeesti käydään, omaa tulevaisuuttaan, empatiaa, syy-seurauksen lakia, mitä voi sanoa toiselle, se käytös, mennään sinne aivoihin ja mieltä hoidetaan.”H1.

”Tulee perspektiiviä lapsille (toisista MH) aikuisista, Ja niinku mä sanoin, toinen työntekijä on nipo ja toiset on toisenlaisia.. et kaikki täällä tekee sillä omalla persoonallaan sitä työtä ja omalla tyyllillään, niin se on kans hyvä, että lapsi on nähny erilaisia tapoja toimia, jotka sitten johtaa samaan lopputulokseen.”H3

9.4.2 Työntekijöiden arvio

Työntekijät olivat saman mielisiä siitä, että työntekijällä tulisi olla lapselle riittävästi aikaa, jotta esimerkiksi oma-ohjaaja suhde pystyisi kehittymään mahdollisimman hyväksi lyhyen sijoituksen aikana. Työntekijät kävivät vilkasta keskustelua siitä, mikä on arviointijakson tavoite sen suhteen, kun vanhemmat kommentoivat lastensa viettävän suhteellisen paljon aikaa myös kavereiden luona. Työntekijöitä pohditutti se, mikäli osastoon ja työntekijöihin on lapsella hyvin ohut suhde, hakeutuu hän kavereiden luokse ja toisaalta, arviointijakson tavoite on arvioida lapsen mahdollisimman normaalia arkea ja siksi ei ole välttämätöntä automaattisesti rajoittaa lapsen koulun jälkeistä kavereilla olo-aikaa. Tärkeänä kuitenkin pidettiin sitä, että lapsi viettäisi tarpeeksi aikaa sekä kavereiden kanssa, että osastolla, jotta suhde pääsee syntymään ja työntekijät pystyvät muodostamaan arvion myös siitä, mitä lapsi ajattelee eikä pelkästään sääntöjen ja sisääntuloaikojen noudattamiseen.

”Mä ajattelen niinkun sen lapsen ja työntekijä suhteen kannalta, että millä lailla lapsi voi kiinnittyä tänne jos suhde aikuisiin on hyvin ohut? Silleenhän se on hirveen tärkeätä, varsinkin työskentelyn alussa, että lapsi on paljon täällä.”TT1.

Työntekijät löysivät keskustelussaan monia eri näkökulmia, mitä kaikkea toiminta ja ryhmässä oleminen sekä työskentely osaston arjessa tarkoittaa. Pohdittiin sitä, että lapset ovat luonnostaan monissa eri ryhmissä ja yksilöllisyys unohtuu, jos osastolle luodaan tiukka struktuuri. Työntekijöiden mielestä lähinnä olisi hyvä pohtia työntekijöiden omaa suhtautumista ryhmätekemiseen, ja osallistaa lapsia enemmän normaaliin arjen toimintaan ja toiminnallisuuteen. Työntekijät kokivat, että tätä osastolla jatkuvasti tapahtuu, ilman ’ryhmä’ nimikettä. Normaali arjen toiminnallisuus nähtiin kuntouttavana ja hoidollisena. Tärkeänä nähtiin se, kuinka nämä arjen spontaanit tilanteet kyettäisiin työntekijöiden omassa päässä tietoisemmin muuttamaan seurannaksi ja tiedoksi ja mitä sekä miten erilaisesta toiminnasta kerrotaan vanhemmille. Ymmärrettiin se, että vanhemmat kaipaavat selvästi, että heille kerrotaan havaintoja heidän lapsistaan arjen toiminnassa, jotta vanhemmat voivat kommentoida, kuinka erilaista tai samanlaista se on kuin kotona.

”Mäkin jotenkin ajattelen että oikeesti noita ryhmässä tekemisiä vois olla enemmänkin. Ssais sitä sapluunaa itsellekin, mutta myöskin ihan yhtä arvokasta on se vapaa oleminen.”TT4.

”Enemmän se, että miten nopeesti saa ryhmän kasaan ja sit sitä enemmän tietoisesti seurataan ja tietoisesti muutetaan seurannaksi ja tiedoksi. Kaiken ryhmätoiminnan ei tarvitse olla suunniteltua.”TT3.

9.4.3 Esimiesten arvio

Vastaanottolaitokseen tulevat kiireellisesti sijoitetut lapset ovat jatkuvasti yhä hankalammasa tilanteessa ja tarvitsevat paljon työntekijän läsnäoloa ja hoidollista kanssakäymistä samalla pitäen mielessä, sijoitusaikojen lyhentymistavoitteen. Esimiesten näkökulmasta työntekijöiden työnkuva on jo tällä hetkellä varsin laaja, sillä siihen kuuluu omaohjattavan lapsen kuntouttavan arjen lisäksi koko osaston lapsiryhmä sekä suuri määrä erilaisia neuvotteluja ja tapaamisia. Pohdittiin sitä, että sijoitusaikaan kohdistuva paine ja asiakasvirtauman nopeus vaikuttaa siihen, että jotakin elementtejä tippuu väkisin pois.

”Tempo on ollut viimeaikoina tätä parin kuukauden settiä, jolloin pyrittäis ymmärtämään sekä lapsen elämä, että siinä sivussa vähän vanhempienkin elämä. Mietin, että kuinka paljon pystyy tekemään kahdeksan viikon aikana sellaisia ryhmäytymisen hetkiä..ehkä yksi tai kaksi. Kun mietin esimiehenä sitä työtehtävien määrää, mitä työntekijöille jaetaan resurssinomaisesti, että kuuluu perhetapaamiset, koulutapaamiset, verkosto ja lasten oleminen tässä...”E2.

”Paineita on tosi paljon että me muutettais..tässä otetaan sairaalahoitoon tähän meille vammaset, lastensuojelun asiakkaat, ulkomaalaiset ja kieltä taitamattomat, kaikki on siinä kivasti ja sitten luodaan suhdetta ja muuta ja tätä kun miettii, niin se on hirvee tilanne.”E1.

Esimiehen näkökulmasta myös sijaisten jatkuva käyttö tuo oman haasteensa arjen pyörittämiseen. Henkilökunnan vaihtuvuus vuorosta vuoroon vaikuttaa osaston arkeen. Myös se, että sijaiset hoitavat yhden vuoron kerrallaan vaikuttaa siihen, ettei lapsen kanssa synny samantilaista suhdetta kuin oma-ohjaajan kanssa.

”Esimiehen näkökulmasta toisin sen esiin sen jatkuvan sijaisten käytön. Kun tiedätte, niin siellä vaihtuu henkilökunta, siel käytetään lyhtaikasii päivän keikkalaisii... että mikä on tällaisen ihmisen ammattitaito? Pystyykö tällainen työntekijä sitoutumaan siihen työhön niin kuin pitäisi, ja ottaako kaikki nämä hienot kohdat huomioon?”E3.

” Eikä he koe olevansa omaohjaajia tai sen prosessin haltioita ja ne on hyvin...suorittaa ne arkipäivän työtehtävät”E5.

9.5 Perhetapaamiset

9.5.1 Vanhempien arvio

Perhetapaamisten hyödyistä ja siitä, mikä oli ollut toimivaa kunkin perheen kohdalla, vanhemmat puhuivat paljon. Perhetapaamiset koettiin yhteisen ymmärryksen paikoiksi, joissa

kuunneltiin sekä vanhempaa, että lasta ja yhdessä pohdittiin hyviä tai vaihtoehtoisia toimintatapoja perheen tai lapsen tilanteeseen. Vanhemmat olivat kokeneet työntekijöiden toimivan peilinä omalle toiminnalleen ja haastavan heitä tarpeeksi miettimään omaa toimintaansa eri näkökulmasta.

”No se kun meillä oli työntekijöiden kanssa istuntoja ja pohdittiin yhdessä niitä lähestymiskeinoja ja toimintatapoja, että siin kuunneltiin lasta ja häntä ymmärrettiin ja sen toimintatapoja että me ei vaan niinku päätetty aikuisina että nyt se on näin ja tätä kohden, vaan täällä niinku opittiin tietämään se mun lapsen juttu.”H1.

”...just siks tää onkin loistava paikka, sitä niinku oppii tutkimaan sitä omaa lähestymistapaansa ja omaa lastansa työntekijöiden kautta. Hirveen avaavaa.”H1.

”On saatu uusi oivalluksia vanhempana. Ittekin on rauhoittunu siinä, ettei oo ehkä niin tiukka ja antaa ehkä siimaa vähän enemmän. Ei oo niinku enää niin ehdoton kun mä oon ollu..”H2.

Voimavarakeskeinen lähestymistapa näkyy siinä, että vanhemmat kuvasivat työntekijöiden pyrkivän näkemään lapsessaan hyviä puolia usein haastavassa tilanteessa ja totutun ongelma-puheen sijaan.

”Sen mä ainakin muistan kun mun piti sanoa jotain hyvää mun lapsesta, kun kotona se oli sitä, että ’älä tee niin’. Sitten kun rupes miettimään niin onhan siinä paljon hyvääkin siinä ihmisessä eikä oo pelkkää pahaa se ihminen. Että pitäisi sanoa ääneen niitä hyviä asioita mitä siinä lapsessa on. Et se on helpompi sanoa niitä negatiivisia kuin niitä positiivisia asioita.”H4.

Vanhemmat olivat myös kokeneet, että työntekijät eivät tuomitse heitä vaan hyväksyvät juuri sellaisen heidät kuin he ovat. Vanhemmille oli syntynyt kokemus siitä, että työntekijät ovat heitä varten ja heidän puolellaan yhdessä miettimässä, miten tilanteessa päästään eteenpäin.

”Mua ei kertaakaan tuomittu mun elämänvalinnoista, vaikka mä itsekin tiedän, että oon mokannut.... kertaakaan mua ei oo tuomittu siitä. Et nyt mennään niinku huomista...eteenpäin eikä siitä mitä takana on.”H1.

”Et ei oo kyseenalaistettu meidän vanhemmuutta. Et ollaaks me hyviä vai huonoja, mis me ollaan toimittu oikein..vaan se on ollut sellasta aivan ihanaa työskentelyä et ei oo tullu sellasta oloa kertaakaan et olis huono (vanhempi).”H1.

Kriittistä palautetta vanhemmat antoivat siitä, että perhetapaamisten ja muiden tapaamisten ero ja tarkoitus ei ollut heille selvinnyt tarpeeksi. Vanhemmat myös kaipasivat tietoa siitä, millaisia menetelmiä työntekijät käyttävät vastaanotossa ja arvioinnin teossa.

”Tää on se yksi asia mistä kritiikkiä kun puhuttiin että teette perhekeskeistä työtä, niin me ei sit aina oivallettu, että mitä se perhekeskeinen työ on. Mulle on vieläkin epäselvää, et mitkä ne menetelmät täällä on.” H3.

”... mikä niiden tapaamisten tavoitteet on, et mitä niissä nyt on sit tarkoitus; antaa meille tukea, vai tarkoitus tukea työntekijöitä täällä vai tarkoitus tukea lasta? Mikä on niinkun se painopiste? Olisi hyvä selventää, miksi tehdään mitä tehdään”H3.

Myös siihen vanhemmat kaipasivat lisää avointa tiedottamista, milloin ja miten heidän asioitaan ja heidän lapsensa asioista puhutaan ja miten työntekijät arvioivat sitä, miten tavoitteissa on edistytty.

”Tää on teille sitä jokapäiväistä työtä mitä te teette, mut ei me vanhemmat olla siinä mukana. En mä koskaan tiedä esimerkiksi, mitä te puhutte lapsista kun teillä on yhteiset palaverit; millä tavalla te arvioitte sitä, miten on mennyt? Tai sitten just nämä asiat, kuinka niitä seurataan, onko niitä tavoitteita, niihin päästy.”H5.

9.5.2 Työntekijöiden arvio

Perhetapaamisista vanhemmilta saatu palaute synnytti työntekijöissä paljon keskustelua ja pohdintaa. Esiin nousi se, että puhuessaan perhekeskeisestä työstä, kukin työntekijä saattaa tarkoittaa eri asiaa. Työntekijät pohtivat sitä, että tärkeää olisi kyetä selittämään Oulunkylän vastaanoton työskentelymenetelmät selkeästi ja tiiviisti vanhemmille. Keskiöön nousi ajatus siitä, että työntekijällä itsellään tulee olla selkeä ymmärrys siitä, mitä tehdään; miksi työntekijä tekee erilaisia toimenpiteitä ja mikä niiden funktio on. Prosessista olisi myös kyettävä avoimesti puhumaan asiakkaan kanssa.

”Mielenkiintoinen ja vähän niinkuin ikäväkin pointti, siinä suhteessa, jos me tehdään perhekeskeisesti ja lapsi on meille sijoitettu. Mutt työskentely on painottunut vanhempien tapaamisiin missä ei ole lapset mukana, niin silloin se vähän osuu vähän niinku meidän tieteenkin, et miks lapset ei oo sit mukana. Mä ajattelen, että jos puhutaan perhekeskeisestä työstä ja vanhemmilla on se kokemus, ettei lapset ole niissä mukana, niin eihän se sitten heidän näkökulmastaan näyttäydä kauheen perhekeskeiseltä.”TT2.

”Perheterapiaa ja perhetyötä on kautta aikojen kritisoitu siitä, että tavataan aikuisia ja lapset jää tapaamisista pois, eikä lapset ole niissä mukana. Se on yks tällainen kritiikin kohde, että työskentely painottuu nimenomaan siihen vanhemman kans tehtävään työhön.”TT3.

Työntekijät ehdottivat, että jokaisen tapaamisen alussa olisi erityisen tärkeää käyttää vähintään 5 minuuttia siihen, että selvennetään, miksi nyt ollaan koolla ja mikä kyseisen tapaamisen tarkoitus on. Työntekijöiden on tärkeää jaksaa puhua ja sanoittaa vanhemmille sitä, mitä tehdään, vaikka se olisikin itse työntekijälle jo täysi automaatio. Jotta vanhemmille ei jäisi epäselväksi arviointiprosessin eri tapaamisten funktiot, olisi hyödyllistä, mikäli vanhemmille voisi antaa vastaanotto sijoituksesta ja sen sisällöstä kertovan esitteen, joka kuvaa sitä tiivistä 4 viikon arviointiprosessia, jota työntekijät toteuttavat. Tämän lisäksi työntekijän on tärkeää kyetä kuvaamaan asiakasprosessin eri vaiheita vanhemmille suullisesti; esimerkiksi kerrotaan, että alkuvaiheessa on oleellista kerätä tietoa ja keskittyä perhehistoriaan, jotta voidaan tukea oikeita asioita ja kuulla, mitä asiakkaat työskentelyltä odottavat. Puhuttaessa perhekeskeisyydestä työntekijät pohtivat, kuinka paljon enemmän tulisi kuulla vanhempia ja perhettä siitä, kehen kaikkiin työskentelyn tulisi kohdentua sijoitetun lapsen lisäksi? Uusien työntekijöiden perehdytys koettiin työskentelyn sisäistämisen kannalta avainasemassa olevaksi kehittämiskohteeksi, josta ilmaistiin, että on kantapään kautta opittu, miten tulisi toimia.

Ilmi tuli, että on olemassa työryhmä, jonka on tarkoitus tuottaa esite siitä, mitä vastaanotto-sijoitus on, ja mitä erilaiset tapaamiset sisältävät. Tämä helpottaa asiakkaiden pysymistä paremmin mukana prosessissa, mutta ei poista tarvetta sanallisesti ilmentää, missä vaiheessa ollaan ja mitä seuraavaksi tapahtuu. Vanhemmat pystyvät näin paremmin valmistautumaa prosessin erilaisiin neuvotteluihin ja tapaamisiin, kun tietävät, mitä niissä yleensä on tapana käsitellä ja miten työntekijät työskentelevät ja arvioivat etenemistä suhteessa prosessin alussa asetettuihin tavoitteisiin. Näin vanhemmilla on parempi mahdollisuus tuoda oma näkökulmaa mukaan neuvotteluihin.

9.5.3 Esimiesten arvio

Esimiehet tukivat työntekijöiden ajatusta siitä, että jokaisen tapaamisen alussa on hyvä käyttää aikaa kertoakseen ja kerratakseen, miksi juuri nyt ollaan koolla. Tässä apuna on alussa asetettujen tavoitteiden selkeys ja prosessin etenemisen sanoittaminen vanhemmille. Tärkeänä pidettiin sitä, että työskentelystä syntyy jatkumo, eikä sarja yksittäisiä tapaamisia vaila fokusta.

”Yhdyn tähän, että jokaisessa tapaamisessa on tosi tärkeää kertoa se struktuuri, että miksi me ollaan tultu yhteen ja mitä me aiotaan tässä käsitellä. Mitä me tavoitellaan

tällä tapaamisella. Kyl mä ymmärrän sen, että vanhemmat käy tosi erilaisissa verkostoissa ja tapaamisissa ja neuvotteluissa ja on hirveen vaikee hahmottaa et mikä tää taas tällähetkellä on. Koska välillä itsekin istuu neuvotteluissa ja mieltii, et mikä tän fokus tälläkertaa on? Missä mennään. Mä ajattelen että erittäin hyvä kommentti.”E5.

Eräs esimies mielti sitä, että vanhemmat kaipaavat tietoa vastaanotossa käytettävistä työmenetelmistä. Todettiin, että kuinka paljon todellisuudessa käytetään tiettyjä menetelmiä ja käytetäänkö myös paljon yleismaailmallista ymmärrystä siitä, miten asiakas kohdataan. Todettiin, että jokaiseen asiakkaan kohtaamiseen liittyy paljon elementtejä eri teorioista kuten ratkaisukeskeisyydestä ja voimavaraistavasta tavasta lähestyä asioita, mutta ne eivät selkeästi avaudu asiakkaille eri tilanteissa.

”(Työskentely perustuu/MH) havainnointiin, vuoropuheluun. Siitähän siinä on kyse.”E5.

Kommentoitiin sitä, että on myös mahdollista, että vanhemmat osittain saattavat myös tietoisesti torjua asioita, joita heidän kanssaan on keskusteltu tai mitä asiakasprosessista on heille avattu. Siksi nähtiin tärkeänä juuri se, mitä työntekijätkin toivat esiin, että työntekijän olisi hyvä muistaa aina tarjota mahdollisuutta vanhemmalle kysyä ja varmistaa ja tarkentaa, jotta jäisi mahdollisimman vähän epäselvyyttä ja ristiriitaisia viestejä. Puhetta syntyi myös siitä, että muistavatko sekä esimiehet että työntekijät puhuessaan ja raportoidessaan lapsesta ja perheestä, peilata tietoa suhteessa tavoitteisiin.

”Se on työntekijä, että esimieskeskeistä, että se pitää niin kun esimiehen ymmärtää, et mikäs se tavoite olikaan, missä mennään ja se pitää palauttaa se keskustelu oikeeseen kohtaan, mistä sit oikeesti on hyötyä.”E2.

Esimiehet pohtivat tällä hetkellä meneillään olevaa Helsingin kaupungin lastensuojelupalveluiden muutosta ja huhtikuussa 2014 tullutta Oulunkylän vastaanoton muuttumista kokonaan pienten lasten vastaanotoksi aikaisemman murrosikä painotteisen sijaan. Pohdittiin työntekijöiden jaksamista ja kykyä vastata parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaiden tarpeisiin muutoksen ollessa meneillään.

”Miten paljon sit osastolla on muutosvastarintaa ja kaikkea. Kaikki nämä vaikuttaa kun on menossa organisaatiomuutos. Että senkin muistaminen, että työntekijät on aikamoisessa myllyssä tällä hetkellä kokoajan. Että vaikka kuinka olis sitä tahtoa, mutta jos ei ole aikaa ja jaksamista.”E3.

Puhetta oli myös eri laisesta kehittämistoiminnasta, jota Oulunkylässä on vuosien saatossa ollut ja jatkuvasti on käynnissä asiakasprosessin ja työskentelyn kehittämiseksi. Puhuttiin perhedyttämisestä, asiakasprosessin hallinnasta ja erilaisten tapaamisten funktioiden ymmärtämisestä. Kysymys heräsi, kuinka saadaan kaikki hyvä kehittäminen näkyväksi ja kuinka hyödynnetään jo olemassa olevaa tietoa?

”Kysymys on siitä, miten sitä olemassaolevaa tietoa jalostaa ja jatkokehittää. Jos sitä ei jatkkehitetä tietyllä tavalla niin ne menee toiset prosessit päälle. Se pitäis tässä talossa käydä ihan yhdessä...sehän tulee nykyisin tuolta ylhäältä, että mitä pitää vastaanotossa tia mitä pitää kriisityössä tehdä.”E2.

9.6 Vertaistuki

9.6.1 Vanhempien arvio

Oulunkylän vastaanottolaitoksen perheterapeutti, psykologi ja kriisi- ja traumaterapeutti vetävät erilaisin kokoonpanoin vanhemmille tarkoitettuja vanhempainryhmiä. Haastatteluihin osallistuneista vanhemmista olivat sattumoisin kaikki osallistuneet vanhempainryhmään lapsen vastaanottosijoituksen aikana. Vertaistuen merkitys nousi esiin heidän vaihtaessaan kokemuksia vanhempainryhmään osallistumisesta.

”Perhetapaamisissa ja ryhmissä oli niinku aikalailla neutraalia kun kuuli, mitä kohtaloita on ja meillä oli eri tilanne, oppi ryhmässä ja sai näkökulmia kun ei ollutkaan niin kauheita juttuja kerrottuja.”H2.

”Vanhempien ryhmässä vertaistuki oli tosi tärkeää. Muiden vanhempien kanssa sai perspektiiviä. Kun tuli tänne, mietin, mikä meidän perheessä on vikaa, toimintamalleissa, mutta mä löysin ittestäni vieläkin korjattavaa.”H1.

”Mietin just kans siinä vertaisryhmässä jossa olin mukana. Olimme äitejä ja kaikki oltiin eri tilanteissa. Ihan se tiedonvaihto, fokus ei ollut tiedonvaihdossa vaan tunteessa, mutta totta kai siinä tuli kaikkee sitäkin keskusteltuu. Hyvä idea.”H3.

Vertaisryhmän merkitys on vertaisryhmissä mukana olleille yleensä suuri. Vertaisuuden kautta tapahtuu jakamista ja voimaantumista. (Rousu 2004, 175.) Vanhemmat pohtivat sitä, että kaikki vanhemmat eivät osallistu vanhempain ryhmään. Siitä syytä, että haastatteluissa mukana olleet olivat kokeneet vertaistuen voimaannuttavana, nousi esiin ehdotus, että vastaanotto-osaston arkeen tulisi lisätä vanhempien vertaistuen mahdollisuutta.

”sais pitää vaikka sellaisen illan, että vanhemmat vois puhua keskenään, että miltä heistä tuntuu ja miten he on ottanu kaikki nää asiat. Se ois kyllä ihan (hyvä MH).” H4.

”Me ollaan samassa veneessä ja tilanteessa, me pystytään tästä puhumaan.”H5.

9.6.2 Työntekijöiden arvio

Työntekijät pohtivat vanhempien ehdotusta vertaistuen määrän ja mahdollisuuden lisäämisestä. Osaston toiminnan kannalta olisikin tärkeää miettiä, kuinka tehdä vanhemmista näkyvämpiä osastolla. Pohdittiin sitä, että usein spontaanit ryhmät, joissa lapset ja vanhemmat tekevät jotakin yhdessä ovat osaston arjen kannalta toimivia. Arjen rakenteissa on paljon mahdollisuuksia vertaistukeen vanhempien vieraillessa osastolla. Työntekijät pohtivat, että vanhempien osallisuuden vahvistamiseksi voisi silloin tällöin järjestää takkaillan, grillausta tai olympialaiset, joihin kaikki halukkaat olisivat tervetulleita. Työntekijöiden tehtäväksi katsottiin mahdollistaa ja rakentaa puitteet vertaistuen syntymiseksi.

”Mä mietin tota, et noitahan vois pihalla esim. kerran kuussa, grillaamaan, pelaamaan olympialaisia kerran kuussa. Ihan mitä tahansa niin kun. Oon miettiny sitä, että kun vanhemmat on niin näkymättömiä tuossa osastolla, et ne ei näy osastolla vaan ovat puhelimen välityksellä ja nakkaavat sen lapsen tonne portille. Että he tulisivat eläväksi tohon ja miten niitä sai enemmän mukaan siihen.”TT5.

9.6.3 Esimiesten arvio

Tähän aihealueeseen esimiehet totesivat, että osastoilla on vapaat kädet toteuttaa asiaa parhaaksi katsomallaan tavalla. Aihe ei synnyttänyt enempää keskustelua.

9.7 Moniammatillinen verkostotyöskentely

9.7.1 Vanhempien arvio

Vanhemmat toivat esiin, että kokivat lapsen ja perheen ympärillä pyörivän paljon eri ammattialojen ja toimijoiden edustajia. Vanhemmat kokivat, että byrokraattisen pyörän eri edustajien roolia esimerkiksi neuvotteluissa oli vaikea ymmärtää.

” Koska tässä jokaisen lapsen kohdalla pyörii kaikenlaista terapeuttia, ohjaaja, nuorisotyöntekijää....siin on hirvee määrä kaikenlaisia byrokraattisia pyöriä ja siitä tulee välillä jo itelle semmonen olo, ett ops, ja miks ne kaikki on siinä mukana.”H5.

Oulunkylän vastaanoton työntekijöistä vanhemmilla oli erityisen hyvää palautetta annettavana moniammatillisissa neuvotteluissa. Kokemus oli, että Oulunkylän työntekijät puhuivat oikeista asioista, sellaisella kielellä, jota vanhemmat ja lapsi ymmärsivät ja pystyivät liittymään puheeseen.

”Mulla on kans hyvää palautetta niistä palavereista joissa on ollut muita toimijoita paikalla, niin järkevimmät ihmiset on ollu niitä Oulunkylän työntekijöitä. He lähti puhumaan ihan oikeista asioista sellaisella kielellä jota me ymmärrettiin ja se lähti edistämään lapsen tilannetta ja johon sitten lapsikin lähti itse mukaan keskustelemaan. Että ne on ollu hirveen hyviä.”H3.

Lisäksi moniammatillisuuden hyvänä puolena koettiin se, että lapsen koko viranomaisverkosto oli läsnä ja kaikkien osapuolten näkemysten perusteella päästiin selkeään suunnitelmaan, miten toimitaan.

”Meitä oli täällä paljon, oli opettaja ja kouluavustaja sekä lastensuojelun työntekijä sekä erityistyöntekijä ja minä ja lapsi. Me keskusteltiin ja kysyttiin lapselta, että mitä mieltä sä olet näistä asioista ja päästiin kaikkien kanssa sellaiseen yhteisymmärrykseen et mikä olis niinku parasta. Ja mun mielestä siinä tuli selkeesti, mitä tässä (tavoitellaan).”H4.

9.7.2 Työntekijöiden arvio

Työntekijät kokivat vanhempien antamasta hyvästä palautteesta kertovan, että Oulunkylän työntekijöillä on kontakti sekä lapseen että vanhempaan. Tällöin voidaan puhua perhekeskeisestä työskentelystä. Työntekijät pohtivat, että vanhempien kokeman tarpeeksi tuttu ja järkevä puhe kertoo siitä, että työntekijällä, joka on eniten mukana perheen arjessa, on eniten kompetenssia puhua asioista.

”Ja mä ehkä ajattelen, että tässä ehkä näkyy se perhekeskeisyys. Oulunkylässä on kontakti sekä lapseen että vanhempaan. Verkostossa on paljon niitä, joilla ei ole kontakti kuin jompaankumpaan, joko lapseen tai vanhempaan, ja silloin ikään kuin elämästä puuttuu puolet, johon on vaikee tuoda sitä realistisuutta.”TT3.

Tärkeänä työntekijät pitivät sitä, että huomioidaan, millaista kieltä neuvotteluissa ja tapaamisissa puhutaan; puhutaanko viranomaisille vai asiakkaille ymmärrettävää puhetta. Moniammatillisissa verkostotapaamisissa olisi työntekijöiden mukaan erityisen tärkeää roolittaa kunkin toimijan funktio tapaamisen alussa, jotta kaikki ymmärtävät, miksi kukin on paikalla ja mitä tekemässä. Osa toimijoista voi olla paikalla vain tiedonsiirron näkökulmasta, eikä välttämättä puhua juuri lainkaan. Kun roolitus on tehty, tämän jälkeen keskustelu muuttuu perheen näkökulmasta nopeasti järkeväksi.

”...asiakkaan näkökulmasta työntekijä joka istuu verkostoneuvottelussa eikä sano sanaakaan, on hyvin mielenkiintoisia ihmisiä...”TT1. ”Ne on ne, joihin on helppo sijoittaa kaikki epämääräiset tunteet.”TT3.

9.7.3 Esimiesten arvio

Esimiesten haastattelussa välitettiin asiakkaiden hyvä palaute Oulunkylän työntekijöiden toiminnasta verkostoissa ja moniammatillisissa työryhmissä. Kerrattu myös työntekijöiden pohdinta siitä, että perhekeskeisyys ja arjessa mukana kulkeminen välittyy tässä kohtaa hyvin asiakkaille. Esimiehet olivat tyytyväisiä tähän palautteeseen. Tässä kohtaa on onnistuttu toimimaan tavoitteellisesti yhteistyöverkostoissa sillan rakentajina.

9.8 Jakson vaikuttavuus

9.8.1 Vanhempien arvio

Vanhemmat kokivat vastaanottosijoituksen antavan itselleen mahdollisuuden huokaista ja kerätä voimia vaikeassa kotitilanteessa. Vastuun jakaminen lapsesta koettiin olevan merkittävä tekijä oman jaksamisen kannalta. Vanhemmat kokivat, että työntekijät olivat kiinnostuneita lapsesta ja heidän kotitilanteestaan ja vanhemmat kokivat saaneensa apua tilanteeseensa.

”Ihan täysin helpotti hirveesti, et sai niinku huokasta ja jaksoi ajatella itteensäkin ja oli niinku mukavampi fiilis vaikka ihan siivoaminen kotona, jaksoi, kun oli sellainen kevyempi olo.”H5.

”Nyt on paremmat voimavarat, koska oon oppinu lähestymään lastani ja kuuntelemaan. Se on helpottanu hirveesti ja rentouttanu kokonaistilannetta.”H1.

”Mun hermot on saanu levätä. Se huoli mikä on ollu. Must se oli ihana ajatella et mun ei tarvi huolehtia siitä lapsesta, et joku muu huolehtii siitä hetken...”H4.

”...luotto siihen, että tällaisia paikkoja on olemassa. Se tietoisuus siitä on jo helpottava ajatus. Jos kerta kaikkiaan on seinä vastaan ..Mä en pysty, en jaksa en kykene, ni tän kokemuksen perusteella tiedän, että apua löytyy ja voin sitä myös neuvoa jollekin muulle, joka joutuu samanlaiseen tilanteeseen. Et ei sitä tarvii pelätä.”H5.

”Kun sä vaan uskallat myöntää omat virheet, et sä et enää jaksa yksin, ei tartte olla voimakas, kaikenvoipa vahva aikuinen niin, et se, että uskaltaa pyytää apua ni sitä on saanu, se on helpottanu, oppinu ymmärtämään itteensä ja kaikkee.”H1.

Lapsen tilanne jakson aikana muuttui parempaan verrattuna sijoitusta edeltävään aikaan. Sijoituksen kesto ja osastolla oloaika oli vanhempien mielestä lyhyt ja ajan koettiin kuluvan nopeasti.

”Lapsen tilanne on huomattavasti parempi kuin tänne tullessa. Siihen on monia teki-
öitä mutta tämä paikka on ollut yksi tärkeä siinä matkalla.”H3.

”En tiedä onko se paikasta kiinni mut lapsi on rauhoittunut, et se ei ole sellainen
häslääjä. Pikkuisen tuli nappulasta järkeä lisää. En tiedä, et onks se kun ikää tulee
lisää ja järkee tulee vai onks se kuunnellu täällä, et missä mennään ja mitä tehään ja
mitä pitäis tehdä.”H2.

”Kun alkoi onnistumisen askeleita tulemaan ja lapsi alkoi luottamaan itseensä niin
tulihan siitä semmonen käännekohta.”H1.

”Lapsi ei pääse luistaa vastuusta kun lapsi oli täällä, se vastuu niinku jakautui ettei
tarvinnu itse kokoajan huolehtia ja funtsii kun sai apua siihen. Täällä oli ihmisiä jot-
ka oli myös kiinnostuneita lapsesta.”H2.

”Pikkusen liian nopeasti kului molemmat jaksot kun oltiin täällä. Välissä tuli kotiutu-
minen ja kuukauden päästä uusi sijoitus.”H2.

”Kyl mä sanon, että mä oon tosi tyytyväinen tähän meidän prosessiin mehän oltiin
täällä kolme kuukautta.”H4.

9.8.2 Työntekijöiden arvio

Työntekijät pohtivat jakson vaikutuksia ja vaikuttavuutta arvioitaessa, että kaikessa vanhem-
pien antamassa palautteessa ja arvioissa kiteytyy työntekijän kannalta se, että tulisi olla eri-
tyisen hyvä ymmärrys vastaanottosijoituksen työskentelyprosessista. Kun alussa keskitytään
tarpeeksi kriisityöhön ja annetaan aikaa asiakkaan tunteille, edesauttaa se vanhempien maa-
mahdollisuutta hengähtää. Kun asiakkaan kohtaaminen ja suhde on syntynyt, voi todellinen
työskentely alkaa. Työntekijät pohtivat ikuisuus dilemmana vanhempien kokemaa jakson no-
peaa kulumista; kuinka työskennellä nopeasti hitaasti? Miten omalla työskentelyllä edesaute-
taan kiireettömyyttä samalla tiedostaen lastensuojelulain asettamat määräajat arvioinnille?

”että toss alussa on kaikki kartat ja ymmärrykset (hukassa/MH) et mitä apua, missä
tarjotaan ja lopussa kuulostaa et on selkeitä karttoja et missä mennään...”TT5.

”Jotenkin sellanen tunne pitäis välittyä vanhemmille, että kun he tulee tänne, että
perheen kanssa me ei jouduta ikinä kantapään kautta oppimaan prosessia. Että meil-
lä pitäis olla tämän oman prosessin ymmärrys niin hyvä, jotta me voidaan siinä sen
vahvan tuntemuksen ja työskentelyn maalien sisällä olla joustavia!”TT1.

9.8.3 Esimiesten arvio

Vastaanotto sijoituksen vaikuttavuudesta esimiehet pohtivat, että erityisen kiinnostavaa on palaute sisällöllisestä työstä mitä tehdään ja mihin se kantaa. Tiedostettiin se, että vastaanotossa tehdään usein vain pieni pätkä lapsen ja perheen lastensuojeluasiakkuudesta ja sitten lapsi palaa avohuollon palveluiden tuella kotiin tai siirtyy sijaishuollon piiriin. Pohdittiin sitä, mistä johtuu se, että asiakkaat usein kokevat saaneensa apua ja neuvoja Oulunkylässä, vaikka ovat usein työskennelleet samojen asioiden parissa useiden eri tahojen kanssa. Toisinaan lapset saattavat myös palata vastaanottoon oltuaan jo sijaishuollossa. Millä tavalla on mahdollista Oulunkylän toimesta jatkumon varmistaminen?

”Koska sitten jos miettii, että tullaan monen portaan kautta takaisin? Jäin miettimään, että mikä merkitys on, jos vaikka saakin jotakin vähäistä vaikuttavuutta, niin mikä merkitys sillä on, miten se jatkuu...vai eikö se jatku ollenkaan? Vai eikö tää systeemi edes huolehdi siitä, että sen asiakkaan paras ei oo se, että pyörii ziljoonissa paikoissa lähestulkoon saman problematiikan alla...”E1.

10 Haastattelujen yhteenveto ja kehittämisehdotukset

Asiakaslähtöisen BIKVA- arviointiprosessin haastattelujen tuloksista nousi esiin selkeitä kehittämiskohtia Oulunkylän vastaanoton asiakastyönprosessista. BIKVA- arvioinnista nousi esiin myös jo tällä hetkellä käynnissä olevia kehittämisprojekteja vahvistavia näkökulmia. Muun muassa tuloneuvottelun käytäntöjen kehittäminen Helsingin kaupungin lastensuojelussa virastossa sekä vastaanottotoiminnan esitteen laatiminen saivat vahvistusta niiden tarpeellisuudesta.

Tuloneuvottelun käytäntöjen kehittäminen; kuten työntekijöiden roolijaon selkeyttäminen ja kirjaamiskäytäntöjen selkeyttäminen saivat vahvistusta asiakkaiden antamasta palautteesta. Myös työntekijät pohtivat tuloneuvottelun selkeyttämisen merkitystä oman työn toteuttamisen kannalta ja sen koettiin tuovan selkeyttä suhteessa Oulunkylän työntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden rooleihin tuloneuvottelussa. Työntekijät näkivät kirjaamiskäytännöissä myös uhkakuvia. Mitä tarkoittaisi, mikäli tavoitteiden ja neuvottelun kirjaaminen viivästyisi sosiaalityöntekijöiden kiireen tai työtaakan takia? Syntyisikö päällekkäiskirjaamista ja tuleeko kaikkien osapuolten näkökulmat ja mielipide näkyviin kirjauksiin? Työntekijä pohtivat, minne on jäänyt aikaisemmin olemassa ollut käytäntö neuvottelu- ja tapaamismuistioiden antamisesta asiakkaalle. Käytännön uudelleen käyttöön ottamisen koettiin voivan helpottaa asiakkaiden mukana oloa omassa asiakasprosessissaan. Vastaanoton esimiehet pohtivat, että on asiakkaiden kannalta oikeudenmukaista, mikäli neuvottelussa tulee selkeästi ilmaista sijoituksen syyt ja työskentelyn tavoitteet. Oikeudenmukaista olisi esimiesten mukaan myös se, että henkilö, joka on tehnyt kirjauksen, pystyisi käymään sen myös asiakkaan kanssa läpi, jotta pystyt-

täisiin asiakkaan näkökulmasta selventämään ja korjaamaan mahdollisia epäselvyyksiä ja varmistamaan, että neuvottelusta on jäänyt yhteinen ymmärrys.

Toinen jo käynnissä oleva kehittämisprojekti koski vastaanottoiminnan asiakasprosessin esittämistä. Asiakkaat toivoivat, että he voisivat saada jonkun konkreettisen esitteen, josta lukea, miten asiakasprosessi vastaanotossa etenee ja mitä kaikkea prosessiin sisältyy. Asiakkaat kaipasivat tietoa siitä, mitä työskentelymenetelmiä ja teoreettisia taustateorioita työskentelyssä käytetään ja mitä ne tarkoittavat. Haluttiin nähdä eräänlainen työskentelyn prosessikaavio josta näkisi, millaisia erilaisia tapaamisia ja neuvotteluja prosessin aikana voi tulla eteen. Myös työntekijät kokivat asiakkaiden antaman palautteen perusteella, että jokaisella työntekijällä tulisi itsellään olla parempi tieto ja ymmärrys asiakasprosessista ja sen etenemisestä, jotta voi sekä itse olla, että auttaa asiakkaita olemaan paremmin perillä prosessista ja sen kulusta. Työntekijöillä tulee itsellään olla selkeänä esimerkiksi neuvotteluihin tai perhetapaamisiin mennessä, mikä tarkoitus kullakin tapaamisella on. Työntekijät ehdottivat, että jokaisen tapaamisen alussa olisi hyvä käyttää noin 5 minuuttia aikaa sen ilmaisemiseen ja kertomiseen, mistä viimeksi on juteltu, miksi nyt ollaan koolla ja mikä tarkoitus tapaamisilla on jatkumon aikaansaamiseksi työskentelyssä. Esimiehet painottivat, että tämä vaatii myös hyvää valmistautumista tapaamisiin ja neuvotteluihin. Näiden elementtien mukaan ottaminen työskentelyyn edesauttaisi sekä työntekijöiden, että asiakkaiden olevan paremmin asiakasprosessista perillä ja mukana työskentelyssä. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että vaikka työntekijöille prosessi olisikin itsestäänselvyys, olisi työntekijöiden muistettava ja kyettävä sanoittamaan ja puhumaan avoimesti työskentelystä asiakkaille yhä uudestaan ja uudestaan.

Asiakkaiden esiin tuomat kokemukset tulotilanteessa kokemistaan tunteista ja tavoitteiden epäselvyydestä tai muistamattomuudesta saivat työntekijät pohtimaan tulotilanteen tärkeyttä. Työntekijä näkivät, että on erityisen tärkeää pystyä resursoimaan ja järjestämään aikaa siihen, kun lapsi ja vanhemmat tulevat ensimmäistä kertaa osastolle. Tulotilanne olisi tavalla tai toisella pystyttävä rauhoittamaan ja varaamaan perheelle ainakin yksi työntekijä osaston tilanteen mukaan riittävän pitkäksi aikaa, jotta perhe saisi kysyä epäselviä asioita ja informaatiota siirtyisi puolin ja toisin riittävästi. Lapsen ja vanhempien tunnekokemuksen vastaanottaminen on ensiarvoisen tärkeää, sillä asiakkaille on tärkeää jäädä tunne, että heidät kohdataan ja heille annetaan aikaa sekä tilaa. Vastaanottosijoituksen alussa on tärkeää keskittyä kriisivaiheen työskentelyyn ja mahdollisuuksien mukaan varmistaa esimerkiksi puhelinoitolla myös vanhempien vointi kotona lapsen osastolle saapumisen jälkeen.

Vanhemmat esittivät toiveen, että varsinkin lapsille, jotka eivät käy koulua, olisi hyvä olla strukturoidumpaa tekemistä. Lisäksi he toivoivat lasten ja nuorten ryhmiä, joissa lapset voisivat käsitellä ja oppia elämäntaitoja ja saada vertaistukea. Työntekijät miettivät, että osas-

tolla tapahtuva arjen työskentely voisi olla suunnitelmallisempaa ja toisinaan tarvetta suunnitteluun kannattaa muistuttaa työryhmissä. Vastaanotto-osaston arki on kuitenkin altis monille muutoksille ja toisinaan suunnitelmia ei kyetä hyvästä aikomuksesta huolimatta toteuttamaan. Työntekijät ehdottivat, että vanhempia tulisi tehdä enemmän näkyväksi osaston arjessa ja kertoa vanhemmille enemmän siitä, mitä lasten kanssa tehdään ja havainnoista, joita työntekijät tekevät. Spontaanit ryhmät koettiin arjessa toimiviksi yhdessä viikkotasaisen suunnitelman kanssa. Oulunkylän vastaanotossa jo olemassa olevien vanhempien ryhmien lisäksi vanhemmat toivoivat lisää mahdollisuuksia vertaistukeen. Tätä työntekijät pohtivat voidensa toteuttaa osastojen välisenä yhteistyönä esimerkiksi yhteisenä takka-iltana talvisin tai grillailuna kesäisin, osastojen tilanteesta riippuen.

11 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kun opinnäytetyössä käytettiin lastensuojelun asiakasperheiden vanhempien haastatteluja yhtenä aineistona, oli tutkimuseettisten periaatteiden toteutuminen erityisen tärkeää. Tutkimuseettisen periaatteen mukaan oli pidettävä huolta siitä, että haastatteluihin osallistuminen on ollut täysin vapaaehtoista. Tämä toteutui erityisen hyvin asiakkaiden haastatteluissa, sillä he kokivat arvokkaana sen, että heidän näkökulmansa tulee kuulluksi ja osallistuivat haastatteluun haastattelijan näkökulmasta yllättävän innokkaasti. Tämän voidaan olettaa kertoen siitä, että he kokivat asian tärkeänä ja halusivat olla vaikuttamassa itseään koskevien palvelujen kehittämiseen. Asiakkaiden yksityisyyttä vaalittiin siten, että ryhmähaastatteluun osallistuneet vanhemmat saivat tietää toisistaan vain etunimen ja osaston, jossa he olivat olleet asiakkaina. Heidän anonymiteettinsä suojattiin haastattelujen analysoinnissa, jotta aineistosta ja haastatteluohjeesta, joka työstettiin kenttätyöntekijöille esitettäväksi, ei tullut ilmi kuka asiakas tietyn mielipiteen tai lauseen takana on. Suorat lainaukset pelkistettiin pois puhekielestä eikä lainauksissa ollut tunnistetietoja. Työntekijät valikoituivat omaan haastatteluunsa osaksi sen mukaan, että he eivät olleet työskennelleet juuri näiden asiakkaiden omina työntekijöinä. Tämän tiesi vain haastattelijä, kootessaan osallistujia työntekijöiden ryhmähaastattelua varten.

Niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin esimiesten haastatteluaineisto analysointiin ja käsiteltiin täysin luottamuksellisesti siten, että vain opinnäytetyön toteuttaja käsitteli aineistoa siinä vaiheessa kun haastattelujen osallistujat voitiin tunnistaa. Työntekijöiden ja esimiesten haastatteluissa anonymiteetillä ei ollut niin merkittävää roolia, sillä pääpaino oli yhteisessä reflektoinnissa ja yhteisen työn kehittämisen suuntien pohtimisessa. Sosiaalialaa koskeva salsapitovelvollisuus ja vaitiolovelvollisuus pätee myös suostumuksella haastatteluissa asiakailta saatuihin tietoihin. Haastattelunauhat ja niistä tehdyt litteroinnit tuhottiin tutkimuksen eettisten periaatteiden mukaisesti. (vrt. Kuula 2006, 86-91.)

Haastattelututkimuksen laadukkuutta voidaan tavoitella etukäteen sillä, että laaditaan hyvä haastattelurunko tai teemahaastattelun ollessa kyseessä, valmistauduttiin siihen, että pääteemojen esittämisen lisäksi haastattelija oli valmis esittämään ennalta mietittyjä lisäkysymyksiä. Oli myös tärkeää, että haastattelija sisäisti toteuttamansa tutkimusmenetelmän ottamalla selvää ja tutustumalla siihen mahdollisimman hyvin etukäteen. Tämän arviointitutkimuksen ollessa kyseessä, oli tärkeää etsiä mahdollisimman paljon tietoa ja erilaisia erimerkkejä Bikva- arviointimenetelmän käytännön toteutuksista. Oleellista oli tutustua että etukäteen useisiin FinSoc raportteihin, jotka koskivat Bikva- menetelmää ja sen toteuttamista ja siitä toteutettuja raportointeja. Nämä antoivat selkeän suuntaviivan siitä, miten arviointiprosessi tulee etenemään. (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2001, 184.)

Tärkeää oli huolehtia siitä, että haastattelujen nauhoittamiseen suunniteltu tekninen välineistö oli kunnossa (Hirsjärvi & hurme 2001, 184). Ennen haastatteluja sekä nauhoitukseen käytetty laite, että sen toiminta testattiin haastatteluun tarkoitettussa tilassa. Lisäksi testattiin se, miltä etäisyydeltä haastateltavien ääni parhaiten äänittyi ja suunniteltiin haastattelutilan ergonomia sen mukaan.

Haastattelututkimuksessa laatua paransi myös haastattelupäiväkirjan pito. Opinnäytetyön toteuttaja piti haastatteluista päiväkirjaa itsellään, jotta olisi mahdollista huomioida paremmin hankaluuksia aiheuttavat seikat ryhmähaastattelussa. Tällaisia olivat muun muassa kysymykset, joiden sanamuotoja voisi muuttaa, puheenvuorojen jakaminen ja tasapuolisuus sekä keskustelun ohjaaminen. Lisäksi päiväkirjaan kertyi huomioita ja arvio järjestelyjen onnistumisesta, tunnelmasta ja muista visuaalisista tekijöistä, jotka eivät tule ilmi nauhoituksessa. Päiväkirjan pitäminen auttoi haastattelujen litteroinnissa, teemoittelussa ja tulkinassa. Haastattelujen laatua pyrittiin turvaamaan lisäksi sillä, että haastattelut litterointiin mahdollisimman nopeasti haastattelujen toteuttamisen jälkeen haastattelupäiväkirjaa apuna käyttäen. Ensimmäinen asiakkaiden haastattelu litteroitiin viikon sisällä haastattelusta ja toinen haastattelu heti seuraavana päivänä. Työntekijöiden ja esimiesten haastattelut litteroitiin muutaman päivän kuluessa toteutuneista haastatteluista. (ks. Hirsjärvi & Hurme 2001, 184-185.)

Haastatteluaineiston luotettavuutta taattiin sillä, että kaikki toteutetut haastattelut pyrittiin litteroimaan samalla tavalla eli yhtä tarkasti. Myös haastattelujen teemoittelu pyrittiin sekä asiakkaiden, että työntekijöiden haastatteluissa toteuttamaan samojen periaatteiden ja osaksi ennalta määriteltyjen teemojen mukaisesti eikä sattumanvaraisesti. (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2001, 185.)

Bikva- arviointimenetelmään voidaan soveltaa ennustevalidiusperiaatetta, joka tarkoittaa sitä, että yhdestä tutkimuskerrasta pystytään ennustamaan myöhempien tutkimuskertojen tu-

los. Ryhmähaastattelujen avulla muodostettiin oletuksia ja lausuttiin myöhemmin todennettu kuva tulevaisuudessa tapahtuvista asioista. Ennustevalidius ottaa huomioon ihmisen muuttumisen ja muuttuneet olosuhteet. (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2001, 187.)

Rakennevalidius liittyy kysymykseen, koskeeko tutkimus sitä, mitä sen on oletettu koskevan eli käytetäänkö tutkimuksessa käsitteitä, jotka heijastavat tutkittua ilmiötä. Tämä vaatii sitä, että käytetyt käsitteet on mahdollisimman tarkasti selitetty tutkimusasetelmassa. Tutkijan määrittelyt käsitteestä tulisi olla mahdollisimman lähellä tutkittavien ja tutkimusyhteisön käsitystä. Tässä opinnäytetyössä suuri merkitys on sillä, että arviointiprosessin toteuttaja oli osa tutkimuskohteena olevaa työyhteisöä ja työskentelee tutkimuskohteena olevan asiakastyön prosessin kanssa. Tärkeää onkin että tutkimuksen tuloksissa käy ilmi arkikokemukset, muiden tutkijoiden ilmiöstä tekemät määritelmät sekä tutkittavien määritelmät. (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2001, 187.)

12 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä opinnäytetyössä toteutetun arviointitutkimuksen arvioinnin kohteena oli asiakastyön prosessi Oulunkylän vastaanotossa. Yksi tavoite oli selvittää miten asiakkaat arvioivat Oulunkylän vastaanotto-osastojen asiakastyön prosessia ja miten asiakkaat kokivat työskentelyn vaikuttavuuden. Lisäksi tarkoituksena oli löytää ne kohdat asiakastyön prosessista, jotka kaipaavat kehittämistä, jotta palvelua kyettäisiin paremmin kohdentamaan ja se kykenisi vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Oleellista oli saada esiin asiakkaiden ääni heitä koskevien palveluiden arvioinnissa, kehittämisessä ja antaa asiakkaille mahdollisuus vaikuttaa alhaalta ylös etenevässä arviointiprosessissa. Arvioinnin oli tarkoitus toimia myös työntekijöiden reflektiivisenä ammatillisen kasvun välineenä.

Asiakkaat lähtivät kiitettävän aktiivisesti mukaan arviointiprosessiin ja kokemustensa kautta arvioivat kattavasti sekä asiakasprosessia kokonaisuudessaan, että prosessin jokaista eri vaihetta ja osia. Vanhempien kokemukset asiakasprosessin eri vaiheista luovat selkeän kuvan siitä, mitä erityisesti tunnetasolla eri vaiheissa tapahtuu ja millaista tietoa heille ja eri toimijoiden välillä tulisi asiakasprosessin kussakin vaiheessa välittyä. Vanhempien kokemusten kautta tuli selvästi ilmi se, että erityisesti vastaanottoprosessin alkuvaiheessa vanhemmat kaipaavat aikaa ja informaatiota tunteiden käsittelemiseksi ja tilanteen ymmärtämiseksi. Myös työntekijät saavat paremman tuntemuksen asiakkaisiin heti alkuvaiheessa kun maltetaan pysähtyä ja kuunnella, mistä kaikesta on kyse. Vanhempien kokemusten vieminen kenttätyötä tekeville työntekijöille eli vastaanottolaitoksen ohjaajille sai aikaan sen, että tieto jalostui ja siirtyi pohdinnaksi siitä, mitä työntekijät voisivat tehdä eri tavalla, jotta tietynlaisia kokemuksia ei pääsisi niin suuressa määrin syntymään ja asiakkaat saisivat näin entistä parempaa ja oikein kohdennettua palvelua. Vanhempien kokemukset pysäyttivät ja saivat työntekijät

pohtimaan, mikä onkaan oleellista ja kuinka työntekijöinä voitaisiin paremmin viestiä työstä ja sen sisällöstä vanhemmille asiakasprosessin eri vaiheissa. Jo pelkkä asian tiedostaminen ja sen mielessä pitäminen on askel parempaan palveluun. Vanhempien ja työntekijöiden kootut kokemukset ja pohdinta vietiin tietoon esimiestasolle, jossa tärkeimmät kehittämiskohteet asiakastyönprosessia koskien otettiin työn alle organisaatiotasolla. Tällaisia asioita olivat muun muassa jo työn alla ollut neuvottelurakenteen uudistaminen, johon liittyi tiiviisti tavoitteiden selkeä määrittely eri näkökulmista sekä kirjaamiskäytäntöjen uusiksi miettiminen.

Tulotilanteesta ja työskentelyn tavoitteista vanhempien kanssa puhuttaessa vahvistui Linnakankaan tutkimuksessa osoittama asia, että mitä selvemmäksi vanhemmat kokivat suunnitteluvaiheessa saamansa tiedon, sitä paremmin lapsen kuntoutus eteni. On ilmeistä, että yhteinen jaettu tieto ja ymmärrys päämääristä, toimintatavoista ja siitä, mitä käytännössä tehdään, auttaa vanhempia löytämään oman roolinsa kuntoutumisen tukemisessa. (Linnakangas et al. 2013, 319). Vanhemmat arvioivat, että alkuvaiheessa jaettava esite vastaanottosijoituksesta ja sen sisällöstä olisi tarpeen. Esitteestä olisi hyvä tulla ilmi se, mitä asiakasprosessi sisältää, mitä käytetyt työskentelymenetelmät ovat ja mitä tapahtuu erilaisissa tapaamisissa neuvotteluissa, joita prosessi sisältää. Työntekijöissä tämä palaute muistutti sanoittamisen ja tiedon toistamisen tärkeydestä sekä lapsille, että vanhemmille työskentelyn alun kriisivaiheessa.

Esiin nousi tärkeä seikka, joka koski ensimmäisessä neuvottelussa tapahtuvaa tavoitteiden asettamista ja sitä, kuinka hyvin vanhemmat olivat tavoitteet sisäistäneet. Työntekijöiden ja esimiesten keskusteluissa nousi tärkeäksi neuvottelumuistiinpanojen laatiminen, niiden läpikäyminen asiakkaan kanssa sekä selkeys kirjaamisessa. Vierula (2013, 277) kuvaa tutkimuksessaan lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomia vaikutuksia vanhempien kokemana, että asiakkaalle asiakirjan keskeiseksi tehtäväksi nousee oikeuksien ja oikeusturvan toteuttaminen, asiakasprosessin näkyväksi tekeminen, prosessiin osallisten erilaisten näkemysten esiin tuominen sekä palvelutarpeen arviointi ja palvelun järjestäminen. Sosiaaliportissa dokumentointi nähdään myös asiakkaan elämänhallinnan välineenä. Tikesos oppaassa sosiaalityön asiakirjat toimivat muistin tukena, päätöksenteon mahdollistajina sekä luottamuksen välineenä. (vrt. Vierula 2013, 277.)

Linnakangas et al. (2013) kirjoittaa tutkimuksessaan 'Monitoimisuus lapsen perhekuntoutuksessa' että vanhemmat tarvitsevat tietoa kuntoutuksen toteuttamisesta ja siitä, miten asetettujen tavoitteiden suuntaisesti yhdessä työskennellään. Osa Linnakankaan tutkimuksen vanhemmista kaipasi enemmän tietoa työskentelytavoista eli siitä, mitä konkreettisesti tehdään. (Linnakangas et al. 2013, 312- 313.) Tässä kohtaa Oulunkylän vastaanoton asiakasperheiden vanhempien kokemus on samanlainen. Vastaanottosijoituksessa on erityisen tärkeää että kyetään avoimesti jakamaan arkikielistä tietoa siitä, mitkä ovat työskentelyssä käytettävät me-

netelmät ja mitä niillä tavoitellaan. Linnakangas et al. (2013) toteaa, että olennaista on yhteisesti jaettu tieto ja se, että vanhemmat kokevat saavansa riittävästi tietoa. Yhteinen ymmärrys on lähtökohta sille, että perhe on valmis osallistumaan työskentelyyn. Mikäli ei synny yhteistä näkemystä, vanhempien saattaa olla vaikea hahmottaa työskentelyn kokonaisuutta ja omaa osuuttaan siinä. (vrt. Linnakangas et al. 2013, 313.)

Vanhemmat kuvasivat ja arvioivat haastatteluissa sitä, millaiseksi olivat kokeneet työntekijöiden vastaanoton ja kohtelun arjen erilaisissa kohtaamisissa, puheluissa ja erilaisissa neuvotteluissa ja tapaamisissa. Pääsääntöisesti Oulunkylän työntekijät saivat todella hyvää palautetta omasta roolistaan ja kokemus kohtaamisista oli ollut lämmin ja vanhempia sekä heidän kertomaansa arvostava. Voidaan todeta, että Oulunkylän vastaanoton työskentelyperiaatteissa mainittu dialogisuus sekä sen perustana oleva arvostava ja kunnioittava kohtaaminen toteutuivat erityisen hyvin. Oulunkylän vastaanoton työntekijät toteuttavat toiminnasta kirjattuja asioita kuten lapsen ja perheen kunnioittaminen, avoimuus ja oikeudenmukaisuus.

Kuuntelu ja kuulluksi tuleminen on yksi dialogisuuden peruseriaatteita, joita Oulunkylän vastaanoton työntekijät pyrkivät toiminnassaan noudattamaan. Linnakangas (2013) kirjoittaa artikkelissaan 'Monitoimisuus lapsen perhekuntoutuksessa', että Järvikosken ja Rutterin mukaan olennaista on vanhemmilta saatu tieto siitä, miten ongelmat vaikuttavat lapsen toimintaan ja perheen arkeen, jotta perhettä voidaan auttaa (Linnakangas et al. 2013, 320). Työntekijöiden on tärkeää kuulla vanhempia ja arvostaa heidän tietojansa sekä arjen asiantuntijuuttaan omasta lapsestaan, jotta lapsen hoito ja kuntoutus vastaanottosijoituksen aikana voisi edistyä ja olla tuloksellista. Vanhemmat kertoivat kokeneensa, että pystyivät kertomaan omasta lapsestaan ja työntekijät kuuntelivat, mitä vanhemmat toivoivat lastaan koskien.

Eräs vanhempi toi esiin että työskentelyssä usein mainittu perhekeskeisyys jäi epäselväksi. Linnakangas (2013) tutkimuksessa vanhempien kokemus koko perheen tuen tarpeen huomiointamisesta ja tätä kautta tyytyväisyys työskentelyyn edistivät lapsen kuntoutumista. Oulunkylän vastaanoton kannalta huomioitavaa on, että termit, joita työntekijät työssä totuneesti käyttävät, olisi hyvä selventää ja niiden sisältöä avata asiakkaille, jotta he olisivat paremmin mukana omassa asiakasprosessissaan.

Oulunkylän työntekijöiden työskentelyssä ja asiakasprosessin taustalla löytyvät dialogisuus sekä voimavara- ja ratkaisukeskeisyys. Vanhemmat arvioivat monessa kohtaa kokeneensa työntekijöiden toiminnan voimaannuttavana ja asiakkaiden puolella olemisena. Vanhemmat olivat kokeneet, että työntekijät pyrkivät aidosti etsimään yksilöllisiä ratkaisuvaihtoehtoja heidän ongelmatilanteisiinsa. Särkelä (2001) kirjoittaa, että asiakkaan näkökulmasta välittäminen ilmenee työntekijän tavassa olla läsnä. Sen voi havaita eleistä, ilmeistä, katsekontaktista, äänensävyistä ja siinä, miten työntekijä jakaa asiakkaansa kokemuksen. Olennaista ei ole vain

se mitä tehdään ja sanotaan vaan myös se, miten tehdään ja miten sanotaan. Näistä pienistä asioista ilmenee työntekijän todellinen halu ja tahto auttaa asiakasta, asiakkaan arvostaminen ja kunnioittaminen. Se kertoo myös työntekijän motivaatiosta, joka saattaa olla joskus merkittävämpi asia työskentelyn etenemisen kannalta kuin asiakkaan motivaatio. Motivoitunut työntekijä motivoi asiakkaansa. Välittävällä suhtautumisella on myös itseisarvoinen emotionaalisesti korjaava merkitys asiakkaalle. Keskeistä on, että positiivisesti latautunut suhde auttaa toteuttamaan tavoitteita. (Särkelä 2001, 38-40.)

Oulunkylän vastaanoton 'Perhetyön keskeiset periaatteet' (2011) todetaan, että vastaanoton työntekijät toimivat usein sillan rakentajina yhteistyöverkoston luomisessa ja oikeanlaisen tuen löytymisessä. Yhteistyön rakentaminen perheen ja lapsen muun verkoston välille on tärkeä vaihe työskentelyprosessia jos on tarkoitus aidosti löytää yhteisiä työskentelytapoja lasta ja perhettä auttavan toimintaympäristön kehittämiseksi (Linnakangas et al. 2013, 313). Pohjolainen (2004, 16) kirjoittaa, että eri ammattilaisten osaaminen yhdistettynä perheen voimavaroihin voi parhaimmillaan antaa perheelle tunteen siitä, että vanhemmat ja lapsi ovat tärkeitä ihmisinä, eivätkä vain palvelujärjestelmän osana (Linnakangas et al. 2013, 314). Vanhemmat olivat kokeneet Oulunkylän työntekijöiden eri verkostoissa tuottaman puheen olleen järkevää ja ymmärrettävää ja lähellä heidän arkeaan. Näin toteutuu dialogisuuden ajatus asiakkaiden kanssa kulkemisesta ja heidän arkeensa liittymisestä sekä ongelmia vastaan liittoutumisesta.

Tässä opinnäytetyössä toteutetun BIKVA- arviointiprosessin yksi tarkoitus oli, että työntekijät käsittävät asiakasosallisuuden asiakkaiden osallistumisena palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin omassa asiassaan ja/tai yleisellä tasolla. Siinä missä tuli ilmi, että asiakkaat omaavat tärkeää tietoa Oulunkylän asiakastyön prosessista, sen vaiheista ja kehittämiskohdista, työntekijät ja esimiehet pohtivat ja rajasivat sitä, onko asiakaslähtöisyys kaiken toiminnan lähtökohta? Työntekijät löysivät vanhempien antamasta palautteesta paljon niitä kohtia, joihin voidaan vaikuttaa. Muun muassa alun kriisivaiheeseen keskittymällä ja antamalla aikaa sekä tukea ja informaatiota ja vastaanottamalla vanhempien tunnekokemusta, pystytään mahdollisesti parantamaan vanhempien kuulluksi tulemistä, asiakassuhteen syntymistä ja laatua sekä työn tavoitteellisuutta. Näiden lisäksi tunnistettiin hyvin oman työn rajat niin ajallisesti kuin resurssien puolesta. Myös lastensuojelutyöhön olennaisena osana liittyvä lastensuojelulaki määrittää sitä, mitä kaikkea voidaan tehdä. Todetuksi tuli, että kaikkiin vanhempien toiveisiin ei kyetä vastaamaan vastaanottosijoituksen lyhyen jakson aikana eikä se välttämättä ole tarpeen. Erityisesti esimiehet pohtivat sitä, mikä on oleellista työskentelyn tuloksellisuuden kannalta. BIKVA- arvioinnin haasteena on saada asiakasosallisuus näkyväksi arjen työssä ja rakenteissa niiden sallimassa määrin. (vrt. Höggabba 2008, 28-32.)

BIKVA- arviointiprosessin oli tarkoitus toimia myös asiakkaiden voimaannuttamiseksi sosiaalityön keinoin. Tarkoitus oli saada aikaan Oulunkylän asiakkain olevien vanhempien tietoisuuden ja resurssien vahvistamista. Päätaavoite on kohentaa asiakkaiden elämänlaatua ja lisätä heidän tyytyväisyyttään palvelujen laatuun. Haastatteluja toteutettaessa vanhemmat toivat selkeästi ilmi sen, että olivat kokeneet vertaistuen mahdollisuuden hyvin voimaannuttavana ja voidaan tulkita, että BIKVA- arvioinnin ryhmähaastattelut toimivat halutulla tavalla vertaistuen paikkana. Asiakkaat kokivat hyvänä sen, että heidän mielipiteistään ja kokemuksestaan oltiin kiinnostuneita ja pitivät tärkeänä osallistua haastatteluihin, jotta voisivat vaikuttaa jatkossa Oulunkylän asiakkaita tulevien lasten ja vanhempien palveluihin. (vrt. Högnabba 2008, 28-32.)

Voidaan todeta, että BIKVA- arviointiprosessi tuotti sitä, mitä lähdettiin hakemaan. Kokemukset ja työn kehittämis- sekä kohdentamistarpeet tulivat hyvin esiin. Prosessi vahvisti työyhteisössä jo aloitettujen kehittämishankkeiden oikeansuuntaisuutta. Oulunkylän asiakasprosessin vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta olisi voitu saada enemmänkin tietoa. Haastatteluihin osallistuneet vanhemmat olivat selkeästi motivoituneita tulemaan haastatteluihin siitakin huolimatta, että heidän asiakkuutensa olivat jo päättyneet. Tästä voidaan tehdä osittaista tulkintaa siihen suuntaan, että he olivat kokeneet pääsääntöisesti saaneensa apua ja tukea kokonaistilanteeseensa. Näkyväksi eivät siis tulleet niiden vanhempien kokemukset, jotka ovat kokeneet Oulunkylän vastaanoton toiminnassa enemmän negatiivista. Asiakaslähtöisyydessä onkin haasteena saada eriäviä kokemuksia omaavat asiakkaat osallistumaan ja heidän äänensä kuuluviin. Jatkossa on hyvä tutkia asiakasosallisuuden toteutumista Oulunkylän asiakastyönprosessissa ja miten kerättyä asiakaspalautetta voisi paremmin hyödyntää palvelun kehittämisessä. Jatkossa voisi olla mielekästä tutkia, millä tavoin esimerkiksi asiakaspalautelomakkeen kysymyksiä voisi uudistaa siten, että esiin saadaan vanhempien tyytyväisyyden lisäksi myös heidän arvionsa asiakasprosessin seikoista, jotka ovat vaikuttaneet joko negatiivisesti tai positiivisesti heidän tilanteeseensa.

Yhteiskunnan haastavassa taloustilanteessa, perheiden tilanteiden eriytymisessä ja eriarvoisuudessa asiakkaille tarjottavien yhteiskunnan peruspalvelujen kehittäminen vastaamaan paremmin heidän tarpeisiinsa on tarpeen. Palveluita kehittäessä ja organisaatioita uudistaessa on kuitenkin palvelujen tarjoajan elinehto, että sekä asiakkaat että organisaation läpi koko henkilökunta kenttätöntekijöistä esimiehiin asti pystyttäisiin pitämään mukana ja tietoisina meneillään olevasta kehittämistyöstä. On tärkeää arvostaa jokaisen toimijan kokemusta ja osaamista silloin kun pohditaan, mitä asioita on tarpeen muuttaa ja mihin suuntaan, jotta asiakkaat saisivat parhaan mahdollisen palvelun ja asun. Oulunkylän vastaanoton työntekijöiden kommentit kertovat oleellisen siitä, miten organisaation jokaisen jäsenen tulisi olla hyvin tietoinen omasta työstään ja sen sisällöstä sekä taustoista kyetäkseen toimimaan asiakkaiden parhaaksi ja tuottamaan merkityksellisiä hyvinvointia tuottavia palveluita.

”Meillä tulis olla oma selkee, että mitä tää meidän ymmärrys on. Se selkiyttäis asiakkaille, et mitä he on saamassa ja mihin he nyt tulee. Kyllä tästä sellanen tulee, että meillä tulis olla tarkempi ymmärrys ja meidän pitäis pystyä tarkemmin kuvaamaan lapsen näkökulmasta ja vanhempien näkökulmasta.”TT2.

Lähteet

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: AKATIIMI Oy.

Berger, P. & Luckmann, T. (1967/1994) Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma. Helsinki: Gaudeamus.

Ekström, L., Leppänen, P. & Vilen, M. 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: WSOY.

Eskola, J. Koski-Jännes, A. Lamminluoto, E. Saaranen, A. Saastamoinen, M. Valtanen, K. 2003. Tutkimusmenetelmällisiä reflektioita. Kuopio: Kuopio University Press.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Haarakangas, K. 2009. Läsnaoleminen, kuulluksi tuleminen ja tasa-arvoisuus perheterapiassa. Dialogic Partners Oy. Luettu 1.11.2013.

http://www.dialogic.fi/pdf/pt_julkaisut/Haarakangas2009.pdf

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Holm, P. 2010. Dialogisen perhetyön koulutus. Oulunkylän Perhekuntoutuskeskus. Helsinki.

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Helsingin Yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Lisensiaatintyö.

Johansson, M. Berg, L. 2011. Opastava yhteistyö perheiden kanssa. Helsinki: Profami.

Hänninen, K. , Julkunen, I. , Hirsikoski, R. , Högnabba, S., Paananen, I. & Romo, H. 2007. Asukkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti Bikva- arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakes, Raportteja 6/2007. Helsinki. Luettu 1.5.2015.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75691/R6-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arv arviointi BIKVA-malli. FinSoc arviointiraportteja. Hyvät käytännöt menetelmäkäsikirja. Helsinki: Stakes.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Linnakangas, R., Seppälä, U., Suikkanen, A. & Lehtoranta, P. 2013. Monitoimijuus lapsen perhekuntoutuksessa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. Asiakkaat toimijoinan sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaaminen, valta ja vastuu sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 94.

Pitkänen, M. 2011. Vastuun Paikka! Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Soccan ja Heikki Waris instituution julkaisusarja nro 26. Yliopistopaino.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19-74.

Pyhäjoki, J. 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Voimaa perhetyöhön. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Pösö, T. 2007. Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Perhetyön tieto (s. 65-82). Tampere: Vastapaino.

Rantanen, T. & Toikko, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Reijonen, M. 2005. Mitä työtä se perhetyö oikein on? - ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Voimaa Perhetyöhön (s. 7-13). Jyväskylä: PS-Kustannus.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Helsinki: Tammi.

Räty, T. 2012. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkopublication]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. (Viitattu 10.03.2014.)

Salonen, J. 2014. Sosiaalinen konstruktionismi Oulunkylän vastaanoton taustalla. Työpaja. Toteutettu 2.5.2014. Oulunkylän vastaanotossa.

Sulkunen, P. 2005. Vaikuttavuus arviointitutkimuksen rivien välissä. Teoksessa Räsänen, P. (toim.) Anttila, A. Melin, H. 2005. Tutkimus menetelmien pyörteissä. Juva: PS-kustannus. 39-52.

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

Uusimäki, M. 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa Voimaa perhetyöhön (s. 17-38). Jyväskylä: PS-kustannus.

Westam, R. 2005. Perheinterventioiden vaikuttavuus: järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus. FinSoc arviointiraportteja. Helsinki: Stakes.

http://www.hel.fi/static/taske/julkaisut/2013/Strategiaohjelma_2013-2016_Kh_250313.pdf

Hyvän perhetyön keskeiset periaatteet. Perhe on paljon enemmän kuin siitä kerrotut tarinat. 2011. Helsinki: Oulunkylän perhekuntoutuskeskus: KEHRÄ-hankkeen tulokset. Powerpoint esitys 26.1.2011. Viitattu 4.11.2013.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen esittely. Päivitetty 4.9.2013.

<http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/lastensuojelu/kriisityo> Viitattu 4.11.2013.

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen palveluiden esittely. Päivitetty 2.1.2013.

<http://www.hel.fi/hki/Sosv/fi/lastensuojelu/kriisityo/oulunkyla/palvelut> Viitattu 4.11.2014

Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen arvot. 2008. Helsinki: Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen johtoryhmän muistio 08/2008. Word-tiedosto. Luettu 1.4.2014.

Kuviot

Kuvio 1 Asiakastyön prosessi (Hyvän perhetyön keskeiset periaatteet 2011.) 13

Liitteet

Liite 1 Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	66
Liite 2 Haastattelurunko	67
Liite 3 Haastattelukutsu	69

Liite 1 Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN OSALLISTUMISESTA

Opinnäytetyö: Asiakaslähtöinen BIKVA- arviointitutkimus koskien Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen asiakastyönprosessia

Opinnäytetyöstä vastaava henkilö: Soile Juujärvi

Opinnäytetyön toteuttaja: Laurea ammattikorkeakoulu. Sosiaali-alan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija Mari Hirvonen.

Opinnäytetyön kuvaus:

Opinnäytetyö on Asiakaslähtöinen BIKVA- arviointitutkimus Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen asiakastyönprosessista. Tämä ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö toteutetaan arviointitutkimuksena asiakaslähtöisen BIKVA-mallin mukaisesti. Arvioinnin kohtena oleva asiakastyönprosessi Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa on vuosien aikana rakentunut vaikiintunut toimintatapa. Arvioinnin tarkoitus tässä opinnäytetyössä on selvittää seuraavia asioita: Vastataanko asiakkaiden tarpeisiin? Onko se, mitä tarjoamme, sitä mitä asiakkaat todella tarvitsevat? Kuinka voimme tehdä palvelun paremmaksi? Onko palvelu vaikuttavaa? Mitä asiakkaille tapahtuu tuloksena palveluun osallistumisesta?

Opinnäytetyön tutkimuksellisenä lähestymistapana on asiakaslähtöinen arviointitutkimus, BIKVA-mallin mukaan, jossa tutkimustietoa kerätään ryhmähaastattelun muodossa erikseen Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen asiakkailta ja työntekijöitä sekä johtoryhmältä. Tiedon keräämisessä käytetään ryhmähaastatteluja sekä hyödynnetään asiakirjoja ja muuta kirjallista aineistoa koskien Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen lasten kriisivastaanoton asiakastyön prosessia. Tutkimushaastattelut nauhoitetaan.

Tutkimusaineisto säilytetään ja analysoidaan tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti. Tutkimustulosten raportoinnissa taataan tutkittavien tunnistamattomuus. Tutkimuksen tulokset julkaistaan opinnäytetyön lisäksi kansallisissa julkaisuissa ja niitä esitellään opinnäytetyöhön liittyvissä tilaisuuksissa.

Suostumus:

Minulle on selvitetty yllä mainitun tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuksessa käytettävät tutkimusmenetelmät. Olen tietoinen siitä, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Olen tietoinen myös siitä, että tutkimukseen osallistuminen ei aiheuta minulle minkäänlaisia kustannuksia, henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon ja minua koskeva aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Voin halutessani keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa ilman, että minun täytyy perustella keskeyttämistäni.

Suostun siihen, että haastatteluni taltioidaan (äänitetään) ja tuottamaani aineistoa käytetään opinnäytetyön tarpeisiin. Kerättyä aineistoa voidaan käyttää myös opetus- ja julkaisu-tarkoitukseen.

Päiväys

Tutkimukseen osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2 Haastattelurunko

Haastattelurunko asiakkaiden ryhmämuotoista teemahaastattelua varten

1) Asiakkuuden alku lasten kriisi- ja vastaanotto-osastolla

- Mitä hyvää ja mitä huonoa on ollut lasten kriisi- ja vastaanotto osaston asiakkuudessa?
- Millaisten syiden takia tulitte asiakkaaksi lasten kriisi – ja vastaanotto osastolle?
- Sijoitettiinko lapsenne kiireellisesti vai avohuollon tukitoimenpiteenä? Millaisena koitte sijoitustilanteen?
- Millainen oli työntekijöiden vastaanotto saapuessanne asiakkaiksi?
- Millaisia tunteita, ajatuksia, odotuksia teillä oli asiakkuuden suhteen tulo/kriisi tilanteessa?
- Kuinka hyvin teille selvitettiin, mitä asiakkuus lasten kriisi- ja vastaanotto osastolla tulee pitämään sisällään?

2) Kokemukset asiakastyön prosessista

Tavoitteet ja niiden asettaminen:

- Millaiset tavoitteet asiakkuudelle asetettiin? Olivatko tavoitteet mielestänne selkeät?
- Miten olette kokeneet voivanne vaikuttaa jakson tavoitteiden asettamiseen?
- Ovatko tavoitteet olleet oikeat? Ovatko ne muuttuneet jakson aikana?

Asiakkuuden aikainen toiminta ja työskentely:

- Mikä asiakkuuden aikaisessa työskentelyssä on ollut vaikuttavaa?
- Millaista hyötyä mielestänne on ollut jakson aikana toteutuneista perhetapaamisista, neuvotteluista, puhelintyöskentelystä tai arjen kohtaamisista?
- Mitkä asiat joko omassa toiminnassanne tai työntekijöiden toiminnassa ovat edistäneet perheenne/lapsenne/teidän henkilökohtaista tilannettanne?
- Millaisia käännekohtia jakson/sijoituksen aikana on ollut?

- Miten koette että teitä on kohdeltu asiakkuuden aikana?
- Millä tavoin olette kokeneet että työskentely on ollut avointa ja läpinäkyvää?

Asiakastyön prosessin saavuttamat vaikutukset:

- Millä tavoin kuvailisitte että elämänlaatunne on muuttunut/ parantunut asiakkuuden myötä? (Jos kyllä, millä tavalla? Jos ei, miksi ei?)
- Mitkä asiat ovat vaikuttaneet elämänlaadun muutokseen?
- Miten omalla asennoitumisella on ollut merkitystä tilanteeseenne?
- Millaista apua ja tukea saitte asiakkuuden aikana? Koitteko avun olevan oikeanlaista juuri omaan tilanteeseenne?
- Millaiset asiat ovat edesauttaneet oivallusten syntymistä? Millaisia uusia näkökulmia tai toimintatapoja olette löytäneet?
- Millaisia käytännön vinkkejä/neuvoja olette saaneet omaan vanhemmuuteenne (esimerkit, keskustelut)?
- Millaista työntekijöiden kohtelu on ollut teitä kohtaan? Koitteko että työntekijät kohtelu oli kunnioittavaa?
- Millaisista asioista koitte, että työntekijät kohtelivat teitä kunnioittavasti?
- Miten työskentelyn aikana huomioitiin perheenne yksilöllisyys ja lapsenne tilanne?
- Millä tavalla voimavaranne suhteessa omaan tilanteeseenne ovat muuttuneet?
- Miten koitte olevanne valmiita palaamaan arkeen asiakkuuden jälkeen?
- Millaisia muutoksia tapahtui/olisi pitänyt tapahtua, joiden ansiosta koette elämäntasonne kohentuneen?

Liite 3 Haastattelukutsu

Hyvät vanhemmat, kokemuksianne ja mielipiteitänne kaivataan!

Olen osasto Sinipirtin työntekijä ja teen ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä, jossa tarkoitukseni on kerätä arviointia, kokemuksia ja palautetta teiltä vanhemmilta koskien Sinipirtin, Keltapirtin ja Punapirtin työskentelyprosessia. Te vanhemmat olette parhaita henkilöitä kertomaan, mikä työskentelyssämme on hyvää ja toimivaa ja mikä ei.

Teidän antamaanne palautetta ja arviointia tullaan käyttämään sekä työskentelyn parantamiseksi että kehittämiseksi, jotta voisimme tulevaisuudessa vastata asiakasperheidemme tarpeisiin parhaalla mahdollisella tavalla.

Pyydän sinua osallistumaan ryhmämuotoiseen haastatteluun, johon lisäksi osallistuu kokonaisuudessaan 3-4 vanhempaa. Ryhmämuotoinen haastattelu tullaan toteuttamaan täysin nimettömänä ja antamaanne palautetta ja arviointia ei voida näin yhdistää juuri teihin. Asiakasvanhempien haastatteluja tulen toteuttamaan halukkaiden osallistujamäärän mukaisesti vähintään kaksi ryhmää.

Mikäli olet tällä hetkellä tai vastikään ollut Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksen Lasten kriisityö ja vastaanotto osastojen asiakkaana, pyydän sinua ilmoittamaan halukkuutesi osallistua tähän tärkeään haastatteluun oman osastosi työntekijöille. Tämän jälkeen tulen ottamaan teihin yhteyttä varmistaakseni haastatteluun osallistumisesi. Haastattelut toteutetaan Oulunkylän perhekuntoutuskeskuksessa.

Ryhmähaastattelujen ajankohdat ovat seuraavat:

Ryhmä 1. Tiistaina 31.3. klo 15.00

Ryhmä 2. Keskiviikkona 8.4. klo 16.30

Ystävällisin terveisin

Mari Hirvonen

ohjaaja, Sinipirtti

Terveyden edistämisen koulutusohjelma, Johtaminen perhekeskeisessä työssä YAMK

Lisätietoja: mari.hirvonen@hel.fi