



“Saadaan yhdessä aikaan jo- tain, mikä auttaa perheen arkea ja olemista”

Kokemuksia lastensuojelun avohuollon palveluista

Riina Lamminsivu
Paula Pihkoluoma

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2019

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (yamk)

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (yamk)

LAMMINSIVU, RIINA & PIHKOLUOMA, PAULA:

”Saadaan yhdessä aikaan jotain, mikä auttaa perheen arkea ja olemista”
Kokemuksia lastensuojelun avohuollon palveluista

Opinnäytetyö 88 sivua, joista liitteitä 4 sivua
Toukokuu 2019

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää yhteistyöyritykselle kehittämisehdotuksia lastensuojelun avohuollon palveluihin. Yhteistyöyritys oli pieni, vuonna 2016 perustettu sosiaalialan yritys. Yritys tuottaa sekä lastensuojelun sijaishuollon että avohuollon palveluita. Yrityksen toiveen mukaisesti opinnäytetyössä ei käytetty yrityksen nimeä. Opinnäytetyössä kerättiin sekä asiakkaiden että yhteistyöyrityksen työntekijöiden kokemuksia lastensuojelun avohuollon palveluista. Tarkoituksena oli myös selvittää, miten asiakaslähtöisyys on huomioitu yhteistyöyrityksen avohuollon palveluissa. Opinnäytetyö oli laadullinen tutkimus, joka toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistutkimuksena.

Opinnäytetyön kantavana teemana oli asiakaslähtöisyys ja asiakasosallisuus. Yhteistyöyrityksen työntekijöille teetettiin lomakekysely liittyen lastensuojelun avohuollon palveluiden asiakaslähtöisyyteen. Asiakasaineisto kerättiin sosiaalisen median kautta. Lastensuojelun avohuollon asiakkaita pyydettiin kertomaan kokemuksiaan lastensuojelun avohuollon palveluista. Osin asiakasaineistosta nousseista teemoista muodostui työntekijöiden teemahaastattelu.

Tutkimustulokset osoittivat, että yhteistyöyrityksen työntekijät ovat hyvin tietoisia siitä mitä asiakaslähtöisyys on, ja miten se otetaan työskentelyssä huomioon. Asiakkaiden mukaan eniten kehitettävää on lastensuojelun avohuollon kirjausten luotettavuudessa sekä vuorovaikutuksessa ja luottamuksessa työntekijän ja asiakkaan kesken. Työntekijät tunnistivat asiakasaineistosta nousseet teemat kehittämisen kohteiksi työskentelyssään.

Johtopäätöksenä todettakoon, että kirjauskäytäntöihin tulee yrityksessä kiinnittää entistä enemmän huomiota. Kirjaamisessa tulee huomioida asiakasosallisuus, joka lisää luottamusta. Hyvään vuorovaikutukseen vaaditaan toki aina molempien osapuolten osallistumista, mutta työntekijän tulee omalta osaltaan varmistaa, että hän kohtaa asiakkaan kunnioittavasti. Myös asiakaspalautteen keräämistä tulee tehdä järjestelmällisemmin, digitaaliset mahdollisuudet huomioiden.

Asiasanat: lastensuojelu, avohuolto, kehittäminen, asiakasosallisuus

ABSTRACT

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

LAMMINSIVU, RIINA & PIHKOLUOMA, PAULA:
"Create together something that helps the family's everyday life and being"
Experiences of open child welfare services

Master's thesis 88 pages, appendices 4 pages
Month 2019

The purpose of this thesis was to collect information on experiences of open child welfare services. The experiences were collected from the clients and from the employees. Thesis partner company was a small social business company. The thesis was also determined activities and services for developing child welfare services.

The study was qualitative in nature and the data from employees were collected through questionnaire and through theme interviews. The data from the clients were collected through social media. The data were analyzed using qualitative content analysis.

The main results showed that the employees are well aware of the meaning of customer orientation and how to take it into account in everyday work. The main results also showed that the most important thing to improve is the accuracy of documents, trust and interaction between client and employee. In our partner company the customer's feedback should be collected more systematically and take into account digital opportunities.

Key words: child welfare, open welfare, development, customer implication

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	9
	2.1 Ilmiönä lastensuojelu ja lastensuojelun avohuolto	9
	2.2 Yhteistyöyrityksemme	13
3	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	16
	3.1 Asiakkaan kohtaaminen	16
	3.2 Vuorovaikutus	17
	3.3 Asiakaslähtöisyys	21
	3.4 Asiakasosallisuus	23
	3.5 Tutkimuksemme teoreettinen viitekehys	27
4	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	30
	4.1 Tarkoitus	30
	4.2 Tutkimuskysymykset	30
	4.3 Tavoitteet	30
5	MENETELMÄLLISET VALINNAT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS ...	32
	5.1 Laadullinen tutkimus	32
	5.1.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta	33
	5.2 Lomakekysely	36
	5.3 Sähköinen lomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa	37
	5.4 Teemahaastattelu	39
	5.5 Aineiston analysointi	42
6	TUTKIMUSTULOKSET	50
	6.1 ”Yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisujen pohtimista”	50
	6.2 ”Hän luottaa ja tulee tänne”	56
	6.3 ”Hyvä vuorovaikutus on toiminnan perustana”	58
	6.4 ”Perheiden mielipiteitä ei kirjata oikein”	63
	6.5 ”Tietoisuutta niistä avopalveluista”	67
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	70
	7.1 Tutkimustulosten tarkastelu	70
	7.2 Kehittämisehdotuksia	71
	7.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	74
	7.4 Pohdinta	75
	LÄHTEET	78
	LIITTEET	85
	Liite 1. Lomakekysely yhteistyöyrityksemme työntekijöille	85
	Liite 2. Asiakaskysely.....	86

Liite 3. Teemahaastattelurunko.....	87
Liite 4. Suostumuslomake haastatteluun	88

1 JOHDANTO

Lastensuojelu puhututtaa ihmisiä jatkuvasti, oli heillä siitä kokemusta, tai ei. Yleensä sanotaan, että lastensuojelun asiakkaaksi joudutaan, eikä asiakkuuteen suhtauduta ensisijaisesti mahdollisuutena. Lastensuojelulla on negatiivinen leima, vaikka palveluista on varmasti hyötyä monille perheille. Lastensuojelulakia (417/2007) ja sosiaalihuoltolakia (1301/2014) muutettiin vuonna 2015 siten, että lastensuojeluasiakkuus ei enää automaattisesti ala, kun lapsesta tehdään ilmoitus sosiaalihuoltoon. Lastensuojelulain (417/2017) mukaan lastensuojeluasiakkuus alkaa, kun sosiaalityöntekijä toteaa palvelutarpeen arvioinnin perusteella, että lapsen kasvuolosuhteet vaarantuvat, tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia. Myös kiireelliset lapseen kohdistetut tukitoimet aloittavat lastensuojeluasiakkuuden. Lastensuojelulaki (417/2017) uudistui myös vuoden 2008 alussa, jolloin yhtenä uudistuksen kohteena oli halu taata lasten, nuorten ja perheiden oikeus osallisuuteen. Asiakkaan osallisuutta on pyritty jatkuvasti lisäämään, vaikka osa lastensuojelupalveluista on tahdon vastaisia.

Lastensuojelu ilmiönä on murrosvaiheessa ja uusia työskentelymenetelmiä ja -näkökulmia on valtaamassa alaa. Suomeen on rantautumassa Hackneyn malliin nojaava suomalainen systeeminen lastensuojelun toimintamalli. Systeemisessä lastensuojelumallissa pyritään kohti vuorovaikutteisempaa ja kohtaavampaa lastensuojelutyötä. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 34.) Jussi Sudenlehden ja Ilkka Uusitalon toimittamassa teoksessa Tulevaisuuden lastensuojelu (2018) tuodaan esille multidimensionaalisen työtavan käsite, jossa korostuu moninäkökulmaisuus. (Sudenlehti & Uusitalo 2018, 7.) Systeemisessä lastensuojelun toimintamallissa etsitään lapsen, perheen ja lähiyhteisön voimavaroja ja vahvuuksia sekä pyritään ymmärtämään lapsen arkea ja lähiympäristöä. Tavoitteena on tukea vanhemmuutta ja lähiympäristöä siten, että lapsi voi elää omassa perheessään. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 9.)

Jotta lastensuojelun sosiaalityö olisi vaikuttavaa, sen on muututtava byrokraatiatyöstä vuorovaikutustyöksi. Systeemisessä lastensuojelun toimintamallissa

suora, kohtaava vuorovaikutustyö lapsen, hänen vanhempiansa ja muiden läheisten kanssa priorisoidaan tärkeimmäksi. Työntekijöiden kyky luoda ja ylläpitää luottamuksellista yhteistyösuhdetta asiakasperheisiin on kaikkein tärkeintä. (Lah-
tinen, Männistö & Raivio 2017, 17.) Lastensuojelutyö avohuollossa on vaativaa ihmissuhde- ja asiantuntijatyötä ja asiakkailta on yleensä monia päällekkäisiä on-
gelmia. Työntekijät kohtaavat jatkuvasti vaativia ja haasteellisia työtilanteita, joi-
hin on etukäteen hankala valmistautua. Koulutuksesta saatua teoreettista tietoa on vaikea soveltaa työn vaihtuviin tilanteisiin, joten tarvitaan uudenlaista käytän-
töasiantuntemusta. Se rakentuu tilanteissa ja työyhteisön keskusteleavassa tie-
donmuodostuksessa, johon toki liittyy myös teoreettinen tieto. Ratkaisuja tulee etsiä yhdessä sitä mukaa, kun vaikeita tilanteita tulee työssä eteen. (Sudenlehti
& Uusitalo 2018, 35.)

Tässä tutkimuksessa lähdemme aluksi tarkastelemaan lastensuojelua, eritoten lastensuojelun avohuoltoa, tutkimuksemme laajempaan toimintaympäristönä sekä ilmiönä. Laajemman toimintaympäristön kuvauksen jälkeen esittelemme tut-
kimuksemme varsinaisen toimintaympäristön eli yhteistyökumppanimme. Yhteis-
työkumppanimme toimi eräs pieni sosiaalialan yritys, joka tarjoaa lastensuoje-
lun sijaishuollon ja avohuollon palveluita. Tämän tutkimuksen teoreettinen viite-
kehys koostuu asiakkaan kohtaamisesta, vuorovaikutuksesta, asiakaslähtöisyy-
destä ja asiakasosallisuudesta. Olemme lähteneet avaamaan teoriaa kohtaami-
sen ja vuorovaikutuksen kautta asiakaslähtöisyyteen ja –osallisuuteen, koska
kohtaaminen ja vuorovaikutus ovat tärkeitä elementtejä asiakaslähtöisyyden ja -
osallisuuden toteutumisessa. Asiakaslähtöisyys ja –osallisuus korostuvat tutki-
muksessamme, koska ne näyttävät suurta osaa nykyajan sosiaalityössä. Yh-
teistyöyrityksemme keskeiset arvot ovat laadukkuus, luottamus, asiakaslähtöi-
syys ja ihmisarvoisuus. Teoreettinen viitekehys perustuu näin ollen myös
yhteistyöyrityksemme arvoihin.

Lastensuojelulaisissa (417/2017) on lueteltu monia avohuollon tukitoimia, joita per-
heelle tulee tarpeen mukaan tarjota. Aiomme tutkimuksessamme kartoittaa sekä
asiakkaiden, että yhteistyöyrityksemme työntekijöiden kokemuksia lastensuoje-

lun avohuollon palveluista ja tukitoimista. Tavoitteenamme on nostaa asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista seikkoja ja lähtökohtia lastensuojelun avohuollon palveluiden kehittämiseen.

2 TUTKIMUKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

2.1 Ilmiönä lastensuojelu ja lastensuojelun avohuolto

Lastensuojelun ydin on perustoiltaan yksinkertainen: lastensuojelu on lapsen terveyden ja kehityksen turvaamista sekä sitä vaarantavien tekijöiden poistamista. Lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen, koska perhe on ensisijainen ja lapsen oikeuksia tulee kunnioittaa. (Bardy 2013, 73.) Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Lastensuojelun lisäksi kunnan tulee järjestää ehkäisevää lastensuojelua, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Lastensuojelun tukea järjestetään osana avo-, sijais- tai jälkihuoltoa. (Lastensuojelulaki 2007.)

Lastensuojelun tehtävänä on ennaltaehkäistä lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttua niihin mahdollisimman varhain. Huoltajat ovat ensisijaisesti vastuussa lapsen kasvatuksesta ja huoltajien tulee tarvittaessa saada apua lapsen kasvatukseen. Kaikissa lastensuojelun toimenpiteissä tulee pyrkiä yhteistyöhön perheen kanssa. Aina tulee myös olla mahdollisuus erilaisiin tukitoimiin ja niiden soveltamiseen perheiden yksilölliset tarpeet huomioiden. (Hämeen-Anttila 2017, 228.) Lastensuojelulain periaatteiden mukaan avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia, jollei lapsen etu muuta vaadi (Lastensuojelulaki 2007).

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön sekä tasapainoiseen kehitykseen. Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus myös erityiseen suojeluun niissä tilanteissa, joissa henkilö, joka vastaa lapsen hyvinvoinnista, ei kykene vastaamaan lapsen hoidosta, huolenpidosta ja kasvatuksesta ilman lastensuojelun tukitoimenpiteitä ja palveluita. Lastensuojelun tukitoimenpiteiden ja palveluiden tarkoituksena on ensisijaisesti avohuollon tukitoimilla:

- torjua lapsen kehitykselle tai terveydelle kasvuolosuhteista johtuva vaara tai vaarantumisen riski,

- torjua lapsen käyttäytymisestä johtuva vaara tai vaarantumisen riski,
- pyrkiä korjaamaan lapsen kehitykselle tai terveydelle jo aiheutuneet vahingot tai
- estää vaaraa aiheuttavien tekijöiden uusiutuminen. (Araneva 2016, 159.)

Vuonna 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain mukaan lastensuojelun asiakaina pitäisi jatkossa olla lähinnä intensiivistä tukea tarvitsevat lapset ja perheet, kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset ja nuoret, sekä sellaiset lapset ja perheet, jotka eivät ota vastaan sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita, vaikka lapsen kasvusta ja kehityksestä on suuri huoli. Peruspalveluiden tulisi olla vahvoja, jotta lastensuojelun kuormitus ei olisi niin suurta. (Heinonen 2016, 254, 258.)

Lastensuojelulain 34 §:n mukaan sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on ryhtyvä avohuollon tukitoimiin viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu. Lastensuojelulain 35 §:n mukaan, kunnan on viivytyksettä järjestettävä riittävä taloudellinen tuki ja korjattava asumisolojen puutteet tai järjestettävä asunto, mikäli lastensuojelun tarve johtuu olennaisesti toimeentulon riittämättömyydestä, puutteellisista asumisolosta tai asunnottomuudesta. Kunnan muita palveluja kuten varhaiskasvatusta, kotipalvelua tai toimeentulotukea voidaan myös käyttää avohuollon tukitoimina. Lastensuojelulain 36 §:n mukaan muina avohuollon tukitoimina voidaan järjestää seuraavia palveluita:

- tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen
- lapsen taloudellista ja muuta tukemista koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä, harrastuksissa sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä
- lapsen kuntoutumista tukevia hoito- sekä terapiapalveluja
- tehostettua perhetyötä
- perhekuntoutusta
- muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia. (Hämeen-Anttila 2017, 232.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimina voidaan käyttää myös sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja. Sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja ovat esimerkiksi tukihenkilö tai -perhe, perhetyö, vertaisryhmätoiminta, loma- ja virkistystoiminta ja kotipalvelu. Lastensuojelulain 36 §:ssä säädetään lisäksi siitä, että lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalihuollon palvelut pitää järjestää sen mukaisesti kuin lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut ne tarpeelliseksi joko lapsen tai vanhemman asiakassuunnitelmassa. Terveystoimintalain 69 §:n mukaan lapselle ja hänen perheelleen on järjestettävä viipymättä lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät terveydenhuollon palvelut, mikäli lastensuojelun tarve on syntynyt riittämättömistä terveydenhuollon palveluista. (Hämeen-Anttila 2017, 232 – 233.)

Avohuollon tukitoimena voi toimia myös lapsen sijoitus. Sijoituksesta avohuollon tukitoimena säätelee lastensuojelulain 37 §, ja avohuollon sijoituksen ensisijaisena tarkoituksena on arvioida lapsen ja perheen tarvitsemaa tukea, tai olla lapsen ja vanhemman tai vanhempien kodin ulkopuolinen yhteinen kuntouttava jakso. Sijoituksen lähtökohtana avohuollon tukitoimena on koko perheen kuntoutuminen. Mikäli ei ole lapsen edun mukaista sijoittaa häntä vanhemman tai huoltajan kanssa, lapsi voidaan lyhytaikaisesti sijoittaa yksinkin ja tähän vaaditaan 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. Huoltajilla on aina päätösvalta lapsen asioissa avohuollon sijoituksen aikana. (Hämeen-Anttila 2017, 234.)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on aina laadittava lastensuojelulain 30 §:n mukainen asiakassuunnitelma, koska se on lastensuojelun toteuttamisessa keskeinen ja välttämätön työväline. Asiakassuunnitelman avulla suunnitellaan, arvioidaan ja seurataan sekä järjestetään lapsen ja perheen tarvitsemia tukea ja palveluita. Lastensuojelutyötä jäsentää asianmukainen suunnitelman laatiminen ja tarkistaminen sekä se myös edesauttaa työn jatkuvuutta, mikäli työntekijä vaihtuu. Lapsen ja perheen sekä myös työntekijän oikeusturvan kannalta, on asiakassuunnitelmalla ja asianmukaisella asioiden kirjaamisella olennainen merkitys. Palveluiden ja tukitoimenpiteiden tulee perustua asiakassuunnitelmaan tai sen tarkistukseen ja palveluiden tai tukitoimenpiteen järjestämisestä on aina tehtävä valituskelpoinen päätös. (Araneva 2016, 244-245.)

Toimiva lastensuojelu – selvitysryhmän loppuraportin mukaan lastensuojelun vaikuttavuudesta ja tuloksellisuudesta on valmistunut lähivuosina lukuisia eri raportteja ja selvityksiä. Keskeisimpien päätelmien mukaan ongelmat ja korjaavien palvelujen tarve lisääntyy jatkuvasti, vaikka yhteiskunnassa on pyritty monin eri tavoin tukemaan perheitä ja ehkäisemään syrjäytymistä. 1990-luvun laman aikana tehdyt lapsiperheisiin kohdistuneet leikkaukset näkyvät edelleen, koska sen ajan lapset perustavat nyt perheitä ja syrjäytymiskehitys jatkuu jo toisessa sukupolvessa. Lastensuojelun kuormitus on kasvanut yli kaksinkertaiseksi 1990-luvulta, mutta henkilöstöä ei ole lisätty. Sosiaalisten ongelmien lisääntyminen selittää vain osaksi lastensuojelun kuormituksen. Selvitysryhmän loppuraportin mukaan lapset ja nuoret ohjautuvat lastensuojelun asiakkuuteen, koska palvelujen kokonaisuuden hallinta on heikkoa. On puhuttu ehkäisevien toimenpiteiden lisäämisestä, jotta korjaavat toimenpiteet vähenisivät, mutta konkreettisia tekoja on ollut vähän. Jatkuvat säästöpainet pakottavat kunkin sektorin pitämään kiinni omastaan, niin ettei resursseja kulu jollekin toiselle sektorille kuuluvien tehtävien hoitamiseen. Lastensuojelun on aina pakko toimia, joten sinne on voitu sysätä kaikki asiakkaat, etteivät he kuluta esimerkiksi neuvolan tai koulun liian vähäisiä resursseja. Näin myös vastuut ja kustannukset siirtyvät lastensuojeluun, vaikka tuen tarve olisi havaittu ajoissa, jo ehkäisevien palvelujen piirissä, mutta resursseja tai välineitä auttamiseen ei ole. (Toimiva lastensuojelu 2013, 13 – 14.)

Suomalaisessa sosiaalipolitiikassa ja kuntapolitiikan tavoitteissa ja toimintaohjelmissä näkyy selkeästi kansalaistoiminta ja osallisuus (Kananoja 2017b, 97). Nykykeskustelussa asiakkaan toimijuuden esiintyminen tarkoittaa enemmän kuin asiakkaan kuulemistakin, se on esimerkiksi asiakkaan osallisuutta toiminnassa. Myös asiakaslähtöisyyttä voi tarkastella osana sosiaali- ja terveyspalveluiden tuotantorakenteen muutosta. Muutoksen tavoitteena palvelujen hioutuminen asiakaskohtaisesti. (Hokkanen 2013, 56.) Lastensuojelutyössä on äärimmäisen tärkeää varmistaa lapsen osallisuus sekä muiden perus- ja ihmisoikeuksien täysimääräinen toteutuminen. Tämä tapahtuu tapamaalla lasta henkilökohtaisesti lapsen iästä riippumatta. (Araneva 2016, 185.)

2.2 Yhteistyöyrityksemme

Opinnäytetyömme yhteistyökumppanina toimii yksityinen sosiaalialan yritys. Yrityksen toiveen mukaisesti emme käytä opinnäytetyössä yrityksen nimeä. Organisaatiota koskevaa tietoa olemme saaneet yrityksen internetsivuilta ja omavaltavontasuunnitelmasta.

Suomessa kunta on pitkään ollut vastuussa sosiaalipalvelujen järjestämisestä. Kunta on voinut tuottaa sosiaalipalvelut itse, yhdessä toisen kunnan kanssa, tai se on voinut ostaa palvelut joko toiselta kunnalta, tai yksityiseltä palveluntuottajalta. Perinteisesti yksityiset palveluntuottajat on nähty julkisen toiminnan täydentäjinä. Viimeisen kymmenen vuoden aikana yksityinen palveluntuotanto sosiaalialalla on kuitenkin laajentunut huomattavasti. Sote-uudistuksen valmistelun yhteydessä oli esillä vaade, että yksityisten palvelujen pitäisi voida toimia tasavertaisina julkisten rinnalla. Paljon on ollut esillä, että julkinen toiminta turvaa kaikille tasapuoliset palvelut, mutta yksityiset palvelut lisäävät asiakkaan valinnanvapautta. (Lähteinen & Kaikko 2017, 103 – 104.)

Sosiaalipalveluja on tarjolla niin kunnan kuin yksityistenkin tahojen puolelta. Eri tahojen tarjoamia palveluja yhdistetään, mutta tärkeintä on, että asiakas saa tarvitsemansa palvelukokonaisuuden. (Lähteinen & Kaikko 2017, 107.) Lastensuojelun avohuollon palveluita järjestävät kunnat itse, mutta paljon myös ostetaan palveluita yksityisiltä toimijoilta. Yhteistyöorganisaatiomme tuottaa lastensuojelun avohuollon palveluita tällä hetkellä kahteen lähikuntaan.

Yhteistyöyrityksemme on toiminut vuodesta 2016. Yritys tuottaa sekä lastensuojelun sijaishuollon palveluita että lastensuojelun avohuollon palveluita palvelun tilaajan toiveiden mukaisesti. Yrityksen avohuollon palveluissa työskentelee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Käytössä on myös erityisosaamista, esimerkiksi neuropsykiatrista osaamista. Työntekijät ovat kokeneita lastensuojelualan ammattilaisia. (Tämä tieto on yrityksen internetsivuilta.)

Yhteistyöyrityksemme missiona on tarjota laadukkaita, räätälöityjä sosiaalipalveluita asiakkaiden tarpeiden ja tilaajan toiveiden mukaisesti. Visiona on vastata

yrittäjien lähikuntien laajenevaan ja monipuolistuvaan sosiaalipalvelujen tarpeeseen ammattitaidolla ja sydämellä. Yrityksen keskeiset arvot ovat laadukkuus, luottamus, asiakaslähtöisyys ja ihmisarvoisuus. Arvot muodostavat työyhteisön toiminnallisen perustan ja toimivat yrityksen toiminnan kivijalkana. Arvot tulee määritellä omasta työstä käsin, näin ne eivät muodostu liian etäisiksi. Yrityksessä käydään arvokeskustelua niin työyhteisön jäsenten, kuin asiakkaina olevien lasten sekä heidän perheidensä kanssa. (Yrityksen omavalvontasuunnitelma.)

Asiakaslähtöisyys määritellään organisaation omavalvontasuunnitelmassa siten, että jokainen lapsi on omana itsenään arvokas. Kaikkien tunteiden näyttäminen on sallittua ja jokaisella on mahdollisuus tulla näin sekä kuulluksi että ymmärretyksi. Asiakaslähtöisyys näkyy lapsen erityispiirteiden huomioimisena ja kunnioittamisena avoimen vuorovaikutuksen keinoin. Asiakaslähtöisyys ilmenee työntekijöiden arvostavana ja johdonmukaisena toimintana lasten parissa. (Yrityksen omavalvontasuunnitelma.)

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palautteita tärkeää saada käyttöön organisaation kehittämisessä. (Yrityksen omavalvontasuunnitelma.)

Yrityksen omavalvontasuunnitelmassa mainitaan yhtenä toiminnan perusteena jaettu yhteistyö asiakkaan ja hänen perheensä kanssa. Toiminnan tuloksellisuus saavutetaan tiiviillä yhteistyöllä ja siihen osallistuvat lapsen keskeiset verkoston jäsenet, eli läheiset ja eri viranomaiset. Lapsen on tärkeää tietää, että koko verkosto toimii samansuuntaisesti. Yhteistyön kulmakiviä ovat rehellisyys, avoimuus, luottamuksellisuus ja asioiden jakaminen. (Yrityksen omavalvontasuunnitelma.)

Yrityksen avohuollon palveluissa lasta osallistetaan heidän omaa arkeaan koskevaan päätöksentekoon asiakasneuvotteluissa ja lapsella on oikeus osallistua toiminnan suunnitteluun. Asiakassuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen, hänen perheensä ja sosiaalityöntekijän kanssa. Suunnitelmassa sovitaan palvelun sisällöstä, tavoitteista ja menetelmistä, joilla tavoitteisiin pyritään pääsemään.

Suunnitelman toteutumista arvioidaan säännöllisesti. (Yrityksen omavalvontasuunnitelma.)

Yritys tuottaa tällä hetkellä avohuollon palveluina ammatillista tukihenkilötoimintaa, jälkihuoltoa, perhetyötä ja intensiiviperhetyötä. Ammatillinen tukihenkilötoiminta on monipuolista avohuollon tukipalvelua lastensuojeluasiakkaille. Työtä ohjaa sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma. Työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteet laaditaan yhdessä nuoren, hänen perheensä ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tapaamisten tiheys ja kesto suunnitellaan yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Ammatillinen tukihenkilötoiminta tarjoaa tukea ja apua mm. koulunkäynnin haasteisiin, sosiaalisten taitojen ja itsenäistymisen harjoitteluun sekä harrastustoiminnan tukemiseen. Työtä tehdään pääsääntöisesti asiakkaiden kotona sekä heidän elinympäristöissään. (Tämä tieto on yrityksen internetsivuilta.)

Jälkihuollon avulla saatellaan nuorta itsenäiseen elämään sijoituksen jälkeen. Jälkihuolto räätälöidään nuoren tarpeiden ja tilaajan toiveiden mukaisesti. Jälkihuolto on nuorelle vapaaehtoista, mutta lastensuojelulain mukaan sijoittaneen kunnan on velvollisuus se järjestää. Jälkihuoltoon kuuluu nuoren tarpeista riippuen tarvittava määrä tukikäyntejä, yhteydenpitoa ja esimerkiksi harrastuksissa ja koulunkäynnissä tukemista. Nuorta kannustetaan opiskeluun tai työelämään. Tavoitteena on, että nuori itse ottaa vastuun elämästään ilman ulkopuolista kontrollia. (Tämä tieto on yrityksen internetsivuilta.)

Perhetyötä tarjotaan sosiaalihuoltolain mukaisena ja lastensuojelulain mukaisena avohuollon palveluna. Työn sisältö räätälöidään aina asiakkaan tarpeiden mukaan, ottaen huomioon palvelun tilaajan asettamat tavoitteet. Lastensuojelulain mukaista perhetyötä tehdään huostaanoton ehkäisemiseksi tai perheen jälleenyhdistämisen tukemiseksi huostaanoton päättyessä. Intensiiviperhetyötä tarjotaan vaihtoehdoksi perhekuntoutukselle tai kriisitilanteen laukaisemiseksi perheessä. (Tämä tieto on yrityksen internetsivuilta.)

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

3.1 Asiakkaan kohtaaminen

Sosiaalialan ammatillinen työ nojautuu keskeisiin eettisiin periaatteisiin, joita ovat ihmisarvo, ihmisoikeudet ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus (Arki, arvot ja etiikka 2017, 7). Asiakkaan kohtaaminen perustuu näihin edellä mainittuihin periaatteisiin. Ensimmäinen ja tärkeä elementti inhimillisessä kanssakäymisessä on kuuluksi tuleminen. Ensikohtaaminen asiakkaan kanssa on tärkeä, koska ensivaikutelman voi tehdä vain kerran. Ensivaikutelman luomaa mielikuvaa on vaikea muuttaa, koska ihminen yleensä havainnoi sellaisia asioita, jotka vahvistavat ensikohtaamisesta luotua mielikuvaa. (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tukiala 2012, 4, 8.)

Asiakkaan kohtaamisessa on hyvä varmistaa, että kohtaamiseen muodostuu palveluhenkinen ilmapiiri. Hyvä asiakaspalvelu on vuorovaikutusta sekä ihmisiin vaikuttamista, ja tekemisillä ja sanomisilla lujitetaan asiakkaan luottamusta. Asiakkaat ovat erilaisia, joten heihin vaikuttaa eri asiat. On tärkeää, että asiakkaat tunnetaan, jotta osataan toimia parhaalla mahdollisella tavalla. Ihminen rakentuu monesta osasta, esimerkiksi henkilökohtainen tausta, arvot, perimä ja tarpeet muodostavat ihmisen. Ongelmana on, että palveluiden kokonaisuus rakennetaan omasta ajattelumaailmasta käsin, eikä asiakkaan. Hyvä kokonaisuus saadaan aikaiseksi säännöllisellä yhteydenpidolla, asioimisen helppoudella ja selkeällä palvelukokonaisuudella. Yksi tärkeimmistä asioista asiakkaan kohtaamisessa on asiakkaan kuuntelu. Kuuntelemisen korkeimmalla tasolla ollaan, kun asiakasta kuunnellaan avoimin mielin ilman oman sisäisen puheen, tulkinnan tai merkitysten hakemisen häiriöitä. Kun asiakasta kuunnellaan avoimin mielin, pystyy ymmärtämään asiakkaan todellisuutta sekä löytämään ratkaisuja, jotka palvelevat asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla. (Selin & Selin 2013, 199-202, 208.) Dialogisessa kuuntelussa aktiivisesta kuuntelusta muodostuu yhteinen oppimisprosessi (Mönkkönen 2007, 19). Asiakkaan aito kuunteleminen luo mahdollisuuden muutokselle (Keskinen ym. 2012, 8).

Socca- Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ja Heikki Waris-instituutin yhteistyönä, Sosiaalisen raportoinnin -hankkeen (2009-2011) pohjalta on syntynyt opas kohtaamisesta sosiaalityössä. Sosiaalinen raportointi -hankkeessa nuoret aikuiset sosiaalityön asiakkaat halusivat vaikuttaa asiakastyöhön ja erityisesti kohtaamistilanteisiin ammattilaisten kanssa. Kohtaamisessa tärkeää on hyvän näkeminen. Asiakasta pitää auttaa näkemään kokonaisuudesta tärkeimmät asiat ja antaa vähemmän tärkeiden asioiden odottaa, tuoda esiin, ettei niitä kannata sillä hetkellä murehtia. Työntekijän tulee tehdä näkyväksi huomaamansa hyvät asiat. Työntekijän tulisi myös kunnioittaa ja tukea asiakkaiden omia pyrkimyksiä ja hyväksyä se, etteivät kaikki pysty saavuttamaan samoja asioita. Työntekijän on tärkeä tiedostaa omat arvonsa, koska ihmiskäsitys välittyy vuorovaikutukseen. Omien arvojen tunnistaminen on edellytys arvostavalle työotteelle. (Keskinen ym. 2012, 3, 7, 15, 17.)

Asiakkaan kohtaamista tapahtuu monella tasolla ja usealla foorumilla. Kirjallises-
tikin asiakas ”kohdataan” ja häntä kohdellaan. Kohtaaminen ja kohtelu sisältävät arvolatautuneisuutta ja ovat eettisesti pitkälle vietyjä vaatimuksia sekä hyvästä vuorovaikutuksesta että toisen ihmisen huomioimisesta. (Bardy 2013, 124.)

Hackneyn malliin nojaavassa suomalaisessa lastensuojelun systeemissä toimintamallissa pyritään asiakkaan aitoon, dialogiseen kohtaamiseen sekä kuunteluun. Edellä mainitussa toimintamallissa korostetaan ammattilaisten osaamista kohdata asiakkaat sekä kunnioittaa asiakkaita. Tämä edellyttää ammattilaisilta oman toiminnan, sitä ohjaavien käsitysten sekä arvojen tietoista reflektointia. (Lahtinen, Männistö & Raivio 2017, 17 – 18.)

3.2 Vuorovaikutus

Vuorovaikutukseen sisältyy yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Siihen voi sisältyä sekä valtaa että yhteistyötä ja yhteisiä sopimuksia. Jokainen vuorovaikutustilanne on erilainen, riippuen siihen osallistuvista osapuolista. Jokainen tuo vuorovaikutustilanteeseen oman historiansa ja

käsitykset asioista. Asiakastyön painopiste siirtyi 1990-luvun alkupuolella dialogiseen vuorovaikutukseen, mikä tarkoitti sitä, että asiakkaan näkökulma nostettiin esiin, ja asiakkaan voimavaroja tutkittiin ongelmakeskeisen ajattelun sijaan. Myös työntekijän toimintatapaa alettiin arvioida (Mönkkönen 2007, 15, 17.)

Viestintä eli kommunikaatio voi olla joko suoraa tai epäsuoraa. Epäsuoraa viestintää on esimerkiksi viestin ilmisanoman ja piiloviestin erilaisuus. Tällöin viestijän ilmeet ja eleet ovat ristiriidassa. Viestintä voi olla yksisuuntaista tai kaksisuuntaista. Kaksisuuntaista viestintää kutsutaan vuorovaikutukseksi, joka voidaan määritellä ihmistenväliseksi tulkintaprosessiksi. Tulkintaprosessin aikana viestitään toisille tärkeitä asioita, vaikutetaan heihin, luodaan yhteyttä toisiin sekä saadaan palautetta omasta toiminnasta. Vuorovaikutuksen ilmaisullisia muotoja ovat sanallinen ja sanaton. Sanaton viestintä tarkoittaa ilmeitä, eleitä ja muita kielenulkoisia viestintämuotoja sekä lisäksi äänenkäyttöön liittyviä keinoja. Äänenkäyttöön liittyvät keinoja ovat esimerkiksi äänteet, painotus, sointi, korkeus ja muut kielenulkoiset eli ekstraverbaaliset keinot. Sanallinen eli verbaalinen vuorovaikutus tarkoittaa puhuttua ja kirjoitettua kieltä ja niiden ymmärtämistä. Kieltä tutkitaan useiden eri tieteiden näkökulmista, koska se on oleellinen osa inhimillistä käyttäytymistä. Sanojen merkitys voi olla eri ihmisille hyvin erilainen riippuen kulttuurista ja ihmisten kokemuksista. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005, 19-20.) Hyvä vuorovaikutus lisää motivaatiota, tuottavuutta sekä luovuutta. Kaksi kolmasosaa kaikesta viestinnästä on kuitenkin sanatonta. Mikäli sanallinen viestintä on ristiriidassa todellisten tunteiden ja ajatusten kanssa, sanallinen viesti menettää merkitystään. Ympäristö, tapa toimia ja vuorovaikutus ovat kolme peruselementtiä tunnelman luomisessa. Vuorovaikutus toimii kaiken tekemisen ja kehittämisen lähtökohdana ja edellytyksenä. (Rantanen 2016, 57-58.)

Vuorovaikutuksessa on tärkeää, että hyväksyy toisen idean tai ajatuksen, se edistää hyvää vuorovaikutusta. Ei- sanan käyttö pysäyttää tilanteen etenemisen ja kehittämisen, sekä toimii eräänlaisena vallankäyttönä vuorovaikutustilanteissa. Ihmisillä on synnynnäinen perustarve tulla hyväksytyksi, siksi on tärkeää vuorovaikutustilanteissa vahvistaa toisen itseluottamusta. Oman itsetunnon pönkittäminen tai oman asiantuntijuuden korostaminen pahimmillaan aiheuttaa toisessa vastenmielisyyden tunteita ja näin ollen osapuolten keskinäinen vuorovaikutus ei ole hyvää. Turvallisuuden tunne ja luottamus ovat hyvän ja onnistuneen

vuorovaikutuksen edellytykset. Omalla asenteella on suuri merkitys muihin ja ilmapiiriin, ja on tärkeää keskittyä enemmän muihin kuin itseensä, sillä niin luoda sallivaa ja hyväksyvää ilmapiiriä. Hymy on oiva keino luoda turvallinen ensivaikutelma, koska luottamuksen rakentamisessa kontaktin ottaminen on avointa ja hyväntahtoista. (Rantanen 2016, 59-62, 84.)

Hyvin tärkeä seikka vuorovaikutuksessa on se, millaista kieltä käytetään. Ongelmakeskeistä kieltä tehokkaampaa ja tuloksellisempaa on tavoitekieli tai voimavarakieli. Vuorovaikutuksessa kannattaa korostaa asiakkaan elämän myönteisiä asioita ja siirtää katse tulevaisuuteen ja siellä tapahtuviin positiivisiin asioihin. Tärkeää on myös se, että asiakas ymmärtää mitä hänelle sanotaan, joten ammattitermien käyttöä tulee harkita. Työntekijän on hyvä varmistaa asiakkaalta, esimerkiksi kysymällä, onko asiakas ymmärtänyt. Vuorovaikutusta voi tapahtua myös ilman kohtaamista esimerkiksi puhelinkeskusteluissa tai viestinnässä. Tällaisilla viestintäkeinoilla on samat laatuvaatimukset kuin muillakin kohtaamisilla; kielen tulee olla ystävällistä ja ymmärrettävää ja pyrkiä antamaan asiakkaalle myönteisen sykäyksen. (Ihalainen & Kettunen 2006, 41-42.)

Ammatillinen vuorovaikutus on monipuolinen taito, jonka taustalla on tietoa ja oppimista. Ammatillisen vuorovaikutuksen on mahdollista olla vaikuttamista, jakamista, tiedon hankkimista sekä asioiden eteenpäin viemistä. Se voi pitää sisälleen myös tiedottamista, neuvomista ja opettamista. Tällöin työntekijän otteesta tulee ohjaavampaa ja aktiivisempaa kuin asiakkaan otteesta. Sekä lapset että aikuiset tarvitsevat joskus ohjeita neuvoja ja sääntöjä kyetäkseen toimimaan arjessa ja oppimaan uutta, tällaisissa tilanteissa pedagoginen työote voi olla terapeutista. Vuorovaikutus on ajatusten ja tunteiden vaihtamista sekä myös yhdessä tekemistä ja yhdessä olemista. Usein vuorovaikutus on työnä raskasta ja voimavaroja kuluttavaa, mutta eritoten myös haastavaa ja antoisaa. (Vilén, Lepämäki & Ekström 2005, 21-23.) Nykykäsityksen mukaan ammatillisuus ei tarkoita sitä, että työntekijän pitäisi hallita kaikki tunteensa, eikä hän saisi tuoda omia käsityksiään vuorovaikutustilanteeseen (Mönkkönen 2007, 17).

Vuorovaikutusosaaminen sisältää kaikki kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Vuorovaikutusosaamista voi työssään kehittää, mutta haastavaksi sen te-

kee tilanteiden vaihtuvuus. Sosiaalityössä asiakkaiden tilanteet ovat usein vaikeita ja toinen osapuoli voi olla hyvinkin hankala. Tärkeää on pyrkiä pysymään rauhallisena. (Mönkkönen 2007, 28 – 29.) Vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoitteena on kuunnella ja tukea ihmisessä jo olevia voimavaroja ja auttaa ihmistä ratkomaan arkielämän ongelmia ja synnyttää voimaannuttamisen kokemus. Tärkeää on yhdessä kokeminen ja kokemusten jakaminen ja tämä voi tapahtua yksilöllisesti keskustellen tai esimerkiksi vertaisryhmässä. Voimaantuminen tarkoittaa sisäistä voimantunnetta, joka syntyy ihmisen omien oivallusten sekä kokemusten kautta. Vuorovaikutus muiden kanssa on merkittävä voimaantumiseen vaikuttava tekijä. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005, 23, 26.)

Vuorovaikutusosaaminen tarkoittaa sitä, että työntekijä osaa yhdessä asiakkaan, tämän läheisten ja muiden asiantuntijoiden kanssa prosessimaisesti rakentaa yhteistä ymmärrystä käsillä olevasta asiasta. Vuorovaikutusosaaja kohtaa toisen ihmisen kunnioittavasti, huolimatta henkilön taustasta tai elämäntilanteesta. Vuorovaikutusosaamiseen sisältyy myös asiakastyön eettisten periaatteiden soveltaminen omaan toimintaan ja hyvän vuorovaikutuksen elementtien tunnistaminen ja toiminnan arviointi niiden perusteella. Tärkeää on kuitenkin muistaa se, että asiakaskin vaikuttaa vuorovaikutuksen onnistumiseen. (Mönkkönen 2007, 31, 81.)

Täydellistä yhteistä ymmärrystä vuorovaikutuksessa tuskin koskaan asiakkaan kanssa saavutetaan, koska osapuolet tulkitsevat asioita aina oman historian, elämäntilanteen ja kokemuksen kautta. Tavoitteeksi tuleekin asettaa riittävän yhteisymmärryksen saavuttaminen. Myös työntekijän tulee uskaltaa astua alueelle, josta hänellä ei ole riittävää asiantuntemusta, jotta tietoa voidaan rakentaa yhdessä asiakkaan kanssa. Loppujen lopuksi kumpikaan ei tiedä mihin suuntaan asiakkaan elämäntilanne kehittyy. (Mönkkönen 2007, 95.)

3.3 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys on vuorovaikutuksen rakentamista yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakslähtöisyyteen sisältyy ajatus kummankin osapuolen subjektiivisuudesta. Sekä työntekijä että asiakas ovat subjekteja, joilla molemmilla on paljon annettavaa vuorovaikutukseen. Työntekijän pitää kuitenkin pystyä irrottautumaan omasta subjektiivisesta kokemusmaailmastaan, jotta hän pystyy tarkastelemaan asiakasta tämän kokemuksista käsin. Työntekijän tulee ohjata vuorovaikutusta asiakkaan hyväksi. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2002, 31 – 32.) Asiakslähtöisyys on arvo ja periaate eli asiakkaan tarpeisiin pyritään vastamaan palveluilla mahdollisimman hyvin (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio 2018, 12). Arvotuotanto on asiakslähtöisen ajattelun kulmakiviä, eli tulee miettiä mitä lisäarvoa yrityksen palvelu aidosti tuo asiakkaalle. Ellei tiedä asiakkaan todellisia toiveita ja tarpeita, ei voi toimia asiakslähtöisesti. (Selin & Selin 18, 110.)

Asiakslähtöinen työntekijä on käytettävissä asiakkaan ehdoilla ja aikataulussa. Työntekijä kunnioittaa asiakkaan tarpeita ja etenemistähtia. Asiakas tietää sen, koska se näkyy työntekijän teoissa ja puheissa. (Raatikainen 2015, 127.) Asiakslähtöiseen palveluun sisältyy empatia asiakasta kohtaan. Asiakasta tulee kuunnella tarkkaavaisesti ja havainnoida miten palvelut vaikuttavat häneen. Asiakslähtöisessä työskentelytavassa tulee muistaa aina huomioida, kenelle palvelua tarjotaan. Kaikille ei sovi samanlainen palvelu. (Edson 2012, 109.) Kosterin ja Damiani-Taraban artikkeli huomauttaa myös, että varsinkin lastensuojelun asiakkaat tarvitsevat räätälöityjä palveluita, joten niiden arviointi ja tasalaatuisuuden varmistaminen on haasteellista. Jotta todella voitaisiin varmistaa ovatko lastensuojelupalvelut hyödyttäneet asiakkaita, pitäisi asiaa kysyä jokaiselta asiakkaalta, lapsilta ja vanhemmilta. Asiakslähtöiset palvelut edellyttävät, että asiakkaat osallistetaan päätösten tekoon. (Koster & Damiani-Taraba 2016, 94 – 96.)

Asiakslähtöisyys toimii palvelujärjestelmien ja palvelukokonaisuuksien suunnittelun ja toteutuksen lähtökohtana. Asiakkaan ihmisarvon ja perustarpeiden kunnioitus ovat asiakslähtöisten palvelujen lähtökohta. Tämä tulee näkyä myös omaisten ja läheisten kohtelussa. Myös palvelujen vaikuttavuutta ja hyvinvoinnin

lisääntymistä tavoitellaan asiakaslähtöisellä toiminnalla. Koulutetuilla kokemusasiantuntijoilla on kokemusasiantuntemusta esimerkiksi palveluista ja niissä toimimisesta. Kokemusasiantuntijoiden mukaan ottamisella edistetään palveluiden suunnittelua asiakaslähtöisesti esimerkiksi yhteiskehittämisen keinoin. (Sihvo ym. 2018, 12.)

Asiakaslähtöisessä työtavassa työntekijä pitää asiakasta tasavertaisena osapuolena ja kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakaslähtöinen työntekijä tunnistaa asiakkaan voimavaroja ja osaa tukea niitä. Asiakaslähtöinen työskentely perustuu luottamukseen ja luottamuksen rakentamisessa on erityisen merkittävää ensimmäinen kohtaaminen asiakkaan kanssa, koska asiakas luo silloin mielikuvan työntekijästä. Joskus luottamuksen rakentuminen tapahtuu pala palalta ja voi kestää pitkään. Mikäli asiakkaalle jää usein tunne, että häntä on kuunneltu, häneen luotetaan ja häntä kunnioitetaan, sitä paremmin luottamus rakentuu. (Ihalainen & Kettunen 2006, 43.) Asiakaslähtöinen työntekijä myöntää, ettei tiedä kaikkea tietämisen arvoista asiakkaasta, tunnustaa ettei pysty ennustamaan asiakkaan reaktioita, ja yrittää pienentää tätä tietämättömyyden aukkoa, joka koskee hänen tietojaan, eikä anna sen kasvaa (Valvio 2010, 67).

Asiakaslähtöisyyttä koskevia ajatusmalleja tulee selkiyttää ja palveluita kehittää enemmän asiakkaiden tarpeita huomioiviksi samalla kun rakennetaan muuttuvia palvelujärjestelmiä. Asiakaslähtöisillä toimintakäytännöillä voidaan lisätä sekä asiakkaiden että työntekijöiden tyytyväisyyttä. Myös hoidon ja sosiaalisen tuen vaikuttavuutta ja palveluiden kustannustehokkuutta saadaan paremmaksi, kun huomioidaan asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyyttä onkin lähiaikoina kehitetty, johtuen osaksi sosiaali- ja terveydenhuoltoon kohdistuvista muutospaineista. Moni asiakas kokee sosiaali- ja terveystyöpalvelut jäykiksi ja etäisiksi ja myös vaatimustaso julkisia palveluita kohtaan on kasvanut. Kaikilta sosiaali- ja terveystyöpalveluilta vaaditaan kokonaisvaltaista kykyä vastata asiakkaiden moninaisiin ja muuttuviin odotuksiin ja tarpeisiin. (Hyväri 2017, 33, 39.) Asiakaslähtöisyyttä voidaan vahvistaa mittaamalla palvelun asiakastyytyväisyyttä. Tärkeintä asiakastyytyväisyyttä mitattaessa on selvittää organisaation vahvuudet ja heikkoudet liittyen asiakkaan huomioimiseen. (Aguwa 2012, 10114.)

Asiakaslähtöisyyden lähikäsite on asiakaskeskeisyys. Asiakaskeskeisyyden pitää organisatiossa toteutua, jotta voi olla asiakaslähtöinen. Asiakaskeskeisyys on organisaation toimintaa ohjaava periaate. Asiakaslähtöisyys on palvelujärjestelmien ja -kokonaisuuksien suunnittelun ja kehittämistyön lähtökohta. Asiakaslähtöinen toiminta ylittää asiakkaan odotukset. (Virjonen n.d.) Kirjassaan Vuorovaikutus – dialoginen asiakastyö (2007) Kaarina Mönkkönen käyttää rinnakkain käsitteitä asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys. Mönkkönen muistuttaa, että asiakaskeskeisyys ei ole vuorovaikutuksen kannalta ongelmatonta. Työntekijä saattaa liiallisesti myötäelää asiakkaan tunnelmissa eikä kykene tuomaan vuorovaikutukseen omaa aktiivista osuuttaan. Vuorovaikutuksen näkökulmasta kannattaa suhtautua kriittisesti ajatukseen, että työntekijän tulisi vain kuunnella asiakkaan tarpeita. Asiakkaan etu ei välttämättä toteudu, jos asiantuntijan osuus vuorovaikutuksessa jää liikaa taustalle. Asiakaskeskeisyyden korostaminen voi johtaa myös siihen, että työntekijät varovat liikaa tuomasta esiin omia näkökulmiaan, ihan kuin se uhkasi asiakkaan omaehtoisuutta. (Mönkkönen 2007, 63 – 65, 80.)

Sekä asiakaskeskeisessä, että asiantuntijakeskeisessä toimintatavassa vuorovaikutussuhteen vastavuoroisuus jää taka-alalle, eli dialogisuus ei toteudu. Asiakassuhteessa työntekijän ei ole syytä ottaa liian vahvaa roolia neuvojana tai tällöin ammattilaisen vastuullinen rooli ei toteudu, eikä asiantuntemusta käytetä hyödyksi. Asiakassuhteessa on erilaisia vaiheita, joissa osassa on tärkeämpää olla asiakaskeskeinen ja toisella hetkellä asiantuntijakeskeinen. Ammattilaisella on oltava aktiivinen ote yhteisen kielen rakentamiseen voidakseen vaikuttaa asiakkaan asioiden edistämiseen. (Mönkkönen 2007, 82, 84.)

3.4 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien osallistumista ja vaikuttamista omaan palveluun. Asiakasosallisuus tarkoittaa myös osallistumista ja vaikuttamista omaa palvelua laajemmin palveluiden, palvelukokonaisuuksien ja palveluketjujen ideointiin, suunnitteluun, kehittämiseen, toteuttamiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuus tuottaa kokemustietoa ja näin se saadaan näkyväksi ammattilaisen ja tieteellisen tiedon rinnalle. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus 2019.)

Osallisuuden tunnetta pidetään olennaisena ihmisen hyvinvoinnille. Ihmiset eivät siis ole vain passiivisia vastaanottajia, vaan voivat myös itse toimia, ja kokea olevansa merkityksellisiä toisille ihmisille. Näin syntyy vastavuoroisuutta, jonka kautta selittyy ihmisten toiminnan yhteisöllinen luonne. (Törrönen 2016, 12.) Osallisuus käsitteenä tarkoittaa sitä, että ihminen tuntee kuuluvansa yhteisöön ja yhteiskuntaan, ja että hän voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin. Resurssien, tarpeiden ja toimijuuden edellytysten mukaan osallisuus rakentuu ja muuttuu. Osallistumisen lisäksi osallisuus edellyttää tunteen merkityksellisyydestä, kuulumisesta kokonaisuuteen ja pystyvyydestä muodostaa merkityksellisiä vuorovaikutussuhteita. (Sihvo ym. 2018, 10.)

Nivalan ja Ryytäsen (2013) mukaan osallisuuden käsite on hankala määritellä. Osallisuus ja osallistuminen ovat eri asioita. Osallisuus on laaja-alainen käsite, joka kuvaa ihmisen ja yhteisöjen sekä ihmisen ja yhteiskunnan välistä suhdetta. Osallisuuteen liittyy ihmisen tarve kuulua johonkin ja kokea itsensä merkitykselliseksi osana jotain yhteisöä ja yhteiskuntaa. Nivala ja Ryytäsen tuovat esiin artikkelissaan, että osallisuuden käsite saatetaan tulkita liian kapea-alaisesti joksikin, mitä täytyy ulkopuolelta erikseen luoda tai edistää, osallistumiseksi, joka ei synny luonnostaan tai kiinnittymiseksi yhteiskuntaan. He tuovat myös esiin osallisuuskeskustelun kriittisen näkökulman, jonka mukaan osallistumis- ja osallisuuspuhe on vain tapa kontrolloida sen sijaan, että aidosti huomioitaisiin esimerkiksi nuorten näkökulma ja mahdollisuudet kyseenalaistaa nykytilaa. (Nivala & Ryytäsen 2013, 16.)

Osallisuudella on neljä eri osa-aluetta: tieto-osallisuus, toimintaosallisuus, suunnitteluosallisuus ja päätöksenteko-osallisuus. Tieto-osallisuus tarkoittaa oikeutta saada tietoa eri palveluista ja omasta palveluprosessista. Toimintaosallisuus tarkoittaa esimerkiksi omaa toimintaa elinympäristössä. Suunnitteluosallisuus taas tarkoittaa oikeutta saada tietoa valmisteilla olevista ajankohtaisista hankkeista sekä mahdollisuuden osallistua ja vaikuttaa suunnitteluprosesseihin. Päätöksenteko-osallisuus tarkoittaa palveluiden käyttäjien päätösvaltaa esimerkiksi palveluiden tuottamisessa. (Sihvo ym. 2018, 10.) Osallisuuteen liittyy myös tunne, että on hyödyksi jossain asiassa (Bülow, Thunqvist Persson & Sandén 2012, 31).

Asiakasosallisuudella on erilaisia tasoja; osallisuus voi olla esimerkiksi pienimuotoista aktiivisuutta asioihin vaikuttamisessa. Asiakasosallisuus on pisimmälle vietyä toimintaa ammattilaisten ja asiantuntijoiden rinnalla. Näiden kahden edellä mainitun asiakasosallisuuden muodon väliin mahtuu lukuisa määrä erilaisia osallisuuden variaatioita. Asiakasosallisuus on keino yhdenvertaisten ja vaikuttavien palvelujen kehittämiseen. Omassa hoidossa ja palveluissa (yksittäisen henkilön) asiakasosallisuus tarkoittaa oikeutta tulla kuulluksi ja sopia hoidosta/palveluista yhteisymmärryksessä sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilön kanssa, eli asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Sihvo ym. 2018, 11.)

Lastensuojelulaissa lapsen osallisuudelle on oma lukunsa, joka perustuu perustuslakiin, jonka mukaan lapsia on kohdeltava tasa-arvoisesti ja heidän tulee saada vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ikä- ja kehitystasonsa mukaan. Lastensuojelulaissa osallisuuteen kuuluu lapsen mielipiteen selvittämistä ja kuulemista, puhevallan käyttöä ja edunvalvontaa koskevat pykälät. Lapsen osallisuuden huomioimiseen on kiinnitetty huomiota lastensuojelutyössä ottamalla kokemusasiantuntijat työn kehittämiseen mukaan. (Hämeen-Anttila 2017, 229.) Lapsen osallisuuden toteutuminen lastensuojelussa vaatii myös sen, että lapsi saa riittävästi ja ymmärrettävässä muodossa tietoa lastensuojelussa tehtävistä ratkaisuista (Heinonen 2016, 253).

Lapsen osallisuus tarkoittaa sitä, miten lapsi itse voi olla mukana määrittämässä, toteuttamassa sekä arvioimassa työtä, jota tehdään hänen etunsa turvaamiseksi. Lapsen oikeuksien sopimus velvoittaa julkisen vallan käyttäjät turvaamaan lapsille mahdollisuuden osallistumiseen ja mielipiteen ilmaisemiseen kaikissa heitä koskevissa asioissa. Lapsen iän ja kehitystason mukaisesti on otettava huomioon lapsen näkemykset. Lastensuojelulaki pitää ensiarvoisen tärkeänä lapsen aktiivista huomioimista ja mukaan ottamista koko lastensuojeluprosessin ajan, jotta lapsen on mahdollista ymmärtää paremmin, mitä aikuiset ajattelevat hänen tilanteestaan, mitä eri vaihtoehtoja elämäntilanteen ratkaisemiseksi on ja millä tavalla lapsi voi vaikuttaa omiin asioihin. Osallisuuden kokemuksen syntyminen on vuorovaikutuksen tulos ja sille voidaan luoda edellytyksiä, mutta osallisuuden kokemusta ei voi synnyttää. (Hotari, Oranen & Pösö 2013, 149-150.)

Osallisuudessa korostuu oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista. Osallisuudessa korostuu myös mahdollisuus ilmaista mielipiteensä itseä koskevista asioista ja siten päästä vaikuttamaan omiin asioihin. Osallisuus tarkoittaa tässä merkityksessä yksilön tunnetta, ei ulkoapäin tuotettua rakennetta. Osallisuus on tunne voimaantumisesta ja valtaistumisesta sekä tasavertaisesta toimijuudesta, joka kehittyy toiminnassa. Osallisuus tarkoittaa myös palveluiden käyttäjien asiantuntijuuden hyväksymistä ja hyödyntämistä. Osallisuus tuo ihmiselle mahdollisuuden omien valintojen tekemiseen sekä epäkohtien havaitsemiseen. Osallisuus antaa yhteiskunnalle tilaisuuden epäkohtien muuttamiseen. (Arki, arvot ja etiikka 2017, 16.) Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on sisällytetty asiakkaan oikeus osallistua ja vaikuttaa oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakkaan ja sosiaalialan ammattihenkilön tulee yhteistyössä ratkaista ja valita asiakkaan elämään vaikuttavat toimenpiteet ja tukitoimet. Sosiaalialan ammattihenkilön on tuotava esille asiakkaalle hänen elämäänsä vaikuttavista ratkaisuksista ja päätöksistä erilaiset seuraukset, haitat, uhat ja mahdollisuudet. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa siihen, mikä palvelu tai toimenpide valitaan. (Arki, arvot ja etiikka 2017, 17.)

Malcolm Payne esittelee kirjassaan *Modern Social Work Theory* (2014) sosiaalityön eri teorioita. Yksi näistä teorioista keskittyy asiakkaan vahvuuksiin, kerronnallisuuteen ja ratkaisukeskeisyyteen. Edellä mainitun teorian yksi päätavoitteista on asiakkaan osallistaminen tutkimaan omaa maailmaansa sekä osallistumaan päätösten tekoon ja palveluiden sekä tukitoimien suunnitteluun. Keskeistä on myös asiakkaan vahvuuksien korostaminen ja positiivisuus sekä asiakkaan kuunteleminen. Tämän teorian käyttämisen yksi haaste on aika; onko työntekijöillä todella aikaa kuunnella asiakkaiden kerrontaa omasta elämästään. Usein asiakkaiden ongelmat ovat monimutkaisia ja näin ollen kerronta on aikaa vievää. (Payne 2014, 243-247.)

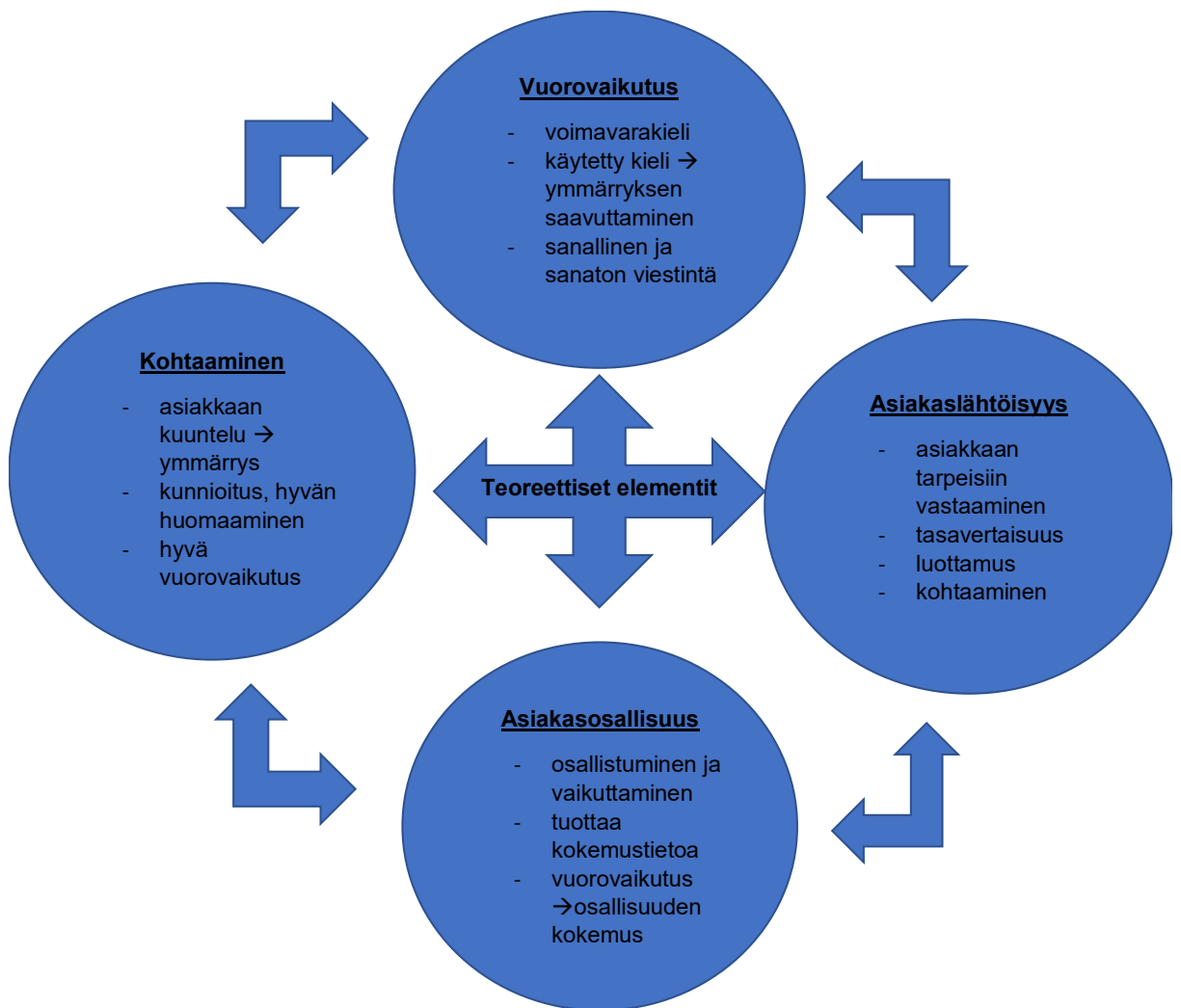
3.5 Tutkimuksemme teoreettinen viitekehys

Tässä tutkimuksessa teoreettinen viitekehys syntyy siis asiakkaan kohtaamisen, vuorovaikutuksen, asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden teoreettisista näkökulmista. Nämä edellä mainitut teoriat osittain risteävät ja menevät limittäin sekä ovat kaikki sidoksissa toisiinsa. Tässä luvussa olevassa taulukossa (taulukko 1) havainnollistamme tarkemmin asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden keskeisiä näkökulmia.

Alla olevaan taulukkoon olemme siis nostaneet sekä asiakaslähtöisyyden että asiakasosallisuuden teoreettisista näkökulmista näkökulmia, joita eritoten olemme käyttäneet tutkimuksemme tietoperustana. Taulukon jälkeen oleva kuvio (kuvio 1) tiivistää opinnäytetyömme keskeiset teoreettiset käsitteet ja niiden suhteet toisiinsa.

TAULUKKO 1. Asiakslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden keskeiset näkökulmat

Asiakslähtöisyys	Asiakasosallisuus
Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen mahdollisimman hyvin.	Palveluiden käyttäjien osallistuminen ja vaikuttaminen omaan palveluun sekä laajemmin palvelukokonaisuuksiin.
Asiakslähtöisyys on palvelujen suunnittelun ja toteutuksen lähtökohta.	Asiakasosallisuus on keino yhdenvertaisten ja vaikuttavien palvelujen kehittämiseen.
Asiakkaan ihmisarvon ja perustarpeiden kunnioitus.	Asiakasosallisuus tuottaa kokemustietoa, jolloin se saadaan näkyväksi.
Asiakkaan voimavarojen tunnistaminen ja tukeminen.	Osallisuus on tunne voimaantumisesta ja valtaistumisesta sekä tasa-vertaisuudesta.
Luottamus suuressa roolissa.	Osallisuus antaa mahdollisuuden epäkohtien muuttamiseen.
Palvelujen vaikuttavuuden ja hyvinvoinnin lisääminen.	Osallisuuteen liittyy ihmisen tarve kuulua johonkin ja kokea itsensä merkitykselliseksi osana jotain yhteisöä ja yhteiskuntaa.
Vuorovaikutuksen rakentamista yhdessä.	Korostuu oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista.



KUVIO 1. Tutkimuksemme teoreettiset elementit

4 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

4.1 Tarkoitus

Opinnäytetyömme tarkoituksena on löytää kehittämis ehdotuksia lastensuojelun avohuollon palveluihin asiakasnäkökulma huomioon ottaen yhteistyöyrityksessämme. Aluksi kartoitamme yleisesti asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia lastensuojelun avohuollon palveluista. Kartoitamme myös yhteistyöyrityksemme avopalveluiden työntekijöiden kokemuksia ja ajatuksia lastensuojelun avohuollon palveluista. Pyrimme siihen, että työntekijöille tulisi ymmärrys asiakkaan kokemuksista. Haluamme selvittää sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksia liittyen lastensuojelun avohuollon palveluihin ja niiden pohjalta esittää laajemmin lähtökohtia lastensuojelun avohuollon tukitoimien kehittämiseksi.

4.2 Tutkimuskysymykset

1. Millaisia kokemuksia asiakkailla on lastensuojelun avohuollon palveluista ja miten he kehittäisivät niitä?
2. Millaisia kokemuksia yhteistyöyrityksemme työntekijöillä on lastensuojelun avohuollon palveluista ja miten he kehittäisivät niitä?
3. Miten asiakaslähtöisyys on huomioitu yhteistyöyrityksemme lastensuojelun avohuollon palveluissa?

4.3 Tavoitteet

Tavoitteenamme on saada selville sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksia lastensuojelun avohuollon palveluista. Tavoitteenamme on edellä mainituista kokemuksista löytää seikkoja, joita yhteistyöyrityksemme tulisi huomioida

avohuollon palveluita kehitettäessä. Työntekijöiden kokemuksia selvitetään lomakekyselyn ja teemahaastattelun avulla. Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokemuksia kartoitetaan sosiaalisessa mediassa jaetun sähköisen lomakkeen kautta.

5 MENETELMÄLLISET VALINNAT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Laadullinen tutkimus

Tutkimuksemme on kvalitatiivinen, eli laadullinen. Laadullisessa tutkimuksessa korostetaan ihmistä kokijana, toimijana ja havainnoijana. Useissa laadullisen tutkimuksen työskentelytavoissa tutkijan katsotaan olevan keskeinen tutkimuksen toimija ja valintojen tekijä. Tutkija vaikuttaa tuottamaansa tietoon. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2013, 82.) Laadullinen tutkimus voidaan nähdä prosessina. Laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruun väline on tutkija itse, eli aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinnat kehittyvät tutkijan tietoisuudessa vähitellen tutkimusprosessin edetessä. Laadullinen tutkimus on prosessi myös siinä mielessä, että tutkimuksen etenemisen vaiheet eivät välttämättä ole etukäteen selkeästi jäsennettävissä, vaan esimerkiksi tutkimustehtävää tai aineistonkeruuta koskevat ratkaisut voivat muotoutua vasta tutkimuksen edetessä. (Kiviniemi 2015, 74.)

Laadullisessa tutkimuksessa tarkastelu voi kohdentua havaittuihin uusiin, mielenkiintoisiin asioihin kun näkemys aiheesta kehittyy. Keskeistä on tutkimuksen kuluessa löytää ne johtavat ideat, joiden avulla tutkimuksellisia ratkaisuja tehdään. Aloitteleva tutkija saattaa olla halukas käsitellä kaikkia tutkimuksessa eteen tulevia mielenkiintoisia asioita. Kun tutkimukseen halutaan sisällyttää hyvin runsaasti eri tyyppistä ainesta ja mielenkiinto kohdistuu liian moniin asioihin, on riskinä tutkimuksen hajanaisuus. Rajaaminen on siis välttämätöntä, ja kyse on myös tulkinnallisesta rajauksesta. Aineiston keruuseen ja kerääntyvän aineiston luonteeseen vaikuttavat tutkijan omat intressit. Laadullinen aineisto ei siis sellaisenaan kuvaa todellisuutta. Aineistonkeruussa tutkija rajaa tutkittavaa kenttää tulkinnallisen näkemyksensä välityksellä. Rajaamisessa tutkija siis selkeyttää omaa tarkastelunäkemytensä ja hahmottaa tätä kautta löytyvää tutkimuksen tulkinnallista ydintä. Kun tutkimustehtävää rajataan, ottaa tutkija kantaa siihen mikä on se aineistosta esiin nouseva ydinsanoma, jonka tutkija haluaa erityisesti nostaa tarkastelun keskipisteeksi. (Kiviniemi 2015, 77.)

Laadullisessa tutkimuksessa on kyse vähitellen tapahtuvasta tutkittavan ilmiön käsitteellistämisestä, tosin tutkijan teoreettisen näkökulmat ja vähitellen tarkentuvat näkemykset tutkittavasta ilmiöstä suuntaavat osaltaan tutkimuksen kulkua. Käytännöstä nousevat näkökulmat ja tutkimuksen teoreettiset näkökulmat ovat vuorovaikutteisia suhteessa toisiinsa. Aineistonkeruu ja tutkimuskohteeseen tutustuminen osaltaan jäsentävät, miten alkuvaiheen teoreettinen haltuunotto täsmentyy tutkimusprosessin kuluessa ja miten tarkoituksenmukainen tämä teoreettinen näkökulma ylipäänsä on tutkittavan ilmiön tarkastelussa. (Kiviniemi 2015, 79.)

5.1.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Kehittäminen tavoittelee muutosta, jolla saadaan aikaiseksi jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aikaisemmat toimintatavat tai –rakenteet. Kehittäminen voi olla koko organisaation yhteistä toimintaa, jolloin työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa omaa työtä koskeviin asioihin. (Toikko & Rantanen 2009, 16-17.)

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa. Tällöin tietoa tuotetaan aidoissa toimintaympäristöissä ja tässä apuna toimivat tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät ja voidaan korostaa kehittämistoiminnan tutkimuksellista luonnetta. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tavoitteena on konkreettinen muutos, mutta samalla pyritään tuottamaan perusteltua tietoa. (Toikko & Rantanen 2009, 22-23.)

Kehittämisprosessi muodostuu seuraavista tehtäväkokonaisuuksista; perustelu, organisointi, toteutus, levittäminen ja arviointi. Kehittäminen vaatii perusteluja, joilla perustellaan mitä ja miksi kehitetään. Toiminnan organisointi ottaa kantaa siihen, kuka tekee mitäkin ja millä resursseilla. Kehittämisessä tarvitaan varsinaista kehittäväää toimintaa sekä myös toiminnan arviointia. Kehittämisellä pyritään myös uusien palveluiden ja tuotteiden levittämiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 56-57.)

Kehittämistoiminnan lähtökohtana voi toimia nykytilanteen ongelma tai tulevaisuuden visio eli ihannekuva ja usein dynaaminen kehittäminen rakentuu sekä

ongelmien että visioiden varaan. Tavoitteen mahdollisimman konkreettinen perustelu on eduksi kehittämistoiminnan toteutuksen kannalta. Perusteluissa on tärkeää ottaa kantaa siihen, miksi monien asioiden ja kysymysten joukosta, on valittu joku seikka, joka vaatii kehittämistoimenpiteitä. Kehittämisen yleiseen merkittävyyteen otetaan myös kantaa kehittämistoiminnan perusteluissa, sillä onnistuneella lopputuloksella voi olla kysyntää myös laajemmin. Kehittämisteeman ajankohtaisuus vaikuttaa olennaisesti siihen, miten merkittävää kehittämistoiminta on. Merkittävyys voi olla myös se, että asiakkaat saavat parempaa palvelua tai työntekijät kokevat työnsä mielekkäämmäksi. (Toikko & Rantanen 2009, 57-58.)

Kehittämistoiminnan organisointi tarkoittaa tavoitteiden hyväksymistä ja virallistamista. Kehittämisestä tulee virallista, kun sen tavoite saa esimerkiksi organisaation johdon hyväksynnän. Kehittämistoiminnan organisointi tarkoittaa myös käytännön toteutuksen suunnittelua ja valmistelua eli tehdään toimintasuunnitelma, jossa kehittämisen tavoite määritellään mahdollisimman konkreettisesti. Lähtökohtana kehittämisessä voidaan pitää sitä, että siihen osallistuvat kaikki, joita kehittäminen koskettaa. (Toikko & Rantanen 2009, 58.)

Kehittämistoiminnan toteutus koostuu ideoinnista ja priorisoinnista, kokeilusta ja mallintamisesta. Ideointia on esillä jo kehittämistoiminnan perustelun ja organisoimisen aikana, mutta toteutuksen aikana ideointiin voidaan palata ja laajentaa sitä. Toteutuksessa kysymys on siitä, miten asetettu tavoite voidaan saavuttaa. Toteutus pyritään rajaamaan ja kohdentamaan mahdollisimman tarkasti ja ideoinnin ja priorisoinnin jälkeen aloitetaan konkreettinen kokeilutoiminta tai testaaminen. Kehittämistoiminta on ensisijaisesti konkreettista tekemistä, josta koko ajan kerätään palautetta. Kehittämistoimintaan liittyy myös pohtiva ja analysoiva taso, joka edellyttää konkreettisen tekemisen seuranta eli monitorointia. Kehittämisen seuranta tehdään erilaisissa työryhmissä. Kokeilevan toiminnan tavoitteena on kehitystulosten kuvaaminen. (Toikko & Rantanen 2009, 59-60.)

Kehittämistoiminnan arvioinnin tehtävänä on suunnata kehittämistoiminnan prosessia eli tuottaa tietoa, jonka avulla kehittämisprosessia voidaan ohjata. Arvioinnin tehtävänä on myös tuottaa tietoa kehitettävästä asiasta ja yksinkertaisimmil-

laan arvioinnin yhteydessä analysoida onko kehittäminen saavuttanut tarkoituksensa. Hankesuunnitelma ja siinä määritellyt tavoitteet ovat arvioinnin keskeinen lähtökohta. Osallistavan arvioinnin tehtävä on antaa ääni kaikille kehittämisen si-dos- ja eturyhmille, koska yhteisen ymmärryksen luominen on edellytys muutok-selle. Osallistavan arvioinnin luonteeseen kuuluu arvostava näkökulma eli arvioi-tavasta kohteesta ei etsitä ongelmia vaan vahvuuksia. (Toikko & Rantanen 2009, 61-62.)

Tulosten levittäminen eli juurruttaminen tai valtavirtaistaminen edellyttää usein oman erillisen prosessinsa, joten se ei välttämättä sisälly varsinaiseen kehittä-misprosessiin. Tuotteistamisen avulla tulosten levittämistä voidaan edistää. Tuot-teistaminen tarkoittaa esimerkiksi kehitettävän työmenetelmän mallintamista. Tu-losten levittämistä voidaan yrittää tukea koulutusten avulla. (Toikko & Rantanen 2009, 62-63.)

On tyypillistä, että kehittämistoiminnan perustelut nojaavat erilaisiin kartoituksiin tai jäsenyyksiin ja usein ne toteutetaan suhteellisen nopeasti vain yhtenä kehit-tämisprosessin osana. Kehittämistoiminnan perustelun pohjana voi olla tarveana-lyysi, joka tavoittelee kehittämiskysymyksen muotoilua ja kontekstointia. Tarve-analyysi tarkoittaa nykytilan kuvausta, joka perustuu systemaattiseen aineiston-keruuseen. Kartoitetaan myös mikä on tulos eli kartoitetaan, millaista asioiden tilaa kukin toimija tavoittelee. Kehittämistoiminnalla yritetään saavuttaa jokin ta-voite ja tavoite pyritään usein kuvaamaan mahdollisimman konkreettisesti. Kehit-tämistoiminta käynnistyy usein ulkoapäin tulevien aloitteiden perusteella ja siksi onkin olennaista, kuinka kehittäminen perustellaan koko kohdeyhteisön kannalta. Mikäli kohdeyhteisö ei näe kehittämiskysymystä kiinnostavana, kehittäminen tuottaa vain harvoin pysyvän tuloksen. Kehittämisen tulisi kohdistua siihen tee-maan, mikä ihmisiä todella kiinnostaa ja tarveanalyysin perusteella kehittämisky-symys pyritään muotoilemaan siten, että se kiinnostaa koko yhteisöä. Loogisen viitekehityksen avulla tarveanalyysissä määriteltyä kehittämiskysymystä voidaan tarkentaa eli kysymys muutetaan ongelmakielestä tavoitekielelle. (Toikko & Ran-tanen 2009, 73-75.)

5.2 Lomakekysely

Vallin (2015) mukaan kyselylomakkeen perinteisin versio on paperinen lomake, mutta nykyisin sen rinnalle ovat tulleet sähköiset kyselyt. Kyselylomake laaditaan etukäteen, ja kysymykset esitetään kaikille vastaajille samanlaisina (Ronkainen ym. 2013, 113 – 114). Kyselyn muoto vaihtelee riippuen siitä mikä on kohde-ryhmä ja mihin tarkoitukseen vastauksia haetaan. Tutkija saattaa itse olla paikalla aineistonkeruussa, toisinaan kokeenjohtajana toimii joku muu. Esimerkiksi postikyselyssä valvojaa ei ole paikalla ollenkaan, vaan vastaajan tulee toimia itsenäisesti saamiensa ohjeiden mukaan. Aineistoa voidaan kerätä myös yksittäin tai ryhmissä. Joskus voidaan pyytää yksi yhteinen vastaus joltain ryhmältä. (Valli 2015, 84 – 85.)

Lomakehaastattelulla kerätyllä aineistolla voidaan testata hypoteeseja ja aineisto on helppo kvantifioida. Lomakehaastattelussa tulee kysyä tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun kannalta merkityksellisiä kysymyksiä eli jokaisen kysymyksen tulee olla perusteltu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74.) Kysymysten asettelussa tulee olla huolellinen. Jos kyselyyn vastaaja ymmärtää kysymyksen eri tavalla kuin tutkija, niin tulos vääristyy. Kysymykset eivät saa olla johdattelevia. Niitä lähdetään miettimään tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimuskysymysten perusteella. (Valli 2015, 85.)

Kysely kannattaa aloittaa joko taustakysymyksillä tai muilla helpoilla kysymyksillä. Alun kysymysten tarkoituksena on saada luotua luottamuksellinen suhde tutkittavan ja tutkijan välille. Toisessa vaiheessa kysytään arkaluonteisemmat tai muuten vaikeammat kysymykset. Viimeiseksi kannatta sijoittaa muutama helposti vastattava jäähdyttelykysymys. Lomakkeen pituuteen kannattaa myös kiinnittää huomiota, ettei tule tehtyä liian pitkää kyselyä, jolloin vastausmotivaatio kärsii. Käytetyn kielen tulee myös olla sujuvaa ja vastausvaihtoehtojen mahdollisuuksien mukaan henkilökohtaisessa muodossa. (Valli 2015, 86 – 87.)

Sähköisen lomakekyselyn etuina ovat taloudellisuus ja vastausten kääntäminen suoraan tiedostoksi tutkijan käyttöön. Sähköisessä kyselyssä voidaan varmistaa,

että henkilö vastaa jokaiseen kysymykseen, eli häntä ei päästetä eteenpäin ennen vastaamista. Myös vastausvaihtoehtoja voidaan sallia vain yksi. Riskinä kuitenkin on, että vastaaja ei haluaisi vastata johonkin kysymykseen, koska hänellä ei ole mielipidettä, tai vain yhden vaihtoehdon valitseminen tuntuu mahdottomalta. Kysymykset voivat olla myös avoimia. Avoimista vastauksista saattaa löytyä hyviä uusia ideoita. Avointen kysymysten laadullinen analysointi on mahdollista teemoittamalla vastaukset. Avointen kysymysten analysointi on kuitenkin melko työlästä verrattuna valmiiden vastausvaihtoehtojen tulkintaan. (Valli 2015, 93 – 94, 106.)

Teimme sähköisen lomakekyselyn (Liite 1) yhteistyöyrittäjämme työntekijöille ja kyseessä olevan lomakkeen avulla saimme kartoitettua työntekijöiden ajatuksia asiakaslähtöisyydestä ja -osallisuudesta. Työntekijöille lähetettyä sähköistä kyselyä ei pystynyt yksilöimään, minkä ilmoitimme myös työntekijöille. Tällä tavoin uskomme, että saimme luotettavaa tietoa yrityksen avoimuuden työntekijöiden ajatuksista koskien asiakaslähtöisyyttä ja -osallisuutta.

5.3 Sähköinen lomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa

Valli ja Perkkilä (2018) kirjoittavat sosiaalisen median mahdollisuuksista ja uhist aineistonkeruussa. Tutkimuskyselyjä tehdään yhä useammin sähköisinä ja verkkokyselyjen vastausprosentit ovat parantuneet viime vuosikymmenten aikana. Sähköisellä kyselyllä on mahdollista saada hankittua aineistoa laajalta alueelta nopeasti ja taloudellisesti. (Valli & Perkkilä 2018, 117-118.) Tärkeää on kuitenkin muistaa myös sähköisessä tiedonkeruussa, että mahdollisten tutkittavien tulee tietää tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät, vastaajan oikeudet ja velvollisuudet ja sen ketkä ovat vastuussa tutkimuksen tekemisestä (Jacobson 2010, 135).

Online etnografia eli verkkoetnografia tai webnografia tarkoittaa internetissä tapahtuvia etnografisia tutkimuksia. Tällä menetelmällä voidaan tutkia erilaisia virtuaaliyhteisöjä ja -ryhmiä, mutta se sopii myös muuhun asiakasymmärryksen lisäämiseen. Tutkija voi osallistua verkkoyhteisön toimintaan ja tehdä samalla havaintoja joko havainnoimalla verkossa käytävää keskustelua passiivisesti tai aktiivisesti herättää keskustelua tutkimusaiheestaan. Tutkimusetiikan mukaisesti on

korrektia ilmoittaa verkossa, kun tekee tutkimusta. Tutkija voi luoda verkkoon tutkimusympäristöjä, esimerkiksi oman Facebook-ryhmän. (Tuulaniemi 2013, 152-153.)

Verkkokyselyn voi lähettää valituille henkilöille, esimerkiksi sähköpostilistojen kautta, jolloin kohderyhmää on mahdollista valita ja rajata. Verkkokyselyn voi myös laittaa jollekin sosiaalisen median alustalle, jolloin kyselyyn voi vastata kuka tahansa, eikä vastaajia voi juurikaan rajata. Tutkija ei siis valikoi vastaajia mukaan yksilökohtaisesti, jolloin ei noudateta todennäköisyysotannan periaatteita. Tämä on otettava huomioon tutkimustuloksia analysoitaessa, eli aineiston yhteydessä tulee puhua näytteestä, ei otoksesta. (Valli & Perkkilä 2018, 119-120.)

Sosiaalisen median sisältöä tuottavat ja kontrolloivat tavalliset ihmiset vakiintuneiden tahojen lisäksi. Sosiaalisessa mediassa käyttäjät rakentavat kontakteja haluamiinsa ihmisiin ja keskustelevat heidän kanssaan. Tutkimuksen kannalta tämä tarkoittaa sitä, että aineistoja voidaan kerätä samansuuntaisista aihepiireistä kiinnostuneilta ihmisiltä. Tutkijan täytyy löytää tutkimuskohteen kannalta aiheelliset keskusteluryhmät. (Valli & Perkkilä 2018, 123-124.)

Sosiaalisesta mediasta saa helposti runsaasti materiaalia, mutta tutkijan on tiedostettava, että erilaisilla keskustelupalstoilla eri aiheista keskustelevat henkilöt edustavat tiettyä käyttäjäkuntaa ja käyttökontekstia. Sosiaalinen media on osa ihmisten arkipäivää ja sitä kautta ihmiset saavat äänensä kuuluviin. Sosiaalinen media tarjoaa mahdollisuuksia tutkia erilaisten verkossa syntyneiden aineistojen avulla ihmisten toimintaa tai näkemyksiä. Tutkijan on hyvä huomioida se, miksi tutkimusaineisto on syntynyt ja ketkä sitä tuottavat. Tärkeää on myös ottaa huomioon se, että tietävätkö tutkittavat olevansa tutkimuksen kohteena. (Valli & Perkkilä 2018, 126.)

Teimme Tampereen ammattikorkeakoulun e-lomake-ohjelmalla sähköisen lomakkeen (Liite 2), jonka linkkiä jaoimme sosiaalisessa mediassa Facebookissa kuudessa eri keskusteluryhmässä. Tällä lomakkeella haimme opinnäytetyömme kannalta erityisen tärkeää asiakasymmärrystä. Sähköiseen lomakkeeseen saimme kolme vastausta, joista yksi oli sopiva tutkimukseemme. Keskustelu kävi

melko vilkkaana jakamamme linkin alla Facebook –keskusteluna. Näitä keskustelukommentteja Facebookista saimme 48, joista tutkimuksemme aineistoksi valikoitui 36. Olemme kirjanneet sekä lomakkeisiin saadun vastauksen, että jakamamme linkin alla olevat Facebook –keskustelut. Vastaajia oli yhteensä sähköiseen lomakkeeseen ja Facebook- keskusteluihin 16 n=16., joista 13 kommentit olivat sopivia tutkimukseemme. Verkkokysely ei ehkä ole täysin oikea termi, koska opinnäytetyössämme kyseessä ei ole varsinainen kysely, vaan pyyntö lastensuojelun asiakkaille kertoa omin sanoin kokemuksistaan lastensuojelun avoimuuden palveluista. Kyseessä on asiakkaille arka aihe, jolloin anonymiteetin säilyminen on äärimmäisen tärkeää. Verkkokyselyssä täysi anonymiteetti on mahdollista säilyttää.

Kyselyssämme emme pyytäneet antamaan mitään tunnistetietoja. Koneen IP-osoitteen saisimme halutessamme selville, mutta sillä tiedolla emme mitään tee. Kuulan (2006) mukaan tietty IP-osoitekin on aina koneen, eikä henkilön numero. IP-osoite saattaa vaihdella, ellei koneen haltija ole erikseen ostanut itselleen pysyvää IP-osoitetta. Internetin käyttö aineistonkeruussa on tietosuojan ja tutkimusetiikan kannalta suhteellisen selkeää, kun ihmiset voivat itse päättää, mitä tietoaan he tutkimuksen käyttöön antavat. (Kuula 2006, 176-177.)

5.4 Teemahaastattelu

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa tutkimusongelmasta poimitaan keskeiset aiheet tai teemat, joita olisi välttämätöntä käsitellä tutkimusongelmaan vastaamiseksi. Työelämässä toteutettavissa tutkimusavusteisissa kehittämishankkeissa, joissa tavoitteena on esimerkiksi toimintatapojen luominen, ryhmähaastattelu toimii myös tutkimusaineiston keräämisen keinona. Aineiston keräämisen apuna voi käyttää esimerkiksi videointia tai äänittämistä, toki kaikilta tilanteeseen osallistuvilta on kysyttävä lupa. (Vilka 2015, 124 – 125.)

Teemahaastattelu tukee muutosten havainnointia. Teemahaastattelua varten tutkija tekee haastattelurungon kenttätöissä havaitsemistaan tärkeimmistä teemoista. Haastateltavilta voidaan kysyä eri vaiheissa toimintaa muutoksesta ja

tehdä analyysiä, poikkeavatko vastaukset toisistaan ajan kuluessa. (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2010, 110.)

Yhteistyöyrityksemme työntekijöille toteuttamamme lomakehaastattelun lisäksi toteutimme teemahaastattelun (Liite 3) yrityksen työntekijöille ja johdolle. Teemahaastattelu on keskustelu, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta. Tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa haastateltavien kanssa saamaan selville häntä kiinnostavat asiat. Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit on etukäteen määritelty, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Haastattelijalla on tukilista käsiteltävistä asioista ja kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet tulee käydä läpi. (Eskola & Vastamäki 2015, 27, 29.)

Ryhmäteemahaastattelussa haastattelijan ja haastateltavien välisessä vuorovaikutuksessa sekä haastateltavien keskinäisessä vuorovaikutuksessa on mahdollisuus saada syvällisempiä kokemuksia ja näkemyksiä tutkittavasta asiasta. Ryhmäteemahaastattelu antaa haastattelijalle mahdollisuuden kerätä tarkoituksella valittujen henkilöiden ajatuksia tutkittavasta aiheesta. (Vaughn, Sunagub & Schumm 1996, 16.)

Ryhmäteemahaastattelumme oli luonteeltaan fokusryhmähaastattelu. Fokusryhmässä on fokusoitu ryhmän koostumus ja ryhmästä pyritään saamaan homogeeninen. Myös ajatus keskusteluteeman fokusoimisesta sisältyy fokusryhmän tekniikkaan. Haastattelun keskustelurunko voidaan jäsentää esimerkiksi kolmen kysymyksen varaan, joista ensimmäinen kysymys avaa tarkasteltavaa teemaa yleisellä tasolla. Toinen kysymys kohdentuu varsinaiseen tutkimuskysymykseen ja kolmannessa kysymyksessä pyritään siirtämään näkökulma tulevaisuuteen. Mikäli keskustelun ohjaaja itse tuntee tutkimuskohteen, edellä kuvailtu yksinkertainen keskustelurunko on varsin riittävä. (Toikko & Rantanen 2009, 145-146.)

Fokusryhmäteemahaastatteluumme osallistui neljä henkilöä (n=4), joista yksi oli yhteistyöyrityksemme johtaja, joka työskentelee osan työajasta myös avopuolen asiakkaiden kanssa. Kolme muuta haastatteluun osallistuneita olivat yrityksen työntekijöitä, jotka työskentelevät sekä laitoksen ohjaajina että avopuolen työntekijöinä. Haastattelutilaisuuteen piti osallistua viideskin työntekijä, mutta saimme kuulla hänen peruuttaneen osallistumisensa teemahaastattelutilaisuuden alussa,

joten emme pystyneet enää haastatteluaikaa siirtämään. Kutsuimme edellä mainitut henkilöt haastattelutilaisuuteen henkilökohtaisesti. Osallistuminen haastatteluun oli vapaaehtoista ja haastateltavat täyttivät suostumuslomakkeet (Liite 4) ennen haastattelua. Haastattelu pidettiin yhteistyöryityksemme toimitiloilla. Muutama päivä ennen haastattelua olimme lähettäneet haastateltaville teemoja, joiden ympärille haastattelu rakentui. Ennen varsinaista haastattelutilaisuutta kerroimme vielä mistä haastattelussa on kyse ja mistä teemoista keskustelisimme.

Äänitimme haastattelun ja toinen meistä teki samalla muistiinpanoja lyhyesti. Haastattelu kesti yhden tunnin ja neljä minuuttia. Haastattelutilanne oli tunnelmaltaan aluksi hieman jännittynyt, mutta tilanne rentoutui nopeasti ja keskustelu oli luontevaa ja sujuvaa. Haastattelutilanteessa johdimme haastattelua pitämällä haastattelurunkoa haastattelun etenemisen perustana. Keskustelu pysyi hyvin teemoihin liittyvissä asioissa.

Samana päivänä haastattelun jälkeen aloimme tarkastella haastatteluaineistoa. Litteroimme haastattelun tarkasti ja saimme 18 A4 -arkkia 12 fontilla ja 1,5 rivivälillä. Aineiston litteroinnin tarkkuus riippuu tutkimustehtävästä ja tutkimusotteesta. Aineisto kannattaa purkaa tietokoneelle, jolloin aineiston analyysiin on monipuolisia mahdollisuuksia. Mikäli aineisto on kerätty teemahaastattelun menetelmällä ja tarkkaan purkamiseen ei ole tarvetta, voi aineistosta muodostaa kortiston purkamista varten. Tietokoneen kirjoitusohjelman etsi-komennolla voidaan hakea teemoja ja leikata ja liimata niitä peräkkäin. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 139-141.)

Aineiston purkamisen jälkeen sisällöt ovat tutkijalle jo osittain tuttuja, koska aineiston kanssa on oltu tekemisissä jo itse haastattelutilanteessa ja purkamisvaiheessa. Aineistoa tulisi kuitenkin lukea kokonaisuutena ja useaan kertaan, jotta aineistosta alkaa syntyä ajatuksia tai mielenkiintoisia kysymyksiä. Jotta aineiston voi analysoida, se pitää siis lukea ja riippuen siitä, miten hyvin aineisto on tullut tutuksi, riippuu myös se, miten hyvin aineiston voi analysoida. (Hirsjärvi & Hurme 2014, 143.)

5.5 Aineiston analysointi

Tutkimuksen ydinasia on kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko. Analyysivaiheessa saadaan selville, millaisia vastauksia tutkija saa ongelmiin. Voi käydä myös niin, että analyysivaiheessa tutkijalle selviää, miten ongelmat tulisi asettaa. Empiiristä tutkimusta tehtäessä aineistosta voidaan tehdä tulkintoja usein vasta esitöiden jälkeen, joita on kolme. Ensimmäinen vaihe on tietojen tarkistus, jolloin aineistosta tarkistetaan kaksi asiaa; sisältyykö aineistoon selviä virheellisyyksiä ja puuttuuko tietoja. Toinen vaihe on tietojen täydentäminen eli esimerkiksi kyselylomaketietojen kattavuutta voi yrittää lisätä lomakkeita karhuamalla. Kolmas vaihe on aineiston järjestäminen tiedon tallennusta ja analyseja varten. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 221-222.) Tutkimuksesamme lisäsimme lomakkeemme vastausaikaa, jotta saimme täydennettyä tietoja eli toteutimme esitöitä ennen aineistosta tehtäviä tulkintoja. Aineistoa kannattaa käsitellä jo aineistonkeruun kuluessa, ei vasta siinä vaiheessa, kun koko aineisto on kerätty (Kiviniemi 2015, 82).

On useita tapoja analysoida aineistoa. Analysointitapa tulee valita sen mukaan, millainen tapa tuo parhaiten vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Laadullisen tutkimuksen analysoinnin haaste ja rikkaus on aineiston runsaus ja elämänläheisyys. Yleensä kaikkea kerättyä materiaalia ei pystytä hyödyntämään ja kaikkea ei myöskään ole tarve analysoida. (Hirsjärvi ym. 2015, 224-225.) Erilaisia analysointitapoja on useita, mutta tutkijan on aina itse aktiivisesti työstettävä aineistosta analyysi ja tulkinta (Eskola 2015, 186).

Tulosten analysoinnin jälkeen, tulokset tulee selittää ja tulkita. Tulkinta syntyy, kun tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä. Tulkinta tarkoittaa myös aineiston analyysissa esiin nousseiden merkitysten selkiyttämistä ja pohdintaa. (Hirsjärvi ym. 2015, 229.)

Analysoimme aineistomme käyttämällä sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi tarkoittaa tutkimusaineiston kuvaamista sanallisesti. Sisällönanalyysia on mahdol-

lista tehdä joko aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöistä sisällönanalyysia tehdessä tutkijan tavoitteena on löytää esimerkiksi jonkinlainen toiminnan logiikka tutkimusaineistosta. Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen tutkija päättää mistä toiminnan logiikkaa lähdetään etsimään ja sen jälkeen aloitetaan tutkimusaineiston pelkistäminen. Pelkistäminen tarkoittaa sitä, että tutkimusaineistosta rajataan pois tutkimusongelman kannalta epäolennainen tieto. Tutkimusaineisto tulee tiivistää tai pilkkoa osiin tutkimusongelman ja tutkimuskysymysten ohjaamana. Näiden vaiheiden jälkeen tutkimusaineisto ryhmitellään johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi sen mukaan mitä aineistosta halutaan löytää. (Vilka 2015, 163-164.) Tutkimustiedon jäsentelyä helpottaa samankaltaisuuskaavio eli tutkimusaineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja ryhmitellään ne yhteisten teemojen alle. Samankaltaisuudet tarkoittavat tuloksien teemoja ja aiheita. Tulokset, jotka liittyvät toisiinsa, ryhmitellään ja järjestellään aiheittain. Ryhmittelyn tarkoituksena on nostaa esiin käyttäjille olennaisia asioita. (Tuulaniemi 2013, 154.)

Aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin kuuluu kolme vaihetta. Ensimmäinen vaihe on aineiston redusointi eli pelkistäminen. Toinen vaihe on klusterointi eli ryhmittely, jossa aineisto käydään läpi etsien samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Klusterointia tehtäessä samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, jonka jälkeen luokka nimetään sitä kuvaavalla nimikkeellä. Kolmannessa vaiheessa abstrahoidaan eli erotetaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto, jonka perusteella luodaan teoreettinen käsitteistö. (Hiltunen n.d.) Kun tutkimus etenee aineistolähtöisesti, on tutkijalla taustalla useita pieniä teorioita. Näiden teorioiden avulla tutkijan on mahdollista tulkita aineistoaan ja sitä kautta tutkittavaa ilmiötä. Tutkimus saattaa lähteä liikkeelle jostakin ajankohtaisesta keskustelusta, josta rajautuu oma tutkimusaihe. Raportissa tutkittavan ilmiön osa-alueet esitellään ja lopuksi kootaan yhteen työn keskeinen anti. Tässä tutkimustavassa tutkija joutuu miettimään, miten erilaiset asiat liittyvät toisiinsa. Tavoitteena on yhteispuhelu aikaisempien tutkimusten, teorian ja oman aineiston kanssa. (Eskola 2015, 189 – 191.)

Laadullisen tutkimuksen aineistosta tutkija voi löytää uusia näkökulmia, kun vastaajat voivat vapaasti tuottaa käsityksensä tutkittavasta asiasta. Tutkija voi siis hakea aineistosta uusia ideoita, niitä ei tarvitse aina itse keksiä. Tärkeää on, että tutkija selvittää itselleen mitä hän hakee aineistosta, minkä takia se on kerätty. (Eskola 2015, 188.) Aineistonkeruumme idea oli nimenomaan se, että yritämme löytää aineistosta ideoita avohuollon palveluiden kehittämiseen. Aineistoina asiakasaineisto ja työntekijöiltä kerätty aineisto, joista tarkoituksena löytää yhteneväisyyksiä ja sen perusteella kehitysideoita.

Asiakkailta kerätyt kommentit lastensuojelun avohuollon palveluista analysoimme aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla. Aluksi kirjasimme asiakkailta kerätyt kommentit sanasta sanaan ja luimme aineiston useampaan kertaan läpi. Sen jälkeen ryhmittelimme aineiston (taulukko 2) eli etsimme samankaltaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Ryhmittelyn jälkeen erotimme aineistostamme tutkimuksemme kannalta oleellisen tiedon ja niistä muodostimme teoreettisen käsitteistön.

TAULUKKO 2. Esimerkki asiakkailta kerättyjen kokemusten sisällönanalyysistä

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Pääluokka
"Ja kuka sitä valvoo että näin asiat toteutuu. Vastaus ei kukaan. Kukaan ei ole perheiden puolella. Viranomaiset puolustele toisiaan."	Epäluuloisuus, epäoikeudenmukaisuus, epätasa-arvo.	Viranomaistyö, työntekijöiden valta.	Luottamuksen puute.
"avoimuutta ja rehellisyyttä avoimuuden palveluihin kyllä ja perheiden tukemista oikeasti. Perheiden mielipiteitä ei kirjata oikein tai niitä ei kirjata ollenkaan."	Avoimuuden ja luottamuksen puute. Epätasa-arvo.	Asiakkaan osallistaminen ja asiakaslähtöisyys.	Asiakastyön dokumentointi, asiakastyöstä tehtävät kirjaukset.
"Ja aina sama kokemus minulla: kun sanon sosiaalityöntekijöiden tai perhetyöntekijöiden kohdalleen huonosti: "olen pahoillani että tunnet noin.". Hyi, eivät ole pahoillaan yhtään, että aiheuttavat sen!"	Asiakkaan aito kuunteleminen, dialogisuus.	Asiakkaan arvostava kohtaaminen.	Vuorovaikutus.
"Perhetyön, tukihenkilötoiminnan pitäisi olla perheitä kannustava, rehellinen tukitoimintamuoto mutta todistetusti hyvistä perheistä valehdellaan tukitoimien aikana paljon ja suunnitellusti moniammatillisen työryhmän kanssa rikotaan perhe kokonaan. Lakia rikkovat eikä kukaan puutu siihen."	Epäluottamus, epärehellisyys.	Eettisyys, asiakasosallisuus.	Avoimuus.

Teemahaastattelun analysoimisessa ensimmäinen tehtävä on järjestää aineisto teemoittain, eli jokaisesta vastauksesta poimitaan teemaan liittyvä kohta (Eskola 2015, 194). Asiakkaiden kokemuksista nousseisiin teemoihin sekä teoreettisen viitekehiksemme perustuen keräsimme yhteistyöyrityksemme työntekijöiden kokemuksia lastensuojelun avohuollon palveluista sekä kehittämiseen liittyviä ajatuksia ryhmäteemahaastattelutilaisuudessa. Olimme myös valmistautuneet siihen, että teemahaastattelusta saattaisi löytyä vielä uusia teemoja aiheeseemme liittyen.

Ryhmähaastattelumme teemat olivat avohuollon tukitoimet; niiden toimivuus ja kehittäminen, asiakkaiden osallistaminen, vuorovaikutus, avoimuus ja luottamus sekä asiakastyöstä tehtävät kirjaukset. Aloitimme analysoinnin tutustumalla näihin teemoihin ja niiden alle kertyneisiin vastauksiin. Jaottelimme teemahaastattelun aineiston analysoinnin kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa luimme litteroidun aineiston läpi useasti ja samalla teimme havaintoja tekstistä ja etsimme sekä avainsanoja että samaa tarkoittavia asioita. Tavoitteena oli luoda kokonaiskuva aineistosta ja erityisesti aineiston sisällöstä. Analysoinnin toisessa vaiheessa aloimme käsitteellistämään aineistoa antamalla otsikoita ja kommentteja kuvaavia käsitteitä. Kolmannessa vaiheessa laitoimme samoihin kategorioihin ne käsitteet, jotka tarkoittavat samaa asiaa.

Kuten tekemästämme ryhmäteemahaastattelun sisällönanalyysin esimerkkitaulukosta (taulukko 3) tulee esille, ryhmäteemahaastattelumme teemat risteävät monessa kohtaa ja liittyvät monilta osiin toisiinsa.

TAULUKKO 3. Esimerkki ryhmäteemahaastattelun sisällönanalyysistä

Alkuperäisilmaisu	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Päälouokka
“Se on varmaan just sitä jos kokee, että se tulee ylhäältä päin. Ja jos se tulee tavallaan ei omasta tahdosta niin lähtökohtaisesti jo vuorovaikutuksellisesti haasteellinen asema ja se että kyllähän se paljon perustuu persoonakysymyksiin ja siihen kemiaan, että millainen työntekijä on, sopiiko perheelle ja miten natsaa juttu kenenkään kanssa.”	Asiakkaan arvostava kohtaaminen.	Ammatillisuus, ammattitaito.	Vuorovaikutus.
“Varmaan sen luottamussuhteen rakentaminen siitä alusta, että sen se vaatii, että se toiminta voi lähteä liikkeelle ja se perhetyö toimii, että sulla on semmoinen luottamuksellinen suhde sen asiakkaan kanssa, jotta työskentelystä tulee jotakin.”	Luottamussuhteen rakentaminen tiedostavasti.	Avoimuus, arvostus.	Luottamus.
“Varmasti sen työskentelyn avaaminen ja pilkkominen, antaa mah-	Työskentelystä ja työntekijöiden rooleista kertominen.	Kommunikaatio, informaatio.	Avoimuus.

<p>dollisimman paljon informaatiota, että mikä on se tarkoitus ja tavoite ja et mikä se rooli kenelläkin on missäkin asiassa et se tulis mahdollisimman selväksi, ettei olla mitenkään käytyreitä.”</p>			
<p>“Mä ainakin itte aina kysyn kun oon toimittanut ne kirjaukset, että oliko niissä jotain mistä haluat puhua tai olitko eri mieltä jostakin.”</p>	<p>Vastavuoroinen keskustelu ja asiakkaan näkökulman arvostaminen.</p>	<p>Asiakkaan osallisuus.</p>	<p>Asiakastyöstä tehdyt kirjaukset.</p>
<p>“Asiakas otetaan alusta asti suunnittelemaan sitä palvelua, että mikälaista hän kaipaa ja mitä tarjotaan, että se on alusta asti sellaista yhteistä, että siinä on asiakas mukana joka vaiheessa ja arvioimassa sitä, et kuinka se toteutuu.”</p>	<p>Tasavertainen vuorovaikutus, yhteisarviointi.</p>	<p>Dialogisuus.</p>	<p>Asiakkaiden osallistaminen ja osallisuus.</p>
<p>“Mä näen sen niin, että sillä lastensuojelu sanalla on jo niin huono kaiku, että sitä pitäis tuoda semmostenkin ihmisten tietoon, jotka ei tarvi niitä palveluita, että kaikki tietäs ninku mitä se tarkoittaa, ettei</p>	<p>Lastensuojeluun liittyvät ennakkoluulot ja asenteet, pelko leimautumisesta.</p>	<p>Lastensuojelun stigma.</p>	<p>Kehittäminen.</p>

<p>se ole mitään surkeiden ihmisten, että te ootte nyt niin huonoja surkeita, että te joudutte tällasta nytte ottaan vastaan. Että poistuis sellanen mielikuva kaikilta ihmisiltä, että eikä vaan niiltä jotka tarvii sitä apua, ettei tarvi sitten hävetä sitä kun saa sitä semmosta apua.”</p>			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

6 TUTKIMUSTULOKSET

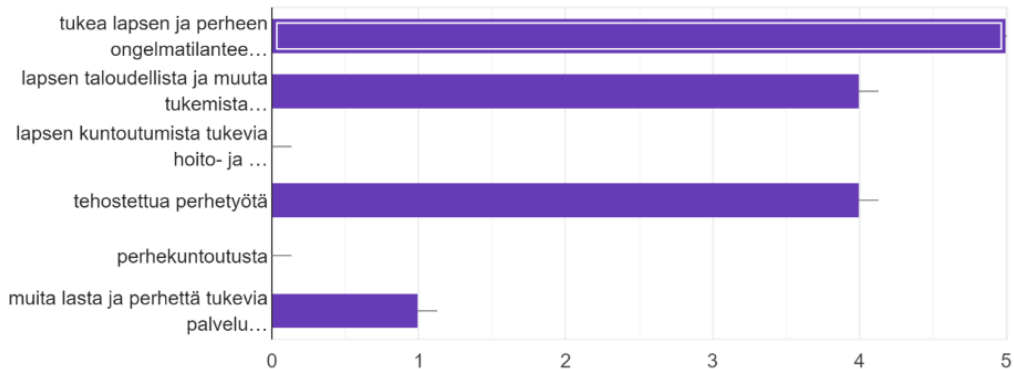
6.1 ”Yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisujen pohtimista”

Yhteistyöyrityksemme omavalvontasuunnitelmassa oli mainittu yhtenä työskentelyn kulmakivenä asiakaslähtöisyys. Käsitettä oli myös jonkin verran avattu siten, että mitä se tarkoittaa arjen toiminnassa. Työntekijöiden kyselylomakkeen vastauksista pystyi tulkitsemaan, että yrityksen työntekijät ovat hyvin perillä siitä mitä asiakaslähtöisyys ja -osallisuus tarkoittavat ja miten niitä voi tuoda työssään esiin:

Termit tarkoittavat asiakkaan mukaan ottamista työskentelyyn ja työntekijän kykyä asettua asiakkaan asemaan, jolloin asiakaslähtöisyys pystytään huomioimaan. Asiakasta kuullaan niin, että hän pääsee osallistumaan ja vaikuttamaan siihen, miten esim. senpäiväinen tapaaminen hoidetaan.

Alla on lueteltu lastensuojelulain mukaiset avohuollon tukitoimet. Minkä tukitoimien parissa Sinä työskentelet?

5 vastausta



KUVIO 2. Tukitoimet, joiden parissa työskennellään

Yhteistyöorganisaatiomme avohuollon työntekijät antavat kaikki tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteisiin. Neljä työntekijöistä koki työskentelyllään myös tukevana lasta taloudellisesti tai muulla tavalla. Tehostettua perhetyötä antoi neljä työntekijää ja muita lasta tai perhettä tukevia palveluita yksi työntekijä.

Lomakkeen toinen kysymys oli, mitä asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus mielestäsi tarkoittaa. Työntekijät olivat vastausten perusteella tietoisia mitä käsitteet tarkoittavat. Vastauksista nousi esiin, että asiakaslähtöisyyden ja -osallisuuden tulee näkyä jokapäiväisessä työskentelyssä. Asiakaslähtöisyyden termi määriteltiin siten, että asiakkaan tarvitsemat palvelut suunnitellaan asiakkaan tarpeiden pohjalta. Myös työntekijän kyky asettua asiakkaan asemaan mainittiin vastauksissa. Jokainen vastaaja toi ilmi, että asiakasosallisuus tarkoittaa, että asiakas otetaan mukaan työskentelyyn, palvelun suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.

Ongelmien ja tarpeiden kartoitusta ja yhdessä asiakkaan kanssa ratkaisujen pohtimista.

Yksilöllisyys mainittiin yhtenä asiakaslähtöisyyden kriteerinä. Myös ongelmat ja asiakkaan tarpeet tulee kartoittaa yhdessä asiakkaan kanssa. Ratkaisut ongelmiin mietitään yhdessä. Vastausten mukaan asiakasta tulee kuulla niin, että hän pääsee vaikuttamaan esimerkiksi siihen, miten tapaaminen sillä kertaa toteutetaan. Asiakkaan aito kohtaaminen ja kuunteleminen mainittiin yhtenä tekijänä asiakaslähtöisyydessä. Yhden vastaajan mukaan asiakkaan osallisuus on hyvän ja laadukkaan palvelun takaamiseksi ensiarvoisen tärkeää.

Sosiaalihuollolle on ominaista toiminnan yksilöllisyys, eli työskentelytapa räätälöidään yksilön elämäntilanteen, yksilöllisten tarpeiden ja voimavarojen sekä niiden perusteella asetettavien tavoitteiden mukaan. Asiakkaan osallisuus edellyttää, että yksilön kanssa luodaan yhdessä käsitys muutosta kaipaavista tekijöistä, jonka pohjalta rakennetaan yhteinen tavoite työskentelylle. Yksilöllisyys voidaan ajatella työntekijän haluksi ymmärtää asiakasta mahdollisimman monipuolisesti. Silloinkin, kun asiakkaan edellytykset osallistua työskentelyyn ovat rajalliset, on

olennaista luoda asiakkaalle mahdollisuuksia omien näkemysten esittämiseen. (Kananaja 2017a, 189.)

Työntekijöille suunnatussa lomakkeessa kysyimme myös, miten työntekijä on ottanut asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan osallisuuden huomioon omassa työssään lastensuojelun avohuollon palveluissa. Asiakkaan kohtaaminen nousee vastauksista esiin. Asiakas tulee kohdata aidosti ja läsnäolevasti. Asiakas tulee kohdata kunnioittavasti sellaisena kuin hän on. Useampi vastaaja tuo esiin työskentelyn avoimuuden. Yksi vastaaja kertoo aina tapaamisten päätteeksi tuovansa esiin omia havaintojaan, etteivät ne tule yllätyksenä myöhemmin esimerkiksi paperisten yhteenvetojen kautta. Asiakkaan osallisuus huomioidaan työskentelyssä siten, että asiakkaan toiveet ja tarpeet otetaan joka kerta huomioon. Yksi vastaaja kertoo, että pyrkii löytämään asiakkaan vahvuuksia ja tuomaan niitä asiakkaan itsensä tietoisuuteen. Asiakkaan vahvuuksia hyväksi käyttämällä työntekijä ohjaa asiakasta löytämään ratkaisuja vallitseviin ongelmiin. Asiakkaalle myös pyritään antamaan vastuuta työskentelyn etenemisestä ottamalla huomioon asiakkaan omat ideat:

Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, joten haluan ensimmäisenä kuulla tämän toiveet sekä tarpeet työskentelyä ajatellen.

Yksi vastaaja mainitsee, että asiakkaalle mielekäs toiminta motivoi asiakasta sitoutumaan ja paneutumaan työskentelyyn. Myös asiakkaan voimavarat tulee huomioida. Yhden vastaajan mukaan asiakaslähtöisyys näkyy myös sosiaalitoimen kanssa järjestettävissä neuvotteluissa, joissa asiakas on aina mukana. Avoin dialogin mahdollistuessa asiakkaan kanssa on työskentelykin kannattavampaa. Yksi vastaaja tuo esiin, että asiakkaan osallisuus korreloi myös usein selvästi sen kanssa kuinka tyytyväinen asiakas on palveluun.

Viimeinen kysymys oli miten asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys yleisesti huomioidaan organisaatiossa. Edelleen vastauksista nousi esille, että palvelut räätälöidään asiakkaan tarpeiden mukaan. Yksi vastaajista toi esiin sen, että organisaatiossa on käytössä monenlaisia tukitoimia ja työskentelymuotoja. Kolmessa

vastauksessa mainittiin säännöllinen yhteydenpito ja sovitut palaverit asiakkaan ja palvelun tilaajan kanssa, jotka lisäävät asioiden läpinäkyvyyttä. Palavereissa tilannetta kartoitetaan ja tarvittaessa toimintatapoja muutetaan. Yksi vastaaja mainitsee, että avohuollon palveluita pitää osin toteuttaa asiakkaan ehdoilla, koska palvelun vastaanottaminen on vapaaehtoista. Vastaajat arvioivat yleisesti, että asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys toteutuvat organisaatiossa hyvin. Yksi vastaaja tuo esille asiakasosallisuuteen liittyvän asiakaspalautteen. Vastaajan mielestä asiakkailta pitäisi järjestelmällisemmin kerätä palautetta avohuollon palveluista esimerkiksi kyselykaavakkeilla tai muilla mittareilla.

Organisaatio pyrkii räätälöimään työskentelyn yksilölliseksi ja asiakasta kuuntelevaksi.

Asiakkaat saavat vaikuttaa palvelun järjestämiseen, toteutukseen ja sen sisältöön kertomalla omia mielipiteitä ja tarpeita.

Asiakasosallisuus ja asiakkaiden osallistaminen oli myös yksi ryhmäteemahaastattelumme teemoista ja se kulkikin jouhevasti läpi haastattelun haastateltavien vastauksissa. Asiakasosallisuus nähtiin työskentelyn tavoitteiden saavuttamisen kannalta erittäin olennaisena asiana. Asiakkaan osallisuuden nähtiin alkavan yhteistyöryityksemme näkökulmasta asiakassuunnitelmaneuvoittelussa, jossa asiakkaalle ryhdytään suunnittelemaan palvelua tai tukitoimia. Tärkeänä koettiin se, että jokainen asiakas nähdään yksilönä ja jokaisen asiakkaan tilanne ja tuen tarve arvioidaan yksilöllisesti ja luodaan sen arvion pohjalta yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelma. Ryhmäteemahaastatteluun osallistuneet työntekijät toivoivat, että asiakkaan sosiaalityöntekijä pohtisi ja arvioisi enemmän yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan tilannetta ja tuen tarvetta.

Räätälöinti perheiden tarpeiden mukaan, että niinku enemmänkin sitä, ettei ole sapluunoita vaan, että asetutaan aidosti siihen tarpeiden äärelle ja lähdetään miettiin, että mitä se olis.

Että jokaisen perheen kohdalla miettii, mikä palvelu juuri heille, ei voikaan olla sellaista sapluunaa, että... ei se toimi kaikille perheille se sama systeemi ja samat jutut.

Hyvärin (2017) mukaan palvelun käyttäjien monipuolinen osallistuminen omiin palveluihinsa lisää palvelujen asiakaslähtöisyyttä. Asiakkaiden täysivaltainen osallistuminen ja osallisuuden lisääminen sisältää kuitenkin monia haasteita. Sosiaalialan työ perustuu vahvasti ammatilliseen koulutukseen ja asiantuntemukseen. Tästä johtuen myös asiakaslähtöisyyden tavoitteet asetetaan usein ammatillisten toimijoiden määrittämistä näkökulmista. Ammattilaisilla tulee olla valmius toimia yhteistyössä, jossa on tilaa myös asiakkaiden ammatillisista ajattelutavoista eriäville mielipiteille. (Hyväri 2017, 43.) Yhteistyöorganisaatioissamme pyritään huomioimaan asiakaslähtöisyys:

...kunnioittaa sitä että asiakas on elämänsä ja oman itsensä paras asiantuntija, että muistaa sen aina siinä työskentelyssä.

Sosiaalityön asiakkuutta voidaan lähestyä erilaisin käsittein ja erilaisissa yhteyksissä. Tämän monimuotoisuuden tunnistaminen ja tiedostaminen on tärkeää, koska ne määrittävät työntekijän ja asiakkaan kohtaamista. (Laitinen & Pohjola 2010, 8.) Asiakaskyselyssämme nousi esiin asiakkaiden kokema valta työntekijän taholta. Asiakkaiden vastauksista sai käsityksen, että työntekijän valta koetaan negatiivisena. Valta on kuitenkin aina läsnä auttamistyössä. Se tulee näkyväksi yksilöiden ja ryhmien auttamisena ja tukemisena, erilaisina väliintuloina, tavoitteiden asettamisena, päätösten tekona, arviointeina ja prosessien läpiviemisenä yhdessä asiakkaiden ja toisten asiantuntijoiden kanssa. (Laitinen & Pohjola 2010, 8.) Lastensuojelussa ongelmien luonne vaatii monenlaisia toimenpiteitä ja välillä avointa vallankäyttöä, mikä voi rajoittaa luottamuksellisen suhteen syntymistä ja asiakaskeskeisyyttä (Mönkkönen 2007, 14). Kommentti asiakasaineistosta:

Mutta todistetusti hyvistä perheistä valehdellaan tukitoimien aikana paljon ja suunnitellusti moniammatillisen työryhmän kanssa rikotaan perhe kokonaan. Lakia rikkovat eikä kukaan puutu siihen.

Asiakkaat siis kokivat sosiaalityön vallan negatiivisena, mutta Laitisen ja Pohjolan artikkelin mukaan valta voidaan ymmärtää positiivisena, ihmistä tukevana ja vahvistavana, hänen mahdollisuuksiaan avaavana toiminnan ulottuvuutena. Tämä

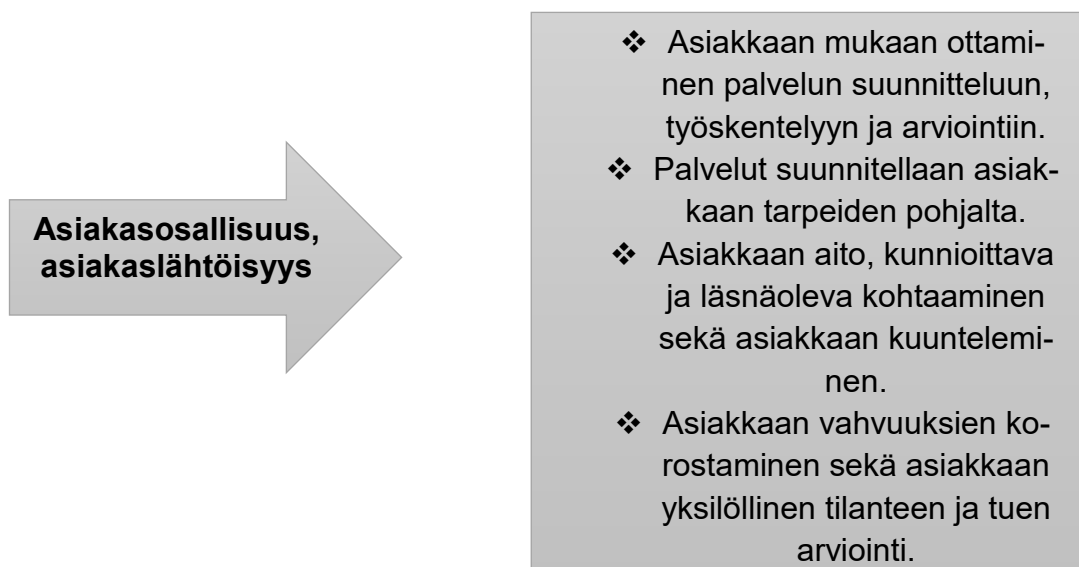
mahdollistuu, kun omaksutaan tuottavan vallan sisältö ja toimintalogiikat. Tuotava ja positiivinen valta syntyy siitä, että sosiaalityöntekijällä on ymmärrystä, joka nojautuu arvo-osaamiseen. Työntekijän tulee punnita henkilökohtaisia arvojaan suhteessa ammatillisiin ja yhteiskunnallisiin arvoihin. Mikäli tästä arvojen pohtimisesta syntyy ristiriitoja, tulee ne tunnistaa ja ratkaista. Hyvin tärkeää on tiedostaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen kohtaamisen pohjana olevat sitoumukset, ajatukset ja arvot. Kaikissa kohtaamisissa ilmentyvät eri tavoin institutionaaliset, professionaaliset ja henkilökohtaiset arvot. Eettisyys muodostuu arvojen suhteesta toisiinsa. (Laitinen & Pohjola 2010, 8 – 9.)

Asiakasaineistosta oli haastavaa nostaa mitään asiakasosallisuuteen liittyvää. Aineisto oli kaiken kaikkiaan hyvin negatiivista. Muutamasta vastauksesta pystyi tulkitsemaan ainoastaan, että asiakasta ei oltu kuultu, eli asiakasosallisuus ei ollut toteutunut:

Käännettiin minulle väärin päin kaikki sanomani.

Kun sanoo epäkohdasta, ne kääntää, syyllistää lisää!

Alla olevaan kuvioon on koottu tärkeimmät asiakasosallisuuteen ja asiakaslähtöisyyteen liittyvät tutkimustulokset:



KUVIO 3. Yhteenveto asiakasosallisuudesta ja -lähtöisyydestä

6.2 ”Hän luottaa ja tulee tänne”

Luottamus tai sen puute oli teema, joka nousi asiakasaineistosta esiin. Seuraavat lainaukset ovat asiakasaineistosta:

Mikä tuki? minua alistettiin kotona ja sossun toimesta.

Lakia eivät tunne mutta käyttävät sitä häikäilettömästi tuhoten koko perheen.

Luottamus useimmiten kannattaa, koska se antaa keinon oman rajallisuuden ylittävään yhteistyöhön. Luottamuksen osoittaja on avoin toisen teoille, hän sulkee mielestään mahdollisen epävarmuuden ja suhtautuu toiseen luottavaisesti. (Saarinen 2017, 73, 103.) Luottamuksen arvoinen ihminen toimii johdonmukaisesti ja ennustettavasti. Luottamusta lisää myös kyky olla helposti lähestyttävä. (Raatikainen 2015, 51, 53.)

Luottamuksellisen suhteen syntyminen on prosessi, jossa ensikohtaaminen on tärkeä. Prosessissa tulee huomioida asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyösuhde ja kiinnittää huomiota asiakkaan näkemyksiin lähtötilanteesta ja muutoksen mahdollisuudesta. Alun luottamuspulaa ei kannata pelästyä, toisilla luottamuksen syntyminen vie kauemmin aikaa. Luottamuksen syntymiseksi on tärkeää kohdata potilas tunnetasolla, työntekijän empatia saa näkyä. Luottamus tarvitsee asioiden perustelua, tiedonkulkua ja ajan tasalla olemista pysyäkseen yllä. Kaikkien tulee tietää missä mennään, mitä tavoitellaan, millä keinoin ja mikä on kenenkin rooli. Aina luottamusta ei voi saavuttaa ja silloin työntekijän pitää kestää luottamuksen puute. Prosessin loppuvaiheessa kaikkien on tarpeellista tietää milloin ja miten yhteistyö päättyy. Mikäli tätä viimeistä luottamuksen vaihetta ei hoideta hyvin, saattaa pettymys siirtyä seuraaviin kohtaamisiin. (Raatikainen 2015, 69 – 73.)

Kunnioituksen ja arvostavan kohtaamisen kautta rakentuu luottamus perheeseen. On tärkeää, että jokainen työntekijä, joka kohtaa perheitä työssään, tiedostaa oman osuutensa ja vastuunsa luottamuksen rakentumisessa ja säilymisessä.

Huoltajan kokemus siitä, miten hän on tullut kuulluksi ja mitä mahdollisuuksia hänellä on vaikuttaa omiin ja perheen asioihin, synnyttävät luottamusta. (Luo luottamusta suojele lasta 2016, 15.) Osa apua on luottamus avun saamiseen (Keskinen ym. 2012, 10). Luottamus ja sitoutuminen ruokkivat toinen toistaan, koska luottamuksen osoittaminen kannustaa sitoutumaan ja sitoutumisen osoittaminen synnyttää luottamusta. (Luo luottamusta suojele lasta 2016, 15.) Asiakasaineiston mukaan asiakkaat eivät koe voivansa luottaa työntekijöihin:

Kukaan ei ole perheiden puolella. Viranomaiset puolustelee toisiaan.

Coatesin ja Howen (2015) tekemässä tutkimuksessa havaittiin, että asiakkaan ja työntekijän välinen suhde on merkityksellinen asiakkaan sitoutumisessa ja muutoksen aikaan saamisessa (Coates & Howe 2015). Mönkkösen (2007, 89) mukaan ilman luottamusta ei voi syntyä dialogista vuorovaikutusta, koska silloin asiakas saattaa kokea uhkana työntekijän esittämän erilaisen ajatuksen. Ryhmäteemahaastattelussa nousi esille, että luottamuksen rakentuminen on tärkeää, jotta työskentelyssä asiakkaan kanssa on mahdollisuuksia päästä etenemään. Luottamus tuo perustan sille, että asiakas uskaltaa kertoa ja tuoda esille seikkoja, joilla on vaikutusta työskentelyyn ja sen sisältöön.

Että työntekijä tietäs mahdollisimman paljon siitä perheen tilanteesta. On vaikeeta puuttua niihin epäkohtiin ja auttaa niissä, jos et tiedä ihan kaikkea sieltä. Sit sieltä pikkuhiljaa paljastuu enemmän ja enemmän ja huomaakin että tää johtuu tästä...

Toisaalta ryhmäteemahaastattelussa nousi esille se, että aina se, että asiakas ei kerro työskentelyn kannalta olennaisista asioista, ei johdu luottamuksesta. Toisinaan saattaa olla kyse siitä, ettei asiakas itse näe asiaa merkittävänä tai ei ole oivaltanut jonkin esimerkiksi menneisyydessä tapahtuneen asian olevan merkittävä nykyhetkeen.

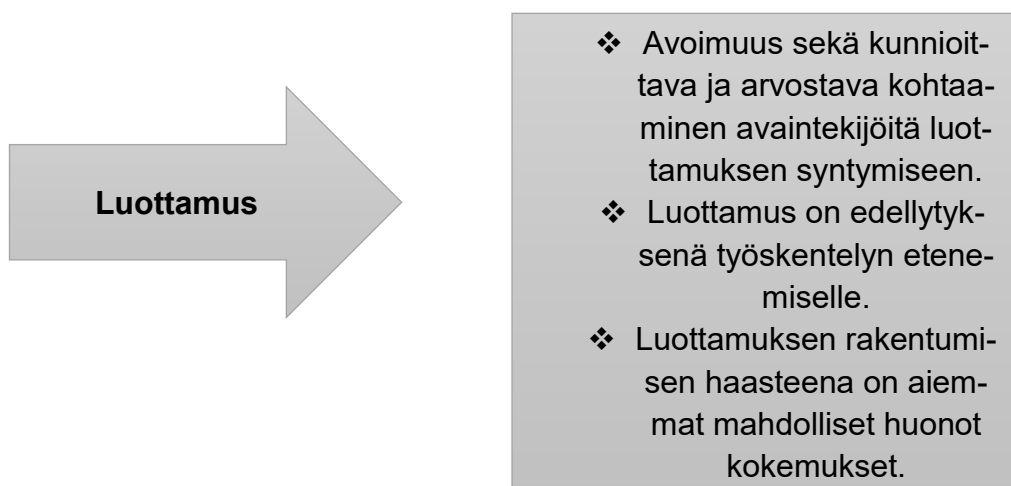
Ja ehkä semmoista ajattelumattomuutta, ettei sille asiakkaalle tuu mieleen, että joku asia, vaikka hänen historiassaan voisi olla tähänkin hetkeen ihan olennainen.

Luottamuksen muodostumisen haasteeksi nousi myös asiakkaiden aiemmat kokemukset lastensuojelusta. Mikäli luottamuksessa on ollut haasteita aiemmin,

luottamusta on vaikeampi lähteä rakentamaan. Asiakkaan aikaisemman, negatiivisen kokemuskääljen muuttaminen saattaa viedä paljon aikaa. Tarvitaan monta positiivista kokemusta, että asiakas muuttaa ajatustapaansa palvelua kohtaan. (Fischer & Vainio 2014, 145.) Seuraava lainaus on työntekijöiden teemahaastattelusta:

...ja niin että antais sille asiakkaalle ymmärryksen ja, että ei se oo koko lastensuojelu, vaikka jos ei oo yhden tai yhden työparin kanssa toiminut tai jonkun firman kanssa, että tällasta tää koko lastensuojelu on...

Alla olevaan kuvioon on koottu tärkeimmät luottamukseen liittyvät tutkimustulokset:



KUVIO 4. Yhteenveto luottamuksesta

6.3 ”Hyvä vuorovaikutus on toiminnan perustana”

Vuorovaikutuksella on suuri merkitys asiakaslähtöisyyden kannalta. Toimiva vuorovaikutussuhde lastensuojelun työntekijän ja asiakkaiden välillä on ensiarvoisen tärkeää. Työntekijän tulee kyetä tekemään nopeita päätelmiä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, keskustelun yhteydessä ei voi tarkistaa asioita mistään käsikirjoista. Ihmissuhdetaidot näyttelevätkin lastensuojelutyössä suurta roolia,

vaikka toki teorian tiedollakin on myös merkityksensä. (Munro 2008, 18.) Parhaimmillaan vuorovaikutus ja sitä kautta syntynyt laatu yhteys yksilöiden välillä saa yksilössä aikaan hyvinvointia, elinvoimaa ja yhteisöllisyyttä (Fischer & Vainio 2014, 134).

Lastensuojelun avohuollon asiakkuudessa on kyse ammatillisesta auttamissuhteesta. Jokisen (2016) mukaan ammatillisessa auttamissuhteessa työntekijä on sosiaalityön ammattikunnan edustaja ja vastapuolella on sosiaalityön apua tarvitseva asiakas. Sosiaalityön ammattilaista ohjaa sosiaalityön eettinen ohjeistus ja alan arvo- ja teoriapohja. Työntekijän näkökulmasta olennaista on pyrkimys dialogiseen, jaettuun asiantuntijuuteen. Asiakas ei tällöin ole vain toimenpiteiden kohde vaan yhdessä toimija. (Jokinen 2016, 146.) Dialogisella asiakastyöllä tarkoitetaan pyrkimystä rakentaa yhteistä ymmärrystä ja taitoa suunnata vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan (Mönkkönen 2007, 86). Vuorovaikutuksessa rakentuvassa suhteessa kohdataan tässä ja nyt. Olennaista on millä tavoin osapuolet kommunikoivat keskenään ja luovatko he yhdessä edellytyksiä luottamuksellisen ja vastavuoroisen suhteen syntymiselle. Lopulta vastavuoroisuus syntyy tai on syntymättä silloin kun ihmiset todella kohtaavat toisensa. (Jokinen 2016, 146 – 147.) Kunnioittava kohtaaminen nousi esiin työntekijöiden lomakehaastattelussa:

Kohtaamalla jokaisen asiakkaan kunnioittavasti sellaisena kuin hän on. Pyrin löytämään asiakkaan vahvuuksia ja tuomaan niitä myös asiakkaan itsensä tietoisuuteen.

Teemahaastattelussa nousi esille, että asiakkaat eivät aina kerro kaikkea oleellista, jolloin avun tarpeen määrittely voi olla hankalaa ja oikean avun saaminen viivästyä. Asiakkaat voivat jättää kertomatta asioita suojatakseen tai mahdollistaakseen jotain tärkeäksi kokemaansa (Vierula 2017, 27). Ketola (2002) kirjoittaa nonkommunikaatiosta, joka tarkoittaa kommunikoimatta jättämistä inhimillisessä vuorovaikutuksessa. Asiakas voi esimerkiksi ajatella, että kertomatta jättäminen muuttaa tapahtumien kulkua tai luonnetta olennaisesti. Vaikeneminen ja asioiden salaaminen voi olla merkittävää tilanteissa, joissa itsensä tai tärkeän asian tai ihmisen suojeleminen tuntuu välttämättömältä. (Ketola 2002, 7 – 9.) Seuraava lainaus teemahaastattelusta:

Ei kerro ollenkaan sellaisia asioita jotka olis merkityksellisiä asioita tietää, ei kerrota.

Vuorovaikutus oli teema, joka kulki läpi teemahaastattelun ja nousi esille melko useasti myös toisista teemoista keskustellessa. Asiakkaan arvostava kohtaaminen koettiin tärkeäksi. Esille nousi myös keskustelun tärkeys, ja nimenomaan se, että keskustelulle olisi aikaa ja tilaa työskentelyssä. Vuorovaikutuksen näkökulmasta työparityöskentely perhetyössä koettiin hyvänä, koska se mahdollistaa keskustelujen käymisen asiakkaiden kanssa eri kokoonpanoilla. Seuraavat haastateltavien lainaukset kuvaavat edellä mainittuja asioita kohtaamisesta ja vuorovaikutuksesta.

...kohtaaminen, miten sä kohtaat sen henkilön, että sä kohtaat sen samalta tasolta etkä ylhäältä päin.

...se että sitä keskustelua käydään mahdollisimman paljon sen perheen kans..

Vuorovaikutuksen haasteina nousi esille, että yksityisen yrityksen työntekijöiden ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen onnistumisen edellytyksiin vaikuttaa se, millainen vuorovaikutussuhde asiakkaalla on omaan tai lapsen sosiaalityöntekijään. Mikäli vuorovaikutussuhde sosiaalityöntekijään ei jostain syystä toimi tai tunnu asiakkaasta turvalliselta, myös vuorovaikutus yksityisen yrityksen työntekijöihin saattaa olla hankalaa.

Ja sillä on aika suuri vaikutus, miten sillä perheellä synkkaa sen sosiaalityöntekijän kanssa, koska jos heidän välit on tulehtuneet, ja jos perhe ei luota sosiaalityöntekijään, se heijastuu siihen meidänkin toimintaan.

Vuorovaikutuksen ongelmaksi saattaa muodostua liika asiantuntijakeskeisyys. Vuorovaikutus ei saisi olla liian asiantuntijakeskeistä. Silloin työntekijä jäsentää vuorovaikutussuhteen pääasiassa asiakkaan ongelmina ja niiden ratkomisena. Asiantuntijakeskeisyys näkyy myös siinä, että asiakassuhteen ongelmat selitetään pääasiassa asiakkaasta johtuvana ja onnistumiset ovat työntekijän ansiota. Toki asiantuntijakeskeinen työskentelytapa on toisinaan välttämätöntä, esimerkiksi tilanteessa, jossa ihminen tarvitsee ulkopuolisen asiantuntemusta kyetäkseen jäsentämään elämäntilannettaan toisella tavalla. Työntekijä saattaa pyrkiä

osoittamaan pätevyyttään selittämällä asioita, ja asiakaskin sitä vaikeissa tilanteissa odottaa. Tällöin jää kuitenkin helposti huomioimatta asiakkaan oma vastuu tilanteesta. (Mönkkönen 2007, 38, 50, 52.) Esimerkki asiantuntijakeskeisyydestä asiakasaineistosta:

He tulevat kulta ja hopealusikasta syöneenä köyhiä lapsiperheitä arvostelemaan ja heistä kirjoittelemaan.

Asiantuntijakeskeiseen vuorovaikutukseen sisältyy valta määritellä tilanne, luokitella ongelmat sekä päättää työtavoista ja toimenpiteistä. Asiantuntijakeskeistä toimintatapaa ohjaa vahvasti asiantuntijan tai järjestelmän määrittämät tavoitteet ja tulkinat. Liika asiantuntijakeskeisyys vaarantaa herkkyyden olla avoin asiakkaan ja toisten ammattilaisten ymmärrykselle. Asiantuntijakeskeisyyden voi myös huomata työntekijän asemoitumisesta vuorovaikutustilanteessa. Työntekijä ja asiakas ottavat yleensä tietynlaisen aseman kohdatessaan ja vastavuoroisesti tukevat toistensa tietyllä tavalla otettua asemaa. Asiantuntijatieta voi ja tuleeikin tuki käyttää asiakastilanteissa, mutta se pitäisi yhdistää asiakkaan arkielämän asiantuntijuuteen, yhteistä ymmärrystä rakentaen, jolloin toteutuu vastavuoroisen dialogi. (Mönkkönen 2007, 38 – 39.) Yhteistyöorganisaatiomme työntekijät pyrkivät välttämään asiantuntijakeskeisyyttä huomioimalla asiakkaan omat mielenpiteet ja korostamalla yhteistyötä:

Tää on semmoinen asia mistä sosiaalityöntekijänkin kanssa jutellaan että mitä sä aattelet että haluatko tähän jotenkin sanoo omaa näkemystä?

Ryhmäteemahaastattelussa nousi esille, että sanallisen vuorovaikutuksen koettiin oleva työskentelyn peruslähtökohta, jonka päälle rakennetaan koko työskentely ja jonka avulla luodaan luottamusta. Kävi ilmi myös, että tärkeänä koettiin se, että vuorovaikutuksessa on jatkuvasti positiivinen sävy ja asiakkaan voimavaroihin ja tulevaan keskittyvä vire.

Ehkä paljon semmoisen keskustelun kautta, me ollaan täällä auttamassa teitä ja niinku että toivotaan että saadaan yhdessä aikaan jotain semmoista mikä auttaa sitä perheen arkea ja olemista, motivoiva keskustelu.

Luottamukseen ja vuorovaikutukseen hyvin läheisesti liittyy avoimuus, joka nousi yhtenä teemana esiin asiakasaineistosta. Ryhmäteemahaastattelussa nousi esille, että on hyvin tärkeää, että avoimuus läpi leikkaa koko työskentelyn. Mikäli asiakkaan ja työntekijän välillä ei ole luottamusta, voi avoimuus olla haastavaa. Ilman luottamusta avoimuuden ja rehellisyyden nimissä esille tuodut epäkohdat saattavat saada aikaan väittelyn siitä kuka on oikeassa. Vaikka työntekijä haluaisi luoda avoimen vuorovaikutussuhteen, ei ole ollenkaan itsestään selvää, että asiakas lähtee mukaan vuoropuheluun. (Mönkkönen 2007, 89.) Ryhmäteemahaastatteluun osallistuneet työntekijät näkivät merkittävänä sen, että avoimia ollaan työskentelyn sisällöstä ja vaiheista, menetelmistä, prosesseista sekä työntekijöiden rooleista työskentelyssä. Tärkeänä nähtiin avoimuus myös asiakkaan puolelta sekä se, että asioita kysytään suoraan eikä ihmetellä hiljaisesti:

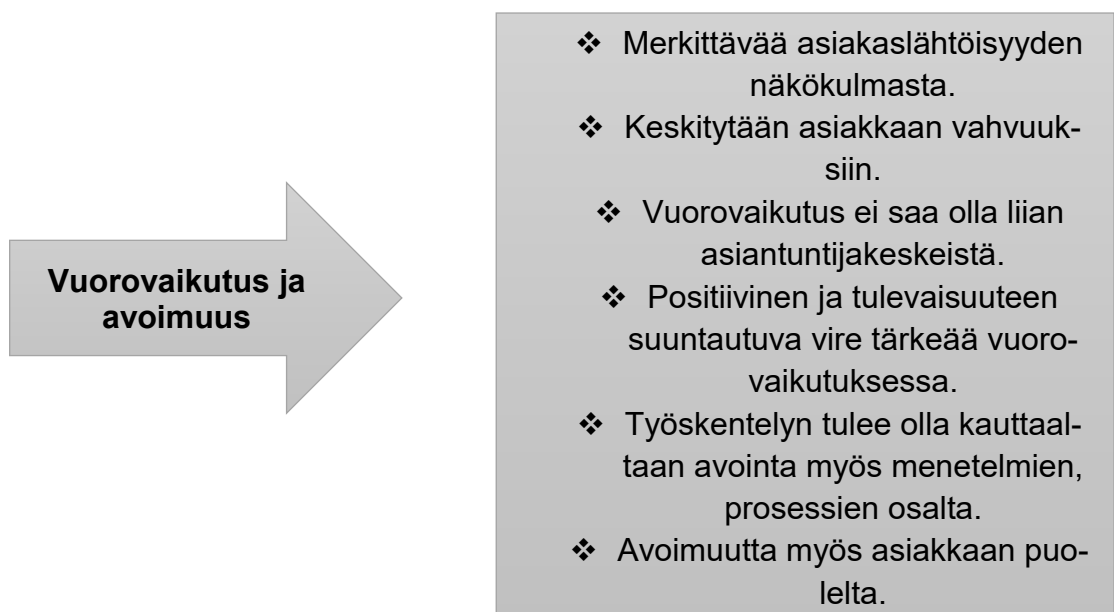
Varmasti sen työskentelyn avaaminen ja pilkkominen, antaa mahdollisimman paljon informaatiota, että mikä on se tarkoitus ja tavoite ja et mikä se rooli kenelläkin on missäkin asiassa et se tulis mahdollisimman selväksi, ettei olla mitenkään käytyreitä.

...avoimuutta ja rehellisyyttä avohuollon palveluihin kyllä ja perheiden tukemista oikeasti. (asiakasaineisto)

Työntekijän ja asiakkaan välisen yhteistyösuhteen lisäksi sosiaalityön prosessiin sisältyy olennaisena osana asiakkaan ja työntekijän näkemys lähtötilanteesta. Pitäisi muodostaa yhteinen arviointi siitä, mihin tekijöihin työskentelyllä haetaan muutosta ja millä keinoin. Lähtötilanteen kartoitus ja tilannearviointi ovat merkittävä osa sosiaalityön prosessia. Elämäntilannetta ja siihen vaikuttavia tekijöitä on tärkeä pohtia yhdessä asiakkaan kanssa, koska samalla asiakkaallekin jäsentyy oma tilanne. Esimerkiksi lastensuojelutyössä ei ole harvinaista, että asiakkailla ei ole selkeää kuvaa siitä mihin keskusteluilla sosiaalityöntekijän kanssa pyritään ja mitä asiakkuus tarkoittaa. Avoin keskustelu on erityisen tärkeää silloin kun eri osapuolten näkemykset tavoitteista ovat erilaiset. Asiakas tarvitsee myös selkeän kuvan siitä mikä hänen osuutensa prosessissa on, mitä työntekijä häneltä odottaa. Työntekijän tulee myös tuntea asiakkaan odotukset. Avoimet ja selkeät pelisäännöt luovat hyvän pohjan muutostyölle. Silloin kun työskentelyn tavoitteena on sosiaalinen muutos jossain ongelmatilanteessa, on yhteistyön pelisäännöt tärkeä sopia ja dokumentoida selvästi. Yhteistyötä helpottaa, kun tavoitteista ja toi-

mintatavoista on yhteisesti sovittu, ja myös yhteistyön päätyminen todetaan selvästi. Sosiaalityön eettinen ja ammatillinen vastuu edellyttää, että työskentelyä ja tavoiteltujen muutosten etenemistä arvioidaan. Jos suunnitelmallisella ja yhdessä sovitulla toimilla ei ole tarkoitettua vaikutusta, on tilannetta syytä tarkastella uudelleen. (Kananoja 2017a, 191-192.)

Alla olevaan kuvioon on koottu tärkeimmät vuorovaikutukseen ja avoimuuteen liittyvät tutkimustulokset:



KUVIO 5. Yhteenveto vuorovaikutuksesta ja avoimuudesta

6.4 “Perheiden mielipiteitä ei kirjata oikein”

Asiakasaineistosta nousi hyvin monesta vastauksesta huoli omien kirjausten oikeellisuudesta ja asiakkaan mielestä väärin tai puutteellisten kirjausten muokkaamisesta. Seuraavat lainaukset asiakasaineistosta ovat esimerkkejä sosiaalityöstä tehdyistä kirjauksista:

Ei korjaus vaatimuksen tekemisessä ole hankaluutta, se on hyvinkin yksinkertainen toimenpide. Se taho, oli se sossu, laitos, perhetyö ym. ei vaan suostu tekemään näitä korjauksia, vaan viimeiseen asti pitävät kiinni siitä omasta mutu-tuntumasta.

Perheiden mielipiteitä ei kirjata oikein tai niitä ei kirjata ollenkaan.

Vierula (2013, 272, 276) on tutkinut lastensuojelun asiakkaiden ja asiakirjojen välisiä suhteita ja huomannut asetelman, jossa lastensuojelun sosiaalityöntekijä lopulta päättää, millaisia asioita asiakkaan elämästä kirjaa ja millä tavoin asiakirjankäytäntöjä toteuttaa. Asiakirjan kirjoittajan valintojen tekemiseen sisältyy vallankäytön mahdollisuus. On tärkeää miettiä kuinka paljon voi kirjoittaa omista havainnoistaan ja voiko kirjoittaa sellaista mistä ei ole varsinaisesti puhuttu. (Laaksonen, Kääriäinen, Penttilä, Tapola-Haapala, Sahala, Kärki & Jäppinen 2011, 38.) Asiakkaan ja työntekijän kokemukset asioista voivat erota toisistaan, ja tähän kaivattiin muutosta, esimerkki asiakasaineistosta:

Sepä olisi radikaali ja historiallinen muutos, jos henkilön kokemuspohjalta tehdään korjaus. Tällä hetkellä tilanne on se, ettei muutoksia tehdä vääriin kirjauksiin, vaikka henkilöllä olisi todistusmateriaalia.

Dokumentointi on osa hyvää sosiaalipalvelua, ja siitä onkin laadittu erillisiä ohjeistuksia, esimerkiksi THL:n Lastensuojelun käsikirjan Dokumentointi lastensuojelussa (2017). Ohjeistuksesta (2015) löytyy lastensuojelun kirjaamista selkeyttäviä ohjeita, joita noudattamalla kirjaaminen on lainmukaista ja asiakasta huomioivaa. Asiakkaan ja työntekijän oikeusturvan kannalta on tärkeää toteuttaa dokumentointia huolellisesti. Dokumentoinnin keskeisiä tavoitteita ovat lapsen ja perheen osallisuuden parantaminen, lapsen äänen kuuluviin saaminen sekä mielipiteen näkyväksi tekeminen. Asiakkaan kannalta erityisen merkityksellistä on lastensuojelutyön tavoitteiden dokumentointi. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Asiakkaan kannalta asiakirjan keskeisiä tehtäviä ovat myös asiakasprosessin näkyväksi tekeminen ja prosessiin osallistuvien erilaisten näkemysten esiin tuominen (Vierula 2013, 277). Virtasen (2017) tekemän tutkimuksen mukaan sosiaalityön asiakkaille tehty visuaalinen kuvaus palvelutarpeen arvioinnista auttoi asiakkaita hahmottamaan ja ymmärtämään arviointiprosessia ja sen kulkua (Virtanen 2017, 101.)

Vierulan (2013) mukaan asiakkaan on vaikea korjata omaa toimintaansa toivotuun suuntaan, mikäli asiakas ei ymmärrä, mikä hänen toiminnassaan on väärää, eikä ymmärrä kirjattujen asioiden merkitystä asiakasprosessin kannalta. Tällöin sosiaalityön tavoitteena oleva avoimuus ei toteudu asiakassuhteessa ja tahattomana seurauksena asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen luottamus häviää. (Vierula 2013, 287.) Yhteistyöyrityksessämme työskentelyn tavoitteena on avoimuus, että asiakaskin tietää missä mennään:

No sillä että se toiminta on läpinäkyvää ja just siitä mitä tehdään ja toimitetaan ne kirjaukset ettei perhe mieti että mitä me kirjataan ja mihin me kirjataan että se on semmoista läpinäkyvää.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on vuonna 2011 julkaissut Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa- raportin, joka antaa opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Raportin mukaan asiakkaan osallistamista omiin kirjauksiinsa kannattaa edistää. Asiakkaiden mukaan ottaminen kirjaamiseen voi edesauttaa myönteisen asiakassuhteen kehittymistä ja parantaa työskentelyn edellytyksiä. Asiakkaiden osallistaminen dokumentointiin lisää heidän luottamustaan ja vähentää yllätyneisyyttä kirjausten suhteen. Asiakkaat ovat tietoisia yhdessä sovitusta asioista ja tilanteen kehittymisestä ja arvioinnista. Työntekijän on tärkeä tiedostaa millainen merkitys asiakirjoihin tehdyillä ilmauksilla saattaa olla jatkossa asiakkaan tilanteen arvioinnissa. (Laaksonen ym. 2011, 41 – 42.) Esimerkki asiakasaineistosta huonosta kirjaamiskokemuksesta:

...kunnan sosiaalitoimelta jotka kirjoittaa potaskaa ja mitä haluaa ja mitä mieleen juolahtaa.

Aikaisemmin kirjatut tiedot, silloisine tulkintoineen seuraavat aina asiakkaan mukana auttajalta toiselle ja vaikuttavat asiakassuhteen kokonaisuuteen. Tämä työntekijöillä oleva tieto vaikuttaa siihen millaisia tavoitteita asiakkaalle asetetaan ja millaiseen muutokseen hänen kohdallaan uskotaan. Työntekijän kannattaakin suhtautua kriittisesti asiakkaasta kerrottuun tietoon, koska se on aina suhdetietoa, joka on sidottu vuorovaikutuksen osapuoliin. Jokainen työntekijä voi luoda oman käsityksensä asiakkaasta. Työntekijöille aiemmin syntynyt käsitys on syn-

tynyt siinä tilanteessa missä asiakas on silloin kohdattu. Myös asiakkaalle jokainen kohtaaminen on uusi mahdollisuus tulla kuulluksi. (Mönkkönen 2007, 46 – 47.)

Kirjaatte ihan mitä tahansa jolla leimaa sitten sossut toista vanhempaa

Vierula (2012) ehdottaa artikkelissaan kokeiltavaksi rinnakkaisen kirjaamistilan sallimista asiakastietojärjestelmässä asiakkaille. Tällöin asiakkaat pääsisivät itse kirjoittamaan asiakasprosessiin liittyviä merkintöjä ilman sosiaalityöntekijän tulkintaa siitä mikä on oleellista ja mikä ei. Näin asiakkaat pääsisivät omaehtoisemmin osallisiksi omaan asiaansa. Tämä voisi parantaa asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta ja asiakkaan jännitteistä suhdetta asiakirjoihin. Rinnakkaisen dokumentaation käyttöönotto vaatisi halun antaa asiakkaille oikeuden ja vallan omien sanojensa säilyttämiseen. Menetelmä vaatisi myös resursointia ja lisätutkimusta aiheesta. (Vierula 2012, 164.)

Sosiaalihuollon kirjauksiin on kiinnitetty huomiota valtakunnallisesti Kansa-hankkeen (sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen sekä määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke) muodossa. Hankkeen avulla kirjauksia pyritään selkeyttämään ja lisäämään asiakkaan mahdollisuutta vaikuttaa omiin kirjauksiinsa. Kansa-hankkeen keskeisenä tavoitteena on yhdenmukaistaa sosiaalihuollon asiakastiedot ja saattaa ne tietojärjestelmien avulla sinne, missä asiakasta palvellaan, niille ketkä ovat tietoon oikeutettuja. Hankkeen tavoitteena on, että asiakas pääsee myös käsiksi omiin tietoihinsa, ellei niitä ole jostain syystä rajattu asiakkaan näkymän ulkopuolelle. Tällä tavoin sosiaalihuollon asiakastyö tulee näkyvämmäksi ja asiakkaan osallisuus oman asiansa hoitamiseen sähköisesti mahdollistuu. Asiakas näkee mitä tietoja ja millä tavalla hänestä on kirjoitettu. (Laaksonen, Berglind, Huovila, Hyppönen & Peksiöv 2015 14 – 15.)

Ryhmäteemahaastatteluun osallistuneet työntekijät kokivat tärkeänä, että asiakkaalle annetaan mahdollisuus keskustella ja kysyä tehdyistä kirjauksista. Kirjauk-

siin oli mahdollista kirjata myös jälkikäteen sekä asiakkaan että työntekijän näkemys, varsinkin jos niissä oli näkemuseroja. Ryhmäteemahaastattelussa nousi esille, että kirjauksien tekemiseen liittyviä käytäntöjä voidaan muokata asiakaslähtöisesti. Seuraava lainaus toimii esimerkkinä asiakaslähtöisestä kirjaustavasta:

Meillä on ollut yksi perhe ei tänä vuonna, mutta aiemmin, äiti oli todella tarkka siitä, että mitä niihin kirjauksiin laitetaan ja tehtiin niin, että me kirjattiin ja aina seuraavan käynnin aluksi äiti luki sen edellisen käynnin kirjauksen ja kattoi, että se on niin kuin se on hänen mielestään mennyt ja jos oli eriäväsyyksiä niin sitten keskusteltiin siitä ja sovittiin, miten se kirjataan...

Alla olevaan kuvioon on koottu tärkeimmät kirjauksiin liittyvät tutkimustulokset:



KUVIO 6. Yhteenveto kirjauksista

6.5 “Tietoisuutta niistä avopalveluista”

Pyrimme opinnäytetyöllämme esittelemään seikkoja, joita yhteistyöyrityksemme tulisi ottaa huomioon kehittämisessä, joten luonnollisesti myös kehittäminen oli yksi ryhmäteemahaastattelumme teemoista. Kuten osa aiemmistakin teemoista, myös kehittäminen kulki läpi haastattelun haastateltavien puheissa. Kehittämi-

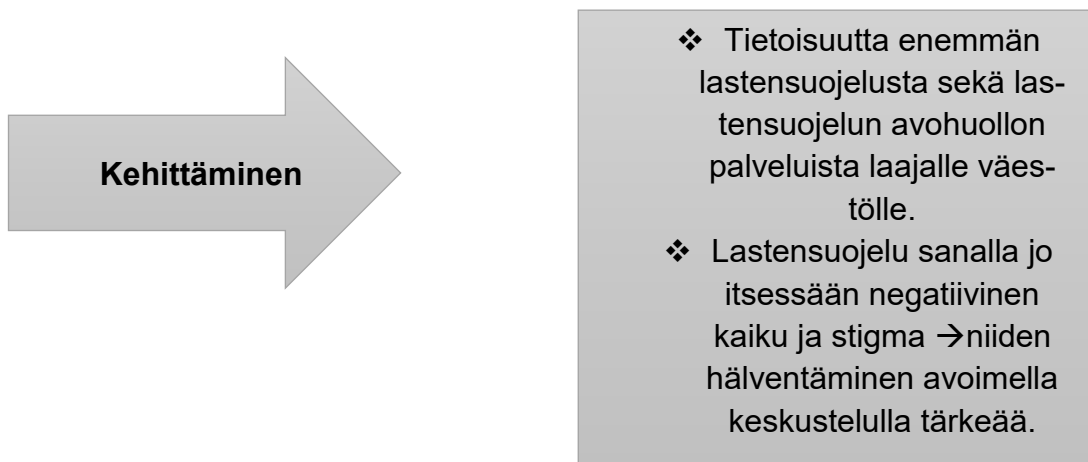
nen nähtiin yli yrityksen rajojen kulkevana asiana, jopa yhteiskunnallisissa raameissa asti. Ryhmäteemahaastattelussa nousi esille, että sekä päättäjille että kansalaisille olisi hyvä saada enemmän tietoisuutta nimenomaan lastensuojelun avohuollon palveluista, jotta lastensuojelun ympäriltä saataisiin hälvenemään negatiivista kaikua ja häpeää. Kehitettävänä asiana nähtiin myös se, että ihmisten tietoisuuteen olisi hyvä ja tarpeen tuoda sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen käyttäminen ja se, ettei sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen käyttäminen johda automaattisesti lastensuojelun asiakkaaksi. Päinvastoin ajoissa käytettyjen sosiaalihuoltolain mukaisten palvelujen käyttäminen voisi vähentää lastensuojelun tarvetta.

Mä näen sen niin, että sillä lastensuojelu sanalla on jo niin huono kaiku, että sitä pitäis tuoda semmostenkin ihmisten tietoon, jotka ei tarvi niitä palveluita, että kaikki tietäs ninku mitä se tarkoittaa, ettei se ole mitään surkeiden ihmisten, että te ootte nyt niin huonoja surkeita, että te joudutte tällasta nytte ottaan vastaan. Että poistuis sellanen mielikuva kaikilta ihmisiltä, että eikä vaan niiltä jotka tarvii sitä apua, ettei tarvi sitten hävetä sitä kun saa sitä semmosta apua.

Ehkä sitä tietoisuuttaa niistä avopalveluista sekä niille perheille jotka tarvis ja sitten niille päättäjille, infoiskuja.

Työntekijät ovat kehittämisen ja uudistamisen näkökulmasta mahdollisuus, koska työntekijöillä on ideoita, näkemyksiä ja ajatuksia siitä, miten toimintaa tulisi uudistaa ja kehittää. Työntekijöillä on paras näkemys siitä, mille uudistuksille on tarvis ja mitkä uudistukset voivat organisaatiossa menestyä. Työntekijälähtöistä kehittämistä vahvistaa esimerkiksi se, että organisaatio kerää jatkuvasti ideoita ja palautetta kehittämistoimintaa ajatellen. Tärkeää on myös, että organisaatiossa arvostetaan ja palkitaan kehittämistyöstä. Työntekijälähtöisen kehittämisen ja uudistamisen tulisi olla arkipäiväistä ja organisaation toimintatapojen tulisi olla sellaisia, että työntekijät ymmärtäisivät kehittämisen ja uudistamisen hyödyt ja merkityksen. (Stenvall & Virtanen 2012, 191-192.)

Alla olevaan kuvioon on koottu tärkeimmät kehittämiseen liittyvät tutkimustulokset:



KUVIO 7. Yhteenveto kehittämisestä

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Tutkimustulosten tarkastelu

Ensimmäinen tutkimuskysymyksemme oli, millaisia kokemuksia asiakkailla on lastensuojelun avohuollon palveluista ja miten kehittäisivät niitä. Tutkimusaineistostamme nousi esiin monenlaisia kokemuksia lastensuojelun avohuollon palveluista. Valitettavasti asiakkaiden kokemuksista nousi pääasiassa esiin negatiivisia kokemuksia. Tutkimusaineistosta kävi kuitenkin ilmi, että asiakkaat eivät nähneet sinänsä tarvetta kehittää lastensuojelun avohuollon tukitoimina toimivia tukimuotoja vaan näiden tukitoimien sisällä tapahtuvaa vuorovaikutusta, luottamusta sekä tukitoimista ja koko sosiaalityöstä tehtäviä kirjauksia. Asiakasaineistosta nousi esille hyvin vahvasti asiakkaiden mielestä puutteelliset tai virheelliset kirjaukset.

Toisen tutkimuskysymyksemme avulla halusimme selvittää, millaisia kokemuksia yhteistyöyrityksemme työntekijöillä on lastensuojelun avohuollon palveluista ja miten he kehittäisivät kyseessä olevia palveluita. Tutkimusaineistosta kävi ilmi, että yhteistyöyrityksemme työntekijät pyrkivät jäsentämään kokemuksiaan lastensuojelun avohuollon palveluista paljolti asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimusaineistosta havaitsimme, että yhteistyöyrityksemme sekä lomakehaastatteluun että ryhmäteemahaastatteluun osallistuneet työntekijät korostavat työ- ja toimintatavoissaan asiakkaan ajatusten ja mielipiteiden kuuntelemista ja voivat joustavasti muuttaa esimerkiksi kirjauksiin liittyviä käytäntöjä, mikäli tilanne niin vaatii. Tutkimusaineistosta nousi esiin kehittämisen tarve yhteistyöhön liittyen palvelun tilaajan eli kunnan sosiaalitoimen kanssa. Tutkimusaineistosta kävi ilmi, että näkemyseroja eri toimijoiden välillä oli havaittavissa.

Viimeinen tutkimuskysymyksemme liittyi asiakaslähtöisyyteen; tutkimme, miten asiakaslähtöisyys on huomioitu yhteistyöyrityksemme lastensuojelun avohuollon palveluissa. Tutkimusaineistoon nojautuen voimme todeta, että yhteistyöyrityksessämme on pohdittu melko syvällisesti sekä yksilö- että työyhteisötasolla asiakaslähtöisyyteen liittyviä seikkoja. Tutkimuksemme keskittyi tässä kysymyksessä

ainoastaan siihen, miten asiakaslähtöisyys on yhteistyöyrityksemme työntekijöiden näkökulmasta huomioitu, toki pohjautuen verkossa tapahtuneeseen kyselymme lastensuojelun avohuollon asiakkaille. Yhteistyöyrityksemme kannattaisi tuoda esiin yhteistyötoimijoille mitä heidän työnsä on ja millä tavalla asiakaslähtöisyys huomioidaan. Aineistostamme nousi esiin, että yrityksen toimintatavat ovat hyvin asiakaslähtöisiä ja tämä kannattaisi tuoda näkyväksi. Asiakasosallisuus oli myös huomioitu, mutta sitä voisi vielä parantaa ottamalla asiakkaita enemmän mukaan esimerkiksi kirjausvaiheessa. Yrityksen toiminta oli siis asiakaslähtöistä, mutta asiakasosallisuutta olisi mahdollista vielä lisätä.

Teoreettisen viitekehiksemme kehykset sulkeutuivat tutkimustuloksissamme, koska tutkimusaineistosta nousi paljon teemoja nojautuen teoreettisiin elementteihimme. Sekä asiakkailta että työntekijöiltä kerätystä aineistosta tärkeinä elementteinä nousivat asiakkaan kohtaaminen ja vuorovaikutus. Asiakasaineistossa nämä näyttäytyivät lähinnä negatiivisesti koettuina asioina, ja näin ollen nostimmekin ne tärkeäksi osaksi teemahaastatteluumme. Asiakaslähtöisyyteen ja osallisuuteen liittyviä tekijöitä nousi enemmän esiin työntekijöiltä kerätyssä aineistossa, ja ne peilautuivat hyvin opinnäytetyön alussa esittelemäämme teoriaan. Asiakasaineistosta suurimpana teemana löytyivät asiakastyöstä tehtävät kirjaukset. Tätä teemaa emme suoraan teoreettisessa viitekehyksessämme avanneet, mutta asiakastyöstä tehtäviin kirjauksiin liittyy elementtejä ja osa-alueita läpi teoreettisen viitekehiksemme.

7.2 Kehittämisehdotuksia

Opinnäytetyötä tehdessämme havaitsimme, ettei yhteistyöyrityksellämme ole vielä käytössä yhtenäisiä ja säännöllisiä käytänteitä ja menetelmiä asiakkaiden osallistamiseen ja asiakkaiden mielipiteiden ja ajatusten kuulemiseen. Näin ollen esitämmekehittämisehdotuksena yhteistyöyrityksellemme asiakasosallisuutta lisäävien menetelmien käyttöä. Tapio Häyhtiö (2017) esittelee Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? -julkaisussaan asiakasosallisuuden vahvistamiseksi muun muassa asiakasarviointia ja asiakasraatia. Asiakasarviointi on yleensä asiakashaastatteluita ja kyselyitä, joilla kerätään sekä palautetta että kehittämisehdotuksia. Asiakasraadeissa käsitellään sote-organisaation toiminnasta

nousevia kehityskohteita ja myös raatiin kuuluvat voivat itse nostaa esiin havaitsemiaan ongelmakohtia. Ideaalitapauksessa asiakasraatitoiminnassa on kyse yhteiskunnallisesta vaikuttamisesta. (Häyhtiö 2017, 11-12.)

Ehdotamme yhteistyöyrityksellemme perustettavaksi asiakasraatia entisistä ja nykyisistä avohuollon asiakkaista. Entiset asiakkaat eivät ehkä ole kovin kiinnostuneita palvelujen kehittämisestä, mutta nykyiset asiakkaat voisivat asiakasraatitoiminnalla mahdollisesti vaikuttaa omiin palveluihinsa. Mietimme lastensuojeluasiakkuuden salassapitovelvollisuuksia ja asiakkaiden mahdollisesti kokemaa häpeää, joka tuli esiin myös työntekijöiden teemahaastattelussa. Mietimme digitalisaation hyödyntämistä asiakasraatitoiminnassa. Palvelun laadun sijaan pitäisi kuitenkin analysoida asiakaskokemusta ja kehittää asiakkaan ja yrityksen välisiä kohtaamisia (Gerdt & Korkiakoski 2016, 47).

Palautetta tulee tarkastella kiinteänä osana yrityksen kokonaistoimintaa ja työn laaja-alaista ja monitasoista arviointia. Palautetta voi hyödyntää mm. tavoitteiden ja strategioiden rakentamisessa, laatutyössä, tulosten arvioinnissa, yhteistyösuhteissa ja ammatillisen osaamisen lisäämisessä. Palaute on yksi ammatillisuuden peruspiirre. Hyvään palautekulttuuriin kuuluu yksittäisten palautetilanteiden ja -menetelmien lisäksi jatkuva avoin ja pohdiskelleva keskustelu- ja arviointikulttuuri. Palautteet muodostavat palautekehän, johon kuuluu palautteen hankkiminen, vastaanotto, käsittely ja hyödyntäminen. Työyhteisöä ja yritystä hyödyttävä palaute sopii yrityksen arvoihin ja tavoitteisiin. (Ranne 2014, 15 – 17, 38.) Yhteistyöyrityksemme kannattaisi siis luoda palautejärjestelmä, jossa arvioidaan yrityksen palveluiden laadukkuutta, luotettavuutta, asiakaslähtöisyyttä ja ihmisarvoisuutta.

THL on julkaissut vuonna 2014 raportin Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Raportissa kuvattiin valtakunnallisen kyselyn tuloksia kansalaisten sosiaali- ja terveystalvelujen sähköisestä käytöstä, kokemuksista ja kehitystarpeista. Raportin mukaan 50 % vastaajista piti tärkeänä mahdollisuutta antaa sähköisesti palautetta palveluista. Lähes puolet (43%) piti tärkeänä, että jatkossa olisi mahdollisuus päästä katsomaan omia sosiaalihuollon kirjauksia. (Hyppönen, Hyry,

Valta & Ahlgren 2014 71.) Sähköinen palautteenantomahdollisuus pitäisi tehdä mahdolliseksi yhteistyöyrityksemme palveluissa.

Kehittämisehdotuksena sekä myös mahdollisena jatkotutkimusaiheena nostamme esiin palvelun tilaajan (eli yleensä kunnan sosiaalitoimen) ja palveluntuottajan välisen yhdyspinnan ja siinä käytettävät menetelmät yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi sekä työn tavoitteiden sopimiseksi. Alkutapaamisissa pitäisi vielä enemmän tuoda esiin millaista palveluntuottajan työskentely on, ja mitkä ovat tavoitteet työskentelylle. Palvelusta pitää aina tehdä kirjallinen sopimus, johon kirjataan työskentelyn tavoitteet, ja osapuolten näkemykset siitä, minkälaisella työskentelyllä tavoitteisiin päästään. Tarkasti tulee myös määritellä, kuinka usein tavoitteiden toteutumista seurataan ja mitä tehdään, mikäli tavoitteisiin ei olla päästy. Asiakkaan osallistaminen omaan palveluunsa tulee aina olla keskiössä.

Nostamme esiin kehittämisehdotuksena myös asiakastapaamisista tehtävien kirjausten tekemiseen liittyvien käytänteiden avaamisen sekä käytänteen, että jokaisen asiakkaan kanssa kirjauksiin liittyvistä asioista keskusteltaisiin ja sovittaisiin yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjaamiseen ja kirjauksiin liittyvät asiat voisivat olla yksi mahdollisen asiakasraadın käsiteltävistä asioista. Asiakasaineistosta nousi niin vahvasti esiin asiakkaiden tunne siitä, ettei heidän kokemuksiaan huomioitu kirjauksissa, että ehdotamme kirjausten läpinäkyvyyden lisäämistä entisestään. Tällä hetkellä kirjaukset käydään asiakkaiden kanssa läpi heidän niin pyytäessä, mutta ehdotamme, että kirjaukset käytäisiin aina läpi asiakkaan kanssa. Uskoisimme tämän lisäävän asiakastyytyvääisyyttä ja sitä kautta sitoutumista tarjottuihin avohuollon palveluihin.

Tutkimusaineistosta nousi esiin myös se, että monet asiakkaat kokevat lastensuojelun avohuollon tukitoimien toimivan vain välietappina lasten huostaanotolle. Tätä mielikuvaa poistaisi ehkä lastensuojelun avohuollon toimintatapojen tuominen julkiseen keskusteluun. Tällä hetkellä lastensuojelun julkinen keskustelu liittyy lähinnä sijaishuoltoon ja sen epäkohtiin. Avun vastaanottaminen olisi varmasti helpompaa, mikäli asiakas ei pelkäisi huostaanottoa, vaan ajattelisi nimenomaan

avohuollon tukitoimien estävän huostaanoton. Tätä asiaa emme opinnäytetyösämme pohtineet sen enempää, nostammekin sen esiin mahdollisena jatkotutkimusaiheena.

7.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden osoittaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen ja sen jokaisen vaiheen toteuttamisesta. Olosuhteet, joissa aineisto tuotettiin, tulee kertoa tarkasti ja totuudenmukaisesti. Laadullisen aineiston analysoinnissa käytetään usein luokittelua, joiden perusteella tehdään tulkintoja. Nämä edellä mainitut vaativat sen, että tutkija kertoo millä perusteella tulkintoja esitetään ja mihin tutkija päätelmänsä perustaa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 232 – 233.) Tähän olemme pyrkineet opinnäytetyötä kirjoittaessamme, että selostimme mahdollisimman tarkasti tutkimuksemme eri vaiheet.

On monia eettisiä seikkoja, jotka tutkijan tulee ottaa huomioon tutkimuksenteossa. Jotta tutkimus on eettisesti hyvä, tutkijan tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2015, 23.) Hyvän tieteellisen käytännön määritelmät löytyvät tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK) ohjeistuksista. TENK on opetus- ja kulttuuriministeriön asiantuntijaelin, joka edistää hyvää tieteellistä käytäntöä, ennaltaehkäisee tutkimusvilppiä sekä edistää keskustelua tutkimuseetiikasta. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012.)

Hyvän tieteellisen käytännön keskeisiä lähtökohtia ovat tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen, joita ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallettamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja niiden tulosten arvioinnissa. Tutkimukseen tulee soveltaa eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää tulee noudattaa tulosten julkaisemisessa. Muiden tutkijoiden tekemää työtä tulee kunnioittaa ottamalla huomioon heidän työnsä ja saavutuksensa. Tutkimus pitää suunnitella, toteuttaa ja raportoida ja syntyneet aineistot

tallentaa tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tarvittavat tutkimusluvut tulee olla hankittuna ja mahdollisesti vaadittava eettinen ennakkoarviointi tehtynä. Ennen tutkimuksen aloittamista tulee sopia kaikista tarvittavista oikeuksista, tekijyyttä koskevista periaatteista, vastuista, velvollisuuksista sekä aineistojen säilyttämistä ja käyttöoikeuksia koskevista kysymyksistä siten, että kaikki osapuolet hyväksyvät sovitut asiat. Rahoituslähteet ja muut tutkimuksen suorittamisen kannalta merkittävät sidonnaisuudet tulee ilmoittaa asianosaisille ja tutkimukseen osallistuville ja ne raportoidaan tutkimuksen tuloksia julkistettaessa. Tutkijoiden tulee pidättäytyä kaikista tieteeseen ja tutkimukseen liittyvistä arviointi- ja päätöstilanteista, jos on syytä epäillä esteellisyyttä. Lisäksi tutkimusorganisaatiossa tulee noudattaa hyvää henkilöstö- ja taloushallintoa sekä otetaan huomioon tietosuojat. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6 – 7.)

Näitä edellä mainittuja lähtökohtia tulee jokaisen tutkijan noudattaa tekemässään tutkimuksessa. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 7.) Olemme opinnäytetyössämme pyrkineet hyvään tieteelliseen käytäntöön ottamalla huomioon nämä periaatteet. Haimme ja odotimme tutkimusluvan hyväksymistä ennen kuin aloimme kerätä aineistoa. Opinnäytetyösopimuksessa sovimme yhteistyöorganisaation oikeudesta käyttää opinnäytetyötä sen valmistumisen jälkeen. Olemme aineistonkeruussa ja sen analysoimisessa huolehtineet siitä, että kaikki vaiheet kirjoitetaan tarkasti ylös. Olemme myös tarkasti pitäneet kiinni huolellisista lähdeviittauksista.

7.4 Pohdinta

Kehittämistyömme aihe on monella tapaa ajankohtainen ja nykypäivän eri ilmiöihin heijastuva. Asiakkaan kohtaaminen, luottamus ja dialoginen vuorovaikutus ovat olleet valtakunnallisellakin tasolla hyvin paljon esillä. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkokoulutus nimeltään Luo luottamusta, suojele lasta on oiva esimerkki siitä, millaisia työskentelytapoja nykypäivänä arvostetaan entistä enemmän. Myös Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE- hanke) on

ollut valtakunnallinen, suuri hanke, jonka keskeisenä periaatteena oli asiakaslähtöiset palvelut ja toimintakulttuuri. Sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaiden näkökulmasta nämä ovat merkittäviä asioita, ja toivottavasti näkyvät jo siinä miten eri työntekijät heidät kohtaavat. Näillä näyttävillä valtakunnallisilla hankkeilla ja töillä on iso merkitys myös siinä, miten ihmiset suhtautuvat sosiaalihuollon ja lastensuojelun palveluihin.

Kehittämistyömme yksi keskeisistä ajatuksista oli asiakaslähtöisyys ja –osallisuus. Tähän peilaten asiakkaiden näkemyksiä olisi ollut hyvä saada enemmän ja osallistaa asiakkaita tutkimukseemme tiiviimmin, mutta se ei ollut mahdollista, koska yhteistyöyrityksemme asiakaskunta on yrityksen nuoren iän vuoksi vielä melko pieni, joten emme olisi saaneet riittävästi aineistoa vain yrityksen asiakkaita haastatteleamalla. Jos olisimme haastatelleet nykyisiä asiakkaita, pulmaksi olisi muodostunut se, että heillä on avohuollon palveluiden prosessit vielä kesken, joten emme olisi saaneet välttämättä tietoa siitä, mikä on auttanut ja mikä ei. Yrityksen entisten asiakkaiden tiedot eivät salassapitosäännösten vuoksi olleet meillä käytettävissä, joten heiltäkään emme voineet kerätä aineistoa tutkimukseemme. Eettisistä syistä päädyimme siis selvittämään asiakasnäkökulmaa sosiaalisen median kautta. Päätöstämme kerätä aineistoa sosiaalisen median kautta tukee myös se, että lastensuojelulain mukaiset avohuollon palvelut on määritelty laissa, joten ne ovat samanlaiset koko Suomessa.

Olemme kuitenkin tyytyväisiä saamaamme asiakasaineistoon. Huomasimme aineistoa kerätessämme, että aiemmissa tutkimuksissa (mm. Salminen 2013, Aaltonen 2016, Leinonen 2011), joissa on tutkittu tai kehitetty lastensuojelun palveluita ei ole riittävästi huomioitu asiakkaan näkökulmaa. Asiakasnäkökulma on saatettu selvittää esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden tekemien kirjausten tai muiden tulkintojen perusteella, ja kuten opinnäytetyöstämme selviää, asiakkaat eivät läheskään aina pidä tehtyjä kirjauksia luotettavina tulkintoina omasta tilanteestaan.

Kirjauksiin ja dokumentointiin liittyen Suomessa on käynnissä Kansa-hanke (vuosina 2016-2020), joka on sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen sekä määrämuotoisen kirjaamisen toimeenpanohanke. Kansa –hankkeen

strategisina tavoitteina on muun muassa asiakastiedon laadun parantaminen ja toiminnallisena tavoitteena esimerkiksi asiakastietojen kirjaamisen ohjaaminen valtakunnallisesti. (Rötsä, Berglind, Huovila, Hyppönen, Peksiö & Mykkänen 2016, 4, 13.) Pohdimme opinnäytetyötä tehdessämme, että sitten kun sosiaalihuollonkin tiedot löytyvät Omakannasta, välittömästi asiakkaan ulottuvilta, lisääntyy koko työskentelyn avoimuus ja sitä kautta luotettavuus ja yhteistyö.

Yrityksen esimiehen ja työntekijöiden itse määrittelemät arvot toiminnalle ovat laadukkuus, luottamus, asiakaslähtöisyys ja ihmisarvoisuus. Tutkimuksemme perusteella tulkitsemme, että yritys toimii arvojensa mukaisesti. Tämä oli havaittavissa sekä lomakekyselyn vastauksissa että teemahaastattelusta. Toki tulos jää yksipuoliseksi, koska emme keränneet aineistoa yrityksen asiakkailta, vaan ainoastaan yrityksen työntekijöiltä. Työntekijöiden vastauksista oli kuitenkin tulkittavissa, että he ottavat huomioon yrityksen arvot joka päiväisessä työssään. Kun arvot on laadittu yhdessä koko organisaation kesken ja on saatu luotua asiakaslähtöiset arvot, osaa henkilöstö ajatella asiakkaan näkökulmasta (Selin & Selin 2013, 101).

Kokonaisuudessaan koemme, että kehittämistyömme onnistui hyvin ja onnistuimme saamaan vastauksia esittämiimme tutkimuskysymyksiin. Oli ilahduttavaa huomata, että yhteistyöyrityksemme määrittelemät arvot todella näkyvät työntekijöiden toiminnassa asiakkaiden kanssa, eivätkä ne ole jääneet pelkäksi sanahelinäksi. Toivomme opinnäytetyömme toimivan yhteistyöyrityksemme avohuollon palveluiden kehittämisen tukena ja positiivisena osoituksena siitä, että yrityksessä toimitaan asiakaslähtöisesti.

LÄHTEET

Aaltonen, E. 2016. Lastensuojelun sijaishuolto Kaupunkikylässä. Uuden palvelumallin työstäminen Kaupunkikylän käyttöön. Sosiaalialan kehittäminen ja johtaminen (yamk). Lahden ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö

Aguwa, C. C. 2012. Voice of the customer: Customer satisfaction ratio based analysis. *Expert Systems With Applications* 39(11), 10112-10119. Luettu 12.5.2019. Vaatii käyttöoikeuden. <https://www-sciencedirect-com.libproxy.tuni.fi/science/article/pii/S0957417412003156?via%3Dihub>

Araneva, M. 2016. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Liettua: Talentum media Oy ja Mirjam Araneva.

Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 2017. Talentia.

Bardy, M. 2013. Lastensuojelun filosofia ja käytäntö. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Kirjoittajat ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Bülow, P., Thunqvist Persson, D. & Sandén, I. 2012. Delaktighetens praktik: det professionella samtalets villkor och möjligheter. Malmö: Gleerup.

Coates, D. & Howe, D. 2015. Working with Families Who Experience Parental Mental Health and/or Drug and Alcohol Problems in the Context of Child Protection Concerns: Recommendations for Service Improvement. Luettu 5.12.2018. Saatavana EbscoHost –kokoelmasta. Vaatii käyttöoikeuden.

Edson, J. 2012. Design Like Apple. Seven Principles For Creating Insanely Great Products, Services, and Experiences. John Wiley and Sons

Eskola, J. 2015. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyys vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Gerdt, B. & Korhonen, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2010. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. korjattu painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

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

Hiltunen, L. N.d. Graduaineiston analysointi. Jyväskylän yliopisto. Luettu 7.4.2019 http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/Esitysmateriaali/5%20aineiston_analysointi.ppt

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. Painos. Porvoo: tekijät ja Kirjayhtymä Oy.

Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino ja kirjoittajat.

Hotari, K., Oranen, M. & Pösö, T. 2013. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Neljäs uudistettu painos. Tampere: kirjoittajat ja Terveiden ja hyvinvoinnin laitos

Hyppönen, H., Hyry, J., Valta, K. & Ahlgren, S. 2014. Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköinen asiointi. Kansalaisten kokemukset ja tarpeet. Raportti 33:2014. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? Kunnallisan alan kehittämissäätiön Julkaisu 4. Turku: Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2006. Turvaverkko vai trampoliini. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Jacobson, D. 2010. Doing Research in Cyberspace. Teoksessa Atkinson, P. & Delamont, S. (toim.) SAGE Qualitative Research Methods. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén T., Salovaara P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Kananoja, A. 2017a. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Tallinna: Printon.

Kananoja, A. 2017b. Kansalaistoiminta osana sosiaalipolitiikkaa. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Tallinna: Printon.

Keskinen J., Kääriäinen A., Oravisto J., Pitkänen R. & Tukiala A-K. 2012. Encounters in social work –recipes for interaction. Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ja Heikki Waris -instituutti. Sosiaalisen raportoinnin hanke. Helsinki: kirjoittajat ja Socca.

Ketola, K. 2002. Puuttuvat viestit: Nonkommunikaatio inhimillisessä vuorovaikutuksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Kiviniemi, K. 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. & Aaltonen, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS- kustannus.

Nivala, E. & Ryytänen, S. 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Vuosikirja 2013:14. Suomen sosiaalipedagoginen seura, 9 – 41.

Payne, M. 2014. Modern social work theory. 4. painos. London: Palgrave Macmillan.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Jyväskylä: PS-kustannus.

Ranne, J. 2014. Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava! Porvoo: ai-ai Kustannus.

Rantanen, M. 2016. Tunnelmamuotoilu. Talentumpro.

Ronkainen, S., Pehkonen L., Linblom-Yläne S. & Paavilainen E. 2013. Tutkimuksen voimasanat. 1.-2. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rötsä, M., Berglind, H., Huovila, M., Hyppönen, K., Peksiö, T. & Mykkänen, J. 2016. Sosiaalihuollon valtakunnallisten tietojärjestelmäpalvelujen ja määrämutoisen kirjaamisen toimeenpanohanke (Kansa –hanke). Helsinki: Kirjoittajat ja Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Saarinen, R. 2017. Oppi luottamuksesta. Helsinki: Gaudeamus Oy

Salminen, R. 2013. Lastensuojelun paikallinen palvelujärjestelmä. Sosiaalityöntekijöiden, sosiaaliohjaajien ja johdon jäsenyksiä. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Tampereen yliopisto. Sosiaalityön pro gradu –tutkielma.

Selin, E. & Selin, J. 2013. Kaikki on kiinni asiakkaasta. Avaimia asiakastyöskentelyn hallintaan. 2. uudistettu painos. Espoo: Hansaprint Oy.

Sihvo, S., Isola, A., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2018. Luettu 17.2.2019. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Kirjoittajat ja Tietosanoma Oy.

Sudenlehti, J. & Uusitalo I. (toim.) 2018. Tulevaisuuden lastensuojelu. Suomen Psykologinen Instituuttiyhdistys ry.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Lastensuojelun käsikirja. Dokumentointi ja lastensuojelun avohuolto. Päivitetty 17.11.2015. Luettu 27.4.2019. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa/dokumentointi-ja-lastensuojelun-avohuolto>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2017. Lastensuojelun käsikirja. Dokumentointi lastensuojelussa. Päivitetty 17.8.2017. Luettu 27.4.2019. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2019. Asiakkaat ja osallisuus. Päivitetty 31.1.2019. Luettu 17.2.2019. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press ja tekijät.

Toimiva lastensuojelu. Selvitysryhmän loppuraportti. 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:19. Helsinki. Luettu 31.3.2019. <https://docplayer.fi/4401984-Toimiva-lastensuojelu.html>

Tuulaniemi, J. 2013. Palvelumuotoilu. 2. tarkistettu painos. Liettua: Talentum media Oy ja tekijä.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Törrönen, M. 2016. Johdatus vastavuoroiseen sosiaalityöhön. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén T., Salovaara P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus Oy.

Valli, R. 2015. Paperinen kyselylomake. Teoksessa Valli R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4., uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valli, R. & Perkkilä, P. 2018. Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa Valli R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Helsingin seudun kauppakamari.

Vaughn, S., Sinagub, J. & Schumm, J. S. 1996. Focus Group Interviews in Education and Psychology. SAGE publications. Luettu 22.4.2019. https://books.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=5485DQAAQ-BAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Focus+Group+Interviews+in+Education+and+Psychology+ebSCO&ots=aczut7JYVZ&sig=Dz0hYSC-neP53K_6Wr12XGhvQ3NQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Vierula, T. 2012. Asiakkaiden ja asiakirjojen väliset suhteet lastensuojelussa. Vanhempien näkökulma. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 20 (2), 164. Luettu 28.4.2019. <https://journal.fi/janus/article/view/50654>

Vierula, T. 2017. Lastensuojelun asiakirjat vanhempien näkökulmasta. Sosiaalityö. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Tampereen yliopisto. Väitöskirja.

Vierula, T. 2013. Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemana. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. 2013. Vantaa: Vastapaino ja kirjoittajat.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2005. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveystieteiden alalla. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Juva: Ps -kustannus.

Virjonen, K. Terveystieteiden maisteri. N.d. Yhteisvoimin kotona- hanke. Koulutus 1/3. Turun ammattikorkeakoulu.

Virtanen, H. 2017. Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä. Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. Jyväskylän yliopisto. Pro gradu –tutkielma.

LIITTEET

Liite 1. Lomakekysely yhteistyörytyksemme työntekijöille

Alla on lueteltu lastensuojelulain mukaiset avohuollon tukitoimet. Minkä tukitoimien parissa Sinä työskentelet?

- tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen
- lapsen taloudellista ja muuta tukemista koulunkäynnissä, ammatin ja asunnon hankinnassa, työhön sijoittumisessa, harrastuksissa, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisessä sekä muiden henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä
- lapsen kuntoutumista tukevia hoito- ja terapiapalveluja
- tehostettua perhetyötä
- perhekuntoutusta
- muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia
- muuta, mitä? _____

Mitä asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus mielestäsi tarkoittaa?

Miten olet ottanut asiakaslähtöisyyden ja asiakkaan osallisuuden huomioon omassa työssäsi lastensuojelun avohuollon palveluissa?

Miten asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus yleisesti huomioidaan työskentelemässäsi organisaatiossa?

Liite 2. Asiakaskysely

Lastensuojelun avohuollon tukitoimet

Opiskelemme Tampereen ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja teemme opinnäytetyötämme lastensuojelun avohuollon palveluista. Tutkimuksemme keskittyy lastensuojelun avohuollon tukitoimiin sekä erityisesti niiden kehittämiseen eräässä yksityisessä sosiaalialan yrityksessä. Lastensuojelun avohuollon tukitoimia ovat esimerkiksi perhetyö, tukihenkilötoiminta, taloudellinen tuki, koulunkäynnin tuki, lapsen kuntoutumista tukevat hoitoja terapiapalvelut ja perhekuntoutus. Avohuollon tukitoimena voidaan tarjota myös muutakin tukea kuin edellä mainitut. Haluaisimme tietää, **millaisia lastensuojelun avohuollon tukitoimia Sinä tai lapsesi olette saaneet sekä mikä/mitkä tukitoimista auttoivat tilanteessanne? Lisäksi haluaisimme tietää millaista apua/tukea jätitte kaipaamaan? Toivomme, että otat myös vastauksessasi kantaa siihen, miten asiakkaan näkökulma, esimerkiksi omat toiveet ja tavoitteet, otettiin huomioon palvelussa.**

Saamamme vastaukset ovat luottamuksellisia ja vastauksen voi antaa täysin anonymisti. Hävitämme vastaukset opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Mikäli käytät tarinassasi lapsesi nimeä, niin se ei tule näkymään valmiissa työssä missään muodossa. Vastauksia keräämme 1.3.2019-7.4.2019 välisen ajan. Oman tarinansa voi lähettää meille myös sähköpostitse osoitteisiimme riina.lamminsivu@tuni.fi tai paula.pihkoluoma@tuni.fi

Kiittäen sosionomi YAMK -opiskelijat Riina Lamminsivu ja Paula Pihkoluoma

Liite 3. Teemahaastattelurunko

Avohuollon tukitoimet, kehittäminen ja toimivuus

- Mikä/mitkä lastensuojelun avohuollon tukitoimi/-toimet toimivat mielestäsi hyvin?

Asiakkaiden osallistaminen

- Miten asiakkaan kanssa tarkistetaan tai muutetaan tukitoimille asetettuja tavoitteita?
- Millä tavoin asiakkaan mielipiteet ja toiveet otetaan suunnittelussa ja työskentelyssä huomioon?
- Miten asiakkaita motivoidaan osallistumaan?
- Mitä menetelmiä / toimintatapoja on käytettävissä asiakkaiden osallistamiseksi?
- Mitkä tekijät edistävät asiakkaan osallistumista omaan asiakasprosessiinsa?
- Mitkä tekijät estävät asiakkaan osallistumista omaan prosessiinsa?
- Onko asiakkailla mahdollisuuksia osallistua palveluiden kehittämiseen?

Avoimuus

- Miten varmistetaan avoimuus työskentelyssä ja kirjauksissa?

Luottamus

- Millä tavalla voitte lisätä asiakkaan luottamusta avohuollon työntekijöihin?

Vuorovaikutus

- Onko lastensuojelun avohuollon tukitoimissa tarpeeksi tilaa asiakkaan omille mielipiteille?

Asiakastyöstä tehtävät kirjaukset, dokumentointi

- Annetaanko asiakkaille omia kirjauksia automaattisesti?
- Onko kirjauksista joskus erimielisyyksiä asiakkaan kanssa?

Liite 4. Suostumuslomake haastatteluun

SUOSTUMUSLOMAKE HAASTATTELUUN

Opinnäytetyön aihe: Lastensuojelun avohuollon tukitoimien kehittäminen yhteistyöryhtymässämme

Opinnäytetyön tekijät: Lamminsivu Riina ja Pihkoluoma Paula, Tampereen ammattikorkeakoulu, Sosionomi (YAMK)

Teemahaastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastateltava voi milloin tahansa keskeyttää haastattelun tai kieltäytyä vastaamasta hänelle esitettyyn kysymykseen. Haastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna ja siihen tulee varata aikaa noin 1,5 – 2 tuntia. Haastattelu nauhoitetaan digitaalisesti. Haastatteluaineisto puretaan ja kirjoitetaan tekstitiedoksi, minkä jälkeen yksittäinen vastaaja ei ole tunnistettavissa. Tutkimusaineisto tallennetaan muistitikulle. Opinnäytetyössä puhutaan yleisesti lastensuojelun avohuollon työntekijöistä. Tutkimusaineisto säilytetään opinnäytetyön valmistumiseen asti, jotta aineiston totuudenmukaisuus ja olemassaolo voidaan tarkistaa opinnäytetyön tekovaiheessa. Haastattelusta saatua aineistoa käytetään vain tähän tutkimukseen. Opinnäytetyön valmistuttua hyväksytysti tutkimusaineisto ja tallenteet hävitetään asianmukaisesti.

Suostun haastatteluun ja haastattelussa kerätyn tiedon käyttöön yllä kuvatuun mukaisesti

_____ / _____ 2019
