

Essi Nakari

AVOHUOLLON SOSIAALITYÖNTEKI- JÖIDEN KOKEMUKSIA ARVIOINTI- JA VASTAANOTTO-OSASTOSTA

Opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutusohjelma

Toukokuu 2015



KYAMK
University of Applied Sciences

Tekijä Essi Nakari	Tutkinto Sosionomi AMK	Aika Toukokuu 2015
Opinnäytetyön nimi Avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia arviointi- ja vastaanotto-osastosta		35 sivua 2 liitesivua
Toimeksiantaja Kouvolan perhetukikeskus, Vuokko Majander		
Ohjaaja Lehtori Virve Remes		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kouvolan kaupungin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia Kouvolan perhetukikeskuksen arviointi- ja vastaanotto-osastolle sijoittamisesta ja osastojen vastaavuudesta sosiaalityöntekijöiden tilauksiin. Saatujen tutkimustulosten avulla osastojen toimintaa ja työnlaatua pyritään parantamaan.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, jossa vastaajia pyydettiin vastaamaan teemoihin jaettuihin avokysymyksiin: sijoitettujen lasten tai nuorten määrä, asiakkaan tavoitteiden toteutuminen, tiedon kulku, koostaiden, arviointien ja yhteenvetöjen informatiivisuus, siirtymät, sijoitusten tarpeisiin vastaavuus asiakkaan näkökulmasta, sijoitusjaksojen vastaavuus sosiaalityöntekijöiden tilauksiin, perhetaapaamiset, asiakaspalaute, yhteistyön sujuminen ja vapaamuotoinen palaute. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse 16 avohuollon sosiaalityöntekijälle. Määräaikaan mennessä 11 kyselylomaketta palautettiin tutkijalle.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan Kouvolan perhetukikeskuksen arviointi- ja vastaanotto-osastojen työnlaatu on epätasaista. Tuloksista ilmeni, että asioiden sujuminen on tilannekohtaista: samalla vastaajalla saattoi olla monenlaisia kokemuksia osaston toiminnasta. Joissakin tapauksissa esimerkiksi yhteistyön ja tiedonkulun koettiin sujuvan, kun taas joissakin tapauksissa kumpikaan edellä mainituista ei ollut toteutunut riittävästi. Vastaajilla oli kokemuksia, etteivät asiakkaasta tehdyt dokumentit tuota riittävästi informaatiota sellaisista asiakkaan asioista, jotka ovat oleellisia sijoitusprosessin aikana.</p> <p>Koska tutkimuksen otos oli pieni ja vastaajilla oli pääsääntöisesti hyvin vähän kokemuksia osastolle sijoittamisesta, johtopäätöksissä pohditaan tutkimuksen luotettavuutta. Vastauksissa korostunut tilannekohtaisuus ilmentää, että osastojen työnlaadun tasaiseen jakaantumiseen tulee kiinnittää huomiota. Lisäksi työtä tulee monelta osin kehittää vastaamaan sosiaalityöntekijöiden tarpeita.</p>		
Asiasanat kyselylomaketutkimus, laatu, lastensuojelu, lastensuojelulaitos		



Author Essi Nakari	Degree Bachelor of Social Services	Time May 2015
Thesis Title Noninstitutional Social Worker's Experiences with Evaluation and Reception Departments		35 pages 2 pages of appendices
Commissioned by Kouvola perhetukikeskus, Vuokko Majander		
Supervisor Virve Remes, Senior Lecturer		
Abstract <p>The aim of the thesis was to examine the experiences of non-institutional social workers who work in child protection services in the city of Kouvola about the clients' placement in the evaluation and reception departments of Kouvola family support center, and the correspondence between the departments and the social workers' orders. The results are being used to improve the operation and quality of work in the departments.</p> <p>The thesis was carried out as a qualitative research. Data was gathered with a questionnaire where the respondents were asked to answer open questions that were divided into themes. The questionnaire was sent through email to 16 non-institutional social workers.</p> <p>According to the results, the quality of work at the evaluation and reception departments of Kouvola family support center is irregular. The results showed that the progress of things depends on the circumstances: the same respondent could have varying experiences with a department's operation. In some cases, cooperation and flow of information were considered fluent, whereas in other cases neither of these had been very successful. According to the respondents' experiences, the documents produced about a client did not provide enough information about the client's circumstances that affect the placement process.</p> <p>The conclusion section analyzed the reliability of the study because it used only a small sample and the respondents mainly had very few experiences with the placement process. The circumstances that were emphasized in the answers show that the equal distribution of the quality of work in the departments must be addressed. Furthermore, the work must be developed in many ways in order to meet the social workers' requirements.</p>		
Keywords questionnaire, quality, child welfare, child welfare institution		

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
2	LASTENSUOJELU.....	6
2.1	Lapsen sijoittaminen.....	7
2.1.1	Avohuollon sijoitus.....	8
2.1.2	Kiireellinen sijoitus.....	10
2.1.3	Huostaanotto.....	11
3	LAATUTYÖSKENTELY LASTENSUOJELUSSA.....	12
3.1	Valtakunnallinen sijaishuollon laatukriteeristö.....	13
3.2	Kouvolan kaupungin arvot ja tavoitteet.....	14
4	KOUVOLAN PERHETUKIKESKUS.....	15
4.1	Kankaron yksikkö.....	16
4.2	Kuusankosken yksikkö.....	16
4.3	Kotikallio.....	17
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	17
5.1	Opinnäytetyön tarkoitus.....	18
5.2	Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä.....	20
5.3	Palautelomakkeen laadinta ja aineiston keruu.....	21
6	PALAUTEKYSELYN TULOKSET.....	22
7	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	28
8	POHDINTA.....	30
	LÄHTEET.....	33
	LIITTEET	
	Liite 1. Palautelomake	

JOHDANTO

Lastensuojelun tehtävänä on suojella lapsia ja edistää heidän hyvinvointiaan. Lisäksi lastensuojelun tehtävänä on tukea vanhempia kasvatustehtävässä. (Mitä on lastensuojelu.) Lastensuojelutyön keskeisimmät arvot pohjautuvat perustuslakiin ja kansainvälisiin ihmisoikeussopimukseen (Lastensuojelun arvot ja periaatteet).

Lastensuojelun laatusuosituksen mukaan suosituksen keskiössä on lapsi. Suositus on suunnattu ensisijaisesti kunnan lastensuojelupalvelujen toteuttamisen, arvioinnin, kehittämisen ja johtamisen tueksi. Suosituksen viisi eettistä periaatetta ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työlaatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. (Lastensuojelun laatusuositus.)

Lastensuojelulaki velvoittaa lastensuojelua edistämään lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia, ja tukemaan vanhempia, huoltajia sekä muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lisäksi lastensuojelun tulisi pyrkiä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttua riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. (STM 2014, 11.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee Kouvolan kaupungin lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia Kouvolan perhetukikeskuksen arviointi- ja vastaanotto-osastolle sijoittamisesta. Samalla tutkittiin, miten osastot ovat vastanneet sosiaalityöntekijöiden tilauksiin. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Vastaajia pyydettiin vastamaan teemoihin jaettuihin avokysymyksiin. Tutkimustulosten myötä pyritään kehittämään osastojen toimintaa ja parantamaan työlaatua.

Päädyin tutkimaan aihetta opinnäytetyön muodossa perhetukikeskuksen johtajan, Vuokko Majanderin, aloitteesta, kun Majander nosti aiheen esiin eräässä palaverissa vuonna 2014. Olen työskennellyt lastensuojelun parissa perhetukikeskuksen perheosastolla vuodesta 2013 lähtien, joten osallistuminen osastojen toiminnan ja työlaadun kehittämiseen tuntui luontevalta. Perhetukikeskuksella on ajoittain kerätty asiakaspalautetta sijoitetuilta lapsilta ja nuorilta

sekä heidän perheiltään, mutta vastaavanlaista kyselyä yhteistyökumppaneille ei ole aiemmin tehty.

2 LASTENSUOJELU

Lastensuojelun lähtökohtana on lapsen etu (Lastensuojelun arvot ja periaatteet). Lastensuojelun tehtävänä on turvata lasten oikeudet ja tukea vanhempia kasvatustehtävässä (Korhonen 2005, 31 - 32), vaikka ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista on vanhemmilla. Perustavoitteena on riittävän hoivan, huolenpidon ja turvan varmistaminen lapselle siten kuin lapsen huollosta ja tapamisoikeudesta annettu laki (361/1983) säättää. (Ikonen 2013, 23.)

Lastensuojelun erityisvelvollisuuksiin kuuluu huolehtia kaikkein vaikeimmissa asemissa olevien lasten oikeuksista. Lastensuojelutoimintaa säätelevät muun muassa lastensuojelulaki sekä ihmis- ja perusoikeudet, jotka liittyvät oikeudenmukaisuuden, ihmisarvon sekä ihmisyyden ehdottomaan kunnioittamiseen ja syrjinnän ehkäisyyn. (Lastensuojelun arvot ja periaatteet.) YK:n lapsen oikeuksien julistuksen mukaan jokaisella lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä etusija erityiseen suojeluun (Lapsen oikeuksien julistus).

Lapsen kotikunta on järjestämisvastuussa lastensuojeluun liittyvissä palveluissa (Räty 2007, 21). Lastensuojelun laajempi tehtävä liittyykin kunnassa asuvien lasten hyvinvoinnin seuraamiseen. Kunnan tulee edistää lasten ja nuorten hyvinvointia järjestämällä ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun lapsi tai perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana. (Ikonen 2013, 24.) Vuonna 2014 Kouvolan kaupungin lastensuojelun avopalvelujen piirissä oli yhteensä 1 359 asiakasta. (Lastensuojelun avopalvelut). Ehkäisevällä lastensuojelulla pyritään muun muassa edistämään ja turvaamaan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia. Erityisen tuen antaminen esimerkiksi neuvolassa tai nuorisotyössä on ennaltaehkäisevää lastensuojelua. (Ikonen 2013, 24.)

Lastensuojelutyön käynnistäjänä voi olla huoli lapsen tai nuoren hyvinvoinnista, terveydestä tai kehityksestä. Syitä huolen heräämiseen voivat olla kodissa esiintyvät ongelmat tai lapsen oma käyttäytyminen. (Korhonen 2005, 32.) Useimmiten asiakkuus käynnistyy viranomaisen tekemän lastensuojeluilmoituksen perusteella, mutta ilmoituksen tekijä voi olla myös esimerkiksi naapuri

tai sukulainen (Heino 2013, 95 - 96). Kuka tahansa yksittäisen lapsen tilanteesta huolestunut henkilö voi ottaa yhteyttä sosiaalitoimistoon tehdäkseen lastensuojeluilmoituksen (Korhonen 2005, 33). Joissakin tapauksissa esimerkiksi perheen äiti hakee itse apua (Heino 2013, 95 - 96). Eniten ilmoituksia tehdään lasten parissa työskentelevien viranomaisten kuten koulun, päivähoiton ja terveydenhuollon työntekijöiden toimesta (Korhonen 2005, 33).

2.1 Lapsen sijoittaminen

Kun lapsi sijoitetaan kodin ulkopuolelle, hänellä on erityisiä oikeuksia, joihin tulee kiinnittää huomiota ja jotka tulee turvata koko lapsen sijaishuollon ajan. Sijaishuollon aikana lapsen oikeuksia ovat muun muassa oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon, oikeus hyvään kohteluun sekä oikeus tarpeitaan vastaavaan sijaishuoltopaikkaan. (Saastamoinen 2010, 1 - 2.)

Sijoitusprosessin tulee aina edetä yhtä laadukkaasti huolimatta siitä, onko sijoitus perustunut asianosaisten suostumukseen vai ei. Sijoituksen aikana lapsen oikeuksien toteutumisen lisäksi tulee kiinnittää huomiota myös sijaishuollon sisältöön ja laatuun. Arjen sekä lapsen hoidon ja kasvatuksen tulee aina olla lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain mukaista. On erityisen tärkeää huomioida lapsen yksilölliset tarpeet sijoituspaikkaa valittaessa. Toistuvat sijoitukset eri paikkoihin eivät ole lapsen edun mukaisia ja voivat vahingoittaa lapsen kehitystä. Lisäksi toistuvat sijoitukset voivat luoda lapselle turvattomuuden ja juurettomuuden tunnetta. (Saastamoinen 2010, 1 - 2.)

Taulukko 1. Kouvolan kaupungin sijoittamat lapset tai nuoret vuonna 2014

Avohuollon sijoitukset	51
Kiireelliset sijoitukset	67
Huostaanotot	22

Lastensuojelun avopalvelujen tilaston mukaan vuonna 2014 Kouvolassa tehtiin 51 avohuollon sijoitusta, 67 kiireellistä sijoitusta ja 22 huostaanottoa (Las-

tensuojelun avopalvelut). Tarkennan seuraavissa alaluvuissa, mitä eri sijoitusmuodot tarkoittavat.

2.1.1 Avohuollon sijoitus

Lastensuojelun periaatteen mukaan avohuollon tukitoimia on käytettävä ensisijaisesti, jollei lapsen etu muuta vaadi (Saastamoinen 2010, 57). Avohuollon sijoitus on suunnitelmallinen lastensuojelun tukitoimi. Käytännössä tämä tarkoittaa rajattua, tuen tarvetta arvioivaa tai kuntouttavaa sijoitusjaksoa lastensuojelulaitoksessa tai perhehoidossa. (Sijoitus avohuollon tukitoimena.) Avohuollon tukitoimena sijoittamisen päämääränä on lapsen ja perheen kuntoutuminen, ei pidempiaikainen sijoitus kodin ulkopuolelle (Mahkonen 2010, 124).

Sosiaalityöntekijällä on velvollisuus ryhtyä avohuollon tukitoimiin viipymättä, mikäli kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai jos lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Avohuollon tukitoimien on tarkoitus edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskäytäntöä ja -mahdollisuuksia. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 34. §.) Tukitoimet voivat olla hyvin erilaisia riippuen siitä, millaisiin lapsen tai perheen asioihin halutaan vaikuttaa (Saastamoinen 2010, 58). Avohuollon sijoituksen edellytyksenä on, että sijoitus on tarpeellinen lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi tai lapsen huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti huoltajan tai muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta tällöin vastaavan henkilön sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi (Lastensuojelulaki 37. §). Sijoitusta suunniteltaessa tulee huomioida sijoituksen päämääränä oleva perheen kuntoutuminen pidempiaikaisen, perheen ulkopuolisen, sijoituksen sijaan (Saastamoinen 2010, 58).

Lasta ei voida sijoittaa avohuollon tukitoimena, mikäli 40. §:n mukaiset huostaanoton edellytykset täyttyvät. Lasta ei myöskään saa sijoittaa toistuvasti avohuollon tukitoimena, ellei lapsen etu välttämättä vaadi uutta lyhytaikaista sijoitusta. Avohuollon sijoituksesta päätettäessä on aina määriteltävä sijoituksen tavoitteet ja arvioitu kesto. Lapsen sijoituksen jatkamisen edellytykset ja sen vaihtoehdot on arvioitava viimeistään kolmen kuukauden kuluttua sijoituksen alkamisesta. (Lastensuojelulaki 37a §.) Jos sijoitusta jatketaan tämän kolmen kuukauden kuluttua, tulee sijoituksen uusi arviointi tehdä aina vähin-

tään kolmen kuukauden välein. Laissa ei kuitenkaan ole asetettu enimmäismääräaika avohuollon sijoitukselle. (Saastamoinen 2010, 58 - 59.)

Ensisijaisesti avohuollon tukitoimin sijoitettava lapsi tuli sijoittaa yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa. Lapsi voidaan kuitenkin sijoittaa myös yksin laitostai perhehoitoon enintään kolmeksi kuukaudeksi. Sijoitukseen vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. Sijoitukseen avohuollon tukitoimena ei voida ryhtyä, mikäli huoltaja ei anna suostumustaan. Tällaisessa tilanteessa avohuollon sijoitus on lakkautettava heti, mikäli huostaanoton edellytyksiä ole. 12 vuotta täyttänyt lapsi voi itse vaatia avohuollon sijoitusta, vaikka huoltaja sitä vastustaisikin. Tällöin on arvioitava edellytykset edunvalvojan määräämiseksi, lisäksi on arvioitava huostaanoton edellytysten täyttymistä. (Sijoitus avohuollon tukitoimena.) Koska kysymyksessä on sopimusperusteinen väliaikaisratkaisu, läheistä yhteydenpitoa omiin vanhempiin ja sisaruksiin painotetaan. Tämä pätee erityisesti tilanteissa, jossa avohuollon sijoitukseen on päädytty vanhemman masentuneisuuden tai jaksamattomuuden seurauksena. (Mahkonen 2010, 124.)

Avohuollon tukitoimena tehdyn sijoituksen yhteydessä lapsen huolto ja hänen asioistaan päättäminen säilyvät kokonaan huoltajalla. Huoltajalla on täten oikeus päättää lapsen hoidosta, kasvatuksesta, asuinpaikasta sekä muista henkilökohtaisista asioista. Sijoituksen aikana lapsen ja lapsen läheisen yhteydenpitoa ei voida rajoittaa eikä lapseen voida soveltaa lastensuojelulain 11. luvun mukaisia rajoitustoimenpiteitä. (Saastamoinen 2010, 61.)

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on sosiaalihuoltolain 17. §:n 1. ja 2. momentissa mainittujen sosiaalipalveluiden, toimeentulotuen, ehkäisevän toimeentulotuen ja lasten päivähoidon lisäksi järjestettävä tarvittaessa lastensuojelun avohuollon tukitoimina muun muassa tukihenkilö tai -perhe, lasta ja perhettä tukevia palveluita tai tukea lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittämiseen. Muita avohuollon tukitoimia ovat lapsen taloudellinen tukeminen esimerkiksi ammatin ja asunnon hankinnassa, lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut sekä vertaisryhmä-, loma- ja virkistystoiminta. (Lastensuojelulaki 36. §.)

2.1.2 Kiireellinen sijoitus

Kiireellisessä sijoituksessa on kyse akuutista tilanteesta. Lapsi voidaan sijoittaa sijaishuoltoon kodin ulkopuolelle kiireellisellä sijoituspäätöksellä, mikäli lapsi on lastensuojelulain 40. §:ssä mainitusta syystä välittömässä vaarassa tai muutoin kiireellisen sijoituksen ja sijaishuollon tarpeessa. (Kiireellinen sijoitus.) Väliaikaisesti lapsi voidaan sijoittaa myös lapselle läheisen sukulaisen luokse (Mahkonen 2010, 123).

Kiireellistä sijoitusta edellyttävät tilanteet voivat olla hyvin monenlaisia. Perusteet voivat johtua joko lapsen kasvuolosuhteissa olevista ongelmista, hoidosta vastaavien henkilöiden menettelystä tai lapsen omasta käyttäytymisestä. (Saastamoinen 2010, 40.) Lapsen vanhemmat voivat esimerkiksi olla päihteiden vaikutuksen alaisina tai he eivät akuutin mielenterveysongelman syntymisen, onnettomuuden tai sairastumisen takia kykene huolehtimaan lapsesta. Lapsi voi myös omalla käytöksellään aiheuttaa kiireellisen sijoituksen tarpeen esimerkiksi käyttämällä päihteitä tai käyttäytymällä itsetuhoisesti. (Kiireellinen sijoitus.)

Kiireellisesti sijoitettu lapsi voidaan sijoittaa perhe- tai laitoshuoltoon. Tarpeellinen hoito ja huolto voidaan järjestää myös muulla tavoin, kuten sijoittamalla lapsi väliaikaisesti läheisen sukulaisen luokse lapsen edun turvaamiseksi. Tarpeen vaatiessa sijoitus voi tapahtua terveydenhuollon laitokseen tai muihin toimintayksikköön. Kiireelliselle sijoitukselle ei ole edellytyksiä, mikäli lapsen sijoitus voidaan järjestää avohuollon tukitoimena. (Saastamoinen 2010, 39 - 40.) Kiireellinen sijoitus voi kestää enintään 30 päivää. Mikäli 30 päivää ei ole riittävä aika lapsen huostaanoton tarpeen selvittämiseksi, kiireellistä sijoitusta voidaan jatkaa enintään 30 päivällä edellyttäen, että kaikki alla mainitut edellytykset täyttyvät:

- 1) Tarvittavista lastensuojelutoimenpiteistä ei ole mahdollista päättää ilman lisäselvityksiä.
- 2) Välttämättömiä lisäselvityksiä ei ole mahdollista saada 30 päivässä kiireellisen sijoituksen alkamisesta.
- 3) Jatkopäätös on lapsen edun mukainen. (Lastensuojelulaki 38. §.)

Peruste kiireelliselle sijoittamiselle lakkaa, kun sosiaalityöntekijä arvioi, että lapsi voi palata turvallisesti kotiin. Sijoitus voi lakata myös päätökseen huostaanotosta, mikäli huostaanoton perusteet täyttyvät. (Kiireellinen sijoitus.)

Ennen päätöstä kiireellisestä sijoituksesta on selvitettävä lapsen, lapsen vanhemman sekä muun lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön mielipide ja käsitys asiasta (Saastamoinen 2010, 41 - 42). Kiireellisen sijoituksen aikana sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää lapsen asioista, kuten lapsen olinpaikasta, hoidosta, välttämättömästä terveydenhuollosta ja lapsen yhteydenpidosta. Sijoituksen aikana on kuitenkin pyrittävä hyvään yhteistoimintaan vanhempien kanssa lapsen asioista päätettäessä. (Kiireellinen sijoitus.)

2.1.3 Huostaanotto

Viimesijaisimpana keinona turvata lapsen kasvu ja kehitys on huostaanotto. Se on voimakas toimenpide, jossa puututaan lapsen perustuslaissa säädettyihin oikeuksiin. Toisaalta huostaanotossa puututaan myös Euroopan ihmisoikeussopimuksen takaamaan perhe-elämän suojaan. (Huostaanotto.) Lapsi voi olla sijoitettuna kodin ulkopuolelle huostaan otettuna, mikäli lastensuojelulain 40. §:ssä säädetyt huostaanoton edellytykset täyttyvät. Nämä perusteet on jaettu kahteen ryhmään sen perusteella, onko huostaanotto tehty lapsen puutteellisten kasvuolosuhteiden vai lapsen oman käyttäytymisen vuoksi. (Saastamoinen 2010, 23.)

Lapsi on otettava huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä. Nämä puutteet voivat ilmetä hyvin eri tavoin, ja lapsen terveyden ja kehityksen vaarantumisen vakava uhka voi johtua lapsen kotiin liittyvien syiden lisäksi myös muista kasvuolosuhteista. Huostaanotto voidaan tehdä ennen kuin lapsen terveyden osoitetaan todellisuudessa jo vaarantuneen tai kehityksen viivästyneen. Mitkä tai minkälaiset tahansa puutteet lapsen huolenpidossa ja kasvuolosuhteissa eivät riitä huostaanoton perusteiksi, vaan vaaran tulee olla vakavaa. Edellytykset avohuollollisille toimenpiteille voivat kuitenkin täyttyä, vaikkei huostaanoton perusteita ole. (Saastamoinen 2010, 23 - 24.)

Toinen huostaanoton peruste on lapsen oma, vakavasti terveyttä tai kehitystä vaarantava, käytös. Tällaista käyttäytymistä on muun muassa päihteiden käyttö, muun kuin vähäisenä pidetyn rikollisen teon tekeminen tai muu näihin rinnastettava käytös. Jotta huostaanotolle olisi peruste, näiden kahden edellä mainitun huostaanoton edellytyksen lisäksi tulee osoittaa, etteivät avohuollon tukitoimet kyseisessä tapauksessa ole sopivia tai mahdollisia, tai että ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi. (Saastamoinen 2010, 23 - 24.)

Ennen huostaanottoa ja sijaishuollon sijoittamispäätöstä sosiaalityöntekijän on selvitettävä 12 vuotta täyttäneen lapsen oma mielipide ja varattava hänelle mahdollisuus tulla kuulluksi lastensuojelulain 20. §:n mukaisesti. Myös lapsen huoltajia tulee kuulla. (Saastamoinen 2010, 24 - 25.) Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä, mikäli mielipiteen selvittäminen vaarantaisi lapsen terveyttä tai kehitystä tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta (Lastensuojelulaki 20. §). Mikäli 12 vuotta täyttänyt lapsi tai lapsen huoltaja vastustaa huostaanottoa tai määrättyä sijaishuoltopaikkaa, huostaanotto on tahdonvastainen, ja silloin päätöksen huostaanotosta tekee hallinto-oikeus (Saastamoinen 2010, 27).

Sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on oikeus päättää huostaan otetun lapsen olinpaikasta, hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta (Lastensuojelulaki 45. §). Huostaanotto on aina voimassa toistaiseksi eikä määräaikaisten huostaanottojen tekeminen ole mahdollista. Sijoituksen kestoa määrittelee lapsen sijoituksen tarkoitus, eli se, mihin lapsen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Huostaanotto tulisi lopettaa niin pian kuin olosuhteet sen sallivat. Perhettä ei kuitenkaan tule yhdistää vastoin lapsen etua. (Saastamoinen 2010, 34.)

3 LAATUTYÖSKENTELEY LASTENSUOJELUSSA

Laatutyöskentelyllä tarkoitetaan sitä työtä, jonka tavoitteena on saada aikaan jokin parannus palvelun laatuun vaikkapa ongelman ratkaisemisella tai laatu-
puutteen korjaamisella. Laatutyöskentely mielletään usein projektiksi, jossa on selkeä alku ja loppu. Laadun kehittäminen on kuitenkin yleensä jatkuva prosessi, josta vähitellen muodostuu osa normaalia arkea. (Rousu & Holma 1999, 9.)

Laadusta puhuttaessa on kyse niistä ominaisuuksista, jotka liittyvät palvelun tai toiminnan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen liittyvät odotukset. Laadun tuottamiseksi on selvitettävä ja otettava huomioon eri tahojen tarpeet sekä palveluille kohdistuvat odotukset ja vaatimukset. Hoito- ja kasvatuskäytännöt, kuntoutusmenetelmät, asiakkaiden kohtelu ja työskentelytavat tulee kehittää ja muokata sellaisiksi, että ne vastaavat asetettuja vaatimuksia. (Rousu & Holma 2004, 10.) Lastensuojelulakiin on kirjattu muutamia minimiperusteita lastensuojelun toteuttamisesta, joita sijaishuollon laatukriteeristö täsmentää (Rousu & Holma 2004, 22; Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 5).

3.1 Valtakunnallinen sijaishuollon laatukriteeristö

Valtakunnallinen sijaishuollon laatukriteeristö on syntynyt sijaishuollon toimijoiden ja Lastensuojelun Keskusliiton RAY:n rahoittaman Laituri-projektin yhteistyönä. Projekti käynnistettiin vuonna 2001. Syntyneen kriteeristön avulla lastensuojeluyksiköt voivat itse kartoittaa ja kehittää omaa toimintaansa. Toisaalta myös sijoituksia tekevät sosiaalityöntekijät tarvitsevat kriteerejä varmistukseen, että lapsi tai nuori sijoitetaan heti ensimmäisellä kerralla hänelle parhaiten sopivaan paikkaan. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 5.) Laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa toteuttaessa tulisi ottaa huomioon asiakkaan toivomukset sekä hänen mielipiteensä, etunsa ja yksilölliset tarpeensa (Räty 2012, 44).

Kriteeristö on jaettu sijoitusvaiheen kriteereihin, hoidon ja kasvatuksen kriteereihin sekä jälkihuollon kriteereihin. Sijoitusvaiheessa päämääränä on lapsen tai nuoren tarpeiden kohtaaminen. Sijaishuoltopaikan tulisi luoda suotuisa alku hyvälle kasvatukselle ja hoidolle, jossa lapsi tai nuori ja hänen läheisensä ovat keskiössä. Sijoitusprosessi voidaan jakaa pienempiin vaiheisiin, joilla kullakin on omat alatavoitteensa: yhteydenotto ja tiedonkeruu, arviointi ja suunnittelu, tutustuminen ja sopiminen, lapsen tulo sekä sijoitusvaiheen arviointi. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 14 - 20.)

Hoidon ja kasvatuksen päämääränä on turvata sijoitetun lapsen tai nuoren edun mukainen hyvä hoito, kasvatusta ja kuntoutusta. Lisäksi tulisi ylläpitää lapselle tai nuorelle myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita. Hoidon ja kasvatuksen alatavoitteita ovat asettuminen, kasvaminen yksikössä, yhteistyö lapsen ver-

kosten kanssa, sijoituksen päättäminen ja sijoituksen arviointi. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 21 - 27.)

Asettumisen tavoitteena on muun muassa luoda pohja turvallisuudelle ja luottamuksellisen vuorovaikutuksen syntymiselle. Sijaishuoltoapaikalla tulee olla määritelty tapa ottaa lapsi vastaan ja yhteisön jäseneksi, osoittaa tälle arvostusta ja auttaa lasta epävarmuuden hallinnassa. Yksikössä kasvaessa muun muassa hoidon ja kasvatuksen eri osa-alueiden tulisi toteutua lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Lisäksi lapselle tulee luoda hoito- ja kasvatussuunnitelma tarkentamaan huoltosuunnitelmaa. Lapsi tulee edelleen kohdata arvostavasti ja häntä tulee auttaa luomaan myönteisiä ja läheisiä ihmissuhteita. Lapsen tasapainoisen kehityksen turvaamiseksi sijaishuoltoapaikan tulee toimia aktiivisesti yhteistyössä lapselle läheisten ihmisten kanssa. Sijoitusta päätettäessä tavoitteena on turvata lapsen suunnitelmallinen siirtyminen seuraavaan elämänvaiheeseen. Sijoitusta arvioitaessa tavoitteena on tiedostaa, miten koko sijoitus on lapsen kohdalla onnistunut. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 21 - 27.)

Jälkihuollolla tarkoitetaan sijaishuollon päättymisen jälkeen järjestettävää tarpeen mukaista palvelua. Jälkihuolto päättyy nuoren täyttäessä 21 vuotta. Jälkihuolto ei ole vain taloudellisen tuen myöntämistä, vaan sen järjestämiseen liittyy lapsen tai nuoren kanssa tehtävä suunnitelmallinen sosiaalityö. (Räty 2012, 531.) Laatukriteeristöissä jälkihuollon päämääränä on saattaa lapsi takaisin kotiin tai nuori itsenäiseen elämään omillaan toimeen tulevaksi aikuisiksi, jolla on oma sosiaalinen verkosto tukenaan (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2004, 28).

3.2 Kouvolan kaupungin arvot ja tavoitteet

Perhetukikeskuksessa toiminnan lähtökohtana ovat Kouvolan kaupungin arvot. Kouvolan kaupunki tähtää vuoteen 2020 mennessä elinvoimaiseen ja kestäväällä tavalla uudistuvaan luontokaupunkiin, jossa on hyvä elää, asua ja tehdä työtä. Kaupungin toiminta-ajatuksena on turvata edellytykset muun muassa asukkaiden ja yhteisöiden taloudelliselle, henkiselle ja sosiaaliselle hyvinvoinnille sekä yhteisöllisyyden vahvistumiselle. Tavoitteena on ymmärtää, että työtä tehdään kaupunkilaisia varten. (Kouvolan arvokirja 2010, 6.)

Kouvolan kaupungin strategisia päämääriä ovat tasapainoinen talous, elinvoimainen kaupunki, asiakaslähtöinen toiminta ja laadukas ympäristö. Tasapainoinen talous pitää sisällään esimerkiksi vastuullisen ja osallistavan johtamisen, osaavan ja hyvinvoivan henkilöstön sekä optimaalisen palvelutarjonnan ja -verkon. Asiakaslähtöinen toiminta sen sijaan merkitsee asiakkaan kuulemistä, ennaltaehkäisyyn panostamista ja yhteisöllisyyden kehittämistä. Tarkoituksena on pyrkiä kehittämään asiakkaan kuulemistä ja osallistumista tukevia menetelmiä, ja ottaa asiakkaan tarpeet huomioon. (Luonnollinen kasvukeskus 2013, 2 - 21.) Lastensuojelussa asiakaslähtöisyys kytkeytyy lapsen edun ensisijaisuuteen ja lapsen vanhempien kiinnostusten kohteiden huomioon ottamiseen (Mahkonen 2010, 209).

4 KOUVOLAN PERHETUKIKESKUS

Kouvolan perhetukikeskus on Kouvolan kaupungin hyvinvointipalveluiden alaisuuteen kuuluva lastensuojelun palveluntuottaja. Perhetukikeskus koostuu kolmesta yksiköstä. Kankaron omakotitaloalueella sijaitseva Kankaron yksikkö koostuu lasten ja nuorten arviointiosastosta sekä perheosastosta. Kuusankosken Tähteessä sijaitseva Kuusankosken yksikkö koostuu lasten ja nuorten vastaanotto-osastosta sekä turvakodista. Vuoden 2015 alusta toimintansa aloittanut Kotikallion yksikkö sijaitsee Kouvolan keskustan tuntumassa. Yksikkö on suunnattu erityistä huolenpitoa vaativille lapsille ja nuorille. Perhetukikeskuksen toimintaa johtaa Vuokko Majander. (Kouvolan perhetukikeskus.) Yksiköiden vastaavat ohjaajat toimivat omien yksiköidensä lähiesimiehinä ja vastaavat muun muassa osastojen johtamisesta sekä niiden kokonaistoiminnasta. (Vastaavan ohjaajan tehtävänkuvaus). Perhetukikeskuksessa työskentelee sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisia, kuten sosionomeja, psykiatrisia sairaanhoitajia ja lähihoitajia.

Seuraavissa alaluvuissa esittelen perhetukikeskuksen yksiköiden toimintaa hieman tarkemmin. Vaikka perhetukikeskukseen kuuluu useita yksiköitä ja erilaisia osastoja, keskityin opinnäytetyössäni tutkimaan vain Kankaron arviointi- ja Kuusankosken vastaanotto-osaston toimintaa ja osastojen vastaavuutta sosiaalityöntekijöiden tilauksiin.

4.1 Kankaron yksikkö

Arviointiosasto on kuusipaikkainen lasten ja nuorten arviointiin keskittyvä osasto. Osastojakson aikana arvioidaan asiakassuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin pohjautuen esimerkiksi lapsen tai nuoren koulunkäynnin sujumista, psyykkistä tilaa tai tuen tarvetta. Osastojakson lopulla arvioidaan asiakkaan mahdollisuuksia palata kotiin. Asiakkaat ohjautuvat osastolle useimmiten avohuollon sijoituksena, mutta osastolle on mahdollista tulla myös kiireellisellä sijoituspäätöksellä. Osastojakson pituus on yksilöllinen ja riippuu muun muassa sijoitusmuodosta. Avohuollon sijoituksella arvioitavaksi tullut lapsi tai nuori on osastolla yleensä kolmesta kuuteen kuukauteen. (Arviointiosasto.) Vuonna 2014 osastolle sijoitettiin yhteensä 18 asiakasta, joiden keskimääräinen sijoitusaika oli 73,5 vuorokautta. (Tilasto 2013.)

Rakennuksen toisessa päässä sijaitsevan **perheosaston** toiminta on alkanut tammikuussa 2013. Perheosasto tarjoaa noin 3 - 4 kuukauden mittaisia perhekuntoutusjaksoja ja noin 4 - 6 viikon mittaisia arviointijaksoja. Osastolla on tilaa kahdelle perheelle. Osastolle tulevat perheet ovat lastensuojelun asiakkaita ja ohjautuvat asiakkaiksi avohuollon sijoituksella esimerkiksi opettelemaan arjen hallintaa tai kehittämään vanhemmuutta. Asiakasperheissä voi esiintyä esimerkiksi väkivaltaa tai päihdeongelmia. Osastolla pyritään kartoittamaan perheen tilanne ja huolenaiheet. Kuntoutusjakson tarkoituksena on mahdollistaa perheen turvallinen siirtyminen takaisin kotiin. (Perheosasto 2013.)

4.2 Kuusankosken yksikkö

Vastaanotto-osasto on seitsemänpaikkainen ympärivuorokautisesti 0 - 18-vuotiaita asiakkaita vastaanottava osasto. Asiakkaat ohjautuvat osastolle kiireellisellä tai avohuollon sijoituspäätöksellä virka-aikaisen päivystyksen tai virka-ajan ulkopuolisen sosiaalipäivystyksen kautta. Poikkeustapauksissa myös huostaan otettu lapsi tai nuori voidaan sijoittaa vastaanotto-osastolle. Osaston asiakaskunta on laaja. Useimmiten sijoituksen taustalla on koulunkäynti-, päihde-, mielenterveys- tai syömisongelma, rajattomuus tai itsetuhoisuus. Sijoituksen taustalla voivat olla myös kykenemättömät vanhemmat tai vanhemmat, joilla on päihde- tai mielenterveysongelma. Osastojaksolla pyritään selvittämään lapsen ja perheen mahdollinen tuen sekä palvelun tarve. (Vastaanotto-osasto.) Vuonna 2014 osastolle sijoitettiin 50 asiakasta. Sijoituksen kestot

vaihtelivat yhden ja 160 vuorokauden välillä. Keskimääräiseksi sijoitusajaksi voidaan laskea noin 60 vuorokautta. (Tilasto 2013.)

Turvakoti on tarkoitettu turvapaikaksi lähisuhteessaan väkivallan uhan alle joutuneille tai väkivaltaa kohdanneille naisille, miehille ja lapsille, kun kotiin jääminen ei uhkailun, pelon tai väkivallan vuoksi ole mahdollista. Turvakoti on käytössä ympäri vuorokauden, ja se tarjoaa turvallisen asumisen lisäksi myös henkistä tukea ja mahdollisuuden perheväkivaltakierteen katkaisuun. Tarvittaessa turvakodin henkilökunta auttaa käytännön asioiden selvittelyssä ja järjestelyssä. Turvakoti järjestää myös lähivalvottuja ja tuettuja tapaamisia erillään asuville lapsille ja heidän vanhemmilleen. (Turvakoti.)

4.3 Kotikallio

Seitsemänpaikkainen **Kotikallion erityisyksikkö** on aloittanut toimintansa vuoden 2015 alusta. Yksikkö on tarkoitettu kodin ulkopuolelle sijoitetuille vaikeista ongelmista kärsiville lapsille ja nuorille. Tällaisia ongelmia voivat olla esimerkiksi psyyken ongelmat ja päihderiippuvuus. Yksikössä on mahdollisuus asua täysi-ikäiseksi asti. (Poikkeuksellinen laitostoti päihdeongelmallisille nuorille - samoissa tiloissa myös koulu 2015.)

Kotikallion tiloissa toimii myös kuusipaikkainen Sarkolan koulun alaisuuteen kuuluva perusopetuksen erityisryhmä. Lähtökohtaisesti yksikköön sijoitetut lapset eivät kuitenkaan käy kuluu samoissa tiloissa, vaan jatkavat opinahjossa, jota kävivät ennen yksikköön tuloaan. (Poikkeuksellinen laitostoti päihdeongelmallisille nuorille - samoissa tiloissa myös koulu 2015.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tämä opinnäytetyö on laadullinen tutkimus. Laadulliselle eli kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että tiedonhankinnan apuna käytetään ihmistä ja että kohdejoukko valitaan tarkoituksen mukaisesti. Samalla suositaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat pääsevät esille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 81, 164.) Kvalitatiivisen tutkimuksen yleisimpiä aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Näitä edellä mainittuja aineistonkeruumenetelmiä voidaan käyttää

joko rinnan tai eri tavoin yhdisteltynä tutkittavan ongelman ja tutkimusresursien mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 71.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, minkä vuoksi tutkimuskohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi ym. 2009, 161). Kvalitatiivinen tutkimus ei pyri tilastollisiin yleistyksiin vaan se pyrkii kuvaamaan jotakin tapahtumaa, ymmärtämään tiettyä toimintaa tai antamaan teoreettisen tulkinnan jostakin ilmiöstä. Aineiston koolla ei siis ole välitöntä vaikutusta eikä merkitystä tutkimuksen onnistumiseen. Vastauksia tarvitaan juuri sen verran, kuin aiheen kannalta on välttämätöntä. Tutkijan on tutkimuskohtaisesti päätettävä, milloin aineistoa on riittävästi. (Eskola & Suoranta 1998, 61 - 64.)

Tässä tutkimuksessa minulla oli kaksoisrooli: toimin sekä tutkijana että Kouvolan perhetukikeskuksen perheosaston työntekijänä. Kaksoisroolistani johtuen jouduin pohtimaan, miten toteuttaa tiedon keruu mahdollisimman neutraalissa roolissa. Kohderyhmän valinta oli selkeää, sillä avohuollon sosiaalityöntekijät sijoittavat osastoille eniten asiakkaita. Sijoituksia tehdään myös sijaishuollon puolelta, mutta tutkimusaineiston tarkasta rajaamisesta johtuen kysely kohdistettiin nimenomaan avohuollon sosiaalityöntekijöille. Perhetukikeskuksen toiminta on muuttunut vuosien saatossa hyvinkin paljon, minkä vuoksi kerättävää tutkimustietoa pyydettiin vuoden 2013 alusta lähtien. Tuolloin, Kotikallion yksikön toiminta pois lukien, yksiköiden osastorakenne muokkautui nykyiseen muotoonsa. Tutkimuksen aineisto on kerätty kyselylomakkeella, josta kerron lisää luvussa 5.2.

5.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Tämä opinnäytetyö laadittiin Kouvolan perhetukikeskuksen johtajan, Vuokko Majanderin, aloitteesta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kouvolan kaupungin avohuollon sosiaalityöntekijöiden kokemuksia perhetukikeskuksesta ja perhetukikeskuksen tarjoamien palveluiden vastaavuutta heidän tilauksiinsa. Saatujen tulosten perusteella pyritään parantamaan perhetukikeskuksen työnlaatua sekä yhteistyötä sosiaalityöntekijöiden ja perhetukikeskuksen ohjaajien välillä.

Lastensuojelutyöhön kohdistuu vaatimuksia ja odotuksia monelta eri taholta. Lapset ja nuoret läheisineen ovat esimerkkejä niistä tahoista ja näkökulmista, jotka asettavat vaatimuksia ja kohdistavat odotuksia lastensuojelupalveluihin. Myös yhteistyökumppanien, kuten sosiaalityöntekijöiden, mielipide on tärkeä, sillä jokaisella taholla on oma käsityksensä siitä, millaista on hyvä lastensuojelutyö. Kun halutaan tehdä hyvää työtä, on oltava selvillä erilaisista odotuksista, vaatimuksista ja velvollisuuksista, ja pyrittävä vastaamaan niihin. (Rousu & Holma 1999, 7.)

Lastensuojelua toteuttaessa moniammatillinen yhteistyö on merkittävässä asemassa. Moniammatillisella yhteistyöllä tarkoitetaan monen eri ammatin edustajien keskenään tekemää työtä, vaikka toiminta olisikin eriaikaista. Lastensuojelussa moniammatilliseen työryhmään voivat kuulua esimerkiksi lastensuojelulaitoksen ohjaajat, sosiaalityöntekijät, opettajat ja terveydenhuollon ammattihenkilöt. Mahkonen (2010, 24) pohtii teoksessaan syitä moniammatillisen yhteistyön estymiselle. Mahkosen mukaan moniammatillinen viranomaisytyö saattaa estyä esimerkiksi siksi, että organisointi puuttuu, ammattilypeys kahlitsee ajattelua, henkilökemiat eivät käy yksiin tai eri osapuolten pelisäännöt poikkeavat toisistaan.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehtäviin kuuluvat muun muassa lapsen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen, lapsen edunvalvonnan toteutuminen sekä kiireellisen lastensuojelutarpeen arviointi (Saastamoinen 2010, 75 - 76). Sosiaalityöntekijän työparina toimii usein sosiaaliohjaaja. Sosiaaliohjaajat keskittyvät asiakasprosessissa asiakkaan ohjaamiseen, neuvontaan ja tukemiseen, mutta virallista päätöksentekovaltaa heillä ei ole. (Heinonen & Sinko 2013, 122.) Kouvolan perhetukikeskuksen ohjaajien työnkuvaan kuuluu muun muassa sijoitettujen lasten kasvatuksen arvioijina ja ohjaajina toimiminen sekä sijoitus- ja arviointiprosessin tavoitteellisesta etenemisestä vastaaminen. Keskeisiä työtehtäviä ovat lisäksi lasten perushoidosta huolehtiminen, arjen hallintaan ja mahdollisiin kodin hoitoon liittyvät työt, sijoitusprosessin asiantuntijana toimiminen, asiakkaan tilanteen arvioiminen ja kartoittaminen sekä vanhempien ohjaaminen ja vanhemmuuden arviointi. (Ohjaajan tehtävän kuvaus.)

Lastensuojelutyössä toimijoilla saattaa olla hyvinkin erilaisia toimintatapoja ja kulttuureja, kuten erilainen työskentelyn rytmi tai erilainen tapa puhua ja jäsen-

tää asioita. Tällöin lapsen etu työn yhteisenä tavoitteena saattaa pirstaloitua tai siitä alkaa löytyä erilaisia painotuksia, jotka vetävät toimintaa ristiriitaisiin suuntiin. Siksi on tärkeää pystyä suunnittelemaan työtä yhdessä. (Heinonen & Sinko 2013, 126 - 127.)

Viranomaisella on velvollisuus edistää aktiivisesti lapsen ja perheen hyvinvointia tarjoten heille tukea ja apua oma-aloitteisesti. Viranomaisten toimintavaltuuksia säädellään tarkoin lailla, joten viranomaisen saa käyttää toiminnassaan ainoastaan lakiin perustuvaa valtaa. (Lastensuojelun arvot ja periaatteet.) Vahvan sisällön asiantuntijuuden lisäksi sosiaalityöntekijällä on oltava taito toimia asiantuntijatiimin ohjaajana ja ymmärtää oman osaamisen rajat. Näiden lisäksi sosiaalityöntekijän on toimittava lapsen edun, oikeuksien ja osallisuuden asiantuntijana, jotta työ koituu lapsen parhaaksi. Lastensuojelun interventiot ovat niin voimakkaita, että arvovalintoja ja työn oikeutusta tulisi tarkastella jatkuvasti. (Heinonen & Sinko 2013, 126 - 127.)

5.2 Kyselylomake aineistonkeruumenetelmänä

Keräsin opinnäytetyön tutkimusosan aineiston kyselylomakkeella. Päädyin kyselylomakkeeseen aineistonkeruumenetelmänä ensinnäkin siksi, että kyselylomakkeen idea on hyvin yksinkertainen: kun halutaan selvittää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän tietyllä tapaa, on järkevintä kysyä asiaa häneltä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 72). Koska työskentelen perhetukikeskuksen ohjaajana, koin kyselylomakkeen haastattelua parempana vaihtoehtona. Oman vuoro-työni sekä sosiaalityöntekijöiden kiireiden vuoksi haastattelujen aikatauluttaminen olisi ollut erityisen haastavaa. Lisäksi minulla oli pelko, että haastateltaessa sosiaalityöntekijöitä kasvotusten en välttämättä saisi yhtä totuudenmukaista vastausta kaksoisroolini vuoksi. Haastattelun etuna olisi ollut ennen kaikkea joustavuus, sillä haastattelutilanteessa haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa tai käydä keskustelua haastateltavan kanssa. Kyselylomake ei tarjoa tällaista mahdollisuutta, mutta toisaalta, tässä tapauksessa se mahdollisti vastaajien anonyymiyden ja tuotti toivottavasti luotettavamman tutkimustuloksen kuin haastatteluna toteutettaessa. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 72.)

Yleisesti ottaen sosiaalityöntekijät ovat hyvin kiireisiä, joten vastausprosentin maksimoimiseksi kiinnitin erityistä huomiota kyselylomakkeen kohtuulliseen pituuteen, selkeään ulkoasuun ja helppoon vastattavuuteen. Kysymyksen aset-

telun kannalta on erittäin tärkeää, että vastaajat ymmärtävät kysymykset mahdollisimman samalla tavalla ja että he kykenevät vastaamaan niihin yhteismitallisilla arviointiperusteilla (Kyselylomakkeen laatiminen).

Hyödynsin lomakkeen laatimisessa KvantiMOTV:n kyselylomakkeen laatimisohjetta. Ohjeen mukaan lomakkeen tulisi herättää luottamusta vastaajissa. Lomake on laadittava siten, ettei vastaajien tarvitse huolehtia antamiensa tietojen väärinkäyttömahdollisuuksista. Mikäli kyselyyn vastataan anonymisti, tulee anonymiteetin säilyminen jatkuvasti ottaa huomioon kysymysten laadinnassa. Mahdollisten taustatietojen kartoittamisen yhteydessä on hyvä mainita, että taustatietoja tullaan käyttämään vain vastausten tilastollista käsittelyä varten. (Kyselylomakkeen laatiminen.) Kyselylomakkeeseen tulee merkitä mahdollisimman yksityiskohtaiset vastausohjeet, joten sijoitin vastaamisohjeet sekä saatekirjeeseen että itse kyselylomakkeeseen (ks. Liite 1).

Koska karkeajakoisesti kerättyjä vastauksia ei voi enää analyysivaiheessa muuttaa hienojakoisemmiksi, on kaikkea kysyttävä kohtuullisen tarkasti (Kyselylomakkeen laatiminen). Käytin kyselylomakkeessani avoimia kysymyksiä strukturoitujen kysymysten sijaan, sillä halusin välttää epätasalliset ja monitulkintaiset vastaukset. Strukturoiduilla kysymyksillä tarkoitetaan kysymyksiä, joihin on valmiit vastausvaihtoehdot. Tällöin vastaajalla ei ole lainkaan vapausasteita tulkinnoille. (Strukturoitu haastattelu.) KvantiMOTV:n kyselylomakkeen laatimisohjeen mukaan avoimia kysymyksiä tulisi käyttää vain painavista syistä ja silloin, kun vastaajajoukko tiedetään aktiiviseksi ja helposti myös kirjallisesti kantaa ottavaksi. Kyselylomaketta suunnitellessani oletin vahvasti sosiaalityöntekijöiden kuuluvan edellä mainittuun vastaajajoukkoon.

5.3 Palautelomakkeen laadinta ja aineiston keruu

Laadin opinnäytetyössä käytetyn kyselylomakkeen kysymykset yhdessä perhetukikeskuksen johtajan, vastaavien ohjaajien ja Kankaron yksikön työntekijöiden kanssa. Ensimmäisenä laadin Kankaron yksikön perhe- ja arviointiosastolle tiiviin esittelyn opinnäytetyöstäni ja sen tarkoituksesta. Sen jälkeen pyysin ohjaajia esittämään ajatuksia lomakepohjan kysymysten asettelusta ja kyselylomakkeesta kysyttävistä asioista. Muokattuani lomaketta osastoilta saadun palautteen perusteella, työstin lomakkeen lopulliseen muotoonsa perhetukikeskuksen johtajan kanssa. Monista syistä johtuvan tutkimusaikataulun

venymisen vuoksi en ehtinyt esitestaamaan kyselylomaketta, vaikka olin niin alun perin suunnitellut.

Lähetin kyselylomakkeet sähköpostitse kuudelletoista Kouvolan kaupungin avohuollon sosiaalityöntekijälle 28.8.2014 saatekirjeen kera. Sosiaalityöntekijöitä, jotka ovat sijoittaneet lapsia Kouvolan perhetukikeskuksen vastaanotto- tai arviointiosastolle vuoden 2013 jälkeen, pyydettiin täyttämään kyselylomake ja tulostamaan se. Tämän jälkeen heidän tuli lähettää täytetty lomake Kouvolan kaupungin sisäisessä postissa allekirjoittaneelle. Vastausaikaa oli 10.9. asti. Koska yhtäkään lomaketta ei ollut palautunut vielä 8.9. mennessä, lähetin sosiaalityöntekijöille uudelleen sähköpostia 9.9. ja pyysin heitä osallistumaan opinnäytetyöni toteutukseen. Tällöin kävi ilmi, että ainakin kahdella sosiaalityöntekijällä oli ollut teknisiä vaikeuksia lomakkeen täyttämisen kanssa. Tekniset ongelmat saatiin kuitenkin selvitettyä, ja määräaikaan 10.9.2014 mennessä lomakkeita oli palautunut 11 kappaletta.

6 PALAUTEKYSELYN TULOKSET

Laadullisesta tutkimuksesta puhuttaessa ei tulosten analyysimenetelmänä tulisi käyttää ainoastaan tilastollista analyysiä. Puhtaan laadullisen analyysin tuloksia tai muita todistusaineistona käytettyjä viittauksia tulisi käyttää alkupe-
räisaineiston tuloksiin rinnasteisina johtolankoina. Laadullisessa analyysissä on mahdollista kuitenkin soveltaa vaihtelevassa määrin muuttuja-ajattelua ja tilastollista todistelua. (Alasuutari 2011, 33.)

Käytyäni huolellisesti kaikki kyselylomakkeet yksitellen läpi ja jaoteltuani ne kahteen eri pinoon kuvastamaan arviointi- ja vastaanotto-osaston vastauksia laadin molemmille osastoille koosteet kerätyn tutkimustiedon perusteella. Nämä koosteet menivät tiedoksi myös perhetukikeskuksen johtajalle. Tämän jälkeen kävin keskustelua tuloksista johtajan kanssa. Keskustelun jälkeen kokosin kaikki vastaukset samalle paperille ja jaottelin vastaukset seuraaviin teemoihin: sijoitettujen lasten tai nuorten määrä, asiakkaan tavoitteiden toteutuminen, tiedon kulku, koosteiden, arviointien ja yhteenvedojen informatiivisuus, siirtymät, sijoitusten tarpeisiin vastaavuus asiakkaan näkökulmasta, sijoitus-
jaksojen vastaavuus sosiaalityöntekijöiden tilauksiin, perhetapaamiset, asiakaspalaute, yhteistyön sujuminen ja vapaamuotoinen palaute.

Pienen otoksen vuoksi emme nähneet tarpeellisena eritellä osastoille tulleita vastauksia. Alla esitetyt tutkimustulokset on siis koottu sekä arviointi- että vastaanotto-osastolle osoitetuista palautelomakkeista.

Sijoitettujen lasten tai nuorten määrä

Yhdestätoista vastaajasta (N=11) 9 prosenttia on sijoittanut osastolle enemmän kuin 6 lasta tai nuorta ja 18 prosenttia 4 - 6 lasta tai nuorta. Suurin osa vastaajista (73 %) on sijoittanut osastolle 1 - 3 lasta tai nuorta. Tulosten tulokinnassa on otettava huomioon vastaajien vähäiset kokemukset osastoille sijoittamisesta.

Asiakkaan tavoitteiden toteutuminen

Vastauksissa korostui tilannekohtaisuus: osa vastaajista koki esimerkiksi perhetapaamisten toteutuneen suunnitellusti, kun taas joillakin vastaajilla oli päinvastaisia kokemuksia. Tarkennan perhetapaamisen määritelmää tutkimustulosten ”Perhetapaamiset”-otsikon alla.

Joillakin vastaajista oli sekä hyviä että huonoja kokemuksia tavoitteiden toteutumisen suhteen. Vastaajat eivät vastauksissaan eritelleet hyviä kokemuksiaan. Yhdellä vastaajista oli joitakin huonoja kokemuksia, joissa esimerkiksi kotilomien kohdalla on toimittu toisin kuin asiakassuunnitelmassa on sovittu:

Joidenkin asiakkaiden kohdalla tavoitteet ovat toteutuneet hyvin ja sijoituksesta on ollut perheelle hyötyä – –

Perhetapaamiset eivät ole aina toteutuneet toivotulla tavalla.

Vaihtelevasti.

Tiedonkulku

Pääsääntöisesti vastaajat kokivat tiedonkulun osastolta sosiaalityöntekijälle hyväksi, mutta kuten edellisessäkin kysymyksessä, tässäkin kysymyksessä korostui tilannekohtaisuus. Vastaajat eivät, kahta poikkeusta lukuun ottamatta, maininneet esimerkkejä, milloin tiedonkulku on ollut hyvää tai huonoa. Yksi esimerkin antaneista vastaajista kuvasi tiedonkulun sujuneen, kun ohjaajat ovat olleet häneen aina yhteydessä sähköpostitse tai puhelimitse asiakkaan tilanteessa tapahtuneissa muutoksissa. Toinen vastaaja ei kokenut tiedonkulua yhtä hyväksi ja kertoikin saaneensa eräässä tapauksessa tiedon lapsen ”ryypiskelystä” vasta asiakassuunnitelmassa, paljon tapahtuneen jälkeen:

Kyllä. Mielestäni tiedotus on kulkenut hyvin

En ole aina saanut tietoa ajoissa.

Joistain olen saanut, toisista en.

Koosteiden, arviointien ja yhteenvetojen informatiivisuus

Perhetukikeskuksen ohjaajat kirjoittavat asiakkaista päivittäin päiväraporttia, jonka pohjalta kustakin asiakkaasta tehdään sosiaalityöntekijälle tiedoksi menevä kuukausikooste. Koosteen otsikoita ovat muun muassa asiakkaan arjen hallinta, terveys, huolenaiheet ja vahvuudet (Viikkokooste). Tämän lisäksi asiakkaasta voidaan laatia sosiaalityöntekijän tilauksen mukaan esimerkiksi arviointijakson perusteella tehty arviointi tai yhteenveto sijoitusjaksosta.

Vastaajat kritisoivat dokumenttien informatiivisuutta. Osa vastaajista kertoi olevansa tyytyväisiä saamiinsa dokumentteihin. Jotkut vastaajista totesivat muun muassa tiedonhankinnan olevan jäykkää. Toisaalta dokumentit koettiin kattaviksi, vaikka joissakin tilanteissa tarkempaa tietoa olisi kaivattu. Yleisesti ottaen koosteiden koettiin sisältävän *liikaa arkisia juttuja*. Yksi vastaajista kertoi joutuneensa erikseen pyytämään yhteenvetoa asiakkaistaan, sillä ei niitä muuten olisi saanut. Vastaajat kaipasivat asiakkaasta lisää lastensuojelun kannalta hyödyllisiä havaintoja, jotka vaikuttavat asiakkaan tilanteeseen:

Raportit ovat olleet kattavat, joissain voisi toimintaa peilata tavoitteisiin paremmin/selkeämmin.

Kyllä

Koosteet eivät ole kertoneet tarpeeksi lapsen tilanteesta, ovat ylimalkaisia – –

Siirtymät

Kysymyksessä kartoitettiin sosiaalityöntekijöiden kokemuksia asiakkaan kotiin, omaan asuntoon tai toiseen laitokseen siirtymisestä ja siirtymän valmistelusta. Osa koki kaiken sujuneen hyvin, osa koki tyytymättömyyttä esimerkiksi toiseen laitokseen siirtymisen suhteen. Yhden vastaajan mukaan siirtyminen oli sujunut kiireesti, toinen vastaaja oli jossakin tapauksessa kokenut osaston ohjaajien toimineen vastoin asiakassuunnitelmassa sovittua. Yksi vastaajista toivoi enemmän työskentelyä lapsen ja tämän perheen kanssa kotikäyntien muodossa lapsen ollessa esimerkiksi pidemmällä kotilomilla. Vastaajilla oli eriäviä kokemuksia siirtymisten sujuvuudesta ja valmistelusta:

ei riittävästi

– – välillä asiakkaan siirtäminen tai sen tarpeesta sanominen on ylivoimaista – –

Käsittääkseni ihan ok.

Sijoituksen tarpeisiin vastaavuus asiakkaan näkökulmasta

Vastaajat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä sijoituksiin ja kokivat, että asiakkaan tila parantui tai että tilassa havaittiin muutos parempaan. Yhden vastaajan mielestä niin kutsuttu pysäytys, tarvittavan etäisyyden ottaminen kotiin, oli toiminut. Vastaajien mukaan asiakkaat ovat kokeneet saaneensa tukea, mutta poikkeuksiakin löytyy. Ohjaajilta toivottiin enemmän läsnäoloa ja asiakkaan yksilöllistä huomioimista. Yksi vastaajista harmitteli, että asiakkaan vanhemmat eivät aina ymmärrä avohuollon sijoituksen tarkoitusta eivätkä ole valmiita yhteistyöhön:

Asiakkaat ovat saaneet tukea käsitellä tapahtumia, jotka ovat joltaneet sijoitukseen.

Toiset ovat saaneet tarvitsemaansa tukea. Toiset eivät ole kokeneet saavansa apua tilanteeseensa.

Niistä on ollut hyötyä ja asiakkaiden tilannetta on pystytty parantamaan.

Sijoitusjaksojen vastaavuus sosiaalityöntekijöiden tilauksiin

Vastausprosentti nimenomaiseen kysymykseen oli alhainen. Muutamat vastanneet kertoivat kuitenkin esimerkiksi asiakkaiden *päässeen turvaan*. Yhden vastaajan mielestä sijoitusten aikana ei pystytty tekemään arviota asiakkaan tilanteesta. Toinen vastaaja toivoi, että työskentely asiakkaan kanssa olisi tavoitteiden mukaista ilman, että sosiaalityöntekijän tarvitsee muistuttaa sovitusta asioista tai pyytää tekemään jotakin. Vastaajien mukaan sijoitusjaksot ovat vastanneet sosiaalityöntekijöiden tilauksiin vaihtelevasti:

Suhteellisen hyvin, koska ovat olleet lyhytaikaisia.

– – sovitut asiat ovat hoituneet kiitettävästi.

Perhetapaamiset

Perhetukikeskuksessa perhetapaamisella tarkoitetaan tavoitteellista ja ajallisesti etukäteen määriteltyä vanhemman tai vanhempien kanssa käytävää keskustelu- tai menetelmähetkeä. Perhetapaamisessa käydään läpi ennalta

sovittuja aiheita tai teemoja. (Perheosasto 2015.) Menetelmä on väline, jonka avulla pyritään tiettyyn tavoitteeseen, oli se sitten yhteistyösuhteen rakentuminen tai asiakkaan kuulluksi tuleminen ja kohtaaminen. Menetelmän tehtävänä on selkeyttää tilannetta ja toimia keskustelun apuvälineenä. (Kaikko & Friis 2013, 112.)

Vastauksissa korostui jälleen tilannekohtaisuus. Joissakin asiakkuuksissa vastaajat olivat kokeneet perhetapaamisten toteutuneen hyvin ja perhetapaamisten dokumentoinnin olleen informatiivista. Jotkin kokemukset eivät ole olleet yhtä positiivisia. Joidenkin asiakkaiden kohdalla perhetapaamisia oli ollut liian vähän, ja vastaaja koki, ettei niiden sisältöä ja tavoitteita oltu mietitty riittävästi etukäteen. Kaksi vastaaja toivoi aktiivisempaa työskentelyä perheen kanssa.

Kysymyksen yhteydessä vastaajalla oli mahdollisuus esittää toiveita vanhempien kanssa tehtävään työskentelyyn liittyen. Vastaajat kaipasivat lisää perhetapaamisia vanhempien kanssa, ja perheeseen tehtäviä kotikäyntejä etenkin sellaisten asiakasperheiden kanssa, joilla ei ole aiempaa lastensuojelutautaa:

*Työskentelyä vanhempien ja lasten kanssa tulisi lisätä – –
 – – Käsitöni perhetapaamisista on positiivinen – –
 Perhetapaamiset toteutuessaan ovat hyviä ja kattavia – –
 – – perhetapaamiset eivät ole aina toteutuneet toivotulla tavalla.*

Asiakaspalaute

Vastaajat kertoivat saaneensa vain vähän palautetta sijoitetuilta lapsilta tai nuorilta tai heidän perheiltään. Jotkut vastaajista eivät ole saaneet palautetta lainkaan. Tulosten mukaan palautteen laatu on pääosin ollut neutraalia tai positiivista. Muutamat vastaajat kertoivat saaneensa kielteistä palautetta muun muassa osastojen *ankeudesta* ja siitä, ettei lapsen kanssa ole tehty mitään ja että *sijoitusjaksolla on ollut tylsää*:

*– – Osa vanhemmista on kokenut, että sijoituksen aikana nuori on ollut vain ns. säilytyksessä
 Mukava viihtyisä paikka ja säännöt ja rajat kohtuulliset.
 – – En muista kenenkään erityisesti arvostelleen mitään, mutten myöskään erityisesti kiitelleenkään. Uskon palautteen ja kiitosten menevän usein suoraan työntekijöille.*

Yhteistyön sujuminen

Vastaajilla oli hyvin samanlaisia kokemuksia yhteistyön sujumisesta osaston kanssa. Positiivista oli, että tiedonsiirto lastensuojeluun toimii ja että asiakassuunnitelmat ovat järjestyneet joustavalla aikataululla. Vastauksista ilmeni, että tapaamisajoista sopiminen on ollut helppoa, asiakkaalle on saatu helposti paikka osastolla ja hänet otettu hyvin vastaan. Negatiivisia kokemuksia oli syntynyt siitä, että työntekijät ovat ikään kuin eriarvoisia keskenään: toisella työntekijällä on enemmän tietoa kuin toisella. Joidenkin vastaajien mukaan asiakassuunnitelmiin osallistuva työntekijä ei ole aina ollut parhaalla mahdollisella tavalla valmistautunut, ja työntekijöillä on ollut eriäviä näkökulmia asiakkaan tilanteeseen liittyen. Yksi vastaajista toivoi, että asiakassuunnitelmiin osallistuisi aina toinen lapsen tai nuoren omaohjaajista. Vastaajat toivoivat asiakkaasta yhteenvetoa, jossa tuotaisiin enemmän esille osaston näkökulmia ja havaintoja:

Sovittujen työskentelytapojen noudattamisessa on ollut toivomisen varaa, yhteistyö henkilökunnan kanssa on kuitenkin sujunut.

Yhteistyö osaston kanssa on sujunut hyvin ja asioista voi aina keskustella – –

Yhteistyötä ei ole ollut kovin paljon. Lähinnä puheluja ja asiakassuunnitelmissa tapaamista. Työntekijät eivät ole olleet tietoisia asiakkaan kokonaistilanteesta ja lähiaikoina tapahtuneista asioista tai sovituista asioista.

Vapaamuotoinen palaute

Aiempien vastausten mukaan työntekijöillä oli hyvin eriäviä kokemuksia sijoituksista. Palautteessa tuotiin ilmi muun muassa, että pääosin sosiaalityöntekijä voi luottaa siihen, että perhetukikeskuksella *homma pelaa*. Työntekijöiltä toivottiin kuitenkin innostusta, positiivisuutta, ammattitilpeyttä ja työnkehittämiseen panostamista. Jotkin vastaajista kokivat, ettei lapsen kanssa tehdä juuri mitään sijoitusjakson aikana. Tältä osin asiakastyöhön vaadittiin joustoa. Lähes kaikki vastaajat kiteyttivät positiiviset kokemukset ja kehittämissuhteet vapaamuotoisen palautteen vastauskenttään:

– – sijoittamisessa pelottaa jäljen epätasaisuus. – –

Moni asia on mennyt eteenpäin osaston toiminnassa. Tästä on hyvä jatkaa.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimustuloksia tarkasteltaessa on syytä huomioida, että tutkimuksen luotettavuutta heikentävät pieni otos, vastaajien vähäiset kokemukset arviointi- tai vastaanotto-osastolle sijoittamisesta sekä vastaajien epätarkat tai perustelemattomat vastaukset. Koska vastauksissa ei juuri eritelty tilanteita, joissa jokin asia on toiminut ja joissa ei, on tulosten perusteella vaikeaa tehdä luotettavia johtopäätöksiä. On selvää, että toimintaa tulisi kehittää monella eri osa-alueella, jotta se vastaisi sosiaalityöntekijöiden tarpeisiin. Samalla tulisi kuitenkin huomioida osaston omat tarpeet ja resurssit.

Vastaajat antoivat osastoille kokonaisuudessaan hyvää palautetta, mutta heillä on myös kehittämistoiveita tai -ehdotuksia. Vastauksissa korostunut tilannekohtaisuus kieli epätasaisesta työnlaadusta. On kuitenkin syytä huomioida, että asiakkaan tilanteeseen vaikuttaa niin moni eri tekijä, ettei ”syyttävä sormi” voi osoittaa pelkästään osaston työntekijöitä. Esimerkiksi yhteistyöhön sitoutumattomat asiakkaat ja heidän perheensä voivat asettaa haasteita sijoitusjakson tavoitteiden saavuttamiseksi.

Jos tarkastellaan tuloksia siitä näkökulmasta, johon osaston työntekijöillä on mahdollisuus vaikuttaa, nostaisin esiin kolme osa-aluetta: tiedonkulku, asiakastyö ja työnlaatu. Tiedonkulkuun liittyy koosteiden, arviointien ja yhteenvetojen informatiivisuus sekä yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakastyöhön liittyy asiakasviihtyvyys ja yhteistyö perheiden kanssa, ja työnlaatuun työnlaadun tasaaminen.

Osaston ohjaajat voivat viestiä lapsen tai nuoren asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa puhelimitse, sähköpostitse tai kaupungin sisäisten järjestelmien kautta. Sosiaalityöntekijöiden suuren asiakas- ja sen tuoman työmäärän vuoksi heidän tavoittaminen on toisinaan haastavaa, mikä voi vaikuttaa tiedonkulun kokemuksiin. Toisaalta osaston työntekijöiden kokemukset siitä, mistä asioista sosiaalityöntekijää on syytä tiedottaa välittömästi, voivat vaihdella. Vastauksista ei ilmene, onko sosiaalityöntekijöillä kokemuksia tilanteista, joissa jokin hyvin merkittävä tieto on jäänyt saamatta riittävän ajoissa.

Tiedonkulun tehostamiseksi osastoilla asiakkaista tehtyjä koosteita, arviointeja ja yhteenvetoja tulisi kehittää niin, että niissä peilataan asiakkaan toimintaa ja tämän kanssa työskentelyä asiakassuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin.

Työskentelyyn olisi hyvä ottaa mukaan myös sosiaalityöntekijöitä. Sijoitusjakson tavoitteet laaditaan asiakaslain velvoittamassa sosiaalityöntekijän johtamassa asiakassuunnitelmassa (Räty 2012, 242). Vastausten perusteella koosteiden, arviointien ja yhteenvedojen muodossa sosiaalityöntekijöille annettava tieto on ensiarvoisen tärkeää, sillä kyseiset dokumentit ovat joissakin tapauksissa sosiaalityöntekijän ainoa tiedonlähde kyseisen asiakkaan sijoitusjaksolta. Sijoitusjaksolle asetettavat tavoitteet ovat hyvin yksilöllisiä, ja ne voivat liittyä esimerkiksi lapsen tai nuoren ja hänen perheensä tilanteen kartoittamiseen. Työnlaadun epätasaisuuden poistamiseksi ja informatiivisuuden maksimoimiseksi osastoilla tulisi pohtia, millä keinoin varmistetaan, että sosiaalityöntekijälle annettavat dokumentit ovat mahdollisimman informatiivisia riippumatta siitä, kuka tai ketkä työntekijöistä ovat sitä työstäneet.

Vastaajilla sekä osaston asiakkailla on joiltakin osin hyvin eriäviä mielipiteitä asiakasviihtyvyydestä. Osalla on sijoituksesta erittäin hyviäkin kokemuksia. Etenkin asiakkaan kokemusta arvioitaessa on otettava huomioon, ettei päätös lapsen tai nuoren sijoittaminen laitokseen kaikissa tilanteissa ole välttämättä ollut vanhempien mieleen. Tällöin vanhempi voi kokea esimerkiksi syyllisyyttä tai vihaa lapsen sijoittamisesta. Perheen kriisiytynyt tilanne voi nostattaa vanhemmissa vastarintaa lastensuojelua ja sen työntekijöitä kohtaan, mikäli he pitävät sijoitusta epäoikeudenmukaisena tai vääränä ratkaisuna.

Kielteisten kokemusten perusteella asiakkaan olo osastolla koetaan tylsäksi ja virikkeettömäksi. Joillakin sosiaalityöntekijöillä on näkemys, ettei osastolla tehdä mitään asiakkaan kanssa resursseihin, kuten ajan ja henkilöstön puutteisiin, vedoten. Osastoilla tulisi kiinnittää huomiota läsnäoloon asiakkaiden kanssa ja pohtia, millä keinoin asiakasviihtyvyyttä voitaisiin lisätä. Asiakkaan kanssa jutustelu tai lautapelin pelaaminen ei maksa mitään ja onnistuu helposti pienelläkin henkilöstömitoituksella. Vastaajat toivovat osaston henkilökunnalta innostusta tekemäänsä työtä kohtaan.

Perhetapaamiset ovat perhetukikeskuksella melko suuressa roolissa. Niiden määrä koettiin kuitenkin joissakin tapauksissa riittämättömäksi. Henkilöstöresurssit asettavat toisinaan haasteita perhetapaamisten järjestämiselle. Työn rytmitystä ja työtehtävien jakoa tulisi muokata niin, että tarvittavissa tilanteissa perhetapaamisia voitaisiin järjestää. Vastaajien mukaan tapaamisten sisältöä tulisi muokata yksilökeskeisemmäksi ja tavoitteellisemmaksi. Tällä hetkellä

perhetapaamisten merkitystä määritellään ja niiden sisältöä pohditaan moniammatillisessa perhetapaamistyöryhmässä. Työryhmän tavoitteena on parantaa perhetapaamisten vastaavuutta sosiaalityöntekijöiden tarpeisiin.

Tutkijana ja perhetukikeskuksen työntekijänä olen huolestunut vastauksissa korostuneesta osastojen työnlaadun epätasaisuudesta. Työnlaadun epätasaisuuteen olisi ehdottomasti kiinnitettävä huomiota siltä osin, kuin se on mahdollista. Esimiesten ja osastojen työntekijöiden olisi hyvä pohtia esimerkiksi kehittämispäivän yhteydessä, mitkä asiat vaikuttavat työnlaadun epätasaisuuteen. Lisäksi olisi hyvä pohtia, miten työyhteisö ja kukin sen yksittäinen jäsen voi vaikuttaa työn laatuun.

8

POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli selvittää sosiaalityöntekijöiden kokemuksia Kouvolan perhetukikeskuksen arviointi- ja vastaanotto-osastolle sijoittamisesta. Lastensuojelussa asiakaspalautetta kerätään usein vain sijoitetuilta lapsilta ja nuorilta tai heidän perheiltään. Lastensuojelulaitoksen asiakkaita ovat kuitenkin myös sijoitettujen lasten tai nuorten asioista vastaavat sosiaalityöntekijät, joiden asettamien tavoitteiden ja tilausten mukaisesti laitoksen ohjaajat työskentelevät. Tästä johtuen on mielestäni erityisen tärkeää kerätä tietoa myös sosiaalityöntekijöiden kokemuksista, jotta työnlaatua ja moniammatillista yhteistyötä voidaan parantaa. Olen erittäin mielissäni, että sain mahdollisuuden tutkia aihetta.

Aloitin opinnäytetyön työstämisen keväällä 2014. Alkuperäisen suunnitelman mukaan kyselylomakkeet tuli lähettää toukokuussa 2014, jolloin sosiaalityöntekijät olisivat ehtineet vastata niihin ennen kesälomien alkua. Kesällä vastausprosentti olisi luultavasti hyvin pieni vakituisten sosiaalityöntekijöiden kesälomien vuoksi. Koska kyselylomakkeiden laadinta hieman viivästyi erinäisistä syistä johtuen eikä tutkimuksen toteuttamisella ollut tiukkaa aikataulua, tutkimusosion toteuttaminen siirtyi syksyyn. Syksyllä toteutin tutkimuksen suunnitelman mukaisesti, mutta en juuri muutoin ehtinyt työkiireideni vuoksi paneutua tutkimukseen. Vuoden 2015 alusta alkaen keskityin opinnäytetyön kirjoittamiseen saattaakseni tutkimuksen loppuun.

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja opettavaista, vaikka kohtasin haasteita muun muassa edellä mainitun aikataulutuksen ja tiedonhankinnan suhteen. Kokopäivätyön ja opiskelun yhteensovittaminen toivat omia haasteita tutkimuksen etenemiseen, lisäksi lastensuojelu suosittuna tutkimusaiheena aiheutti ongelmia kirjallisuuden löytämisessä, kun varausjonot sopiviin kirjallaisiin olivat pitkiä.

Tutkimusosion toteuttaminen oli palkitsevaa haasteista huolimatta. Lomakkeen laadinnassa hankaluuksia tuotti kysymyksen asettelu, sillä halusin kerätä tietoa mahdollisimman laajalti. Samalla halusin minimoida kyllä- tai ei-vastausmahdollisuudet. Saatuani lomakkeen lopulliseen muotoon, olin hyvin tyytyväinen kokonaisuuteen. Mielestäni kysymykset antoivat vastaajalle mahdollisuuden kertoa kokemuksistaan avoimesti. Jouduin hieman pettymään, kun vastausajan päättymisen lähentyessä vastauksia ei ollut palautunut, ja jouduin kyselemään lomakkeiden perään. Saatuani viimein vastauksia, olin harmissani muun muassa siitä, ettei vastauksia oltu juuri perusteltu. Toisaalta olin tyytyväinen, että sain ylipäänsä vastauksia kyselyyn, ja olinhan jo ennalta osannut hieman varautua, ettei sosiaalityöntekijöillä välttämättä ole aikaa tai halua paneutua lomakkeen täyttämiseen. Onnekseni palautuneiden kyselylomakkeiden joukossa oli muutamia erittäin kattavia vastauksia, joista saatua tietoa voidaan varmasti hyödyntää hyvin.

Tämän tutkimuksen tekemisessä koin eduksi, että minulla on työnkuvani puolesta kosketuspintaa aiheeseen. Alussa pelkäsin kaksoisroolini tutkijana ja työntekijänä koituvan ongelmaksi lähinnä tulosten tarkastelussa. Pelkoni oli kuitenkin turha. Koen, että kaksoisroolistani oli jopa hyötyä tulosten tulkinnassa, sillä osastojen toimintaa tarkemmin tuntiessani uskon pystyväni tulkitsemaan tuloksia entistä tarkemmin.

Mikäli olisin voinut toteuttaa tutkimuksen toisin eikä minulla tai kohderyhmällä olisi ollut rajoitteita tutkimusmenetelmän suhteen, olisin ehdottomasti kerännyt tutkimusaineiston haastattelujen avulla. Tällöin minulla olisi tutkijana ollut mahdollisuus tarkentaa kysymyksiä tai vastauksia, jolloin olisin luultavasti saanut entistä tarkempaa tutkimustietoa.

Mielestäni opinnäytetyöni selvittää melko kattavasti sosiaalityöntekijöiden kokemuksia arviointi- ja vastaanotto-osastolle sijoittamisesta. Tutkimuksesta saatua tietoa voidaan hyödyntää osaston toiminnan ja työnlaadun kehittämi-

sessä. Ehdotan jatkotutkimuksena vastaavanlaista kyselyä toteutettavaksi noin vuoden kuluttua. Tällöin voitaisiin tarkastella, onko työn laatua pystytty tasaamaan ja onko uusia muutostarpeita ilmennyt.

LÄHTEET

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Neljäs uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Arviointiosasto. PowerPoint-esitys 22.11.2013.

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

Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä, toim. Bardy, M., 84 - 107. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Heinonen, H. & Sinko, P. 2013. Sosiaalityöntekijät lastensuojeluprosessia johtamassa. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä, toim. Bardy, M., 121 - 132. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Tammi.

Huostaanotto. Sosiaaliportti. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/huostaanotto/> [viitattu 12.5.2014].

Ikonen, L. 2013. Salassa pidettävä - suojeleeko laki lasta vai lastensuojelijaa. Helsinki: Julkaisupu.

Kaikko, K. & Friis, L. 2013. Menetelmät lastensuojelun tukena. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä, toim. Bardy, M., 108 - 120. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Kiireellinen sijoitus. Sosiaaliportti. Päivitetty 20.2.2014. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/kiireellinensijoitus/> [viitattu 27.4.2014].

Korhonen, A. (toim.) 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Helsinki: Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ.

Kouvolan arvokirja. 2010. Kouvolan kaupunki.

Kouvolan perhetukikeskus. Kouvolan kaupunki. Saatavissa:
<http://www.kouvola.fi/index/lapsiperheelle/lastensuojelu/kouvolanperhetukikeskus.htm>
I [viitattu 12.2.2015].

Kyselylomakkeen laatiminen. KvantiMOTV. Saatavissa:
<http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html> [viitattu
18.4.2014].

Lapsen oikeuksien julistus. Unicef. Saatavissa: <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/lapsen-oikeuksien-julistus/> [viitattu 23.2.2015].

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelun arvot ja periaatteet. Lastensuojelun käsikirja. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen Internet-sivut. Saatavissa: <http://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu/lastensuojelun-arvot-ja-periaatteet> [viitattu 24.1.2015].

Lastensuojelun avopalvelut. Kouvolan kaupunki. Moniste.

Luonnollinen kasvukeskus. 2013. Kouvolan kaupunkistrategia 2014 - 2020.

Mahkonen, S. 2010. Lastensuojelu ja laki. Helsinki: Edita.

Mitä on lastensuojelu. Lastensuojelun käsikirja. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen Internet-sivut. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/mita-on-lastensuojelu> [viitattu 8.4.2015].

Ohjaajan tehtävän kuvaus. Kouvolan perhetukikeskus. Moniste.

Perheosasto. 2013. Kouvolan perhetukikeskus. Moniste.

Perheosasto. 2015. Kouvolan perhetukikeskus. Moniste.

Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön: toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Rousu, S. & Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunhallinta. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Räty, T. 2012. Lastensuojelulaki - käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa - käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita.

Sijoitus avohuollon tukitoimena. Sosiaaliportti. Päivitetty 25.10.2013. Saatavissa: <https://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/avohuolto/sijoitustukitoimena/> [viitattu 22.4.2014].

STM. 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Toim. Lavikainen, M., Puustinen-Korhonen, A. & Ruuskanen, K. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö ja Kuntaliitto.

Strukturoitu haastattelu. VIRSTA - Virtual statistics. Saatavissa: <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/> [viitattu 5.7.2014].

Tilasto. 2013. Arviointi- ja vastaanotto-osastojen tilastointi. Kouvolan kaupunki. Moniste.

Turvakoti. PowerPoint-esitys 22.11.2013. Kouvolan perhetukikeskus.

Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. 2004. Laituri-projekti. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.

Vastaanotto-osasto. PowerPoint-esitys 22.11.2013. Kouvolan perhetukikeskus.

Vastaavan ohjaajan tehtävänkuvaus. Kouvolan perhetukikeskus. Moniste.

Viikkokooste. Kouvolan perhetukikeskus. Moniste.

Palautelomake

Pyydämme teiltä palautetta Kouvolan perhetukikeskuksen arviointiosaston toiminnan kehittämiseksi.

Täytähän lomakkeen sähköisesti. Voit kirjoittaa vastauksesi kirjoituskenttään napsauttamalla harmaana näkyvää tekstiä. Voit käyttää kirjoituskentässä myös rivinvaihtoja, kirjoituskenttä suurenee merkkimäärän kasvaessa.

Lähetähän täytetyn ja tulostetun kyselylomakkeen Kouvolan kaupungin sisäisessä postissa alla näkyvään osoitteeseen 10.09.2014 mennessä.

Essi Nakari

Kouvolan perhetukikeskus/Kankaron yksikkö

Vinttikaivontie 8,

45150 Kouvola

<p>1. Kuinka monta lasta tai nuorta olet sijoittanut <i>arviointiosastolle</i> vuodesta 2013 alkaen? Mikäli et tiedä tarkkaa lukumäärää, voit arvioida sijoittamiesi lasten tai nuorten määrän.</p>	<p>Valitse tästä sopiva vaihtoehto</p>
--	--

<p>2. Miten asiakassuunnitelmassa asiakkaalle asetetut tavoitteet ovat mielestäsi toteutuneet?</p>
<p>Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.</p>
<p>3. Oletko mielestäsi saanut tietoa riittävän ajoissa, mikäli asiakkaan tilanteessa on tapahtunut jotakin poikkeavaa?</p>
<p>Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.</p>
<p>4. Ovatko asiakkaasta tehdyt koosteet, arvioinnit ja yhteenvedot vastanneet tarpeitasi? Koetko saaneesi niistä riittävästi informaatiota?</p>
<p>Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.</p>
<p>5. Miten asiakkaan siirtyminen kotiin, omaan asuntoon tai toiseen laitokseen on mielestäsi valmisteltu?</p>
<p>Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.</p>
<p>6. Miten sijoitukset ovat mielestäsi palvelleet asiakkaiden tarpeita?</p>
<p>Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.</p>

7. Miten sijoitusjaksot ovat vastanneet tekemiisi tilauksiin?
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
8. Mitä mieltä olet järjestettyjen perhetapaamisten määrästä ja sisällöstä? Millaista työskentelyä vanhempien kanssa toivoisit tehtävän?
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
9. Millaista palautetta olet saanut perhetukikeskuksella tehdystä työstä asiakkailta tai heidän vanhemmiltaan?
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
10. Kerro kokemuksiasi yhteistyöstä osaston kanssa. Missä kohdin yhteistyö ei mielestäsi ole ollut riittävän sujuvaa, ja missä kohdin koet yhteistyön sujuneen hyvin?
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.
Halutessasi voit kirjoittaa vapaamuotoisen palautteen alla olevaan tekstikenttään.
Kirjoita tekstiä napsauttamalla tätä.

Kiitos ajastasi!