



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

”Että ei kukaan lähtis niin ku ampuu haulikolla karpästä, kun täs on karpäslätkä lähempänä.”

Huoltajien kokemuksia lastensuojelutyöstä

Ivanoff, Tuula

2016 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

”Että ei kukaan lähtis niin ku ampuu haulikolla kärpystä, kun täs on kärpäslätkä lähempänä.”

Huoltajien kokemuksia lastensuojelutyöstä

Ivanoff Tuula
Terveystyö
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2016

Ivanoff Tuula

”Että ei kukaan lähtis niin ku ampuu haulikolla karpästä, kun täs on karpäslätkä lähempänä.” Huoltajien kokemuksia lastensuojelutyöstä

Vuosi

2016

Sivumäärä

99

Opinnäytetyö on osa hanketta lastensuojelun ja ennaltaehkäisevän perhetyön palveluja tarjoavan yrityksen perustamiseksi. Tavoitteena oli tuottaa yritykselle tietoa lastensuojelun asiakasperheiden palvelutarpeista. Lisäksi tavoitteena oli tuoda esille tarpeita ja toiveita neuvoloiden ja kouluterveydenhuollon terveydenhoitajille lastensuojelutarpeen ennaltaehkäisemiseksi. Työn taustalla olivat julkisuudessa esiintyneet lastensuojelun asiakasperheiden huonot asiakaskokemukset. Kehittämistehtäviä olivat asiakaslähtöisen lastensuojelutyön sekä neuvola- ja kouluterveydenhoitajien työn kehittäminen. Pääasiallinen tutkimusongelma oli löytää asiakasperheiden huoltajien näkökulmia asiakaslähtöisen lastensuojelun kehittämiseksi. Tutkimuskysymyksillä etsittiin tietoa lastensuojeluasiakkuuteen liittyvistä tarpeista, saaduista palveluista ja niiden vastaavuudesta asiakkaiden tarpeisiin ja viranomaisyhteistyöstä sekä huoltajien näkemyksiä palveluiden ja viranomaisyhteistyön kehittämiseksi.

Opinnäytetyössä käytettiin laadullista lähestymistapaa. Aineisto kerättiin lastensuojelun asiakasperheiden huoltajille tehdyillä teemoihin perustuvilla avoimilla haastatteluilla. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalysointimenetelmällä. Teoriatiedon viitekehys koostui pääasiassa sosiaalityöhön ja lastensuojeluun liittyvistä laeista sekä teoria- ja tutkimustiedoista. Keskeisenä tuloksissa näkyvät puutteet lastensuojelun käytännössä ja menetelmissä sekä viranomaisyhteistyössä. Saadun tiedon perusteella voidaan havaita lastensuojelun toiminnan olevan viranomaislähtöistä ja asiakkaan kuulemisen ja huomioimisen vähäistä. Tämän vuoksi palvelut eivät aina vastaa perheiden itse kokemia tarpeita. Palvelujen kehittämisessä keskeisinä ovat asiakkaiden tarpeiden mukaisten palvelujen tarjoamisen lisäksi ennaltaehkäisevien palvelujen kehittäminen erilaisten yhteistyötahojen kanssa. Viranomaistyön kehittämisessä painottuvat viranomaisten asenteiden, osaamisen, toimintatapojen ja työmenetelmien parantaminen ja kehittäminen. Palveluiden kehittämiseksi tarvitaan lisää kokemusasiantuntijuudesta tulevaa tietoa sekä laaja-alaisempaa yhteistyötä. Yrityksen näkökulmasta painopisteiksi nousevat ennaltaehkäisevän avun ja tuen tarjoaminen sekä verkostoituminen. Terveystenhoitajien työn kehittämisessä korostuvat yhteistyön ja luottamuksen merkitys. Työn tuloksia voidaan hyödyntää lastensuojelun lisäksi alan yrityksissä sekä neuvola- ja kouluterveydenhuollossa.

Asiasanat: lastensuojelu, palvelut, kehittäminen, huoltaja, asiakaslähtöisyys

Ivanoff Tuula

The guardians' experiences of the child welfare work

Year	2016	Pages	99
------	------	-------	----

The thesis is part of a project to establish a company which offers child welfare and preventive child welfare services. The objective was to produce information about the need for services among the client families of the child welfare. Furthermore, the objective was to discuss the needs and wishes among the public health nurses of the child health clinics and school health services regarding preventive child welfare. The thesis was initiated by the negative client family experiences expressed through public media. The thesis aims to develop client-centred child welfare as well as the work at child health clinics and schools. The main research problem was to find guardians' viewpoints to develop client-centred child welfare. The study discusses the need, offered services and their correspondence with the clients' needs as well as the cooperation in the child welfare with the authorities and developing services and cooperation with authorities from the guardians' viewpoint.

The qualitative approach was used in this thesis. The data was collected through open theme interviews that were conducted among the client families of child welfare. The data was analysed with content analysis method. The theoretical framework consisted mainly of laws and research papers. The results show the shortcomings in practice and in the methods of the child welfare and in cooperation that has been done with the authorities. On the basis of the received information, one can notice that the operation of the child welfare is authoritative-driven and the attention paid to the client is insufficient. Thus, the services do not always correspond to the needs of the families. In a central role of developing the services are the preventive services which are in accordance with the clients' needs and developing in cooperation with different cooperation partners. In the developing of the co-operation with the authorities it is important to improve and develop the attitudes of the authorities, know-how, operation model, and working methods. To develop services more information which comes from the experience expertise and from wider cooperation is needed. The viewpoints of companies focus on the help and support of offering preventive help and as well as networking. In the developing of the public health nurses' work the significance of cooperation and the confidence is emphasised. In addition to the child welfare, the results of the work can be used in the companies of the field and in child health clinics and school health service.

Keywords: child welfare, services, improvement, guardian, client-centred

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Lastensuojelu.....	7
2.1	Lastensuojelun palvelut.....	9
2.2	Lastensuojelun viranomaistyö.....	12
2.2.1	Kirjaaminen lastensuojelutyössä.....	14
2.2.2	Viranomaisyhteistyö lastensuojelussa.....	18
2.3	Lastensuojelun asiakkuus.....	20
2.3.1	Asiakaslähtöisyys lastensuojelutyössä.....	22
2.3.2	Asiakkaan osallisuus lastensuojelutyössä.....	24
3	Opinnäytetyön taustaa.....	25
4	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet.....	27
5	Opinnäytetyön toteutus.....	28
5.1	Aineiston keruu.....	28
5.2	Haastateltavat.....	30
5.3	Haastatteluteemat.....	30
5.4	Aineiston analyysimenetelmät.....	31
6	Aineiston analyysi ja tulokset.....	31
7	Tulokset.....	33
7.1.1	Lastensuojelun asiakkuuden alkamisen luonne.....	35
7.1.2	Tarpeet lastensuojelun asiakkuudelle.....	40
7.1.3	Lastensuojelun asiakasperheiden saamat palvelut.....	47
7.1.4	Lastensuojelutyöhön liittyvä viranomaisyhteistyö.....	52
7.1.5	Näkemyksiä asiakaslähtöisen lastensuojelutyön kehittämiseksi.....	59
8	Johtopäätökset.....	69
9	Opinnäytetyön luotettavuus.....	76
10	Eettiset kysymykset.....	77
11	Pohdinta.....	78
11.1	Lastensuojeluun liittyvien palvelujen tarve yrityksen näkökulmasta.....	81
11.2	Terveydenhoitajan työn kehittäminen.....	82
	Lähteet.....	87
	Kuviot.....	94
	Taulukot.....	95
	Liitteet.....	96

1 Johdanto

Opinnäytetyön aihe on valikoitunut omasta mielenkiinnosta kehittää lastensuojelutyötä asiakaslähtöisesti. Lasten ja nuorten hyvinvointiin panostaminen on aina nähty yhteiskuntamme tulevaisuuden kannalta olennaisena asiana. Osana lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaamista on myös lastensuojelu noussut merkitykselliseen asemaan. Sen tarkoitus ja tehtävä ovat kuitenkin herättäneet joitakin kiistanaiheita. Yksi kiistanalainen tekijä on ollut lapsen suojelemisen tarpeeseen liittyvät näkökulman muutokset. Muutoksissa on kyse siitä, syntyykö lapsen suojelemisen tarve lapsen ja/tai vanhemman taholta ja tarpeista vai onko tarve seurausta yhteiskunnallisista tekijöistä. Alkuun heikoimmassa asemassa olevat lapset on nähty yhteiskunnan kannalta ongelmallisena ja yhteiskuntaa taakoittavana ryhmänä. Tämä johti lastensuojelun käytäntöjen kehittämiseen asiantuntijoiden johdolla yhteiskunnan edun mukaisesti. Myöhemmin tämän talouspoliittisen ajattelun rinnalle tulivat myös perhe- ja lapsipolitiikka. Myös nämä alkoivat muovata lastensuojelun näkökulmia ja käytänteitä. Kuitenkin lastensuojelun kehittämishistorian alkuajoilta lähtöisin oleva tiedonmuodostuminen asiantuntijalähtöisesti ikään kuin ylhäältä alaspäin on ollut nähtävissä vielä nykyajassa lastensuojelun vähäisenä vallitsevien ajattelutapojen kyseenalaistamisena ja muutoshalukkuutena. (Isokuortti 2014, 2, 8; Hämäläinen 2007, 28, 130, 143, 339, 352 - 358, 383, liite 1, 24 - 27, liite 5, 3 - 4.) Lastensuojelutyön tutkimus onkin nähty kapea-alaisena, hajanaisena sekä määrällisesti ja teemallisesti riittämättömänä. Merkittävänä puutteena pidetään muun muassa lastensuojelutoimenpiteiden vaikuttavuuden tutkimuksen vähäisyyttä. Lastensuojelua kehittävässä tutkimuksessa tulisikin ottaa enemmän huomioon myös asiakkuuden tuoma niin kutsuttu kokemusasiantuntijuus sekä kriittinen tutkimus. (Pekkarinen, ym. 2013, 337 - 341; Pekkarinen 2011, 9, 10, 12).

Suomessa lastensuojelutyön lisäksi myös sosiaali- ja terveystalvelujen tutkiminen ja kehittäminen ovat yleisemminkin olleet perinteisesti asiakkaiden tulkitsemista organisaatioiden ja ongelmien näkökulmasta ammatillisten viitekehysten kautta. Tämä ei kuitenkaan aina edistä kokonaisvaltaista asiakkuuden ymmärtämistä palvelujen tuottamisessa ja järjestämisessä. (Pekkarinen, Heino & Pösö 2013, 338; Kananoja, Lavikainen & Oranen 2013, 24, 26; Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 7-8.) Aidon lastensuojelun palvelujen uudistamistyön suurina esteinä nähdäänkin olevan juuri ammattikuntaisuus sekä ongelmalähtöisyys (Rimpelä & Rimpelä 2015, 62). Palvelujen kohdentamiseksi niitä tarvitsevien mukaisesti asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisen keskiössä tulisi siten olla itse palvelujen käyttäjät. Tällä tavoin voidaan parantaa sekä palvelun laatua että asiakkaan asemaa. (Virtanen, ym. 2011, 5. Pulkkinen 2011, 5; Kananoja, ym. 2013, 33; Hyvärinen 2011, 1.) Ammatillisen asiantuntijuuden kautta tulevan asiantuntijalähtöisyyden sijaan opinnäytetyö tarjoaakin lastensuojelu-perheiden huoltajille mahdollisuuden osallistua lastensuojelutyön kehittämiseen.

2 Lastensuojelu

Suomi on yhtenä maana hyväksynyt Yhdistyneiden kansakuntien (YK) lapsen oikeuksien yleissopimuksen takaamaan lapselle turvallinen kasvu ja kehitys (YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista artikla 3). Sopimus määrittelee perheen ja yhteiskunnan suhteen vastavuoroiseksi. Molemille on niin ikään määritelty omat oikeutensa ja velvollisuutensa. (YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista artikla 5). Ensisijainen vastuu lapsen kasvatuksesta ja kehityksestä on vanhemmalla/ vanhemmilla tai muilla huoltajilla. Heidän toimintaansa määrittelee lapsen etu. (YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista artiklat 3 ja 18.) Lapsen oikeuksien sopimus määrittelee lapsen ensisijaiseksi kehitysympäristöksi perheen. Siten lapsen lisäksi myös perheellä on oikeus saada tarvittavaa suojelua ja apua pystyäkseen hoitamaan yhteiskunnallinen velvoite lapsen huolehtimisesta. (YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista artikla 18.) Lastenoikeuksien hengen mukaisesti sekä huoltajien että yhteiskunnan vastuut ja velvoitteet ovat kirjattuina myös lastensuojelulakiin. Lainsäädäntö onkin valtiollinen keino, jolla pyritään takaamaan lapselle hänen tarvitsemansa turvallinen kasvu ja kehitys. Lastensuojelulain peruseriaatteena on lapsen etu ja sen tarkoituksena on turvata lapsen oikeudet turvalliseen kasvu- ja kehitysympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 417/2007, 1 §). Pelkkä lakien olemassaolo ei kuitenkaan yksin riitä takaamaan lasten oikeuksien kokonaisuudesta toteutumista, vaan lisäksi tarvitaan julkisen vallan konkreettisia toimia. Tehdyn selvityksen mukaan jo 1990 - luvulta alkaen YK:n lastenoikeuksien sopimuksen vaikutus julkisen vallan toimintaan on jäänyt vähäiseksi. Muun muassa tästä aiheutunut resurssipuula on osaltaan johtanut lastensuojelutyön kehittämisen vähäisyyteen. Lisäksi puheet ehkäisevän lastensuojelutyön kautta annettavien palvelujen ja tukien lisäämisestä eivät ole näkyneet valtion ja kuntien toiminnassa investointeina edistäviin ja ehkäiseviin työmuotoihin ja peruspalveluihin. (Kananojan, ym. 2013, 23 - 24.)

Lastensuojelulaki (417/2007, 3 § ja 4 §) määrittelee lastensuojelun kolmeksi perustehtäväksi lasten yleisiin kasvuolosuhteisiin vaikuttamisen, vanhempien tukemisen kasvatustehtävässä sekä varsinaisen lasten suojelun. Saman lain (417/2007, 3 §) mukaisesti lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu pitävät sisällään lastensuojelutarpeen selvityksen, avohuollon tukitoimet, lapsen kiireellisen sijoituksen ja huostaanoton sekä näihin liittyvän sijaishuollon ja jälkihuollon. Yleisen hyvinvoinnin näkökulmasta lastensuojeluun kuuluu lasten ja nuorten hyvinvoinnin turvaamiseksi järjestettävä ehkäisevä lastensuojelutyö sekä kuntien muissa palveluissa kuten muun muassa neuvoloissa, kouluterveydenhuollossa, muussa terveydenhuollossa, päiväkodeissa, kouluissa ja nuorisotyössä toteutettava erityinen tuki, jota tulee antaa jo ennen lastensuojelun asiakkuutta. (Lastensuojelun käsikirja 2014; Lastensuojelulaki 417/2007, 3 §; Mahkonen 2003, 24.) Oleellisena lastensuojelun asiakassuhteessa tulee olla vanhempien tukeminen sekä tuen riittävyden kontrollointi lapsen tarpeista katsottuna (Heino 2007, 67). Lastensuojelulain (417/2007, 2 § ja 4 §) mukaan lastensuojelun tarkoituksena onkin tukea lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä (vanhemmat, huoltajat) lapsen kasvatuksessa ja huo-

lenpidossa tarvittavien tukitoimien ja palvelujen avulla silloin kun he eivät siihen ilman apua ja tukea kykene. Tämän tarkoituksena on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun osalta ydinasioiksi Bardy (2013, 73) kiteyttääkin lapsen kehityksen ja terveyden turvaamisen ja sitä vaarantavien tekijöiden poistamisen. Tämä perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen eli perheen ensisijaisuuden ja lapsen oikeuksien kunnioittamiseen. Käytännön työhön liittyvät konkreettisen avun ja tuen järjestäminen inhimillistä arvokkuutta osoittavalla tavalla, tunteiden kanssa työskentely, luottamuksen hankkiminen sekä erilaisissa suhdeverkostoissa työskenteleminen. (Bardy 2013, 86.)

Lain mukaan lastensuojelua on toteuttava lievimmän mahdollisen riittävän toimenpiteen periaatteen mukaisesti painottuen ennaltaehkäisyyn sekä varhaiseen puuttumiseen. Lastensuojelun tarpeen arvioinnissa ja toteuttamisessa ensisijaisena on lapsen etu. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4 §; Lastensuojelun käsikirja 2014.) Lastensuojelussa lapsen etua määriteltäessä ongelmana on kuitenkin sen tulkinnanvaraisuus, mitä lapsen edulla kulloinkin tarkoitetaan ja kuka lapsen edun määrittelee (Pösö 2012, 76 - 79; Mahkonen 2003, 45). Valtiontalouden tarkastusviraston (2012, 9) mukaan lapsen etua ajateltaessa keskeisimpiä asioita ovat lasten ja nuorten tarvitsemien tukitoimien ja palvelujen saatavuus lastensuojelussa, lapsen ja nuoren perheen tukeminen koko lastensuojelun prosessin ajan sekä riittävä lastensuojelun valvonta. Yhteiskunnan näkökulmasta lapsen etu tulee huomioida kaikkia lapsia koskevissa julkisen ja yksityisen sosiaalihuollon, tuomioistuinten, hallintoviranomaisten tai lainsäädäntäelimien toimissa huomioon ottaen vanhempien tai vastaavassa asemassa olevien oikeudet ja velvollisuudet (YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista, artikla 3).

Yhtenä lastensuojelulakiin (417/2007, 25 §) kirjattuna erityispiirteenä on velvoite lastensuojeluilmoituksen tekemiselle. Tähän ovat velvoitettu tietyt lakiin kirjatut työ- tai luottamussuhteessa olevat henkilöt. Heidän on ilman viivytystä ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle tehtävässään saamansa tieto lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. Lastensuojeluilmoitus voidaan toteuttaa tietyin edellytyksin myös lapsen tai hänen huoltajansa kanssa tehtynä pyyntönä lastensuojelutarpeen arvioimiseksi. Lastensuojeluviranomaisilla on lisäksi ilmoitusvelvollisuus lapsen uudelle koti- tai asuinkunnalle lastensuojelun tarpeen selvityksessä olevan tai lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen muuttaessa toiseen kuntaan (Lastensuojelulaki 417/2007, 25 §). Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä perustellusti myös ennakkolisena ennen lapsen syntymää. Tällöin lapsen epäillään tarvitsevan lastensuojelullisia tukitoimia heti syntymänsä jälkeen. Lain mukainen ilmoitusvelvollinen henkilö ei voi ilmoitusta tehdessään esiintyä nimettömänä. Lisäksi viranomaisen tekemästä ilmoituksesta on aina kerrottava perheelle. (Lastensuojelulaki 417/2007, 1 §, 25 §; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621, 11 §; Järvelä 2014, 4; Lastensuojelun käsikirja 2014; Mahkonen 2003, 31.) Il-

moitusvelvollisten lisäksi lastensuojeluilmoituksen voi myös tehdä kuka tahansa nimellisenä tai nimettömänä epäillessään selvitystarvetta jonkun lapsen kasvuolosuhteiden sopivuudesta kyseiselle lapselle (Lastensuojelun käsikirja 2014). Käytännössä asiakkaan oikeusturvan kannalta on ongelmallista se, että ilmoitusvelvollisuus on poistanut vastuun ilmoituksen tekijältä myös toistuvien aiheettomien ilmoitusten tekemisten osalta (Ikonen 2013, 26, 35). Vaikka ilmoitusvelvollisella viranomaisella on lakiin kirjattu velvoite kertoa asiasta perheelle, lastensuojeluilmoituksia tehdään usein niin, etteivät kohteena olevat lapset ja vanhemmat itse tiedä asiasta. Lastensuojelun asiakkaat kokevatkin lastensuojelutyön sattumanvaraiseksi ja viiranomaistyön ajoittain selän takana toimimisena ja vastuun pakoilemisena. (Kananoja, ym. 2013, 11, 14.)

Huolta lastensuojelutyön laadusta herättää valvonnassa esiin tulleet epäkohdat. Valvontareportin mukaan lastensuojelussa toimii suuri määrä epäpäteviä työntekijöitä, kuntien perhehoidon valvonta toteutuu heikosti, lainsäädännössä on puutteita virkasuhdetta vaativien lastensuojelullisten tehtävien osalta sekä lapsia sijoitetaan psykiatrisen hoidon ja kuntoutuksen puutteiden vuoksi. Lisäksi lastensuojelun palveluita tarjoavissa sijoitusyksiköissä lastensuojelulain tarkoittamia rajoitustoimenpiteitä sekoitetaan kasvatuksellisiin keinoihin, itsemääräämisoikeuden toteutumisessa on ongelmia, henkilöstön riittävän psykiatrisen osaamisen varmistaminen sekä lasten pääsy psykiatriseen erikoissairaanhoidon on puutteellista. Epäkohtien vuoksi pahimmillaan osassa kuntia lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa sosiaalityöntekijän kelpoisuusehdot täyttäviä työntekijöitä ei ole ollut lainkaan, kuntien perhehoidon valvonta on ollut puutteellista, puutteellisen lainsäädännön tuntemisen vuoksi kunnat ovat käyttäneet lastensuojelulain vastaisesti yksityisen sektorin palveluja muun muassa lastensuojelun tarpeen selvitysten tekemisessä ja huostaanottopäätösten valmistelussa, lisäksi psykiatrisen hoidon ja jopa hoidon tarpeen arvioinnin edellytykseksi on saatettu vaatia lapsen huostaanottamista ja sijoittamista pois omasta kodistaan. Kunnilla on ollut myös puutteita tunnistaa ympärivuorokautisten sosiaalipalvelujen valvontavelvoitteita. Lastensuojelun toimintayksiköissä lasten liikkumis- ja yhteydenpitovapautta on rajoitettu laittomasti puutteellisen rajoitustoimenpiteiden tuntemisen vuoksi ja laitossijoituksessa itsemääräämisoikeutta rajoitettu aiheettomien pakotteiden tai rajoitteiden käytön lisäksi joustamattomilla ”talon tavoilla”. (Tamminen 2014, 13 - 15, 18.) Näiden epäkohtien lisäksi lastensuojelujärjestelmää uhkaavat muun muassa pirstaleinen ja sektoroitunut palvelujärjestelmä, ammattitaitoisten työntekijöiden vähyys, johtamisongelmat, vaihtuvat työntekijät, ammattiryhmien väliset sekä työntekijän ja asiakkaan väliset yhteistyön vaikeudet sekä asiakkaan arkitiedon ohittaminen (Alhanen 2014, 64 - 67).

2.1 Lastensuojelun palvelut

Lastensuojelun palveluiden järjestämisen vastuu kuuluu lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Hänen tehtävänä on tehdä lakiin perustuva palvelutarpeen arviointi. Tämä

tulee tehdä yhteistyössä lapsen ja huoltajien sekä tarvittaessa muiden lapselle läheisten ihmisten kanssa ellei tätä katsota ilmeisen tarpeettomaksi. Lapsen palvelutarpeen ilmetessä palvelut on järjestettävä lapsen ja hänen perheensä tarpeista lähtöisin toteuttamalla lievimmän mahdollisen riittävän toimenpiteen periaatetta. Koska yhteiskunnan velvoite on auttaa ja tukea lapsen vanhempia kehitys- ja kasvatustehtävässä, tulee palveluiden järjestämisessä huomioida lapsen lisäksi myös vanhempien tarpeet. Kaikkien lastensuojelun palvelujen kautta annettavien tukitoimien perustana tulee olla kirjallinen asiakassuunnitelma. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4 §, 27 §, 30 §; Lastensuojelun käsikirja 2014; YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista artikla 18.)

Suurin osa lastensuojelun palveluista toteutetaan avohuollon tukitoimien avulla. Niiden avulla pyritään työskentelemään tavoitteellisesti lapsen ja perheen elämänlaadun parantamiseksi ja kuntoutumiseksi. Tukitoimia voidaan järjestää sosiaalihuollosta vastaavien toimielinten lisäksi myös muualla kuten terveydenhuollossa, varhaiskasvatuksessa tai oppilashuollossa. Avohuollon tukitoimia ovat muun muassa lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen sekä taloudelliseen tilanteeseen annettava tuki, asumisen puutteiden korjaaminen, lapsen koulunkäynnin taloudellinen ja muu tukeminen, ammatin ja asunnon hankintaan, työhön sijoittumiseen ja harrastuksiin, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämiseen sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämiseen annettava tuki. Tukitoimia ovat myös tukihenkilö tai -perhehoito, lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, perhetyö, koko perheelle tarkoitettu sijoitus perhe- tai laitoshuoltoon, vertaisryhmätoiminta, loma- ja virkistystoiminta sekä muut lasta ja perhettä tukevat palvelut ja tukitoimet. Lisäksi muita lasta ja perhettä tukevia avohuollon palveluja ja tukitoimia ovat esimerkiksi pienten koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminta, kriisityö ja kriisipäivystys, seikkailu- ja perheleirit, tukiasunnot ja turvakotipaikat, taidelähtöiset menetelmät, vauvatyö, nuorten kanssa tehtävä työ ja läheisneuvonpito. (Lastensuojelun käsikirja 2014.) Avohuollon tukitoimien tarjoamisessa on olennaista huoltajan tai yli 12 - vuotiaan lapsen suostumus tukitoimiin eli niitä ei voida käyttää tahdonvastaisesti (Lastensuojelun käsikirja 2014; Bardy 2013, 87).

Avohuollon tukitoimien ollessa riittämättömät lapsen auttamiseksi, hänellä on oikeus kasvun ja kehityksen turvaamiseksi turvautua lastensuojelutyön niin kutsuttuihin viimesijaisiin keinoihin. Näitä ovat kiireellinen sijoitus, huostaanotto ja sijaishuolto. Ne eivät aina perustu asiakkaan vapaaehtoisuuteen eivätkä siten vaadi lapsen tai huoltajan suostumusta. Ennen toimenpiteisiin ryhtymistä näiden tukitoimien käyttö edellyttää tiettyjen lain vaatimusten täyttymistä. Edellytyksissä korostuvat lapsen terveyden ja turvallisuuden vaarantuminen, lapsen edun mukaisuus sekä avohuollon tukitoimien riittämättömyys. Näihin toimenpiteisiin liittyvää kasvatus- ja hoitotyötä toteuttavat perheet, kriisiperheet, ammatilliset perhekodit ja lastensuojelulaitokset. (Lastensuojelulaki, luvut 8-10; Lastensuojelun käsikirja 2014; Bardy 2013, 87.)

Lastensuojelun palveluihin kuuluu myös jälkihuolto. Sen avulla tuetaan sijaishuollossa ollutta lasta tai nuorta sekä hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaavia henkilöitä. Jälkihuollon järjestämisen edellytykset ovat sijaishuollon päättymisen tai yhtäjaksoisesti yli puoli vuotta kestäneen avohuollon tukitoimena tapahtuneen yksinään sijoitetun lapsen sijoituksen päättymisen. Lisäksi jälkihuollon avulla tuetaan nuoren tarpeenmukaista itsenäistymistä, vaikka hänellä ei ole ollut kodin ulkopuolista sijoitusta tai sijoitus on kestänyt alle puoli vuotta. Jälkihuollosta tehdään yhdessä asiakkaan kanssa sen tarkoituksen ja tavoitteen sisältävä jälkihoitosuunnitelma. (Lastensuojelulaki 417/2007, 75 ja 76 §; Lastensuojelun käsikirja 2014.) Jälkihuollon avulla on tarkoitus helpottaa lapsen tai nuoren kotiutumista sijaishuollossa tai nuoren itsenäistymistä omaan elämään. Jälkihuollon palveluina voidaan käyttää yksilöllisen jälkihoilotarpeen perusteella mitkä tahansa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Lisäksi jälkihuoltoon kuuluu myös velvoite tukea lapsen tai nuoren vanhempia tai muita kasvatuksesta vastaavia henkilöitä, jolloin tukeminen voi sisältää esimerkiksi vanhemmille järjestettäviä avohuollon palveluja tai taloudellista tukea. (Lastensuojelun käsikirja 2014.) Tarvittaessa kodin ulkopuolelle avohuollon tukitoimena sijoitetulla lapsella tai nuorella on mahdollisuus sijoituksen päätyttyä saada itsenäistymisvaroja. Näillä tuetaan sijoituksen päättyessä itsenäistymässä olevaa nuorta asumiseen, koulutukseen ja muuhun itsenäistymiseen liittyvissä menoissa. (Lastensuojelulaki 417/2007, 77 §; Lastensuojelun käsikirja 2014.)

Alueellisten ja kuntien välisten erilaistumisen ja palvelujen kirjon lisääntymisen vuoksi maamme lapset ovat eriarvoisessa asemassa lastensuojelun palvelujen saamisen suhteen (Bardy 2013, 86). Tutkimusten mukaan 70 % lapsista ja nuorista on ollut ilman jotakin tarvitsemaansa palvelua johtuen palvelujen riittämättömyydestä tai puuttumisesta. Puutteita on eniten mielenterveys- ja päihdepalvelujen saamisessa. Palvelujen saatavuuteen liittyvien ongelmien nähdään johtuvan muun muassa ammattilaisen yhteistyön puutteista kuten vastuunjaon epäselvyydestä. Muina syinä pidetään sosiaaliryöntekijöiden työn kuormittavuutta, kiirettä, yllättäviä kriisiytyviä tilanteita, vaihtuvia ryöntekijöitä sekä jatkuvia organisaatiomuutoksia. Palveluja saaneiden lasten tilannetta on parhaiten parantanut muun muassa perheelle annettu kotiapu ja päivähoiton tuki lapselle. (Heino & Lavikainen, 2013.)

Jälkihuollon osalta on huomionarvoista se, että sijoitettujen lasten ja nuorten määrän kasvassa 2000-luvulla, ei sijaishuoltoa seuraavan jälkihuollon määrä ole lisääntynyt samassa suhteessa. Tämän uskotaan johtuvan siitä, että jälkihuolto mielletäänkin usein pelkästään itsenäistyviä nuoria koskevaksi, vaikka lastensuojelulain mukaan se tulee järjestää aina sijaishuollon päättymisen jälkeen. (HE 252/2006.) Näiden tietojen pohjalta voidaankin siten tulkitä, etteivät kaikki lain mukaan jälkihuollon piiriin kuuluvat saa heille kuuluvia palveluja.

Lastensuojelun toimintaa valvovan Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston (jatkossa käytetty nimitys Valvira) mukaan kunnissa, joissa lastensuojelussa on siirrytty ongelmien hoitamisesta toimivien ennaltaehkäisevien palvelujen tarjontaan, ongelmat ovat olleet helpommin havaittavissa jo ennen tilanteiden ehtimistä todellisen lastensuojelun tarpeen tasolle. Viraston selvityksen mukaan tästä huolimatta monissa etenkin suurissa kunnissa palvelut keskittyvät edelleenkin enemmän ongelmien hoitamiseen. (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto 2014, 9.)

2.2 Lastensuojelun viranomaistyö

Laajassa merkityksessä viranomaisella tarkoitetaan hallinto- ja toimielimiä ja sekä tuomioistuimia. Viranomaisia ovat julkisoikeudelliset virastot ja laitokset sekä niissä työskentelevät henkilöt. Kunnallishallinnossa viranomaisella tarkoitetaan kunnan toimielimiä, luottamushenkilöitä ja viranhaltijoita. Viranomaiselle kuuluu itsenäistä päätösvaltaa sekä julkista valtaa. (Tieteen termipankki 2014.) Lastensuojeluun liittyvän päätösvallan käyttäminen edellyttää viranhaltijaa koskevien kelpoisuusvaatimusten täyttymistä. Lastensuojelun eri toiminnoissa ja päätöksenteossa toimivan työntekijän tai viranhaltijan kelpoisuusvaatimukset määritellään laissa (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 2005/272). Lain edellyttämällä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön koulutuksella ja perehtyneisyydellä edistetään sosiaalihuollon asiakkaan oikeutta saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja kohtelua (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 2005/272, 1§).

Lastensuojelussa työskenteleviä henkilöitä ovat muun muassa sosiaalityöntekijät, sosiaaliohjaajat sekä lähihoitajat (Lastensuojelun käsikirja 2014). Lain veloitteen mukaisesti sosiaalihuollon ammattihenkilön ammatillisen toiminnan päämääränä on sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen. Hänen lainmukaiseen ammattieettiseen velvollisuuteensa kuuluu noudattaa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä asiakastietojen käsittelystä säädettyjä lakeja. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/ 2015, 4 §.)

Sosiaalihuoltolaissa sosiaalityöllä yleisesti tarkoitetaan asiakas- ja asiantuntijatyötä, jonka avulla rakennetaan yksilön, perheen tai yhteisön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus. Tämä sovitetaan yhteen muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. Sosiaalityössä myös ohjataan ja seurataan sen toteutumista ja sen vaikuttavuutta. Työ on muutosta tukevaa työtä, jonka tavoitteena on yhdessä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventää elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15 §.)

Sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain (817/2015, 9 §) mukaan sosiaalityöntekijän erityinen velvollisuus on vastata sosiaalityön ammatillisesta johtamisesta sekä yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen sosiaalisen tuen antamisesta sekä vastata palvelujen tarpeeseen sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyössä ja sen vaikutusten seurannasta ja arvioinnista. Hänen tehtävänä on huolehtia myös asiakkaiden oikeusturvan toteutumisesta, erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden palvelutarpeen arviosta ja päätöksenteosta, ammatillisen muutostyön tekemisestä, sovittaa yhteen eri tuet ja palvelut, ohjata kokonaisuutta ja prosessin toimivuutta sekä vastata näiden prosessien vaikuttavuudesta ja sen kehittämistä (Lastensuojelun käsikirja 2014).

Lastensuojelun johtavalla sosiaalityöntekijällä on sekä päätöksentekovaltaa että hallintotoimia, joista päätöstä ei tehdä. Hän vastaa sijoituksiin ja huostaanottoihin liittyvästä päätöksenteosta sekä hakemusten tekemisestä hallinto-oikeudelle. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä vastaa puolestaan lastensuojeluprosessista. Työ sisältää runsaasti huolellisuutta vaativaa viranomaistyötä annettujen määräaikojen puitteissa. Sosiaalityöntekijän tulee varmistaa varsinaisen sosiaalityön riittävä saatavuus. Käytännössä tämä on riittävän ajan käyttäminen lapsen ja perheen kohtaamiseen, aitoon kuulemiseen ja tilanteeseen perehtymiseen. Asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioista vastaava ammatillisen kelpoisuusvaatimukset täyttävä sosiaalityöntekijä. Hän vastaa lapsen edun turvaamisesta, lastensuojelutarpeen selvityksen tekemisestä sekä lapsen huostaanottoa ja sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelusta. Lisäksi hänen tai jonkun muun lastensuojelun työntekijän velvollisuutena on tavata lapsi henkilökohtaisesti riittävän usein kirjallisen asiakassuunnitelman mukaisesti. Lapselle on varattava myös mahdollisuus kahdenkeskiseen keskusteluun. Lastensuojelun sosiaalityöntekijältä vaaditaan lapsen ja hänen perheensä elämäntilanteen sekä tuen ja avun tarpeen todellista tuntemista. (Lastensuojelulaki 417/2007, 13 ja 13 b §, 24 §, 27 - 29 §, 38 - 39 §, 41 §, 43 §, 47 §, 63 §, 67 §, 69 §, 72 §; Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 2005/272, Lastensuojelun käsikirja 2014; Valvira 2014, 10 - 14.)

Lastensuojelussa asiakasmäärän valtava kasvu ei ole johtanut samassa suhteessa työntekijämäärän lisääntymiseen. Lisäksi lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä 32 %:lta (2014) puuttuu lain määrittelemä sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Osissa kuntia lastensuojelun asiakasmäärät ovatkin henkilöstömäärään nähden suuret. Samalla työntekijöiden velvoitteet muun muassa dokumentoinnin ja asiakkaiden tapaamismäärien suhteen ovat lisääntyneet. Velvoitteiden täyttäminen ja laadukkaan lastensuojelun toteuttaminen edellyttävät riittävää henkilöstömäärää. Laki ei kuitenkaan kaikilta osin määrittele vähimmäisvaatimuksia kuntien lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun tehtävissä työskentelevien henkilöstömitoituksista. Asiakasmäärään nähden pieni henkilöstömitoitus yhdessä epäpätevien työntekijöiden suuren määrän ja kasvaneen kirjausvelvoitteen kanssa aiheuttaa ongelmia viranomaisyhteistyössä. (Valvira 2014, 3, 10, 12, 15; Alhanen 2014, 41 - 42.) Työntekijät kokevat, ettei heillä ole riittävästi

aikaa tavata perheitä ja olla yhteydessä yhteistyökumppaneihin. Heillä ei ole siten myöskään aikaa perehtyä asiakkaiden asioihin eikä yhteistyökumppaneiden toimintaan ja näkemyksiin asiakkaan tilanteesta. Työntekijät evät koe pystyvänsä seuraamaan asiakasprosessien etene- mistä huolellisesti, mikä heikentää oikea-aikaisen ja oikealla tavalla annettavan avun anta- mista. Lisäksi he joutuvat työskentelemään ilman työparia haasteellisissakin tilanteissa. Muun muassa näistä aiheutuva henkinen kuormittavuus voi aiheuttaa huolimattomuutta työntehtä- vissä, työmotivaation laskua, kyynistymistä sekä uupumista ja loppuun palamista. (Alhanen 2014, 42 - 44.)

Tarkasteltaessa lastensuojelujärjestelmän viranomaistoimintaa asiakasnäkökulmasta ovat asiakasnuoret ja -vanhemmat kokeneet sen monelta osin moraalittomaksi. Esimerkiksi nuoret ovat törmänneet moraalisesti väärin toimiviin sekä lakia rikkoviin viranomaisiin. Lisäksi van- hemmat ovat kokeneet lastensuojelujärjestelmässä kuten esimerkiksi viranomaistapaamisissa itsensä usein epätasa-arvoisiksi ja ”toisen luokan kansalaisiksi”. (Alhanen 2014, 61.) Lasten- suojelujärjestelmään liittyvistä ongelmista ja puutteista asiakkaan näkökulmasta ovat laa- jemmin kirjoittaneet muun muassa Ikonen (2013) ja Syväälä (2013).

2.2.1 Kirjaaminen lastensuojelutyössä

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (luku 5) velvoittaa viranomaisen edistämään tie- donsantia ja hyvää tiedonhallintatapaa. Tämä pitää sisällään muun muassa lastensuojelula- kiin (417/2007, 30 §) ja lakiin sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) perustuvan las- tensuojelutyön kirjaamisveloitteen. Asiakasasiakirjalain mukaisesti kunnallisessa sosiaali- huollossa on sosiaalihuollon ilmoitusrekisteri ja sosiaalihuollon asiakasrekisteri sosiaalihuollon palvelutehtävien mukaisesti eriteltävien tietojen tallentamista varten. Tallennetuista asiakir- joista tulee käydä ilmi niihin liittyvä/t palvelutehtävä/t. Laissa on säännöksiä muun muassa asiakasasiakirjoihin kirjattavista perustiedoista, tietojen luovuttamista ja saamista koskevista merkinnöistä ja alaikäisen asiakkaan kielto-oikeuden kirjaamisesta. Lisäksi siihen on kirjattu säännöksiä muun muassa siitä, millaisia tietoja kirjataan asiakirjatyypeittäin, miten asiakas- tietoja kirjataan sisäisessä yhteistyössä ja organisaatioiden välisessä monialaisessa yhteistyös- sä. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 7 ja 8 §; Tietosuojavaltuutetun toimis- to 2015.) Henkilötietolaki (22.4.1999/523, 25 ja 27 §) puolestaan määrittelee asiakkaan oi- keudesta saada tietää, mitä hänestä kirjoitetaan, mihin annettuja tietoja käytetään ja mihin niitä luovutetaan.

Kirjallinen dokumentointi on todellisten tapahtumien, havaintojen, ajatusten, ratkaisujen ja rakenteiden todenmukaista kuvaamista. Se on merkittävä lastensuojelun työväline sen kaikis- sa työvaiheissa. Se ohjaa työntekijää lastensuojelulain mukaisissa työvaiheissa, siihen liitty- vässä päätöksenteossa sekä päätösten valmistelussa. Sen avulla tulee saada esille lastensuoje- lutyön tarpeet ja tavoitteet. Lasta koskevat asiakirjamerkinnot ja huolellisesti laaditut asia-

kirjat ovat merkityksellisiä lastensuojelun tarpeen arvioinnissa ja sen johdosta järjestettävien palvelujen ja tukitoimien arvioinnissa sekä lastensuojelun juridisen ja eettisen perusteltavuuden sekä kaikkien asianosaisten, erityisesti lapsen ja hänen huoltajansa, oikeusturvan vuoksi. Asiantuntijan näkökulmasta dokumentoinnin avulla tehdään näkyväksi asiantuntijan ymmärrykseen eri vaiheiden kautta rakentunut tieto asiakkaan tilanteesta ja tilanteen arvioinnista. Ajantasainen ja tarkka dokumentaatio antaa myös asiakkaalle mahdollisuuden arvioida tietojensa käsittelyn asianmukaisuutta. (Lastensuojelun käsikirja 2014.) Yhtenä osana sosiaalihuollon eettisen toiminnan perustaa on asiakkaan ottaminen mukaan asiakirjojen tekemiseen. Tähän sisältyy asiakkaan informoiminen asiakirjojen kirjoittamisesta, asiakasta koskevien asiakirjojen näyttäminen asiakkaalle, mahdollisuuksien mukaan asiakirjojen yhdessä tekeminen asiakkaan kanssa ja se, että asiakirjoihin kirjoitetaan asioista, joista on yhdessä keskusteltu, sovittu tai joita on tärkeää tai välttämätöntä selvittää ja kuvata asiakkaan palvelusta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 7 ja 8 §; Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola - Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011, 12.) Kirjaamisen hyvinä puolina nähdäänkin sosiaalityön selkeytyminen ja sen tuoma apu asiakkaiden tilanteiden hahmottamisessa (Alhanen 2014, 43).

Lastensuojelulain (417/2007, 33 §) mukaan sekä avo- että sijaishuollon lastensuojelun työntekijöiden tulee heti lastensuojeluasian vireille tulosta lähtien merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä kaikki toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Lisäksi tieto asiakkuuden alkamisesta ja päättymisestä tulee kirjata selkeästi. (Lastensuojelulaki 417/2007, 27 §; Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 4 §). Lastensuojelun asiakastyöhön osallistuvien sosiaalihuollon työntekijöiden kirjaamalla asiakirjatiedoilla turvataan asiakkaan tuki, sosiaalihuollon järjestäminen, suunnittelu, toteutus ja seuranta. Asiakkaasta saa kirjata vain palvelutehtävän ja siihen liittyvien lakisääteisten tehtävien kannalta tarpeelliset faktatiedot. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 8 § ja luku 3.)

Oleellista lastensuojelun asiakasprosessin eri vaiheissa on faktatietojen eli tosiasioiden kirjaaminen. Kirjattavia asioita ovat ehdotetut ja/tai haetut palvelut ja tukitoimet sekä tiedot niiden vastaanottamisesta ja hyödyistä. Lisäksi kirjataan tapahtuneet asiat ja mitä on tehty tai jäänyt tekemättä. Neuvotteluista kirjataan oleelliset asiat keskustelun sisällöstä, suunnitelma, tavoitteet, asiakkaan mielipide tai asiakkaan mahdollinen puhumattomuus. Lisäksi kirjataan tapaamiset, puhelut, kotikäynnit ja kaikki sovitut asiat. Asiakkaan elämästä kirjataan perheenjäsenet, huoltaja, läheisverkosto, päiväkotit/ koulu, arjen sujuminen (esimerkiksi ruoka, koti, lämpö, vaatteet) sekä kaikki sanomiset (mitä, kuka, missä ja milloin). Myös asiakkuuden syynä/ syinä olevat huolenaiheet kuvataan, avataan, ositetaan ja konkretisoidaan ja kirjataan huolenaiheen esittäjä. Jatkossa kirjataan huolen seuranta ja arviointi sekä mahdol-

linen muutos. Tärkeää on kuvata myös positiivisia asioita, vahvuuksia, voimavaroja ja edistymistä. Lapsen puhe ja toiminta tulee kirjata yksityiskohtaisesti ja vielä puhumattoman pienen lapsen kohdalla havainnot. Asiakkaan tilanteesta tulee tehdä myös tietoon perustuva arviointi ilman arvelua, mielikuvia, tulkintaa ja epäilyjä. Lastensuojelutyössä olennaisia asiakirjoja ovat muun muassa palvelutarpeenarviointi, asiakassuunnitelma sekä lapsen mielipiteen selvittämiseen liittyvät asiakirjat. Lisäksi pidetyistä neuvotteluista on kirjattava asiakkaan kannalta asianmukainen muistio. Sosiaalityöntekijän ratkaisuihin ja päätöksiin käyttämät muistiinpanot ovat myös osa asiakasasiakirjaa ja asiakkaalla on oikeus lukea ne myös puhtaaksikirjoittamattomana. (Lastensuojelun käsikirja 2014).

Lapsen mielipiteen kirjaaminen on erittäin tärkeä osa lastensuojelutyön prosessia. Lapsen mielipide vaikuttaa suoraan päätöksentekoon. Hänen kuulemisensa tai mielipiteen selvittäminen tuleekin siksi suorittaa ja kirjata asianmukaisesti ja huolellisesti. Kirjaamisen merkitys korostuu lapsen mielipiteen ollessa erilainen sen mukaan missä ja kuka mielipidettä on selvittänyt. Kirjaus lapsen mielipiteen selvityksestä sisältää kuvauksen läsnäolijoista sekä kuka tai ketkä ovat selvittäneet, miten, missä ja millä tavoin mielipidettä on selvitty. Lisäksi nauhoittamattomista tilanteista kirjataan lapselle esitettyjen kysymysten sisältö ja niihin annetut vastaukset. Ilman ilmeistä estettä kaikki tulee tehdä yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden asiaan olennaisesti liittyvien toimijoiden kanssa. Lapsen mielipiteen selvittäminen tai lapsen tapaaminen ilman vanhemman suostumusta tulee siten kirjata myös asiakirjoihin perusteluineen. Lapsen mielipide kirjataan tarkalleen lapsen ilmaisemalla ilmaisumuodolla. Työntekijän havainnot sekä lapsen kertoma tulee kirjata ilman analysointia ja johtopäätöksiä. (Lastensuojelulaki 417/2007, 26, 29 ja 30 §, Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 §; Lastensuojelun käsikirja 2014).

Lastensuojelun kirjaamisen haasteina pidetään neuvotteluissa osallistuvien suurta määrää ja mahdollisia jännitteitä heidän välillään, keskustelun sisällöstä oleellisten asioiden löytymistä sekä puheenvuorojen ja mielipiteiden erottelua. Lisäksi haastavana pidetään lapsen näkemyksen esille tuomista tilanteesta, huolenaiheesta ja tilanteen ymmärtämisestä. Käytännön puutteina nähdään kirjaamiseen varatun ajan vähäisyys haettaessa asiakaskertomuksista tuoreita tietoja asiakkaasta. Kirjaaminen tulisikin suorittaa mahdollisimman nopeasti, sillä viiveiden takia dokumentoinnista voi jäädä pois tärkeitä tietoja ja neuvottelun tunnelma voi unohtua. (Lastensuojelun käsikirja 2014.)

Käytännön sosiaalityössä dokumentointia ohjaavat lainsäädännön ja muun ohjeistuksen lisäksi sosiaalityön eettiset periaatteet, erilaiset teoreettiset näkemykset, yksilölliset ja yhteisölliset kirjaamistavat, asiakkaiden tunteet, sosiaalityöntekijän oikeudet sekä byrokratia. Asiakirja kuvaa samalla tekijäänsä havaitsijana, tulkitsijana sekä päätöksen tekijänä. (Lastensuojelun käsikirja 2014; Vierula 2012, 151; Laaksonen, M., ym. 2011, 11 - 12). Vaativaksi dokumentoin-

tityön tekee kirjoittajan ja dokumentoijan suuri valta ja vastuu. (Lastensuojelun käsikirja 2014.) Lastensuojelussa asiakirjat vaikuttavat asiakaskokemukseen ja ne voivat myös heijastaa asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta (Vierula 2012, 156 - 157). Kirjaamisessa väärät tulkinnat tai virheet ja/tai asiakkaan kannalta negatiivinen kirjoitustapa ilman positiivisten muutosten huomiointia voi kuvastaa asiakasta alistavaa ja työntekijän valta-asemaa korostavaa yhteistyötä. Asiakkaalle kirjaukset voivat aiheuttaa kokemuksen haavoittuvuudesta, alistamisesta ja voimattomuudesta sekä sosiaalityöntekijän kykenemättömyydestä kohdata asiakkaan vaikeita tunteita. Asiakirjat voidaankin kokea yksityisyyden menettämisen, kipeiden muistojen mieleen palautumisen ja kategorisoinnin välineinä. Niistä välittyy asiakkaille kokemus, ettei heitä (vanhemmat ja lapsi) uskota eikä kuunnella. Samalla heiltä puuttuu mahdollisuus saada omia näkemyksiään kirjatuiksi ja tieto mihin havainnoinnin ja kirjauksen kohteeksi valituilla tiedoilla pyritään, kuinka kauan asiakirjoja säilytetään ja ketkä niitä lukevat. Asiakas ei koe myöskään omaavansa vaikutusvaltaa siihen, ketkä tietoja lukevat. Asiakirjat toimivat tällöin asiakkaan ja työntekijän välisen eron konkretisoijina ja pysyvinä vallan ilmentäjinä vahvistaen asiakkaan alistamisen ja/ tai voimattomuuden kokemusta. (Vierula 2012, 157 - 159, 161 - 163.) Sitä vastoin toimivassa vastavuoroisessa asiakassuhteessa lastensuojelun asiakirjat toimivat luonnollisena osana lastensuojelun asiakkuutta vahvistaen asiakkaan ja työntekijän suhdetta. Asiakirjat toimivat tällöin muistin ja arjen apuvälineinä sekä tiedon säilyttäjinä ja välineinä. Asiakirjojen pääasiallisen sisällön ollessa tiedossa asiakas pitää niitä lastensuojelutyöhön itsestään selvyytenä kuuluvana asiana. Tällöin asiakassuhteessa korostuu asiakirjoihin nähden ensisijaisena asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhde, jolle on ominaista myös luottamuksellisuus. (Vierula 2012, 156 - 157, 162 - 163.) Vierulan (2012, 161, 164) mukaan lastensuojelussa asiakkaan osallistamisella kirjaamisessa voidaan edistää luottamusta, viranomaisyhteistyötä ja ehkäistä vääriä tulkintoja, jotka voivat johtaa muun muassa turhiin toimenpiteisiin ja asiakkaan oikeusturvan heikentymiseen. Hän ehdottaakin konkreettisenä toimena rinnakkaisen kirjaamistilan antamista asiakkaille. Unkurin mukaan osallistava dokumentointi mahdollistaa myös asiakkaan eettisen kohtaamisen. Sen avulla lastensuojelutyöstä voidaan tehdä avoimempaa ja läpinäkyvämpää. Tämä voi lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä työskentelyä kohtaan ja lastensuojelun dokumentteihin, mikä vähentää asiakirjapyyntöjä sekä valitusten tekemistä. (Unkuri 2016, 2.)

Lastensuojelussa työntekijät kokevat työntekijämääriin nähden suhteessa suurien asiakasmäärien sekä kasvaneen kirjaamisveloitteen vuoksi kirjaamisen taakoittavana. Runsaan kirjaamismäärän vuoksi työntekijät kokevat heille jäävän entistä vähemmän aikaa tavata asiakkaita sekä yhteistyökumppaneita. Työntekijöiden kokemaa kirjaamistaakkaa lisää kirjaamistaitojen puutteellinen hallitseminen. Työntekijät eivät ole täysin selvillä niistä asioista, joita on mielekästä kirjata. Monilta puuttuu myös riittävä koulutus kirjaamistyöhön. Asiakkaalle kirjaamisen korostumisesta voi seurata byrokraattiselta tuntuvia kohtaamistilanteita sekä puutteita auttamistilanteiden kokemuksissa. (Alhanen 2014, 43.)

2.2.2 Viranomaisyhteistyö lastensuojelussa

Lastensuojelussa yhtenä päättävänä viranomaisena toimii sosiaalityöntekijän ammatillisen kelpoisuuden omaava viranhaltija. Sen viranomaisyhteistyöhön puolestaan liittyy myös muita virka- ja työsuhteessa olevia kunnan ja yksityisen sektorin työntekijöitä, joilla on työnsä puolesta lainsäädännön mukaan tiettyjä velvollisuuksia lastensuojelun suhteen kuten ilmoitus- ja asiantuntija-apuvelvollisuudet. (Lastensuojelulaki 417/2007, 13 §, 14 §, 25 §.) Laki takaa lastensuojelun sosiaalityöntekijälle oikeuden saada tarpeenmukaista asiantuntija-apua lastensuojelun toteuttamiseksi. Tätä varten kunnassa tulee olla sosiaali- ja terveydenhuollon edustajista, lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoista sekä muista lastensuojelutyössä tarvittavista asiantuntijoista koostuva asiantuntijaryhmä. Sen tehtävänä on oman alan asiantuntijuu- della avustaa sosiaalityöntekijää lapsen huostaanottoa sekä sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelussa ja muussa lastensuojelun toteuttamisessa. Tarvittaessa ryhmä antaa myös asiantuntijalausuntoja lastensuojelutoimenpiteitä koskevan päätöksenteon tueksi. Tarpeenmukaisesti terveyskeskuksen ja sairaanhoitopiirin on järjestettävä lapsen tutkimus- sekä hoito- ja terapiapalveluja lapselle. Kiireellisesti järjestettäviä ovat lasten tarvitsemat seksuaalisen hyväksikäytön tai pahoinpitelyn epäilyn selvittämiseen liittyvät palvelut. (Lastensuojelulaki 417/2007, 13 - 15 §.)

Lastensuojelulain lisäksi muun muassa terveydenhuoltolaki määrittelee terveydenhuollolle erityisvelvollisuuksista. Terveydenhuollosta vastaavan kunnan tai kuntayhtymän palveluksessa oleva terveydenhuollon ammattihenkilö on velvoitettu osallistumaan sosiaalihuollon asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen palvelutarpeen arvioinnin, päätösten tekemisen tai sosiaalihuollon toteuttamiseksi sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan työntekijän pyynnöstä. Lastensuojelun viranomaisyhteistyö on sosiaalityöntekijän avustamisen ohella myös asiakkaan tukemista ja auttamista. (Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326, 32 §; Laki terveydenhuoltolain muuttamisesta 30.12.2014/1303, 32 §.) Lastensuojelun työntekijät sekä lastensuojelun palveluja saavat näkevät eri alojen viranomaisyhteistyön tärkeänä osana lapsen, vanhempien ja perheen tukemista niin ehkäisevässä lastensuojelussa kuin lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelutyössä (Luodes 2007; Heino 2007, 69).

Kirjaamisen osalta viranomaisyhteistyöhön liittyvä uusi sosiaalihuollon asiakasasiakirjalaki (254/2015, 7 §) velvoittaa sosiaalihuollon toimintayksikössä yhteistyössä sosiaalipalvelua toteuttavan sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön laatimaan asiakkaasta yhteisen toteuttamiskertomuksen. Asiakkaalle on mahdollista laatia myös yhteinen asiakassuunnitelma ja muita tarpeellisia yhteisiä asiakasasiakirjoja. Nämä talletetaan sosiaalihuollon asiakasrekisteriin ja tarvittaessa ne kopioidaan myös terveydenhuollon järjestelmään. Laki mahdollistaa yhteistä palvelua toteuttavalle henkilölle myös pääsyn tehtävissä tarvitsemiinsa yhteisiin asiakasasiakirjoihin. Muutoin viranomaisyhteistyötä tehtäessä tietojen luovuttamisesta on kakkien osallisten tehtävä asiamukainen merkintä, josta ilmenee mitä tietoja on luovutettu, milloin, ke-

nelle ja millä perusteilla (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 16 - 22 §, 27 - 28 §). Pyytäessään lapsen asiassa sosiaalihuoltolain (22.9.2000/812, 20 §) perusteella selvitystä tai lausuntoa, tulee lastensuojelun sosiaalityöntekijän tehdä yksilöity ja perusteltu pyyntö kirjallisena. Hyvän hallintotapa edellyttää asian kerromista myös asiakkaalle.

Lastensuojelun viranomaisyhteistyötä hankaloittavana asiana nähdään usein lain tulkinta siitä, milloin laki kieltää ja milloin sallii tai velvoittaa yhteistyön (Mahkonen 2003, 116 - 130, 137 - 138). Yhteistyötä hankaloittavat myös huonot yhteistyötaidot sekä vuorovaikutuksen toimimattomuus auttamisjärjestelmien välillä (Alhanen 2014, 55 - 56; Järvelä 2014, 1). Nämä hidastavat selvitysten tekemistä ja lapsi jää siten usein auttamatta (Järvelä 2014, 1). Viranomaisyhteistyössä on myös palvelujärjestelmien monimutkaisuus sekä sektoroituminen omiin lokeroihinsa, vastuunkantajan puuttuminen sekä toiminnan koordinoimattomuus. Lisäksi säästöpainee muun muassa neuvoloissa, varhaiskasvatuksessa ja kouluissa ovat ajaneet resurssien priorisointiin. Näin oman edun tavoittelun nimissä viimekäden toimintavastuu jätetään lastensuojelulle. Viranomaisyhteistyön parantamiseksi kaikkinaisen vastakkainasettelun sijaan lastensuojeluasioissa toiminta tulisi nähdä lapsen edun ensisijaisuuden periaatteen mukaisesti (Alhanen 2014, 34 - 35 ja 53 - 56; Mahkonen 2003, 148 - 155). Lastensuojelun viranomaisyhteistyötä parantavina ja vahvistavina asioina nähdäänkin yhteistyön koordinointi, yhteisten palvelupolkujen luominen sekä jatkuva yhteistyön ylläpitäminen muun muassa yhteisen koulutuksen ja erilaisten tapaamisten avulla. Lisäksi yhteistyötä sujuvoittavat ja tehostavat yhdessä luodut rakenteet ja sopimukset kuten toimintatavoista ja perheen tukemisesta tehtävät selkeät sopimukset sekä nimetyt yhdyshenkilöt. (Toimiva lastensuojelu 2013, 34; Luodes 2007, 34 - 35, 83 - 84.) Uutena sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön yhteistyön mahdollisuuksia parantavana tekijänä on uusi laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015).

Viranomaisyhteistyön avoimuus ja asiakaslähtöisyys edellyttävät yhteistyön tekemistä näkyväksi ja ymmärrettäväksi myös asiakkaalle. Asiakkaan kannalta viranomaisyhteistyötä tulisikin tehdä avoimemmaksi ottamalla myös vanhemmat paremmin mukaan yhteistyöhön. Asiakaslähtöisessä yhteistyössä olennaisia asioita ovatkin luottamuksellisuus, avoimuus, sitoutuminen yhteistyöhön, kokonaisvaltaisuus, yhdessä määritellyn tavoitteen mukainen tavoitteellinen työskentely, vuorovaikutustaidot, yhteiset arvot, roolien ja työnjaon selkeys, jaettu asiantuntemus, arviointi ja palaute. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että asiakkaalle kerrotaan selkeästi viranomaisyhteistyöhön osallistuvat ja heidän toimenkuvansa lastensuojeluprosessissa sekä selkeä syy tietojen antamiseen ja jakamiseen. (Luodes 2007, 27 - 32, 55, 74. 79.)

2.3 Lastensuojelun asiakkuus

Lastensuojelun laatusuosituksen (2014, 37) mukaan lastensuojelussa asiakkaaksi määritellään lapsi/ nuori sekä hänen vanhempansa/ huoltajansa, joiden palvelun tarvetta selvitetään tai joille tarjotaan lastensuojelun palveluja. Vaikka laatusuosituksessa asiakkaaksi määritellään myös lapsen tai nuoren vanhemmat/ huoltajat, kuitenkin arjen lastensuojelutyössä asiakkaaksi voidaan katsoa pelkästään lapsi. Perusteena tälle pidetään sitä, että lapsilähtöisesti ajatellen lapsen etu ei ole välttämättä sama kuin perheen etu, jolloin vanhempien/ huoltajien asema asiakkaana voitaisiin kyseenalaistaa. (Ervast & Tulensalo 2006, 14; Mahkonen 2003, 32, 48.)

Lastensuojeluasian vireille tullessa lastensuojelun työntekijä tekee palvelutarpeenarvioinnin lainmukaisten määräaikojen puitteissa. Sen avulla selvitetään ja arvioidaan lapsen suojelun ja tuen tarvetta suhteessa vanhempien mahdollisuuksiin vastata niihin. Arvioinnin laajuus riippuu kyseessä olevasta tilanteesta. Tarpeen tekovaiheessa voidaan olla yhteydessä myös lapselle tai nuorelle läheisiin henkilöihin sekä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin. Huolellinen lapsen tilanteen kartoittaminen mahdollistaa paremman ja oikea-aikaisemman vastaamisen lapsen suojelun ja tuen tarpeisiin lastensuojelutyössä. Arviointiprosessissa olennaista on asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä asiakkaan toiveiden, mielipiteiden ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen. Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa erityishuomio tulee kiinnittää lapseen ja nuoreen sekä erityistä tukea tarvitseviin henkilöihin. Työntekijän veloitteena onkin arvioinnin yhteydessä selvittää asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla asiakkaan lainsäädäntöön perustuvat oikeudet ja velvollisuudet sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset sekä asian kannalta muut merkitykselliset seikat.

Tärkeä osa lastensuojelun asiakkuutta on sen eri vaiheisiin liittyvä dokumentointi asiakirjoihin (Lastensuojelun käsikirja 2014). Palvelutarpeenarvioinnin tulee sisältää yhteenvedo asiakkaan tilanteesta sekä sosiaalipalvelujen ja erityisen tuen tarpeesta, sosiaalihuollon ammattihenkilön johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä sekä arvio omatyöntekijän tarpeesta. Lisäksi ilman yhteistyöhön liittyvää ilmeistä estettä arvioon on sisällytettävä asiakkaan mielipide ja näkemys sekä palvelutarpeesta että omatyöntekijän tarpeesta. Palvelutarpeen selvittämisen perusteella henkilön mahdollisen tuen tarpeen ilmetessä arvioidaan lisäksi tuen luonne eli onko tarve tilapäinen, toistuva vai pitkäaikainen. Palveluarvioinnin yhteydessä työntekijä selvittää ja arvio myös lastensuojelutarpeen. Selvityksestä tehdyn yhteenvedon perusteella lastensuojeluasiakkuus siten joko päättyy tai jatkuu. Asiakkuuden päättyessä lapsi, nuori tai perhe ohjataan tarvittaessa muiden palveluiden ja tuen piiriin. (Lastensuojelulaki 417/2007, 27 §; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 36 § ja 37 §; Lastensuojelun käsikirja 2014.)

Todellinen lastensuojelun asiakkuus alkaa sosiaalityöntekijän todetessa palvelutarpeen arvioinnin perusteella lapsen tarvitsevan lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia tai

mikäli asian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisiin lastensuojelutoimiin. Asiakkuus voi alkaa myös jo ennen palvelutarpeen arvioinnin alkamista perheen saadessa jo muutoin ennen tätä lastensuojelulain mukaisia palveluja tai muuta tukea. Olennaista kuitenkin on kirjata asiakkuuden alkaminen selkeästi asiakirjoihin. Lastensuojelullisten tukitoimien tarpeen tulee johtua lapsen kasvuolosuhteiden vaarantumisesta tai olosuhteiden puutteista turvata lapsen terveys tai kehitys tai lapsen omasta käyttäytymisestä johtuvasta terveyden ja kasvun vaarantumisesta. (Lasten-suojelun käsikirja 2014; Lastensuojelulaki 417/2007, 27 §; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 11 §). Lapsen tai nuoren kasvu, terveys, kehitys tai turvallisuus voi vaarantua joko vanhemmasta tai lapsesta tai nuoresta itseltään, mutta myös sivullisista henkilöistä johtuvista syistä. Syitä lastensuojelun tarpeelle voivat olla muun muassa vanhemmilla riittämätön vanhemmuus, jaksamattomuus tai avuttomuus ja osaamattomuus, lapsella käyttäytymisen ongelmat tai häiriöt, koulunkäyntiin liittyvät vaikeat ongelmat, vammaisuus tai kehityksen viivästymä, vanhemmalla ja/ tai lapsella lapsen turvattomuus, perheristiriidat tai perheväkivalta, sairaus, päihteiden käyttö tai päihteiden ja lääkkeiden sekakäyttö, rikollisuus, tai mielenterveydelliset ongelmat. (Tietoa lastensuojelusta 2014; Järvelä 2014, 60; Bardy 2013, 96 - 97; Heino 2007, 58, 66; Mahkonen 2003, 25- 30.) Usein lastensuojelun asiakkuuden lähtökohdat ja syyt ovatkin moninaiset. (Järvelä 2014, 61; Bardy 2013, 97; Heino 2007, 62 - 63). Lastensuojelun asiakkuuteen altistavia tekijöitä ovat muun muassa perheen arjessa tapahtuvat muutokset kuten muutto, sisaruksen syntymä tai vakavan kriisin kohtaaminen (sairaus, kuolema), muutokset päivähoitossa tai koulussa, työttömyys ja vähävaraisuus. (Järvelä 2014, 60 - 61; Heino 2007, 23, 28.)

Lastensuojelun asiakastarpeen ilmetessä asiakkaana olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma. Siihen kirjataan olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, palvelutarpeenarvioon perustuva asiakkaan tuen tarve, kuvaus asiakkaan tarvitsemasta tuesta ja palveluista, palvelulle ja asiakkuudelle asetetut tavoitteet, keinot niiden saavuttamiseksi sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan sekä asiakkaan tukemiseen osallistuvat yksityishenkilöt ja heidän tehtävänsä. Huostaanotettavan lapsen oma asiakassuunnitelma sisältää myös sijaishuollon tarkoituksen ja tavoitteet, erityisen tuen ja avun järjestämisen lapselle, hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaaville henkilöille. Lisäksi kirjataan suunnitelma lapsen yhteydenpidon toteuttamisesta ja yhteistoiminnasta lapsen vanhempien ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa ja kuinka huomioidaan lapsen edun mukaisella tavalla tavoite perheen jälleenyhdistämisestä. Huostaanotetun lapsen vanhemmille tulee laatia erillinen asiakassuunnitelma vanhemmuuden tukemiseksi, jollei sen laatimista pidetä tarpeettomana. Tarvittaessa tämä suunnitelma laaditaan yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. Jälkihuollossa olevan lapsen tai nuoren asiakassuunnitelmaan kirjataan jälkihuollon tarkoitus ja tavoitteet sekä erityisen tuen ja avun järjestäminen lapselle tai nuorelle sekä hänen vanhemmilleen, huoltajilleen tai muille hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaaville henkilöille. Asiakassuunnitelmassa tulee

olla myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. Se tulee tarkistaa vähintään kerran vuodessa, tarpeen mukaan myös aiemmin. Asiakassuunnitelman sisältö tulee sovittaa yhteen asiakkaan tarvitsemien muiden hallinnonalojen palvelujen ja tukitoimien kanssa. Tarvittaessa suunnitelmaa voidaan täydentää erillisellä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. (Lastensuojelulaki 417/2007, 39 § ja 30.12.2014/1302; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 16 §.) Muokkosen mukaan asiakassuunnitelma onkin lastensuojelutyötä ohjaava väline ja tuki ja sen yksi tärkeimmistä tehtävistä on tavoitteiden asettaminen. Suunnitelma lisää asiakkaan ymmärrystä häneen kohdistuvista odotuksista. (Muukkonen 2008, 44.)

Lastensuojelun asiakkuuteen liittyen on tarkastuksessa ilmennyt joitakin puutteita muun muassa asiakassuunnitelmien laatimisessa. Selvityksen mukaan uuden lastensuojelulain (1302/2014, 36 §) muutoksen edellyttämia asiakassuunnitelmia ei tehdä kaikille avohuollon asiakkaille ja vain harva kunta tekee lain velvoittaman oman asiakassuunnitelman vanhemmille. Asiakassuunnitelmia ei myöskään laadita yhteistyössä vanhempia hoitavien tahojen kanssa ja niihin kirjataan muutenkin puutteellisesti vanhempien tukemiseen, yhteydenpitoon tai perheen jälleen yhdistämiseen liittyviä asioita. Lisäksi lastensuojeluviranomaistyöksi määrättyjä asiakassuunnitelmia on tehty lainvastaisesti yhdessä yksityisten toimijoiden kanssa. (Kananoja 2013, 22.)

2.3.1 Asiakslähtöisyys lastensuojelutyössä

Lastensuojelun laatusanaston mukaan asiakslähtöisyydellä lastensuojelussa tarkoitetaan asiakkaan edusta ja oikeuksista lähtevää ajattelu- ja toimintatapaa organisaation arvoissa, strategiassa, laatupolitiikassa ja arjen toiminnassa. Henkilökuntatasolla asiakslähtöisen ajattelu- ja toimintatapojen perustana ovat asiakkaan omalla tavalla ilmaiset asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. (Virtanen, ym. 2011, 18 - 21; Tuurala & Holma 2009, 9.)

Sosiaalihuollossa asiakslähtöisyydellä nähdään olevan merkityksellinen rooli palvelujen järjestämisen ja niiden laadun takaamisen ja asiakkaan aseman turvaamisen kannalta. Kuitenkin varsinaisista käytännön toimintamalleissa, toiminnan organisoinnissa, henkilöstössä, asiakkaiden ja organisaatioiden välisessä vuorovaikutuksessa nähdään puutteita. Näitä ovat muun muassa organisaation vakiintuneet toimintatavat, palvelujen kaavamaisuus sekä professionalismi eli ammattilaisen toimiminen omista asiantuntijalähtökohdista käsin. (Hyvärinen 2011, 65 - 66, 71.) Keskeisimpiä asiakslähtöisyyttä kuvaavia asioita sosiaalihuollossa ovat muun muassa asiakkaan tarpeiden ymmärtäminen ja asiakkaan tarpeista lähtöisin olevien palvelujen järjestämien ja tarjoaminen, tasavertainen ja vastavuoroinen ymmärtäminen asiakkaan ja palvelun tarjoajan kesken sekä asiakkaan subjektiivisuus, aktiivinen toimijuus, osallisuus sekä asiantuntijuus omissa asioissa. (Hyvärinen 2011, 69 -70; Virtanen, ym. 2011, 18 - 21.)

Lastensuojelu on osa sosiaalihuoltoa, jonka asiakaslähtöisyydessä on kyse sosiaalihuollon- toiminnan arvoperustasta. Tämä tarkoittaa jokaisen asiakkaan kohtaamista ihmisarvoisena yksilönä hyvinvointivajeesta riippumatta. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 102 - 103). Lastensuojelun asiakaslähtöisyyden perustana on sosiaalihuollon asiakaslaki. Sen tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja samalla asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun yleisesti sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000, 1 §.) Mahkosen (2003, 3) mukaan lastensuojelussa asiakaslähtöisyyden lähtökohtia ovat arvokkuuden tunteen säilyttäminen, yksilölliset tarpeet, omat toivomukset, informoitu suostumus ja luottamuksellisuus. Lastensuojelussa asiakaslähtöisyyteen kuuluvatkin ensisijaisesti lapsilähtöisyys eli lapsen parhaan mukaan toimiminen päätöksenteossa ja toiminnassa. Lisäksi se pitää sisällään yhdenvertaisuuden, luottamuksellisuuden, yksilöllisen kohtelun, asiakkaan arvokkuuden tunteen säilyttämisen, palvelulupausten pitämisen, helposti toimivan yhteistyön, lapsen kuuntelemisen ja kuulemisen päätöksenteossa sekä asioiden esittämisen ymmärrettävästi. (Tuurala & Holma 2009, 9; Luodes 2007, 18; Mahkonen 2003, 51 - 53.)

Lastensuojelun asiakkaiden näkökulmasta asiakaslähtöiseksi lastensuojelun palvelun tekevät asiakkaan avun hakemiseen vastaaminen, tavoitteiden asettelu, yhteistyön käytännöistä kertominen ja yhteistyöhön ja tietojen vaihtamiseen oikeuttavien suostumusten pyytäminen (Luodes 2007, 53). Lastensuojelun asiakasperheiden vanhemmat puolestaan pitävät lastensuojelun asiakaslähtöisyyden sekä sen asiakaslähtöisten palvelujen kehittämisen kannalta tärkeinä asioina muun muassa asiakkaan kuulemista sekä kuuntelemista palveluprosessin eri vaiheissa, toimivaa vuorovaikutusta, lapsen/nuoren asioihin liittyvää ennakoivaa ja ajantasaista tiedottamista ja tiedonkulun toimivuutta, tarvetta vastaavia toimivia ja turvallisia palveluja lapselle/ nuorelle, henkilöstön ammattitaitoisuutta sekä uusien erilaisten ideoiden ja toimintamallien toteuttamisen tukemista (Viitasaari 2012, 18 - 26, 36 - 38).

Luodeksen (2007, 80) mukaan asiakaslähtöisyyden toteutuminen käytännössä on kuitenkin vaihtelevaa. Esimerkiksi lastensuojelun työntekijät voivat ohittavat asiakkaiden omia kokemuksia sekä käsityksiä omasta avuntarpeesta, jolloin ne jäävät huomioimatta myös päätöksenteossa. Näkemysten ohittamisesta on seurannut asiakkaille alkuun epäuskoa lastensuojelun hyviä tarkoituspäriä kohtaan, myöhemmin se on voinut johtaa epäluottamukseen omia mahdollisuuksia kohtaan ja pahimmillaan asiakkaan lamaannukseen. Lisäksi sosiaalityöntekijöiden mahdollinen toisten lasten kanssa työtä tekevien ammattiryhmien näkemysten väheksyminen voi vaikeuttaa asiakkaiden hoidon suunnittelua ja toteutusta. Tämä myös edistää asiakkaan epäluottamusta työntekijöitä kohtaan. Asiakkaat ovatkin kokeneet tarpeidensa alistamista organisaatioiden jäykkien toimintatapojen alle ja viranomaisilla olevan selkeän yliotteen ja määräysvallan heidän elämäänsä. Tällainen asetelma vaatii asiakkailta jatkuvasti voimavaroja ja ponnisteluja omien tarpeiden puolustamiseksi. (Alhanen 2014, 56 - 58, 62, 66 - 67.) Jotta

lastensuojelua voitaisiin tulevaisuudessa parantaa asiakaslähtöisempään suuntaan, on yhtenä keinona esitetty lastensuojelun asiakaspalautteiden hyödyntämistä palvelujen kehittämiseksi (Pulkkinen 2011, 35; Luodes 2007, 83).

2.3.2 Asiakkaan osallisuus lastensuojelutyössä

Lastensuojelutyössä asiakkaan osallisuudella tarkoitetaan asiakkaalle annettavia mahdollisuuksia olla mukana hoitamassa hänelle merkityksellisiä asioita, jotka vaikuttavat hänen elämänsä. Mukana olo koskee palveluiden suunnittelua ja kehittämistä sekä eri palveluprosessiin ja päätöksentekovaiheisiin osallistumista. (Lastensuojelun käsikirja 2014; Lastensuojelun laatusuositus 2014, 18 - 19.) Osallisuus edellyttää vastavuoroisuutta, jossa yksilöiden toiminta on aktiivista, yhteisö on mukana ja kaikilla on mahdollisuus vaikuttaa kyseessä oleviin asioihin. (Lastensuojelun käsikirja 2014). Lisäksi se edellyttää riittävän tiedon saamista ymmärrettävällä tavalla omista oikeuksista ja velvollisuuksista, omasta roolista ja mahdollisuuksista vaikuttaa ja osallistua palvelutapahtumaan ja - prosessiin sen eri vaiheissa (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 18; Lastensuojelun käsikirja 2014; Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 22). Osallisuuden oikeus koskee sekä lapsia että aikuisia, vaikka erityishuomio tulee kiinnittää lasten osallisuuden oikeuteen ja mahdollisuuteen saada ilmaista mielipiteensä. (Lastensuojelun käsikirja 2014; Lastensuojelun laatusuositus 2014, 19; Lastensuojelulaki 417/2007, 5 §; Lapsen oikeuksien julistus, artikla 9.) Yksi lastensuojelun sosiaalityöntekijän lainmukaisista velvoitteista onkin edistää asiakkaan oikeuksien toteutumista ja osallisuutta kaikissa prosessin vaiheissa (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/ 2015, 4 §).

Lapsen oikeuksien julistus sisältää lapsen oikeuden osallistua ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti itseään koskevaan päätöksentekoon ja yhteiskuntaelämään. Oikeus vapaaseen omien näkemysten ilmaisuun itseä koskevilla asioilla taataan lapselle, joka kykenee muodostamaan oman näkemyksen asioista. (Lapsen oikeuksien julistus, artiklat 12, 13, 14.) Suomessa lastensuojelulain mukaan 12 vuotta täyttäneellä lapsella on itseään koskeva puhevalta (Lastensuojelun käsikirja 2014; Lastensuojelulaki 417/2007, 21 §). Tämä ei tarkoita sitä, etteikö sitä nuorempia lapsia tarvitsisi heitä koskevilla asioilla kuunnella. Osallisuuden toteutumiseksi lasten kanssa työskenteleviltä ammattilaisilta vaaditaan hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, viranomaisyhteistyötä, mahdollisimman suurta avoimuutta ja valmiuksia ottaa perhe ja lapsi ikätasonsa mukaisesti mukaan työskentelyn eri vaiheisiin (Lastensuojelun käsikirja 2014; Lastensuojelun laatusuositus 2014, 18, 22; Lastensuojelulaki 417/2007, 20 §). Osallisuuden oikeuden tunteen kokemisen lisääminen edesauttaa yksittäisen lapsen tai vanhemman sitoutumista tarjottuihin palveluihin ja paremman lopputuloksen saavuttamista. (Kananoja, ym. 2013, 33.)

Osallisuuden oikeuteen liittyen sosiaali- ja terveysministeriön loppuraportissa kerrotaan kuinka lastensuojelun asiakkaat ovat kokeneet jäävänsä ulkopuolisiksi omaa elämäänsä koskevissa ratkaisuisa. Heidän näkemyksiä ja mielipiteitä ei ole kuunneltu riittävästi eikä niitä ole otettu huomioon lastensuojelua toteutettaessa. Tämä koskee lastensuojelun lisäksi myös muita lasten ja perheiden palveluja tarjoavien toimintatapoja. Asiakkaat ovat kokeneet tullessa myös huonosti kohdelluiksi työntekijöiden työn vaatimustason täyttämättömien huonojen vuorovaikutustaitojen vuoksi. Selvitysryhmä peräänkuuluttaakin asiakkaiden eli kokemusasiantuntijoiden osallisuuden lisäämistä lastensuojelun laadun arvioimisessa ja kehittämisessä. (Kananoja, ym. 2013, 33.)

3 Opinnäytetyön taustaa

Vuoden 2008 lastensuojelulain uudistus täsmensi lastensuojeluilmoitusten perusteita ja laajensi ilmoitusvelvollisuutta. Yhdessä ilmoitusvelvollisten joukon laajentaminen ja niin kutsuttu ”matalan kynnyksen ilmoittelu” ovat kasvattaneet lastensuojeluilmoitusten määrää merkittävästi. Esimerkiksi Vuonna 2008 tehtiin koko maassa 76 007 lastensuojeluilmoitusta, kun vuonna 2014 niitä tehtiin 107 301. (Kuoppala & Säkkinen 2015, 13 - 14 ja 2009, 8 -9; Kananoja, ym. 2013, 16 - 17.) Samalla, kun kasvanut lastensuojeluilmoitusten määrä on lisännyt lastensuojelutyöntekijöiden haastetta käsitellä ilmoituksia, on niistä myös aiheutunut huonoja lastensuojelukokemuksia sekä lapsille että vanhemmille (Kananoja 2013, 11 - 12). 2000-luvulla huolta aiheuttaneiden jatkuvasti nousseiden kiireellisten sijoitusten määrä (Alanen 2014, 22; De Godzinsky 2012, 137) on vuoden 2014 aikana kääntynyt selvään laskuun ja huostaanotettujen määrässä on havaittavissa pientä laskua. Kuitenkin lastensuojelun asiakasmäärät ovat jatkaneet kasvamistaan lastensuojelun avohuollon palveluja saavien lasten ja nuorten osalta (Kuoppala & Säkkinen 2015, 1 - 9). Samanaikaisesti lastensuojelutyössä on runsaasti epäpäteviä työntekijöitä ja asiakasmäärät voivat olla yhtä työntekijää kohden kohtuuttoman suuria (STT 2016; Paulavaara 2015; Tamminen 2014, 13; MTV 2014). Heinon mukaan puute ammattitaitoisista lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä yhdessä runsaan vaihtuvuuden kanssa haittaa asiakaan kanssa tehtävää pitkäjänteistä suunnitelmallista yhteistyötä (Bardy 2013, 93).

Lastensuojelun asiakasmäärien kasvaessa on myös julkisuudessa noussut esille joitakin lastensuojelutyöhön liittyviä epäkohtia. Lastensuojelun asiakkaat ovat kertoneet muun muassa koe-tusta lastensuojelutyöntekijöiden mielivallasta. Päätöksien tueksi on voitu kirjata virheellistä tietoa, vanhempia on voitu pakottaa ilman syytä psykiatriseen arvioon ja huostaanotoissa vanhemmat ovat voineet jäädä ilman päätöstä ja perusteluja huostaanotoille. Kyseinen toiminta voi vaarantaa perheiden oikeusturvaa. (Airola 2013; Valkeeniemi 2012). Lastensuojelutoiminta on saanut vastaavaa julkisuutta myös muualla maailmassa kuten esimerkiksi Yhdysvalloissa lainvastaiseen huostaanottoon (Bill Windsor 2012) ja Saksassa sosiaalityöntekijöiden laittomaan bisnekseen (RP ONLINE 2015) liittyvää uutisointia.

Lisäksi maamme lastensuojelulakia on kritisoitu viranomaislähtöiseksi ja sen sisältöä liikaa tulkinnanvaraava antavaksi. Kritiikin mukaan lastensuojelutyön liiallinen riippuminen yksilöistä eli lastensuojelutyöntekijöistä itsestään aiheuttaa sen toteutumiselle liikaa sattumanvaraisuutta. Valitettavana pidetään myös lain sallimia turhaan perheitä nolaavia huostaanottoihin liittyviä poliisioperaatioita. (Kantomaa 2014; Stara 2013 ja 2014.) Muun muassa sosiaali- ja terveysministerinäkin toiminut Hanna Mäntylä on haastattelussa (Pelkonen 2014) todennut lastensuojelusta tulleen myös lyömäase sekä huoltajuus- että naapuririitoihin. Lastenoikeuksien parissa pitkään työskennelleen varatuomari Leeni Iksosen mukaan lastensuojeluasia onkin yksi suomalaisen yhteiskunnan suurimmista ihmisoikeusongelmista, sillä samalla kun viranomaisten valtaa on korotettu, kansalaisilta puuttuu suoja (Iltalehti 2014).

Lastensuojelun saama negatiivinen julkisuus on myös osaltaan aiheuttanut kritiikkiä lastensuojelutoimintaa kohtaan. Sen nähdään ylläpitävän lastensuojelun jo ennestään huonoa mainetta ja kyseenalaistavan työntekijöiden toimintaa (Mahkonen 2003, 11; Puonti, Saarnio & Hujala 2004, 335 - 337; Sinko 2004, 5 - 6, 139). Tämän vuoksi osa alalla työskentelevistä jopa toivoo lastensuojelun kannalta kielteisten uutisten kieltämistä (Puonti, ym. 2004, 336). Alan asiantuntijoiden mielestä julkisuudessa käyty kriittinen keskustelu lastensuojelutyöntekijöiden toiminnasta kyseenalaistaa turhaan heidän ammattitaitonsa ja johtaa ihmisiä jopa harhaan. Luodun kuvan mukaan kriittisesti lastensuojeluun suhtautuvat toimittajat kertovat kriittisesti suppean asiakasnäkökulman samalla kun kritisoidut viranomaiset eivät salassapitosäännösten vuoksi pysty puolustamaan toimintaansa (Alhanen 2014, 25; Heikkinen 2013; Puonti, Saarnio & Hujala 2004, 336; Sinko 2004, 139). Keskustelu käännetäänkin mieluummin resurssipulasta ja arvostelusta nousevaan työntekijöiden taakan korostamiseen (esimerkiksi Oksanen 2014; Pekkarinen, ym. 2013, 339; Heikkinen 2013). Kuitenkin tarkasteltaessa esimerkiksi Alhasen raporttia (2014, 7 - 8, 56 - 57, 61 - 63, 66, 69) sekä Kananojan ym. selvitystä (2013, 8 - 9, 11 - 12) osoittavat ne lastensuojelutyöhön kohdistuneen kritiikin myös aiheelliseksi.

Lastensuojelutyöhön liittyvät ongelmat tiedostetaan myös sosiaali- ja terveysministeriössä. Sen teettämässä selvityksessä lastensuojeluun liittyviä ongelmakohtia on tarkasteltu niin lastensuojelun työntekijöiden kuin asiakasperheiden vanhempien ja läheisten sekä muiden lastensuojelun kanssa toimivien tahojen näkökulmista. Selvityksen esiin nostamia ongelmia ovat lastensuojelulain hengen mukaisen toiminnan toteutumattomuus, lastensuojelun byrokraattisuus ja toimintatapojen sekavuus, palvelujen riittämättömyys ja ajankohdan oikea-aikaisuus, asiakkaiden oman asiantuntijuuden vähäinen huomiointi sekä viranomaisyhteistyöhön liittyvät erilaiset ongelmat. (Kananoja, ym. 2013, 8 - 9, 11 - 12.) Lastensuojelutyön laadun parantamiseksi sosiaali- ja terveysministeriö onkin laatinut muun muassa lastensuojelun laatusuosituksen (Lavikainen, Puustinen - Korhonen & Ruuskanen 2014, 6, 9 - 10). Lisäksi lastensuojelun asiakasmäärien kasvun ehkäisemiseksi ministeriö on määritellyt sosiaali- ja terveydenhuollon

painomisteen siirtämisen ongelmien hoidosta ennaltaehkäisevään työhön (Kaste 2012, 18 - 19). Näiden tietojen valossa vastakkainasettelun sijaan olisikin tärkeämpää keskittyä korjaamaan kritiikin kohteina olevia asioita muun muassa tekemällä yhteistyötä lastensuojelukokemuksia omaavien asiakkaiden kanssa. Opinnäytetyö kokoakin haastateltujen lastensuojelun asiakasperheiden huoltajien näkemyksiä asiakaslähtöisen lastensuojelutyön kehittämiseksi.

4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön lähtökohtana ovat olleet sosiaali- ja terveysministeriön linjauksien mukaiset asiakaslähtöinen lastensuojelun palvelujen kehittäminen ja asiakkaiden osallisuuden lisääminen (Kaste 2012, 13, 23). Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata lastensuojelun asiakasperheiden huoltajien näkemyksiä lastensuojelun palveluista ja viranomaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä sekä lastensuojelupalveluiden ja yhteistyön kehittämisestä. Tuomalla esiin huoltajien näkökulmia opinnäytetyö on antanut siten yhdenlaisen mahdollisuuden asiakkaiden äänen kuulumiselle ja osallisuudelle sosiaalipalvelujen asiakaslähtöiselle kehittämiselle kuten sosiaali- ja terveysministeriö on peräänkuuluttanut kansallisessa ohjauksessaan (Kaste 2012, 19).

Opinnäytetyö on osa hanketta, joka liittyy suunnitteilla olevan lastensuojelun ja ennaltaehkäisevän perhetyön palveluja tarjoavan yrityksen perustamiseen. Yrityksen toiminnan lähtökohtana tulevat olemaan asiakkaiksi tulevien lapsiperheiden tarpeista lähtöisin olevat palvelut sekä niiden kehittäminen. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa yritykselle tietoa lastensuojelun asiakasperheiden palvelutarpeista sekä lastensuojelun tarvetta ehkäisevien palvelujen tarpeista. Hankkeeseen liittyvä tavoite on tukenut siten hyvin opinnäytetyön yleistä tavoitetta kehittää asiakaslähtöistä lastensuojelutyötä.

Lisäksi terveydenhuollossa muun muassa neuvola- ja kouluterveydenhoitajien työhön kuuluu yhtenä tärkeänä osana ennaltaehkäisevä lastensuojelutyö (Lastensuojelun käsikirja 20014; Lastensuojelulaki 417/ 2007, 3 §). Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksen mukaan vanhemmat kokevat perheiden kanssa toimivien lastensuojelutyötä tekevien tahojen toimivan selän takana ja pakenevan omaa vastuutaan perheen auttamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2013, 12). Tulevana terveydenhoitajana olen siten kiinnostunut huoltajien näkemyksistä terveydenhoitajien työn kehittämiseksi. Täten yhtenä opinnäytetyön tavoitteena on myös tuoda esille lastensuojelun asiakasperheiden huoltajien tarpeita ja toiveita neuvola- ja kouluterveydenhoitajille perheiden tukemiseksi ennaltaehkäistäessä lastensuojelun tarvetta.

Opinnäytetyössä kuvataan huoltajien kokemusten perusteella lastensuojelun asiakkuuden tarpeita, asiakasperheiden saamia lastensuojelupalveluita ja niiden vastaavuutta perheiden tarpeisiin, lastensuojeluun liittyvää viranomaisyhteistyötä sekä huoltajien näkemyksiä lastensuojelun asiakaslähtöisten palveluiden ja viranomaisyhteistyön kehittämiseksi. Opinnäytetyön

pääasialliseksi tutkimusongelmaksi nouseekin se, mitkä asiat lastensuojelun asiakasperheiden huoltajien näkökulmasta kehittäisivät lastensuojelua asiakaslähtöisempään suuntaan. Tähän liittyviä tutkimuskysymyksiä ovat:

1. Millaisia tarpeita huoltajilla on lastensuojelun asiakkuudelle?
2. Millaisia lastensuojelupalveluita asiakasperheet ovat saaneet ja miten palvelut ovat vastanneet huoltajien mielestä perheiden tarpeita?
3. Millaiseksi huoltajat kokevat lastensuojelun asiakkuuteen liittyvän viranomaisyhteistyön?
4. Millaisia näkemyksiä huoltajilla on lastensuojelun asiakaslähtöisten palveluiden ja viranomaisyhteistyön kehittämiseksi?

5 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön teoretieto liittyy sosiaalityöhön ja lastensuojeluun. Sen viitekehys koostuu pääasiassa sosiaalityöhön ja lastensuojeluun liittyvästä teoria- ja tutkimustiedosta, jota on haettu alan kirjallisuuden lisäksi muun muassa lasten oikeuksista, lastensuojeluun liittyvistä eri laeista, sosiaali- ja terveysministeriön suosituksista sekä erilaisista sosiaalityöhön ja lastensuojeluun liittyvistä tutkimuksista, tutkielmista, raporteista ja selvityksistä. Keskeisiä käsiteltäviä käsitteitä ovat muun muassa lastensuojelu, lastensuojelun viranomaistyö ja lastensuojelun asiakkaat. Näihin liittyen opinnäytetyön kannalta olennaisina asioina käsitellään tarkemmin muun muassa lastensuojelun palveluja, viranomaisyhteistyötä, kirjaamista, asiakaslähtöisyyttä sekä asiakkaan osallisuutta.

Teoriatiedon lisäksi opinnäytetyössä on käytetty sen tarkoitukseen ja tavoitteisiin parhaiten soveltuvaa laadullista lähestymistapaa. Tähän liittyen menetelminä on käytetty aineiston kehittämiseen avointa haastattelua sekä aineiston analysointiin aineistolähtöistä sisälönanalysointimenetelmää. Nämä mahdollistavat aiheen mukaisen lastensuojelun asiakasperheiden huoltajien kokemusten kuvaamisen sekä niistä saadun tiedon tarkoituksenmukaisen analysoinnin, raportoinnin, pohdinnan ja johtopäätösten tekemisen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96 - 97, 150.)

5.1 Aineiston keruu

Keskeiseksi aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui lastensuojelun asiakasperheiden huoltajille suunnattu avoin haastattelu. Tämä siksi, että tutkimustiedon lisäksi haastateltavien omakohdattaiset kokemukset lastensuojelutyön asiakkuudesta ovat merkityksellisiä opinnäytetyn tavoitteiden ja tarkoituksen mukaisen asiakaslähtöisen lastensuojelutyön kehittämisessä (Kananoja, ym. 2013, 33; Hirsijärvi & Hurme 2011, 35; Tuomi & Sarajärvi 2009, 72, 74). Tavallista keskustelua muistuttavana haastattelumuotona se on antanut haastateltaville mahdollisuuden omin sanoin kertoa lastensuojeleluun liittyvistä kokemuksista. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 35; Tuomi & Sarajärvi 2009, 72; Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2001: 196). Lisäksi keskustelua informatiivi-

sempana muotona se on antanut haastattelijalle mahdollisuuden haastateltavien kuuntelemiseen sekä heidän kokemustensa kuvaamiseen mahdollisimman todenmukaisesti (Hirsijärvi & Hurme 2011, 35, 41; Puusa & Juuti 2011, 161). Avoin haastattelu on antanut mahdollisuuden luoda luottamuksellisen ja vuorovaikutteisen ilmapiirin haastateltavina olleiden huoltajien ajatusten ja mielipiteiden selvittämiseksi. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 43; Eskola & Suoranta 2008, 85; Hirsijärvi, ym. 2001, 193, 195). Lastensuojelun asiakkuus on monelle arka aihe, mikä vuoksi luottamuksen luominen haastateltaviin on ollut olennainen osa mahdollisimman avoimen ja toimivan yhteistyön syntymiselle (Luodes 2007, 75). Haastattelu on myös antanut tarpeen mukaan molemmille osapuolille mahdollisuuden tarkentaa toisen käsityksiä ja näkemyksiä (Hirsijärvi & Hurme 2011, 35; Puusa & Juuti 2011, 161), mikä vähentää virhetulkintojen mahdollisuutta. Lisäksi haastattelijalla on saanut tarpeen mukaan mahdollisuuden syventää vastausten sisältöä lisäkysymysten avulla (Hirsijärvi & Hurme 2011, 35).

Koska kaikilla haastateltavilla on yhteinen kokemus lastensuojelun asiakkuudesta, on avoimen haastattelun aiheesta ja koossa pitämiseksi otettu avuksi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemat ovat valikoituneet opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteen kannalta merkityksellisistä aiheista. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 42 - 43, 47 - 48). Niiden alle on ollut koottuna valmiita apukysymyksiä (liitteet 3/1 ja 3/2). Kysymyksistä kaikkia ei ole välttämättä esitetty kaikille haastateltaville samassa järjestyksessä tai muodossa. Lisäksi haastattelun aikana esille nousseiden asioiden pohjalta on voitu esittää lisäkysymyksiä. Teemahaastattelussa vastaukset eivät ole olleet sidottuja valmiisiin vastausvaihtoehtoihin, joten haastateltavat ovat voineet puhua aiheesta avoimesti omin sanoin. Tarvittaessa haastattelun eteenpäin viemiseksi on käytetty myös omaan kokemukseen perustuvaa lähestymistapaa ja väliintuloa. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 47 - 48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 75 - 76; Hirsijärvi, ym. 2001, 192, 195; Eskola & Suoranta 1998, 86, 93, 99.) Kaikki haastattelut ovat perustuneet vapaaehtoisuuteen ja jokaisen haastattelun nauhoitukseen ja käyttöön opinnäytetyössä on pyydetty haastateltavan kirjallinen suostumus (liite 2).

Tuomen & Sarajärven (2009, 80) mukaan haastattelutilanteessa haastattelijan omat ennakkoletukset voivat toimia eräänlaisena väylänä asioihin sisälle pääsemiselle. Tämän vuoksi omasta vapaaehtoistyöstä saatu kokemus on tuonut haastatteluihin myös dialogisia piirteitä. Dialogin avulla on pyritty ylläpitämään vuorovaikutteista keskustelua, luomaan yhteyttä haastateltavan huoltajan kokemukseen ja lisäämään ymmärrystä hänen tuntemuksiaan, kokemuksiaan ja näkökulmiaan kohtaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 78 -80.) Vaarana dialogisuuden käytössä on ollut oman kokemuksen luoman tietyn ennakkokäsityksen mahdollisuus ohjata haastatteluja tiettyyn suuntaan ja sitä kautta tulosten vääristelyyn ja hyvän tieteellisen käytännön loukkaamiseen. (Opinnäytetyöpakki; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012). Tämän välttämiseksi työn alkuvaiheessa on näkökulman laajentamiseksi tutustuttu monipuolisesti aiheeseen liittyvään tutkittuun tietoon ja kirjallisuuteen. Lisäksi haastatteluissa teemarunko

apukysymyksineen on ollut auttamassa opinnäytetyön kannalta olennaisissa asioissa pysymistä.

5.2 Haastateltavat

Tarvittava aineisto on kerätty haastattelemalla vapaaehtoisia lastensuojelun asiakasperheiden huoltajia, jotka ovat löytyneet sosiaalisessa mediassa julkaistujen ilmoitusten (Liite 1.) avulla. Haastateltavien valinnassa on käytetty tarkoituksenmukaista, harkinnanvarista otantaa (Opinnäytetyöpakki; Hirsijärvi & Hurme 2011, 59; Tuomi & Sarajärvi 2009, 85; Puusa & Juuti 2011, 76). Harkinnanvaraisuus perustui siihen, että jokaisella haastateltavalla tuli olla kokemusta vähintään vuoden kestäneestä lastensuojelun asiakkuudesta. Näin lastensuojelun asiakasperheiden huoltajien lastensuojelutyön palvelu- ja yhteistyökokemuksista on saatu riittävän laaja ja monipuolinen kuva (Hirsijärvi & Hurme 2011, 59; Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Asetettu kriteeri täyttyi opinnäytetyössä hyvin, sillä haastateltavien kokemus lastensuojelun asiakkuudesta vaihteli kolmesta yli kahteenkymmeneen vuoteen. Asiakaskokemukset vaihtelivat yhdestä - kahdesta kerrasta ja pitkäkestoiseen kolmesta erillisestä asiakkuudesta koostuvaan kokemukseen. Lasten lukumäärä perheissä vaihteli kolmesta kuuteen ja lasten ikä leikkimästä aikuisiin.

Riippuen lastensuojelun asiakasperheen huoltajien suhteesta ja toiveista, haastattelut toteutuivat joko yksilö- tai parihaastatteluina. Parihaastattelun käyttö perustui siihen, että asia on koskettanut molempia huoltajia. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 61). Haastateltaviksi valikoitui kaikki ilmoituksessa ilmoitetun määräajan puitteissa yhteyttä ottaneet viisi lastensuojelun asiakasperhettä. Näistä haasteluun osallistui yhteensä seitsemän huoltajaa. Jotta haastattelutilanne saatiin mahdollisimman luontevaksi ja paikka haastateltavien kannalta mahdollisimman turvalliseksi ja rauhalliseksi, haastateltavat saivat itse päättää haastattelupaikan (Hirsijärvi & Hurme 2011, 73 - 74). Yhtä haastattelua lukuun ottamatta haastattelut tehtiin siten lastensuojeluasiakasperheiden kodeissa. Tämä yksittäinen haastattelu tehtiin huoltoaseman kahvion melko rauhallisessa tilassa. Teemahaastattelun luonteenmukaisesti haastattelut tallennettiin pienellä nauhurilla, jonka käyttöön haastateltavat olivat antaneet suostumuksensa. Haastattelut sujuivat näin mahdollisimman luonnollisesti ilman turhia katkoja ja niissä säilyivät kaikki olennaiset asiat. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 92 - 93).

5.3 Haastatteluteemat

Haastattelukysymysten rungon muodostivat aiheeseen liittyvät opinnäytetyön tutkimusongelman ja -kysymysten pohjalta nousseet valikoidut teemat, joiden avulla pyrkimyksenä oli löytää opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteiden mukaisesti merkityksellisiä vastauksia (Hirsijärvi & Hurme 2011, 47 - 48, 66). Teemoiksi valikoituivat siten lastensuojelun asiakkuuden alkamisen luonne, asiakasperheen tilanne ennen lastensuojelun asiakkuuden alkamista, las-

tensuojelun tarjoamat palvelut sekä viranomaisyhteistyö lastensuojelun asiakkuuden alussa ja asiakkuuden jatkuessa.

Teemarungosta huolimatta avoimen haastattelun mukaisesti esitysjärjestys ja laajuus sekä kysymysten tarkka sanamuoto saattoivat vaihdella haastattelujen kesken sen mukaan, mistä teemasta kulloinkin haastateltavien kanssa syntyi parhaiten aiheeseen liittyvää keskustelua. Tarpeen mukaan esitettiin myös selventäviä lisäkysymyksiä. (Hirsijärvi & Hurme 2011, 47 - 48; Tuomi & Sarajärvi 2009, 73, 75; Hirsijärvi, ym. 2001, 192, 195 - 196; Eskola & Suoranta 1998, 93, 99.)

5.4 Aineiston analyysimenetelmät

Haastattelujen pohjalta saatu aineisto on arvioitu laadullisen tutkimuksen aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Sen avulla on ollut pyrkimys tuoda esille mahdollisimman pelkistetty ja informatiivinen näkökulma lastensuojelun tarpeista, palveluista ja viranomaisyhteistyöstä huoltajien kokemana sekä pelkistetty kuvaus huoltajien näkemyksistä lastensuojelutyön kehittämiseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95.)

Lastensuojelun asiakasperheiden huoltajien haastattelut dokumentoitiin äänittämällä. Haastattelut litteroitiin käsin tietokoneella, nimien sijaan käytettiin numerointia (haastattelu 1#, 2# jne.) ja teksti tallennettiin anonymiteetin suojaamiseksi pelkästään tähän tarkoitukseen hankitulle muistikortille. Litteroitu aineisto pelkistettiin ja pelkistettyjen sisältöjen pohjalta luotiin tarpeen mukaan ala- ja yläluokkia, joita on käytetty teoreettisten käsitteiden luomiseen (abstrahointi). Analyysin pohjalta ovat syntyneet tulkinnat lastensuojelun toiminnasta ja sen kehittämisestä lastensuojeluperheiden huoltajien näkökulmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95, 101, 108 - 111; Hirsijärvi 2001, 211.)

6 Aineiston analyysi ja tulokset

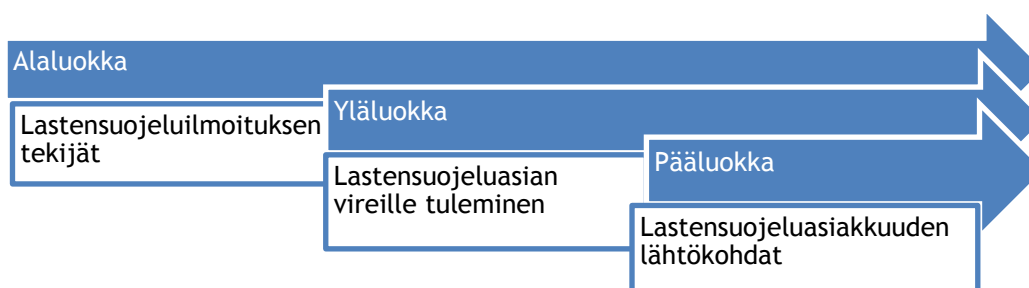
Opinnäytetyössä aineistona on teoria- ja tutkimustiedon lisäksi käytetty seitsemää lastensuojelun asiakasperheen huoltajan haastattelua. Tämä laadullinen aineisto on analysoitu aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, jolla on pyritty luomaan tutkimusaineistosta opinnäytetyön tarkoituksen ja tehtävän mukaisesti tiivistetty ja selkeä teoreettinen kokonaisuus (Eskola & Suoranta, 2008, 137; Tuomi & Sarajärvi, 2009, 95, 101, 108). Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on valmiiseen aineistoon perustuva menetelmä, joka perustuu aineiston pelkistämiseen (reduointi), ryhmittelyyn (klusterointi) eli ala- ja yläkategorioiden luomiseen. Opinnäytetyön analyysi on edennyt vaiheittain siten, että äänitetyt ja litteroidut haastattelut on koodattu numeroimalla haastattelut 1#, 2#, jne. Aineisto on pelkistetty erottelemalla vastauksista opinnäytetyön kannalta olennainen aines epäolennaisesta. (Eskola & Suoranta. 2008, 150-

151. Tuomi & Sarajärvi. 2009, 92, 109). Esimerkki koodaamisesta ja pelkistämisestä näkyy taulukossa 1.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
<p>”Ja sit jälkeenpäin selvis, et se terapeutin esi-mies oli tehny lastensuojeluilmoituksen sähköpostin vuoksi, kun hänen milestään mä oli vähintään tappamassa lastani, et mä olin niin huonos kunnos. Ja se jäi elämään se lastensuojeluilmoitus, tietenkkin.” 4#</p>	<p>terapeutin esimies tehnyt lastensuojeluilmoituksen tulkitessaan väärin äidin kirjoittaman sähköpostin</p>
<p>”Se oli silloin 2005, kun mä menin silloin ensin äidin omahoitajan, lasten äidin omahoitajan kanssa keskusteleen meidän tilanteesta. Kun hän kävi tälläsessa hoidossa, et hän oli masentunu kaksosten syntymän jälkeen. Et silloin menin sinne. Ja sitä kaut sitten meni noin puol vuotta, sit se tilanne oli jo semmonen, et siel rupes olee sellasii tilanteita, et mä olin yhteydessä lastensuojeluun.” 3#</p>	<p>huoltaja otti itse yhteyttä lastensuojeluun puolison käyttäytymisen muututtua synnytyksen jälkeisen masennuksen vuoksi</p>

Taulukko 1: Koodattujen alkuperäisilmausten pelkistäminen

Pelkistämisen avulla on etsitty haastatteluista opinnäytetyön tutkimustehtävää kuvaavia samanlaisia ja erilaisia ilmaisuja. Ilmaisut on yhdistetty teksteistä esiin nousseisiin saman sisältöisiin alakategorioihin eli alaluokkiin. Sisällöltään samanlaisista alakategorioista muodostui yläkategoriat eli yläluokat. Nämä yhdistettiin opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteiden mukaisesti pääluokkiin. Prosessin kulku on esitetty kuviossa 1.



Kuvio 1: Luokitteluprosessi alaluokasta pääluokkaan

Luokittelun avulla pyrkimyksenä on ollut tuoda esille mahdollisimman pelkistetty ja informatiivinen näkökulma huoltajien kokemuksista ja näkemyksistä liittyen lastensuojelun tarpeeseen, lastensuojelun palveluihin ja viranomaisyhteistyöhön sekä näiden kehittämiseen sekä neuvola- ja kouluterveydenhoitajien työn kehittämiseen. Tältä pohjalta on jatkettu aineistosta saadun informaation käsittelemistä ja tulkitsemista opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteiden mukaisesti käyttäen induktiivista päättelyä, jossa yksittäisten haastateltavien näkemyksistä on muodostettu yleisempi näkemys, jota on peilattu jo olemassa olevaan tietoon. (Tuomi & Sarajärvi. 2009, 95, 101 - 103, 108 - 111.) (Eskola & Suoranta. 2008, 152, 174. Tuomi & Sarajärvi. 2009, 93, 109.) Lastensuojelun palveluiden kehittämisen ulkopuolista osaa neuvola- ja kouluterveydenhoitajien työn kehittämistä käsitellään erikseen pohdinnassa.

7 Tulokset

Ennen varsinaista tutkimuskysymysten kautta valikoitujen aiheiden analysointia on analysoitu ja selvitetty lastensuojeluasiakkuuden lähtökohdat. Tässä kohden käsitellään lastensuojeluasian vireille tulemiseen liittyviä asioita, lastensuojelun yhteistyön alkamista ja huoltajien alkuvaiheen kokemuksia sekä siihen liittyneitä odotuksia ja tunteita. Näiden asioiden esille tuomisen tärkeys perustuu yleisemmin juuri asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyviin negatiivisiin tunteisiin ja kokemuksiin, jotka voivat vaikuttaa myöhempään asiakaskokemukseen. Erityisesti tiedon antaminen ja tunteiden kanssa työskenteleminen ovat tärkeä osa lastensuojelun positiivista yhteistyön aloittamista ja kehittymistä. Nämä lisäävät perheiden ja työntekijöiden välistä yhteisymmärrystä ja vaikuttavat alkuvaiheen luottamussuhteen syntymiseen sekä jatkossa yhteistyön sujuvuuteen ja siihen sitoutumiseen. Pulkkinen 2001, 32 - 33; Luodes 2007, 53 - 54, 75.) Samalla tarkempi tutustuminen huoltajien lastensuojelutyön alkuvaiheeseen liittyviin kokemuksiin auttaa ymmärtämään paremmin huoltajien lastensuojelun asiakkuuteen liittyneitä kokemuksia sekä näkemyksiä lastensuojelutyön kehittämiseksi.

Varsinaisten tutkimuskysymyksistä nousseiden pääluokkien alle muodostuivat selkeät yläluokat pelkistetyistä haastatteluista syntyneiden alaluokkien pohjalta. Esimerkkinä tästä on taulukossa 2 ”Lasten asiat” - yläluokan muodostuminen ”Perheen tilanteeseen ennen lastensuojeluasiakkuuden alkamista vaikuttaneet asiat”- otsikon alla olevista alaluokista.

Perheen tilanteeseen ennen lastensuojeluasiakkuuden alkamista vaikuttaneet asiat, alaluokka	Yläluokka
Lapsen käyttäytyminen Lapsen terveys ja mielenterveys Lapsen oppiminen ja koulunkäynti	Lasten asiat

Taulukko 2: Yläluokan muodostuminen alaluokista

Luokittelun tuloksena yläluokiksi ja pääluokiksi muodostuivat siten taulukon 3 mukaiset asiat.

Yläluokka	Pääluokka
Lastensuojeluasian vireille tuleminen Lastensuojelun yhteistyön alkaminen Huoltajien kokemuksia lastensuojeluasiakkuuden alkuvaiheesta Huoltajien lastensuojeluasiakkuuden alkuvaiheen odotuksia ja tunteita	Lastensuojeluasiakkuuden lähtökohdat
Lasten asiat Huoltajan ja toisen vanhemman asiat Perhetilanteet ja kotien olosuhteet Perheen ulkopuolelta tulevat asiat Huoltajan ja perheen selviytymiskokemukseen positiivisesti vaikuttaneet asiat Lastensuojeluasiakkuuden tarpeen kartoittamiseen liittyvät asiat Asiakkuuden tarpeellisuuteen liittyviä näkemyksiä ja kokemuksia	Tarpeet lastensuojelun asiakkuudelle
Palvelutarpeen määrittäminen Lastensuojelun tarjoamat palvelut Lastensuojelun ulkopuolelta saadut palvelut Asiakasperheiden palvelukokemuksia	Lastensuojelun asiakasperheiden palvelutarve ja saadut palvelut
Huoltajien näkemyksiä ja kokemuksia las-	Lastensuojelutyöhön liittyvä viranomaisyh-

<p>tensuojelun viranomaisyhteistyöstä</p> <p>Huoltajien näkemyksiä ja kokemuksia lastensuojelun ja sen yhteistyökumppaneiden kanssa tehtävästä viranomaisyhteistyöstä</p> <p>Huoltajien kokemuksia muusta viranomaisyhteistyöstä</p>	<p>teistyö</p>
<p>Huoltajien näkemyksiä lastensuojelun palvelujen kehittämiseksi</p> <p>Huoltajien näkemyksiä viranomaisyhteistyön parantamiseksi</p>	<p>Näkemyksiä asiakaslähtöisen lastensuojelutyön kehittämiseksi</p>
<p>Huoltajien kokemuksia neuvolan ja kouluterveydenhuollon yhteistyöstä</p> <p>Huoltajien näkemyksiä neuvolan, kouluterveydenhuollon ja terveydenhoitajien työn parantamiseksi</p>	<p>Näkemyksiä asiakastarvelähtöisen neuvola- ja kouluterveydenhoitotyön parantamiseksi</p>

Taulukko 3: Haastatteluaineistosta muodostuneet ylä- ja pääluokat

7.1.1 Lastensuojelun asiakkuuden alkamisen luonne

Haastateltujen perheiden lastensuojeluasiakkuus on tullut vireille joko huoltajan itse tekemän pyynnön tai perheen ulkopuolisen henkilön kuten sosiaali- tai terveydenhuollon viranomaisen ja/ tai työntekijän, koulun työntekijän tai yksityisen nimettömän henkilön tekemän lastensuojeluilmoituksen johdosta. Lisäksi lastensuojelutyöntekijä on voinut antaa paikkansa pitämätöntä tietoa lastensuojeluilmoitusten tekijöistä.

”Perhetyöntekijän, myöhemmin ilmoitettiin neuvolan ja äitiysneuvolan tehneen ilmoituksen. Molemmat osoittautuivat perättömiksi eli eivät olleetkaan ilmoittaneet.”

Alun jälkeen ilmoituksia on voitu tehdä lisää pitkin asiakkuutta. Huoltajat kokevat tämän joutuneen osittain ilmoituskynnyksen madaltumisesta perheen tiedettäessä olevan jo lastensuojeluasiakas. Perheen ulkopuolelta tulleiden lastensuojeluilmoituksen tekemisen syitä ovat olleet muun muassa kosto/ pila, perhetyöntekijän tekemä virheellinen tulkinta lapsen mustelmien synnystä, koulun ilmoittama lapsen asiaton pukeutuminen, huoltajan jaksamiseen ja mielenterveyteen liittyvät itse koetut tai jonkun muun henkilön tulkintaan perustuneet asiat sekä yleensä huoli lapsista.

”Hmm- kosto kautta pila vuonna 95.”

”Se (lapsen nimi) oli hyvin vilkas, kauheen menevä, toimiva ja hän oli niin ku mustelmilla, niin siitä oli tehty ilmoitus.”

”Ja sit jälkeenpäin selvis, et se terapeutin esimies oli tehny lastensuojeluilmoituksen sen sähköpostin vuoksi, kun hänen mielestään mä oli vähintään tappamassa lastani. Et mä olin niin huonos kunnos. Ja se jäi elämään se lastensuojeluilmoitus, tietenkkin.”

Omaehtoisesti lastensuojelulta apua ja tukea hakeneet huoltajat ovat kokeneet avuntarpeen tulleen joko itsestä, lapsista tai puolisoista johtuvista syistä. Avun tarvetta ovat aiheuttaneet huoltajan oma diagnosoimaton tai lapsilla todettu aktiivisuuden ja tarkkaavaisuuden häiriö (jatkossa ADHD) sekä lasten terveyden ja turvallisuuden vaarantanut puolison sairastuminen synnytyksen jälkeiseen masennukseen ja siitä seuranneeseen käyttäytymisen muutokseen.

”...minä olen apua hakenut ja vaatinut... Diagnosoimaton ADHD oli hyvin pitkälti se, mikä aiheutti ongelmia... ja meil oli aivan järkyttävä niin ku kaos.”

”...olin kahden erityislapsen yh...”

” ”Se oli silloin 2005, kun mä menin silloin ensin äidin omahoitajan, lasten äidin omahoitajan kanssa keskusteleen meidän tilanteesta. Kun hän kävi tälläsessa hoidossa, et hän oli masentunu kaksosten syntymän jälkeen. Et silloin menin sinne. Ja sitä kaut sitten meni noin puol vuotta, sit se tilanne oli jo semmonen, et siel rupes olee sellasii tilanteita, et mä olin yhteydessä lastensuojeluun.”

Lisäksi lapsen isän toteuttama lainvastainen lapsen vieminen aiheutti kriisin huoltajalle sekä perheen muille lapsille. Aikaisemman huonon lastensuojelukokemuksen omaava huoltaja katsoi lastensuojelulta avun hakemisen kyseisessä tilanteessa riskin ottamisen arvoiseksi asiaksi.

”Niin mä menin sit tosiaan lasuun ite. No mä niin ku romahdin ja levisin sitten siihen ja otin tietosen riskin.”

Lastensuojelutarpeen arviointiprosessin aikana huoltajat ovat kokeneet viranomaisten toiminnassa runsaasti puutteita, jopa lastensuojelulain vastaisia toimintatapoja. Ensinnäkin ulkopuolelta tulleiden lastensuojeluilmoitusten kohteeksi joutuneiden perheiden kodalla huoltajille ei aina ole kerrottu niiden tekemisestä ja sen käsittelystä lainmukaisella tavalla (Lastensuojelulaki 417/2007, 25 §). Huoltajat ovatkin kokeneet lastensuojeluilmoitusten tekemisen usein vastuun siirtämisenä lastensuojelulle koulun sekä terveyden- ja sosiaalihuollon osalta. Huoltajalle ilmoittamisen sijaan viranomaiset ovat voineet sopia keskenään ilmoitusten tekemisestä, jolloin huoltajat ovat saaneet lukea niistä jälkikäteen asiakaspapereista.

”Että oli semmonen, että koulusta oli soitettu (sairaalan nimi) ja (sairaalan nimi) oli soitettu kouluun ja sen jälkeen oli tehty niin ku lastensuojeluilmoitus. Ja näistä kumpikaan taho ei ottanut meihin yhteyttä asiasta, josta me ei siten tiedetty mitään. Eikä kumpikaan taho ilmottanu, et he on keskenään sopinu tästä asiasta, vaan molemmat teki tästä asiasta lastensuojeluilmoituksen.”

Osaan ilmoituksista ei ole reagoitu lainkaan huoltajan odotuksista huolimatta. Lisäksi ilmoituksen tekijästä ja ilmoitusten sisällöstä on voitu kirjata epämääräisesti. Huoltajat ovat kokeneet puutteellisena myös lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta tiedottamisen. Lastensuojelulaissa on lastensuojeluviranomaiselle työn alkuvaiheeseen liittyvä velvoite kertoa asiakkaalle selkeästi lastensuojelun asiakkuuden alkamisesta ja sen kirjaamisesta myös asiakirjoihin (Lastensuojelulaki 417/2007, 27 §; Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §). Kuitenkin asiakkuuden alkamisajankohta on osalle huoltajista jäänyt epäselväksi. Asia on saattanut selvitä vasta oikeudenkäynteihin hankittujen asiakirjojen kautta ja osalle kirjauksen puuttumisen vuoksi ei missään vaiheessa.

”En tiedä milloin lastensuojeluasiakkuus alkoi... Tietoa ei ole kirjattu mihinkään eikä sitä minulle selvitetty.”

Lisäksi huoltajat ovat kokeneet yleisesti heikoksi arvioinnin yhteydessä asiakkuuteen liittyvistä asioista kertomisen lastensuojeluviranomaisten taholta. Työntekijän velvoitteisiin kuuluu tuolloin selvittää asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla asiakkaan lainsäädäntöön perustuvat oikeudet ja velvollisuudet sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset sekä asian kannalta muut merkitykselliset seikat (Lastensuojelun käsikirja 2014). Tästä huolimatta ketään huoltajaa ei oltu informoitu lainkaan asiakkaan ja viranomaisen oikeuksista ja velvollisuuksista eikä lastensuojeluasiakkuuden merkityksestä perheen elämään. Kaikki huoltajat olisivat kaivanneet näitä tietoja.

”En mitään (tietoa saanut). Todellakin olisin kaivannut tietoa, mitä he tällä lastensuojeluasiakkuudella tarkoittavat. Mitä se perheemme kohdalla tarkoittaa. Mitä se tarkoittaa yksinhuoltajaäidille.”

Virheiden luettelemisen sijaan huoltajat olisivat kaivanneet tietoa ja perusteluja olisi myös asiakkuuden aloittamisesta ja palveluista/toimenpiteistä sekä huoltajiin kohdistuvista odotuksista.

”Kaipailin perusteluita sekä asiakkuuden syyllä että toimenpiteille, lisäksi tietoa siitä, miten ja minkä olisi pitänyt perheessä olla toisin, että väitetyt epäkohdat olisivat poistuneet. Mut ne luetteli ne virheet ja mitkä nyt on väärinpäin.”

Huoltajat ovat kokeneet lastensuojelutyöntekijöiden toiminnan myös hyvin viranomaislähtöisenä. Asiakkuuden alkamiseen liittyvään arviointiprosessiin kuuluu olennaisena asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä asiakkaan toiveiden, mielipiteiden ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen (Lastensuojelun käsikirja 2014). Kuitenkin huoltajat ovat kokeneet erityisen puutteellisena juuri nämä asiat. Näin ollen arvioinnin tulokset eivät aina vastanneet huoltajien kokemuksia lastensuojelun asiakkuuden tarpeesta. Asiakkaan kuulemisella olisi huoltajien mukaan voitu joko ehkäistä lastensuojeluasiakkuuden aloittamisen

”Kyllä, aloitustilanne koski erimielisyyttä lapsen käytöksestä, lastensuojeluilmoituksen sijaan perhetyö olisi voinut joko hyväksyä, etten tahdo häntä kohtimme tai sosiaalityö (lastensuojelu) olisi voinut kuulla ensin tilanteesta minua ja järjestää esimerkiksi keskustelutilaisuuden.”

tai päinvastoin asiakkaan kuulemisen perusteella olisi voitu aloittaa asiakkuus ehkäisten perheen kriisi ja lasten myöhempi sairastuminen.

”Kyllähän tään tilanteen kärjistyminen ois voinu olla ehkästävissä oikeilla toimilla. Ois karotettu todellinen tilanne, keskusteltu ja kuunneltu, otettu se huoli todesta ja tarjottu apua, jotta ois voitu ehkäistä tää kaikki.”

Positiiviseen huoltajan ja lastensuojeluviranomaisen väliseen yhteistyökokemukseen asiakkuuden tarpeen arvioimisessa ovat vaikuttaneet juuri ne asiat, joissa toiset ovat kokeneet puutteellisuutta. Eli huoltajien positiivisten kokemuksen taustalla ovat olleet tiedon antaminen, kuulluksi tuleminen ja sen seurauksena yhteisten tavoitteiden mukaan toimiminen asiakasta voimaannuttavin keinoin. Näin ollen huoltajien omien vaikuttamismahdollisuuksien vuoksi asiakkuuden aloittaminen on koettu positiivisena ja tarpeenmukaisena.

”Sit viranomainen soitti tai muuta sellasta ja kysyi vointia, minulle ohjattiin muun muassa juristien yhteystietoja, neuvontavelvoite täytettiin moitteetta eri vaihtoehdoin. Tuki oli sen laatuista, että oli helppo hoitaa asioita itse. Tuki kohdentui lievimpään riittävään eikä kajonnut perheen ytimeen häiritsevästi.”

Osassa perheitä huoltajat ovat kokeneet lastensuojelun asiakkuuden perustuneen ikään kuin pakkoon joko heti alusta alkaen tai myöhemmin asiakkuuden jatkuessa. Pakottamisen koke-

mukset ovat johtuneet muun muassa lastensuojelun epämääräisistä puheista. Nämä puheet ovat herättäneet huoltajissa pelkoa avun vastaanottamattomuuden seurauksista.

”Joo aluks (lastensuojelu perustui vapaaehtoisuuteen). Sit välillä se tuli niin. Et tuli semmonen, et nyt on niin ku pakko ottaa vastaan apua, että ei tapahdu mitään.”

Pakottamisen kokemusta on aiheuttanut myös aikuissosiaalihuollon taholta ohjaaminen lastensuojelun asiakkaisiksi huoltajan eriävästä mielipiteestä huolimatta. Syynä tällöin on kerrottu olleen esimerkiksi lastensuojelun paremmat mahdollisuudet auttaa lasten harrastemaksuissa.

”Koen, että se (asiakkuus) perustui pakkoon. Hain ensin apua aikuissosiaali-huollosta, josta ikään kuin pakotettiin lastensuojelun asiakkaaksi.”

Lisäksi huoltaja on voinut kokea lastensuojeluasiakkuuden perustuneen perhetyöntekijästä johtuneeseen pakkoon sekä lastensuojelussa yleiseen käsitykseen yksinhuoltajien pärjäämättömyydestä.

”Pakkoon, sillä syynä oli kieltäytyminen perhetyöstä, ei itse perhetyöstä vaan perhetyöntekijän henkilön käytöksestä johtuen... Pääsyynä oli yksinhuoltajuus. Sanottiin, että et voi pärjätä yksin kolmen lapsen kanssa raskaana. Tämä syy, koska valtaosa ei heidän mukaansa pärjää. Mikään ei todentanut pärjäämättömyyttä, mutta sosiaalitoimella oli valmiina hypoteesi, josta se ei ollut valmis luopumaan.”

Huoltajien kokemista epäkohdista huolimatta lastensuojelutyön aloittamiseen on saattanut vihan, pelon ja epävarmuuden lisäksi liittyä myös toiveikkuutta ja helpottuneisuuden tunnetta odottaessa tulevaa apua.

”Vihaa ja anarkiaa itsemääräämisoikeutemme puuttumisesta ja perheen suojan rikkomisesta meitä kuuntelematta.”

”Asiakkuus sai minut odottamaan, että nyt sitä apua saadaan, mutta ei se ihan niin yksinkertasta ollukkaan.”

Toiveikas odotus on saattanut kuitenkin muuttua sittemmin myös pettymykseksi.

”Mut nyt täs niin ku päällimmäisenä, niin en oo kyl ollu tyytyväinen niin ku kaiken kaikkiaan kun katotaan lasten oikeutta saada apuu.”

Negatiivisista kokemuksista huolimatta osa huoltajista on ajan kanssa kokenut luottamussuhteen syntymistä joihinkin lastensuojelutyössä mukana olleisiin työntekijöihin kuten naispuolisiin sosiaalityöntekijöihin ja perhetyöntekijöihin.

”Jäi (luottamus), naistryöntekijöihin jäi, mutta sitten tähän, tähän mieheen, joka teki tään lastensuojeluilmotuksen näistä lapsista tää työntekijä, niin siihen ei jääny.”

Asiakkuuden aikana luottamussuhde on voinut jäädä myös kokonaan syntymättä. Sen sijaan luottamuksen menettämisestä on voinut aiheutua pidempi aikaista pelkoa lastensuojelua kohtaan.

”Et se taho, miltä me oletetaan saavamme apua, me luotetaan, niin se on se taho, joka tulee ja vie sun lapses. Niin se on jotain semmosta käsittämätöntä. Se on se, mistä mä vieläkin nään painajaisii, et ne vie niin ku äitiyden, ne vie ihmisyyden, ne vie kaiken, se taho, mihin sä luostat.”

7.1.2 Tarpeet lastensuojelun asiakkuudelle

Lastensuojelun asiakkuuden alkamiseen liittyvän avun- ja tuentarpeen tulee johtua lapsen kasvuolosuhteiden vaarantumisesta tai olosuhteiden puutteista turvata lapsen terveys tai kehitys tai lapsen omasta käyttäytymisestä johtuvasta terveyden ja kasvun vaarantumisesta joko vanhemmasta tai lapsesta tai nuoresta itsestään tai sivullisista henkilöistä johtuvista syistä (Lastensuojelulaki 417/2007, 27 §; Lasten-suojelun käsikirja 2014). Syitä lastensuojelun tarpeelle voivat olla muun muassa vanhemmilla riittämätön vanhemmuus, jaksamattomuus tai avuttomuus ja osaamattomuus, lapsella käyttäytymisen ongelmat/ häiriöt, koulunkäyntiin liittyvät vaikeat ongelmat, vammaisuus tai kehityksen viivästymä, vanhemmalla ja/ tai lapsella lapsen turvattomuus, perheristiriidat tai perheväkivalta, sairaus, päihteiden käyttö tai päihteiden ja lääkkeiden sekakäyttö, rikollisuus, tai mielenterveydelliset ongelmat. (Lastensuojelun käsikirja 2014, Tietoa lastensuojelusta 2014; Järvelä 2014: 60; Bardy 2013: 96 - 97; Heino 2007: 58, 66; Mahkonen 2003: 25- 30.) Usein lastensuojelun asiakkuuden lähtökohdat/syyt ovatkin moninaiset. (Järvelä 2014: 61; Bardy 2013: 97; Heino 2007: 62 - 63). Lastensuojelun asiakkuuteen altistavina tekijöinä ovat muun muassa perheen arjessa tapahtuvat muutokset kuten muutto, sisaruksen syntymä tai vakava kriisi (sairaus, kuolema), muutokset päivähoitossa tai koulussa, työttömyys ja vähävaraisuus. (Järvelä 2014: 60 - 61; Heino 2007: 23, 28.) Ongelmalliseksi lastensuojeluasiakkuuden taustatekijöiden syiden tarkastelun tekevät salassapitosäädökset sekä tilastointiin liittyvät erilaiset käytännöt (Bardy 2013, 96). Esimerkiksi haastattelun kautta voi havaita kuinka tilastoinnin vääristymää voi tuoda myös se, kenen toimesta lastensuojelun asiakkuuden tarve on määritelty. Mikäli asiakstarpeen määrittäjänä on ollut yksin sosiaalityöntekijä, ei asiakkaan omaa näkemystä näe myöskään tilastoinnista.

Haastatteluista esiin nousseen tiedon perusteella perheiden tarve lastensuojelun asiakkuudelle on voinut syntyä lapsista, huoltajista, perhetilanteista tai kodin olosuhteista, etävanhemmasta ja olosuhteista hänen luonaan, perheen ulkopuolelta tulevista muista henkilöistä tai asioista. Haastateltujen perheiden kohdalla asiakkuuden tarve lasten osalta on nähty johtuvan lapsen käyttäytymisestä, terveydestä tai mielenterveydestä sekä oppimiseen ja koulunkäyntiin liittyvistä asioista. Käyttäytymiseen liittyvä tarve on johtunut ADHD:stä sekä lapsen luonteesta ja haasteellisesta käyttäytymisestä. Lapsen terveyteen ja mielenterveyteen liittyviä tarpeita ovat olleet lapsen itsetuhoisuus, erilaiset somaattiset sairaudet, lasten psyykinen sairastuminen eron jälkeen sekä viranomaisten tulkitsema lapsella ilmenevä perheen sisäinen käytöshäiriö ja masennusoireinen käytöshäiriö. Lisäksi oppimiseen ja koulunkäyntiin liittyviä tarpeita ovat olleet eriasteiset lukemisen ja kirjoittamisen häiriöt, oppimis- ja koulunkäyntivaikkeudet, oppimisvaikeuksista johtunut koulukielteisyys sekä lapsen luokittelu koulun toimesta koulukiusaajaksi.

”meijän (lapsen nimi) käynty niin ku yhen kerran lasten psykalla, kun sillä oli itsetuhoisia puheita, kun sillä on ollu ennenkin sekä puheita että tekoja.”

”...et mulla oli tää ADHD-poika ja sit tää keskimäinen, joka synty niin se oli hyvin paha atooppinen ihottuma, joka oli aamulla, kun se heräs, raapinu ittesä vereslihalle ja sitten vaelteli pitkin öitä...”

”...on niin sanottu luki-häiriö, joka on meidän kaikilla lapsilla. Ja sitten sellanen neitimäinen temperamentti... (Lapsen nimi) luokiteltiin koulukiusaajaks sen takii, kun se sano, jos joku ärsytti sitä, et sä oot tyhmä.”

Aikuisista johtuvat lastensuojelun tarpeet liittyivät joko huoltajaan itseensä tai etävanhempaan. Huoltajista nousevat tarpeet liittyivät omaan terveyteen ja jaksamiseen kuten diagnosoimattomasta ADHD:stä johtuvaan vähäiseen jaksamiseen, voimavaroihin ja selviytymismahdollisuuksiin, huoltajan yövalvomisesta johtuvan väsymyksen vuoksi jaksamisen ääriarjoilla olemiseen tai lastensuojelun tulkintaan ja oletamaan huoltajan alkoholi- ja mielenterveysongelmasta.

”Diagnosoimaton ADHD oli hyvin pitkälti se, mikä aiheutti ongelmia.”

”Totta himpatissa mä olin väsyny, kun lapset sairasti ja se tilanne, missä asuttin.”

”Ainoastaan, kun mul on ollu semmonen diagnoosi, kun ylikorostunu vastuuntunto, kun tää mun terapeutti ei löytäny muuta sopivaa, niin hän sano, et hän laittaa tällasen, et se kuvastaa mua, et mä oon niin ylivastuuntuntonen kun

vain voi olla... sekamuotoinen persoonallisuushäiriö, joka se myöskin tavallaan on... Ja sitähan sit oli jauhettu siellä viranomaisten taholla, et ku mä oon mielenterveyspotilas.”

Perhetilanteista tai kodin olosuhteista nousseita tarpeita aiheuttivat erotilanne, yksinhuoltajuus sekä raskaus yksinhuoltajana, kaaos kotona, miesystävän ADHD, lähiverkoston puuttuminen, perheen isän yötyö yhdessä homeasunnon vuoksi sairastavien pienten lasten kanssa, kaksosten syntymä, perhe-elämän raskaus äidin mielenterveysongelmien ja isän vuorotyön vuoksi, taloudellinen tilanne sekä perheen kokema kriisi. Lisäksi lastensuojelutyöntekijät ovat nostaneet omien mielipiteidensä ja tulkintojensa pohjalta tarpeiden syiksi yksinhuoltajuuden, perheen heikon taloustilanteen, sopimattoman elämäntyylin ja asumisolosuhteet sekä huoltajien huonot työajat.

”...että kun mies on yötöissä ja kaks lasta sairastaa ja kolmas on pikkuvauva...”

”Äidin terveys ja itse olin vuorotyössä.”

”Lisäksi elämäntapamme ei miellyttänyt sosiaalitoimea vaan meitä usutettiin muuttamaan ”kirkonkylälle”. Meillä oli tuolloin maatalo, jossa oli puulämmitys ja pesutilat ulkorakennuksessa. Keräsimme marjoja ja sieniä ja kasvatimme yrttejä. Rakensimme lasten kanssa puumajan ja purin ulkorakennuksen sivuosan itse. Meillä oli sadevesiuima-allas ja sadevesisuihku, jotka oli ihania lapsista, niin niistä tuli myös sanomista kyllä.”

Lapsen etävanhempaan liittyvät tarpeet johtuivat tämän luonnehäiriöstä tai narsistisuudesta sekä raskauden jälkeisestä masennuksesta johtuvasta käyttäytymisen muuttumisesta.

”...olin kaheksan vuotta ihmisen kanssa, jolla on narsistinen persoonallisuushäiriö.”

”Kun hän kävi tälläsessa hoidossa, et hän oli masentunu kaksosten syntymän jälkeen.”

Etävanhemman perhetilanteissa ja kodin olosuhteissa tarpeita ovat aiheuttaneet lasten ruumiillinen ja henkinen kurittaminen, pakkosyöttäminen sekä muut lasten terveyttä ja turvallisuutta varantavat tekijät kuten pelkotiloja aiheuttavien videoiden katsominen ja epäilyt seksuaalisesta hyväksikäytöstä.

”No, siellä on esimerkiks isän entinen naisystävä on piiskannu mun lapseni.”

”... haukkunu mun lapseni huoran pennuks ja mitä kaikkee. Ja sit siin oli vakava epäily pakkosyötöstä ja mikä on edelleen se pakkosyöttö, et nyt kun hän käy tapaamisilla.”

”...kun kummiski tytär on puhunu, et on ollu koskettelu.. Hänel (äidillä) oli 12 kappaletta valokuvii, aivan sairaita kuvia lapsista... Et sit näitä tilanteita, kun hän (lapsi) puhuu, et äiti makaa kahden miehn kans, mitä on tos kirjattu.”

Lisäksi lastensuojelun tarpeita ovat aiheuttaneet perheen ulkopuolisista henkilöistä johtuvat syyt sekä muut perhetilanteeseen vaikuttaneet tekijät. Perheen ulkopuoliset henkilöt ovat vaarantaneet lapsen turvallisuuden viemällä hänet mukaan rikoksiin.

”...tässä oli kyse jo meidän lapsen hengestä, kun sitä uhattiin... Eli se oli sellanen, että rikoksiin vietiin mukaan.”

Muita perhetilanteeseen ja asiakkuuden tarpeeseen vaikuttaneita asioita ovat olleet sosiaali- ja terveydenhuollon sekä koulun riittämätön apu ja tuki. Näissä kaikissa huoltajat ovat kokeneet joko ymmärtämättömyyttä, haluttomuutta, osaamattomuutta tai pystymättömyyttä auttaa. Näihin liittyvistä huoltajien kokemuksista kerrotaan lisää viranomaisyhteistyön kohdalla.

”Et, kun ne näky ne asiat, jotkut asiat, niin se neuvola vois tarttua niihin.”

”Kun ei ymmärretty sitä, et se lapsi on oppimisvaikeuden takia väsyny koulu-päivän jälkeen eikä sit jaksanu enää tehdä kotona läksyjä. Eikä saanu siihen apuu.”

”Lastensuojeluasiakkuus otettiin siis puheeksi (aikuissosiaalihuollossa), jotta perheemme kuulemma saisi helpommin lapsille harrastusrahaa sillä ”vain sen kautta voimme auttaa lastesi ratsastusmaksujen hoitamisessa ...et tarvitaan lastensuojelun asiakkuus, jotta he voi harrasterahaa maksaa.”

Huoltajien jaksamiseen positiivisesti vaikuttaneita perheen sisäisiä tekijöitä olivat toimiva parisuhde, perheessä vallinnut hyvä keskinäinen ja perheen jäsenten välinen yhteishenki, vanhempien ja lasten väliset hyvät ja läheiset suhteet, perheen keskinäinen hyvä ja joustava toiminta, perheen yhteinen toiminta ja harrastukset sekä lasten omat itsensä näköiset harrastukset ja niihin sopivat välineet. Perheen omaa pärjäämistä tukivat myös erilaiset perhe-elämää helpottavat järjestelyt kuten äidin jaksamista ja pärjäämistä helpottamaan luodut rutiinit, lasten koulunkäynnin tukemiseksi huoltajien tekemät työvuorojärjestelyt, vuorotyössä olevan vapaa-ajan käyttäminen lasten kanssa olemiseen ja perheen tukemiseen, huoltajan eroaminen narsistisesta ja väkivaltaisesta puolisoista perheen turvallisuuden parantamiseksi sekä hyvä taloudenhoito ja tuloihin nähden hyvin suhteutetut menot. Lisäksi perheillä oli pää-

asiassa hyvä sukulaisista, ystävistä ja naapureista koostuva läheisverkosto tukemassa tarpeen mukaan ja muuta tarvittavaa apua ja tukea oli jo haettu sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista.

”Se et meillä molemmilla lasten äidillä ja mulla oli lapsiin läheiset välit. Tarvittaessa autto mun äiti ja sit isä niin kauan ku eli. Lisäks oli mun veli ja hänen perheensä ja ystäviä, kun ollaan tästä lähiseudulta kotosin.”

”Kun oli tää ADHD-laps niin se niin ku tuotti sen, semmosen, et oli pidettävä niin ku ne tietyt. Et, et, sä elit niin ku karsinassa tavallaan. Sä siirryt vaan toiseen ja toiseen. Ja ne oli ne tietyt kellonajat, kun nää teki ja tietyt tapahtumat, toistot, sanotaan. Et, kun sen päivärytmin piti, niin silloin oli hyvä.”

Perhe-elämään liittyneiden haasteiden ja voimavarojen yhteisvaikutuksesta syntyivät huoltajien kokemukset omista selviytymismahdollisuuksista. Omat selviytymismahdollisuutensa hyviksi kokeneet huoltajat kokivat henkiset voimavaransa riittäviksi lasten terveydestä ja kehityksestä huolehtimiseksi ja heillä oli kykyä hoitaa ja organisoida asioista. Lisäksi he osasivat perheensä tarpeenmukaisesti käyttää kaikille kansalaisille olemassa olevia yhteisiä peruspalveluja. He eivät kokeneet tarvitsevansa lastensuojelun apua. Edellä mainittuja huoltajien ja lasten elämään ja selviytymiskokemukseen positiivisesti vaikuttaneita asioita ei lastensuojelussa kuitenkaan huomioitu millään tavoin. Tämä näkyi myös lastensuojelun kirjauksissa huoltajien näkemysten puuttumisena.

” ”En ole koskaan epäillyt omaa selvitysmistäni... Ja määhän niin rehellinenkin kuin voin olla sanoin, et oon väsyny, olen taas valvonu, kyllä uuvuttaa ja väsyttää. Mut en mä missään nimessä ollu niin uupunu ja väsyny, ettäkö ois aiheutunu jotain vaaraa lapselle tai lapsille.”

”Se, et mä itse osasin hoitaa ja organisoida asioita.”

”Kun ilmoitin, etten halua lastensuojeluasiakkuutta koin kertovani oman mielipiteeni, jotta olisi kuunneltu. Näin ei käynyt.”

Kodin ulkopuolista apua kaivanneissa perheissä toivottiin itselle apua lasten ja kodin hoitamisessa puolison yötyön ja pienten sairastavien lasten vuoksi ilman lastensuojelun tarvetta.

”...siinä sit puhuttiin näistä, niin ku näistä perheen tilanteesta ja, että on se hyvä, että ois niin ku apukäsiä siinä.”

Lastensuojelulta apua hakeneet huoltajat kokivat perheiden ja lasten tilanteen sellaiseksi, ettei pelkkä sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluiden apu ja tuki ollut enää riittävä. Avun tarvetta aiheuttivat huoltajan omaan ja lasten ADHD:hen liittyneet haasteet ja ongelmat sekä lasten turvallisuuden ja terveyden vaarantumisen aiheuttanut puolison sairastuminen raskauden jälkeiseen masennukseen ja siitä seuranneeseen käyttäytymisen muuttumiseen.

”...olin kahden erityislapsen yh.”

”...kaksosten syntymä ja ennestään oli kaks, niin kyl siin muutosta oli. Äitillä ei ollu aiemmin ollu oireita, vast sit synnytyksen jälkeen...”

Lopulliset näkemykset perheiden lastensuojelutarpeista kulmineituvat perheen tilanteen kartoittamiseen ja lastensuojelutarpeen arviointiin. Lastensuojelun asiakkuuden tarve tulee kartoittaa ilman ilmeistä syytä yhteistyössä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakkuuden tarpeen tulee perustua aina lastensuojelulakiin. Tarpeiden määrittelyssä tulee ottaa huomioon erityisesti asiakkaan itse ilmaisemat tarpeet ja keinot, joilla niihin vastataan. Asiakkuuden alkaessa annettavat palvelut ja tukitoimet tulee kirjata asiakassuunnitelmaan. (Lastensuojelun käsikirja 2014; Lastensuojelulaki 417/2007, 27 ja 39 § ja 30.12.2014/1302§; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 11 ja 16 §.) Perheiden lastensuojelutarvetta on kartoitettu yleensä huoltajien ja lastensuojelutyöntekijöiden välisellä keskustelulla. Myös tukiperhe on voinut tähän osallistua. Pienten lasten kohdalla asioissa on kuultu yleensä aikuisia. Lasten kasvaessa asioista on saatettu kysyä myös heiltä itseltään muun muassa ”Nalle - korttien ” avulla.

”No sillon varmaan minulta (kysytty asioista), kun he ovat olleet niin pieniä. Mut nyt on sit, sit, niin ku keskusteltu enemmän lastenkii kanssa.”

Lähestulkoon kaikille perheille on tehty jonkinlainen kartoitus. Sillä on selvitetty muun muassa huoltajien jaksamista, taloudellista tilannetta, asumisolosuhteita ja lasten tilannetta. Lähiverkoston osalta kartoittamista on tehty vähän ja tällöinkin asiakirjoissa tiedot ovat voineet näkyä virheellisinä. Kirjauksissa näkyvätkin selkeästi sosiaalityöntekijöiden luettelemat huolet sekä tulkinnat perheen elämäntyyliin ja asumisolosuhteiden vaikutuksista, huoltajien jaksamisesta, voimavaroista ja vanhemmuudesta sekä tulkinnat lasten terveydentilasta ilman huoltajan näkemystä ja perheen tilanteeseen positiivisesti vaikuttavien asioiden huomiointia.

”Taloudellista tilannetta, asumisolosuhteita, lasten mielentilaa, harrastuksia, minun jaksamistani. Et läheisverkostookin kartotettiin jonkun verran, mut kun

niillä oli ne tiedot sikiin sokin siellä ja osa vielä väärin, kun oli ne yhdessä asuvat sisarukset ja kuollu isä ja niin päin pois.”

”Ja sitähan sit oli jauhettu siellä viranomaisten taholla, et ku mä oon mielen-terveyspotilas.”

Heikoimmillaan kartoitusta ei ole tehty lainkaan asianmukaisella tavalla. Tällöin asiakirjoissa on kirjausta lähinnä huoltajien erosta ja heidän välisistä ristiriidoista ja vain vähän tietoa lastensuojelun tarpeen nähden oleellisista asioista kuten lapsen seksuaalisen hyväksikäytön ja lapsiin kohdistuneen väkivallan epäilyistä.

”Mä en sit tiedä onko sen kummempaa kartotusta sit tehtykään, kun et siellä mainitaan meidän erosta. Ei siel luen mitään, et miten perhettä tuettas tai mitään... Sielt ei oo meinannu löytyy kirjauksia näist vakavistakaan asioista kuten lapsen seksuaalisen hyväksikäytön epäilyistä ja lapsiin kohdistuneesta väkivallasta.”

Kartoituksen puutteiksi huoltajat ovat kokeneet lasten ja/ tai perheen kokonaistilanteen ja läheisverkoston liian vähäisen kartoittamisen, huoltajien mielipiteiden ja näkemysten huomioimattomuuden ja kirjaamattomuuden, lapsien kuulemisen sekä tulkintojen ja virheellisten tietojen kirjaamisen. Huoltajien itse hyviksi kokemat asiat on voitu myös kääntää lastensuojelun taholta huonoiksi asioiksi. Kokonaisuudessaan liian vähäisen perheiden omien tarpeiden ja näkemysten huomioonottamiseen huoltajat näkevät johtuvan muun muassa huoltajan esiin tuomien omien mielipiteiden ja näkemysten ohittamisesta, asiakkaan vähäisestä osallistamisesta kirjaamiseen, lastensuojelutyöntekijöiden tiedon ja taidon puutteesta, huoltajien eriarvoisesta kohtelusta eroperheissä, huoltajan huolenilmaisun vähättelystä sekä huoltajan pitämisestä omasta tilanteestaan ymmärtämättömänä.

”Siltä osin kuin heillä on kykyä ymmärtää, niin ihan hyvin, mut ku sieltä puuttuu tiettyltä osin se tieto-taito.”

”...toin esiin moniakkin asioita, mutta ne sivuutettiin. Lausuttiin, etten ymmärrä tilanteeni vakavuutta, se oli ihan tämmönen lentävä lause. Niin muun muassa talouden kohdalla, siis en ymmärtänyt, että olen köyhä. Enkä kyllä ymmärrä vielääkään.”

”...en kokenut tullessi kuulluksi ja vakavasti otetuksi kun kerroin huolestani hänen suhteensa, ja lapsien siellä viettämän ajan suhteen.”

”Se on tää äidin jaksaminen ja äidin voimavarat ja sit ku mä oon ollu töissä, kun mä teen vuorotyötä lähihoitajana. Mä oon aamuvuorossa, iltavuorossa. Sit

mää tei niin, et mä olin (lapsen nimi) ekaluokan, et tein pelkästään iltatöitä, jotta mä pystyin huolehtimaan, että lähtee kouluun. Ja mä olin vielä kotona, kun se tuli koulusta. Elikkä mä pystyin siinä vaiheessa olemaan enemmän niin ku lasten kanssa. Ja mies oli sit illat lasten kanssa. Ja se katottiin kans niin ku huonoks asiaksi.”

Onnistuneeksi lastensuojelun tarpeen kartoitus on koettu silloin, kun perheen huoltajien ja lasten tilanne ja avuntarve on kartoitettu kokonaisvaltaisesti yhdessä huoltajan kanssa.

”Joo, ja sitä niin ku, mitkä minun resurssit oli, käytiin läpi ja vaatimukset taikka niin ku haasteet. Ja mitä tarvii ja mihin tarvii.”

7.1.3 Lastensuojelun asiakasperheiden saamat palvelut

Lastensuojelun palvelujen tarjoamisen lähtökohtana on palvelutarpeen kartoitus, jota lakisääteisydestä huolimatta ei osalle haastatelluista perheistä oltu tehty lainkaan. Niiden kohdalla, joiden kanssa palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä oli keskusteltu, ei keskustelu ole juurikaan vaikuttanut palvelujen tarjoamiseen. Myös asiakassuunnitelma puuttui suurimmalta osalta perheistä. Tämän vuoksi huoltajat ovat kokeneet sosiaalityöntekijöiden olleen lopullisina tarpeiden määrittäjinä ja tavoitteiden asettajina työntekijöiden omien näkemysten pohjalta. Heidän lisäksi tarpeiden määrittäjänä on voinut olla joku terveydenhuollon henkilö.

”Ehkäpä toimistossa viranomaisten kesken? Ne on varmaan kartottanu sen tosi hyvin keskenään... Sitä ei löydy papereistakaan eli sitä ei oltu tehty. Eikä asiakassuunnitelmaa oltu tehty.”

”Heidän tavoitteet oli eri kun meidän tavoitteet.”

Kyseisten puutteiden vuoksi huoltajat ovatkin kokeneet omat vaikutusmahdollisuutensa palvelujen saamiseksi hyvin vähäisiksi ja asiakkuudelta puuttuvan sekä tarkoituksen että tavoitteet. Huoltajat huomauttavatkin kirjallisten arviointien ja suunnitelmien puuttumisen olleen myös uhka heidän oikeusturvalleen.

”Vaihtoehtoisesti huomataan, mitä asiakassuunnitelman puuttumisesta seuraa, lastensuojelun viranhaltija voi aina jälkikäteen keksiä uusia perusteita toimilleen ja muuttaa sovitut asiat mielensä mukaisesti. Häntä vastaan lastensuojelun asiakasta ei kuitenkaan kukaan usko, oli näyttö miten sataprosenttista tahansa.”

Haastatellut asiakasperheet ovat saaneet lastensuojelun palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muiden järjestämistä avohuollon tukitoimista. Palveluja ovat olleet myös lastensuojelutyön viimesijaiset keinot. Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämiä avohuollon tukitoimia ovat olleet lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseksi ja tukemiseksi oman henkilön nimeäminen, tukiperhe, perhetyöntekijä, päiväkotiryhmä, toimeentulotuki ja taloudellinen tuki lasten harrastuksiin, siivousapu, toimintaterapia, puheterapia, psykologin ja neurologin palvelut lapsille ja huoltajille sekä perheneuvolan palvelut. Muiden järjestämiä tukitoimia ovat olleet Mannerheimin Lastensuojeluliiton (MLL:n) hoitaja sekä yksityisten yritysten kautta järjestetty perhetyö ja avohuollon sijoitukseen liittyvä huoltajalle loma- ja perhekuntoutusjaksona markkinoitu vanhemmuuden arviointijakso. Lastensuojelun viimesijaisina keinoina ovat olleet kiireellinen sijoitus, lapsen oman turvallisuuden vuoksi lapselle tehty huostaanotto yhteisellä sopimuksella huoltajien kanssa sekä ilman huoltajien suostumusta toteutettu huostaanotto lastensuojelun parempiin auttamismahdollisuuksiin vedoten.

”Perhetyöntekijän, harrasterahaa lapsille, MLL:n hoitajan.”

”Tää oli vaan semmonen huostaanotto, et me vaan suostuttiin siihen, koska tässä oli kyse jo meidän lapsen hengestä, kun sitä uhattiin. Niin se oli pakko-toimenpide, kun uhka tuli ulkopuolelta.”

Lastensuojelun järjestämien palvelujen lisäksi perheet ovat saaneet omaehtoista apua ja tukea myös muilta tahoilta kuten yksityiset yritykset, Kela, terveydenhuollosta sairaalan lasten käytöshäiriöisten ja psykiatrian poliklinikat ja perheneuvola sekä seurakunta. Annettu apu ja tuki ovat olleet laadultaan vaihtelevaa. Parhaimmillaan tuki on lisännyt huoltajan itseluottamusta omasta vanhemmuudesta. Lisäksi perheissä ovat saatu tukea toisilta perheenjäseniltä, läheisiltä, ystäviltä sekä vertaistuesta ja lakimiehiltä. Huoltajat ovat kokeneet lakimiehen ja vertaistuen merkityksen erittäin suurena. Huoltajat muun muassa kokevat, etteivät olisi päässeet lastensuojelusta tai sen järjestämistä tarpeettomista palveluista eroon ilman lakimiesten apua.

”Kelalta. Terveystenhoolto on jollain tapaa yrittäny tukee ja auttaa, mut siel ei oo ollu riittävä rohekutta. Siel on ollu muutama sairaanhoitaja, jotka on kuunnellu lapsii ja ois halunneet auttaa, mut sit se on tökänny sinne esimiehiin. Mistä mä itse oon saanu, niin lapsista voimaa.”

”Seurakunnalta ja lakinaiselta... Kuunteluapua, taloudellista tukea. Heidän taholtaan sain tunteen, että olen hyvä äiti ja paras äiti lapsilleni, joilla ei missään lastensuojeluasiakkuuden vaiheessa ollut minkäänlaista hätää eikä huolta kotona ollessaan. Huoli oli vain lastensuojelun viranhaltijoilla. ”

”Eli ainoa mahdollisuus selvittää siitä pakollisesta lastensuojelun asiakkuudesta oli juristi, joka neuvo mitä pitää tehdä.”

Huoltajien itse kokeman palvelutarpeen mukaan perheet olisivat tarvinneet ilmaistun huolen perinpohjaista selvittämistä, konkreettista lastenhoito- ja kotiapua, taloudellista tukea, tukea huostaanoton jälkeen, selkeää tietoa muutettaviksi halutuista asioista, kuuntelemista ja oikean avun tarjoamista ja koulun tarjoamia moniammatillisen työryhmän keinoja.

”Konkreettista kotiapua kotiin silloin kun sitä tarvitaan, ja vanhemman huolen selvitys heti perinpohjaisesti.”

”Mun mielestä tää olis niin ku avoin keskustelu ja asioiden selvittäminen. sanotaan selkeällä tavalla, mitä pitää muuttaa. Ja sit vois vaikka perustella, miksi.”

”Olisin tarvinnut taloudellista tukea sekä hoitajaa nuorimmaiselleni silloin, kun 17-vuotiaan tyttären kunto oli huono syöpähoitojen vuoksi.”

Tarpeestaan huolimatta perheet eivät kuitenkaan ole saaneet kotipalvelua. Lisäksi taloudellisen tuen hakemisesta aikuissosiaalihuollosta on tehty osalle huoltajista nöyryyttävä ja alistava kokemus ja/tai tuen saaminen on ollut nihkeää ja vähäistä. Myös pelko lapsen huostaanotosta on ollut tarvittavan toimeentulotuen hakemisen esteenä.

”Se semmonen aivan typerä alistaminen, niin se on niinko vihon viimestä, kun se (aikuissosiaalihuolto) suurimmalle osalle on oikeesti se vihon viimenen taho, mistä apua haetaan.”

”Mut ei uskalla toimeentulotukea hakea, kun sit katotaan, ettei pysty huolehtii perheestään, niin sit on taas hyvä syy ottaa huostaan.”

Huoltajien tarpeellisiksi kokemiin kotiavun ja lastenhoidon avun tarpeisiin lastensuojelu oli pyrkinyt vastaamaan perhetyöllä ja antamalla siivousapua. Lastensuojelun perhetyö on koettu huonommaksi kuin perinteinen kotipalvelun. Perhetyöntekijä nähdään enemmän ohjaajana ja sohvilla istuvana arvioijana. Vastaavasti kotipalvelun työntekijä nähdään konkreettisena auttajana. Perhetyöntekijöistä koetut negatiiviset kokemukset liittyvät lapsen käsiksi käymiseen, tarpeettoman lastensuojelun aloittamiseen ja valheelliseen kirjaamiseen.

”Ja se oli niin ku kuukauden verran sitä siivousta, mut sekin autto.”

” Et onhan se erikoista, et saa palkkaa siitä, että pääasiassa istuu toisen sohivalla... Joo, kyllä olis (hyötynyt kotipalvelusta) näiden sovalla istujien sijaan.”

”Se (perhetyöntekijä) on mejän yhen pojanki nostanu kaulasta tohon oveen, ovee vasten.”

Lastensuojelun tarjoamista ja järjestämistä palveluista huoltajat ovat kokeneet osan täysin tarpeettomina niin lapsille kuin heille itselleen. Lapsille tarpeettomiksi koettuja palveluja ovat olleet esimerkiksi avohuollon palvelusta kieltäytymisen seurauksena huoltajasta tehty etsintäkuulutus ja lapsen kiireellinen sijoittaminen, lapsen huostaanottaminen kotiin parempien auttamismahdollisuuksien vuoksi, 2 ½ -vuotiaalle tarjottu puheterapia sekä lapsen oletettuun ADHD:hen, joka todellisuudessa oli lukemisen- ja kirjoittamisen häiriö, tarjotut 11 erilaista palvelua. Lapselle järjestettiin myös tarpeeton päivähoito huoltajan väsymystä ja stressiä helpottamaan, vaikkakin kuljetukseen liittyvän hankaluuden vuoksi vaikutus oli päinvastainen. Huoltajille kohdennettuja tarpeettomaksi koettuja palveluja ovat olleet psykiatriseen hoitoon meneminen lapsuudessa koetun perheväkivallan vuoksi ja A-klinikalle meneminen oletetun alkoholismin vuoksi sekä huoltajalle salaa viranomaisyhteistyönä järjestetty tarpeeton vanhemmuuden arviointijakso.

”Sijotuksen perusteluna oli se, että mä en menny sinne vanhemmuuden arviointiin. Tästä avohuollon tukitoimesta mä kieltäydyin ja se johti kiireelliseen sijoitukseen. Ja sehän on vapaaehtonen, lain mukaan se on vapaaehtonen ja mulle ei oo koskaan selvitetty, miks se oli mun kohdalla pakollista. Mullahan oli etsintäkuulutuski päällä, vaikka olin avohuollon asiakkaana.”

”Ei sitä (lapsen huostaanottamista kotiin) oikein perusteltu meille. Siinä vaan oli, et perhettä pystytään auttamaan paremmin, kun lapsi on huostaanotettu.”

”Mutta parhaimmillaan laskin, että pahimmillaan olis 11 eri paikkaan pitäny sitä kakaraa juoksuttaa.”

”Niin ja leimattiinhan meidänki isäntä alkoholistiks. ja sehän joutu juoksemaan A-klinikalla verikokeissa, että saatiin todistettua, et se on ihan normaalia käyttöä.”

Palvelujen tarpeettomuuden kokemusta on tullut myös siksi, että perheissä niiden tarjoaminen lastensuojelun taholta on koettu täysin tarpeettomana. Huoltajien mukaan tarpeellisiksi koetut palvelut olisi pitänyt olla saatavilla ilman lastensuojeluasiakkuutta lastensuojelun tarvetta ehkäisevistä ja korjaavista terveyden- ja sosiaalihuollon peruspalveluista kuten aikuis-sosiaalihuollosta.

”Meitä olisi pitänyt auttaa sosiaalihuollon keinoin eikä lastensuojeluasiakkuutta olisi saanut aloittaa toimistopäätöksensä ilman, että olisi ollut lastensuojelullista aihetta. Minullehan ei kerrottu muuta syytä kuin tuo ”harrasteraha lastensuojelun varoista”.”

Vaikka lastensuojelulta itse apua hakeneet huoltajat ovat kokeneet lastensuojelun palvelut tarpeellisiksi, ovat myös he kokeneet niissä puutteita. Avun pyytäminen on voitu kokea turhauttavana siihen vastaamattomuuden vuoksi. Avun ja tuen pyytämistä ei siten ole koettu takeeksi niiden saamiselle. Muun muassa lastensuojeluilmoituksiin ei ole aina suhtauduttu riittävällä vakavuudella. Ilmoituksiin ei ole joko reagoitu lainkaan tai reagointi on tapahtunut viiveellä. Näin avun antaminen on koettu tarvetta vähäisempänä. Avun saamattomuudesta on aiheuttanut tilanteiden pahenemista.

”Avun ja tuen kannalta tuntuu, et aina saa olla soittamassa perään, pyytämässä, vaatimassa, ohjaamassa, painostamassa, mitään ei tapahdu ellei itse potki ja vaadi.”

”Ja lapset ja niiden se tilanne on jätetty huomiotta vuosien varrella ja mitä ne puhunu. Niit on useita paikkoja. Siin on nähty vaan se vanhempien ristiriita eikä lasten pahaa oloa, et ne tarttis apua.”

Joskus tarpeelliseksi koettua apua ei ole myöskään jatkettu. Esimerkiksi lastensuojelun esimies on voinut päättää perhetyön kestäneen riittävän kauan ja on siten ryhtynyt toimenpiteisiin lasten huostaanottamiseksi. Huoltajat ovat pitäneet kyseistä toimintaa lainvastaisena. Ensinnäkin apu on sekä perheen että perheen oman työntekijän mielestä koettu hyväksi ja toisekseen laissa ei ole määritelty perhetyön kestolle enimmäisaikaa. Lainvastaisuuden on osoittanut myös hallinto-oikeus, joka on kumonnut osassa perheitä lasten huostaanottopäätöksiä.

”Se oli se intensiivinen perhetyö, kun se oli sen tietyn ajan ollu, niin se oli kuulemma se niin ku, että se niin ku viimeinen. Et se riitti. .. niin se pojan avustaja sano, et hän on lakikirjasta luku, että on katsonu sellasen kohdan, et ei oo sellasta kohtaa, missä lukee kuinka paljon sitä perhetyötä, sitä intensiivistä perhetyötä voi antaa. Ei ole mitään määrää ilmoitettu, että mikä se on se riittävä. et jos siit on apua, niin sitä ois pitäny jatkaa siinä vaiheessa.”

”...nääh sossut marssi meille silloin helmikuussa, puoltoista vuotta sitten ja sanovat lapsille, että heidät huostaanotetaan kotoa. Mikä mun mielestä oli ehkä väärin. Ja lapset sit oireili sitä. Heille sanottiin vaan ja sit ruvettiin tekee papereita. Tää on just, mikä sit kaatu oikeudess.”

Huoltajien positiivisiksi koettuihin palvelukokemuksiin liittyivät palveluiden oikea-aikaisuus, tarkoituksenmukaisuus ja oikea mitoitus. Myönteistä kokemusta ovat lisänneet yhteiset työn tavoitteet sekä huoltajan ja työntekijän välinen luottamuksellisuus. Huoltajat kokevatkin lastensuojelutyöntekijän omakohtaisen kokemuksellisuuden lisänneen ymmärrystä vastaavassa tilanteessa eläviä asiakasperheitä kohtaan.

”...toisella kerralla (uudella paikkakunnalla) palvelu on ollut 99 % täsmällistä ja oikea-aikaista, kohtuullista, ajanut tarkoitustaan ja onnistunut siinä... Et voin sanoa, et lähes täydellinen palvelu on ollu, et ei oo mitään kitisemistä... palvelut sai kiireelläkin ajoissa, palvelun laatua seurattiin jopa työaikojen ulkopuolella... Tuki kohdentui lievimpään riittävään eikä kajonnut perheen ytimeen häiritsevästi.”

”Et tietää (lastensuojelutyöntekijä) kyllä omasta kokemuksesta, et tällänen on ihan tavallista.”

Huoltajilla on ollut hyviä kokemuksia myös lastensuojelun työntekijöistä kuten perhetyöntekijöistä. Nämä työntekijät ovat huomioineet perheiden tarpeet ja mukautuneet niiden mukaisesti, hyväksyneet kaikki perheenjäsenet sellaisina kuin he ovat olleet, rohkaisseet ja tukenet vanhempia, olleet voimavaralähtöisiä, puhuneet asiat suoraan ja selkeästi sekä kirjanneet tosiasiat ja ovat olleet perheiden tukena viranomaisyhteistyössä tuoden uskottavuutta. Nykyiselläänkin osa perheistä on säilyttänyt lastensuojelun perhetyön palvelun oikeusturvansa takia. Tällä tavoin on haluttu muun muassa estää lapsen laitton vieminen isälle toistamiseen sekä pyritty ehkäisemään uudet lastensuojelun esimiehen mielivaltaisiksi koetut huostaanottoaikeet.

”Tää (perhetyö), mikä meillä nyt työskentelee, niin tää on semmonen, et tää kuuntelee... et on semmonen avotyö, joka kulkee perheen mukana... Vaan ne hyväksyy meidät sellaisina kun me ollaan. Elikkä niin ku rohkastaan eikä etsitä vikoja. Ei hakemalla haeta ja eikä niin ku kirjata niitä epäkohtia, vaan kirjataan tosiasioita.”

7.1.4 Lastensuojelutyöhön liittyvä viranomaisyhteistyö

Lastensuojelutyössä avainhenkilönä on asiakasperheelle lain mukaan nimettävä lapsen asioista vastaava henkilö (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 13 b §). Haastatelluista osalla on ollut selkeästi nimettynä joku työntekijä, kun taas toisilla henkilöä ei oltu nimetty lainkaan.

”Joo meil on ollu aikasemmissa siellä lastensuojelussa elikkä 95 - 2000, mitenhän se huostaanotto nyt tapahtu.”

”Ei, sitä puitiin tuolla hovioikeudessa eikä tullut selvyttä, kuka on ollut vastuullinen työntekijä eikä ollut kirjauksia, kun sehän pitää kirjottaa lapsen asiakirjoihin, kuka on vastuussa ja milloinkin. Niin, ei, (lapsen nimi) ei löytynyt koskaan ketään vastuunkaatajaa.”

Työntekijä on asiakkuuden aikana voinut myös vaihtua. Vaihtamisen yhteydessä uudeksi työntekijäksi on voinut tulla edellisen työntekijän työparina työskennellyt perheelle ennestään tuttu työntekijä. Tai mikäli työntekijä on ollut perheelle täysin vieras, on vanhan ja uuden työntekijän kanssa saatettu huoltajan pyynnöstä pitää yhteistyöpalaveri. Huoltajien kokemana nämä toimintatavat ovat olleet asianmukaisia ja antaneet hyvän jatkuvuuden kokemuksen lastensuojelutyölle.

”Ja tota noin niin, se toinen vanhempi jäi sinne taustalle ja sitten tuli tää (työntekijän nimi). Ja nyttien, kun tään oikeudenkäynnin jälkeen, niin sitten meillä vaihtu niin ku taas. Elikkä tää, joka oli taustalla, niin nousee siihen ylemmälle ja hänelle tulee työpari, jota me ei tunneta. Hän ei tiedä itsekään, kuka se on. On kuitenkin aina ollu tavallaan joku tuttu.”

”Työntekijän vaihtumisen yhteydessä oli sellanen palaveri. Mut sekin oli niin, etten tiedä oisko sitäkään ollu, jos mä en ois ite, ite, niin ku vaatinu, et mä niin ku haluan tämmösen. Se piti niin ku vaatia kasaan. Se oli ihan ok.”

Lastensuojelutyössä olennaista on luottamussuhteen syntyminen työntekijän ja asiakkaan välille. Suurin osa huoltajista on kokenut epäluottamusta omaa työntekijäänsä kohtaan. Epäluottamusta ovat herättäneet työntekijän oudoksi koettu käyttäytyminen ja yhteistyökyvyttömyys, asiakkaan arvostelu ja kuuntelemattomuus, työntekijän olettamukset, luvattujen asioiden hoitamattomuus, asiakkaan asioista puhuminen ulkopuolisille, asioiden hoitaminen asiakkaan tietämättä sekä muut lainvastaisiksi koetut toimintatavat. Huoltajat mainitsevat työntekijöillä olleen erityisesti yksinhuoltajuuteen ja mielenterveyteen liittyviä stereotyyppisiä olettamuksia ja luuloja. Nämä ovatkin huoltajien mielestä olleet hyvin pitkälle määrittelemässä perheiden asiakas- ja palvelutarvetta.

”Et keskustellaan jostain ja mä oon just kertomassa sille, et kuuntele, kun mul on nyt tässä tämmönen tärkeä pointti, niin sit se huomaankin jotain, jonkin epäolennaisen asian, et mikäs toi on. Elikkä se ei kuunnellu mua ollenkaan, vaan sen ajatus meni joo ihan jossain muualla. Niin mä joskus mietin, että onko se kännissä vai onks sillä ADHD ja kaikkee tämmöstä. Ja sitä sai aina nykyä tilanteeseen takasin. Et ei se pystyny keskittyy, ja sit jos se pysty keskittyy, niin se keskitty ihan ihme asioihin.”

”Et nää asiat oli tasan sossun ja sen eukon tiedossa, että oli puhunu eteenpäin sitten varmaan meistä vapaa-ajallansa.”

”Se oli niin ku semmosta arvostelupainotteista. Sen ensimmäisen kanssa suhdetta ei voi edes kuvata yhteistyöks.”

Lisäksi huoltajat ovat kokeneet lastensuojelutyöntekijät diagnoosihaluisina. Diagnoosien saamiseen ovat työntekijät voineet tehdä yhteistyötä tarvittavien tahojen kanssa myös asiakkaiden tietämättä. Kuitenkaan lastensuojelussa ei ole hyväksytty sen itsensä ulkopuolelta tulevia ja heidän mielipiteistään poikkeavia asiantuntijoiden lausuntoja. Sosiaalityöntekijät ovat omilla toimillaan voineet myös mitätöidä ilmaistun huolen lapsista esimerkiksi muuttamalla tarkoituksella jo annettuja lausuntoja. Huoltajat ovat kokeneet tämän vastuun laistamisena.

”(Asianajajan nimi) makso omasta pussistaan, et päästiin ulkopuolisten ammatti-ihmisten näytille, et ne katso meidän vuorovaikutusta ja muuta, niin ei niitä otettu käsittelyyn tuol sosiaalihuollos ollenkaan. He oli sitä mieltä, et he ei ota kantaa niihin, et hallinto-oikeus päättää sitten huostaanotosta. Ei heidän kuulu ottaa tämmösii lausuntoja vastaan. Vaikka laki sanoo, että aina, kun tulee uutta aineistoa, ne pitää käydä läpi. Mut, ku se ei ollu mairittelevaa heille, koska niissä kaikissa vaadittiin, että poika pitää välittömästi palauttaa ainoalle oikealle kiintymyssuhteelle, mikä hänelle oli tullut. Että näin.”

Jo pelkästään lupauksen toteutumattomuus on aiheuttanut pettymyksen tunnetta sekä epätoivon kokemusta.

”Ja sitten siinä niin ku tää pettymys, että ku sanotaan, että tehdään kaikkemme, ettei tuu huostaanottoo. Mut sit nyt niin ku kuitenkin sitten tulee niin ku huostaanotto. Aina sanotaan, että nyt ei voida tehdä enää yhtään mitään, et nyt on kaikki tehty, mitä on voitu tehdä. Niin tulee semmonen toivoton olo, et ollanko me ihan oikeesti näin toivottomia. Tulee enemmänki sellanen tunne, et tehtiin kaikki, et huostaanotto varmasti tulee. Et tuli semmonen pettymys siihen.”

Eriyisen suurta epäluottamusta lastensuojelutyötä kohtaan ovat herättäneet perheitä tunteuttomien sijaistyöntekijöiden ja esimiesten toiminta. He ovat perheitä tuntemattomina ja kuulemattomina tehneet huostaanottohakemuksia ja sijaishuoltopäätöksiä pelkkien papereiden pohjalta, perheen oman työntekijän eriävästä mielipiteestä huolimatta. Huoltajat kuvaavatkin esimiesten toimintaa jopa diktaattorimaiseksi.

”Semmonen, et (oma lastensuojelutyöntekijä) ois halunnu ehkästä sen huostaanoton, mutta tää esimies sitten jyräs tän asian. Tää esimies ei ollu meitä koskaan nähnykkään, paperit vaan lukenu.”

”Tää yks ihminen toimii ikään kuin diktaattori, vaikka toinen ois ihan eri mieltä Ja sanoo, vaan, et nyt on kaikki annettu, ei oo mitään annettavaa.”

Huoltajien kokemusta työntekijän luotettavuudesta ovat puolestaan lisänneet asiakaslähtöinen toiminta, tarpeen mukainen ohjaus ja neuvonta, perheen asioiden tuntemus ja tietäminen sekä perheiden tukeminen ja oikeuksien puolustaminen.

”Joo, siis ehdottomasti luotettava on nyt tämä (sosiaalityöntekijä). Edellinenkin oma oli... Et se on hirveen tärkeätä, et se ihminen tietää ja tuntee.”

”Ja se oli silloin ja se sano sitten, kun me oltiin siellä allekirjottaas niitä siirto-papereita siellä (paikka), niin hään (oma lastensuojelutyöntekijä) sano, et hän ei ois halunnu, et tää ois päätynyt näin.”

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 15 §) sosiaalityön tavoitteeksi on määritelty muun muassa yhdessä toimiminen yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen kanssa lieventäen heidän elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistamalla yksilöiden ja perheiden omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistämällä yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Huoltajilla on tästä pääasiassa päinvastaisia kokemuksia. Heidän mukaansa sosiaalityössä asiantuntijana toimivat lastensuojelutyöntekijät ovat pyrkinneet perheiden omien toimintaedellytysten ja osallisuuden tukemisen sijaan vahvistamaan toimillaan omaa ammatillista näkemystä lasten ja perheiden auttamiseksi.

”Keskustelussa vaan saneltiin miten ja mitä pitää tehdä.”

”On surullista joutua toteamaan, että perheen selän takana kerätään aineistoa, jonka olemassaolosta perhe ei tiedä mitään. Kun jostakin aineistosta ei tiedä, ei voi selvittää mikä on vanhaa ja valheellista.”

Huoltajat ovatkin kokeneet lastensuojeluun liittyvän viranomaisyhteistyön vaihdelleen karmivasta ja järkyttävästä onnistuneeseen ja avoimeen. Lastensuojeluviranomaisten kanssa tehtyä yhteistyötä kuvataan hyvin paljon olemattomaksi ja luonteeltaan arvostelupainotteiseksi ja viranomaislähtöiseksi. Sen keskiössä nähdään olleen ongelmien etsiminen ja syiden hakeminen aiotuille toimille kuten esimerkiksi asiakkuuden aloittamiselle tai huostaanotolle. Yhteistyössä

asiakkaat ovat kokeneet, ettei heitä (huoltajia sekä lapsia) uskota eikä heidän kertomaansa oteta huomioon. Lisäksi yhteistyöpalavereissa lastensuojelutyöntekijöiden epämääräiset puheet ja asioiden salaamisen on koettu uhkaavana. Huoltajat kokevatkin työntekijöiden vaatineen heiltä täydellistä vanhemmuutta.

”Se oli kun niitä palavereja istuttiin, et siel oli puhe, josta sai sellasen vaikutelman. Asiat jätettiin niin ku ilmaan, et jos et tee näin, niin sitten tehään näin.”

”He sanoivat, että asia on näin ja sit ne kukaan ei puhunu mulle yhtään mitään. Ja sit ne vaan rupes kattoo kellojaan. Et kello on nyt niin paljon, että tuota mejän täytyy lähtee tästä kotiin. Kaikki oli vaan niin ku ihan hiljaa. Ja mä olin hiljaa ja siis mun piti suostua siihen tai sitten tapahtuu jotain. Siinä jätettiin ilmaan niin ku sellanen uhkamöykky.”

”Tuntuu, et mun olis pitäny olla superäiti, tehokas. Pitäs osata kaikki, pitäs revetä joka paikkaan. Et se oli kyllä semmonen, et ei oo lupaa olla välillä heikko ja pyytää apua.”

Haastatteluista nousivat esille myös lastensuojeluviranomaisten kanssa yhteistyöhön liittyvät puutteet tiedonantamisessa, asiakkaan kuulemisessa, kirjaamisessa sekä sosiaalityöntekijöiden asenteessa ja osaamisessa. Asiakkuuden alun tiedonantamiseen liittyviä puutteita ovat huoltajien mukaan olleet lastensuojelusta saadun tiedon heikkous ja rajoittuneisuus sekä asioista kertominen huonosti tai ei lainkaan. Lastensuojelun asiakkuuteen liittyvistä asioista on kerrottu yleensäkin hyvin vähän.

Kirjaamisen osalta huoltajat ovat kokeneet lastensuojelulainhengen vastaista toimintaa. Kennelläkään huoltajista ei ole annettu mahdollisuutta olla mukana kirjauksessa, huoltajien eräviä näkemyksiä ja mielipiteitä palvelutarpeesta ja lastensuojelun toiminnasta on kirjaamatta asiakirjoihin lain edellyttämällä tavalla (vrt. Lastensuojelun käsikirja 2014). Huoltajat eivät myöskään ole saaneet nähdä kirjoitettuja tekstejä. Välttämättä pyydetäessäkin huoltajat eivät ole saaneet itselleen kaikkia asiakkuuteen liittyneitä asiakirjatekstejä. Annetuista asiakirjoista on saatettu jättää pois sivuja tai asiakirjat ovat kadonneet kokonaan.

”Ei, ei minnekään ole mun pielipiteitäni kirjattu. Mul ei ollu mitään tietoo, mitä mun perheestäni aiottoon kirjata tai kirjattiin... Lakihan sanoo, et siel pitää olla asiakkaan mielipide, mut sitä ei oo.”

”Ja papereitahan mä en koskaan saanu, vaikka mä pyysin.”

Lainhengen vastaista on myös se, että viranomaiset ovat kirjanneet asiakirjoihin runsaasti kokonaistilanteen kannalta epäolennaisia asioita, kirjauksissa on käytetty ylilyöviä sanoja, tulkinnanvaraisia, epäilyttävään, vihjailevaan ja negatiiviseen sävyyn kirjoitettuja tekstejä, vääristelevää tulkintaa sekä valheellista tekstiä (Lastensuojelulaki 417/2007, 27 §; Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015, 4 §). Virheellistä kirjausta ei kuitenkaan ole ollut mahdollista saada oikaistuksi. Asiakirjatekstejä on saatettu myös muuttaa myöhemmin lastensuojelutyöntekijän toimesta. Lisäksi työntekijä on voinut kirjata perheen asiakirjoihin toisen perheen tietoja. Huoltajat ovat kokeneet tämän tyyllisen kirjaamistavan antavan heistä epäluotettavan ja vääristyneen kuvan.

”Siel saattaa olla, et äiti väittää, äiti olettaa ja luulee. Sen sijaan pitäis olla, et äiti sanoo tai kertoo. Eli ihmisestä tehdään kirjauksen avulla epäluotettava.... Asioita, joilla ei ole merkitystä kokonaistilanteen kanssa oli kirjattu...”

”Ja sit siellä ei tuoda vahingossakaan esille asioita, jotka ois puoltanu sinua, et niitä asioita sieltä kyllä puuttuu kirjauksista... Perheestä tulee kirjata myös positiivisia asioita, kuten lakiin lastensuojelun dokumentoinnista vaatii.”

”Kirjauksissa on puutteita, niitä usein jopa puuttuu kokonaan tai niitä ei pyynnöstäkään toimiteta asianosaiselle ilman juristin apua. Oikaisupyynnöt ovat käytännössä tyhjiä papereita, niihin ei reagoida, sen sijaan kirjataan usein, että pyytäjää on viranomaisvastainen tai aggressiivinen. Totuuksien kääntely on siis yleistä, ja valvontaa ei ole, joten asiakas jää - voisi sanoa aina - alakynteen, vaikka hänellä olisi aito aihe oikaisun vaatimiseen. Toisin sanoen mieltä valtaa käytetään lastensuojelussa hyvin paljon.”

Huoltajille on tullut kokemusta myös lastensuojelutyöntekijöiden puutteellisesta asenteesta asiakkaita kohtaan. He ovat kokeneet muun muassa ylimielisyyttä, arvostelua ja kuuntelemattomuutta sekä eronneiden huoltajien eriarvoista kohtelua. Työntekijöillä koetaan olevan lupa arvostella asiakkaita, mutta asiakkailla ei ole lupa arvostella työntekijöitä. Viranomaiset eivät ole myöskään ole uskoneet huoltajia ja/tai lapsia. Huoltajat pitävätkin asiakkaan saamaa kohtelua työntekijästä riippuvaisena. Heidän mielestään lastensuojelussa vallitsevan asenteellisuuden vuoksi pelkästään yksinhuoltajuus tai joskus elämässä koettu masennus voivat olla syitä asiakkuuden aloittamiselle ilman todellista tarvetta.

”Heitä itteesähän ei tietenkään saa arvostella, mut itte he on valmiit arvostelee meitä asiakkaita aika törkeestiki.”

”Mut, miten voi olla, että se taho, sosiaalihuolto, niin siel on niin kylmii ihmisiä. Et mä ainakin muistan niitten kasvoniilmeitä, mitä mä muistin silloin, kun ne teki kotikäyntejä, niin ne ilmeet tuli tuolla oikeusprosessissa taas... Et se semmonen, ei se oo niinku kasvojen piirre, vaan et ne on niin ylimielisiä ja se näkyy niiden koko olemuksessa.”

Lisäksi työntekijöiden vuorovaikutustaidot ja kriisissä olevan asiakkaan kohtaamistaidot on koettu puutteellisiksi. Huoltajien mukaan työntekijät ovat voineet muun muassa lasten kuullen puhua aivan mitä tahansa, mutta huoltajilta on kielletty lastensuojeluasioista lapsille puhuminen ja tunteiden näyttäminen.

”Heidän vuorovaikutustaidot olivat kehoja, he eivät kohdanneet ihmistä eli minua ihmisenä vaan yhtenä kaukaisena asiakkaana.”

Osaamisen osalta huoltajat ovat kokeneet lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tuntemuksen neurologisista sairauksista ja niiden vaikutuksista sekä lain tuntemuksen ja sen toteuttamisen heikoksi. Huoltajien mielestä lastensuojelutyöntekijöiden puutteet tieto- taidossa heikentävät asiakkaan näkemyksen ymmärtämistä. Lisäksi rohkeus myöntää tiedonpuute estää avun etsimisen. Nämä voivat olla siten myös esteenä asiakkaan oikeanlaisen avun ja tuen saamiselle.

”...mut ku sieltä puuttuu tietyltä osin se tieto-taito... Adhd:n kanssa törmää jatkuvasti ymmärtämättömyyden muuriin. Toinen asia ovat luonnehäiriöiset ihmiset, henkilökunnalla ei ole tarpeellista ammattitaitoa tunnistaa näitä...”

”Olen erittäin pettynyt siihen, että maassamme toimii lastensuojeluviranomaisia, joilta puuttuu asiakaslähtöisyysajattelu ja lastensuojelulain noudattamisen kyky.”

Haastateltujen huoltajien lastensuojelun asiakkuuteen on liittynyt yhteistyön tekeminen myös muiden kuin lastensuojeluviranomaisten kanssa. Yhteistyötä on tehty pääasiassa aikuissosiaalihuollon, terveydenhuollon ja koulutoimen kanssa. Osa yhteistyöstä on liittynyt sovittuihin yhteistyöpalavereihin ja osa asiakkaalta salaa tehtyyn yhteistyöhön.

”Uskon hyvinkin olevani selvillä kaikista toimenpiteistä lasteni ja perheemme tukemiseksi. Ja työntekijä kertoo kyllä, et tuosta asiasta olen yhteydessä tuonne ja tuosta jonnekin.”

”Terveydenhuollon potilasasiakirjoista näki, että tekivät yhteistyötä lastensuojelun kanssa. Lastensuojelun asiakirjoista nämä yhteydenpitokirjaukset puuttuivat.”

”Viranomaiset ja tuo yksityinen perhekuntoutuslaitos olivat keskenään selkäni takana tehneet tuon sopimuksen, jossa 5 kuukautta kestävän (vanhemmuudenarviointi) jakson hinta oli 86 000 euroa.”

Huoltajat ovat muun muassa oman sosiaalialan koulutuksen kautta kokeneet lastensuojelun toiminnan vääränä ja mielivaltaisena. Osalle alan koulutus ja osaaminen ovat edesauttaneet selviytymistä väärältä koetusta lastensuojelun asiakkuudesta.

”Ja kun ottaa vielä huomioon sen, että on itte alan ammattilainen. Siis silleen, et mul on ollu jonkin näkönen käry koko aika niin, ettei tää oo oikein. Et vaik on ittekin välillä ihmetelly ja epäilly sitä, et kuka täs on niin ku oikeessa. Mut kun on vahvasti semmonen olo, et ei sen näin pidä mennä, et tää on kyllä jo ihan mielivaltaa. Et miten sellanen henkilö, jolla ei oo tällasta alan koulutusta, miten se ois kestänyt ton myllytyksen - ei mitenkään.”

Ennen asiakkuuttaan huoltajat ovatkin ajatelleet lastensuojelussa työskentelevän osaavia, asiakkaita kuuntelevia ja auttamishaluisia työntekijöitä, mutta oma kokemus on voinut muuttaa tätä käsitystä.

”Ja, kun ajattelee, et toi taho, sosiaalipuoli, niin mul on ainaki ollu semmonen käsitys, et siel panostetaan siihen toiseen ihmiseen ja kuuntelemiseen. Ainakin niin meil oli sillon, kun valmistuin sosiaaliohjaajaksi, niin sillon viimesenä keväänä käytiin paljon sitä läpi, et ymmärtäkää, et te teette työnne niin hyvin, ettei teitä tarvita, et kuunnelkaa sitä ihmistä, niin se auttaa ihmistä monta vuotta sitä eteenpäin. Niin sen takii mul oli sellanen ihme kuvitelma Suomen lastensuojelusta. Semmonen erittäin ruusunen kuvitelma.”

”...kun oletat et ne halua oikeesti auttaa sua, mut sit se kaikki hyväkin, mikä on, käännetäänkin ongelmiks.”

Negatiivisesta lastensuojelun viranomaiskokemuksesta huolimatta huoltajilla on edelleen uskoa siihen, että työntekijöistä löytyy myös aidosti auttamishaluisia ihmisiä.

”Et mä haluan uskoo siihen, et siel on myös hyviä työntekijöitä.”

7.1.5 Näkemyksiä asiakaslähtöisen lastensuojelutyön kehittämiseksi

Huoltajien näkemykset lastensuojelun asiakaslähtöisten palveluiden ja viranomaisyhteistyön kehittämiseksi pohjautuvat kokemuksiin saaduista palveluista tai niiden puutteista sekä viranomaisyhteistyöstä.

Lastensuojelun palvelujen osalta nähdään tarpeelliseksi kehittää palvelutarjontaa mahdollisimalla vähävaraisten normaali elämä ja ehkäisemällä uupuminen tukemalla harrastuksia ja vapaa-aika taloudellisesti ja tarjoamalla lastenhoitoapua sekä järjestämällä lapsille omaa toimintaa. Lastensuojelun kotikäynneille koettaisiin hyväksi ottaa mukaan perhetyöntekijän olemaan lasten kanssa huoltajien ja työntekijöiden keskustelun ajaksi. Myös lastensuojelun esimiesten toivotaan enemmän jalkautuvan asiakasperheisiin.

”...et jos on oikeen köyhä ja puristuksissa oleva perhe, niin antais sille toimintamahollisuuksia. Rahaa harrastuksiin tai maksaa tällasia kuin mökkiviikonloppu. Plus sitten niin, ku jos on joku yh, niin sen vois laittaa mukaan myös sen lastenhoitajan sinne lomalle. Tavallaan mahdollistaa se niiden normaalin elämän eläminen ja et ne pystys kokee semmosia ihaniakin asioita.”

”Niin järjestettäs erilaista toiminta niille (lastensuojelun asiakaslapsille), jotka sitä oikeesti tarvii.”

”Mut sit, kun ne ite tulee tosiaan paikalle, niin plaa, plaa, plaa, niin ei mitään haittaa vaikka ne lapset on siinä kuulemassa. Et jännä ristiriita. Että ne ei ees ota sitä tanttaa sieltä perhetyöstä mukaan, et vieppä nää lapset vaikka siks aikaa tonne ulos kävelyllä, kun me puhumme tämän äidin kanssa.”

”..et ei se esimies oo koskaan ees nähny mejän perhettä. Ei oo koskaan tavannu meitä henkilökohtasesti. et mun mielestä sekin vois olla, et nekin vois jalkautua niin ku vastaisuudessa, tulevaisuudessa, niin ku ees kerran tutustua siihen perheeseen.”

Sijaishuollon aikana lasten sijaishuoltoon kiinnittymisen sijaan tulisi auttaa huoltajia tarjoamalla heille tukipalveluja edesauttamaan lapsen kotiin palaamista. Myös lastensuojelun jälkihuollon toimintaa voitaisiin parantaa poistamalla sen tarjoamisvelvoitteeseen liittyvät porsaanreiät.

”Lapsiin kohdistetaan toimia, mutta vanhemmat jäävät ”heitteille” ja ikään kuin syllisiksi tilanteeseen, ei ymmärretä, että lapsen hyvinvointi lähtee vanhempien hyvinvoinnista. ...Vanhempien auttamisen sijaan pyritään siihen, että lapsen pitäis ennemminkin kiinnittyä sijaisuoltoon.”

”Jälkihuolto toimii huonosti, et sitä ei oo varmaan käytännössä ollenkaan. Nuoria jätetään selviytymään itseksensä. Etenkin pitkäaikaisten huostaanottojen loputtua moni nuori kertoo, että perhesiteet ovat kadonneet, joten ees turververkkoa ei ole. Tähän taas on syynä rajoitustoimenpiteet huostan aikana, jotka

ovat käytännössä laitosohjaajien määräämiä. Tälläenkin tapaus on, et on 12-vuotiaana ottettu avohuollon sijoituksena, jota on jatkettu 18 ikävuoteen asti. Siis vaikka äiti on vastustanut ja se 12-vuotias on ite vastustanu. Elikkä se on käytännössä toteutettu kuten huostaanotto, mutta ilman hallinto-oikeuden päätöstä. Ja sit kun se on laskettu mäjelle sieltä laitoksesta, niin se on kysynyt sitä jälkihuoltoon, niis sille on sanottu, ettei se kuulu sulle, kun se on vain huostaan otetuille eikä avohuollon sijoitetuille. Ja sinne vain maailmaan ilman mitään, et koeta pärjätä. Näitten väliinpuutoojien tilannetta pitäs korjata.”

Tulevaisuudessa lastensuojelussa tulisi paneutua enemmän perheen avuntarpeeseen johtaneiden syiden hoitoon tarjoamalla ennaltaehkäiseviä palveluja entistä varhaisemmassa vaiheessa muualla kuin lastensuojelussa. Tätä tukisi toive perhekeskusten lisäämisestä lokeroituneiden palvelujen kokoamiseksi. Tällöin saman katon alta löytyvien sosiaali- ja terveystalvelujen yhteiskäyttöä olisi helpompi toteuttaa.

”Eli tää, et se apu tulis jostain muualta ennaltaehkäisevästi, niin sen tekis joku muu kuin lastensuojelusta tuleva perhetyöntekijä.”

”Niin samaan tyyliin niin ku tällasia perhekeskuksia, joihin on saman katon alle investoitu kaikki... Ehkä se vaan on liian lokeroitua toi touhu, että yks tekee sitä ja toinen tätä, että mun mielestä se vähentäs sitä lokeroitua se perhe-keskusmalli.”

Lastensuojelun palveluresurssien parantamiseksi tulisi sen ympärillä hyötytarkoituksessa pyörivä bisnestouhu selvittää ja pysäyttää. Lisäksi yhteiskunnan varojen säästämiseksi sosiaalihuollon resurssit tulisi kohdentaa syiden hoitamisesta ennaltaehkäisevään työhön sekä ongelmien hoitamisessa niihin perheisiin ja lapsiin, jotka todella tarvitsevat lastensuojelun apua ja tukea.

”Ja sitten toinen on varmaan toi raha. Et pakko siinä on olla tiiäk sää, et bisnes pyörii, et eihän ne muuten lisäänny nää yksityiset. Vaikka se ehkä niin ku maksaa kunnalle, mut joku siitä hyötyy jossain. Mutta kuka hyötyy ja missä, pitäs selvittää ja pysäyttää.”

”Ja sen resurssit käytetään ihan väärin niihin perheisiin, joista monet tulisi autetuiksi ilman lastensuojeluakin samaan aikaan, kun taas perheet ja lapset, jotka todella tarttis lastensuojelun apua jää sitä ilman. Et sosiaalihuollossa pitäs rahaa laittaa ongelmien ennaltaehkäisyyn eikä jälkihoitoon, koska siinä säästetään yhteiskunnan varoja.”

Käytännötyössä työntekijöiden aikaresurseja voitaisiin säästää tekemällä usein ajan puutteen vuoksi tekemättömät asiakassuunnitelmat asiakaskäynneillä yhdessä asiakkaan kanssa. Samalla voitaisiin selvittää yhteisen työn tarkoitus ja tavoitteet.

”Et miks ei voitais niin ku enakkoon tutustua asiakkaan tilanteeseen ja sit yhdessä asiakkaan kanssa keskustellessa ja puntaroidessa eri vaihtoehtoja kirjottaa asiakassuunnitelmaa samalla. Tulis samalla molemmille selväks työn tarkoitus ja tavoitteet.”

Lastensuojelun palveluissa käytänteiden muuttamiseksi tehtävälle työlle tulisi asettaa selkeä tarkoitus ja tavoitteet sekä kohtuus. Lastensuojelussa tulisi puuttua ja keskittyä vain tarpeellisiin asioihin ja tehdä asiat oikeasti ja viipymättä. Tarpeiden ja palveluiden perusteina käytetyt ammattitermit tulisi avata asiakkaalle siten, että asiakaskin ymmärtää niiden sisällön.

”...et asialla on niin ku tavote ja tarkoitus ja kohtuus.”

”Avattas nää termit ja kysyttäs, oletko nyt varmasti ymmärtänyt mitä minä sanoin. Ja asetetas sopivat tavoitteet.”

Lastensuojelun tarvetta ennaltaehkäistäessä aikuispuolen sosiaalihuollon tulisi oikeasti auttaa toimeentulotukiasiakkaita ilman alistamista ja väheksyntää. Lisäksi lasten ja nuorten tarpeettomia huostaanottoja sekä turhia mielenterveyspotilaaksi diagnosointeja tulisi ehkäistä hoitamalla neurologisia sairastavat ja oppimisvaikeuksista kärsivät lapset ja nuoret niihin kuuluvissa paikoissa. Perinteinen kotipalvelutyö pitäisi jälleen aktivoida käyttöön ennaltaehkäisemään lastensuojelun tarvetta. Sitä vastoin päivähoidon käyttöä tukitoimena olisi harkittava tarkemmin. Perhetyössä tulisi siirtyä vikojen etsimisestä ja ongelmalähtöisyydestä yhteistyöhön ja voimavaralähtöisyyteen tekemällä yhteistyötä perheiden kanssa.

”Se semmonen alistaminen, ja semmonen väheksyntä, jos semmonen olis pois ja todettas, et autetaan taloudellisesti (aikuissosiaalihuollosta).”

”Esimerkiksi erityislasten kohdalla tai neurologisista vaivoista kärsivien kohdalla sotketaan asioihin sosiaalitoimi, vaikka nämä asiat kuuluisivat terveydenhuollon kautta hoidettaviin asioihin. Tämä aiheuttaa turhaa työtä ja maksaa turhaa rahaa lastensuojelulle.”

”On ainakin kahdenlaisia perhetyöntekijöitä, joista toiset tulee kattoo ja etsii vikoja ja ongelmia, joita ne kirjaa vihkoonsa ja tekee lastensuojeluilmotuksii ja sit niitä, jotka kysyy, mitä meidän pitäis tehdä yhdessä ja auttaa sua siinä. Pitäs olla just jälkimmäisiä.”

Lastensuojelun palvelujen tarjoamisen toimintatavoissa ei pitäisi käyttää asiakkuuden ja päätösten perusteina asioita, joilla ei ole todellista vaikutusta nykyhetkeen kuten esimerkiksi vanhat lääkärintlausunnot tai niiden osat. Lisäksi Niin kutsuttu vapaaehtoinen pakottaminen vapaaehtoiseen avohuollon palveluihin pitää saada loppumaan. Näin ollen lastensuojelun viranhaltijan ei tule virheellisesti luoda asiakkaalle käsitystä lapsen pakollisesta sijoittamisesta, mikäli perhe ei toimi sosiaalityöntekijän tahdon mukaisesti. Vapaaehtoisista avohuollon palveluista tulisi näin aidosti vapaaehtoisia. Tämän toteutumista tulisi myös valvoa. Näiden toimintatapojen muuttaminen parantaisi myös asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa.

”Maamme lastensuojelussa ei tunnuta huomioivan sitä tosiasiaa, että mennyt on mennyttä eikä sitä pidä vetää nykyhetkeen ellei se millään lailla nykyhetkeen vaikuta. Esimerkiksi vanhoista lääkärintlausunnoista ei saa irrottaa sanoja eikä lauseita asiakkuuden perustaksi.”

”... et sille asiakkaalle annetaan niin kun sellainen näennäinen valinnanvapaus, jota tehostetaan just tällä niin kun mistä oli tää avohuollon sijotus esimerkkinä. Et joko sä tet näin tai me viedään sun tenava. Niin ku kuka tahansa normaali lastaan rakastava ihminenhän allekirjottaa mitä tahansa ja menee ihan mihin tahansa, et se saa olla sen lapsensa kanssa; et se yrittää viimeseen asti selviytyä, ettei sitä tenavaa vietäisi pois. Niin se on tämä niin ku se asiakkaan asema. Et se näyttää siltä, et sua on kuultu ja se näyttää siltä, et sä oot saanu valita, mutta käytännössä se ei sitä ole. Et se on silkkaa tämmöstä niin ku mielivaltaa, et mitä muutakaan, vallan käyttöä, kiristystä. Näihin vaan pitäis puuttua valvonnan ja käytäntöjen muuttamisella.”

Asiakkaan huomioonottamisen parantamiseksi lastensuojelun palveluissa perhettä, vanhempia ja lapsia tulee kuunnella enemmän tosiasioiden ja syiden selvittämiseksi, vaikka se veisikin aikaa. Tällä tavoin oireiden hoidosta siirryttäisiin syiden hoitoon ja apua voitaisiin kohdentaa oikein. Samalla voitaisiin ehkäistä muun muassa perusteettomia huostaanottoja. Perhe pitäisi ottaa mukaan yhteistyöhön myös palvelujen suunnittelussa. Tämä pienentäisi virhetulkintojen mahdollisuutta ja vanhemmat eivät väsyisi turhiin palveluihin.

”Se mun mielestä pitäis kuunnella perhettä, pitäis kuunnella lapsia ja pitäis niin ku ne tosiasiat ottaa niin ku... Niistä asioista pitää ottaa selvää. Siihen joutuu varmaan käyttää niin ku aikaa, mut se ajankäyttö voi niin ku auttaa.”

”Yleisesti voisi sanoa, että ongelman kuin ongelman esiin tullessa, hoidetaan oiretta, ei syytä. Et tähän tulisi kiinnittää huomiota, et mistä tää kaikki johtuu ja paneutua siihen eikä vain näiden oireiden hoitoon.”

Lastensuojeluun palvelujen näkökulmasta asiakkaan kuluttajasuojaa ja oikeusturvaa tulisi parantaa lopettamalla tiettyjen sosiaalihuollon asiakkaita leimaavien ja määrittelevien standardien käyttö. Standardien koetaan määrittelevän liikaa sitä, miten ihmisen pitää elää tullaan hyväksytyksi lastensuojelun/ sosiaalihuollon silmissä. Lisäksi palvelujen tarjonnassa pitäisi muistaa lievimmän riittävän tuen ja avun tarjoamisen periaate ja samalla perheeseen kajoavien toimien kynnyksiä olisi nostettava.

”Ja sit vielä yks juttu tohon, et niin ku standardit pois. Et niin, et köyhyys on standartoitu, et sun pitää valita, et miten sä oot köyhä... Et sun kodin pitää täyttää nää hienot standardit, et sen pitää olla niin ku ”Ikea-koti”, et se kelpaa. Ei saa olla vanhat retrokaapit.”

”Ja ennakkoluulot, standartit ja oletukset pois, et katsotaan sitä mikä siinä sun edessä on sillä hetkellä.”

”Perheeseen kajoavien toimien kynnys on liian matala silloin, kun pelkkä ennaltaehkäisevä apu riittäisi. Unohdetaan, että se lievin riittävä olis se, millä periaatteella pitäis toimia.”

Palveluiden osalta asiakkaan turvana pitäisi olla neutraali kaikesta sosiaali- ja terveydenhuollosta täysin riippumaton lakia tunteva taho. Se ottaisi vastaan valituksia sekä tarkastaisi lastensuojelun palveluihin liittyvien asioiden ja toimintojen oikeellisuutta. Lastensuojeluun liittyvillä tapaamisilla asiakkaan oikeusturvaa lisäisi tukihenkilön mukaan ottaminen sekä nauhoittaminen.

”Lisäksi asiakkaana tahtoisin jonkin todellisen kuluttajasuojapalvelun... Jokin taho, johon voi ottaa yhteyttä ellei ole tyytyväinen saamaansa palveluun ja haluaa siihen korjausta.”

”... joku, mil ei oo mitään tekemistä minkään kanssa. Täysin riippumaton yhtään mistään. Et se vois olla sit semmonen, johon vois vaan valittaa ja josta tullaan sit tsekkaamaan, jos on nyt ihan oikeesti, et tää homma kusee täällä. Ois lain tuntemusta ja ois ihan oikee valvoja.”

”...jos ei oo omia tukihenkilöitä paikalla on hyvä nauhottaa.”

Viranomaistyön toimintatavoissa asiakkaan kohtaamista ja huomioonottamista tulisi parantaa kohtaamalla ihmiset yksilöinä kunnioittavasti ja aidosti sekä kuuntelemalla heitä. Lisäksi entistä enemmän tulisi kiinnittää huomiota lasten ja nuorten mielipiteiden kuulemiseen päätöksen teossa. Viranomaistermien sijaan työntekijöiden tulisi puhua samaa kieltä asiakkaan kanssa ja vanhemmilta ei tule vaatia ammattikasvattajan roolia. Käytännön työssä lähtökohtana tulisi olla vain tarvittavan työn tekeminen sekä viranomaisen itsensä tarpeettomaksi tekeminen. Työntekijässä tulisikin näkyä enemmän asiakaslähtöisyyttä parantavia asioita kuten em-

patiakykyä, aitoa välittämistä, hyviä vuorovaikutus- ja kuuntelutaitoja sekä asiakkaan rehellistä ja avointa kohtaamista ja todenmukaista kirjaamista.

”Se, että sä kohtelet sitä ihmistä ihmisenä. Se on erittäin yksinkertasta. Kuuntelet ja kirjaat sen, mitä sä oot kuullu ja kerrot sen, mitä sä oot kirjannu ja miten on sen asian ymmärtäny eli jää tulkinnan vääristymä pois eli se on siin, et siint se niin ku lähtee. Kaikki muu on niin sanotusti turhaa. Mä oon sitä mieltä, et monet, monet, perheet olis saanu avun sillä, kun niit olis kuunneltu. Rehellinen avoin kohtaaminen.”

”Puhuttas suoraan ja samaa kieltä, ettei käytettäis niitä hienoja viranomais-termejä kuin riittävä vanhemmuus ja korvaavat vanhemmuuden kokemukset, joita vanhemmat ei ymmärrä.”

”Se, et kun viranomaisen pitää pyrkiä tekemään itsensä tarpeettomaksi, niin sillä tavalla niin ku suhtautua siihen. Että se ei tarvii sua niin ku se ihminen muuta kun neuvontaan tai johonkin tiettyyn juttuun niin tehdään se.”

”Et ei meidän tavallisten ihmisten tartte olla ammattikasvattajii, ei ainakaan vielä.”

Lastensuojelun virnaomaistyön resurssipulaa voitaisiin vähentää siten, että terveydenhuolto ja koulut velvoitetaan hoitamaan itse niille kuuluvat asiat. Tällöin lastensuojelussa voitaisiin keskittyä ja reagoida nopeammin päihde- ja väkivaltaongelmiin sekä muihin lastensuojelun tarvetta ehdottomasti vaativiin vakaviin tapauksiin. Lisäksi lastensuojelun viranomaisorganisaation omaa resurssipulaa voitaisiin vähentää oikeanlaisella johtamisella ja toimenkuvien ja toimivallan rajojen selkiinnyttämisellä, valvonnan lisäämisellä, työn jatkuvalla kehittämisellä, riittävällä perehdytyksellä ja ajantasaisella koulutuksella.

”Sosiaalitoimessa reagoidaan helposti esimerkiksi kouluvaikeuksiin, mutta hyvin hitaasti esimerkiksi väkivalta tai päihdeongelmiin. Mikä kuulostaa hassulle, kun kouluvaikeudethan kuuluisivat ensisijaisesti koulun hoitaa ja mahdollisesti terveyden huollon ja vasta viimesijaisena lastenhuollon. Valitettavasti on näin, että mitä vakavampi väite on, sitä hitaammin systeemi toimii. Mutta välillä tuntuu, et mitä vakavampi se lapsen tila on, niin jos se ei oo niin selkee fyysinen pahoinpitely, et oikeesti veri lentää ja muuta, et se on niin ku silmin havaittavissa, että on lyöty ja muuta, niin silloin ne kyllä reagoi tai sitten väitteen varaisesti niin ku päivystävänä. Eli vastatkoon koulut ja terveydenhuolto omista tapauksistaan ja lastensuojelu keskittyyköön oikeesti avuntarpeessa oleviin. ”

”Resurssipula on myytti, oikea ongelma on toimenkuvien jakamisessa ja siinä, että työntekijät eivät tunnista toimivaltansa rajoja eivätkä osa-alueitaan selkeästi. Pääsyy on siis itse organisaatiota johtavassa portaassa. Et siellä organisaatiossa ne ei tiedä, et jos oikee käsi tekee jotain, niin mitä se niitten vasen käsi tekee sillä aikaa. Lisäks ongelma on perehdyttämisen puutteessa ja ajan-tasaisen koulutuksen ylläpidossa sekä työpaikkojen valvonnan ja jatkuvan kehittämisen puutteessa. Korjattas näitä juttuja.”

Lastensuojelutyöntekijöiden tieto-taitoa tulisi lisätä. Lastensuojelun työntekijöiden tulisi uskaltaa myöntää rohkeasti tietämättömyytensä uusien asioiden edessä. Heidän tulisi tarvittaessa ottaa selvää asioista tai konsultoida tai ohjata asiakas alan asiantuntijalle. Muutoinkin lastensuojelutyöntekijöiden ammattitaitoa tulisi parantaa lisäämällä heidän osaamistaan ja ymmärrystään neurologisista sairauksista kuten ADHD:sta ja niiden vaikutuksesta arjessa pärjäämiseen sekä luonnehäiriöisistä ihmisistä ja heidän kanssaan työskentelystä. Lisäksi nyky-päivänä eroperheissä vakavia ongelmia sekä lapselle että koko perheelle aiheuttava vieraan-nuttaminen tulisi osata tunnistaa. Tämän käytön yleistymisen vuoksi viranomaisten tulisi ot-taa kantaa huoltoriitoihin ja heille tulisi kouluttaa vieraannuttamisen psykologiaa. Lisäksi las-tensuojelun työntekijöiden heikon laintuntemuksen vuoksi heidän laintuntemustaan tulisi pa-rantaa erityisesti lain tarkoituksen ja soveltamisen osalta. Lastensuojelutyöntekijöiden ajan-tasaisen osaamisen varmistamiseksi ehdotetaankin ”huostaanottopassin” käyttöönottamista.

”Täytyy olla myös rohkeutta myöntää, etten mä tiedä kaikkee. Esimerkiks, jos kohtaa luonnehäiriöisen, niin myöntää, ettei osaa ja ymmärrä asiaa ja lupaa ot-taa asiasta selvää ja konsultoida sellaista, joka osaa. Tai, jos ollaan neuropsy-kologisten juttujen kanssa tekemisissä ja siit ei oo käsitystä, niin selvitän nyt tämän tuolta kautta tai pyytää jotain selvittää. Mutta kun tiedon puutteessa ne asiat mitätöidään. Kun on asioita, mitä se ei tajua, niin ollaan sit, niin ku sitä ei olisi. Miksi muka pitäisi tietää kaikesta?”

”Sosiaalialalla opetetaan jo koulutuksessa, että huoltoriitoihin ei puututa. Ne halutaan jättää tuomioistuimien asiaksi. Kuitenkin muun muassa perhesurmien todennäköisyys kasvaa huoltoriidoissa. Vieraannuttamisen psykologia ei tunnis-teta missään, ei edes neuvoloissa, eikä siihen juuri puututa. Tälle puolelle lisää koulutusta.”

”Kaikki nää, jotka toimii lastensuojelussa, niin niitten pitäsen huostaanotto-passin asiat käydä läpi aika-ajoin samalla tavall kuin mä oon hommissa jossain ja mulla täytyy olla työturvallisuuskortti tai hygieniapassi, niin miksi ei ole sel-lastä, missä he kävis läpi näitä oleellisia lastensuojelulain pykäliä, et niitten

tarttis tentata, et muistanko enää ja tiet sä mitä se tarkoittaa esimerkiksi asiakkasuunnitelma, mitä se on. Et ensimmäisenä pitäis huomioida, et asiakas on läsnä, et se ois tehty asiakkaan kans yhteistyössä.”

Asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa viranomaisiin nähden voitaisiin parantaa tekemällä avointa ja rehellistä yhteistyötä. Muun muassa yhteinen kirjaaminen vähentäisi tulkintavirheitä ja antaisi mahdollisuuden selvittää asioita heti. Huolirinkien kasaamisen sijaan huolta aiheuttavista asioista tulisi puhua suoraan perheiden kanssa eikä selän takana viranomaisten kesken. Yhteistyöpalaverissa tulisi olla vain asiakkaan tiedossa olevat henkilöt ja asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus kutsua paikalle myös itse haluamiaan henkilöitä. Sekä asiakkaan että lastensuojelutyöntekijän oikeusturvan parantamiseksi nähtäisiin tarpeellisena nauhoittaa automaattisesti lastensuojelun kanssa käydyt keskustelut, jotka sihteerit kirjoittaisivat puhtaiksi. Näin litteroitu teksti sisältäisi kaiken puhutun juuri sellaisena kuin on sanottu. Mikäli nauhoittaminen ei ole mahdollista, tulisi asiakkaalle kertoa mahdollisuudesta ottaa mukaan oma tukihenkilö oikeusturvansa parantamiseksi. Lisäksi kaikki asiat tulisi antaa asiakkaalle automaattisesti kirjallisena.

”Et sen takii mä niin ku, et miks tää avoin keskustelu on just tärkeätä. Et puhutaan sinne perheen suuntaan, eikä puhuta keskenään tai soiteta jollekin toiselle taholle.”

”Ja tällaset yhteistyöpalaverit, joihin asiakaskin saisi tuoda omia haluamiaan tahoja ja tukihenkilöitä mukaan... Et semmonen pieni piiri, jonka kokoonpanon asiakas tietää ja jonka kokoonpanoon asiakas voi vaikuttaa.”

”Esimerkiksi rinnakkaiskirjaaminen vois olla yks hyvä vaihtoehto. Perhe kirjoittaa itse muun muassa omasta tilanteestaan ja tuen tarpeestaan ja niin pois päin. Tulis päivämäärätkin varmaan oikein... Ja jäis nää tulkinnatkin vähemmälle. Ja niille, joilla kirjallinen ulosanti on huono, tarjottas kirjotusapua. ...se kirjaus ois ehkä, joku päiväkirjatyypinen.”

”Et sitä mä neuvosin kaikkien tekemään, jotka on sen tahon kans tekemisissä, niin pyytää kaikki kirjallisena. Ja ottaa mukaan äänityslaite tai joku kaveri, et yksin ei kannata mennä.”

Asiakkaan oikeusturvaa parantaisi myös lastensuojelulain tulkinnanvaraisuuden vähentäminen. Lisäksi nimettömien lastensuojeluilmoitusten tekemisen helppouden vuoksi olisi keksittävä keinoja turhien kuten esimerkiksi naapuririidoista johtuvien ilmoitusten karsimiseksi. Hallinto-oikeuksilta tulisi puuttuvan lastensuojelun osaamisen vuoksi ottaa pois lapsiasiat ja tilalle pitäisi perustaa perheoikeuksia käsittelemään lasten ja perheiden asioita. Lastensuojeluasioissa asiakkaiden oikeusturvan ja nopeamman käsittelyn takia tulisi kaikille ottaa käyttöön suulliset

käsittelyt. Lisäksi oikeuteen halutaan palauttaa litterointi nauhoituksen lisäksi varmistamaan, ettei nauhoitusten ulkopuolelle jää tärkeitä asioita.

”Et itse laissahan ei oo vikaa, vaan siinä, miten sitä halutaan tulkita.”

”Niin kyllähän se on hyvä, että se lastensuojeluilmoituskynnys on matalalla, mutta eri asia on, mitenkä se ilmoitus otetaan. Siinä justiin niin ku puhelimesakin ehtii kysyä kysymyksiä, joilla sä pystyt niin ku päättelee jotakin, kuten missä ja mihin aikaan eli onko tää asia ollu edes fyysisesti mahdollista, että ihminen on ollut siihen aikaan siellä ja siellä, ja minkä sä pytyt sit tarkistamaan tai todentamaan jotenkin.”

”Aattele nyt joku hallinto-oikeuskin, kun ne on luotu, niin sehän on vanha hallinnon jatke. Et laitettu, niin ku periaatteessa. On niin ku muuttunu se, et ennen sä olit siellä viranomaisena ja nyt sä oot täällä viranomaisena ja sun nimikkees on tuomari. Niin ehän niillä siis oo minkään valtakunnan osaamista lastensuojelusta. Niiltä pitäs suoraan ottaa pois nää lapsiasiat. Olis, kun on näitä erilaisia erityistuomioistuimia, niin miks ei voi olla perheoikeus, missä ois nimenomaan ne, jotka tietäs ja tuntis kaikki vieraannuttamiset, passit. Kaikki tälläset niin ku ois hallussa.”

”Ja sit suullisesti yks tuota idea näistä oikeusprosessiin liittyvistä periaatteista on se, että se on nopea, halpa, keskitetty, suullinen se prosessi.”

Lastensuojeluviranomaisten näkemyksiä ja tulkintoja ei tule pitää totuutena ilman pitäviä todisteita. Esimerkiksi huostaanoton perusteena ei tule hyväksyä sitä, että asiakas jättää noudattamatta lastensuojeluviranomaisen mielivaltaista määräystä. Lastensuojeluviranomaisten valtaa suhteessa perheeseen tulisikin vähentää lisäämällä perheiden mahdollisuuksia tulla kuulluksi ja huomioituiksi viranomaisnäkemysten edessä siirtämällä todistetaakka asiakkailta sille kuuluville lastensuojelutyöntekijöille sekä velvoittamalla oikeuksissa lastensuojeluviranomaiset tuomaan esille ”lapsen edun” ja ”huoli lapsesta” kliseiden sijaan todellista näyttöä.

”...et miks Suomessa ei oo niin, et kaikki nauhotettas, kun ei hän niitä nauhoja tarttis kaivella ja kuunnella, kun tarvittaessa ja ne menee pieneen tilaan. Et miks ei oo, niin vältyttäs näiltä kauheilta oikeusprosesseilta ja muulta turhalta. Se on niin pieni vaiva turvata asiakkaankin oikeudet. Sehän ois molempien oikeusturva. Se vaan olis niin, et se kuuluu tähän hommaan. Et toi niin ku paljastas paljon, etenkin sen, mitä mä sanoin.”

”Maamme lastensuojeluviranomaisilla on suunnaton valta suhteessa perheeseen. Perheellä on erittäin huonot mahdollisuudet tulla kuulluksi ja huomioituksi viranomaisnäkemysten edessä. Viranomaisnäkemykset tuntuvat tulevan totuudeksi ja heidän lauseensa ”lapsen etu” ja ”huoli lapsesta” menee liian usein todellisen tilanteen ohi ja perheellä on todistettava, ei lastensuojeluviranomaisella.”

Lastensuojelun asianmukaisen toiminnan toteutumisen valvomista ja tutkintaa varten tulisi perustaa puolueeton taho. Erityisesti turhien ylilyöntien välttämiseksi perheen suojaan kajoaville toimenpiteille tulisi asettaa toimiva valvontamekanismi tarkastamaan asioiden oikeellisuus nopeasti. Lastensuojelutyöntekijöiden toistuvien virheiden tekemisen ehkäisemiseksi virheitä ja rikkomuksia tehneet lastensuojelun sosiaalityöntekijät pitäisi saattaa vastuuseen teoistaan. Lisäksi lastensuojelulaitoksien toimintaa tulisi valvoa tarkemmin ja lastensuojelun toimenpiteiden vaikutuksia tulisi tutkia enemmän lasten ja nuorten omien kokemusten kautta.

”Väitän, että huono lastensuojelu eli perheiden ylikävely perhettä kuulematta saattaa johtaa muun muassa perusteettomiin huostaanottoihin.”

”En ole ainoa äiti, joka on kohdannut sen, ettei viranomaiset noudata lakia. Meiltä puuttuu kokonaan puolueeton taho, joka valvoisi lastensuojelun lainmukaista toimintaa.”

”Siin tarts olla niin ku useampi kokopäiväinen tutkija, jonka pystys joku yksityinen ihminen rahottamaan. Et teette nyt kuule vain tätä hommaa salapoliisi-työnä, et rahasta ei oo kiinni. Valtiohan ei voisi sitä rahottaa, koska siel on näitä asianosaisia töissä.”

”Kyl tämmöset ihmiset täytyy saada jotenkin vastuuseen, eihän voi olla, et lääninhallitus ja oikeuslaitos suojelee tällasta. Kyl sellanen pitäis saada pois siit virasta.”

8 Johtopäätökset

Lastensuojelun asiakkuuden vireille tulon osalta huoltajien kokemukset vastaavat aikaisemmin raportoituja tuloksia eli huoltajat jäävät usein vaille lastensuojeluilmoituksiin liittyvää asianmukaista informointia. Tämä voi johtaa tarpeettomiksi koettuihin lastensuojelun asiakkuuksiin. (Kananoja, ym. 34.) Tarpeettomat asiakkuudet ovat valitettavia, sillä yleensäkin lastensuojeluasiakkuudesta on koettu seuraavan jopa yli sukupolvien kestävä leimaamisen niin sosiaali- ja terveyspalveluissa kuin varhaiskasvatuksessa ja koulussa.

”Et on ihan täysin saanu leiman ottaansa. Et niinhän tässä on käyny, kun on koko ajan jotain.”

”Et kyllä se kuitenkin semmonen ikuinen leima on.”

”Me ei päästä ikinä siitä leimasta ja lapsetki vielä leimataan. Ja lastenlapsia myöten, niin ku periaatteessa nytki jo on. Niin ku ei tuu sitä oikeeta apua.”

”(Lapsen nimi) oli koulusa ihan normaali tyttö siihen asti, kun ne sai tietää et me ollaan lastensuojeluperhe. Niin sitten muuttu niin ku. Sitä, kun on se lastensuojelun leima.”

Tarpeettomaksi koetut asiakkuudet ei kuitenkaan aiheudu yksinomaan lastensuojeluilmoitusten tekemisestä. Tarpeettomuuden kokemusta lisäävät asiakkuuden vierille tulon jälkeen tehtävät puutteelliset asiakas-/ palvelutarpeen kartoitukset sekä käytännön lastensuojelutyössä konkretisoituvat puutteet lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain hengen toteutumisessa.

Lastensuojeluilmoitusten tekemisen taustalla voidaan havaita vastuun siirtämistä asioiden hoitamisesta lastensuojelulle. Tätä on tapahtunut sekä koulun että terveyden- ja sosiaalihuollon kohdalla, jotka asianmukaisen auttamisen ja tukemisen sijaan ovat siirtäneet vastuun lastensuojelulle syyttäen vanhempia ja kotioloja. Tähän on kuulunut asiakkaiden selän takana tehty viranomaisten välinen yhteistyö. Tämän niin kutsutun ”pois lähettämisen kulttuurin” seurauksena perheitä joutuukin lastensuojelun asiakkaiksi, vaikka heitä voitaisiin auttaa asianmukaisemmin ja paremmin muiden palvelujen kautta. (Kanaoja, ym. 2013, 34.)

Palvelutarpeen kartoittamiseen liittyvän epäkohdan voidaan nähdä johtuvan esimerkiksi siitä, ettei lastensuojelulla ole ollut käytettävissä hyväksi havaittuja strukturoituja systemaattisia työvälineitä. Huoltajien kokemissa kartoituksissa onkin käytetty lastensuojelussa yleisenä pidettyä työvälinettä eli työntekijää ja hänen reflektiivistä kykyään tarkastella tilannetta eri näkökulmista. (Kanaoja, ym. 2013, 36). Tämä työväline on näyttäytynyt ongelmallisena huoltajien kokemuksissa, joissa arvioinnit ovat perustuneet lähes kokonaan yksittäisen työntekijän näkemykseen ja harkintaan. Tämä on kaventanut asiakasperheiden todellisia oikeuksia osallistua palvelutarpeen kartoitukseen ja palvelujen määrittämiseen. Lisäksi yksipuolinen näkemys palvelutarpeesta on vaarantanut lasten ja perheiden oikeuden tasa-arvoisiin palveluihin (Kanaoja, ym. 2013, 36). Palvelutarpeen kartoittamiseen voidaan nähdä vaikuttaneen työntekijöiden asenteiden ja työtapojen pohjalla olevat riskiteoriat sekä lastensuojelussa yleisesti käytetty ongelmalähtöinen ajattelu.

Työntekijöiden yksinomaisiin näkemyksiin ja tulkintoihin perustuneet lastensuojelun palvelutarpeet konkretisoituvat asiakassuunnitelmien puuttumisena ja kirjauksissa tarpeiden luettelomisena. Pelkällä lastensuojelun tarpeiden luettelomisella voi palvelutarpeen saada näyttämään ilmeiseltä ja asiakkuuden aloittamisen kriteerit täyttäviä. Myös tämän työn osalta saadut tulokset asiakkuuden tarpeista olisi saatu näyttämään yhtenäisiltä monien aikaisempien

tulosten kanssa (kuten Lastensuojelun käsikirja 2014, Tietoa lastensuojelusta 2014; Järvelä 2014: 60; Bardy 2013: 96 - 97; Heino 2007: 58, 66; Mahkonen 2003: 25- 30). ilman perheiden kokonaistilanteen huomiointia. Pelkkä tarpeiden luetteleminen olisi siten johtanut työntekijöiden mukaisesti yksipuoliseen ja jopa virheelliseen tulkintaan perheiden todellisista tarpeista suhteesta lastensuojelun asiakastarpeeseen. Täten onkin perusteltua ollut käsitellä perheiden tilanteita asianmukaisesti kokonaisuutena ottamalla huomioon tilanteeseen positiivisesti vaikuttaneet asiat sekä huoltajien näkemykset omasta asiakastarpeestaan. Kokonaiskuvan perusteella perheiden tuen ja avun todellinen tarve on siten ollut nähtävissä oikeassa mittasuhteessa lastensuojelun asiakastarpeeseen. Asiakastarpeiden tarkastelu kokonaistilanteesta käsin on nostanut esiin asioita, joihin perheillä itsellään tai muilla tahoilla olisi ollut mahdollisuus vaikuttaa ja tarpeita, joihin olisi voitu vastata ensisijaisesti muiden palvelujen avulla. Perheiden tilanteisiin positiivisesti vaikuttaneet asiat yhdessä lastensuojelun tarvetta ehkäisevien peruspalvelujen kanssa olisivat osassa tapauksia mahdollistaneet perheiden auttamisen myös ilman lastensuojelun asiakkuutta. Poikkeuksina asiakastarpeen suhteen ovat itse koettu lastensuojelun avun tarve ja koettu lastensuojelutarpeeseen vastaamattomuus. Jälkimmäisessä perheessä lastensuojelun näkemys eron vaikutuksista huoltajien väliseen suhteeseen on johtanut lastensuojelutyöntekijät näköalattomuuteen lasten avuntarpeen suhteen. Perheiden todellinen avuntarve olisikin ollut todennettavissa paneutumalla tarkemmin tilanteisiin johtaneisiin syihin kuin oireisiin. Tämä olisi vaatinut muun muassa parempaa lapsilla ilmenneiden ongelmien selvittämistä, huoltajien jaksamiseen ja tilanteeseen liittyvien syiden selvittelyä sekä ennen kaikkea kuulemista, uskomista ja luottamista huoltajien ja lasten kertomaa kohtaan.

”Minua olisi äitinä pitänyt kuunnella ja minun mielipiteeni olisi pitänyt kirjata asiakaskertomuskirjauksiin.”

Kartoitukseen liittyvät huoltajien kokemukset vaille kuulemista ja uskomista jäämisestä vastaavatkin Alhasen raportissa esille tuotuja asiakaskokemuksia. Väheksynnän kokemuksen seurauksena asiakkaille on seurannut kokemus päätöksistä, jossa heidän omaa esille tuomaa kantaa ei ole lainkaan huomioitu (Alhanen 2013, 57). Täten asiakkuuden alkamisen kokeminen jopa pakottamisena on täysin ymmärrettävää. Huoltajien kokemat kartoitukseen liittyvät puutteet näkyvät selkeästi myös huoltajien palvelukokemuksessa. Ensinnäkin huoltajien osallistuminen palvelutarpeen kartoittamiseen näyttäytyy hyvin näennäisenä, sillä viimekädessä työntekijät ovat itse määritelleet palvelutarpeet ja niiden perusteella tarjottavat palvelut. Huoltajat ovat kokeneet palveluarvioinnin lähinnä vikojen etsimisenä. He näkevät lastensuojelun oikeassa olemisen tarpeen olleen syynä vikojen etsimisen lisäksi niille erilaisten ”hoitojen” kehittämiseksi.

”Varsinainen avun antaminen ei tuntunut olevan pääasia vaan se, että haluttiin etsiä vikoja ja kehittää niille erilaisia ”hoitoja”. Oikeassa olemisen tarve oli suurempi kuin tilanteen oikea lukeminen ja toteaminen.”

Huoltajien itse ilmaiset tarpeet ovat liittyneet hyvin arkisiin ja konkreettisiin asioihin kuten talouden tukemiseen, kodin- ja lastenhoitoon sekä koulun ja terveydenhuollon osalta lasten todellisten tarpeiden mukaiseen auttamiseen ja tukemiseen. Perheiden saamat palvelut ovat tästä huolimatta kattaneet melko laajasti sekä avohuollon että lastensuojelun viimesijaiset palvelut. Näiden ei ole koettu vastanneen aina perheiden todellisia tarpeita. Perheiden itse ilmaistujen palvelutarpeiden huomioimattomuuden vuoksi saadut palvelut ovatkin näyttäneet huoltajille usein sattumanvaraisina vailla ilman todelliseksi koettua tarvetta. Osa palveluja tarvitsevista ja haluavista huoltajista on saanut joitakin tarpeelliseksi kokemiaan palveluja, osa ei ja osalle apua on annettu, vaikka asiakkaat eivät itse ole kokeneet tätä tarpeelliseksi. Tämä on noussut esille myös julkisessa keskustelussa (Kantomaa 2014). Huoltajien kokemukset lastensuojelun palveluista kiteytyvät hyvin opinnäytetyön otsikossa käytettyyn huoltajan kommenttiin: ”Että ei kukaan lähtis niin ku ampuu haulikolla karpästä, kun täs on karpäslätkä lähempänä.” Lause sisältää tulkinnan siitä kuinka lastensuojelun palvelut voivat olla ylimitoitettuja tai vääränlaisia asiakkaiden kokemuksiin nähden. Erityisesti tarpeettomiksi koetut palvelut ovatkin aiheuttaneet perheissä pettymyksen, väsymyksen ja ahdistuksen kokemuksia.

”Se tässä niin ku ihmetyttääki, et ku on oikeesti ollu tarvetta lastensuojelun avulle, niin sitä ei saatu.”

”Mut oli ihan semmonen outo fiilinki, et mitä lastensuojelua. Hä - sehän on tarkotettu semmosille, jotka ihan oikeesti tarvii apua. Siis miten niin mun perhe tarvii lastensuojelun apua. Et se koko yhtälö oli käsittämätön. Ei ihan tavalliseen maalaisjärkeen uponnu. Jos ei apuu tarvii, niin ei sitä sit tarvii.”

”Olisin tarvinnut taloudellista tukea sekä hoitajaa nuorimmaiselleni silloin, kun 17-vuotiaan tyttären kunto oli huono syöpähoitojen vuoksi.”

Huoltajien negatiiviset kokemukset palvelutarpeen arvioinnissa ja palvelujen tarjonnassa liittyvät vahvasti viranomaisten asenteisiin, toimintatapoihin ja käytäntöihin. Aiemmin julkaistun raportin mukaan puutteiden on nähty johtuvan palveluiden pirstaleisuudesta, työntekijöiden vähyydestä, johtamisongelmista, työntekijöiden vaihtuvuudesta, yhteistyön vaikeuksista sekä arkitiedon ohittamisesta. (Alhanen 2014, 34 - 60). Lisäksi työntekijöillä on havaittavissa puutteita asiakaslähtöisten ja osallistavien toimintatapojen käyttämisessä, avuntarpeeseen vastaamisessa, tiedonantamisessa, asiakkaan kuulemisessa ja kirjaamisessa. Osa lastensuojelussa

käytetyistä toimintatavoista on ollut jopa lainvastaisia, kuten huoltajien saamista hallinto-oikeuksien päätöksistä on ollut todennettavissa. Palveluihin liittyvillä puutteilla on ollut olennainen vaikutus palveluihin sitoutumiseen ja paremman lopputuloksen saavuttamiseen. Huoltajien kokemukset vastaavat myös Alhasen raportissa (2014, 55 - 57) esiin tuotuja puutteita. Asiakkaan kannalta olisi sekä asiakkuuden alkamisen että oikeanlaisiksi koettujen palvelujen tarjoamisen kannalta olennaista asiakkaan todelliseen tilanteeseen tutustuminen ja tilanteen ymmärtäminen tosiasioiden eikä teorioiden pohjalta (Ikonen 2013, 164).

Osa huoltajista on kokenut lastensuojelun taholta Pulkkisen (2011, 34) ja Luodeksen (2007, 53 - 56, 76) kuvaamia viranomaisyhteistyötä edesauttavia asioita kuten avun tarpeeseen oikea-aikaista vastaamista sekä työn tavoitteiden asettamista yhteistyössä lastensuojelun asiakkaan ja viranomaisen kanssa. Enemmistö haastateltujen kokemuksista kertoo kuitenkin lastensuojelun viranomaisyhteistyön ja -toiminnan heikkouksista ja puutteista. Yhteistyössä viranomaiset ovat olleet lastensuojelutyön keskiössä asiakkaiden jäädessä objektina sivurooliin. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 15 §) sosiaalityöntekijä kuitenkin veloitetaan tukemaan ja ohjaamaan perhettä sen tarpeita vastaavien tukien ja palvelujen piiriin vahvistamalla perheen omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta. Siten lastensuojelun yhteistyöhön tulisi olennaisesti asiakkaan osallisuuden tukeminen kuuntelemalla asiakasta, ottamalla huomioon hänen näkemyksiään perheen tilanteesta ja mahdollisista lastensuojelutyöhön liittyvistä tarpeista. (Lastensuojelun laatusuositus 2014, 18; Lastensuojelun käsikirja 2014; Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 22). Kuitenkin huoltajien kokemuksissa juuri tässä on ilmenyt paljon puutteita. Läpi asiakasprosessin huoltajat ovat voineet kokea viranomaisten taholta mielipiteidensä ja tarpeidensa kuuntelemattomuutta. Perheiden oma asiantuntijuus jätetään huomioimatta, kun huoltajia pidetään ikään kuin omasta tilastaan ymmärtämättöminä. Lisäksi monet sosiaalityöntekijät sivuuttavat myös toisten lasten ja perheiden kanssa työskentelevien ammattiryhmien näkemykset väheksyvän asenteensa vuoksi (Alhanen 2014, 58). Lisäksi yhteistyötä haittaa palvelukokonaisuuden hukassa oleminen. Kokemukset vastaavat Alhasen (2014, 56 - 58, 62, 66 - 67) raportissa sekä Luodeksen (2007, 77 - 78) tutkimuksessa esiin tulleita lastensuojelun asiakaskokemuksia. Viranomaisyhteistyössä koettu asiantuntijuuden ohittamisen sekä asiakkaan vähäisen kuulluksi tulemisen vuoksi huoltajat ovat kokeneet oman asiakasroolinsa aika ajoin epäselväksi (Luodes 2007, 78). Huoltajien kokemukset kuvaavat hyvin lastensuojeluviranomaisten keskeistä roolia asiakassuhteissa ja palvelujen tarjoamisessa.

”Jälkeenpäin arvioituna väitän, ettei minun näkemystäni ole lainkaan koko asiakkuuden aikana kuunneltu. Vain viranomaisten näkemyksellä on ollut merkitystä.”

Viranomaisyhteistyöhön liittyen huoltajat ovat kokeneet puutteita myös työntekijöiden asenteissa, osaamisessa, yhteistyötaidoissa sekä työskentelytavoissa. Erityisesti lastensuojelun

esimiesten toimintaa on kuvattu diktaattorimaiseksi. Perheitä tuntemattomat esimiehet voivat jättää huomioimatta perheen asioista vastaavien työntekijöiden mielipiteet tekemissään sijoitus- ja huostaanottopäätöksissään. Tälle kokemukselle esimiesten jyräämistä päätöksistä voidaan hakea selitystä organisaatiomuutoksista. Alhasen (2014, 46) mukaan muutosten myötä uusissa suurissa organisaatioissa päätökset voivat kiertävää monen johtajan työpöydän kautta, jolloin lopullisesti asiakkaan asiasta päättävä henkilö voi olla perhettä koskaan tapaamaton henkilö. Näiden huoltajien kohdalla asia ei ole ollut näin yksiselitteinen, sillä kaikkien kohdalla esimiehet ovat tehneet yhteistyötä perheiden omien sosiaalityöntekijät kanssa. Työntekijät ovat pyrkineet vaikuttamaan esimiestensä päätösten tekemiseen joko asiakasta tukevien tai asiakkaan tilannetta vääristävien tietojen antamisella. Haastateltujen huoltajien kokemukset lastensuojelutyöntekijöiden huonoista yhteistyötaidoista, autoritäärisistä viranomaislähtöisistä työskentelytavoista ja asiakkaan oman kokemuksellisuuden ohittamisesta vastaavat myös Alhasen raportissa (2014, 57 - 59) esille tulleita kokemuksia. Huoltajien omien näkemysten ohittaminen onkin voinut antaa heille aiheen epäuskoon lastensuojelun hyviäkin aikomuksia kohtaan sekä epäilyä omien toimintamahdollisuuksien suhteen. Pahimmillaan tästä on seurannut asiakasperheen huoltajalle lamaannuttava kokemus (Alhanen 2014, 57), jossa hänen omien näkemyksensä ja kokemuksensa riittävän hyvästä vanhemmuudesta on lyöty palasiksi. Toiset huoltajat ovat lamaanumisen sijaan oman huonon lastensuojelukokemuksen myötä voimaannuttaneet auttamaan muita vastaavassa tilanteessa olevia huoltajia ja perheitä. Huoltajien kokemuksissa näkyykin selkeästi lastensuojeluviranomaisten asenteellisuus ja asiakasta vähättelevät ja alistavat toimintatavat.

”Joo, et ilman sitä asiakkuutta mä en varmaan ikinä olis ajautunut siihen, mä nyt vapaaehtoisesti teen. Mut mul on nyt kokemusta, et näin voi oikeesti käydä ja mä en haluu, et kellekään muulle käy näin.”

Kirjaaminen on lastensuojelutyötä näkyväksi tekevä ja sekä asiakkaan että työntekijän kannalta merkityksellinen asia (Lastensuojelun käsikirja 2014). Se kuvastaa myös asiakkaiden ja työntekijöiden välisiä suhteita (Vierula 2012, 156 - 157). Merkityksellisyytensä vuoksi se on syytä nostaa esille näin omana asianaan. Kirjaamisen osalta huoltajien kokemukset vastaavat muun muassa Jokisen (2014, 73 - 74) esiin tuomaa asiakkaiden kokemusta objektina olosta ilman mahdollisuutta olla määrittämässä asiakirjoihin kirjoitettavia kirjoituksia. Puutteellinen kirjaaminen on osaltaan vaikeuttanut, hidastanut ja estänyt huoltajien ja lapsen oikeusturvaan liittyvien asioiden hoitamista. Asiakirjamerkintöjen puuttuessa huoltajilla ei ole ollut minkäänlaista mahdollisuutta tarkistaa ja todistaa kirjausten paikkaansa pitävyyttä. (Jokinen 2014, 73 - 74.) Huoltajat ovatkin kokeneet lastensuojelun kirjaamisen olleen usein asiakasta nöyryyttävää ja alistavaa. Sen avulla on saatu luotua perheiden tilanteista vääriä kuvia, joiden avulla asiakkuuden ja palvelujen tarpeet on saatu helposti näyttämään työntekijän kannalta oikeutettuina. Esimerkiksi Vierulan (2012, 164) tutkimuksessa lastensuojelutyöntekijöi-

den käyttämä asiakasta alistava kirjaaminen on nähty tahattomana ilmiönä. Kuitenkin huoltajat ovat kokeneet kirjaamistavan tahallisen ja tarkoitushakuisena. Huoltajien kokemukset vastaavatkin ruotsalaistutkimuksen ”Syytösstrategiat lastensuojelun selvityksissä” (Edwardsson 2009) tuloksia. Siinä asiakasta alistava kirjaaminen nähdään tahallisen ja tarkoituksen-hakuisena toimintana. Tutkimuksessa lasten pakkohuostaanottoja varten tehdyt lastensuojelun selvitykset näyttäytyvät yleisemmin syytösasiakirjoina. Niiden tulisi perustua perustuslain vaatimaan objektiivisuuteen. Asiakirjojen tyypillisiä piirteitä ovat esimerkiksi yksipuolinen valikointi, epäluotettavuus, toistaminen ja tietojen epämääräisyys. Tutkimuksen mukaan kirjaamisen kautta nousee esiin yleisiä lastensuojelun työntekijöiden ajattelu- ja toimintamalleja kuten asiakkaan näkökulman ja resurssien sivuuttaminen sekä todisteiden rakentaminen epäolennaisista seikoista. (Edwardsson 2009, 1, 5 - 16.) Kyseinen toimintamalli on hyvin selkeästi nähtävissä myös opinnäytetyötä varten haastateltujen huoltajien kokemuksissa. Yhdistämällä huoltajien kokemukset erilaisissa raporteissa (kuten Alhanen 2014 ja Kananoja, ym. 2013) sekä kirjallisuudessa (esimerkiksi Ikonen 2013 ja Syvälä 2013) kuvattuihin asiakaskokemuksiin, voidaan havaita lastensuojeluviranomaisten toimintatavoissa ilmenevät puutteet myös yleisempänä ilmiönä. Tämän vuoksi esille tulleet epäkohdat viranomaistyössä tulee ottaa vakavasti ja niiden poistamiseksi on aloitettava konkreettisen työn tekeminen pikaisesti.

Huoltajien näkemysten mukaan palvelujen kehittämisessä painopiste on ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämisessä yhteistyössä eri tahojen kuten varhaiskasvatuksen, koulun sekä sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Lastensuojelun omista palveluista halutaan saada kohtuullisempia, käytännönläheisempiä ja paremmin asiakkaiden arkisia, todellisia ja konkreettisia tarpeita vastaavia. Lastensuojelua vaivaavan resurssipulan hoitamiseksi tulisi lisätä asiakkaiden osallisuutta, kohdentaa resursseja oikeisiin asioihin ja keskittyä tarjoamaan palveluja oikeasti niitä tarvitseville lapsille, nuorille ja heidän perheilleen. Palvelukäytänteiden ja toimintatapojen kehittämisessä painottuvat asiakkaiden huomiointia ja osallisuutta parantavat tavat, voimavara- ja lähtöisyyttä korostavat ja avun tarpeeseen johtaneiden syiden hoitamista parantavat käytänteet ja toimintatavat.

Viranomaistyön kehittämistarpeiksi huoltajat näkevät asiakkaan kohtaamisen ja huomioimisen parantamisen, asiakkaan aseman ja oikeusturvan parantamisen, lastensuojelutyöntekijöiden tiedon lisäämisen ja osaamisen parantamisen, lastensuojelun toimintatapojen kuten kirjaamisen parantamisen sekä resurssipulan parantamisen. Erityisesti painotetaan asiakaslähtöisten toimintatapojen - ja käytänteiden kehittämistä. Parannettavaa ja kehitettävää löytyy myös työntekijöiden asenteiden, yhteistyötaitojen sekä osaamisen osalta.

Huoltajien kokemukset negatiivisista palvelu- ja viranomaisyhteistyökokemuksista nostavat tarpeen parantaa ja kehittää asiakkaan asemaa ja oikeusturvaa niin palveluiden kuin viranomaistyön osalta. Huoltajat peräänkuuluttavatkin lastensuojelutyöntekijöiden vastuullisuuden

lisäämistä tehdyistä virheistä todellisten sanktioiden avulla. Heidän toimintaansa kuten kaikinainen lastensuojelutyöhön liittyvää toimintaa pitäisi valvoa enemmän ja paremmin. Sitä varten haluttaisiin perustettavan neutraali taho, jolla ei ole sidoksia minkään lapsiperheiden tarvitseman palvelutahon kanssa ja luoda lapsi- ja perhetyölle omat oikeuskäytänteet.

9 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyössä on pyritty noudattamaan yleisiä tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja kuten rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta työn kaikissa vaiheissa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012). Opinnäytetyön aiheena on lastensuojelun asiakaslähtöinen kehittäminen, sillä aihe on ajan-kohtainen muun muassa mediajulkisuuden sekä uuden sosiaalitalain ja lastensuojelun laatusuosituksen käyttöön oton myötä. Aiheen rajaukseksi on valikoitunut huoltajien näkökulma, koska heidän näkökulmastaan lastensuojeluun liittyvää tutkimustietoa on vähän ja kuitenkin asiakasnäkökulma on tärkeä kehitettäessä sosiaalipalveluja asiakaslähtöisesti ja asiakkaiden tarpeiden mukaisesti (Kaste 2012: 13; Hirsijärvi, ym. 2001:26).

Hankittaessa lastensuojelutyöhön liittyvää aineistoa, on opinnäytetyössä kiinnitetty erityisesti huomiota aineiston monipuolisuuteen ja erilaisuuteen (Puusa & Juuti. 2011, 160, 164; Tuomi & Sarajärvi. 2009, 144). Ensinnäkin haastatteluissa tutkimusongelman- ja -kysymysten pohjalta valitut teemat antoivat mahdollisuuden löytää haastatteluista opinnäytetyön kannalta olennaisia asioita (Hirsijärvi & Hurme 2010, 47 - 48, 66). Lisäksi kirjallisten tiedonlähteiden luotettavuus on varmistettu lähdekritiikin ja lähteiden luotettavuuden avulla. Muiden tuottama tieto on myös merkitty selkeästi lähdeviitteisiin ja tarkemmat tiedot lähdeluetteloon (Opinnäytetyöpakki; Hyvä tieteellinen käytäntö 2012; Hirsijärvi ym. 2001: 27 - 28, 176).

Lastensuojelun saama julkinen kuva näyttäytyy pääasiassa negatiivissävytteisenä, joten opinnäytetyön luotettavuuden kannalta on ollut erityisen tärkeää etsiä lastensuojeluun liittyvää tutkimustietoa monelta eri näkökulmalta. Tällä tavoin koottu tutkimustieto on auttanut ymmärtämään erilaisia näkemyksiä käsiteltävästä aiheesta. Tämä on siten mahdollistanut sen, että lastensuojelun tilaa ja kehittämishaasteita on voitu tuoda esille mahdollisimman objektiivisesti ja luotettavasti. (Opinnäytetyöpakki; Hyvä tieteellinen käytäntö 2012. Pusa & Juuti. 2011, 78; Hirsijärvi, ym. 2001: 278 - 279.)

Tiedonkeruumenetelmänä haastattelun luotettavuutta voivat heikentää muun muassa haastateltavan pelon ja uhkan kokemus haastattelutilanteessa, haastateltavan halu vaieta joistakin tutkimuksen kannalta tärkeästä asiasta tai haastateltavan taipumus vastata sosiaalisesti hyväksytyllä tai haastattelijan olettamalla tavalla. (Hirsijärvi, ym. 2001: 193 -194, 240, 246 - 248.) Tämän vuoksi haastattelut on tehty kunkin haastateltavan toiveiden mukaisesti heidän

kannaltaan turvallisessa ja rauhallisessa paikassa. Lisäksi haastateltavat ovat saaneet teema-
runгон kysymyksineen etukäteen voidakseen pohtia vastauksiaan etukäteen.

Haastateltujen kohdalla kokemukset painottuvat negatiivisiin kokemuksiin. Tämä voi ilmentää
heidän suurempaa tarvettaan tuoda esille koettuja epäkohtia. Luotettavuuden lisäämiseksi
opinnäytetyössä käytettävät menetelmät onkin kuvattu mahdollisimman tarkasti ja aineiston-
keruumenetelmänä käytetyt haastattelut dokumentoitu äänittämällä ja litterointi on tehty
huolellisesti (Tuomi & Sarajärvi. 2009, 132 - 133). Haastateltavien kertomusten luotettavuut-
ta lisää se, että heidän kertomansa on ollut todennettavissa huoltajilla olleista virallisista
asiakirjoista. Raportoinnissa haastateltavilta saatavien tietojen tulkintavirheitä on pyritty
välttämällä etukäteen siten, että epävarmoissa tilanteissa tulkinnan oikeellisuus on varmis-
tettu haastateltavalta jo haastatteluhetkellä (Puusa & Juuti. 2011, 78).

10 Eettiset kysymykset

Opinnäytetyön aiheen ja menetelmän valinnassa on huomioitu, etteivät ne vaikuta haitallises-
ti haastateltaviin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129). Erityisesti huomio on kiinnitetty haastatel-
tavien suojaamiseen eli haastateltaville on selvitetty opinnäytetyön tavoitteet ja tarkoitus,
menetelmät sekä mahdolliset riskit ymmärrettävällä tavalla. Ennen suostumuksen (Liite 2.)
allekirjoittamista haastateltaville on näytetty suunnitelmasta ja kerrottu suullisesti opinnäy-
tetyön tarkoituksesta, tavoitteesta ja työn merkityksestä, anonymiteetin suojaamisesta, haas-
tateltavan oikeuksista kuten siitä, että osallistumisen voi perua kaikissa vaiheissa ennen opin-
näytetyön julkaisemista. On myös eettisesti perusteltua ollut kertoa osallistujille haastattelun
teemat ja apukysymykset etukäteen, jolloin heillä on ollut mahdollisuus tutustua aiheeseen ja
tältä pohjalta valmistautua haastatteluun etukäteen tai kieltäytyä osallistumasta haastatte-
luun. Teemarako apukysymyksineen (Liitteet 3/1 ja 3/2) on siten lähetetty sähköpostitse
haastatteluun osallistujille etukäteen. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 73, 131; Hirsijärvi, ym.
2001:26 - 27.) Alehallintoviraston mukaan opinnäytetyön haastattelujen tekemiseksi ei ole
tarvittu viranomaislupia, koska haastateltavat ovat kaikki aikuisia ja haastattelut ovat perus-
tuneet haastateltavien vapaaehtoiseen osallistumiseen sekä haastateltavien anonymiteettiin.

Haastateltavien suojaamiseksi heidän oikeuksistaan on huolehdittu ja heidän hyvinvointinsa ja
turvallisuutensa on turvattu siten, etteivät opinnäytetyön haastattelu eivätkä siinä esille tul-
leet tiedot aiheuta vahinkoa osallistujille. Haastatteluista äänittämällä saadut tiedot on tal-
lennettu erilliselle tätä tarkoitusta varten hankitulle muistikortille, jolle myös litteroinnit on
tallennettu. Muistikortti tuhotaan käyttökeltomaksi ja hävitetään heti opinnäytetyön jul-
kaisemisen jälkeen. Lisäksi tiedot on käsitelty asianmukaisesti ja luottamuksellisesti eli vain
opinnäytetyöntekijä on kuullut ja litteroinut haastattelut. Opinnäytetyössä saatuja tietoja,
jotka voivat rikkoa osallistujien anonymiteettisuojausta, ei tulla luovuttamaan ulkopuolisille eikä
niitä käytetä muuhun kuin sopimuksen mukaiseen tarkoitukseen ilman asianosaisten lupaa.

Anonymiteetin suojaamiseksi haastateltavista käytetään nimien sijaan numerointia ja haastatelussa esiin tulleet paikkojen ja henkilöiden nimet on jätetty pois anonymiteetin turvaamiseksi. Opinnäytetyössä on huolehdittu siitä, ettei kertomuksia voida yhdistää haastateltaviin. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 131; Hirsi-järvi, ym. 2001:26 - 27.)

11 Pohdinta

Opinnäytetyössä esiin tulleet lastensuojelutyöhön liittyneet epäkohdat yhdessä muiden selvitysten, tutkimusten ja raporttien (esimerkiksi Alhanen 2014; Kananoja, ym. 2013; Ikonen 2013; Syväälä 2013) kanssa antavat aiheita huoleen myös tulevaisuudessa. Ensinnäkin lastensuojelujärjestelmässä on havaittu olevan monia käytäntöjä, jotka eivät tue asiakkaan osallisuutta ja voimavaralähtöisyyttä. Nämä lähinnä esineellistävät lastensuojelun asiakkaita, mutta myös työntekijöitä. Lisäksi järjestelmää uhkaa tehottomuus. (Alhanen 2014, 68 - 69). Myös julkisuudessa aika ajoin esille nousevat puutteet viranomaisyhteistyössä näyttävät nykyisten tutkimusten ja selvitysten valossa aiheellisilta sekä jopa turhan tavallisilta. Puhutaan jopa lastensuojelun liukumisesta kohti mielivaltaa (Alhanen 2014, 69). Tästä huolimatta lastensuojelun viranomaiskuvaa pyritään kiillottamaan ja syitä epäkohdille haetaan muualta. (Syväälä 2013, 267 - 285). Alhanen (2014) pitää jopa ymmärrettävänä, että lastensuojelun parissa työskentelevillä on vaikeuksia hahmottaa toimintansa seurauksia. Tämän ei kuitenkaan pitäisi poistaa viranomaisen vastuuta, sillä kuten Alhanen (2014, 69) itse asian ilmaisee: ”Vastuu muuttuu korjausvaateeksi seurausten havaitsemisen jälkeen”. Jatkuvasti samoja virheitä toistavat työntekijät eivät kuitenkaan voi koko ajan olla tietämättömiä toimiensa seurauksista. Olisiko nyt tullut aika rehellisesti tunnustaa se tosiasia, että yhtäläillä kuin muualla sosiaali- ja terveyshuollossa, myös lastensuojelussa työskentelee lastensuojelulain ja alan eettisten arvojen mukaan toimimattomia työntekijöitä. Tähän tulisikin puuttua jo koulutuksesta lähtien. Terveystieteiden vastaavista epäkohdista ja työntekijöiden tekemistä virheistä ja laittomuuksista saaduista rangaistuksista uutisoidaan huomattavasti enemmän, vaikka myös siellä syitä pyritään etsimään muualta kuin työntekijöistä itsestään. Terveystieteiden asiakkailtaan on myös mahdollisuus saada korvauksia koetusta virheestä tai laittomuudesta. Kuinka on lastensuojelun laita. Lastensuojelussa työntekijöiden vähäinen pelko saada rangaistus virheistä tai laiminlyönneistä ei johda menettelytapojen korjaamiseen. Enemmänkin lastensuojeluviranomaisten rankaisemattomuutta virheistä puolustellaan sen aiheuttamalla turhalla pelolla, joka voi vaikeuttaa työntekijöiden rohkeaa päätöksentekoa. Vaikka hallinto-oikeus toteaisikin viranomaisen toimineen väärin, asiakkaalle korvauksen saamisen mahdollisuus on harvinaista. Tästä poikkeava uutinen löytyy Satakunnasta, jossa käräjäoikeus määräsi äidille ja lapsille vahingonkorvauksia väärin perustein tehdystä huostaanotosta (STT. 5.6.2015). Huoltajat kertovatkin omien ja vertaistuen kautta saatujen kokemusten perustella lastensuojelutyöntekijöiden jopa kehuvaan asiakkailleen hallintoviranomaisten olevan kumileimasimia heidän tekemilleen päätöksille. Tätä todentaa myös De Godzinsky (2012, 142) raportoidessaan hallinto-oikeuksien päätösten perustelujen olleen heikoimmillaan suorilla kopioilla sosiaalitoimen huos-

taanottohakemuksista. De Godzinskyn (2012, 135) mukaan lastensuojeluasiakkaan oikeusturvaa heikentävät myös hallinto-oikeuksien asiantuntijajäsenet, joilla päätyön johdosta on usein hyvinkin vahva kytkös käynnissä olevaan käytännön sosiaalityöhön. Täten huoltajien ja muun muassa Iksen (2013) esiin nostama huoli lastensuojeluasiakkaan heikosta asemasta ja oikeusturvasta viranomaisiin nähden on perustellusti jaettavissa.

Toinen huoli nousee yksinhuoltajaperheiden ja köyhien lapsiperheiden suuresta määrästä lastensuojelussa. Yksinhuoltajat ovat suurin niin toimeentulotukea kuin lastensuojelun palveluja saavien asiakasryhmissä. Köyhyys yleensäkin näyttäytyy yhtenä suurena taustatekijänä lastensuojelun alkamisessa. (Bardy 2013, 95.) Köyhyshän ei itsessään saisi olla lastensuojeluasiakkuuden syytä, mutta viitteitä sen käyttämisestä tähän tarkoitukseen on olemassa. Muun muassa erään suuren kaupungin sosiaaliamies on tuonut tämän keskusteluissamme esille. Lastensuojelun käyttäminen ei saisi olla ensisijainen tapa auttaa perheitä taloudellisissa vaikeuksissa, sillä laki velvoittaa yhteiskuntaa auttamaan ja tukemaan vanhempia lasten huolehtimisessa ensisijaisesti kaikille kuuluvien peruspalveluiden avulla (Lastensuojelulaki 2007/417, 2 § ja 3a §). Lastensuojelun käyttäminen taloudellisen tuen saamistarkoituksessa tekee siten sosiaalihuollon viranomaisten toiminnan kyseenalaiseksi. Kasvavaa huolenaihetta köyhien lapsiperheiden tilasta herättääkin nykyisen hallituksen toimet leikata toimeentuloa pienituloisilta ja lapsiperheiltä. Koska jo nyt aikuissosiaalihuollosta siirretään sieltä apua hakevia lapsiperheitä lastensuojelun asiakkaiksi, vaikuttavatko hallituksen toimet tulevaisuudessa lastensuojelun asiakasmääriin edelleen kasvattavasti. Mielenkiintoisena tutkimusaiheena olisikin selvittää kuinka yleisiä aikuissosiaalihuollon pyrkimykset toimeentulotukiasiakkaiden auttamisvelvoitteiden siirtämisestä lastensuojelun puolelle todellisuudessa on. Ja mitä muita mahdollisia seurauksia tästä on aiheutunut kuin lastensuojeluasiakkuuden alkaminen.

Kolmantena huolestuttavana asiana näyttäytyy myös vastuun siirtely lasten, nuorten ja heidän perheidensä asioissa viranomaiselta toiselle. Haastateltujen kohdalla tämä näyttäytyi muun muassa huoltajien tarpeettomiksi kokemien lastensuojeluilmoitusten tekemisenä sekä viranomaisten kesken sovittujen lastensuojeluilmoitusten tekemisenä asiakkaan tietämättä. Terveiden- ja sosiaalihuollon sekä koulutoimen osaamattomuus tai auttamishaluttomuus on käännettykin helposti lastensuojeluun vanhempien kykenemättömydeksi kasvattajina. Ilmiö näyttää kehittyneen melko yleiseksi käytännöksi (Kananaja, ym. 2013, 34; Alhanen 2013, 35). Alhasen (2013, 35) mukaan huolta herättääkin siten viranomaisten vastuun katoaminen ammattilaisten sysätessä auttamisvastuuta toisilleen. Onko siten ylimääräistä työtä ja kustannuksia omalle sektorille aiheuttava perheiden auttamisvelvoitteen siirtäminen viime kädessä lasten hyvinvoinnin turvaamisesta vastaavalle lastensuojelulle tehty liian helpoksi. Vähentäisikö siten mahdollinen ilmoituksen tekijää koskeva auttamisvelvoite huoltajien turhiksi kokeimia ilmoitusten tekemisiä ja lastensuojeluasiakkuuksia. Tällöin eri sektoreille pirstoutuneet erillään toimivat auttamisjärjestelmät olisi muutettavissa monialaiseksi yhteistyöksi. Tässä

työssä muun muassa ”Lapset puheeksi - menetelmän” käyttäminen nostaisi eri tahot lapsi- ja perhekeskeiseen, voimavaralähtöiseen ja konkreettiseen auttamisyhteistyöhön lasten ja perheiden tarpeiden mukaisesti.

Neljäntenä huolta herättää Sote - uudistuksen myötä lastensuojelun palveluiden lisääntyvä yksityistäminen ja tuotteistaminen markkinamallin mukaisesti. Tämä saattaa synnyttää tilanteita, joissa kuntien tuottamat palvelut joutuvat entistä enemmän kilpailemaan yksityisten palveluiden kanssa. Yksityisen sektorin palvelujen lisääntyessä yksi markkinamallin toteutus-tapana toimiva niin sanottu tilaaja-tuottaja-malli saa myös julkisen sektorin eri yksiköt organisoimaan toimintansa tiettyjen ”tuotteiden” tuottajina tai niiden ostajina. Mallin käytännöt vaikeuttavat palvelujen hahmottamista ja eri ammattiryhmien välistä yhteistyötä, lisäävät asiakkaiden siirtämistä paikasta toiseen, hankaloittavat yhteistyötä sekä kaventavat ja köyhdyttävät käsitystä ihmisten auttamisesta. Markkinamallin mukaiset käytännöt uhkaavatkin lastensuojelutyölle ominaisia piirteitä kuten yksilölähtöisyyttä, ainutkertaisuutta ja yllätyksellisyttä. Palvelujen tuotteistamisen myötä asiakkaat joutuvat valikoitujen palvelujen esineellistetyiksi kohteiksi. Heistä pyritään saamaan selville vain tietyt tarjottavien palveluiden kannalta oleelliset seikat. Tällöin asiakaskohtaamiset muuttuvat mekaanisiksi suoritteiksi, joissa asiakasta ei kohdata kokonaisena persoonana eikä hänen yksilöllisiä tarpeitaan voida huomioida. Lisäksi tarkasti asiakkaiden erityistarpeiden mukaisesti tehdyt palvelut korostavat palveluiden erityisyyttä sekä työntekijöiden erikoistumista rajoittaen palvelun tarjoamista ja palvelujen käyttäjäryhmää. (Alhanen 2014, 36 - 38, 64.) Kuinka käy lastensuojelun palvelujen laadun. Ehtiikö jo nykyiselläänkin puutteelliseksi havaittu valvonta valvomaan kaikkia uusia toimijoita. Lisääkö valvomattomuus jo nyt yksityisten palvelujen tarjoajien toiminnoissa havaittuja puutteita ja epäkohtia.

Alahasen (2014, 63) raportin mukaan huolimatta orastavista toiveista epäkohtien näkymisen, yhteiskunnassa tilanteen vakavuuden huomaamisen ja asioiden korjaamisen alkamisen suhteen lastensuojelujärjestelmää parantavaa suurta suuntaista ei ole näköpiirissä. Kuten monista asiakaskokemuksista on käynyt ilmi, löytyy ensinnäkin lastensuojelun sisältä epäkohtia, joihin on puututtava. Tällä saralla on ollut tapana niin sanotusti ”lakaistaan ongelmat maton alle” ja selitellä syitä, mutta olisiko nyt aika rehellisesti tunnustaa tehdyt virheet ja suunnata katse kohti parempaa tulevaa. Erialaisten selvitysten, raporttien, tutkimusten ja asiakaskokemusten perusteella lastensuojelun epäkohdat syineen on tiedossa riittävästi. Lisäksi tiedetään paljon toimivia tapoja, joilla näitä epäkohtia voidaan poistaa. Esimerkkikuntina voidaan mainita Imatra, Nurmijärvi, Oulu, Raahe ja Raisio, joissa muun muassa lastensuojelun asiakasmääriä ja kodin ulkopuolisia sijoituksia on saatu vähenemään (Salmela, S. 2014). Jotta olemassa oleva tieto ei olisi nykyisenlaisesti hajallaan, olisi hyvä koota olemassa oleva tieto yhteen hyödynnettäväksi kehitystyöhön, jonka lähtökohtia ovat voimavaralähtöisyys ja yhteistyö yli sektorirajojen.

Lastensuojelu ei ole yksin ongelmien kanssa, vaan osa sen järjestelmän ongelmista johtuu muiden julkisten palvelujen pirstaloitumisesta ja heikentymisestä. Siten maamme lasten ja nuorten ja perheiden kokonaisvaltainen suojeleminen vaatisikin laajempaa julkista keskustelua ja yhteistyötä. (Alhanen 2014, 66 - 67, 70). Tulisikin tehdä laajempia asiakaskokemusselvityksiä lastensuojelutyön lisäksi myös muissa lapsiperheille suunnatuissa sosiaali- ja terveyspalveluissa sekä varhaiskasvatuksessa ja koulutoimissa. Näin siksi, että tarpeettomiksi koetut asiakkuudet alkavat usein puutteellisesti annetuista tai puutteellisiksi koetuista ennaltaehkäisevistä palveluista. Jo olemassa olevan tiedon perusteella jokaisen näiden tahon viranomaisen ja työntekijän tulisi itsekriittisesti tutkia omia toimintatapoja ja -menetelmiä. Lastensuojelu tulisikin kiinteämmin yhdistää myös muihin lapsille ja nuorille tarjottaviin palveluihin (Alhanen 2014, 70 - 71). Tämä tulisi tehdä niin valtakunnallisella kuin alue- ja paikkakunta-kohtaisella tasolla. Tärkein on poliittisten päättäjien tahtotila panostaa lapsiperheiden hyvinvointiin leikkausten sijaan, jotta ei ajauduta syvempään lapsiköyhyyteen, jonka korjaamista on vaadittu muassa Kanadassa (The Canadian Press 26.11.2013; The Canadian Press 29.5.2012). Lisäksi voidaan tehdä käytännön kehittämistyötä eri päättäjätasojen yhteistyöfoorumissa, joissa kokemusasiantuntijat yhdessä ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä sekä konkreettista lastensuojelutyötä tekevien sekä muiden lasten ja nuorten kanssa toimivien organisaatioiden ja toimijoiden kanssa pohtisivat yhteistyössä lasten ja perheiden tukemista omissa elin- ja asuinympäristöissään. Näin on tehty muun muassa Kanadassa, jossa on meitä aiemmin havahduttu lastensuojelun asiakasmäärien jatkuvan kasvamisen pysäyttämiseen ja kokemusasiantuntijoiden käyttämiseen. Esimerkiksi Ontarion lasten ja nuorten palvelujen ministeriön viiden vuoden toimintastrategiassa näkyy monitahoinen yhteistyön tekeminen. Keskeisenä on yhteistyö lasten, nuorten ja heidän perheidensä kanssa. Lähtökohtana on lasten, nuorten ja perheiden erilaisten tarpeiden kuuleminen, ymmärtäminen ja niihin vastaaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa sekä väliaikaisissa kriiseissä tukeminen. Yhteistyöhön on valjastettu monipuolinen toimijoiden kenttä tekemään samoista intresseistä työtä lasten, nuorten ja heidän perheidensä auttamiseksi. (Ontario Association of Children's Aid Societies; Ministry of Children and Youth Services 2013 - 2018 Strategic Plan.)

11.1 Lastensuojeluun liittyvien palvelujen tarve yrityksen näkökulmasta

Lastensuojelun asiakkaista kiinnostuneen yrittäjän kannattaa suunnata suurin osa resursseista ennaltaehkäisevään työhön, joka ei vaatisi lastensuojelun asiakkuutta. Tämä vähentäisi lastensuojelua tarvitsevien asiakkaiden määrää, lisäisi perheiden hyvinvointia ja tukisi samalla sosiaali- ja terveysministeriön ohjeistusta siirtyä ongelmien hoitamisesta niiden ennaltaehkäisyyn. Myös huoltajat itse peräänkuuluttavat ennaltaehkäisevien palvelujen tarpeellisuutta. Erityinen kohderyhmä voisi olla yksinhuoltajaperheet ja pienituloiset perheet heidän toimeentulotuki- ja lastensuojeluasiakkuuksien suuren määrän vuoksi. Lisäksi kohderyhmiä voisivat

olla ensisynnyttäjäperheet ja monilapsiset perheet, joilla näyttäisi olevan alkuhaasteita selviytyä lapsen/ lasten kanssa.

Yleisimmät avun- ja tuentarpeet liittyvät taloudelliseen tukeen, kodinhoitoon sekä lastenhoitoon. Avainasemassa tulisi olla yhteistyö, jossa perheitä kuunnellaan ja arvostetaan oman tilanteensa ja asioidensa asiantuntijoina, johon ammatillinen henkilöstö tuo mukaan oman tietämyksensä yhteishengessä. Auttamistyön lähtökohtana tulisi olla voimavarakeskeisyys, jossa perheen ja läheisverkoston mahdollisuudet auttaa itse itseään olisivat ensisijaisia keinoja. Toisena tärkeänä lähtökohtana on auttajatahon itsensä tarpeettomaksi tekeminen. Työmenetelmiksi tulisi valita asiakas- ja voimavaralähtöisiä menetelmiä.

Yrityksellä olisi hyvä olla perhetyötä, joka ensisijaisesti jalkautuisi perheiden koteihin. Perhetyön tulisi muuntautua perheen tarpeiden mukaisesti siivousavusta, lastenhoito-, asiointi- ja keskusteluapuun eli niihin tarpeisiin, joihin perhe sitä oikeasti tarvitsee. Perheille on hyvä antaa myös tukea erilaisissa viranomaisyhteistyöpalaverissa. Työn monitahoisuuden vuoksi työntekijöiksi kannattaisi palkata sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Koska lastensuojelun asiakasperheiden oikeusturva näyttäytyy heikkona, perheitä voitaisiin yrityksen puolesta auttaa lainopillisten neuvojen, ohjauksen ja konkreettisen lakimiespalvelun avulla. Näin ollen yrityksen olisi hyvä palkata lastensuojeluun liittyvät asiat hyvin tunteva ja osaava asianajaja/ lakimies myös asiakkaiden tarpeisiin.

Lisäksi yrityksen olisi hyvä perustaa myös lastensuojelun asiakkaita varten perhekoti, joissa perheet akuuteissa tilanteissa voisivat saada neuvontaa, ohjausta ja apua. Perhekotityöllä voitaisiin tukea perheen mahdollista koossapysymistä ja huostaanotossa perheen yhdistymistä. Tämä apu jalkautettaisiin myöhemmässä vaiheessa takaisin kotiin, jossa voidaan katsoa kuinka asiat kodin arjessa lähtevät sujumaan. Kotiin tehtävän työn jatkuminen on tärkeää, sillä perhekodissa ei vallitse samat olosuhteet kuin kotona.

Erittäin tärkeä osa yrityksen työtä olisi verkostoituminen yhteistyöhön muiden sosiaali- ja terveysalan toimijoiden sekä varhaiskasvatuksen ja koulutoimen kanssa. Lisäksi on hyvä verkostoitua myös niin sanottujen kolmannen sektorin toimijoiden kuten seurakuntien, järjestöjen ja harrasteseurojen kanssa. Yhteistyön merkityksellisyys nousee asiakkaiden erilaisista yksilöllisistä tarpeista.

11.2 Terveydenhoitajan työn kehittäminen

Suomessa lastensuojelun kannalta ennaltaehkäisevän toiminnan tukipilareina ovat olleet äitiys- ja lastenneuvolatoiminta, lasten päivähoito, kasvatusta ja perheneuvontaa sekä oppilashuolto. Neuvolatoiminnan kautta tavoitettavat asiakasmäärät ovat suuria, sillä noin 95 % raskaana olevista naisista käy terveystarkastuksissa ennen neljännen raskauskuukauden päättymistä.

Vuositasolla tämä tarkoittaa noin miljoonaa käyntiä. Lisäksi lastenneuvoloissa asiakkaita on yli miljoona (vuonna 2004 1 260 974). Viime vuosien syntyvyyden laskusta ja lasten vähenemisestä huolimatta käyttöaste on säilynyt korkeana. 1990-luvulla kasvatus- ja perheneuvoloiden osalta toiminta on kuntainliittojen purkamisen myötä supistunut. Erityisesti tuolloinen lama lisäsi perheiden palvelujen tarvetta samalla kun perheneuvolan piiriin pääseminen vaikeutui. Jatkossa myös tutkimuspaineiden lisääntyminen on vähentänyt hoitokäyntejä ja ennaltaehkäisevää työtä. Suuntausta ei pidetä tarkoituksenmukaisena. Viime vuosina kunnissa onkin lisätty perheneuvoloiden henkilöstömääriä, mutta resursointi asiakkaiden tarpeisiin suhteutettuna ei ole ollut riittävää. Koululääkärien työpanosten väheneminen kouluissa ja terveydenhoitajien siirtäminen terveyskeskuksiin on heikentänyt puolestaan kouluterveydenhuollon resursseja. Kouluterveydenhoitajien tilojen siirtyminen kouluista terveyskeskuksiin on heikentänyt avun saatavuutta lapsen näkökulmasta. Tämä suuntaus voi johtaa siihen, etteivät lapset saa apua ongelmissaan. 2000-luvulla joissakin kunnissa koulun oppilashuoltoa on voitu tehostaa, mutta resurssit ovat edelleen pysyneet niukkoina. Lastensuojelun tarpeen ennaltaehkäisyyn näkökulmasta on myös huonoa se, että vähennyskohteiksi ovat joutuneet myös koulujen iltapäivätoiminta ja erilaiset kerhot. Näiden kaikkinaisten ennaltaehkäisevään työhön tehtyjen leikkausten on nähty heijastuvan suoraan lastensuojelun tarpeen nousuun ja sijaishuollon lisääntymiseen. Lisäksi kouluissa ja päiväkodeissa ryhmäkokojen suureneminen on huonontanut lasten arjen turvallisuutta ja vähentävän mahdollisuuksia ongelmien varhaiseen havaitsemiseen ja niiden nopeaan käsittelyyn. Aikuiskontaktien määrällä ja laadulla nähdäänkin olevan selkeän yhteyden lasten oireiluun. Lähes kaikissa lasten palveluissa onkin havaittu tarpeiden ylittävän huomattavasti niihin osoitetut resurssit. (HE 252/2006)

Haastatellut perheet ovat saaneet vaihtelevasti apua ja tukea terveydenhuollon palveluista.. Lähetteen saaminen jatkotutkimuksiin koetaan yleensä julkisesta terveydenhuollosta hankalana. Tähän huoltajat ovatkin hakeneet ja saaneet apua yksityiseltä puolelta. Huoltajien kokemusten mukaan erityisen hankala sekä neuvolan että yleisemmin julkisen terveydenhuollon kautta on ollut saada lapselle mielenterveyspuolen palveluja. Kokemukseen vaikuttavat varmaankin mielenterveyspalvelujen runsaat alueelliset ja potilasryhmäkohtaiset erot sekä henkilöstövajaus lasten ja nuorten psykiatrisissa palveluissa oleva henkilöstövajaus (Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 194/2009, 79, 81). Lisäksi terveydenhoitajilla on koettu olevan puutteita antaa ajantasaisia neuvoja ja ohjeita käyttäytymiseltään erilaisten lasten kanssa selviytymiseen. Osasyynä tälle ajatellaan olevan työntekijöiden osamattomuus tunnistaa lapsella ilmenevää häiriötä. Palvelujen puutteessa neuvoloiden terveydenhoitajat ovat voineet ohjata perheitä perheneuvoloiden asiakkaita. Pääsyä sinne voi joutua jonottamaan turhan kauna. Tarvitessa toimivaa kokonaisuutta lasten ja nuorten perustason mielenterveyspalveluille ja sujuvalle hoitoketjulle Valviran mukaan joillakin perheneuvoilla on ongelmia riittävän tiiviin yhteistyön tekemisessä perustason terveydenhuollon palvelujen kanssa. Syynä epäillään olevan sen, etteivät sosiaalihuollon lainsäädännön alaisuudessa

toimivat perheneuvolat miellä kuuluvansa terveydenhuollon palvelujen kanssa samaan kokonaisuuteen ja hoitoketjuun. Saman syyn epäillään selittävän sen, miksi kaikissa perheneuvoiloissa ei mielletä lainmukaisten hoitoon pääsyn enimmäisaikojen koskevan heidän toimintojaan. (Tamminen 2014, 14 - 15.) Huoltajat ovat myös kokeneet terveydenhoitajien ohjaavan perheitä perheneuvoloihin joskus liiankin helposti. Tätä tapahtuu myös ilmiselvissä tapauksissa, joissa voitaisiin itse ohjata perheet asiaan kuuluviin palveluihin. Perheneuvoloista saatu apua on koettu vaihtelevaksi, sillä huoltajien ilmaisemia huolenaiheita ei välttämättä kuunnella tai oteta riittävän vakavasti. Avun saamisen esteenä on koettu olevan muun muassa perheiden avuntarpeen vähättely tai todellisesta avuntarpeen ymmärtämättömyys. Usein perheet kokevatkin pompottelua perheneuvolan ja erikoissairaanhoidon välillä, jolloin perheet kokevat jäävänsä ilman apua.

Huoltajien mukaan terveydenhoitajat kyselevät hyvin asioista, mutta eivät välttämättä ole aidosti kiinnostuneita kuulemaan vastauksia. Tästä syystä huoltaja on kokenut kuinka hänen väsymystään ei ole huomioitu ennen kuin vasta lastensuojeluilmoituksen jälkeen. Terveydenhoitajien koetaan kyselevän herkästi silminnähtävistä asioista kuten lasten tai äidin mustelmista, mutta he eivät usko asianosaisia ja saavat siksi ylireagoida tekemällä aiheettomia lastensuojeluilmoituksia. Kysely- ja toimintainnokkuuden ei nähdä koskevan kaikkia asioita, sillä huoltajien kokemuksen mukaan terveydenhoitajat voivat jättää reagoimatta huoltajien itsensä ilmaisemiin huoliin lapsista. Huoltajilla on kokemuksia siitä kuinka lapsen vilja-allergiaepäilyä, lapsella ilmeneviä oppimisvaikeuksien syitä tai poissaoloon liittyneitä terveydellisiä syitä ei ole lähdetty selvittämään vanhempien tai lasten pyynnöistä huolimatta. Lisäksi kouluterveydenhuollossa on jätetty hoitamatta sovitulla tavalla lapsen genitaalialueen toistuviin tulehduksiin ja päiväkasteluun liittyneet asiat. Tällöin perheen tukemisen ja yhteistyön tekemisen sijaan on voitu tehdä lastensuojeluilmoituksia. Terveydenhoidon puolella lastensuojeluperheet kokevatkin leimatuiksi tulemista. Käytännössä tämä näkyy huoltajien ja lasten kertoman ja kokeman vähättelynä, työntekijän oletusten ja mielipiteiden luomisena lastensuojelun kertoman pohjalta sekä herkkyytenä tehdä lastensuojeluilmoituksia.

Negatiivisena asiana lastensuojeluperheen kohdalla huoltajat ovat kokeneet terveydenhoitajat, jotka saattavat keskustella asiakkaista ääneen myös muulle henkilökunnalle tarkoitetuissa yhteisissä tiloissa. Lisäksi yhteistyöpalaverissa neuvolan terveydenhoitajilta ja lääkäreiltä on puuttunut rohkeutta puhua lastensuojelutyöntekijän kuulleen omista näkemyksistään perheiden tilanteesta, vaikka perheet olisivat tästä hyötynet. Lisäksi he eivät uskalla antaa lastensuojelutyöntekijöiden lausunnoista poikkeavia lausuntoja, vaikka tietäisivät huoltajien ja lasten todellisen tilanteen poikkeavan kyseisistä lausunnoista. Huoltajat kokevatkin terveydenhoitajien ja lääkäreiden luottavat näin sokeasti toisen viranomaisen näkemykseen asiasta. Lausunnon antamattomuutta selitetään sillä, ettei heillä ole oikeutta antaa lausuntoja. Myös

sukulaisuussuhde lastensuojelutyöntekijään on voinut vaikuttaa negatiivisesti perheiden tilanteeseen. Kaikki tämä koetaan vastuun pakoilemisena.

Huoltajien kokemukset neuvolan ja kouluterveydenhuollon toiminnasta koskevat pientä osaa niiden asiakkaista. Yleisesti huoltajat ovat tyytyväisiä lasten ja perheiden palveluihin. Vaikeita on saada koulukuraattorin, koulupsykologin, sosiaalihuollon tai lasten psykiatrian palveluita. Yleisesti ollaan tyytyväisiä työntekijöiden toimintatapoihin, osaamiseen ja perheiden huomiointiin. Vain pieni osa kokee epäluottamusta työntekijöitä kohtaan. Osa huoltajista kokee myös riittämättömäksi mahdollisuutensa vaikuttaa palvelutilanteen sisältöön, päätöksenteossa tarvittavaan tietoon ja tehtyihin päätöksiin. Suurin osa antaa muun muassa neuvolan palveluille hyvän tai erinomaisen arvosanan. Yhteisen päätöksenteon nähdäänkin toteutuvan parhaiten neuvolassa, jossa työntekijälähtöinen päätöksenteko koetaan erittäin harvinaisena. Palveluihin toivotaan enemmän yksilöllisyyttä, kotikäyntejä ja pienryhmätoimintaa lisää sekä pysyvää henkilökuntaa enemmän. (Palvelut vanhempien näkökulmasta. THL 2016.)

Terveysdenhuollosta saadut kokemukset ovat olleet pohjana haastateltujen huoltajien näkemyksille neuvola- ja kouluterveydenhoitotyön parantamiseksi että terveydenhoitajien osaamisen parantamiseksi. Neuvolatyössä huoltajat toivat enemmistön lailla enemmän ennaltaehkäiseviä kotikäyntejä, joiden avulla perheen arkitilanne ja mahdollinen tuen tarve voi hahmottua paremmin ilman olettamuksia myös terveydenhoitajalle. Näin voitaisiin ehkäistä turhien huolien syntymistä ja lastensuojeluilmoitusten tekemistä. Sekä neuvolan että kouluterveydenhuollon puolella perhe tulee ottaa mukaan yhteistyöhön oikean tuen ja palvelujen löytämiseksi. Lastensuojeluperheitä ei saa leimata, vaan havaituista ongelmista ja huolista tulisi uskaltaa puhua asiakkaiden kanssa ja vasta tarvittaessa ilmoittaa myös lastensuojeluun. Neuvolassa tulisi olla enemmän aikaa paneutua asiakkaan ongelmiin. Huoltajien mielestä olisi hyvä, jos lastenneuvolassa ja kouluterveydenhuollossa työskentelisi sama terveydenhoitaja tuomassa jatkuvuutta. Erilaisissa terveydenhuollon kyselyissä pitäisi olla enemmän vastausvaihtoehtoja ja enemmän tilaa lisätiedoille. Huoltajista olisi kiva, mikäli tietojen siirtoluvalla tullessiin papereihin perehdyttäisiin enakkoon, ettei asioita tarvitsisi kertoa moneen kertaan uudestaan.

Huoltajien mielestä terveydenhoitajalla tulee olla ihmistuntemusta ja hänen tulee kiinnittää huomionsa siihen, millä tyylillä ottaa asioita puheeksi. Terveydenhoitaja ei saa olla tunkeileva, hänellä tulee olla hienotunteisuutta, herkkyyttä ja rohkeutta kohdata ongelmaperheitä. Kysyessään asioista terveydenhoitajan tulisi osoittaa aitoa kiinnostusta esimerkiksi katsekontaktin avulla ja odottamalla asiakkaan vastastausta esitettyyn kysymykseen. Huoltajien mielestä on hyvä, että asioista ollaan huolissaan avoimesti kysymällä suoraan ja kirjaamalla tosi asioita. Neuvolan terveydenhoitajan pitäisi osata tunnistaa huoltajuusriitoihin liittyvä vieraannuttaminen ja uskaltaa puuttua siihen. Kouluterveydenhoitajan tulee osata kuunnella ja

ottaa nuorten asiat vakavasti, hänen tulee olla tilanteessa myös läsnä. Ongelmien ehkäisemiseksi terveydenhoitajien pitäisi aktivoitua enemmän koulun ja kodin välisessä yhteistyössä.

Erityisesti äitiysneuvolan terveydenhoitajia halutaan muistuttaa siitä, ettei entinen lastensuojelun asiakkuus ole syy tehdä uutta ilmoitusta uuden raskauden myötä, sillä elämäntilanteet voivat vaihtua ja ihmiset muuttua. Ennakollisen lastensuojeluilmoituksen tekemisvelvoitteen vuoksi heillä tulee olla myös ymmärrys ja tieto myös lapsiperheille tarjolla olevista ennaltaehkäisevistä palveluista. Ilmoitushan voidaan tehdä perustellusti jo silloin, kun on vain syytä epäillä syntyvän lapsen tarvitsevan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen. Jotta epäily perustuisi ennemminkin mahdolliseen tietoon kuin pelkkään ”minusta tuntuu” - epäilyyn kannattaa terveydenhoitajan tehdä kuten huoltajat toivoivat eli kysyä rohkeasti asioista, tarjota kotikäynnin mahdollisuutta sekä tarjota avuksi ennaltaehkäiseviä palveluja. Koska palvelujen tarjoamisen ongelmana on ollut viranomaisten tietämättömyys sekä oman että oman sektorinsa ulkopuolisista palveluista (Alhanen 2014, 34), on terveydenhoitajan hyvä ottaa selvää paikkakunnan palveluista ja yhteistyön mahdollisuuksista pystyäkseen tarjoamaan tukipalveluja jo ennaltaehkäisevästi.

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä (2013, 12) on tullut esille huoltajien ja perheiden selän takana toimiminen. Myös haastatellut huoltajat ovat kokeneet terveydenhoitajien ja lastensuojelun tekevän yhteistyötä perheen tietämättä lastensuojeluilmoituksen tekemiseksi. Kääntymällä suoraan asianosaisen puoleen terveydenhoitaja antaa asiakkaalle hänen oikeuksiinsa kuuluvan mahdollisuuden kertoa oma näkemyksensä asiasta. Vasta tämän jälkeen terveydenhoitajalla on oikeaoppisesti mahdollisuus toimia tilanteen vaatimalla tavalla eli tarvittaessa hän voi perustellen ilmoittaa tekevänsä lastensuojeluilmoituksen. Tulevaisuudessa valtakunnalliseksi aiottu ”Lapset puheeksi” - työmenetelmä (Mielenterveysseura) tarjoaakin hyvän välineen lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon terveydenhoitajille kartoittaa perheen tilannetta ja mahdollista avuntarvetta ilman lastensuojelun uhkaa. Näin toimittaessa ei ensinnäkään turhaan taakoiteta perhettä lastensuojelutoimenpiteiden uhalla, vaan he saavat tarpeidensa mukaisen avun ja tuen niihin sitoutettujen henkilöiden ja tahojen kautta. Lisäksi lastensuojelutyöntekijöiltä ei kulu aikaa selvitysten tekemiseen mahdollisen turhan ilmoituksen johdosta. Terveydenhoitajia pidetään asiakkaiden silmissä luotettavina henkilöinä, joten asiakkaan luottamuksen säilyttäminen kaikissa tilanteissa tulisi olla kaikille arvokas asia.

Lähteet

Kirjat ja vastaavat painetut julkaisut

Bardy, M. (toim.) 2013. Lastensuojelun ytimissä. 4. painos. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Forsberg, H., Ritala - Koskinen, A. & Törrönen, M. 2006. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS - kustannus. Juva: VVS Bookwell Oy

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Oy Yliopistokustannus, HYY yhtymä.

Hämäläinen, J. 2007. Lastensuojelun kehityslinjoja. Tutkimus Suomen lastensuojelun aatepohjasta ja oppihistoriasta. Kuopio: Snellman-instituutti.

Ikonen, L. 2013. Salassa pidettävä - suojeleeko laki lasta vai lastensuojelijaa? Radium-kirjat. Juva. Julkaisuapu.

Mahkonen, S. 2003. Lastensuojeluilmoitus. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Muukkonen, T. 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Julkaisusarja 17/2008. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus Socca ja Heikki Waris instituutti.

Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) 2011. Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint.

Puonti, A., Saarnio, T. & Hujala, A. (toim.) 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusyhtiö Tammi.

Pösö, T. 2012. Lapsen etu, oikeudet ja näkökulma moraalisisina kannanottoina. Teoksessa: Forsberg, H & Autonen - Vaaraniemi, L. (toim.) Kiistanalainen perhe, moraalinen järkeily & sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

Sinko, P. 2004. Laki ja lastensuojelu. Juridisoituvat käytännöt sosiaalityön arjessa ja asiantuntijuuden määrittelyssä. Helsinki: Yliopistopaino.

Syvälä, M. 2013. Hukassa huostassa - kertomuksia lastensuojelun runtelemista perheistä. Julkaisuapu Oy Delta.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Artikkelit

Vierula, T. 2012. Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Tutkimusartikkeli. Janus 2/2012, 149 - 167.

Sähköiset lähteet

Airola, O. 4.12.2013. Lastensuojelun irvikuva: Vanhemmille ei välttämättä kerrota huostaanoton syytä.. Ajankohtaisohjelma 45-minuuttia. MTV 3. Viitattu 1.9.2014.
<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/lastensuojelun-irvikuva---vanhemmille-ei-valttamatta-kerrota-huostaanoton-syyta/2428506>

Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojeluvalta. Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.1.2016.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN_ISBN_978-952-302-278-2.pdf?sequence=1

Bill Windsor of Lawless America. 2.12.2012. Deanna Fogarty with Bill Windsor of Lawless America. Haastattelu. Viitattu 4.1.2016.
https://www.youtube.com/watch?feature=player_embedded&v=lvprh_i1Pvg

De Godzinsky, V. 2012. Huostaanottoasiat hallinto-oikeuksissa. Tutkimus tahdonvastaisten huostaanottojen päätöksentekomenettelystä. Viitattu 4.1.2016.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152485/260_de_Godzinsky_2012.pdf?sequence=3

Edwardsson, B. 2009. Persecutory strategies in child protection investigations 1). Tutkimus. University of Örebro, School of Law, Psychology and Social Work. Viitattu 1.7.2015.
<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:218783/FULLTEXT01.pdf>

Ervast, S - A. & Tulensalo, H. 2006. Sosiaalityötä lapsen kanssa. Kokemuksia lapsikeskeisen tilannearvion kehittämistä. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 8/2006. Viitattu 7.8.2015. http://www.socca.fi/files/87/Sosiaalityota_lapsen_kanssa.pdf

Euroopan ihmisoikeustuomioistuin. Euroopan Ihmisoikeussopimus. Viitattu 1.6.2015.
http://www.echr.coe.int/Documents/Convention_FIN.pdf

Hallituksen esitys Eduskunnalle lastensuojelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 252/2006. Finlex. Viitattu 22.1.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2006/20060252#idp4475888>

Heikkinen, A. 2013. Lastensuojelun julkisuuskuva johtaa harhaan. Artikkelit. Talentia 10.12.2013. Viitattu 1.7.2015.
http://www.talentia.fi/ajankohtaista/blogit/asiaa_tyoelamasta?5170_a=comment&5170_m=5171

Heino, T. 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Raportti. Stakes. Helsinki: Valopaino Oy. Viitattu 29.12.2014.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77977/T30-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>

Heino, T. & Lavikainen, M. 2015. Lastensuojelun asiakkaat jäävät ilman tarvitsemiaan palveluja. Tiedote, Terveiden - ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 14.1.2016. <https://www.thl.fi/fi/-/lastensuojelun-asiakkaat-jaavat-ilman-tarvitsemiaan-palveluja>

Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Finlex. Viitattu 29.12.2014.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523#L6P25>

Hiitola, J. & Heinonen, H. 2009. Huostaanotto ja oikeudellinen päätöksenteko. Hallinto-oikeuksien ratkaisut huostaanottoasioissa 2008. Raportti. Viitattu 1.7.2015.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79959/f84ee235-d74a-4898-af24-deb260f3a806.pdf?sequence=1>

Hyvärinen, H. 2011. Asiakaslähtöisyyden moniulotteisuus ja toteutumisen haasteet asiantuntijoiden näkemänä. Sosiologian pro gradu - tutkielma. Itä-Suomen yliopisto. Viitattu

29.12.2014. http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20110374/urn_nbn_fi_uef-20110374.pdf

Iltalehti. 13.1.2014. "Lastensuojelu on Suomen suurin ihmisoikeusongelma". Artikkel. Viitattu 1.7.2015. http://www.iltalehti.fi/uutiset/2014011317922055_uu.shtml

Isokuortti, N. 2014. Lastensuojelun käytäntöjä rakentamassa - Lastensuojelutoiminta vuosina 1922 - 1937 alan ammattilehdenkeskusteluissa. Pro gradu - tutkielma. Valtiotieteellinen tiedekunta. Viitattu 1.6.2015.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/137639/IsokuorttiNanne_gradu.pdf?sequence=1

Jokinen, A. 2014. Lastensuojelun asiakassuunnitelma sosiaalityön legitimoinnin välineenä - Tutkimus Helsingin lastensuojelun avohuollon sosiaalityössä kirjoitetuista asiakassuunnitelmista. Pro gradu-tutkielma. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto / Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Viitattu 20.5.2016.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/44328/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201409252861.pdf?sequence=1>

Järvelä, T. 2014. Huolenpidon pirstaloituminen lastensuojelutarpeen selvityksissä. Pro gradu - tutkielma. Sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 8.1.2015.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/44942/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201412173529.pdf?sequence=1>

Kananoja, A., Lavikainen, M. & Oranen, M. 2013. Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän lopuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Toimiva lastensuojelu. 2013. Viitattu 19.9.2014.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126183/Toimiva%20lastensuojelu%20loppuraportti_final_19062013.pdf?sequence=1

Kantomaa, R. 2014. Asiantuntijat: Lastensuojelu riistäytynyt käsistä - lakia ei noudateta. Artikkel. MTV 3. Kotimaan uutiset. Viitattu 1.9.2014.
<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/asiantuntijat-lastensuojelu-riistaytynyt-kasista-lakia-ei-noudateta/3528510>

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2015. Lastensuojelu 2014. Tilastoraportti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.1.2016.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25_15.pdf?sequence=4

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2009. Lastensuojelu 2008. Tilastoraportti. Viitattu 4.1.2016.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80057/Tr19_09.pdf?sequence=1

Laaksonen, M., Kääriäinen, A., Penttilä, M., Tapola - Haapala, M., Sahala, H., Kärki, J. & Jäppinen, A. 2011. Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Viitattu 29.12.2014.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta. 361/1983. Finlex. Viitattu 8.1.2015.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1983/19830361>

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. 29.4.2005/272. Finlex. Viitattu 7.8.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050272>

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015. Finlex. Viitattu 4.1.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. 254/2015. Finlex. Viitattu 7.8.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. Finlex. Viitattu 29.12.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki terveydenhuoltolain muuttamisesta. 1303/2014. Viitattu 4.1.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141303#Pidp992608>

Laki toimeentulotuesta. 30.12.1997/ 1412. Finlex. Viitattu 7.8.2015. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971412#L2P7c>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 21.5.1999/621. Viitattu 1.7.2015. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621#L3>

Lastensuojelun käsikirja. 2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 12.11.2014. <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

Lastensuojelulaki 417/ 2007. Finlex. Viitattu 12.11.2014. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Lastensuojelulaki 1301/2014. Finlex. Viitattu 22.1.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Lavikainen, M. Puustinen - Korhonen, A. ja Ruuskanen, K. (toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 12.11.2014. https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

Lempinen, M. 2014. Lausunto. Ihmisoikeusliitto. Viitattu 1.7.2015. http://ihmisoikeusliitto.fi/wpcontent/uploads/2014/05/IOL_Lausunto_lastensuojelulain_koko_naisuusdistustyoryhman_laitimasta_muistiosta_2006.pdf

Luodes, E. 2007. Asiakslähtöisyys lastensuojelun avohuollon moniammatillisessa yhteistyössä. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Tampereen yliopisto. Viitattu 29.12.2014. <http://uta32-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/78244/gradu02005.pdf?sequence=1>

Mielenterveysseura. Toimiva lapsi & perhe - työ. Mielenterveysseura.fi. Viitattu 1.4.2016. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mist%C3%B6iminta/lapset-ja-nuoret/toimiva-lapsi-perhe-ty%C3%B6>

Ministry of Children and Youth Services. 2012. Growing. Together. 2013-2018 Strategic Plan. Viitattu 2.11.2016. <http://www.children.gov.on.ca/htdocs/English/documents/about/stratplan13-18.pdf>

MTV. 12.5.2014. Valvira: Joka kolmas lastensuojelun työntekijä epäpätevä. Artikkel. Mtv.fi. Viitattu 1.7.2015. <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/valvira-joka-kolmas-lastensuojelun-tyontekija-epapateva/3360740>

Oksanen, M. 10.5.2014. Lastensuojelussa valtava resurssipula - laki kaukana todellisuudesta. Artikkel. Mtv.fi. Viitattu 1.7.2015. <http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/lastensuojelussa-valtava-resurssipula-laki-kaukana-todellisuudesta/3354804>

Ontario Association of Children's Aid Societies. 2014. The voice of child welfare in Ontario. Ontario Child Welfare Report 2014. Viitattu 2.11. 2016. http://www.oacas.org/wp-content/uploads/2015/06/2014_child_welfare_report.pdf

Opinnäytetyöpakki. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.12.2014. <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Etusivu>

Paulavaara, P. 10.2.2015. Lähes puolet pääkaupunkiseudun lastensuojelun työntekijöistä epäpäteviä. Artikkel. Helsingin Sanomat. Viitattu 1.7.2015.
<http://www.hs.fi/kaupunki/a1423460235928>

Pekkarinen, E. 2011. Lastensuojelun tieto ja tutkimus - asiantuntijoiden näkökulma. Lastensuojelun tieto- ja tutkimushankkeen selvitys. Viitattu 3.7.2015.
<http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/lastensuojeluntieto.pdf>

Pekkarinen, E., Heino, T. & Pösö, T. 2013. Lastensuojelusta tietäminen on moraalinen velvoite. Artikkel. Yhteiskuntapolitiikka 3/2013. Viitattu 1.7.2015.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110559/pekkarinen.pdf?sequence=1>

Pelkonen, L. 13.1.2014. Huostaanotto-ongelma Suomessa: ”Kukaan ei halua puuttua”. Artikkel. Uusi Suomi. Viitattu 1.7.2015. <http://www.uusisuomi.fi/kotimaa/65611-karjistyva-ongelma-suomessa-lastensuojelu-pyha-lehma>

Pitkäranta, A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle. Työkirja. Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 2.1.2015.
https://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf

Pulkinen, K. 2011. Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelusta - Asiakaspeili tiedonmuodostuksen välineenä. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsingin yliopisto. Viitattu 21.9.2014.
http://www.socca.fi/files/1657/Asiakkaiden_kokemuksia_lastensuojelusta_Katri_Pulkinen_2011.pdf

RP ONLINE. 13.5.2015. Aufarbeitung in Gelsenkirchen. Heimkinder-Affäre: Stadt trennt sich von Jugendamtsleiter. Artikkel. Viitattu 4.1.2016. <http://www.rp-online.de/nrw/panorama/heimkinder-ffaere-in-gelsenkirchen-jugendamtsleiter-sollen-gehen-aid-1.5087292>

Rimpelä, M. & Rimpelä, M. (toim.). 2015. Säästöjä lapsiperheiden palveluremontilla. Tutkimus. Kaks - kunnallisan kehittämissäätiö. Viitattu 4.1.2016.
http://www.kaks.fi/sites/default/files/TutkJulk_93_net.pdf

Salmela, S. 22.12.2014. Asiantuntijat panisivat lastensuojelun täysremonttiin. STT:n uutinen. MTV: n uutissivu. Viitattu 26.11.2016.
<http://www.mtv.fi/uutiset/kotimaa/artikkeli/asiantuntijat-panisivat-lastensuojelun-taysremonttiin/4630426>

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 29.12.2014.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-22206.pdf

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Finlex. Viitattu 19.9.2015.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp4022896>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. 2012. Kaste 2012 - 2015. Viitattu 12.11.2014.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112146/STM_2012_%20KASTE_FI_uusi.pdf?sequence=3

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2013. Toimeentulotuki. Opas toimeentulotukilain soveltajille. 2013. Viitattu 7.8.2015.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104369/URN_ISBN_978-952-00-3385-9.pdf?sequence=1

Stara.fi. 7.1.2014. Video suomalaisesta lastensuojelusta: Poliisi haki pikkupojat kotoa voimatoimin. Artikkel. Viitattu 1.7.2015. <https://www.stara.fi/2014/01/07/poliisi-haki-pikkupojat-kotoaan-voimatoimin/>

Stara.fi. 11.7.2013. Video suomalaisesta huostaanotosta leviää Facebookissa. Artikkel. Viitattu 1.7.2015. <https://www.stara.fi/2013/07/11/video-suomalaisesta-huostaanotosta/>

STT. 21.3.2016. Talentia: Lastensuojelun pätevät työntekijät hakeutuvat muihin töihin. Artikkel. SSS.fi. Viitattu 1.4.2016. <http://www.sss.fi/2016/03/talentia-lastensuojelun-patevat-tyontekijat-hakeutuvat-muihin-toihin/>

STT. 5.6.2015. Oikeus langetti 10 000 euron vahingonkorvaukset huostaanotosta. Uutinen. Iltalehti. Viitattu 2.11.2016. http://www.iltalehti.fi/uutiset/2015060519810958_uu.shtml

Tamminen, T. (toim.) 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnan havaintoja. Raportti. Valvira. Viitattu 1.7.2015. <http://www.valvira.fi/documents/14444/42787/Valvontahavaintoraportti.pdf>

The Canadian Press. 26.11.2013. B.C. has highest child poverty rate in Canada. Uutinen. Viitattu 26.11.2016. <http://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/b-c-has-highest-child-poverty-rate-in-canada-report-1.2440909>

The Canadian Press. 29.5.2012. Poverty in Canada has 'child's face,' UN report says. Uutinen. Viitattu 26.11.2016. <http://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/poverty-in-canada-has-child-s-face-un-report-says-1.1137445>

Terveydenhuoltolaki. 30.12.2010/1326. Viitattu 4.1.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L4P32>

The Nordic Committee for Human Rights. 2012. Child Removal Cases in Sweden and the neighbouring Nordic countries. Raportti. Viitattu 1.7.2015. <http://www.justice.gov.sk/SiteAssets/Lists/Aktuality/EditForm/sprava.pdf>

THL. 2016. Palvelut vanhempien näkökulmasta. Tutkimustietoa. Viitattu 26.11.2016. https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tutkimustietoa/palvelut-ja-niiden-johtaminen/palvelut_vanhempien_nakokulmasta

Tieteen termipankki. 2014. Viitattu 19.1.2015. <http://tieteentermipankki.fi/wiki/Oikeustiede:viranomainen>

Tietoa lastensuojelusta. Lastensuojelun keskusliitto. Viitattu 29.12.2014. <http://www.lastensuojelu.info/sf/index.html>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 30.12.2014. <http://www.tenk.fi/fi/htk-ohje/hyva-tieteellinen-kaytanta>

Tuurala, T. & Holma, T. 2009. Lastensuojelun laatusanasto. Kuntaliiton verkkojulkaisu. Viitattu 29.12.2014. http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=305

Tietosuoja.fi. Uusia säännöksiä sosiaalihuollon asiakastietojen kirjaamisesta ja säilyttämisestä. 2015. Tietosuojavaikuttetun toimisto. Artikkel. Viitattu 7.8.2015. <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/ajankohtaista/tiedotteet/2015/04/uusiasaannoksiasosiaali-huollonasiakastietojenkirjaamisestajasailyttamisesta.html>

Unkuri, M. 2016. Asiakkaan eettinen kohtaaminen lastensuojelun osallistavassa dokumentoinnissa. Sosiaalityön Pro Gradu - tutkielma. Viitattu 10.11.2016. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/51363/URN%3ANBN%3Afi%3Aaju-201609144106.pdf?sequence=1>

Valkeeniemi, H. (tuottaja) & Dumell, M. (toimittaja ja ohjaaja). 8.2.2012. Silminnäkiä-ohjelma. Yle. Eläväarkisto. Viitattu 1.7.2015. <http://yle.fi/aihe/artikkeli/2012/08/02/lasten-huostaanotoista-tuli-bisnesta>

Valtiontalouden tarkastusviraston tarkastuskertomus 6/2012. Tuloksellisuustarkastuskertomus. Lastensuojelu. Helsinki: Edita Prima Oy. Viitattu 23.6.2015.
https://www.vtv.fi/files/3161/06_2012_lastensuojelu_netti.pdf

Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomus 194/2009. Mielensterveyspalveluja ohjaavan lainsäädännön toimivuus. Viitattu 26.11.2016.
https://www.vtv.fi/files/1848/1942009_Mielensterveyspalvelut_netti.pdf

Valvira. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. 2014. Valtakunnallinen lastensuojelun henkilöstöselvitys. Selvitys. Viitattu 1.7.2015.
https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Lastensuojelun_henkilostonselvitys.pdf

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekes. Viitattu 29.12.2014.
<http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista. Yhdistyneet kansakunnat (YK). Viitattu 12.11.2014.
http://www.lskl.fi/files/206/LOS_sopimus.pdf

Kuviot

Kuvio 1: Luoitteluprosessi alaluokasta pääluokkaan	32
--	----

Taulukot

Taulukko 1: Koodattujen alkuperäisilmausten pelkistäminen	32
Taulukko 2: Yläluokan muodostuminen alaluokista	34
Taulukko 3: Haastatteluaineistosta muodostuneet ylä- ja pääluokat	35

Liitteet

Liite 1: Ilmoitus	97
Liite 2: Suostumus haastatteluun osalistumisesta	98
Liite 3: Teemarunko ja apukysymykset 1/2	99
Liite 4: Teemarunko ja apukysymykset 2/2	100

Liite 1: Ilmoitus

Hyvä lastensuojelun asiakasperheen huoltaja,
oletko kiinnostunut asiakaslähtöisen lastensuojelutyön kehittämisestä?

Olen Tikkurilan Laurea - ammattikorkeakoulun terveydenhoitajaopiskelija ja teen opinnäytetyötä huoltajien kokemuksista lastensuojelutyöstä. Opinnäytetyön tarpeellisuus perustuu sosiaali- ja terveysministeriön esittämään tavoitteeseen lisätä asiakkaiden osallisuutta ja äänen kuulumista sosiaalipalvelujen asiakaslähtöiseksi kehittämiseksi.

Opinnäytetyössäni kerään tietoa lastensuojelutyöstä huoltajien kokemana haastattelemalla lastensuojelun asiakasperheiden huoltajia, joilla on vähintään vuoden kokemus lastensuojelun asiakuudesta. Haastatteluista saatua tietoa käytetään lastensuojelutyön, viranomaisyhteistyön sekä lastensuojelutyössä käytettävien palvelujen kehittämiseen. Lisäksi saatua tietoa käytetään kehittämään neuvola- ja kouluterveydenhoitajien työtä ennaltaehkäistäessä lastensuojelun tarvetta.

Opinnäytetyö on myös osa hanketta, joka liittyy alkavan sosiaalialan yrityksen tavoitteeseen tarjota asiakaslähtöisiä tukipalveluja lastensuojelun asiakkaille ja ennaltaehkäiseviä perheytyön palveluja perheille, joilla lastensuojelun asiakuutta ei vielä ole. Hankkeeseen liittyen opinnäytetyö tuottaa tietoa lastensuojelun asiakas-perheiden palvelutarpeista sekä lastensuojelua ehkäisevien palvelujen tarpeista.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää missä tahansa opinnäytetyön vaiheessa ennen sen julkaisemista. Haastatteluista saatu aineisto käsitellään luottamuksellisesti ja tulokset raportoidaan nimettömänä. Aineistoa käytetään ainoastaan tätä opinnäytetyötä varten ja aineisto tuhoetaan heti raportin laatimisen jälkeen. Tuhoamiseen asti aineistoa säilytetään niin, että siihen ei pääse käsiksi kukaan muu kuin opinnäytetyön tekijä. Osallistujista huolehditaan siten, ettei haastateltavaa voida yhdistää opinnäytetyössä esiin tuleviin tietoihin. Haastateltavista ei myöskään kerätä tietoa muualta.

Omaakohtaiset kokemuksenne ovat tärkeitä ja auttavat kuvaamaan luotettavasti lastensuojelun asiakasperheiden huoltajien kokemuksia lastensuojelutyöstä sekä näkemyksiä sen kehittämisestä. Mikäli olet kiinnostunut haastatteluun osallistumisesta, voit lähettää sähköpostitset yhteystietosi alla olevaan sähköpostiosoitteeseen, niin otan Sinuun yhteyttä kertoakseni tarkemmin opinnäytetyöstäni ja sopiaksemme mahdollisen haastatteluajankohdan ja - paikan. Haastattelut toteutetaan maalishuhtikuun 2015 aikana.

Yhteistyöstä kiittäen

Terveydenhoitajaopiskelija Tuula Ivanoff

tuula.ivanoff@laurea.fi

Liite 2: Suostumus haastatteluun osallistumisesta

SUOSTUMUS HAASTATTELUUN OSALLISTUMISESTA

Olen saanut suullisesti ja kirjallisesti tietoa opinnäytetyöhön liittyvästä haastattelusta ja olen ymmärtänyt mihin haastattelussa antamiani tietoja käytetään.

Olen ymmärtänyt, että osallistumiseni haastatteluun on vapaaehtoista ja voin halutessani keskeyttää osallistumiseni missä vaiheessa tahansa ennen opinnäytetyön julkaisemista.

Annan luvan antamieni tietojen käyttöön tässä opinnäytetyössä

_____.____.2015

Paikkakunta

Osallistujan allekirjoitus

Nimenselvennys

Opinnäytetyöntekijän allekirjoitus

Nimenselvennys

Liite 3: Teemarunko ja apukysymykset 1/2

Teemarunko ja apukysymykset

Lastensuojelun asiakkuuden alkamisen luonne

- Kenen toimesta lastensuojeluilmoitus on tehty?
- Perustuuko perheenne lastensuojelutyö mielestänne vapaaehtoisuuteen vai pakkoon?
- Miksi koette niin?
- Millaista tietoa saitte lastensuojelusta asiakkuutenne alussa?
- Olisitteko kaivanneet vielä lisätietoa jostakin, mistä?
- Millaisia tunteita lastensuojelun asiakkuus teissä alkuun herätti?
- Olisiko aloitustilanteessa voitu mielestänne toimia toisin?
- Jos olisi, miten olisi voitu toimia toisin?

Asiakasperheen tilanne ennen lastensuojelun asiakkuuden alkamista

- Millaisia haasteita perheenne arkeen liittyi ennen lastensuojelun alkamista?
- Mitkä asiat olivat hyvin ja toimivia?
- Millaisia selviytymismahdollisuuksia näitte tuolloin olevan itsellänne?
- Millä tavoin perheenne lastensuojelun tarve kartoitettiin?
- Mitä asioita kartoituksella selvitettiin?
- Millä tavoin saitte mielestänne tuotua esille oman näkemyksenne lapsenne/perheenne kokonaistilanteesta?
- Mitä olisitte vielä halunneet otettavan huomioon?

Lastensuojelun tarjoamat palvelut

- Mitä palveluja olette lastensuojelun taholta saaneet?
- Mistä muualta olette saaneet apua ja tukea?
- Kuka tai ketkä määrittivät palvelutarpeen?
- Millaista palvelua olisitte tarvinneet tai millaista palvelua koette tarvitsevanne tällä hetkellä?
- Millä tavoin palvelut ovat vastanneet tarpeitanne ja odotuksianne?
- Oletteko tyytyväinen saamiinne palveluihin? Mihin palveluihin olette tyytyväinen tai tyytymätön ja miksi?
- Mitä kehitettävää näette lastensuojelun palveluissa olevan?

Liite 4: Teemarunko ja apukysymykset 2/2

Viranomaisyhteistyö lastensuojelun asiakkuuden alussa ja asiakkuuden jatkuessa

- Onko teillä lastensuojelusta tai muualta nimetty henkilö hoitamassa ja/ tai koordinoimassa lastensuojeluun liittyviä asioitanne?
- Onko sama henkilö ollut alusta lähtien vai onko hän vaihtunut? Kuvaa suhdetta henkilöön, esimerkiksi miten yhteistyö on toiminut tämän henkilön kanssa ja/tai muun henkilökunnan kanssa?
- Millä tavoin teidät on otettu huomioon viranomaisyhteistyötä tehtäessä?
- Oletteko selvillä kaikkien lastensuojelun yhteistyötahojen toimista perheenne tukemiseksi?
- Millaiseksi olette kokeneet tiedonsaannin ja tuen viranomaisten taholta?
- Oletteko saaneet muilta kuin lastensuojeluviranomaisilta apua ja tukea?
- Keneltä ja millaista apua ja tukea olette saaneet?
- Millä tavoin neuvola tai kouluterveydenhuolto olisi voinut / voisi auttaa lastanne/ perhettänne?
- Mitä kehittämistä lastensuojeluun liittyvässä viranomaisyhteistyössä mielestänne on?
- Entä neuvola tai kouluterveydenhuollon yhteistyötoiminnassa?