



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

ASIAKKUUDEN ARVIOINTI SOSIAALI- HUOLLON JA LASTENSUOJELUN RAJAPINNASSA

Tampereen perhepalvelujen ja lasten- suojelun työntekijöiden kokemuksia

Anna Henriksson

Opinnäytetyö
2017

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalialan ylempi AMK-tutkinto



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalialan ylempi AMK-tutkinto

HENRIKSSON ANNA:

Asiakkuuden arviointi sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla
Tampereen perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia

Opinnäytetyö 106 sivua, joista liitteitä 2 sivua
Lokakuu 2017

Sosiaalihuoltolakiuudistuksen jälkeen osa lastensuojelullisista palveluista muuttui sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi ja sosiaalihuollon ja lastensuojelun välille syntyi rajapinta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia asiakkuuden arvioinnista sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kanssa. Tutkimuksessa keskitytään asiakkuuden arvioinnin haasteisiin, ratkaisuihin sekä arviointityöskentelyn kehittämistarpeisiin. Tutkimus toteutettiin ryhmähaastatteluna perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöille ja heidän kokemusten avulla tavoitteena on selkeyttää asiakkuuden arviointia sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisista periaatteista. Tätä täydentävät kuvaukset sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnasta, yhteistyön merkityksestä asiakkaan tarpeiden arvioinnissa, lapsiperheiden sosiaalipalvelujen organisaatiosta, lainsäädännöstä ja asiakkuuden arvioinnin prosessista.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tutkimusaineiston keruu toteutettiin neljänä ryhmähaastatteluna. Kolme ryhmää muodostuivat perhepalvelujen eri alueiden arviointityötä tekevästä sosiaalityöntekijöistä ja - ohjaajista ja yhden ryhmän muodostivat lastensuojelun sosiaalityöntekijät. Haastateltavia oli yhteensä 11 henkilöä. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysin menetelmin, hyödyntäen väljästi teorialähtöisyyttä luokittelemalla aineistoa keskeisimpien lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden avulla.

Tutkimustulosten mukaan keskeisimmät haasteet kohdentuvat organisaatioiden yhteisten linjauksien ja toimintakäytäntöjen kehittämiseen, jotta asiakkuuden arviointi perustuisi yhteiseen näkemykseen lastensuojelullisista kriteereistä ja yhteistyö olisi sujuvaa perhepalvelujen ja lastensuojelun välillä. Asiakkuutta ohjaavat tällä hetkellä vahvasti palvelujen saatavuus ja olisi merkittävää pyrkiä tulevaisuudessa asiakaslähtöisten, riittävästi resursoitujen ja asiakkaiden tarpeita vastaavien palvelujen kehittämiseen. Lapsi- ja perhepalvelujen toimintaympäristö on voimakkaiden muutosten keskellä ja kehittämistyötä tehdään jatkuvasti. Olisi kiinnostavaa selvittää, miten systeemiteoriaa hyödyntävä Lontoon Hackneyn lastensuojelumallin avulla voitaisiin vastata asiakkuuden arvioinnin kehittämishaasteisiin sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

Asiasanat: asiakkuuden arviointi, palvelutarpeen arviointi, sosiaalihuolto, lastensuojelu, lapsi- ja perhekohtaiset periaatteet

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social Services

HENRIKSSON, ANNA:

The assessment of the need for social services at the interface between social welfare and child welfare

The employee experiences of Tampere family services and child welfare services

Bachelor's thesis 106 pages, appendices 2 pages
October 2017

Following the reform of the Social Welfare Act, some of the child welfare services became part of the Social Welfare Act and an interface was created between social welfare and child welfare. The purpose of the thesis is to research the experiences of family and child welfare service workers about the assessment of service needs at the interface between social welfare and child welfare. The thesis was carried out in cooperation with the social services of the families of children in the Tampere City. The research focuses on the challenges, solutions and the development needs of the assessment of service needs. Data for the thesis were collected through group interviews with family and child welfare workers and their experience aims to clarify the assessment of service needs at the interface between social welfare and child welfare.

The theoretical framework of the thesis consists of the child - and family- specific principles of child welfare. This is complemented by a description of the interface between social welfare and child protection, the importance of cooperation in assessing customer needs, the organization of social services for children, legislation and the process of assessing the service needs.

The thesis is a qualitative research. The research material was collected in four group interviews. The three groups consisted of social workers and social counsellors in family services, and one group consisted of social workers in child welfare. There were altogether 11 people interviewed. The material was analyzed by content analysis methods, utilizing broadly theory – based analysis by classifying the material through the child – and family – specific principles of child welfare.

According to the research results, the key challenges are focused on the development of common policies and practices of organizations, so that service needs assessment is based on a common view of child protection criteria and co-operation between family services and child protection. Customer Relationships are currently heavily influenced by the availability of services and would be significant in the future to develop customer-oriented and adequately resourced services. The environment for child and family services is in the midst of strong change and development work is ongoing. It would be interesting to find out how the London Hackney child protection model and system theory could respond to the development challenges of service needs assessment in the social welfare and child welfare interface.

Key words: service needs assesment, social welfare, child protection, child – and family – specific principles of child welfare

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	LASTENSUOJELUN NYKYTILA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ	9
	2.1 Lastensuojelu muuttuvassa yhteiskunnassa.....	9
	2.2 Lastensuojelun ja sosiaalihuollon rajapinta.....	12
	2.3 Asiakkuuden arvioinnin lähtökohdat.....	14
	2.3.1 Lainsäädäntö asiakkuuden arvioinnin taustalla	15
	2.3.2 Asiakkuuden arvioinnin prosessi	17
	2.3.3 Lapsiperheiden sosiaalipalvelut arviointityön kontekstina.....	21
	2.4 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset	23
3	LAPSI- JA PERHEKOHTAISUUS ASIAKKUUDEN ARVIOINNISSA	25
	3.1 Lapsi- ja perhekohtaisen arvioinnin periaatteet.....	25
	3.1.1 Lapsen etu	25
	3.1.2 Koko perheen ja vanhempien tukeminen.....	28
	3.1.3 Osallisuus.....	31
	3.1.4 Yhdenvertaisuus.....	36
	3.1.5 Suhteellisuusperiaate	38
	3.1.6 Suunnitelmallisuus	40
	3.1.7 Palvelujen oikea-aikaisuus.....	42
	3.2 Yhteenvedo lapsi- ja perhekohtaisesta asiakkuuden arvioinnista	45
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	49
	4.1 Tutkimusstrategia.....	49
	4.2 Ryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	50
	4.3 Aineiston analyysimenetelmät	52
	4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	54
5	TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA ASIAKKUUDEN ARVIOINNISTA SOSIAALIHUOLLON JA LASTENSUOJELUN RAJAPINNASSA	59
	5.1 Lapsen etu asiakkuuden arvioinnissa	59
	5.2 Suhteellisuusperiaate asiakkuuden arvioinnissa	66
	5.3 Koko perheen ja vanhempien tukeminen	71
	5.4 Suunnitelmalliset ja oikea-aikaiset palvelut	79
	5.5 Yhteenvedo asiakkuuden arvioinnin haasteista, ratkaisuista ja kehittämistarpeista	82
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	87
	6.1 Aiheen tarkastelua.....	87
	6.2 Asiakkuuden arvioinnin tulevaisuus ja rajapintojen kehittäminen.....	95
	<hr/> LÄHTEET	99

LIITTEET	105
Liite 1. Alustavat haastattelukysymykset	105
Liite 2. Esimerkki analyysivaiheen luokittelusta 2(2)	106

1 JOHDANTO

Lastensuojelu on synnyttänyt paljon julkista keskustelua ja värikästä uutisointia mediassa 2010 -luvulla. Usein mediassa keskitytään lastensuojelun ääritapauksiin ja palvelujärjestelmän epäonnistumisiin. Keskustelua ovat herättäneet myös viimeaikaiset lakimuutokset sekä monet kehittämishankkeet ja selvitykset. Yhteiskunnassa vallitsevat muutokset ovat tuoneet haasteita ja kehittämistarpeita myös lapsi- ja perhepalvelujen toimintaympäristöön.

Lastensuojelun asiakasmäärät ovat olleet nousussa 1990-luvun alusta lähtien. Jo vuonna 2007 uudistetussa lastensuojelulaissa ja vuonna 2015 uudistetussa sosiaalihuoltolaissa on kiinnitetty erityistä huomiota kaikkien lasten suojeluun ja varhaiseen tukemiseen, niin ettei erillisiä lastensuojelutoimia tarvittaisi. Painopiste on vahvasti ennaltaehkäisevässä työssä ja tavoitteena on lisätä perhettä tukevien palvelujen saatavuutta siten, että kaikilla on tarvittaessa mahdollisuus tukipalveluihin. Uudistuksen keskeisenä tarkoituksena on vahvistaa peruspalveluja ja vähentää korjaavien ja äärimmäisten lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. (Taskinen 2012, 32; Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas 2015, 3.)

Lapsi- ja perhepalvelujen kenttä on voimakkaassa muutoksessa, samalla kun sosiaali- ja terveyspalveluja uudistetaan kansallisella tasolla. Kehittämistyötä on tehty esimerkiksi seuraavien hankkeiden avulla: Toimiva lastensuojelu (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014), 8-vuotiaan lapsen kuolemaan johtaneet tapahtumat (Oikeusministeriö 2013), Selvitys perhe- ja lapsensurmien taustoista vuosilta 2003–2012 (Sisäasiainministeriö / Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2012), LaskeTut-lastensuojelun kehitystyö (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos) ja Valtiovarainministeriön kuntakokeilut. Lasten KASTE -ohjelmassa vuosina 2008–2015 osana Kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelmaa on kehitetty yhteistyössä kuntien ja useiden järjestöjen kanssa perhekeskustoimintaa, oppilas- ja opiskelijahuoltoa sekä lastensuojelua. (Aula ym. 2016, 7.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on keskittyä työntekijöiden kokemuksiin asiakkaiden arvioinnista sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa. Arviointia toteutetaan sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa, jonka yhteydessä selvitetään myös mahdollinen lastensuojelun tarve. Tuen tarpeen arviointi voi tulla ilmi myös lastensuojeluilmoitusten kautta. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä lastensuojeluilmoitus ei

itsessään tee kenestäkään vielä lastensuojelun asiakasta. Palvelutarpeen arviointi on merkittävä vaihe, koska se määrittää jatkuuko asiakkuus lastensuojelullisin toimin vai ei. Lapsen tilanteen ja tuen tarvetta arvioidaan kuitenkin kaikissa lastensuojelun asiakasprosessin vaiheissa ja pyrin tässä opinnäytetyössä käsittelemään arviointia laajempänä kokonaisuutena, enkä yksistään asiakkuuden alkuun liittyvänä työvaiheena.

Asiakkaiden tuen tarpeiden arviointi on tärkeää kaikessa lastensuojelussa tehtävässä työssä ja viime vuosina on kiinnitetty huomiota erityisesti arviointityön laatuun ja kehittämiseen. Vuonna 2014 julkaistu ensimmäinen lastensuojelun laatusuositus (Sosiaali- ja terveysministeriö / Suomen kuntaliitto) antaa eväitä asiakkuuden aikaiseen arviointityökentelyyn sekä työyhteisöjen toiminnan arviointiin sekä kehittämiseen. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014, 32 – 35). Myös Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmä painottaa toteuttamissuunnitelmassaan arvioinnin kehittämisen merkitystä (Lavikainen & Juurakko 2014, 29 - 30) ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisu Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi, jonka tehtävänä on ollut tuottaa tietoa lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisen arviointityön kehittämisen tueksi (Petrelius, Tulensalo, Jaakola & Hietämäki 2016, 5).

Oma kiinnostukseni lastensuojelutyötä kohtaan on herännyt vuosien myötä, kun olen tehnyt seurakunnassa diakoniatyötä. Olen työskennellyt tukea tarvitsevien perheiden kanssa ja nähnyt läheltä, kuinka monenlaisten ongelmien kanssa perheet kamppailevat. Perhettä voivat kohdata monenlaiset kriisit ja vastoinkäymiset ja on ensiarvoisen tärkeää ammatillisena huomioida lapsi ja turvata hänen hyvinvointinsa parhaalla mahdollisella tavalla. Mielestäni lastensuojelu on ensiarvoisen tärkeää työtä yhteiskunnassamme turvaten yhtäläisesti kaikille lapsille oikeuden perusturvaan ja hyvinvointiin olosuhteista riippumatta. Lastensuojelutyön ammattilaisilla on suuri vastuu lasten edun mukaisissa päätöksenteossa. Johanna Hurtig (2003, 195) kiteyttää teoksessaan lapsilähtöisyyden merkitystä seuraavasti: ”Lasten auttamisessa työn tavoite, toteutus ja arviointi tulee olla toimivassa suhteessa toisiinsa nähden. – – Lasten suojelutehtävän toteutuminen edellyttää, että lasten auttaminen ja hyvinvoinnin turvaaminen nähdään työn ensisijaisena tehtävänä. Lasten hyödyn tulee olla lastensuojelutyön keskeisin laatukriteeri.”

Tässä opinnäytetyössä kuvataan työntekijöiden kokemuksia asiakkuuden arvioinneista sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla ja pyritään selvittämään, mitkä tekijät oh-

jaavat työntekijän päätöstä palvelujen ja lastensuojelun tarpeesta. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä on entistä tärkeämpää selkeyttää työskentelyä sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla, jotta palvelut olisivat mahdollisimman yhdenvertaisia sekä lapsen edun ja tarpeiden mukaisia. Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys koostuu lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisista periaatteista, joita olen käsitellyt asiakkuuden arvioinnin näkökulmasta. Tätä täydentävät kuvaukset sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnasta, yhteistyön merkityksestä asiakkaan tarpeiden arvioinnissa, lapsiperheiden sosiaalipalvelujen organisaatiosta, lainsäädännöstä ja asiakkuuden arvioinnin prosessista, joiden avulla pyrin hahmottamaan lapsi- ja perhepalvelujen ja lastensuojelun nykytilaa ja toimintaympäristöä. Lopuksi esitän oman näkemykseni, miten arviointia voitaisiin kehittää sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

2 LASTENSUOJELUN NYKYTILA JA TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Lastensuojelu muuttuvassa yhteiskunnassa

Lastensuojelu on työtä, joka rakentuu kuhunkin aikaan sopivaksi. Marjatta Bardyn (2013, 73) mukaan lastensuojelun ydintehtävä on yksinkertaisesti lapsen kehityksen ja terveyden turvaamista ja sitä vaarantavien tekijöiden poistamista. Lastensuojelu on aina lakisääteistä toimintaa, jonka tarkoituksena on turvata parhaalla mahdollisella tavalla lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lakiin kirjatut lastensuojelutoiminnan keskeiset periaatteet muodostaen lastensuojelutyölle viitekehyksen. Laki rajaa ja määrittää toimintaa heijastaen aina sen hetkistä yhteiskunnan tilaa ja moraalikoodistoa. (Peltonen 2013, 81; Lastensuojelun käsikirja, 2017.)

Yhteiskunnallisen eriarvoistumisen on todettu lisänneen lastensuojelun tarpeita. Lastensuojelun asiakasmäärien kasvu kertoo myös laajemmin yhteiskunnan hyvinvoinnin tilasta ja yhteiskuntapolitiikasta. Kasvavat vaatimukset lastensuojelussa yhtäaikaan lainsäädäntö- ja kuntarakennemuutosten, uusien toimintakäytäntöjen sekä niukkenevien resursien kanssa tuottavat paineita lastensuojelutyölle. (Bardy 2013, 17; Pekkarinen, Heino & Pösö 2013, 337.)

Bardy ja Heino (2013, 20) toteavat lastensuojelun olevan erityistä räätälöityä eriarvon tasoitusta ja siihen tarvitaan monipuolista ja toimivaa palvelujärjestelmää, joka vastaa ihmisten erilaisiin tarpeisiin ja voi tarjota konkreettista käytännön apua niin aineellisesti, sosiaalisesti kuin henkisesti. Lastensuojelussa apu ja tuki räätälöidään yksittäisten lasten ja perheiden tarpeisiin vastaavaksi, riippumatta siitä onko avun tarve tilapäinen tai pitkäkestoinen. Toiminnan tulee olla systemaattista ja integroitunutta sekä riittävän pitkäjänteistä.

Ennen huhtikuuta 2015 lastensuojelun asiakkuus alkoi, kun ryhdyttiin selvittämään lastensuojelun tarvetta. Huhtikuusta 2015 alkaen asiakkuus on alkanut vasta siinä tapauksessa, jos lastensuojelutarpeen selvityksen tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella todetaan tarve lastensuojelun palveluille. Kuuden suurimman kaupungin Lastensuojelun

palvelujen ja kustannusten vertailussa 2016 todetaan lakimuutoksen myötä lastensuojelun asiakasmäärien vähentyneen. Kunnissa (Helsinki, Espoo, Vantaa, Tampere, Turku, Oulu) oli vuoden 2015 aikana 18,9 prosenttia vähemmän asiakkaita kuin vuotta aiemmin. Asiakasmäärä on vähentynyt lakimuutoksesta johtuen lastensuojelun avohuollon puolella, eikä ole vaikuttanut sijoitusten määrään. (Ahlgren-Leinvuo 2016, 9.) Alla olevassa taulukossa näkyy suomen suurimpien kuntien lastensuojeluasian vireille tulojen määrät vuonna 2015 (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Lastensuojeluasian vireille tulo Suomen suurimmissa kunnissa vuonna 2015¹ (Ahlgren-Leinvuo 2016, 4).

	Helsinki	Espoo	Vantaa	Turku	Tampere	Oulu
Lastensuojeluilmoitukset yht. (lkm)	15 621	6 702	8 097	6 048	3 176	3 622
Yhteydenotto sosiaalihuoltoon tuen tarpeen arvioimiseksi (lkm)	235	150	208	221	542	840
Hakemukset suojelutarpeen selvittämiseksi (lkm)	362	83	9	13	112	15
Muulla tavoin esiin tulleet lastensuojelutarve (lkm)	344	79	32	2	123	..
Ennakolliset lastensuojeluilmoitukset (lkm)	198	157	94	122	53	70

¹ Sama lapsi voi olla luvuissa useaan kertaan.

Ennaltaehkäisevistä sosiaali- ja terveyspalveluista sekä lastensuojelun avohuollosta ja perhetyöstä on pyritty kehittämään kokonaisuus, jolla pyritään laaja-alaisesti edistämään perheiden hyvinvointia ja ehkäisemään raskaampien lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. Perhetyössä korostuu moniammatillisen yhteistyön tarve. Varhaisella tuella, ongelmien ennalta ehkäisyllä ja perhetyöllä on pyritty vastaamaan palvelutarpeeseen, jonka on nähty liittyvän perheiden luonnollisten sosiaalisten verkostojen kaventumiseen, lasten ja nuorten ongelmien kasautumiseen, perheiden elämäntilanteiden monimutkaistumiseen ja erityispalvelujen tarpeiden kasvuun. (Heino 2008, 7.)

Monenlaiset yhteiskunnalliset muutokset ovat vaikuttaneet lastensuojelun avohuollon ja perhetyön kehittämiseen. Elinkeinorakennemuutokset, työelämämuutokset, koulutus- ja tehtävarakennemuutokset, asunto- ja asuinalueiden rakennemuutokset, sosiaaliturvan ja palvelujen rakennemuutokset, kulttuuriset ja arvomaailmojen muutokset, päihteidenkäytön kulttuuriset muutokset sekä eriarvoistunut kehitys ovat tuoneet haasteita kunnille ja palvelujen tuottajille vastattaessa lapsiperheiden muuttuneisiin tarpeisiin erilaisissa tilanteissa. Viime vuosina alueellinen ja kuntien välinen erilaistuminen on kasvanut ja palvelujen kirjo lisääntynyt, mikä on johtanut osaltaan siihen, että lapset ovat saatavan avun suhteen eriarvoisia maan eri osissa. (Heino 2008, 7.)

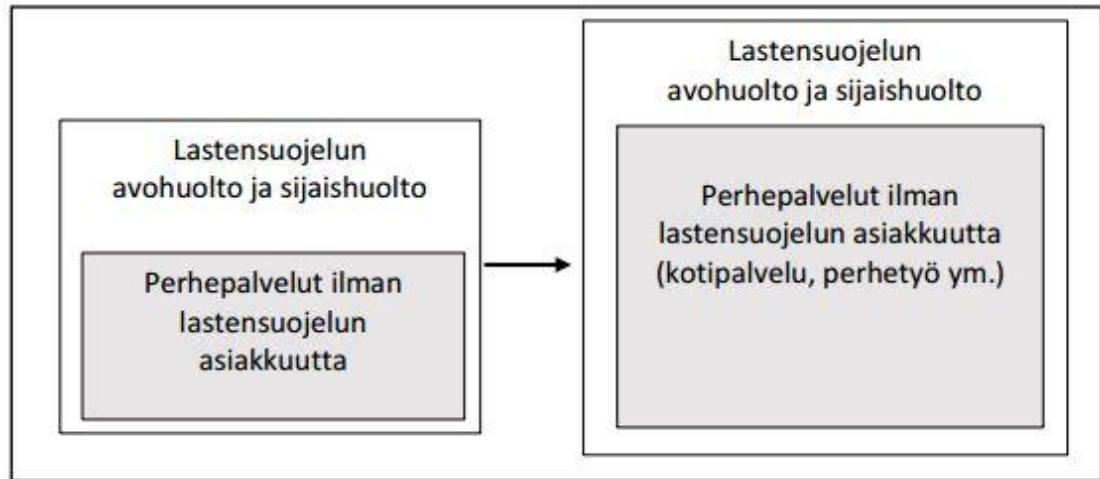


KUVIO 1. Lastensuojelun kokonaisuus (Heino 2008, 16).

Heino (2008, 16) on kuvannut lastensuojelun kokonaisuutta yllä olevan kuvion mukaisesti (kuvio 1). Vuonna 2007 uudistettu lastensuojelulaki (417/2007) pyrkii entistä paremmin huomioimaan lapsen etua ja oikeuksia lastensuojelua toteutettaessa, turvaamaan lapsen ja perheen tarvitsemat tukitoimet ja palvelut, parantamaan viranomaisten välistä yhteistyötä, puuttumaan ongelmiin entistä varhaisemmin, parantamaan tuen vaikuttavuutta sekä parantamaan lapsen ja vanhemman oikeusturvaa erityisesti lastensuojelun päätöksenteossa.

Vuonna 2015 uudistuneen sosiaalihuoltolain tavoitteena on puolestaan madaltaa perheiden ja lasten kynnystä hakea apua ja siirtää sosiaalihuollon painopistettä korjaavista toimista varhaiseen tukeen ja hyvinvoinnin edistämiseen. (Sosiaalihuoltolaki uudistuu 2015; Kuntainfo 2015.) Lakimuutoksella siirrettiin painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin ja tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja tiivistää viranomaisten yhteistyötä. Muun muassa perhetyö, tukihenkilöiden ja -perheiden palvelut sekä vertaisryhmätoiminta siirrettiin lastensuojelun palveluista yleisiin perhepalveluihin lakiuudistuksen myötä. (Sosiaalihuoltolain uudistus madaltaa tuen... 2014.)

Hämeen-Anttila (2017, 216) on kuvannut sosiaalihuoltolain uudistuksen mukanaan tuomaa muutosta lastensuojelullisesta ehkäisevästä työstä kohti yleisiä perhepalveluita alla olevan kuvion mukaisesti (kuvio 2).



KUVIO 2. Perhepalvelujen panopisteen muutos (Hämeen-Anttila 2017, 216).

Suomessa on merkittävästi painotettu lapsilähtöisyyttä lastensuojelussa 2000- luvulla (Muukkonen & Tulensalo 2004; Heinonen & Sinko 2013; Petrelius ym. 2016). Heinosen & Sinkon (2013, 123, 126) mukaan lasten kohtaaminen, näkemys lapsesta lastensuojelun ensisijaisena asiakkaana ja vaatimus lapsen osallisuudesta ovat tuoneet täysin uudenlaisia vaatimuksia ja haasteita työhön. Lastensuojelu on vuosien mittaan muuttunut myös enemmän verkostoissa toimimiseksi ja asiakasperheen ympärillä on useimmiten laaja toimijajoukko, jonka yhteisenä tavoitteena on lapsen ja koko perheen auttaminen. Sosiaalityöntekijällä on tärkeä tehtävä suunnitella, ohjata ja arvioida työprosessia yhdessä asiakkaan ja muiden toimijoiden kanssa.

2.2 Lastensuojelun ja sosiaalihuollon rajapinta

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) päivityksellä pyrittiin järjeistämään sosiaalihuollon ja lastensuojelun välistä työnjakoa kunnissa. Sosiaalihuollon ja lastensuojelun välinen työnjako on ollut turhan sektoroitua, jonka seurauksena avun tarpeessa olevien perheiden tarpeet ovat saattaneet jäädä huomioimatta. Lakiuudistus pyrkii panostamaan perheen tukemiseen ja auttamiseen arjen vaikeuksissa tarjoamalla perheille oikeutta saada avukseen kotipalvelua ja perhetyötä. Uuden lain myötä kunnat ovat selkeästi velvoitettuja tarjoa-

maan perhepalveluja, minkä tarkoituksena on lisätä lapsien ja perheiden tasa-arvoisempaa asemaa asuinkunnasta riippumatta. (Sosiaalihuoltolain uudistus madaltaa tuen... 2014.)

Lastensuojelun Keskusliitto on esittänyt eduskunnan kunta- ja terveystieteiden lautakunnan esityksestä eduskunnalle valtion talousarvioksi vuodelle 2017. Lausunnon mukaan Lastensuojelun Keskusliitto toteaa lastensuojelun rajapinnan jääneen uudistuksessa epämääräiseksi. Epämääräisyyttä on aiheuttanut ministeriön ohjeistus siitä, että myös sosiaalihuoltolain mukaisissa palvelukokonaisuuksissa voidaan tarvittaessa tarjota lastensuojelulain 36§:n mukaista palvelua, kuten esimerkiksi tehostettua perhetyötä. Tulokset ohjeistuksesta voivat kuitenkin vaihdella suuresti kunnittain ja näin lastensuojelulliset kriteerit ovat hyvin kuntakohtaisia. Tämä on lisännyt alueellista eriarvoisuutta. Lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen rajapinta tulisi määrittellä valtakunnallisesti yhteneväiseksi. Lasten ja nuorten olosuhteiden kokonaiskuvan kannalta olisi tärkeää, että eri yksiköissä tehtäviä lastensuojeluilmoituksia, yhteydenottoja ja palvelutarpeenarviointoja olisi mahdollista tarkastella yhtenäisenä kokonaisuutena. (Lastensuojelun Keskusliiton lausunto... 2016.)

Sosiaalihuoltolakiuudistuksen myötä suurin osa lastensuojelun avohuollosta muuttui sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi. Muutoksella pyrittiin madaltamaan muiden ammattilaisten kynnystä ehdottaa perheille sosiaalihuollon piiriin hakeutumista ja helpottaa perheiden kynnystä ottaa apua vastaan. Uuden rajapinnan myötä haasteita tuli asiakkuuden määrittelemisessä palvelujen suhteen ja viranomaisten yhteistyössä asiakkaan liikkessa palvelusta toiseen. Sen määrittäminen, milloin kuuluu tehdä sosiaalihuoltolain mukainen yhteydenotto ja milloin lastensuojeluilmoitus, riippuu sosiaalihuollon ja lastensuojelun määrittämisestä ja tällä hetkellä näyttää siltä, että se on hyvin kuntakohtaista. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan vastaanottaja määrittelee, onko kyseessä yhteydenotto vai lastensuojeluilmoitus. Määrittelyiden epäselvyys voi johtaa asiakkaan saaman tuen viivästymiseen, kun yhteydenottoja ja ilmoituksia pahimmillaan pallorellaan eri palvelujen välillä. (Lastensuojelun Keskusliiton lausunto... 2016.)

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on tehty viime vuosien aikana paljon kehitystyötä, hankkeita ja erilaisia selvityksiä, joiden tavoitteena on päästä sirpaleisesta kehittämisestä kokonaisvaltaiseen uudistukseen ja pysyvään muutokseen. Näistä esimerkiksi Toimiva lastensuojelu (STM 2014), 8-vuotiaan lapsen kuolemaan johtaneet tapahtumat

(OM 2013), Selvitys perhe- ja lapsensurmien taustoista vuosilta 2003 – 2012 (SM/THL 2012), Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen LaskeTut -lastensuojelun kehitystyö ja Valtiovarainministeriön kuntakokeilut ovat antaneet paljon hyödyllistä taustatietoa lapsi- ja perhepalvelujen käytännöistä ja nykytilasta. Myös osana Kansallista sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelmaa on Lasten KASTE -ohjelmassa vuosina 2008 – 2015 kehitetty yhdessä satojen kuntien ja useiden järjestöjen kanssa perhekeskustoimintaa, oppilas- ja opiskelijahuoltoa sekä lastensuojelua. (Aula ym. 2016, 7.)

Yhteiskunnassamme sosiaali- ja terveydenhuolto on tällä hetkellä isojen muutosten keskellä. Palvelurakennemuutoksen vuoksi myös lapsi- ja perhepalvelujen toimintaympäristö on voimakkaassa muutoksessa. Juha Sipilän hallituksen käynnistämä Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma (LAPE – ohjelma 2016 – 2018) pyrkii parantamaan lapsien ja perheiden palveluja. Ohjelmassa tavoitteena on uudistaa palveluja niin, että se vastaa nykyistä paremmin lasten, nuorten ja perheiden tarpeisiin, integroimalla eli yhteen sovitamalla palvelut yhteneväiseksi lapsi- ja perhepalvelujen kokonaisuudeksi. Tavoitteena on vahvistaa peruspalveluja sekä siirtää painopistettä ennaltaehkäiseviin ja varhaisen tuen palveluihin. Lapsen etu ja oikeudet sekä vanhemmuuden tukeminen ovat muutoksessa ensisijaisia ja näin voidaan vähentää lasten, nuorten ja perheiden eriarvoisuutta. (Aula ym. 2016, 6.) Nähtäväksi jää, johtaako muutos käytännössä peruspalvelujen vahvistamiseen ja perheiden avunsaantiin varhaisemmassa vaiheessa.

2.3 Asiakkuuden arvioinnin lähtökohdat

Lastensuojelun ammattilaiset tekevät työtä erilaisista taustoista olevien lasten hyvinvoinnin turvaamiseksi ja parhaimmillaan lastensuojelu pystyy toimillaan myös tasoittamaan erilaisia lähtökohtia. Lapsen oikeuksien sopimus toimii lastensuojelun kivijalkana, jonka pohjalle myös lastensuojelulaki on rakentunut. Sopimuksen neljä yleisperiaatetta ovat lasten oikeuksien sopimuksen peruspilareita: lapsen etu, lapsen oikeus saada näkemykset huomioon otetuiksi, syrjinnän kieltäminen ja lapsen oikeus elämään, henkiinjäämiseen ja kehittymiseen (LOS). Syrjimättömyyden periaate edellyttää tietoisuutta kuhunkin tilanteeseen sopivista palveluista, koulutuksellisen tasa-arvoisuuden turvaamista, jotta lapset ja perheet eivät joudu palvelujen suhteen eriarvoiseen asemaan. Lapsen hyvän elämän turvaamisen ja tukemisen periaate mahdollistaa lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen kasvuympäristöstä huolimatta. Lapsen oikeus omien näkemyksien huomioimiseen korostaa

lapsen oikeutta osallisuuteen lasta koskevia asioita ratkaistaessa. Lapsen edun periaate korostuu myös lastensuojelulaissa ja periaatteen tulisi ohjata päätöksentekijän harkintavaltaa kaikissa lapsia koskevassa päätöksenteossa. (Heinonen 2016, 249.)

Arviointityöskentely on usein haastavaa, mutta kuitenkin välttämätöntä, jotta lapsia ja perheitä voidaan auttaa ja heille voidaan tarjota heidän tarvitsemiaan palveluita. Jo arvioinnin aikana tehtävä työskentely voi parhaimmillaan auttaa ja tukea perhettä, eikä näin ollen ole riippuvainen siitä johtaako työskentely palvelusuhteen alkamiseen. Hyvin toteutettu arviointityöskentely auttaa perhettä ymmärtämään heidän omaa elämäntilannettaan ja herättää heidät pohtimaan ja ratkaisemaan ongelmiaan lapsen edun parhaaksi. Parhaimmillaan arviointityöskentely aktivoi myös perheen lähipiirin tai muut auttavat tahot osallistumaan perheen tukemiseen, jotta perhe löytäisi tarvittavia voimavaroja arjessa selviytymiseen. (Heinonen 2016, 3; Petrelius ym. 2016, 21.)

Arviointi on tärkeää nähdä jatkuvana prosessina ja kokonaisuutena, eikä vain osana asiakkuuksien alku – tai loppuvaiheen työskentelyä. Olisi hyvä arvioida lapsen tilannetta ja tuen tarpeita aina päätöksenteon yhteydessä, oli kyse palveluihin ohjaamisesta tai muiden toimenpiteiden aloittamisesta, lopettamisesta tai jatkamisesta. Kertynyttä tietoa perheen elämäntilanteesta arvioidaan ja suhteutetaan jo aikaisempaan olemassa olevaan tietoon lapsen olosuhteista. Perheen tilannetta tulisi arvioida kokonaisvaltaisesti, eikä yksittäisen palvelun tarpeellisuuden tai tarpeettomuuden näkökulmasta. (Heinonen 2016, 3.)

Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä sosiaalipalvelut koskettavat yhä laajempaa asiakaskuntaa ja arvioinnin merkitys korostuu tärkeänä työprosessina, sekä asiakkaan, että ammattilaisen näkökulmasta. Arviointi on paljon muutakin kuin tiedon keräämistä ja selvittelyä. Se on ennen kaikkea asiakkaan kohtaamista ja heidän kokemuksiensa kuulemistä. Parhaimmillaan arvion tekeminen jo sinällään voi olla merkittävä interventio ja muutokseen pyrkivä tuki perheelle. (Payne 1996, 39; Ervast & Tulensalo 2006, 15.)

2.3.1 Lainsäädäntö asiakkuuden arvioinnin taustalla

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) uudistui vuoden 2015 alussa. Sosiaalihuoltolain tavoitteena on vahvistaa peruspalveluja, vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta sekä pa-

rantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Laissa määritellään ne tuen tarpeet, joiden perusteella sosiaalipalveluja ja sosiaalihuoltoa järjestetään. Asiakkailta on oikeus palveluihin, joilla turvataan välttämätön huolenpito ja toimeentulo sekä lapsen terveys ja kehitys. Sosiaalihuoltolaita pyritään auttamaan etenkin erityistä tukea tarvitsevia ihmisiä. Lain mukaisesti kaikilla sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus saada tarvittaessa arvio palvelutarpeesta sekä nimetty omatyöntekijä. Sosiaalihuoltolaki painottaa ammattiryhmien välistä yhteistyötä ja palveluohjausta asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. (Kuntatyönantajat 2015.)

Sosiaalihuoltolaita pyritään varmistamaan palvelujen laatua ja vähentämään korjaavien toimenpiteiden tarvetta. Tavoitteena on vähentää lastensuojelun asiakasmääriä, kun ehkäiseviä palveluja, kuten perhetyötä ja kotipalvelua, on jatkossa mahdollista saada ilman lastensuojelun asiakkuutta. Ehkäisevien palvelujen lisäämisellä ja lastensuojelutyön oikealla resursoinnilla pyritään vähentämään raskaiden korjaavien lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. (Kuntatyönantajat 2015.)

Sosiaalihuoltolain lisäksi keskeinen lastensuojelutyötä määrittävä lainsäädäntö tulee lastensuojelulain. Lastensuojelulaki jakautuu yleiseen ja erityiseen. Lain tarkoituksena on turvata kaikkien lasten oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun

- 1) edistämällä lasten ja nuorten hyvinvointia vaikuttamalla kasvuoloihin
- 2) kehittämällä palveluja kasvatuksen tukemiseksi ongelmia ehkäisevästi
- 3) turvaamalla lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu perheen tukemisesta avohuollon keinoin aina lapsen huostaanottoon asti jopa vastoin asianomaisen tahtoa

Lastensuojelulain (417/2007) uudistus astui voimaan vuoden 2008 alussa. Laki pyrkii siirtämään lastensuojelun painopistettä ennaltaehkäisyyn, varhaiseen tukemiseen ja avohuollon tukitoimiin. Lastensuojelulaki painottaa lapsen ja vanhempien osallisuuden ja oikeusturvan tehostamista. Lain lähtökohtana on, että lapsen hoito ja kasvatusvastuu on ensisijaisesti vanhemmilla, mutta yhteiskunnalla on kuitenkin vastuu siitä, että lapsilla on hyvät kasvuolosuhteet ja vanhemmat saavat riittävästi tukea lasten kasvatukseen. Kaikissa lastensuojelutoimissa on otettava huomioon lapsen etu ja lapsella on oikeus osallistua häntä koskevaan päätöksentekoon. Laki painottaa myös viranomaisyhteistyötä ja moniammatillisuutta lapsen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin turvaamisessa.

Kunnilla on velvollisuus tehdä lastensuojelun suunnitelma, mikä osoittaa lastensuojelutyön käytettävissä olevat resurssit sekä ennaltaehkäisevän lastensuojelun ja lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun osalta (Taskinen 2012, 9 – 13). Lastensuojelulaki kiteyttää tavallaan yhteiskuntapolitiikan koko paletin kasvuolojen rakenteista aina huostaanottoon. Lastensuojelulaissa tehtävänä on sekä hoitaa yhteiskuntaa huolehtimalla yleisistä oloista ja ehkäisemällä ongelmia että korjata niitä hoitamalla yksilöitä ja perheitä. (Bardy 2009, 39.)

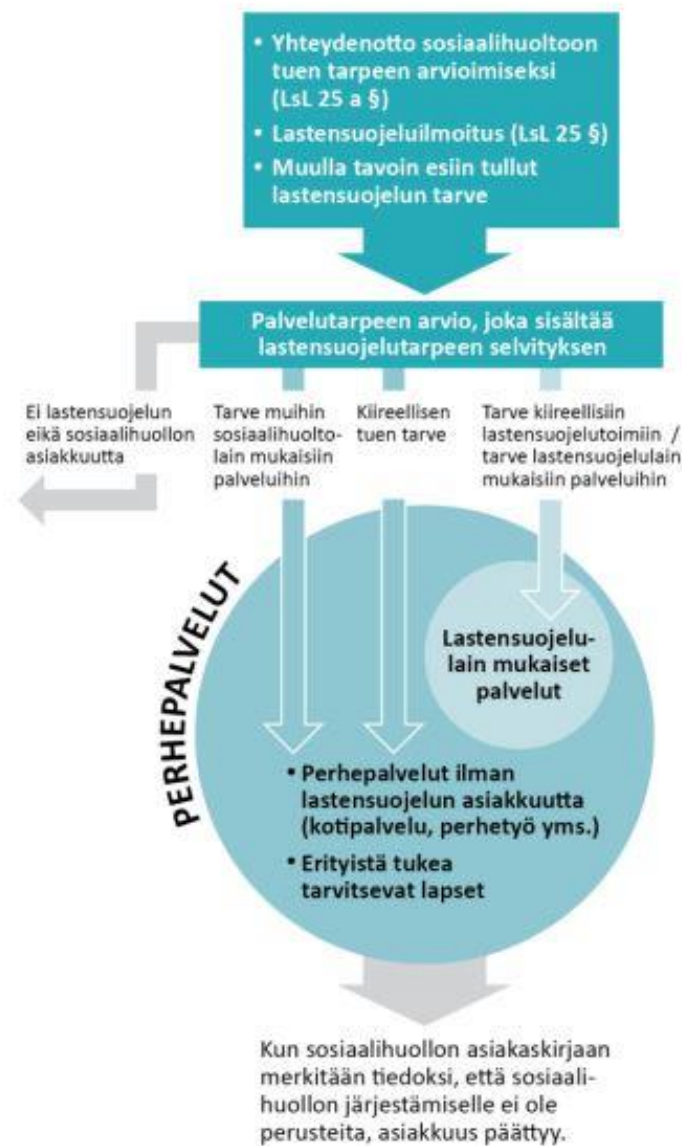
2.3.2 Asiakkuuden arvioinnin prosessi

Jokaisella kuntalaisella on sosiaalihuoltolain mukaan oikeus tuen tarpeen arviointiin ja palvelujen tarve määrittää asiakkuuden ohjautumisen. Sosiaalityöntekijä arvioi tuen tarpeen kiireellisyyden ja aloittaa tarvittaessa palvelutarpeen arvioinnin viipymättä tai viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä yhteydenotosta. (Lastensuojelun käsikirja 2017.) Sosiaalihuoltoasia voi tulla vireille joko asiakkaan hakemuksesta tai kun kunnan sosiaalihuollon työntekijä on saanut tietää mahdollisesti sosiaalipalvelujen tarpeesta olevasta lapsesta, nuoresta tai perheenjäsenestä (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Finlex).

Sosiaalihuoltolain 36 §: n mukaan arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen mukaisesti yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ja kerrottava erilaisista vaihtoehdoista palvelujen toteuttamisessa ja palvelujen vaikutuksista. Työntekijän on huolehdittava, että asiakas ymmärtää arvioinnin sisällön ja merkityksen. Työskentelyssä on kunnioitettava asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Palvelutarpeen arvioinnissa työntekijän on laadittava yhteenveto asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista. Yhteenvedossa tulisi ilmetä työntekijän johtopäätökset asiakkuuden edellytyksistä, asiakkaan omat mielipiteet ja näkemykset palvelutarpeistaan sekä asiakkaan ja työntekijän arvio omatyöntekijän tarpeesta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Finlex)

Lastensuojelulain 26 §:n mukaan lastensuojeluasia tulee vireille joko asiakkaan hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut tietää

mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen kautta (Lastensuojelulaki 417/2007, Finlex). Uuden lain myötä lastensuojeluilmoitus ei itsessään tee kenestäkään lastensuojelun asiakasta. Sosiaalityöntekijän velvollisuus on selvittää lapsen ja perheen lastensuojelun tarve, mikäli hän saa tiedon lastensuojeluilmoituksesta. Välittömän tuen tarve tulee selvittää heti ja sosiaalityöntekijän on seitsemän arkipäivän sisällä päätettävä onko lapsen tilanteesta tarpeen tehdä perusteellinen arviointi tuen tarpeesta. (Tampereen kaupunki 2016.) Lastensuojeluasiakkuus alkaa, mikäli asian vireille tulon johdosta ryhdytään kiireellisiin lastensuojelutoimiin tai jos sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin aikana, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantuvat tai eivät turvaa lapsen kehitystä. Asiakkuus alkaa myös jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään tai lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. (Lastensuojelun käsikirja 2017.) Seuraavassa kuviossa on esitetty lastensuojelutarpeen selvityksen prosessia kokonaisuudessaan (kuvio 3.)



KUVIO 3. Lastensuojelutarpeen arvioinnin prosessi (Ahlgren-Leinvuo 2016, 3).

Lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointi on välttämätöntä lasta koskevalle päätöksenteolle lastensuojelussa. Arvioinnin merkitys korostuu erityisesti asiakkuuden alussa, koska hyvä ja kattava lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointi luo perustan lastensuojelun jatkotyöskentelylle. Asiakkuuden alkuvaiheessa tehtävä palvelutarpeen arviointi voi johtaa lastensuojelun asiakkuuden alkamiseen, asiakkuuteen muissa sosiaalihuollon palveluissa tai asiakkuuden päättymiseen. Perusteellinen arviointi luo hyvän pohjan myös lapsen ohjaamiselle muiden tukimuotojen ja palvelujen piiriin. (Heinonen 2016, 3.)

Palvelutarpeen arvioinnin aikana selvitetään tarvittaessa myös mahdollinen lastensuojelun tarve. Mikäli lastensuojellinen huoli nousee esiin arvioinnin alkuvaiheessa, on hyvä

pyytää mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijä tai arviointi voidaan siirtää lastensuojeluun käsiteltäväksi. Lastensuojelun resurssit tulisi turvata myös näissä tilanteissa, jotta asiakkaan palvelutarpeen arviointi pystytään toteuttamaan kolmen kuukauden määräajassa. Lastensuojelun tarve ei välttämättä ole ilmeistä arvioinnin alkuvaiheessa, vaan saattaa tulla esiin vasta sosiaalihuollon asiakkuuden aikana. On tärkeää, että riittävä osaaminen taataan sosiaalihuollon palveluissa, jotta lastensuojelulliset tarpeet osataan tunnistaa ja apua pystytään tarjoamaan oikea-aikaisesti. (Lastensuojelun Keskusliiton lausunto... 2016.)

Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelman (LAPE 2016–2018) yhtenä tavoitteena on lapsen ja perheen tilanteen ja tuen tarpeiden monitoimijaisen arviointimallin rakentaminen. Mallin tavoitteena on parantaa tuen tarpeiden varhaista tunnistamista ja kehittää arviointia ja tuen saantia asiakaslähtöisemmäksi, osallistavammaksi, oikein mitoitetuksi ja oikea-aikaiseksi. Keskeistä on verkostotyöskentelyn selkeyttäminen, niin että monitoimijaisen arvioinnin avulla perheelle saadaan luotua yhtenäinen palvelusuunnitelma ja turvattua niiden asiakkaiden avunsaanti, jotka ovat erityis - tai vaativan tason palvelujen tarpeessa. Malli pyrkii kokonaisvaltaisen ja monipuolisen tiedon rakentamiseen huomioiden lapsen kokemukset, läheiset ihmissuhteet ja arjen elinympäristön. (Petrelius, Tu lensalo, Jaakola & Hietämäki 2016, 5.)

Elisabeth Fern (2014) on luonut lapsijohtoisuus-käsitteen, jolla pyritään purkamaan valtasuhteita työskentelemällä lapsen kanssa tasavertaisessa suhteessa lapsen tilanteen arvioinnissa. Arvioinnin tulisi keskittyä lapsen olosuhteiden ja elämää kuormittavien tekijöiden tarkasteluun ja ratkaisuehdotusten pohtimiseen yhdessä lapsen, vanhempien ja ammattilaisten kanssa (kuvio 4.) Näin arviointityöskentelyssä voitaisiin korostaa myös lapsen omaa oikeutta osallistua häntä koskevaan arviointiin ja päätöksentekoon. (Petrelius ym. 2016, 13.)



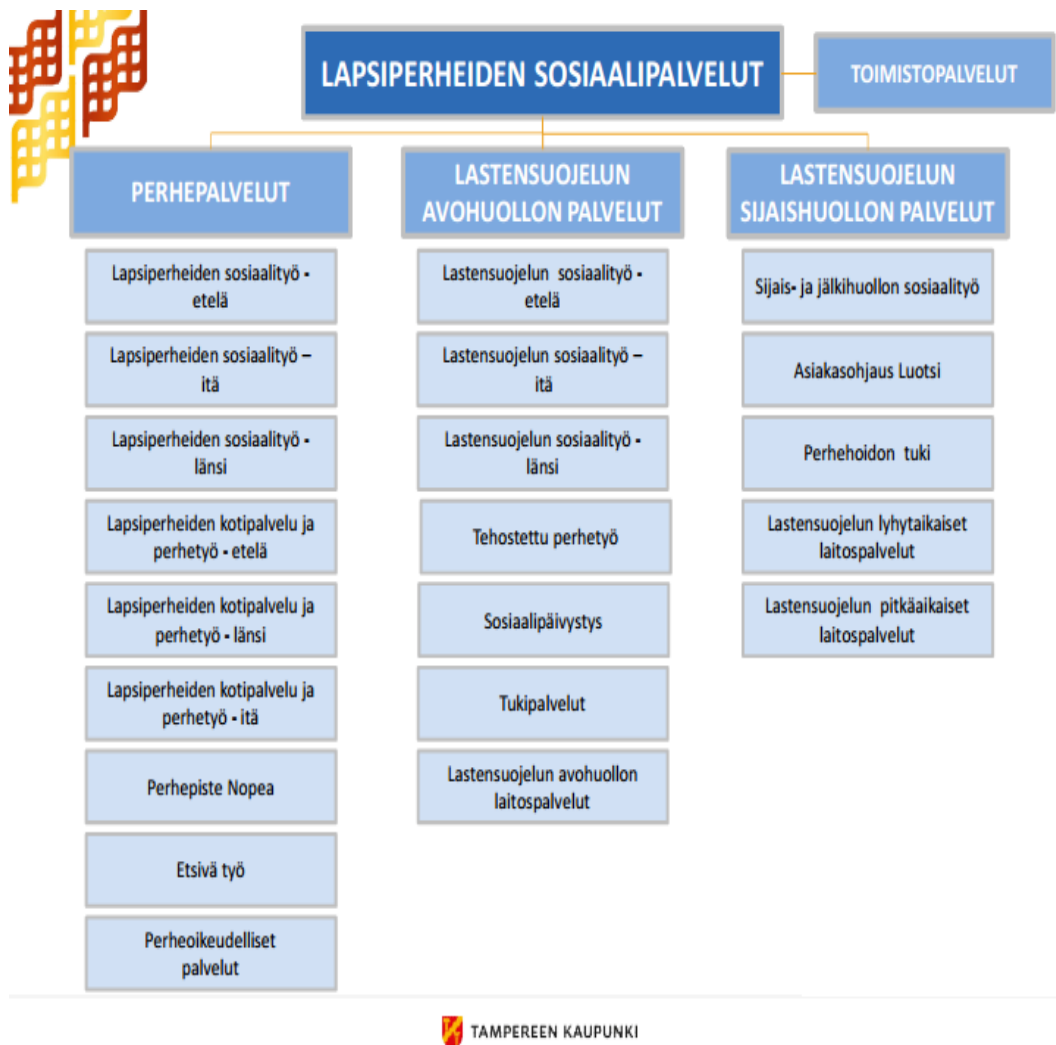
KUVIO 4. Lapsijohtoinen, monitoimijainen arviointikäytäntö (Petrelius ym. 2016, 13).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 41§) mukaan sosiaalihuollon toimijoilla ja muilla yhteistyötahoilla on velvollisuus muodostaa asiakkaan etua edistävä kokonaisuus. Mikäli asiakkaan tarpeisiin vastaaminen edellyttää muiden viranomaisten palveluita, on näiden tahojen osallistuttava yhteistyössä palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Sosiaalihuoltolain mukaan työntekijän on tarvittaessa oltava yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin.

2.3.3 Lapsiperheiden sosiaalipalvelut arviointityön kontekstina

Tämä opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Tampereen kaupungin lapsiperheiden sosiaalipalvelujen kanssa. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen organisaatio jakautuu perhepalveluihin, lastensuojelun avohuollon palveluihin ja lastensuojelun sijaishuollon palveluihin (kuvio 5). Perhepalvelut sisältävät lapsiperheiden sosiaalityön, kotipalvelun sekä perhe-

työn. Perhepalveluihin kuuluu myös Perhepiste Nopean palvelut, etsivä työ ja perheoikeudelliset palvelut. Lapsiperheiden kotipalvelu ja perhetyö tarjoavat varhaista tukea perheille ja työntekijät auttavat haasteellisessa elämäntilanteessa olevia perheitä ja tukevat arjessa selviytymistä. Kotipalvelu on arkista auttamista esimerkiksi lastenhoidossa ja kotiöissä. Perhetyössä perhettä autetaan antamalla käytännön neuvoja eri ikävaiheissa ilmeneviin haasteisiin, kuten lapsen vuorokausirytmiin tai koulunkäyntiin. Lapsi, nuori tai perhe voi myös saada tukihenkilön tai -perheen. (Tampereen kaupunki 2016.)



KUVIO 5. Lapsiperheiden sosiaalipalvelujen organisaatio (Tampereen kaupunki 2016).

Lastensuojelun avohuollon palvelut jakaantuvat alueellisesti etelään, itään ja länteen ja käsittävät lastensuojelun sosiaalityön, tehostetun perhetyön, sosiaalipäivystyksen, tuki-

palvelut sekä lastensuojelun avohuollon laitospalvelut. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet sisältävät muun muassa lasten päivähoidon, tukihenkilöt ja -perheet, lasta kuntouttavat hoito- ja terapiapalvelut sekä loma- ja virkistystoimintaa. Lastensuojelu pyritään ensisijaisesti järjestämään avohuollon tukitoimilla, mutta joskus avohuollon tukitoimet eivät riitä, vaan perheen ongelmat ja lapsen tilanne ovat niin vakavia, että lapsen etu vaatii hänen ottamistaan huostaan. Huostaan otetulle lapselle etsitään sijaishuoltopaikka sijaisperheestä, ammatillisesta perhekodista tai lastensuojelulaitoksesta. Lastensuojelun sijaishuollon palvelut koostuvat sijais- ja jälkihuollon sosiaalityöstä, asiakasohjaus Luotsin toiminnasta, perhehoidon tuesta sekä lastensuojelun lyhyt- ja pitkäaikaisista laitospalveluista. (Tampereen kaupunki 2016.)

Tampereella palvelutarpeen arviointeja tekevät perhepalvelujen sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat työparina. Palvelutarpeen arvioinnin aikana työntekijät tapaavat lasta, perhettä ja omaisia tilanteiden ja tarpeiden mukaan. Palvelutarpeen arviointi tulee tehdä kolmen kuukauden määräajassa, jonka aikana pyritään luomaan kokonaistilanne perheen tilanteesta ja etsimään heille sopivimmat palvelut. Palvelutarpeen arvioinnissa selvitetään myös lastensuojelun tarve ja mikäli lastensuojelulliset kriteerit täyttyvät, siirretään asiakkuus lastensuojelun palveluihin.

2.4 Tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata asiakkuuden arvioinnin haasteita sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa. Tarkoituksena on selvittää, mitkä ovat asiakkuuden arvioinnin haasteet ja miten työntekijät ratkaisevat päätöksen asiakkuudesta, niin että lapsen etu ja hyvinvointi turvataan parhaalla mahdollisella tavalla. Päätöksenteon ja arvioinnin tulisi perustua lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun periaatteisiin, mitkä ohjaavat lapsen edun ja oikeuksien toteutumista. Lastensuojelulaki korostaa lapsen asianosaisuutta kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa. Sen keskeisenä tavoitteena on varmistaa lapsen oikeuksien ja edun huomioon ottaminen sekä turvata lapsen ja hänen perheensä tarvitsemat palvelut ja tukitoimet. Työskentelyprosessissa palvelutarpeen arviointivaihe on merkittävä, koska siinä työntekijät määrittelevät jatkuuko lapsen ja perheen asiakkuus lastensuojelullisin toimin vai sosiaalihuoltolain mukaisin tukitoimin. Päätöksenteon ratkaisujen tulee perustua aina lapsen edun ja tarpeiden kannalta parhaaseen mahdolliseen tapaan auttaa ja tukea lasta ja perhettä.

Opinnäytetyössäni pyrin hakemaan vastauksia seuraavien tutkimuskysymysten avulla:

1. Mitä haasteita työntekijät kokevat asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa?
2. Mitkä asiat ovat auttaneet työntekijöitä päätöksenteossa haastavissa asiakkuuden arvioinneissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa?
3. Mitä kehitystarpeita työntekijät ovat havainneet asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa?

Opinnäytetyö nostaa esiin asiakkuuden arvioinnin haasteita ja antaa näin työntekijöille mahdollisuuden arvioivalle ja refleктоivalle työotteelle. Toteuttamani ryhmähaastattelut tarjoavat työntekijöille mahdollisuuden pohtia omia työkäytäntöjään ja arvioida mahdollisia haasteita ja kehittämistarpeita omassa työskentelyssä ja koko työyhteisön toimintakulttuureissa. Opinnäytetyöni tavoitteena on tuoda esiin haasteita, ratkaisuja ja kehittämistarpeita työntekijöiden ja työyhteisön käyttöön, niin että asiakkuuden arviointia voisi selkeyttää sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa. Opinnäytetyöni tarjoaa mahdollisuuden myös laajemmalle pohdinnalle asiakkuuden arvioinnin haasteista ja kehittämistarpeista sosiaalihuollon ja lastensuojelun arviointikäytännöissä.

3 LAPSI- JA PERHEKOHTAISUUS ASIAKKUUDEN ARVIOINNISSA

3.1 Lapsi- ja perhekohtaisen arvioinnin periaatteet

Lastensuojelun ydintehtävänä on huolehtia lapsen oikeudesta arvokkaaseen elämään ja taata mahdollisuus turvallisiin ihmissuhteisiin. Lastensuojelussa asiakkaina ovat ensisijaisesti lapset ja lapsien kautta myös heidän perheensä ja muut läheisensä. Lapsen oikeuksien sopimus tähdentää ihmisarvoa sekä perheen ja yhteiskunnan vastavuoroisia suhteita lasten oikeuksien toteuttamisesta. Perhe on lapsen ensisijainen kasvuympäristö ja perheellä on oikeus saada tarvittavaa suojelua ja apua, jotta se voi hoitaa velvollisuutensa. Perustoiltaan lastensuojelun ydin on lapsen kehityksen, olosuhteiden ja terveyden turvaamista ja sitä vaarantavien tekijöiden poistamista. Perhe on kaikessa ensisijainen ja lapsen oikeuksia tulee kunnioittaa ja näin lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen. (Bardy 2009, 41.)

Tässä luvussa tarkastelen tarkemmin lapsi - ja perhekohtaisen lastensuojelun periaatteita ja miten ne ilmenevät lapsen tilannetta ja tuen tarvetta arvioitaessa. Keskeisin periaate lastensuojelussa on lapsen edun turvaaminen. Muita tärkeitä periaatteita ovat osallisuus, lapsen tai nuoren perheen tai vanhempien tukeminen, yhdenvertaisuus, suhteellisuus, suunnitelmallisuus sekä palvelujen oikea-aikaisuus. Lapsi- ja perhekohtaiset lastensuojelun periaatteet on laadittu lastensuojelulakia (417/2007) soveltaen. Periaatteet velvoittavat valtiota, kuntia sekä kuntatason ja yksityisen sektorin lastensuojelupalvelujen tuottajia (Lastensuojelun käsikirja 2017.) Eettiset periaatteet lastensuojelussa eivät ole aina yksiselitteisiä, vaan hyvinkin tilannesidonnaisia ja vaativat työntekijältä harkintaa, asiantuntemusta ja eettistä pohdintaa asiakkuutta arvioitaessa.

3.1.1 Lapsen etu

Lastensuojelulaki (417/2007) on lastensuojelutoimintaa säätelevä erityislaki. Lain keskeisenä tavoitteena on varmistaa lapsen oikeuksien ja edun huomioon ottaminen sekä turvata lapsen ja hänen perheensä tarvitsemat palvelut ja tukitoimet. Lapsen etu on Suomen lainsäädännössä määritelty lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain (361/1983) 1 §:ssä, lastensuojelulain 4 §:ssä sekä sosiaalihuollon asiakaslaissa

(812/2000). Lapsen etu on tärkein arviointiperuste kaikissa lasta koskevissa lastensuojelutoimenpiteissä ja lapsen etua tulee arvioida jatkuvasti eri tilanteissa sekä lapsen asuessa kotona että ollessa sijoitettuna kodin ulkopuolelle. (Lastensuojelun käsikirja 2017.)

Lastensuojelussa tehtävien ratkaisujen on aina edistettävä lapsen kehitystä ja hyvinvointia ja kaikkien eri vaihtoehtojen kohdalla on arvioitava, miten hyvin ne toteuttavat lapsen etua. Työskentelyssä on pyrittävä hyvään yhteistyöhön lapsen ja perheen kanssa, niin että kaikki ovat tietoisia työskentelyprosessista ja mitä on odotettavissa. Yhteiskunnalla on velvollisuus ja oikeus puuttua tilanteeseen vain jos lapsen kehitys ja terveys vaarantuvat. (Taskinen 2012, 28–30.)

Lastensuojelulain 4 §: ssä lapsen etua arvioidaan sen mukaan, miten eri toimenpidevaihtoehdot ja ratkaisut turvaavat lapselle:

- tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin
- läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
- mahdollisuuden saada ymmärtämystä ja hellyyttä
- iän ja kehitystason mukaisen valvonnan ja huolenpidon
- taipumuksia vastaavan koulutuksen
- turvallisen kasvuympäristön
- ruumiillisen koskemattomuuden ja loukkaamattomuuden
- itsenäistymisen ja kasvamisen vastuullisuuteen
- mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omilla asioilla sekä
- kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioimisen.

(Lastensuojelulaki 417/2007, Finlex.)

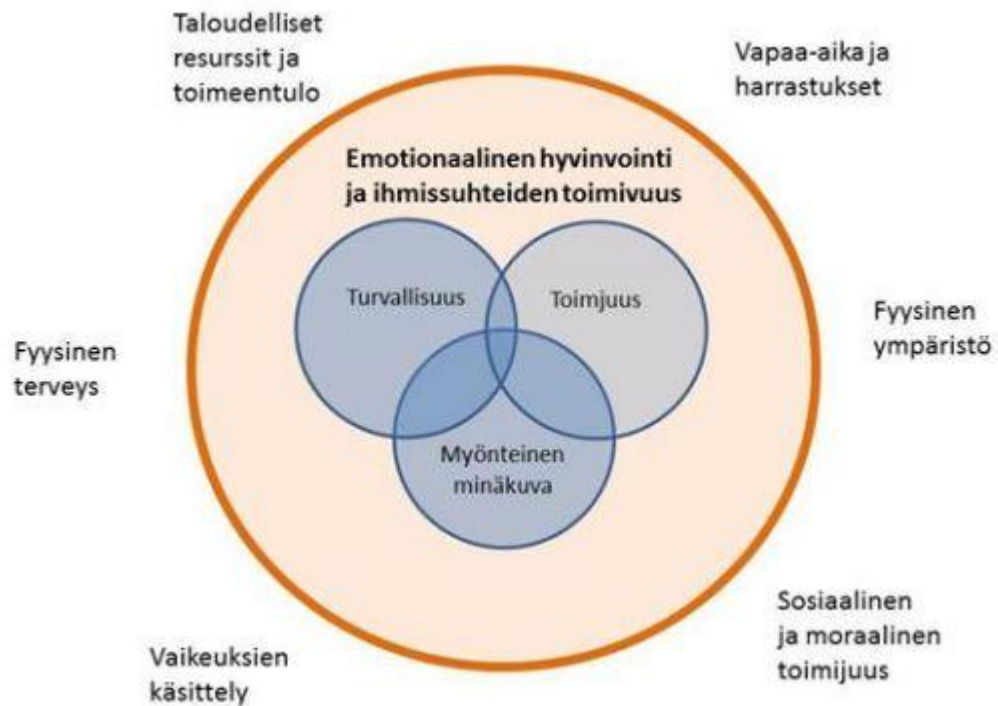
Lastensuojelussa on pyrittävä toimimaan kaikissa tilanteissa mahdollisimman hienovärisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kuitenkin sijaishuolto on järjestettävä viivytyksettä, jos se on lapsen edun kannalta tarpeellista. Sijaishuollossakin on otettava aina lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleen yhdistämisestä. (Lastensuojelulaki 417/2007, Finlex.)

Lapsen etu on sekä koko lapsiväestöä koskeva arvopäämäärä että yksittäistä lasta koskeva työskentelyn lähtökohta ja lasta koskevan lainsäädännön läpäisevä periaate. Periaate velvoittaa myös niitä ammattilaisia, jotka palveluyksiköissä, hallinnossa, tuomioistuimissa

tai lainsäädäntöelimestä tehtävät lasta koskevia päätöksiä. Lapsen kasvuolojen kehittämisen ja hyvinvoinnin turvaamisen tulee olla kiinteä osa yleistä yhteiskuntapolitiikkaa. Yhteiskuntasuunnittelussa ja yhteiskunnallisten voimavarojen jakamisessa kaikilla hallinnonaloilla, lainsäädännössä ja päätöksenteossa sekä elinolojen arvioinnissa ja hyvin- ja pahoinvoinnin seurannassa tulee ottaa huomioon lapsinäkökulma, lapsen mielipiteet ja mahdollisimman myönteisen kasvuympäristön luominen lapsille. (Lastensuojelun käsikirja 2017.)

Lastensuojelun yhteiskunnallinen tehtävä ei ole helppo ja ristiriidaton. Lastensuojelu tapainoilee tuen ja kontrollin välimaastossa ja haastetta lisää se, että lastensuojelulla on valtaa ja mahdollisuuksia puuttua perheen sisäisiin asioihin lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi. Lähtökohtana tulisi aina olla vanhempien ja viranomaisten voimavarojen yhdistäminen, mutta toisinaan joudutaan käyttämään valtaa myös vastoin asianomaisten tahtoa. Vallankäytön tulee aina olla tarkoin harkittua, perusteltua ja perusoikeuksiin puuttumisen tulee aina pohjautua lakiin lapsen edun turvaamiseksi. Jos lapsen ja vanhemman edut ovat keskenään ristiriidassa, on asia ratkaistava lapsen edun hyväksi. Lastensuojelussa toimivilla asiantuntijoilla on ensisijainen tehtävä huolehtia lapsen edun näkökulmasta asioiden arvioinnissa, suunnittelussa ja ratkaisuisissa. (Törrönen yms. 2016, 244.)

Lapsen etu vaatii lapsilähtöistä toimintaa. Lapsilähtöisyydessä lasta pidetään aktiivisena toimijana omassa elämässään ja tilanteita on tarkasteltava lapsen tarpeiden näkökulmasta (Lastensuojelun käsikirja 2017). Lapsikeskeisiä työkäytäntöjä on kehitetty Suomessa paljon 2000-luvulla ja siitä on muodostunut tärkeä arviointityön laatuun vaikuttava tekijä. Lapsen tilanteen arviointi rakentuu monipuolisesta lapsiin liittyvästä teoretisestä tiedosta, lapsen kehityksestä, lapsen sosiaalisten suhteiden muodostumisesta sekä lapsen tavoista ajatella ja toimia. Työntekijällä tulee olla kyky luoda luottamuksellista vuorovaikutusta, kohtelemalla lasta tasavertaisena, tiedollisena toimijana. (Petrelius, Tulensalo, Jaakola & Hietamäki 2016, 8.)



KUVIO 6. Lapsen hyvinvoinnin malli, Fattore, Mason & Watson 2009 (Petrelius, Tulensalo, Jaakola & Hietamäki 2016, 16).

Uudet tutkimukset lasten kokemuksista omasta hyvinvoinnistaan tuovat hyödyllistä tietoa lapsikeskeisyyteen pyrkivään lastensuojeluun. Toby Fattore, Jan Mason ja Elizabeth Watson (2009) ovat luoneet yllä olevan lapsen hyvinvoinnin mallin, lasten haastatteluihin perustuen (kuvio 6). Mallissa tulee esiin, miten merkittävästi lasten omat kokemukset hyvinvoinnista muodostuu kokemuksiin erityisesti sosiaalisissa suhteissa. Kuviossa keskellä olevassa ympyrässä sijaitsee lapsille kaikkein merkityksellisemmät hyvinvoinnin tekijät. Mallissa tunneperustainen hyvinvointi ja ihmissuhteiden toimivuus ovat suorassa suhteessa turvallisuuteen, toimijuuteen sekä myönteiseen minäkuvaan. (Petrelius ym. 2016, 16.) Lapsen hyvinvoinnin kokonaisuuden huomioiminen on keskeistä lapsen edun mukaisessa arviointityöskentelyssä.

3.1.2 Koko perheen ja vanhempien tukeminen

Lastensuojelun päämääränä on aina koko perheen ja vanhempien tukeminen kasvatustehävässä. Lastensuojelulain (417/2007) 2 § määrittää, että vanhemmilla ja muilla huolta-

jilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista ja heidän tulee toimia lapsen edun periaatteen mukaisesti. Lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten puolestaan on tuettava ja autettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä, jotta lapsella olisi turvallinen kasvuympäristö ja edellytykset kasvuun ja kehitykseen (Lastensuojelulaki 417/2007, Finlex.)

Mahdollisimman varhaisessa vaiheessa tarjottu tuki perheille ehkäisee ongelmien monitukaistumista ja vähentää korjaavien palvelujen tarvetta. Lastensuojelulaki korostaa vanhempien tuen merkitystä erityisesti ennaltaehkäisevän lastensuojelutyön kautta. Peruspalvelujen ja kaikille lapsille tarkoitettujen toimintojen, kuten opetuksen, nuorisotyön, päivähoiton tai neuvolan tulee tarjota vanhemmille heidän tarvitsemaansa tukea. Uusi sosiaalihuoltolaki pyrkii puolestaan parantamaan vanhempien tuensaantia madaltamalla kynnystä peruspalveluihin ja määrittämällä lastensuojelun asiakkaiksi lähinnä intensiivistä tukea tarvitsevat lapset ja perheet ja kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset ja nuoret. Vanhempien roolin merkitys ei kuitenkaan vähene tai poistu mahdollisen lastensuojelun asiakkuuden myötä. Parhaimmillaan vanhempien ja viranomaisten voimavarojen yhdistäminen edistää lapsen ja perheen tilannetta niin, että lastensuojelu tekee itsensä kokonaan tai osittain tarpeettomaksi. (Törrönen ym. 2016, 254.)

Vanhemmilla ja muilla huoltajilla on aina ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta. Lastensuojelussa tilanteet vaihtelevat suuresti. Joskus riittää lyhytkestoinen, tilapäinen apu ja tuki, joskus tarvitaan toimia hyvinvoinnin kaikilla ulottuvuuksilla, läpi lapsuuden. Lastensuojelutarpeen taustalla voi olla sekä tavallisia elämänkriisejä että poikkeuksellisia ja erityisen vaativia tilanteita. Taustalla voi olla tilapäistä uupumusta tai yllättäviä kriisejä, jotka voivat suistaa perheen raiteiltaan lyhytkestoisesti. Toistuvasti kriisiytyvät perhetilanteet voivat vaatia lastensuojelullisia tukitoimia koko lapsuuden ajan ja ulottautua yli seuraavaankin sukupolven. Moninaisissa tilanteissa lasten turvattomuus, laiminlyönti ja pahoinpitely liittyvät muun muassa vanhempien päihteiden käyttöön, mielenterveysongelmiin, rikoksiin tai parisuhdeväkivaltaan. (Bardy 2009, 41.)

Lasten ja perheiden kanssa työskentelevien viranomaisten tärkeä tehtävä on tukea ja auttaa vanhempia lasten hoidossa ja kasvatustehtävässä. Johanna Hietämäki on tutkinut väitöskirjassaan (2015) vanhempien kokemuksia lastensuojelun alkuarvioinnista ja keskeisenä tuloksena kaikkien alkuarvioinnin vaikutusten saavuttamista edisti vanhemman ko-

kemus siitä, että hänen suhteensa sosiaalityöntekijään oli hyvä ja osallistumaan kannustava. Vanhemmat kokivat tärkeäksi voimavarakeskeisen työskentelyn ja ongelmiin keskittyvän työskentelyn koettiin heikentävän vanhempien ja sosiaalityöntekijöiden välistä yhteisymmärrystä perheen tilanteesta. (Hietämäki 2015, 168.) Suhteen rakentumista voivat vaikeuttaa vanhempien pelot ja ennakkoluulot. Oleellista olisi pyrkiä lieventämään vanhempien pelkoja ja antaa tietoa vanhemmille lastensuojelutyöstä yleisesti. Myönteisen ja arvostavan suhtautumisen asiakkaaseen, vaikka asiakas olisi asiakkaana vastentah- toisestikin, helpottaa yhteistyön tekemistä vaikeissakin asioissa. (Millar & Corby 2006, 895; Platt 2008, 308; Hietämäki 2015, 168.)

Luottamuksellisen vuorovaikutuksen muodostamisessa ja sen ylläpitämisessä on tärkeää, että työntekijät panostavat lasten ja vanhempien kunnioittavaan kohtaamiseen, suhteen rakentamiseen sekä lapsen että vanhempien kanssa ja heidän osallistaminen koko työskentelyn ajan. Tärkeää on pyrkiä empaattisen ja arvostavan asenteen säilyttämiseen silloinkin, kun keskusteltavana on vaikeita ja hankalia asioita. Vaikeita teemoja on hyvä käsitellä yhdessä lapsen kanssa osana lapsen arkea. Esimerkiksi kun lapsen kanssa keskustellaan kotiolosuhteista, voidaan samalla puhua mahdollisista ongelmista lapsen ja perheen elämässä. Luottamuksellisessa vuorovaikutuksessa on tärkeää muodostaa lapsen kanssa yhdessä näkemys siitä, miten arjen ongelmat lapselle näyttäytyy ja miten hän itse kokemuksiaan kuvailee. (Petrelius ym. 2016, 11.)



KUVIO 7. Tiedon rakentamisen osapuolet (Petrelius ym. 2016, 14).

Petrelius, Tulensalo, Jaakola ja Hietämäki (2016, 14) kuvaavat yllä olevassa kuviossa tiedon rakentumisen osapuolia (kuvio 7). Kasvatuskumppanuuden periaate tukee perheiden osallisuutta ja hyvää vuorovaikutusta arvioinnin aikana. Perheen ja työntekijän toimiminen yhteistyössä kumppaneina, lisää lasten ja perheiden osallisuutta, vaikutusmahdollisuuksia ja parantaa myös tiedonkulkua. Kumppanuudessa on hyvä kiinnittää vuoropuhelussa huomiota erityisesti siihen, miten vanhempien tieto lapsesta sekä lapsen omat kertomukset käsitellään ja keskustellaan yhdessä ammattilaisten kanssa. (Perälä, Halme & Nykänen 2012, 53.)

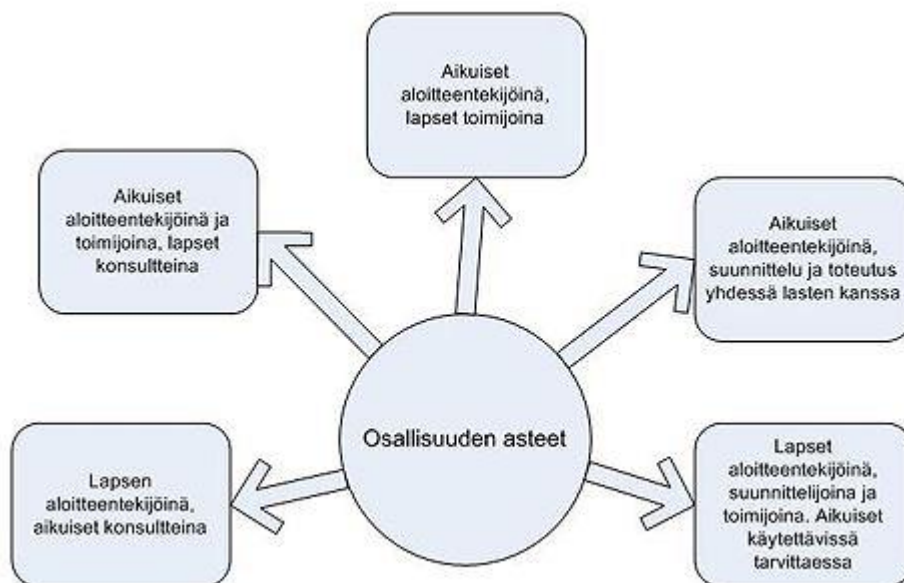
Perheitä kohdatessa viranomaisilla on vastuu antaa aina riittävästi tietoa niistä keinoista, tavoista, mahdollisuuksista ja palveluista, joita vanhemmuuden tukemiseksi on saatavilla (Törrönen ym. 2016, 255.) Tukemalla vanhempia riittävän varhaisessa vaiheessa vähennetään korjaavien palvelujen tarvetta, mutta myös lasten kokemaa turvattomuutta ja yksinäisyyttä, lapsiperheköyhyyttä, lasten eriarvoistumista, sosiaalisten verkostojen puutetta, perheroolien muutoksia sekä liian suuria vaatimuksia arjessa (Heinonen, Väisänen & Hipp 2012, 5.) Sosiaalihuoltolaki antaa merkittävän mahdollisuuden eri yhteisöjen viranomaisille ja asiantuntijoille vanhempien ja perheen tukemiseen entistä varhaisemmassa vaiheessa, jotta he voivat onnistua kasvatustehtävässään.

3.1.3 Osallisuus

Lasten oikeudesta osallisuuteen on säädetty laissa sekä kansallisella että kansainvälisellä tasolla. Lapsen oikeus osallisuuteen on määritelty kansainvälisellä tasolla YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksen 12. artiklassa, jonka mukaan osallisuus on yksi kaikkea viranomaistoimintaa läpäisevä perusoikeus. Suomen lainsäädännössä perustuslaki (Perustuslaki 731/1999) painottaa sitä, että asianosaisilla on aina oikeus saada tietoa heitä koskevista asioista sekä oikeus lausua niistä omat näkemyksensä. Osallisuutta määritellään myös lastensuojelulaissa ja lain 20 § mukaisesti lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen omat toivomukset ja mielipiteet sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla (Lastensuojelulaki 417/2007, Finlex). Myös sosiaalihuoltolain 10§:n mukaan palveluja järjestettäessä ja toteutettaessa on velvollisuus huomioida erityisesti lasten ja nuorten tarpeet ja toivomukset (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Finlex).

Talentian sosiaalialan ammattihenkilön eettisten ohjeiden mukaan osallisuudessa korostuu asiakkaan oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista sekä mahdollisuudesta ilmaista mielipiteensä niistä ja siten päästä vaikuttamaan omiin asioihin. Osallisuudessa on kyse yksilön tunteesta, ei ulkoapäin tuotetusta rakenteesta. Osallisuus antaa asiakkaalle tunteen voimaantumisen ja valtaistumisesta, tasavertaisesta toimijuudesta ja palvelujen käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymisestä ja hyödyntämisestä. Osallistumalla ihminen saa mahdollisuuden tehdä omia valintoja, havaita epäkohtia ja tilaisuuden muuttaa yhteiskunnan epäkohtia. (Hallikainen ym. 2017, 16.)

Vastavuoroisuus on olennaista osallisuuden toteutumisessa ja merkityksellistä on lapsen oma kokemus siitä, että hän on voinut olla mukana häntä koskevien asioiden käsittelyprosessissa ja myös vaikuttaa siihen. Ei voida puhua osallisuuden toteutumisesta, mikäli lapselle ei synny kokemusta siitä, että hän on tullut kuulluksi ja hänelle tärkeillä asioilla on ollut merkitystä. Erityisesti lastensuojelutyössä tämä on tärkeää. Osallisuuden toteutuminen voi kuitenkin toteutua hyvin eri tavoin toiminnassa ja riippuu aina siitä, mikä on mahdollista ja tarkoituksenmukaista organisaation ja lasten kannalta. (Lastensuojelun käsikirja 2017.) Alla oleva kuvio jäsentää osallisuuden eri asteita (kuvio 8).



KUVIO 8. Osallisuuden asteet (Lastensuojelun käsikirja 2017).

Lastensuojelulla on lakisääteinen ja moraalinen velvollisuus toimia lapsen edun mukaisesti lasta koskevissa tilanteissa. Lapsen osallisuudessa on kyse siitä, miten lapsi voi olla

mukana itselle merkityksellisten ja omaan elämään vaikuttavien asioiden hoitamisessa. Laajasti ymmärrettynä osallisuus on yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista. Osallistuminen perheen, suvun, oman asuinalueen ja muiden elämänpiiriin kuuluvien yhteisöjen elämään ja toimintaan on ratkaisevaa ihmisen identiteetin kehittymisen kannalta. (Bardy 2009, 117.) Lapsi itse on elämäntarinansa keskushenkilö ja auttajan rooliin kuuluu olla milloin osallistava, milloin sivustakatsoja, joka voi punoa tarinan yhteneväiseksi kokonaisuudeksi. Tavoitteena on jäsentää todellisuutta yhdessä lapsen kanssa sellaisena, kuin se näyttäytyy hänelle itselle. Auttaminen on tavallaan tarinan jatkamista ja koossa pitämistä, siten että mahdollistetaan hänen tarinansa jatkuminen hänen omana täysipainoisena elämäänsä. (Tanskanen & Timonen-Kallio 2010, 7.)

Lasten osallisuuden vahvistamisen kannalta on tärkeää, että lapsi nähdään yksilönä ja hänen omista lähtökohdistaan käsin. Lapsen oman asian kuulemisen merkitys korostuu erityisesti silloin, kun se on ristiriidassa aikuisten tiedon kanssa tai kun lapsi kertoo sellaista tietoa, jota aikuiset eivät pidä yhtä merkittävänä kuin lapsi itse. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi jos lapsi kertoo tulleen kiusatuksi ja vanhempien ja opettajien mielestä sellaista ei ole tapahtunut. Osallisuutta koettelevaa on myös se, miten suhtautua lasten kertomuksiin perheväkivallasta, jos vanhemmat kieltävät tilanteen olemassaolon tai jos toinen vanhempi syyttää toista lapsen seksuaalisesta hyväksikäytöstä ja lapsi kieltää sellaista tapahtuneen. (Bardy 2009, 124.)

Anne-Mari Jaakola (2016, 124 – 125) on tutkinut kirjallisuuskatsauksessaan lapsikeskeisyyttä käsittelevää lastensuojelututkimusta. Artikkelissa tulee ilmi, että lapsikeskeiset periaatteet toteutuvat parhaiten, kun työskentelyssä mahdollistuu lapsen oikeus osallisuuden suoran ja vuorovaikutteisen työskentelyn avulla. Lapsikeskeisyydessä olisi merkityksellistä, että kohtaamisissa työntekijän kanssa lapsi kokee avun ja tuen myös tunteiden tasolla. Tämä edesauttaisi, että arviointityöskentelyssä toteutuisi entistä paremmin lapsikeskeinen lähestyminen sekä lapsen oikeus osallistumiseen ja kuulluksi tulemiseen.

Lastensuojelun kansainvälisissä tutkimuksissa korostuu myös lapsikeskeisyys ja lasten ja vanhempien osallisuus. Erityisesti brittiläisessä lastensuojelussa on tehty 2000-luvulla merkittäviä uudistuksia, joiden tavoitteena on uudistaa kapeakatseista ”korkean riskin” tapauksiin keskittyvää toimintamallia. Tavoitteena on ollut integroida lastensuojelua yhä enemmän osaksi muita palveluja sekä vahvistaa asiakkaiden osallisuutta, ehkäisevää

työtä ja perheille suunnattua tukea. Kansainvälisten tutkimusten mukaan laadukas lastensuojelutarpeen arviointi on lapsikeskeinen, osallistava ja lapsen ja vanhempaan luottamusta rakentava prosessi, joka kokoaa ja analysoi lapsen tilannetta koskevaa tietoa lasta ja perhettä kuullen ja kunnioittaen. (Petrelius 2016, 139,144.)

Tiina Muukkosen (2008) mukaan osallisuus toteutuu ja rakentuu kahdella tasolla: yksittäisissä kohtaamisissa ja asiakasprosessin osien kokonaisuutena. Asiakasprosessi koostuu erilaisista tapaamisista, neuvotteluista, arvioinneista ja päätöksistä, joita sosiaalityöntekijä koordinoi. Työntekijän tehtävänä on huolehtia lasten ja aikuisten osallisuudesta prosessin eri vaiheissa. Pitkä asiakkuus koostuu osaprosesseista, joita tilannearviot, suunnitelmat, niiden toteutukset ja näiden arvioinnit rytmittävät. Kun osaprosessit toteutetaan suunnitelmallisesti ja asiakkaiden osallisuuden huomioiden, voidaan puhua prosessiosallisuuden toteutumisesta. Myös jokaisessa yksittäisessä tapaamisessa tulisi huolehtia siitä, että lapsen ja vanhempien osallisuus on mahdollinen, jolloin kohtaamisosallisuus voi toteutua. (Muukkonen 2008, 152 - 153.)

Lapsikeskeinen ja lasta osallistava työote vaatii työntekijöiltä sitoutumista siihen. Johanna Hurtig (2003) toteaa, että lapsen tapaaminen vaatii fyysistä -, faktista -, diskursiivista - sekä kommunikatiivista läsnäoloa. Fyysisen läsnäolon lisäksi on tärkeää koota lapsesta tietoa (faktinen läsnäolo), lapsen kanssa tulee keskustella häntä koskevasta huolesta (diskursiivinen läsnäolo) ja on tärkeää puhua lapsen kanssa yhdessä huolista, ongelmista ja työskentelyn tavoitteista (kommunikatiivinen taso). Läsnäolon tasojen samanaikainen toteutuminen tilanteessa turvaa sen, että työskentelyssä kerätään lasta koskevaa tietoa, hänet havaitaan yksilönä, hänen asioistaan puhutaan vanhempien kanssa, hänen kokemuksistaan ja toiveistaan ollaan kiinnostuneita ja ne myös huomioidaan. (Hurtig 2003, 146–147.)

Lapsen osallisuuden on nähty rakentuvan useista eri elementeistä, kuten lapsen olemisesta puheen aiheena, lapsen näkemisestä, lapsen tiedosta, lapsen ja vanhemman vuorovaikutuksesta ja lapsen tuottamasta arviointitiedosta. Lapsen osallisuuden rakentumisessa on tärkeää, että lapselle ja hänen perheelleen valitaan osallisuuselementtejä, jotka ovat sopivia juuri kyseisen lapsen osallisuuden toteuttamiseen. (Muukkonen 2008, 153.) Alla olevassa kuviossa on koottu lapsikeskeisen sosiaalityön ulottuvuuksia (kuvio 9).



KUVIO 9. Lapsen osallisuus lastensuojelutyössä (Petrelius ym. 2016, 10).

Kokonaisvaltainen käsitys lapsen elämästä ja tuen tarpeista pyritään muodostamaan lapsen kohtaamisen, lapselta saatujen tietojen ja lapsen elinympäristöön liittyvän tiedon avulla. Tiedon muodostuksen rinnalla on yhtä tärkeää auttaa ja suojella lasta tarvittaessa. Tiedon muodostaminen, tulkitseminen, auttaminen ja suojeleminen ovat jatkuvia päällekkäisiä, rinnakkaisia ja toisiinsa kietoutuneita vaiheita, jotka muodostavat työskentelyn kokonaisuuden. (Petrelius ym. 2016, 11.)

Lastensuojelun alkuarviointia tehdessä on tärkeää, että työntekijä ei anna ennalta kerätyn tiedon vaikuttaa liikaa asiakassuhteeseen, vaan pyrkii aloittamaan työskentelyn mahdollisimman tyhjältä pöydältä. Näin asiakas saa mahdollisuuden määritellä itse ongelmalliseksi kokemansa asiat. Asiakkaan kokemus omasta suhteestaan työntekijään vaikuttaa merkittävästi hyvän kumppanuussuhteen syntyyn. Asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta on tärkeää ja se edesauttaa kohtaamista ja vaikeiden asioiden puheeksi ottoa. Kuulluksi tulemisen kokemus voi myös edesauttaa asiakasta itseään työstämään esiin nous-

seita huolia paremmin ja parhaillaan asiakas saa kokemuksen siitä, että muut osallistujatahot välittävät hänen asioistaan ja että hänellä on mahdollista saada tukea ongelmiensa ratkaisuihin myös muilta tahoilta. (Laitinen & Pohjola 2010, 229–230.) Hyvä vuorovai-
kutuksen asiakkaan ja työntekijän välillä on avainasemassa osallisuuden kokemuksen rakentumiseen.

3.1.4 Yhdenvertaisuus

Lastensuojelussa olisi tärkeää, että kaikki asiakkaat olisivat yhdenvertaisessa asemassa palvelujen ja auttamiskeinojen suhteen. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoituksena on vahvistaa sosiaalihuollon asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja asiakaskeskeisyyttä yhtenäis-
tämällä asiakasprosessia ja vahvistamalla asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdol-
lisuutta omassa asiassaan. Sosiaalihuoltolailla toteutetaan perustuslain 19 §:n mukaista
velvoitetta turvata jokaiselle riittävät sosiaali - ja terveystalvet. Jokaiselle yksilölle on
annettava edellytykset toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä tarjoamalla tarpeen
mukaisia palveluja ja tukia. (Araneva 2016, 39 – 40.)

Perustuslain (731/1999) 6 §:ään sisältyvä kaikkien ihmisten yhdenvertaisuus ja tasa-ar-
voinen kohtelu ovat lastensuojelussa keskeisiä arvoja. Laissa on erikseen mainittu lapsien
kohtelusta tasa-arvoisina yksilöinä. Tämä tarkoittaa, että lapsella on samat oikeudet kuin
aikuisella, ellei hänen oikeuksiaan ole jostakin lakiin perustuvasta syystä rajoitettu. Laki
mahdollistaa positiivisen erityiskohtelun eli erityiset lapsiin kohdistuvat toimenpiteet,
joilla voidaan turvata lasten tasavertainen asema aikuisiin nähden. Kaikilla lapsilla on
myös keskenään yhtäläiset oikeudet, eikä esimerkiksi sijoitus kodin ulkopuolelle saa vä-
hentää näitä oikeuksia. (Lastensuojelun käsikirja 2017.)

Lasten yhdenvertainen kohtelu kuuluu kaikille lapsille riippumatta heidän etnisestä alku-
perästä, kielestä, uskonnosta, vakaumuksesta, mielipiteestä, terveydentilasta, vammai-
suudesta tai muusta henkilöön liittyvästä ominaisuudesta. Erilaisuus ei saa missään tilan-
teissa johtaa syrjintään. Lastensuojelussa tulee huolehtia siitä, että kaikille lapsille turva-
taan tasa-arvoiset mahdollisuudet elää ja kehittyä ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään
koskeviin asioihin. Lasten oikeudet kuuluvat yhtäläisinä kaikille lapsille myös heidän
perheoikeudellisesta asemastaan ja sosiaalisesta tai etnisestä taustastaan riippumatta,

mikä tarkoittaa iän, sukupuolen, äidinkielen, kulttuuritaustan ja uskonnon huomioon ottamista yksilöllisesti. Asiakkailta on oikeus tasapuoliseen kohteluun ja tukeen riippumatta siitä, minkä kunnan alueella he asuvat. (Lastensuojelun käsikirja 2017.)

Sosiaalialan ammattihenkilön eettisten ohjeiden mukaan ammattihenkilön on varmistettava, että resurssit ja voimavarat jaetaan tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti eri asiakkaiden ja asiakasryhmien kesken. Työntekijällä on velvollisuus huolehtia, että asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin vastataan ja otetaan huomioon hänen erityiset tarpeensa. Epäoikeudenmukaisen politiikan ja käytäntöjen vastustaminen on myös sosiaalialan ammattihenkilön velvollisuus ja hänen tehtävänä on saattaa työntekijän, poliittisten päättäjien ja yhteiskunnan tietoon sellaiset epäkohdat, jotka ovat haitallisia ihmisten turvallisuudelle ja hyvinvoinnille. (Hallikainen ym. 2017, 22.)

Tutkimusten mukaan lastensuojelun alkuvaiheen arviointeja on tehty maassamme hyvin eri tavoin. Kuntien välillä on ollut huomattavia eroja alkuarviointien määrässä ja siinä kuinka iso osa lastensuojeluilmoituksista johtaa alkuarviointiin. Eroavaisuuksia on myös pätevien työntekijöiden määrässä suhteessa asiakasmääriin sekä määräaikojen noudattamisessa lastensuojeluilmoitusten käsittelyssä. Tämä on erityisesti suurten kaupunkien haaste ja näyttää siltä, että kunnat eivät ole aina pystyneet varautumaan riittävästi asiakasmäärien nousuun ja resursseja ei ole lisätty tarvetta vastaavasti. (Miettinen & Stenroos 2011, 46–47.)

Lastensuojeluilmoitusten käsittelyn eriarvoisuus nousee esiin myös esimerkiksi Isossa-Britanniassa, missä tutkimukset osoittivat suurta vaihtelua paikkakunnittain liittyen interventiokynnyksiin. Joillakin paikkakunnilla kaikki ilmoitukset johtivat seitsemän vuorokauden mittaiseen alkuarviointiin (initial assessment), kun taas joillakin paikkakunnilla vain joka neljäs ilmoitus ylitti tämän kynnyksen (Petrelius 2016, 136). Yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta olisi tärkeää, että toimintakäytännöt olisivat mahdollisimman yhtenäisiä eri puolilla maata ja samankaltaisten asioiden käsittelyssä päädyttäisiin yhtäläisiin linjauksiin ratkaisujen suhteen (Lastensuojelun käsikirja 2017).

Alkuarvioinnin toteuttamisessa voi ilmetä vakavia puutteita, jotka voivat osaltaan johtaa kohtalokkaisiin seurauksiin. Lastensuojelulain mukaan alkuarviointi tulee tehdä olosuhteiden edellyttämässä laajuudessa. Tämä väljä määrittely antaa kuitenkin paljon liikkumistilaa yksittäiselle työntekijälle lastensuojelutarvetta arvioitaessa, eikä välttämättä

edesauta yhdenvertaisuuden toteutumista. Kansainväliset tutkimustulokset antavat viitteitä siitä, kuinka systeemiset ja organisatoriset syyt, kuten erilaiset työkäytännöt, tiukat aikarajat ja kiire vaikeuttavat lasten ja perheiden kokonaisvaltaista ja yhdenvertaista arviointia. (Petrelius 2016, 144.)

Tutkimuksissa esiin nouseva huoli arviointiprosessien vaihtelusta eri kuntien, kunnan sisäisten toimipaikkojen ja jopa tietyn toimipaikan työntekijöiden välillä nostaa esiin jatkuvan lastensuojelutyön kehittämiseen tarpeen. LasSe -Lastensuojelutarpeen selvityksen kehittäminen Väli-Suomessa -hanke (2013 – 2015) keskittyi lastensuojelutarpeen selvitysvaiheen selkeyttämiseen paneutumalla monialaisen työskentelyyn, palveluohjaksen sekä lapsen kohtaamisen ja kuuntelemisen kysymyksiin. Hankkeella pyrittiin myös lisäämään aihetta koskevaa tiedontuotantoa sekä tutkijoiden ja sosiaalityöntekijöiden vuoropuhelua lastensuojelun toimintakäytännöistä. Tulokset osoittivat, että vaikka lastensuojelulaki (2007) osaltaan selkeytti lastensuojelutarpeen arviointia, niin edelleen lähes puolessa kyselyyn vastanneista alueista puuttuivat selkeät ja kirjallisesti kuvatut lastensuojelutarpeen selvittämisen viitekehykset. (Rantanen ym. 2015.) Arviointikäytäntöjen yhtenäistäminen valtakunnallisesti olisi entistäkin tärkeämpää sosiaalihuoltolain uudistumisen jälkeen syntyneellä sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

3.1.5 Suhteellisuusperiaate

Viranomaisten käyttämien auttamiskeinojen tulee olla oikeassa suhteessa asiakkaan tarpeisiin ja tavoitteisiin. Suhteellisuusperiaate on sosiaalihuollossa nimeltään pienimmän tehokkaan ja lievimmän riittävän puuttumisen periaate. Liioitellun voimakkaita keinoja ei saa käyttää, mutta toisaalta keinojen tulee olla sellaisia, että ne tuovat riittävää apua ja tukea asiakkaalle. Lastensuojelu toimii vaikeassa roolissa tuen ja kontrollin välimaastossa. Tarvitaan erityistä hienovaraisuutta kun joudutaan puuttumaan vastentahtoisesti perheiden yksityisyyteen tarpeellisten lastensuojelutoimenpiteiden toteuttamiseksi. Lapsella on kuitenkin tietyissä tilanteissa oikeus saada apua vaikeuksiinsa, riippumatta siitä ovatko vanhemmat tai lapsi halukkaita ottamaan apua vastaan. (Lastensuojelun käsikirja 2017).

Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa (Talentia 2013) tuodaan esiin asiakassuhteiden monenlaiset näkyvät ja piilossa olevat yhteiskunnalliset valtarakenteet, jotka ammattilaisten on tärkeää tiedostaa ja tunnistaa. Myös työntekijän ja asiakkaan välillä on tavalla tai toisella aina kyse vallankäytöstä. Työntekijällä on esimerkiksi valta määrittellä, mihin asiakkaan ongelmiin hän tarttuu ja miten hän niitä nimeää. Vallankäyttö voi olla työntekijälle vähäisen tuntuista, mutta asiakkaalle hyvinkin merkityksellistä. Sosiaalialan ammattilaisten työllä ja toiminnalla on vaikutuksia asiakkaan elämään. Eettistä harkintaa tarvitaan erityisesti tilanteissa, joissa sosiaalialan ammattilaisen roolit auttajana ja kontrolloijana ovat ristiriidassa keskenään. Joskus asiakkaan vaihtoehdot ovat niin vähissä, ettei minkäänlaista hyvää tai parasta ratkaisua ole näköpiirissä. Tällöin joudutaan toimimaan noudattaen pienimmän mahdollisen haitan periaatetta ja valitsemaan toimenpiteitä, joista arvioidaan olevan asiakkaalle ja muille asianosaisille vähiten haitallisia seurauksia. Viranomainen ei voi jättää toimimatta sillä perusteella, että tilanne on vaikea ja päätöksenteko hankalaa, vaan aktiivisuusvelvoite merkitsee velvollisuutta toimia ja tehdä ratkaisuja vaativissakin ristiriitatilanteissa. (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 12 – 13.)

Tarja Pösö (2010, 324, 326) tarkastelee lastensuojelua institutionaalisen rajan käsitteen avulla. Käsitteellä viitataan lastensuojelussa niihin kohtiin, joissa julkinen järjestelmä puuttuu tai antaa apuaan yksittäisten vanhempien ja lasten välisiin, muuten yksityisiksi katsottuihin suhteisiin. Institutionaalaisella rajalla valikoidaan asiakkuuteen ja tehdään päätöksiä asiakkuuden aikana. Joskus lastensuojelussa on tehtävä merkittäviä, yksilön oikeuksia koskettavia päätöksiä epävarmana siitä, seuraako päätöksestä toivottuja muutoksia. Traagista on, että päätöksiä ei voi jättää tekemättäkään, sillä asiakkaaksi ottamattomuudella voi olla lapselle yhtä lailla merkittäviä seurauksia kuin asiakkaaksi ottamisella. Näin epävarmakin päätös on joka tapauksessa institutionaalisen rajan vetämistä.

Pösön (2010) mukaan lastensuojelua koskeva tieto nähdään tutkimuksissa vahvasti suhdeperustaiseksi eli toisin sanoen asiakassuhteessa syntyvänä ja yksilöllisten tilanteiden, elämänhistorioiden ja pyrkimysten merkityksellistämänä. Ongelmana lastensuojelussa on koettu kuitenkin se, että kaikkia asiakkaita ei tunneta riittävästi henkilökohtaisten kohtaamisten pohjalta, vaan kuvaa asiakkaasta rakennetaan asiakirjojen avulla. Inhimillistä arviointia tapahtuu paitsi asiakassuhteessa niin myös julkishallinnollisessa ja kulttuurisessa toimintaympäristössä. Lastensuojelua toteutetaan kuitenkin eri tavoin eri kunnissa tai

kuntien sisälläkin eri toimintayksiköissä. Sosiaalityöntekijät joutuivat jarruttelemaan joidenkin vanhempien ja lasten pyrkimyksiä lastensuojelun asiakkuuteen, koska lapsen tilannetta ei pidetty lastensuojeluun kuuluvana. Vastaavasti joskus lapsia otettiin asiakkuuteen ilman varsinaista lastensuojelusyhtä, koska muuten lapsen tai perheen tarvitsemia palveluita ei ollut kunnassa tarjottavissa lapselle. (Pösö 2010, 331.)

3.1.6 Suunnitelmallisuus

Lastensuojelua on suunniteltava, johdettava ja toteutettava tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti ja kunnan velvollisuutena on huolehtia siitä, että sen alueella on tarjolla asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluja. Lastensuojelulain 12 §:n mukaan kunnan tulee laatia ja määrääajoin tarkistaa lastensuojelun järjestämistä ja kehittämistä koskeva suunnitelma. Suunnitelma tulisi laatia eri hallintokuntien välisenä yhteistyönä ja tavoitteena olisi saada myös asiakkaat osallistumaan suunnitelmanlaadintaan. Tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus mahdollistavat työn ja toimien vaikuttavuuden arvioinnin ja tehostamisen. (Lastensuojelun käsikirja 2017.)

Suunnitelmallinen sosiaalityö on tärkeää lastensuojelun kaikissa vaiheissa. Erityisesti asiakassuhteen alkuvaiheen työskentelyssä on tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaan ja työntekijän väliseen yhteistyöhön, jonka varassa suunnitelmallista työtä tehdään. Alkuarvioinnin tuottama tieto vaikuttaa osaltaan suunnitelmallisen sosiaalityön kohtaamisiin ja vuorovaikutukseen ja nämä seikat puolestaan vaikuttavat siihen, millaista tietoa työprosessista rakentuu ja miten rakentuva tieto suuntaa työtä. Asiakkaan aktiivisen tiedollisen roolin mahdollistaminen edesauttaa suunnitelmallista prosessia ja välittää asiakkaalle viestiä siitä, että hänestä välitetään ja pidetään huolta ja että häntä kunnioitetaan. (Laitinen & Pohjola 2010, 237.)

Asiakkuuden arvioinnin alkuvaiheen työskentelyssä on tärkeää, että työntekijä pysähtyy muun muassa miettimään, miten edetään, ketkä toimivat, millä aikataululla ja niin edelleen. Työntekijän on myös päätettävä, hakeeko hän tietoa asiakkaasta vai asiakkaan kanssa. Suunnitelmallisuus tarkoittaa, että työntekijä tekee suunnitelman omasta työskentelystään ja sen etenemisestä sekä dokumentoi koko ajan kertynyttä tietoa. Lastensuojelun käytännön työ on usein hyvin hektistä, kuormittunutta ja asiakasmäärät ovat suuria. Oma työtä ei ehdi aina suunnitella saati toteuttaa suunnitelmallisesti, mikä voi johtaa siihen,

että työskentely näyttäytyy asiakkaalle hyvin sattumanvaraisena. Onkin tärkeää, että sosiaalityöntekijällä jää riittävästi aikaa ja mahdollisuuksia oman työn suunnittelulle. Työntekijän suunnitelmallinen työote heijastuu myös asiakastyöhön. Ilman suunnitelmallisuutta ei asiakkaidenkaan tilanne juuri muutu. (Laitinen & Pohjola 2010, 237 – 238.)

Sirkka Rousu (2007) tuo esiin väitöskirjassaan sosiaalityöntekijän tärkeän roolin lastensuojelutyön tuloksellisuutta tutkittaessa. Sosiaalityöntekijän työn laatu, työn lyhyt- / pitkäjänteisyys, tavoitteellisuus ja suunnitelmallisuus vaikuttavat muidenkin ammattilaisten mahdollisuuksiin onnistua lapsen palvelujen kokonaisuudessa. Lastensuojelussa olisi tärkeää, että sosiaalityöntekijä edustaisi lapselle jatkuvuutta ja ennustettavuutta muuten hyvin rikkinäisen ja turvattoman kasvuympäristön keskellä. (Rousu 2007, 253.)

Hyvin suunnitellussa lastensuojelutyössä työskentelyn tavoitteet sovitaan riittävän konkreettiselle tasolle, mikä helpottaa asianosaisia ymmärtämään, miksi toimitaan niin kuin toimitaan. Lapsella tulee olla oma suunnitelmansa ja perheen eri osapuolille, esimerkiksi vanhemmille, on laadittava tarvittaessa omansa. Mahdollisimman selkeät ja konkreettiset tavoitteet auttavat asiakkaita hahmottamaan sitä, mitä heiltä odotetaan ja näin työskentelyprosessin eteneminen askel askeleelta helpottuu. Jos tavoitteet ovat liian ympäröityjä, muodostuu myös tavoitteiden arviointi ja seuranta ongelmalliseksi. (Rousu 2007, 253; Laitinen & Pohjola 2010, 239.)

Alhasen (2014, 43–44) mukaan suurella asiakasmäärällä on lukuisia seurannaisvaikutuksia lastensuojelutyön eri alueille: työn suunnitelmallisuuteen, yhteistyön toimivuuteen ja asiakkaiden kohtaamiseen. Suuret asiakasmäärät johtavat siihen, että lastensuojelutyöntekijät eivät pysty kunnolla paneutumaan yksittäisten asiakkaiden tilanteisiin ja suunnittelemaan huolellisesti työskentelyn etenemistä. Tämä heijastuu myös siihen, että työntekijät eivät voi käyttää riittävästi aikaa perehtyäkseen yhteistyökumppaneiden, kuten esimerkiksi päiväkodin ja koulun opettajien, psykiatrien ja terapeuttien sekä päihdehuollon ammattilaisten toimintaan ja heidän käsityksiinsä asiakkaiden tilanteista. Suuret asiakasmäärät ja kiire johtavat myös siihen, että asiakasprosessien etenemistä ei pystytä seuraamaan huolellisesti. Tästä syystä apua ei kyetä antamaan oikealla tavalla ja oikeaan aikaan.

Lastensuojelussa pyritään käsittelemään ilmoituksia ja tekemään selvityksiä mahdollisimman tehokkaasti. Organisoimalla työskentelyä tehokkaammaksi, siitä on seurannut,

että työskentelyprosesseja on eriytetty ja tiimit ovat erikoistuneet työskentelemään jossain tietyssä asiakasprosessin vaiheessa. Asiakasnäkökulmasta tämä voi olla ei-toivottavaa, sillä pitkäaikaisissa asiakkuuksissa vastuutyöntekijät vaihtuvat useasti lastensuojeluprosessin aikana. (Kaski, Kosola & Lehtoranta 2016, 97.) Asiakkaat kokevat, että työntekijän vaihtuminen vaikeuttaa asioiden hoitamista, koska he joutuvat aina selittämään tilanteensa uudelle työntekijälle. Tämä alkaa nopeasti heikentämään myös asiakkaan luottamusta työntekijöihin. (Alhanen 2014, 51.)

Lakimuutosten jälkeen työntekijät kokevat, että lastensuojeluilmoitusten käsittely ja asiakkuuden määrittely on osaltaan suunnitelmallisempaa, täsmällisempää ja johdonmukaisempaa kuin aikaisemmin ennen lakimuutosta. Samanaikaisesti lastensuojeluun tulevien ilmoitusten määrä on kuitenkin kovasti kasvanut ja lastensuojelulain mukaiset käsittelyajat aiheuttavat työntekijöille paineita ja haasteita selviytyä työstään yhtä aikaa laadukkaasti ja lain mukaisesti. Työpaine voi aiheuttaa myös sen, että työntekijöiden on vaikea noudattaa sovittuja työkäytäntöjä. (Kaski, Kosola & Lehtoranta 2016, 97.)

Lapsilähtöinen työskentelytapa edellyttää, että tavoitteet on asetettu myös lapsen näkökulmasta. Työntekijältä vaaditaan jatkuvaa pohdintaa siitä, mitä vahvuuksia vanhemmillä on jo olemassa ja mitä muutosta täytyy tapahtua, jotta lapsen hyvinvointi on turvattua. Suunnitelmallisuus vaatii jatkuvasti sen arvioimista, tuleeko lapsi autetuksi tai hyötykö lapsi työskentelystä, tuleeko prosessin aikana muutostarpeita lapsen näkökulmasta katsottuna tai miten kauan työskentelyä on tarpeen jatkaa tai milloin se voidaan lopettaa. (Laitinen & Pohjola 2010, 239.) Tulevaisuuden lastensuojelu on parhaimmillaan huolellisesti kohdennettua, suunnitelmallista, tavoitteellista ja yhdessä eri toimijoiden kanssa toteutettua lasten ja perheiden auttamista (Törrönen ym. 2016, 260). Tämä kuitenkin edellyttää, että asiakasmäärät pysyisivät kohtuullisina.

3.1.7 Palvelujen oikea-aikaisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoituksena on vahvistaa perheiden varhaisen ja oikea-aikaisen tuen saatavuutta. Laki edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun sosiaalihuollossa. Tavoitteena on asiakkaiden sosiaalisen turvallisuuden ja toimintakyvyn edistäminen siirtämällä palvelujen

painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin, vahvistamalla asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja tiivistämällä viranomaisten yhteistyötä. (Törrönen ym. 2016, 264–265.)

Sosiaalihuoltolain mukaisesti kaikilla on yhtäläiset oikeudet palveluihin, joilla turvataan välttämätön huolenpito, toimeentulo ja lapsen terveys sekä kehitys. Samalla on parannettu lapsiperheiden palvelujen oikea-aikaisuutta ja saatavuutta ja osa lastensuojelulain mukaisista tukitoimista, kuten perhetyö ja tukiperhetoiminta, on siirretty sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi. (Törrönen ym. 2016, 265.) Tavoitteena on turvata mahdollisimman tehokas ja oikea-aikainen matalan kynnyksen lyhytaikainen tuki ja toisaalta taas turvata pitkäaikaisen tuen tarpeessa olevalle henkilölle hänen tarvitsemansa kokonaisvaltainen tuki (Araneva 2016, 40).

Lastensuojelussa on haluttu siirtyä kohti ennaltaehkäiseviä palveluja ja avohuoltoa. Palvelutarpeen arvio ja sen yhteydessä tapahtuva mahdollinen lastensuojelun tarpeen selvittäminen ovat keskeisessä asemassa oikea-aikaisen ja oikeanlaisen avun suhteen, kun ohjataan perheitä löytämään heidän tarpeisiinsa vastaavia palveluja ja arvioidaan mahdollista lastensuojelun tarvetta. Palvelujen oikea-aikaisuus on riippuvainen myös siitä, pääsevätkö perheet arviointiprosessiin. Seuloutuessaan prosessin ulkopuolelle, on mahdollista, että perhe jää kokonaan avun ja tuen ulkopuolelle. (Kaski, Kosola & Lehtoranta 2016, 91.) Rousun (2007) tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakasperheet korostivat riittävän varhaisen ja oikea-aikaisen tuen saamisen tärkeyttä. Ajan kuluminen on erilaista lapselle kuin aikuiselle ja lapsen kehitys ehtii tuen järjestymistä odotellessa usein jo vaurioitua. Siksi oikea-aikaisen tuen saanti on erityisesti lasten palveluissa ja lastensuojelussa niin tärkeää. Tukea ja apua tulisi saada aina tarvittaessa ja myös välittömän tuen takaaminen tulisi olla kunnissa turvattu. (Rousu 2007, 256.)

Alhanen (2014) tuo tutkimuksessaan esiin huolen, että lastensuojelua ja siihen liittyvää laajempaa palvelujärjestelmää on alkanut hallita eräänlainen ”interventioideologia”. Lapsen tarpeita arvioidaan monella eri taholla, mutta varsinaista hoitoa tai tukea ei pystytä kuitenkaan antamaan. Tunnusomaista on se, että kaikki viranomaiset tekevät oman arviionsa ja näin jatkuva lasten tilanteiden selvittäminen ja arviointi pitkittää tuen ja hoidon saamista. Yksi merkittävimpiä tutkimuksessa esille tulleista uhkatekijöistä on kiireellisten sijoitusten ja toisinaan myös huostaanottojen muuttuminen toimenpiteiksi, joilla yri-

tetään korjata huonosti toimivien peruspalvelujen ja riittämättömien avohuollon tukitoimien epäonnistumista. Pirstoutuneessa palvelujärjestelmässä ei saada riittävää hoitoa ja tukea ajoissa, niinpä perheiden kriisit pahentuvat. (Alhanen 2014, 40.)

Lastensuojelun laatusuosituksissa (STM 2014) korostetaan viranomaisyhteistyön ja moniammatillisuuden tarvetta, jotta lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi tai nuori saa oikean avun oikeaan aikaan. Eri alojen toimialojen johtajien ja poliittisten päätöstentekijöiden tehtävänä on varmistaa, että palvelujen ja organisaatioiden rakenteet tukevat asiantuntijoiden yhteistyötä lasten ja nuorten asioissa, esimerkiksi työajan käytön ja päätöksenteon suhteen. Apua tulisi ensisijaisesti antaa lapsen tai nuoren luonnollisessa kasvuympäristössä ja kaikille suunnatuissa palveluissa. (Lavikainen, Puustinen- Korhonen & Ruuskanen 2014, 24.)

Moniammatillisten asiantuntijaryhmien rooli on merkittävä lastensuojelun tarpeiden tunnistamisessa. On tärkeää, että esimerkiksi aikuissosiaalityön tai päihde- ja mielenterveys-työn työntekijät selvittävät ja huomioivat asiakkaidensa lapsien tuen tarpeen ja tekevät yhteistyötä lastensuojelun kanssa. Yhteistyö eri ammattiryhmien, kuten esimerkiksi koulukuraattorien kanssa auttaa huolehtimaan ongelmien ennaltaehkäisystä ja tuen oikea-aikaisuudesta. Viranomaisten kanssa yhdessä laaditut asiakassuunnitelmat tukevat työn suunnitelmallisuutta ja lapsen tarpeiden kokonaisvaltaista huomioimista. (Lavikainen, Puustinen- Korhonen & Ruuskanen 2014, 24.) Haasteena ovat lasten ja perheiden avuntarpeen oikea-aikainen ennakointi sekä tuen ja muiden interventioiden ajoitus ja toteutus. Apua tarvitsevien, auttajien ja instituutioiden aikataulujen yhteensovittaminen ei aina toteudu. (Törrönen ym. 2016, 262.)

Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma (LAPE 2016–2018) pyrkii osaltaan vastaamaan edellä mainittuihin haasteisiin vahvistamalla lapsi- ja perhelähtöisiä palveluita integroimalla palvelut yhteneväiseksi kokonaisuudeksi tulevassa sosiaali- ja terveystalouden muutoksessa. Hankkeen tavoitteena on oikea-aikaisten palvelujen saatavuuden parantaminen, tuen painopisteen siirtäminen ennaltaehkäiseviin palveluihin sekä varhaiseen tukeen ja hoitoon. Näin avunsaannin kynnyks olisi matalampi ja välttyttäisiin raskaammilta korjaavilta toimenpiteiltä. Alla olevassa kuviossa on kuvailtu lapsiperheiden palvelujen integraation kokonaisuutta (kuviokuva 10).



KUVIO 10. Lapsiperheiden palvelujen integraatio perheiden oikea-aikaisen tuen saamisen tukena (Talvenkorpi & Mertsola 2016)

Palvelujen integraation pyrkimyksenä on suunnitella ja toteuttaa palvelujen kokonaisuutta ja rakennetta takaamalla lapsille, nuorille ja perheille heidän tarpeidensa mukaisia palveluita. Tavoitteena on tukea lasten ja nuorten suotuisaa kehitystä ja oppimista takaamalla terveellinen ja hyvinvoiva kasvu- ja kehitysympäristö. Lasten kehitys ja kasvu muodostuu vuorovaikutuksessa ja sosiaalisten suhteiden kautta hyvin erilaisissa elinympäristöissä. On tärkeää, että lasten hyvinvoinnissa huomioidaan yksilöllisyys, erilaiset lähtökohdat ja perheen voimavarat. Jokainen lapsi ja perhe on intensiteetiltään erilaisen tuen tarpeessa. Varhaisella ja oikea-aikaisella tuella pyritään ennaltaehkäisemään syrjäytymistä ja terveyserojen kasvua, niin että tukea pystytään tarjoamaan entistä kohdenne-tummin sitä tarvitseville. (Perälä, Halme & Nykänen 2012, 40.)

3.2 Yhteenveto lapsi- ja perhekohtaisesta asiakkuuden arvioinnista

Lastensuojelussa kohdetaan lapsia, nuoria tai perheitä hyvin erilaisista elämäntilanteista lähtöisin. Marjatta Bardyn (2013) mukaan lastensuojelu on monessa suhteessa hyvin poikkeavaa työtä ja kohdattavat pulmat voivat vaihdella toimeentulosta lukutaitoon, vaat-

teiden hankinnasta ihmissuhteisiin. Lapsen kehityksen ja terveyden turvaamisessa voidaan tarvita työskentelyä inhimillisen hyvinvoinnin kaikilla ulottuvuuksilla, arjen elinoloissa, sosiaalisissa suhteissa sekä maailmaan orientoitumisessa. Suppeimminkin ymmärretyn lastensuojelun tehtäväkenttä on siis sangen laaja ja sosiaalityöntekijän tehtävänä on pitää huolta kokonaisuudesta lastensuojeluprosessin alusta sen päättymiseen asti. (Bardy 2013, 74.)

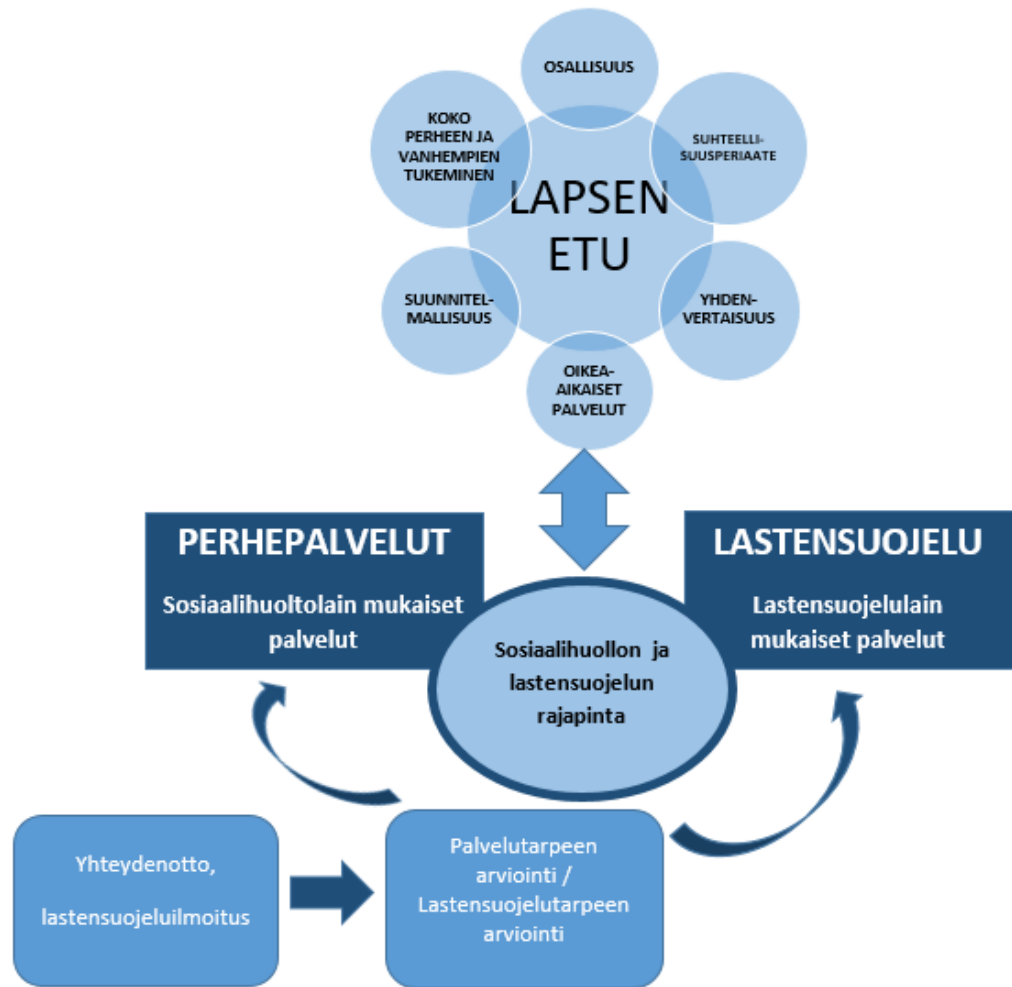
Lastensuojelu on pitkälti käytännönläheistä työtä, jonka keskiössä on konkreettisen avun ja tuen järjestäminen. Sen rinnalla ja siihen liittyen lastensuojelu on aina myös työskentelyä tunteiden kanssa ja luottamuksen hankkimista sekä erilaisissa suhdeverkostoissa työskentelyä. Lasten, vanhempien ja muiden läheisten väliset suhteet ovat usein monimutkaisia ja monenlaisia tunteita herättäviä ja vaatii erityistä luovuutta, jotta läheissuhteet kannattaisivat läpi elämän. Moniammatillisten työryhmien ja läheisverkostojen juurtuminen osaksi lastensuojelun käytäntöjä vaatii paljon työtä, avointa mieltä ja nöyrää tahtoa eri osapuolilta. (Bardy 2013, 74.)

Lastensuojelun sosiaalityössä on samanaikaisesti toimittava sekä yksilöllisesti että kokonaisvaltaisesti. Yksilöllisyys on sitä, että asiakas on aina oman arkensa ja elämänsä asiantuntija ja hänellä on ainutlaatuinen persoona, jolla on oma identiteetti. Lastensuojelun sosiaalityöntekijä on vastuussa myös hänen asiakkaakseen nimetyn lapsen arjen kokonaisuuden hahmottamisesta, lastensuojelun koordinoinnista ja ennen kaikkea lapsen hyvinvoinnin turvaamisesta. Hänen pitää ymmärtää lapsen elämän kokonaisuus, sen osa-alueet ja tapahtumapaikat, sillä jokaisella on merkityksensä lapsen kasvuun ja kehitykseen. Lapsen terveys, koulutus, kehitysvaihe, tarpeet, identiteetti, sosiaalisuus, selviytymistaidot ja sosiaaliset suhteet vaikuttavat lastensuojelun ratkaisuihin. Vanhemmat huomioidaan myös yksilöinä. Heidän taitonsa toimia vanhempana, motivaationsa, henkinen tasapainonsa, toiveensa ja tavoitteensa voivat olla kovin erilaiset. Työntekijän on kartoitettava myös perheen taustaa, nykytilaa, verkostoa, asumista, taloutta, sosiaalista integraatiota ja yhteisössä olevia resursseja. Lastensuojelulakiin ja sosiaalihuollon asiakaslakiin on kirjattu yksilöllisyyden vaade ja yhä enemmän työskentelyssä suuntaudutaan lapsikeskeiseen työotteeseen. On tärkeää, että työntekijä määrittelee, mitä lapsikeskeisellä tai lapsilähtöisellä työotteella juuri tämän lapsen kohdalla tarkoitetaan. (Kaikko & Friis 2013, 110–111.)

Asiakkuuden arviointi ja sen kehittäminen edellyttää sosiaalityöntekijöiltä reflektiivistä työtettä ja vahvaa ammatillista osaamista. Arviointikäytäntöjen kehittäminen ei kuitenkaan tapahdu yksin työntekijän oman reflektion varassa, vaan sen tulisi olla työyhteisöjen ja organisaatioiden yhteinen asia. Uudenlaisten reflektiivisten käytäntöjen kehittäminen voi auttaa organisaation jäseniä kehittämään uusia työtapoja, edistää uudistumista, vahvistaa ammattitaitoa ja parantaa työskentelyn mielekkyyttä. Lastensuojelun työprosessien kokonaisuutta olisi tärkeää tarkastella reflektiivisen asiantuntijuuden avulla. Asiakkuuden arviointia tulisi kehittää koko organisaatiotasolla, eikä vain yksittäisen työntekijän osaamiseen kohdentuen. (Petrelius, Tulensalo, Jaakola & Hietämäki 2016, 20.)

Edellisissä luvuissa on esitelty lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisia periaatteita ja miten ne toimivat teoreettisena viitekehyksenä tässä opinnäytetyössä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään erityisesti tarkastelemaan lapsen edun-, vanhempien ja koko perheen tukemisen-, suhteellisuuden, -suunnitelmallisuuden ja -oikea-aikaisuuden periaatteita ja sitä, miten ne ilmenevät asiakkuuden arvioinnin aikana. Lapsen etu on periaatteista tärkein ja se tulee olla kaiken perustana työskentelyn kaikissa vaiheissa. Arvioinnin kannalta merkittävää on myös vanhempien ja koko perheen tukeminen prosessissa, koska parhaimmillaan he tulevat autetuksi jo asiakkuuden arvioinnin aikana ja hyvä vuorovaikutussuhde vaikuttaa työskentelyn laatuun. Palvelujen tarvetta arvioitaessa on tärkeää, että palvelut olisivat suunnitelmallisia ja oikea-aikaisia, että perheet saisivat oikeanlaista apua oikeaan aikaan, etteivät ongelmat ehdi pahentua. Asiakkuuden arvioinnin tulisi olla yhdenvertaista ja taata kaikille samanlaiset mahdollisuudet tarvitsemiinsa palveluihin kulttuurisesta taustasta tai asuinkunnasta riippumatta. Kaikkien toimien tulee olla myös oikeassa suhteessa lapsen ja perheen tarpeisiin nähden.

Asiakkuuden arviointi on haastavaa ja merkittävää vaatien työntekijältä vahvaa ammattitaitoa kaikissa asiakasprosessin vaiheissa. Työntekijöiden tehtävänä on pitää huolta kokonaisuudesta lastensuojeluprosessin alusta sen päättymiseen asti. Alla olevassa kuviossa on hahmotettu asiakasprosessien, palvelumuotojen ja lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden kokonaisuutta (kuvio 11).



KUVIO 11. Lapsi- ja perhekohtaiset periaatteet asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa.

Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan erityisesti sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla tapahtuvaa asiakkuuden arviointia työntekijöiden näkökulmasta. Palvelutarpeen aikana, kolmen kuukauden kuluessa perhepalvelujen työntekijät pyrkivät tapaamaan lasta ja perhettä arvioidakseen perheen kokonaistilannetta ja palvelujen tarvetta. Palvelutarpeen aikana tehdään tarvittaessa myös lastensuojelutarpeen selvitys. Yhteydenotto perhepalveluihin voi tulla perheeltä itseltään, muilta viranomaisilta tai lastensuojeluilmoituksen kautta. Palvelutarpeen arvioinnin aikana olisi tavoitteena tavata kaikkia perheenjäseniä kokonaisvaltaisen tiedon muodostamiseksi. Rajanveto asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain välillä ei ole aina selkeää. Tässä opinnäytetyössä pyritään selvittämään näiden rajapinnalla olevien asiakkuuksien arvioimisen haasteita, ratkaisuja ja kehittämistarpeita.

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusstrategia

Opinnäytetyössäni tutkin työntekijöiden kokemuksia asiakkuuden arvioinnista sosiaali-
huollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Tutkimuksessa käytän kvalitatiivista eli laadullista
tutkimusotetta. Tutkimukseni lähtökohtana on todellisen elämän ja sen moninaisten ilmi-
öiden kuvaaminen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa on
otettava huomioon, että todellisuutta ei voi pirstoa osiin, vaan tapahtumat liittyvät ja vai-
kuttavat samanaikaisesti toisiinsa ja näin ollen on mahdollista löytää monen suuntaisia
suhteita (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 161). Laadullisilla tutkimusmenetelmillä
saatiin kuvattua työntekijöiden kokemuksia ja peilattua niitä aikaisempaan ja ajankohtai-
seen tutkimustietoon.

Laadullisessa tutkimuksessa on hyvä ottaa huomioon, että tutkimuksen tulee olla joustava
ja sitä täytyy voida muokata prosessin edetessä, sillä etukäteen ei voida tietää millaisia
asioita aineistosta löytyy. Myös tutkijan omat arvot ja ymmärrys tutkittavasta asiasta vai-
kuttavat tutkimukseen, mikä tekee jokaisesta laadullisesta tutkimuksesta ainutlaatuisen.
(Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 164.) Tutkimuksen eri vaiheet eivät aina ole etukä-
teen selkeästi jäsennettävissä, vaan tutkimussuunnitelma usein muovautuu ja kehittyy vä-
hitellen tutkimuksen edetessä (Kiviniemi 2007, 70). Tässäkin tutkimuksessa on edetty
vaihe vaiheelta hahmottamalla ensin aiheen teoreettista viitekehystä, mikä on syventynyt
ja tarkentunut tutkimustulosten pohjalta tutkimuksen edetessä.

Opinnäytetyöni tavoitteena on tutkia työntekijöiden kokemuksia ja heidän tulkintojaan
eri ilmiöiden merkityksistä. Tällöin voidaan puhua laadullisen tutkimuksen fenomenolo-
gis-hermeneuttisesta perinteestä, missä tutkimuskohteena ovat ihmisten kokemukset ja
tavoitteena on ymmärtää kokemuksen merkityksiä. Ihminen on itsestään ja ympäristös-
tään tietoinen olento, jonka kokemukset syntyvät vuorovaikutuksessa ympäristön kanssa.
Ihminen tulkitsee kokemuksiaan suhteessa aikaisempiin kokemuksiinsa, arvoihinsa ja
elämäntilanteeseensa peilaten. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa tavoit-
teena on tehdä jo tunnettu ilmiö tiedetyksi nostamalla tietoiseksi ja näkyväksi se, minkä
tottumus on häivyttänyt huomaamattomaksi ja itsestään selväksi tai se, mikä on koettu,
mutta ei ole vielä tietoisesti ajateltu. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 34–35.)

Laine (2001) jakaa fenomenologisen ja hermeneuttisen tutkimusotteen kaksitasoisesti: perustason muodostaa tutkittavan koettu elämä esiymmärryksineen ja toisella tasolla tapahtuu itse tutkimus, joka kohdistuu ensimmäiseen tasoon. Fenomenologis-hermeneuttisessa tutkimuksessa korostuu tutkijan tulkinta yksittäisten ihmisten kokemusmaailmasta. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 35.) Tutkimuksessani pyrin työntekijöiden kokemusten ja näkemysten kautta luomaan ymmärrystä ja kokonaiskuvaa sekä luomaan tulkintoja ilmiöiden merkityksistä suhteessa teorian tietoon asiakkuuden arvioinnista sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

Oma esiymmärrykseni aiheesta on rakentunut tutkimuksen tekemisen myötä. Kiinnostukseni ja kokemukseni diakoniatyöntekijänä perheiden parissa ovat muovanneet esiymmärrystäni ja auttaneet ymmärtämään tässä tutkimuksessa perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia. Aihealueen vieraus itselleni entuudestaan on tuonut haasteita tiedon muodostukselle, mutta myös auttanut mahdollisimman suuren objektiivisuuden säilyttämisessä. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen tekoon vaikuttavat kuitenkin aina jollain tasolla tutkijan omat valinnat ja tulkinnat, mitkä ohjaavat tutkimuksen teon eri vaiheita.

4.2 Ryhmähaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Tutkimuksessani käytin aineistonkeruumenetelmänä ryhmähaastatteluja. Haastattelun etuna on, että ihmiset voivat itse kertoa mahdollisimman vapaasti itseään koskevia asioita. Menetelmänä haastattelu on joustava ja siinä ollaan suorassa vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, joten se antaa mahdollisuuden suunnata ja syventää tiedonhankintaa itse tilanteessa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34–35; Tuomi & Sarajärvi 2009, 73.) Opin näytetyöni tutkimusaineiston keruu toteutettiin ryhmähaastatteluina Tampereen perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöille.

Ryhmähaastatteluja oli yhteensä neljä, kolme haastattelua eri alueiden perhepalvelujen työntekijöille ja yksi haastattelu kaikkien alueiden lastensuojelun työntekijöille. Näin aineistoa saatiin kerättyä mahdollisimman kattavasti, tuoden esiin molempien organisaatioiden näkökulma asiakkuuden arvioinnista. Haastateltavia oli yhteensä 11 ja heidät kut-

suttiin haastatteluun sähköpostin välityksellä. Kutsun saatteeksi olin kirjoittanut saatekirjeen, missä esittelin tarkemmin tutkimuksen aihetta, tarkoitusta sekä haastatteluiden toteutusta. Haastattelut nauhoitettiin aineiston litterointia varten.

Menetelmänä ryhmähaastattelu mahdollistaa moniulotteisen mahdollisuuden kerätä informaatiota kiinnostuksen kohteena olevasta aiheesta. Haastattelussa ei keskitytä ainoastaan vain siihen mitä on tapahtunut tai mitä mieltä ollaan, vaan myös miten ja miksi sekä minkälaisia näkemyksiä, kokemuksia, asenteita ja odotuksia aiheeseen osallistujilla liittyy. Tietoa kertyy ryhmätilanteessa sekä vapaaehtoisten puheenvuorojen että kohdennettujen haastattelukysymyksien kautta. (Pötsönen & Välimaa 1998, 2-3.) Ryhmähaastattelun etuna on myös sen keskustelunomaisuus. Tutkittavat voivat kommentoida asioita spontaanisti, tehdä huomioita ja tuottaa monipuolista tietoa ilmiöstä, jota halutaan tutkia. Ryhmähaastattelu toimii hyvänä aineistonkeruumenetelmänä erityisesti, kun halutaan luoda keskustelua ja tutkia pienoiskulttuurien merkitysrakenteita ja saada tietoja haasteltavien sosiaalisesta ympäristöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 61.)

Keskustelunomaisuuden vuoksi on tärkeää, että haastattelijalla on suunnitellut haastattelutilanteet hyvin, jotta saavutettaisiin tutkimukselle asetetut tavoitteet. Haastattelijan on hyvä pyrkiä luomaan mahdollisimman innostava ja kaikkien mielipiteet salliva ilmapiiri haastattelutilanteissa, jotta asioiden julkittaminen on mahdollista. Haastattelijalla kohdistaa keskustelun ennalta sovittuihin teemoihin ja huolehdittava ajankäytöstä johdattelemalla keskustelua luontevasti aiheesta toiseen. (Pötsönen & Välimaa 1998, 7-8.) Tämän tutkimuksen haastatteluiden kysymyksissä keskityttiin kolmeen teemaan: asiakkuuden arvioinnin haasteisiin, auttaviin tekijöihin haastavissa päätöksentekotilanteissa ja kehittämistarpeisiin sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla (liite 1). Työntekijöitä oli pyydetty myös etukäteen miettimään kahta haastavaa arviointitapausta sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Tämä vaihe oli kuitenkin unohtunut työntekijöiltä ja näin keskustelu jäi yleisemmälle tasolle. Case-työskentely haastattelun pohjalla olisi luonut haastattelutilanteisiin käytännönläheisyyttä ja yksityiskohtaisuutta tutkittavan ilmiön tarkasteluun.

Keskustelut kustakin teemasta aloitettiin siten että kukin osallistuja sai aluksi pohtia kysymystä yksin ja kirjoittaa ajatuksiaan lapuille. Tämän jälkeen käytiin yhteinen vapaa- muotoinen keskustelu esille nousseista asioista. Haastattelijana en osallistunut keskuste-

luun, vaan annoin keskustelun ohjautua mahdollisimman vapaasti, ettei tärkeätä informaatiota jäänyt saamatta (Pötsönen & Välimaa 1998, 8). Haastattelijana minulla oli mahdollisuus esittää tarkentavia lisäkysymyksiä tarvittaessa ja ohjata keskustelua haluttuun suuntaan, jos keskustelu ohjautui sivuraiteille. Vaikka analysoinnissa hyödynsin teorialähtöistä analyysiä, niin haastatteluvaiheessa en kuitenkaan painottanut lapsi- ja perhekohtaisia periaatteita suoraan kysymyksien asetteluissa, vaan annoin keskustelun ohjautua vapaasti annettujen teemojen mukaisesti. Näin halusin varmistua siitä, etteivät annetut periaatteet ohjaisi liikaa keskustelua. Tämä lisäsi keskusteluiden ja asiayhteyksien todellisuutta, sitoen tutkittavat ilmiöt mahdollisimman käytännön läheisiksi. Haastatteluihin oli varattu aikaa puolitoista tuntia ja se oli riittävä aika ryhmäkeskusteluille.

4.3 Aineiston analyysimenetelmät

Analyysin tarkoitus on tuoda laadulliseen aineistoon selkeyttä ja tuottaa siten uutta tietoa tutkittavasta asiasta (Eskola & Suoranta 1998, 138). Opinnäytetyöni aineiston analysoinnissa käytän sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Analyysin on tarkoitus selkeyttää kerättyä aineistoa ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysillä pyritään tiivistämään aineistoa kadottamatta kuitenkaan sen sisältämää informaatiota. Tarkoituksena on informaatioarvon kasvattaminen, siten että laajasta ja hajanaisesta aineistosta luodaan selkeää ja mielekästä. (Eskola & Suoranta 1998, 138; Tuomi & Sarajärvi 2011, 91.)

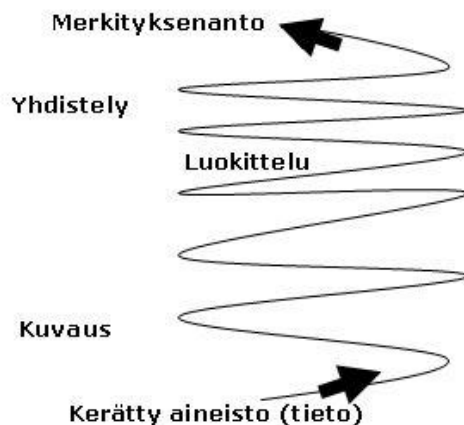
Tuomi ja Sarajärvi (mukaillen 2013, 92) tiivistävät analyysin etenemisen neljään vaiheeseen:

- 1) Päätä, mikä aineistossa kiinnostaa,
- 2a) käy läpi aineisto, erota ja merkitse ne asiat, jotka sisältyvät kiinnostukseesi,
- 2b) kaikki muu jää pois tutkimuksesta,
- 2c) kerää merkityt asiat yhteen ja erilleen muusta aineistosta,
- 3) luokittele, teemoita tai tyypittele aineisto,
- 4) kirjoita yhteenveto.

Litteroin haastatteluaineiston analysointia varten tekstiksi eli kirjoitin puhtaaksi sanasanaisesti. Litterointi voidaan tehdä tarkasti koko kerätystä aineistosta tai valikoiden, esimerkiksi teema-alueiden mukaisesti. Kun aineisto on litteroitu tekstinkäsittelyohjelmalla,

on sitä helpompi jäsentää, luokitella ja yhdistellä teemojen mukaisesti. Opinnäytetyöni ryhmähaastatteluiden teemat noudattivat tutkimuskysymyksiä. Keskityin litteroinnissa näiden teemojen tarkasteluun ja rajasin aineistosta kaiken näiden teemojen ulkopuolelle jäävän, tutkimukselle merkityksettömän materiaalin pois. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 92.)

Aineiston purkamisen jälkeen perehdyin materiaaliin lukemalla aineistoa moneen kertaan, jotta sain luotua siitä selkeämmän kokonaiskuvan. Lukemisvaiheeseen kannattaa käyttää aikaa ja hyödyntää eri lukemistekniikoita, jotta aineistosta saisi parhaimman ymmärryksen analyysin tekemiseen (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138–143). Laadullisen aineiston käsittely on monivaiheinen prosessi. Tästä syystä analyysia ei tehdä vain yhdessä tutkimusprosessin vaiheessa vaan pitkän matkaa. Analyysiä aloin tekemään jo aineiston litterointivaiheessa tekemällä muistiinpanoja, joita hyödynsin tutkimuksen varsinaisessa analysointivaiheessa. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 143–144; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 224.) Analyysin etenemistä ja kulkua voisi kuvata parhaimmin spiraalimaisena etenemisenä, kuten alla olevassa kuviossa on pyritty hahmottamaan (kuvio 12).



KUVIO 12. Analyysin spiraalimainen eteneminen (Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinna).

Opinnäytetyöni analysoinnissa olen hyödyntänyt väljästi deduktiivista eli teorialähtöistä analyysiä. Teorialähtöisessä analyysissä aineiston luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehukseen, joka voi olla teoria tai käsitejärjestelmä (Tuomi & Sarajärvi 2011, 113.) Teorialähtöisellä analyysillä pyritään ymmärtämään ilmiötä monipuolisesti ja kehittämään teoreettisia näkökulmia ja malleja, johon luokiteltu aineisto voidaan sijoittaa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 149–150). Teorialähtöisessä analyysissä ilmiöstä jo tiedetty, ohjaa aineiston hankinnan järjestämistä ja sitä miten tutkittava ilmiö käsitteenä määritellään

(Tuomi & Sarajärvi 2013, 98). Analysoinnissa lapsi- ja perhekohtaiset periaatteet loivat aineiston tarkastelulle viitekehyksen, joihin suhteutin kerättyä aineistoa.

Aineistoon perehtymisen jälkeen luokittelin aineiston lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden mukaisesti, mitkä toimivat tutkimukseni väljänä analyysirunkona (Tuomi & Sarajärvi 2011, 113.). Lähtökohtaisesti olin avoin aineistolle ja huomioin myös teoreettisen viitekehyksen ulkopuoliset asiat. Keskeisimpien tutkimustulosten perusteella luokittelin aineiston seuraavanlaisiin yläluokkiin: 1) Lapsen etu asiakkuuden arvioinnissa, 2) Suhteellisuusperiaate asiakkuuden arvioinnissa, 3) Vanhempien ja koko perheen tukeminen, ja 4) Suunnitelmallisuus ja oikea-aikaisuus asiakkuuden arvioinnissa.

Ensimmäisen luokitteluvaiheen jälkeen muodostin alaluokkia etsimällä aineistosta tutkimuskysymysten mukaisia haasteita, ratkaisuja ja kehittämistarpeita koskien asiakkuuden arviointia sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Ensimmäisen luokittelun tein tietokoneella jakamalla aineiston yläluokkiin, minkä jälkeen tulostin aineiston ja tein seuraavan luokittelun käsin värikoodaamalla aineiston haasteisiin, ratkaisuihin ja kehittämistarpeisiin. Olen koonnut esimerkin aineiston analyysin luokitteluvaiheesta (liite 2.) Koin työvaiheen helpommaksi toteuttaa käsin, koska näin pystyin paremmin hahmottamaan ja hallitsemaan aineiston kokonaisuutta. Tulosten kuvaamisessa olen käyttänyt työntekijöiden suoria lainauksia. Olen erottanut haastateltavat henkilöt numeroinnilla ja merkitsemällä siten, että P=perhepalvelujen työntekijä ja L=Lastensuojelun työntekijä. Kappaleiden lopussa olen tiivistänyt keskeisiä tutkimustuloksia kuvioiden muodossa.

4.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistyksiin kvantitatiivisen tutkimuksen tavoin vaan ymmärtämään ilmiötä. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuusarviointi on haastavampaa kuin kvantitatiivisen, koska perinteiset määrällisen tutkimuksen validiteetti- ja reliabiliteetikriteerit eivät sovellu sellaisenaan tutkimusten tulosten arviointiin. (Kananen 2015, 345, 353.) Laadullisen tutkimuksen piirissä näiden käsitteiden käyttöä on kritisoitu pääasiallisesti siksi, että ne ovat syntyneet määrällisen tutkimuksen piirissä ja ne vastaavat lähinnä määrällisen tutkimuksen tarpeita. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus-

den arvioinnissa ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita, mutta tässä luvussa arvioin luotettavuutta Tuomen & Sarajärven esittämän listauksen avulla, pyrkimyksenä tarkastella tutkimuksen kokonaisuutta ja johdonmukaisuutta (2009, 140–141).

Laadullinen tutkimus tutkii usein erilaisia ilmiöitä ja niihin liittyviä totuuksia, jotka muuttuvat tutkittavien ja tutkijan välisessä vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134 – 136). Tässä tutkimuksessa perehdyttiin Tampereen perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöiden kokemuksiin asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Aiheen valintaani vaikutti oma mielenkiintoni ja halu perehtyä itselleni vieraaseen aiheeseen. Lastensuojelu on aina kiinnostanut minua ja tällä hetkellä aihe on varsin ajankohtainen ja merkittävä sosiaalihuoltolain muutoksen ja meneillään olevien lapsi- ja perhepalvelujen toimintaympäristöjen muutosten myötä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selventää asiakkuuden arviointia sosiaalihuollon ja lastensuojelun välille syntyneellä rajapinnalla.

Laadukkuus ja luotettavuus alkavat jo tutkimussuunnitelmaa tehdessä (Hirsjärvi & Hurme 2006, 184). Olen pyrkinyt tarkastelemaan tutkimuksen luotettavuutta ja laadukkuutta läpi tutkimusprojektin. Teoreettisen viitekehyksen avulla perehdyin tutkittavaan aiheeseen kokonaisuutena ja muodostin käsityksen asiakkuuden arvioinnin moninaisuudesta ja haasteellisuudesta. Tutkimusta tehdessäni olen pyrkinyt avoimuuteen ilman, että aikaisempi teorian tieto olisi liikaa ohjannut tutkimuksen toteuttamista. Tutkimuksen edessä vahvistui kriittinen käsitykseni asiakkuuden arvioinnin haasteellisuudesta ja korostui asiakkuuden arvioinnin selkeytymisen merkitys sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

Aineiston keruumenetelmänä olivat ryhmähaastattelut perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöille. Ryhmähaastatteluja oli yhteensä neljä, kolme haastattelua eri alueiden perhepalvelujen työntekijöille ja yksi haastattelu kaikkien alueiden lastensuojelun työntekijöille. Lastensuojelun haastatteluun osallistui kuitenkin työntekijöitä vain yhdeltä alueelta, joten tulokset olivat peilattavissa vain yhden alueen käytäntöihin ja kokemuksiin. Menetelmänä ryhmähaastattelu oli hyvä mahdollistaen vapaamuotoisen keskustelun, koska tiimin jäsenet tunsivat entuudestaan toisensa. Toisaalta se on voinut myös vaikeuttaa arkaluontoisten asioiden esittämistä. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin aineiston analyysia varten, jotta tuloksia pystyttiin hyödyntämään mahdollisimman tarkasti ja to-

tuudenmukaisesti. Haastateltavat kutsuttiin haastatteluun sähköpostin välityksellä. Kutsun saatteeksi olin kirjoittanut saatekirjeen, missä esittelin tarkemmin tutkimuksen aihetta, tarkoitusta sekä haastatteluiden toteutusta ja osallistumisen vapaaehtoisuutta ja oikeutta anonymiteettiin.

Tuomen & Sarajärven (2009, 141) mukaan tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa myös tutkimuksen kesto. Tämän tutkimuksen tekemiseen on kulunut ajallisesti kokonaisuudessaan noin vuosi ja aikataulullisesti tutkimus on varsin tiiviisti toteutettu. Tutkimuksen suunnittelu ja eri vaiheet on kuitenkin toteutettu johdonmukaisesti, mikä on helpottanut tutkimuksen etenemistä. Haastattelut suoritettiin sovituissa aikatauluissa huhti-toukuussa 2017 ja näin ollen aikataulu on edennyt suunnitelmien mukaisesti analyysivaiheeseen ja johtopäätöksiin. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin kannalta ajallinen kesto on ollut riittävä tutkimuksen kokonaisuuden toteuttamiseen.

Käytin aineiston analysoinnissa väljästi teorialähtöistä sisällönanalyysia. Teorialähtöisyys ohjasi aineiston luokittelua, mutta olin kuitenkin avoin myös muille aineistosta esiin nousseille asioille, enkä tehnyt tiukkaa rajausta teorian mukaisesti. Haastattelutilanteissa en korostanut teoreettisena viitekehystenä toimivia lapsi- ja perhekohtaisia periaatteita, vaan keskustelu eteni vapaamuotoisesti, keskittyen asiakkuuden arvioinnin haasteisiin, ratkaisuihin ja kehittämistarpeisiin. Analyysin ensimmäisessä vaiheessa luokittelin aineiston lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden mukaisesti ja sen jälkeen tulostin kaiken haastattelumateriaalin ja etsin aineistosta tarkemmin tutkimuskysymysten mukaisia haasteita, ratkaisuja ja kehittämistarpeita. Päädyin tekemään tarkemman analysoinnin käsin, jaottelemalla aineistoa värikoodien avulla. Näin pystyin samanaikaisesti hahmottamaan kokonaisuutta paremmin ja koin hallitsevani materiaalia selkeämmin. Tulokset esittelin lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden mukaisesti ja kussakin luvussa tarkasteltiin tuloksia haasteiden, ratkaisujen ja kehittämisen näkökulmasta. Tuloksien luotettavuutta ja totuudellisuutta lisäsin työntekijöiden suorien lainauksien avulla. Analyysivaihe oli itselleni haastava ja työläs materiaalin laajuudesta johtuen, mutta pyrin tuomaan tuloksia esiin mahdollisimman objektiivisesti ja selkeästi ja peilaamaan niitä johtopäätöksissä aikaisempaan ja ajankohtaiseen tutkimustietoon.

Olen pyrkinyt vaikuttamaan tutkimuksen luotettavuuteen selostamalla eri toteuttamisvaiheet mahdollisimman selvästi ja totuudenmukaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006,

216–217; Tuomi & Sarajärvi 2009, 141). Oma roolini on säilynyt tutkijana varsin objektiivisena, koska olen pystynyt tarkastelemaan aihealuetta ja tutkimustuloksia organisaation ulkopuolelta, ilman suuria ennakko-oletuksia tutkimustuloksista. Aihealueen ja toimintakulttuurin vieraus on ollut myös haasteellista ja osittain vaikeuttanut tutkimuksen kokonaisuuksien, toimintakäytäntöjen ja kehittämisenäkökulman muodostamisessa.

Mäkelän (1990) mukaan kvalitatiivisen aineistojen arvioinnissa on kiinnitettävä huomiota aineistojen yhteiskunnalliseen merkittävyyteen ja riittävyteen, analyysin kattavuuteen, arvioitavuuteen ja toistettavuuteen. Aineiston merkittävyys on hyvin suhteellista, mutta tutkijan on hyvä olla itse tietoinen aineiston kulttuurisesta paikasta ja sen tuotantoehdoista. (Eskola & Suoranta 1998, 215.) Vaikka tämä tutkimus ei ole suoraan yleistettävissä, on aihe hyvin ajankohtainen valtakunnallisesti lapsiperheiden palvelujen toimintaympäristöjen muutosten keskellä. Sosiaalihuoltolain muutoksen jälkeen syntynyt rajapinta sosiaalihuollon ja lastensuojelun välillä tarvitsee selkeytystä, ja asiakkuuden arvioinnin kehittäminen on merkittävää myös osana tulevaa Lapsi- ja perhepalvelujen (LAPE) muutosohjelmaa.

Tuomi & Sarajärvi (2009, 132) painottavat, että tutkimuksen uskottavuus ja tutkijan eettiset ratkaisut kulkevat täysin yhdessä. Tutkimuksen uskottavuus ja luotettavuus perustuvat muun muassa siihen, että tutkimuksen teossa on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Neuvottelukunta nimeää ohjeissaan kahdeksan kohtaa hyvän tieteellisen käytännön toteutumisesta tutkimusprosessissa. Mielestäni keskeisimmät ohjeet tämän tutkimuksen osalta liittyvät tapaan tehdä tutkimusta, aineistojen hankintaan, toteutukseen, suunnitteluun ja muiden tutkijoiden kunnioitukseen:

- Tutkimuksen teon pitää olla rehellistä, huolellista ja tarkkaa läpi koko tutkimuksen kaikissa vaiheissa
- Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät soveltavat tieteellisen tutkimuksen kriteereitä ja ovat eettisesti kestäviä
- Tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti
- Tutkimuksessa otetaan huomioon muiden tutkijoiden työ ja saavutukset asianmukaisella tavalla ja annetaan heidän saavutuksilleen niille kuuluvan arvon.

(Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012, 6 – 7.)

Tutkimuksen teko on pitkä prosessi ja olen pyrkinyt huolehtimaan tutkimuksen teon kaikissa vaiheissa, että kaikki päätökset ovat eettisesti kestäviä. Olen pyrkinyt rehellisyyteen, huolellisuuteen ja tarkkuuteen sekä teoreettisen viitekehyksen muodostamisessa että tutkimusaineiston keräämisessä, aineiston käsittelyssä ja raportoinnissa. Oma suhteeni tutkittavaan ilmiöön on ollut tarpeeksi etäinen, jotta olen pystynyt arvioimaan ja tunnistamaan omia odotuksiani, toiveitani ja pelkojani tutkimuksen suhteen. Oma riippumaton asemani organisaatioon nähden on edesauttanut hyötymisnäkökulman eettisessä tarkastelussa. Tutkimusaiheen olen valinnut oman mielenkiintoni mukaisesti, mutta tutkimuksen tavoitteet pyrkivät aidosti antamaan hyödyllistä tietoa työntekijöiden ja työyhteisön käyttöön. Olen noudattanut tutkimuksen teossa alkuvaiheessa laadittua tutkimussuunnitelmaa mahdollisimman hyvin ja huolehtinut ajoissa tutkimusluvan hakemisesta Tampereen kaupungilta. Olen yhteyshenkilön kautta informoinut tutkittavia tutkimukseen osallistumisen käytännöistä, vapaaehtoisuudesta ja luottamuksellisuudesta ja pyrkinyt mahdollisimman avoimeen tiedonantoon tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista. Tutkittavien luottamuksellisuudesta ja anonymiteetistä on tiedotettu ja huolehdittu asianmukaisesti. Olen pyrkinyt tutkimuksen raportoinnissa olemaan mahdollisimman rehellinen, kuitenkin noudattaen ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta ja olemaan aiheuttamatta vahinkoa tai loukkaamatta tutkimukseen osallistuvia henkilöitä.

5 TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA ASIAKKUUDEN ARVIOINNISTA SOSIAALIHUOLLON JA LASTENSUOJELUN RAJAPINNASSA

5.1 Lapsen etu asiakkuuden arvioinnissa

Lapsen etu on tärkein arviointiperuste kaikissa lasta koskevissa lastensuojelutoimenpiteissä (Lastensuojelulaki 417/2007, Finlex). Lapsen edun käsite on kuitenkin haasteellinen ja vaikeasti määriteltävissä. Juridisena käsitteenä lapsen etu on toisaalta yksilöllinen ja toisaalta yleinen: sitä on sovellettava jokaiseen lapseen, mutta sen sisältö on määriteltävä jokaisen lapsen kohdalla erikseen (Lapsen edun määrittelyn hankaluuus 2014). Sosiaalihuoltolakimuutoksen jälkeen osa lastensuojelullisista palveluista muuttui sosiaalihuoltolain mukaisiksi palveluiksi ja lapsiperheiden sosiaalipalvelut jakautuivat lastensuojeluun sekä perhepalveluihin. Tutkimustulosten mukaan sekä perhepalvelujen että lastensuojelun työntekijät kokivat, että organisaatioiden välille syntyneellä rajapinnalla yhteisten linjojen ja kriteereiden luominen lastensuojelullisesta huolesta on jäänyt vaillinaiseksi.

Tietyllä tavalla on asetettu semmonen jonkinlainen rajapinta, mitä ei oo ennen ollut olemassa... on hyvin vaikea erottaa ikään kuin ajatellaan, että me ollaan ennaltaehkäisevää lastensuojelua ja sit lastensuojelu on korjaaava lastensuojelua, niin samaan aikaan niiden erottaminen toisistaan on haastavaa ja se, että miten se lastensuojelullinen huoli missäkin tilanteessa määritellään. (P6)

Onko meillä olemassa sellaisia kovinkaan yhteisiä kriteerejä siitä, että mikä se lastensuojelullinen huoli on, mikä on se riittävän vakava tilanne sen lapsen kohdalla ja et ollaanko tässä jo lähdetty aika pitkälle sit ehkä jopa eriytymäänkin sitten niinku palvelutarpeen arvioinnin ja lastensuojelun välillä...(L3)

Kyllähän se resurssivaje myös näkyy tällöisenä ja siinä, että ei ole selkeitä linjoja, niin se näkyy myös siinä, et työntekijät tappelee keskenään kun ei ole yhtenäisiä linjoja johdolla...(L2)

Työntekijät kokivat, että näkemykset lapsen edusta ja lastensuojelullisesta huolesta olivat erilaiset perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöiden välillä. Lastensuojelullisen huolen arvioinnissa on myös yksilökohtaisia eroja ja esimerkiksi oman tiimin sisällä näkemykset saattavat olla eriäviä omasta kokemuksesta ja taustasta riippuen. Tämä tutkimustulos puoltaa Lastensuojelun keskusliiton näkemystä siitä, että sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinta on jäänyt epämääräiseksi ja lastensuojelulliset kriteerit eivät ole yhteneväisiä (Lastensuojelun Keskusliiton lausunto... 2016). Lastensuojelullisten kriteereiden epäselvyys ei tue myöskään asiakkaiden yhdenvertaisuutta, vaan asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan asuinkunnasta, asuinalueesta ja työntekijästä riippuen.

Siinä on sitten se erilainen näkemys, että me aatellaan täällä välillä, että ihan selkeä lastensuojelu ja sit lastensuojelussa aatellaan, et kyllähän te sen pystytte hoitaa. (P2)

Työntekijöiden erilaiset käsitykset liittyy myös siihen, et mitä täällä meidän puolella perhepalveluissa mietitään, me ollaan kuitenkin kaikki erilaisii työntekijöitä, erilaisen taustan omaavia... varmaan työntekijät voi ajatella samassa tiimissä kuitenkin hyvin erilailla, vähän omasta taustasta ja kaikesta työhistoriasta riippuen. (P1)

Ja sit mä aattelen, et kyl varmaan näkemyksiä on niin paljon kun meitä työntekijöitäkin... (P8)

Yhdeksi haasteeksi lapsen edun arvioinnissa ilmeni työntekijöiden oman arviointikyvyn säilyminen. Bardyn (2013, 77) mukaan työntekijän ammatillisen identiteetin tutkiminen ja sen avartava kehittäminen ovat lastensuojelussa selviytymisen ehto, ja siinä tarvitaan monenlaisia välineitä sekä tottumusta pohtia omaa toimintaansa ja ajatteluaan. Työntekijät kohtaavat jokapäiväisessä työssään paljon vaikeissa tilanteissa olevia perheitä ja vaarana on sokeutua haastaville tilanteille. Asiakkuuden arvioinnissa on tärkeää, että pystyy arvioimaan kriittisesti omaa työskentelyä ja reflektoida tilanteita yhdessä työparin, tiimin tai muun ammattilaisen kanssa.

Jos on kovin pitkäaikainen asiakas, niin työntekijä voi myös vähän sokeutua, kun se on niin pitkä ja tulee ehkä hyvät välit vanhempiin ja jotenkin se on sellainen et ehkä voi sokeutuu siihen tilanteeseen... (P1)

Mietin sitäkin, että alkaako sitten hämärtymään, kun tekee lastensuojelussa ehkä sitten välillä aika vaikeidenkin tapausten kanssa töitä, niin hämärtyykö se normaaliuden ja tavallisen tai semmoisen raja. (L3)

Mä aattelen, että kyl me ollaan niinku inhimillisiä ihmisiä tavallaan, et kyl sitä joskus tulee semmonen olo, et oonks mä niin sisässä tän perheen asioissa ja tavallaan, et pystynkö mä arvioimaan tän perheen tilannetta objektiivisesti... (P8)

Työntekijät kokivat, että ratkaisuina asiakkuuden arvioinnissa haasteellisissa rajatapauksissa perhepalvelujen ja lastensuojelun välillä auttaa oma kokemus sekä vanhempien ja lasten kuunteleminen. Perheen tilannetta ja lastensuojelun mahdollista tarvetta arvioitaessa työntekijät selvittävät lapsen arjen olosuhteita, kasvua ja elämäntilannetta ja arvioivat, miten lapsen vanhemmilla tai huoltajilla on mahdollisuuksia huolehtia lapsen kasvatuksesta ja hoidosta (Tuomela-Jaskari 2016, 75). Työntekijöiden mukaan lastensuojelupuolelle siirtyy usein tapaukset, joissa tilanteet eivät lähde ajankaan kuluessa korjautumaan, vaan ongelmat jatkuvat ja kasautuvat.

Mä aattelin, että oma kokemus, että jos on ollut jo monta vuotta kaupungilla töissä, voisין jo uskoa, että jotain kokemusta siitä että mikä kuuluu lastensuojelupuolelle ja mikä ei, et voi vähä siihenki peilata laajemmin. (P1)

Asiakkaan kuuntelemista ja sitä lapsen tapaamista, sitä vähän niin kun versus peilata siihen lapsen ikäänkin ja miten se kokee sen tilanteen. (P3)

Usein on se siis ongelmien kertyminen et yhdessä perheessä on kaikkee, et siellä on niin kun vastentahtoisuutta, siel voi olla lapsen kaltoinkohtelua, voi olla päihdeongelmaa, mielenterveysongelmaa, sitten lisäksi vielä jotain huolenpidon laiminlyöntiä. (P7)

Haastavissa rajatapauksissa asiakkuuden arvioinnissa työntekijät kokivat saavansa apua toisilta kollegoilta, tiimiltä, esimieheltä ja muilta ammattilaisilta. Vaikeiden asiakastilanteiden kokonaisvaltaisen arvioinnin kannalta, olisi tärkeää että arviointia pystytään toteut-

tamaan yhdessä yhteistyötahojen kanssa, jotka ovat osana lasten luontaista kasvuympäristöä. (Tuomela-Jaskari 2016, 85). Työssä jaksamisen kannalta olisi tärkeää, että arviointityötä pystyisi myös refleктоimaan yhdessä muiden ammattilaisten kanssa, eikä työntekijä kuormittuisi jäädessään yksin haastavissa arviointitilanteissa. Työn kehittämisen kannalta työntekijät toivoivat, että arjessa olisi aikaa ja mahdollisuuksia yhteiselle keskustelulle ja asiakastilanteiden käsittelylle.

Kyllä se tiimi ja esimies on, et kyl me sitten niinku niissä missä ite sit mietityttää, niin onks tää nyt semmonen mikä kannattaa siirtää, niin kyl me puhutaan siellä tiimissä tai esimiehen kanssa. (P4)

Tiimin ja työparin ja esimiehen tuki, et vähä se et voi sit käydä läpi niitä asiakasjuttuja sekä myös yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa, jotka on niinku sen asiakkaan asioissa mukana, sieltäkin tulee hyvää tietoa ja heiläkin on omat näkemykset. (P1)

Mä ajattelen, että niinku joissain tilanteissa semmonen niin kun ratkaisujen ja asiakkaiden miettiminen on tosi yksinäistä, et vaikka me tehdään pari työtä ja oon ohjaajan kanssa, niin tavallaan joskus sitten voi olla tilanne kun toivois siinä ehkä enemmän sosiaalityöntekijänkin kanssa sitä keskustelua. (P7)

Suomessa lastensuojelua koskevissa arvioissa on toivottu usein lastensuojelun käyttöön tutkimukseen perustuvia arviointivälineitä ja strukturoituja menetelmiä yhtenäistämään käytäntöjä ja dokumentointia sekä varmistamaan työn laatua työntekijöiden vaihtuvuudesta ja pätevyydestä huolimatta (Aaltio 2016, 174). Tutkimustulosten mukaan työntekijät toivoivat lapsen etua arvioitaessa yhteisten kriteereiden miettimistä perhepalvelujen ja lastensuojelun kesken. Työntekijät kaipasivat yhteisten linjojen selkeyttämistä ja keskustelua lastensuojelullisen huolen määrittelemisestä. Yhtenä keinona voisi olla esimerkiksi huolen pisteytys, mikä auttaisi konkretisoimaan arvioinnin perustaa. Toisaalta työntekijät tiedostivat kriteeristön luomisen vaikeuden, koska perheiden tilanteet ovat niin yksilöllisiä.

Se et kaikilla johtavil ja työntekijöillä ois suurin piirtein samanlainen käsitys siitä, et mikä kuuluu perhepalveluihin ja mikä lastensuojeluun... kaikilla

olis yhteinen näkemys, sitä on kauheen hankala tehdä semmoista kriteeristöä. (L1)

Et vois olla hyvä, vaikka sekin on keinotekoista pisteyttää asioita, mutta jollain tavalla juuri, jotta saadaan jotain konkretiaa, niin se vois olla hyvä että jotakin tiettyjä kohtia ihan konkreettisesti mihin sä perustat sen arvion, joku tietty pistemäärä täytyy, niin voitais puhua, että on riittävästi lastensuojelullista huolta, että asiakkuus siirtyy... (P6)

Uudestaan mieltä se lastensuojelun kriteeristö, mikä on se kriteeristö, onks se enää se sama mikä kaks vuotta sitten oli... (P3)

Yhdellä alueella toimii yhteistyötiimi tai niin sanottu konsultaatioaika, joissa perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijät voivat yhdessä mieltä asiakastapauksia ja mille puolelle asiakkuus kuuluu. Tämä koettiin hyvänä mahdollisuutena ja työväliseen rajapinnalla olevien asiakkuuksien pohdinnalle. Tällainen perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöiden yhteinen tiimi voisi toimia jokaisella alueella ja tuoda näin selkeyttä rajapinnalla olevien asiakkuuksien arviointiin.

Tää konsultaatio on varmaan yks aika semmonen merkittävä, missä voi sitä mietintää käydä mille puolelle asiakkuus kuuluu... (P1)

...rajapintatiimistä kiinni pitäminen, että siitä tulis semmonen oikeesti pysyvä ja toimiva elementti ja ehkä myös siitä näkökulmasta, että mekin käytettäis sitä lastensuojelun puolelta, ehkä mekin voitais viedä sinne niitä caseja, missä me mietitään... (L3)

Tutkimustuloksista tuli ilmi, että kaikki haastateltavat työntekijät sekä perhepalveluista että lastensuojelun puolelta toivoivat enemmän mahdollisuuksia yhteistyölle ja keskustelulle. Yhteistyö nähtiin hyväksi sekä työntekijöiden että asiakkaiden kannalta. Yhteistyötä toivottiin myös enemmän toteutuvaksi käytännön työskentelyyn, jotta se mahdollistaisi joustavamman asiakastyöskentelyn organisaatorajat ylittäen. Näin työskentely olisi asiakaslähtöisempää ja työntekijät voisivat kokonaisvaltaisemmin arvioida asiakastilanteita. Erityisesti asiakastapauksissa, joissa ilmenee jo alussa mahdollinen lastensuojelullinen tarve, olisi hyvä arvioida perheen tilannetta yhdessä lastensuojelun työntekijän

kanssa. Tähän voisi olla ratkaisuna toimivan työparityön kehittäminen perhepalvelujen ja lastensuojelun välillä.

Jos semmonen nousee siinä alussa jo sellainen ajatus itselle, että tässä voisi olla lastensuojelullista tarvetta, niin kyl se ois mun mielestä hyvä jos siinä sais mukaan työntekijän... (P3)

Se edellyttäis, että me voitais tässä käytännön työssä, enemmän olis niitä kohtaamispintoja muitakin kun vaan ne juuri ne haastavat rajapinnat...se, että sitä yhteistyötä jotenkin olis sen rajan molemmin puolin... se olis kaikkien etu se yhteistyö, sekä työntekijöiden että asiakkaiden etu, mutta se on resursseista kiinni. (P6)

...pitäiskö enemmän tehdä työparityötä tai muuta vastaavaa ihan tän organisaatorajat ylittäen, mutta jotenkin sen osaamisen säilyttäminen, työkierto tai tämmöinen voisi olla hyvä ajatus pitää mielessä, ettei se raja-aita nouse liian korkeaksi ja jotenkin sellainen joustava, kuitenkin sellainen asiakaslähtöisempi ajattelumalli kuitenkin siinä, vaikka siinä sitten tulee käytännössä kaikki kalenteritekniset ja muut kuviot... (L3)

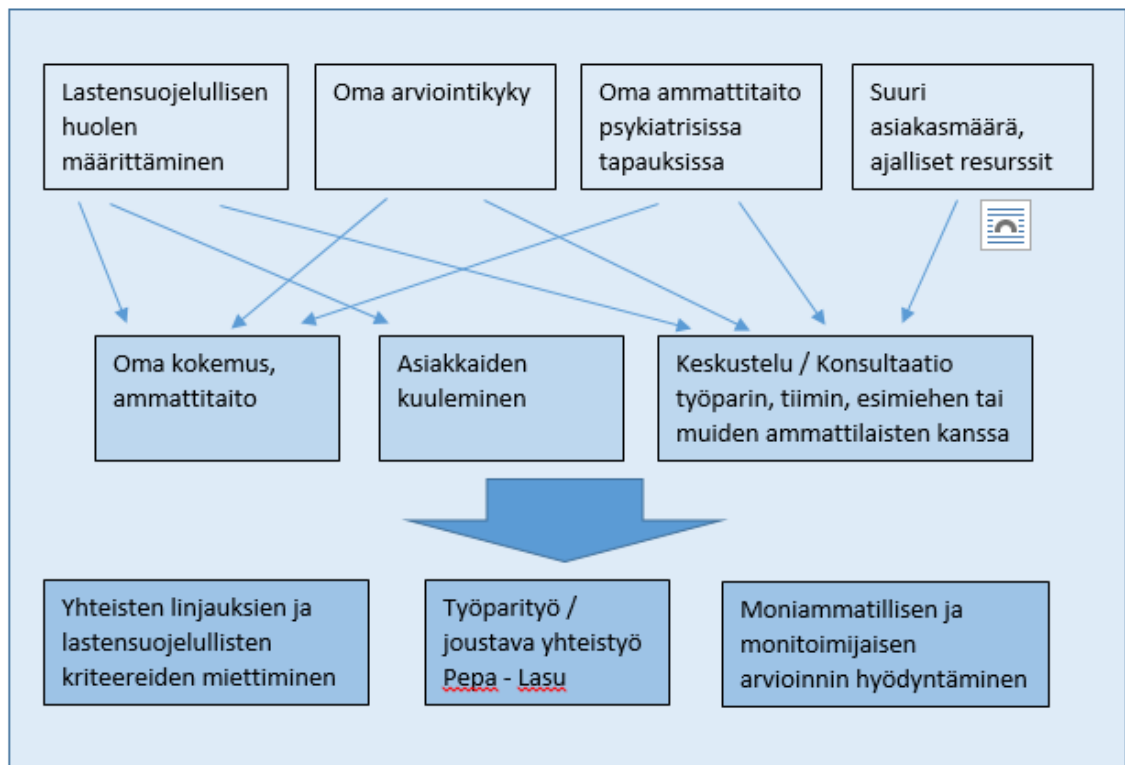
Työntekijät toivoivat, että jatkossa sote – muutoksen myötä asiakkuuden arvioinnissa voisi hyödyntää enemmän monitoimijaista arviointia. Yhteistyö eri ammattiryhmien kanssa ja yhdessä laaditut asiakassuunnitelmat tukevat työn suunnitelmallisuutta ja lapsen tarpeiden kokonaisvaltaista huomioimista (Lavikainen, Puustinen – Korhonen & Ruuskanen 2014, 24). Palvelutarpeen arvioinnissa työntekijän on arvioitava perheiden tilannetta hyvin lyhyessä ajassa ja aina kokonaistilanteiden hahmottaminen ei ole helppoa. Perheiden parissa työskentelee usein monia ammattilaisia esimerkiksi koulusta, päiväkodista, neuvolasta tai terveydenhuollosta ja olisi tärkeää, että saataisiin toimivia käytäntöjä asiakkuuden monitoimijaisen arvioinnin kehittämiseen. Moniammatillisen yhteistyön haasteena ovat apua tarvitsevien, auttajien ja instituutioiden aikataulujen yhteensovittaminen (Törrönen ym. 2016, 262).

Toivottavasti tuleva Sote menis vähän siihen, että palvelutarpeen arviointia oikeesti tehtäis niinku vähä isommalla yhteistyöverkostolla, jos olis vaikka

perheneuvola tai neuvolapsykologi tai päiväkoti niin kun mukana, et silloinhan siinä tavallaan olis tekemässä sitä arviointia niitä henkilöitä, jotka ehkä olis enemmän niin kun lapsen arjessa mukana... (P8)

...tätä työtä kehittää myös arvioinnissa yhä enemmän sitä moniammatillista yhteistyötä eli ottaa eri toimijoita mukaan... hyödyntää heidän ammatillista osaamistaan ja tietoa mikä heillä on... (P1)

Tästä moniammatillisesta työotteesta ja meilläkin varmaan tulee se lisääntymään, että tehdään muiden sosiaalialan tai terveydenhuollon tai keitten toimijoiden kanssa tehdäänkin yhteistyötä, niin tietysti semmonen niin kun laaja-alainen arviointiosaaminen sitten, jota pystytään hyödyntämään... (L3)



KUVIO 13. Lapsen etu asiakkuuden arvioinnissa: haasteita, ratkaisuja ja kehittämistarpeita

Yllä olevassa kuviossa olen tiivistänyt lapsen etua koskevia tutkimustuloksia asiakkuuden arvioinnissa (kuvio 13). Haasteita työntekijät kokevat lastensuojelullisen huolen määrittämisessä, oman arviontikyvyn säilyttämisessä jokapäiväisten vaikeiden tilanteiden keskellä, oman ammattitaidon riittämättömyydessä psykiatrisissa tapauksissa, suurissa asiakasmäärissä sekä ajallisten resurssien vähydessä. Ratkaisukeinoina haasteellisissa tilanteissa työntekijöitä ovat auttaneet oma kokemus ja ammattitaito, asiakkaiden omien tarpeiden kuuleminen ja huomioonottaminen sekä keskustelu ja konsultaatio työparin, tiimin, esimiehen tai muiden ammattilaisten kanssa. Lapsen edun toteutumista asiakkuuden arvioinnissa edesauttaisivat yhteisten linjausten ja lastensuojelullisten kriteereiden miettiminen, työparityön ja joustavan yhteistyön kehittäminen perhepalvelujen ja lastensuojelun välillä sekä moniammatillisen ja monitoimijaisen arvioinnin hyödyntäminen.

5.2 Suhteellisuusperiaate asiakkuuden arvioinnissa

Suhteellisuusperiaatteen mukaisesti auttamiskeinojen tulee olla oikeassa suhteessa asiakkaan auttamisen päämääriin ja tavoitteisiin. Liiotellun voimakkaita keinoja tulee välttää, mutta toisaalta keinojen tulee olla sellaisia, että ne tuovat riittävää tukea ja apua asiakkaalle. Työntekijän on kulloinkin valittava lapsen edun ja tarpeiden kannalta paras mahdollinen tapa auttaa ja tukea lasta ja perhettä. (Lastensuojelun käsikirja 2017.) Tutkimusaineiston mukaan työntekijät kokivat ristiriitaisuutta siinä, että asiakkuuden ohjautumista ja arviointia määrittää tällä hetkellä hyvin paljon palvelut ja niiden saatavuus, eivätkä asiakkaiden tarpeet ole näin ollen aina oikeassa suhteessa auttamiskeinojen kanssa. Kaikki työntekijät kokivat tämän haasteelliseksi ja asia nousi vahvasti esiin sekä perhepalvelujen että lastensuojelun työntekijöiden haastatteluissa.

Nykyään tuntuu siltä, että palvelut määrittää sen, että ollaanko sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa vai lastensuojelussa.. (P1)

Lähetetäänkö palvelut edellä vai mietitäänkö oikeesti niitä kasvuolosuhteita ja lapsen omaa toimintaa ja muuta.. (L3)

Asiakkuuden arviointiin vaikuttaa palvelujen saatavuus, kuinka nopeasti perhe saa tarvitsemaansa apua esimerkiksi kotiin tehtävän perhetyön kautta. Perhepalvelujen kautta saatu

perhetyö on pääsääntöisesti tarkoitettu lyhytkestoisempaan ja kevyempään tukeen ja lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelun asiakkaille tarkoitettua intensiivistä ja pitkäaikaisempaa tukea. Työntekijät kokivat, että perhepalvelujen puolella on pääsääntöisesti nopeammin palveluja saatavilla, mikä vaikutti osittain siihen, että joissain jo lastensuojelullista huoltakin herättävissä tapauksissa työntekijät jatkavat asiakkuutta perhepalveluissa, koska asiakkaat saavat nopeammin tarvitsemaansa tukea ja apua. Lastensuojelun työtilanne koetaan ruuhkautuneena suurten asiakasmäärien ja resurssivajeen vuoksi.

Se saattaa jäädä meille, vaikka se ois selkeesti lastensuojelun asiakkuus, koska meidän kautta ne saa jotenkin nopeammin sitä palvelua. (P2)

Jos perhe kaipais intensiivistä tukea ja sit tehostettuun perhetyöhön on kovat jonot, että täältä siirretään niin saa vasta jotain palvelua kolmen kuukauden päästä... (P3)

Kun meiltä sen (palvelun) voisi saada suurin piirtein parissa viikossa... niin se on vähän ristiriitaista sitten tietenkin niille koska yleensä ne perheet, jotka menevät lastensuojeluun on suurempi tarve saada sitä apua kun ne ketkä on tässä meillä ja pärjää vähän kevyemmällä... (P1)

Ja kuinka intensiivistä kotiin tehtävää työtä voidaan tarjota... jonotellaanko täällä... siirtyy, mut jonotellaan palvelua kuukausitolkulla pahimmillaan... (L3)

Vastaavasti palvelut määrittävät asiakkuuden arviointia joissakin tilanteissa myös niin, että perheet ohjautuvat lastensuojeluun tarvittavan palvelun vuoksi, vaikka perheen tilanne ei muuten lastensuojelua tarvitsisi. Tutkimustulosten mukaan tällaisia tilanteita syntyi, kun perheet olivat intensiivisempien ja pidempiaikaisten tukipalvelujen tarpeessa. Pidempi-aikaisen palvelun puuttuminen perhepalvelujen puolella koettiin selkeänä puutteena sekä perhepalvelujen että lastensuojelun työntekijöiden keskuudessa. Ennaltaehkäisevien palvelujen tulisi olla toimivia ja riittäviä, jotta perheet saisivat varhaista tukea ilman lastensuojelullisten toimenpiteiden tarvetta.

Lastensuojelullinen huoli ei oo niin iso vielä siitä perheen tilanteesta tai tuen tarpeesta, mut sit kuitenkin niitä palveluita ei oo käytettävissä että ne palvelut olis siellä lastensuojelupuolella... (P4)

Meidän puolella on sit lyhytkestoisempia ne palvelut, että tavallaan sellainen palvelu kokonaan puuttuu mikä ois semmoinen useamman kuukauden tai puolenkin vuoden tiiviimpi työskentely kotiin, et mikä on tavallaan siellä lastensuojelupuolella... (P5)

Voiko olla kriteerinä, että tarvii pidempiaikaista, et voi olla et niin kun jollain pienelläkin pitkäaikaisella tuella voitais tukea sillä tavalla, että ei tarvittais lastensuojelua. (L2)

Työntekijät kokevat, että perhepalveluissa palvelut eivät ole oikeassa suhteessa ja oikeanlaisesti mitoitettu asiakkaiden haasteellisiin tilanteisiin nähden. Yhteiskunnassa perhepalvelut rinnastetaan osaksi kaikille tarjottavia peruspalveluja, mutta usein perheiden tilanteet ovat haastavia ja erityistä tukea vaativia. Sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa korostetaan varhaista puuttumista, jotta perheen ongelmiin saataisiin apua ennen kuin tilanteet vaikeutuvat. Samanaikaisesti työntekijät kokevat kuitenkin kynnyksen lastensuojeluun siirtämisen kasvaneen tiukentuneiden lastensuojelullisten kriteereiden myötä.

Et ajateltuna että täällä tehdään palvelutarpeen arviointeja ja sitten millaisten kysymysten äärellä me ollaan ja millaisia perhetilanteita, et siellä on osa tosi graaveja juttuja mitä käydään läpi ja niiden täytyis olla ihan samalla linjalla peruspalveluitten tasolla ajateltuna... (P3)

Kyl ne kriteerit on koventuneet aika hurjasti siitä mitä ne on ollut ehkä kolme vuotta sitten lastensuojeluasiakkuudessa... (L1)

Ei me herkästi siirretä, että kyllä meillä on hyvinkin paljon ja pitkissä asiakkuuksissa... (P5)

Niukat resurssit ja suuret asiakasmäärät vaikuttavat palvelujen saatavuuteen ja laatuun. Alhasen (2014, 43) mukaan suurella asiakasmäärällä on lukuisia seurannaisvaikutuksia

lastensuojelutyön eri alueille: työn suunnitelmallisuuteen, yhteistyön toimivuuteen ja asiakkaiden kohtaamiseen. Työntekijät kokevat, että palvelutarpeen arviointien suuren määrän vuoksi ei jää riittävästi aikaa asiakastyöhön. Tutkimustulosten mukaan työntekijät haluaisivat tehdä palvelutarpeen arviointeja ja siihen liittyvää selvitystyötä laadukkaammin ja kokevat, että tällä hetkellä arvioinnin aikaiseen työskentelyyn tai muuhun asiakastyöhön ei ole riittävästi resursseja. Työn kehittämiseen ja asiakasmäärien hallintaan työntekijät toivat esiin ideoita työn uudelleen organisoinnista siten, että osa työntekijöistä voisi keskittyä palvelutarpeen arviointeihin ja osa tekisi muuta asiakastyötä. Tämä kuitenkin herätti myös ristiriitaisia ajatuksia siitä, että malli ei olisi asiakaslähtöinen, koska aiheuttaisi asiakkaille työntekijävaihdoksia.

Sehän se oli se alkuperäinen tilanne, että siinä jo vähän niinku autettais sillä prosessilla, että estettäis se että tarvittais niitä lastensuojelun palveluita... et nyt vaan tehdään kun niitä asiakkaita on niin paljon... ja sit se laatu kärsii siinä väkisinkin. (P4)

Kyllä moni perhe hyötyis siitä, et tapaamisia ois vielä enemmän, et selkeesti just nyt sellaista työskentelyä... (P5)

Joko keskitytään vaan selvityksiin osa porukka tai pienennetään aluetta et nyt tää on semmonen sillisalaatti ja liikaa liikkuvia paloja, liikaa semmosta pintaraapaisua, että jotain niinku selkeyttä miten tätä olis järkevämpi hoitaa pienempiin paloihin.(P3)

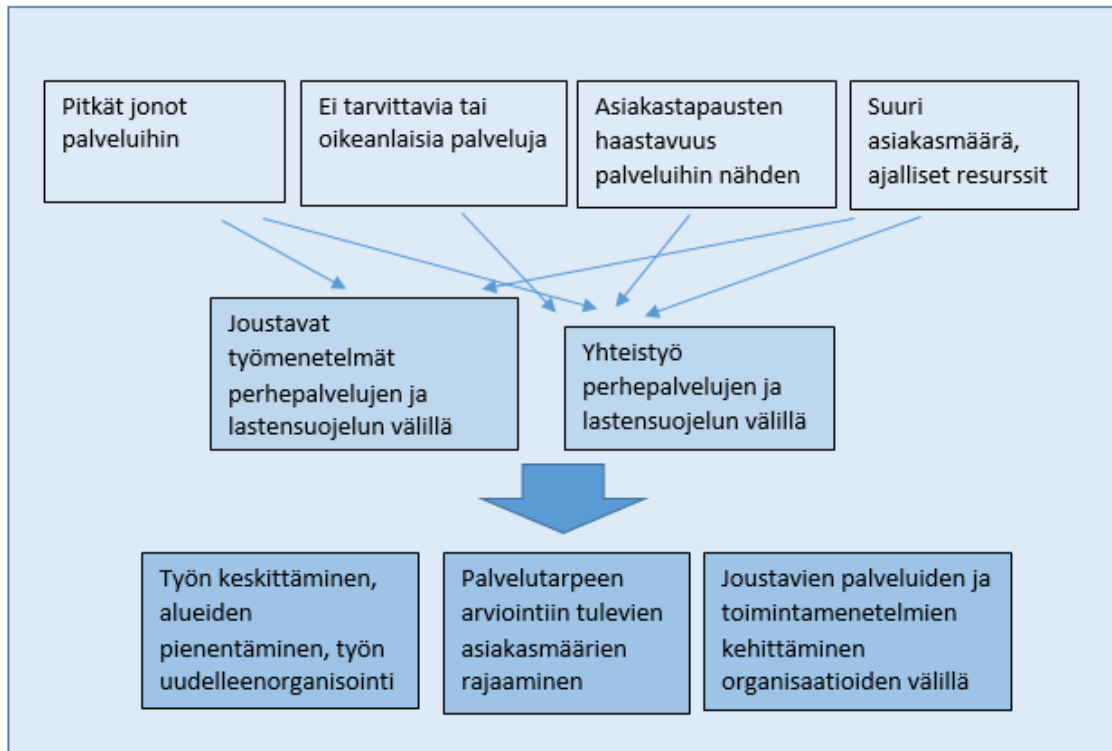
Yhtenä ajatuksena palvelutarpeen asiakasmäärien hallintaan nousi tällä hetkellä kehitteillä oleva idea palvelutarpeen arviointiin tulevien asiakasmäärien pienentämisestä. Asiakasmääriä voitaisiin rajata palveluohjaus-tyyppisellä mallilla ennen palvelutarpeen arviointiin siirtymistä. Tällä hetkellä asiakkaita ohjautuu matalalla kynnyksellä suuria määriä, mutta kaikki eivät välttämättä ole palvelutarpeen arvioinnin tarpeessa, vaan heille riittäisi kevyempi tilanteen arviointi ja ohjaustyöskentely. Asiakasmäärän rajauksen avulla pystyttäisiin tekemään palvelutarpeen arvioinnin aikaista työtä laadukkaammin ja asiakaslähtöisemmin. Hietamäen (2015, 170) mukaan alkuarvioinnin yksi keskeisimmistä tavoitteista on se, että arvioinnin avulla on mahdollista parantaa perheen tilannetta ja on tärkeää nähdä työ muutokseen tähtäävänä interventiona. Tämä edellyttää kuitenkin, että palvelutarpeen aikana on resursseja riittävään määrään asiakastapaamisia.

Kaikki ei välttämättä tarvii sitä arviointiprosessia, et niiden kanssa tehtäis sitten laadukkaammin ja ois aikaa tehdä vähän paremmin sit se arviointi, että semmonen työryhmä, jotka ottais vastaan näitä ilmoituksia ja tapais sitten ehkä yhden kerran tai kaksi ennen kuin edes olis mitään palvelutarpeen arviointia. Moni voisi hyötyä tällaisesta vähän niin kuin palveluohjaus – tyyppisestä... (P4)

Työntekijät kehittäisivät organisaatiojärjestelmää ja työmenetelmiä joustavammaksi, jotta palvelut saataisiin toimimaan paremmin asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Joustavuutta toivottiin organisaatioiden välille, niin että palveluja ja yhteistyötä voitaisiin tehdä organisaatorajat ylittäen perhepalvelujen ja lastensuojelun välillä. Näin asiakkaille voitaisiin taata paremmin jatkuvuutta, vähentää työntekijävaihdoksia ja saada palvelut toimimaan nopeammin, ilman pitkiä jonotusaikoja

Mä aattelen, et kun pääsis sellaiseen joustavaan, et on siirretty (lastensuojeluun), mutta sitten on pystytty pitämään jotain tiettyä palvelua vielä sieltä perhepalvelujen puolelta vielä päällä niin pitkään, että saadaan se meidän palvelu toimimaan. Et semmoiseen joustavuuteenhan sitä pitäis asiakkaiden näkökulmasta pyrkiä tai sitä yhteistyötä jotenkin muuten tehtäis sitten vaikka työparina... (L3)

Itse toivoisin sitä et ois mahdollista tehdä sitä yhteistyötä siinä rajapinnalla enemmän, kun mitä tällä hetkellä tehdään, et se pelkkä yksittäinen siirto-neuvottelu ei oo vielä hirveen suurta saattaen vaihtamista ja nyt oon itse asiassa tehnytkin et mulla on kaksikin perhettä, joissa on lastensuojeluasiakkuus, joissa mä oon edelleen vielä... se olis puolin ja toisin hedelmällistä tehdä sitä yhteistyötä et niitä tapaamisia vois olla vaikka muutama. (P6)



KUVIO 14. Suhteellisuusperiaate asiakkuuden arvioinnissa: haasteita, ratkaisuja ja kehittämistarpeita

Yllä olevassa kuviossa on koottu tutkimustuloksia koskien suhteellisuusperiaatteen toteutumista asiakkuuden arvioinnissa (kuvio 14). Haasteita perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijät kokivat palvelujen ruuhkautuneisuudessa, oikeanlaisten ja asiakaslähtöisten palvelujen puuttumisena, asiakkaiden tilanteiden haastavuutena suhteessa tarjottaviin palveluihin nähden sekä suurina asiakasmäärinä ja työntekijöiden ajalliset resurssien vähäisyytenä. Joustava yhteistyö perhepalvelujen ja lastensuojelun välillä koettiin auttavan haasteellisissa tilanteissa. Suhteellisuusperiaatteen toteutumista asiakkuuden arvioinnissa edesauttaisivat työn keskittäminen, alueiden pienentäminen, työn uudelleenorganisointi ja asiakasmäärien rajaaminen ennen palvelutarpeen arviointia sekä joustavien palvelujen ja toimintamallien kehittäminen organisaatioiden välillä.

5.3 Koko perheen ja vanhempien tukeminen

Palvelutarpeen arvioinnin aikana kolmen kuukauden sisällä vanhempia pyritään tapamaan keskimääräisesti kolme kertaa ja lasta vähintään kerran perheen tilanteiden mukaan. Työntekijät kokivat hyväksi sen, että lapsien tapaaminen palvelutarpeen arvioinnin ai-

kana on muodostunut vakiintuneeksi käytännöksi. Osa työntekijöistä koki, että lasten tapaamiset olivat lisääntyneet sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin prosessin aikana ja lasten tapaamiset tuottivat hyödyllistä tietoa lapsen tilanteesta. Osa työntekijöistä koki, että haluaisivat tavata lasta enemmän arvioinnin aikana ja panostaa enemmän tapaamisten laatuun, jotta mahdolliset lastensuojelulliset tarpeet nousisivat paremmin esiin.

Mä koen, että meillä tällä puolella on pystytty tekemään enemmän lasten kanssa töitä ja siitä oon kyllä tosi iloinen, että kummiskin kyllä tavataan niinku enemmän kuin ennen lastensuojelupuolella. (P5)

Kyl se niinku toteutuu, mut ei ne varmaan kauheen laadukkaita ne lasten tapaamiset ole... aika lyhyitähän ne on ja vähän lapsesta riippuu puhuuko mitään vai sanooko mitään. Mä aattelen, että siinä ehdottomasti lasta pitäis tavata enemmän kuin se kerta, että me sitten tehdään sen kerran perusteella jonkinlaisia arvioita... (P2)

Onhan se sellaista vähä pintaraapaisutyötä, että ei siinä mitään kauheen syvällistä ja sit kuitenkin se laaja skaala mikä se on. Kaikkia asioita siinä pintaraapaisten kysytään ja koitetaan selvittää... (P3)

Asiakkuuden arvioinnissa koettiin sekä perhepalvelujen että lastensuojelun puolella erityisen haasteellisiksi perheet, joissa esiintyy psykiatrisen puolen ongelmia, joko vanhemmilla tai lapsilla. Koettiin, että tällaisissa tapauksissa ei ole aina tarpeeksi ammattitaitoa olosuhteiden ja riittävän henkisen vanhemmuuden määrittelyyn tai keinoja vastata asiakkaiden palvelutarpeeseen. Näihin tilanteisiin toivottiin sujuvampaa yhteistyötä ja konsultointia terveydenhuollon ja muiden ammattilaisten kanssa.

On hyvin epämääräisesti määriteltävissä semmonen henkisesti riittävä vanhemmuus, et jos niin kun missä kohtaa esimerkiksi herättää suurta huolta tai mitenkä on autettavissa semmonen... onko meillä mitään resursseja täällä ikään kuin edetä sen kanssa. (P7)

Sosiaalityöntekijät ja samoten ohjaajat kokee, että ammattitaito ei riitä arvioimaan juuri näitä psyykkisiä sairauksia... just sitä semmoista psykologin konsultaatio me ollaan toivottu. (P6)

Tarvittais monesti siis sekä koulun että psykiatrian että lastensuojelun tavallaan niinku jotain semmoista yhdistelmää... pitäis olla näille lapsille ihan oman tyyppinen niinku palvelusysteemi, joka yhdistäis näitten kolmen alueen asiantuntemusta. (L2)

Asiakkuuden arvioinnissa korostuu yhteistyön merkitys vanhempien kanssa. Arviointia edesauttaa vanhempien kokemus siitä, että hänen suhteensa työntekijään on hyvä ja osallistumaan kannustava (Hietamäki 2015, 168). Perhepalvelut ja lastensuojelun avohuollon palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen, eivätkä työntekijät voi velvoittaa perheitä vastentahtoisesti työskentelyyn. Työntekijät kokivat äärimmäisen vaikeiksi ja haastaviksi tilanteet, joissa vanhemmat ovat yhteistyöhaluttomia ja kieltäytyvät ottamasta palvelua vastaan.

Erityisesti ne asiakkaat, jotka on syystä tai toisesta yhteistyöhaluttomia, niin silloin ne on aina haastavia, varsinkin perhepalvelujen puolella, kun kaikki asiakkuuteen perustuvat asiat on vapaaehtoisia... (P6)

Ne äärimmäisen vaikeet tilanteet, jossa perhe ei niin kun halua ikään kuin sulkeutuu, niin että me ei saada heihin kontaktia tai he lopettaa sen kontaktin, niin silloin tavallaan lastensuojelukin on kädetön... (P7)

Myönteinen ja arvostava suhtautuminen asiakkaaseen, vaikka asiakas olisi asiakkaana vastentahtoisestikin, helpottaa yhteistyön tekemistä ja vaikeiden asioiden käsittelyä (Millar & Corby 2006, 895; Platt 2008, 308; Hietamäki 2015, 168). Vanhempien vastentahtoisuus vaikeuttaa kuitenkin perheen tilanteen arvioimista ja lastensuojelullisen huolen määrittelemistä. Vanhempien yhteistyöhaluttomuus on usein ristiriidassa lapsen edun mukaiselle asiakkuuden arvioinnille. Hyvän yhteistyön luominen auttaa luottamuksellisen suhteen rakentumisessa, mutta jos vanhemmat eivät ole halukkaita yhteistyöhön, on työntekijöiden vaikea lähteä arvioimaan lapsen tilannetta. Vanhemmat ja lapset eivät aina myöskään kerro työntekijälle totuutta tilanteistaan ja erityisen hankalia tilanteita syntyy

jos vanhempien ja lasten kertomukset ovat ristiriidassa työntekijän oman tuntemuksen kanssa.

Jos asiakas ei ole halukas työskentelemään, niin se on aina iso haaste ja siinä on silloin vaikeempi myös lähteä määrittelemään, mikä se huoli on, mikä sen perheen tilanne on jos perhe ei oo halukas lähteä sitä työstämään ja määrittelemään. (P6)

Asiakkaathan puhuu meille sitä mitä ne ajattelee meidän haluavan kuulla, et ei me pystytä välttämättä aina tekemään oikeata arvioo siitä onks tää perhe ja onks se huoli minkälainen ja onhan lapset hirveen lojaaleja vanhemmilleen, et eihän hekään kerro jos välttämättä on jotain. (P1)

Joskus tuntuu, et jos on hyvin voimakkaat vanhemmat ja vaikka vanhemmat kieltäytyy, niin silloin voi olla vaikee saada sitä lapsen tai nuoren ääntä kuuluviin ja lapsella tai nuorella ei oo välttämättä lupa puhua tai hän ei uskalla sanoa ja ne on ehkä niitä vaikeimpia tilanteita, mitkä jää myös niin kun mietityttämään, et jos ei oikein tiedä, lapsi vaan sanoo et kaikki on hyvin, mut sitten se ei niin kun näytä eikä tunnu siltä, että kaikki oikeesti on hyvin... (P6)

Työntekijät kokivat ristiriitaiseksi ja hankalaksi tilanteet, joissa perhe kieltäytyy palveluista ja työntekijälle jää kuitenkin huoli lapsen tilanteesta. Haasteellisimpia olivat tapaukset, joissa ei ollut selkeää lastensuojelullista perustetta, mutta työntekijät näkivät kuitenkin tuen tarpeellisuuden perheen tilanteessa. Näissä tilanteissa työntekijän on erityisen haastavaa arvioida, että siirretäänkö perhe lastensuojeluun vai täytyykö asiakkuus sulkea kokonaan. Toisaalta tiedostetaan, että lastensuojeluasiakkuuden perusteeksi ei riitä se, että perhe ei ota tukea vastaan, mutta toisaalta on vaikeaa lopettaa asiakkuus jos lapsen tilanne jää epäselväksi.

...vaikka perhe vois tulla autetuksi perhepalveluissa, kun he eivät suostu siihen, niin heidät sen huolen määrän takia siirretään lastensuojeluun just koska sitä ei voi tavallaan laskea käsistään, mutta vois ihan hyvin riittääkin perhepalvelut jos he ottais jotain tukea niin kun vastaan... (P7)

...riittääkö kriteeriksi se, että ei ota vastaan apua ja tukea, et onko se sit syy siirtää lastensuojeluun... (L3)

...täytyy vaan jotenkin odottaa, että se huoli kasvaa sen verran isoksi, että on perusteet siirtää lastensuojelupuolelle, et muutenhan me ollaan aika kädetömiä ja voidaan vaan todeta, et ei se täytyy vaan lopettaa jos perhe on vastentahtoinen. (P1)

Arviointityöskentelyssä on tärkeää pyrkiä empaattiseen ja arvostavan asenteen säilyttämiseen silloinkin, kun keskusteltavana on vaikeita ja hankalia asioita (Petrelius ym. 2016, 11). Tilanteissa, joissa vanhemmat ovat kieltäytyneet palveluista, työntekijät ovat yrittäneet keskustella perheen kanssa ja kertoa mahdollisesta lastensuojeluun siirrosta, jos tilanne ei korjaannu. Joskus vanhemmille voi riittää tieto ”lastensuojelun uhasta” ja perhe motivoituu muutokseen. Perheen kieltäytyessä yhteistyöstä työntekijän on tärkeää tehdä kattavat ja selkeät kirjaukset tilanteesta, jotka edesauttavat jos perheen tilanteesta tulee myöhemmin uusi yhteydenotto. Myös yhteistyö muiden ammattilaisten kanssa voi auttaa arvioinnin tekemisessä ja perheen tilanteen tiedon muodostuksessa.

Se keino, mikä mulla oli tiettenkin yhteenvetoon tehdä selkeet kirjaukset, että tämmönen huoli jäi ja aatella että perhe hyötyis siitä tuesta ja sen jälkeen oltiin yhteydessä kouluun ja etävanhempaankin vielä ja ilmoitettiin sinne, että nyt tässä kävi näin et perhe ei halunnut mitään tukea, et huoli jäi et matalalla kynnyksellä ottakaa uudelleen yhteyttä... (P1)

Joskus sekin voi tuottaa muutoksen, ihan vaan se, et hei tää alkaa olla jo niin vakava juttu, et meidän täytyy siirtää teidät lastensuojelupuolelle, niin ehkä sit perhe saattaa ruveta tekemään jotain korjaavia liikkeitä siinä kohtaa. (L1)

Silloin käyttää yhteistyötahoja, et meillä oli yks tyttö, jonka äiti ei suostunut yhteistyöhön, niin sitten kouluun ja siihen isään oltiin yhteydessä ja sieltä ei noussut huolta, niin me ei sitä sitten jatkettu. (P2)

Sujuva yhteistyö vanhempien kanssa auttaa asiakkuuden arvioinnissa ja työntekijät kokevat tärkeäksi vanhempien osallistumisen onnistuneeseen arviointiprosessiin. Perheen ja

työntekijän toimiminen yhteistyössä kumppaneina, lisää lasten ja perheiden osallisuutta, vaikutusmahdollisuuksia ja parantaa myös tiedonkulkua (Perälä, Halme & Nykänen 2012, 53.) Työntekijöillä oli hyviä kokemuksia siitä, että asiakkuutta pohdittiin yhdessä lastensuojelun ja perheen kanssa. Näin perhe voi osallistua arviointiprosessiin ja miettiä myös itse omaa tilannettaan ja minkälaisesta työskentelystä olisi heille eniten hyötyä. Läheisneuvonpitoa pidettiin myös hyvänä keinona, joka voi toimia asiakkaan tukena ja auttaa työntekijää asiakkuuden arvioinnissa perhepalvelujen ja lastensuojelun välillä. Joskus läheiset voivat aktivoitua, kun saavat tietoa perheen ongelmista ja perhe saa tarvitsemaansa tukea sitä kautta, eikä lastensuojelullisia toimia välttämättä tarvita.

Perheen ja vanhempien yhteistyöhalu siihen muutokseen ja kyky tehdä yhteistyötä. Se on se kaikkein niin kun tärkein, et voi olla aika isotkin huolet, jos ne vaan haluaa tehdä yhteistyötä ja suostuu niin kun työskentelyyn ja jotakin eteenpäin menoakin pikkuhiljaa tapahtuu... (P4)

...et pidetään yhteinen neuvottelu et siinä on perhe, perhepalveluista työntekijä, lastensuojelusta työntekijä, kaikki yhdessä pohtii, et mihin tää perhe kuuluu, et sitä ratkaisua ei oo vielä valmiina, vaan yhdessä mietitään sitä perheen kanssa... (P6)

Yks keino, millä sitä voi myös lähtee ihan kuin läheisneuvonpitoa, että ottaa sen asiakkaan läheiset... siellä voi myös läheisverkosto aktivoitua, kun ne tulee tietoiseksi, et mikä tää juttu on, sit sieltä yhtäkkiä alkaakin järjestyä sille perheelle apua, toki se vaatii, että perhe on siihen itsekin suostuvainen... (P1)

Yhteistyötä vanhempien kanssa palvelutarpeen arvioinnin aikana haluttaisiin kehittää asiakaslähtoisemmäksi. Työntekijöiden mielestä olisi tärkeää, että vanhemmat osallistuvat itse enemmän arviointityöskentelyyn ja, että työntekijöiden vaihtuvuutta voitaisiin mahdollisuuksien mukaan välttää. Asiakkaan aktiivisen tiedollisen roolin mahdollistaminen edesauttaa suunnitelmallista prosessia ja välittää asiakkaalle viestiä siitä, että hänestä välitetään ja häntä kunnioitetaan (Laitinen & Pohjola 2010, 237).

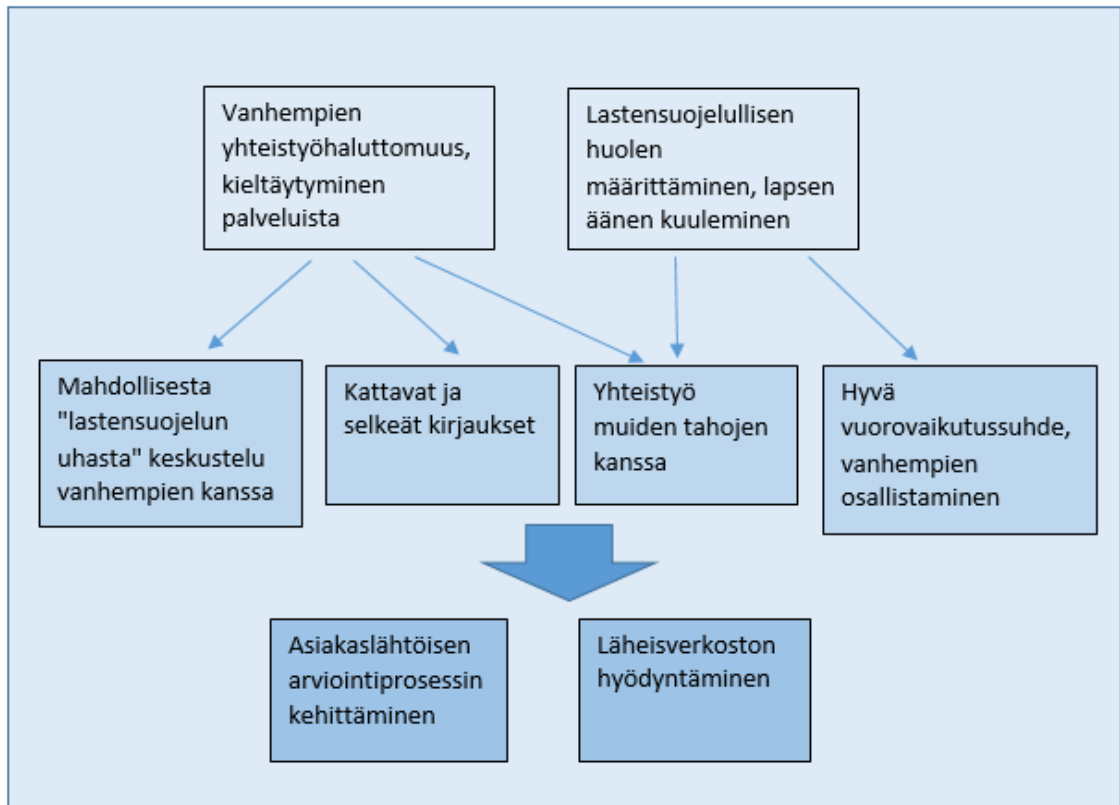
Tehokkuuteen pyrkivä kehittäminen on johtanut työprosessin pilkkomiseen ja tiimit ovat erikoistuneet työskentelemään tietyssä prosessin vaiheessa. Asiakasnäkökulmasta tämä

voi olla ei -toivottavaa, sillä pitkäaikaisissa asiakkuuksissa vastuutyöntekijät vaihtuvat useasti lastensuojeluprosessin aikana. (Kaski, Kosola & Lehtoranta 2016, 97.) Asiakkaat kokevat, että työntekijän vaihtuminen vaikeuttaa asioiden hoitamista, koska he joutuvat aina selittämään tilanteensa uudelle työntekijälle. Tämä alkaa nopeasti heikentämään myös asiakkaan luottamusta työntekijöihin (Alhanen 2014, 51). Perhettä tukevaa asiakkuuden arviointia sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla olisi hyvä kehittää niin, että työskentelyssä voitaisiin paremmin mahdollistaa palvelujen ja työntekijöiden jatkuvuus organisaatioiden välillä. ”Arviointi” – sana on herättänyt myös keskustelua, että onko se oikea sana kuvaamaan selvitystyötä perheiden kanssa vai antaako se vääränlaisen viestin työskentelyn kuvaamisesta.

Ja ollaan me mietitty, miten se asiakkaalle ylipäänsä tätä arviointia, et tietysti semmoiseen kehittämistyöhön tarviis enemmänkin aikaa, et miten se vois olla vieläkin enemmän asiakaslähtöisempi ja on paljon eri työnohjauksissa ja semmoisissa kehittämispäivissä mietitty, että onko se arviointi – sana se oikee sana ja sen tyyppisiä ja miten asiakkaita vois ottaa enemmän mukaan. (P5)

Just sitä kehittämistä sen asiakkaan palautteen kannalta, kun asiakkaat aina sanoo, että ne ei halua että työntekijä vaihtuu... (P7)

Jos ihan puhtaasti asiakaslähtöisesti aattelee, niin ylipäänsä se, että siinä on se rajapinta, niin sehän ei oo asiakkaiden etu juuri se, että väistämättä me ensin se kontakti otetaan, kun me tehdään palvelutarpeenarviointiprosessia ja motivoidaan siihen ja sitten tulee se, että ne työntekijät vaihtuu ja taas pitää kuitenkin tietyllä tavalla aloittaa alusta... (P6)



KUVIO 15. Koko perheen ja vanhempien tukeminen asiakkuuden arvioinnissa: haasteet, ratkaisut ja kehittämistarpeet

Yllä olevassa kuviossa on koottu tutkimustuloksia koskien vanhempien ja koko perheen tukemista asiakkuuden arvioinnissa (kuvio 15). Haasteita työntekijät kokevat vanhempien yhteistyöhaluttomuudessa, kieltäytymisestä palveluista ja lastensuojelullisen huolen määrittämisen sekä lapsen äänen kuulemisen vaikeutena. Ratkaisukeinoina näissä haastavissa tilanteissa vanhempien kanssa työntekijät kokivat keskustelun mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta, kattavat ja selkeät kirjaukset mahdollista myöhempää yhteydenottoa ajatellen, yhteistyön muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa sekä pyrkimyksen hyvään ja vanhempia osallistavaan vuorovaikutukseen arviointiprosessin aikana. Asiakkuuden arviointiprosessia työntekijät kehittäisivät asiakaslähtöisemmäksi niin, että työntekijöissä olisi vaihtuvuutta mahdollisimman vähän ja prosessit olisivat mahdollisimman sujuvia ja joustavia asiakkaiden kannalta palvelujen ja organisaatioiden välillä. Kehittämistarpeena nähtiin myös asiakkaiden läheisverkoston hyödyntäminen.

5.4 Suunnitelmalliset ja oikea-aikaiset palvelut

Sosiaalihuoltolaki painottaa perheiden varhaisen ja oikea-aikaisen tuen saantia. Tavoitteena on turvata mahdollisimman tehokas ja matalan kynnyksen lyhytaikainen tuki ja toisaalta taas turvata pitkäaikaisen tuen tarpeessa oleville henkilöille heidän tarvitsemansa kokonaisvaltainen tuki. (Araneva 2016, 40.) Varsinkin lapsien palveluissa ja lastensuojelussa oikea-aikaiset palvelut ovat merkityksellisiä, koska ajan kuluessa lapsen kehitys ehtii vaaraantua tuen järjestymistä odottaessa. Tukea ja apua tulisi saada aina tarvittaessa ja myös välittömän tuen takaaminen tulisi kunnissa olla turvattu. (Rousu 2007, 256.) Työntekijät kokivat, että asiakkuuden arvioinnissa korostuu oikea-aikaisten palvelujen merkitys erityisesti sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Oikea-aikaisia palveluita täytyisi olla tarjota silloin kun asiakkaat niitä tarvitsevat, jotta välttyttäisiin ongelmien kasvamiselta.

Täs korostuu hirveesti se oikea-aikainen siirto mun mielestä, että missä kohtaa esimerkiksi, että jos tulee niinku kauheen myöhään, niin avohuollon keinoin on enää tosi vaikee... ei siinä auta mikään perhetyö välttämättä enää sillain samalla tavalla, kuin se ois voinut auttaa vaikka puoli vuotta aikaisemmin. (L2)

...muut palvelut ei vedä ja eikä niinku varhaisessa vaiheessa saa perheet tukea ja sitten ne tilanteet ehtii mennä vaikeeksi. (L3)

Työntekijät toivat esiin, että suunnitelmallinen ja oikea-aikainen siirto lastensuojeluun on haastavaa asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Alhosen (2014) mukaan suuret asiakasmäärät johtavat siihen, että työntekijät eivät pysty kunnolla paneutumaan yksittäisten asiakkaiden tilanteisiin ja suunnittelemaan huolellisesti työskentelyn etenemistä. Asiaksmäärien suuruus ja kiire johtavat myös siihen, että asiakasprosessien etenemistä ei pystytä seuraamaan huolellisesti ja tästä syystä apua ei kyetä antamaan oikealla tavalla, oikea-aikaisesti. (Alhanen 2014, 43–44.) Arviointiprosessin aikana ei välttämättä saada oikeanlaista kokonaiskuvaa perheen tilanteesta tai perheen tilanne voi muuttua ja kriisiytyä äkillisesti. Tasapainottelu palvelujen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja työmenetelmien suhteellisuuden välillä ei ole aina helppoa ja näkemyserot lastensuojelullisesta huolesta tuovat haasteita asiakkuuksien arviointiin rajapinnalla.

Joitakin tapauksia on, että mieltii että ehkä on sit pitänyt kummiskin liian, et ei oo pystynyt aavistaa sitä miten nopeasti se tilanne sitten kriisiytyy, et ne ei tietty sit oo kivoja siellä lastensuojelupuolella, että tyyliin parin kuu-kautta siirrosta on tyyliin huostaanotto... (P5)

Meillä on vähän eriävät näkemykset, perhepalvelujen puolella on ehkä se, että heti kun näyttää, niin heillä on ohjeistuksena et pitää siirtää heti kun näyttää siltä, et tää vaikuttais lastensuojelulta ja meidän toiveena sit taas olis, et tilanne selviteltäis ensiks kunnolla. (L1)

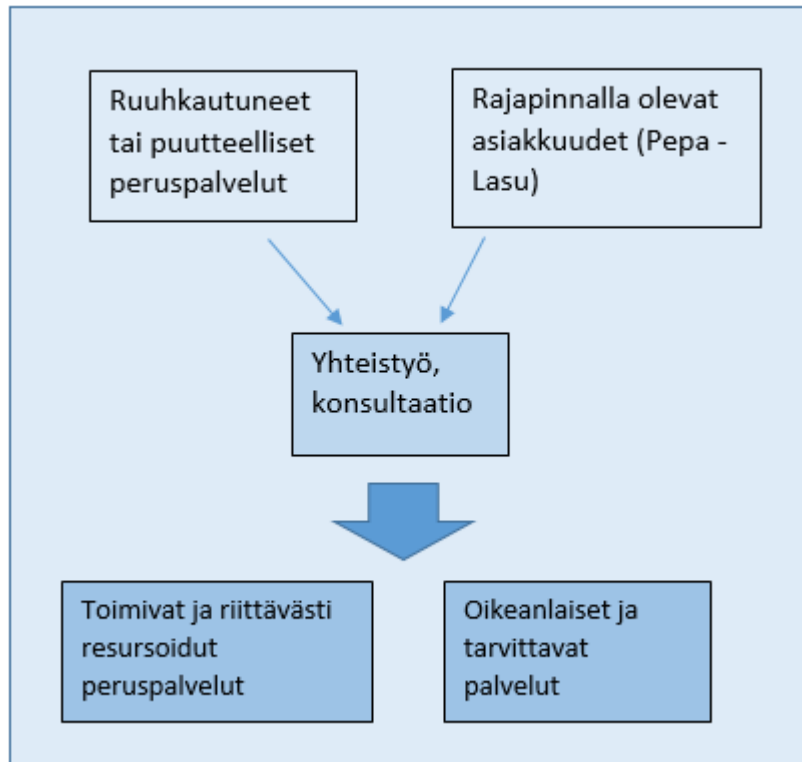
Et oikeesti se siirto tapahtuisi vasta sitten, kun on konkreettisesti sitten myös antaa joku (palvelu), mut silloinhan se menee palvelu edellä... et toisaalta pitäis muistaa se, että silloin kun lapsen tilanne on se, niin silloinhan se pitäis ja silloinhan meillä pitäis olla tarjolla... (L3)

Työntekijät kokivat, että asiakkuuden arviointiin sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla vaikuttaa myös laajemmin yhteiskunnalliset, organisaation ulkopuoliset asiat. Alhasen (2014) mukaan lastensuojelua ja siihen liittyvää palvelujärjestelmää on alkanut hallita eräänlainen ”interventioideologia”. Lapsen tilannetta ja tarpeita saatetaan arvioida monella taholla, mutta varsinaista hoitoa tai tukea ei pystytä kuitenkaan antamaan. Pirstoutuneessa palvelujärjestelmässä ei saada riittävää hoitoa ja tukea ajoissa, niinpä perheiden kriisit pahentuvat. (Alhanen 2014, 40.) Peruspalvelujen tulisi olla kunnossa ja asiakkaiden saada varhaisen tuen palveluja, jotta oikea-aikaisuus ja suunnitelmallisuus toteutuisivat asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Nyt on tullut yllättävän paljon niitä tapauksia, et on tehty perheneuvolasta pyyntö tänne meille palvelutarpeen arviointiin sen takia, et he ei pysty ottaa kun jonot on niin isot... koen et se on sellaista pompottelua...mun mielestä ne peruspalvelut pitäis kumminkin niihinkin sitten satsata, et sillain ihmiset sais niihin aikoja. (P5)

...ennaltaehkäisevien palvelujen, neuvolat, koulut plus perhepalvelut ja näin, niin niitten tulee olla kunnossa, perheneuvola ja terveydenhuoltopalvelut ja kaikki tämmöset näin, mut siis sen takia siihen rajapintaan niinku

vaikuttaa paljon muut asiat ku pelkästään tän toimiston niinku sisällä olevat käytänteet... (L2)

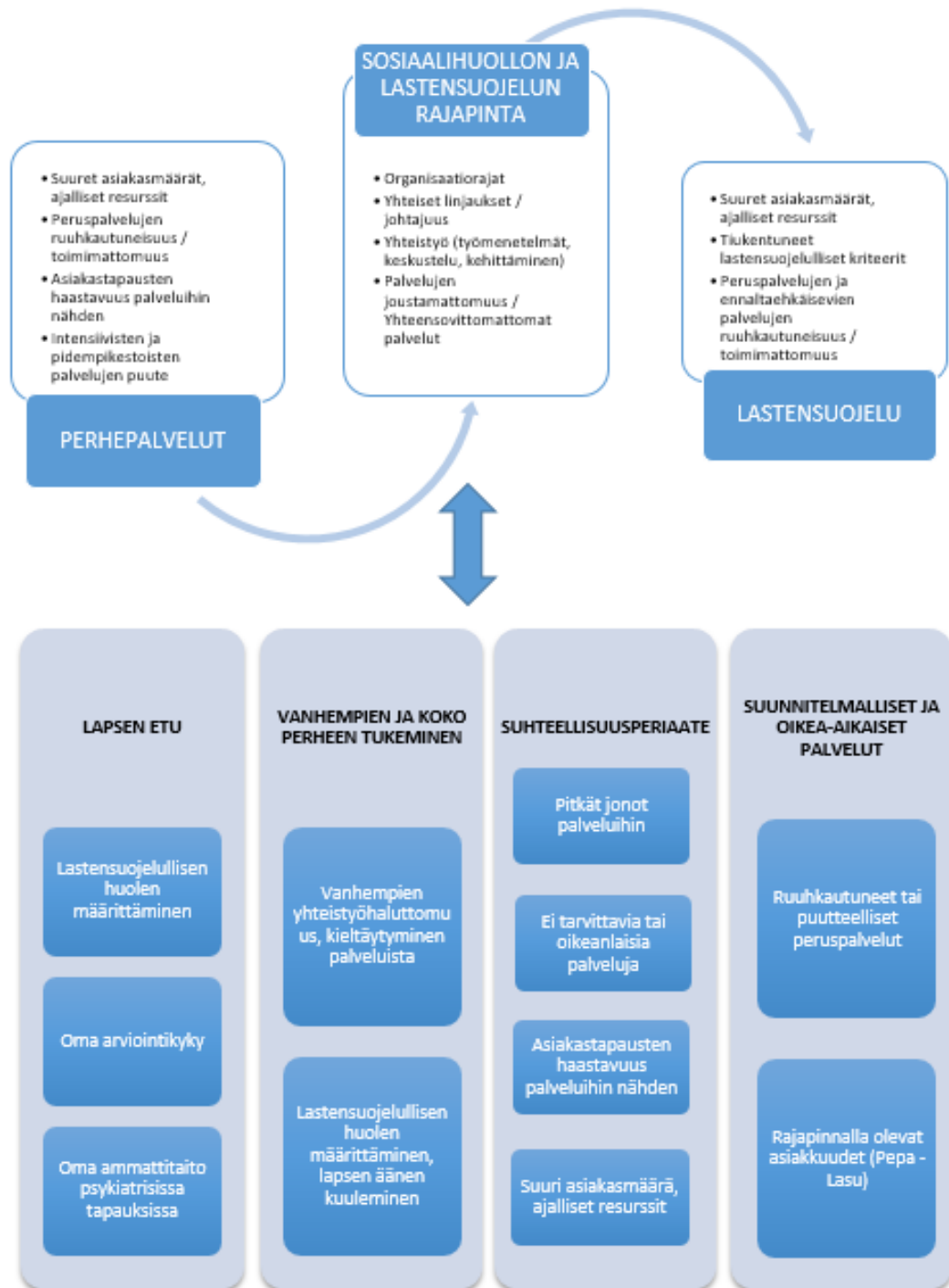


KUVIO 16. Suunnitelmalliset ja oikea-aikaiset palvelut asiakkuuden arvioinnissa: haasteet, ratkaisut ja kehittämistarpeet

Yllä olevassa kuviossa on koottu tutkimustuloksia koskien suunnitelmallisia ja oikea-aikaisia palveluja asiakkuuden arvioinnissa (kuvio 16). Haasteita aiheuttavat usein ruuhkautuneet ja puutteelliset peruspalvelut. Asiakkuuden arvioinnissa tämä näkyy suurina asiakasmäärinä ja asiakkuuksissa, jotka olisivat autettavissa muilla peruspalveluilla jos vain tarvittavia palveluita olisi paremmin saatavilla. Pitkät jonotusajat vaikuttivat myös joissain tilanteissa asiakkuuksien ohjautumiseen perhepalvelujen ja lastensuojelun välillä. Asiakkuuden arviointia auttavina tekijöinä koetaan hyvä yhteistyö ja mahdollisuus konsultaatioon. Suunnitelmallista ja oikea-aikaisuutta edesauttaisivat toimivat ja riittävästi resursoitunut peruspalvelut, jotka vastaisivat asiakkaiden tarpeisiin.

5.5 Yhteenveto asiakkuuden arvioinnin haasteista, ratkaisuista ja kehittämistarpeista

Edellisissä luvuissa on kuvattu työntekijöiden kokemia haasteita asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Tässä luvussa kokoan haasteita ja pyrin erittelemään, miten haasteet ilmenevät työntekijöiden ja organisaatioiden tasolla sekä miten haasteet näkyvät lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden toteutumisessa asiakkuuden arvioinnissa. Olen kuvannut haasteiden ilmenemistä alla olevan kuvion mukaisesti (kuvio 17).



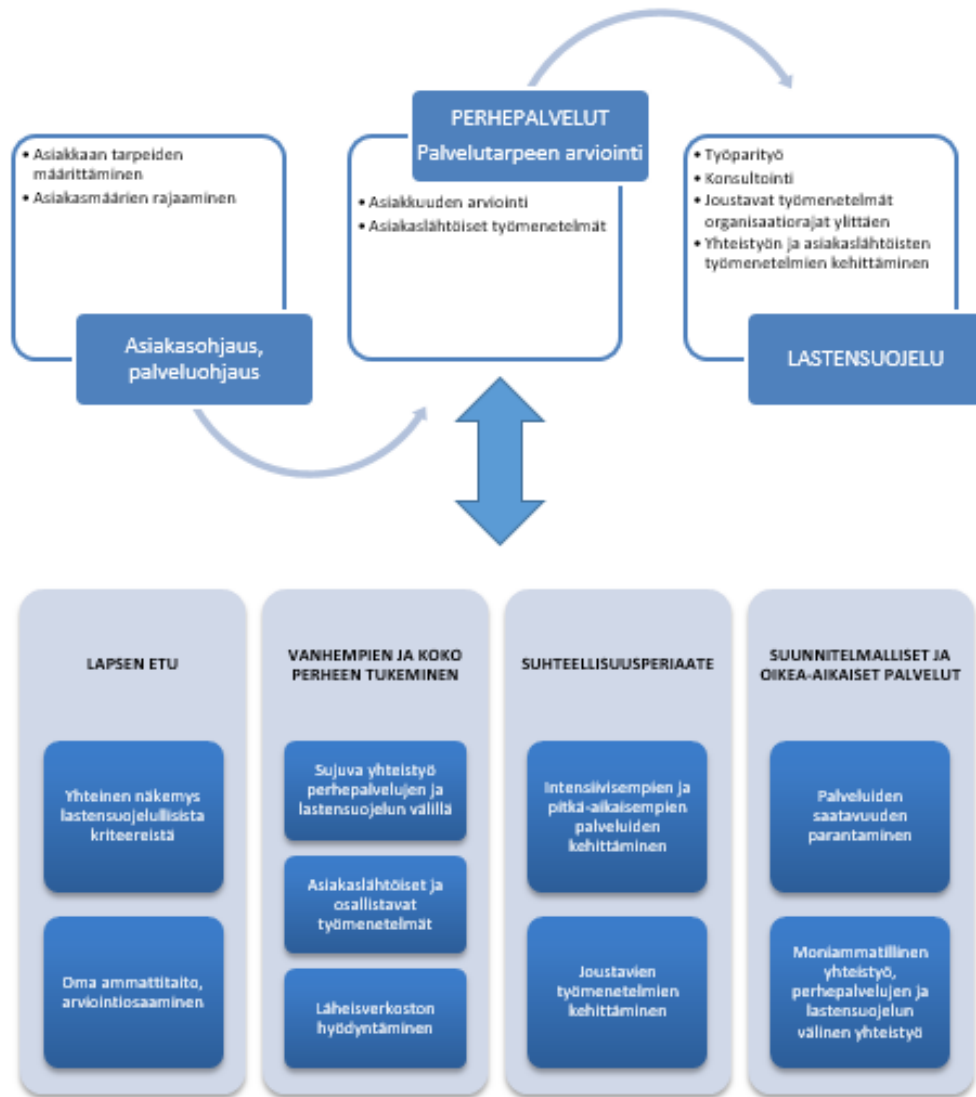
KUVIO 17. Asiakkuuden arvioinnin haasteet sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että työntekijät kokevat monen tasoisia haasteita asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa. Lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden toteutumiseen vaikuttavat yhtäaikaaisesti monet eri tekijät

niin työntekijän, organisaation kuin yhteiskunnankin tasolla. Työntekijät kokivat haasteita omassa ammattitaidossa, arviointikyvyssä, lastensuojelullisen huolen määrittämisessä ja asiakastilanteiden ennakoinnissa.

Organisaatiotasolla haasteet näkyvät suurina asiakasmäärinä, yhteistyön vaikeutena ja palvelujen joustamattomuutena organisaatioiden välillä ja intensiivisten sekä pitkäaikaisien palvelujen puutteena. Haasteita asiakkuuden arvioinnissa koettiin yhteisten linjojen luomisessa, muutosjohtamisessa, sujuvissa toimintamalleissa ja yhteistyössä perhepalvelujen ja lastensuojelun organisaatioiden välillä. Koettiin, että yhteiselle työn suunnittelulle ja kehittämiselle ei ole ollut riittäviä mahdollisuuksia, jotta rajapinnalla tapahtuva arviointityö olisi selkeää ja suunnitelmallista. Vastaavasti Yhteiskunnallisella tasolla haasteena ovat ruuhkautuneet peruspalvelut, yhteen sovittamattomat palvelujärjestelmät, oikeanlaisten palvelujen puuttuminen sekä yhteistyön hankaluus eri organisaatioiden ja ammattiryhmien välillä. Tutkimustuloksissa korostui perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöiden halukkuus ja tarve yhteistyöhön, keskusteluun ja asiakastyön kehittämiseen sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnan selkeyttämiseksi.

Alla olevassa kuviossa olen pyrkinyt tiivistämään tutkimustulosten mukaisia päätöksenteon auttavia tekijöitä ja kehittämistarpeita asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla sekä lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden toteutumisesta prosessin aikana (kuvio 18).



KUVIO 18. Yhteenvedo tutkimustulosten mukaisista asiakkuuden arvioinnin ratkaisuksista ja kehittämistarpeista sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

Jotta asiakkuuden arvioinnin prosessi olisi asiakaslähtöistä ja sujuvaa, olisi hyvä saada rajattua palvelutarpeen arviointiin tulevien asiakkaiden määrää. Yhtenä mahdollisuutena tähän voisi olla tutkimustuloksissa esiin noussut asiakasmäärän rajaaminen ennen palvelutarpeen arviointia. Näin arviointiprosessi kohdentuisi paremmin sitä eniten tarvitseville ja työskentelyä pystyttäisiin tekemään laadukkaammin. Perhepalvelujen ja lastensuojelulle olisi hyvä luoda yhteneväiset toimintamallit, joka mahdollistaa organisaatorajat ylittävän yhteistyön, konsultaation ja joustavat palvelut. Asiakkuuden arvioinnissa on myös merkittävää oman ammattitaidon ja arviointiosaamisen kehittäminen sekä läheisverkos-

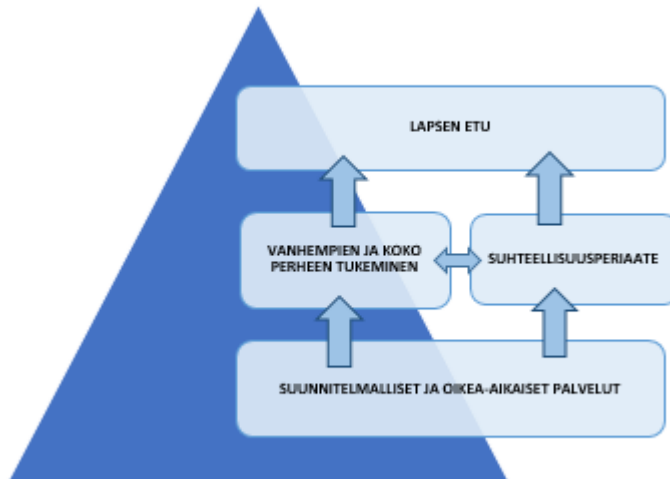
ton ja monitoimijaisen työskentelyn hyödyntäminen. Lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden toteutuminen arvioinnissa on myös riippuvainen toimivista ja oikein kohdennetuista peruspalveluista, jotta asiakkuuden arviointia pystytään kohdentamaan perheiden ja lasten tarpeita vastaavaksi. Asiakkuuden arvioinnin kehittämisen kannalta olisi tärkeää, että perhepalvelujen ja lastensuojelun organisaatiot lähtevät yhdessä kehittämään toimivia ja joustavia työmenetelmiä, arvioinnin kriteerejä ja yhteisiä linjauksia, jotka tukevat asiakaslähtöistä työskentelyä rajapinnalla.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Aiheen tarkastelua

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää perhepalvelujen ja lastensuojelun työntekijöiden kokemuksia asiakkuuden arvioinnista sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Tutkimuksessa keskityttiin asiakkuuden arvioinnin haasteisiin, auttaviin tekijöihin päätöksenteon tukena sekä asiakkuuden arvioinnin kehittämistarpeisiin ja -ehdotuksiin. Tutkimuskysymykset olivat suhteellisen laajat ja näin myös vastauksia asiakkuuden arvioinnista sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnasta saatiin hyvin monenlaisista näkökulmista. Käytännön konkreettiset asiakastapaukset jäivät puuttumaan haastattelutilanteista ja näin yksityiskohtaisempi työntekijän päätöksenteon ratkaisevien tekijöiden tarkastelu asiakkuuden arvioinnissa jäi osin yleisemmälle tasolle. Uskon kuitenkin, että opinnäytetyön tuloksista on organisaatiolle hyötyä asiakkuuden arvioinnin kehittämiseksi sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

Lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden toteutumiseen asiakkuuden arvioinnissa vaikuttavat monet eri tekijät. Arviointityöskentelyä sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla ohjaavat tällä hetkellä vahvasti saatavilla olevat palvelut, asiakkaiden tarpeiden sijaan. Ilman oikeanlaisia, saatavilla olevia palveluja on vaikea tehdä myöskään suunnitelmallista ja oikea-aikaista arviointityöskentelyä. Suunnitelmalliset ja oikea-aikaiset palvelut vaikuttavat taas siihen, että palvelut ovat oikeassa suhteessa asiakkaan auttamiskeinoihin nähden suhteellisuusperiaatteen mukaisesti. Lapsen edun mukaiseen ja koko perhettä tukevaan arviointityöskentelyyn vaikuttavat taas auttamiskeinojen suhteellisuus ja oikea-aikaiset sekä oikeanlaiset palvelut. Näin ollen voidaan ajatella, että lapsen edun kokonaisvaltaiseen toteutumiseen vaikuttavat osaltaan kaikkien muiden periaatteiden toteutuminen. Alla olevassa kuviossa on kuvattu lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden suhteellista rakentumista ja vaikutusta toisiinsa (kuvio 19).



KUVIO 19. Lapsi- ja perhekohtaisten periaatteiden suhteellinen rakentuminen asiakkuuden arvioinnissa.

Arviointityöskentely tulee ymmärtää kontekstuaalisena, toimintaympäristöön ja organisaatioiden asettamiin reunaehtoihin kiinnittyvänä toimintana. Riittävän ja laadukkaan arvioinnin toteuttamisessa organisaatioilla ja työyhteisöillä on keskeinen rooli, sillä ne määrittelevät työskentelyyn käytettävissä olevaa aikaa, ohjaavat työkäytäntöjä ja menettelytapoja sekä tuottavat ja ylläpitävät käsityksiä siitä, millainen arviointi on riittävää ja miten yksittäisten työntekijöiden on arvioinnin eri vaiheissa hyväksyttävää toimia. (Petrelius 2016, 143.) Tämä herättää pohtimaan yksittäisen työntekijän vastuuta laadukkaan arviointityöskentelyn toimijana suhteessa organisaatioon.

Nykyisin organisaatiot joutuvat muuttumaan lähes jatkuvasti. Kehittämisen, muutosten ja uudistusten keskellä korostuu johtajuuden merkitys. Myös henkilöstön keskinäisen vuorovaikutuksen määrä ja laatu vaikuttavat oleellisesti muutokseen. Organisaatioiden kehittämisessä tulee varmistaa, että työpaikoilla on riittävän selkeät toimintaohjeet ja -mallit, jotta tiedetään, miten eri tilanteissa tulee toimia. Ilman selkeää kokonaiskuvaa yhteisistä toiminnallisista rakenteista ja tavoitteista voi tiimien ja ammattiryhmien välille syntyä yhteistyötä haittaavia raja-aitoja ja esteitä. Käytännössä näissä rajakohdissa syntyy helposti erilaisia törmäyksiä, tietokatkoksia, väärinymmärryksiä ja unohduksia. Pahimmillaan seurauksena on eri ryhmien kilpailuasema toistensa kanssa, mikä hankaloittaa perustehtävän suorittamista. (Järvinen 2003, 33.) Siten organisaatioiden kehittä-

misellä pystytään vaikuttamaan paitsi organisaatioiden tehokkuuteen ja toiminnan laatuun, osaamiseen ja ammattitaitoon, myös työyhteisön ja sen jäsenten kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin (Kauhanen 2009, 29–30).

Organisaation kehittämällä tarkoitetaan kaikkia niitä toimenpiteitä, joilla lisätään organisaatioiden yksittäisten jäsenten ja organisaatioyksiköiden välistä yhteistoimintaa (Kauhanen 2009, 29). Myös tässä tutkimuksessa työntekijät kokivat tärkeäksi organisaatioiden välisen yhteistyön kehittämisen. Organisaatiomuutoksen jälkeen syntyneellä rajapinnalla perhepalvelujen ja lastensuojelun välillä koetaan epäselvyyttä yhteisissä linjauksissa ja asiakkuuden arvioinnin kriteereissä. Jotta työskentely sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla olisi työntekijöiden keskuudessa selkeää, tarvitsee organisaatiossa panostaa yhteisten toimintakulttuurien luomiseen. Työntekijät kaipasivatkin lisää yhteisiä tiedon jakamisen ja keskustelun hetkiä, jotta käytännön toimintatapoja voitaisiin yhdessä kehittää ja työntekijöillä olisi mahdollisuus oman ajattelun ja toimintatapojen kriittiseen reflektointiin. Yhteisten linjojen luomisella ja kriteereistä käytävällä keskustelulla olisi mahdollista kehittää selkeämpää arviointityöskentelyä organisaatioiden rajapinnalla ja parantaa asiakkaiden yhdenvertaista asemaa.

Yhteisten päämäärien lisäksi organisaatioiden on tarjottava mahdollisuudet ja resurssit, jotta arviointityöskentely pystytään toteuttamaan mahdollisimman kattavasti. Kattavan tiedon selvittämiseksi työntekijöiden on tavattava kaikkia perheenjäseniä riittävästi, jotta saadaan kokonaiskuva lapsen olosuhteista ja perheen tilanteesta. Sekä perhepalveluissa että lastensuojelussa työtä kuitenkin kuormittavat usein kiire, suuret asiakasmäärät ja tiukat aikarajat, mitkä vaikeuttavat työntekijöiden mahdollisuutta arvioida ja kehittää omaa työskentelyään. Organisaatioiden resurssipulan vuoksi, voi monen perheen niin sanotut lievemmat palvelutarpeet jäädä huomaamatta ja pahimmillaan perhe jää kokonaan arviointiprosessin ulkopuolelle. Tällöin ei päästä sosiaalihuoltolain mukaiseen varhaisen puuttumisen malliin, vaan peruspalvelutkin joutuvat ohjaamaan tarvittavat resurssit kiireellisiin ja haastaviin asiakastilanteisiin. Näin monen lapsen ja perheen lievemmat ongelmat voivat jäädä kiireellisemmän työn jalkoihin ja pääsy palveluihin aukenee vasta kun ongelmat kasvavat ja kärjistyvät.

Laadukas työskentely ja arviointiosaaminen edellyttävät vahvaa ammattitaitoa, mutta myös oman työskentelyn reflektointia. Reflektoinnilla on merkitystä myös työntekijöiden kollektiivisen näkemyksen muodostumiseen ja on huolestuttavaa, mikäli siihen ei

ole arkityössä riittävästi mahdollisuuksia. Organisaatioiden väliset yhteiset kehittämiskeskustelut ja työnohjaukset antaisivat mahdollisuuden työn reflektoinnille, rajapintojen yhteistyön ja toimintakäytäntöjen kehittämiseksi sekä työskentelyn arvioimiselle. Ammatillisuuden kannalta on tärkeää, että työntekijät pystyvät esimerkiksi työnohjauksen avulla käsittelemään vaikeita ja hankalia asiakastilanteita, etteivät työntekijät kyynisty tai sokaistu asiakkaiden tilanteiden suhteen. Mahdollisuus yhteiseen työn reflektioon olisi merkityksellistä myös niin sanotun hiljaisen tiedon jakamiseksi, jotta haasteellisista asiakkuuden arviointitapauksista saataisiin kokemusperäistä tietoa kehittämisen tueksi.

Työyhteisöjen olisi hyvä tarkastella systemaattisesti omia arviointikäytäntöjään, jotta työntekijät ovat tietoisia siitä, millainen arviointi on riittävää ja miten työntekijöiden on hyväksyttävää toimia arviointiprosessin aikana. Strukturoitujen arviointimallien hyödyntäminen ja yhtenäisten työmenetelmien kehittäminen voisi auttaa selkeyttämään arviointiprosessia. Hietamäen (2016, 37) mukaan yhtenäiset työmenetelmät auttavat kohdentamaan työskentelyä ja tekemään työstä läpinäkyvämpää sekä asiakkaille että yhteistyötahoille. Teoreettisen tiedon ja tutkimustiedon hyödyntäminen on erittäin tärkeää ja suotavaa lastensuojelutyön kehittämisessä. Yhteiset työmenetelmät ja toimintamallit arviointityöskentelyn pohjalla lisääisivät työskentelyn yhdenvertaisuutta, mutta eivät poistaisi yksilökohtaisen arviointiosaamisen ja hyvien vuorovaikutustaitojen tärkeyttä.

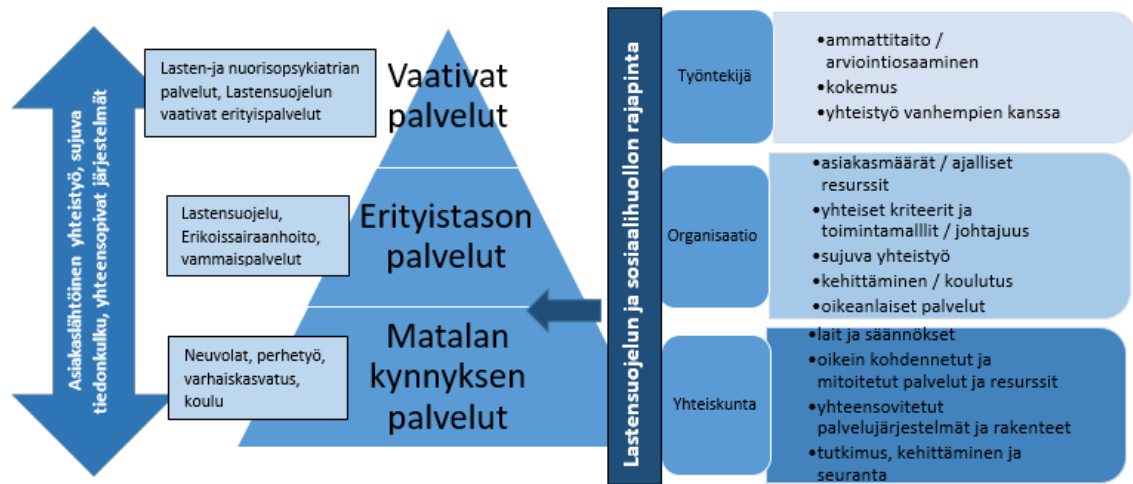
Sosiaalihuoltolaki on onnistunut madaltamaan avun hakemisen kynnystä ja palvelutarpeen arviointien määrät ovat viime vuosina runsaasti kasvaneet. Kuitenkin sekä perhepalveluissa että lastensuojelussa koettiin, että aina ei ole tarjota oikeanlaisia, asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluja. Suhteellisuusperiaatteen toteutumiseksi asiakkuuden arvioinnissa tarvittaisiin uudenlaisten ja monipuolisempien palvelujen kehittämistä. Esimerkiksi perhepalveluissa tarpeita olisi intensiivisemmille ja pitkäaikaisemmille palveluille lyhytkestoisten palvelujen rinnalle ja lastensuojelussa kaivattiin uudenlaisten palvelujen kehittämistä erityisesti perheille, joissa on psykiatrisen puolen ongelmia. Näissä tapauksissa lapset ja perheet tarvitsisivat monipuolisempia, erityistä ammattitaitoa vaativia palveluja, joissa yhdistämällä eri ammattiryhmien osaamista pystyttäisiin paremmin tukemaan perheen kokonaisvaltaista hyvinvointia.

Tällä hetkellä lastensuojeluun ohjautuu intensiivisen ja pitkäaikaisen tuen tarpeessa olevia asiakkaita perhepalveluista, vaikka nämä eivät muuten täyttäisi lastensuojelullisia kriteereitä. Tämä on selkeä epäkohta ja vaatisi palvelujen kehittämistä perhepalvelujen

puolella niin, että olisi mahdollista tarjota intensiivisempää, pidempikestoista ja esimerkiksi kuntouttavaa työskentelyä perheiden kanssa. Näin perheet saisivat tarvitsemaansa oikeanlaista palvelua varhaisemmassa vaiheessa, ilman lastensuojelullisten toimenpiteiden tarvetta. Asiakkuuden arvioinnin kannalta toimivat ja oikeanlaiset palvelut edesauttavat suhteellisuusperiaatteen toteutumista niin, että auttamiskeinot vastaavat asiakkaiden tarpeita ja asiakkuuden ohjautuminen on sujuvaa myös organisaatioiden rajapinnoilla. Tämä vaatisi organisaatioilta tarkempaa asiakastarpeiden kartoittamista, jotta palveluja voitaisiin kehittää kokonaisvaltaisesti asiakastietoa sekä tutkimus – ja teoriatietoa hyödyntäen.

Organisaatiotasolla asiakastyötä olisi mahdollista tarkastella systemaattisesti esimerkiksi palvelupolkujen avulla kartoittaen asiakkaiden yksilölliset tarpeet ja yhteistyön kriittiset pisteet asiakasprosessien aikana. Palveluja kehitettäessä sekä uusia palveluja luodessa palvelupolkujen avulla on mahdollista hahmottaa ja konkretisoida palvelujen tuotantotapaa, palvelujen rakennetta ja palveluprosessien päävaiheita. Asiakkaan palvelukokemus koostuu palvelun kontaktipisteistä, palvelutuokioista ja palvelupolusta. Palvelupolku muodostaa asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun kokonaisuuden ja asiakaskokemuksen. (Palvelupolku, Innokylä.) Palvelupolkujen avulla voitaisiin luoda toimivia palveluja sekä työyhteisön sisälle että eri organisaatioiden välille mahdollistaen yhteistyön sekä palveluketjujen sujuvuuden. Perhepalvelujen ja lastensuojelun rajapinnalla olevien asiakkuuksien palvelupolkujen tarkastelun avulla voitaisiin asiakkuuden arviointia kehittää paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavammaksi. Palvelujen kehittämisen lähtökohdaksi tulisi olla ymmärrys asiakkaiden tarpeista, jotta palveluja pystytään toteuttamaan joustavammin ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet huomioiden.

Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma (LAPE 2016 – 2018) pyrkii vahvistamaan lapsi- ja perhelähtöisiä palveluita integroimalla palvelut yhteneväiseksi kokonaisuudeksi tulevassa sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen muutoksessa. Alla olevassa kuviossa on esitelty kokonaisuutta, jonka tavoitteena on oikea-aikaisten palvelujen saatavuuden parantaminen, tuen painopisteen siirtäminen ennaltaehkäiseviin palveluihin sekä varhaiseen tukeen ja hoitoon (kuviot 20). Kuviossa on hahmoteltu myös tässä tutkimuksessa esiin nousseita sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnan asiakkuuden arvioinnin haasteiden kohdentumista kokonaisuuteen.



KUVIO 20. Lapsiperheiden integraatio ja asiakkuuden arvioinnin haasteet sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

Horisontaalisella ja vertikaalisella integroinnilla pyritään yhtenäistämään ja selkeyttämään lapsi- ja perhepalvelujen rajapintoja. Horisontaalisen integraation tavoitteena on selkeyttää ja parantaa yhteistyötä sosiaali-, terveys- ja sivistystoimeen kuuluvissa erityispalveluissa. Vertikaalinen integraatio pyrkii yhteistyön sujuvuuteen ja parantamiseen sosiaalihuollon sektorilla lasten ja nuorten peruspalveluihin kuuluvien sosiaalihuollon palvelujen ja sosiaalihuoltolain mukaisten erityistä tukea tarvitsevien lasten palvelujen sekä erityistason ja vaativan tason lastensuojelun välillä. Tarkoituksena on palvelukokonaisuuden luominen, jonka keskiössä on apua tarvitseva lapsi, nuori tai perhe ja heidän ympärilleen kerätään heidän tarpeidensa mukaisia ammattilaisia erityispalveluista, varhaiskasvatuksesta tai opetuksesta. Horisontaalisella ja vertikaalisella integraatiolla pyritään tarjoamaan jatkuvuutta ja välttämään työntekijävaihdoksia etenkin pitkäaikaisissa asiakkuuksissa. Tavoitteena on tarjota palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaan, tuoda palvelut lähemmäksi asiakasta, parantaa ennaltaehkäisevää, varhaisen avun tarjoamista ja panostaa asiakaskokemukseen sekä vaikuttavuuteen. (Rajapinnoista yhdyspinnoiksi, 2016.)

Palvelujen integraatiomalli vaatii järjestelmiltä joustavuutta ja uudenlaisia yhteistyökäytäntöjä, jotta palveluketjut toimisivat asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Malli puoltaa myös tässä tutkimuksissa esiin tulleita kehittämistarpeita asiakaslähtöisestä yhteistyöstä, sujuvista sekä yhteensopivista järjestelmistä sekä toimintakäytännöistä asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. On tärkeää, että integroinnissa

huomioidaan eritasoisten palvelujen (matalan kynnyksen palvelujen, erityistason palvelujen ja vaativien palvelujen) rajapinnat, jotta rajapinnalla tapahtuva työskentely ei jää epämääräiseksi. Muutostyö ja yhteistyön kehittäminen vaativat organisaatioiden johdolta yhteistä näkemystä tavoitteista ja muutoksen mahdollistavaa johtajuutta. Asiakasprosesseja tulee tarkastella ja kehittää yhteistyössä eri palvelujen tuottajien kesken, jotta rajapinnoilla tapahtuva työskentely saadaan aidosti sujuvaksi.

Organisaatioiden johtamisessa yhteisen kehittämisen tulisi olla osana organisaatioiden strategiaa ja sitoutuminen muutoksen mahdollistamiseen tulisi näkyä myös käytännön tasolla. Kehittäminen ja muuttuvat käytännöt vaativat aina myös resursseja onnistuakseen. Uusien toimintamallien luomisen kannalta on tärkeää, että kehittämistyötä ei tehdä ainoastaan johtotasolla, vaan avoimesti yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Näin saadaan työyhteisöt yhdessä motivoitumaan ja sitoutumaan muutokseen ja parhaimmillaan uudet toimintamallit tuovat palvelujen kokonaisuuteen aitoa asiakaslähtöisyyttä ja parantaa näin myös työskentelyn vaikuttavuutta. Kokonaisuudessa on tärkeää huolehtia myös eri ammattiryhmien arviointiosaamisesta kaikilla tasoilla, jotta palvelutarpeet osataan tunnistaa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja lapset ja perheet osataan ohjata tarvitsemansa avun ja tuen piiriin.

Laajempaan kehityshankkeeseen koskien lapsiperheiden palvelujen kehittämistä kokonaisuutena voisi toimia hyvänä esimerkkinä systeemistä teoriaa hyödyntävä lastensuojelun toimintamalli. Lapsi- ja perhepalvelujen (LAPE) muutosohjelmassa tuotettu lastensuojelun työpajatyöskentelyn mallinnusraportti (Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia, keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja) kuvaa kymmenen vuotta sitten Lontoon Hackneyssa kehitettyyn malliin perustuvaa suomalaisen systeemisen lastensuojelun toimintamallia. Malli pyrkii kohti vuorovaikutteisempaa ja kohtaavampaa lastensuojelutyötä, jossa hyödynnetään perheterapeuttisia, dialogisia sekä narratiivisen ja ratkaisukeskeisen terapian oppeja lastensuojelukontekstissa. Malli tarjoaa vaihtoehdon lastensuojelun sosiaalityön kokonaisvaltaiseen kulttuurin muutokseen ja ihmissuhdetyön palauttamiseen lastensuojelun sosiaalityön keskeiseksi menetelmäksi. Systeemisellä toimintakulttuurilla pyritään varmistamaan yhteistyö lapsen ja perheen kanssa, yksilöllinen, lapsen ja perheen tarpeet huomioiva arviointi sekä oikea-aikainen ja riittävä tuki ja apu. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 4, 9.)

Hyviä kokemuksia systeemisestä mallista on saatu lastensuojelun sosiaalityössä mm. Mäntsälässä, missä lapsiperheiden palvelujen kokonaisvaltaisella muutoksella on saatu lastensuojelun kiirettä ja ongelmakeskeisyyttä muutettua kohti perheiden aitoa tukemista ja rinnalla kulkemista. Mäntsälässä on systeemiteorian avulla hyödynnetty perheen lähiverkostoa, voimavarakeskeistä ajattelua ja terapeutista työtettä. (Mäntsälän ihme – uusi tapa tehdä lastensuojelun sosiaalityötä, 2017.) Peruspalvelut rakennettiin hyvinvointineuvolatyyppiseksi perhekeskukseksi, millä on merkittävä rooli ennaltaehkäisevänä matalan kynnyksen palveluna. Näin asiakkaat saavat avun jo tässä vaiheessa, eikä palvelutarpeen arviointia välttämättä tarvita. Palvelujen saantia on myös yksinkertaistettu, esimerkiksi neuvolan terveydenhoitaja voi nopeasti lähettää 1 – 5 kertaa kotipalveluapua uupuneelle äidille ilman sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arviointia. Jos tuen tarve tuntuu jatkuvan, tehdään palvelutarpeen arviointi. Sosiaalihuoltolain muutokseen varauduttiin perustamalla perhesosiaalityö. Puolet lastensuojelun sosiaalityöntekijöistä siirrettiin sosiaalihuoltolain mukaiseen perhesosiaalityöhön. Lastensuojeluasiakkuuksien oikeanlaisella kohdentamisella ja ei-aktiivisten asiakkaiden poistamisella saatiin vähennettyä asiakkuuksia niin, että nykyisin sosiaalityöntekijät pystyvät tapaamaan asiakkaitaan useamman kerran viikossa ja tekemään heidän kanssaan aktiivista työskentelyä. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 27 – 28.)

Systeemisen toimintamallin muutoksen onnistumisessa on erittäin tärkeää yhteen sovitettavan johtamisen organisointi siten, että mallin toteutumista tukevat organisaatiorakenteet sekä yhdessä jaetut arvot. Toimintamalli edellyttää tiimikäsitteen uudistamista monitoimijaiseksi, niin että tiimiin kuuluvat esimerkiksi konsultoiva sosiaalityöntekijä, lapsen sosiaalityöntekijä, vanhempien työntekijä, koordinaattori ja perheterapeutti sekä paikallisten tarpeiden mukaan sosiaaliohjaaja ja/tai perhetyöntekijä. Ajatuksena on, että perheen kohtaa pääasiassa yksi työntekijä tai työpari, mutta vastuuta lapsen ja perheen tilanteesta kannattelee koko tiimi. Tiimin työskentelyllä voidaan mahdollistaa lapselle ja perheelle jatkuvuutta, eikä työskentely ole vain yhden työntekijän varassa. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 5.)

Mäntsälän malli toimii onnistuneena esimerkkinä systeemisen mallin kokeilusta ja siitä, kuinka uudella resursoinnilla ja kokonaisvaltaisella ajattelutavalla sekä joustavalla monitoimijaisella yhteistyöllä on saatu vähennettyä kiirettä ja pystytty panostamaan asiakaslähtöiseen työskentelyyn. Tällaisilla muutoksilla, joissa johto yhdessä työnteki-

jöiden kanssa lähtee kehittämään uudenlaisia toimintamalleja, pystytään myös parantamaan työntekijöiden jaksamista, motivaatiota ja sitoutumista työhön. Systemisen mallin hyödyntämisellä on keskeinen merkitys myös asiakkuuden arvioinnin näkökulmasta tulevassa Sote – muutoksessa osana lapsi- ja perhepalvelujen (LAPE) muutosohjelmaa. Systeminen malli selkeyttäisi työskentelyä erityisesti rajapinnoilla ja madaltaisi organisaatioiden välisiä raja-aitoja, tuoden palvelut lähemmäksi asiakasta. Suomessa Hackneyn malli paikantuu lastensuojelun sosiaalityön suunnitelmallisen työskentelyn vaiheeseen, jossa lapsi on lastensuojelun asiakkaana, mutta malli on myös käyttökelpoinen lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaisessa arviointityössä ja perhesosiaalityössä (Lahinen, Männistö & Raivio 2017, 9). Vaikka työmalli sijoittuu lastensuojeluun, on tärkeää, että muutoksessa huomioidaan samaan aikaan myös lasten ja perheiden palvelujen perustason sekä erityis- tai vaativan tason lasten ja aikuisten palvelujen kokonaisuus.

Tiivistetysti tämän tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että työntekijät kokevat asiakkuuden arvioinnissa hyvin monenlaisia haasteita niin yksilön, organisaation kuin yhteiskunnankin tasolla. Sosiaalihuollon ja lastensuojelun välille syntyneellä rajapinnalla työskentely vaatii selkeytystä ja sujuvampien toimintamallien sekä yhteisten linjauksien kehittämistä. Tavoitteellisella johtajuudella ja yhteisellä kehittämisellä on mahdollista päästä kohti yhteneväisiä näkemyksiä ja toimintakäytäntöjä. Hyvällä ja sujuvalla yhteistyöllä organisaatioiden välillä pystytään parantamaan asiakaslähtöisyyttä, palvelujen tehokkuutta ja työntekijöiden omaa työhyvinvointia. Asiakkuuden arvioinnin kannalta on merkittävää, että organisaatiot panostavat oikeanlaisiin, monipuolisiin ja riittävästi resursoituihin palveluihin, jotta työntekijöillä on edellytykset tehdä arviointityötä on mahdollisimman laadukkaasti, lapsen edun ja koko perheen tarpeet huomioiden. On tärkeää, että tulevaisuuden lapsi- ja perhepalvelujen muutoksissa kartoitetaan organisaatioiden omat koulutus- ja kehitystarpeet ja panostetaan hyvään muutosjohtamiseen yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi.

6.2 Asiakkuuden arvioinnin tulevaisuus ja rajapintojen kehittäminen

Tämän tutkimuksen aihe on ollut ajankohtainen ja tutkimuksen toteuttaminen on ollut mielenkiintoista ja avartavaa. Tutkimuksen teko on avannut ikkunan käytännön lastensuojelutyön haastavuuteen ja asiakastyön vastuullisuuteen. Lastensuojelun sosiaalityön

keskeisimmät ongelmat liittyvät tällä hetkellä suuriin asiakasmääriin, työntekijöiden jakamiseen, kuormittumiseen, vaihtuvuuteen, kustannusten kasvuun sekä lasta ja perhettä auttavien toimijoiden yhteistyön vaikeuksiin (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 11). Edellä esitetyt haasteet ovat näkyvissä myös asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnassa. Lastensuojelua leimaa myös 'yksin tekemisen' kulttuuri, ongelmaakeskeisyys sekä työntekijöiden kannalta riittämätön tuki ja ohjaus (Lahtinen ym. 2017, 11). Kiire ja suuret asiakasmäärät näyttävät myös vaikuttavan siihen, että työntekijät kokevat ettei asiakkuuden arviointiin saada aina riittävää tukea arjessa, vaan arviointityö koetaan yksinäiseksi.

Tulensalo ja Muukkonen (2016) tuovat esiin, että Suomessa lastensuojelun sosiaalityö on kehittynyt suuntaan, jossa korostuvat arviointi ja yhtenäiset sekä strukturoidut arviointikäytännöt. Toimintaympäristöjen muutokset, kuten esimerkiksi eriytyneet arviointitiimit ja asiakasprosessit sekä tiukat määräajat ovat siirtäneet fokusta lapsen auttamisesta mahdollisimman sujuvaan ja tehokkaaseen prosessiin. Tästä johtuen näyttää siltä, että arviointi keskittyy yhä enemmän siihen, alkaako lastensuojelun asiakkuus, eikä niinkään lapsen arjen kokonaisuuden tarkasteluun. (Tulensalo & Muukkonen 2016, 110.) Asiakkuuden arvioinnissa tämä on ristiriitaista, koska toisaalta arviointikäytäntöjen strukturointi lisää asiakkaiden yhdenvertaisuutta, mutta toimintakäytännöt ja aikarajat eivät saisi olla asiakaslähtöisen ja kokonaisvaltaisen arviointityöskentelyn esteenä. Yleisten valtakunnallisten linjauksien lisäksi on merkittävää, että organisaatioiden sisällä kehitetään toimivia yhteistyökäytäntöjä asiakkuuden arvioimisen selkeyttämiseksi sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla.

Tämän opinnäytetyön tutkimustulokset tukevat Tulensalon ja Muukkosen (2016, 110) näkemystä siitä, että sosiaalityön muut tärkeät tehtävät, kuten auttaminen ja asiakassuhteen ylläpito, eivät toteudu aina riittävästi arviointityöskentelyn aikana. Työntekijät kokivat, että palvelutarpeen arvioinnit ja selvitystyö vievät tällä hetkellä niin suuren osan työajasta, ettei tavoitteen mukaiselle asiakastyöskentelylle jää aina riittävästi aikaa. Arviointityöskentely on merkittävää, jotta se mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden näkemisen, mutta ilman riittäviä ajallisia resursseja arviointi jää helposti pintapuoliseksi. Sosiaalihuoltolaki korostaa varhaisen tuen tarjoamista asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, mutta tällä hetkellä näyttää siltä, että työntekijäresurssit eivät aina takaa riittävää asiakkaiden tarpeiden mukaista auttamistyötä.

Tämän tutkimuksen myötä voidaan pohtia myös lastensuojelun asemaa ja paikkaa tulevaisuuden palvelujärjestelmässä. Palvelujen integraatio -mallissa (LAPE) tavoitteena on tuen painopisteen siirtäminen varhaiseen tukeen ja apuun, panostamalla peruspalveluihin, palvelujen saatavuuteen ja oikea-aikaisuuteen. Lastensuojelu on osa erityistason ja vaativan tason palveluita. (Talvenkorpi & Mertsola 2016). Ennaltaehkäisy ja varhainen tuki on onnistuessaan hieno asia, mutta herää kysymys, kasvaako lastensuojelun kynnys entuudestaan ja tuleeko siitä entistä etäisempi ja leimallisempi sektori sitä tarvitseville. Tulevassa Sote-uudistuksessa ei ratkaista kaikkia maamme hyvinvoinnin ongelmia ja on tärkeää, että tulevaisuuden palvelurakenteissa pystytään takaamaan myös lastensuojelun riittävän matala kynnys ja palvelujen saatavuus, jotta lastensuojelu olisi muutakin kuin ”tulipalojen sammuttamista”.

Sosiaalihuoltolain muutoksen ja meneillään olevien lapsi- ja perhepalvelujen toimintaympäristöjen muutosten vuoksi asiakkuuden arvioinnin kehittäminen on aiheena ajan-kohtainen ja merkittävä. Tämä tutkimus painottui sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalle, mutta jatkossa palvelujen integraation myötä rajapinnoilla tapahtuva arviointityö korostuu myös muiden organisaatioiden ja ammattiryhmien välillä.

Tässä tutkimuksessa korostui työntekijöiden kokemus sujuvamman ja toimivamman yhteistyön kehittämisen tarpeesta perhepalvelujen ja lastensuojelun organisaatioiden välillä. Asiakkuuden arvioinnin tukemiseksi sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla olisi hyvä kehittää yhteisiä linjauksia lastensuojelullisten kriteereiden ja organisaatiotajat ylittävien toimintamallien luomiseksi. Asiakkuuden arviointia sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla voisi tarkastella laajemmasta näkökulmasta, esimerkiksi vertailen useamman kaupungin arviointikäytäntöjä. Benchmarkkauksen eli vertailukehittämisen avulla voitaisiin saada hyviä tuloksia arviointityön kehittämiseksi. Lastensuojelullisten kriteereiden pisteytyksen kehittämisessä voisi hyödyntää esimerkiksi Kuntaliiton RAVA® mittaria, jolla arvioidaan ikäihmisen toimintakykyä ja avuntarvetta ja etsitään sopivimpia hoitomuotoja (Toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari, 2017).

Lapsi- ja perhepalvelujen toimintaympäristö on voimakkaassa muutoksessa ja on tärkeää, että muutosten keskellä huomioidaan myös palvelujen asiakaslähtöisyys. Palvelutarpeen arvioinnin prosessia olisi hyvä kehittää asiakasnäkökulmasta, perheiden tarpeisiin ja kokemuksiin pohjautuen. Erityisen tarkastelun kohteena voisi olla lapsikeskeisyyden toteu-

tuminen. Tässäkin tutkimuksessa esiin noussut peruspalvelujen riittämättömyys ja oikeanlaisten palvelujen puute, vahvistaa laajemman asiakaslähtöisten palvelutarpeiden kartoittamisen tarpeen. Jotta sosiaalihuoltolain mukainen varhainen tuki ja apu toimisivat, täytyy olla riittävästi oikeanlaisia palveluja tarjolla.

Tutkimustulosten pohjalta heräsi myös kiinnostus alueelliseen palvelutarpeen arvioinnin kehittämiseen. Yhtenä jatkotutkimuksen kohteena voisikin olla asiakkuuden arvioinnin alueellisten tarpeiden ja eroavaisuuksien tarkasteleminen ja niihin sopivien käytäntöjen ja toimintamallien kehittäminen. Tulevan lapsi- ja perhepalvelujen (LAPE) muutosohjelman myötä palvelutarpeen arvioinnissa korostetaan monitoimijaista arviointia ja tiedonmuodostusta perheen tilanteesta. Näkisin tärkeänä jatkotutkimusaiheena monitoimijaisien arviointikäytäntöjen kehittämisen. Muutostyö on tällä hetkellä parhaillaan käynnissä, mutta valmiuksia organisaatioiden väliselle yhteistyölle voisi kartoittaa ja kehittää, hyödyntäen esimerkiksi LAPE -hankkeen tuottamaa tietoa palvelujen integraatiomallista ja systeemisestä teoriasta.

Vaikka tässä tutkimuksessa on nostettu esiin kriittistä näkökulmaa asiakkuuden arvioinnin haasteista sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla, täytyy muistaa, että sosiaalihuoltolain muutoksella on saatu merkittävästi madallettua palveluihin hakeutumisen kynnyksiä. Tämän tutkimuksen ulkopuolelle jää monia autetuksi tulleita perheitä, jotka ovat saaneet lapsen edun mukaista, oikein suhteutettua, yhdenvertaista, suunnitelmallista ja oikea-aikaista apua ja tukea haasteellisiin elämäntilanteisiinsa palvelutarpeen arvioinnin prosessin aikana. Jatkuvalle työn reflektoinnilla, koulutuksella ja kehittämisellä saadaan luotua yhä laadukkaampaa ja asiakaslähtoisempää sosiaalityötä niin sosiaalihuollon kuin lastensuojelunkin toimintaympäristöissä ja yhteisellä rajapinnalla.

LÄHTEET

Aaltio, E. 2016. Lastensuojelun strukturoitujen alkuarviointivälineiden arviointikohteet ja teoriapohja. Teoksessa Petrelius, P., Tulensalo, H., Jaakola, A-M. & Hietämäki, J. (toim.). Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia. Työpaperi: 2016_033. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Ahlgren-Leinvuo, H. Kuuden suurimman kaupungin lastensuojelun palvelujen ja kustannusten vertailu vuonna 2015. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 7/2016.

Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojelevalta – Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkakiteijöistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Aula, M., Juurikkala, V., Kalmari H., Kaukonen, P., Lavikainen, M. & Pelkonen, M. 2016. Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29.

Bardy, M. 2009. Lastensuojelun ytimissä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Bardy, M. & Heino, T. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 12 – 42.

Ervast, S-A & Tulensalo, H. 2006. Sosiaalityötä lapsen kanssa. Kokemuksia lapsikeskeisen tilannearvion kehittämistä. SOCCAn ja Heikki Waris-instituutin julkaisusarja. Helsinki: Helsingin yliopistopaino.

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

Hallikainen, T., Ikonen, E., Järveläinen, M., Kurki, A., Louhela, M., Piironen, R., Monto-Puusti, K-M., & Uramo, M. 2017. Arki, arvot ja etiikka Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Talentia.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Helsinki: Valopaino Oy.

Heinonen, H. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lunden, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Heinonen, H., Väisänen, A. & Hipp, T. 2012. Miten lastensuojelun kustannukset kertyvät? Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto ja THL.

Heinonen, M. 2016. Teoksessa Petrelius, P., Tulensalo, H., Jaakola, A-M. & Hietämäki, J. (toim.). Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia. Työpaperi: 2016_033. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Henkilötietolaki 523/1999. Finlex. Luettu 8.1.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto.

Hietämäki, J. 2016. Työmenetelmien kehittämisen tietopohjan rakentaminen ja arviointitutkimus lastensuojelussa. Teoksessa Petrelius, P., Tulensalo, H., Jaakola, A-M. & Hietämäki, J. (toim.). Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia. Työpaperi: 2016_033. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino Kustannus.

Hirsjärvi S. & Hurme H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

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

Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemassa. Etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Hytönen, K-M., Malinen, A., Salenius, P., Haikari, J., Markkola, P., Kuronen, M. & Koivisto, J. 2016. Lastensuojelun sijaishuollon epäkohdat ja lasten kaltoinkohtelu 1937–1983. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen raportteja ja muistioita 2016:22. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Ohje. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Luettu 14.9. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. (Toim.) A. Kananoja, M. Lähteinen ja P. Marjamäki Tallinna: Printon. 216-246.

Jaakola, A-M. 2016. Lapsikeskeisen lähestymistavan näkökulmat lastensuojelun tutkimuskirjallisuudessa. Työpaperi: 2016_033. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Järvinen, P. 2006. Onnistu esimiehenä. Juva: WS Bookwell Oy.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Suomen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kaikko, K. & Friis, L. 2013. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 108 – 120.

Kaski, P. Kosola, H. & Lehtoranta, M. 2016. Katsaus lastensuojeluilmoitusten käsittelyn ja lastensuojelutarpeen selvittämisen nykykäytäntöihin. Työpaperi: 2016_033. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kauhanen, J. 2009. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY Oy.

Kiviniemi, K. 2007. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Toim. J. Aaltola ja R. Valli. 2. korj. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 70–85.

Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö. Oulu: Tukeva – hanke.

Kuntainfo. 2015. Uuteen sosiaalihuoltolakiin liittyvät muutokset sosiaali- ja terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 4/2015. Luettu 12.3.2017. <http://stm.fi/documents/1271139/1427058/sosiaalihuoltolaki.pdf/b37fa129-049b-479c-a27f-b459e41b3b42>

Kuntatyönantajat. Luettu 6.1.2017.

<http://www.kuntatyönantajat.fi/fi/ajankohtaista/uutiset/2015/Sivut/uusi-sosiaalihuoltolaki.aspx>

Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Opinnäytetyöpakki. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Luettu 8.4.2017. <http://www.kamk.fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>

Lahtinen, P. Männistö, L & Raivio, M. 2017. Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia, Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Työpaperi 7/2017. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Lastensuojelun Keskusliiton lausunto eduskunnan kunta- ja terveysjaostolle hallituksen esityksestä eduskunnalle valtion talousarvioksi vuodelle 2017. 27.10.2016. Lastensuojelun Keskusliitto. Luettu 12.3.2017. https://www.lskl.fi/materiaali/lastensuojelun-keskusliitto/LSKL_lausunto_HE134_2016.pdf

Lastensuojelu 2014. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 5.12.2016.

<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/lasten-nuorten-ja-perheiden-sosiaalipalvelut/lastensuojelu/lastensuojelu-2014>

Lastensuojelulaki 2007/417. Finlex. Luettu 3.12.2016.

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

Lastensuojelun käsikirja. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

Lavikainen, M., Puustinen- Korhonen, A. & Ruuskanen, K. (Toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja: 2014:4.

Miettinen, M. & Stenroos, M-L. 2011. Lupaako laki liikaa? Selvitys lastensuojelulain asettamien määräaikojen noudattamisesta Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueen kunnissa. 15/2011 Etelä-Suomen aluehallintoviraston julkaisuja.

Millar, M. & Corby, B. 2006. The Framework for the Assessment of Children in Need and Their Families - A Basis for a 'Therapeutic' Encounter? The British Journal of Social Work 36 (6), 887-899.

Muukkonen, T. 2008. Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 17.

Mäntsälän ihme – uusi tapa tehdä lastensuojelun sosiaalityötä. 2017. Luettu 31.8.2017. <https://www.sitra.fi/artikkelit/mantsalan-ihme-uusi-tapa-tehda-lastensuojelun-sosiaalityota/>

Oranen, M. Osallisuuden asteet. Lastensuojelun käsikirja. THL, Lapset, nuoret ja perheet – yksikkö. Luettu: 24.4.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus>

Oikeusministeriö 2013. 8-vuotiaan lapsen kuolemaan johtaneet tapahtumat. Selvityksiä ja ohjeita 32. Helsinki: Oikeusministeriö. Luettu 5.1.2017. http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1370865930372/Files/8-vuotiaan_lapsen_kuolemaan_johtaneet_tapahtumat.pdf.

Palvelupolku. Innokylä. Luettu 12.10.2017. <https://www.innokyla.fi/web/malli111607>

Payne, M. 1996. What is professional social work? Birmingham: Venture

Pekkarinen, E., Heino, T. & Pösö, T. 2013. Lastensuojelusta tietäminen on moraalinen velvoite. Yhteiskuntapolitiikka 3, 337 – 342.

Peltonen, I. 2013. Uusi työntekijä työpöytänsä ääressä. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 79-83.

Perustuslaki 731/1999. Finlex. Luettu 5.1.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Perälä, M-L., Halme, N. & Nykänen, S. 2012. Lasten, nuorten ja perheiden palveluja yhteensovittava johtaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes PrintSuomen yliopistopaino Oy. Opas 19. Luettu 24.4.2017. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90893/THL_OPA019_2012web.pdf?sequence=1

Petreljus, P. 2016. Lastensuojelun lapsi- ja perhekohtaisen arvioinnin kansainvälinen tutkimus. Työpaperi: 2016_033. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Petreljus, P., Tulensalo, H., Jaakola A-M. & Hietämäki, J. 2016. Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia. Työpaperi: 2016_033. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Platt, D. 2008. Care or Control? The Effects of Investigations and Initial Assessments on the Social Worker-Parent Relationship. Journal of Social Work Practice 22 (3), 301-315.

Pärnä, K. 2012. Kehittävä moniammatillinen yhteistyö prosessina. Lapsiperheiden varhaisen tukemisen mahdollisuudet. Turku: Yliopistollinen väitöskirja. Turun Yliopiston julkaisuja. Sarja – C. Osa- 341.

Pösö, T. 2010. Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Janus, vol. 18 (4) 2010, 324–336.

Pötsönen, R. & Välimaa, R. 1998. Ryhmähaastattelu laadullisen terveystutkimuksen menetelmänä. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteen laitoksen julkaisusarja 9 / 1998.

Rajapinnoista yhdyspinnoiksi. Lapsi- ja perhepalvelujen horisontaalinen ja vertikaalinen integraatio. Erityis- ja vaativan tason palvelujen mallinnusryhmien päätösseminaarin diaesitys 16.12.2016. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. https://www.thl.fi/documents/10531/2851931/2.+Integraatio_16122016_final.pdf/c18902cc-0706-4ef8-a1ef-881082e06ea0

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen yliopisto. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Sosiaalihuoltolaki. Soveltamisopas. Sosiaali –ja terveysministeriö. Luettu 5.12.2016. <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Finlex. Luettu 5.1.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaalihuoltolain uudistus madaltaa tuen hakemisen kynnyksiä. 9.6.2014. Tesso, sosiaali- ja terveystieteiden aikakauslehti. Luettu 12.3.2017. <https://tesso.fi/artikkeli/lapsiperheille-tukea-nopeasti-ja-jarkevasti>

Sosiaalihuoltolaki uudistuu, mikä muuttuu lastensuojelussa? Valtakunnalliset lastensuojelupäivät Hämeenlinna 1.10.2014. Diasarja. Sosiaali –ja terveysministeriö. Luettu 6.1.2017. <http://docplayer.fi/1783679-Sosiaalihuoltolaki-uudistuu-mika-muuttuu-lastensuojelussa.html>

Sosiaalihuoltolaki uudistuu. 2015. Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja siihen liittyvät muut lainsäädäntöuudistukset. Sosiaali- ja terveysministeriö. Powerpoint-diat. 9.3.2015. Luettu 12.3.2017. <http://www.slideshare.net/stmslide/sosiaalihuoltolakiuudistuu-lapsiperheet>

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Arki, arvot, elämä, etiikka. 2013. Ammattieettinen lautakunta. Talentia. Helsinki. Luettu 1.3.2017. http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

Talvenkorpi, H. & Mertsola, J. 2016. Vertikaalinen integraatio, vaativamman ja erityistason ja perustason välillä. Diaesitys. Lapsi- ja perhepalvelujen muutosohjelma -kärkihankkeen työpaja 18.10.2016. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Luettu 21.4.2017. <https://www.slideshare.net/THLfi/vertikaalinen-integraatio-vaativamman-ja-erityistason-ja-perustason-vlill>

Tampereen kaupunki. Luettu 7.1.2017.

<http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lapsiperheiden-sosiaalityo/tuki-perheelle.html>

Tampereen kaupunki. Luettu 7.1.2017.

<http://www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/lastensuojelu/lisatietoa.html>

Tanskanen, I. & Timonen-Kallio, E. 2010. Lasten ja nuorten osallisuuden tukeminen lastensuojelutyössä. Turun ammattikorkeakoulu. Tampere: Juvenes Print Oy.

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

Toimintakyvyn ja avuntarpeen mittari ikäihmisiä varten. Soteluokitustuotteet. 2017. Luettu 7.11.2017. <http://www.soteluokitustuotteet.fi/fi/luokitustuotteet/rava>

Tuomela-Jaskari, S. 2016. Monialaisella arvioinnilla oikea-aikaista tukea lapsille ja perheille. Teoksessa Petrelius, P., Tulensalo, H., Jaakola, A-M. & Hietämäki, J. (toim.). Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia. Työpaperi: 2016_033. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Livonia Print Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.

Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lunden, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

LIITTEET

Liite 1. Alustavat haastattelukysymykset

Alustava haastattelurunko

Työntekijät ovat saaneet etukäteistehtäväksi miettiä kahta haastavaa asiakkuuden arviointitapausta sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla. Näiden tapausten pohjalta käydään vapaamuotoista keskustelua ryhmätilanteessa seuraavien kysymysten avulla:

1. Mitä haasteita on asiakkuuden arvioinnissa sosiaalihuollon ja lastensuojelun rajapinnalla?
2. Miten työntekijänä ratkaiset päätöksen asiakkuudesta haastavissa tilanteissa?
3. Mitä kehitettävää olisi asiakkuuden arviointiprosessissa?
 - työntekijätasolla?
 - organisaatiotasolla?

**TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA ASIAKKUUDEN ARVIOINNISTA SOSIAALIHUOLLON
JA LASTENSUOJELUN RAJAPINNASSA**

Lapsi- ja perhekohtaiset periaatteet (yläluokka)	Lapsen etu	Suhteellisuusperiaate	Vanhempien ja koko perheen tukeminen	Suunnitelmalliset ja oikea – aikaiset palvelut
Haasteet (alaluokka)	*Onko meillä olemassa sellaisia kovinkaan yhteisiä kriteereitä siitä, että mikä se lastensuojelluksen huoli on, mikä on se riittävän vakava tilanne sen lapsen kohdalla	*Lastensuojelluksen huoli ei oo niin iso vielä siitä perheen tilanteesta tai tuen tarpeesta, mut sit kuitenkin niitä palveluita ei oo käytettävissä että ne palvelut olis siellä lastensuojelupuolella	*Eryteisesti ne asiakkaat, jotka on yhteistyöhaluttomia, niin ne on aina haastavia...silloin on vaikeampi lähteä määrittelemään mikä se huoli on, mikä sen perheen tilanne on jos perhe ei oo halukas lähteä sitä työstämään	*Ei se tunnu kivalta jos tietää, että jos perhe kaipais intensiivistä tukea ja sit tehostettuun perhetyöhön on kovat jonot, että jos se täältä siirretään, niin se saa vasta jotain palvelua 3kk päästä
Ratkaisut (alaluokka)	*Kyllä se tiimi ja esimies on, et kyl me sitten niinku niissä missä itse sit mietityttää et onks tää semmonen mikä kannattaa siirtää, niin kyl me sit puhutaan siellä tiimissä tai esimiehen kanssa	*Se saattaa jäädä meille, vaikka se ois selkeesti lastensuojelun asiakkuus, koska meidän kautta ne saa jotenkin nopeammin sitä palvelua.	*Et jos on ollut omassa asiakkuudessa pidempään ja tavallaan on käytetty sit niitä meidän puolen tukitoimia, et sit jollain lailla se tilanne ei lähde muuttamaan ja ne ongelmat jatkuu tai pahenee, niin se on se siirtokohta	
Kehittämistarpeet (alaluokka)	*Se et kaikilla johtavil ja työntekijöillä ois suurin piirtein samanlainen käsitys siitä, et mikä kuuluu perhepalveluihin ja mikä lastensuojeluun... kaikilla olis yhteinen näkemys	*Monesti lastensuojelun palvelut ei ole oikeanlaisia, kun siinä tarvittais monesti sekä koulun että psykiatrian että lastensuojelun tavallaan niinku jotain semmosta yhdistelmää...joku ihan oman tyyppinen palvelusysteemi, joka yhdistäis näiden kolmen alueen asiantuntemusta	*Jos ihan puhtaasti asiakaslähtöisesti aattelee, niin ylipäätään se, että siinä on se rajapinta, niin sehän ei oo asiakkaiden etu juuri se, että väistämättä me ensin se kontakti otetaan, kun me tehdään palvelutarpeenarviointiprosessia ja motivoidaan siihen ja sitten tulee se, että ne työntekijät vaihtuu ja taas pitää kuitenkin tietyllä tavalla aloittaa alusta	*Ennaltaehkäisevien palvelujen, neuvolat, koulut plus perhepalvelut ja näin, niin niitten tulee olla kunnossa, perheneuvola ja terveydenhuoltopalvelut ja kaikki tällömöset näin, mut siis sen takia siihen rajapintaan niinku vaikuttaa paljon muut asiat ku pelkästään tän toimiston niinku sisällä olevat käytännöt