

Anni Öhberg, Sanna Wilen-Kujala

ASIAKASPALAUTTEELLA KOHTI PA- REMPIA PALVELUJA HAMINAN LAS- TENSUOJELUSSA

Opinnäytetyö
Sosionomi (AMK)

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä/Tekijät	Tutkinto	Aika
Sanna Wilen-Kujala Anni Öhberg	Sosionomi (AMK)	Toukokuu 2018
Opinnäytetyön nimi		58 sivua 3 liitesivua
Asiakaspalautteella kohti parempia palveluja Haminan lastensuojelussa		
Toimeksiantaja		
Haminan kaupunki, lastensuojelu		
Ohjaaja		
Virve Remes		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Haminan lastensuojelun avohuollossa asioivien aikuisten asiakastyytyväisyyttä. Kyselylomakkeella selvitettiin, kuinka avohuollon asiakkaat kokivat tulleen kohdatuiksi Haminan lastensuojelussa ja mitkä olivat palveluiden kehittämisen painopisteet asiakkaan näkökulmasta. Työn tavoitteena oli tutkia asiakastyytyväisyyden tasoa niin yleisesti, kuin kohtaamisenkin näkökulmasta.</p> <p>Opinnäytetyö on kvantitatiivisten ja kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien yhdistelmä. Ensimmäisenä tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusmenetelmää, sillä asiakastyytyväisyyden mittaamisessa menetelmänä käytettiin strukturoitua kyselylomaketta. Toissijaisena tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusmenetelmää, jota käytettiin esimerkiksi palvelun laadun tutkimisena sekä tulosten analysoinnissa. Opinnäytetyö jakautuu teoreettiseen ja tutkimusosaan. Teoreettisessa viitekehysessä avataan, mitä lastensuojelulla ja avohuollolla tarkoitetaan sekä mistä tekijöistä lastensuojelun laatu muodostuu. Tämän lisäksi viitekehysessä kartoitetaan Haminan lastensuojelun tilannetta viime vuosilta ja sitä, mikä tilanne on nykyään.</p> <p>Asiakaspalautetta kerättiin Haminan lastensuojelun avohuollossa vanhemmilta ja huoltajilta aikavälillä 3.1–2.3.2018. Kyselyyn vastasi 12 avohuollon aikuista asiakasta, joista 7 oli naisia ja 5 miehiä. Vastausten perusteella asiakkaat kokivat pääsääntöisesti kohtaamistilanteet erittäin hyvinä. Asiakkaat kokivat myös päässeensä osallisiksi ja kuulluiksi heidän omassa asiakasprosessissaan. Työntekijöiden vaihtuvuutta pidettiin suurimpana haasteena asiakaspalvelussa, ja tämä nousikin suurimmaksi palvelun kehittämisen painopisteeksi. Tutkimuksellisesti merkittäviä eroja eri sukupuolten välisillä vastauksilla ei tällä vastaajamäärällä noussut esiin.</p>		
Asiasanat		
Lastensuojelu, asiakastyytyväisyys, avohuolto		

Author (authors)	Degree	Time
Sanna Wilen-Kujala Anni Öhberg	Bachelor of Social Services	May 2018
Thesis title		
Enhancing services in Hamina child welfare with customer feedback		58 pages 3 pages of appendices
Commissioned by		
Hamina child welfare		
Supervisor		
Virve Remes		
Abstract		
<p>Thesis objective was to study customer satisfaction among adults who involved Hamina child protection community care. It was examined by questionnaire how customers of community care experienced to be encountered in Hamina child welfare and what were services development accents in customer´s point of view. The objective of the thesis was to study the quality of customer satisfaction as in generally and from the point of view of individual encounters.</p> <p>The thesis is a combination of quantitative and qualitative research methods. The primary research method was quantitative since the measurement of customer satisfaction was achieved by a questionnaire. The secondary method was qualitative, which utilised among other things for example in analyzing findings of the service quality. The research study is divided in a theoretical and practical parts. The theoretical framework of reference defines what is the meaning of the child protection and the community care and also the factors of which the child welfare quality is composed. Furthermore, frame of the thesis examines the state of Hamina child welfare in recent years and how it compares to recent times.</p> <p>Customer feedback was collected in Hamina child welfare community care from parents and guardians between 03 January 2018 and 02 March 2018. The questionnaire was answered by 12 adult customers of the community care, of which 7 were women and 5 were men. According to this thesis findings, customers mainly had excellent experiences of the encounters. They also felt that they were involved and heard in their customer processes. Employer turnover rate was regarded most significant challenge in customer service. No significant differences in answers between sexes emerged with this respondent rate.</p>		
Keywords		
child welfare, customer satisfaction, community care		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LASTENSUOJELU	7
3	LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO	9
3.1	Avohuolto osana lastensuojeluprosessia	10
3.2	Avohuollon tukitoimet.....	11
4	LAATU LASTENSUOJELUSSA	15
4.1	Laatua määrittelevät lait ja sopimukset.....	17
4.1.1	Lastensuojelulaki	18
4.1.2	Lastensuojelun laatusuositukset	20
4.1.3	YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista	21
4.2	Laatu lastensuojelun asiakastyössä	22
4.2.1	Kohtaaminen ja yhteistyö perheen kanssa	25
4.2.2	Lapsen ja hänen perheensä osallisuus lastensuojelussa	26
4.2.3	Moniammatillinen yhteistyö.....	29
4.2.4	Asiakastyytyväisyys	29
5	HAMINAN LASTENSUOJELUN TILANNE	30
5.1	Asiakasmäärät ja avohuollon palvelutarve.....	32
5.2	Työntekijäresurssit.....	34
5.3	Systemisen lastensuojelun malli	34
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	36
6.1	Tutkimustulosten analysointi.....	36
6.2	Kyselylomakkeen laatiminen ja palautteen kerääminen	37
6.3	Tutkimukseen osallistuneet ja vastanneiden taustatiedot	39
6.4	Tutkimuksen luotettavuus	40
7	TUTKIMUKSEN TULOKSET	41
7.1	Osallisuus	42

7.2	Työn vaikuttavuus.....	43
7.3	Luottamus.....	45
7.4	Kohtaaminen.....	46
7.5	Tavoitteet.....	48
7.6	Avoimet kysymykset	50
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET	50
9	POHDINTA.....	51
	LÄHTEET.....	55

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomakkeen saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihepiirin valinta oli meille helppo, sillä molempia yhdisti mielenkiinto tutustua lastensuojelun kenttään tarkemmin. Niinpä toinen meistä otti yhteyttä Haminan lastensuojeluun kysyäkseen, olisiko heillä antaa aihetta opinnäytetyöllemme. Useammastakin aiheesta valitsimme itsellemme asiakaspalautteen keräämisen lastensuojelusta, sillä asiakaspalautetta ei ollut kerätty vähään aikaan ja koimme tästä olevan suurimman hyödyn myös työelämätauholle. Myöhemmässä tapaamisessa Haminan lastensuojelun työntekijöiden kanssa koimme aiheen rajaamisen tarpeelliseksi ja päädyimme keräämään palautetta avohuollossa asioivilta aikuisilta, eli lapsen huoltajilta tai vanhemmilta.

Opinnäytetyömme tavoitteena on löytää palvelun kehittämisen painopisteet asiakkaan näkökulmasta ja selvittää, kuinka asiakas kokee tullessa kohdatuksi Haminan lastensuojelussa. Lisäksi kartoitamme kyselylomakkeen avulla asiakkaan kokemaa osallisuutta, luottamussuhdetta työntekijöihin, millaisiksi asiakas kokee hänen asiakkuudelleen asetetut tavoitteet sekä sitä, kuinka vaikuttavaksi hän lastensuojelutyön henkilökohtaisesti kokee.

Viitekehyssemme selvennämme, mitä lastensuojelulla tarkoitetaan ja käymme tarkemmin läpi lastensuojelun avohuoltoa sekä avohuollon tukipalveluja, jotka ovat yksi keskeinen osa lastensuojelun avohuoltoa. Viitekehyssemme rakentuu vahvasti lastensuojelun laadun ympärille ja niihin tekijöihin, jotka tekevät lastensuojelusta laadukasta. Käymme viitekehyssemme läpi lastensuojelua määrittäviä lakeja ja sopimuksia, jotka puolestaan luovat puitteet laadukkaalle asiakastyölle. Asiakastyössä paneudumme erityisesti asiakkaan kohtaamiseen ja osallisuuteen asiakasprosessissa. Viitekehyssemme toimii suorana johdantona niille asioille, joita olemme kyselylomakkeella lähteneet kartoittamaan.

Keskeisiksi lähteiksi opinnäytetyötämme tehdessä nousi ensimmäisenä lastensuojelua koskeva lainsäädäntö ja erilaiset lastensuojelua määrittelevät sopimukset. Näistä lähteistä mainittakoon lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki ja YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista. Käytimme useaan otteeseen lähteenä

myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen Lastensuojelun käsikirjaa. Lähdeteoksista lisämaininnan ansaitsee myös Marjatta Bardyn toimittama kirja Lastensuojelun ytimissä. Kirjan nimi osoittautui hyvin osuvaksi sisältöön nähden, ja viittaammekin opinnäytetyössämme useasti kirjassa julkaistuihin, eri kirjoittajien kirjoittamiin artikkeleihin. Ensiarvoisen tärkeää tietoa Haminan lastensuojelun nykytilanteesta saimme puolestaan Haminan lastensuojelun esimieheltä, Anne-Marie Terämältä.

Lapsi on aina lastensuojelun varsinainen asiakas, mutta koska keräämme opinnäytetyössämme asiakaspalautetta aikuisilta, käsitteellä asiakas voimme tarkoittaa myös lapsen vanhempia ja huoltajia. Väärinkäsitysten välttämiseksi olemme pyrkineet selventämään tapauskohtaisesti, mitä asiakkaalla tarkoitamme: lasta vai aikuista.

2 LASTENSUOJELU

Syyt lasten tarvitsemaan suojeluun ovat vaihdelleet eri aikoina, mutta taustalla on aina ollut lapsen kokemana turvattomuus (Kananoja ym. 2017, 225). Lapsen oikeuksien toteutumisesta, hyvinvoinnista ja turvallisesta kehityksestä ja kasvuympäristöstä vastaavat lähtökohtaisesti lapsen vanhemmat ja muut huoltajat. Lapsella ei ole kuitenkaan mahdollista valita omaa syntymäperhettään tai huoltajiaan, joka lapsen näkökulmasta tarkasteltuna antaa epäreilut lähtökohdat lapsuuden luomiselle. Kaikissa perheissä lasta koskettavat oikeudet ja vanhempien tai huoltajien lasta kohtaan olevat velvollisuudet eivät toteudu, jolloin tehtävä jää ulkopuoliselle aikuiselle. (Saastamoinen 2016, 1–2.)

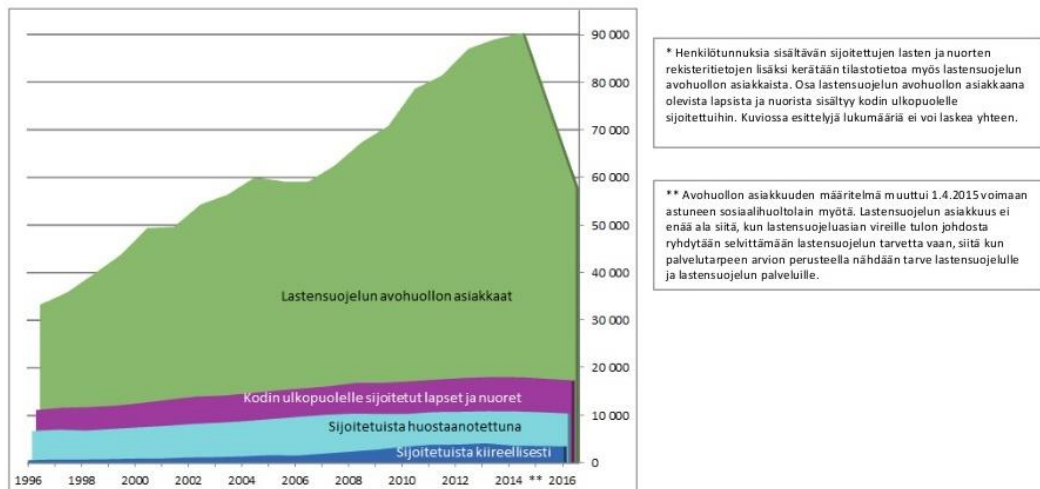
Jokaisen lasta kohtaavan aikuisen velvollisuus on antaa apua sitä tarvitsevalle lapselle. Tästä syystä käsitteet lapsen suojelu ja lastensuojelu on pidettävä toisistaan erillään: Lapsen suojelu käsitteenä on jokaisen aikuisen velvollisuus, kun taas lastensuojelu on yksi osatekijä lapsen suojelussa, joka on ylihallinnonalojen menevä velvoite. Lastensuojelu on lastensuojeluviranomaisten tehtävä, jolla viime kädessä turvataan lapsen turvallinen kasvu ja kehitys. (Saastamoinen 2016, 3.)

Lastensuojelu nousee usein julkiseen keskusteluun silloin, kun se epäonnistuu, jolloin keskustelu lastensuojelusta on syyllisten etsimistä ja ongelmalähdeistä. Onnistunut ja vaikuttava lastensuojelutyö vaatii kuitenkin vahvaa ammattitaitoa ja osaamista niin sosiaalityöntekijöiltä kuin muiltakin, jotka työskentelevät lasten kanssa tilanteissa, joissa lapsen kehitys on vaarantunut. (Pätäri ym. 2018, 10.)

Avohuollon asiakkaiden määrä lastensuojelussa laski 22 % vuonna 2016 vuodesta 2015 (Kuva 1). Lastensuojelun avohuollon asiakkaina vuonna 2016 oli 57 784 lasta, joka on 16 100 lasta vähemmän kuin vuonna 2015. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017a.)

Muutoksen taustalla on 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain muutos, jonka myötä riittävän avun saamiseksi perheet eivät tarvitse lastensuojelun asiakkuutta, vaan sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita tulee tarjota silloin, kun lastensuojelun varsinaiselle asiakkuudelle ei ole riittävät perusteet. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017a.)

Lastensuojelun avohuollon asiakkaat sekä kodin ulkopuolelle sijoitettuna olleet lapset ja nuoret vuosina 1996–2016*, **



Kuva 1. THL tilastoraportti 43/2017: Avohuollon asiakkaiden määrä vuosina 1996–2016 (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2017b)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2017 tekemän tilastoraportin 43/2017 mukaan avohuollon suurin ikäryhmä ovat 16–17-vuotiaat (6,4 %) ja vastaavasti pienin ikäryhmä 0–2-vuotiaat lapset (2,8%). Avohuollon asiakkaista

13,5 % olivat jälkihuollon asiakkaina olleita nuoria. Jälkihuollossa asiakkaina olevista nuorista 85,8% olivat täyttäneet 18-vuotta. 18–20-vuotiaiden avohuollon jälkihuollossa asioivien nuorten määrä lisääntyi 3 % vuonna 2016. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017a.)

Muutoin lastensuojelun asiakasmäärät ovat olleet voimakkaassa kasvussa viime vuosien aikana. Terveysten ja hyvinvoinninlaitoksen tilastotietojen mukaan vuonna 2014 sosiaalityön asiakkaana ja avohuollollisten tukitoimien piirissä Suomessa oli yhteensä 90 269 lasta ja nuorta. Määrä nousi voimakkaasti vuodesta 2008, jolloin vastaavia asiakkaita oli yli 67 000. Vuonna 2016 lastensuojeluilmoitus tehtiin 69 203 lapsesta. Keskimääräisesti lasta kohden tehtiin 1,8 lastensuojeluilmoitusta, jolloin lastensuojeluilmoitusten määrä vuonna 2016 oli 121 372. Nousua lastensuojeluilmoitusten määrässä vuodesta 2015 tapahtui 5,7 %. (Kananaja ym. 2017, 225; Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017a.)

3 LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO

Kun lapsen tarve avohuollon asiakkuuteen todetaan, hänen terveytensä ja kehityksensä on vaarantunut siinä määrin, etteivät kunnan peruspalvelut ole riittäviä perheen ja lapsen auttamiseksi. Tämän vuoksi lapsi ja hänen perheensä ovat lastensuojelun ja avohuollon tukitoimien parissa, mikäli avohuollon palvelut ja tukitoimet arvioidaan riittäviksi. (Heino 2013, 85.)

Avohuollon toimenpiteitä järjestetään vain vanhempien tai lapsen (yli 12 vuotta täyttäneen) suostumuksella. Avohuollon asiakassuunnitelma tehdään perheen kanssa yhteistyössä oman kunnan sosiaalitoimen kanssa. Avohuollon toteutuksessa lapsen asioista vastaa sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä. Heidän tulee tavata lasta sekä perhettä tarpeeksi usein pysyäkseen ajan tasalla asiakkaan asioissa. Lisäksi lastensuojelulla on oikeus tavata lasta myös ilman huoltajien suostumusta. (Taskinen 2010, 69–70.)

Avohuollolla on erilaisia palveluita, jotka palvelevat lapsen ja perheen arkista tukemista. Esimerkkeinä mainittakoon ehkäisevä toimeentulotuki ja perustoimeentulotuki. Nämä ehkäisevät perheiden taloudellista ahdinkoa. Lisäksi

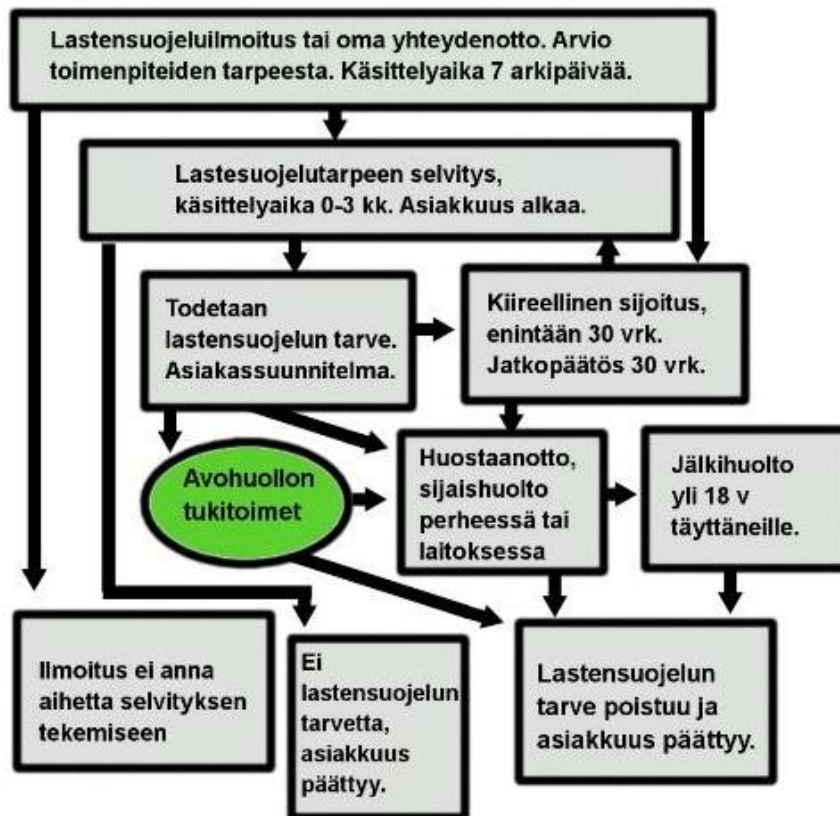
näillä turvataan asuminen, jolla taataan perheelle koti. Avohuollon kautta voidaan tukitoimena myöntää lapselle taloudellista tukea, joka koskee harrastuksia, koulunkäyntiä, ammatin löytymistä, asunnon hankkimista ja työn etsimistä. Taloudellisella tuella voidaan myös mahdollistaa läheisten ihmisten tapaamiset. Näillä tukitoimilla voidaan riittävän ajoissa ja parhaimmillaan myös ehkäistä lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle. (Taskinen 2010, 70–71.)

3.1 Avohuolto osana lastensuojeluprosessia

Lastensuojeluprosessi (Kuva 2) alkaa asian vireille tulolla. Lapsen tai perheen huolenilmauksen lastensuojeluun voi tehdä asiakas itse, viranomainen tai muu taho. Asian vireille tulon jälkeen tulee sosiaalitoimen tehdä päätös 7 arkipäivän kuluessa siitä, aloitetaanko lastensuojelutarpeen arviointi palvelutarpeen kartoituksen yhteydessä. (Taskinen 2010, 58.)

Yhteydenottoaloite asiakkaaseen tehdään nopeammin, jos sen perusteella on syytä olettaa/arvioida, että asia on kriisiluontoinen. Tällöin asian selvittely aloitetaan välittömästi. Arvioinnin tulee olla valmis kolmen kuukauden kuluttua asian vireille tulo ilmoituksesta. Oman kunnan sosiaalityöntekijä päättää, tarvitseeko asiakas lastensuojelunlakiin perustuvia tukitoimia. (Taskinen 2010, 58.)

Arvioinnissa tavataan lasta, perhettä sekä tarvittaessa lähiverkostoakin. Lastensuojelun asiakkuuden alkaessa sosiaalityöntekijän on ilmoitettava asiakkuuden alkamisesta lapsen huoltajalle sekä yli 12 vuotta täyttäneelle lapselle itselleen. Tarvittaessa asiasta voidaan jättää ilmoittamatta huoltajalle, jos lapsi on itse painavista syistä kieltänyt asian ilmoittamisen. Asia jätetään ilmoittamatta huoltajalle, jos tilanne arvioidaan niin, että se on lapsen edun mukaista. (Taskinen 2010, 59.)



Kuva 2. Avohuolto osana lastensuojeluprosessia. (MLL Lapsemme-lehti 4/2012, 30.)

Kun asiakkaan asiakkuus alkaa, laaditaan ensimmäiseksi asiakassuunnitelma. Suunnitelma tehdään pääsääntöisesti yhteistyössä lapsen huoltajan, lapsen sekä tarvittaessa muiden lapselle tärkeiden ihmisten kanssa. Suunnitelmassa kirjataan ylös, millaista tukea lapsi tai perhe tarvitsevat. Seuraavaksi sovitaan ja selvitetään, millaista tukea lapselle tai perheelle annetaan. (Taskinen 2010, 62–65.)

Lopuksi suunnitelmassa sovitaan, millä aikataululla tukitoimet toteutetaan. Asiakassuunnitelma on päivitettävä vähintään vuoden välein, niin positiivisten kuin negatiivistenkin asioiden kehityssuunnasta katsoen. (Taskinen 2010, 65.)

3.2 Avohuollon tukitoimet

Kun lastensuojelutarve on todettu, on sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen ryhdyttävä viipymättä järjestämään avohuollon tukitoimia. Tukitoimien tarkoituksena on vahvistaa lapsen vanhempien, huoltajien ja lapsen kasvatuksesta

sekä hoidosta vastaavien kasvatustaitoja ja mahdollisuuksia sekä edistää lapsen myönteistä kehitystä. Avohuollon tukitoimet järjestetään mahdollisuuksien mukaan lapsen vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta vastaavien henkilöiden kanssa yhteistyössä. (Lastensuojelulaki 34 §.)

Kun avohuollon tukitoimia suunnitellaan ja toteutetaan, on lasta tavattava henkilökohtaisesti ja riittävän usein. Lapselle tulee antaa tietoa hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Lapsen mielipide ja toive tulee ottaa huomioon. Lapsen tapaamiset perustuvat yhteistyöhön hänen vanhempien tai huoltajien kanssa, mutta tarvittaessa lasta voidaan tavata henkilökohtaisesti myös ilman vanhempien suostumusta, jos se katsotaan olevan lapsen edun mukaista. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2018.)

Lastensuojelun avohuollon tukitoimia on pidettävä aina ensisijaisena vaihtoehtona silloin, kun se on lapsen edun mukaista, sillä lastensuojelun keskeinen periaate on tukea lapsen vanhempiä ja huoltajia heidän kasvatustehtävissään. Jos avohuollossa järjestettävät tukitoimet ovat lapsen tilanteeseen nähden riittämättömät, on lapsi otettava huostaan. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2015a.)

Jokaiselle lapselle tehtävään, aiemmin mainitsemaamme asiakassuunnitelmaan perustuvat myös järjestettävät lastensuojelun palvelut ja tukitoimet. Lisäksi asiakassuunnitelmaan kirjataan tavoitteet, joihin järjestettävillä tukitoimilla pyritään. Kaikista suunnitelmaan kirjatusta ja tarjotusta tukitoimenpiteistä tehdään lisäksi omat hallintopäätöksensä. Mikäli tukitoimenpidettä ei järjestetä, tehdään hallintopäätös tuen epäämisestä. Lastensuojelun avohuollon palvelujen tukitoimien vaikuttavuutta ja tavoitteiden toteutumista on jatkuvasti seurattava. (Saastamoinen 2016, 53.)

Tarvittavia tukitoimia järjestetään aina yksilöllisesti lapsen ja hänen perheensä tarpeita vastaavasti. Lastensuojelun käytössä tulee olla laaja valikoima erilaisia tukitoimia, joista voidaan valita kunkin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan sopivimmat tukitoimet, joilla päästään asetettuihin tavoitteisiin. Ehkäisevän toimeentulotuen sekä toimeentulotuen, sosiaalipalvelujen ja lasten päivä-

huollon lisäksi kuntien tulee järjestää ja tarjota avohuollon asiakkaille perheiden tarpeen mukaan erilaisia tukitoimia. Tukitoimien tehtävänä on tukea lasta ja hänen perhettään ongelmatilanteen selvittämissä, tukea lasta koulunkäynnissä, harrastuksissa, ammatin ja asunnon hankinnassa sekä ihmissuhteiden ylläpitämisessä myös taloudellisesti. Tukitoimien tehtävänä on myös tukea lasta hoito- ja terapiapalvelujen avulla sekä perhekuntoutuksen, tehostetun perhetyön ja muiden perhettä tukevien palveluiden avulla. Näistä esimerkkeinä mainittakoon pienten koululaisten iltapäivätoiminta, kriisityö ja kriisipäivystys, tukiasunnot ja turvakodit, perheleirit, vauvatyö, taidelähtöiset menetelmät, nuorten parissa tehtävä työ ja läheisten kanssa tehtävä työ. Kuntia velvoitetaan myös mahdollistamaan menetelmien ja toimintamuotojen kehittäminen. (Lastensuojelulaki 36 §; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.)

Edellä luettelemiemme tukitoimien ja palvelujen lisäksi sosiaalihuoltolain (1301/2014) 28 § mukaan erityistä tukea vaativalle lapselle ja hänen perheelleen voidaan järjestää myös vertaisryhmätoimintaa, tukea lomavieton järjestämiseen sekä lapsen kehityksen turvaamiseksi voidaan järjestää myös tukihenkilö tai tukiperhe (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b).

Arvokasta tukitoimintaa lastensuojelun avohuollossa antavat myös järjestöt, seurakunnat ja uskonnolliset yhteisöt. Näiden järjestämiä tukitoimia ovat esimerkiksi lapsia ja nuoria koskevat kasvatuskurssit ja tukiperheiden sekä tukihenkilöiden kouluttaminen. Seurat järjestävät usein koulujen loma-aikoina erilaisia leirejä lapsille ja perheille eri teemojen mukaisesti. Lisäksi näiden järjestöjen vetämät vertaistukiryhmät ovat kasvattaneet suosiota nykypäivänä, esimerkkinä mainittakoon avioeron jälkeisen elämän tasapainottuminen ja sitä koskevien asioiden käsittely ja purkaminen. Perheiden on helpompi osallistua näiden tahojen toteuttamiin tapahtumiin, koska useat vierastavat lastensuojelun leimaa, joka puolestaan estää heidän osallistumisensa lastensuojelun toteuttamiin tapahtumiin. (Taskinen 2010, 71.)

Perhetyö on usein lastensuojelun avohuollon suurimpia tukitoimia. Perhetyössä tuetaan kokonaisuudessaan perheiden hyvinvointia. Perhetyössä aute-

taan perheitä vuorovaikutustaitojen parantamisessa sekä voimavarojen lisäämisessä. (Saarnio 2004, 240.)

Perhetyötä tehdään usein ehkäisevänä tai korjaavana työnä. Yleisimmät tahot, missä ehkäisevää perhetyötä tehdään, ovat sosiaalitoimessa, neuvolassa, päiväkodeissa tai kouluissa. Perhetyötä järjestetään eri kunnissa erilaisilla tavoilla. Lastensuojelulaki velvoittaa kuntia järjestämään yksilöllistä ja perhekeskeistä lastensuojelua. Sosiaalihuoltolaki määrittelee perhetyön antamat palvelut. Perhetyön asiakkaan ei kuitenkaan tarvitse olla lastensuojelun asiakas. Tehostua perhetyötä annetaan usein lastensuojelun asiakkaille, koska he ovat oikeutettuja siihen sosiaalihuoltolain mukaisesti. (Saarnio 2004, 240.)

Perhetyö on kokonaisvaltaista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä työtä. Perhetyön avulla tuetaan vanhemmuutta, ohjataan vanhempia lasten hoidossa ja kasvatuksessa sekä ohjataan heitä arkisissa kodin askareissa ja rutiinien hallinnassa. Perhetyön tavoitteena on perheissä vahvistaa omaa toimintakykyä, vuorovaikutustaitoja ja laajentaa perheen sosiaalisia verkostoja. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015c.)

Avohuollon suurimpiin tukitoimiin lastensuojelun puolella kuuluvat myös tukiperheet ja tukihenkilöt. Tukiperhetoiminta perustuu perheen puolelta vapaaehtoisuuteen. Tukiperheelle kunnan sosiaalitoimi maksaa lapsen hoidosta sekä sen aiheuttamista matkakuluista korvauksen. Jokainen kunta määrittelee itse korvauksen määrän. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2016c.)

Tukiperheitä tarvitaan monenlaisiin tarkoituksiin, koska lapsien tarve saada tukiperhe määräytyy heitä koskevan tuen perusteella. Usein tukiperhettä tarvitaan vanhemman jaksamisen tukemiseksi. Tukiperhe voi muodostua nuorista, keski-ikäisistä tai vanhemmista pariskunnista. Myös henkilö ilman puolisoa voi olla turvallinen tukiperhe lapselle. Varsinaisen tukiperheen muodostamiseksi ei ole määritetty asetuksia. Rikostausta tulee kuitenkin olla puhdas ja henkilön kunnollinen kansalainen. Tukiperheitä valvoo sosiaalitoimi, jossa he tapaavat tukiperheitä ja avun tarpeessa olevia perheitä. Suurin osa lapsista, jotka ovat tukiperheissä, ovat 3-vuotiaita tai sitä vanhempia. Tukiperheitä koulutetaan

joka vuosi joko kunnan sosiaalitoimessa tai Pelastakaa lapset Ry -järjestön toimesta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016c.)

Tukihenkilötoiminnan perustana on vapaaehtoistyö. Tukihenkilöinä on vapaaehtoisia aikuisia, jotka ovat luotettavia, turvallisia ja heillä on tasapainoinen elämäntilanne. Lisäksi on olemassa myös ammatillisia tukihenkilöitä, jotka tulevat sosiaali-, terveys- tai kasvatusalalta. Ammatillisilla tukihenkilöillä pitää olla kokemusta työskentelystä lasten ja nuorten kanssa. Tukihenkilön ja lapsen / perheen tapaamisista ja tavoitteista tehdään kirjallinen sopimus yhteisesti. Tukihenkilöt tapaavat lapsen tai perheen 1–4 kertaa kuukaudessa. Tuki-suhde tukihenkilön kanssa edellyttää aina hyväksyntää lapsen vanhemmilta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016c.)

Näiden tukitoimien lisäksi on olemassa myös kiireelliset tukitoimet. Kiireellinen tukitoimi aloitetaan avohuollon toteuttamana, jos lapsi on välittömässä vaarassa tai muulla tavoin sijoitus- ja sijaishuollon tarpeessa. Näissä tapauksissa lapsi sijoitetaan yleisimmin kiireellisesti joko laitoshuoltoon tai perhehoitoon. Lastensuojelulaissa on mainittu kiireellisen sijoituksen edellytykset, jotka määrittelee sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän päätöksen perusteella sijoitus kestää 30 vuorokautta päätöksestä eteenpäin. Tämän jälkeen sosiaalityöntekijä arvioi tilanteen uudestaan ja määrittelee, tehdäänkö huostaanottohakemus hallinto-oikeudelle. Hallinto-oikeudelle voi tehdä hakemuksen myös kiireellisen sijoituksen jo alkaessa, ennen kuin 30 vuorokautta täyttyy. (Lastensuojelulaki 13 §.)

Ennen kiireellisen sijoittamisen alkamista tulee kuitenkin kartoittaa lapselta, vanhemmalta tai muulta huoltajalta heidän näkemys asiasta. Asian kartoittaminen asianomaisilta voidaan kuitenkin tarvittaessa jättää tekemättä, jos katsotaan, että lapsen terveydelle, kehitykselle tai turvallisuudelle on tästä haittaa. (Taskinen 2010, 196–197.)

4 LAATU LASTENSUOJELUSSA

Lastensuojelutyö perustuu inhimillisiin kohtaamisiin ja yhteyksien rakentamiseen. Työtä tehdään ennen kaikkea ihmisten kanssa, mutta lastensuojelun

laadullisiin tekijöihin kiinnittyvät vahvasti myös henkilöstömitoitus, palvelujen riittävyys ja käytettävissä olevat tilat. Pätevät, kokeneet lähityöntekijät sekä sosiaalityöntekijöiden ja muiden sosiaali-, terveys- ja opetusalan henkilöstön osaaminen, saatavuus ja riittävyys vaikuttavat lastensuojelun kokonaisuuteen. Millä tasolla työtä tehdäänkin, se perustuu aina jollain lailla eri ihmisten välisiin suhteisiin, esimerkiksi lapsen suhteeseen vanhempaansa tai muuhun huoltajaan, vanhempien tai huoltajien välisiin suhteisiin, vanhempien ja ammattikasvattajien keskinäisiin suhteisiin tai palveluja hallinnoivien ja niiden järjestämistä vastuussa olevien henkilöiden välisiin suhteisiin. (Räty 2012, 42; Heino 2013, 102–103.)

Erityisesti se, että kunnilla on riittävästi päteviä sosiaalityöntekijöitä vastaa-
massa lastensuojelun sosiaalityön tekemisestä ja järjestämisestä, ovat teki-
jöitä, jotka vaikuttavat lastensuojelun laatuun. Lastensuojelulaki ei kuitenkaan
sisällä määräyksiä siitä, kuinka monta asiakasta yhtä lastensuojelun työnteki-
jää kohden voi olla. Lastensuojelulain muutosten myötä sosiaalityöntekijöille
syntyi useita lisätehtäviä, jotka edellyttävät kuntia laatimaan oman sisäisen mi-
toituksen. Käytännössä asiakasperheitä yhtä sosiaalityöntekijää kohden voi
olla 20–30 asiakasperheiden ongelmien erilaisuudesta ja lastensuojelun työn-
tekijöiden työnjaoista riippuen. Määrä riippuu myös siitä, kuinka kunta järjes-
tää lapsen asioista vastaaville sosiaalityöntekijöille lastensuojelutyöhön ja sii-
hen liittyvään päätöksentekoon konsultaatio- ja asiantuntija-apua. (Räty 2012,
42.)

Lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 § on kirjattu asiak-
kaalla olevan oikeus saada sosiaalihuollon toteuttajalta laadultaan hyvää sosi-
aalihuollon palvelua ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisar-
voaan loukkaamatta ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.
Kun sosiaalihuoltoa toteutetaan, on siinä otettava huomioon asiakkaan toivo-
mukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiелensä ja kulttuu-
ritaustansa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
2000/812.)

Jos avohuollon palvelut ovat laadultaan heikkoja, lapsi ja hänen perheensä

voivat jäädä paitsi tarvitsemastaan tuesta tai pahimmassa tapauksessa sijoitusratkaisuihin päädytään, koska avohuollon palveluja ei ole käytettävissä. Laadun varmistamiseksi ja palveluiden riittävyden ja toimivuuden turvaamiseksi onkin tärkeää, että kunnissa kiinnitetään huomiota sosiaalityöntekijöiden velvollisuuteen laatia lastensuojelun asiakkaille lastensuojelulain määräämä asiakassuunnitelma. Lisäksi kuntien tulee huolehtia riittävien, kelpoisuusehdot täyttävien henkilöstöresurssien määrästä. (Räty 2012, 44.)

Lastensuojelun laadun valvonnassa on kuitenkin tullut esille suuria puutteita. Se sisältää edelleen elementtejä, jotka on luotu jo vuoden 1983 lastensuojelulaissa. Nykyisessä laadunvalvonnassa on myös elementtejä, jotka on kirjattu lakiin yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011). Valvonta keskittyy erityisesti sijaishuoltoon. Aluehallintovirasto (AVI) myöntää toimiluvat ympärivuorokautista lastensuojelua tuottaville yksityisille henkilöille, mutta julkisomisteiset yksiköt eivät lupaa tarvitse. Jos puolestaan toiminta ei ole ympärivuorokautista, palveluntuottajan ilmoitus palvelun käynnistämisestä riittää. Avohuollon palvelut kuuluvat esimerkiksi tähän. (Rousu 2018, 59.)

Kunta on velvollinen valvomaan niitä lastensuojeluyksiköitä, jotka kunnassa sijaitsee. Myös lapsen sijoittavan kunnan tulee valvoa palveluntuottajan toimintaa. Kuntien lastensuojelu on usein kuitenkin heikosti valvottua. Asiakas voi näin halutessaan tehdä valituksen AVille. AVIn velvollisuus on puolestaan valvoa sitä, että kunnat toimivat lakien mukaan. Lainsäädäntö sisältää nykyisin määräaikoja, joiden noudattamista on helpompi valvoa. (Rousu 2018, 60.)

4.1 Laatu määrittelevät lait ja sopimukset

Lapsen suojelu koostuu moniulotteisista tekijöistä, ja yhden niistä muodostavat lait ja sopimukset. Onnistunut lapsen suojelu vaatii esimerkiksi lainsäätäjältä, valvontaviranomaisilta ja tuomioistuimilta tarkkuutta niin lakien säätämisessä kuin soveltamisessakin sekä vakavaa suhtautumista lapsen oikeuksiin. Yhdelläkin lainsäätäjän, tuomioistuimen tai valvontaviranomaisen harkitsemattomalla ratkaisulla voi olla kauaskantoiset seuraukset toimintatapoihin ja käytäntöihin. Vaikka lainsäädäntö, oikeudelliset periaatteet ja käytännöt antavat

raamit lapsuuden turvaamiseen, se ei riitä: lakeja ja periaatteita on myös noudatettava. (Saastamoinen 2016, 282.)

Julkisella vallalla on velvoite edistää kansalaisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta. Tämä velvoite lähtee perustuslaista. Perustuslain mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, jos hän ei itse pysty hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Jokaisella on perustuslain mukaan oikeus riittäviin sosiaali- ja terveystalouteihin. Kuntien järjestämisvastuusta säädetään sosiaali- ja terveystalouteja koskevissa laeissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtion avustuksesta. Sosiaalihuoltolaissa säädetään, miten ja mitä sosiaalipalveluja kunnan on tuotettava. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee keskeiset menettelytavat asiakastyössä ja tietosuojakysymyksissä. Sosiaali- ja terveystalouteja säädelään myös erityislaeilla, joita ovat mm. lastensuojelulaki ja laki lasten päivähoitosta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2016).

4.1.1 Lastensuojelulaki

Kaikki lastensuojelussa tehtävät toimet ovat määritelty lastensuojelulaissa. Lastensuojelussa työskentelevien viranomaisten tehtävät ja päätökset perustuvat lakiin kokonaisuudessaan. Lastensuojelulaki koskee maamme kaikkia lapsia, lapsien taustoja katsomatta. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417).

Lastensuojelulain 1 § sanotaan laista seuraavasti: "Lain tarkoituksena on turvata lapsien oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen, sekä erityiseen suojeluun". Lastensuojelulaissa pääpaino on lapsen edun huomioiminen kaikissa viranomaisten tekemissä toimenpiteissä.

Lastensuojelulain 4 § määritellään lastensuojelun keskeiset periaatteet. Lastensuojelun tulee edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta ensisijaisesti vastuussa olevien henkilöiden tulee voida saada tarvittaessa tukea lastensuojelusta heidän kasvatustehtävässään. Kun lastensuojelun tarvetta arvioidaan ja

lastensuojelua toteutetaan, lapsen edun tulee olla aina ensisijainen. Lastensuojelulla on tavoitteena myös ennaltaehkäistä lapsen ja perheen ongelmia. Keskeisiin periaatteisiin kuuluu myös havaittuihin ongelmiin riittävän varhainen puuttuminen. (Lastensuojelulaki 4 §.)

Kun lapsen etua arvioidaan, tulee kiinnittää huomiota siihen, miten eri toimenpidevaihtoehdoilla turvataan lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi, jatkuvat läheiset ihmissuhteet, lapsen toivomuksia vastaava koulutus, turvallinen kasvuympäristö, itsenäistyminen sekä mahdollisuus osallistumiseen ja omiin asioihin vaikuttamiseen. Lapsella tulee olla myös mahdollisuus saada hellyyttä, ymmärtämystä ja ikätason mukaista huolenpitoa ja valvontaa. Lastensuojelussa on toimittava erityisen hienovaraisesti. Jos avohuollon palvelut eivät ole riittävät lapsen edun turvaamiseen, on sijaishuolto järjestettävä viivytyksettä ja se on toteutettava lapsen edun mukaan niin, että sen tavoitteena on perheen jälleenyhdistäminen. (Lastensuojelulaki 4 §.)

Vuonna 2008 voimaan tulleessa, uudistetussa lastensuojelulaissa (417/2007) on pyritty hyödyntämään samaan aikaan lakiuudistuksen valmistelun kanssa toimineen lastensuojelun kehittämisohjelman tuloksia. Lastensuojelun kehittämisohjelma toimi vuosina 2004–2007. Lastensuojelulain uudistamisen tavoitteet olivat varhaisempi ongelmiin puuttuminen, lapsen ja vanhemman oikeusturvan parantaminen, viranomaisten yhteistyön tehostaminen, lastensuojelun asiakasprosessin selkeyttäminen ja näkyvämmäksi tekeminen sekä lastensuojelun resursseista huolehtiminen. (Kananoja ym. 2017, 82.)

Konkreettisesti uudistetussa laissa lapsen ja vanhemman oikeusturvan parantaminen näkyy siten, että lakiin on kirjattu oma lukunsa lapsen mielipiteen selvittämisestä, puhevallan käytöstä, edunvalvonnasta ja vastuusta lapsen edun turvaamisesta. Tätä voidaan ajatella myös kulttuurisena muutoksena: lapsi tulee nähdä subjektina omien asioidensa käsittelyssä, hänen näkemyksensä ovat yhtä arvokkaita kuin aikuisen, mutta aikuisen velvollisuutena pysyy lapsen suojeleminen vaikeita asioita käsiteltäessä. (Kananoja ym. 2017, 82.) Käsittelemme lapsen ja hänen perheensä osallisuutta tarkemmin otsikon Laatu asiakastyössä -alla.

Uuteen lakiin hyväksyttiin vielä useita lisämuutoksia, jotka tulivat voimaan 1.3.2010 lukien. Merkittävin muutos astui kuitenkin voimaan 2011 vuoden alusta, jonka tarkoituksena oli erityisesti parantaa avohuollon asiakkuudessa olevan lapsen kotipalvelun saatavuutta ja tehostaa perhetyötä osana avohuollon tukitoimia. Lisämuutoksilla parannettiin myös laajemmin avohuollon asiakkuudessa olevan lapsen mahdollisuuksia palveluiden ja tukitoimien saamiseen. (Kananoja ym. 2017, 83.)

Uudistuksen jälkeen lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömiä sosiaalihuollon palveluja on tullut järjestää sen mukaan, kuinka sosiaalityöntekijä on palvelutarpeen arvioinut. Sosiaalityöntekijän arvio palvelujentarpeesta ei saa määräytyä olemassa olevien palvelujen mukaan, vaan lähtökohtana toimii se, että kunnan on järjestettävä ne lapsen terveyden ja kasvun kannalta välttämättömät sosiaalihuollon palvelut, jotka sosiaalityöntekijä on arvioinut välttämättömiksi lapsen terveyden ja kasvun kehitykselle. Jotta tavoite toteutuu, tulee palveluntarve ja sen ajankohta kirjata selkeästi asiakassuunnitelmaan. (Kananoja ym. 2017, 83.)

4.1.2 Lastensuojelun laatusuosituks

Lastensuojelun laatusuosituks on suunnattu ensisijaisesti lastensuojelupalvelujen toteuttamiseen, arviointiin, kehittämiseen ja johtamiseen kuntien tueksi. Suositusten keskiössä on lapsi, ja ne ovat tarkoitettu niin lapsille, nuorille, vanhemmille, heidän läheisilleen kuin myös lastensuojelun toimijoille. Kun lastensuojelun palveluja kehitetään, tulee myös tarkastaa, kuinka eettisesti kestäviä ratkaisut ovat. Laatusuosituksen tavoitteet läpäisevät viisi eettistä periaatetta, jotka ovat asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet, lapsen etu, vuorovaikutus, ammattihenkilöstön työn laatu sekä vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri. Lastensuojelun laatusuosituksilla on keskeinen rooli lain ohella lastensuojelutyön ohjaamisessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014.)

27 lastensuojelun laatusuositusta jaotellaan neljään eri teemaan, jotka ovat seuraavat: osallisuus lastensuojeluasiassa ja kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palveluita kehitettäessä, lapsilähtöinen yhteinen palvelujärjestelmä ja eri toimijoiden välinen yhteistyö, osaavat ammattilaiset, tehtävänjako

ja työn tuki sekä moniulotteinen arviointi. Näillä suositusten osa-alueilla kuvataan sitä, mistä lastensuojelun laatu muodostuu. Lisäksi lastensuojelun laatusuosituksiset sisältävät ohjeet suositusten toteutumisen seurantaan. (Kannanoja ym. 2017, 227; Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Lastensuojelu on ala, joka vaatii ammattilaisiltaan erityisosaamista. Koko työyhteisön johtoa myöten tarvitsee sitoutua osaamisensa kehittämiseen. Työ on vaativaa, ja se tarvitsee tuekseen perus- erikois- ja täydennyskoulutuksia, erilaisien työn osa-alueiden osaamista, työnohjausta, asiantuntijatyöryhmien hyödyntämistä sekä lastensuojelun kehittämisen mahdollistamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2014.)

Yleisesti katsottuna lastensuojelussa asiakasmäärät ja työntekijäresurssit eivät kohtaa. Vuonna 2012 kuntatyönantajat ovat tehneet työvoimatiedustelun, jonka mukaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden työvoimavaje kunnissa oli 11%. Vastaavat luvut sosiaaliohjaajien kohdalla olivat 2,5 % ja lähihoitajien 7,8 %. Kuntaliiton lastensuojelun kuntakyselyn (2012) mukaan vain joka neljännessä kyselyyn vastanneessa kunnassa oli riittävästi käytettävissä olevia, päteviä sosiaalityöntekijöitä (Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014.)

4.1.3 YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista

Lapsilla on oikeus hyvään ja turvalliseen lapsuuteen. Jokainen lapsi on oikeutettu huolenpitoon ja suojeluun. Lisäksi lapsien kuuluu kasvaa, leikkiä ja käydä koulua. Lapsien kaikki oikeudet löytyvät Yhdistyneiden kansakuntien lapsen oikeuksien yleissopimuksesta. Sopimuksen ovat allekirjoittaneet lähes kaikki maailman valtiot. Suomeen lasten yleissopimus tuli voimaan vuonna 1991. Sopimus rinnastetaan yhtä lailliseksi kuin muutkin lait. Tämän sopimuksen velvoitteet koskevat myös valtiota, kuntia, viranomaisia sekä lasten vanhempia, siinä missä laitkin. Sopimus on yleinen kaikille lapsille, jotka ovat alle 18-vuotiaita. Lisäksi lapsen kansalaisuus, uskonto tai huonot taustat eivät vaikuta sopimuksessa koskeviin asioihin. (Unicef s.a.)

Viime vuosikymmenten aikana lapsien oikeudellinen asema on vahvistunut, ja YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista toimii sen turvana. Lasta koskevilla

säännöksillä tavoitellaan lapsen suojelua kaikilta hänen toimintaympäristöissä olevilta riskeiltä, jotka voisivat vaarantaa lapsen kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä vahvistaa lapsen osallisuutta häntä koskevassa päätöksenteossa. Esimerkiksi lapsen perheessä, terveydenhuollossa, päiväkodissa ja koulussa on huolehdittava lapsen oikeuksien toteuttamisesta. Lasta koskevan säätelyn tunteminen on tärkeää paitsi lapsen perheelle, myös kaikille ammatikseen lasten kanssa toimiville. Tästä syystä huolestuttavaa onkin se, kuinka huonosti lasten oikeudet ovat osittain edelleen tunnettuja siihen nähden, että määräykset ovat todella velvoittavaa lakia. Näitä ei ole osattu ottaa kunnolla huomioon ja soveltaa esimerkiksi viranomaisten päätöksenteossa ja toiminnassa. Nämä säännökset on kuitenkin huomioitu melko kattavasti lastensuojelulaissa, jolloin lastensuojelulakia noudattamalla noudattaa hyvin pitkälti myös määräyksiä, jotka ovat YK:n lapsen oikeuksien yleissopimuksessa määrätty. (Saastamoinen 2016, 1–2.)

4.2 Laatu lastensuojelun asiakastyössä

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on pyritty jo pitkään pääsemään pois organisaatiokeskeisestä työtavasta ja painotettu asiakaslähtöisiä ja asiakkaan osallisuutta ja voimavaroja edistäviä sekä lujittavia työskentelytapoja (Helminen & Sukula-Ruusunen 2017, 55). Jotta osallisuuden vahvistuminen voisi toteutua ylipäätään sosiaali- ja terveystaloudissa, on asiakkaille annettava mahdollisuus vaikuttaa palveluihin ja järjestämisen tapoihin. Ajankohtainen kehityskohde sosiaali- ja terveystaloudissa on myös asiakkaan valinnanvapauden laajentaminen ja vahvistaminen. Sosiaalipalveluissa asiakkaan valinnanvapaus kohtaa kuitenkin omanlaisiaan haasteita terveystaloudiin verrattuna. Sosiaalipalveluissa useat toimenpiteet, esimerkiksi lapsen huostaanotto, omaavat vahvan oikeuspohjan. Toimenpiteet tarvitsevat toteutuakseen viranomaispäätöksiä, joihin asiakkaalla on valitusoikeus. Tämä puolestaan rajoittaa palveluja, jotka kuuluvat valinnanvapauden piiriin. (Hyväri 2017, 43.)

Asiakastyössä palvelun laatuun vaikuttavat muun muassa työntekijäresurssit, työntekijöiden pätevyys ja se, kuinka asiakas kohdataan, kuinka hän tulee kuulluksi ja kuinka osalliseksi hän tuntee itsensä hänen omassa asiakasprosessissaan. Lastensuojelun asiakas on aina lapsi. Kuitenkin lastensuojelussa

keskeisessä asemassa ovat myös vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen läheisten ja lapsen asioista vastaavien kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen. Myös eri toimijoiden välinen saumaton yhteistyö on asia, joka vaikuttaa asiakaskokemukseen.

Lastensuojelun toteutumista ohjaa periaate, jossa lapsen etu menee kaiken muun edelle. Lapsen edulla perustellaan päätöksiä, suunnitelmia ja erilaisia ratkaisuja. Käsite lapsen etu hämmentää myös viranomaisia ja asiakkaita, niin vanhempia kuin lapsiakin, sillä käsite on hyvin moniselitteinen. Lastensuojelu tasapainoilee tuen ja kontrollin välillä, jonka haasteita lisää se, että toisinaan joudutaan käyttämään valtaa myös vastoin asiakkaan tai hänen perheensä tahtoa. Lastensuojelulla on valtaa puuttua perheen sisäisiin asioihin, jos se on lapsen turvallisen kasvun ja kehityksen edellytys. Vallan käytön tulee aina perustua lakiin, sen tulee olla tarkoin harkittua ja perusteltua. Lähtökohtaisesti lastensuojelussa tulisi kuitenkin yhdistää vanhempien ja viranomaisten voimavarat silloin, kun se on mahdollista. (Heinonen 2016, 243–244.)

Lainsäädäntö luo raamit sosiaalityöntekijän käyttämälle harkintavallalle, mutta myös ammattietiikka ohjaa valintoja ja päätöksentekoa. Eettisyyden vaatimukset korostuvat erityisesti silloin, kun ammattiasemaan liittyy julkisen vallan käyttö ja mahdollisuus vaikuttaa asiakkaan elämään ratkaisevasti. (Nyrhinen 2016, 64.) Koska lastensuojelu käyttää suurta valtaa lapsen ja hänen perheensä elämään vaikuttamisessa, tulee lapsen ja hänen perheensä tilanteen arvioinnin olla ehdottoman osaavaa, ja nykykäsitysten mukaan sen tulee myös olla osallistavaa ja kohtaavaa. (Rousu 2018, 58).

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) määrittelee sosiaalityöntekijän kelpoisuusvaatimukset. Lapsen asioista vastaavalla henkilöllä on aina sosiaalityöntekijän pätevyys. Lastensuojelussa sosiaalityöntekijä johtaa asiakasprosessia, johon kuuluu toiminnan suunnittelu, tavoitteiden asettaminen yhdessä asiakkaiden ja eri toimijoiden kanssa, suunnitelmien toteuttaminen mahdollisimman johdonmukaisesti ja työn vaikuttavuuden arviointi suhteessa asiakkaan tilanteeseen. Sosiaalityöntekijän rooliin lastensuojelussa kuuluu ”lankojen pitäminen omissa käsissään”. (Heinonen & Sinko 2013, 122.)

Toinen keskeinen ammattiryhmä lastensuojelussa ovat ammattikorkeakouluista valmistuneet sosionomit, jotka toimivat lastensuojelussa usein nimikkeellä ohjaaja. Asiakasprosessissa ohjaajat keskittyvät asiakkaan ohjaamiseen, tukemiseen ja neuvontaan. Ohjaajilla ei ole virallista päätöksentekovaltaa, vaan valta on ainoastaan sosiaalityöntekijöiden käsissä. Ohjaajien tehtäviin lukeutuvat usein myös perheohjaus ja perhetyö, jotka nykyään nähdään omaa osaamistaan vaativiksi osa-alueiksi lastensuojelussa. Joissain tapauksissa työnkuvaan saattaa kuulua myös kriisityö. Työtä tehdään lähityönä, joka keskittyy usein vuorovaikutuksellisiin suhteisiin esimerkiksi lapsen ja vanhemman välillä. Ohjaajat voivat myös osallistua hyvin laaja-alaisesti lastensuojelun työprosessiin. Useilla paikkakunnilla ohjaajat toimivat työpareina sosiaalityöntekijän kanssa ja osallistuvat myös lastensuojelutarpeen arviointiin. Usein sosiaaliohjaajien asiakasmäärät ovat kuitenkin merkittävästi pienempiä kuin sosiaalityöntekijöiden. (Heinonen & Sinko 2013, 122–123.)

Yksi keskeinen asia asiakastyössä on myös dokumentointi. Kääriäisen tekemän lastensuojelun sosiaalityön asiatekstejä koskevan vuonna 2003 tehdyn tutkimuksen mukaan dokumentoinnilla on tärkeä tiedonmuodostuksellinen tehtävä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä yhteistyössä. Dokumentointi ei ole vain kirjaamista asiakastapahtumista, vaan se on enemmän: Se on yksi keskeinen väline sosiaalityön tiedonmuodostuksessa. Tarkoituksenmukaista ei ole dokumentoida kaikkea, joten sosiaalityöntekijä joutuu tekemään nopeitakin ratkaisuja siitä, mitä dokumentoidaan ja ennen kaikkea miten. Erityisen merkityksellisiksi asiakirjat muuttuvat silloin, kun ne toimivat osana toimenpiteiden suunnittelua. Ne jäävät myös jäljiksi kohtaamisista, keskusteluista ja päätöksistä. (Kääriäinen 2006, 45–49.)

Dokumentointi ei ole vain yksi irrallinen osa lastensuojelutyötä, vaan se on merkittävä osa kaikkia työprosesseja. Lastensuojelun työntekijöillä on lainmäärittämä kirjaamisvelvollisuus, joka toimii niin työntekijän, kuin asiakkaidenkin oikeudellisena turvana. Dokumentoinnin keskeiset tavoitteet ovat lapsen äänen kuuluviin tuominen, lapsen ja hänen perheensä osallisuuden parantaminen ja mielipiteiden näkyväksi tekeminen. Dokumentointi on myös tietojen säilyttämistä, kollegoille tiedottamista ja työn sekä ajattelun näkyväksi tekemistä. Se toimii myös työn hallitsemisen tunteen parantamisessa sekä luo

välttämätöntä tietopohjaa asiakastyön kehittämiseksi. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017c.)

Oleellinen osa asiakastyötä on tavoitteiden ja niiden toteutumisen seuranta, jotka on kirjattava asiakassuunnitelmaan. Asiakassuunnitelman tekeminen on prosessi, jossa lastensuojelun asiakkaat osallistuvat oman elämäntilanteen arviointiin ja etsivät ratkaisuja ja keinoja muuttaa tilannettaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. (Kanaoja ym. 2017, 234–335.) Asiakassuunnitelmaa olemme käsitelleet tarkemmin aiemmin opinnäytetyössämme.

4.2.1 Kohtaaminen ja yhteistyö perheen kanssa

Ammattinimikkeestä ja työnjaosta huolimatta tärkeäksi laadulliseksi tekijäksi lastensuojelun kentällä muodostuu lapsen ja hänen perheensä kohtaaminen. Lastensuojelutyön ytimessä työntekijän tulee herkistyä lapsen ja hänen läheisensä tilanteelle niin, että suojelun ja avuntarpeisiin voidaan vastata (Heinonen & Sinko 2013, 121). Tärkeintä lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa on varata aikaa asiakkaan ja auttajien kohtaamisille sekä tilanteen arvioimiselle. Tilanteen kehittymistä tulisi voida seuranta yhdessä asiakkaan kanssa. Lasta ja hänen perhettään tulee voida kuulla. Auttamistyö tapahtuu suhteissa, vuorovaikutuksessa ja toiminnassa. (Bardy 2013, 35.)

Jotta lastensuojeluprosessi onnistuu, edellyttää se toimivaa yhteistyötä lapsen ja hänen perheensä kanssa. Viranhaltijan tulee olla lahjomaton, ja hänen on toimittava puolueettomasti ja tasapuolisesti sekä käyttäytyttävä asemansa mukaisesti. Lastensuojelutyössä asiakkaiden kokemus tasapuolisuudesta ja luotettavuudesta voi heiketä, mikäli osapuolten välillä ilmenee intressiristiriitoja tai muiden seikkojen vuoksi. Jos yhteistyö vaarantuu vastaavan sosiaalityöntekijän, lapsen ja hänen perheensä luottamuspuolan vuoksi, voi esimerkiksi sosiaalihuollosta vastaava toimielin harkita vastaavan sosiaalityöntekijän vaihtamista. Lapsi tai hänen perheensä ei voi kuitenkaan vaatia työntekijän vaihtamista, vaan vaihdos on aina viranomaisen harkinnassa. (Nyrhinen 2016, 88–89.)

Sosiaali- ja terveystalvueluissa asiakkaan kohtaamisissa erääksi keskeiseksi tekijäksi nouseekin vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä. Lastensuojelun kentällä käsitellään erittäin kipeitäkin asioita, kuten huostaanottoja. Työntekijältä vaaditaan suurta ammattitaitoa vuorovaikutuksessa, kun asiakassuhde tahdotaan pitää toimivana. Jos vuorovaikutus asiakkaan tai hänen perheensä ja työntekijän välillä on puutteellista, voi sen myötä estyvän kohtaamisen seuraukset olla peräti katastrofaalisia. (Stenvall 2012, 164.)

4.2.2 Lapsen ja hänen perheensä osallisuus lastensuojelussa

Nykyisen lastensuojelulain yksi selkeistä lähtökohdista on lapsen oikeus osallistua omaa elämäänsä koskevaan päätöksentekoon. Lapsen osallistumisoikeuksia käsitellään useammassa lastensuojelulain pykälässä. Osallisuuden merkityksen painottaminen lastensuojelulaissa on lähtöisin YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen artiklasta 12, jonka mukaan jokaisella, oman mielipiteensä muodostamaan kykenevällä lapsella on oikeus tuoda oma mielipiteensä ja näkemyksensä julki kaikissa niissä asioissa, jotka häntä koskettavat. (Hakalehto & Toivonen 2016, 46.)

Osallisuus lastensuojelussa koostuu seuraavista tekijöistä: Oikeudesta saada tietoa itseä koskevista päätöksistä, suunnitelmista, ratkaisuista ja toimenpiteistä sekä mahdollisuus ilmaista mielipidettään ja vaikuttaa edellä mainittuihin asioihin. Olennaista osallisuudessa on vastavuoroisuus: Osallisuus ei toteudu, jos asioista ei saa tietoa, eikä omien asioiden käsittelyyn pääse mukaan. Osallistuminen puolestaan on toimintaa, jossa osallisuus konkretisoituu. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2016a.)

2000-luvulla lastensuojelussa merkittävin muutos työskentelytavoissa lienee lapsilähtöisyyden vahvistuminen. Omat vaatimuksensa ja haasteensa työhön on tuonut se, kuinka lapsi pidetään keskiössä ensisijaisena asiakkaana ja kuinka hänen osallisuuttaan vahvistetaan. Kuinka lapsi kohdataan, miten hänet hyväksytään tiedon tuottajana ja kuinka todentaa lapsen edun mukainen toiminta? Tämän lisäksi myöskään vanhempien tarpeita ei tule unohtaa. (Heinonen & Sinko 2013, 123.)

Joskus lapsen kertoma voi olla ristiriidassa aikuisen antaman tiedon kanssa tai aikuinen ei anna tiedolle samanlaista merkitystä kuin lapsi itse. Osallisuutta voi koetella esimerkiksi tilanteet, joissa lapsi kertoo kotona kokemastaan väkivallasta, jonka vanhemmat kuitenkin kiistävät tai, toinen vanhempi syyttää toista vanhempaa teoista, jotka lapsi puolestaan kiistää tapahtuneen. Erilaiset työntekemisen reunaehdot vaikeuttavat myös lapsen kohtaamista ja lapsen osallistumista. Näitä ovat byrokraattiset tekijät, sosiaalityön menetelmät, lapsen yhteiskunnallinen asema, lasten kehityksellinen erilaisuus ja lapsen edun määrittämisen vaikeudet. (Hotari ym. 2013, 154–155.)

Asiakkaan on myös opittava oikeanlainen osallistuminen silloin, kun osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan aktiivista osallistumista asiakasprosessiin ja voimaantumista, joka sen myötä tapahtuu. Lastensuojelun päätöksenteko on kyöksissä vanhempien halukkuuteen tehdä yhteistyötä. Mitä enemmän vanhemmat ovat valmiita yhteistyöhön, sitä vastuullisempina heitä pidetään ja heidän tilanne saatetaan nähdä vähemmän problemaattisena. Toisaalta, jos vanhemman osallistuminen on mahdollistettu, mutta vanhempi ei omasta tahdostaan osallistu, voidaan tämä nähdä ongelmallisena käyttäytymisenä. (Vierula 2013, 279.)

Lapsen osallisuuden toteutuessa lapsi on vahvassa asemassa niin tiedon tuottajana kuin tiedon vastaanottajanakin. Kun lapsen osallisuutta vahvistetaan, on tärkeää nähdä hänet yksilönä hänen lähtökohdistaan käsin. Tunne osallisuudesta tapahtuu aikuisen kanssa olevassa vuorovaikutuksessa, jossa lapsi ja työntekijä pohtivat yhdessä, mitä vuorovaikutukselle antavat ja mitä siitä puolestaan haluavat. (Hotari ym. 2013, 154–155, 157.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitos on lastensuojelun käsikirjassaan luetellut 6 eri elementtiä, joista osallisuus rakentuu:

1. Mahdollisuus osallistua tai kieltäytyä: Lastensuojelussa voi tulla vastaan tilanteita, joihin osallistuminen on vaativaa jopa aikuiselle. Lapsen oikeuksiin kuuluu niin osallistuminen kuin osallistumatta jättäminenkin. Mahdollisuus olla osallistumatta on myös yksi osallisuuden muodoista: Tällöin täytyy miettiä, kuinka lapsen osallisuus turvataan ilman suoranaista osallistumista.

2. *Mahdollisuus saada tietoa:* Suomessa ongelmana on se, että lapsen ymmärrettävissä ja käsiteltävissä olevaa tietoa lastensuojelusta on varsin vähän. Lapsen tulisi saada tietoa hänen omista oikeuksistaan ja roolistaan lastensuojelun asiakkuudessa sekä työskentelyprosessista ja kaikista niistä tahoista, jotka siihen liittyvät.

3. *Prosessiin vaikuttaminen:* Lapsilta ja nuorilta saatavan palautteen perusteella lastensuojelun toimintatavat ovat edelleen hyvin viranomaiskeskeisiä. Lapsella tai nuorella tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa työskentelyprosessiin ja hänen mielipidettään tulisi kuunnella esimerkiksi siinä, ketkä palavereihin osallistuvat, mitä asioita ja miten niissä käsitellään.

4. *Mahdollisuus omien ajatusten ilmaisemiseen:* Neljäntenä elementtinä osallisuuden rakentumisessa lapsen / nuoren tulisi saada ilmaista omia ajatuksiaan hänen omalla äänellään vuorovaikutuksessa työntekijöiden ja muiden aikuisten kanssa.

5. *Tuki omien mielipiteiden ilmaisuun:* Tämä elementti liittyy vahvasti edelliseen. Konkreettisten apuvälineiden, kuten tulkin tai muiden kommunikointia helpottavien apuvälineiden käytön lisäksi tämä tarkoittaa sitä, että lasta tulisi rohkaista ja kannustaa mielipiteensä ilmaisemiseen. Lastensuojelussa käsiteltävät asiat ovat usein lapselle vaikeasti hahmottuvia, jolloin hänen on vaikea myös arvioida sitä, missä vaiheessa hänen mielipidettään odotetaan.

6. *Mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin:* Tilanteen ja mahdollisuuksien mukaan lapsella tai nuorella tulisi olla mahdollisuus tehdä omat päätöksensä itsenäisesti. Itsenäiset ratkaisut toteutuvat enemmänkin nuorten kuin pienten lasten kohdalla, mutta työntekijän tulisikin tunnistaa ne seikat ja tilanteet, jolloin jo pienetkin lapset voivat tehdä itsenäisiä ratkaisuja: Esimerkiksi tahtooko lapsi todella piirtää nurkassa neuvottelun aikana vai tekisikö hän mieluummin jotain muuta? (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016.)

4.2.3 Moniammatillinen yhteistyö

Lastensuojelulaissa (14 §) määritellään moniammatillisen työryhmän tarkoitus lastensuojelussa. Kuntien tulee huolehtia, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus saada asiantuntija-apua seuraavissa lasta koskevissa asioissa: lapsen kasvu, kehitys, terveydenhuolto ja oikeudelliset asiat. Oman kunnan tai tarvittaessa useamman kunnan tulee huolehtia, että he järjestävät yhdessä asiantuntijaryhmän, joka huolehtii lapsen asioista moniammatillisesti. Asiantuntijaryhmä avustaa sosiaalityöntekijää lasta koskevassa lastensuojelutyön toteutumisessa, kuten huostaanotossa tai sijaishuollon järjestämisessä. Lisäksi asiantuntijaryhmä voi antaa lausuntoja lastensuojelutoimenpiteiden tueksi, jos niitä tarvitaan päätöksenteon yhteydessä. (Taskinen 2010, 186.)

Asiantuntijaryhmällä ei ole varsinaista päätöksentekovaltaa asiakkaan asioihin, vaan asiantuntijaryhmän tehtävä on vain konsultoiva. Lausuntoja tehdessä asiantuntijaryhmän tulee aina kirjauksissa merkata, mitä tietoja ryhmällä on ollut käytössä lausuntoaan kirjoittaessa. Jos asiantuntijaryhmältä pyydetään asiakasta koskevaa lausuntoa, niin asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus osallistua myös itse ryhmään. Tällä taataan asiakkaan oikeusturva, jotta hän kuulee, mistä lausunto on tehty ja mitä se yleisesti ottaen sisältää. Aikuisille asiakkaille tämä on ehdoton, lasten / nuorten kohdalla tilannetta katsotaan hänen iän, kehityksen ja edun mukaisesti, tarvitseeko hänen olla läsnä. Lisäksi julkisuuslain 11 § annetaan oikeus kieltää asiantuntijaryhmän lausuntojen antaminen, jos se on lapsen edulle haitallista. Sosiaalityöntekijä on aina se ihminen, joka tekee viime kädessä ratkaisut ja päättää itse, tarvitseeko asiantuntijaryhmän näkemystä asiassa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015d.)

4.2.4 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys koostuu asiakkaiden odotuksista sekä niiden vertailemisesta saamaansa palveluun. Näiden kahden asian väliltä asiakas muodostaa mielipiteensä saamaansa palveluun. Se on joko tyytymätöntä tai tyytyväistä. Korkean asiakastyytyväisyyden takana on yleensä laadulliset palvelut, jotka määrittelevät myös toimipisteen asiakastyytyväisyyden tuloksen. Hyvän palvelun takaamiseksi on toimipisteen järjestettävä asiakastyytyväisyyskysely aika-

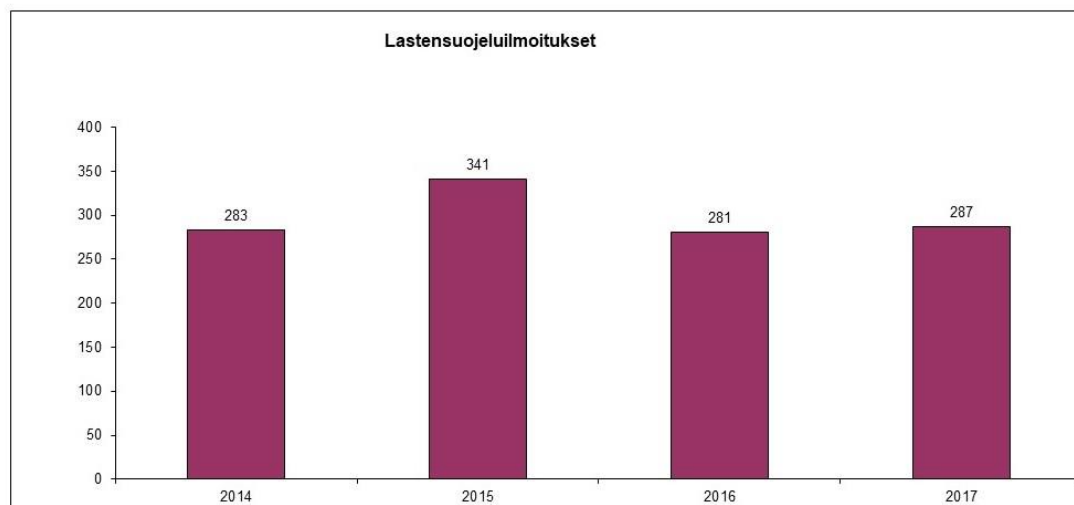
ajoin, jolla mitataan palvelun laatua asiakkaiden näkökulmasta. Sosiaalipuolella asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa myös asiakkaiden suhde omaan asiaansa. Esimerkiksi jos kyse on lapsen huostaanotosta, niin harva vanhempi antaa hyvää arviointia tyytyväisyyden suhteen toiminnalle. Lisäksi lastensuojelun puolella vaikuttavat myös henkilöstöresurssit asiakkaiden tyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyyden hyvänä mittarina tulisi myös pitää asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin edistymistä. Ovatko palvelut parantaneet esimerkiksi asiakkaan hyvinvointia, jonka puitteissa lastensuojeluun asiakkaaksi päädyttiin? (Aaltio 2014.)

Asiakaslähtöisyys perustuu asiakkaan ja työntekijän välillä suurimmaksi osaksi keskinäiseen luottamukseen asiakasprosessin aikana. Työntekijän pitää osata ammattimaisesti kohdata asiakas jo hänen tulesaan lastensuojelun piiriin ja luoda häneen luottavainen ja turvallinen vuorovaikutussuhde. Lastensuojelun puolella asiakkaiden asiat ovat yleisesti hyvin arkaluontoisia, joten nimenomaan lastensuojelussa asiakaslähtöisyys työntekijän työotteessa on avainasemassa. Hyvän asiakastyytyväisyyden mittarina pidetään asiakkaan kuulemista, joka tuo palautetta työntekijän toiminnasta. Tämän palautteen pohjalta on hyvä kehittää toimintaa niin yksikön, kuin yksilönkin tasolla. (Luedes 2007, 80–82.)

5 HAMINAN LASTENSUOJELUN TILANNE

Yle uutisoi vuonna 2016, että Haminan lastensuojelua on pitkään vaivannut pätevien sosiaalityöntekijöiden vaje. Myös lastensuojeluilmoitusten määrä runsaan kymmenen vuoden sisällä on moninkertaistunut. Vuonna 2003 lastensuojeluilmoituksia kaupungissa tehtiin 36, kun taas vuonna 2015 luku oli kymmenkertaistunut: lastensuojeluilmoitusten määrä oli tällöin 341. (Yle uutiset 2016.) Vuosina 2016 ja 2017 lastensuojeluilmoitusten (kuva 3) määrä laski hieman. Vuonna 2016 ilmoituksia tehtiin 281 kappaletta ja lähes saman verran

vuonna 2017: 287 kappaletta. (Terämä 2018.)



Kuva 3. Lastensuojeluilmoitusten määrät vuosina 2014–2017 Haminassa. (Terämä 2018.)

Vuonna 2008 voimaan tulleen lastensuojelulain yksi tehtävistä oli madaltaa kynnystä lastensuojeluilmoituksen tekemiseen, joka vaikuttaa myös osaltaan lukujen kasvuun. Kynnyksen madaltuminen tulee kuitenkin nähdä positiivisena asiana. Lukujen kasvun taustalla vaikuttavat myös kaupungin taloudellisesti huono tilanne sekä nuorten lisääntynyt päihteiden käyttö. Suhteessa suurempiin kaupunkeihin Haminassa oli myös enemmän lastensuojelun avohuollon asiakkaita: alle 18-vuotiaista lapsista vuonna 2015 avohuollon asiakkaina oli 9,3 %, kun vastaavat luvut olivat Turussa 5,5 % ja Helsingissä 6.6%. (Yle uutiset 2016.) Vuosi 2015 oli kaiken kaikkiaan rankka, sillä silloin Haminan lastensuojelussa näkyi erityisesti nuorten pahoinvointi, päihteiden käytön ja vakavien tapausten lisääntyminen. Seuraavat 2 vuotta Haminan lastensuojelussa ovat olleet rauhallisempia (Terämä 2018.)

Vielä kesällä vuonna 2017 tilanne Haminan lastensuojelussa oli ankea, sillä pätevien sosiaalityöntekijöiden paikkoja ei toistuvista hauista huolimatta onnistuttu täyttämään, kun taas samaan aikaan lastensuojelun tarve oli edelleen kasvussa. Alkusyksystä 2017 Hamina päätti antaa lastensuojelun sosiaalityöntekijöilleen 300 euron bonuksen kuukausittaiseen palkkaan. Tämän avulla saatiin palkattua kaksi uutta sosiaalityöntekijää Haminan lastensuojeluun. Uudet työntekijät ovat aloittaneet Haminan lastensuojelussa lokakuun alussa. (Yle uutiset 2017.)

Haastattelimme Haminan lastensuojelun sosiaalityön esimiestä Anne Marie Terämää sähköpostitse, ja hänen mukaansa Haminan lastensuojelun tilanne on tällä hetkellä hyvä. Työntekijät ovat innostuneita ja motivoituneita uudesta työtavasta, systeemisestä toimintamallista, jota myöhemmin myös esittelemme. Työntekijöillä on aikaa kohdata lapsia ja perheitä, jonka myötä koetaan myös onnistumisia. Sosiaalitoimen tiloissa kävi kuitenkin mittava vesivahinko tämän vuoden 2018 tammi–helmikuun vaihteessa, jonka myötä lastensuojelun työntekijät ovat hajautettu neljään eri pisteeseen kaupungin eri toimintoihin. Toukokuussa sosiaalitoimi saa toimivat tilat Haminan satamasta, jota parhaillaan remontoidaan heidän tarpeitaan vastaaviksi. (Terämä 2018.)

5.1 Asiakasmäärät ja avohuollon palvelutarve

Haminan lastensuojelun avohuollon palveluiden tarve vaihtelee vuosittain ja kausittain. Ne mitä Haminassa eniten kaivataan, ovat tukiperheet ja tukihenkilöt. Perhetyötä tarjotaan myös paljon. Avohuollon sijoitukset ovat myös erittäin käytetty avohuollon tukitoimi. Muiden avohuollon tukitoimien käyttö, kuten taloudellisen tuen, sosiaaliohjauksen ja perhekuntoutuksen tarve taas on tukiperheiden ja tukihenkilöiden tarvetta vähäisempää. (Terämä 2018.) Taulukossa 1 on lueteltuna Haminan avohuollon asiakasmäärät, josta myös selviää, että avohuollon asiakasmäärät ovat viime vuosina olleet laskusuuntaiset.

Taulukko 1. Haminan avohuollon asiakasmäärät vuosina 2014–2017. (Terämä 2018.)

Vuosi 2014	387 asiakasta
Vuosi 2015	372 asiakasta
Vuosi 2016	269 asiakasta
Vuosi 2017	237 asiakasta

Tämän hetken tilasto tukiperheiden ja tukihenkilöiden tarpeesta Haminaassa:

Tukiperheessä lastensuojelun asiakasta: 16 lasta, jonossa 7 lasta.

Tukiperheessä sosiaalihuollon asiakasta: 9 lasta, jonossa 7 lasta.

Tavallinen tukihenkilö, lastensuojelun asiakasta: 1 lapsi, jonossa 1 lapsi.

Tavallinen tukihenkilö, sosiaalihuollon asiakasta: 2 lasta, jonossa 1 lapsi.

Ammatillinen tukihenkilö: 27 lasta

Kokonaisuudessaan Haminan lastensuojelussa lasten asiakasmäärät ovat olleet jyrkästi laskussa viimeisen kahden vuoden aikana (Kuva 4).



Kuva 4. Lastensuojelun asiakkuudet Haminaassa vuosina 2011-2017. (Terämä 2018.)

Tämä on tulosta tietoisesta työstä, jossa lastensuojelun asiakkuuksia, jotka eivät täytä lastensuojelun asiakkuuden kriteereitä ja ehtoja, on pyritty saattamaan päätökseen. Lastensuojelu on erityispalvelu niille, joille sosiaalihuoltolain mukaiset peruspalvelut eivät ole riittäviä turvallisen kasvun ja kehityksen tukemiseksi. Ne lastensuojelun asiakkaat, joille sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat olleet riittäviä, on ohjattu puolestaan takaisin peruspalveluiden

piiriin. Asiakkuuksien vähentäminen on ollut myös tarpeen Haminan lastensuojelun siirtyessä uuteen systemaattiseen toimintamalliin. (Terämä 2018.)

5.2 Työntekijäresurssit

Viime aikoina Haminan lastensuojeluun on saatu hyvin lisäresursseja työntekijöiden määrään. Syksyllä 2017 aloitti määräaikaisessa virassa erityissosiaaliohjaaja. Uuden systeemisen toimintamallin koordinaattoriksi palkattiin erityissosiaaliohjaaja, jonka lisäksi hänen työnkuvaansa kuuluu jälkihuolto nuorten asioiden hoitaminen. Lisäksi 1.1.2018 saatiin kaksi uutta sosiaalityöntekijän virkaa lastensuojeluun. Nämä työntekijät muodostavat uuden alkutiimin eli vastaanottavat kaikki lastensuojeluilmoitukset ja tekevät kaikki palvelutarpeen arvioinnit, jotka tehdään joko lastensuojeluilmoituksen tai pyynnön perusteella. Tämän muutoksen myötä loput 5 sosiaalityöntekijää pystyvät panostamaan ai-noastaan suunnitelmalliseen sosiaalityöhön sekä avohuollossa tai sijaishuollossa olevien lasten parissa tehtävään työhön. (Terämä 2018.)

Tällä hetkellä Haminassa pysytään kaikissa lain asettamissa määräajoissa tämän uudistuksen johdosta. Lisäresurssien saannin ja asiakkuuksien systemaattisen läpikäynnin myötä sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät ovat laske-neet suositusten tasolle. Asiakkaita yhtä sosiaalityöntekijää kohden on noin 32. (Terämä 2018.)

5.3 Systemisen lastensuojelun malli

Systemisen lastensuojelu mallin pääpiirteet ovat toimintakulttuurin omaksu-minen, perheterapeuttinen ymmärrys, suhdeperusteisuus, lapsilähtöisyys, asi-akkaiden osallisuus sekä kohtaaminen ja mallin toteutumista tukevat organi-saatorakenteet, yhdessä jaetut arvot ja yhteensovittava johtaminen. Toiminta-malli edellyttää lastensuojelun tiimikäsitteen uudistamista ja monitoimijuutta. Tiimiin kuuluvat konsultoiva sosiaalityöntekijä, lapsen/nuoren sosiaalityönte-kijä, vanhempien työntekijä, koordinaattori ja perheterapeutti sekä paikallisten tarpeiden mukaan sosiaaliohjaaja ja/tai perhetyöntekijä. Tiimin jäsenet ovat omaksuneet perheterapeuttisen lähestymistavan työssään ja kehittävät jatku-vasti taitojaan. Työntekijät eivät ole terapeutteja, mutta lastensuojelutyötä teh-dään terapeuttisemmin tulevaisuudessa. Lapselle ja perheelle tiimin merkitys

on jatkuvuutta. Tämä mahdollistaa työskentelyn ja tuen myös oman sosiaalityöntekijän poissa ollessa. Tärkeintä mallissa on työntekijöiden kyky ja taito luoda ja ylläpitää luottamuksellista yhteistyösuhdetta asiakkaisiinsa. (Raivio 2015, 21–22.)

Haminan lastensuojelussa on otettu käyttöön tammikuussa 2018 systemisen lastensuojelun malli, joka on pilottihanke Suomessa. Henkilöstöä on koulutettu mallin mukaiseen työtapaan syksyllä 2017. Haminassa on otettu 4 perheohjaajaa mukaan tiimiin, jotka toimivat aikuisten työntekijöitä. Näin ollen perheityöntekijöiden rooli lastensuojelutyössä monipuolistui. He tekevät tarvittaessa edelleen normaalia perhetyötä, mutta toimivat systemisen lastensuojelun mallissa myös aikuisen työntekijöinä ja tuovat tiimien keskusteluun aikuisen näkökulmaa. Näin sosiaalityöntekijä, joka toimii lapsen asioista vastaavana työntekijänä, pystyy enemmän keskittyä lapsen näkökulman esille tuomiseen. (Terämä 2018.)

Uudet systemiset tiimit Haminassa:

Tiimi 1

sosiaalityöntekijä x 2

sosiaalityöntekijä x 2

perheohjaaja x 2

Tiimi 2

sosiaalityöntekijä x 3

perheohjaaja x 2

Tiimeille yhteiset työntekijät

erityissosiaaliohjaaja – koordinaattori

perheneuvolan sosiaalityöntekijä – perheterapeutti

sosiaalityön esimies – konsultoiva sosiaalityöntekijä. (Terämä 2018.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen toteutusosassa ja tutkimustuloksissa tarkoitamme asiakkaalla kyselyyn vastannutta aikuista, Haminan lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen vanhempaa, huoltajaa tai muuta tahoa, joka asioi Haminan lastensuojelussa lapsen asioissa.

Ensisijaiseksi tutkimusmenetelmäksemme valitsimme kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimusmenetelmän, jonka aineistonkeruumenetelmänä toimii kyselylomake. Tämän lisäksi laadun tutkimisessa ja tutkimustuloksien analysoinnissa käytämme kvalitatiivisia, eli laadullisia menetelmiä.

Tutkimuskysymyksiksi työssämme nousivat seuraavat kysymykset: Kuinka avohuollon asiakkaat kokevat tulleen kohdatuksi Haminan lastensuojelussa? Mitkä ovat palveluiden kehittämisen painopisteet asiakkaan näkökulmasta?

6.1 Tutkimustulosten analysointi

Koimme, että kysymysten analysointi eri teemojen mukaan on välttämätöntä, jotta voisimme vastata tutkimuskysymyksiimme ja löytäisimme palvelun kehittämisen painopisteet ja tiedon siitä, kuinka asiakas kokee itsensä kohdatuksi. Mukailimme siis analyysin menetelmässä myös teemoittelua.

Teemoittelu on aineistolähtöinen analyysimalli (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Aineisto pyrittiin jakamaan eri alakategorioihin, jonka jälkeen näitä yhdistelemällä saatiin uusia kokonaisuuksia, joita tutkia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 114). Usein analyysin tekeminen lähtee aineiston pelkistämisestä, jonka jälkeen pelkistetyt ilmaisut lisätään saman kategorian, eli teeman alle. Tämän jälkeen kategorialle annetaan sisältöä kuvaava nimi. Analyysin kriittisin vaihe on kategorioiden muodostaminen, sillä tutkijan päätettäväksi ja tulkittavaksi jää, mitkä ilmaisut (meidän tapauksessamme väittämät) luokitellaan yhdeksi kategoriaksi, eli luokaksi. Analyysia voidaan myös jatkaa yhdistämällä eri alakategorioita yhteen, jolloin saadaan aikaan yläkategorioita. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 114.) Alakategorioiden yhdistämistä hyödynsimmekin asiakkaan kohtaamista tutkiessamme.

Analyysia aloittaessamme kysymyslomakkeestamme nousikin selvästi esille seuraavat teemat: 1. Osallisuus 2. Työn vaikuttavuus 3. Luottamus 4. Kohtaaminen ja 5. Tavoitteet. Tämän lisäksi käytimme ristiintaulukointia vertaillessamme miesten ja naisten välisiä eroja vastauksissa. Analysoinnissa käytimme apuna Webropol 2.0- ja 3.0 -ohjelmia.

Asiakkuuden keston vaikutusta asiakkaan vastauksissa emme lähteneet kuitenkaan tällä vastaajamäärällä sen tarkemmin analysoimaan, sillä emme kokeneet hyödylliseksi pilkkoa jo valmiiksi vähäistä asiakasmäärää vielä pienempiin osiin. Esimerkiksi koko vastaajamäärästä vain 2 henkilöllä (1 mies, 1 nainen) asiakkuus oli kestänyt 1–2 vuotta. Tästä syystä tulokset eivät kuitenkaan olisi olleet luotettavia.

6.2 Kyselylomakkeen laatiminen ja palautteen kerääminen

Laadimme saatekirjeen (liite 1), joka jaettaisiin kyselylomakkeen yhteydessä asiakkaille. Tämän tarkoituksena oli selventää asiakkaalle, ketkä tutkimusta tekevät, kenen käsiteltäväksi palautteet päätyvät ja mihin palautteen keräämisellä pyritään.

Kyselylomakkeen (liite 2) laatimisessa lähdimme lähtökohtaisesti siitä, että palautteiden saaminen kohderyhmästämme on muita kohderyhmiä haastavampaa lastensuojelun arkaluontoisuudesta ja asiakkaiden mahdollisesti herkästä mielentilasta johtuen. Tahdoimme panostaa kyselylomakkeemme laadinnassa sen helppoon täytettävyyteen ja selkeyteen. Tästä syystä kyselylomake toteutettiin yhtenä kaksipuoleisena A4-liuskana toivoen, että lomakkeen pituus motivoisi kohderyhmää vastaamaan. Kysymykset toteutettiin strukturoituina kysymyksinä valmiine vastausvaihtoehtoineen viimeistä kysymystä lukuun ottamatta, joka toteutettiin avoimena kysymyksenä. Kysymysten asettelussa pyrimme välttämään niin sanottua ammattisanastoa, jotta kysymyksiin olisi mahdollisimman helppo vastata.

Suurin osa kysymyksistä toteutettiin Likert-asteikkoa käyttäen. RensisLikert kehitti vuonna 1932 asteikon, joka mittaa ihmisten asenteita. Vastausvaihtoehdoista muodostuu järjestysasteikko, jossa muuttujan arvot ovat yksiselitteisessä järjestyksessä. Toiseen suuntaan samanmielisyys kasvaa, kun taas toiseen suuntaan se vähenee. Vastausvaihtoehdot voivat olla väliltä täysin eri mieltä–täysin samaa mieltä, mutta mukaan voidaan lisätä myös vaihtoehtoja, kuten en osaa sanoa. (KvantiMOTV 2007.)

Muotoilimme kysymykset eri väittämiksi, joiden vastausvaihtoehdoiksi annoimme 1. Täysin eri mieltä 2. Jokseenkin eri mieltä 3. Jokseenkin samaa mieltä ja 4. Täysin samaa mieltä. Vaihtoehdon en osaa sanoa jätimme tarkoituksella pois, koska emme kokeneet, että tästä vaihtoehdosta olisi tutkimuksen kannalta mitään hyötyä, ja toisaalta vaihtoehdon olemassaolo antaisi vastaajalle mahdollisuuden täyttää lomake välinpitämättömästi. Sijoitimme väittämien väliin myös kaksi käänteistä väittämää, jotta asiakkaan keskittyminen lomakkeen täyttämiseen säilyisi, eikä lomaketta täytettäisi ”läpijuoksuna”.

Käsittelimme kyselylomakkeen sisältöä Haminan lastensuojelun tiimipalaverissa, jossa päädyimme siihen tulokseen, että asiakkaan taustatiedoista tarpeellisia selvitettäviä asioita ovat ainoastaan vastaajan sukupuoli ja asiakkuuden kesto. Asiakkaan anonymiteetin säilyminen on lastensuojelussa ensiarvoisen tärkeää, ja suppeilla taustatiedoilla voisimme myös säilyttää parhaiten asiakkaan anonyymiyden. Näillä taustatiedoilla pystyimme kuitenkin muun muassa selvittämään, onko miesten ja naisten vastausten välillä eroavaisuuksia ja onko asiakkaat kohdattu tasapuolisesti sukupuolesta riippumatta. Koska asiakkaasta kysyttävät taustatiedot olivat näinkin suppeat, päädyimme kysymään taustatietoja heti kyselyn alussa. Joskus taustatietojen kysyminen kannattaa jättää kyselyn loppuun, jottei asiakas suhtautuisi kyselyn vastaamiseen negatiivisin tuntein ja kokisi heti alussa omaa anonymiteettiään uhatuksi (KvantiMOTV 2010).

Kysymysten laatimiseen saimme avuksi nähtäväksi Haminan lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelman pohjan, jossa asiakkuudelle asetetut tavoitteet ja tarvittavat tukitoimet näyttelivät suurta osaa. Niinpä katsoimme myös aiheelliseksi esittää useamman kysymyksen tavoitteiden laatimista koskien:

Olivatko tavoitteet laadittu yhdessä asiakkaan kanssa, olivatko ne realistisia ja asiakkaan toteutettavissa, ovatko tavoitteet auttaneet asiakkaan tilanteen parantamisessa sekä sitä, oliko asiakkuuden tavoitteet asiakkaalle itselleen tarpeeksi selkeät. Lisäksi pyrimme kartoittamaan sitä, onko avohuollon tarjoamat palvelut ja tuki olleet riittävän monipuolisia viitaten avohuollon tukitoimien riittävyyteen.

Tämän lisäksi pidimme keskeisenä tutkittavana asiana asiakkaan kohtaamista ja osallisuutta. Koimme tarpeelliseksi muun muassa selvittää, onko asiakas kokenut molemminpuolista luottamusta asioidessaan työntekijän kanssa, onko koko perheen tuentarve osattu huomioida, onko asiakasta kuultu riittävästi hänen asiaansa koskien, oliko työntekijälle helppo puhua, puhuttiinko oikeanlaisista asioista ja kokeeko asiakas, että työntekijä on kohdannut hänet kunnioitavasti.

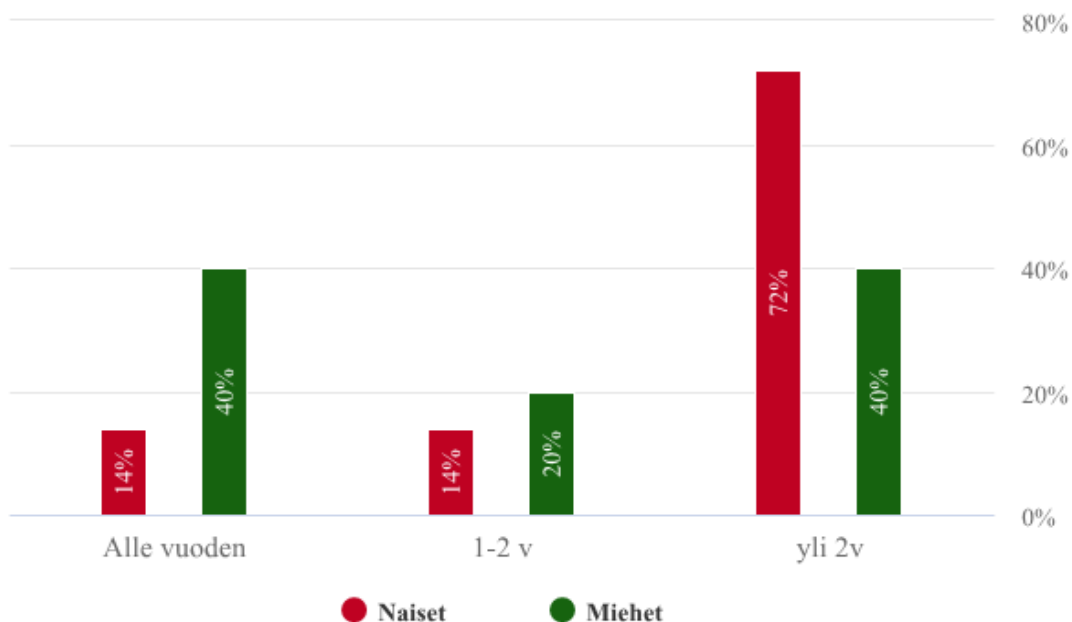
Palautetta kerättiin aikavälillä 3.1–2.3.2018. Palautteen keräämistavassa pyrittiin myös huomioimaan mahdollinen alhainen vastausprosentti. Suunnitelman mukaan nopeasti täytettävä lomake voitaisiin täyttää asiakastapaamisen yhteydessä, jolloin täytetty palautelomake voitaisiin antaa suoraan työntekijälle suljetussa kirjekuoressa. Jos lomakkeet jaettaisiin asiakkaille kotiin täytettäväksi, ne luultavimmin jäisivät asiakkailta palauttamatta. Saatekirjeessämme (liite 1) myös mainitsimme, että täytetyt lomakkeet avaamme ainoastaan me opiskelijat, eivätkä lomakkeet päädy minkään muun tahon käsiteltäviksi.

Kuten jo opinnäytetyömme tiivistelmästä ja myöhemmästä analyysiosuudesta voimme huomata, että siitä huolimatta, että olimme pyrkineet laatimaan vaittomasti täytettävän lomakkeen ja huomioineet alhaisen vastausprosentin palautteen keräystavassa, saamamme asiakaspalautteen määrä jäi suhteessa avohuollon asiakkaiden määrään varsin pieneksi.

6.3 Tutkimukseen osallistuneet ja vastanneiden taustatiedot

Kyselyymme osallistui ainoastaan Haminan lastensuojelun avohuollon asiakkaita. Kysely toteutettiin lapsen vanhemmille, huoltajille tai muille aikuisille,

jotka asioivat lapsen asioissa Haminan lastensuojelun avohuollossa. Kyselymme vastasi 12 henkilöä, joista seitsemän naista (58%) ja viisi miestä (42%). Asiakkuuden kestoja ja sukupuolien jakautumista vastaajien kesken olemme havainnollistaneet kuvassa 5.



Kuva 5. Asiakkuuden keston ja sukupuolten jakautuminen vastaajien kesken. (Webropol 3.0.)

Yhteensä kolmella vastaajalla asiakkuus oli kestänyt alle vuoden, joista naisia 1 ja miehiä 2. Kahdella asiakkaalla asiakkuus oli kestänyt 1–2 vuotta, joista puolestaan naisia 1 ja miehiä 1. Valtaosalla vastaajista asiakkuus oli kestänyt yli 2 vuotta. 7:stä näin vastanneesta naisia oli 5 ja miehiä 2.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Kyselyyn vastanneiden määrä jäi alhaiseksi suhteessa Haminan lastensuojelun avohuollossa asioivien lasten vanhempien ja huoltajien määrään katsottuna. Tuloksia ei voi käyttää yleistämään koskemaan kaikkien Haminan lastensuojelussa asioivien aikuisten yleistä mielipidettä otannan pienuudesta johtuen. Tulokset ovat kuitenkin suuntaa-antavia, yksittäisten aikuisasiakkaiden mielipiteitä palvelun laatua ja sen kehittämisen painopisteitä koskien.

Palautteen keräämiseen vaikutti muun muassa Haminan lastensuojelussa keräyshetkellä tapahtunut mittava vesivahinko, joka hankaloitti myös palautteen

keräämistä ja on täten nähtävissä suoraan vastaajien määrässä. Nopea muutto evakkotiloihin ja toimipisteiden hajauttaminen eri osoitteisiin pysäytti välillä palautteiden keräämisen lähes täysin, ymmärrettävästä syystä. Tapah- tumana tämä on sellainen, mitä ei etukäteen olisi voinut mitenkään ennakoida.

Kyselylomakkeet syötettiin Webropol -järjestelmään kahden silmäparin kautta syöttövirheiden minimoimiseksi. Yhtä asiakaspalautetta lukuun ottamatta ky- selylomakkeita läpikäytässä meille tuli tunne, että lomakkeet ovat huolelli- sesti täytettyjä. Tämän lisäksi tuloksien luotettavuutta pyrittiin lisäämään tar- kastamalla kertaalleen analyysiosuuden prosentuaaliset vastaajamäärät ja henkilömäärät.

Eettisyyteen kiinnitimme myös huomiota palautelomakkeita käsitellessämme. Kuten saatekirjeessämme (liite 1) lupasimme, kyselylomakkeita eivät käsitel- leet muut henkilöt kuin me opinnäytetyön tekijät. Kirjekuoret toimitettiin meille luvatusi suljettuina. Kun lomakkeiden tiedot oli syötetty Webropol-ohjelmaan ja heti kun olimme varmoja siitä, ettemme lomakkeita enää tarvitsisi, päätyivät ne takan sytykkeiksi. Kun tulokset oli analysoitu, poistimme vastaukset myös Webropol-ohjelmasta.

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimustulosten analysoinnissa päädyimme käyttämään muun muassa ris- tiintaulukointia, jolla pystyimme vertailemaan naisten ja miesten välisiä eroa- vaisuuksia väittämiemme vastauksissa. Lopuksi analysoimme vielä koko vas- taajajoukon ja kerromme arvojen 1–4 väliltä keskiarvon. Arvoväliä tulee tulkita niin, että mitä lähemmäs arvoa 4 päästään, sitä parempana asiakkaat koko- naisuudessaan kyseisen asian kokee. Näin pyrimme kartoittamaan sitä, nou- seeko tuloksesta kehittämisen painopisteitä.

Tarkasteltavat teemat ovat: 1. Osallisuus 2. Työn vaikuttavuus 3. Luottamus 4. Kohtaaminen ja 5. Tavoitteet. Jokainen kysymys kuuluu johonkin teemaan, jonka lisäksi väittämän 12 vastauksia: Laaditut tavoitteet ovat auttaneet tilan- teeni paranemisessa olemme käsitelleet kahdessa eri teemassa: Niin tavoit-

teissa kuin työn vaikuttavuudessakin. Väittämän 13 tavoitteet laadittiin yhdessä kanssani, vastaukset olemme puolestaan huomioineet teemoissa tavoitteet sekä osallisuus.

7.1 Osallisuus

Tässä kategoriassa analysoimme seuraavat väittämät:

1. Minua kuultiin riittävästi asiani käsittelyssä
13. Tavoitteet laadittiin yhdessä kanssani.

Väittämässä 1 kukaan vastanneista ei kokenut, ettei heitä kuunneltu ollenkaan. Jokseenkin eri mieltä siitä, että asiakasta oli kuunneltu riittävästi, oli naisista 14 % (1hlö). Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa olivat 57 % (4hlö) naisista ja 80 % (4hlö) vastanneista miehistä. Naisista 29 % (2 hlö) ja miehistä 20 % (1hlö) olivat sitä mieltä, että heitä oli kuunneltu riittävästi heidän asiansa käsittelyssä. Koko vastaajajoukon (12 hlö) vastauksissa vain 1 henkilö oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Loput vastaajista olivat joko jokseenkin samaa mieltä (8hlö) tai täysin samaa mieltä (3 hlö). Tästä voimme selvästi päätellä, että asiakkaat kokevat, että heitä on kuultu riittävästi heidän asiansa käsittelyssä. Keskiarvoksi muodostui 3,17.

Väittämässä 13 tutkittiin, onko asiakas ollut osallisena hänen asiakkuudelle asetettujen tavoitteiden laadinnassa. 57 % (4 hlö) naisista ja 60 % (3 hlö) miehistä kokivat, että heidän mielipiteensä oli huomioitu riittävästi tavoitteiden asettamisessa. 43% (3 hlö) naisista ja 20 % (1 hlö) miehistä olivat jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa. Kuitenkin 20 % (1 hlö) miehistä oli jokseenkin eri mieltä, että tavoitteet olisi laadittu yhdessä hänen kanssaan. Kukaan vastaajista ei ollut kuitenkaan sitä mieltä, että tavoitteiden asettaminen olisi ollut täysin työntekijälähtöistä. Koko vastaajajoukon 12:sta vastaajasta jopa 7 oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa olivat 4 henkilöä. Vain 1 henkilö oli jokseenkin eri mieltä siinä, että tavoitteet olisivat laadittu yhdessä hänen kanssaan. Keskiarvoksi muodostui 3,5. Valtaosa oli täten sitä mieltä, että tavoitteet oli laadittu yhdessä heidän kanssaan.

7.2 Työn vaikuttavuus

Tässä kategoriassa analysoimme seuraavat väittämät:

12. Laaditut tavoitteet ovat auttaneet tilanteeni paranemisessa.
14. Koko perheeni tuentarve huomioitiin ja saimme tarvitsemaamme tukea.
15. Avohuollon tarjoamat palvelut ja tuki ovat riittävän monipuolisia.
16. Lastensuojelusta saamani tuki on vahvistanut minua kasvattajana.
17. Koen tilanteeni parantuneen asiakkuuteni aikana.

Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä väittämän 12 kanssa. Naisista kuitenkin 43 % (3 hlö) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä, eli he saattoivat jossain määrin kokea, ettei tavoitteilla ollut riittävästi vaikutusta oman tilanteensa paranemisessa. 43 % (3 hlö) naisista ja jopa 80% (4 hlö) vastanneista miehistä oli taas jokseenkin samaa mieltä siitä, että tavoitteet olivat auttaneet heidän tilannettaan paranemaan. 14 % (1 hlö) naisista ja 20 % (1 hlö) miehistä olivat puolestaan täysin varmoja siitä, että tavoitteet ovat auttaneet heidän tilanteensa paranemisessa. Kysymyksen kohdalla naisten ja miesten välillä on havaittavissa selvää hajontaa. Miehet tuntuvat kokeneen tavoitteiden edesauttaneen heitä omassa tilanteessaan naisia enemmän. 12:sta vastaajasta täysin eri mieltä ei ollut yksikään. Jokseenkin eri mieltä siitä, että laaditut tavoitteet ovat auttaneet asiakkaan tilanteen paranemisessa, oli 3 henkilöä. Vastaajista suurin osa (7 hlö) oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä. Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 2 henkilöä. Keskiarvoksi muodostui 2,92.

Väittämä 14 kuului seuraavasti: Koko perheeni tuentarve huomioitiin ja saimme tarvitsemaamme tukea. Täysin eri mieltä väittämän kanssa ei ollut kukaan vastaajista. Jokseenkin eri mieltä asiasta olivat naiset 29% (2hlö). Jokseenkin samaa mieltä puolestaan oli naisista 57% (4hlö) ja miehistä 80% (4hlö). Täysin samaa mieltä siinä, että koko perheen tuentarve oli huomioitu, olivat 1 nainen (14 %) ja yksi mies (20%). Kaikista 12:sta vastaajasta 2 oli eri mieltä väittämän kanssa, 8 jokseenkin samaa mieltä ja 2 täysin samaa mieltä. Keskiarvoksi saimme 3, jonka perusteella voidaan ajatella, että koko perheen tuentarve oli onnistuttu huomioimaan Haminan lastensuojelussa pääsääntöisesti hyvin.

Väittämässä 15 kartoitetaan sitä, ovatko avohuollon tarjoamat palvelut ja tuki olleet riittävän monipuolisia asiakkaille. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. Jokseenkin eri mieltä olivat naisista 28% (2hlö) ja miehistä 20% (1hlö). Jokseenkin samaa mieltä avohuollon palveluiden riittävydestä olivat naisista 29% (2hlö) ja miehistä 60% (3hlö). Täysin samaa mieltä siitä, että avohuollon palvelut ja tuki olivat riittäviä, oli naisista 43% (3hlö) ja miehistä 20% (1hlö). Kaikista kysymyksen 12:sta vastaajasta jokseenkin eri mieltä avohuollon palveluiden riittävydestä olivat 3 vastaajaa. Vastaajista 5 oli jokseenkin samaa mieltä ja 4 täysin samaa mieltä siinä, että avohuollon palvelut ja tuki ovat riittävän monipuolisia. Keskiarvoksi saimme 3,08, jonka perusteella suurin osa vastanneista kokee palvelut riittävän monipuolisina. Vähemmistön mielestä palveluiden monipuolisuudessa olisi kuitenkin parantamisen varaa.

Väittämä 16 kuului seuraavasti: Lastensuojelusta saamani tuki on vahvistanut minua kasvattajana. Vastaajista täysin eri mieltä oli naisista 14% (1hlö). Jokseenkin eri mieltä asiasta olivat naisista 43% (3hlö) ja miehistä 20% (1hlö). Jokseenkin samaa mieltä siitä, että lastensuojelusta saatu tuki on vahvistanut vastaajaa hänen kasvatustehtävässään, olivat naista 29% (2hlö) ja miehistä 60% (3hlö). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa olivat naiset 28% (2hlö) ja miehet 20% (1hlö). Kysymys jakoi vahvasti asiakkaiden mielipiteitä sukupuolta katsomatta. Kaikista 12:sta vastaajasta 1 oli väittämän kanssa täysin eri mieltä, 4 jokseenkin eri mieltä, 5 puolestaan jokseenkin samaa mieltä ja 2 vastaajaa täysin samaa mieltä. Keskiarvoksi saimme 2,67, joka kertoo siitä, että enemmistö uskoi lastensuojelun asiakkuuden vahvistaneen heitä kasvatustehtävässään, mutta vastaajajoukosta löytyi myös niitä, jotka epäilivät lastensuojelun vaikuttavuutta tässä asiassa.

Väittämässä 17 kartoitettiin, kokeeko asiakas hänen tilanteensa parantuneen asiakkuuden aikana. Täysin eri mieltä vastaajista oli vain 1 nainen (14%). Jokseenkin eri mieltä asiassa olevia naisia oli 29% (2hlö) ja miehiä 20% (1hlö). Jokseenkin samaa mieltä vastaajista olivat naisista 43% (3hlö) ja miehistä 40% (2hlö). Täysin samaa mieltä siitä, että asiakas oli kokenut tilanteensa parantuneen asiakkuuden aikana, olivat naisista 14% (1hlö) ja miehistä 40% (2hlö). Miehet kokivat asiakkuuden myötä asioiden parantuneet selvästi naisia paremmin. Kaikista 12:sta kysymykseen vastanneesta täysin eri mieltä heidän

tilanteensa paranemisesta oli 1 vastaaja, kun taas jokseenkin eri mieltä olivat 3 vastaajaa. Jokseenkin samaa mieltä vastaajista oli 5 henkilöä, kun taas täysin samaa mieltä 3 henkilöä. Vastausten hajonta näkyy myös keskiarvossa, joka oli 2,83.

7.3 Luottamus

Tässä kategoriassa analysoimme seuraavien väittämien vastaukset:

6. Minulle tuli tunne, että työntekijä yritti auttaa perhettäni.
7. Työntekijään pystyi luottamaan.
8. Työntekijä luotti minuun.

Väittämä 6 kuului: Minulle tuli tunne, että työntekijä yritti auttaa perhettäni.

Tässä väittämässä kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä. Jokseenkin eri mieltä olivat naisista 14%(1hlö). Jokseenkin samaa mieltä olivat naisista 72% (5hlö) ja miehistä 60% (3hlö). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa olivat naisista 14% (1hlö) ja miehistä 40% (2hlö). Koko vastaajamäärästä (12) jokseenkin eri mieltä oli 1 vastaaja. Jokseenkin samaa mieltä vastaajista oli 8, ja täysin samaa mieltä olivat 3 vastaajaa. Keskiarvoksi muodostui 3,17.

Väittämässä 7 tiedusteltiin, pystyikö vastaaja luottamaan työntekijään. Täysin eri mieltä ei ollut kukaan vastaajista. Jokseenkin eri mieltä oli naisista 28% (2hlö). Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli naisista 43% (3hlö) ja miehistä 80% (4hlö). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli naisista 29% (2hlö) ja miehistä 20% (1hlö). 12:sta vastaajasta jokseenkin eri mieltä olivat 2 vastaajaa. Jokseenkin samaa mieltä siinä, että työntekijään pystyi luottamaan, oli enemmistö, 7 vastaajaa. Täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 3 vastaajaa. Kaikkien vastaajien kesken keskiarvoksi muodostui 3,08, jonka perusteella asiakkaat pystyvät luottamaan työntekijään pääsääntöisesti hyvin.

Väittämässä 8 kysymys oli muotoiltu toisin päin, sillä koimme molemminpuolisen luottamuksen rakentumisen erittäin tärkeäksi. Väittämä kuului: Työntekijä luotti minuun. Vastaajista kukaan ei ollut täysin eri mieltä. Jokseenkin eri mieltä oli naisista 43% (3hlö) ja miehistä 20% (1hlö). Jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa oli naisista 28% (2hlö) ja miehistä 60% (3hlö). Täysin sa-

maa mieltä siitä, että työntekijä oli luottanut asiakkaaseen, oli puolestaan naisista 29% (2hlö) ja miehistä 20% (1hlö). Naisten kohdalla epäily siitä, että työntekijä luotti häneen, oli hieman suurempaa, mutta vastaajamäärään nähden mitään suuria heittoja sukupuolten vastauksissa ei ilmennyt. Väittämään vastasi 12 vastaajaa. 4 vastaajista olivat jokseenkin eri mieltä siitä, että työntekijä luotti häneen. Jokseenkin samaa mieltä olivat vastaajista 5 ja täysin samaa mieltä 3 vastaajaa. Keskiarvoksi saimme 2,92.

7.4 Kohtaaminen

Tässä kategoriassa analysoimme seuraavia väittämiä:

2. Työntekijälle oli helppo puhua.
3. Koen, etten saanut asiaani koskien riittävästi ohjausta.
4. Työntekijä kohtasi minut kunnioittavasti.
5. Työntekijä oli aidosti läsnä
9. Työntekijän kanssa puhuttiin oikeanlaisista asioista.

Naisista 15% (1hlö) koki, että työntekijälle puhuminen oli vaikeaa. Naisista myös 14% (1hlö) koki työntekijälle puhumisen jokseenkin vaikeaksi. Jokseenkin samaa mieltä työntekijälle puhumisen helppoudesta olivat naiset 57% (4hlö), kun taas vastaavasti miehet 20%(1hlö). Täysin samaa mieltä siinä, että työntekijöille on helppo puhua, olivat naiset 14% (1hlö) ja miehet 80% (4hlö). Näiden prosenttien valossa näyttää siltä, että miehet kokevat työntekijälle puhumisen helpommaksi, kuin naiset. Kaikista 12:sta vastaajasta 5 koki työntekijälle puhumisen helpoksi ja 5 jokseenkin helpoksi. Kahden vastaajan mielestä työntekijälle puhuminen oli joko vaikeaa tai jokseenkin vaikeaa. Arvojen 1–4 välillä keskiarvoksi muodostui 3,17. Keskiarvon valossa voidaan todeta, että asiakkaat kokevat työntekijälle puhumisen suhteellisen helpoksi.

Väittämä 3 kuului seuraavasti: Koen, etten saanut asiaani koskien riittävästi ohjausta. Vastauksien pohjalta täysin eri mieltä olivat naiset 28% (2hlö) ja miehet 40% (2hlö). Jokseenkin eri mieltä asiasta olivat naiset 29% (2hlö) ja miehet 40% (2hlö). Jokseenkin samaa mieltä siitä, ettei asiakas ollut saanut asiassaan riittävästi ohjausta olivat vain naiset 29% (2hlö). Täysin samaa mieltä ohjauksen riittämättömyydestä olivat naiset 14% (1hlö) ja miehet 20%

(1hlö). Miesten ja naisten vastauksissa emme havainneet suuria eroja. Kaikista 12:sta vastaajasta 4:n henkilön mielestä heidän saamansa ohjaus oli riittävää ja 4:n henkilön mielestä se oli jokseenkin riittävää. Kahden vastaajan mielestä ohjaus oli riittämätöntä ja kahden vastaajan mielestä ohjauksessa esiintyi joitain puutteita. Keskiarvoksi saimme 2,17. Näin ollen asiakkaat saattavat kokea, että ohjauksessa esiintyy joitain puutteita. Väittämän käänteisestä asettelusta johtuen vastausten virhemarginaali kuitenkin nousee, jos asiakas ei täytä lomakettaan huolellisesti. Esimerkiksi yksi mies oli antanut lomakkeessaan palvelulle täydet pisteet huomioiden myös toisen käänteisen väittämän. Tämän kysymyksen kohdalla mies oli kuitenkin sitä mieltä, että ohjaus oli täysin riittämätöntä. Tällä vastaajamäärällä yksikin huolimattomuusvirhe voi olla hyvin merkityksellinen.

Väittämässä 4 tutkittiin sitä, kokeeko asiakas, että työntekijä kohtasi hänet kunnioittavasti. Väittämässä kukaan vastaaja ei ollut täysin eri mieltä asiasta. Jokseenkin eri mieltä olivat vain miehet 20% (1hlö). Jokseenkin samaa mieltä siitä, että työntekijä oli kohdannut asiakkaan kunnioittavasti, olivat naiset 57% (4hlö) ja miehet 20% (1hlö). Täysin samaa mieltä väittämän kanssa olivat naiset 43% (3hlö) ja miehet 60% (3hlö). Suuria eroja sukupuolten välillä ei ollut havaittavissa. Kokonaisvastauksia tarkastellessa kaikista vastaajista vain 1 henkilö oli jokseenkin eri mieltä siitä, että työntekijä olisi kohdannut hänet kunnioittavasti. Lopuista vastaajista 5 oli jokseenkin sitä mieltä, että työntekijä oli kohdannut hänet kunnioittavasti, kun taas puolestaan 6 henkilöä olivat väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Arvojen 1–4 välillä keskiarvoksi saimme 3,43, joka on mielestämme erittäin hyvä tulos, sillä lähes 50 % koko vastaajamäärästä ovat täysin varmoja siitä, että työntekijä on kohdannut heidät kunnioittavasti.

Väittäjä 5 kuului seuraavasti: Työntekijä oli aidosti läsnä kaikissa tapaamisissamme. Täysin eri mieltä asiasta olivat vain naiset 14% (1hlö). Jokseenkin eri mieltä naisista olivat 28% (2hlö). Jokseenkin samaa mieltä siitä, että työntekijä oli aidosti läsnä kaikissa tapaamisissa, olivat naisista 29% (3hlö) ja miehistä 60% (3hlö). Täysin samaa mieltä työntekijän läsnäolosta olivat naiset 29% (3hlö) ja miehet 40% (2hlö). Kysymyksessä on havaittavissa pienen eroa naisten ja miesten välisissä mielipiteissä, naiset olivat hieman kriittisempiä

omissa vastauksissaan työntekijän läsnäoloa koskien verrattuna miehiin. Kaikista 12:sta vastaajasta vain 1 oli täysin eri mieltä väittämän kanssa, kun taas jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa olivat 2 henkilöä. Jokseenkin samaa mieltä siitä, että työntekijä oli kohtaamistilanteessa aidosti läsnä, olivat vastaajista 5 henkilöä. Väittämän kanssa täysin samaa mieltä olivat 4 vastaajaa. Saimme keskiarvoksi 3, jonka perusteella voidaan päätellä, että valtaosan vastaajista mielestä työntekijä keskittyi asiakastilanteessa pelkästään asiakkaaseen ja hänen tilanteeseensa. Jotkut asiakkaat saattoivat kuitenkin kokea esimerkiksi, että ulkoiset tekijät (kuten puhelimen soiminen) olivat häirinneet asiakastilannetta. Tämä perustuu kuitenkin täysin omaan pohdintaamme, sillä yksikään avoimiin kysymyksiin vastanneista ei ollut nostanut asiaa millään tapaa esille.

Väittämässä 9 kartoitimme sitä, puhuttiinko työntekijän kanssa oikeanlaisista asioista. Täysin eri mieltä väittämän kanssa ei ollut kukaan. Jokseenkin eri mieltä oli 1 nainen (14%). Jokseenkin samaa mieltä naisista oli peräti 72% (5hlö), ja miehistä 25% (1hlö). Täysin samaa mieltä siitä, että työntekijän kanssa puhuttiin oikeanlaisista asioista, olivat naiset 14% (1hlö) ja miehistä peräti 75% (4hlö). Mitään suuria heittoja ei näillä vastaajamäärillä kuitenkaan naisten ja miesten välisissä eroissa ilmennyt. Miehet saattavat kuitenkin olla naisia tyytyväisempiä asiasisältöön. Kaikista kysymykseen vastanneista 11:sta asiakkaasta vain 1 oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä. Loput vastanneista olivat jokseenkin samaa mieltä (6 hlö) tai täysin samaa mieltä (4hlö). Keskiarvoksi muodostui 3,27, jonka perusteella voidaan päätellä, että valtaosa asiakkaista ovat kokeneet, että työntekijän kanssa on puhuttu oikeanlaisista asioista.

7.5 Tavoitteet

Tässä kategoriassa analysoimme seuraavia väittämiä:

10. Asiakkuudelleni asetetut tavoitteet jäivät minulle epäselviksi.
11. Laaditut tavoitteet olivat realistisia ja täysin toteutettavissa.
12. Laaditut tavoitteet ovat auttaneet tilanteeni paranemisessa.
13. Tavoitteet laadittiin yhdessä kanssani.

Kukaan vastanneista ei ollut täysin samaa mieltä väittämän numero 10 kanssa. 28 % (2 hlö) naisista ja 60 % (3 hlö) vastanneista miehistä olivat täysin eri mieltä siitä, että asiakkuudelle asetetut tavoitteet olisivat jääneet heille epäselviksi. 43 % (3 hlö) vastanneista naisista oli jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa, eli he kokivat, että tavoitteet olivat heille jokseenkin selvät. Kuitenkin 29 % (2 hlö) naisista ja 40% (2 hlö) miehistä olivat väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä, eli heillä saattoi olla tunne, että tavoitteet olisivat voineet olla heille selkeämmätkin. Kukaan vastanneista ei kuitenkaan ollut sitä mieltä, että asiakkuudelle asetetut tavoitteet olisivat jääneet heille täysin epäselviksi. Kokonaisvastaajamäärästä (12) 5 oli täysin eri mieltä ja 3 jokseenkin eri mieltä siinä, että tavoitteet olivat jääneet heille epäselviksi. 4 vastaajaa olivat jokseenkin samaa mieltä siitä, että tavoitteet jäivät heille epäselviksi. Väittämän käänteinen asettelu huomioiden keskiarvoksi muodostui 2,08.

Väittämässä 11 miehet olivat joko täysin samaa mieltä (60%, 3 hlö) tai jokseenkin samaa mieltä (40 %, 2 hlö) siinä, että asiakkuudelle asetetut tavoitteet olivat täysin realistisia tai saavutettavissa. Vastanneista naisista suurin osa oli joko täysin samaa mieltä (29%, 2 hlö) tai jokseenkin samaa mieltä (57 %, 4 hlö) siinä, että tavoitteet olivat täysin toteutettavissa. Kuitenkin naisista 14 % (1 hlö) oli väittämän kanssa jokseenkin eri mieltä, eli hän koki tavoitteiden olleen mahdollisesti hieman liian korkeat. Tämän väittämän kohdalla miesten ja naisten välillä näyttäisi olevan hieman hajontaa ja voi olla, että naiset kokevat tavoitteiden olevan korkeammalla kuin miehet. Kokonaisvastaajamäärästä (12) jokseenkin eri mieltä tavoitteiden realismista oli 1 vastaaja. Vastajista 5 oli väittämän kanssa jokseenkin samaa mieltä ja 5 täysin samaa mieltä. Kokonaiskeskiarvoksi muodostui 3,33, jonka perusteella työntekijät ovat onnistuneet yhdessä asiakkaan kanssa luomaan sopivat tavoitteet asiakkaan oma jaksaminen huomioiden.

Väittämä 12 kuului näin: Laaditut tavoitteet ovat auttaneet tilanteeni paranemisessa. Analysoimme väittämää tarkemmin työn vaikuttavuudessa, jossa keskiarvoksi saimme 2,92. Sukupuolten välillä oli havaittavissa pientä hajontaa, sillä miehet kokivat tavoitteiden parantaneen omaa tilannettaan hieman naisia enemmän.

Väittämässä 13 tutkimme asiakkaan osallisuutta tavoitteiden laatimisessa. Olemme analysoineet väittämän tarkemmin kategoriassa osallisuus, mutta huomioimme väittämän vastaukset myös tässä kategoriassa. Kokonaisvastanneiden keskiarvoksi nousi 3,5, jota voidaan pitää erinomaisena.

7.6 Avoimet kysymykset

Viimeinen kysymys toteutettiin avoimena kysymyksenä, joka kuului: Mitä muuta palautetta tahtoisit vielä antaa lastensuojelun avohuollon palvelusta? Kysymykseen vastasi 5 henkilöä, mikä jäi vähäiseksi määräksi. Palautteet olivat myös pääsääntöisesti hyvin lyhyitä ja ytimekkäitä. Naisia vastaajista oli 3 ja miehiä 2.

Toinen miehistä toivoi työntekijöiltä enemmän joustoa, toinen taas piti palvelua hyvänä. Kaikki naisten vastaukset puolestaan sisälsivät henkilökunnan vaihtuvuuteen liittyviä asioita. Koettiin, että työntekijät vaihtuvat liikaa. Tämä koettiin rankaksi jo muutenkin kuormittavassa elämäntilanteessa. Naiset toivoivat myös lisää henkilökuntaa ja sen pysyvyyttä. Lastensuojelusta on kuitenkin saanut apua, jota asiakas on kokenut tarvitsemansa. Työntekijät ovat vastanneet puheluihin heti. Myös soittopyyntöihin on reagoitu nopeasti.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDE-EHDOTUKSET

Osallisuus näiden väittämien ja vastausten perusteella näyttäytyy hyvänä Hammin lastensuojelussa. Työntekijät ovat onnistuneet huomioimaan asiakkaan mielipiteen niin tavoitteiden laadinnassa kuin myös koko asiakasprosessia ajatellen. Naisten ja miesten väliset erot vastauksissa jäivät pieniksi.

Työn vaikuttavuuden kokonaisuutta tarkastellessa kysymysten keskiarvot heitellivät 3:n molemmin puolin. Keskiarvot jäivät kuitenkin hieman muiden kategorioiden keskiarvoja pienemmiksi. Mitään merkittäviä kehitystarpeita ei keskiarvojen valossa kuitenkaan ilmennyt. Uskomme myös, että joidenkin asiakkaiden asenteet lastensuojelua kohtaan voivat osaltaan vaikuttaa siihen, kuinka vaikuttavaksi he lastensuojelutyön kokevat.

Luottamuksen kokonaisuutta ajatellen keskiarvot olivat hyvää luokkaa. Asiakkaat kokevat kuitenkin luottamuksen työntekijään hieman suurempana kuin työntekijöiden luottamuksen heihin. Olemme huomioineet myös tämän kategorian tulokset kohtaamisen kokonaisuudessa, sillä luottamus on koko asiakassuhteen pohja. Molemmiin puoleista luottamusta rakennetaan myös jokaisen kohtaamisen yhteydessä.

Kohtaamisen kokonaisuutta ajatellen vaikuttaa siltä, että asiakkaat kokevat kohtaamistilanteet joko hyvinä tai erittäin hyvinä. Tästä kategoriasta ei nousut esille varsinaisia kehittämisen painopisteitä. Asiakkaan riittävään ohjaamiseen voisi kuitenkin kiinnittää huomiota siltä varalta, että arviomme väittämän virhemarginaalista ei osunutkaan oikeaan. Tarkastellessa kohtaamisen kategoriaa tulee huomioida myös kategorioiden luottamus sekä osallisuus -tulokset, sillä kokemukset näissä ovat suoraan liitännäisiä kohtaamiskokemuksiin. Kaikissa näissä keskiarvot olivat joko hyviä tai erittäin hyviä.

Tavoitteiden asettamisessa työntekijät olivat onnistuneet hyvin yhdessä asiakkaiden kanssa. Tavoitteet eivät kuitenkaan olleet asiakkaalle aina ihan selkeät. Kuten edellä toisen käänteisen kysymyksen kohdalla totesimme, virhemarginaali nousee käänteisten väittämien kohdalla, jos asiakas ei täytä lomaketta huolellisesti. Tavoitteiden selkeyttämiseen asiakkaalle voisi kuitenkin kiinnittää huomiota.

Selkeimmäksi kehittämisen painopisteeksi mielestämme nousi työntekijöiden vaihtuvuus. Vaikka avoimia palautteita saatiin vain viisi, niin kolmessa niistä työntekijöiden vaihtuvuus oli koettu liian tiiviinä. Käsityksemme mukaan työntekijöiden määrää onkin jo hieman lisätty, mitä yhdessä palautteessa toivottiinkin. Jätämmekin nyt toimeksiantajalle pohdittavaksi sen, onko työntekijöiden vaihtuvuudelle tehtävissä mitään.

9 POHDINTA

Kysyimme sosiaalityön esimieheltä Anne-Marie Terämältä palautteen keräämisen ajankohdan loppupuolella, onko palautteen keräämishetkellä tapahtunut sellaisia asioita, jotka voisivat vaikuttaa asiakaspalautteen sisältöön. Voiko

esimerkiksi vesivahingosta johtuva sosiaalipalvelujen hajauttaminen vaikuttaa asiakkaiden mielipiteisiin palvelujen laadusta? Entä uuteen toimintamalliin siirtyminen?

Terämän mukaan vesivahingon mukana tuomat tilaongelmat ja viikossa tapahtunut evakkotiloihin muuttaminen voivat varmasti vaikuttaa palautteeseen, sillä aikoja jouduttiin vesivahingon vuoksi perumaan ja tapaamisia yritettiin siirtää asiakkaiden koteihin, mutta kaikki asiakkaat eivät olleet valmiit vastaanottamaan käyntejä kotonaan. Kaupungista ei löytynyt sopivia tiloja, ja sosiaalityöntekijät jouduttiin hajauttamaan kolmeen eri toimipisteeseen ja esimies neljänteen, joka osaltaan vaikeuttaa asiakasaikojen sopimista. Lastensuojelussa käsiteltävät asiat ovat hankalia ja vaikeita, jolloin tilojen merkityksellisyyskin nousee, kuten mekin olemme tässä opinnäytetyössämme jo aiemmin todenneet. (Terämä 2018.) Ennako-odotuksistamme huolimatta vesivahingolla ei näytä olevan vaikutusta itse palauteen sisältöön, joka oli pääsääntöisesti positiivista.

Terämän mukaan uuteen toimintamalliin siirtyminen saattaa myös vaikuttaa asiakaspalautteeseen, mutta vain yksittäisten perheiden kohdalla. Toimintamalli otettiin käyttöön tammikuun 2018 alusta, ja perheet tulevat sen piiriin yksitellen. Läheskään kaikki vastaajat eivät täten ole vielä uuden systeemisen toimintamallin piirissä. (Terämä 2018.) Tätä koskien mieleemme nousi kuitenkin auki jäävä kysymys: Voiko tieto uuteen toimintamalliin siirtymisestä vaikuttaa siihen, että pelko työntekijöiden vaihtumisesta tuntuu olevan asiakkaiden mielessä eniten juuri tällä hetkellä?

Uskomme myös, että lastensuojelukentän kokonaisuutta ajatellen pelkkä hyvä johtajuus ei takaa työntekijöiden pysyvyyttä. Lastensuojelualan henkinen kuormittavuus ja siihen verraten alhainen palkkaustaso ovat varmasti tekijöitä, jotka tekevät ongelmasta yleisen useissa Suomen kaupungeissa.

Palautteita analysoidessamme meille tuli tunne, että naiset ovat hieman miehiä kriittisempiä palautetta antaessaan. Voisiko tästä päätellä lastensuojelun työntekijöiden ollessa pääsääntöisesti naisia, että naisten vastakkainasettelu

voi myös luoda enemmän vuorovaikutuskitkaa? Ehkäpä miehille on luonnollisempaa asioida naisten kanssa?

Entä mitä tekisimme opinnäytetyössämme toisin, jos ajassa olisi mahdollista palata taaksepäin? Tehtäväksemme annettiin kartoittaa Haminan lastensuojelun asiakkaiden asiakastytyväisyyttä kokonaisuudessaan. Kyselylomakkeen väittämiä laatiessamme yritimme ottaa kaikki palvelun laatuun vaikuttavat tekijät huomioon. Kuitenkin vasta tulosten analysointivaiheessa huomasimme, että seitsemästätoista väittämästä on hankalaa muodostaa yhtä kokonaisuutta, jota tutkia. Tässä vaiheessa väittämiämme tutkiessa sieltä alkoi nousemaan nämä viisi teemaa, joita lopulta tulosten analysoinnissa käytimme. Olimme kyllä pohtineet kokonaisuutta eri näkökulmien kautta, mutta lopullinen idea väittämien teemoitteluista syntyi vasta analysointivaiheessa. Jos tämä idea olisi syntynyt jo ennen kyselylomakkeen laatimista, olisimme pystyneet muotoilemaan jotkin väittämät hieman eri tavoin, paremmin teemoihin sopiviksi. Vaikka muutaman väittämän kohdalla jouduimme pohtimaan, mihin kategoriaan ne sijoittaisimme, onnistuimme teemojen luomisessa mielestämme lopulta hyvin. Näkökulmat, joista kyselylomaketta olimme laatineet, ovat nähtävissä myös siinä, että useissa kategorioissa väittämät esiintyvät aika liki numerojärjestyksessä.

Tätä opinnäytetyötä tehdessämme kertosimme paitsi vanhaa tietoa, mutta opimme myös paljon uutta. Oli ilo huomata palautteen olevan suurilta osin positiivista. Näinkin positiivinen palaute onnistui osittain jopa yllättämään meidät: Ehkäpä media oli onnistunut asettamaan meihin ennakkoluuloja siitä, että lastensuojelun asiakas on aina tyytymätön asiakas, kaupunkia katsomatta.

Entä täytyivätkö meidän tavoitteemme tätä opinnäytetyötä tehdessä? Vastamme kysymykseen kyllä. Saimme vastaukset tutkimuskysymyksiimme. Vaikka tutkimuksen luotettavuus kärsikin pienestä vastausmäärästä, toivomme, että suurilta osin positiivinen palaute antaa työntekijöille lisää tarmoa jatkaa hienoa työtään lastensuojelun parissa. Arvostuksemme lastensuojelutyötä kohtaan nousi myös entisestään tätä työtä tehdessämme. Palautteista huokui meille myös se, että asiakkaat osaavat suhtautua lastensuojeluun

enemmänkin auttavana kätenä kuin vihollisena. Tämän huomaaminen oli yksi parhaista hetkistä tätä opinnäytetyötä tehdessä.

Meistä olisi äärimmäisen mielenkiintoista lukea tulevaisuudessa tutkimus- ja kehittämistyö siitä, millaisena Haminan lastensuojelun aikuisasiakkaat ovat kokeneet uuteen systemiseen toimintamalliin siirtymisen. Mitä mieltä he ovat muun muassa omasta työntekijästä ja uusista työtiimeistä? Tässä voisi olla hyvä aihepiiri jatkotutkimukselle.

LÄHTEET

- Aaltio, E. 2014. Kuntaliitto. Toimintakyky vaikuttavuuden mittarina. Pdf-dokumentti. Saatavissa: https://www.vates.fi/media/projektit/tiivistelmat_2014/valta-kunnallinen/12.12.2014-toimintakyky-vaikuttavuuden-mittarina-aaltio.pdf. [Viitattu 7.3.2018].
- Bardy, M. 2013. Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.
- Hakalehto, S. & Toivonen, V. (toim.) 2016. Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki: Helsingin kauppakamari Oy.
- Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 102–103.
- Heinonen, H. & Sinko, P. 2013. Sosiaalityöntekijät lastensuojelua johtamassa. Teoksessa Bardy, M. Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 121, 123.
- Heinonen, H. 2016. Lastensuojelu ja lapsen etu. Teoksessa: Törrönen M., Hänninen K., Jouttimäki P., Lehto-Lunden T., Salovaara P. & Veistilä M. (toim.) 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaideamus Oy. 243–244.
- Helminen, P. & Sukula-Ruusunen, K. 2017. Kokonaisvaltainen asiakkaan kohtaaminen ja tilannearviointi ohjauksessa. Teoksessa: Helminen, J. (toim.) 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. 55.
- Hotari K., Oranen M., Pösö, T. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa: Bardy, M. Lastensuojelun ytimissä. 4. uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 154–155.
- Hyväri, S. 2017. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Teoksessa: Helminen, J. (toim.) 2017. Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy. 43.
- Kananoja, A. Lähteinen, M. Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Helsinki: Tietosanoma oy.
- KvantiMOTV, 2007. Mittaaminen: Muuttujien ominaisuudet. Www-sivusto. Päivitetty: 18.2.2007. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/ominaisuudet.html> [Viitattu 12.2.2018].
- KvantiMOTV, 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Www-sivusto. Päivitetty: 26.8.2010. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html> [Viitattu 7.3.2018].
- Kääriäinen, A. 2006. Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa: Forsberg H., Ritala-Koskinen A. & Törrönen M. 2006. Lapset ja sosiaalityö –

Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleen arviointia. Jyväskylä: PS-Kustannus. 45–50.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Luodes, E. 2007. Asiakaslähtöisyys lastensuojelun avohuollon moniammatillisessa yhteistyössä. Pro gradu -tutkielma. Tampere yliopisto. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78244/gradu02005.pdf?sequence=1>. [Viitattu 7.3.2018].

MLL Lapsemme-lehti 4/2012. Lastensuojelu on mainettaan parempaa. Verkkojulkaisu. Saatavissa: <https://www.yumpu.com/fi/document/view/50399909/perheelle-budjetti-mannerheimin-lastensuojeluliitto/2> [Viitattu 6.3.2018].

Nyrhinen, A. 2016. Sosiaalityön ammatillinen johtaminen. Teoksessa Hakalehto, S. & Toivonen, V.(toim.) Lapsen oikeudet lastensuojelussa. Helsinki: Helsingin kauppakamari Oy. 64, 88–89.

Puonti, A-M., Saario, T., Hujala, A. 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Pätäri T., Ylikännö M., Virtanen P., Rousu S., Kurttila T. 2018. Tahto tehdä toisin – Uusia toimintatapoja lastensuojeluun. Helsinki: Tietosanoma.

Raivio, M. 1/ 2015. 30 Päivää. Lastensuojelun vallankumous. Artikkelii. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.talentia.isintek-sas.com/mag/30paivaa12015.php>. [Viitattu 3.3.2018]

Rousu, S. 2018. Lastensuojelun laatu ja laadunvalvonta. Teoksessa: Pätäri T., Ylikännö M., Virtanen P., Rousu S., Kurttila T. 2018. Tahto tehdä toisin – Uusia toimintatapoja lastensuojeluun. Helsinki: Tietosanoma. 58.

Räty, T. 2012. Lastensuojelulaki – Käytäntö ja soveltaminen. 2. Painos. Helsinki: Edita.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Www-sivusto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html [Viitattu 11.3.2018].

Saastamoinen, K. 2016. Lapsen suojelu viranomaisten ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Käsikirja arjen toimintaan. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Sosiaali- ja terveysministeriö, 2014. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014:4. Tampere: Suomen yliopistopaino. Pdf-dokumentti. Saatavissa:

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70275/URN_ISBN_978-952-00-3488-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y [Viitattu 21.10.2017].

Stenvall, J. Virtanen, P. 2012. Sosiaali -ja terveystalvvelujen uudistaminen. Kehittamisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro Oy.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015a. Lastensuojelun k4sikirja: Lastensuojelun avohuolto. Www-dokumentti. P4ivitetty 24.9.2015. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto> [Viitattu 12.2.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015b. Lastensuojelun k4sikirja: Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Www-dokumentti. P4ivitetty 2.9.2015. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet> [Viitattu 13.2.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015c. Lastensuojelun k4sikirja: Lastensuojelun avohuollon tukitoimet. Perhetyo. Www-dokumentti. P4ivitetty 2.9.2015. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo> [Viitattu 1.3.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2015d. Lastensuojelun k4sikirja: Toimijat, tyontuki & hallinto. Suositus moniammatillisesta tyoryhm4st4. Www-dokumentti. P4ivitetty 24.7.2015. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-asiantuntija-apu-ja-asiantuntijaryhma/suositus-moniammatillisesta-asiantuntijaryhmasta>. [Viitattu 8.3.2018]

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2016a. Lastensuojelun k4sikirja: Lapsen osallisuus. Www-dokumentti. P4ivitetty 30.12.2016. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus> [Viitattu 19.2.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2016b. Lapset, nuoret ja perheet. Tukiperhe ja tukihenkilo. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/tukihenkilot-ja-perheet/tukihenkilot> [Viitattu 4.3.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2017a. Tilastoraportti 43/2017. Pdf-dokumentti. Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135628/Tr43_17_LASU.pdf?sequence=3 [Viitattu 19.2.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2017b. Lastensuojelu 2016 -tilasto kuvina. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.slideshare.net/THLfi/lastensuojelu-2016-tilasto-82572803> [Viitattu 19.2.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2017c. Lastensuojelun k4sikirja: Dokumentointi lastensuojelussa. Www-dokumentti. P4ivitetty 17.8.2017. Saatavissa:

<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/dokumentointi-lastensuojelussa> [Viitattu 1.3.2018].

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2018. Lastensuojelun käsikirja: Avohuolto. Yhteistyö huoltajan ja vanhemman kanssa. WWW-dokumentti. Päivitetty: 28.2.2018. Saatavissa: https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/avohuolto#Yhteisty%C3%B6_huoltajan_ja_vanhemman_kanssa [Viitattu 6.3.2018].

Terämä, A. 2018. Haminan lastensuojelun sosiaalityön esimies. Sähköpostikeskustelu. 22.2.2018. Haminan lastensuojelu.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Unicef, s.a. YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/> [viitattu 20.10.2017]

Vierula, T. 2013. Lastensuojelun asiakirjakäytäntöjen tahattomat seuraukset vanhempien kokemina. Teoksessa: Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Yle uutiset, 9.5.2016. Lastensuojelun tarve nousussa Haminassa: Pätevistä sosiaalityöntekijöistä kova pula. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-8863462> [Viitattu 25.10.2017].

Yle uutiset, 19.9.2017. Lastensuojeluun alettu houkutella työntekijöitä bonuksilla – 300 euroa veti paikat täyteen, 200 eurolla ei mitään vaikutusta. Www-dokumentti. Saatavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9800380> [Viitattu 25.10.2017].

Hei!

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulusta, Xamkista. Teemme opinnäytetyömme, jonka aiheena on ”Asiakaspalautteella kohti parempia palveluja Haminan lastensuojelussa”. Keräämme palautetta Haminan lastensuojelun avohuollossa asioivilta aikuisilta, jotta lastensuojelun työntekijät voisivat kehittää omaa asiakaspalveluaan. Nyt toivomme, että saamme kuulla myös sinun mielipidettäsi!

Teemme yhteisen koosteen kaikista palautteista Haminan lastensuojelun työntekijöille. Itse palautelomakkeita ei käsittele muut osapuolet kuin me opiskelijat. Emme tarvitse myöskään mitään henkilötietoja, joten palaute annetaan täysin nimettömänä ja anonyymisti. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa vain pienen hetken.

Kiitos avustasi!

Terveisin:

Sosionomiopiskelijat Anni Öhberg & Sanna Wilen-Kujala

Lapsen vanhemmalle

Sukupuolesi?

 Nainen Mies

Kauan asiakkuutesi on kestänyt?

 Alle vuoden 1-2 v Yli 2 v

Rastita mielipidettäsi vastaava vaihtoehto: (1. täysin erimieltä – 4. täysin samaa mieltä)	1. Täysin erimieltä	2. Joks. Erimieltä	3. Joks. Samaa mieltä	4. Täysin samaa mieltä
1. Minua kuultiin riittävästi asiaini käsittelyssä				
2. Työntekijälle oli helppo puhua				
3. Koen, etten saanut asiaani koskien riittävästi ohjausta				
4. Työntekijä kohtasi minut kunnioittavasti				
5. Työntekijä oli aidosti läsnä kaikissa tapaamisissamme				
6. Minulle tuli tunne, että työntekijä yritti auttaa perhettäni				
7. Työntekijään pystyi luottamaan				
8. Työntekijä luotti minuun				
9. Työntekijän kanssa puhuttiin oikeanlaisista asioista				
10. Asiakkuudelleni asetetut tavoitteet olivat minulle selkeät				
11. Laaditut tavoitteet olivat realistisia ja täysin saavutettavissa				
12. Laaditut tavoitteet ovat auttaneet tilanteeni paranemisessa				
13. Tavoitteet laadittiin yhdessä kanssani				
14. Koko perheeni tuentarve huomioitiin ja saimme tarvitsemaamme tukea				
15. Avohuollon tarjoamat palvelut ja tuki ovat riittävän monipuolisia				
16. Lastensuojelusta saamani tuki on vahvistanut minua kasvattajana				
17. Koen tilanteeni parantuneen asiakkuuteni aikana				

KÄÄNNÄ



Mitä muuta palautetta tahtoisit vielä antaa lastensuojelun avohuollon palvelusta?

Kiitos palautteestasi!

Terveisin:
Sosionomiopiskelijat Anni Öhberg & Sanna Wilen- Kujala