



LAPSIPERHEIDEN OSALLISUUS JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ LASTENSUOJELUN AVOTYÖSSÄ

Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia

Johanna Sulonen

Opinnäytetyö
Marraskuu 2012
Sosiaalialan koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma

SULONEN, JOHANNA:

Lapsiperheiden osallisuus ja moniammatillinen yhteistyö lastensuojelun avotyössä
Asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia

Opinnäytetyö 54 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Marraskuu 2012

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tuottaa tietoa Tampereen Eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla osallisuuden toteutumisesta avotyön asiakasprosessissa sekä moniammatillisesta yhteistyöstä sosiaalityöntekijöiden ja avotyöntekijöiden kesken. Mukana tutkimuksessa kulki kehittämisenäkökulma, sillä opinnäytetyö on osa Tampere Praksishanketta. Hanketta toteutetaan muun muassa kolmella lapsiperheiden sosiaaliasemalla.

Tutkimustehtävinä oli selvittää, kuinka asiakkaan osallisuus toteutuu avotyön asiakasprosessissa ja mikä edistää sen toteutumista sekä miten moniammatillisella yhteistyöllä voidaan tukea asiakkaan osallisuutta. Lisäksi selvitettiin näiden ilmiöiden toteutumiseen liittyviä haasteita. Teemahaastattelut toteutettiin kolmelle avotyön asiakasperheelle sekä ryhmähaastattelu sosiaaliaseman kahdelle avotyöntekijälle ja kahdelle sosiaalityöntekijälle. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysia käyttäen.

Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen muodostivat moniammatillisen yhteistyön ja osallisuuden käsitteet. Sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkökulmasta asiakkaan osallisuus avotyön asiakasprosessissa näyttäytyy aktiivisena mukanaolona prosessin eri vaiheissa. Asiakkaiden mukaan suhteet asiakasprosessissa mukana oleviin työntekijöihin näyttäytyivät osallisuutta eniten määrittävänä tekijänä. Työntekijöiden näkökulmasta moniammatillisen yhteistyön onnistumiselle eduksi nähtiin fyysisesti yhteiset toimitilat, joilla on vaikutusta muun muassa toimivaan tiedonkulkuun ja nopeaan puuttumiseen.

Kehittämisehdotuksina sekä asiakkaiden että työntekijöiden taholta esiin nousivat avotyön prosessiin osallistuvien henkilöiden tiiviimpi yhteistyö, joka vaikuttaisi positiivisesti sekä asiakkaan että sosiaalityöntekijän tiiviimpään suhteeseen ja osallisuuteen asiakasprosessissa. Avotyön aloitukseen on varattava riittävästi resursseja, ja varmistaa asiakkaiden riittävä tieto avotyön alkaessa. Työntekijöiden taholta esiin nousi myös avotyön ammatti-identiteetin selventäminen yhtenä kehittämistarpeena.

ABSTRACT

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

SULONEN, JOHANNA:

Families' Participation and Multi-professional Co-operation in Child Protection Open Care
Experiences of Clientele and Staff

Bachelor's thesis 54 pages, appendices 3 pages
November 2012

The purpose of this study was to collect information about participation and multi-professional co-operation in the child protection open care process in the Tampere southern social welfare office for families with children. The objective of this study was to investigate how clients' participation is actualized in the open care process and how clients' participation can be supported in multi-professional co-operation between social workers and open care workers. This study was a part of the Tampere Praksis –project, which is implemented in three social welfare offices for families with children.

The data were collected in theme interviews with three families and in group interviews with two social workers and two open care workers. The data were analyzed using qualitative content analysis. The theoretical underpinnings consisted of multi-professionality and participation. According to the clients and workers clients' participation is actualized as active involvement in different phases of the client process.

The findings indicate that multi-professional co-operation is enhanced by common workspace, which enables information exchange and rapid intervention. As an improvement both the clients and the staff suggested more intense co-operation between persons in the open care process, which would enable clients' and social workers' closer relationship and participation. Enough resources must be reserved in order to begin open care, and ensure the clientele's access to information at the beginning of open care. According to the staff there is also a need to clarify the professional identity of open care.

Key words: child protection open care, participation, multi-professional co-operation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUKSEN TAUSTOITTAVAT NÄKÖKULMAT	7
	2.1 Ajankohtaiset haasteet lastensuojelussa	7
	2.2 Tampere Praksis -hanke	8
	2.3 Lapsiperheiden sosiaalityön avotyö.....	9
3	OSALLISUUS JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ LAPSIPERHETYÖSSÄ.....	13
	3.1 Lapsiperheiden osallisuus lastensuojelun avotyössä	13
	3.2 Moniammatillinen yhteistyö.....	16
	3.3 Tiimityö lastensuojelun asiakasprosesseissa	18
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	21
	4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset	21
	4.2 Aineistonhankinta.....	22
	4.3 Aineiston analysointi	25
5	TUTKIMUSTULOKSET.....	27
	5.1 Avotyön aloitus osallisuuden kokemuksen lähtökohtana.....	27
	5.2 Asiakas-työntekijäsuhde osallisuuden edellytyksenä.....	29
	5.3 Neuvottelut asiakasprosessin jäsentäjinä.....	32
	5.4 Moniammatillisen yhteistyön mahdollisuudet.....	33
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	37
	6.1 Tulokset suhteessa tutkimustehtävään.....	37
	6.2 Tulosten tarkastelu Praksis-hankkeen näkökulmasta	41
7	POHDINTA.....	45
	LÄHTEET.....	49
	LIITTEET	52
	Liite 1. Saatekirje	52
	Liite 2. Haastattelurunko 1	53
	Liite 3. Haastattelurunko 2	54

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tarkoituksena on selvittää, kuinka asiakkaan osallisuus toteutuu, ja mikä edistää asiakkaan osallisuutta lastensuojelun avotyön asiakasprosessissa. Lisäksi tarkoituksena on selvittää kuinka moniammatillisessa yhteistyössä voidaan ottaa huomioon ja tukea asiakkaan osallisuutta. Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitan lapsiperheiden sosiaaliasemalla työskentelevien sosiaalityöntekijöiden ja avotyön ohjaajien välistä yhteistyötä. Tutkimuksessani olen kiinnostunut ennen kaikkea avotyön asiakasprosessiin osallistuvien henkilöiden kokemuksista ja näkemyksistä osallisuudesta sekä moniammatillisesta yhteistyöstä.

Tutkimukseni sijoittuu Tampereen Eteläiselle lapsiperheiden sosiaaliasemalle. Avotyöntekijät ja sosiaalityöntekijät ovat keskeisiä toimijoita avotyön asiakasprosessissa. Niin tässä, kuin muussakin lastensuojelutyössä korostuu jaettu asiantuntijuus työyhteisössä. Työntekijöiden asiantuntijuudet ja osaamisalueet keskittyvät eri alueisiin, jotka parhaimmillaan täydentävät toinen toisiaan ja mahdollistavat asiakkaan tilanteen laajan tarkastelun. Osaaminen hyödynnetään optimaalisesti siten, että lapsi ja perhe saavat parhaan mahdollisen palvelun eri ammattiryhmien toimiessa yhteistyössä. Tavoitteellinen ja suunniteltu asiakasprosessi, jossa asiakkaan osallisuus on keskiössä, on työn vaikuttavuuden kannalta merkittävää.

Tutkimuksessani esillä olevat ilmiöt, lapsiperheiden osallisuus ja moniammatillinen yhteistyö, ovat molemmat ajankohtaisia teemoja sosiaalialan keskusteluissa. Asiakkaiden osallisuutta pyritään edistämään ja tuomaan asiakkaiden ääntä esiin myös palveluja kehitettäessä. Yhä enemmän puhutaan asiakaslähtöisyydestä ja kumppanuudesta sosiaalipalveluissa, mutta silti puhe on osin vielä tavoitekielistä retoriikkaa, vaikka todellisuus rakentuukin pitkälti palvelujärjestelmän lähtökohdista (Pohjola 2010, 71). Moniammatillisesta yhteistyöstä taasen haetaan vastauksia moniin haasteisiin ja muutospaineisiin sosiaalialan kentällä.

Keskiössä tutkimuksessani on työkäytäntöjen kehittämisen näkökulma sekä ennen kaikkea osallistava lastensuojelun asiakasprosessi. Lähtökohtana kehittämistyön näkökulmasta on asiakasprosessien osallisuuden avaamisen jälkeen arvioida työntekijöiden kesken heidän omia käytäntöjään moniammatillisessa yhteistyössä. Tutkimukseni ai-

neistossa esille tulevat asiakkaiden näkemykset, mikä on toimintatapojen ja asiakasprosessin kehittämistyön kannalta merkittävää. Lisäksi näen tärkeänä yksityiskohtana työntekijöiden yhteisen pysähtymisen arvioimaan perustavaa laatua olevia kysymyksiä, kuten asiakkaan osallisuutta sekä moniammatillista yhteistyötä avotyön asiakasprosessissa. Tähän tarjoutui mahdollisuus tutkimukseeni osallistuneille työntekijöille.

Tutkimukseni aiheen valinta lähti liikkeelle syksyllä 2011 suorittaessani kahdeksan viikon lastensuojeluharjoitteluni Eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliammatilla, avotyössä. Harjoitteluni aikana tein havaintoja, kuinka merkittävässä osassa asiakkaan osallisuus ja sen kaikinpuolinen huomiointi avotyön asiakasprosessissa on. Kävin keskustelua avotyöntekijöiden kanssa mahdollisesta opinnäytetyöstäni ja sain hyvää palautetta ideastani. Kevään 2012 puolella tutkimussuunnitelmaseminaarivaiheessa mukaan astui myös Tampere Praksis –hanke ja moniammatillisuuden näkökulma, kun ohjaava opettajani kysyi halukkuuttani liittää opinnäytetyöni tähän hankkeeseen.

Opinnäytetyössäni taustoitan tutkittavaa aiheitani ensin teorian ja aiempien tutkimuksien kautta. Työni teoreettisen viitekehyksen muodostavat osallisuuden ja moniammatillisen yhteistyön käsitteet, jotka molemmat ovat melko laajasti ymmärrettäviä käsitteitä. Näiden jälkeen käyn läpi tutkimukseni toteuttamiseen liittyviä seikkoja, joiden jälkeen esittelen opinnäytetyöni tutkimustulokset. Johtopäätökset-luvussa tarkastelen tuloksia tutkimustehtävän sekä Praksis-hankkeen näkökulmasta. Lopun pohdintaosiossa käsitteelen muun muassa tutkimuksen eettisiä kysymyksiä ja luotettavuutta.

Opinnäytetyössäni oma näkökulmani on sosionomin (AMK) näkökulma, ja pyrin olemaan näkemyksissäni tasapuolinen suhteessa sosiaalityöntekijöihin. Sosionomien määrä suhteessa sosiaalityöntekijöihin on jatkuvasti kasvava, ja sosionomien tehtävä sosiaalisen näkökulman ylläpitämisessä ja sen turvaamisessa lisääntyy. Siksi on tärkeää, että sosionomit ja sosiaalityöntekijät yhdistävät voimansa sosiaalialan asiantuntijoina, kun uusia moniammatillisia toimintaympäristöjä ja palveluja kehitellään. (Vaininen 2011, 269.)

Tavoitteeni on, että tutkimuksestani on hyötyä kehittämistoiminnassa Praksis-tiimeissä ja keskustelun herättäjänä myös muille lapsiperheiden sosiaaliammatin työntekijöille. Haluan myös tehdä näkyväksi avotyötä työmuotona ja avotyön ohjaajien työtä, lisätä opinnäytetyöni näiden tunnettavuutta. Itselleni osallistuminen tutkimukseeni kautta Tampere Praksis-hankkeeseen on hieno ja merkityksellinen kokemus, joka toi opinnäytetyöni tekemiseen uudenlaisen vivahteen ja innostuksen.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTOITTAVAT NÄKÖKULMAT

2.1 Ajankohtaiset haasteet lastensuojelussa

Haasteet lastensuojelun saralla kuvastavat vallitsevaa yhteiskunnallista tilannetta. Sosiaalityöntekijöiden ylikuormittuminen, vaativan asiakaskunnan lisääntyminen ja pula pätevistä työvoimasta sosiaalityöntekijän tehtäviin ovat ajankohtaisia aiheita. Sosiaalityöntekijäpulan on ennakoitu kasvavan entisestään lähivuosina lisääntyvien tehtävämäärien ja nykyisen työvoiman eläköitymisen vuoksi. Asiakasmäärät suhteessa sosiaalityöntekijöiden määrään ovat suuria. Ylipäänsä asiakasmäärät lastensuojelussa ovat olleet 2000-luvulla korkeita. Vuonna 2010 lastensuojelun sosiaalityön asiakkaana ja avohuollollisten tukitoimien piirissä oli yhteensä yli 78 500 lasta ja nuorta. Tämä on 11 prosenttia enemmän kuin vuotta aiemmin. (THL 2011, 1.) Lisääntyvät asiakasmäärät asettavat haasteita osallisuuden toteutumiselle lastensuojelupalveluissa.

Viime aikoina lastensuojeluun on kohdistunut paljon kritiikkiä, ja se on herättänyt yhteiskunnallista keskustelua ja kysymyksiä viranomaistoiminnan saumattomuudesta, sosiaalityön ja lastensuojelun resurssien riittävydestä ja käytäntöjen toimivuudesta (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012). Nämä keskustelut ovat välittäneet myös negatiivista kuvaa lastensuojelun toimintakäytännöistä ja asiakkaiden asemasta lastensuojelussa, joka ruokkii käsitystä siitä, että lastensuojelu on rankaisu lapselle ja hänen perheelleen. Tämä nostaa perheiden kynnystä hakea apua ajoissa. (Lastensuojelun keskusliitto 2012.) Keskusteluilla on tietenkin myös positiivinen, palveluita uudistava puolensa, sillä esimerkiksi perheiden, lasten ja nuorten osallisuuden toteutuminen lastensuojelupalveluissa on noussut tarkastelun alle.

Nykyisin fokusta lastensuojelutyössä pyritään siirtämään entistä enemmän ennaltaehkäisevään ja varhaisen puuttumisen suuntaan. Lastensuojelutyössä kohdataan perheiden ja lasten yhä vaikeampia ja monimutkaisempia ongelmia, ollaan huolissaan eriarvoisuudesta palveluiden välisissä eroissa ja työn puutteellisista resursseista. Sektorikohtainen järjestelmä ei pysty vastaamaan monimutkaistuviin asiakastilanteisiin, vaan tarvitaan eri toimijoiden yhdistettyä asiantuntemusta. (Vaininen 2011, 62.)

Huolta on herättänyt myös lasten ja perheiden psykososiaalinen tilanne ja perheille suunnattujen hyvinvointipalvelujen heikentyminen. Ihmissuhteet välineellistyvät ja pirstaloituvat, ja sitä kautta ihmisten yksinäisyyden kokemukset ja perheiden hajoamiset lisääntyvät. Tämän katsotaan olevan individualisointiprosessiin liittyvää kehitystä. (Pösö 2003, 55-56.) Psykososiaalisten tarpeiden kasvu näkyy psykososiaalisiksi luokiteltujen palveluiden käytön lisääntymisenä, kuten avohuollon tukitoimenpiteiden ja huostaanottojen kasvuna (Vaininen 2011, 60-61). Nämä muutokset lastensuojelun asiakaskunnassa, henkilöstön saatavuudessa ja organisaatioiden muuttuessa luovat tarpeita lastensuojelukäytäntöjen kehittämistoiminnalle ja toimintatapojen uudelleenarvioinnille.

2.2 Tampere Praksis -hanke

Tampere Praksis -hankkeen taustalla on ajankohtaisia keskusteluja sosiaalityön nykytilasta, joista merkittävänä nousee esiin sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus, pätevän työvoiman puute ja sosiaalityöntekijöiden työssä jaksaminen. Näihin haasteisiin pyritään vastaamaan myös Praksis-hankkeen kautta, vahvistamalla kehittämisenäkökulmaa ja tätä kautta työn houkuttelevuutta ja mielekkyyttä.

Tampere Praksis -hankkeeseen osallistuu joukko moninaisia toimijoita, ja opinnäytetyöni on omalta osaltaan osa kehittämissyhteistyötä sijoittuen Eteläiselle lapsiperheiden sosiaaliasemalle. Tampere Praksis keskittyy juuri Tampereen kolmelle sosiaaliasemalle, niillä erityisesti asiakkaisiin, sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien työhön, sekä harjoitteluaan suorittaviin opiskelijoihin. Hankkeen keskeinen tehtävä on vuosina 2011-2013 lisätä ja kehittää yhteyttä käytäntöjen, opetuksen ja tutkimuksen välille, ja näin tuottaa uutta tietoa.

Praksis-hankkeen tavoitteet ovat moninaiset. Tampere Praksiksessa halutaan luoda pysyvä yhteistyörakenne Tampereen kaupungin, Tampereen yliopiston yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikön (YKY), Tampereen ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman ja sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen välille uudenlaisen oppimis-, tutkimus- ja kehittämissympäristön muodossa asiakastyön ollessa lähtökohtana. (Aalto-Siira & Janhunen 2011, 3.) Opiskelijoiden opinnäytetyöt ovat myös osa tutkimuksellista kehittämissyhteistyötä, ja niiden tuottamaa tietoa halutaan paremmin jatkossa palauttaa kentälle.

Praksis-hankkeen esiselvitysvaiheessa on kartoitettu kehittämisteemoja jotka nousevat sosiaaliasemien omista tarpeista. Mainittuja kehittämisteemoja lapsiperheiden sosiaaliasemilla ovat muun muassa avotyön kehittäminen ja ohjaajan työn tunnetuksi tekeminen, moniammatillisen tiimityömallin kehittäminen, asiakasprosessien kehittäminen ja hyvien käytäntöjen kerääminen (Aalto-Siira & Janhunen 2011, 44). Hankkeen edetessä tarkentuneiksi teemoiksi hankkeessa ovat muodostuneet onnistumisen kokemukset, dokumentointi ja lapsen osallisuus. Oma työni on tuottamassa tietoa omalta osaltaan viimeksi mainittuun teemaan eli osallisuuteen.

Yksi Praksiksen tavoitteista on myös sosiaaliasemien työntekijöiden oman työn kehittämis- ja tutkimusorientaation vahvistaminen ja edellytysten luominen tällaiselle orientaatiolle. Lisäksi tavoitellaan lisääntyvää työelämälähtöisyyttä yliopiston ja ammattikorkeakoulun opetukseen. Kehittämistoiminta Tampere Praksiksessa on siis käytännön opetuksen ja harjoittelun, sosiaalialan osaamisen sekä asiakastyön menetelmien kehittämistä. Käytännössä kehittämistoiminta tapahtuu neljässä Praksis-tiimissä, joihin osallistuu sosiaaliasemilta muutama aseman perustyöntekijä. Rakenteeltaan tiimit muodostuvat sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista. Praksistiimeissä on vaihtelevasti mukana myös harjoitteluaan suorittavia opiskelijoita, yliopiston ja/tai ammattikorkeakoulun opettajia, Tampere Praksis -hankkeen projektipäällikkö ja lisäksi Pikassoksen henkilöstöä. (Aalto-Siira & Janhunen 2011, 41-42.)

2.3 Lapsiperheiden sosiaalityön avotyö

Avotyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, joka on yksi Tampereen kaupungin lastensuojelun erityispalvelujen tarjoamista tukimuodoista (Tampereen kaupunki 2012). Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden, kuitenkin niin, että ne ovat riittäviä lapsen edun toteutumiseksi. Tukitoimien tarkoituksena on aina edistää lapsen myönteistä kehitystä ja tukea perhettä kasvatustehtävässä. Avohuollon tukitoimet ovat aina huoltajien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumukseen perustuvia. (Sosiaaliportti 2012.) Avotyötä toteutetaan lapsiperheiden sosiaaliasemilla, joita Tampereella on tällä hetkellä kolme: eteläinen, itäinen ja läntinen sosiaaliasema.

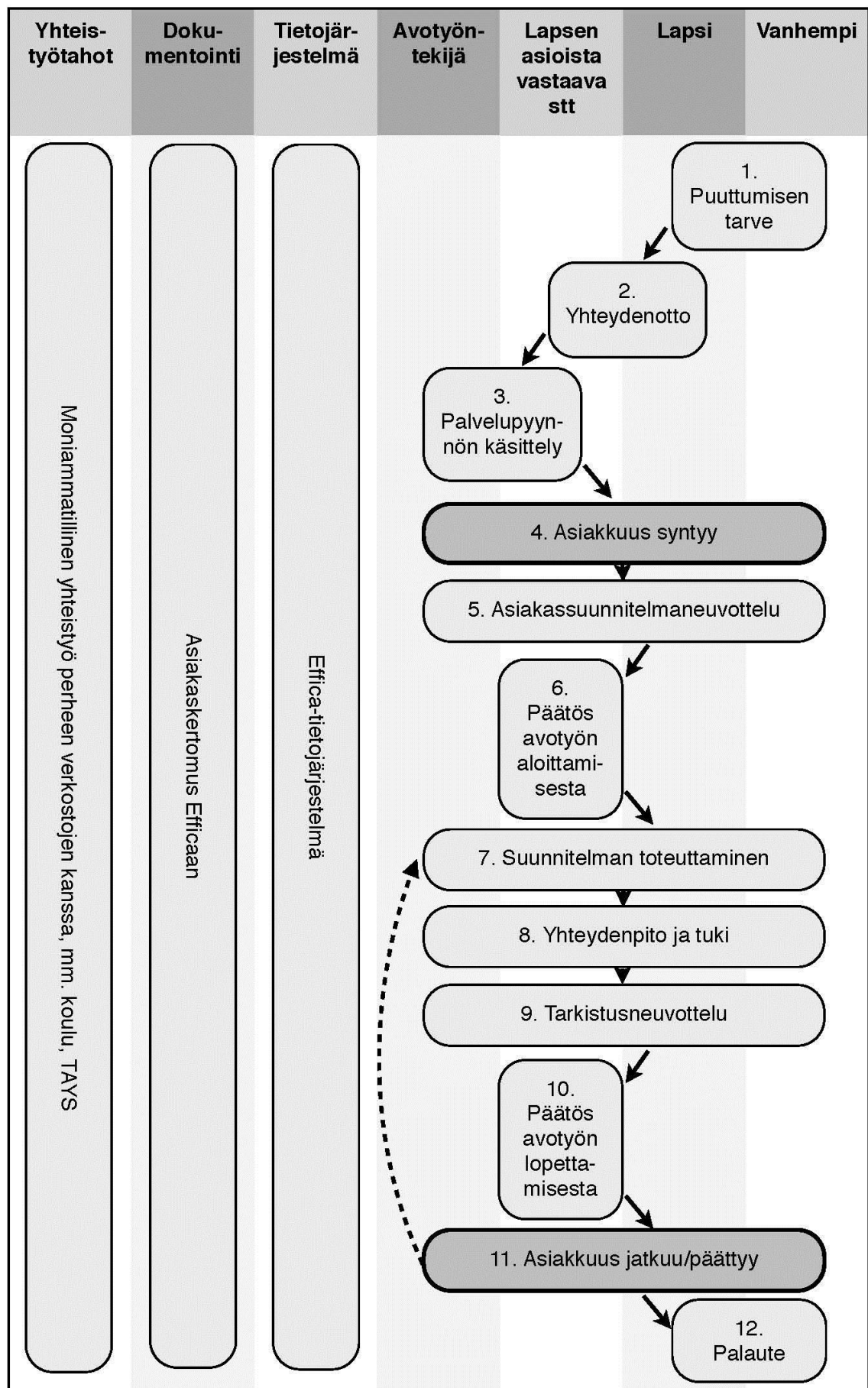
Avotyötä tarjotaan lapsiperheille, joissa on alle 18-vuotiaita lapsia ja erityistä huolta lapsen kehityksen ja kasvun vaarantumisesta. Se toimii osana lapsen ja perheen palveluketjua. Avotyön asiakkaaksi ohjaututaan asiakkaan oman alueen sosiaalityöntekijän

kautta. Keskeisenä tehtävänä on motivoida perhettä sosiaalisen, fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaita pyritään tukemaan löytämään voimavaroja arkeen sekä parantamaan perheen sisäistä vuorovaikutusta. Perheen osallistuminen työskentelyyn on vapaaehtoista. (Tampereen kaupunki 2012.)

Avotyöntekijät toimivat usein pareittain ja tapaavat perhettä asiakkaan tarpeet huomioiden. Työmenetelminä käytetään suunniteltuja perhetapaamisia, yksilötapaamisia ja yhteistyöneuvotteluja sekä toiminnallisia menetelmiä. Moniammatillinen verkostotyö kuuluu myös avotyön piirteisiin, ja perheen tilannetta tarkastellaan yhdessä sosiaalityöntekijän, perheen ja avotyöntekijän kanssa. (Tampereen kaupunki 2012.)

Eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla työskentelee 20 sosiaalityöntekijää ja 5 avotyöntekijää. Sosiaaliaseman esimiehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä (Aalto-Siiro & Janhunen 2011, 13). Avotyö muodostaa oman tiiminsä ja sosiaalityöntekijät jakaantuvat omiin tiimeihinsä, Hatanpään- ja Hervannan-tiimiin. Läpi tiimien tapahtuvia verkostokokouksia voidaan järjestää kehittämistehtävien yhteydessä, ei niinkään asiakkaisiin liittyvissä asioissa.

Avotyö alkaa aloitusneuvottelulla, joka on yhteinen tapaaminen asiakasperheelle, sosiaalityöntekijälle, avotyöntekijälle ja mahdollisille muille yhteistyötahoille. Tässä tapaamisessa on tarkoituksena laatia asiakassuunnitelma, jossa määritellään työskentelylle yhteiset tavoitteet, vastuut ja menetelmät, sekä tapaamisten tiheys. Avotyön tarkistusneuvottelut pidetään kolmen kuukauden välein. Asiakassuunnitelman toteutusvaiheessa asiakkaan kanssa työskennellään tavoitteellisesti. Avotyön kotikäynnit muodostavat kuvaa asiakkaasta ja tuottavat tietoa hänen elämästään. Asiakasprosessi kirjataan sen edetessä Effica-tietojärjestelmään. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen avotyön aloittamisesta ja viimeisenä sen päättämisestä. (Tampereen kaupunki 2012.) Havainnollistan seuraavaksi avotyön asiakasprosessia kuviossa 1.



Kuvio 1. Avotyön asiakasprosessi

Avotyö ja avotyöntekijät ovat vasta melko uusi asia sosiaaliasemilla. Organisaatiouudistuksen myötä avotyöntekijät siirtyivät sosiaaliasemille syksyllä 2010 lastensuojelun erityispalveluista. (Aalto-Siiro 2011, 38) Aikaisemmin esimerkiksi avotyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteistyö mahdollistui enemmänkin sähköpostin ja puhelimen välityksellä. Avotyöntekijät tekevät asiakastyötä työpareittain. Sosiaaliasemilla tehdään työparityötä myös moniammatillisesti tarkoituksenmukaisissa tilanteissa, esimerkiksi lastensuojelutarpeen selvityksissä. Sosiaalityöntekijä voi toimia työparina joko toisen sosiaalityöntekijän, perhetyöntekijän, tai avotyöntekijän kanssa. (Aalto-Siiro & Janhunen 2011, 3.)

Avotyössä tehdään yhteistyötä perheen tukiverkoston kanssa jokaisen perheen kohdalla yksilöllisesti, joten moniammatillisuus on läsnä työskentelyssä koko ajan myös opinäytetyöni näkökulmaa laajemmin. Asiakkaan näkökulmasta on merkittävää, että näiden tahojen yhteistyö muodostaa selkeän kokonaisuuden, ja kaiken keskellä hän tulee kuuluksi ja nähdyksi. Asiakkaan osallisuuden kokemuksen syntyminen lähtee jo ensimmäisestä yhteydenotosta, ja osallisuuden tulisi olla työtä ohjaava kriteeri jokaisessa vaiheessa asiakasprosessia. Asiakkaan osallisuus on sekä tavoite työskentelyn onnistumisen kannalta että keino saavuttaa tavoitteita avotyön asiakasprosessissa.

3 OSALLISUUS JA MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ LAPSIPERHE- TYÖSSÄ

3.1 Lapsiperheiden osallisuus lastensuojelun avotyössä

Osallisuus on käsite, joka laajasti ymmärrettynä tarkoittaa yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista. Osallisuus rakentuu vastavuoroisesti yhteisössä. Tämän toteutuminen edellyttää jäsenten huomioon ottamista sekä yksilön aktiivista sitoutumista. (Oranen 2008, 9.) Se on henkilökohtainen kokemus, joka toteutuessaan lisää yksilön mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä ja sen mielekkyyteen. Osallisuus vaatii enemmän yksilöltä kuin osallistuminen, vaikka näitä termejä joskus käytetäänkin rinnakkain. Osallisuuden kautta asioihin vaikutetaan juuri sitoutumisella ja vastuunotolla päätöksistä ja niiden seurauksista. (Pohjola, 304-305.) Perhe ja lapsen oikeudet ovat työskentelyssä aina ensisijaiset, joten lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen (Bardy 2009, 41).

Valtautumisen (engl. empowerment, voimaantuminen) käsitettä käytetään kuvaamaan yksilön henkilökohtaisen elämän osallisuuden kokemuksen vahvistumista. Tavoitteena on ihmisen täysivaltainen kansalaisuus. Yhteisöön kuulumisen edesauttaa valtautumista. Voimavaraistavaa ja osallistavaa yhteisöä voidaan kuvata sosiaalisen pääoman käsitteellä. Sillä tarkoitetaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa syntyvää keskinäistä luottamusta ja vastavuoroisuutta. (Juhila 2006, 120-125.) Asiakkaan osallistuminen omien asioidensa hoitoon voi tuottaa kokemuksen omien asioidensa merkityksellisyydestä, ja tämä on jo itsessään voimaannuttavaa (Oranen 2008, 16).

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta osallisuudessa korostuu ihmisen yhteiskunnallisen toimintakyvyn ja sitä kautta hänen subjektiivensa vahvistaminen, jolloin pyritään ehkäisemään syrjäytymistä. Osattomuuden käsitettä käytetään usein kuvaamaan osallisuuden vastakohtaa. Silloin ihminen alkaa pudota pois yhteiskunnan normaalitoiminnoista, pudottautua koulutuksesta, työelämästä, hyvinvointipalveluista tai sosiaalisista suhteista. Pahimmillaan osattomuus voi näkyä ihmisessä vieraantuneisuutena, jolloin hän kokee olevansa ulkopuolinen ympäristössään ja tuntee välinpitämättömyyttä ja tarkoituksettomuutta. Puuttumisella syrjäytymiseen tavoitellaan oman elämänhallinnan takaisin saamista. (Kiilakoski 2007, 12.)

Juhila (2006, 118) luonnehtii osallistavaa sosiaalityötä kumppanuussuhteeseen perustuvaksi ja toisen tiedon ja erot huomioonottavaksi. Tämä suhde on vastavuoroinen, jolloin asiakkaan ja työntekijän välillä kulkee tietoa puolin ja toisin, jolloin kumpikin osapuoli on tilanteessa osallisina. Työntekijän rooli on vahvistaa asiakkaan osallisuuden kokemusta omaan elämäänsä ja sen tapahtumiin, toimia motivoijana. Osallisuuden edistynyt muoto on asiakkaan ja työntekijän välinen kumppanuussuhde, jossa työntekijästä tulee asiakkaan rinnalla kulkeva tuki. Tämänkaltaisessa yhteistyösuhteessa työskentelyprosessi kohti tavoitteita kuljetaan aidosti yhdessä. (Pohjola 2010, 58.)

Kaiken lastensuojelutyön lähtökohtana tulisi olla asiakkaan omasta elämästä kumpuava tieto. Jo pelkkä kuulluksi tuleminen voi olla merkittävä osallisuuden kokemus. Asiakkaan todellinen subjektiivisuus ja osallisuus perustuvat käsitykseen, jossa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Tällöin asiakkaan omakohtaiset kokemukset ovat lähtökohta palveluille, ja työntekijä hyödyntää ammatillisten palveluiden tarjoamia mahdollisuuksia. Asiantuntija-asiakas –rooleista tulee pyrkiä edistyneemmälle tasolle, kohti yhteistyösuhdetta. Ratkaisujen löytäminen vaatii molempien tietoperustojen yhdistämistä. (Pohjola 2010, 59.)

Lastensuojelussa on keskiössä aina lapsen etu ja tarpeet, mutta myös hänen kasvatuksesta ja huolenpidostaan vastuussa olevan aikuisen mahdollisuudet vastata lapsen tarpeisiin. Nykyään paljon korostettu lapsilähtöisyys on ennen kaikkea lapsen osallisuutta, mahdollisuutta aktiiviseen toimijuuteen omissa asioissaan. Lapsen osallisuudessa on kyse juuri siitä, kuinka lapsi pääsee mukaan suunnittelemaan ja arvioimaan hänen edukseen tehtävää työtä. Osallisuuden mahdollisuuden tarjoaminen ja kokemus asioihin vaikuttamisesta itselle merkityksellisissä yhteisöissä on yksilön identiteetin kehittymisen kannalta merkittävää. (Bardy 2009, 117.) Osallisuus lastensuojelussa on koko perheen kutsumista yhteisesti toteutettavaan asiakkuuteen, jossa tavoitellaan dialogisuutta ja jaettua ymmärrystä. Asiakasprosessissa tämä tarkoittaa usein myös sitä, että lapsi ja hänen vanhempansa antavat työntekijälle mahdollisuuden olla osallisena heidän arjessaan ja elämässään. (Bardy 2009, 133.)

Merja Laitisen (2007, 115) tutkimuksessa asiakkaan ja työntekijöiden vuoropuhelut ovat synnyttäneet tietoa muun muassa kohtaamisen ja osallisuuden teemoista lastensuojelun työprosesseissa. Koko perheen huomioonottaminen ja kaikkien osallisuuden huomiointi asiakasprosesseissa voi olla haastavaa. Vanhempien käsitykset tilanteista voivat olla vastakkaiset, sekä vanhemman ja lapsen käsitykset ristiriitaisia keskenään. Työnte-

kijöiden haaste on luovia tiedon erojen maastossa siten, ettei kenellekään synny kokemusta mitätöinnistä tai sivuuttamisesta.

Lapsen ja vanhemman osallisuus kohtaavat, kun lapsi saa mahdollisuuden tuoda esille omat tarpeensa ja omaan elämäänsä liittyvät kokemuksensa, ja kun nämä tiedot välittyvät vanhemmalle ja sitä kautta hänen toimintaansa. Vanhemman osallisuus on työskentelyä lapsi-vanhempisuhteessa ja vanhemmuuden tukemista, joka johtaa lapsen oikeuteen turvalliseen suhteeseen vanhempansa kanssa. (Laitinen 2007, 69-71.)

Osallisuus lastensuojelussa ei voi siis olla joko lapsen tai hänen vanhempansa oikeus, vaan se kuuluu molemmille. Lapsen ja vanhemman suhteen tukeminen on osa lapsen tarpeiden ja oikeuksien turvaamisen prosessia. Perheteemoista puhuttaessa kuullaan usein pääasiassa aikuisen ääntä, joka muotoillaan usein lapsen edun ajamiseksi. Lapsi voi jäädä aikuisen varjoon, jolloin muodostuu lapsen piiloasiakkuus. (Salmela 1997, 152.) Perheen sisällä on kuitenkin monta ääntä, joita kaikkia tulee kuulla, jotta perheen moninaisuus saadaan esille (Pösö 2003, 58). Siksi on tärkeää perheenjäsenten tapaaminen eri kokoonpanoissa ja yksilöllisesti.

Lasten osallisuudessa työntekijä asiakassuhteessa on huomioitava lasten omat tavat toimia ja keskustella jotta lapsella on mahdollisuus osallistua vuorovaikutukseen. Vahvistettaessa lapsen omaa osallisuutta, on tärkeää nähdä lapsi yksilönä ja hänen omista lähtökohdistaan käsin. Lapsi pitää ottaa todesta myös silloin, vaikka hänen näkemyksensä olisivat ristiriidassa aikuisen välittämän tiedon kanssa. (Bardy 2009, 124.) Näitä tilanteita tulee vastaan väistämättä perheiden parissa tehtävässä työssä.

Jokaisen yksilön osallisuus on pyritty turvaamaan lainsäädännön kautta, ja erityisesti lapsen osallisuudesta määrätään myös kansainvälisissä sopimuksissa. Lastensuojelulaisessa (417/2007) tuodaan esiin lasten ja nuorten osallisuuden, toiveiden ja tarpeiden huomioonotto kaikissa lastensuojeluprosessin vaiheissa sekä palveluja kehitettävässä. Luvussa neljä veloitetaan kuulemaan ja selvittämään lapsen mielipide, puhevallan käytön oikeutus ja oikeus edunvalvontaan. Lapsen toivomusten ja mielipiteiden selvitys ei ole iästä riippuvaa, vaan ne on aina selvitettävä.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) neljännessä pykälässä veloitetaan, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. Viidennessä pykälässä tuodaan esiin asiakkaan oikeus tietoon eri toimenpide-

vaihtoehtoista. Lisäksi tässä laissa korostetaan asiakkaan mahdollisuuksien turvaamista vaikuttaa itseään koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

3.2 Moniammatillinen yhteistyö

Tampereella lapsiperheiden sosiaalityön avotyössä moniammatillisuus kuuluu olennaisena osana työn luonteeseen. Se on tärkeä lähtökohta muussakin lastensuojelutyössä. Keskeisiä toimijoita avotyön asiakasprosessissa asiakkaan lisäksi ovat siis avotyöntekijät ja sosiaalityöntekijä, joiden välisestä yhteistyöstä olen opinnäytetyössäni kiinnostunut. Lisäksi prosessissa on mukana usein myös muita yhteistyötahoja, kuten esimerkiksi Tampereen yliopistollisen sairaalan lasten- ja nuorten psykiatrian henkilökuntaa tai koulukuraattori ja opettaja. Prosessiin osallistuvien tahojen yhdistetty asiantuntemus mahdollistaa avun tarjoamisen asiakkaille monimutkaisissa asiakastilanteissa.

Asiakkaan tilannetta tulee tarkastella kokonaisuutena, eri osa-alueet huomioonottaen. Tarvitaan siis lisääntyvää ammatillista vuoropuhelua ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Nämä liittyvät vahvasti kommunikointiin, ammatillisen osaamisen kokoamiseen yhteen, kokonaisvaltaisen ja syvällisen osaamisen yhdistämiseksi. Yhteistyörakenteet voivat olla tilanteesta ja kohteesta riippuen joko jatkuvia tai tarvittaessa hyödynnettäviä. (Isoherranen 2002, 145.)

Moniammatilliseen työhön liittyy problematiikkaa, joka juontaa juurensa psykososiaalisen työn menneisyyteen. Ammatillisten toimijoiden reviirit ovat usein liian rajatut, ja varotaan menemästä liian lähelle toisten osaamisalueita. Siksi on tärkeää pyrkiä kulkemaan moniammatillisuudesta kohti moniasiantuntijuutta. Tavoitteena on sujuva vuorovaikutteinen keskustelu yli ammattikuntaehtoisten rajojen. (Reijonen 2005, 94-95.) Myös Tampere Praksis –hankkeessa pyritään uudelleen arvioimaan ja kehittämään ammatti- ja tehtävärakenteita.

Moniammatillisen yhteistyön käsite on moninainen, jonka määrittely työyhteisöissäkin on tarpeen. Sillä tähdätään juuri byrokraattisen ja sektorijakoisen palvelujärjestelmän kehittämiseen joustavammaksi, jossa keskiössä on asiakkaan etu. Käsitteellä on sekä yksilöllinen että yhteisöllinen luonne. Yhteisön näkökulmasta sillä voidaan tarkoittaa

vaaditun osaamisen tuottamista sen jäsenten osaamisen avulla. Yksilön näkökulmasta moniammatillisuuden käsite kuvaa sellaisia valmiuksia, joissa korostuvat ammatilliset valmiudet kuten asenteet, ongelmanratkaisutaidot ja sosiaalisessa kanssakäymisessä tarvittavat taidot. (Katajamäki 2010, 26.)

Moniammatillisessa tiimissä toimivat eri koulutuksen saaneet ja mahdollisesti eri tahojen palkkaamat ammatti-ihmiset, joiden tapaamisissa koordinoidaan heidän työtään palvelujen tarjoajina yhdelle tai useammalle ihmiselle tietyllä alueella (Isoherranen 2002, 146). Tiimi nähdään usein tapana organisoida yhteistyötä, mutta todellisuudessa moniammatillinen työskentely on laajempi käsite kuin moniammatillinen tiimityö. Tiimityössä mahdollistuu oman tietopohjan tunnistaminen ja sen jakaminen toisten asiantuntijoiden kanssa. Yhteiset tapaamiset ja arvioinnit toimivat rakenteellisesti välineinä moniammatillisen yhteistyön toteutumiseksi. Työyhteisössä tulisi pyrkiä sellaiseen vuorovaikutuskulttuuriin, jossa tiedon ja eri näkökulmien yhteensaattaminen mahdollistuu niin tiimeissä, kuin muullakin tapaa organisoituna. Tämä on vuorovaikutustietoista yhteistyötä, jossa yhteistyö oivalletaan uudella tavalla, jolloin tiedon kokoaminen ja prosessointi onnistuu. (Isoherranen, Nurminen & Rekola, 2008, 360.)

Ammatillisten toimijoiden keskinäisellä yhteistyöllä ilman asiakkaan läsnäoloa pyritään saavuttamaan yhteisiä toimintalinjoja ja näkemyksiä. Tarkoituksena on myös luottamuksen rakentaminen asiakkaan silmissä. Merja Laitisen (2007, 100) tutkimuksessa nousi esiin kuitenkin asiakkaiden näkemysten päinvastaisuus. Työntekijöiden keskinäiset palaverit tiimissä helpottavat asiakasprosessin etenemistä; nopeuttavat tiedon siirtymistä ja auttavat kokonaisuuden hallinnassa. Toisaalta asiakkaan näkökulmasta työntekijöiden keskinäiset palaverit saattavat herättää epäluuloisuutta tai epäluottamusta. Muutoksen ja toiminnan tavoitteet saattavat hämärtyä asiakkaalta ja luoda tunteen vaihtoehdottomuudesta tai asioiden ennalta sopimisesta. (Laitinen 2007, 87.)

Roolien selkeys ja ymmärrys oman asiantuntijuuden mahdollisuuksista ovat merkittävät osat yhteistyöosaamista (Isoherranen 2008, 16-17). Monitoimijuus ja työparityöskentely asiakasprosessissa mahdollistaa parhaimmillaan monipuolisen tiedon keräämisen ja tuottamisen asiakkailta siten, ettei tietoa kerätä vahvistamaan vain yhtä tulkintaa, vaan mahdollistamaan moniäänisen rehellisen keskustelun. (Laitinen 2007, 118.)

Ritva Poikelan tutkimuksessa asiakassuunnitelmaa tutkitaan moniammatillisen lapsiperhetyön välineenä tarkastelemalla suunnitelman ja asiakastyön käytännön suhdetta. Tutkimustulosten mukaan asiakassuunnitelmaa laadittaessa toimijat lähtevät ongelma-

lähtöisesti nimeämään palveluita palveluvalikosta, joilla asiakasta voitaisiin auttaa. Palveluvalikko siis ohjaa toimijoita tarkastelemaan asiakkaan tilannetta erillisinä instituutio-naalisina ongelmina ja havaitsemaan mihin ongelmiin olisi tarpeen vastata. Palveluiden valinnassa kuunnellaan asiakasta, mutta tulkinnassa tukeudutaan institutionaalisiin merkityksiin. Tämän jälkeen valitulle palvelulle asetetaan tavoitteita. Asiakassuunnitelman tekemisen prosessissa ei aina synny tilaa asiakkaan monien sosiaalisten suhteiden ja kompleksisen arjen tulkintatyön julkituomiselle. Poikelan tutkimusaineistossa työntekijät tavoittelivat asiakaslähtöisyyttä kysymällä asiakkaan tarpeita, toiveita ja näkemyksiä suunnitelman teon yhteydessä. Asiakaskeskeisessä toimintatavassa asiakas positioitui aktiivisena toimijana. Asiakaslähtöisyys voi määrittäytyä asiakaskeskeisyytenä, jolloin työntekijät voivat passivoitua. (Poikela 2010, 208-210.)

Moniammatillinen työ voi onnistuessaan muodostaa kokonaisuuden, jossa työntekijöillä on riittävästi tietoa, mistä tarvittaessa pyytää täydentävää asiantuntemusta ja tukea. Tällöin on tiedostettava myös omat ja muiden vastuut jotta asiakas saa riittävän nopeasti tarvittavan avun. On myös keskeistä asiakkaan näkökulmasta, että ammattilaisten keskinäisestä toiminnasta muodostuu selkeä kokonaisuus, ja että kaiken sen keskellä hän tulee kuulluksi ja nähdyksi. (Arnkil & Seikkula 2009, 13.)

3.3 Tiimityö lastensuojelun asiakasprosesseissa

Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus määrittelee ja pyrkii selkiyttämään sosiaalihuollon keskeisimpien ammattiryhmien, muun muassa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien, työnkuva. Ajankohtaisia haasteita tällä saralla on sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien (AMK) välisen työnjaon ratkaiseminen, ja tämä teema on mukana myös Tampere Praksis –hankkeessa. Selkiyttämällä roolijakoa pyritään vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja hyödyntämään sosiaalialan uudistuneen koulutuksen tuottamaa antia. Tehtävärakennesuosituksessa määritellään, missä asiakasprosessien vaiheissa korostuvat kunkin työntekijän osaamisalueet. Toimiva asiakasprosessi varmistaa vaikuttavan ja tuloksellisen palvelun tarjoamisen asiakkaalle, ja tämä on lähtökohta tehtävärakennesuositukselle. (Sarvimäki & Siltamäki 2007, 11.)

Tehtävärakennesuosituksessa korostetaan eri ammattiryhmien välistä moniammatillista yhteistyötä ja tiimityömäistä toimintatapaa. Asiakasprosessin saumattomuuden kannalta

on tärkeää, että prosessilla on vastuuhenkilö, joka varmistaa tiedon kulkemisen prosessin eri toimijoiden kesken. Tehtävärakenteiden kehittämisen kautta halutaan lisätä asiakasprosessien vaikuttavuutta ja hyödyntää asiakasprosessien tuottamaa tietoa yhteisöllisessä, ehkäisevässä ja rakenteellisessa työssä. (Sarvimäki & Siltamäki 2007, 23-29.)

Lastensuojeluasia voi tulla vireille asiakkaiden kautta hakemuksena tai viranomaisten tai muun tahon kautta lastensuojeluilmoituksena. Ilmoituksen tai hakemuksen voi vastaanottaa myös sosiaaliohjaaja, mutta ne on saatettava sosiaalityöntekijän tietoon, joka tekee päätöksen ryhtyäkö selvityksiin vai muihin jatkotoimenpiteisiin. Selvitys voidaan tehdä yhteistyössä sosiaaliohjaajan kanssa. Asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa sosiaalityöntekijä, ja tarpeen vaatiessa suunnitelma laaditaan moniammatillisessa tiimissä. Silloin on tarpeen sopia myös tiimin sisäisestä työnjaosta. Päätösten tekeminen lastensuojelussa on sosiaalityöntekijän vastuulla, esimerkiksi päätettäessä huostaanotosta tai avohuollon tukitoimien aloittamisesta. Päätösten valmistelussa tarvitaan usein muidenkin ammattiryhmien asiantuntemusta, mutta prosessin etenemisestä vastaa sosiaalityöntekijä. (Sarvimäki & Siltamäki 2007, 29.)

Jokainen lastensuojelun kentällä toimiva ammattilainen tekee psykososiaalista asiakastyötä, sekä tarjoaa neuvonta- ja ohjaustyötä. Sosiaalityöntekijöiden ydinosaamista ovat vaikeat rakenteelliset ja yhteisölliset ongelmat asiakkaiden tilanteissa. Sosiaaliohjaajan työnkuvaan kuuluvat erityisesti perhetyö ja kasvatustehtävät, avohuollon tukitoimien toteuttaminen sekä jälkihuollon toteuttaminen asiakassuunnitelman mukaisesti. (Sarvimäki & Siltamäki 2007, 32.)

Asiakastyön vaikutusten ja suunnitelmallisuuden arviointia tehdään moniammatillisissa tiimeissä, joissa seurataan myös lapsen edun toteutumista. Tilanteen mukaan sosiaalityöntekijä tekee päätöksen jatkosta ja tuen tarpeista sekä työn mahdollisesta päättämisestä. Sosiaalityöntekijän työnkuvaan kuuluu myös tiedon kerääminen asiakkuuksista rakenteellisen vaikuttamistyön pohjaksi sekä lastensuojelun toiminnan suunnittelun pohjaksi. (Sarvimäki & Siltamäki 2007, 32.)

Palveluohjauksen ja sosiaalityön suuntautumisvaihtoehdon opiskelijat (PALSOS14) Tampereen ammattikorkeakoulusta tekivät keväällä 2012 seminaarityönsä aiheesta "Tampereen kaupungin lastensuojelun asiantuntijoiden näkemyksiä sosiaalialan tehtävärakenteesta ja moniammatillisesta yhteistyöstä". Seminaarityön tarkoituksena oli omalta osaltaan tuoda esiin kentän ääntä keskustelun pohjaksi Praksistiimeihin. Eräs tarkaste-

lunäkökulma oli myös sosionomien (AMK) ja sosiaalityöntekijöiden mahdollisen työparityöskentelyn tulevaisuudennäkymät. Tämä nähtiin toimivana mallina, joka vaatisi muutoksia tehtävärakenteisiin, joissa tulisi välttää päällekkäisyyksiä sosionomin ja sosiaalityöntekijän toimenkuvissa. Työn johtopäätöksiä olivat muun muassa se, että on asiakkaan edun mukaista, jos lastensuojelun alkukartoitukseen osallistunut henkilö jatkaa avotyön asiakasprosessissa, jos se päätetään käynnistää. Nykyisin aina näin ei ole, vaan sosiaalityöntekijä määrittelee työparinsa tapauskohtaisesti. Sosiaalityöntekijöiltä nousi esiin näkemys, jonka mukaan Tampereelta puuttuu toimintamalli ja toimintaympäristö, jotka mahdollistaisivat moniammatillisen yhteistyön laajamittaisen toteuttamisen. Tämän toteutuminen lisäisi kiinteämpää yhteistyötä ja laajempien selvitysten tekemistä. (PALSOS14 2012.) Tämä olisi asiakkaiden osallisuuden edistämisen näkökulmasta merkittävää.

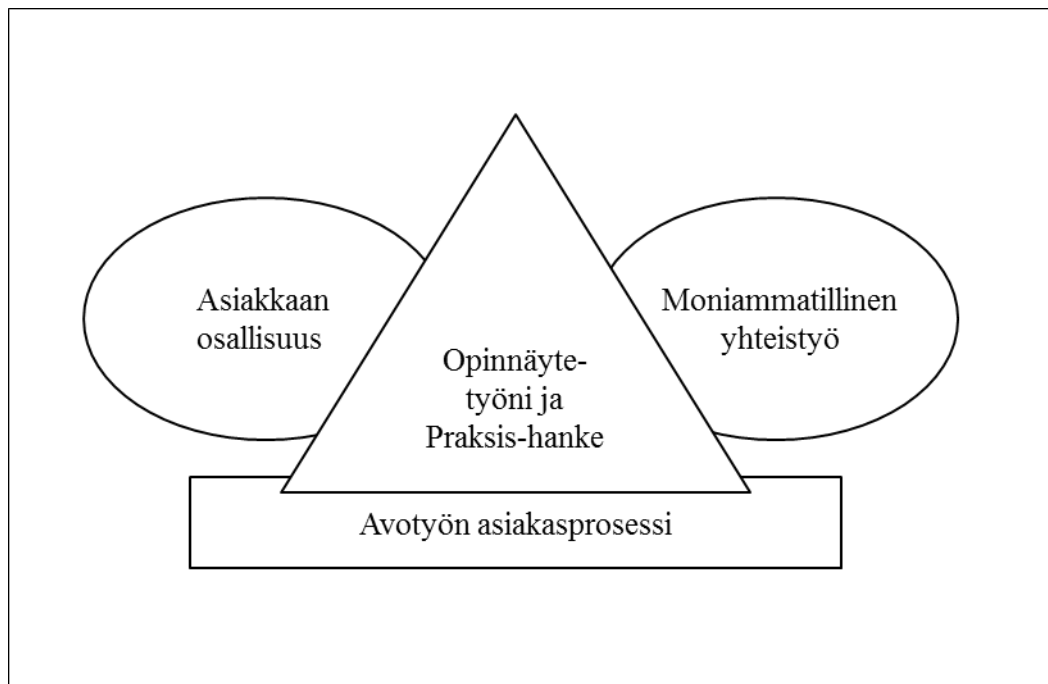
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tutkimustehtävänä on selvittää ja kuvailla kuinka asiakkaan osallisuus toteutuu avotyön asiakasprosessissa ja lisäksi moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksia tukea asiakkaan osallisuutta. Tutkimukseni fokuksessa ovat lastensuojelun avotyön keskeisten henkilöiden, eli asiakkaiden, sosiaalityöntekijöiden ja avotyöntekijöiden kokemukset osallisuudesta ja moniammatillisesta yhteistyöstä avotyön asiakasprosessissa. Tutkimukseni kokonaiskuvassa (kuvio 2) on mukana myös kehittämisenäkökulma Praksis-hankkeen myötä.

Opinnäytetyössäni haen vastausta seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Kuinka asiakkaan osallisuus toteutuu avotyön asiakasprosessissa ja mikä edistää osallisuutta?
2. Kuinka moniammatillisessa yhteistyössä voidaan ottaa huomioon ja tukea asiakkaan osallisuutta?



KUVIO 2. Tutkimuksen kokonaiskuva

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen kautta haluan selvittää asiakasperheiden subjektiivisia kokemuksia omasta osallisuudestaan avotyön asiakasprosessissa, minkälaiset tekijät ja osaaminen vaikuttavat siihen edistävästi tai sitä vähentävästi. Haluan selvittää myös kuinka työntekijät kokevat asiakkaiden osallisuuden ja kuinka se heidän mielestään toteutuu. Toinen tutkimuskysymys keskittyy moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksiin, millaisella toiminnalla voidaan edistää asiakkaan osallisuutta, mikä lisää yhteistyötä eri toimijoiden välillä ja mihin suuntaan sitä tulisi mahdollisesti kehittää.

Tutkimukseni on luonteeltaan laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusjoukko on melko pieni, joten laadullisen tutkimuksen periaatteet sopivat työhöni määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta paremmin. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan niissä pyritään kuvaamaan tutkittavaa ilmiötä tai ymmärtämään tietynlaista toimintaa. Henkilöillä, joilta tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon, ja omaavat kokemusta asiasta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.)

4.2 Aineistonhankinta

Tutkimusmetodini oli teemahaastattelu. Siinä korostetaan ihmisen subjektiivisia tulkin-toja asioista ja asioille antamia merkityksiä. Teemahaastattelussa pyritään kysymään tutkimustehtävän kannalta merkityksellisiä teemoja, jotka pohjautuvat aikaisempaan tutkimustietoon. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 75.) Tutkimusaineiston keräämisen jälkeen litteroin haastattelut tallenteiden pohjalta sana sanalta ja merkitsin haastatellut henkilöt omilla tunnuksillaan.

Teemahaastattelujen kohdalla haastateltu pyrkii usein ennakoimaan millaiset vastaukset ovat tutkimuksen kannalta olennaisia ja ennakkotieto tutkimuksen aiheesta orientoi osallistujaa ennen haastattelua (Alasuutari 2012, 149). Tutkimuksessani osallistujilla oli tieto ennen haastattelua, mitä aihetta haastattelu koskee. Ryhmähaastattelun luonne on erilainen. Keskustelu muotoutuu ryhmän ja sen jäsenten ympärille, ja subjektiiviset tuntemukset usein suodattuvat pois. Tutkija voi jäädä kysymyksineen sivuun, kun keskusteleva ryhmä pohtii yhteistä suhtautumistapaa aiheeseen. Tämä tuottaa erilaisen aineiston verrattuna yksilöhaastatteluihin. (Alasuutari 2012, 152.) Molemmat haastattelutyypit olivat mukana tutkimuksessani.

Opinnäytetyöni toteuttaminen lähti liikkeelle tutkimussuunnitelman laatimisella ja tutkimusluvan hankkimisella. Tutkimukseni teoriataustaan tutustumisen jälkeen aloin hahmotella asiakashaastattelujen teemarunkoa. Tutkimukseni toteutukseen liittyvistä yksityiskohdista sovimme avotyön tiimikokouksessa, johon osallistui myös johtava sosiaalityöntekijä. Avotyöntekijät ottivat vastuulleen haastateltavien hankkimisen tiettyyn määräaikaan mennessä. Tutkimukseeni osallistuneet asiakkaat valikoituivat siis avotyön ohjaajien toimesta. Tavoitteena oli saada asiakkaita, joiden asiakasprosessi olisi jo loppupuolella, jotta osallisuuden tarkastelu koko prosessissa mahdollistuisi.

Haastateltavat löytyivät nopeasti, ja aikataulut saatiin sopimaan kaikille osallistuville. Myös yhteinen haastattelu-aika työntekijöille löytyi tiukoista aikatauluista huolimatta. Pääsin toteuttamaan asiakashaastattelut toukokuun puolenvälin tienoilla. Ennen haastatteluja asiakkaille lähetettiin laatimani saatekirje (Liite 1). Siinä kerrottiin hiukan tutkimuksen yksityiskohtia, ja pyydettiin ilmoittamaan, mikäli heidän perheensä haastattelun aineistoa ei saa käyttää pohjana työntekijöiden haastattelussa. Haastattelut pidettiin sosiaaliaseman tiloissa, rauhallisessa neuvotteluhuoneessa. Nauhoitin haastattelut, johon haastattelutilanteessa kysyin vielä asiakkailta luvan. Kunkin asiakasperheen haastattelu kesti noin 35 minuuttia.

Aineistonkeruuni tapahtui kaksivaiheisesti. Ensimmäisessä vaiheessa toteutin haastattelut avotyön kolmelle asiakasperheelle jokainen vuorollaan. Näissä haastatteluissa kartoitin teemahaastattelun avulla asiakkaiden omia kokemuksia osallisuudestaan omassa asiakasprosessissaan, samaa haastattelurunkoa (Liite 2) käyttäen. Jokaisesta perheestä haastatteluun osallistui äiti, ja kahdessa perheessä mukana haastattelussa oli myös lapsi. Toinen oli ala-asteikäinen ja toinen yläasteella oleva nuori. Isien näkökulmaa ei tutkimuksessani päästy kuulemaan.

Tarkoituksena oli, että asiakas kuvaa omaa asiakasprosessiaan ja arvioi sen osallistavuutta, mikä toimii ja missä voitaisiin toimia toisin. Asiakkaat saivat myös kuvata, millaista roolia työntekijöiltä he toivoisivat omassa asiakasprosessissaan. Tällä tavoin pyrin nostamaan esiin asiakaslähtöisiä ideoita osallistavan asiakasprosessin kehittämiseksi. Otin huomioon, että asiakkaan on vaikea arvioida sosiaalityöntekijöiden ja ohjaajien välistä yhteistyötä, joten kysymykset keskittyivät lähinnä oman osallisuuden arviointiin.

Haastattelussa ensimmäisenä asiakkaat saivat lyhyesti kuvata asiakasprosessiaan, jotta sain käsityksen missä vaiheessa työskentelyä he ovat menossa. Tämän jälkeen asiakkaat saivat määritellä mitä osallisuus avotyön asiakasprosessissa heille tarkoittaa. Osallisuus-

den käsite kulki mukana keskustelussa lähes koko haastattelun ajan. Haastateltavat perheet olivat olleet avotyön asiakkaina jokainen eripituisen jakson verran. Yksi perhe oli asiakasprosessissaan vasta melko alussa, ja esimerkiksi avotyön tarkistusneuvotteluja ei oltu vielä pidetty. Toinen haastateltu perhe taasen oli saanut avotyötä jo aikaisemmin, ja nyt tarvittaessa hakeutunut uudelleen avotyön asiakkaaksi. Tämän vuoksi jokainen haastattelu rakentui yksilöllisesti, kun asiakkaat olivat eri vaiheessa asiakasprosessia.

Näistä kolmesta haastattelusta ja aineistoista tein suuntaa antavan yhteenvedon, joka toimi pohjana aineistonkeruuni toisessa vaiheessa, työntekijöiden ryhmähaastattelussa (Liite 3), jonka toteutin toukokuun loppupuolella. Myös tämä haastattelu pidettiin sosiaaliasemalla, perhehuoneessa. Käytin väljänä pohjana asiakashaastatteluissa esiin nousseita teemoja, en yksittäisiä vastauksia. Ryhmähaastatteluun osallistui kaksi avotyöntekijää ja kaksi sosiaalityöntekijää Eteläiseltä lapsiperheiden sosiaaliasemalta. Tavoitteena oli saada aikaan keskusteleva ilmapiiri, joka onnistuikin hyvin. Työntekijät kertoivat kokemuksiaan ja näkemyksiään oman työnkuvansa kautta, ja asiakkaan osallisuutta pyrittiin pitämään koko ajan keskiössä. Haastattelu sisälsi myös moniammatillisen yhteistyön ja toimintatapojen arviointia. Kokonaisuudessaan työntekijöiden haastattelu kesti tunnin, ja se oli dialoginen keskustelu työntekijöiden välillä.

Litteroidessani haastattelujen kautta kertynyttä aineistoa, merkitsin osallistujat omilla tunnuksillaan. Tutkimustuloksia esittäessäni tunnukset suorien lainausten yhteydessä ovat seuraavanlaiset:

A1, A2 & A3: Vanhemmat

N: Nuori

L: Lapsi

S1 & S2: Sosiaalityöntekijät

O1 & O2: Avotyön ohjaajat

4.3 Aineiston analysointi

Laadullisen tutkimuksen analyysissä, eli sisällönanalyysissä, tutkimusaineistoa tarkastellaan teoreettisen viitekehyksen näkökulmasta. Aineistossa keskitytään tutkimuksen kannalta vain olennaisiin piirteisiin. Näin tarkasteltava aineisto pelkistyy hallittavammaksi määräksi yksittäisiä havaintoja. Laadullisessa analyysissä yksikin poikkeus kumoaa säännön, eli yleistyksiä aineiston perusteella ei voida tehdä. (Alasuutari 2012, 42-43.) Omassa tutkimuksessani en pyri yleistettävään tietoon, vaan olen kiinnostunut jokaisen osallistujan subjektiivisista kokemuksista, joista jokaisesta voi tehdä päätelmiä, vaikka eri aineistot olisivatkin ristiriidassa keskenään.

Käytin tutkimuksessani aineistolähtöistä sisällönanalyysia, jossa pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Se etenee pääpiirteittäin aineiston pelkistämistä ryhmittelyyn kautta abstrahointiin, eli teoreettisten käsitteiden luomiseen. Tutkimuksessani analysoitava informaatio eli data oli aukikirjoitettu haastatteluaineisto. Aineiston pelkistämässä (taulukko 1) havaintomäärää karsitaan siten, että tutkimukselle epäolennainen data jää pois. Aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehtävä ja aineistosta etsitään siihen vastaavia ilmaisuja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 95-109.)

TAULUKKO 1. Esimerkki aineiston redusoinnista eli pelkistämisestä

Alkuperäisilmaus	Pelkistetty ilmaus
”Ainakin se että tota noinniin asiakasta kuunnellaan että mikä se on, ja tietysti asiakkaan kannalta se että rehellisesti kerrotaan että missä mennään”	Kuuntelu ja avoimuus
”Sosiaalityöntekijän kautta saanu sellaset avut että pääsi jaloilleen ja pääsi niinku aloittaa sen elämän täällä uudestaan”	Sosiaalityöntekijän rooli
”Ehkä toivois että olis enemmän yhteydessä (stt.)”	Enemmän yhteydenpitoa
”Mä tiedän et on kaks henkilöä olemas jos mulle tulee ongelmia ni mä voin soittaa heille. ja mä tiedän et heihin voi luottaa”	Avotyöntekijöiden rooli

Ryhmittelyvaiheessa (taulukko 2) näistä ilmauksista etsitään samankaltaisuuksia tai erilaisuuksia jotka yhdistetään edelleen tiiviimmiksi käsitteiksi, eli alaluokiksi. Luokittelussa aineisto siis tiivistyy, sillä yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110.) Ryhmittelyn kautta nostin esiin tutkimuskysymyksiin vastaavia aihe-alueita.

TAULUKKO 2. Esimerkki aineiston klusteroinnista eli ryhmittelystä.

Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Sosiaalityöntekijän rooli Avotyöntekijöiden roolit	Työntekijöiden merkitys asiakasprosessissa
Asiakkaan kuuntelu ja avoimuus Enemmän yhteydenpitoa	Luottamuksen rakentuminen

Aineiston abstrahoinnissa eli käsitteellistämässä (taulukko 3) aineostosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Alkuperäisinformaation käyttämisestä kielellisistä ilmauksista edetään siis teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. Klusterointi eli ryhmittelyvaihe on osa abstrahointiprosessia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 111-112.)

TAULUKKO 3. Esimerkki aineiston abstrahoinnista eli käsitteellistämisestä

Alaluokka	Yläluokka	Pääloukka
Työntekijöiden merkitys Luottamuksen rakentuminen	Saatu tuki	Asiakas–työntekijä-suhde

5 TUTKIMUSTULOKSET

5.1 Avotyön aloitus osallisuuden kokemuksen lähtökohtana

Asiakkaat toivat esiin **avotyön aloituksen** merkittävänä omaan osallisuuteensa vaikuttavana asiana. Silloin luodaan pohja koko tulevalle työskentelylle. Avotyön alun ja suhteen syntymisen avotyöntekijöihin koettiin enimmäkseen onnistuneen hyvin. Yksi äideistä toi esiin myös sosiaalityöntekijän tärkeän roolin asiakasprosessin alussa. Hänen kauttaan perhe sai tarvittavan avun uudessa elämäntilanteessa, ja päätettiin aloittaa myös avotyö perheessä.

Ollaan niinku sosiaalityöntekijän kautta saatu sellaset avut että pääsi niinku jaloilleen ja pääsi aloittaan sen elämän täällä uudestaan. (A1)

Alussa luodaan pohjaa myös **sitoutumiselle** omaan asiakasprosessiin. Eräs äiti kuvasi työskentelyn alkuvaihetta osallistavana, kun yhdessä oltiin laadittu **sopimuksia** ja muistilistaa asioista, joihin halutaan muutosta. Perheen lapsi piti tätä myös hyvänä toimintatapana. Myös *työntekijät* pohtivat jonkinlaisen **kartoituslomakkeen** käyttöönottoa, jolla voitaisiin kartoittaa rutiinomaisesti kaikilta perheiltä heidän tilannettaan. Lomakkeen avulla voitaisiin nostaa asioita ja huolenaiheita keskusteluun. Asia nähtiin merkityksellisenä myös lasten osallisuuden kannalta, jotta lapsen ääni saadaan kuuluviin myös vähän vaietummista asioista.

Haastatellut *perheet* toivat esiin oman **motivaation** tärkeän merkityksen työskentelyssä, ja sen vaikutuksen osallisuuteen. **Rehellisyys** omista tuen tarpeista nähtiin tärkeänä, jotta voi saada apua niihin asioihin, joihin oikeasti tarvitsee. Tavoitteiden saavuttaminen vaatii omaa ponnistelua sen eteen, ja sitä, että näkee itse asiat joihin haluaa muutosta.

Kyllähän se niinku periaatteessa edellyttää meiltä iteltäkin sitä että on halua lähteä toimiin ja ottaa sen avun ja semmosen vastaan, elikkä ettei vaan ihan periaatteessa huvikseen hengaille vaan se että tekee myös itte töitä sen asian eteen. (A1)

Asiakkaat kokivat osallisuuden toteutumisen kannalta tärkeäksi että avotyö on saatu mukaan **oikea-aikaisesti**. Jokainen perhe toikin esiin, että avotyö oli alkanut suhteellisen nopeasti ilman suurempaa odottelua. Myös avotyön eteneminen koettiin hyväksi, tosin yksi äiti toi esiin että alussa voisi tapaamisia olla tiheämminkin, josta lapsi oli samaa mieltä. Äiti kertoi, että koki avun itse pyytämisen etenkin alkuvaiheessa vaikeaksi, ja ajatteli, että alussa apua voitaisiin tarjota vielä enemmänkin. **Joustavuus** avotyön tapaamisten ajankohdissa nähtiin tärkeänä. Asiakkaat kuvasivat, että avotyöntekijät ovat ottaneet heidän arkensa ja aikataulunsa hyvin huomioon.

Toinen *avotyöntekijöistä* nosti esiin myös avotyöstä **kieltäytymisen mahdollisuuden**, joka on myös asiakkaan osallisuutta. Avotyö pohjautuu vapaaehtoisuudelle, joten päätösvalta on asiakkaalla, lähtekö hän työskentelemään. Tämän korostaminen jo aloitusneuvottelussa on työntekijöiden mukaan tärkeää.

– – eli siitä lähtee jo se niinkun asiakkaan osallisuus että hän voi itse päättää sen että haluaako hän avotyötä vai ei. – – siinä tapauksessa jos asiakas vapaaehtoisesti hyväksyy ja ajattelee että hän voi johonkin toivomaansa asiaan saada sitä kautta muutosta niin sitte on hyvä lähtökohta lähtee yhdessä pohtiin niitä tavoitteita.
(O2)

Työntekijät toivat esiin, että jos raja on häilyvä haluaako asiakas vastaanottaa avotyötä vai ei, on hyvä jos perhe pääsee **käytännössä kokemaan** mitä avotyö on. Sen jälkeen perhe voi tehdä päätöksen ja **valita** haluaako jatkaa vai lopettaa avotyön. Asiakkaan on myös itse mahdollista määritellä kuinka pitkä tapaamisten väli on avotyöntekijöiden kanssa.

Asiakashaastatteluissa nousi esiin, että **tiedon antaminen** avotyön tarkoituksesta ja työntekijöiden rooleista on alkuvaiheessa erityisen tärkeää. Yksi äideistä kuvasi, kuinka avotyön aloitusneuvottelussa tulisi vielä selkeämmin kertoa asiakkaalle, mistä avotyössä on kysymys, jos aikaisempaa kokemusta ei ole. Hän kuvasi aloituksen epätietoisuutta osallisuutta vähentävänä tekijänä.

– – ei me oltu ikänään niinku tarvittu tällöisiä palveluita ja tää oli niin uutta ni me oltiin vaan lähinnä kuunteluoppilaita et ollaan otettu vastaan vaan se mikä saatiin. (A2)

Työntekijät keskustelivat mitä ovat ne asiakasprosessin alun elementit, jotka luovat pohjan asiakkaan osallisuudelle. Alussa asiakkaalle on hyvä **antaa aikaa** miettiä missä tilanteessa nyt ollaan, ja työntekijänä antaa mahdollisuus kysyä ja pohtia asioita.

nii juurikin sen ajan antaminen siihen et asiakas pystyy sitte tota tavallaan ite ymmärtämään et mist täs on oikeestaan on kyse juurikin et on aikaa sille keskustelulle ja pohtimiselle jo siinä, siinä niinku alkuvaiheessa (S1)

Työntekijät määrittelivät asiakkaan osallisuutta **asiakaslähtöiseksi työskentelyksi**. Asiakkaan tulee olla aidosti mukana prosessissa, asiakasta kuullaan ja yhteistyössä prosessiin osallistuvien työntekijöiden kanssa suunnitellaan toimintaa. Tärkeää on asiakkaan kokemus siitä, että hänen **omia tavoitteitaan** kohti työskennellään.

– – et siinä täytyy työntekijänä aika lailla muistaa tarkistaa sitä että ei lähe niinku ite touhuamaan jotain et asiakas putoo siitä, et olettaa että tässä yhdessä toimitaan mutta sit onkin asiakkaalla semmonen olo et kenenköhän asioita tässä hoidellaan. (O1)

5.2 Asiakas-työntekijäsuhde osallisuuden edellytyksenä

Asiakasprosessin alussa luodaan perusta **asiakas–työntekijä-suhteille**, jotka *asiakkaiden* mukaan pitkälti määrittelivät heidän omaa osallisuuden kokemustaan. Myös *työntekijöiden* haastattelussa keskusteltiin samasta temasta, ja toinen avotyöntekijöistä kuvasi suhteen syntymistä ja oman persoonan vaikutusta seuraavanlaisesti:

– – jos asiakkaille tulee semmonen olo, että noihin voi luottaa, elikkä lähinnä on se että tota asiakas jos tulee kuulluksi ja ymmärretyksi, ja sitten tota muuten me ihmissuhdetyöläiset omalla persoonallamme niinkun samalla kauppaamme tämän oman työmme ja tehdään näistä asiakkaista osallisia. (O2)

Yhdessä tekeminen avotyöntekijöiden kanssa luo haastattelujeni mukaan **luottamuksen** tunnetta asiakkaalle, joka on pohja vaikeiden asioiden käsittelylle jatkossa. *Asiakkaat* kertoivat näiden mukavien asioiden olevan tärkeä osa työskentelyä, etenkin lasten ja nuorten kannalta. Yksi äideistä kuvasi, että työskentelyn tulee olla ennen kaikkea

asioiden puimista ja eteenpäin viemistä, mutta myös kivojen asioiden tekemistä yhdessä. Tärkeää on että **jokaisen perheenjäsenen osallisuus** tulee huomioiduksi, ja *asiakkaat* kokivat tämän toteutuneen hyvin. Eräs äideistä kuvasi, että avotyöntekijät olivat useasti teroittaneet, että avotyötä tehdään koko perheen parhaaksi, ei vain nuoren niin sanottujen ongelmien lievittämiseksi. Toinen *sosiaalityöntekijöistä* kuvasi, että yhteiset ilon hetket asiakkaan ja työntekijöiden kesken lisäävät asiakkaan **vetovoimaa** lähteä työskentelemään etenkin alkuvaiheessa.

Et sillain mä ajattelen et siinä alussahan ne on tärkeitä, sellaset et se vetovoima tulee siihen työskentelyyn, koska tota muutenhan varsinkin nuoret saattaa sanoo et ei huvita niinku et se ei oo semmost niinku jotenki kauheen kaavoihin kangistunutta, mitä en kyllä luulekkaan sen olevan. (S2)

Osallisuuden määrittelyistä nousee siis vahvasti esiin asiakkaan ja avotyöntekijöiden välinen **tiivis suhde** ja tuki ja **luottamus työntekijöiden asiantuntijuuteen**. Yksi *äideistä* kertoi, että ei ole juuri päässyt vaikuttamaan asiakasprosessin etenemiseen, mutta toisaalta on ollut siihen tyytyväinen eikä ole kokenut tarvetta muuttaa sen etenemistä. Suhteen työntekijöihin tulee olla riittävän **avoin** ja luottamuksellinen, jotta asiakas pysyy jakamaan oman elämänsä ongelmia ja myös ilonaiheita työntekijöille ja toimimaan yhteistyössä heidän kanssaan. Kysyttäessä mitä osallisuus merkitsee, eräs äiti kuvasi asiaa näin:

Mä tiedän et on kaks henkilöö (avotyöntekijät) olemas jos mulle tulee ongelmia ni mä voin soittaa heille, ja mä tiedän et heihin voi luottaa. Ja mä saan apua siihen mihin mun voimavarat ei enää riitäny. (A2)

Asiakkaat kokivat, että avotyöntekijät ottavat huomioon asiakkaan osallisuuden monipuolisesti. Kaikki perheet toivat esiin sen, että ei olla asioiden kanssa enää yksin, vaan on kaksi työntekijää, jotka tietävät perheen omat ongelmat ja antavat **tukea**. Avoimet **keskustelut** avotyöntekijöiden kanssa olivat tärkeitä asiakkaille. Avotyöntekijät antavat uusia näkökulmia, kuinka voisi toimia toisin. Yksi *äideistä* toi esiin tärkeänä tuen ja **neuvot kasvatukseen** jota oli avotyöntekijöiltä saanut, ja toinen äiti mainitsi **kannustamisen** ja positiivisen elämäkatsomuksen lisääntymisen avotyön myötä.

Haastattelemani *nuori* määritteli omaa osallisuuttaan avotyön työskentelyssä tukena uuteen kaupunkiin **sopeutumisessa** ja tutustuttamisena, jonka hän koki merkityksellisenä. Ala-asteikäinen *lapsi* taas määritteli osallisuuttaan, että avotyöntekijöiden kanssa voi puhua kaikista asioista, ja he **tuntevat** hänet niin hyvin, että tietävät mistä kaikesta hän pitää.

Kaksi *perhettä* koki, että sosiaalityöntekijä on ottanut heidän osallisuutensa hyvin huomioon. Toinen näistä äideistä koki, että sosiaalityöntekijä on sopivalla tavalla mukana perheen asioissa. Sosiaalityöntekijä nähtiin vahvasti **tiedon antajana** ja **päätöksien tekijänä** asiakasprosessissa. Sosiaalityöntekijän kohdalla asiakkaat näkivät siis tärkeänä informoinnin erilaisista tukimuodoista ja muutenkin **tiedon välittämisen** asiakkaalle. Haastattelemani *nuori* toivoi sosiaalityöntekijältä juuri vielä parempaa informointia saatavilla olevista palveluista, sillä hänen kohdallaan alussa esimerkiksi avotyöntekijöiden ja tukihenkilön toimenkuvat jäivät epäselviksi:

*– – et informoidaan just kaikista mitä pystyy saamaan ja tämmö-
sestä. Just ku ei tiedetty mitä avot tekee ja just, mikä tukihenkilö
on ja ois ollu hyvä niinku ne saada tietää. (N)*

Kysyttäessä kehittämissuhteita, kuinka sosiaalityöntekijä voisi ottaa osallisuuden paremmin huomioon, nousi esiin juuri **tiivimmän yhteydenpidon tarve** etenkin akuuteissa tilanteissa ja taustan selvittäminen asiakasprosessin alkaessa. Lisäksi tuotiin esiin myös muiden instanssien esittely mistä pyytää apua, jos avotyöllä ei olisi resursseja.

Kahden perheen kohdalla nousi esiin tiiviimmän yhteydenpidon tarve omaan sosiaalityöntekijään. Molempien perheiden *äidit* nostivat esiin, että olisi hyvä jos sosiaalityöntekijä soittaisi tietyin väliajoin, jolloin olisi mahdollista keskustella henkilökohtaisesti sen hetkisestä tilanteesta ja kysyä asioista, joista on halunnut kysyä. Toinen ehdotti kuukausittaista **soittoaikaa**, ja toinen arveli että parin kolmen kuukauden välein olisi riittävää.

*Silloin olis helpompi kysyä niitä asioita mitä tarvii ku on muuten-
ki niin vaikee saada niitä kiinni ku ei aina pääse välttämättä soit-
taan siihen puhelinaikaan. Sit välillä vaikka jättää viestiä et
soittaisitko takasin ni melkein saa odottaa et soittaakohan se vai
ei. (A3)*

5.3 Neuvottelut asiakasprosessin jäsentäjänä

Haastattelin *perheitä* myös heidän kokemuksistaan avotyön **neuvotteluista**. Yksi perheistä oli asiakasprosessissa vielä niin alussa, ettei tarkistusneuvotteluja oltu vielä pidetty, mutta aloitusneuvottelusta hänellä oli kokemuksia. **Yhteistyötä** avotyön neuvotteluissa kuvattiin toimivaksi. Yksi äideistä toi esiin, että neuvotteluissa näkyy työntekijöiden **aito kiinnostuminen** perheen asioista, ja se, että työntekijät tekevät yhteistyötä **perheiden parhaaksi**. Myös haastatteleman lapsi kertoi, että neuvotteluissa on helppo tuoda omat mielipiteet esiin, ja että työntekijät kuuntelevat niitä hyvin. Äidit näkivät hyväksi toimintatavaksi, että sosiaalityöntekijä kysyy ja tarkistaa onko prosessi edennyt sopivalla tavalla, ja missä asioissa on edistytty. Hän kuvasi, että tärkeintä myös neuvotteluissa on **avoimuus** puolin ja toisin.

Jokaisen perheenjäsenen näkemykset tulisi kuulla yhteisissä neuvotteluissa, antaa jokaiselle yksilölle mahdollisuus tuoda omat toiveensa esille. Toinen *avotyöntekijöistä* toi esiin, että tämän toteutumista voitaisiin tarkistaa vielä enemmänkin.

sit mun mielestä on tärkeitä et kaikilta kysytään et mitä ne ajatteleen et niinkun et sen perheen näkökulma siihen asiaan kuullaan oikeesti ja siihen keskitytään mitä mieltä on, mitä toivois. Et sitäkin varmaan vois vielä enemmänkin tarkistaa ehkä, ne menee jotenkin ne omat ajatukset omaa vauhtiensa niissä palavereissa
(O1)

Toinen *avotyöntekijöistä* toi esiin **ammattikielen** vaikutuksen asiakkaan osallisuuteen. Tämä saattaa olla usein ristiriidassa osallisuuden kanssa, jos asiakas ei pääse kärryille neuvottelun aikana keskustelusta tai laadituista asiakirjoista. Kielen tulisi olla yksinkertaista, ja välttää lyhenteitä, joita asiakas ei välttämättä ymmärrä. Tässä kohtaa nähtiin kehittämistarvetta, jotta asiakkaan osallisuus tulisi vielä paremmin huomioiduksi.

tästä ammattikielestä semmoseen ymmärrettävään tavallisen ihmisen kieleen et jos ottaa sen jotenki tavallaan lähtökohdaksi et se paperi tehdään aivan yhtä tavalla tätä meidän viranomaiskoneistoo niin asiakasta varten – – (O2)

Työntekijät kertoivat, että olisi tärkeää saada avotyön tarkistusneuvottelut toteutumaan **kolmen kuukauden välein** niin kuin tavoite on. Silloin pystyttäisiin yhdessä jakamaan

myös onnistumisia, sillä usein tapaamiset keskittyvät vaikeiden asioiden käsittelyyn ja kontrollipuoleen. Tuotiin esiin, että pysähtyminen on aina tärkeää, ja tapahtuneiden muutosten ja **saavutettujen tavoitteiden toteaminen** ääneen sekä **oikean suunnan tarkistaminen**. Tarkistusneuvottelut tuovat työskentelyyn tärkeää rytmiä ja **säännöllisyyttä**, jota myös *asiakkaat* pitivät tärkeänä, jotta tilannetta voidaan päivittää.

Puhuttaessa asiakkaan osallisuuden toteutumisesta yhteisissä neuvotteluissa, *työntekijät* toivat esiin myös avotyön ulkopuoliset suuremmat **verkostoneuvottelut**. Työntekijät toivat esiin, että näissä tilaisuuksissa asiakkaan osallisuus ei ole kovinkaan vahvaa, ja huomiota pitäisi siirtää enemmän asiakkaan suuntaan.

— ei se siihen asiakkaan osallisuuteen riitä et asiakas tulee paikalle ja istuu sielä penkissä, et jos mä niinku ajattelen en mitään avotyön enkä mejän työskentelyä vaan tavallaan niitä semmosia isompia tiimejä tai verkostoja, et kuinka asiakas niissä tavallaan hänen asia, et kyllä hän penkissä istuu. (S2)

Siinä asiantuntijat puhuu keskenään asiakkaan yli ihan niinkun asiakasta ei olisikaan, ja tota ja sitten nämä ammattilaiset jakaa tehtäviä toisilleen ja paljon ei asiakkaalta kysytä, mä olen niin monta kertaa kuullut tämän kysymyksen että mitä sosiaalitoimi aikoo tehdä? (O2)

Toinen *avotyöntekijöistä* toi esiin avotyöntekijöiden roolin näissä tapauksissa, **toimia asiakkaan äänitorvena** ja varmistaa, että asiakas on **ymmärtänyt tehdyt päätökset**. Myös esimerkiksi avotyön tarkistusneuvotteluissa tulee asiakkaalta tarkistaa onko hän ymmärtänyt kaiken mitä palaverissa on käsitelty, ja tarvittaessa tarkentaa jotain epäselvää kohtaa. Toinen *sosiaalityöntekijöistä* kertoi, että hän pyrkii usein kysymään asiakkaalta, oli hän aikuinen tai lapsi, että onko tämä ymmärtänyt mitä ollaan sovittu ja puhuttu ja mihin olet ryhtymässä. Tämän merkitys korostuu entisestään jos on kysymys lapsesta tai nuoresta.

5.4 Moniammatillisen yhteistyön mahdollisuudet

Työntekijät kokivat, että pohja moniammatillisen yhteistyön toteutumiselle on kunnossa. **Fyysisesti yhteiset toimitilat** nostettiin tärkeäksi yhteistyön onnistumisen tekijäksi.

Tämä mahdollistaa **asioiden jakamisen** työntekijöiden kesken myös asiakasta koske-
vissa pienemmissä asioissa, esimerkiksi kuulumisten kertomisena sosiaalityöntekijälle.
Yhteinen toimipiste lisää myös **nopean puuttumisen** mahdollisuutta asiakasta koske-
vissa asioissa. Tilanteen niin vaatiessa, avotyöntekijä ja sosiaalityöntekijä voivat nope-
allakin aikataululla järjestää yhteisen tapaamisen perheessä jossa tilanne on
monimutkaistunut.

*mua tarvittiin siinä sen asian selvittämiseen, niin me sitten pystyt-
tiin aika nopeestikin kun me ollaan täällä tällä tavalla – – sillain
mä aattelen et se läheisyys, et fyysisestikin ollaan lähellä, ollaan
samassa paikassa ni se on kyl hirveen hyvä asia (S2)*

Vielä enemmän kuin tiimimäistä työskentelyä, *työntekijät kokivat* että yhteiset toimitilat
mahdollistavat juuri **työparityöskentelyn** sosiaalityöntekijän ja avotyöntekijän kesken.
Työparityöskentely toteutuu myös joskus lastensuojelutarpeen selvityksissä. Avotyön-
tekijä ja sosiaalityöntekijä voivat tehdä yhteistyötä selvityksen teossa esimerkiksi kun
on nuorten ongelmista kyse.

Toinen *sosiaalityöntekijöistä* toi esiin, että oli saanut avotyöntekijältä myös apua, joka
ei välttämättä ole avotyöntekijän työnkuvan mukaista, mutta **uusien yhteistyömuotojen**
käyttöönotto on mahdollista. Tässä esimerkissä oli kyse avotyöntekijän osallistumisesta
lapsen kuulemiseen sijoituksen yhteydessä, sillä avotyöntekijä oli jo ehtinyt tutustua
lapsen ja siksi tämä oli luontevaa. Toinen *avotyöntekijöistä* toi esiin, että on hyvä
muistaa jatkuva **toimintatapojen arviointi** ja kehittäminen, sillä avotyö mahdollistaa
elastisuutensa vuoksi monenlaisia tyylejä toimia. Siksi keskusteluyhteyden on hyvä olla
avoinna työntekijöiden välillä, jos syntyy uusia ideoita työn toteuttamiseen.

Aivan kuten asiakkaat, myös toinen *avotyöntekijöistä* toi esiin avotyöntekijän roolin
asiakkaan tilanteen ajantasaisesta tuntemisesta, ja tietojen ja toiveiden välittämi-
sestä sosiaalityöntekijälle. Nähtiin hyvänä toimintatapana, että avotyöntekijä esimerkik-
si sähköpostin kautta vinkkaa sosiaalityöntekijälle, jos Efficaan on kirjattu
asiakasprosessin kannalta olennaisia asioita, jotka sosiaalityöntekijän on hyvä tietää.
Tämä on tärkeää siksi, koska sosiaalityöntekijät eivät pysty aina reaaliajassa seuraama-
an avotyön kertomusosiota.

*Avotyöntekijöillä on sitte sen takia ku me nähdään perheitä
enemmän ni enemmän tietoo siitä mitä se asiakas nyt tässä halu-*

aa ja toivoo et sitä ääntä me varmaan tuodaan niin mä luulin ainakin sit esille ja meil on semmosta niinkun tuoretta tietoo, sosiaalityöntekijät tapaa paljon harvemmin, joskus vaan niissä neuvotteluissa. (O1)

Sosiaalityöntekijät nostivat esiin **resurssipulan**, joka vaikuttaa tietenkin oman työn toteuttamiseen monella tapaa. Vaikutukset heijastuvat niin asiakkaan osallisuuteen kuin yhteistyön tehokkuuteenkin. Työntekijöiden haastattelussa nousi esiin, että resurssista johtuen sosiaalityöntekijöillä ei riitä aina aika **asiakassuunnitelmien laatimiseen** yhteistyössä asiakkaan kanssa. Työntekijöiden haastattelussa keskusteltiin, kuinka asiakkaan osallisuuden nimissä tämän toteutuminen olisi tärkeää, jotta asiakassuunnitelma olisi työkalu myös asiakkaalle itselleen.

se et ees ite pystys tekemään asiakassuunnitelmaa, lähettämään sen sille asiakkaalle jolloin asiakas vois niinkun palata siihen – – mut nyt mä joudun myöntämään koska mä oon viimeks ehtiny tekemään asiakassunnitelman jossakin tämmöses esimes avotyön alotus tilanteessa kun siihen ei ole aikaa. (S1)

Sosiaalityöntekijän vaihtuminen kesken asiakasprosessin koettiin *asiakkaiden* näkökulmasta hankalaksi. Kahdella kolmesta perheestä oli sosiaalityöntekijä vaihtunut kesken asiakasprosessin. Eräs äiti kuvasi vaihdoksia rankoiksi, etenkin jos omat voimavarat ovat lopussa ja suhteen syntyminen uuteen työntekijään lähtee alkutilanteesta ja omia kuvioita täytyy lähteä selvittämään yleensä alusta. Työntekijöiden haastattelussa keskusteltiin myös samasta teemasta ja kuinka siihen moniammatillisessa yhteistyössä voitaisiin varautua. Työntekijät toivat esiin, että näihin **muutostilanteisiin** on vaikea varautua ja ennakoida niitä. He kertoivat, että näissä tapauksissa on erityisen tärkeää **sosiaalityöntekijöiden työparityöskentely**. Työparilla tulisi olla myös jonkinlainen kontakti perheeseen, jos vastuutyöntekijä jää syystä tai toisesta pois.

Me avot annetaan se nimi et perhe tietää mut ei mekään aina tiedetä siis et välillä on niin sekavia nää kuviot ja samalla perheellä voi olla pienessä ajassa viiskin jos tulee joku sijainen ja se lähteekin ja tulee taas uus sijainen ja sit tulee takas joku joka on ollu siinä ja et on tosi vaikeita kuvioita ja sit on niitä missä on se sama koko ajan. (O1)

Kuitenkin on myös niitä tilanteita, joissa sekä vastuutyöntekijä, että työpari ovat muual-
la. Toinen *avotyöntekijöistä* toi esiin, että näissä tilanteissa **avotyöntekijän rooli koros-
tuu**. Silloin on tärkeää prosessiin mukaan tulevan työntekijän **tiedottaminen** ja perheen
tilanteen saattaminen uuden sosiaalityöntekijän tietoon

Moniammatillisen yhteistyön mahdollisen kehittämistarpeen koettiin olevan lähinnä
hiontaa. Tärkeäksi lähtökohdaksi moniammatillisen yhteistyön mahdollistumiselle nos-
tettiin esiin **toisten työntekijöiden työn tunteminen riittävässä määrin** ja sen arvos-
taminen. **Yhteisiä tapaamisia** avotyöntekijöiden, sosiaalityöntekijän ja asiakkaiden
kesken voisi olla enemmän, jotta jokainen osapuoli olisi tiiviisti mukana asiakasproses-
sin etenemisessä.

*niitä yhteisiä tapaamisia siis asiakkaan ja avotyöntekijän kanssa
niitä vois hyvä olla enemmän mutta se on juuri se resurssi — —
mutta että jotenki mä aattelen et joskus tuntuu et sosiaalityönteki-
jä on ulkopuolisena, et jollakin tavalla olis mukavaa et itsekin
olis enemmän osallisena siinä avotyön prosessissa koska se on
kuitenkin intensiivistä työskentelyä että et ei olis vaan se ikään-
kun semmonen kuulija. (S2)*

Työntekijöiden haastattelussa nousi esiin tarve vielä paremmasta **avotyön ammatti-
identiteetin nostamisesta esiin** myös hallinnon suuntaan. Yksi *avotyöntekijöistä* kertoi
tuntumastaan, että hallinnon puolella ei aina tiedetä, minkälainen työmuoto avotyö on ja
mitä avotyöntekijät tekevät. Näiden asioiden selventämistä ja julkituomista pidettiin
tärkeänä, ihan jo asiakkaiden osallisuudenkin toteutumisen kannalta.

*siinä mielessä jos näin todella on et hallintopäässä ei oikein hif-
fata et mikä tää avotyö on ja muuta niin pitäsin tärkeenä sitä että
vielä niinku avotyön identiteettiä pystyttäs selventään ja muuta
että se olis semmosta vahvuutta kaikin puolin ihan suhteessa asi-
akkaisiinkin, asiakkaitten osallisuuteen. (O2)*

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Tulokset suhteessa tutkimustehtävään

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta lastensuojelun avotyössä ja moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksista tukea asiakkaiden osallisuutta. Tähän tutkimukseen osallistuneet avotyön asiakasperheet olivat suurelta osin tyytyväisiä osallisuuteensa avotyön asiakasprosessissa. Asiakkaan osallisuus näyttäytyy sekä asiakkaan että työntekijöiden näkökulmasta asiakkaan omana aktiivisena toimijuutena ja sitoutumisena toimintaan, jossa asiakaslähtöiset tavoitteet ovat päämääränä työskentelyssä. Heikko motivaatio vähentää asiakkaan sitoutumista prosessiin ja sitä kautta osallisuutta. Työntekijöiden haaste on houkutella asiakas mukaan työskentelyyn, mikäli motivaatio on alhainen. Osallisuuden kokemuksen syntyminen on erityisen tärkeää, kun lapsi ja hänen perheensä ovat ensi kertaa lastensuojelun asiakkuuden edessä. Asiakkuuden alussa luodaan tärkeää pohjaa perheen auttamistyölle. (Paasivirta 2012, 242-243.)

Työntekijän taidot ja mahdollisuudet kohdata asiakas osoittautuvat tärkeimmiksi tekijöiksi asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Työntekijän omien työtä ohjaavien arvojen, asenteiden ja oman vallankäytön tiedostaminen asiakastyössä on lähtökohta osallisuuden mahdollistumiselle. Myös esimerkiksi oman kielenkäytön tiedostaminen on tärkeää, jotta vältetään puhumasta ammattikielellä, jota asiakas ei välttämättä ymmärrä. Asiakkaat odottavat työntekijältä läsnä olevaa olemusta, jonka kanssa omien asioiden käsittely mahdollistuu luottamuksellisesti ja avoimesti. Työn tuloksellisuuden kannalta on tärkeää, että kohtaamisissa asiakkaalle syntyy aito kokemus osallisuudesta. Luottamuksen syntyminen on ensiarvoista juuri siksi, että asiakkaalle muodostuu tunne vuorovaikutuksesta, jossa on mahdollisuus tulla osalliseksi ja kuulluksi turvallisessa ympäristössä. Luottamuksellisen ilmapiirin syntyminen edesauttaa myös asiakkaan sitoutumista asiakasprosessiin. (Bardy, 127-129.) Nykyisin tiukat resurssit asettavat haasteita näille kohtaamisille asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, ja joskus kiire saattaa olla esteenä todelliselle asiakkaan osallisuudelle näissä kohtaamisissa.

Luottamukselliset suhteet työntekijöihin nousivat myös Ensi- ja turvakotien liiton raportissa (2007, 39), jossa kuultiin lasten ja nuorten ääntä lastensuojelupalveluista, hyvän

työn keskeisiksi kriteereiksi. Luottamuksen puute tuottaa ulkokohtaisuuden tunteen lapsille ja nuorille. Jotta luottamus rakentuisi, tarvitaan mahdollisuus rauhalliseen tutustumiseen. Paasivirta (2012, 242) tuo myös esiin, että osallisuudessa on kyse myös työntekijän oikeudesta saada luoda luottamuksellisia suhteita asiakkaisiin ja kohdata heitä kunnioittavasti. Hänen mukaansa lastensuojelun työntekijöiden tulisi myös puolustaa näitä oikeuksia aktiivisemmin.

Vastuu osallisuuden toteutumisesta ja osallisuuden mahdollisuuden tarjoamisesta on ennen kaikkea työntekijöillä. Heidän on varmistettava asiakkaiden riittävä tieto palveluista, työntekijöiden toimenkuvista ja selvennettävä asiakkaan omat mahdollisuudet valita, kieltäytyä ja osallistua omaan asiakasprosessiinsa. Tiedon puute saattaa vaikuttaa asiakkaan osallisuuteen sitä heikentävästi, jos asiakas myöntyy vastaanottamaan vain kaiken, mitä ammattilaiset tarjoavat. Oikeus saada tietoa asiakasta itseään koskevista suunnitelmista, päätöksistä ja toimenpiteistä on oleellinen osa asiakkaan osallisuutta. Tiedon kautta ihminen saa mahdollisuuden vaikuttaa. (Oranen 2008, 9.)

Dialoginen asiakastyö nousi tärkeimmäksi osallisuutta edistäväksi työmenetelmäksi sekä asiakkaiden, että työntekijöiden näkökulmasta. Lisäksi erilaiset toiminnalliset menetelmät, kuten kortit ja sopimukset voivat lisätä asiakkaan osallisuutta työskentelyssä. Työntekijöiden haastatteluissa ideoitu alkukartoituslomake voisi tulevaisuudessa olla käyttökelpoinen väline asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Toiminnallisuus on hyväksi usein etenkin lasten osallisuuden edistämiseksi. Tässä kohtaa on kuitenkin muistettava jokaisen työntekijän omat persoonalliset työtavat ja orientaatiot, sillä toiminnallisten menetelmien käyttö ei välttämättä ole kaikille luontevaa.

Avotyö on työmuotona mielestäni ajankohtainen lastensuojelun saralla vallitsevien haasteiden ja perheiden tarpeiden valossa myös sen luonteeseen kuuluvan varhaisen puuttumisen näkökulman vuoksi. Näen avotyön merkityksen erittäin tärkeänä erityisesti nuorten näkökulmasta, joilla esimerkiksi koulumotivaatio saattaa olla alhainen. Avotyön ja oman asiakasprosessin osallisuuden kautta nuori voi saada oman elämänsä ohjaksista kiinni, kokea teoillaan olevan merkitystä ja seurauksia. Juuri siksi, että avotyötä tehdään lasten ja nuorten parissa jotka käyvät päivisin koulua, on erityisen tärkeää avotyön joustavuus esimerkiksi tapaamisajankohdissa. Ei ole tarkoituksenmukaista vaatia asiakkaita kesken päivän tulemaan tapaamiseen, jolloin esimerkiksi koulutyö häiriintyy.

Jotta moniammatillisella yhteistyöllä voidaan lähteä tavoittelemaan asiakkaan osallisuutta edistäviä vaikutuksia asiakasprosessissa, tulee lähtökohdat sen toteuttamiselle

olla kunnossa. Tärkeä lähtökohta yhteistyön onnistumiselle on toisten ammattilaisten työn arvostaminen ja sen tunteminen riittävässä määrin. Yhteistyön mahdollistumiselle on tärkeää sosiaaliaseman yhteiset toimitilat sosiaalityöntekijöiden ja avotyöntekijöiden kesken. Suora kanssakäyminen työntekijöiden kesken lisää tiedonkulun mahdollisuuksia ja vaikutukset ulottuvat tätä kautta myös asiakkaan osallisuuteen. Yhteiset tilat mahdollistavat myös nopean puuttumisen asiakkaiden akuutteihin tilanteisiin. Työntekijät näkivät yhteistyön toteutuvan juuri työparityöskentelynä, ei niinkään tiimitoimintana. Yhteiset neuvottelut sosiaalityöntekijän, avotyöntekijöiden ja asiakasperheen kesken toimivat parhaimmillaan avotyön asiakasprosessia rytmittävinä elementteinä, joissa moniammatillisuuden elementit ovat läsnä ja perheen tilannetta tarkastellaan laajalaisesti ja avoimesti keskustellen.

Moniammatillisen yhteistyön vaikutukset ulottuvat parhaimmillaan asiakkaan osallisuuteen sitä edistävästi. Dialogisuuteen ja moniammatillisuuteen keskittyvät toimintatavat voivat lisätä asiakkaan vastuunottoa ja sitoutumista asiakasprosessiin (Vaininen, 59). Voidaan siis todeta, että hyvinvointipalvelujen laatu ei riipu pelkästään yksittäisen ammattilaisen tiedoista ja taidoista, vaan siitä, kuinka eri ammattilaiset toimivat ryhmänä ja ottavat asiakkaan mukaan työskentelyyn (Vaininen 2011, 76). Silloin kun moniammatillinen yhteistyö toteutuu avotyön asiakasprosessissa saumattomasti, tulevat kaikki resurssit perheen tilanteen parantamiseksi käyttöön.

Tiivistän opinnäytetyöni keskeiset tulokset tutkimuskysymyksittäin seuraavalla sivulla taulukossa 4.

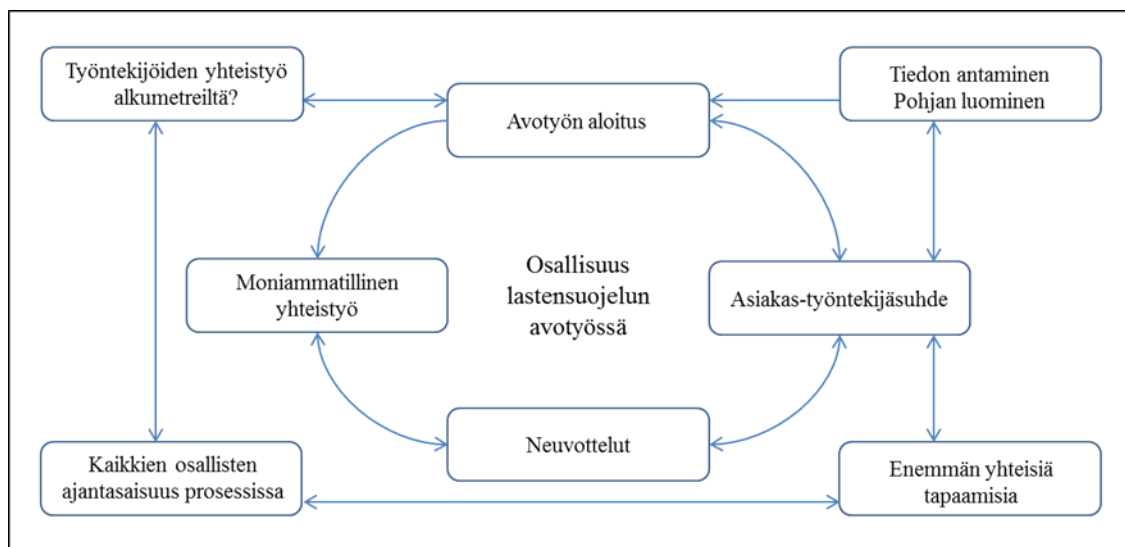
TAULUKKO 4. Tulosten yhteenveto ja johtopäätökset

TUTKIMUS- KYSYMYKSET	ASIAKKAAT	TYÖNTEKIJÄT	JOHTOPÄÄTÖKSET
<p>1. Kuinka asiakkaan osallisuus toteutuu avotyön asiakasprosessissa ja mikä edistää osallisuutta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> -luottamuksellinen suhde työntekijöihin mahdollistaa osallisuuden -toiminnallisuus tärkeää + asioiden puinti -saatavilla oleva tuki ja oikea-aikaisuus -aloituksen merkitys → tiedon tärkeys -yhteydenpito työntekijöihin (enemmän myös stt:n kanssa) -oikea-aikaisuus → oma motivaatio ja sitoutuminen 	<ul style="list-style-type: none"> -työntekijä tekee asiakkaasta osallisen, motivoi -toiminnallisuus lisää vetovoimaa -asiakkaan aktiivinen rooli, dialogi -asiakaslähtöiset tavoitteet, ajan antaminen -ammattikielen osallisuutta heikentävä vaikutus -resurssipula tuo omat haasteensa -jokaisen perheenjäsenen osallisuus 	<ul style="list-style-type: none"> -Asiakkaiden tyytyväisyys osallisuuteen -Työntekijän taidot ja mahdollisuudet kohdata asiakas tärkeät osallisuuden edistämässä -resurssien puute voi olla haaste osallisuuden toteutumiselle -riittävät resurssit avotyön aloituksessa tulisi varmistaa -tiiviimpi yhteistyö prosessiin osallistuvien kanssa myönteistä sekä asiakkaan että stt:n kannalta
<p>2. Kuinka moniammatillisessa yhteistyössä voidaan ottaa huomioon ja tukea asiakkaan osallisuutta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> -asiakkaiden näkökulmasta yhteistyö neuvotteluissa toimivaa ja perheiden parhaaksi tehtävää työtä -tieto kulkee hyvin -avotyöntekijä vie tietoa perheestä sosiaalityöntekijälle -tyytyväisyys työntekijöiden roolijakoon -neuvotteluissa tarkistetaan työn eteneminen 	<ul style="list-style-type: none"> -yhteiset toimitilat ja toimiva yhteistyö, nopea puuttuminen -toimiva tiedonkulku -neuvottelujen toteutuminen haaste -sosiaalityöntekijän ulkopuolisuus -avotyöntekijä tuntee asiakkaiden arjen ajantasaisesti -toisten työn tunteminen ja arvostus riittävässä määrin -työntekijävaihdokset ja niissä toimiminen 	<ul style="list-style-type: none"> -sekä asiakkaat että työntekijät hyötyisivät tiiviimmistä yhteydenpidosta keskenään -neuvottelut rytmittävät työtä, toteutuminen säännöllisesti olisi tärkeää -nyt yhteistyö ja tiedonkulku sujuvaa yhteisissä toimitiloissa -avotyöntekijä-sosiaalityöntekijä työparityö koetaan toimivaksi -yhteistyö muutostilanteissa korostuu, jotta asiakasprosessi ei häiriinny

6.2 Tulosten tarkastelu Praksis-hankkeen näkökulmasta

Opinnäytetyöni on työelämä- ja asiakaslähtöinen tutkimus, jonka tulokset antavat suuntaviivoja, kuinka asiakkaiden osallisuutta avotyön asiakasprosessissa voitaisiin huomioida entistäkin paremmin. Avotyön asiakasprosessia kehitettäessä tulisi ottaa huomioon aina ensisijaisesti asiakkaiden mielipiteet. Asiakaspalautteita tulisi aidosti käyttää kehittämistyön lähtökohtana, eikä kerätä palautteita vain näennäisen velvoitteen vuoksi. Mielestäni myös juuri opinnäytetyöt ovat hyvä kanava asiakkaiden näkemysten julkituomiselle. Oman näkemykseni mukaan kaikki tarpeelliset kehittämissideat eivät välttämättä nouse esiin avotyön päättyessä toteutettavassa palautekyselyssä, sillä palautteenanto suoraan tutulle työntekijälle saattaa joillekin olla vaikeaa, vaikka vastavuoroinen palautteenanto asiakassuhteessa olisikin tavoiteltava asia. Siksi jatkossa myös asiakaspalautejärjestelmiin on hyvä kehitellä uusia muotoja. Myös joukko Tampereen ammattikorkeakoulun praksisopiskelijoita nosti tämän teeman esiin osallisuuden edistämisen prokektiopinnoissaan, jonka tiimoilta he olivat haastatelleet Läntisen sosiaalisen henkilökuntaa. Erityisesti lapsien palautteenantoon tulisi kiinnittää huomiota, ja tämä edellyttäisi uudenaisten lapsille suunnattujen palautejärjestelmien kehittelyä.

Opinnäytetyöni keskeiset tulokset muodostavat kokonaisuuden, jota havainnollistan kuviossa 3. Praksis hankkeen näkökulmasta keskeisiä johtopäätöksiä tulosteni mukaan olisi avotyöntekijöiden ja avotyön asiakasprosessissa mukana olevan sosiaalityöntekijän yhteistyö jo heti asiakasprosessin alkumetreillä. Avotyön ohjaajan osallistuminen jo lastensuojelutarpeen selvitykseen loisi pohjaa asiakkaan osallisuudelle, tekisi asiakasprosessista yhä saumattomamman ja loisi myös entistä enemmän pysyvyyttä asiakkaan näkökulmasta asiakas-työntekijäsuhteisiin. Työntekijävaihdokset ovat asiakasprosessin ongelmakohtia, ja näissä vaihdoksissa korostuu sosiaalityöntekijän ja avotyöntekijöiden yhteistyö. Asiakkaan kannalta on tärkeää, että palveluketjut muodostuvat mahdollisimman saumattomiksi, vaikka vaihdoksia ja muutoksia tapahtuukin. Neuvotteluissa asiakkaalla on mahdollisuus toimia yhteistyössä sekä sosiaalityöntekijän ja avotyöntekijöiden kanssa. Näitä yhteisiä tapaamisia tulisi tutkimustulosteni mukaan olla enemmän. Huomiota tulisi kiinnittää myös laajempiin verkostoneuvotteluihin, joissa moniammatillisuus on läsnä tätä tutkimustani laajemmassa mittakaavassa. Näissä tilaisuuksissa asiakkaiden osallisuus ei välttämättä ole kovinkaan vahvaa.



Kuvio 3. Opinnäytetyöni keskeisten tulosten kokonaisuus

Tässä opinnäytetyössä haastatellut työntekijät pitivät asiakkaan osallisuutta tärkeänä asiakasprosessin onnistumisen kannalta. Samalla kuitenkin erityisesti sosiaalityöntekijät toivat esiin tiukkojen resurssien asettamia haasteita perheiden osallisuuden toteutumiselle ja omille mahdollisuuksilleen huomioida osallisuutta. Avotyön asiakasprosessin osallistavuuden tavoittelussa huomiota tulisi kiinnittää erityisesti avotyön aloitukseen. Tiukat resurssit asettavat kuitenkin omat haasteensa esimerkiksi asiakassunnitelmien laatimiseen yhteistyössä asiakkaiden kanssa aloitusneuvotteluissa sekä kaikkien prosessiin osallistuvien yhteisten neuvottelujen toteutumiselle säännöllisesti työskentelyn aikana. Etenkin avotyön alkuvaiheessa säännölliset yhteiset tapaamiset mahdollisesti tiivistäisivät yhteistyötä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja avotyöntekijöiden välillä ja näin kaikki prosessiin osallistuvat olisivat ajan tasalla perheen tilanteessa. Harvat tapaamisvälit voivat tuottaa myös sosiaalityöntekijälle ulkopuolisuuden tunteen avotyön asiakasprosessissa.

Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan asiakkaiden tuntuma tämänhetkiseen työntekijöiden roolijakoon avotyössä on hyvä. Avotyöntekijöiden rooli asiakkaiden arjen ajantasaisesta tuntemisesta on keskeinen ja näiden tietojen välittäminen sosiaalityöntekijälle on tärkeää. Sosiaalityöntekijä nähdään vahvasti päätöksien tekijänä, tiedon antajana ja avotyön prosessin etenemisen tarkastajana. Avotyöntekijöiden rooli moniammatillisessa yhteistyössä korostuu etenkin mahdollisissa sosiaalityöntekijän vaihdoksissa, jolloin on tärkeää aloittavan työntekijän informointi. Kaikissa tilanteissa, joissa asiakkaista kerrotaan tietoja työntekijältä toiselle, on hyvä varmistaa kuitenkin asiakkaan suostumus tie-

tojen antamiseen, jotta asiakkaiden korostama avoimuus ja luottamus säilyy, ja että asiakas säilyy kuitenkin itsekin aktiivisena toimijana näissä muutostilanteissa.

Tutkimuksessani nousi esiin, että avotyön ammatti-identiteettiä tulisi selventää entisestään. Tietoisuutta avotyöstä tulisi välittää päättäjien suuntaan, jos epäselvyyttä työn luonteesta siellä esiintyy. Avotyöntekijät kokevat, että oman persoonallisen työtteen kehittäminen on tärkeämpää kuin rakenteellisten muutosten saavuttaminen. Tämä tulee ilmi palveluohjauksen ja sosiaalityön opiskelijoiden seminaarityön tuloksista. Haastatte- luissa avotyöntekijät olivat tuoneet esiin idean koko yksikön yhteisestä "avotalosta". Yksiköllä olisi yksi yhteinen esimies, joka olisi perillä lastensuojelun avotyöstä. (PAL- SOS14, 19) Tällä olisi tietenkin mahdollisia vaikutuksia taas avotyöntekijöiden ja sosi- aalityöntekijöiden keskinäiseen yhteistyöhön.

Avotyön työmuodon joustavuus on sekä asiakasta osallistavan työn että joustavan mo- niammatillisen yhteistyön kannalta merkittävää. Avotyön joustava luonne näyttäytyy hyvänä asiana myös uusien yhteistyötapojen kehittämisen kannalta. Olisi tärkeää, että työntekijöillä olisi mahdollisuus ja resursseja oman työnsä arkikehittämiseen oman työn lomassa, myös erilaisten hankkeiden ulkopuolellakin. Pysähtyminen oman työn äärelle arvioimaan hyviä käytäntöjä ja kehittämisenpaikkoja on merkittävä asia. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia on asettanut suosituksen optimaalisesta työajan käytöstä, ja sen mukaan 60 % työajasta tulisi käyttää asiakastyöhön (valmistelu- työ, asiakkaan ja verkostojen tapaamiset, suunnittelutyö, päätöksenteko, dokumentointi, yhteistyö ja konsultointi) sekä 40 % kehittämistyöhön (työyhteisön kokoukset, organi- saatioon liittyvä raportointi, koulutus, työnohjaus ja perehdyttäminen). (Talentia, 2009.)

Tampere Praksis –hankkeen taustalla oleviin ajankohtaisiin kysymyksiin esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuudesta ja työssä jaksamisesta on mahdotonta löytää rat- kaisua yksiselitteisellä tavalla. Työn aiheuttamiin psykososiaalisiin kuormitustekijöihin voidaan kuitenkin etsiä vastauksia toimivasta työyhteisöstä ja muilta työntekijöiltä saa- tavilla olevasta tuesta. Sinikka Forsmanin tutkimuksessa ”Sosiaalityöntekijöiden jaksa- minen ja jatkaminen lastensuojelussa”, esiin nousi juuri työyhteisön ja kollegiaalisuuden merkittävä rooli yksittäisen työntekijän jaksamisessa. Kollegat ovat merkittäviä työn kuormituksen jakamisessa: kollegoiden kanssa keskustellaan työhön liittyvistä ristiriidoista, ratkaisujen eettisyydestä, tunteista ja asiakkaiden sosiaalisista olosuhteista. Kollegojen merkitys positiivisen palautteen antajina näyttäytyi myös tär-

keänä tekijänä. Hyvän työyhteisön rakentaminen ja ylläpitäminen on siis tärkeää, sillä se kannattelee jäseniään ja auttaa stressin purkamisessa. (Forsman 2010, 155-157.)

Jotta moniammatillinen yhteistyö mahdollistuisi työyhteisöissä entistä paremmin, organisaatorakenteiden tulee olla sen kannalta myönteisiä. Tällainen organisaatio perustuu ennen kaikkea tiedon ja asiantuntijuuden pohjalle, eikä niinkään tehtävänimikkeiden mukaisten roolien varaan (Isoherranen 2008, 17). Keskeistä on työntekijöiden osallistuminen moniammatillisen työn käytännön toteutustapojen arviointiin. Yhteiset koulutukset asian tiimoilta voisivat myös edesauttaa moniammatillisen yhteistyön enenevää hyödyntämistä ja uusien toimintapojen käyttöönottoa. Toivon että opinnäytetyöni herättää sosiaaliseen työntekijöitä ja Praksistiimiin osallistuvia pohtimaan erityisesti moniammatillisen yhteistyön mahdollisuuksia tukea asiakkaan osallisuutta. Jo pienet uudet ideat ja oivallukset voivat olla tässä suhteessa myönteisiä. Pysyvien yhteistyörakenteiden saavuttaminen Praksisessa toimivien tahojen välille varmistaisi käytännön lastensuojelutyön jatkuvan kehittymisen myös jatkossa.

Moniammatillinen yhteistyö on sosiaalialalla suuri voimavara, jolla on parhaimmillaan myönteisiä vaikutuksia niin asiakkaan tilanteeseen, kuin yksittäisen työntekijänkin työsäjäksämiseen. Näkemykseni mukaan moniammatillisuuden tulisi olla kiinteämpi osa sosiaalialan koulutusta, ei vain puheen tasolla, vaan enemmän käytännön toimissa. Sosiaalisen osaamisen ja ammattitaidon tarve kasvaa jatkuvasti yhteiskunnassamme. On huolehdittava, että sosiaalinen näkökulma ei jää juridisoituvassa ja tehokkuuteen pyrkivässä yhteiskunnassa jalkoihin (Vaininen 2011, 268). Tulevaisuudessa sosionomit tulevat toimimaan yhä enenevässä määrin sosiaalityöntekijöiden rinnalla sosiaalisen näkökulman esiin nostajina. Sosiaalityön yliopisto-opiskelijoiden ja sosionomien yhteistyö jo opiskeluaikana esimerkiksi harjoitteluissa loisi varmasti pohjaa luontevalle moniammatillisuuden hyödyntämiselle tulevaisuudessa.

7 POHDINTA

Saavutin tutkimukseni kautta sille asetetut tavoitteet, eli sain vastaukset asetettuihin ja tutkimuskysymyksiin ja liitin opinnäytetyöni osaksi Tampere Praksis –hanketta. Hankkeen mukanaolo opinnäytetyössäni konkretisoitui esittäessäni opinnäytetyöni tuloksia Lännen Praksis-tiimissä, jossa teemana oli juuri lapsen osallisuus. Opinnäytetyöni on esitetty myös Eteläisellä lapsiperheiden sosiaaliasemalla, eli tieto on palautettu sinne, mistä se on kerätty. Toivon, että tämä on herättänyt keskustelua työyhteisössä ja että työntekijät kokevat arvokkaaksi heidän tekemänsä työn näkyväksi tekemisen opinnäytetyöni kautta.

Oman haasteensa tutkimukseni toteuttamiseen ovat tuoneet tutkittavien ilmiöiden moniselitteisyys ja laajuus. Teoreettisen osuuden laatiminen osoittautui siksi melko haastavaksi. Taaksepäin katsoessani olen pohtinut moniammatillisen yhteistyön käsitteen sopivuutta kuvattaessa tässä opinnäytetyössä esillä ollutta sosiaalityöntekijän ja avotyön ohjaajan välistä yhteistyötä. Mahdollisesti kuvaavampi käsite olisi ollut alusta alkaen työparityö. Kuitenkin nämä opinnäytetyössäni esillä olleet ilmiöt ovat oman ammatillisen kehittymiseni sekä sosiaalialalla esiintyvien ilmiöiden näkökulmasta ajankohtaisia ja niihin perehtyminen tarpeellista, joten hyöty opinnäytetyöprosessista on ollut minulle kokonaisvaltainen. Omat taitoni tutkimuksen tekijänä ovat myös kasvaneet opinnäytetyöprosessin aikana ja lisäksi tutkimuksen tekeminen on tuonut minulle lisää kriittisen pohdinnan taitoa, joka on tärkeä työntekijyydestä sosiaalialan ammattilaisessa. Työelämässä asiakkaan osallisuus tulee varmasti olemaan yksi vahvasti työtäni johtavista arvoista, sillä sen merkitys on sisäistynyt minulle viimeistään opinnäytetyöprosessini aikana.

Tutkimuskysymysten rajaaminen ja tarkentuminen oli pitkälinen prosessi, jotta tutkimukseni asettui jonkinlaisiin raameihin. Alkuperäiset tutkimuskysymykseni tarkentuivat koko opinnäytetyöprosessin ajan. Tutkimussuunnitelman laatimisen jälkeen tutkimukseni alkoi edetä nopeammalla tahdilla. Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi kesti noin vuoden verran. Tutkimusmenetelmäni osoittautuivat hyviksi tämän tutkimuksen toteutuksessa, ja erityisen tyytyväinen olen työntekijöiden ryhmähaastatteluun, josta ajattelen olleen hyötyä työntekijöille itselleenkin. Yleisestikin olen ollut hyvin tyytyväinen yhteistyöhön opinnäytetyöni tekemisen aikana Eteläisen lapsiperheiden sosiaa-

liaseman työntekijöiden kanssa. Hyöty opinnäytetyöstäni olisi ollut heille entistäkin suurempi ja perusteltua Praksis-hankkeen näkökulmasta, jos olisin osallistanut työntekijöitä alusta alkaen mukaan tähän prosessiin.

Näen tärkeänä jatkotutkimusten tekemisen asiakkaiden osallisuudesta ja moniammatillisesta yhteistyöstä sosiaaliasemilla. Samantapaisia tutkimuksia voitaisiin toteuttaa muillakin lapsiperheiden sosiaaliasemilla, jotta tuloksia voitaisiin vertailla. Esimerkiksi toimitilat eivät ole kaikilla lapsiperheiden sosiaaliasemilla samanlaiset, joka saattaisi vaikuttaa esimerkiksi työntekijöiden näkemyksiin moniammatillisen yhteistyön onnistumisesta. Tutkimuksestani nousee esiin myös yksityiskohtia, joista kumpuaisi uusia tutkimuksen aiheita. Mielenkiintoinen ja tarpeellinen jatkotutkimuksen aihe olisi lastensuojelun asiakkaan osallisuuden toteutumisen haasteet ja niiden tutkiminen verkostoneuvotteluissa. Tätä aihetta voisi tutkia esimerkiksi luonnollisissa tilanteissa havainnoimalla.

Toteuttaessani tutkimustani pyrin olemaan erityisen tarkkana eettisten kysymysten kanssa, jotka olen pyrkinyt huomioimaan tutkimussuunnitelman teosta alkaen. Ennen aineiston hankintaa hain asianmukaisesti tutkimusluvan Tampereen kaupungin hyvinvointipalveluilta. Sarajärven ja Tuomen (2009, 132-140) mukaan tutkimuksen uskottavuus ja eettiset ratkaisut kulkevat käsi kädessä. Luotettavuutta arvioitaessa tutkijan on kiinnitettävä huomiota koko tutkimusprosessiin. Uskottavuus perustuu hyvään tieteelliseen käytäntöön, jonka piirteitä ovat muun muassa tutkijan huolellisuus tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja tutkimusten arvioinnissa. Hyvän tieteellisen käytännön mukaista on myös huolehtia tutkimusryhmän asemasta, muun muassa aineistojen säilyttämiseen ja anonymiteettiin koskevista asioista.

Arvioitaessa laadullisen tutkimuksen luotettavuutta, käytetään usein validiteetin ja reliabiliteetin käsitteitä. Validiteetti, eli tutkimuksen pätevyys tarkoittaa tutkimusmenetelmän kykyä tavoittaa tietoa, jota tutkimuksessa on tarkoitus hankkia. Tutkimukseni validiteettia lisää tutkimukseeni osallistuneen kohdejoukon sopivuus tähän tutkimukseen, sillä kaikki osallistujat omasivat kokemuksia tutkimukseni aiheista. Reliabiliteetin käsite taas tarkoittaa tutkimustulosten toistettavuutta. Omassa tutkimuksessani tutkimustulokset esittävät pienen joukon subjektiivisia kokemuksia, joten eri osallistujat olisivat voineet tuottaa erilaisen aineiston. Näiden käsitteiden käytössä on kuitenkin oma problematiikkansa, sillä niitä on periteisesti käytetty määrällisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa. (Tuomi & Sarajärvi, 136.) Omassa tutkimuksessani olen pyrkinyt

luotettavuuteen ja johdonmukaisuuteen raportoimalla selkeästi tutkimukseni eri vaiheet ja siihen liittyvät haasteet.

Lähtökohtia eettisesti toteutetulle tutkimukselle on osallistujien vapaaehtoisuus ja se, että osallistuja tietää mihin haastatteluaineistoa tullaan käyttämään. Nämä lähtökohdat selvensin osallistujille hyvin ennen tutkimusta. Ennen haastatteluja ilmoitin osallistujille henkilöille, mitä aihetta haastattelu koskee. Se on perusteltua eettisestä näkökulmasta. (Sarajärvi & Tuomi, 73.) Olisi myös ollut suositeltavaa antaa kysymykset etukäteen haastateltaville, jolloin he olisivat voineet perehtyä niihin jo etukäteen. Toisaalta tämä olisi saattanut vaikuttaa vastauksiin omalta osaltaan, jos he olisivat päässeet suunnittelemaan vastauksiaan etukäteen.

Tutkimusjoukko opinnäytetyössäni on varsin pieni ja olen tulkinnut vain osallistuneiden henkilöiden henkilökohtaisia kokemuksia ja näkemyksiä. Tulokseni eivät siis ole yleistettäviä. Tutkimustulosteni esittämisessä olen noudattanut totuudenmukaisuutta, ja pohdin useaan kertaan, että tutkimuksessani julkaistu aineisto ei voi tuottaa osallistuneille henkilöille minkäänlaista haittaa. Tutkimukseni eettisyyttä olisi lisännyt vielä se, jos kaikki tutkimukseen osallistuneet henkilöt olisivat saaneet lukea tulokset ennen niiden julkaisua ja kommentoida niitä. Tähän tarjoutui mahdollisuus työntekijöille, mutta ei asiakkaille.

Alkuperäinen tarkoitukseni oli järjestää työntekijöille fokusryhmähaastattelu asiakkaiden haastattelujen pohjalta, jolloin ennen työntekijöiden haastattelua olisin esitellyt heille koonnin asiakashaastatteluista. Tästä asetelmasta kuitenkin luovuttiin juuri eettisistä syistä, sillä haastatteluun osallistuneet avotyöntekijät tiesivät ketkä asiakkaat haastatteluihin olivat osallistuneet. Asiakashaastattelujen aineisto toimi kuitenkin suuntaa antavana pohjana työntekijöiden haastattelussa, mutta kuitenkin vain yleisellä tasolla. Aineiston analysoinnissa olin tarkkana, etteivät omat ennako-oletukseni olleet määrittelemässä valintojani, vaan analysointi tapahtui aineistolähtöisesti.

Tutkimukseni luotettavuustarkasteluissa herää kuitenkin kysymys esimerkiksi siitä, kuinka paljon laatimani haastattelurunko vaikutti saamiini tuloksiin. Suurin osa tutkimustuloksistani nousi esiin aineistolähtöisesti, mutta haastattelurunko oli kuitenkin omalta osaltaan määrittelemässä aineiston analysointia. Esimerkiksi osallisuus neuvotteluissa nousi haastatteluissa keskusteluun, sillä se oli osa laatimaani haastattelurunkoa. On vaikea arvioida, olisivatko asiakkaat lopulta nostaneet neuvotteluita itse esiin asiakasprosessin osallisuutta määritellesään.

Asiakashaastatteluja järjestettäessä kävimme ohjaavien opettajien ja avotyön ohjaajien kanssa keskustelua paikasta, jossa haastattelut järjestettäisiin. Ideaali, ja eettisesti perusteltu haastattelupaikka olisi voinut olla jokin sosiaaliaseman ulkopuolinen tila, jolloin ei olisi ollut riskiä, että sosiaaliaseman työntekijät näkisivät, ketkä haastatteluuni osallistuivat. Lopulta haastattelut järjestettiin kuitenkin sosiaaliaseman tiloissa, neuvotteluhuoneessa jossa haastattelut saatiin järjestymään helposti ja rauhallisesti. Tähän päädyttiin lähinnä järjestelykysymyksiensä vuoksi.

Nauhoitin kaikki suorittamani haastattelut, ja tästä asiakkailla oli tieto jo etukäteen. Kun en enää tarvinnut nauhoitteita litteroinnin analysoinnin jälkeen, hävitin ne asianmukaisesti. Tutkimuksessani huomioin koko ajan, että osallistujien anonymiteetti säilyy. Jo litteroidessani haastatteluja, jätin pois mainitut nimet. Tutkimuksessani ei myöskään esiinny kohtia, joista osallistujien henkilöllisyys voitaisiin tunnistaa. Nämä asiat selvensin asiakkaille jo ennen haastatteluja saatekirjeessä, sekä vielä uudestaan haastattelun alussa.

Pohdin myös omia kehittymässä olevia haastattelijan taitojani, ja niiden vaikutusta etenkin asiakashaastatteluihin. Tarkoitukseni oli koko ajan pitää kysymykset mahdollisimman avoimina, ja olla johdattamatta keskustelua liikaa. Tiedostan kuitenkin, että pieni jännitys haastattelutilanteissa saattoi vaikuttaa siihen, että en välttämättä antanut tarpeeksi aikaa haastateltaville pohdiskella aihetta riittävästi. Kiirehdin mahdollisesti hieman liikaa, ja pysähtyminen olisi ollut todennäköisesti vastausten kannalta hedelmällistä. Muutenkin haastatteluissa olisin voinut tarttua yksityiskohtiin vielä paremmin, ja saada sitä kautta tarkennusta joihinkin esiin nostettuihin teemoihin.

Haastatellessani tutkimukseen osallistuneita, pyrin kuulemaan jokaista osallistujaa tasapuolisesti. Asiakashaastatteluissa kuitenkin vanhemmat toivat enemmän asioita esiin, ja lapsen ja nuoren näkemykset jäivät vähemmälle. Yritin kuitenkin myös kysyä myös lasten kantaa, jotta heidänkin arvokkaat mielipiteensä saataisiin esiin. Olisin voinut saada enemmän lasten mielipiteitä esiin, jos olisin haastatellut lapset ja heidän vanhempansa erikseen. Näin toteutettuna lasten näkemykset jäivät vähemmälle ja aikuisten ääni nousi enemmän esiin. Lapsen on myös helppo nojautua vanhempansa mielipiteeseen, ja näin tapahtui myös omissa haastatteluissani. Omien haastattelujeni kautta voin siis todeta, kuinka tärkeää on osata lähestyä lapsia ja nuoria heidän omien asioidensa asiantuntijoina, sillä liian helposti he jäävät aikuisen varjoon mielipiteidensä kanssa.

LÄHTEET

Aalto-Siiro, M. & Janhunen, M. 2011. Tampereen kaupungin sosiaalityön käytännön opetuksen nykytila ja Tampere Praksiksen esiselvitys. Pikassos Oy. Sosiaalityön koulutuksen työelämälähtöisyys –hanke. Lapin yliopisto.

Alasuutari, P. 2012. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

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

Forsman, S. 2010. Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa - Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Sähköinen julkaisu. Tampere University Press.

Gretschel A., & Kiilakoski, T. 2007. Lasten ja nuorten kunta. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki.

Helakorpi, S. 2001. Innovatiivinen tiimi- ja verkostokoulu. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hämäläinen, J. 2003. Nuorten osallisuutta edistämässä. Teoksessa Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2003. Suomen Sosiaalipedagoginen Seura ry. Kuopio: Savon kopiokeskus, 5-8.

Isoherranen, K. 2002. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveysalalla - tutkimustuloksia ja pohdintaa. Teoksessa Sosiaalipedagoginen aikakauskirja 2/2002. Suomen Sosiaalipedagoginen Seura ry. Kuopio: Kuopion yliopiston painatuskeskus, 145-150.

Isoherranen, K., Nurminen, R., Rekola, L. 2008 Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino

Katajamäki, E. 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Tapaustutkimus ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalalta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Laitinen, M., Ojaniemi, P., Tallavaara, M. 2007. "Nyt kuullaan meitä asiakkaita" - Tutkimus kohtaamisesta, tiedosta ja osallisuudesta lastensuojelun työprosesseissa. Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Luettu 8.5.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Luettu 8.5.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P30>

Lastensuojelun keskusliitto. 2012. Lehdistötiedotteet. Lastensuojelu ei ole rankaisemista. Luettu 1.20.2012. http://www.lskl.fi/tiedottaa/tiedotusvalineille/tiedotteet/lastensuojelu_ei_ole_rankaisemista.html

Mustajärvi, S. 2008. Perhetyöhön sitoutuminen. Lastensuojelun perhetyön asiakkaana olevien vanhempien, perhetyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Pro gradu – tutkielma.

Oranen, M. 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman osaraportti. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Helsinki.

Paasivirta, A. 2012. Miten tullaan lastensuojelun asiakkaaksi? Osallisuuden merkitys asiakkuuden alkuvaiheessa. Teoksessa Sosiaalityön haasteet – Tukea ammattilaisten arkeen. Juva: PS-Kustannus.

PALSOS14, 2012. Tampereen kaupungin lastensuojelun asiantuntijoiden näkemyksiä sosiaalialan tehtävärakenteesta ja moniammatillisesta yhteistyöstä. Seminaarityö. Tampereen ammattikorkeakoulu.

Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, 19-74.

Pösö, T. 2003. Lastensuojelutyön ja palvelujärjestelmän haasteet. Teoksessa Sosiaalipedagoginen aikakauskirja, vuosikirja 2003. Suomen Sosiaalipedagoginen Seura ry. Kuopio: Savon kopiokeskus, 55-64.

Reijonen, M. (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Salmela, T. (toim.) 1997. Autetaanko asiakasta, palvelaanko potilasta? Jyväskylä: Atena kustannus Oy.

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

Sarvimäki, P. & Siltamäki, A. (toim.) 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki: Yliopistopaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Selvitys kuntien perhetyön, lastensuojelun toimintatapojen sekä lastensuojelulain toimivuuden kehittämisestä. Luettu 1.10.2012. <http://www.stm.fi/vireilla/tyoryhmat/lastensuojelu>

Sosiaaliportti. 2012. Lastensuojelun käsikirja. Avohuolto. Luettu 8.5.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/>

Talentia. 2009. Talentian suositukset ja ohjeet. Mihin työaika riittää sosiaalihuollon avopalveluissa? Luettu 26.9.2012.

http://www.talentia.fi/materiaalit/suosituksset_ ja_ ohjeet

Tampereen kaupunki. 2012. Avotyö. Esite. Luettu 8.5.2012.

http://www.tampere.fi/material/attachments/a/unnamed_8422/Lapa_avotyö.pdf

Vaininen, S. 2011. Sosiaalityöntekijät sosiaalisen ammattilaisina. Sosiaalityöntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden käsitykset sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijöiden ammatillisesta toiminnasta 2000-luvun alussa. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Väitöskirja.

LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Hei!

7.5.2012

Olen sosionomiopiskelija Tampereen ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötäni, jota varten olen toteuttamassa haastatteluja, joihin teidät on kutsuttu. Haastattelun teemana on teidän oma kokemuksenne *osallisuudesta* avotyön työskentelyssä. Haastatteluja toteutetaan yhteensä kolmelle perheelle erikseen.

Tutkimus ja haastattelut tullaan toteuttamaan niin, etteivät vastaajien tiedot (ikä, sukupuoli ym.) tule muiden kuin haastattelijan tietoon. Tutkimuksessa vastaukset viedään niin yleiselle tasolle, ettei vastaajaa voida tunnistaa ja luottamuksellisuus säilyy. Asiakkaiden haastatteluista teen lyhyen yhteenvedon. Toisessa vaiheessa haastattelen työntekijöitä teemoista, joita asiakkaiden haastatteluista nousee esiin. Ennen haastattelua toivoisin saavani tietää, saako perheenne haastattelun aineistoa käyttää pohjana työntekijöille toteutettavassa haastattelussa. Mikäli ei saa, pyydän ilmoittamaan asiasta mielellään ennen haastattelua. Käytännön syistä tulen myös nauhoittamaan haastattelun, sen analysoinnin helpottamiseksi. Nauhoite hävitetään, eikä se tule muiden henkilöiden, kuin haastattelijan käyttöön.

Kiitos osallistumisesta lastensuojelutyön kehittämiseen!

Terveisin Johanna Sulonen

Asiakkaiden haastattelu

Esittäytyminen

Perustelut opinnäytetyölle

Luottamuksellisuus

1. Oman asiakasprosessin kuvaus (lyhyesti pääpiirteittäin)

1.1 Kuinka prosessi on alkanut ja edennyt? Missä ollaan nyt?

2.1 Minkälaiset asiat näet merkityksellisinä työskentelyn onnistumisen-kannalta?

2. Mitä teille tarkoittaa osallisuus avotyön työskentelyssä?

2.1 Missä kohdin työskentelyssä osallisuus on toteutunut hyvin?

2.2 Missä osallisuus ei ole toteutunut toivotulla tavalla? Missä kohdin voisi olla kehitettävää?

(Kysytään jokaiselta perheenjäseneltä.)

(Tukena asiakasprosessin vaiheet: asian vireilletulo, palvelutarpeen arviointi, suunnitelman teko, toteuttaminen, vaikutusten arviointi.)

3. Kokemus yhteistyöstä

3.1 Miten yhteistyö toimii neuvottelutilanteissa työntekijöiden kanssa?

3.2 Osaatko arvioida sosiaalityöntekijän ja avotyöntekijän keskinäistä yhteistyötä?

3.3 Miten koet yhteiset neuvottelut oman osallistumisesi näkökulmasta?

4. Työnjako/työntekijät

4.1 Miten sosiaalityöntekijä ottaa työssään huomioon asiakkaan osallisuuden?

4.2 Miten avotyöntekijä ottaa työssään huomioon asiakkaan osallisuuden?

4.3 Millainen työnjako ja osaaminen edistäisivät omaa osallisuuttasi ja tavoitteiden saavuttamista?

Liite 3. Haastattelurunko 2

Työntekijöiden ryhmähaastattelu

-tehtävä rakenne kulkee mukana keskustelussa

-osallisuus koko ajan keskiössä!

-2 sosiaalityöntekijää, 2 avotyöntekijää

-miten on, miten pitäisi olla?

Osallisuuden määrittely

- Mitä on mielestäsi asiakkaan osallisuus?
- Työntekijänä, mitkä asiat näet merkityksellisinä asiakkaan osallisuuden toteutumisen kannalta?
- Mitä ovat ne prosessin alun elementit jotka tekevät pohjan asiakkaan osallisuudelle työskentelyprosessissa

Tiimitoiminta

- Kuinka tiimityö mahdollistuu tällä hetkellä? Minkälainen tiimitoimintaa tukisi asiakkaan osallisuutta?
- Miten tiedot siirtyvät tiimin sisällä ja asiakkaalle? Mikä lisää tiedonkulun sujuvuutta tiimissä ja asiakkaan suuntaan?
- Miten otat asiakkaan osallisuuden huomioon omassa työnkuvassasi käytännön teoissa?
- Kuinka asiakkaan osallisuus voitaisiin ottaa paremmin huomioon neuvotteluissa?
- Kuinka tiimityössä otetaan huomioon mahdollinen sosiaalityöntekijän vaihtuminen kesken asiakasprosessin?

Organisaatio ja osallisuus

- Organisaation tasolla, mitkä ovat tällä hetkellä asiakkaan osallisuutta heikentäviä tekijöitä ja miten ne näyttäytyvät?
- Mitä muutoksia toimintamalleihin ja toimintaympäristöihin tarvittaisiin, jotta moniammatillinen yhteistyö mahdollistuisi paremmin ja asiakkaan osallisuus voitaisiin huomioida paremmin?