

Anna Asikainen

# Perheen sijoitus vastaanotto- ja arviointiosastolle

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia uudesta palvelusta

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaali- ja terveysalan johtaminen S1416S16

Opinnäytetyö

Tekijä(t) Otsikko	Anna Asikainen Perheen sijoitus vastaanotto- ja arviointiosastolle Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia uudesta palvelusta
Sivumäärä Aika	62 sivua + 4 liitettä 30.10.2017
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveysalan johtamisen koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Sosiaali- ja terveysalan johtaminen
Ohjaaja(t)	Lehtori Marjatta Komulainen Vastaava ohjaaja Mervi Halonen
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia erään pääkaupunkiseudun kunnan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemuksia uudesta palvelusta, jossa perhe sijoitetaan vastaanotto- ja arviointiosastolle, sen sijaan, että lapsi sijoitettaisiin yksin. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoa sosiaalityöntekijöiltä palvelun kehittämistyön tueksi.</p> <p>Perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto on käynnistynyt kahden perheen asiakaspaikalla helmikuussa 2015. Paikkamäärää on suuren kysynnän ja selkeän tarpeen vuoksi tammi-kuussa 2016 nostettu neljään. Perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston perustamisen taustalla oli muuttunut lastensuojelulaki, jossa määriteltiin, että ensisijaisesti tuli arvioida lapsen sijoittamista yhdessä vanhemman kanssa, kun se katsotaan olevan lapsen edun mukaista.</p> <p>Aineisto koostui kuudesta yksilöhaastattelusta. Haastattelut rajattiin koskemaan sosiaalityöntekijöitä, joilla oli ollut asiakas osastolla vuoden 2016 aikana. Sisällön analyysillä aineistosta nousi esille sosiaalityöntekijöiden kokemukset palvelun vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä sekä arviointi- ja selvitystyön merkitys lastensuojelutarpeen arvion tukena.</p> <p>Palvelu oli koettu tarpeellisenä ja vaikuttavana ja sieltä saatu selvitystyö oli tukenut sosiaalityöntekijöitä jatkotyöskentelyssä perheen kanssa. Kehittämisen kohteina nähtiin jatkosuositusten selkeyttäminen, yhteisen arvioinnin viitekehyksen käyttöönotto sekä palvelun ikähaitarin nostaminen ja maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden laadukkaan arviointityön turvaaminen. Tuloksia voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä ja laadukkaan selvitystyön varmistamisessa.</p>	
Avainsanat	lastensuojelu, arviointityö, dokumentointi, vaikuttavuus

Author(s) Title Number of Pages Date	Anna Asikainen Families at a reception and evaluation ward - Child welfare social workers' experience of the new service 62 pages + 4 appendices 30 October 2017
Degree	Master of Social Services
Degree Programme	Master Degree in Health Care and Social Services
Specialisation option	Leadership in Health Care and Social Services
Instructor(s)	Marjatta Komulainen, Lecturer Mervi Halonen, Responsible Councillor
<p>The objective of this thesis was to study how the social workers of child welfare services had experienced the new service model in one of the municipalities in Helsinki metropolitan area. In the new model the whole family is placed in a reception and evaluation ward instead of placing the child in out-of-home care. This qualitative study was executed to collect information about the model from the social workers and to use the information in developing the service.</p> <p>Reception and evaluation ward for the families was introduced first in February 2015 and had vacancy for two families but because of the demand and need of such service the vacancies were increased by two in January 2016. Founding the reception and evaluation ward for the families was based on the new child welfare act, which stated that instead of placing the child in out-of-home care alone he/she should primarily be placed outside the home with his/her parent if possible and if this improves the child's welfare.</p> <p>The study material consists of six individual interviews of social workers who had had a client in the ward in 2016. The analysis of the collected material pointed out social workers' experience of the effectiveness of the service and client oriented approach as well as the significance of the evaluation when assessing the need for child welfare services.</p> <p>The service had been seen useful and effective and the evaluation had helped the social workers in further work with the family. Issues in need of improving were the clarification of recommendations; implementation of a mutually agreed frame of reference for the evaluation process; widening the age range of the clients; and securing the quality of the service when working with immigrants. The results of this study can be used in developing the service and securing the quality of the evaluation process.</p>	
Keywords	child welfare, assessment work, documentation, effectivity

## Sisällys

1	Johdanto	1
2	Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset	2
3	Teoreettinen tietoperusta	2
3.1	Lastensuojelu	3
3.2	Lastensuojelun perustyöhön vaikuttavia kehittämishankkeita	5
3.2.1	Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma	5
3.2.2	Toimiva lastensuojelu	7
3.2.3	Apotti	10
3.3	Dokumentointi lastensuojelussa	11
3.3.1	Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa	13
3.3.2	Tiedon tuottaminen dokumentoinnin avulla	14
3.4	Arviointi- ja selvittelytyö lastensuojelussa	16
3.5	Lastensuojelulapsen eväät elämään	20
3.5.1	Varhainen vuorovaikutus ja kiintymyssuhde	20
4	Perheiden vastaanotto- ja arviointityö	22
4.1	Vastaanottokoti - toimintaympäristön kuvaus	23
4.2	Perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston sijoitusprosessi	24
4.3	Perhekuntoutus käsitteenä	26
5	Tutkimusmenetelmät	27
5.1	Laadullinen tutkimus	27
5.2	Aineiston keruu	29
5.3	Aineistolähtöinen sisällön analyysi	31
6	Tutkimustulokset	33
6.1	Kokemukset palvelun vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä	34
6.2	Arviointi- ja selvitystyön merkitys lastensuojelutarpeen arvion tukena	40
6.3	Kehittämisehdotukset	48
6.4	Tulosten hyödyntäminen	51
7	Luotettavuus ja eettisyys	53
8	Pohdinta	55
	Lähteet	59

## Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelurunko

Liite 2. Kutsu tutkimukseen

Liite 3. Suostumuslomake

Liite 4. Esimerkki sisällön analyysistä

## 1 Johdanto

Lastensuojelua on viime vuosina kehitetty varsinkin pääkaupunkiseudulla. Uudistettu lastensuojelulaki on tuonut mukanaan omat suuntaviivansa kehittämistyölle. Lastensuojelutyön painopiste on siirtynyt koko perheen arvioimiseen ja tukemiseen sekä lyhytaikaisen perhehoidon kasvuun. Lasten vastaanotto- ja arviointiosastoja on kunnissa vähennetty koko perheen arvioinnin ja perhehoidon yleistymisen myötä.

Lastensuojelulaki uudistui 2016, jolloin ainoastaan lapsen sijoittamisen sijaan tuli mahdollisuuksien mukaan sijoittaa koko perhe arviointi- ja selvittelyjaksolle. Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena, kiireellisenä avohuollon tukitoimena tai kiireellisellä sijoituksella. Lastensuojelulain pykälän 37 mukaan lapselle voidaan järjestää asiakas suunnitelmassa tarkoitettulla tavalla avohuollon tukitoimena tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa perhehoitoa taikka laitoshuoltoa yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaavan henkilön kanssa. Jos lasta ei voida sijoittaa lapsen edun mukaisesti yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaavan henkilön kanssa, voidaan lapsi sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Palvelumuotona koko perheen sijoittaminen akuutisti ympärivuorokautiselle arviointi- ja selvittely jaksolle on uusi. Perhekuntoutusta on ollut tarjolla jo pitkään, mutta usein tällöin on kyse pidempiaikaisesta koko perheen kuntouttamisesta eikä lyhyestä kuukauden tai kahden mittaisesta arviosta. Tutkimuksen kohteena olevassa eräässä pääkaupunkiseudun kunnassa pienten lasten vastaanottokodissa tällaista kestoltaan lyhyttä ympärivuorokautista kiireellistä perhearviointia laitoksessa on tehty alkuvuodesta 2015 alkaen. Toiminta on näin ollen tuoretta ja sitä on kehitetty samalla kun työtä on tehty. Opinnäytetyössäni tutkin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia tästä uudesta palvelusta. Tutkittua tietoa kiireellisestä koko perheen sijoittamisesta on hyvin niukasti. Syyskuussa 2016 on valmistunut YAMK -opinnäytetyö *Lapsi- ja perhelähtöisiä avohuollon palveluita kehittämässä*, jossa tutkittiin avohuollon kiireellisen sijoituksen tilaa vuonna 2015.

## 2 Tutkimuksen tarkoitus, tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tarkoituksena on kerätä tietoa siitä, kuinka kohde kunnan lastensuojelun avopalveluiden sijoittavat sosiaalityöntekijät ovat kokeneet uuden palvelumuodon eli mahdollisuuden sijoittaa koko perhe ympärivuorokautiseen kiireelliseen perhearviointiin vastaanottokotiin. Tiedon avulla osaston esimiehen on tarkoitus kehittää perheiden arviointi- ja vastaanotto-osaston palvelua paremmin palvelua käyttävien sosiaalityöntekijöiden tarpeita vastaavaksi.

Tutkimuskysymykset olivat:

- Miten arviointi- ja selvittelytyö on tukenut sosiaalityöntekijää lastensuojelun tarvetta arvioidessa?
- Miten koko perheen sijoitus vastaanotto- ja arviointiosastolle on toteutunut?

Koko perheen sijoittaminen yhdessä akuutisti tuen tarpeen arviointiin on uutta. Pääkaupunkiseudulla sitä on lähdetty kokeilemaan tutkimuksen kohteena olevassa kunnassa ensin paikalla kahdelle perheelle. Kun huomattiin, että toiminnalle on kysyntää, lisättiin paikkaluku neljään. Koska palvelua on ollut vasta vuoden 2015 kevästä ja neljällä paikalla vuotta myöhemmin, ei palvelun toimivuudesta ole tutkittua tietoa. Tutkimukseni tavoitteena on kerätä lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä tietoa heidän kokemuksistaan palvelun käyttöön liittyen sekä kehittämisehdotuksia, jotta palvelu palvelisi paremmin niin sosiaalityöntekijöitä palvelun tilaajina kuin asiakkaita palvelun käyttäjinä. Tutkimustulosten avulla on tarkoitus tarkastella palvelun toimivuutta ja kehittää toimintatapoja yhdessä perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston esimiehen ja työryhmän kanssa.

## 3 Teoreettinen tietoperusta

Lasten, nuorten ja perheiden palveluita on viime vuosina kehitetty erilaisin hankkein. Kehittämistyötä on ollut runsaasti, mutta se on ollut sirpaleista. (STM 2016:7) Kehittämistöiden lisäksi lastensuojelua ohjaavat lastensuojelun laatusuosituksset. Ne on suunnattu ensisijaisesti lastensuojelunpalvelujen toteuttamiseen, arvioinnin kehittämiseen sekä johtamisen tueksi kuntiin mutta myös lapsille, nuorille sekä heidän vanhemmille ja läheisille. Laatusuosituksessa lapsi on keskiössä. Lastensuojelun laatusuosituksia on

yhteensä 27 ja ne on jaettu neljään sisällölliseen alueeseen. Näitä alueita ovat osallisuus lastensuojeluasiassa ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palveluita kehitettäessä, lapsilähtöinen yhteinen palvelujärjestelmä ja eri toimijoiden välinen yhteistyö, osaavat ammattilaiset, tehtävänjako ja työn tuki sekä moniulotteinen arviointi. (Lastensuojelun laatusuositus 2014:3)

Myös muuttunut lastensuojelulaki ohjaa muuttamaan lastensuojelun toimintaa. Tutkimuksen kohteena olevan perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston perustaminen on lähtöisin lastensuojelulain muutoksesta, jossa ensisijaisesti tuli arvioida koko perheen pitäminen yhdessä sen sijaan että lapsi sijoitetaan yksin. Kuvaan alla lyhyesti lastensuojelua yleisesti sekä erilaisten hankkeiden vaikutusta lastensuojelutyöhön.

### 3.1 Lastensuojelu

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisemassa lastensuojelun käsikirjassa todetaan, että lastensuojelun palvelujärjestelmän tehtävänä on edistää ja tukea lapsen kehitystä ja kasvua. Sen tulee toimia suunnitelmallisesti ja ennakoidusti. Palvelujärjestelmää tulee ohjata, johtaa ja kehittää tavoitteellisesti ja pitkäjänteisesti ja yhteistyössä kaikkien niiden tahojen kanssa, joiden toimet vaikuttavat lasten ja perheiden hyvinvointiin. Lapsen ja perheen on saatava palvelulta sellainen tuki, joka hyödyttää niitä eniten. (Lastensuojelun käsikirja 2016.) Lastensuojelussa työtä tehdään ihmisten kanssa ja se perustuu kohtaamisiin sekä yhteyksien rakentamiseen asiakkaan ja työntekijän välille. Lastensuojelun palvelujen vaikuttavuuteen kiinnittyy vahvasti myös laadulliset tekijät. Työntekijöiden pätevyys, riittävyys ja saatavuus sekä ammattiosaaminen, vaikuttaa kokonaisuudessaan lastensuojelutyöhön. (Bardy 2013:102-103.)

Vanhemmilla ja huoltajilla on ensisijaisesti vastuu lapsen hyvinvoinnista. Velvollisuus vastata lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta on vanhemmilla. Myös määräysvalta siitä, miten lapsen kasvatusta ja huolenpito järjestetään, on yksin vanhemmilla. Tämä tulee ottaa huomioon tehtäessä lastensuojelulain mukaisia lapsi- ja perhekohtaisia päätöksiä. Lastensuojelulaissa korostetaan, että yhteiskunnan on pyrittävä tukemaan vanhempia tässä tehtävässä ja tarjottava perheelle tarpeellista apua riittävän varhain. Lapsi ja perhe on myös tarvittaessa ohjattava lastensuojelun piiriin mutta viranomaisten on myös pyrittävä edesauttamaan vanhempien mahdollisuutta toteuttaa heidän kasvatustehtävänsä ja tarjota apua oma-aloitteisesti. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)



Lastensuojelun tehtävänä on olla lapsen puolella ja häntä varten. Lastensuojelu on aina arvosiidonnaista. Lapsen oikeuksien sopimus on lastensuojelulakia ylempi kansainvälinen sopimus, joka on Suomessa saatettu laintasoisesti voimaan. Se on painoarvoltaan merkityksellisin oikeuslähde, kun on kyse lapsen oikeudellisesta asemasta. Lastensuojelunviranomaisten toiminnassa tulee huomioida lapsen oikeuksien sopimuksen ihmisoikeusmääräykset eikä niitä ole erikseen tästä syystä lastensuojelulakiin säädetty. Lastensuojelun keskeisimmät arvot perustuvat Suomen perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimuksiin. Julkisen vallan vastuulla on turvata erityisen haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten ja ryhmien asema ja oikeudet. Lapsilla on oikeus erityiseen suojeluun ja huolenpitoon. Suojelun avulla voidaan auttaa lasta selviytymään vaikeista elämäntilanteista ja samalla turvata lasten ja aikuisten tasa-arvoinen asema yhteiskunnassa. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Räty (2015:8-9) avaa lastensuojelulakia teoksessaan. Sen mukaan lapsen suotuisan kehityksen ja hyvinvoinnin edistäminen on lastensuojelun tärkeimpiä tehtäviä. Vanhempjen, huoltajien sekä muiden lapsen kasvatuksesta tai hoidosta vastaavien henkilöiden kasvatustehtävää on tuettava sekä pyrittävä ehkäisemään lapsen ja hänen perheensä ongelmia puuttamalla esille tullessiin ongelmiin riittävän varhain. Varhainen puuttuminen on huomioitava myös, kun lapselle ja perheelle pohditaan sopivia tukitoimia. Lisäksi lastensuojelua toteutettaessa on otettava aina ensisijaisesti huomioon lapsen etu. Tämä tarkoittaa, että lapselle ja perheelle on valittava siinä tilanteessa palvelu, joka parhaiten turvaa lapsen edun toteutumisen.

Lastensuojelussa kaiken toiminnan lähtökohtana tulee siis aina olla lapsen etu ja lapsilähtöisyys. Suomi on sitoutunut noudattamaan Yhdistyneiden Kansakuntien lapsen oikeuksien sopimusta, jonka periaate on toimia aina ensisijaisesti lapsen edun mukaisesti. Lapsen oikeuksien sopimuksesta on nostettu neljä yleisperiaatetta, joita tulee aina huomioida muiden kohtien tulkinnassa. Nämä myös lapsen oikeuksiksi luettavat yleisperiaatteet ovat: syrjinnän kielto, lapsen edun ensisijaisuus, lapsen oikeus elämään ja kehitykseen sekä oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Nämä ohjaavat myös lastensuojelun työskentelyä sekä päätöksentekoa. Lastensuojelussa tärkeimpänä tavoitteena on turvata lapsen oikeus tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen niin, että lapsen etu tulee ensisijaisesti huomioitua ja hänen oikeuttaan vaikuttaa itseään koskeviin asioihin kunnioitetaan. (Araneva 2016:8.) Koska lastensuojelu huolehtii usein kaikista vaikeimmassa asemassa olevien lasten oikeuksista, korostuu lapsen aseman ja edun huomioiminen tehdessä lapsen elämää koskevia päätöksiä esim. si-

jaishuoltoapaikan valinnassa. Lastensuojelun velvollisuus onkin huolehtia siitä, että näiden lasten perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat. Myös lastensuojelulaki säättää, että lapsen edun tulee olla keskeinen arviointiperuste kaikissa lasta koskevissa lastensuojelutoimenpiteissä. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Lastensuojelun käsikirjassa (2016) todetaan, että lastensuojelu lähtee aina tarpeista ja lapsen edun turvaaminen on sen tärkein periaate. Lapsen tarpeisiin vastaaminen ja hyvinvoinnin varmistaminen on pyrittävä ennakoimaan jo lastensuojelua ja palvelujärjestelmää kehitettäessä. Lastensuojelulain 4 §:n 2 momentissa on säädetty siitä, että lastensuojeluviranomaisen on perusteltava ja osoitettava kaikissa lapsen asioihin liittyvissä asioissa se, miksi juuri valittu toimenpide tai ratkaisu toteuttaa lapsen etua paremmin kuin toteuttamaton toimenpide (Araneva 2016: 11). Jokainen lasta koskeva päätös tulisi aina tehdä niin, että se on perusteltu lapsen näkökulmasta.

### 3.2 Lastensuojelun perustyöhön vaikuttavia kehittämishankkeita

Lastensuojelulain lisäksi Suomessa on kehitetty ja kehitetään lastensuojelun työskentelyä erilaisten hankkeiden kautta. Seuraavissa kappaleissa käyn lyhyesti läpi meneillään olevia hankkeita, jotka liittyvät lastensuojelun kehittämiseen. Työskentelyä ohjaavat muun muassa hallituksen kärkihanke LAPE eli Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, Sosiaali- ja terveysministeriön ohjaama Toimiva lastensuojelu ja dokumentointiin keskittyvä Apotti.

#### 3.2.1 Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma

Lastensuojelua kehitetään valtakunnallisesti ja tällä hetkellä sitä suuresti ohjaa hallituksen kärkihanke LAPE, Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Muutosohjelma LAPE:n tavoitteena on lisätä palveluiden oikea-aikaisuutta, vaikuttavuutta ja saada aikaan kustannussäästöjä. Tarkoitus on uudistusten myötä myös vähentää korjaavia palveluja, kuten huostaanottoja ja laitoshoidon tarvetta. Kärkihankkeen toteuttamiseen on käytettävissä 40 miljoonaa euroa vuosille 2016-2018. Lastensuojelua uudistetaan asiakkaiden tarpeiden mukaan ja vanhemmuuden tukea vahvistetaan. (Aula, Maria Kaisa – Juurikkala, Virva – Kalmari, Hanne – Kaukonen, Päivi - Lavikainen, Marjo – Pelkonen, Marjaana 2016:2.) Muutosohjelman periaatteet on kuvattu alla olevassa kuviossa.



Kuvio 1. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa ohjaavat periaatteet (Aula ym. 2016: 14-16)

1. **Lapsen oikeudet ja lapsen etu.** Muutosohjelma on osa lapsen oikeuksia koskevaa YK:n yleissopimuksen täytäntöönpanoa Suomessa.
2. **Lasten, nuorten ja perheiden omien voimavarojen vahvistaminen.** Ammatillisen auttamisen painopistettä siirretään ennalta ehkäisevään, hyvinvointia edistävään sekä yksilöitä ja yhteisöjä vahvistavaan suuntaan. Toimintatavassa korostuvat muun muassa vuorovaikutus sekä vuoropuhelu, ymmärrettävän tiedon saaminen palveluista, yksilölliset tarpeet sekä perheiden monimuotoisuuden huomioiva tuki.
3. **Lapsi- ja perhelähtöisyys.** Palveluiden ollessa lapsilähtöisiä, aikuinen arvostaa lapsen ja nuoren omaa toimijuutta, lapsen kokemusta ja tietoa. Aikuisella on käytössä eri toimintamuotoja saadakseen lapsen viestit kuulluksi. Palveluissa aikuisten, lasten ja nuorten kontaktien jatkuvuutta pidetään yllä kuin myös lapsen ja nuoren etua vahvistetaan ja jatkuvia kiintymyssuhdetta tukevia vuorovaikutussuhteita perheessä vaalitaan. Lasta tai nuorta ei erota perheestään kuin silloin, jos se on hänen etunsa mukaista, vaan lapsen tueksi on autettava vanhempia. Tämä edellyttää hyvin toimivien palvelujen kokonaisuuksia ja palvelujen sektorirajat ylittävää yhteensovittamista.
4. **Perheiden monimuotoisuus.** Muutosohjelmassa huomioidaan ja tunnistetaan perheiden monimuotoisuus, joka tarkoittaa muun muassa erilaisia perhemuotoja, monikulttuurisia perheitä, adoptio- ja sijaisperheitä, vammaisten ja pitkäaikaissairaiden lasten ja nuorten perheitä. Tällöin palveluita kehitetään tietoisesti ottamalla huomioon perheiden monimuotoisuus.

Muutosohjelmassa painotetaan lasten ja perheiden matalan kynnyksen palveluiden saattamista perhekeskustoimintamallin mukaiseksi, erityistason palveluiden asiakaslähtöistä integraatiota sekä vaativien erityisosaamista vaativien palvelujen varmistamista niitä tarvitseville lapsille, nuorille sekä perheille. Toisin sanoen lapsi- ja perhepalve-

luiden hajanaista palvelujärjestelmää uudistetaan ja se sovitetaan lapsi- ja perhelähtöiseksi palvelujen kokonaisuudeksi. Muutoksella on tarkoitus vahvistaa peruspalveluja ja siirtää painopiste ennaltaehkäiseviin sekä varhaisen tuen palveluihin. (Aula ym. 2016:2.)

Lastensuojelussa kärkihankkeen tavoitteena on huostaanottojen tarpeen väheneminen. Huostaanottojen vähenemiseen pyritään vahvistamalla lasten osallisuutta ja lapsikeskeistä työskentelyä sekä luomalla edellytykset kokonaisvaltaisen ja yksilöllisen avun ja tuen tarjoamiselle lapsille ja perheille. Tavoitteena on myös yhtenäistää lastensuojelun eri työvaiheita ja erityistilanteisiin liittyviä työkäytäntöjä, vahvistaa lastensuojelun erityisosaamista sekä luoda lastensuojelu palveluihin seuranta- ja arviointitiedon tuottamista varten pysyvät ja palveluihin sovitettut toimintakäytännöt. Uudenlaisia palvelu- ja toimintamalleja kehitetään niin ikään sijaishuollon ohjaukseen ja valvontaan ja lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojelutyöhön. Näitä palvelu- ja toimintamalleja pilotoidaan maakunnissa ja tutkimuksen kohde kunta on yhtenä pääkaupunkiseudun kunnista mukana pilotoinnissa. (Aula ym. 2016:21.)

### 3.2.2 Toimiva lastensuojelu

Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmä toimi sosiaali- ja terveysministeriön toimeksianosta vuosina 2012-2013. Työryhmän loppuraportti Toimiva lastensuojelu pohjautuu työryhmän esityksiin ja näistä saatuihin lausuntopalautteisiin. Vuosille 2015-2019 toteuttavaksi on suunniteltu lastensuojelun asiakirjojen laatimisen täsmentäminen, lastensuojelun asiakasprosessien kehittäminen, lapsen suojele huoltoriidoissa sekä tehtävärakennesuosituksien tarkistaminen. (Lavikainen – Juurikko 2014:3.) Myös perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla tuotetaan lastensuojelun asiakirjoja, siellä työskennellessään usein huoltoriidan keskellä olevan perheen kanssa ja pohditaan jatkuvasti asiakasprosessin näkökulmasta palvelun toimivuutta. Toimivaa lastensuojelua siis sekä tuotetaan että kehitetään tutkimassani palvelussa.

Lastensuojelun asiakirjojen laatimisesta on määritetty lastensuojelulain pykälässä 33§, jonka mukaan työntekijöiden tulee merkitä lasta koskeviin asiakirjoihin lastensuojeluasian vireille tulosta alkaen kaikki lapsen tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot, toimenpiteiden suunnittelun sekä toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Lastensuojelulain lisäksi sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyyn vaikuttavia säännöksiä on muun muassa henkilötietolaissa, viranomaisten toiminnan julkisuudesta annetussa laissa, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaa-

lihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköistä käsittelyä koskevassa laissa. Toimiva lastensuojelu -selvitysryhmän saamassa lausuntopalautteessa nähdään asiakkaan oikeusturvan toteutumisen kannalta erityisen tärkeänä laadukas ja huolellinen dokumentointi sekä sen säätäminen asetuksella. Palautteen mukaan lastensuojelun dokumentoinnin tulisi olla systemaattista ja lasten omien näkemysten tulisi näkyä kirjauksissa. Kunnittain ja eri asiakastietojärjestelmittäin yhtenäisiä dokumentointikäytäntöjä kannatetaan, vaikkakin huolena nähdään työntekijöiden kuormittumisen lisääntyminen sekä sosiaalityön juridisoituminen. Haasteena tällä hetkellä nähdään myös tapojen laadunvaihtelut dokumentointikäytännöissä sekä työntekijöiden suuri vaihtuvuus ja epäpätevien työntekijöiden suuri määrä. (Lavikainen - Juurikko 2014:29.)



Kuvio 2. Lastensuojelun asiakasprosessien kehittäminen (Lavikainen - Juurikko 2014:29)

Lastensuojelun asiakasprosessien kehittämisessä nähtiin tärkeänä saada käyttöön arviointimenetelmiä, jotka perustuvat tutkimuksiin. Strukturoidulla menetelmillä on tarkoitus arvioida lapsen ja perheen lastensuojelun tarvetta sekä hyvinvointia. Toimintamalleja muun muassa lastensuojeluilmoituksen käsittelyyn tai lapsen sijaishuoltopaikan valintaan on useita, jolloin niitä tulisi yhtenäistää ja saada aikaan yhtenäiset toiminta-

mallit näihin lastensuojeluprosessin keskeisiin arviointivaiheisiin. Näiden lisäksi asiakasprosessien kehittämisessä ehdotettiin Käypä hoito -suositusta vastaavan järjestelmän perustamista myös lastensuojeluun. Tämän avulla voitaisiin koota käytössä olevista käytännöistä paras tieto ja niitä kokoamalla antaa suosituksia toimintamalleista. (Lavikainen - Juurikko 2014:29.)

Toimenpiteenä ehdotuksiin todettiin, että valtakunnallisella ohjauksella tuetaan lastensuojelun asiakasprosessiin liittyvän arvioinnin kehittämistä. Tavoitteena on, että siitä saataisiin koottua lastensuojeluun hyvien käytäntöjen tietopankki. Toimenpiteiden osat vaativat pitkäjänteistä kehittämistyötä. Lasten Kaste -osaohjelman hankkeissa kehitetään jo lastensuojelun tarpeen selvittämisen menetelmiä, johon taas Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen toteuttamassa LaskeTut -hankkeessa kootaan tieteellistä tutkimusta. Toteuttajana yllä mainituille toimenpiteille ovat sosiaali- ja terveysministeriö yhdessä yhteistyökumppaneiden kanssa. (Lavikainen - Juurikko 2014:29-30.)

Kolmas vuosille 2015-2019 toteutettavaksi asetettu ehdotus oli lapsen suojeleminen huoltoriidoissa ja erityisesti silloin, kun ulkopuolisella on huoli lapsesta. Työryhmän ehdotuksena oli, että sosiaali- ja terveysministeriö, oikeusministeriö ja sisäministeriö selvittävät yhteistyössä, kuinka lapsen oikeus suojelemaan turvataan tilanteissa, joiden taustalla on vanhempien välinen tai toisen vanhemman aiheuttama riitatilanne liittyen lapsen huoltoon ja tapaamiseen mutta samaan aikaan esillä oleva vanhemman tai ulkopuolisen ilmaiseva huoli lapsen turvallisuudesta, terveydestä tai hyvinvoinnista. (Lavikainen – Juurikko 2014:30.)

Neljäntenä oli tehtävärakennesuosituksen tarkistaminen. Selvitysryhmän ehdotuksena oli, että lastensuojelu tulee katsoa sosiaalityön erikoistumisalueeksi. Tämä tarkoittaa, että päätoiminen työskentely alalla edellyttää erikoistumiskoulutusta, jonka tulee olla luonteeltaan moniammatillista ja toteutuksen täytyy olla tiiviisti yhteydessä käytännön lastensuojelun työhön. Lisäksi ehdotuksessa todettiin, että suppeampi lastensuojelun täydennyskoulutus tulisi järjestää lasten ja nuorten kanssa yleisissä palveluissa työskenteleville ammattihenkilöille. Näin vahvistettaisiin heidän tietoaan lapsen ja nuoren kasvusta ja kehityksestä sekä vahvistettaisiin ammatillisia valmiuksia työskennellä lastensuojelun asiakasryhmän kanssa. Ehdotuksesta on päästy jo käytäntöön ja toimenpiteet on osittain otettu käyttöön. Yksi näistä on sosiaalityöntekijän kelpoisuusehtojen kiristäminen. 1.3.2016 alkaen ovat sosiaalityöntekijän sijaisena toimivan kelpoisuusehdot kiristyneet. Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä astui silloin voimaan ja sen mu-

kaan sijaisena enintään vuoden ajan voi toimia sosiaalityön aine- ja perusopinnot sekä käytännönharjoittelun suorittanut henkilö. (Lavikainen - Juurikko 2014:31-32.)

### 3.2.3 Apotti

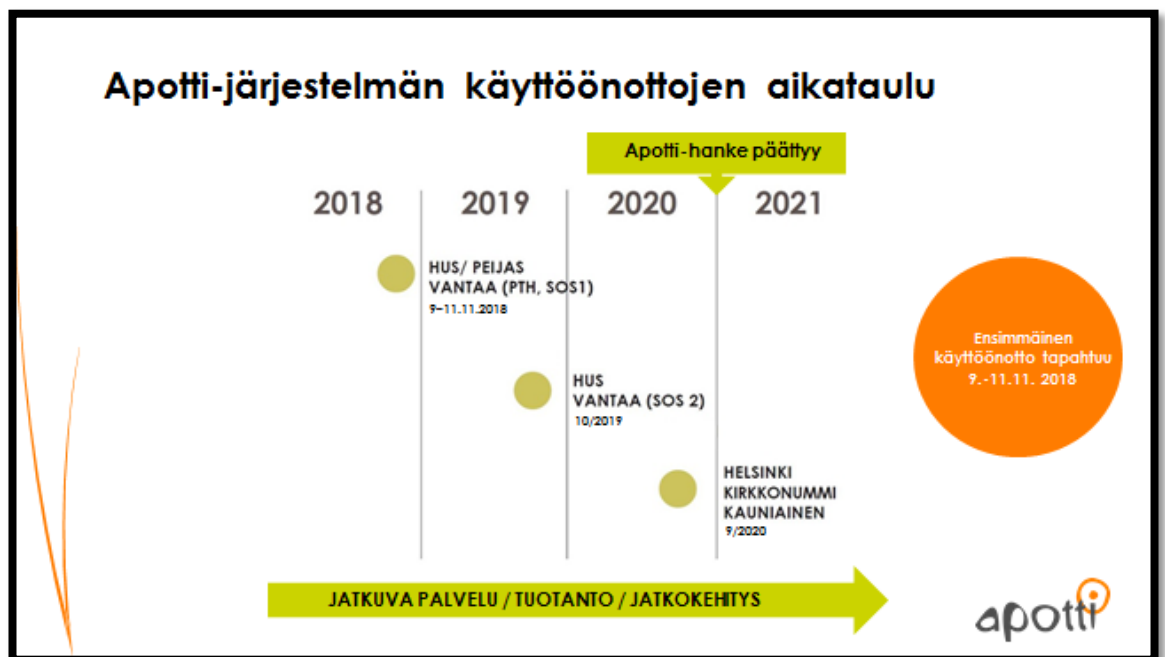
Pääkaupunkiseudulla kehitetään vahvasti sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita ja ollaan ottamassa käyttöön yhtenäinen sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmä Apotti. Apotti on muutoshanke, jossa ovat mukana Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri HUS, Helsinki, Vantaa, Kirkkonummi ja Kauniainen, ja joka ensimmäisenä maailmassa yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon tiedot samaan järjestelmään. Myös muilla HUS- alueen kunnilla on mahdollisuus liittyä hankkeeseen hankintasopimuksen mukaisesti. Apotin tavoitteena on, että sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset saavat tietojärjestelmän, joka sujuvoittaa työtä sekä ohjaa työntekijää parhaisiin käytäntöihin ja on kaiken tämän lisäksi käyttäjäystävällinen. Tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla on käytössä satoja eri tietojärjestelmiä, jotka eivät anna tarpeeksi tukea ammattilasten päivittäiseen työhön eivätkä tue yhteistyötä ja toiminnan kehittämistä. (Oy Apotti Ab 2017.)

Apotti -järjestelmässä on kaikki asiakasta tai potilasta koskeva tieto ajantasaisesti käytettävissä erilaisissa hoito- ja palvelutilanteissa. Käytännössä siis niin, että saman järjestelmän kautta on mahdollista tarkastella sosiaalipuolen ja terveydenhoidon kirjauksia ja hoitosuosituksia. Lisäksi järjestelmän kautta saadaan tietoa toiminnasta, joka mahdollistaa jatkuvan kehittämisen. Apotti -järjestelmän avulla pystytään tulevaisuudessa estämään esimerkiksi lääkitysvirheitä ja parantamaan palvelujen saatavuutta. Tavoitteena on myös, että tulevaisuudessa kuntalainen voi hoitaa asiansa hyödyntäen sähköistä asiakasportaalia tai etävastaanottoa. Lisäksi kuntalaisella on mahdollisuus esimerkiksi tarkastella ja täydentää omia tietojaan, tehdä sähköisiä ajanvarauksia, viestiä tietoturvallisesti ammattilaisten kanssa ja saada tukea omahoitoon. Kunnat hyötyvät Apotista taloudellisesti, kun toimintatavat muuttuvat ja tietoa pystytään tehokkaammin hyödyntämään. (Oy Apotti Ab 2017.)

Ammattilaisten näkökulmasta Apotti antaa mahdollisuuden tietojen reaaliaikaiseen saatavuuteen palvelu- ja hoitopaikasta riippumatta. Lisäksi ammattilaisilla jää aikaa enemmän asiakas- ja potilastyöhön, kun kuntalainen voi Apotissa hyödyntää omahoitoa ja sähköisiä palveluita. Yhtenäisen asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin etuja ammattilaiselle ovat muun muassa järjestelmän toimiminen ammattilaisen tukena ja muistuttajana kiireisissäkin tilanteissa sekä ohjaaminen laadukkaampiin ja tehokkaam-

piin palveluihin. Apotin myötä yhteistyö eri toimijoiden välillä tiivistyy ja toiminnan ja palveluiden kehittäminen helpottuu, Apotti tuottaa jatkuvasti tietoa siitä, millaisiin lopputuloksiin erilaiset käytännöt ovat johtaneet. Tämän avulla mahdollistetaan jatkuva oppiminen ja kehittyminen. (Oy Apotti Ab 2017.)

Apotti-järjestelmä otetaan käyttöön vaiheittain: ensimmäisenä vuonna 2018 Vantaalla perusterveydenhuollossa ja osassa sosiaalihuollon palveluja kuten lastensuojelussa sekä Peijaksen sairaalassa. Järjestelmän käyttöönotto jatkuu vuoteen 2020 saakka. (Oy Apotti Ab 2017.)



Kuvio 3. Apotti- järjestelmän käyttöönoton aikataulu (Oy Apotti Ab 2017.)

### 3.3 Dokumentointi lastensuojelussa

Lastensuojelun käsikirjassa kuvataan dokumentoinnin olevan yksi merkittävimmistä lastensuojelun työvälineistä. Dokumentointi nivoutuu lastensuojelun jokaiseen työprosessiin eikä ole oma irrallinen osansa. Dokumentoinnin tärkeänä tehtävänä on ohjata työntekijää kaikissa lastensuojelun työprosesseissa, päätöksenteossa ja päätösten valmistelussa. Lastensuojelulain pykälä 33 velvoittaa lastensuojelutyöntekijää kirjaamaan lastensuojelun vireille tulosta alkaen kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen sekä seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. (Lastensuojelun käsikir-



ja 2016.) Lastensuojelussa asiakkaan asiakirjoja voivat olla esimerkiksi erilaiset suunnitelmat, lausunnot, taulukot, hakemukset, piirroksot, päätökset, asiakastilanteessa tehdyt muistiinpanot mutta myös ATK-tallenteet, CD-levyt ja videoinnit. Asiakirjoihin ei voi merkitä muuta kuin asiaan vaikuttavia tietoja ja niissä käytetyn kielen tulee olla hyvän hallinnon vaatimusten mukaista. (Räty 2015:292,295.)

Dokumentointi on yksi keskeisistä tehtävistä sosiaalityössä ja täten myös lastensuojelussa. Dokumentointia ohjaillaan lainsäädännöllä, kehittämishankkeilla ja ammatillisella koulutuksella. Asiakkaiden tietoisuutta asiakirjojen merkityksestä työprosesseissa on myös lisätty. Dokumentoinnilla on tärkeä tehtävä. Se pelkistää ja tallentaa tehdyn työn tiedoksi, jota voidaan käyttää toiminnan suunnitteluun, arviointiin sekä päätöksentekoon. Dokumentointia ei voida pitää vain tapahtumien kirjaamisena asiakastietojärjestelmään, se on kokonaisvaltaista ymmärrystä asiakirjojen merkityksestä työprosesseissa ja asiakkaiden elämässä. (Törrönen - Hänninen - Jouttimäki - Lehto-Lúnden - Salovaara - Veistilä 2016:189.)

Lastensuojelussa dokumentointi on merkittävää vaikuttamistyötä. Dokumentoinnilla on vaikutus asiakkaan elämään, haluttiin sitä tai ei. Asiakastyön dokumentoinnissa on tärkeä tiedostaa, millaisia asioita halutaan dokumentoida ja tallentaa, miksi ja millä tavalla ne tallennetaan, jotta ne olisivat hyödyllisiä, tarpeenmukaisia ja todistusvoimaisia. Kuten jo mainittiin, dokumentointi vaikuttaa ennen kaikkea asiakkaan elämään vaikkakin sillä on suuri merkitys työn ja työskentelyn kannalta. Asiakirjojen pohjalta voidaan tehdä tulkintoja niin asiakkaan elämästä kuin työntekijän työskentelystä, ne eivät kuitenkaan kerro kuin sen, mikä niihin on kirjoitettu. Kiireessä unohdetut tai työntekijän/kirjoittajan epäoleelliseksi arvioima jää piiloon. (Törrönen ym. 2016:189.)

Törrösen ym. (2016:190) mukaan asiakirjojen laatiminen ei ole yksinkertaista. Kirjoittajan on suostuttava lainsäädännön, organisaatioiden ja työyhteisöjen säätelemään ja ohjeistamaan toimintaan, jota kaiken päälliseksi ohjaa eri tietojärjestelmien rakenteet. Kirjoittaja ei voi tuottaa tietoa kaikesta työssä eletystä, kaikista tilanteista ja asioista, vaan on pystyttävä tekemään valintoja sen suhteen, mikä tieto tulee tallentaa.

Dokumentointikäytäntöjä säätelemään on saatu laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (2015). Lain tarkoituksena oli tuoda myös sosiaalihuollon puolelle vastaava ohjeistus terveydenhuollon jo pitkään voimassa olleesta asetuksesta potilasasiakirjojen laatimisesta (A 298/2009). Lain tavoitteena on yhtenäistää asiakastietojen kirjaamiskäytäntöjä

sekä selkeyttää niin yksityisen kuin julkisenkin palveluntuotannon dokumentointia. Se, että lainsäädäntö velvoittaa sosiaalihuollon asiakirjakirjoittamista edistää asianmukaista tehtävien hoitamista mutta samaan aikaan se lisää paineita työn valvontaan. Lastensuojelussa dokumentointia ohjaa myös lastensuojelulaki. (Törrönen ym. 2016:191-192.)

### 3.3.1 Asiakkaan osallisuus dokumentoinnissa

Asiakkaalla on oikeus nähdä häntä koskevat asiakirjat Henkilötietolain nojalla. Tämä on mahdollista kuitenkin vasta sen jälkeen, kun työntekijä on kirjoittanut asiakirjat tai muistiinpanot. Edelleen olemme siinä tilanteessa, että valitettavan usein kirjaaminen asiakastietoihin jää yksin ammattilaisen tehtäväksi ja asiakas jää siitä ulkopuolelle. Kuten tiedetään, kaikkea asiakkaan ja työntekijän välisestä kohtaamisesta ei voida kirjoittaa ylös ja valinnat kirjaamisesta tekee työntekijä. Asiakkaan kohtaamisella ja tavalla, jolla asiakirjojen kirjoittamisesta asiakkaan kanssa keskustellaan, on merkitystä. Mitä avoimemmin ammattilainen kertoo ja keskustelee asiakkaan kanssa häntä koskevan tiedon kirjaamisesta sekä osallistaa asiakasta kertomaan oman näkemyksensä asiakirjan sisällöstä, sitä vähemmän dokumentointi herättää epäluuloja tai ahdistusta jälkikäteen. Asiakirjojen laatimisessa vastavuoroisella kohtaamisella on suuri merkitys. Työntekijän kohdatessa asiakkaansa vastavuoroisessa suhteessa, voi hän myös kirjoittaa siitä niin, ettei asiakirjasta muodostu kumpaakaan osapuolta epäkunnioittavaa tai loukkaavaa tai vähättelevää tekstiä. Mitä avoimemmin työntekijä on puhunut asiakirjakirjoittamisesta asiakkaan kanssa ja antanut mahdollisuuden yhteisten tulkintojen laatimiseen, sitä varmemmin työntekijä voi suhtautua ulkopuolisten lukijoiden asiakirjasta tekemiin tulkintoihin. (Törrönen ym. 2016: 192-193.)

Asiakkaan osallisuutta dokumentoinnissa voidaan vahvistaa tiedottamalla asiakasta dokumentoinnista ja siihen liittyvistä käytännöistä. Työntekijän tulee kertoa asiakkaalle mitä asiakirjoja laaditaan, millaista tietoa niihin kirjataan, mitkä ovat asiakkaan oikeudet suhteessa asiakirjoihin ja kuinka hän pääsee oikeuksiinsa toteuttamaan, eikä yksin riitä, että asiakkaalle näytetään pelkkä rekisteriseloste. Työntekijän tulee myös pystyä tuomaan esille, että dokumentointi on sekä asiakkaan että työntekijän oikeusturvan kannalta olennainen asia ja välttämätön osa työskentelyä. Osallisuutta voidaan vahvistaa myös antamalla asiakkaalle mahdollisuus tutustua hänestä laadittuihin asiakirjoihin mahdollisimman pian kirjaamisen jälkeen. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi lähettämällä asiakirjat asiakkaalle ennen seuraava tapaamista, jolloin asiakkaalla on mahdol-

lisuus tuoda omat näkemykset kirjauksesta esille seuraavalla kerralla. Asiakkaalle voi myös kertoa tapaamisen alussa mitä asioita aiotaan kirjata ja mitä asiakas pitää tärkeänä dokumentoida. Parhaiten asiakkaan osallisuus kuitenkin toteutuu silloin kun työntekijä ja asiakas kirjaavat asiakirjoja yhdessä avoimen dokumentaation kautta. (Laaksonen - Kääriäinen – Penttilä – Tapola-Haapala – Sahala – Kärki – Jäppinen 2011:42.)

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen ei tarkoita kuitenkaan sitä, että asiakirjoihin kirjoitettaisiin ainoastaan asioita, joita asiakas kokee tärkeinä tai jätettäisiin pois kaikki sellainen, jota asiakas ei halua sinne kirjoitettavan. Työntekijän ja asiakkaan välillä on useinkin erimielisyyttä siitä, mitä koetaan merkityksellisenä kirjata ylös ja tilanteet voidaan nähdä eri tavoin. Tällöin merkityksellistä onkin, että asiakirjaan kirjataan myös erilaiset näkemykset tilanteesta ja työntekijän tulee pystyä perustelemaan omat näkemyksensä. (Laaksonen ym. 2011: 42-43.)

### 3.3.2 Tiedon tuottaminen dokumentoinnin avulla

Asiakirjoja ei pidä laatia vain arkistointia varten vaan niitä on käytettävä osana asiakastyötä muutoinkin kuin päätöksenteon tukena. Työntekijän on hyvä käydä läpi asiakkaastaan kirjoittamia asiakirjoja, niiden lukeminen ja tulkitseminen voi olla myös työntekijälle uutta ymmärrystä luova kokemus. Asiakirjojen lukeminen asiakkaan kanssa on toimintatapana ensisijaisesti vastavuoroisuutta rakentavaa ja edistävää. Lastensuojelussa asiakirjat ovat keskeisessä osassa päätöksenteossa, tällöin on otettava huomioon dokumentaatiokäytännöt, niiden laatu ja huolellisuus sekä asiakirjoista tehtävien tulkintojen mahdollisuus. (Törrönen ym. 2016: 196.)

Dokumentoinnin avulla tuotetaan myös tietoa lastensuojelun laadusta esimerkiksi lain aikamääreiden noudattamisesta. Asiakasdokumentaatiosta tulisi myös kerätä tietoa siitä, miten lapsilähtöisyys työssä ja työyhteisössä on toteutunut, kuinka palveluprosessit toimivat ja mistä asiakkaat kertovat saaneensa hyötyä. Hyvä dokumentointi vaatii myös dokumentointiohjausta siitä mitä ja miten dokumentoidaan. Tämä on myös osa lastensuojelun laadunhallintaa ja työn johtamista. Kohde kunnan lastensuojelussa on osallistuttu vuonna 2017 Kansa-koulu -hankkeeseen, jossa on koulutettu työntekijöitä dokumentoinnista. Kansa-koulu -hanke on sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain toimeenpanohanke, joka tukee sosiaalialan organisaatioiden valmiutta liittyä valtakunnalliseen sosiaalihuollon asiakastiedon arkistoon. Valtakunnallisen hankkeen tarkoituks-

na on muun muassa edistää määrämuotoisen kirjaamisen käyttöönottoa ja asiakirjarkenteiden toimeenpanoa asiakastietojärjestelmiin niin, että ne noudattavat sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain vaatimuksia. (Socom 2016.)

Kansa -hanke on tehty vuosille 2016-2020 ja siinä keskeisinä toteuttajina ovat Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos THL, Sosiaali- ja terveysministeriö STM, Kansaneläkelaitos KELA, sosiaalialan osaamiskeskukset, palveluja antavat organisaatiot sekä sosiaalihuollon asiakastietoja käsittelevien tietojärjestelmien toteuttajat. Keskeisimpänä tavoitteena hankkeessa on tehostaa asiakasprosesseja sekä sosiaalihuollon asianhallintaa. Tämä luo edellytykset myös raportoinnin, johtamisen, tilastoinnin ja tutkimuksen tarpeisiin sekä sosiaalihuollossa syntyvän asiakastiedon hyödyntämiselle terveydenhuollossa. (Rötsä – Berglind - Huovila - Hyppönen - Peksiö - Mykkänen 2016:4.)

Dokumentointi nähdään myös työn tuloksellisuuden näkökulmasta, tällöin johtajat ja päätöksentekijät saavat tärkeää tietoa ohjauksen, työn suunnittelun ja resursoinnin sekä työn kehittämisen kannalta. Tiedon tuottaminen on palvelujärjestelmän kehittämisen keskeinen väline. Myös hallinto-oikeudet tarvitsevat päätöksenteon perustaksi huolellisesti dokumentoitua työntekijöiden asiantuntemukseen perustuvaa aineistoa. Tällaista dokumentoitua aineistoa on esimerkiksi tutkimukseni perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla tuotetut selvitykset lapsen ja perheen tilanteesta, tuen tarpeesta ja arviot heitä hyödyttävistä palveluista. (Lastensuojelun käsikirja 2017.)

Jotta asiakkaan ja työntekijän oikeusturva toteutuu, on dokumentoinnin oltava huolellista. Asiakkaan oikeusturvan toteutuminen vaatii ajantasaista sekä asiallista dokumentointia. Keskeisiksi tavoitteiksi lastensuojelun dokumentoinnissa voidaan nostaa lapsen ja perheen osallisuuden parantaminen, mielipiteen näkyväksi tekeminen sekä lapsen äänen kuuluviin saaminen. Asiakkaan elämänhistorian ja elämäntilanteen kuvaaminen lisäävät työntekijän ymmärrystä perheen tilanteesta. Dokumentointi on tärkeää myös tietojen säilyttämisen, työn ja ajattelun näkyväksi tekemisen sekä tiedon välittämisen näkökulmasta. Suunnitelmallinen työote sekä asiakasprosessit saavat tukea dokumentoinnista ja lisäksi dokumentointi nostaa esille sosiaalityöntekijän asiantuntemuksen. Dokumentointi myös antaa tietopohjaa asiakastyön kehittämislle sekä parantaa työn jatkuvuutta ja jäsentämistä. Asiakkaalla on oikeus omiin asiakirjoihinsa ja siitä säädetään laissa viranomaisen toiminnan julkisuudesta. Sen pykälässä 11 tuodaan esille, että viranomaisen on asiakkaalle annettava tieto asiakirjan sisällöstä suullisesti tai saatettava asiakirja nähtäväksi, joko viranomaisen luona tai kopioimalla siitä asiakkaalle

oma kopio. Tieto asiakkaalle tulee antaa pyydetyllä tavalla, ellei se aiheuta kohtuutonta haittaa virkatehtävien hoitamiselle. (Lastensuojelunkäsikirja 2017.)

### 3.4 Arviointi- ja selvittelytyö lastensuojelussa

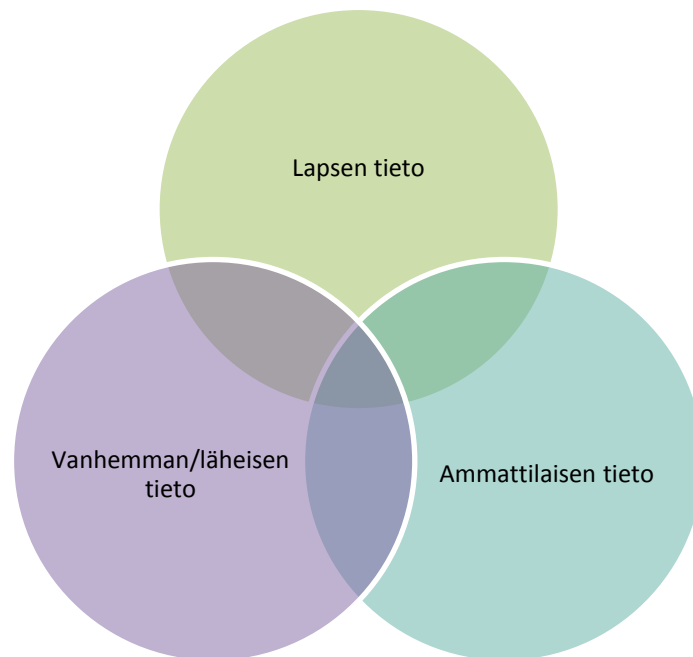
Lastensuojelussa arviointityö on välttämätöntä, jotta lapsia ja perheitä voidaan auttaa ja tukea sekä tarjota heille palveluita, joita he tarvitsevat. Arviointi sanana herättää helposti kokemuksen käyttämisestä, vainoamisesta ja tarkkailusta. Kyse on kuitenkin lapsen tarpeiden esiin tuomisesta, vanhemman voimavarojen kartoittamisesta sekä perheen kokonaistilanteen selvittämisestä. Lapsi tarvitsee erityistä suojelua ja lastensuojelun on tarkoitus arvioinnillaan sitä tuottaa.

Kokemusasiantuntijan mukaan hyvin toteutettu arviointi auttaa perhettä itseään näkemään tilanteensa paremmin jokaisen perheenjäsenen näkökulmasta. Lisäksi se auttaa perhettä löytämään heidän vahvuutensa ja voimavaransa kuin myös lähipiiristä saavat vahvuudet ja voimavarat. Täytyy huomioida, ettei arviointi lastensuojelussa liity vain asiakkuuden alkamiseen tai päättymiseen vaan arviointia tulee tehdä koko lastensuojelun prosessin ajan. Arvioinnin avulla voidaan muun muassa ohjata lapsi ja perhe oikean palvelun piiriin, etsiä tarvittava tuki sekä tehdä tarvittavia rajoitustoimenpiteitä. Arviointiin liittyy lapsen ja perheen tilanteiden muutokset, aiemmin tehty arvio lapsen tuentarpeesta saattaa matkan varrella muuttua ja sitä tulee peilata aiemmin kertyneeseen tietoon. (Petrelius – Tulensalo - Jaakkola - Hietämäki 2016:3.)

Artikkelissaan Kohti lapsikeskeistä ja kokonaisvaltaista lapsen tilanteen ja tuen tarpeiden arviointia (2016:7), Petrelius ym. nostavat esille, että arviointia ja tuen tarpeen määrittelyä ei pidä lastensuojelussa erottaa toisistaan. Ei voida ajatella, että arvioidaan lapsen tarvitsevan tukea mutta ei arvioida sitä, mikä tuki lasta hyödyttää. Arvioinnin lähtökohdaksi on kokonaisvaltainen lapsen elämäntilanteen arvioiminen ja se, kuinka lapsi sen kokee sekä mitä lastensuojelun palveluja lapsi ja hänen perheensä tarvitsevat. Arvioinnin keskeiset laatutekijät on jaoteltu artikkelissa seuraavasti: Lapsikeskeinen ja yhteistyöhön perustuva työskentelyote, tiedonmuodostuksen jäsentyneisyys sekä työyhteisön ja organisaation tuki ja sitoutuminen laadukkaaseen arviointiin. Lapsikeskeisessä arvioinnissa otetaan huomioon lapsi, rakennetaan luottamusta sekä toimitaan vuorovaikutuksessa arviointityötä tehdessä. Laatutekijät kytkeytyvät myös tiedonmuodostukseen kuten arviointiteemojen perusteltuun valintaan sekä dokumentointiin ja

jotta lapsikeskeistä ja laadukasta toimintaa voidaan toteuttaa ammatillisena ja laadukkaana toimintona, edellyttää se myös työyhteisöltä ja organisaatiolta sitoutumista arvioinnin lapsikeskeisyyteen. (Petrelius ym. 2016:7.)

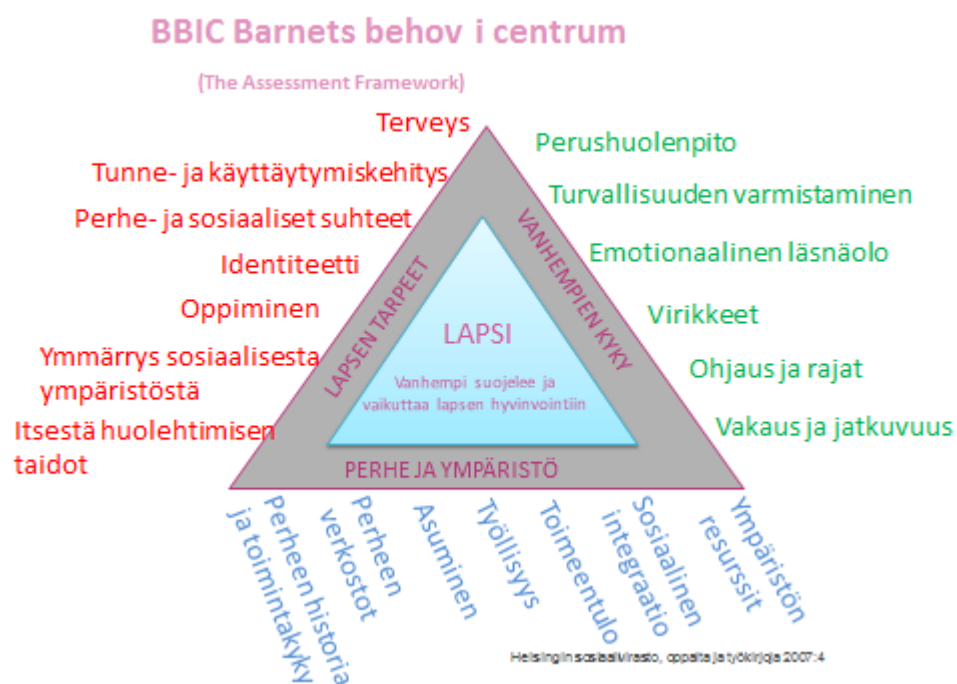
Arviointia tehtäessä lapsikeskeisesti, otetaan huomioon myös lapsen oma kuvaus tilanteestaan. Usein lapsikeskeistä työtettä tuleekin käyttää tietoisesti, koska on totuttu siihen, että lapsen tieto suhteessa aikuisen tai ammattilaisen tietoon on vähäistä. Usein myös pidetään ammattilaisen tietoa luotettavampana kuin asiakkaiden tietoa. Näin ollen tietoista lapsikeskeistä työtettä tarvitaankin, ehkäisemään lapsen tiedon vähättelyä esimerkiksi tapaamisissa, joihin osallistuu useita aikuisia ja ammattilaisia. Arvioinnissa kootaan tietoa lapsen tilanteesta lapselta itseltään, lapsen vanhemmalta tai läheiseltä sekä ammattilaiselta. (Petrelius ym. 2016:14.)



Kuvio 4. Tiedon rakentumisen osapuolet lastensuojelun arvioinnissa (Petrelius ym 2016:14).

Petreliuksen ym.(2016:15) mukaan lastensuojelun arviointityössä on käytössä useita viitekehyksiä. Niitä ovat muun muassa *Perhearviointimalli*, *Lapsen elämäntilanteen kartoitus*, *Lapsikeskeinen tilannearviointi*, *Kuntaliiton kehittämä Lapsen elämäntilanteen kartoitus* sekä muun muassa kohde kunnassa käytössä oleva *BBIC- malli eli Barnets behov i centrum*. BBIC- mittaristo on jalkautunut Ruotsista, jossa sitä on kehitetty pe-

rustuen Englannissa käytössä olevaan lapsen tarpeiden arvioinnin viitekehukseen Framework for Assessment of Children in Need and their Families. Sen kautta pyritään lastensuojelun arviointityöstä tekemään yhdenmukaisempaa, oli kyse arvioinnista sitten avohuollossa tai sijaishuollossa, laitoksessa tai perheen kotona tukipalveluissa. Kuviossa 4 on esitelty BBIC -malli, jossa lapsen näkökulma otetaan huomioon ja arviota lapsen sekä perheen tilanteesta tehdään kolmion eri sivuja tarkastellen. Näiden osalueiden kautta pyritään saamaan käsitys siitä, mitkä tekijät lapsen kasvuympäristössä tai vanhempien toiminnassa tukevat lapsen tarpeita ja mitkä mahdollisesti estävät niitä (Socialstyrelsen 2015:24).



Kuvio 5. Kohde kunnassa arviointityön viitekehysnä oleva BBIC- kolmio (Kunnan omat asiakirjat 2017.)

Kolmion sivuilla nousevat esiin pääteemat: lapsen tarpeet, vanhempien kyky sekä perhe ja ympäristö. Näiden sivujen keskiössä on lapsi ja ympärillä olevat asiat vaikuttavat lapsen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Arvioinnin yhteisen viitekehksen kautta asiakkaiden tasavertaista kohtaamista ja laadukasta lastensuojelutyötä pyritään lisäämään kunnan jokaisessa lastensuojelua tarjoavassa palvelussa. (Kunnan omat asiakirjat 2017.)

Arvioinnin apuna kohde kunnassa on laadittu melko yksityiskohtaiset taulukot siitä, mitä mikäkin lapsen tai vanhemman sekä ympäristön suojaava tai riskitekijä pitää sisällään. Suojaavina tekijöinä voidaan nähdä esimerkiksi lapsen omat taidot kuten fyysinen lahjakkuus tai joustava temperamentti (lapsen tarpeet). Suojaava tekijä voi olla myös se, että lapsen perustarpeet tulevat tyydyttyiksi (vanhempien kyvyt) tai lapsen erityispiirteet otetaan huomioon lapsen ympäristössä kuten koulussa (perhe ja ympäristö). Riskinä vastaavasti nähdään turvattomuus aikuissuhteissa, keskittymisen vaikeudet, jotka voivat vaikeuttaa muun muassa koulunkäyntiä ja puutteellinen vuorovaikutus. (Helsingin kaupunki 2008:10-11.) Taulukointi helpottaa työntekijää tekemään arviointityötä ja ottamaan huomioon lapsen elämään vaikuttavat tekijät. Yhteinen arviointimalli tuo laatua lastensuojelun arviointityöhön sekä selkeyttää asiakkaasta tehtävää arviointia ja toimii päätöksenteon tukena. (Kunnan omat asiakirjat 2017.)

Lastensuojelun arviointi- ja selvittelytyöhön liittyy olennaisesti myös dokumentointi. Sitä ohjaavat sosiaalihuollon asiakasdokumentoinnin yleiset periaatteet. Keskeisimpiä niistä ovat avoimuus ja asiakkaan mukaan ottaminen dokumentointiin. Asiakkaalle tulee kertoa, että hänestä kirjataan asiakastietoja ja että asiakkaalla on oikeus omiin asiakirjoihin. Lisäksi dokumentoinnin tulee olla huolellista, suunnitelmallista ja ajantasaista. Koska dokumentaatio koskettaa lastensuojelussa erityisesti lasta, nuorta ja hänen läheistään, tulee lapsikeskeisyyden ja lapsen osallisuuden koskea myös dokumentointia. Unicefin lapsiystävällisen viestinnän ohjeen mukaan kaiken viestinnän lasten kanssa tulisi olla muun muassa positiivista, kokonaisvaltaista, voimavarakeskeistä sekä lapsiystävällistä. (Petrelius ym. 2016:19.)

Suomessa lastensuojelussa on alettu ajaa sisälle niin sanottua Hackneyn -mallia lastensuojelun työskentelyyn ja arviointiin. Siinä on kyse koko toimintamallin muutoksesta, pois toimistopöytien takaa, perheiden koteihin ja kohtaavampaan lastensuojelutyöhön. Puhutaan systeemisestä lastensuojelun toimintamallista, joka pohjautuu Lontoon Hackneyssä kymmenen vuotta sitten kehitettyyn malliin. Mallissa keskeistä on perheterapeuttinen työote, lapsilähtöisyys sekä asiakkaiden osallisuus. Uuden mallin työskentelyssä perheen asioita katsotaan useasta näkökulmasta ja lastensuojelun tiimeihin kuuluu sosiaalityöntekijöiden sekä johtavien sosiaalityöntekijöiden lisäksi myös vanhemman työntekijä, koordinaattori, perheterapeutti/psykologi tai lääkäri eli niin sanottu klinikko ja kaikki työntekijät ovat ottaneet työskentely tavakseen perheterapeuttisen lähestymistavan. Etelä-Suomessa tämä malli on otettu käyttöön Mäntsälässä, jossa sillä on saatu vaikuttavia tuloksia huostaanottojen vähenemisessä sekä asiakkuuksien



vähennemisessä. Jotta malli toimisi, tulee lastensuojelun ympärillä olevien peruspalvelujenkin toimia, jolloin saadaan asiakkaat lastensuojelusta tarvittaessa siirrettyä peruspalveluiden ja väljemmän tuen piiriin. Useat kunnat, mukaan lukien tutkimuksen kohde kunta, ovat lähdössä kokeilemaan mallin käyttöönottoa. (Lahtinen – Männistö – Raivio 2017:4)

### 3.5 Lastensuojelulapsen eväät elämään

Lastensuojelun piiriin ajautuvan lapsen eväät elämään ovat usein heikot. Syynä lastensuojelun tarpeeseen voivat olla muun muassa vanhemman mielenterveys- ja päihdeongelmat, perheväkivalta tai elämänhallinnan haasteet. Varhainen puuttuminen ja ongelmien ratkominen sekä perheen tilanteen pysäyttäminen ovat erityisen tärkeässä roolissa lapsen kokonaisvaltaisen kasvun ja kehityksen tukemisessa. Tutkimassani palvelussa asiakasperheet ovat usein vauva-perheitä ja varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen sekä kiintymyssuhteen vahvistaminen ovat tärkeässä asemassa vauvaperheiden kanssa työskennellessä.

#### 3.5.1 Varhainen vuorovaikutus ja kiintymyssuhde

Varhainen vuorovaikutus on tasapainoisen elämän lähtökohta. Lapsen ensimmäisten elinvuosien aikana luodaan pohja myöhemmälle hyvälle kasvulle ja kehitykselle. Vauvan ja vanhemman varhainen kommunikaatio tapahtuu katsekontaktin, ääntelyjen ja eleiden kautta ja ne välittävät tunteita, ymmärtämistä ja jaettua kokemusta. Tällaisessa varhaisen vuorovaikutuksen kommunikaatiomuodossa vauva saa paljon sosiaalista ja kognitiivista informaatiota. Jotta tämä vauvalle voimakas ja tunnepitoinen vuorovaikutushetki ja sen sisältämä positiivinen virittyminen olisi säädeltävissä, täytyy vanhemman ja vauvan kyetä synkronoimaan yhteen tunneilmaisunsa jopa sekunnin murto-osissa. (Sinkkonen - Kalland 2012:20.)

Vauva oppii säätelemään tunteitaan heijastamalla niitä vanhemmasta takaisin. Vauvan itkiessä ja vanhemman siihen reagoidessa, vauva oppii saamaan tarpeensa tyydytyksi. Vanhemman kyvyttömyys vastata laadultaan tai määrältään riittävällä tavalla vauvan vuorovaikutukseen vaarantaa vauvan aivojen kehittymistä sekä tunne-elämän säätelyä (Sinkkonen - Kalland 2012:24). Varhaisella vuorovaikutuksella on kauaskantoiset vaikutukset sillä vanhemman ja lapsen välinen tunneside ohjaa aivojen toiminnallista kehitystä varhaisista hetkistä alkaen (Sinkkonen - Kalland 2012:27).

Kiintymyssuhde lapsen ja vanhemman välille syntyy varhaisessa vuorovaikutuksessa. Kiintymyssuhde vahvistuu ja muotoutuu vanhemman reaktioiden nopeuden, johdonmukaisuuden ja sopivuuden kautta. Kun kiintymyssuhde on turvallinen, lapsi kokee, että vanhempi on hänen saatavillaan, auttaa ja lohduttaa tarvittaessa. (Sinkkonen - Kalland 2005:37-38.) Pieni lapsi pyrkii aktiivisesti kiinnittymään hänen ensisijaiseen hoitajaansa. Lapsi pyrkii fyysisen ja psyykkisen läheisyyden ylläpitoon ensisijaisen hoitajansa kanssa erityisesti uhkaavissa tilanteissa. Vauvalla näitä yhteydenpidon keinoja ovat muun muassa katsekontakti, imeminen, hymy, jokertelu, tarttuminen, itkeminen ja syliin pyrkiminen. Lapsen kokemus siitä, onko vanhempi (ensisijainen hoitaja) saatavilla silloin kun hän sitä eniten tarvitsee, vaikuttaa siihen millaiseksi lapsen sisäistyvä säätelyjärjestelmä muotoutuu. Tämän avulla lapsi oppii vähitellen itse pitämään yllä kokemusta toisen tarvittavasta läheisyydestä. (Sinkkonen - Kalland 2012:30-31.)

Kiintymystutkijat ovat huomanneet myös, että sellaisten perheiden, joissa hoitajat eivät pysty vastaamaan lapsen epämiellyttäviin tunteisiin kuten kiukkuun ja vihamielisyyteen, lapset oppivat esiintymään rauhallisina, vaikka heidän autonominen kiihtymystilansa on huipussaan. Lapsi oppii, ettei ole olemassa säätelyapua epämiellyttäviin tunteisiin sen sijaan, että saisi apua vanhemmalta palautukseen tunnetilasta tasapainoon. Tätä on sanottu välttäväksi kiintymysmalliksi. Vastustava kiintymyssuhdemalli on taas kuvattu olevan lapsilla, joiden vanhemmat suhtautuvat hänen tunteisiinsa epäjohdonmukaisesti, välillä niistä kiinnostuen ja toisinaan taas niitä huomaamatta. Tällöin lapsi pyrkii pitämään tunteensa lähellä pintaa mutta piilossa niin kauan, kunnes on mahdollista pyytää ja saada vanhemman huomio. Tällöin lapsi tunteiden tukahduttamisen sijaan saattaa oppia liioittelemaan niitä. Lapselle, joka joutuu turvautumaan näistä kahdesta mallista jompaankumpaan, kehittyy heikompi tunne omasta itsestään kuin turvallisesti kiinnittyneelle lapselle. Tämä johtuu siitä, että lapselta puuttuu suotuista sosiaalinen palautte. Näiden kahden mallin lisäksi on havaittu olevan vielä kolmas jäsentymättömäksi nimetty kiintymysmalli. Tällöin lapsen kehitys on kasvanut niin vinoon, ettei lapselle ole kehittynyt mitään johdonmukaista puolustautumismallia. Usein tällaisen lapsen vanhemmilla on itsellään elämässään hyvin traumaattisia kokemuksia, joita ei ole kunnolla käsitelty ja he ovat kykenemättömiä toteuttamaan vanhemmuuden perustehtäviä. (Gerhardt 2008:39-40.)

Rusasen (2011:270) mukaan kiintymyssuhteella ja tyylillä, jolla lapsi kiinnittyy, on todettu olevan useita merkityksiä lapsuudessa, nuoruudessa ja aikuisuudessa. Sosiaaliseen menestykseen ikäistensä parissa, parempaan oppimiseen sekä terveellisempään mie-

lenterveyteen on nähty olevan yhteys turvalliseen kiintymistyylin. Lisäksi turvallisen kiintymistyylin on huomattu olevan yhteydessä parempaan kykyyn auttaa muita ja vastaanottaa apua muilta hankalissa ja ahdistavissa tilanteissa.

Kun lapsi joutuu kokemaan toistuvasti jotain traumaattista, on hänen vaikea luottaa siihen, että aikuiset pystyvät luomaan hänelle turvallisen ympäristön. Epäluottamus kasvaa erityisen vahvaksi silloin, kun lapsi joutuu kokemaan, että häntä hoitavat aikuiset ovat juuri niitä, jotka altistavat hänet traumaattisille kokemuksille. Huostaanotetut lapset ovat lähes aina kokeneet kaltoinkohtelua, laiminlyöntejä tai hyväksikäyttöä. He ovat jääneet liian yksin tarpeidensa ja tunteidensa kanssa, minkä takia heidän on vaikea luottaa siihen, että aikuiset osaisivat tukea. Huostaanotettujen lasten elämässä aikuiset ovat saattaneet vaihtua usein ja lapselle jokainen ero hoitavasta aikuisesta tuntuu hylkäämiseltä. Tunne siitä, että aikuiset vaihtuvat tai eivät ole sitoutuneita lapseen, saa lapsen tuntemaan itsensä ei-rakastettavaksi, pahaksi tai huonoksi. (Vilén 2010: 21.)

Varhaisen vuorovaikutussuhteen sekä kiintymyssuhteen vaaliminen on erityisen tärkeää lastensuojelussa lapsen ja vanhemman kanssa työskennellessä. Monilla lastensuojelun asiakkailta on ollut tai on puutteita varhaisessa vuorovaikutuksessa vanhempiensa kanssa. Isommilla lapsilla se saattaa näkyä muun muassa impulsiivisuutena, ahdistuksena ja motorisena levottomuutena. Vauvojen ja pienten lasten kohdalla lastensuojelussa, on erityisen tärkeää pystyä tukemaan ja vahvistamaan vauvan ja vanhemman välistä vuorovaikutussuhdetta tai tarjota vaihtoehtoinen aikuinen, jonka kanssa suhdetta voidaan kehittää. Vanhempien ollessa ympärivuorokautisesti mukana lapsen ollessa sijoitettuna lastensuojelulaitokseen pystytään erinomaisesti vahvistamaan ja tukemaan varhaista vuorovaikutussuhdetta lapsen ja vanhemman välillä. Tällöin pystytään myös turvaamaan vauvan lähettämien ärsykkeiden huomioiminen ja ohjaamaan vanhempaa tunnistamaan lapsensa tarpeet sekä vastaamaan niihin oikealla tavalla.

#### **4 Perheiden vastaanotto- ja arviointityö**

Vastaanotto- ja arviointityötä tehdään lastensuojelulaitoksissa ja perheissä. Tällä hetkellä kohde organisaatiossa perheiden vastaanotto- ja arviointityö on vielä toistaiseksi keskittynyt laitokseen. Tulevaisuudessa on mahdollista perheen (äiti-lapsi, isä-lapsi) sijoittaminen myös vastaanottoperheeseen lyhyt aikaiselle arviointi- ja selvittelyjaksolle.

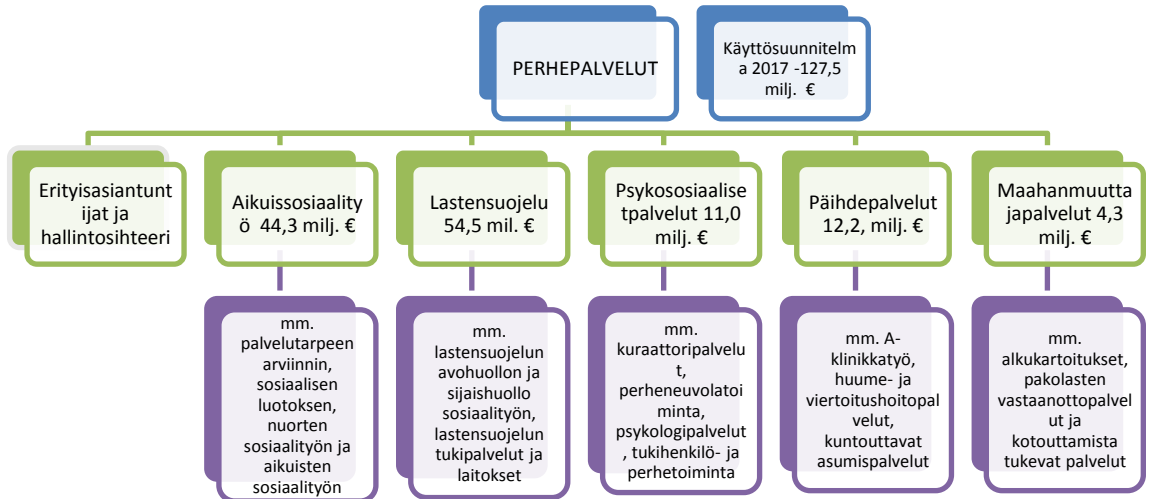
Seuraavaksi kuvaan toimintaympäristöä, jossa perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto tällä hetkellä toimii.

#### 4.1 Vastaanottokoti - toimintaympäristön kuvaus

Vastaanottokoti on lastensuojelun sijaishuollon toimintayksikkö ja osa kaupungin sosiaali- ja terveydenhuollon perhepalveluja. Vastaanottokodeilla tarkoitetaan pääasiassa sellaisia yksiköitä, joiden tehtävänä on selvittää ja arvioida lastensuojelun tarpeessa olevan lapsen sekä hänen perheensä elämäntilannetta. Lapsen - tässä tapauksessa myös hänen perheensä - ollessa vastaanottokodissa tehdään ratkaisu siitä, palaako lapsi kotiin vai sijoitetaanko hänet kodin ulkopuolelle. Sijoitus kodin ulkopuolelle voi olla lyhytaikainen, jolloin vielä selvitetään lapsen ja perheen tilannetta tai pidempiaikainen sijoitus, jolloin usein puhutaan sijoituksen kestossa useista vuosista. Vastaanottokodin keskeisenä tavoitteena on auttaa perheitä löytämään vaihtoehtoja, joilla ratkaista lapsen hoitoon ja kasvatukseen liittyvät pulmat sekä tukea perheitä heidän kasvatustehtävässään. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

Kohdekunnan pienten lasten vastaanottokoti on toiminut jo vuodesta 1964. Vastaanottokoti on alun perin rakennettu lastenkodiksi ja alkuun sijoitukset ovat olleet pitkäaikaisia. Vastaanottokoti ottaa vastaan lastensuojelulain mukaan sijoitettuja alle 12-vuotiaita lapsia. Päätöksen sijoituksesta tekee virka-aikana lapsen kotialueen lastensuojelun sosiaalityöntekijä, virka-aikainen lastensuojelun päivystys tai virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystys. Vastaanottokodissa toimii neljä osastoa ja henkilökuntaa on 50. Vastaanotto-osastoja on kaksi: kouluikäisten lasten vastaanotto- ja arviointiosasto sekä perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto. Lisäksi vastaanottokodissa toimii lasten kuntouttavan hoidon osasto, joka on suunnitelmallista työskentelyä lasten lyhytaikaisissa sijoituksissa. Vastaanottoperheyksikkö toimii erillisyyksikköinä muutamien kilometrien päässä vastaanottokodista. Vastaanottokodissa työskentelee johtaja, neljä vastaavaa ohjaajaa, psykologi, toimintaterapeutti, sairaanhoitaja, ruokapalveluvastaava, seitsemän sosiaaliohjaajaa ja 30 ohjaajaa.

Perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto sijoittuu kohdekunnassa perhepalveluiden alaisuuteen. Perhepalvelut käsittävät aikuissosiaalityön, lastensuojelun, psykososiaaliset palvelut, päihdepalvelut ja maahanmuuttaja palvelut. Tarkemmin perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto sijoittuu lastensuojeluun ja sen sisällä laitoksien alaisuuteen. Alla kuviossa 3 on nähtävänä mukailtu kohdekunnan perhepalveluiden organisaatiokaavio. (Kunnan omat asiakirjat 2017.)



Kuvio 6. Perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston sijoittuminen kohde kunnan organisaatiossa. (Kunnan omat asiakirjat 2017.)

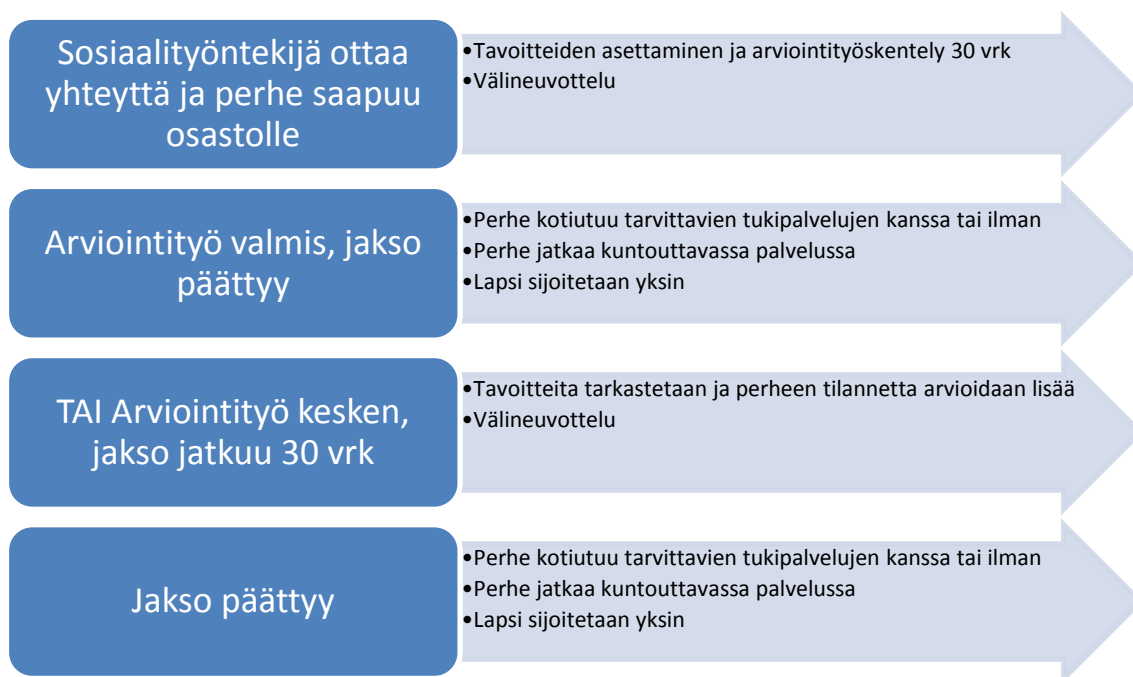
#### 4.2 Perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston sijoitusprosessi

Kun lapsen ja perheen tilanne vaatii lastensuojelun puuttumista ja tehdään päätös sijaishuoltoon sijoittamisesta, päätöksen sijoituksesta tekee lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Lapsen sijoittaminen joko yksin tai yhdessä perheen kanssa on lastensuojelun tukimuodoista vahvimpia. Useasti ennen sijoitusta sijaishuoltoon on perheen tilannetta arvioitu ja tuettu avohuollon keinoin esimerkiksi kodinhoitajalla, toimeentulotuella tai kotiin tehtävällä perhetyöllä. Sijaishuollon aikana sosiaalityöntekijä selvittää lastensuojelutarvetta ja sen selvittämiseen liittyy myös sijaishuoltopaikan tekemä selvittely- ja arviointityö. Huolellisen selvittelyn jälkeen sen arvioiminen, millaisen tuen turvin lapsen ja perheen jatkosuunnitelmaa ryhdytään työstämään, helpottuu. (Kunnan omat asiakirjat 2017.)

Perheiden tullessa vastaanotto- ja arviointiosastolle tulee lapsella/lapsilla olla aina voimassa oleva päätös sijoituksesta. Ympäri vuorokautinen kiireellinen perhearviointi laitoksessa perustuu lastensuojelulain pykälien 34, 36, 37, 37a ja 37b mukaiseen avohuollon tukitoimeen sekä kiireellisen sijoituksen pykälään 38. Vastaanotto- ja arviointiosastolle perhe voi tulla akuutista tilanteesta sosiaalityöntekijän arvion perusteella, jos lapsen sijoittaminen sijaishuoltoon on hänen etunsa mukaista. Ympäri vuorokautinen kiireellinen perhearviointi perustuu siis äkilliseen tarpeeseen selvittää perheen epäsel-

vä tilanne erityisesti lasten turvaamisen kannalta. Tämä poikkeaa suunnitelmallisesta perhekuntoutuksesta siten, että perhekuntoutukseen haetaan jopa useita kuukausia etukäteen, kun taas perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolle tullaan arkena sosiaalityöntekijän puhelinsoiton perusteella välittömästi. Vastaanottokodin perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla on paikat neljälle perheelle. (Kunnan omat asiakirjat 2017.)

Ympäri vuorokautisen kiireellisen perhearvioinnin ensisijaisena tehtävänä on lapsen turvaaminen eli selvittää, voiko lapsi olla turvallisesti vanhempiensa hoidossa sekä selvittää perheen palvelutarvetta. Jos perheen tilanteesta ja lapsen turvallisuudesta on vahva huoli ja epäily, eikä lapsi voi asua vanhempiensa kanssa turvallisesti kotona, mutta tarvetta lapsen yksin sijoittamiselle ei ole, voidaan perhe sijoittaa yhdessä ympärivuorokautiseen perhekuntoutukseen. Ympäri vuorokautinen kiireellinen perhearviointi on joustava perheelle tarjottava lastensuojelun avohuollon tukitoimi, jonka vaikuttavuudesta on saatu näyttöä. Työskentelyn pohjana on sosiaalityöntekijän perheelle laatima asiakassuunnitelma ja työskentely on arviointia ja seurantaa sekä suunnitelmallista ja tavoitteellista tukea tarvittavan muutoksen aikaansaamiseksi. Työskentelyssä pyritään saamaan enintään 30 vuorokauden sisällä vastaus siihen, pystyykö vanhempi vastamaan riittävästi lapsen hoidosta ja huolenpidosta sekä arvioimaan perheen palvelutarve. Tarvittaessa ympärivuorokautista perhesijoitusta voidaan jatkaa vielä toisella 30 vuorokauden jaksolla, jos lisäarvion saaminen sitä vaatii. (Kunnan omat asiakirjat 2017.)



Kuvio 7. Perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston prosessikaavio

Vuonna 2016 ympärivuorokautiselle koko perheen vastaanotto- ja arviointiosastolle oli sijoitettuna yhteensä 36 perhettä ja 46 lasta. Yhden vanhemman perheitä oli 20 ja kahden vanhemman perheitä oli 16. (Kunnan omat asiakirjat 2016.)

#### 4.3 Perhekuntoutus käsitteenä

Perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston voidaan katsoa olevan lyhytaikaista ja intensiivistä perhekuntoutusta. Kuitenkaan siinä pääpaino ei ole perheen kuntouttamisella vaan arvion tekemisellä, jotta perheen jatkotuen tarve saataisiin selville. Koko perheen ollessa sijoitettuna laitokseen ovat myös perhekuntoutuksena nähtävät elementit väistämättä osittain läsnä. Laitisen ja Niskalan (2013:302-303) mukaan perhekuntoutuksen katsotaan olevan monenlaista perheiden kuntoutukseen liittyvää toimintaan esimerkiksi terapiatyössä ja lastensuojelussa. Lastensuojelussa perhekuntoutus on kehittynyt 1990-luvun puolivälistä alkaen. Niin perheen kuin lapsen kuntoutuksesta puhutaan perhetyön käsitteessä, jossa perhetyön periaatteena kuvataan olevan toimiminen tavoitteellisesti perheen kanssa perheen hyvinvoinnin edistämiseksi. Perhekuntoutuksen määritelmänä käytetään edelleen usein perhekuntoutustyöryhmän lausumaa 1990-luvulta, jonka mukaan perhekuntoutuksella tarkoitetaan sellaisia sosiaali- ja terveydenhuollon tarjoamia palveluja, jotka kohdistuvat perheen tai useamman kuin yhden henkilön turvallisuuden ja toimintakyvyn ylläpitämiseen, edistämiseen ja palauttamiseen, oli kyseessä sitten sosiaalinen, fyysinen tai psyykkinen tarve.

Törrösen ja Pärnän (2010) mukaan perhekuntoutus on prosessi, jossa pyritään muuttamaan perheen toiminta malleja. Perhekuntoutuksessa korostuu lapsen asema perheessä sekä perheen kohtaaminen kokonaisuutena. Perhe on jatkuvassa vuorovaikutuksessa keskenään ja yhden perheenjäsenen ongelmat - esimerkiksi masennus- tai päihdeongelma - vaikuttavat koko perheeseen. Kun koko perhe saadaan avunpiiriin ja perhekuntoutukseen yhdessä, kuullaan perheenjäseniä samanaikaisesti ja heidän näkökulmiaan ja erilaisia toimintavaihtoehtoja päästään muokkaamaan yhdessä. Perhekuntoutuksessa vanhemman vanhemmuuden taitoja tuetaan ja kehitetään sekä ohjataan vanhempia parempaan arjen hallintaan. Perhekuntoutuksessa pyritään etsimään perheen vahvuuksia ja tukemaan perhettä niissä, ongelmista opetellaan puhumaan ja löytämään niihin ratkaisuja. (Törrönen - Pärnä 2010:8-9.)

## 5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus ja teemahaastattelu. Laadulliseen tutkimukseen päädyttiin koska aiheesta ei ole juuri aiempaa tutkittua tietoa, ja sitä haluttiin kerätä nimenomaan palvelua käyttäviltä sosiaalityöntekijöiltä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa sosiaalityöntekijöiden kokemuksia uudesta lastensuojelun palvelumuodosta, jossa koko perhe sijoitetaan nopeaan arvioon perheen tuentarpeen selvittämiseksi, sen sijaan, että lapsi sijoitettaisiin yksin. Seuraavissa kohdissa avaan tutkimusmenetelmän vaiheita ja kuvaan laadullista tutkimusta tutkimusmenetelmänä. Tutkimustulosten analysointi tapahtui sisällön analyysin kautta.

### 5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa haastattelun tavoitteena on saada värikkäitä ja monipuolisia kuvauksia tutkittavasta aiheesta. Laadullisessa tutkimuksessa tieto on sidoksissa siihen tutkimusympäristöön ja yhteisöön, josta se on hankittu. Laadullisessa haastattelussa näin ollen korostuu haastateltavan kokemukset tutkittavasta ilmiöstä ja halukkuus ja kyky keskustella aiheesta. (Kylmä - Juvakka 2007:78-80.)

Kanasen (2014:18) mukaan laadulliselle tutkimukselle ominaista on, että tutkimus tapahtuu luonnollisessa ympäristössään, aineiston kerääminen vuorovaikutuksellisessa suhteessa, tutkija itse on toimija ja aineiston kerääjä, tutkimusaineisto on monilähteistä, aineiston analyysi induktiivista, rekursiivista ja interaktiivista, tutkimuksessa huomio on tutkittavien näkökulmissa, näkemyksissä ja merkityksissä sekä tavoitteena on kokonaisvaltainen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erona on, että laadullinen tutkimus käyttää sanoja ja lauseita, kun taas määrällinen tutkimus perustuu lukuihin. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen.

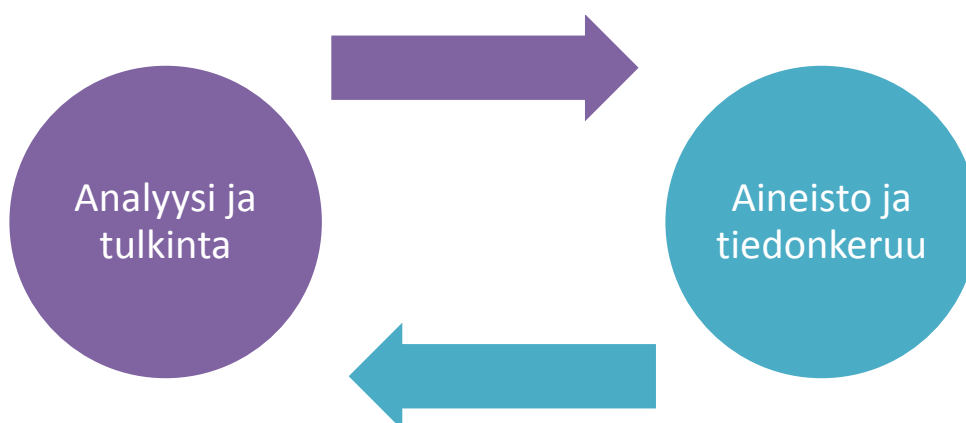
Laadullisessa tutkimuksessa tutkimuksen analyysi kulkee mukana koko tutkimusprosessin eri vaiheissa, ohjaten tiedonkeruuta ja sekä tutkimusprosessia. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista, että aineistoa ei kerätä valmiiksi ennen analysointivaiheen aloittamista vaan analysointi aloitetaan jo keruuvaiheen aikana. Aineiston analysointi määrittää myös sen, milloin on kerätty riittävästi aineistoa. Olennaista on myös, että etukäteen ei voida määritellä kuinka paljon ja mitä aineistoa tai tietoa kerätään vaan



aineistoa tulee kerätä niin paljon, että tutkimusongelma ratkeaa ja tutkija ymmärtää tutkimansa ilmiön. (Kananen 2014:18-19.)

Laadullisessa tutkimuksessa on tarkoitus saada yhdestä havaintoyksiköstä irti mahdollisimman paljon eikä tutkimuksen tutkimustulosta voida yleistää, sillä se pätee vain tutkimuskohteen osalta. Kiinnostuminen merkityksistä eli siitä, kuinka ihmiset kokevat ja näkevät reaali maailman on ominaista laadulliselle tutkimukselle. Tutkija itse on pääasiallinen väline tiedon keruussa ja analysoimisessa ja hänen kauttaan reaali maailma suodattuu tutkimustuloksiksi. Määrällisissä tutkimuksissa taas työvälineinä ovat muun muassa kyselyt. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija menee itse kentälle haastattelemaan tai havainnoimaan tutkittavaa ilmiötä ja siihen liittyy olennaisesti kontakti tutkijan ja tutkittavan välillä. (Kananen 2014:19.)

Kanasen (2014:25-26) mukaan laadullista tutkimusta voidaan pitää kaiken tutkimuksen kivijalkana, sillä myös kvantitatiivinen tutkimus perustuu kvalitatiiviseen eli laadulliseen tutkimukseen. Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on ilmiön ymmärtäminen, ilmiön koostumuksen selittäminen ja tekijöiden sekä niiden välisten suhteiden ymmärtäminen. Näin ollen ymmärryksen tuotoksena syntyy vähitellen teoria toisin sanoen yleistys ilmiöstä. On hyvä muistaa, ettei laadullinen tutkimus pyri yleistykseen, sillä selitys pätee vain siihen ilmiöön, josta selitys on noussut. Laadullisessa tutkimuksessa tämä selitys nousee käytännöstä eli empiriasta, tätä tutkimusotetta kutsutaan myös induktioksi tai aineistolähtöiseksi tutkimukseksi. Määrällisessä tutkimuksessa taas lähdetään liikkeelle teoriasta, suunta kvantitatiivisessa tutkimuksessa on teoriasta käytäntöön eli deduktio.



Kuvio 8. Laadullisen tutkimuksen aineiston keruu ja tulkinta tapahtuvat samanaikaisesti. Mukailten Kananen 2014:100

Laadullista tutkimusta kirjoittaessa on hyvä muistaa aineiston ja teorian kulkeminen rinnatusten. Kirjoittaessa on hyvä palata tarkkailemaan tutkimuskysymyksiä. Tutkijan tulee olla tarkkana, etteivät omat kokemukset tutkittavasta aiheesta vie tilaa tutkimustuloksilta vaan tutkijan tulee pyrkiä pysymään objektiivisena. (Rubin – Rubin 2012:232.)

## 5.2 Aineiston keruu

Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluilla, jotka toteutettiin teemahaastattelun muodossa. Haastattelut suoritettiin keväällä 2017 ja ne pidettiin jokaisen haastateltavan, joita oli kuusi, omassa työpisteessä. Näin varmistuttiin siitä, että haastateltavalta ei kulunut kallisarvoista työaikaa liikkumiseen ja haastatteluympäristö oli luonteva. Haastatteluihin varattiin aikaa puolitoista (1,5) tuntia. Haastateltavat olivat motivoituneita haastatteluun ja varanneet sille keskeytyksettömän ajan sekä perehtyneet etukäteen aiheeseen. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltavia kutsuttiin siihen lähettämällä kutsu sekä sähköpostitse että tavallisessa kirjepostissa.

Kutsut lähetettiin 1.2.2017 ensin alueiden sosiaalityön esimiehille, joita on kolme. Heitä pyydettiin välittämään kutsu omalle työryhmälle, jotka kaikki koostuivat kahdesta johtavasta sosiaalityöntekijästä ja noin 12 sosiaalityöntekijästä. Alkuun tutkimukseen oli haastavaa saada osallistujia. Sosiaalityön esimiehille lähetetyn kutsun kautta ei tutkimukseen ilmoittautunut yhtään haastateltavaa. Kutsu lähetettiin uudelleen sosiaalityön esimiehille sekä johtaville sosiaalityöntekijöille 23.2.2017. Tämän jälkeen tuli muutamia vastauksia halukkuudesta osallistua tutkimukseen. Kokoon ei kuitenkaan saatu tarvittavaa määrää haastateltavia vielä tällöinkään, jonka jälkeen lähetettiin kohdennettuja kutsuja suoraan niille sosiaalityöntekijöille, joilla tiedettiin olleen asiakkaan perheiden vastaanotto- ja arviointi osastolla. Näitä kutsuja lähetettiin yhteensä viisi. Yksi haastatteluun lupautunut perui osallistumisensa siirryttyään pois kyseisen kunnan palveluksesta ja yksi haastateltava kutsuttiin tutkimukseen kasvotusten asiakasneuvottelun yhteydessä. Lopulta saatiin sovittua kaikki kuusi (6) haastattelua, jotka pidettiin huhtikuun loppuun mennessä. Haastateltavat koostuivat lastensuojelun avopalveluiden sosiaalityöntekijöistä sekä johtavista sosiaalityöntekijöistä, joilla oli ollut asiakas sijoitettuna perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolle vuoden 2016 aikana.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työtilanne oli tutkimushetkellä kohdekunnassa kuormittava. Useita sosiaalityöntekijöiden vakansseja oli täyttämättä ja asiakkaat kasaantuivat jäljellä oleville työntekijöille. Sosiaalityöntekijöiden tilanne johtui osittain siitä, että vuoden 2016 alusta kelpoisuusehdot toimia sosiaalityöntekijänä tai viransijaisena

tiukentuivat ja useat pitkään työtä tehneet työntekijät joutuivat jättämään työnsä. Uusia sosiaalityöntekijöitä ei kuitenkaan saatu rekrytoitua niin nopeasti kuin tarve oli ja uudet työntekijät eivät voineet osallistua haastatteluun, koska heillä ei ollut ennättänyt olla sijoituksia perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla.

Tutkimuksessa haastattelut rakentuivat teemojen ympärille. Teemahaastattelussa tutkija valitsee muutamia avainkysymyksiä tai -aihepiirejä, joiden ympärille rakentaa haastattelun. Teemahaastattelu on yksi yleisimmin käytetyistä laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmistä. Haastattelu edellyttää tutkijan ja tutkittavan fyysistä läsnäoloa eli haastattelu tapahtuu kasvokkain. Teemahaastattelussa tutkija keskusteluttaa haastateltavaa ilmiöön liittyvistä asioista. Tätä kautta tutkija pyrkii saamaan ilmiön haltuunsa ja kasvattamaan ymmärrystään haastateltavan avulla. Teemahaastattelulle tyypillistä on keskustelun eteneminen vastaajan ehdoilla sekä aiheiden keskusteltavuus. Tutkijan tehtävänä on kuitenkin ohjata keskustelu pysymään tutkimuksen teemoissa. Keskustelun kautta tutkija oppii ymmärtämään ilmiötä syvällisemmin. (Kananen 2014:76-77.)

Jotta tutkija voi ottaa käyttöönsä teemahaastattelumenetelmän, tulee hänellä olla aiheesta jonkinlainen ennakkokäsitys. Ennakkotiedon ja käsityksen avulla tutkija pystyy määrittelemään haastattelun teemat, joiden pohjalta hän varmistuu keskusteluttavansa haastateltavansa kaikista niistä asioista, jotka liittyvät tutkittavaan ilmiöön. Haastattelun aikana voi nousta esille myös uusia aihealueita, joihin tutkijan tulee tarttua ja keskusteluttaa haastateltavaa niistä. Teemahaastattelua on kuvattu myös joskus sipulin kuorimisena, jossa otetaan yksi kerros kerrallaan ja päädytään lopulta sipulin ytimeen, josta voi löytyä ratkaisu. Tästä käytetään myös nimitystä hermeneuttinen kehä. (Kananen 2014:77.)

Kanasen (2014:85) mukaan haasteena teemahaastattelussa on, ettei teemojen valinta ja siihen liittyvät kysymykset aina ole objektiivisia. Tutkija lopulta tekee päätöksen siitä, mitä ja kuinka paljon hän kysyy sekä kuinka syväälle hän kysymyksessä haluaa edetä. Lisäksi tutkijan läsnäolo haastattelutilanteessa voi vaikuttaa tutkittavaan tai tutkittava saattaa pyrkiä miellyttämään tutkijaa. Pahimmassa tapauksessa roolit saattavat kääntyä pääläelleen, jolloin tutkimusaineisto onkin tutkijan mielipiteiden ja valintojen tulosta. Tutkijalla on mahdollisuus aina valinnoillaan tuottaa haluamaansa aineistoa. Tutkijan tulee myös muistaa, ettei saa osoittaa haastateltavalleen tietävänsä aiheesta enemmän kuin hän, jos näin tapahtuu saattavat vastaukset karata omille teille ilman todelli-

suuspohjaa. Haastattelijan on muistettava olla nöyrä kuuntelija joka ei ota kantaa tutkitavan vastauksiin.

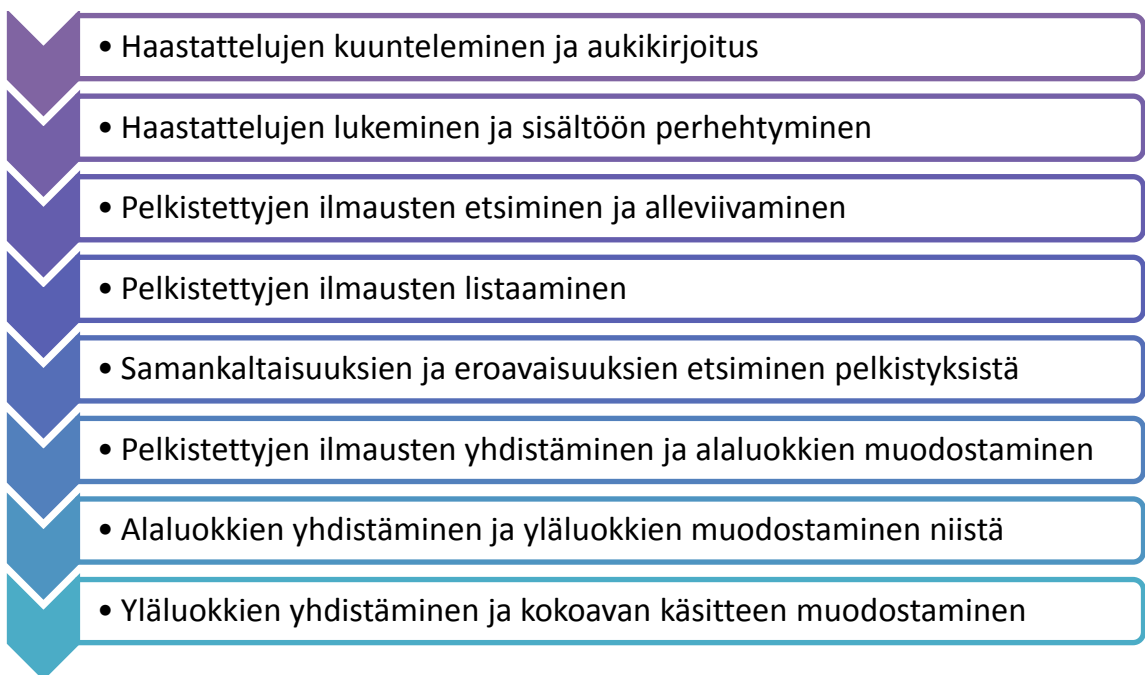
Haastattelussa käytettiin aineiston tallentamiseen nauhuria. Haastattelun alussa annettiin haastateltavalle mahdollisuus tutustua rauhassa tutkimuksen tarkoitukseen ja haastattelun teemoihin. Haastateltavilta pyydettiin kirjallinen suostumus osallistumisesta haastatteluun sekä kerrottiin mahdollisuudesta keskeyttää haastattelu. Haastattelujen pituudet vaihtelivat 30 minuutista 54 minuuttiin ja haastateltavia oli yhteensä kuusi (6). Haastattelut litteroitiin, eli kirjoitettiin puhtaaksi sanasta sanaan. Litteroinnissa haastatteluista voidaan poimia myös vain keskeisimmät asiat. Näin toimiessa riskinä on kuitenkin se, että jotakin tutkimuksen kannalta tärkeää materiaalia voi jäädä huomioimatta ja tutkimuksen ulkopuolelle, kun aineistoa käytetään vain valikoiden ennalta päätettyjä teemoja mukailen. Varminta on litteroida aineisto ensin mahdollisimman kattavasti ja tarkasti ja tehdä tarvittavat rajaukset myöhemmin harkittuaan sen olevan tarpeellista. (Saaranen-Kauppinen - Puusniekka 2006.)

### 5.3 Aineistolähtöinen sisällön analyysi

Tutkimuksen aineiston analysointiin käytettiin sisällön analyysia, joka on menettelytapa, jolla voidaan analysoida dokumentteja sekä systemaattisesti että objektiivisesti. Se on tapa kuvailla, järjestää ja määrittää tutkittavaa ilmiötä. Sisällön analyysin avulla pyritään kokoamaan sellaisia malleja, jotka esittävät tutkittavaa ilmiötä tiivistetyssä muodossa ja jonka avulla tutkittava ilmiö voidaan käsitteellistää. Sisällön analyysi voidaan tehdä joko induktiivisesti aineistosta lähtien tai deduktiivisesti eli aiempaan tietoon perustuen. Se sopii erityisen hyvin strukturoimattoman aineiston käsittelyyn. Analyysin lopputuotokseksi tuotetaan tutkittavaa ilmiötä kuvaavia kategorioita kuten käsitejärjestelmiä, karttoja, malleja tai käsitteitä. (Kyngäs - Vanhanen 1999:3-4.)

Kyngäksen ja Vanhasen (1999:5-7) mukaan aineistolähtöisessä eli induktiivisessä sisällön analyysissä analyysiprosessi kuvataan aineiston pelkistämisenä, ryhmittelynä ja abstrahointina. Pelkistämässä aineistosta koodataan ilmaisuja, jotka liittyvät tutkimustehtävään. Ryhmitellessä aineistoa tutkija taas yhdistää pelkistämistään asioista ne, jotka kuuluvat yhteen ja abstrahoinnissa muodostetaan yleiskäsitteiden avulla kuvaus tutkimuskohteesta. Analyysiä jatketaan yhdistelemällä samansisältöiset luokat toisiinsa muodostamalla niistä yläluokkia. Yläluokat nimetään niin, että nimi kuvaa hyvin sen sisältöä toisin sanoen niitä alaluokkia, joista se on muodostettu.

Sisällön analyysin avulla saadut tutkimuksen tulokset raportoidaan analyysissä saadun mallin, käsitejärjestelmän, käsitekartan tai luokittelun avulla. Sisältö kuvataan pelkistettyjen ilmaisujen sekä alaluokkien avulla ja luokkien sisällöt avataan. Suorien lainauksien avulla lisätään raportin luotettavuutta ja osoitetaan lukijalle, minkälaisesta alkuperäisaineistosta luokat ovat muodostuneet. Luokkien muodostaminen on jatkuvaa vuoropuhelua aineiston ja muodostettujen tai muodostumassa olevien luokkien kesken. Suoria lainauksia tulee käyttää harkiten ja esimerkkinä sekä varmistaen, ettei tutkittavaa voida tunnistaa lainauksen perusteella. (Kyngäs - Vanhanen 1999:10.)



Kuvio 9. Aineistolähtöisen sisällön analyysin eteneminen (mukaillen Tuomi - Sarajärvi 2009:109)

Sisällön analyysiin liittyy omat haasteensa. Ongelmana luotettavuuden kannalta on pidetty sitä, ettei tutkija pysty tarkastelemaan analyysiprosessia ulkopuolisesti vaan tulos perustuu tutkijan henkilökohtaiseen näkemykseen aiheesta. Haasteellisuutena on pidetty myös sitä, miten tutkija onnistuu pelkistämään aineiston ja luomaan siitä luokat niin, että ne kuvaavat luotettavimmalla tavalla tutkittavana olevaa ilmiötä. Luotettavuuden kannalta on myös olennaista, että tutkija pystyy osoittamaan yhteyden aineiston ja tuloksen välillä. Tutkija on eettisesti vastuussa siitä, että tutkimustulos vastaa aineistoa. Analyysin luotettavuutta voidaan lisätä face-validiteetillä. Tällä tarkoitetaan tuloksen esittämistä niille, joille tutkimuksen kohde on tuttu ja pyydetään heitä arvioimaan, vas-

taako tulos todellisuutta. Tuloksen luotettavuutta voidaan arvioida myös asiantuntija-paneeleissa sekä yksimielisyyskertoimen avulla jossa toinen tutkija luokittelee aineiston. (Kyngäs - Vanhanen 1999:10-11.)

## 6 Tutkimustulokset

Seuraavaksi esitellään tutkimuksen tulokset. Tutkimuksen aineisto on analysoitu sisällön analyysillä, jolloin tulokseksi on saatu pääluokat eli kokoavat käsitteet vastaamaan tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymykset koskivat sosiaalityöntekijöiden kokemuksia sijoitusten toteutumisesta perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolle sekä osastolla tehdyn arviointi- ja selvitystyön merkityksestä sosiaalityöntekijälle jatkossa. Alkuperäisilmauksia on käytetty tuloksissa kuvaamaan aineiston yhteyttä tutkimukseen. Sisällön analyysistä on esimerkki tutkimuksen liitteenä (liite 4). Analyysissä pääluokkia saatiin kaksi ja ne olivat sosiaalityöntekijöiden kokemukset palvelun vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä sekä arviointi- ja selvitystyön merkitys lastensuojelutarpeen arviointin tukena.

Tutkimusaineisto koostui kolmen (3) sosiaalityöntekijän ja kolmen (3) johtavan sosiaalityöntekijän nimikkeellä työskentelevän lastensuojelun työntekijän yksilohaastatteluista. Työntekijät edustivat kohdekunnassa eri lastensuojelun avopalveluiden toimipisteitä, joita on yhteensä kolme. Työkokemusta lastensuojelun sosiaalityöntekijän työtehtävistä haastateltavilla oli neljästä (4) vuodesta kymmeneen (10) vuoteen ja silloisessa työyksikössään 2,5 vuodesta 6,5 vuoteen. Asiakkaina oli sosiaalityöntekijöillä keskimäärin 44 lasta kuukaudessa ja johtavilla sosiaalityöntekijöillä 250 lasta kuukaudessa. Johtavien sosiaalityöntekijöiden asiakaslapset käsittivät hänen tiimensä kaikkien sosiaalityöntekijöiden (6) asiakkaana olevat lapset.

Taulukko 1. Haastateltavien taustatiedot

<b>Keskiarvo</b>	<b>Sosiaalityöntekijä</b>	<b>Johtava sosiaalityöntekijä</b>
<b>Työkokemus vuosina</b>	4,8	8,4
<b>Työyksikössä vuosina</b>	4,3	3,9
<b>Asiakkaita kuukaudessa</b>	44	250

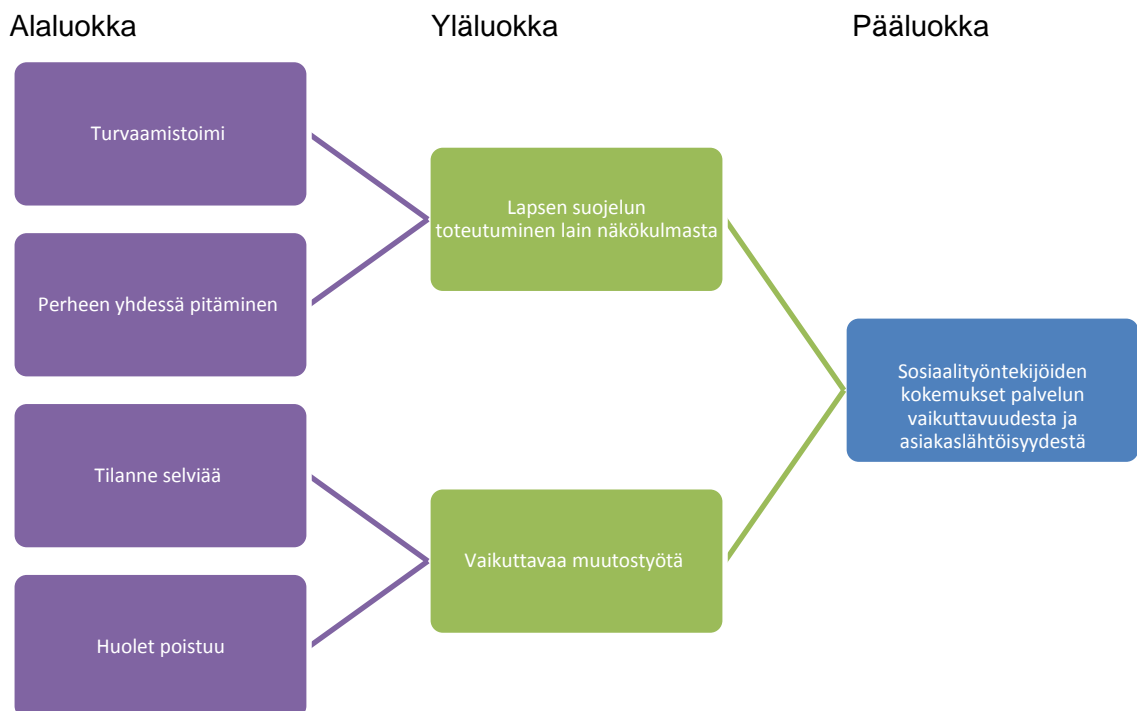
Koulutukseltaan haastateltavat olivat valtiotieteiden maistereita (3), valtiotieteiden kandidaatti (1), yhteiskuntatieteiden maistereita (2) sekä teologian maisteri (1). Seuraavassa taulukossa on havainnollistettu haastateltavien koulutustiedot.

Taulukko 2. Haastateltavien koulutustiedot

Koulutustiedot	Lukumäärä
Valtiotieteiden maisteri	2
Valtiotieteiden kandidaatti	1
Yhteiskuntatieteiden maisteri	2
Teologian maisteri	1

### 6.1 Kokemukset palvelun vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä

Alla kuviossa 10. on esitetty esimerkinomaisesti aineiston analysointivaiheet liittyen pääluokkaan ”Sosiaalityöntekijöiden kokemukset palvelun vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä”.



Kuvio 10. Esimerkki pääluokan syntymisestä

Palvelun asiakaslähtöisyys ja vaikuttavuus nousivat esille sosiaalityöntekijöiden kokemuksissa palvelusta, sijoitukseen liittyvistä asioista sekä työskentelyn näkökulmista ja

toiveista tulevaisuudelle. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto on vastannut tarpeeseen silloin kun siellä on tarjota paikka perheelle. Pääsääntöisesti koettiin palvelun vastanneen tarvetta, pois lukien joitain ruuhkahuippuja. Tarve palvelulle nähtiin muun muassa turvaamistoimenpiteenä, lapsen kiireellisen sijoituksen vaihtoehtona, nopeana arviointityönä, perheen yhdessä pitämisenä sekä ensisijaisena palveluna perheelle.

*"Kyl se on melkein se ensimmäinen palvelu mitä me sitten miettään sellaisissa akuuteissa kriisitilanteissa, että ei lähetä sitten ensimmäiseksi miettimään lapsen sijoittamista kodin ulkopuolelle"*

Tutkimuksessa huomattiin, että palvelulle olisi tarvetta myös vanhempien lapsien kohdalla. Tällä hetkellä perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla lapsen ikä on rajattu kuuteen ikävuoteen. Haastattelussa kävi ilmi, että tarvetta vanhemman lapsen sijoittamiselle yhdessä vanhemman kanssa on myös olemassa.

*"Jonkun verran tulee toki tarvetta myös vähän vanhempia lapsia yhtä lailla (sijoittaa) vanhempien kanssa, että et siinä tietenkään ei ole, ei vastaa tarvetta."*

Palvelu nähtiin hyvänä toimintona, jonka avulla huoli lapsesta hälveni. Samoin huoli vanhemman kyvystä hoitaa lasta hälveni. Ympäristöllä nähtiin olevan vaikutusta vanhemman toimintaan lapsen kanssa. Laitoksen ympärivuorokautisella työntekijöiden läsnäololla koettiin olevan positiivisia mutta myös negatiivisia vaikutuksia perheen tilanteeseen sijoituksen päättyessä. Haasteen perheen tilanteeseen nähtiin tulevan siitä, kuinka perhe pärjää jakson jälkeen kotona ilman työntekijöiden tukea ja laitoksen tuottamia struktuureja kuten valmiina tulevaa ruokaa, nopeaa lastenhoito apua ja sairaanhoitajan saatavuutta.

*"Kyl mä ainakin koen, että niissä perheissä mitä mulla on nyt siinä ollut, niin, et se on niin, kun onnistunut kyllä se selvitystyö mut tavallaan myös se perheen sen lapsen turvaaminen siellä sen olo aikana. On sit hälventynyt se huoli tavallaan siitä."*

Kokemukset palvelun vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä nousivat esille sijoituksen keston liittyen. Sijoituksen kestosta oltiin monta mieltä. Tutkimuksen tuloksista nousi esille sijoituksen keston haasteet mutta toisaalta rajattu palvelun saatavuus nähtiin hyvänä. Sijoituksen kesto (30 vuorokautta) nähtiin liian lyhyenä ja riittämättömänä joidenkin asiakkaiden kohdalla. Koettiin, että sijoituksen tulisi mahdollisuuksien mukaan olla pidempi ja joustavampi asiakkaan tarpeista riippuen. Tutkimuksessa nousi esille,



että asiakkaiden siirtyminen palvelusta kotiin tai muihin tukipalveluihin nähtiin riskinä, jos sijoitus päättyi vain rakenteista johtuen.

*"Et vois olla tietyissä tapauksissa mahdollisuus semmoiselle pidemmällekin selvittelylle. Perheen näkökulmasta, se siirtyminen vaan sen takia, kun teknisesti puhutaan 30 vuorokaudesta, nii ei aina oo mun mielestä sen perheen edunmukaista"*

Suurimmaksi osaksi sijoituksen maksimiaika 60 vuorokautta nähtiin jo todella pitkänä aikana, jolloin myös laitostumisen riski kasvaa. Suurin osa haastatelluista oli sitä mieltä, että sijoituksen kesto voisi olla lyhyempikin mutta ei ainakaan pidempi kuin 30 vuorokautta + mahdolliset 30 lisävuorokautta. Koettiin, että lyhyemmässä, jopa muutaman viikon mittaisessa ajassa, tulisi saada perheen tilanteesta arvio tehtyä ja jatkotuen tarve perheelle arvioitua.

*"Ehdottomasti, siis jo se kaks kuukautta on tosi pitkä aika tollasissa olosuhteissa. Ne vois mieluummin olla ehkä jopa lyhyempiä, et sellaisia niin, kun tiiviimpiä missä on tiiviimpää työskentelyä ja näin niin ehkä ihan parin viikon jaksojakin. "*

*"Et kyl se must on ollu ihan riittävä. Et ei varmaan lyhempi aika ei ehkä riitä siihen niin, kun ongelmien ja sit toisaalta myöskään voimavarojen esiin tuomiseen mut sitten pidemmät jaksot vois olla ehkä vähän sellaista tyhjäkäyntiä. Et kyl se on ollu ihan hyvä se kuukauden jakso."*

*"Mä aattelen et kuukaus on sellainen aika et siinä saa niin, kun yleensä aika kattavan arvion, arvion siitä perheen tilanteesta ja sit jos mietitään sitä laitostumisen riskiä, nii sitten taas pidemmätkään jaksot, niitä täytyy sit miettiä perustellusti et ketkä sit hyötyy pidemmästä perhekuntoutuksesta."*

Sijoituksen rajatun keston nähtiin myös tukevan palveluiden saatavuutta, koska asiakkaiden kierto palvelun läpi pysyy näin ollen nopeana. Tämän katsottiin mahdollistavan paikan useammalle tarvitsevalle perheelle. Sijoituksen keston räätälöiminen asiakaslähtöisesti koettiin tarpeellisena. Palvelun todettiin jo olevan asiakaslähtöistä mutta toiveet vielä enemmän asiakkaiden tarpeet huomioon ottavasta palvelusta nousivat esille. Varsinkin joustavuus asiakasperheiden sijoituksen keston kohdalla ja palvelun sisällön räätälöiminen asiakkaan kanssa hänen tarpeita vastaavaksi koettiin kehittämiskohtana.

Työskentelyn perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla katsottiin pääsääntöisesti olevan hyvää. Haastateltavien kokemukset työskentelystä perheiden kanssa olivat pääasiassa positiivisia. Työskentelyllä katsottiin olevan vaikutusta perheen tilanteeseen siinä hetkessä mutta myös perheen sijoituksen päätyttyä ja se koettiin vaikuttavana

palveluna. Tutkimuksessa nousi esille erilaisten menetelmien ja dokumentoinnin vaikuttavuus työskentelyyn sekä asiakkaan oma osallisuus muutostyöhön.

*"Ettei se ois pelkästään semmoinen sosiaalityöntekijän valinta vaan vanhempihan vois jossain olosuhteissa, katsoo sieltä valikosta, et toi voisi olla kuitenkin vielä sellainen mistä me hyödyttäis. Mut hänhän ei pysty valitsemaan mitään koska hän ei edes tiedä mitä ne palvelun aiheet tai työskentelyn osa-alueet on."*

*"Mä aattelen, et onhan se sitten vaikuttavaa, et jos tavallaan sinne lähtee tilanteessa missä jopa arvioidaan kiireellistä sijoitusta, tai lapsen sijoittamista yksin ja hyvin lyhyessä ajassa voidaan niin, kun sen arvoon perusteella todeta, että sen kaltaisia ongelmia siinä ei, tuu näkyväksi. Että esimerkiksi ois perusteita sijoittaa lasta niin sehän on hyvin merkittävää."*

Perheiden koettiin saavan yksilöllistä työskentelyä ja heidän tarpeensa huomioitiin. Työntekijöiden koettiin ottavan asiakkaat vastaan avoimesti mutta jämpisti. Toisaalta koettiin, että perheet eivät ehkä aina ymmärtäneet miksi olivat kyseisessä palvelussa, eikä työskentely tullut heille näkyväksi. Toisin sanoen koettiin, että osastolla havainnointiin perheen tilannetta ja tehtiin arviointia perheen ymmärtämättä sitä.

*"Et joku minimi kontakti sen perheen kanssa päivän aikana tai sit jos se on sellaista niin, kun havainnointia niin se perhe ei välttämättä edes huomaa et joku heitä tarkkailee niin myös sen niin, kun auki kertominen perheelle et siitä tulee niin, kun merkityksellistä myös perheelle."*

*"Että jotenkin niitä täytyy varmaan käydä niitä asioita sit läpi, että se olisi tavallaan muutakin, kun vaan sellaista valvovien silmien alla olemista ja tavallaan olosuhteet on turvattu ja puitteet on kunnossa. Et myös sit sitä sisältöä ja mitä varmasti paljon jo onkin mut se, että ku ite ei oo siellä arjessa nii ei sitä välttämättä nää."*

Työnjaon sosiaalityöntekijän ja osaston työntekijöiden kanssa katsottiin olevan toimivaa. Työnjaon koettiin helpottavan sosiaalityöntekijöiden ruuhkautunutta työtilannetta mutta taas toisaalta ajoittain lisäävän sitä. Toivottiin yksinkertaisten työtehtävien siirtämistä pois sosiaalityöntekijän vastuulta, kuten tulkin tilaaminen. Työskentelyroolien sosiaalityöntekijöiden ja osaston työntekijöiden välillä katsottiin jakautuvan niin, että sosiaalityöntekijä vastaa asiakasprosessista ja osaston henkilökunta päivittäisestä työskentelystä perheen kanssa. Pääsääntöisesti työnjaon koettiin onnistuneen, vaikka myös todettiin, että aina sitä on mahdollista parantaa.

*"Sosiaalityöntekijöillä on ymmärrys, että tietysti ohjaajien työaika ja muu menee just siihen arjen havainnointiin ja siihen vanhemman ja lapsen tukemiseen siinä arjessa. Ja sit enemmän sosiaalityöntekijällä on sit vastuuta siitä prosessin vetämisestä ja sit yhteyksistä sinne verkostoon. Et ei mun mielestä siinä työnjaossa oo ollu mitään ongelmia et kyl ne roolitukset on ollu aika selvät."*

*"Turhaa sit semmosella perustyöllä tavallaan kuormittaa sitten sosiaalityötä tai sosiaalityöntekijää. Et siinä vois olla sellainen mietinnän paikka. Huomioiden sen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden tän hetkinen tilanne niin kaikki semmoinen yksinkertainen ja varaamistyö pitäis mun mielestä pystyy sit sieltä tukipalveluista järjestämään."*

*"Mä koen jotenkin et se sujuu jotenkin kauheen hyvin tai sillä tavalla, että ei niin, kun ainakaan mun näkökulmasta sosiaalityöntekijälle jää mitään niin, kun ylimääräistä hoidettavaa esimerkiksi jos sen ajattelee niin et kyl mä aattelen, et hoituu kaikki aikalailla muualla ku täällä sitten."*

Selkeä prosessi, joka määrittäi työskentelyn aikarajat, auttoi sosiaalityöntekijän ja osaston välistä työnjakoa. Yhteisten asiakasneuvotteluiden avulla seurattiin työnjaon onnistumista ja sitä myös tarvittaessa muutettiin. Avointa keskustelua myös neuvotteluiden ulkopuolella pidettiin tärkeänä ja työntekijöiden ammattitaitoa arviointityössä arvostettiin. Tutkimuksessa tuli ilmi, että perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston työntekijöiden katsottiin ottavan vastuun työskentelystä perheen kanssa silloin, kun perhe saapuu osastolle ja työskentely on tavoitteista sekä oma-aloitteista. Toisaalta koettiin myös, että sosiaalityöntekijältä saatetaan odottaa enemmän yhteistyötä ja ohjausta sijoituksen aikana.

*"Mä silleen niin, kun luotan tavallaan aika paljon siihen ammattitaitoon mikä siellä on siellä arviointiyksikössä. Myös niin, kun tavallaan siinä, että minuun ollaan sitten yhteydessä, jos siellä tapahtuu jotain sellaista, mihin pitää sitten ottaa kantaa."*

*"Mä aattelen, että minusta osastolla kyl otetaan hirveen hyvin sen kokonaisuutena tavallaan vastuu siitä perheen tilanteesta ja hoidetaan omatoimisesti ja oma-aloitteisesti."*

*"Mä kuvittelen et niin, kun sen kuntoutusjakson aikana voi olla et odotetaan niin, kun enemmän sellaista mä en osaa sanoa onko se ohjeistusta mutta sellaista yhteistyötä sen sosiaalityöntekijän kanssa."*

Vastaajista kaikki olivat sitä mieltä, että asiakasneuvottelut onnistuvat lain asettaman määräajan sisällä perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston puolelta, mutta ajoittain sosiaalityöntekijöiden tilanteesta johtuen neuvotteluiden järjestäminen oli haastavaa. Neuvottelumuioiden kirjaamiseen kaivattiin virallisempaa otetta, jolloin muistio voisi toimia sosiaalityöntekijälle jatkossa esimerkiksi asiakassuunnitelman pohjana.

Palvelun vaikuttavuus ja asiakaslähtöisyys jakoi mielipiteitä palvelun asiakaspaikkojen kohdalla. Paikkaluvusta, joka tällä hetkellä on neljä (4) paikkaa, oltiin kahta mieltä. Tutkimuksessa mielipiteet paikkaluvusta jakoutuivat ja paikkalukua pohdittiin kunnan koon ja tarpeen näkökulmasta. Todettiin, että paikkoja olisi hyvä olla enemmän ja paikkaa

kuudelle perheelle pidettiin optimaalisena. Toisaalta taas koettiin, että sijoituksen kes-  
ton ollessa rajattu on perheiden vaihtuvuus palvelussa, nopeaa eikä paikkoja näin ollen  
tarvittaisi lisää. Paikat neljälle perheelle koettiin sopivana, jolloin aikaa arviointityölle jää  
myös paremmin. Toisaalta, jos palvelua olisi varmemmin saatavilla, koettiin tarpeenkin  
lisääntyvän koska perheen sijoitusta yhdessä pidettiin ensisijaisena ratkaisuna. Koettiin  
myös, että koska paikkoja ei voi varata pitkäksi ajaksi etukäteen, tuo se epävarmuutta  
varsinkin, jos mietitään syntymättömän vauvan ja äidin tarvetta paikalle heti vauvan  
synnyttyä.

*”Joo varmaan se neljä on aika niin, kun minimi, et varmasti tarvetta vois olla  
enemmällekkin et kuudellekin perheelle.”*

*”Kyllä se on semmonen, et ollaan kyllä huomattu, että on aika paljon sellaisia tar-  
vitsevia perheitä ja sitten pitäis ehkä sitten niitä paikkoja olla enemmän.”*

*”Kyl mä aattelen, et varmaan toi paikkamäärä nyt tämän kokoisessa kaupungis-  
sa, ehkä kuitenkin tämän tyypiseen, vois olla ihan riittävää.”*

*”Tää on semmonen asia mikä niin, kun aiheuttaa ihan hirveesti stressiä. Se on  
ehkä miinus jotenkin tässä, että ei oo pystynyt tavallaan luottamaan siihen, että  
sit kun se tarve siihen tulee, sillä perheellä niin, se paikka sitten myös on.”*

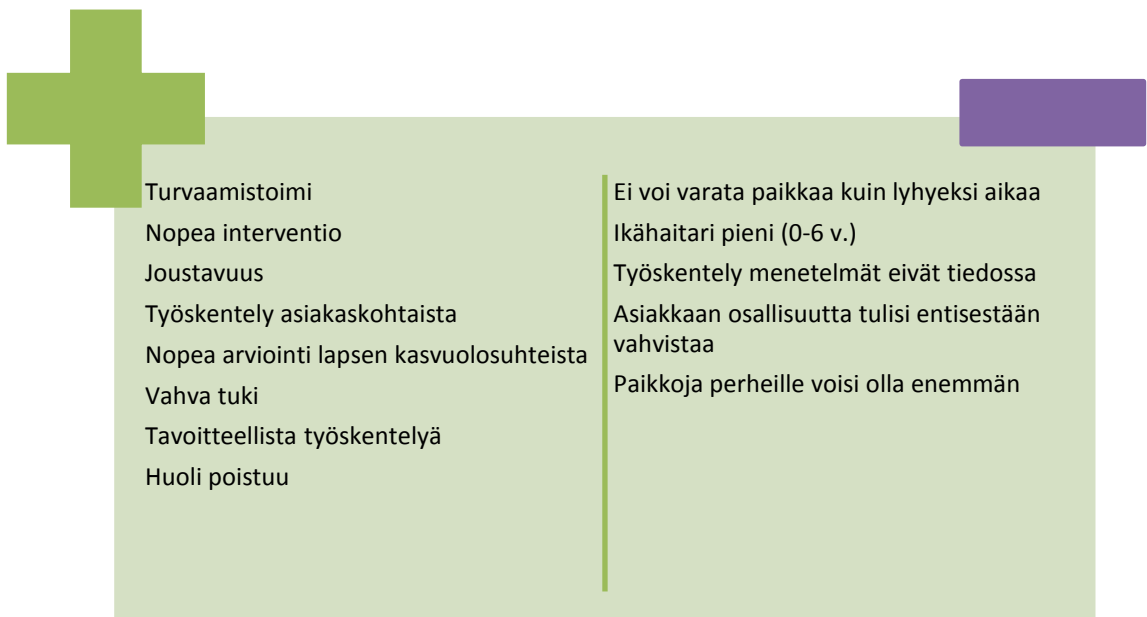
Tutkimuksesta kävi ilmi, että suurin osa oli saanut asiakkaalle paikan perheiden vas-  
taanotto- ja arviointiosastolta silloin kun sitä oli tarvittu. Yhdessä tapauksessa lapsi oli  
sijoitettu ensin yksin vastaanottoperheeseen ja perhe yhdistetty heti paikan vapaudut-  
tua ja toisessa lapsesta olivat huolehtineet sukulaiset ennen lapsen ja vanhemman  
siirtymistä perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolle. Oli myös ollut tilanteita, joissa  
perheessä oli aloitettu intensiivinen työskentely kotiin - esimerkiksi perhetyö - ennen  
paikan saamista tai perheelle oli hankittu paikka ostopalvelusta. Huonona asiana koet-  
tiin, ettei yhteiskunta ota vastuuta silloin kun se sille kuuluu ja lapsi joudutaan sijoitta-  
maan vain sen vuoksi, ettei tarvittavaa palvelua pystytä järjestämään. Tämän katsottiin  
myös heikentävän yhteistyötä asiakkaan kanssa jatkossa. Kuitenkin palvelun saata-  
vuus koettiin pääasiassa hyvänä ja joustavana. Mahdollinen odotusaika osastolle pää-  
syyntä oli ollut muutamia päiviä.

*”Onhan se tuntunut aika kamalalta että, et yhteiskunta ei ota vastuuta silloin kun  
ikään kuin pitäisi ottaa. Kun taas ajattelee, ettei se oo lapsen etu et hän ei mee  
yksin sinne, vaan perhe sais apua ja sit ei pysty antamaan sellaista apua per-  
heelle niin, ne ei oo ihan et, siin mielessä toivois et aina ihan aina ois paikka.”*

*”Ei oo mennyt kauaa odottamiseen. Mä en ainakaan muista et mä olisin ikinä  
tehnyt kiireellistä sijoitusta esimerkiksi yksin lapselle sen takia, ettei oo ollu sitä  
paikkaa.”*

*"Tosi hienosti sit osasto on niin, kun ihan akuuteissa tilanteissa sit suostunut ottaa ylipaikalle tai jollain tavalla järjestänyt, että se paikka ois ollut saatavilla siinä."*

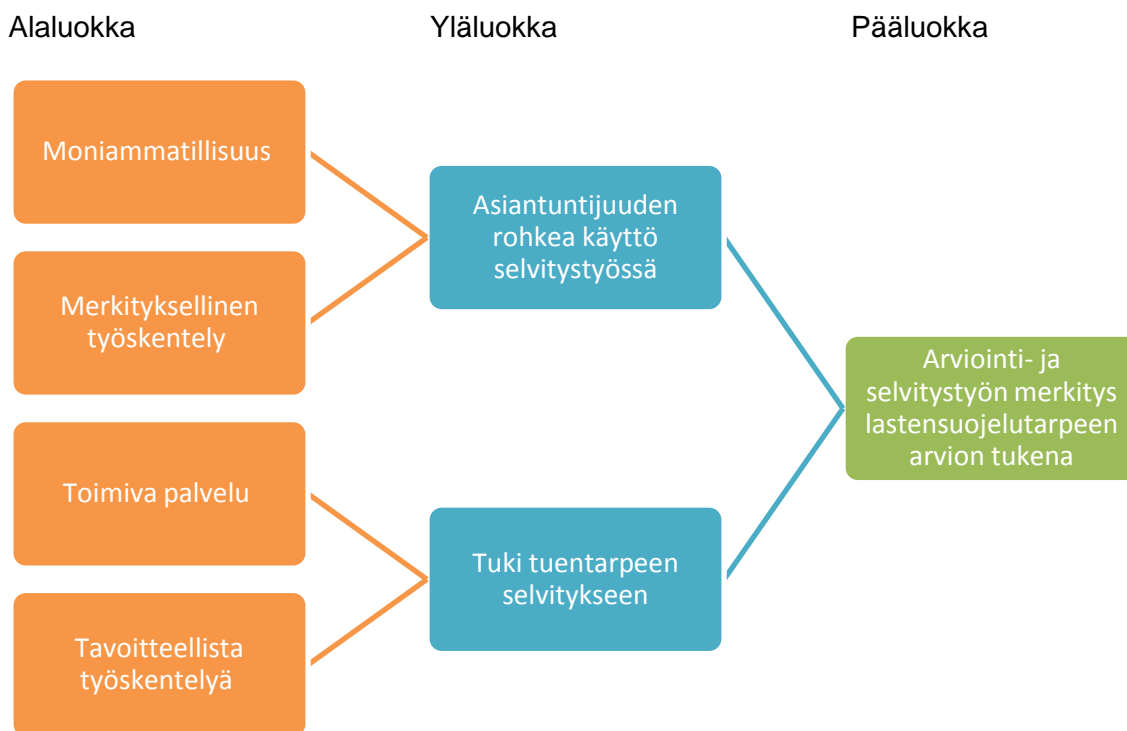
Perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston toiminnan koettiin olevan pääsääntöisesti asiakaslähtöistä ja vaikuttavaa. Asiakaslähtöisyys ja vaikuttavuus nähtiin vahvasti palvelun joustavuudessa akuutin turvaamistilanteen, asiakkaiden yksilöllisen kohtaamisen, nopean arvioinnin ja tavoitteellisuuden kautta. Jotta palvelu olisi jatkossa vielä vaikuttavampaa, koettiin parantamisen varaa olevan asiakkaan osallisuuden lisäämisessä, ikähaitarin kasvattamisessa, työskentelymenetelmien avaamisessa sekä paikkaluvun tarkastelemisessa ja paikan varaamisessa mahdollisesti pidemmäksi aikaa.



Kuvio 11. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia palvelun vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyydestä

## 6.2 Arviointi- ja selvitystyön merkitys lastensuojelutarpeen arvion tukena

Alla olevassa kuviossa on esitetty esimerkinomaisesti aineiston analysointi vaiheet liittyen pääluokkaan "Arviointi- ja selvitystyön merkitys lastensuojelutarpeen arvion tukena".



Kuvio 12. Esimerkki pääluokan syntymisestä

Tutkimuksessa nousi esille, että lastensuojelutarpeen arvion tekemiseksi saatiin tukea perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston työskentelystä. Sijoituksen ajalle asetettujen tavoitteiden toteutuminen koettiin pääsääntöisesti toimineen ja tavoitteiden toteutuneen. Haastatteluissa kävi ilmi, että tavoitteiden toteutuminen on paljon kiinni asiakkaasta itsestään ja hänen motivaatiosta muutostyöskentelyyn. Tavoitteiden asettaminen arviointi- ja selvittelytyölle heti sijoituksen alussa nähtiin tärkeänä mutta työskentelyn aloittaminen perheen kanssa ennen tavoitteiden asettamista katsottiin myös olevan tärkeää. Tarvittaessa tavoitteita sijoituksen aikana oli myös pystytty muuttamaan perheen tarpeita vastaaviksi. Tavoitteiden toteutumista seurattiin asiakasneuvottelujen avulla sekä raportoinnilla. Dokumentaation merkitys nousi esille tavoitteita kohti työskennellessä, arvioinnissa sekä raportoinnin osa-alueilla.

*"Siinä oli niin, kun varmasti tavoitteita, et mä en oo varmaan kenen kanssa muuttanut niin tiuhaan tahtiin kuin siinä perheessä (tavoitteita)."*

Tavoitteina katsottiin yleensä olevan arviointi. Arviointi saattoi sisältää perheen tilanteen kartoittamista, vuorovaikutuksen tukemista, lapsen tilanteen turvaamista ja perheen jatkotuen tarpeen selvittelyä sekä akuutissa kriisissä auttamista. Tavoitteiden todettiin usein olevan melko laajoja, yleistä arviointia sisältäviä kokonaisuuksia, joita myös asiakkaan oli vaikea hahmottaa. Tutkimuksessa tuli ilmi, että tavoitteiden asetta-

minen helpottuisi, jos saatavilla olevista työskentelytavoista ja menetelmistä olisi saatavilla esite.

*"Ehkä haasteena se, että kun me sitten täällä avohuollossa harvalla on kokemusta niin, kun laitostyöskentelystä tai siitä et millaisia menetelmiä ja millaisia arvioinnin työkaluja siellä käytetään. Et se ois ehkä hyvä, et jos sitten niitä enemmän avattais sit sosiaalityöntekijälle et millä tavalla on arvioitu."*

*"Asiakkaan näkökulmasta, niin ehkä vois olla hyvä jotenkin et ois silleen konkreettisemmin kuvattu sitä, että tää jakso sisältää tämän, tämän ja tämän tai että näihin ja näihin on mahdollisuus."*

*"Yleensä se on jotain arvioo, se tavoite eikä niin hirveesti mitään konkreettista niin, kyl mä sanoisin, että joo arvioinnissa on sillä tavalla onnistuttu tekemään sitä ihan hyvin."*

Tutkimuksessa nousi esille, että tavoitteena usein olevan arvioinnin raportoinnilla on merkitystä. Haastatelluista valtaosa oli sitä mieltä, että arvioinnin tulisi näkyä selkeämmin dokumentoinnissa. Myös tavoitteiden auki puhumisen asiakkaan kanssa katsottiin olevan merkityksellistä työskentelyn onnistumisen näkökulmasta.

*"Et ainahan on tietysti semmosta, et voi miettii et vielä ois voinut arvioida vielä ehkä syvällisemmin tai ehkä voi ollakin et sitä arviointia on tehtykin tosi syvällisesti, mut sit se ei aina välity."*

Sosiaalityöntekijöillä oli puutteellisesti tietoa siitä, mitä työskentely perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla voi olla ja mitä se voi sisältää. Miltei kaikki haastateltavat kokivat hyvänä menetelmänä työskentelyssä vanhemmanhaastattelun sekä sijoituksen päättyessä saatavan yhteenvedon perheen jaksosta. Työskentelymenetelmiä tarvittaisiin lisää. Siitä millaisia menetelmiä olisi hyvä käyttää, tulisi vielä keskustella sosiaalityöntekijöiden ja laitoksen työntekijöiden sekä esimiesten kesken.

Toiveita menetelmistä kuitenkin esitettiin ja niitä olivat muun muassa vuorovaikutuksen arvioimiseksi ja tukemiseksi käytettävät menetelmät kuten MIM-arvio, parisuhdeterapia/terapiatyypinen työskentely, kriisityö, vanhemmuuden roolikartta, sukupuoli, ero/etävanhemman kanssa työskentely, vanhemman oman elämän aikajana, lapsilähtöinen työskentely/lapsen kuuleminen sekä tilannekartoitus. Menetelmien avulla toivottiin saatavan kerättyä perheestä lisää tietoa myös perheelle itselleen sekä dokumentoinnin avulla jatkossa perheen kanssa työskenteleville työntekijöille.

*"Varsinkin niin, kun vanhemmat lapset, jotka tulee sinne, niin mä mietin et joku sellainen lapsilähtöinen työskentely ja sen lapsen kuuleminen. Et mitä heidän kanssa työskennellään ja tehdään, et sitä pitäis varmaan vähän miettiä."*

*"Ehkä joku sellainen laajempi niin, kun tilannekartoitus koko sen aikuisen kaikista osa-alueista vois olla aika hyvä ja sit tietysti siihen liittyvä niin, kun dokumentointi se pitäis sit saada siirrettyä sellaiseen muotoon että, et se ois sosiaalityöntekijöiden ja seuraavien palveluntuottajien käytössä."*

Menetelmien toivottiin olevan konkreettisia ja niiden apuna käytettävän esimerkiksi fläppitaulua, piirtämistä tai kyselylomakkeita. Konkretian avulla toivottiin perheen saavan enemmän käsitystä omasta tilanteestaan ja arvioinnin tulevan näkyvämmäksi ja avoimeksi.

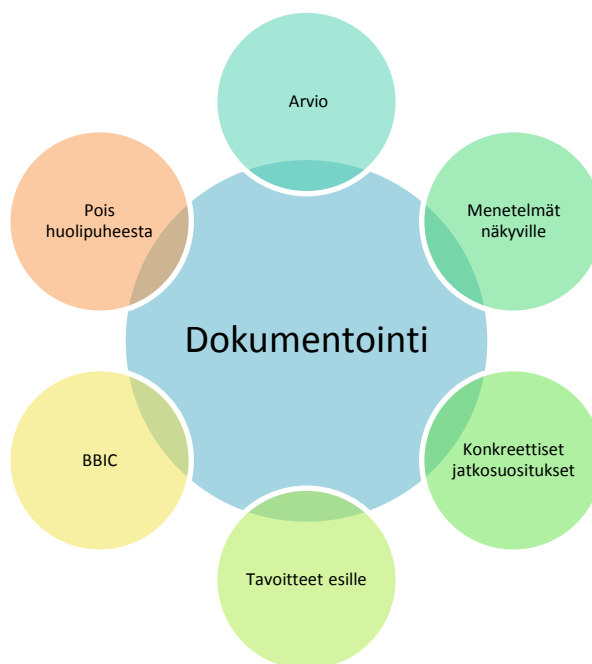
*"Et käytetään muitakin välineitä kuin vaan niin, kun puhetta."*

Työskentelyssä perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla nähtiin tärkeänä, että raportoidessa perheen tilanteesta ei keskityttäisi vain kuvailemaan tapahtunutta vaan toivottiin, että kuvailun lisäksi kerrottaisiin, mitä työntekijä on kyseissä tilanteessa tehnyt ja kuinka hän on ohjannut asiakasta toimimaan. Tutkimuksessa havaittiin työntekijöiden roolin olevan suuri tiedon tuottamisen ja vaikuttavuuden näkökulmasta.

*"Kirjauksissa olis ehkä hyvä yksityiskohtaisemmin ei pelkästään sen tilanteen kuvaamisen, keskittyy siihen tilanteen kuvaamiseen vaan myös siihen mitä ohjaajat on sitten ohjeistanut ja ohjannut perhettä. Että tulee tavallaan myös näkyväks se, että asiaan on yritetty vaikuttaa jollain lailla."*

Perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla tehdyillä dokumentaatiolla katsottiin olevan merkitystä sosiaalityöntekijälle arviointi- ja selvitystyön tukena perheen kanssa jatkossa työskennellessä. Dokumentointi pitää sisällään perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla tehdyn päivittäisraportoinnin asiakkaista kohdekunnan asiakastietojärjestelmään, osastolta tehdyt selvitykset sekä yhteenvedot ja työskentelyn muun mahdollisen dokumentoinnin.





Kuvio 13. Dokumentointiin liittyvät toiveet

Yhteenvedoissa ja selvityksissä nähtiin yhteisesti haasteena tiedon kerronnallisuuden ja kuvailevan kirjoittamisen. Koettiin, että arviointi ei tule näkyväksi niin selkeästi kuin se voisi tulla vaan enemmän on keskitytty kuvaamaan perheen, vanhemman ja lapsen toimintaa. Tutkimuksessa nousi esille, että yhteinen arvioinnin viitekehys (BBIC) ei näy yhteenvedojen, selvitysten eikä päivittäisraportoinnin kirjauksissa ja siihen toivottiin muutosta. Todettiin myös haasteena näyttävätyvän se, että aina samat asiat eivät tule näkyviin päivittäisraportoinnissa ja neuvotteluissa kuin mitä kirjataan yhteenvedoon. Toisaalta kuitenkin tuotiin esille kirjaamisen kehittyneen ja sosiaalityöntekijöiden saaneen tukea jatkotyöskentelyyn perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolta tehdystä arviosta perheen jatkotuentarpeesta.

*"Pulma mitä mä oon huomannut on se, että siinä ei oo ihan sellaista johdonmukaisuutta siinä mitä kirjoitetaan siihen päivittäisiin asiakaskertomuksiin, mitä työntekijät tuo esille neuvotteluissa ja mitä on sitten kirjattu siihen yhteenvedoon lopulliseen yhteenvedoon."*

*"Ehkä siinä voi sellaista yleistä BBIC mallia hyödyntää. Et se ois sitten linjassa sen mitä sosiaalityöntekijä sitten jatkossa tekee. Tavallaan ois siellä ne riskit ja vahvuudet kuvattuna niin, kun selkeästi ja sit se jatkosuosituskin siinä."*

*"Niin kyllä ne on ihan hyvin mun mielestä tukenu ja ne on ollu aika niin, kun laajoja ja niis on aika hyvä rakenne kun niis on otettu sit tavallaan kaikki eri osa-alueet et se lapsen tilanne ja vanhemman jaksaminen ja voimavarat ja huolenaiheet, että must se rakenne on ihan hyvä ollu niissä. Et on tota ihan hyvin sit tukenu sitä jatkotyön suunnittelua."*

Arvioinnin toivottiin olevan selkeää ja tiivistä. Yhteenvetojen pituudesta oltiin sitä mieltä, että ne voivat olla laajojakin, koska käsittävät koko sijoituksen ajan mutta selvitykset saavat olla lyhyitä ja napakoita. Nousi esille, että lyhyt kooste sosiaalityöntekijälle ennen asiakasneuvottelua esimerkiksi sähköpostitse voisi olla tulevaisuudessa työskentelyä helpottavaa toimintaa. Lapsen näkökulmasta katsoen ajateltiin, että tilanteen kokonaisarviointi ja perheen tilanteen pohtiminen myös pidemmälle, sijoituksen päättymisen jälkeen, olisi merkittävää.

*"Voisko jollain tavalla keskittyä enemmän siihen sen niin, kun lapsen kokonaisarvion niin, kun jotenkin arvioimiseksi niin, että et tietää ainakin onko nyt turvallista jatkaa kotona vai ei."*

*"No ehkä siinä dokumentoinnissa ois niin, kun vielä, vielä silleen petrattavaa että, et just se kuitenkin et ne on niin pitkii aikoja siellä, että et joku sellainen tiukempi tarkempi arvio siitä et mistä se lapsi hyötyy ja minkälaisista palveluista."*

*"Ennen yhteistä neuvottelua tulis vaikka lyhyt kooste vaikka sähköpostiin siitä, niistä perheen vahvuuksista ja perheen riskitekijöistä ja sitten jo ennakkoon ajatusta siitä mahdollisesta jatko suosituksesta."*

Tutkimuksessa tuli ilmi, että käytettävien menetelmien kirjaamista näkyväksi yhteenvetoon ja selvitykseen toivottiin. Koettiin, että arvioinnin näkyvämmäksi tekeminen niin asiakkaalle kuin sosiaalityöntekijälläkin tulisi näin huomioitua. Lisäksi arviointi perheentilanteesta on perustellumpaa kuin pelkän kuvailun ja havainnoinnin pohjalta. Perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston työntekijöiltä toivottiin myös tuntemusta lastensuojelun ja peruspalveluiden tarjoamista palveluista, joihin perhe on mahdollista ohjata jakson päätyttyä. Kokonaisuudessa suurimpaan merkitykseen nousi arviointityöskentely, sen tiivistäminen, tarkentaminen ja menetelmien kirjaaminen arviointityön tueksi sekä jatkosuositusten esille tuominen.

*"Et se arviointi ehditään tehdä siinä ajassa, niin se on se mikä hyödyttää tavallaan mun työskentelyä koska mun pitää sit osata hakee ne oikeenlaiset palvelut, pitää niin, kun skaalata sitä meidän valikko, että et minkälaisella tavallaan palvelulla me pystytään vastaamaan tähän asiakkaan tarpeeseen."*

*"Se et rohkeesti niin, kun otetaan kantaa siihen, et miltä se tilanne on niin, kun sen 30 vuorokauden aikana vaikuttanut, miltä se on näyttäytynyt siinä."*

*"Asiakkaalle ja toki meillekin on tärkeää tietää se mitkä on ne tavallaan ne riskitekijät ja voimavarat siinä tota siinä perheessä tai sen lapsen arjessa."*

Osastolla tehdyssä dokumentoinnissa jatkosuositusten esille tuomisesta koettiin, että siinä voisi olla tarkastikin kuvattuna palvelu, josta ajatellaan perheen hyötyvän. Toivottiin myös asiakaskohtaista räätälöintiä jatkosuosituksia tehdessä, että ei ajateltaisi val-

miin palveluvalikon kautta vaan pohdittaisiin kyseessä olevan tietyn perheen tarpeita. Myös pohdintaa siitä, että vaikka perheen tilanne on kohentunut laitosolosuhteissa, niin toimiiko se näin perheen kotona, koettaisiin hyvänä lisänä yhteenvetoon. Toivottiin perustelua sille, mihin työntekijöiden arviointi perustuu, tämän todettiin kuitenkin olevan yhteinen haaste myös lastensuojelun sosiaalityössä.

*"Se et ei riittävästi huomioida sitä, että et se arvio täytyy niin, kun mennä vielä askel pitempään et pystyy vielä myös miettimään ja arvioimaan et et miten se lapsi sit siinä omassa niin, kun elinympäristössä missä ei oo ne seinät, että se on jo niin merkittävä tavallaan suojaava tekijä koko sen jakson aikana et siinä on ne seinät ja ne työntekijät."*

*"Ehkä oikeesti se puuttuu myös, mikä puuttuu sosiaalityöntekijöiltäkin aika paljon edelleen, niin on ne mitä on arvioitu, mitkä on vaikuttanut mihinkin ja millä on arvioitu, vaikka sitä että suositellaan perhekuntoutusta tai suositellaan perhetyötä tai ne ei kauheesti näy meillä papereissakaan et mihin meidän työ perustuu."*

Päivittäisraportoinnin kohdalla nousi esiin miltei kaikkien haastateltavien kohdalla haasteet, jotka johtuvat samasta asiakastietojärjestelmästä sosiaalityön ja osastotyön kesken. Ymmärrettiin, että päivittäisraportointi osaston puolesta vaatii myös tiedon siirtoa lapsen päivittäisistä toimista kuten nukkuminen, syöminen ja vireystila mutta toisaalta sitä pidettiin sosiaalityöntekijän näkökulmasta epäolennaisena tietona. Nousi myös esille, että missä määrin lapsen asiakastietoihin kirjataan asioita, joita vanhemman kanssa käydään läpi, vaikka ne koskevat enemmän vanhemman taustoja. Esimerkiksi tehdessä haastattelua vanhemmalle tämä saattaa tuoda esille häntä itseään koskevia arkaluontoisia tietoja, kuten hyväksikäyttöä tai muuta vastaavaa. Yhteistä asiakastietojärjestelmää pidettiin kuitenkin myös hyvänä, koska silloin sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus tarkastella perheen tilannetta tarvittaessa päivittäin.

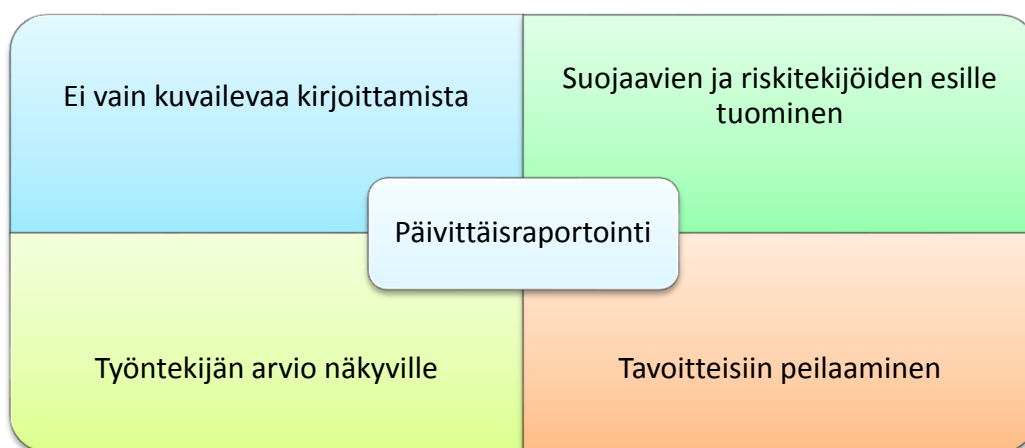
Päivittäisraportoinnin sisältöön toivottiin arvioinnin lisäämistä näkyvämmiin. Lisäksi toivottiin, että perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston työntekijät kirjaisivat näkyväksi - ei vain tilanteen perheen kanssa vaan sen, kuinka työntekijä on ohjannut perhettä tilanteessa. Päivittäisraportoinnista koettiin myös puuttuvan tavoitteiden näkyminen, kuinka perhe on työskennellyt asetettuja tavoitteita kohden ja miten tavoitteisiin peilaten nähdään perheen tilanteen kehittyvän. Tutkimuksessa tuli esille, että päivittäisraportointiin kaivattiin kultaista keskietä liittyen yleiseen lapsen asioiden raportoimiseen ja arviointityön näkymiseen, jonka saavuttaminen nähtiin haasteellisena.

*"Sellainen kultainen keskietä jotenkin, et ei oo niin, kun liikaa liian yksityiskohtaista mut ei toisaalta sellaista kauheen ylimalkaista harvoin saatavaa tietoa, jotenkin sellainen et ehkä sitä vois jotenkin kirkastaa sitä kirjaamista sitten tavallaan, että et ei se varmaan oo helppoa."*

*"Et tavallaan sellaisella päivittäisraportoinnilla ei ihan hirveesti niin, kun tee mitään, ellei siinä oo sit jotain arviointii siitä tavallaan sit suhteessa siihen huoleen et onks menty niin, kun eteenpäin tai taaksepäin vai onko tilanne pysynyt samaa."*

*"Sanotaan, että ehkä niille muistiinpanoille voisi vielä enemmän ehkä sit laittaa sitä arviointii."*

Alla olevassa kuviossa 14. havainnollistetaan sosiaalityöntekijöiden esille nostamia asioita dokumentoinnin ja päivittäisraportoinnin toiveista tulevaisuudessa.



Kuvio 14. Sosiaalityöntekijöiden toiveita päivittäisraportointiin tulevaisuudessa

Arvioinnin merkitys nousi kaikissa haastatteluissa esille. Arvioinnin katsottiin olevan tällä hetkellä vielä puutteellista kirjallisessa dokumentaatiossa. Työntekijöiltä toivottiin rohkeampaa kannanottoa ja täsmennystä kirjauksiin, ettei kirjauksesta tai arvioinnista jää tulkinnanvaraa toiselle lukijalle, mikä nähtiin vaarallisena. Oli myös huomattu, että dokumentoinnissa usein keskitytään positiivisten asioiden esille tuomiseen, mutta perheen haasteita ja riskejä ei ehkä uskalleta kuvata tai tuoda esille. Dokumentointiin odotettiin tulevan helpotusta uuden asiakas- ja potilastietojärjestelmä Apotin myötä.

*"Päivittäin aina olla se työntekijän oma arvio et tän tilanteen perusteella niin kiinnitin huomiota tähän ja tähän asiaan tai, tai tää niin, kun näyttäytyy riskinä tai sit vastaavasti tietysti ne positiiviset asiat, et hoiti hyvin."*

*"Mä aattelen et siinä dokumenteissa näkee et työntekijät mielellään niin, kun kehuu ja mielellään kirjoittaa et toi, sujui hyvin ja tää oli hyvä tilanne mut sit ne mitä, mitkä ei oo sujunut niin hyvin niin, niitä jätetään et enemmän vaan kuvaillaan sitä tilannetta. Niin, kun jättää liikaa lukijalle tavallaan sitä jotenkin et pitää itse arvioida ja se on aina tosi vaarallista."*

*"Unohtuu vähän se arviointi juttu mut et musta se on mennyt eteenpäin oikeen hyvin (kirjaaminen) ja pääsääntöisesti saa sen informaation mitä haluaa."*

### 6.3 Kehittämisehdotukset

Tutkimuksessa nousi esille erilaisia kehittämisehdotuksia tai kehittämisen kohtia, joita sosiaalityöntekijät näkivät palvelussa. Lisäksi tarkasteltiin sosiaalityöntekijöiden saamaa palautetta asiakkailta, kuinka asiakkaat olivat kokeneet palvelun.

Haastatteluissa nousi esille tarve kotiin vietävälle arviointityölle. Koettiin, että olisi hyvä saada arviota jatkossa myös perheen ollessa kotona ja pohdittiin palvelun muokkaamista niin, että sijoituksesta osan aikaa työntekijät menisivät arvioimaan perheen tilanetta kotiin. Ajateltiin, että perheen kaikki vahvuudet ja riskit eivät välttämättä välity laitososuhteissa vaan pudotus arkielämään omassa kodissa voi olla iso sijoituksen päätyttyä. Yhtenä kehittämisen kohtana nähtiin myös saumattoman yhteistyön rakentaminen kohde kunnan palveluiden sisällä. Tämä kehittämisehdotus ei koskenut ainoastaan perheiden vastaanotto- ja arviointiosastoa vaan myös ympärillä olevia tukipalveluita kuten perhetyötä ja muita perhekuntoutuslaitoksia. Tutkimuksesta nousi myös esille, että kaikkien kohde kunnan perhekuntoutusta tarjoavien palveluiden olisi parasta olla yhden johtajan alaisuudessa, oli kyseessä sitten lyhytaikainen arviointityö tai pidempiaikainen perhekuntoutus. Todettiin myös, ettei palvelu vastaa tarvetta pitkäkestoiselle vanhemmuuden arvioinnille, mutta on sosiaalityöntekijän harkinnassa pohtia mitkä perheet hyötyvät nopeasta arvioinnista. Asiakkaan näkökulmasta toivottiin rakenteiden joustavuutta ja työskentelyn jatkumista edellisestä palvelusta ennen kuin uusi palvelu saataisiin perheelle käynnistymään.

*"Jos on sellainen perhe, jossa tiedetään, että laitososuhteissa sujuu hirveen hyvin, mut sit kotona ei se rytmi pysykään sitten samalla tavalla yllä, niin sitten vois miettiä, että voisko sitä arvioo tehdä vähän enemmän sitten siellä osaston ulkopuolella."*

Kehittämisehdotuksissa arvioinnin merkitys korostui. Tavoitteita kohti työskentely ja arviointityön aloittaminen jo ennen aloitusneuvottelua katsottiin tärkeäksi. Työntekijöiden näkemyksen esille tuominen arvioinnissa koettiin merkityksellisenä sekä perustelut siitä, mihin jatkosuositukset ja arviointi perustuvat. Koettiin myös, että suoran asiakastyön ja välittömän asiakaskontaktin sekä keskustelun lisääminen asiakkaan kanssa tulisi tarpeeseen. Esille nostettiin myös avoimen dokumentaation tärkeys ja toivottiin sen lisäämistä neuvotteluiden kirjaamisessa. Tämän katsottiin lisäävän asiakkaan osallisuutta ja arvioinnin läpinäkyvyyttä.

*"Selkeemmin sen avaamista, et miten niissä asetetuissa tavoitteissa on onnistuttu ja millä sitä on tavallaan mitattu sitten sitä tavoitteiden onnistumista."*

*"Avoin dokumentaatio on todella hyvä, ja siihen suuntaan pitäis mennäkin, koska sit se tulis siinä samassa tehtyä ja sitä pystyisi siinä muokkaamaan, kaikki näkis sen heti ja mikä siinä on kaikista parasta, se asiakas näkee sen myöskin."*

Kehittämiskohtana nähtiin työ maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden kanssa. Koettiin, että heidän osuutensa asiakkaissa on lisääntynyt mutta arviointityö ei ehkä ole heidän kohdallaan niin monipuolista kuin se voisi olla. Tulkkeja toivottiin käytettävän enemmän, ettei arviointi perustu pelkästään havainnoinnin varaan. Lisäksi kulttuurien tuntemusta ja ymmärrystä toivottiin lisää. Kehittämisehdotuksena nousi esille myös mahdollisuus isompien lasten osallistumiselle perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston työskentelyyn, ettei palvelu olisi suunnattu ainoastaan vauva- ja pikkulapsiperheille.

*"Maahanmuuttaja taustaiset tai sit kielitaidottomat asiakkaat et se ei kerta kaikkiaan sitten niin, kun oo ollut mun mielestä riittävä sellainen niin, kun keskustele-vampi työskentely et siinä se melkein on vaan sitä havainnointii."*

Kehittämisen kohtana kuvattiin palvelun räätälöimistä asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Työntekijöiden keskinäinen vuoropuhelu asiakkaan tarpeista ja tarjolla olevista menetelmistä asiakkaan tilanteen kartoittamiseksi koettiin kehittämisen paikkana. Todettiin, että tulevaisuudessa olisi hyvä, jos asiakkaalla olisi mahdollisuus osallistua työskentelyssä käytettävien menetelmien valintaan ja näin myös vaikuttaa omaan tilanteeseensa ja arviointityö olisi näkyvämpää sekä osallistavaa. Moniammatillisuuden lisääminen ja käytettävissä olevien erityistyöntekijöiden (toimintaterapeutti, psykologi ja sairaanhoitaja) ammattitaidon hyödyntäminen arviointityössä katsottiin kehittämisen kohtana. Toivottiin - lastensuojeluun yleensä - myös omaa lääkäriä, joka voisi vastata niin lapsen kuin vanhemman terveydellisiin asioihin liittyvistä asioista.

*"Ois oikeesti tosi hienoa, et meil ois niin, kun omalääkäri. Oikeesti omalääkäri tai niin, kun kerta viikkoon, vaikka olis selkeesti semmonen, et häntä vois tavata useesti ja niin, kun vanhempaa ja lasta."*

*"Räätälöidä sitä palvelua sillä tavalla mitä on, millaisia mahdollisuuksia on ja mitä ei ole tai voi tai olisiko mahdollista tehdä jotain erillä tavalla tai jotenkin sille perheelle vastaavaa tai tarpeellista."*

*"Et jos se lapsi tai vanhempikin ajattelee, et hän hyötyis jostain mistä sosiaalityöntekijä ajattelee, et se ei välttämättä oo, nii se vois tuoda myös sellasta osallisuuden kokemusta siinä prosessissa eri lailla."*



Kuvio 15. Kehittämiskohteita perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston työskentelyssä

Tutkimuksen avulla pyrittiin kartoittamaan pintapuolisesti asiakkaiden sosiaalityöntekijälleen antamaa palautetta perheiden vastaanotto- ja arviointiosastosta. Asiakkaiden antamasta palautteesta käy ilmi, että pääsääntöisesti he ovat olleet tyytyväisiä oloonsa ja työskentelyyn perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla. Useimmiten asiakkaat olivat kokeneet olleensa tilanteessa, jossa heille ei ole jäänyt valinnanvaraa sen suhteen aloittavatko jakson vai eivät. Kuitenkin asiakkaiden sosiaalityöntekijälle antamaan palautteen mukaan oli jaksolla koettu voimaantumista, sieltä oli saatu tukea ja apua, asiakkaat oli otettu lämpimästi vastaan ja ennakkoluulot osastoa ja työskentelyä kohtaan olivat muuttuneet positiivisiksi. Kuitenkaan kaikki asiakkaat eivät olleet ymmärtäneet syytä miksi olivat olleet jaksolla, ja olivat kokeneet olleensa yksin, näkemättä tarpeeksi henkilökuntaa. Oli myös ollut tilanteita, joissa perhe on sijoituksen päätyttyä pohtinut, oliko jaksosta sittenkään hyötyä.

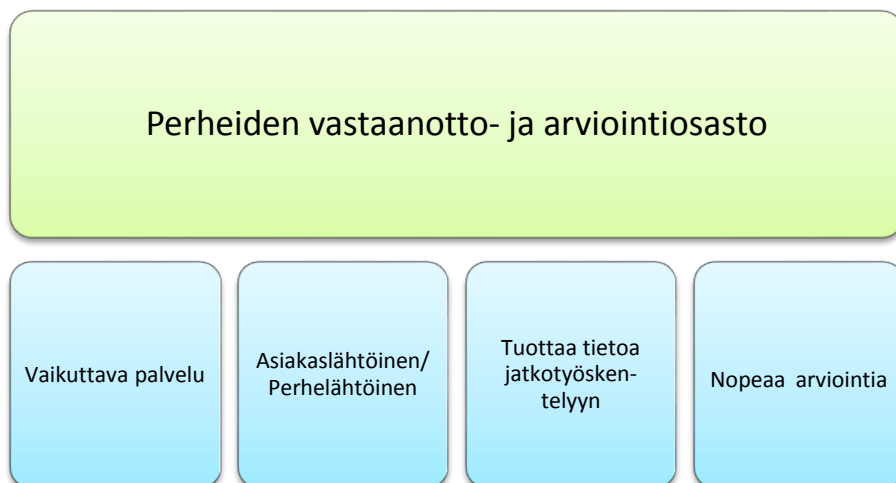
*”Näissä molemmissa perheissä missä, se lähtökohta oli vähän semmoinen epäileväinen ehkä negatiivinen, niin molemmat on kyllä tuonu esiin sitten sitä, et kun ne pääsi siihen työskentelyyn käsiksi, niin se muuttui, se oma ajatus sitten siitä paljon positiivisemmaksi”*

*"Vaikka ei oo aina menny sinne niin vapaaehtoisestikaan mut ehkä sen alku kriisin jälkeen niin oon ymmärtänyt et suurin osa on kokenut sen ihan hyvänä ja se, et on kokenut et on saanut työntekijöiltä niin, kun tukea ja sitä keskustelu apua."*

*"Sellainen yhteinen palaute mitä perheet on sanonut, että ne on aika paljon yksin siellä, eli et ne on yksin siellä omassa huoneessa ja tota ne ei ehkä saa kiinni siitä miks ne on siellä koska ne ei tapaa riittävästi sen vuorokauden aikana niitä työntekijöitä."*

Kehittämistarpeista huolimatta perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto sai hyvää palautetta toiminnastaan. Pääsääntöisesti palvelun koettiin vastanneen tarpeeseen ja paikkoja olleen saatavilla silloin, kun sille on ollut suurin tarve. Työskentelyssä kirjaaminen on kehittynyt vaikkakin siihen toivottiin edelleen napakoittamista ja tiivistämistä. Jaksot perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla koettiin hyviksi lyhyiksi pysäytys- ja turvaamisjaksoiksi sekä vaihtoehdoksi korvaamaan kiireellistä sijoitusta.

*"Tosi tarpeellinen niin, kun palvelu. Nopea oikea arviointi siihen mitä se perhe tarvitsee jatkossa et se on niin, kun sen tarkoitus se ja siihen varmasti on niin, kun tarvetta."*



Kuvio 16. Kokemukset perheiden vastaanotto- ja arviointiosastosta

#### 6.4 Tulosten hyödyntäminen

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset olivat *"Miten arviointi- ja selvittelytyö on tukenut sosiaalityöntekijää lastensuojelun tarvetta arvioidessa?"* ja *"Miten koko perheen sijoitus vastaanotto- ja arviointiosastolle on toteutunut?"*

Tuloksista nousi esille asioita, jotka ovat tukeneet sosiaalityöntekijää lastensuojelutarpeen arviota tehdessä ja myös sellaista, mitkä koettaisiin tulevaisuudessa tärkeäksi



osaksi tuentarpeen arvioinnissa. Tutkimustulosten perusteella lastensuojelun arviota tehdessä sosiaalityöntekijän tukena on perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolta saama jatkosuositus. Arvion tekoa auttaa myös asiakkaiden nopea pääsy palveluun ja palvelun joustavuus. Kuten monesti on tässäkin kaksi puolta. Toisaalta koetaan kirjallisen arvioinnin auttavan lastensuojelutarpeen arvion tekemisessä mutta siihen kaivataan myös parannusta. Perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla tehtävän dokumentoinnin toivottiin olevan tarkempaa ja selkeämpää siltä kannalta kuinka perheen tilannetta on arvioitu. Koettiin tärkeänä, että kirjauksista käy ilmi mitkä menetelmät ovat olleet arviointityön taustalla, mitä on käytetty ja mitä niistä voi päätellä. Esille nousi myös dokumentoinnin tärkeys siitäkin näkökulmasta, että jos jotain asiaa ei ole saatu selville, tulee se kirjata miksi näin on. Perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston työntekijöiden ammattitaitoon arvioinnin tekemisessä luotettiin ja näin ollen myös toivottiin sen rohkeampaa esilletuomista.

Tutkimuksen pohjalta luotuja uusia dokumentointikäytäntöjä on tarkoitus jalkauttaa käyttöön. Uudenlaisen dokumentoinnin tarkoituksena on tuoda työntekijöiden arviointi perheen tilanteesta selkeämmin esille niin päivittäisessä raportoinnissa, kuin sijoituksen ajalta tehdyissä selvityksissä ja yhteenvedoissa. Päivittäisessä raportoinnissa toivottiin näkyvän myös työntekijän arvio sekä perheen tilanteen peilaaminen heille asetettuihin tavoitteisiin nähden. Asiakastietojärjestelmä koettiin osittain haastavana arvioinnin tekoon, koska tieto yksittäisestä arvioinnista hukkuu helposti useiden kirjausten joukkoon. Kehittämissideana tutkimuksen tulosten valossa nousi viikoittain kirjattava arviointikirjaus asiakkaan muistiinpanoille. Ajatuksena on, että tärkeä arviointi ei huku pitkän päivittäisraportin joukkoon vaan sen saa poimittua yhdestä muistiinpanosta helpommin esille. Tarkoituksena on lisätä arvioinnin tekemistä viikottasolla ja se tapahtuu työryhmän tiimeissä, joissa käsitellään asiakkuudessa olevat perheet ja heidän tilanteensa. Tällöin arviointi tulee myös tehtyä moniammatillisesti, eikä se jää välttämättä yhden ihmisen yksipuoliseksi arvioinniksi.

Asiakkaan osallisuutta oman tilanteensa arvioimiseen pyritään myös lisäämään. Tutkimuksessa nousi esille kehittämissidehuksena menetelmistä ja työskentelystä tehtävä opas tai esite. Esitteestä myös asiakas voisi valita millaiset työskentelymenetelmät hänen omasta mielestään tukisivat heidän perheensä tarpeita muutoksen aikaan saamiseksi. Tällöin valinta ei jäisi vain sosiaalityöntekijälle tai perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston työntekijöille vaan asiakas olisi selkeästi osa omaa lastensuojelun arviointiprosessia. Tutkimuksessa nousi esille myös asiakkaan kokemukset kuulluksi

tulemisesta ja heidän ymmärryksensä omasta tilanteesta. Joskus asiakkaiden on vaikea hahmottaa omaa tarvettaan palvelulle ja sitä miksi he ovat laitoksessa, eikä tarvittavaa työskentelyä tehdä kotona. Konkreettisten työskentelymenetelmien käyttö asiakkaan kanssa ja asiakkaan oma valinnan mahdollisuus joistain työmuodoista auttaisivat myös häntä ymmärtämään oman ja lapsen tilanteen paremmin ja työskentelyllä saavutettaisiin vaikuttavampia tuloksia ja muutoksia perheiden tilanteeseen.

## **7 Luotettavuus ja eettisyys**

Tutkimuksen luotettavuuden varmistamiseksi laadittiin tutkimussuunnitelma. Tutkimussuunnitelma liitteineen toimitettiin kohdekunnan tutkimus- ja kehittämistoiminnan koordinaatioryhmälle 14.11.2016. Tutkimussuunnitelman katsottiin noudattavan hyvää tutkimustapaa ja se oli eettisesti hyväksyttävä. Tutkimukselle luvan myönsi vs. perhepalvelujen johtaja 8.12.2016. Osa hyvää tieteellistä käytäntöä on tutkimusluvan hakeminen. Ennen opinnäytteen aloittamista oli myös sovittu eriosapuolten oikeuksista, vastuista ja velvollisuuksista (TENK 2016:6). Tutkimusaineisto säilytettiin lukollisessa kaapissa ja haastattelunauhoitukset sekä litteroidut tekstit hävitettiin tutkimuksen valmistuttua.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu myös tutkimuksen kriteerien mukaiset ja eettisesti kestävät tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät sekä avoimuus tulosten julkaisussa tieteellisen tiedon luonne huomioon ottaen. Tieteellisen käytännön mukaista on, että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu tarkasti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaan. Tutkijalta odotetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa sekä arvioinnissa. (Kuula 2011:34-35.)

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuskriteeristö eroaa määrällisen tutkimuksen kriteeristöä. Laadullisessa tutkimuksessa on luotettavuuden saavuttaminen paljon tutkijasta itsestään kiinni. Hän päättää, ketä haastatellaan, mitä kysytään ja mitä jätetään kysymättä sekä kuinka aineisto analysoidaan ja tulkitaan. Jotta tutkimus on luotettava, tulee siihen kiinnittää huomiota jo työn suunnitteluvaiheessa, eikä luotettavuuden arviointia voida jättää työn loppuun. Luotettavuustarkastelun lähtökohtana on riittävä dokumentointi sekä valintojen perustelu. Laadullisessa tutkimuksessa yleisinä luotettavuuskriteereinä käytetään muun muassa seuraavia tekijöitä: vahvistettavuus, tulkinnan risti-

riidattomuus, arvioitavuus sekä dokumentaatio, luotettavuus tutkittavan kannalta ja saturaatio eli kylläntyminen. (Kananen 2014: 150-151.)

Kuulan (2011:24) mukaan tiedon luotattavuuteen ja tarkastettavuuteen liittyvät olennaisesti tutkimusaineistojen keruu, käsittely sekä asianmukainen arkistointi. On myös huomioitava tutkittavien ihmisarvoa ilmentävät säädökset, ne korostavat tutkimuksen kohteena olevien itsemääräämisoikeuden kunnioittamista sekä tutkimuksesta aiheutuvan vahingon välttämistä. Kun kerätään tietoa ihmisiltä tai ihmisistä tutkimuksellisiin tarkoituksiin, ovat normit tärkeitä.

Viimekädessä tutkija itse tekee omaa tutkimustaan koskevat eettiset ratkaisut ja vastaa niistä. Tästä huolimatta tutkimusetiikka koostuu yhä enemmän yhteisesti kollegoiden kanssa sovituista tavoitteista ja periaatteista. Tutkijan tehtäväksi jää parhaansa mukaan noudattaa yhteisesti sovittuja periaatteita omassa tutkimustyössään. Tutkijoita velvoittavat eettiset vaatimukset, joita ovat muun muassa tunnollisuuden vaatimus, ihmisarvon kunnioitus, sosiaalisen vastuun vaatimus ja ammatinharjoituksen edistäminen. Näiden on sanottu muodostavan myös tutkijan hyve-etiikan. (Kuula 2011:26,30)

Tämän opinnäytetyön luotettavuutta on pyritty lisäämään tuomalla esille työn vaiheet, tulosten analysointi ja tutkimusmetodologian valinta. Dokumentointi on tehty huolellisesti samoin kuin tutkimusaineiston säilytys. Tutkimuksen luotettavuutta on täytynyt pohtia tutkimuksen edetessä ja tutkimusaineiston keräysvaiheessa. Haastatteluvaiheessa tutkijan tulee muistaa pysyä tutkijan roolissa ja näyttäytyä neutraalina, vaikka tutkittava toisi esille vahvoja mielipiteitä. (Kuula 2011:155.) Tässä tutkimuksessa tutkija tunsu entuudestaan haastateltavia ja oli työskennellyt heidän kanssaan aiemmin sekä tulee myös jatkossa työskentelemään. Tämän seikan voidaan olettaa vaikuttavan tutkijan sekä tutkittavan rooliin haastattelutilanteessa, jonka vuoksi opinnäytetyössäni olen joutunut pohtimaan tutkimustulosten analysointia tarkkaan. Toisaalta taas tutkijan tunteissa tutkittavan toimintaympäristön sekä haastateltavat luo se luottamusta ja rentoa välitöntä ilmapiiriä haastattelutilanteeseen. Myös tutkijan innostuneisuus tutkittavan palvelun kehittämisestä vei tutkimusta eteenpäin vaikkakin objektiivinen tutkijan rooli oli luotettavan lopputuloksen kannalta tärkeää.

Opinnäytetyössä haastateltavia oli kuusi. Haastateltavien määrä olisi ollut toivottavaa saada isommaksi mutta haastetta oli jo näiden kuuden sosiaalityöntekijän saaminen haasteltavaksi. Usealla sosiaalityöntekijällä olisi ollut kiinnostusta tutkittavaa aihetta

kohtaan, mutta heidän työtilanteensa ei antanut myöden osallistua haastatteluun. Kriteerinä haastatteluun osallistumiselle pidettiin sitä, että haastateltavalla oli ollut sijoitus tutkimuksen kohteena olevaan palveluun eli perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolle. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta tämä oli ehdotonta ja haastateltavien kohdalla olikin toteutunut useampi sijoitus. Näin ollen tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina vaikkakin kattavampi näkökulma oltaisiin saatu, jos haastateltavien määrä olisi ollut suurempi. Tuloksen luotettavuutta lisää myös se, että haastateltavat edustivat kaikkia kohdekunnan lastensuojelun avohuollon toimipisteitä, jolloin voidaan ajatella, että tulos ei ole vain yhden toimipisteen sosiaalityöntekijöiden kokemus palvelun käytöstä, vaan monipuolinen katsaus kunnan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden kokemukseen palvelusta.

## 8 Pohdinta

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä tietoa lastensuojelun sosiaalityöntekijöiltä uuden palvelun tarpeesta ja toimivuudesta. Tässä palvelussa mahdollistetaan koko perheen sijoittaminen yhdessä lapsen ja perheen tuen tarpeen arvion sekä mahdollisen huostaanoton arvion tekemiseksi, sen sijaan että lapsi sijoitettaisiin yksin. Palvelu eroaa pitkäaikaisesta perhekuntoutuksesta siinä, että sinne tullaan akuutisti yleensä saman päivän aikana, kun tarve sijoitukselle nousee esille, kun taas perhekuntoutukseen saatetaan jonottaa useita kuukausia paikan saamiseksi. Lisäksi erona on, että perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla ollaan lyhyt aika, maksimissaan kaksi kuukautta, kun taas perhekuntoutusjaksot voivat kestää puolivuotta. Tutkimuksen kohteena ollut perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto on toiminut eräässä pääkaupunkiseudun kunnassa vuoden 2015 helmikuusta alkaen kahden perheen paikalla ja vuoden 2016 alusta neljän perheen paikalla. Työn tilaaja toivoi tutkimuksen avulla saavansa lisätietoa palvelun toimivuudesta sinne perheitä sijoittavien sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta. Perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla tehtävä tuen tarpeen arviointityö, tehdään näiden sosiaalityöntekijöiden asettamien tavoitteiden, perheeseen kohdistuvien riskitekijöiden sekä suojaavien tekijöiden esiin tuomiseksi.

Tutkimuksen valmistelu aloitettiin syksyllä 2016 ja lupa tutkimuksen tekemiselle saatiin kohdekunnan tutkimus- ja kehittämistoiminnan koordinaatioryhmältä joulukuussa 2016. Työelämänohjaajan kanssa käytiin useita keskusteluja tutkimuksen edetessä ja suuntaviivoja tarkennettiin ja seurattiin. Haastatteluun kutsuttiin sosiaalityöntekijöitä ja johtavia sosiaalityöntekijöitä kolmesta kohde kunnan lastensuojelun avopalveluiden toimi-

pisteestä. Haastattelut oli suunniteltu pidettäväksi helmi-maaliskuun 2017 aikana, mutta tämä ei toteutunut suunnitellusti vaan viimeiset haastattelut pidettiin huhtikuussa 2017. Tutkimukseen oli haastavaa saada osallistujia. Useat sosiaalityöntekijät ilmoittivat, että olisivat kyllä kiinnostuneet aiheesta mutta työtilanne ei anna periksi varata aikaa edes 1,5 tuntia haastatteluun. Lisäksi oman haasteen sosiaalityöntekijöiden saamiseksi tutkimukseen toi uudistuneet pätevyysvaatimukset toimia sosiaalityöntekijänä, mikä tarkoitti sitä, että useat pitkään sosiaalityöntekijän nimikkeellä työskennelleet työntekijät joutuivat lopettamaan työnsä sosiaalityöntekijänä vuoden 2016 loppuun mennessä. Tilalle tuli uusia sosiaalityöntekijöitä, joilla ei ollut ollut perhettä sijoitettuna perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla. Myös useita sosiaalityöntekijöiden vakansseja oli pitkään täyttämättä. Tästä johtuen työtilanne jäljellä olevilla sosiaalityöntekijöillä kasvoi ja kalentereista oli vaikea löytää aikaa tutkimukseen osallistumiseksi. Haastatteluvaikeuksien saaminen tutkimukseen aiheutti tutkijalle paljon töitä, mutta siinä onnistumisessa auttoi tutkijan oma aktiivisuus sekä se, että hän tunsikin oman työnsä kautta suurimman osan sosiaalityöntekijöistä. Tämän vuoksi hänen oli helpompi lähestyä heitä haastattelupyynnöillä sekä sopia joustavasti aika haastattelulle. Haastattelutilanteista tuli rentoja, kahvin äärellä käytyjä keskusteluja kuitenkin niin, että tutkija huolehti teemojen läpi käymisen ja ajanhallinnan.

Tutkimuksen tuloksia on käyty läpi perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston esimiehen kanssa. Sen lisäksi tuloksia esitellään perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston osastopalaverissa koko tiimille ja käydään läpi tulosten jalkauttamista työskentelyyn. Kuitenkin lopullinen tulosten jalkauttaminen ja mahdollisten työskentelytapojen muuttaminen ja kehittäminen jää perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston esimiehen sekä työryhmän tehtäväksi. Tarvittaessa tutkija voi toimia siinä liikkeellepanijana ja auttaa kehittämistyössä.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolle on tarvetta. Tutkimuksessa haastateltujen sosiaalityöntekijöiden kokemukset palvelusta olivat pääasiassa positiivisia. Stenvalin ja Virtasen mukaan (2012:63-64) käsitys palveluista ja niiden laadusta muodostuu usein juuri kokemuksesta. Keskeistä on asiakkaan tyytyväisyys palvelukokemukseen eikä palvelua ja laatua voida näin ollen välttämättä täsmällisesti mitata. Palvelukokemusta voidaan tarkastella tyytymättömyyttä aikaansaavien, tyytyväisyyttä aikaansaavien, kriittisten tekijöiden sekä neutraalien tekijöiden kautta. Tämän lisäksi vuorovaikutus palvelutilanteessa on tärkeää laadun näkökulmasta. Tutkimuksessa sosiaalityöntekijät toivat esille, että perheiden vastaanotto- ja arvi-

ointiosaston työntekijät ottavat perheen vastaan osastolle avoimin mielin. Kohtaamiset perheiden ja sosiaalityöntekijöiden kanssa ovat olleet lämpimiä ja asiakas on huomioitu yksilönä. Kriisissä olevan perheen tuleminen osastolle on pääsääntöisesti sujunut hyvin ja perheiden kokemus palvelusta on ollut positiivista.

Perheiden vastaanotto- ja arviointiosastoa pidettiin tärkeänä, kun kyse on pienen vauvan tai lapsen turvaamisesta ja perheen tilanteen pysäyttämistä. Koettiin, että vauvan ja vanhemman välistä vuorovaikutusta pystytään tukemaan ja seuraamaan, vanhempaa kuullaan ja autetaan arjen asioiden järjestämisessä ja lapsen hoito sekä huolenpito on turvattu. Jari Sinkkosen (2015:149) mukaan sijoitettujen lasten äidit ovat lapsen syntyessä usein nuoria, heillä on usein heikot verkostot, he tupakoivat ja ovat saattaneet käyttää päihteitä raskausaikana. Näiden äitien lapset ovat syntyessään usein muita lapsia kauemmin sairaalassa, heidän Apgar-pisteensä ovat alemmat kuin muilla vauvoilla. Näiden lasten äideillä on useasti huonot suhteet omaan puolisoon sekä omaan äitiin ja näin ollen he jäävät usein yksin vauvan kanssa. Jos vauva sattuu vielä olemaan itkuinen ja valvottaa äitiä ei positiivista vuorovaikutuskehää synny ja se vaarantaa lapsen kiintymyskehityksen. Äidit saattavat hakea apua kuormittavaan tilanteeseen ja lapsen itkuisuuteen terveyskeskuksesta, jossa lapsi saatetaan todeta somaattisesti terveeksi, mutta siellä ei ehkä kiinnitetä huomiota perheen kokonaistilanteeseen kun se juuri tässä kohtaa olisi tarpeen. Tällöin annettu intensiivinen tuki perheelle ehkäisisi Sinkkosen mukaan tehokkaimmin lapsen myöhempää huostaanottoa.

Voidaan todeta, että perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston toiminnalle on paikkansa myös tästä näkökulmasta, sinne tulevien asiakkaiden ollessa pääsääntöisesti vauvaperheitä tai synnytyslaitokselta tulevia äitejä vauvoineen. Palvelu mahdollistaa sen, että lapselle voidaan turvata sijoituksen aikana kiintymyssuhteen ylläpito omaan vanhempaan ja tukea vanhempaa sen rakentamisessa, vaikka kyseessä on lyhykestoinen sijoitus. Lapsi ei joudu eroon vanhemmastaan ja luomaan suhdetta johonkin toiseen, hänelle vieraaseen aikuiseen. Myös perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla työskentelevät työntekijät tarjoavat lapselle korjaavia vuorovaikutustilanteita, ohittamatta vanhempaa. Sinkkosen (2015:156) mukaan vain harva sijoitukseen tulevista lapsista on saanut kokea varhaislapsuudessaan turvallista ja tyydyttävää vuorovaikutusta, mikä johtaa myöhemmin kiintymyssuhteen häiriöihin ja vaikuttaa lapsen käytökseen ja kehitykseen.

Tutkimuksessa nousi kehittämiskohteiksi arvioinnin yhteisen viitekehyksen käyttöönotto, dokumentoinnin ja arvioinnin selkeämpi esilletuominen, dokumentoinnin tiivistäminen, arviointityössä käytettävien menetelmien esilletuominen ja asiakkaiden osallisuuden lisääminen. Lisäksi ajateltiin, että maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden laadukasta arviointityötä tulisi vielä kehittää sekä pohtia isompien kouluikäisten lasten mahdollisuutta tulla sijoitetuksi perheensä kanssa perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolle.

Vaikka tutkimuksen tekeminen ei ollut mutkatonta ja haastatteluihin oli haastavaa saada osallistujia, oli tutkimuksen tekeminen antoisaa. Kehittämistyön ideointi ja parempien arviointityökalujen kehittäminen tutkimustulosten kautta saadun tiedon pohjalta on ollut mielenkiintoista. Tuloksia on hyödynnetty myös perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston lisäksi vastaanottokodin muiden osastojen arviointityön tukena. Jatkotutkimusaiheena olisi hyvä tarkastella asiakkaiden kokemuksia palvelusta, osallisuudesta ja vaikuttavuudesta: Kuinka asiakas kokee saamansa palvelun ja mitä näkökulmia hän haluaisi tuoda työskentelyyn? Miten asiakas on tullut kohdatuksi ja onko hän kokenut palvelun vaikuttavana? Kun kyseessä on lastensuojelun vahvimpia keinoja tukea lasta ja vanhempaa hankalassa perhetilanteessa.

## Lähteet

Oy Apotti Ab. Mikä on Apotti? Luettavissa osoitteessa <<http://www.apotti.fi/apotti-hanke/>> luettu 17.4.2017

Araneva, Mirjam 2016. Lapsen suojele. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Helsinki. Talentum Pro.

Aula, Maria Kaisa – Juurikkala, Virva – Kalmari, Hanne – Kaukonen, Päivi – Lavikainen, Marjo – Pelkonen, Marjaana 2016. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Helsinki. Verkkodokumentti.

<[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap\\_ja\\_muist\\_29\\_2016.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ja_muist_29_2016.pdf?sequence=1)> luettu 17.4.2017

Bardy, Marjatta 2013. Lastensuojelun ytimessä. Tampere: Juvenes Print.

Gerhard, Sue 2008. Rakkaus ratkaisee. Varhaisen vuorovaikutuksen merkitys aivojen kehittymiselle. Helsinki: Edita Prima Oy

Helin, Markku – Jäppinen, Sanna – Launis, Veikko – Spoof, Sanna Kaisa – Varantola, Krista (toim.) 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Verkkodokumentti. <[http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)> luettu 2.4.2017

Helsingin kaupunki 2008. Lapsen hyvän kasvun ja kehityksen riskitekijöiden ja suojaavien tekijöiden tunnistaminen. Paintek Pihlajamäki Oy.

Hirsjärvi, Sirkka – Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hughes, Daniel A. 2011. Kiintymyksen keskeinen vanhemmuus. Toimivuutta kasvatukseen. Tampere: PT-Kustannus.

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print.



Kunnan omat asiakirjat 2016-2017.

Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen käyttö, hankinta ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kylmä, Jari – Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kyngäs, Helvi – Vanhanen, Liisa 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede Vol. 11, no 1/-99

Laaksonen, Maarit – Kääriäinen, Aino – Penttilä, Marja – Tapola-Haapala, Maria – Sahala, Heli – Kärki, Jarmo – Jäppinen, Anu (toim.) Terveysten ja hyvinvoinnin laitos THL 2011. Asiakastyöndokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen.

Lahtinen, Pia – Männistö, Leena – Raivio, Marketta 2017. Kohti suomalaista systemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehtoja. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 7/2017. Helsinki. Juves Print - Suomen yliopistopaino Oy. Verkkodokumentti.

<[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%C3%962017\\_7\\_Kohti%20suomalaisista\\_040417.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132169/TY%C3%962017_7_Kohti%20suomalaisista_040417.pdf?sequence=1)> luettu 27.9.2017

Lastensuojelulaki 2007/417

<<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L7P37>> luettu 24.9.2016

Lastensuojelun käsikirja 2016. Verkkodokumentti.

<<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-palvelujarjestelma>> luettu 22.9.2016

Lavikainen, Marjo – Juurikko, Annika (toim.) 2014. Toimiva lastensuojelu - toteuttamissuunnitelma vuosille 2014 - 2019. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:19. Helsinki. Verkkodokumentti.

<[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116168/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3496-2.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116168/URN_ISBN_978-952-00-3496-2.pdf?sequence=1)> luettu 30.9.2016

Lavikainen, Marjo – Puustinen-Korhonen, Aila – Ruuskanen, Kristiina (toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkodokumentti.

<[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1)> luettu 14.9.2017

Petrelius, Päivi – Tulensalo, Hanna – Jaakola, Anne-Mari – Hietämäki, Johanna. (toim.) 2016. Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi - Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkodokumentti. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-749-7>> luettu 12.9.2017

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. 2017. Lastensuojelun käsikirja, Dokumentointi lastensuojelussa. Verkkodokumentti.

<<http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>> luettu 28.1.2017

Saaranen-Kauppinen, Anita – Puusniekka, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Luettavissa osoitteessa. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>>. Luettu 25.10.2016

Sinkkonen, Jari – Kalland Mirjam 2005. Varhaiset ihmissuhteet ja niiden häiriintyminen. Helsinki: WSOY.

Sinkkonen, Jari – Kalland Mirjam 2012. Varhaislapsuuden tunnesiteet ja niiden suojeleminen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Sinkkonen, Jari – Tervonen-Arnkil, Kaisa 2015. Lapsi uusissa oloissa. Tietoa sijaishuolosta ja adoptiosta. Tallinna: Duodecim.

Socom. Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus oy.

<<http://www.socom.fi/kansa-koulu/>> luettu 7.2.17

Socialstyrelsen 2015. Grundbok i BBIC – Barns behov i centrum. Stockholm: Socialstyrelsen. Verkkodokumentti.

<<http://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/19928/2015-10-7.pdf>> luettu 14.9.2017

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Tampere: Juvenes Print. <[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112146/STM\\_2012\\_%20KASTE\\_FI\\_uusi.pdf?sequence=3](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112146/STM_2012_%20KASTE_FI_uusi.pdf?sequence=3)> luettu 13.9.2017

Stenvall, Jari – Virtanen, Petri 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: Tietosanoma Oy.

Rubin Herbert J. – Rubin, Irene S. 2012. Qualitative Interviewing. The art of Hearing Data. SAGE Publications, Inc.

Rusanen, Erja 2011. Hoiva, kiintymys ja lapsen kehitys. Porvoo: Finn Lectura Ab

Räty, Tapio 2015. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Rötsä, Maarit – Berglind, Heidi – Huovila, Mikko – Hyppönen, Konstantin – Peksiö, Tiina – Mykkänen, Juha 2016. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa-hanke), Hankesuunnitelma vuosille 2016-2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Verkkodokumentti. <<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-660-5>> luettu 15.9.2017

Törrönen, Maritta – Pärnä, Katariina 2010. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Bookwell Oy

Törrönen, Maritta – Hänninen, Kaija – Jouttimäki, Päivi - Lehto-Lúnden, Tiina - Salovaara, Petra – Veistilä, Minna 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus.

Vilén, Marika – Seppänen, Paula – Tapio, Nina – Toivanen, Riikka. 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Oy Nord Print Ab.

## Liite 1 Teemahaastattelurunko

Opinnäytetyö: Koko perheen sijoittaminen vastaanotto- ja arviointiosastolle - Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia uudesta palvelumuodosta

Yksilöhaastatteluiden teemat/ aihealueet:

1. Onko perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto vastannut tarpeeseen?
2. Kuinka arviointityö ja dokumentointi tukevat sosiaalityöntekijää lastensuojelutarpeen arvioinnissa?
3. Työskentelyn eri osapuolten roolit ja työnjako?
4. Miten työskentely toimii?
5. Palvelun riittävyys, saatavuus ja oikea-aikaisuus?
6. Kuinka perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolla tehty dokumentaatio on tukenut sosiaalityöntekijän työtä perheen kanssa jatkossa?
7. Mahdollisia kehittämisen kohtia ympärivuorokautisessa perheiden arviointi- ja selvitytyössä?

Edellä mainittujen teemojen lisäksi haastattelussa jätetään tilaa myös työntekijöiden omille aloitteille ja vapaalle keskustelulle aiheen puitteissa.

## Liite 2 Kutsu tutkimukseen

### Hei, lastensuojelun sosiaalityöntekijä!

Olen sosiaalialan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija Metropolia Ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyönäni tutkimusta vastaanottokodin perheiden vastaanotto- ja arviointiosaston tarjoamasta palvelusta. Tutkimukseni tavoitteena on kerätä tietoa Teiltä, palvelun käyttäjinä, toiminnan kehittämistyön tueksi.

Tutkimuksen kohteena ovat työntekijöiden näkökulmat arviointi- ja selvittelytyön toteutumisesta perheen ollessa sijoitettuna perheiden vastaanotto- ja arviointiosastolle. Opinnäytetyön tavoitteena on nostaa esiin toimivia käytäntöjä ja mahdollisia kehittämisen paikkoja ympärivuorokautisesta kiireellisestä perheiden arviointi- ja selvittelytyöstä sekä selvittää palvelun käyttäjän näkemyksiä ja kokemuksia palvelutarpeeseen vastaamisesta.

Opinnäytetyön tutkimus on tarkoitus toteuttaa yksilöhaastatteluilla. Haastateltavat koostuvat lastensuojelun avopalveluiden sosiaalityöntekijöistä. Haastattelu on tarkoitus toteuttaa työajalla, siihen varataan aikaa 1-2 tuntia. Haastattelut nauhoitetaan. Yksilöhaastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltavien henkilöllisyys ei tule esille opinnäytetyössä, vaan haastatteluun osallistutaan tehtävänimikkeellä. Haastatteluun osallistumalla on mahdollisuus vaikuttaa ympärivuorokautisen perheiden arviointi- ja vastaanotto-osasto arviointi- ja selvittelytyön kehittämiseen.

Haastatteluissa käydään läpi seuraavia teemoja:

- Onko perheiden vastaanotto- ja arviointiosasto vastannut tarpeeseen
- Arviointityö ja dokumentointi lastensuojelutarpeen arvioinnin tukena
- Palvelun riittävyys, saatavuus ja oikea-aikaisuus
- Mahdollisia kehittämisen kohtia ympärivuorokautisessa perheiden arviointi- ja selvittelytyössä

Haastattelujen ajankohta on keväällä 2017, todennäköisesti helmi-maaliskuun aikana. Tarkemmasta ajankohdasta olen Teihin yhteydessä lähempänä.

Kiitos ajastanne!

Ystävällisin terveisin

Anna Asikainen

**Liite 3 Suostumuslomake**

## SUOSTUMUS YKSILÖHAASTATTELUUN JA HAASTATTELUN NAUHOITTAMISEEN

Opinnäytetyö: Koko perheen sijoittaminen vastaanotto- ja arviointiosastolle - Sosiaalityöntekijöiden kokemuksia uudesta palvelumuodosta

Anna Asikainen, sosiaali- ja terveysalan johtaminen Ylempi Amk, Metropolia ammattikorkeakoulu

Yksilöhaastattelu koskien arviointi- ja selvitystyötä sosiaalityöntekijän näkökulmasta lastensuojelutarpeen arvion tukena, sijoittaessa koko perhe vastaanotto- ja arviointiosastolle

Haluan osallistua haastatteluun ja annan luvan haastattelun nauhoittamiseen

En halua osallistua haastatteluun

Tehtävänimike:

Sosiaalityöntekijä \_\_\_ Johtava sosiaalityöntekijä \_\_\_ Muu \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Paikka ja aika

\_\_\_\_\_  
Allekirjoitus

Haastattelun tarkka ajankohta sovitaan myöhemmin, ajankohta helmi-maaliskuussa 2017. Haastatteluun varataan aikaa 1-2 tuntia. Haastattelu on yksilöhaastattelu, jossa edetään ennalta valittujen teemojen mukaisesti. Haastattelut nauhoitetaan.

Yhteyshenkilö: Anna Asikainen

### Liite 4 Esimerkki sisällön analyysistä

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Lapsen turvaaminen ja selvitystyö	Huolen hälveneminen	Lapsen suojelun toteutuminen lain näkökulmasta	Sosiaalityöntekijöiden kokemukset palvelun vaikuttavuudesta ja asiakslähtöisyydestä
Kun on tilaa niin turvaamaan lasta	Turvaamistoimi		
Voi pitää perheen yhdessä	Perheen yhdessä pitäminen		
Korvaamaan kiireellistä sijoitusta	Vahva tuki		
Saa pääsääntöisesti hyvin nopeasti	Tarpeellinen	Työskentelyn näkökulmat asiakas huomioiden	
Palveluvalikko, kuvaamaan jakson sisältöä: voisi valita asiakkaalle sopivan kokonaisuuden ja asiakas voisi tehdä valintoja myös itse	Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen		
Menetelmien avaaminen työskentelyn aikana	Työskentelyn selkeyttäminen		
Asioiden läpikäyminen perheen kanssa, ei vain havainnointia	Konkreettista työskentelyä		
Tiedon tuottaminen liittyen lapsen kasvuolosuhteisiin	Selvittelytyö		
Perheiden yksilöllinen kohtaaminen	Työskentelyn räätälöinti		
Työskentelyn ja lapsen turvaamisen auki puhuminen perheelle	Dialogisuus asiakkaan kanssa	Vaikuttava muutostyötä	
Lyhyessä ajassa voidaan todeta/arvioida, ettei ongelmia tule näkyväksi	Huolet poistuvat		
Merkittävää työskentelyä, kun lyhyessä ajassa saadaan tieto, ettei lasta tarvitse sijoittaa yksin	Tilanne selviää		
Tavoitteita muutettu useasti perheen tilanteesta johtuen	Joustavuus		

Jos joku asiaa jää, niin miksi? Onko työskennelty sen asian suhteen vai onko se aidosti vaan sellainen, että se ei ole selvinnyt.	Arvioinnin epäselvyys	Arviointityöskentelyn selkeyttäminen	<b>Arviointi- ja selvitystyön merkitys lastensuojelutarpeen arvioinnin tukena</b>
Ei ole kokemusta menetelmistä ja arviointi työkaluista	Menetelmien selkeyttäminen		
Selvitystyö ja lapsen turvaaminen on onnistunut	Tavoitteellista työskentelyä	Tuki tuentarpeen selvitykseen	
Tavoitteet ovat arviointia ja siinä on onnistuttu ihan hyvin	Toimiva palvelu		
Kotiinpäin vietävää intensiivistä työskentelyä lisää	Joustavaa työskentelyä	Arviointityöskentelyn monipuolistaminen	
Tavoitteet toteutuvat, mutta arviointi voisi olla syvällisempää	Arvioinnin pinnallisuus		
Se mitä on arvioitu, mikä on vaikuttanut mihinkin ja millä on arvioitu	Konkretia arvioinnissa		
Hyvää erityistyöntekijöiden osallistuminen, esim. sairaanhoitaja neuvolakäynnille	Moniammatillisuus	Asiantuntijuuden rohkea käyttö selvitystyössä	
Yhteenvedot ovat kyllä tosi hyödyllisiä, jos jossakin vaiheessa joutuu huostaan tai mitä vaan niin siitä on kyllä tosi hyvä ottaa sellainen koonti	Dokumentin tärkeys		
Toivotaan tiukkoja kannanottajia niistä asioista, joista voi lausua	Arvioinnin tarkastelu		
Ollaan saatu tietää mikä toimii ja mikä ei toimi, minkälaista jatkotukea perhe tarvitsee	Merkityksellinen työskentely		
Neuvottelun kirjauksissa avoimesti jatkosuunnitelman läpikäyminen ja tavoitteiden määrittely, kuka tekee mitäkin	Kirjaamisen täsmäminen ja suunnitelmallisuus	Dokumentointi ja työskentelyn avoimuus tärkeää	
Havainnoinnin tekeminen merkitykselliseksi myös perheelle	Konkreettinen työskentely		
Työskentelyä on pystytty muokkaamaan perheen tarpeita vastaavaksi	Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen		
Dokumentin muokkaaminen: kaikki näkisivät heti ja mikä siinä on kaikista parasta, se asiakas näkee sen myös	Asiakkaan huomiointi kirjauksissa		