

Luottamuksen rakentamista tietoa jakamalla
– esimerkkinä lastensuojelun avohuollon palveluesite

Kaisa Hakamäki
opiskelijanumero 016355972
erikoissosiaalityöntekijän koulutus
lapsi-, nuoriso- ja perhesosiaalityön erikoisala
Helsingin yliopisto
toukokuu 2024

Tiedekunta: Helsingin yliopiston valtiotieteellinen tiedekunta

Koulutusohjelma: Erikoissosiaalityöntekijän koulutus

Opintosuunta: Lapsi-, nuoriso- ja perhesosiaalityön erikoisala

Tekijä: Kaisa Hakamäki

Työn nimi: Luottamuksen rakentamista tietoa jakamalla – esimerkkinä lastensuojelun avohuollon palveluesite

Työn laji: tieteellis-käytännöllinen lopputyö

Kuukausi ja vuosi: toukokuu 2024

Sivumäärä: 32 sivua

Avainsanat: lastensuojelu, avohuolto, luottamus, sitoutuminen, tukitoimet, palveluesite, käytäntötutkimus, kokemusasiantuntija

Ohjaaja: yliopistonlehtori Eveliina Heino

Säilytyspaikka: www.sosnet.fi/FI/Erikoistumiskoulutus/Lopputyot

Tiivistelmä:

Lastensuojelutyössä on tavoitteena saada aikaan myönteinen muutos asiakasperheen tilanteeseen. Jotta muutostyöskentely onnistuu, asiakkaan kanssa pitää päästä yhteistyösuhteeseen, jotta asiakas voi sitoutua lastensuojelun tukitoimiin. Sitoutuminen edellyttää luottamusta. Luottamuksen rakentaminen voi olla monimutkaista ja hankalaa. Luottamus tai sen puute vaikuttaa asiakkaan yhteistyöhön ammattilaisten kanssa (Heino & Lillrank 2020). Lastensuojelun avohuoltoon siirtyy paljon perheitä, joissa ei nähdä omaa tuen tarvetta. Toisaalta epävarmuus voi pidätellä tai traumatausta estää asiakkaan yhteistyöhön sitoutumista (Mason ym. 2020; Muurinen & Lavio 2016). Aiemmissä tutkimuksissa on havaittu institutionaalisen luottamuksen rakentamisen perusteina olevan mm. palveluiden käyttäjien kokemukset selkeän palveluinformaation saatavuudesta, ymmärrys palveluprosessista sekä omia odotuksia vastaavan palvelun saaminen (Heino 2016). Asiakkaat arvostavat selkeää ja rehellistä tietoa siitä, miksi lastensuojelu puuttuu heidän elämäänsä, mitä on tulossa sekä mahdollisista seurauksista, mikäli asiakas ei täytä odotuksia (Bakaert ym. 2021).

Olen kehittänyt käytännöllis-tieteellisenä lopputyönäni lastensuojelun avohuoltoa kuvaavan palveluesitteen. Tein tutkimuksen käytäntötutkimuksen menetelmin. Käytäntötutkimuksessa pyritään vuorovaikutteiseen tiedontuotantoon, uuden käytännön luomiseen ja yhteisen prosessin kuvaamiseen (Satka ym. 2016; Uggerhøj 2011). Kehitin esitteen kokemusasiantuntijavanhempien kanssa keväällä 2023 järjestetyissä työpajoissa. Keräsin heidän kokemuksiinsa perustuen mitä tiedontarpeita lastensuojeluun tulevalla asiakkaalla on. Keräsin myös heidän käsityksiään luottamuksesta asiakassuhteessa. Tutkimusaineistoni ovat tutkimusprosessin ja palveluesitteen kehittymisen kuvaus sekä työpajoissa käydyt keskustelut. Tutkimustulosten mukaan asiakas kaipaa lastensuojeluun tullessaan vastauksia kysymyksiin ”Mistä puhut?”, ”Ymmärrätkö minua?” ja ”Mitä nyt tapahtuu?”. Luottamuksen syntymiseen asiakas tarvitsee selkeää tietoa siitä, mitä sosiaalityöntekijä suunnittelee ja tekee. Hän haluaa saada tietoa vaihtoehdoista ja haluaa ymmärtää avohuollon tukitoimien sisällön. Asiakas toivoo tulevaisuuden kohdatuksi työntekijän taholta samalla tasolla. Hän toivoo sosiaalityöntekijän ilmaisevan selkeästi lastensuojelulliset huolet ja lastensuojelun kriteerit. Luottamuksen rakentumiselle on myös hyvin tärkeää, että sosiaalityöntekijä tulee asiakkaalle tutuksi, puhuu suoraan ja selkeästi.

Työpajassa kerättyjen toiveiden ja keskustelujen pohjalta kehitin prototyyppien avulla palveluesitteen, joka työstettiin valmiiksi palvelumuotoilijan avulla. Palveluesitettä voi hyödyntää lastensuojelun avohuollon työskentelyn tukena, auttamaan uutta asiakasta ymmärtämään mitä lastensuojelussa voidaan perheen auttamiseksi tehdä. Sen on tarkoitus olla apuväline luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamiseen ja parantaa asiakkaan sitoutumista lastensuojelun avohuollon muutostyöskentelyyn. Sosiaalityöntekijän tapaamisen jälkeen asiakas voi kerrata esitteestä, mistä asioista lastensuojelun avohuollossa on kysymys sekä näkee siitä oman sosiaalityöntekijänsä yhteystiedot.

SISÄLLYS

1. JOHDANTO	1
2. LUOTTAMUS LASTENSUOJELUN ASIAKASSUHTEESSA	2
2.1. Institutionaalinen luottamus	2
2.2. Luottamus lastensuojelun kontekstissa	3
2.3. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet	5
2.4. Tukitoimiin sitoutuminen	6
3. LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON PALVELUESITTEEN KEHITYSPROSESSI	7
3.1. Käytäntötutkimusta kokemuskumppaneiden kanssa	7
3.2. Tutkimuksen suunnitteluvaihe	8
3.3. Eettiset näkökulmat	9
3.4. Työpajoista nousseet tiedon tarpeet luottamuksen rakentamiseksi	10
3.5. Palveluesitteen kehitysvaiheet	15
4. KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSEN TULOKSET JA POHDINTA	24
LÄHTEET	28
LIITTEET	31

1. JOHDANTO

”Miksei teidän palveluitanne voi nähdä kuten pitsalistaa? Haluaisin tietää mitä voin valita.” Tällaisen toiveen minulle esitti eräs vanhempi, kun pohdimme millä lastensuojelun avohuollon tukitoimilla auttaisimme hänen perhettään. Työskentelen sosiaalityöntekijänä lastensuojelun avohuollossa, jossa pyritään saamaan aikaan muutosta perheen tilanteeseen sosiaalityön ja lastensuojelun tukitoimien avulla. Minulla sosiaalityöntekijänä on velvollisuus selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset, niin että asiakas ymmärtää riittävästi tarjotun palvelun sisällön ja merkityksen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000). Tähän asti olen selvittänyt ne asiakkaalle puhumalla.

Asiakkaalla saattaa olla lastensuojelun avohuollon asiakkuuden alkaessa vain vähän kykyä tai halua ottaa uutta tietoa vastaan. Aiemmissä tutkimuksissa on tullut ilmi, että asiakasvanhemmat kokevat saaneensa lastensuojelusta lyhyessä ajassa niin paljon tietoa, ettei sitä pysty sisäistämään. Siksi he kokevat olevansa valmistautumattomia tulevaan ja kokevat tulleen sivuutetuiksi päätöksenteossa. Tällöin vanhemmalla voi herätä tarve puolustaa itseään. (Bakaert ym. 2021, 10.)

Ennen lastensuojelun avohuollon alkamista perhe on saattanut olla asiakkaana kevyemmän tuen sosiaalipalveluissa tai mikäli lastensuojelullinen huoli on ilmeinen, he tulevat lastensuojelun asiakkaiksi suoraan päivystyksikön tekemällä ratkaisulla, kriisitilanteessa. Asiakkuuden siirtymävaiheessa arvioidaan lastensuojelun tuen tarvetta. Lastensuojeluasiakkuuden alkamisesta saatetaan käydä neuvottelua paitsi sosiaalityöntekijöiden, myös asiakkaan kanssa. Viime kädessä sosiaalityöntekijä arvioi kriteerien täyttymisen, jolloin asiakkaan kokemus vaikuttaa vain rajallisesti siihen, alkaako asiakkuus (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 240). Näin ollen asiakas saattaa kokea tulleen pakotetuksi lastensuojelun avohuollon tuen piiriin, jolloin asiakassuhde alkaa epäluottamuksen tilassa.

Työskennellessäni sosiaalityöntekijänä aloin itsekkin kaivata asiakasneuvottelujen tueksi palveluesitettä, jonka avulla voisin käydä asiakkaan kanssa läpi lastensuojelun avohuollon tukitoimia ja jota asiakas voisi lukea omassa rauhassa tapaamisemme jälkeen. Siksi tein osana erikoissosiaalityöntekijän opintojeni tieteellis-käytännöllistä lopputyötä lastensuojelun avohuollon toimintatapoja ja tukitoimia kuvaavan palveluesitteen. Lopputyöni tutkimustehtävä on kehittää lastensuojelun avohuollon asiakastyötä ja asiakkaiden sitoutumista muutostyöskentelyyn. Tutkimuskysymykseni on:

- *Mitä tietoa uusi asiakas tarvitsee lastensuojelun avohuollosta, jotta asiakassuhde saadaan toimimaan mahdollisimman hyvin?*

Vastaan tutkimuskysymykseeni käytäntötutkimuksen menetelmin (esim. Salisbury Statement on Practice Research 2011; Satka ym. 2016). Keräsin tutkimusaineistoni työpajoissa, joihin kutsuin Lausteen perhekuntoutuskeskuksen Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen kouluttamia kokemusasiantuntijoita eli kokemuskumppaneita. He ovat vanhempia, joilla on kokemuksia lastensuojelusta ja kiinnostusta kehittää sitä (Perhekuntoutuskeskus Lauste 2023). Työpajatyöskentelyn avulla kehitin asiakastyön apuvälineeksi avohuollon tukitoimia kuvaavan palveluesitteen, joka jää hyödynnettäväksi lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöille asiakassuhteen alkuvaiheen työskentelyn tueksi. Tapaamisen jälkeen asiakas voi lukea esitteestä, mistä asioista lastensuojelun avohuollossa on kysymys. Palveluesitteen tarkoitus on olla apuväline luottamuksellisen asiakassuhteen rakentamisessa ja parantaa asiakkaan sitoutumista lastensuojelun avohuollon muutostyöskentelyyn.

Lopputyöni johdantoluvun jälkeen luvussa kaksi käsittelen luottamusta lastensuojelun asiakassuhteessa. Käsittelen sen alaluvuissa institutionaalista luottamusta, lastensuojelua luottamuksen kontekstina, lastensuojelun avohuollon tukitoimia sekä tukitoimiin sitoutumista. Luvussa kolme avaen auki käyttämäni tutkimusmenetelmät, kuvaan lastensuojelun avohuoltoa esittelevän palveluesitteen kehitysprosessia ja pohdin tutkimuksen eettisiä näkökulmia. Analysoin työpajoissa nousseet tiedon tarpeet ja kerron, miten niiden pohjalta lähdin luomaan palveluesitettä. Alaluvussa 3.5. kuvaan miten palveluesite kehittyi kolmen prototyypin kautta. Luvussa neljä esittelen valmiin palveluesitteen ja miten siihen ovat vaikuttaneet työpajatyöskentelyssä nousseet tiedon tarpeet. Pohdin myös lopputyön prosessia ja tekemäni käytäntötutkimuksen merkityksellisyyttä sekä esittelen tutkimusprosessin myötä esiin tulleita jatkotutkimusideoita.

2. LUOTTAMUS LASTENSUOJELUN ASIAKASSUHTEESSA

2.1. Institutionaalinen luottamus

Luottamusta tarvitaan ihmisen toimintaan liittyvissä tilanteissa, joihin liittyy riskejä ja epävarmuuksia. Luottamuksen käsite erotellaan luottamukseksi henkilöitä kohtaan (engl. *trust*) ja luottavaisuudeksi järjestelmiä kohtaan (*confidence*). (Luhmann 1988, 103.) Yhteiskunnallisten instituutioiden ja palvelujärjestelmän toimivuus edellyttää käyttäjien luottamusta. Institutionaalisella luottamuksella tarkoitetaan ihmisen luottamusta yhteiskunnallisiin toimijoihin. Institutionaalisisessa luottamuksessa yhdistyy kumpikin luottamuksen laji: luottamus instituutioissa työskenteleviin yksittäisiin työntekijöihin ja luottavaisuus instituutioon (Heino & Lillrank 2020, 3).

Aiempien tutkimusten mukaan luottamus voi perustua hyvinvointivaltion lupaukseen, järjestelmän toimivuuteen ja tehokkuuteen, ihmisen aiempiin kokemuksiin valtion vallankäytöstä, sekä organisaatioiden ja työntekijöiden oikeudenmukaisuuteen ja pätevyyteen hoitaa annetut tehtävät (Heino 2016,

129; Skivenes & Benbenishty 2022, 424). Luottamusta ja epäluottamusta tutkittaessa on havaittu institutionaalisen luottamuksen rakentumisen perusteina olevan palveluiden käyttäjien kokemukset selkeän palveluinformaation saatavuudesta, aiemmat kokemukset tasa-arvoisesta kohtelusta, ymmärrys palveluprosessista, työntekijän osoittama ymmärtäväisyys sekä omia odotuksia vastaavan palvelun saaminen. (Heino 2016, 135.)

Luottamuksen puute vaikuttaa ihmisen toimintaan. Epäluottamus kaventaa ihmisen mahdollisuuksia toimia rationaalisesti ja johtaa vieraantumisen tunteisiin (Luhmann 1988, 103–104.) Epäluottamuksen tilassa ihminen on jatkuvasti valppaana, kiinni totutuissa toimintatavoissa, puolustuskannalla ja epäileväinen (Sztompka 1996, 104). Epäluottamuksesta huolimatta julkisten palveluiden käyttöä pitää useimmiten jatkaa, jolloin ihminen joutuu passiivisesti hyväksymään ammattilaisten tekemät päätökset, vaikka hän ei ymmärtäisi tai hyväksyisi niitä. Riippuvuus palveluista rajoittaa ihmisen omaa toimijuutta, kun taas päättäessään luottaa ihmisen toimijuus säilyy. Luottamus tai sen puute vaikuttaa yhteistyöhön ammattilaisten kanssa. (Heino & Lillrank 2020, 20–21.) Kun tilanteessa on luottamusta, ihminen uskoo, että vastapuolella on hyvä tahto toista kohtaan. (Heino 2016, 134.)

2.2. Luottamus lastensuojelun kontekstissa

Suomessa on tutkittu vasta vähän luottamusta lastensuojelun kontekstissa (esim. Heino 2016; Heino & Lillrank 2020; Isola ym. 2022), kansainvälisesti vähän enemmän (esim. Bakaert ym. 2021; Skivenes & Benbenishty 2022). Aiemmissä tutkimuksissa on todettu, että sosiaalityön kohtaamisissa institutionaalinen luottamus voi kohdistua eri kohteisiin, esimerkiksi työntekijän pätevyyteen, oikeudenmukaiseen kohteluun tai siihen, että saa apua tarvittaessa (Heino 2016, 135). Luottamusta rakennetaan paitsi kohtaamisissa henkilöiden välille, myös työntekijän edustamaa instituutiota tai jopa koko yhteiskuntaa kohtaan, koska sosiaalityöntekijä edustaa asiakaskohtaamisissa instituutiota (Heino & Lillrank 2020; Heino 2016). Tuen ennustettavuus vähentää tulevaisuuden epävarmuutta ja tuottaa turvallisuuden tunteen (Heino 2016, 131). Luottamusta asiakassuhteessa vahvistaa se, että ammattisanastolla kuvatut asiat konkretisoidaan ja avataan selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 231–232).

Kansainvälisessä vertailussa on havaittu lastensuojelujärjestelmän vallan määrällä ja ihmisten järjestelmää kohtaan tuntemalla luottamuksella olevan yhteys. Maissa, joissa sosiaalityöntekijän professionalla on suhteellisen korkea asema ja paljon valtaa, sosiaalityöntekijöihin luotetaan saman verran tai enemmän kuin oikeuden tuomareihin. Perheen sosioekonominen asema vaikuttaa luottamuksen määrään. Lastensuojelun interventioita kohdentuu eniten pienituloisten ja matalasti koulutettujen vanhempien perheisiin. He luottavat vähiten lastensuojeluun, mahdollisesti siksi, että kokevat omaavansa

vain vähän yhteiskunnallista valtaa. Myös vanhemman poliittisella kannalla on vaikutusta luottamukseen: poliittisesti keskellä olevat luottavat lastensuojeluun enemmän kuin poliittisissa ääripäissä olevat. Luottamuksen määrä vaihtelee vanhemman iän mukaan. Mitä nuorempi lapsen vanhempi on, sitä enemmän hän luottaa lastensuojeluun. (Skivenes & Benbenishty 2022, 429–431.)

Aiempien tutkimusten mukaan ensikohtaaminen sosiaalityöntekijän kanssa on ratkaisevan tärkeää luottamuksellisen yhteistyösuhteen syntymiselle. Asiakkaat arvostavat selkeää ja rehellistä tietoa siitä, miksi lastensuojelu puuttuu heidän elämäänsä, mitä on tulossa sekä mahdollisista seurauksista, mikäli asiakas ei täytä työntekijän odotuksia. Lisäksi asiakkaat kaipaavat tukea palvelujärjestelmässä toimimiseen. Koska sosiaalityöntekijä määrittää ja hallitsee tavoitteita ja niiden aikatauluja, se aiheuttaa vanhemmille jatkuvaa pelkoa lasten huostaanotosta. Lastensuojelun vahva valta voi saada perheissä aikaan vastahakoista tottelemista, silloinkin kun perheenjäsenillä on positiivinen suhde sosiaalityöntekijään. (Bakaert ym. 2021, 8–9.)

Luottamus eri muodoissaan on yksilöllisen hyvinvoinnin tärkeä ulottuvuus (Kotkavirta 2002, 66). Jos ihminen ei voi hyvin, on luottaminenkin vaikeaa. Jos vanhemmalla on mielenterveyden haasteita, voi asiakassuhteeseen sitoutuminen olla haastavaa. Monilla asiakasvanhemmilla on taustallaan traumoja, mikä vaikuttaa paitsi heidän kykyynsä luottaa ja tehdä yhteistyötä, myös käsitellä tietoa, varsinkin, jos se tulee auktoriteettiasemassa olevalta henkilöltä. Aiemmissa ihmissuhteissaan traumatisoituneelle vanhemmalle ei ole kehittynyt kykyä luottaa. Traumatisoituneen ihmisen on vaikea sietää vuorovaikutustilanteita, joihin sisältyy paljon tunnekokemuksia. Tällaisia kohtaamisia esiintyy juuri lastensuojelun asiakastapaamisissa, joihin liittyy usein stressiä. Trauma vaikuttaa myös kykyyn luoda ihmissuhteita, mikä vaikuttaa suhteen luomiseen ammattilaistenkin kanssa. Episteeminen luottamus on psykologinen mekanismi, joka aiheutuu lapsuudenaikaisista traumoista, luotettavan auktoriteetin puuttumisesta ja se vaikuttaa aikuisiän ihmissuhteisiin. Se heikentää ihmisen kykyä arvioida sosiaalisesta maailmasta tulevaa tietoa luotettavaksi ja henkilökohtaisesti merkitykselliseksi, mikä on edellytys tiedon sisäistämiseksi. Se myös vaikeuttaa auktoriteettien kuten sosiaalityöntekijän kanssa asioimista. Lapsuuden hyväksikäyttötilanteissa tarvittu jatkuvan valppauden selviytymismekanismi kääntyy esteeksi aikuisuudessa ja hankaloittaa luottamuksellisten suhteiden syntymistä. (Mason ym. 2020, 3–4 ja 8–11.) Vanhemmille tarjotun vertaistuen avulla on pystytty kasvattamaan vanhempien luottamusta lastensuojeluun, esimerkiksi rauhoittamalla tilannetta kertomalla huostaanottoprosessista tai luomalla oman tarinansa avulla toivoa vanhempiin (Isola ym. 2022, 2).

Lastensuojelussa sosiaalityöntekijä ja vanhempi voivat myös käyttää valtaa yhdessä, mikä edellyttää kunnioittavaa ja sitoutunutta yhteistyötä. Sellainen valta on tuottavaa, ei sortavaa ja se sopii oikeuksiin perustuvaan sosiaalityön orientaatioon. (Bakaert ym. 2021, 10.) Luottamuksen merkitys lastensuojelun asiakassuhteissa nähdään hyvin keskeisenä myös lainsäädännön tasolla. Se on nostettu esiin lastensuojelun lainsäädännön kokonaisuudistuksen tulevaisuuden visioksi: ”Lapsi ja hänen läheisensä voivat luottaa lastensuojeluun ja sen vaikuttavuuteen.” (Valtioneuvosto 2023.)

2.3. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet

Lasten oikeuksien sopimuksessa korostetaan, että perhe on lapsen ensisijainen kasvuympäristö ja perheellä on oikeus saada tarvittavaa suojelua ja apua niin, että se pystyy hoitamaan velvollisuutensa yhteiskunnassa (Unicef 2016). Jos perhe tarvitsee peruspalveluita, vahvempaa tukea, voidaan perheelle järjestää sosiaalityötä ja sosiaalipalveluita. Niillä edistetään ja ylläpidetään hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähennetään eriarvoisuutta ja edistetään osallisuutta, huomioiden lapsen etu (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, § 1 ja § 5). Jos sosiaalipalveluiden tuki ei riitä, autetaan perhettä lastensuojelun avohuollon keinoin. Lastensuojelulaki velvoittaa käyttämään ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, joiden avulla tuetaan vanhempia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien kasvatuskäytäntöä ja -mahdollisuuksia. Huostaanotto on lastensuojelun viimeisin keino lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi, jos avohuollon tukitoimet ovat riittämättömät. (Lastensuojelulaki 417/2007, 4 §, 34 § ja 40 §.)

Lastensuojelun avohuollon työskentelyllä pyritään muutokseen lapsen ja perheen tilanteessa. Muutostyötä tehdään sosiaalityön ja tukitoimien avulla. Lastensuojelulaissa tukitoimiksi nimetään lapsen ja perheen ongelmatilanteen selvittäminen, taloudellisen ja muun tuen antaminen, hoito- ja terapia- palvelujen järjestäminen, tehostettu perhetyö sekä perhekuntoutus. Lastensuojelulaki velvoittaa järjestämään muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia sen mukaan, mitä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on arvioinut välttämättömäksi. (LsL 2007, 36 §.)

Lastensuojelun eettiset periaatteet ohjaavat puuttumaan perheen elämään mahdollisimman vähän, mutta kuitenkin niin, että tarvittava muutos saadaan aikaan (Malja ym. 2019). Avohuollon tukitoimet ovat perheelle vapaaehtoisia. Lastensuojelulaki velvoittaa toteuttamaan niitä mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien kanssa (LsL 2007, 34 §). Sosiaalityöntekijällä on velvollisuus selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset. Selvitys vaihtoehdoista ja tukitoimista on annettava siten, että asiakas ymmärtää riittävästi sen

sisällön ja merkityksen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 5 §). Lap-
sella ja perheellä ei ole subjektiivista oikeutta avohuollon tukitoimiin (Heino 2013, 104).

2.4. Tukitoimiin sitoutuminen

Lastensuojelussa on aina vallankäyttöä suhteessa asiakkaaseen (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 227). Kun sosiaalityöntekijä vetäytyy lainsäädännön taakse ja keskittyy asiakassuhteessa kontrollointiin, käy-
tään valtaa asiakkaan yli. Tällöin asiakas kokee hämmennystä ja voimattomuutta sekä tullessa tuo-
mituiksi lastensuojelun taholta. Vallan tunteen puuttuminen voi johtaa asiakkaan vihan ja turhautu-
misen tunteisiin ja saada asiakkaan vastustamaan avun vastaanottamista. (Bakaert ym. 2021, 10.)
Asiakasvanhemmat, joilla on kompleksinen traumatausta voivat uudelleentraumatisoitua tilanteissa,
joissa heitä kontrolloidaan ja valtaa käytetään heidän ylitseen. Tämä vaikeuttaa sitoutumista yhteis-
työsuhteeseen (Mason ym. 2020, 12–13 ja 17). Kun valtaa käytetään asiakkaan kanssa yhdessä, pääs-
tään yhteistyösuhteeseen. Tällöin asiakkaan on helpompi hyväksyä myös tilanteet, joissa sosiaali-
työntekijä joutuu tekemään tahdonvastaisia ratkaisuja. (Bakaert ym. 2021, 10.)

Asiakkaan sitoutuminen avohuollon työskentelyyn edellyttää luottamusta sosiaalityöntekijään ja las-
tensuojelun toimintatapoihin. Kun luottamusta on, tietoa jaetaan ja otetaan vastaan avoimemmin ja
osapuolet ymmärtävät toisiaan paremmin. Aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, että silloin kun avo-
huollon tukitoimista on yhdessä ja avoimesti keskustellen sovittu, ne on koettu toimiviksi. Sitoutu-
mista tapahtuu, jos vuorovaikutus on sujuvaa ja yhteistyö toimii. (Muurinen & Lavio 2016, 245.)
Asiakkaan kuuntelu ja mukaan ottaminen tavoitteiden asettamiseen sekä perheen vahvuuksien tun-
nistaminen voimaannuttaa perhettä, kasvattaa luottamusta ja vie kohti ratkaisua (Bakaert ym. 2021,
11). Asiakkaan mukaan ottamista yhteistyösuhteeseen vaikeuttaa joskus yhteisen ymmärryksen
puute. Aiemmissa tutkimuksissa on tullut ilmi asiakkaiden tarve saada tietoa lastensuojeluprosessista.
Asiakkaat kaipaavat, että asiat käydään läpi heidän kanssaan keskustellen. (Bakaert ym. 2021, 8.)

Lastensuojelussa on puuttumisen velvoite, josta tulee kertoa avoimesti ja rehellisesti. Sosiaalityönte-
kijän tulee kertoa, minkälaisissa tilanteissa päätösvaltaa voidaan joutua käyttämään ohi vanhempien
tai lapsen oman tahdon. (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 227–232.) Vaihtoehtoista keskustelua vaatii sosi-
aalityöntekijältä sensitiivisyyttä sekä hyviä kommunikointitaitoja. Asiakkaiden ja ammattilaisten
kielten erilaisuuteen voi kokemusasiantuntija tarjota peilauspintaa omien kokemustensa kautta (Hie-
tala & Rissanen 2017, 167).

3. LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON PALVELUESITTEEN KEHITYSPROSESSI

3.1. Käytäntötutkimusta kokemuskumppaneiden kanssa

Tutkimuskysymykseeni ”Mitä tietoa uusi asiakas tarvitsee lastensuojelun avohuollosta, jotta asiakassuhde saadaan toimimaan mahdollisimman hyvin?” haen vastausta käytäntötutkimuksen menetelmillä. Käytäntötutkimus kuvailee, analysoi ja kehittää käytäntöä sekä keskittyy tutkimaan prosessia, jossa eri toimijoiden kiinnostus ja kriittinen reflektio ovat keskiössä. Käytäntötutkimuksessa pyritään vuorovaikutteiseen tiedontuotantoon. (Satka ym. 2016, 9–15; Tapola-Haapala 2015, 155; Uggerhøj 2014; Saurama & Julkunen 2009, 302.) Tavoitteena on, että käytäntötutkimuksen avulla kehittyvät sekä käytännön sosiaalityö, että sosiaalityön tutkimus (The Salisbury Statement on Practice Research 2011).

Käytäntötutkimuksen teoreettisena lähtökohtana pidetään pragmatismia. Pragmatistinen tietoteoria korostaa vuorovaikutuksellista tiedonmuodostusta, jossa yhtä tiedonlajia tai -lähdettä ei pidetä toista ylivermaisempana. Pragmatismissa on osallistavan paradigman ominaisuuksia kuten tutkimuksen yhteys käytäntöön, yhteistoiminnallisuus, kokemustiedon korostaminen, itsereflektio, yhteinen tiedonmuodostus ja käytäntöjen parantaminen. (Muurinen 2019, 38–43.) Käytäntötutkimuksessa tutkija ottaa palvelujen käyttäjät mukaan palvelujen kehittämiseen, tuomaan omien kokemustensa pohjalta uudenlaisia näkökulmia palvelutyön käytäntöön (Hietala & Rissanen 2017, 170; Saurama & Julkunen 2009, 305; Satka ym. 2016, 22). Tässä tutkimuksessa palvelujen käyttäjiä edustavat joukko Lausteen perhekuntoutuskeskuksen Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen kouluttamia kokemusasiantuntijoita. Hankkeen kokemusasiantuntijoita kutsutaan kokemuskumppaneiksi. He ovat vanhempia, joiden lapset ovat olleet tai ovat yhä lastensuojelun asiakkaita. Kokemuskumppanit tekevät vertaistukihenkilötyön lisäksi lastensuojelun kehittämistyötä. (Isola ym. 2022; Perhekuntoutuskeskus Lauste 2023.)

Kutsuin kokemuskumppaneita mukaan työpajatyöskentelyyn kehittämään kanssani palveluesitettä lastensuojelun avohuollon toimintatavoista. Valitsin työpajatyöskentelyn siksi, että se mahdollisti vuoropuhelun ja yhteisen tiedonmuodostuksen tutkijan ja palvelujen käyttäjien eli minun ja kokemuskumppaneiden kanssa. Tällaisen työskentelytavan avulla palvelun käyttäjien muodostamat jäsenyys- ja tulkintatavat voivat haastaa viranomaisten näkemyksiä palveluista ja yhteinen reflektio mahdollistaa uusien käytäntöjen luomisen (Hyväri 2017, 205; Saurama 2016, 93). Käytäntötutkimusprosessissa on keskeistä käydä dialogia, jossa palvelun käyttäjät ovat tiedon tuottajia, eivät vain tutkimuksen kohteita ja molemmat osapuolet voivat oppia toisiltaan. (Harra ym. 2017, 149; Uggerhøj 2011, 46 ja 57–58; Satka ym. 2016, 22.) Dialogisessa kohtaamisessa osallistujien näkemykset tulevat

arvioiduksi toisten keskustelijoiden toimesta ja toisten puheen avulla osallistujat saavat uusia näkökulmia. Dialogisessa kohtaamisessa voi muodostua uutta tietoa, joka tulee samalla testatuksi. (Tappola-Haapala 2015, 162.)

Uuden käytännön luominen ja yhteisen prosessin kuvaaminen ovat käytäntötutkimusta (Uggerhøj 2011, 46). Käytäntötutkimukseni tuotos on lastensuojelun avohuollon toimintatapoja ja tukitoimia kuvaava palveluesite. Tutkimusaineistoni ovat tutkimusprosessin ja palveluesitteen kehittymisen kuvaus sekä työpajoissa käydyt keskustelut, joista tein muistiot. Teemoittelin keskusteluista nousseet tutkimuskysymyksen kannalta olennaiset aiheet. Teemoittelun pohjalta lähdin työstämään esitteen prototyyppejä.

3.2. Tutkimuksen suunnitteluvaihe

Käytäntötutkimusta suunnitellessa mietin, teenkö yleisesti lastensuojelun avohuollon toimintaa kuvaavan esitteen vai oman työnantajani avohuoltoa kuvaavan esitteen. Epäröin ensimmäisessä vaihtoehdossa sitä, miten saisin esitteessä kuvattua lastensuojelun avohuollon toimintatavat ja palvelut niin että tiedot pätevät kaikkialla Suomessa. Lastensuojelulaissa mainitaan avohuollon tukitoimista nimeltä vain tehostettu perhetyö, perhekuntoutus ja taloudellinen tuki, muut palvelut ovat laissa maininnalla ”muita lasta ja perhettä tukevia palveluja ja tukitoimia” (LsL 417/2007 § 36). Muut palvelut ja tukitoimet voivat vaihdella alueittain. Yleisen esitteen tekemisessä minua houkutteli sen visuaalisesti vapaampi suunnittelu. Kun esite ei edustaisi mitään organisaatiota, sen visuaalista ilmettä ei sitoisi organisaation graafiset ohjeistukset. Hylkäsin yleisen avohuoltoa kuvaavan esitteen idean siksi, koska ajattelin kaikkien Suomen kuntien ja hyvinvointialueiden lastensuojelun avohuollon toimintoja kuvaavaan esitteen teon olevan liian hankalaa ja epäröin, mitä jakelukanavaa kautta esitteeni päätyisi muiden hyvinvointialueiden käyttöön. Uskoin, että kun tekisin esitteen omalle työnantajalleni, voisin varmistua sisällön oikeellisuudesta ja esitteen painatus hoituisi organisaatiomme viestintäosaston kautta. Päädyin tekemään esitteen oman organisaationi käyttöön, vaikka ratkaisu sisälsi riskejä tutkimusprosessin aikana tapahtuneen suuren organisaatiomuutoksen vuoksi. Tutkimuksen suunnittelua aloittaessani vuonna 2022 työnantajani oli Turun kaupungin lastensuojelun avohuolto. Turun kaupungin sosiaalipalvelut siirtyivät Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle eli Varhaan 1.1.2023.

Olin esitellyt tutkimussuunnitelmani loppuvuodesta 2022 omalle esihenkilölleni ja Turun kaupungin lastensuojelun johtajalle. Heidän kanssaan käymäni keskustelun perusteella varmistui, että en tarvitse Turun kaupungilta tutkimuslupaa, koska en kerää tietoa Turun kaupungin lastensuojelusta, vaan tuotan uuden työkalun lastensuojelun avohuollon käyttöön. Samalla perusteella en lähtenyt pyytämään tutkimuslupaa Varhaltakaan.

Minulle oli tärkeää, että esitteestä tulee sellainen, joka auttaa lastensuojelun uusia asiakkaita ymmärtämään lastensuojelun avohuollon toimintaa. Jo alkuvaiheessa suunnittelua mietin, että haluan kehittämiseen mukaan asiakkaiden näkemyksiä. Rajasin esitteen kohderyhmän olevan vanhemmat ja yli 12-vuotiaat lapset, joilta tarvitaan suostumus avohuollon tukitoimien järjestämiseen. Halusin esitteeseeni palautetta asiakasnäkökulmasta, joka haastaisi ammattilaisen näkökulmaani. Otin loppuvuodesta 2022 yhteyttä Lausteen perhekuntoutuskeskuksen Asiakkaasta kumppaniksi -hankkeen hankepäällikköön. Esittelin hänelle kehittämisideani ja tiedustelin mahdollisuutta tehdä yhteistyötä hankkeen kouluttamien kokemuskumppaneiden kanssa. Sain hankepäälliköltä innostunutta ja kannustavaa palautetta. Hankepäällikkö kertoi, että hyvin usein kokemuskumppaneiden auttamisen motiivina on uusien lastensuojeluun päätyvien vanhempien auttaminen. Sovimme yhteistyön aloittamisesta alkuvuonna 2023. Tammikuussa 2023 lähetin hankepäällikön kautta kokemuskumppaneille kutsun osallistua käytäntötutkimuksen työpajoihin, joissa kehitetään lastensuojelun avohuoltoa kuvaava palveluesite uusien asiakkaiden avuksi.

3.3. Eettiset näkökulmat

Tutkimuskutsun mukana työpajoihin osallistujille lähetettiin tutkimustiedote, jossa kerrottiin perustiedot yhteiskehittämisen työpajoista, niiden tarkoituksesta, työpajojen aikana tapahtuvasta aineiston keruusta ja osallistujia koskevasta tietosuojasta. Kutsussa ilmoitettiin myös, että ensimmäisessä työpajatapaamisessa osallistujilta tullaan pyytämään suostumus käytäntötutkimukseen osallistumiseen ja että heidän on milloin vain mahdollista perua osallistumisensa.

Tietosuojan huomioiminen tässä tutkimuksessa oli melko yksinkertaista, koska en kerännyt enkä käyttänyt tutkimuksessa yksilökohtaisia asiakastietoja tai kokemuksia. Organisaatiot, jotka tutkimukseen liittyvät voivat tulla mainituiksi nimeltä tutkimusraportissa, koska tutkimuksen näkökulma on tulevaisuuteen katsova: tarkoitus on parantaa asiakasprosessia, ei ruotia sen mahdollisia epäkohtia. Kokemuskumppaneilta saatuja kokemustietoja käytin esitteen prototyypin kehittelyyn mutta en julkaise kehittämisprosessin aikana mahdollisesti kuulemiani asiakaskokemuksia tutkimustyössäni. Tutkimusaineiston säilytän lopputyön valmistumiseen asti, sen jälkeen tuhoan aineiston.

Työpajoihin osallistuminen oli osallistujille vapaaehtoista, osallistuminen perustui heidän omaan tutkimukseen ilmoittautumiseensa. En kerännyt heidän yhteystietojaan enkä tallentanut heidän omia kokemuksiaan lastensuojelusta. Olin osa työpajojen ryhmää, sen fasilitaattorin roolissa ja asiantuntijan osaamisella. Työpajojen työskentelytapa oli neuvotteleva, ilmiöitä yhdessä ihmettelevä. Reflektoin omaa rooliani työpajan alustuksesta lähtien, jossa kerroin, että olen uuden äärellä tehdessäni ensimmäistä kertaa kehittämistutkimusta ja järjestäessäni työpajoja.

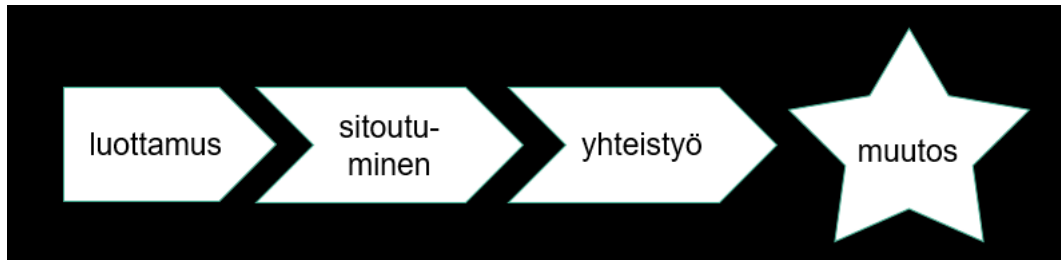
Koska työpajojen osallistajat olivat hankkeesta, jossa he ovat käyneet läpi vertaistukihenkilökoulutuksen ja he ovat työstäneet oman lastensuojelun prosessinsa, heidän osallistumisen motiivinsa oli lastensuojelun kehittäminen, ei oman prosessin työstäminen tai lastensuojelua vastaan taistelu. Aiemmissä tutkimuksissa on todettu, että kokemuskumppaneiden käyttämisessä yhteistyössä on riskinä, että kehittäjäkumppaneiksi valikoituu pääasiassa aktiivisia toimijoita, joilla voi olla joko äärimmäisen hyviä tai huonoja kokemuksia palveluista tai henkilökohtaisia intressejä ajettavanaan (Harra ym. 2017, 149). Tässä tutkimuksessa näen kehittämisprosessia auttavana asiana sen, jos kokemuskumppaneilla on huonoja kokemuksia lastensuojeluprosessin alkuvaiheesta. Tässä tutkimuksessa en näe mahdollisuuksia kokemuskumppaneiden omien intressien ajamiseen, koska tutkimuksen tarkoituksena on parantaa uusien asiakassuhteiden rakentumista. Olen ymmärtänyt hankkeeseen valikoituneiden kokemuskumppanien haluavan auttaa ihmisiä, jotka ovat vasta prosessin alkuvaiheessa. Kokemuskumppanien kanssa tehtävässä yhteistyössä olen pohtinut olevan etuna sen, että he tietävät miltä lastensuojeluasiakkuuden alkuvaiheen hämmennys ja epätietoisuus tuntuu. Riskinä on, että he ovat tottuneet lastensuojelun työskentelyyn ja käytettyihin käsitteisiin, eivätkä haasta minua riittävän selkeän esitteen tekoon.

Käytäntötutkimus näyttäytyy yleensä lähtökohtaisesti eettisesti korkeatasoisena, koska siinä uutta tietoa luodaan käyttäjien kanssa yhdessä ja uuden tiedon kritisointi saatetaan tulkita käyttäjän kokemuksen vähättelemiseksi. (Tapola-Haapala 2015, 160–161 ja 165.) Tutkijana reflektoin omaa rooliani prosessin alusta loppuun saakka. Aineiston analyysissa oli riskinä vahvistusharha eli että olisin tullut valinneeksi omaa näkemystäni tukevat löydökset ja jättänyt muut huomiotta. Eettinen riski sijaitsee siinä, jäävätkö osallistujien erilaiset näkemykset vain huomioiduiksi, mutta niistä ei rakennu uutta tietoa ja jalostu palvelua (Tapola-Haapala 2015, 163). Uskon, että useampi kehittämiskierros näytti sen, että vastaan kehittämisellä itse keksimiini vai asiakkailta nouseviin tiedon tarpeisiin. Loppuraportin kirjoittamisessakin käytin valtaa valintojen tekemisen muodossa. Pyrin tekemään viisaita valintoja siinä, mitä asioita nostin loppuraporttiin, mitä jätin ulkopuolelle.

3.4. Työpajoista nousseet tiedon tarpeet luottamuksen rakentamiseksi

Ensimmäinen yhteiskehittämisen työpaja järjestettiin Lausteen perhekuntoutuskeskuksen tiloissa Turussa 10.2.2023. Siihen osallistui neljä kokemuskumppania, itse toimin työpajojen fasilitaattorina. Työpajakeskusteluissa ilmeni, että osallistujilla oli kokemuksia lapsiperhesosiaalityöstä, lastensuojelun avo- ja sijaishuollosta sekä vanhemman että lapsen rooleissa useammalta eri vuosikymmeneltä. Työpajan aluksi osallistujat allekirjoittivat suostumuslomakkeen.

Pidin ensimmäisen työpajan aluksi esityksen, jossa kerroin omasta taustastani, erikoissosiaalityöntekijän koulutuksesta ja siihen kuuluvasta lopputyöstä. Taustoitin esityksessä käytäntötutkimuksen ideaa ja tavoitetta. Kerroin kiinnostuksestani tutkia asiakassuhteeseen sitoutumista ja luottamuksen rakentamista sekä luottamuksen rakentumisen esteistä. Havainnollistin käsitteitä tekemäni kuvion avulla (kuvio 1.).



Kuvio 1.

Kerroin, että lastensuojelutyö on muutostyötä ja koska avohuolto perustuu vapaaehtoisuuteen, muutokseen ei voi pakottaa. Kerroin aiemmista tutkimuksista, jotka ovat osoittaneet, että kun asiakassuhteessa on luottamusta, tietoa jaetaan ja otetaan vastaan avoimemmin ja osapuolet ymmärtävät toisiaan paremmin. Kerroin idean lastensuojelun avohuoltoa esittelevästä esitteestä tulleen asiakkaaltani, joka toivoi saavansa avohuollon tukitoimet nähtäväkseen kuin ruokalistan ravintolassa. Idea sai osallistujilta kannatusta. Heillä oli kokemuksia siitä, miten lastensuojelussa tarjotaan aina vain perhetyötä eikä kerrota muista vaihtoehdoista.

Suunnittelu lähti liikkeelle asiakkaan tarpeiden ymmärtämisestä. Kehittämistyöskentelyn aluksi pyysin osallistujia muistelemaan tilanteita ja tunteita, joita he olivat kokeneet lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheessa. Tavoitteena oli saada vastauksia siihen, mitä tietoa uusi asiakas tarvitsee lastensuojelun avohuollosta, jotta asiakassuhde saadaan toimimaan mahdollisimman hyvin. Pyysin osallistujia kirjoittamaan tarralapuille, mitä he halusivat tietää lastensuojelun alkuvaiheessa, millaisia kysymyksiä silloin oli mielessä ja miten he olisivat halunneet saada tietoa. Kirjoittamisen ohella osallistujat halusivat jakaa kokemuksiaan ja työpajassa käytiin aktiivista keskustelua.

Osallistujien vastauksista nousee esiin kolme teemaa, jotka kuvaavat, mitä asiakkaalla on mielessä lastensuojeluun tullessaan. Muotoilen teemat kysymyksiksi ”Mistä puhut?”, ”Ymmärrätkö minua?” ja ”Mitä nyt tapahtuu?”.

”Mistä puhut?”

Osallistujat kertoivat vastauksissaan ja työpajassa käydyssä keskustelussa, että he kaipasivat lastensuojelun avohuoltoon tullessaan asioiden selittämistä selkokielellä. Uutena asiakkaana he eivät ym-

märtäneet, mitä tarkoittavat esimerkiksi käsitteet avohuolto, lapsiperheiden sosiaalityö, perhetyö, laitostenmuotoinen perhekuntoutus. Osallistujat kertoivat, että vaikka he kokevat olevansa hyvin kokeneita lastensuojelun asiakkaita, heille on ollut pitkään epäselvää mitä lastensuojelun asiakkuus tarkoittaa, milloin se on alkanut ja milloin se on vaihtunut esimerkiksi sijaishuollon asiakkuuteen. Yksi osallistujista kertoi sosiaalityöntekijän vaihdoksesta ymmärtäneensä asiakkuuden vaihtuneen sijaishuoltoon. Toinen osallistuja pohti, että toisaalta sosiaalityöntekijä voi vaihtua myös kesken prosessin, vaikka asiakkuus jatkuisikin avohuollossa. Asiakkuus ja sen muoto voivat olla asiakkaalle epäselviä ja toisaalta toissijaisia asioita: suhde työntekijään ja saatu palvelu on merkityksellisempää.

Osallistujilla oli kokemuksia siitä, että sosiaalityöntekijälle esitettävät kysymykset tulevat mieleen vasta tapaamisen jälkeen kotona ja sosiaalityöntekijää ei aina halutessaan tavoita. Osallistujat totesivat, että kokemuskumppanin käyttämisen lisäksi tapaamisella saatu palveluja kuvaava esite auttaisi sosiaalityöntekijän puheiden ymmärtämisessä, koska esitteeseen voi tutustua kotona rauhassa sitten kun tapaamisen aiheuttama jännitys on mennyt ohi.

”Ymmärrätkö minua?”

Osallistujat toivat vastauksissaan esiin tarpeen tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Osallistujat toivoivat, että erityisesti ensitapaamisella sosiaalityöntekijällä olisi antaa asiakkaalle aikaa ja kuunnella hänen kertomaansa. Osallistujat kuvasivat, miten joskus lastensuojelussa on jäänyt huomioimatta perheen kokonaistilanne, esimerkiksi vanhemman omat sairaudet tai lapsen muut palvelut esimerkiksi vammaispalvelujen kautta. Osallistujilla oli kokemuksia myös siitä, miten lastensuojelun tarjoama vanhemmuuden tuki ei ole tuntunut sopivalta palvelulta lapsen neuropsykiatrisista piirteistä johtuviin ongelmiin. Yksi osallistuja kuvasi, miten loukkaavalta tuntui vanhemmuuteen puuttuminen, kun oli yrittänyt selvittää vaikeassa tilanteessa pitkään. Osallistujilla oli kokemuksia siitäkin, että asiakkuuden alkuvaiheessa voi olla korkeat, ehkä jopa epärealistiset toiveet sosiaalityöntekijän mahdollisuuksille auttaa: *”Toivoin, että sossu ratkaisisi koko sekavan vyyhdin.”*

Työpajassa herätti paljon keskustelua, miten vaikea vanhemman on myöntää tuen tarpeensa. Osallistujat kertoivat olleensa lastensuojeluprosessin alussa valtavan väsyneitä, eikä väsyneenä jaksa ottaa vastaan keskusteluapua. He kertoivat, että väsymyksen myöntäminen oli hyvin vaikeaa myös itselle, kun takana oli pitkä ajanjakso sinnittelyä ja oman jaksamisen venyttämistä. Osallistujat pohtivat, että oman väsymisen myöntäminen toiselle ja jopa itsellekin on pelottavaa. He keskustelivat siitä, että joskus tilanteeseensa tottuu, omaa skarppaamista ei välttämättä edes huomaa. Osallistujat toivoivat sosiaalityöntekijöiden ymmärtävän, että väsymystä peitellään. He toivoivat sosiaalityöntekijöitä huo-

mioimaan: *”Kun vanhempi sanoo, ettei jaksa, silloin hän ei oikeasti jaksa.”* Osallistujilla oli kokemuksia siitä, miten sosiaalityöntekijän tuella vanhempi oli havainnut oman väsymyksensä ja tuen tarpeensa, ja perheen auttaminen oli lähtenyt toimimaan. Osallistujilla oli myös kokemuksia siitä, miten lastensuojelussa vanhempi jää huomioimatta, vaikka vanhemman hyvinvointi heijastuu suoraan lapsen hyvinvointiin.

”Mitä nyt tapahtuu?”

Työpajoihin osallistujilta tuli paljon mainintoja epätietoisuuden tunteesta ja ihmettelyä siitä, mitä heidän perheelleen tapahtuu lastensuojeluun saavuttua. Osallistujilla oli kokemuksia siitä, että he olivat tehneet itse lastensuojeluilmoituksen lapsestaan avun saamiseksi, kuin myös siitä, että ilmoituksen oli tehnyt jokin perheen ulkopuolinen taho. Molemmissa tapauksissa osallistujien päälimmäisin kysymys sosiaalityöntekijän ensitapaamisella oli ollut sama, kaikki osallistajat muistavat halunneensa tietää, mitä lastensuojelussa tulee seuraavaksi tapahtumaan. Osallistujille oli jäänyt epäselväksi, mihin lastensuojeluilmoitus menee sen tekemisen jälkeen, miten se käsitellään, missä ja miten pitkään sitä säilytetään. Osallistajat kaipasivat myös tietoa siitä, mitä sosiaalityöntekijä tekee lapsen asioiden eteen tapaamisten ulkopuolella.

Osallistajat muistelivat kaivanneensa asiakassuhteen ensivaiheessa tietoa tarjolla olevista tukitoimista. Osallistajat toivat esiin tarpeen ymmärtää, miten lastensuojelussa tuetaan vanhempaa, miten lasta. He miettivät, onko lastensuojelulla keinoja auttaa, jos vanhemmuus ei ole ongelma vaan lapsen erityispiirteet. Osallistajat kertoivat kuulleensa ennen lastensuojelun asiakkuutta perhetyöstä, mutta eivät ymmärtäneet sen tarkoitusta ja toimintatapoja. Osallistajat toivoivat, että olisivat saaneet tietoa muistakin tukitoimista kuin perhetyöstä. Heillä oli kokemuksia, että perhetyötä tarjotaan lastensuojelussa joka tilanteeseen ja että se on *”kahvinjuontia ja rupattelua klo 8-16”*. Osallistajat kertovat miettineensä lastensuojelun alkuvaiheessa mihin heidän on pakko suostua, onko oikeus kieltäytyä lastensuojelun tuesta ja mitä silloin tapahtuu.

Luottamusta vai epäluottamusta

Ensimmäisen kysymyksen käsittelyn jälkeen esitin työpajan osallistujille toisen kysymyksen, joka käsitteli luottamusta. Kysyin osallistujilta, mitkä seikat herättivät luottamusta tai epäluottamusta ja kokivatko he, että luottamuksella sosiaalityöntekijän ja vanhempien välillä on merkitystä. Pyysin heiltä myös perusteluja vastauksilleen. Keräsin luottamukseen liittyviä vastauksia ensin tarralapuille, minkä lisäksi aiheesta käytiin keskustelua. Lappujen vastauksista löytyy kaksi teemaa: luottamuksen ja epäluottamuksen teemat.

Sitä, että asiakas voi luottaa omaan sosiaalityöntekijään pidettiin ehdottoman tärkeänä ja merkityksellisenä asiana, sitä pidettiin tärkeimpänä seikkana yhteistyön sujumiseksi. Yksi osallistuja totesi: ”*Asiat ratkeaa nopeammin, kun uskaltaa kertoa kaiken.*” Osallistujien vastauksissa tuli esiin, miten tärkeää luottamuksellisessa asiakassuhteessa on, että sosiaalityöntekijä tulee tutuksi. Osallistujat toivoivat myös sosiaalityöntekijöiltä suoraa, avointa, rehellistä ja asiallista puhetta sekä paljon keskustelua asiakkaan kanssa. Osallistujat toivoivat sosiaalityöntekijän kysyvän asioista olettamisen sijaan.

Vastauksissa nousee esiin hyvän kohtaamisen merkitys. Osallistujat kertoivat hyvän kohtaamisen sosiaalityöntekijän kanssa olevan kahden ihmisen kohtaaminen, ei niinkään ammattilaisen ja asiakkaan kohtaaminen. Osallistujilla oli kokemuksia siitä, että sosiaalityöntekijä suhtautuu epäluuloisesti asiakkaaseen, eikä tutustu perheen tilanteeseen avoimesti. Osallistujat toivoivat sosiaalityöntekijältä hyväksyvää suhtautumista asiakkaaseen. He toivoivat sosiaalityöntekijän sanovan, ettei asiakas ole tehnyt väärin, vaikka tilanne onkin hankala ja että asioita tehtäisiin yhdessä tilanteen muuttamiseksi. Osallistujat kertoivat vaihtoehtoista kertomisen lisäävän luottamusta. Osallistujilta tuli myös maininta sosiaalityöntekijän ns. arkijärjen käyttämisen lisäävän luottamusta asiakassuhteessa. He myös sanoivat, että luottamusta lisää, jos sosiaalityöntekijä hoitaa tapaamisella sovitut asiat.

Jos luottamusta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä ei synny, jäädään epäluottamuksen tilaan. Osallistujat kertoivat olleensa asiakassuhteen alussa puolustuskannalla, koska jo sana ”lastensuojelu” herättää ajatuksen, että lasta halutaan suojella vanhemmilta, siksi lastensuojeluilmoitus oli tuntunut loukkaukselta. Myös lastensuojelun maine oli ollut esteenä luottamuksen syntymiselle. Osallistujat kertoivat pelänneensä lastensuojeluilmoituksen johtavan automaattisesti huostaanottoon.

Epäluottamuksen tunnetta kasvattaa vastausten mukaan se, jos sosiaalityöntekijä ei ole perehtynyt perheen taustatietoihin ennen tapaamista. Osallistujilla oli kokemuksia siitä, että he olivat joutuneet kertomaan samoja asioita moneen kertaan joko eri palveluissa tai sosiaalityöntekijän vaihtuessa. Yksi osallistujista toi esiin toisen näkökulman: ehkä uusi työntekijä perusasioita kysymällä pyrkii selvittämään missä vaiheessa prosessia asiakas on, millaisena kuvaa oman tilanteensa nyt verrattuna aiemmista asiakirjoista kuvautuvaan tilanteeseen. Osallistuja toi esiin sen, että asiakkaan oma asennoituminen tilanteeseensa saattaa muuttua ajan ja kehittymisen myötä.

Osallistujat pohtivat, miten lastensuojelun avoimuuden asiakkuuden kriteerit olivat jääneet epäselviksi, he toivoivat avoimempaa puhetta niistä. Osallistujat kertoivat kokeneensa luottamusta vähentävänä seikkana sen, että tilanteesta ja tilanteeseen sopivista tukitoimista keskusteltiin vain hyvin vä-

hän, jos ollenkaan. Osallistujat kertoivat, että tapaamisella oli jäänyt vaikutelma, että perheelle tarjottava tukitoimi oli päätetty jo ennen tapaamista. Avohuollon tukitoimien vapaaehtoisuus herätti keskustelua työpajassa. Osallistujat kertoivat, että tukitoimiin tulee suostuttua, vaikkei aidosti haluaisi, koska pelottaa lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle: *”Suostumus ei vielä tarkoita luottamusta.”*

Työpajassa keskusteltiin asioiden salassapidosta lastensuojelussa. Osallistujat kertoivat, että sosiaalityöntekijän vaitiolovelvollisuus ei ole kaikille asiakkaille selvä asia, siitä pitää kertoa asiakkaalle. Työpajassa keskusteltiin myös tiedonvaihdon oikeutuksesta ja välttämättömyydestä verkostoyhteistyössä ja systeemisisissä tiimissä. Kerroin osallistujille, että tiedonvaihtoon kysytään mahdollisuuksien mukaan lupa asiakkaalta, mutta lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on siihen oikeus myös ilman asiakkaan lupaa. Todettiin yhdessä, että tämä on tärkeä asia mainita esitteessä.

3.5. Palveluesitteen kehitysvaiheet

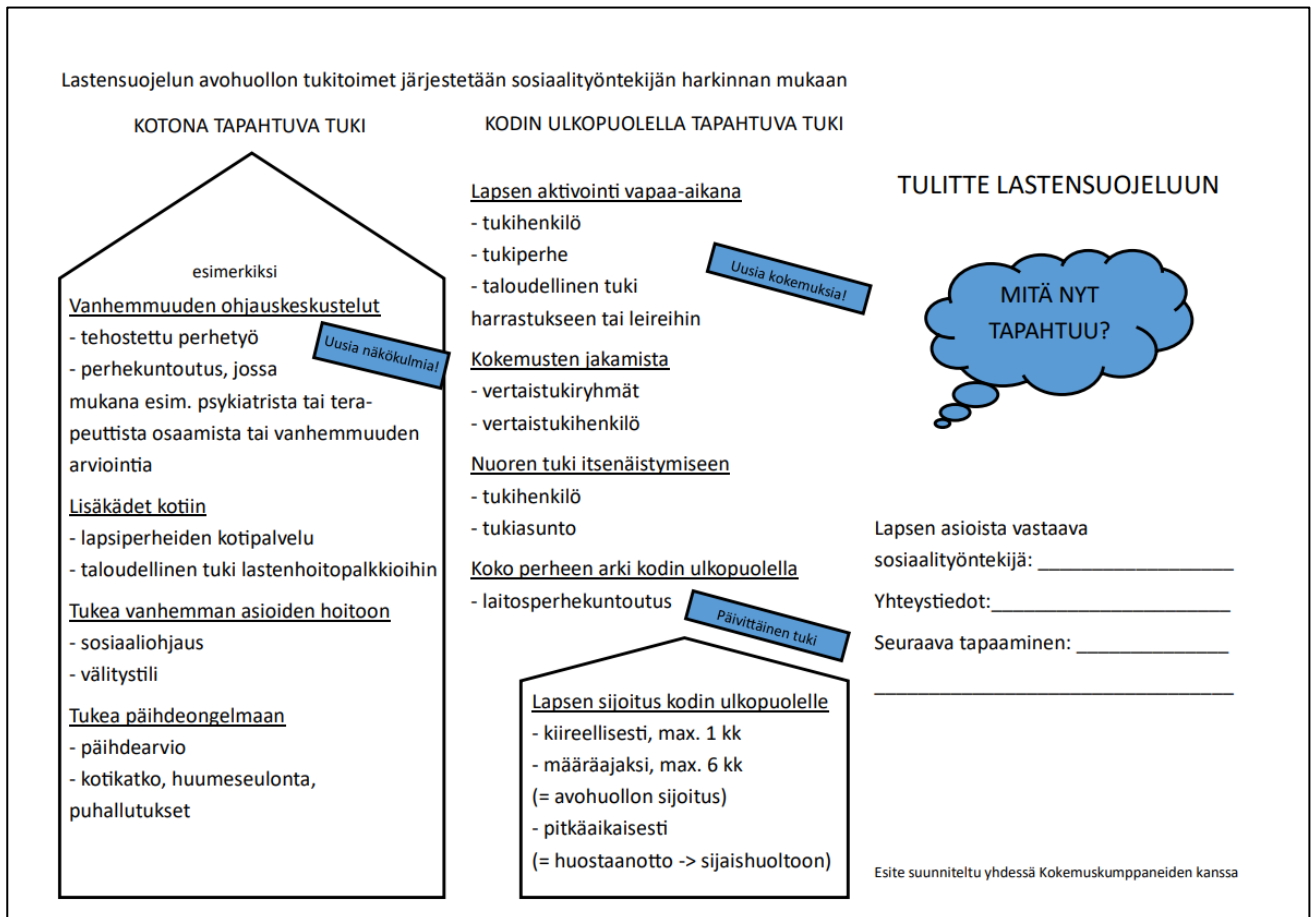
Palveluesitteen kehitysprosessi eteni siten, että tein ensimmäisessä työpajassa tuotetun tiedon perusteella prototyypin palveluesitteestä, joka kuvaa lastensuojelun avohuollon toimintatapoja ja tukitoimia. Palveluesitteen kehittämisessä hyödynsin palvelumuotoilun keinoja soveltuvin osin. Valitsin kehitystyön työkaluksi prototyypit. Niillä voidaan tuottaa uusia ideoita ja syventää ymmärrystä idean toteutuksen tavasta (Muurinen & Lovio 2016, 137). Prototyypin avulla konkretisoin ja visualisoin esitteen idean ja hahmotelman sisällöstä. Esitettä kehitettiin pidemmälle seuraavissa työpajoissa. Kun palveluesite alkoi muotoutua, esittelin sen organisaationi esihenkilöille. Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että kun palvelumuotoilua sovelletaan sosiaali- ja terveystieteiden sisällöiden kehittämisessä, työskentelyssä joudutaan väistämättä huomioimaan asiakasnäkökulman lisäksi erilaiset rakenteelliset tekijät (Häyhtö ym. 2017, 86). Pidin tärkeänä pitää organisaationi edustajat tietoisina esitteen kehittämisestä, jotta esite pysyy linjassa organisaation toiminnan kanssa.

1. prototyyppi

Ensimmäisen työpajan jälkeen tein ensimmäisen prototyypin esitteestä. Esittelin prototyypin toisessa työpajassa 17.3.2023. Toiseen työpajaan osallistui lisäksi samat neljä osallistujaa kuin ensimmäiseen työpajaan. Työpaja pidettiin jälleen Lausteen perhekuntoutuskeskuksen tiloissa. Työpajaan osallistujat näkivät prototyypistä, millaista palveluesitettä olin luomassa. Työpajassa muutosehdotukset oli helppo ymmärtää ja kirjata, kun keskustelimme prototyypin äärellä.

Koska esitteeseen piti saada mahtumaan paljon tietoa, suunnittelin esitteen A4-kokoiseksi. Suunnittelin esitteen kolmetaitteiseksi, jotta sain pidettyä sen pienikokoisena ja kuitenkin taitosten avulla


jaoteltua selkeisiin kokonaisuuksiin. Pääsisältönä pidin lastensuojelun ”ruokalistaa” eli esittelyä avohuollon tukitoimista. Tein listan tukitoimista sen tiedon perusteella, mitä olen lastensuojelun avohuollon työssä oppinut. Työpajan keskustelussa oli tullut ilmi tarve selittää yleisemmin lastensuojelun avohuollon toimintaperusteita ja tapoja, kuten tiedonsaantioikeutta ja lastensuojeluilmoituksen käsittelyä. Kerroin näistä esitteen sisällössä.



Kuva 1. Ensimmäisen prototyypin sivut 1 (oikea palsta) ja 5–6 (vasen ja keskimmäinen palsta)

Esitteen etusivulle laitoin otsikoksi lopputyöni työnimen ”*Tulitte lastensuojeluun. Mitä nyt tapahtuu?*”. Ensimmäisestä työpajasta olin saanut vahvistusta sille, että se kuvaa uuden lastensuojeluasiakkaan keskeisintä mietettä. Jätin etusivulle tilaa kirjoittaa lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän nimen, yhteystiedot ja seuraavan tapaamisen ajankohdan. Osallistujat totesivat, että yhteystiedot, edes sosiaalityöntekijän nimi, eivät välttämättä jää mieleen ensitapaamisella. Heidän mielestään oli hyvä, että yhteystiedot ovat heti esitteen alussa esillä. Ajatukseni oli, että palveluesite voi toimia samalla sosiaalityöntekijän käyntikorttina.

Esitteen takasivulle eli sivuille 5 ja 6 jaottelin avohuollon tukitoimet kotona tapahtuvaan ja kodin ulkopuolella tapahtuvaan tukeen, jakoa korostin talonmuotoisilla kehyksillä. Jäsensin palvelut väliot-sikoiden alle. Erotellakseni palvelut toisistaan lisäksi huomiolaatikoihin kehittämiäni palvelulupauk-sia, mitä kustakin tukitoimesta on mahdollista saada. Otsikkotasolle lisäksi maininnan, että tukitoimet järjestetään sosiaalityöntekijän harkinnan mukaan. Tämän tein erottaakseni tukitoimilistauksen ra-vintolan ruokalistasta, josta asiakas saa vapaasti valita haluamansa annoksen.

<p><u>Lastensuojelu on tukenanne silloin kun</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • lapsi oireilee • tarvitsette vahvaa tukea • muut palvelut eivät riitä <p><u>Lastensuojelun avohuollossa</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • mietitään lapsen etua ja tarpeita • tavoitellaan muutosta perheenne hankalaan tilanteeseen • arvioidaan minkälaista tukea tarvitsette muutokseen <p>...jotta lapsi voisi jatkossakin asua kotona.</p> <p>Apunanne on joukko ammattilaisia. Osa työskentelee sosiaalityöntekijän kanssa samassa tiimissä, osa hankitaan yrityksistä ostopalveluna. Kaikki ovat yhtä lailla vai-tolovelvollisia perheenne asioista.</p>	<p><u>Lastensuojeluilmoitus</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • kuljettaa tiedon huolesta sosiaali-työntekijälle • joskus käynnistää heti toimenpiteitä, yleensä tuo lisätietoa lapsen tilan-teesta sosiaalityöntekijälle • talletetaan OmaKantaan <p><u>Miltä lasta suojellaan?</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Itseenä vahingoittavalta käytökseltä tai • haavoittavilta olosuhteilta, esim. vanhemman hoitamattomalta päihde- tai mielenterveys-ongelmalta <p>Sosiaalityöntekijä saa tietoja aiemmista asiakirjoista ja perheen asioissa toimivilta muilta viranomaisilta (esim. opettaja, lääkäri, poliisi).</p> <p>Työskentelyä ohjaa ja velvoittaa lasten-suojelulaki.</p>	<p><u>Perheenne tilanteeseen puututaan lievim-mällä mahdollisella keinolla</u></p> <p>Tuen tarve arvioidaan tapauskohtaisesti.</p>  <p>Lapsen tilanne ja tarvittavat tukitoimet kir-joitetaan asiakassuunnitelmaksi, joka talle-tetaan OmaKantaan ja lähetetään teille ko-tiin.</p>
--	---	---

Kuva 2. Ensimmäisen prototyypin sivut 2–4

Etusivun kääntämisen jälkeen esite aukeaa A4-kokoon, jolloin sivut 2–4 tulevat näkyviin. Sisäsivun vasemmalla palstalle sijoitin lastensuojelun toimintaa esittelevät tekstit. Sijoitin tekstin yhteyteen si-taatin ensimmäisestä työpajasta kannustamaan uusia asiakkaita avoimuuteen. Keskimmaisella pals-talla kerroin lastensuojeluilmoituksesta, suojelun perusteista ja tiedonkulusta sekä työskentelyn pe-rustuvan lastensuojelulakiin. Työpajoissa tuli ilmi tarve selventää asiakkaille, mitä lastensuojeluil-moituksella tehdään. Yhteistyötä, joka vahvistaa asiakkaan luottamusta on, kun työntekijälle itsestään selvät asiat avataan ja konkretisoidaan (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 232).

Oikealla palstalla kuvasin tukitoimien valintaa ja avohuollon sijoittumista palvelujärjestelmässä. Lisäsin palstalle myös maininnan asiakassuunnitelmasta, joka talletetaan OmaKantaan ja lähetetään perheelle kotiin. Tätä kirjoittaessani sosiaalihuollon asiakirjat eivät ole vielä asiakkaan nähtävissä OmaKannassa, mutta lopputyön valmistumisen aikaan näin piti olla.

Työpajan osallistujat antoivat esitteestä positiivista palautetta sen tärkeydestä, selkeydestä ja kattavasta tiedon määrästä. Sanavalintoihini tuli melko paljon palautetta ja korjausehdotuksia. Vasemman palstan tekstissä yksi osallistujista toivoi mainittavan, että lastensuojelu on perheen tukena myös silloin kun aikuinen perheenjäsen oireilee, ei vain lapsen oireillessa. Myös sanavalintani ”lapsen etu” puhututti. Osallistujat toivoivat, että esitteessä puhuttaisiin mieluummin perheen edusta. Selitin käsitteen tulevan lastensuojelulaista ja mikäli lapsen ja perheen etu ovat ristiriidassa, lapsen etu menee edelle lastensuojelun toiminnassa.

Keskustelussa tuli ilmi, miten informatiivisiksi tarkoittamani sanavalinnat eivät toimineet tarkoittamallani tavalla vaan tuntuivat osallistujista syyllistäviltä ja uhkaavilta. Esimerkiksi käyttämäni perustelu avohuollon tukitoimien järjestämiselle ”...jotta lapsi voisi jatkossakin asua kotona”, sai osallistujilta tiukkaa kritiikkiä. Se koettiin toisaalta pelottavaksi ja uhkaavaksi, toisaalta liikaa toivoa antavaksi – huonoksi joka tapauksessa.

Keskimmäisen palstan lastensuojeluilmoitusta selittävä osuus sai kiitosta osallistujilta. Yksi osallistujista totesi, että on hyvä ja neutraali tapa kertoa lastensuojeluilmoituksen kuljettavan tiedon huolesta sosiaalityöntekijälle, että lastensuojeluilmoituksen teko ei johda automaattisesti huostaanottoon. ”Miltä lasta suojellaan?” –osuuteen tuli positiivista palautetta käsitteen ”haavoittavilta olosuhteilta” käytöstä, se koettiin helpoksi ymmärtää. Samaan kohtaan valitsemani esimerkki vanhemman hoitamattomasta päihde- tai mielenterveysongelmasta sai aikaan kritiikkiä. Olin valinnut ne esimerkeiksi ongelmien helpon ymmärrettävyyden vuoksi, ajattelin niiden olevan helpompia ymmärtää kuin esimerkiksi vanhemman mentalisaatiokyvyn puute tai arjenhallinnan haasteet. Työpajan osallistujat saivat tekstistä vaikutelman, että jokaista vanhempaa epäillään päihde- tai mielenterveysongelmaiseksi heidän tullessaan lastensuojelun avun piiriin. Osallistujat toivoivat esimerkkien poistamista. Sanat ”esimerkiksi” ja ”hoitamattomalta” jäivät osallistujilta ensilukemalla huomaamatta tekstin joukosta. Yhteisessä keskustelussa ideoitiin listaan lisäys, että lasta suojellaan myös syrjäytymiseltä.

Keskimmäisen palstan ratkaisuni listata sosiaalityöntekijän yhteistyötahot saivat kiitosta selkeydestään. Osallistujat totesivat, että heikommallakin kielitaidolla on helpompi ymmärtää, että sosiaalityöntekijä voi soittaa lääkärille kuin että hän tekee yhteistyötä terveydenhuollon kanssa.

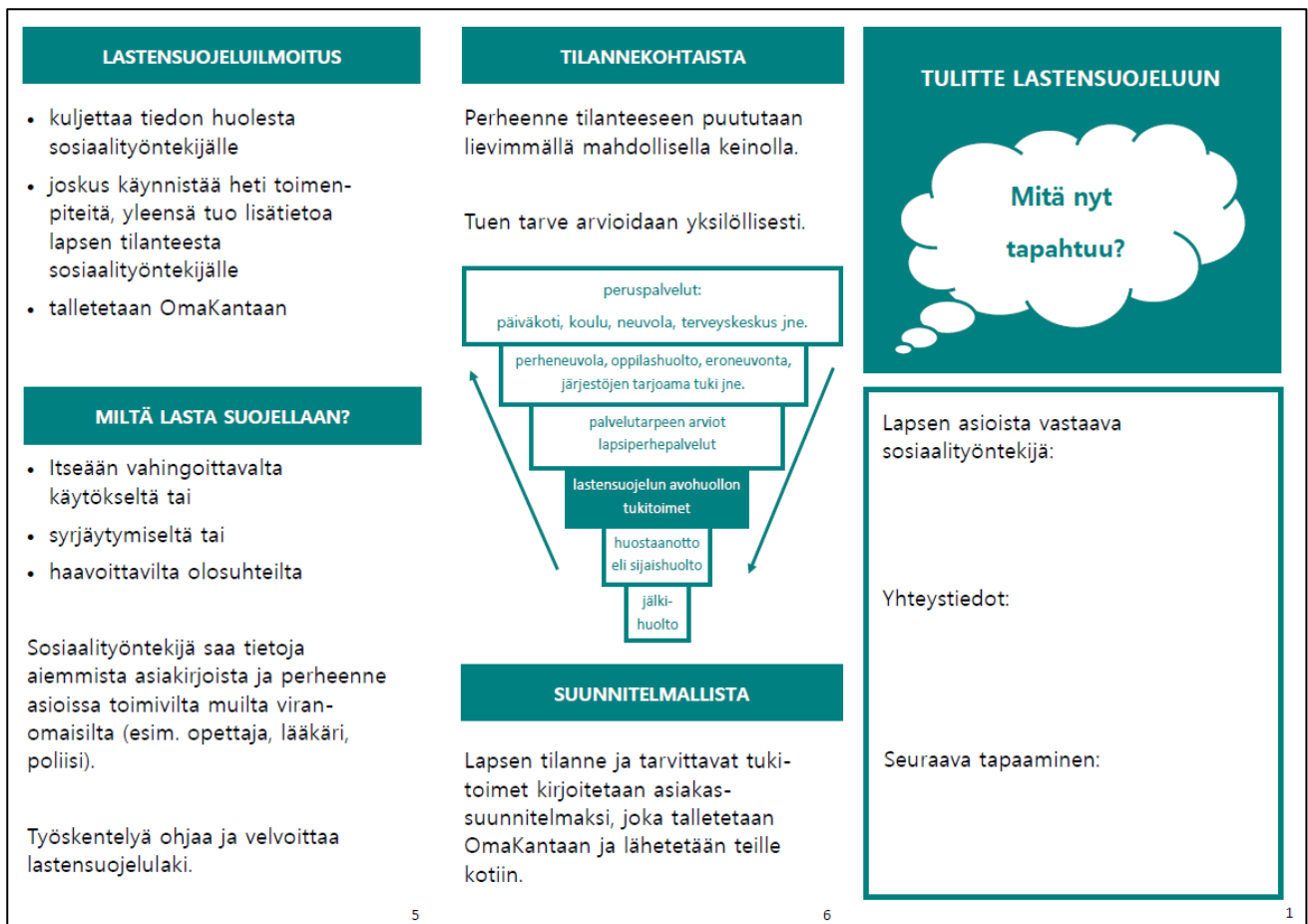
Oikean palstan sanavalintani perheen tilanteeseen puuttumisesta koettiin hieman uhkaavaksi. Toisaalta osallistujat ymmärsivät, että lastensuojelulaki antaa luvan ja velvoittaakin sosiaalityöntekijää nimenomaan tilanteeseen puuttumiseen. Sanavalintani ”tapauskohtaisesti” toivottiin vaihdettavan ”yksilöllisesti”. Osallistujat halusivat esitteessäkin näkyvän, että asiakkaat eivät halua olla tapauksia vaan yksilöllisiä perheitä.

Lastensuojelun avohuollon asemoitumista kuvaava pyramidinmuotoinen kuvio herätti keskustelua. Osallistujat kertoivat näkevänsä mieluummin, että lastensuojeluun ”pudotaan” muiden palveluiden riittämättömyyden takia, kuin että sinne pyritään ylöspäin etenemällä. Työpajassa ideoitiin myös saman asian esittämistä ympyrän tai kellotaulun muodossa, jossa vaiheiden välillä kulkisi nuolet kahteen suuntaan. Pyramidin nuolet jäivät osalta osallistujista huomaamatta ja he kertoivat, että kuviosta silmiin osuu vain sana huostaanotto, ”*kuin kirsikkana kakun päällä*”. Osallistujat toivoivat, että korostaisin visuaalisesti vahvemmin huostaanoton viimesijaisuutta. Lisäksi osallistujat toivoivat, että lisään jälkihuollon joko kuvioon tai tukitoimien listaukseen.

Takasivun avohuollon tukitoimien esittelystä osallistujat sanoivat, että se on selkeä. Huomiolaatikoita osallistujat pitivät hyvinä. Kritiikkiä tuli tässäkin päihdehoidon käyttämisestä esimerkkinä, osallistujat toivoivat päihdeongelman hoitamisen laittamista esitteessä pienempään rooliin. Kokemusten jakamista -väliotsikkoon toivottiin lisäys ”perheenjäsenille” tai ”aikuisille ja lapsille”. Sijoituksia kuvaava pieni laatikko sai palautetta selkeydestä.

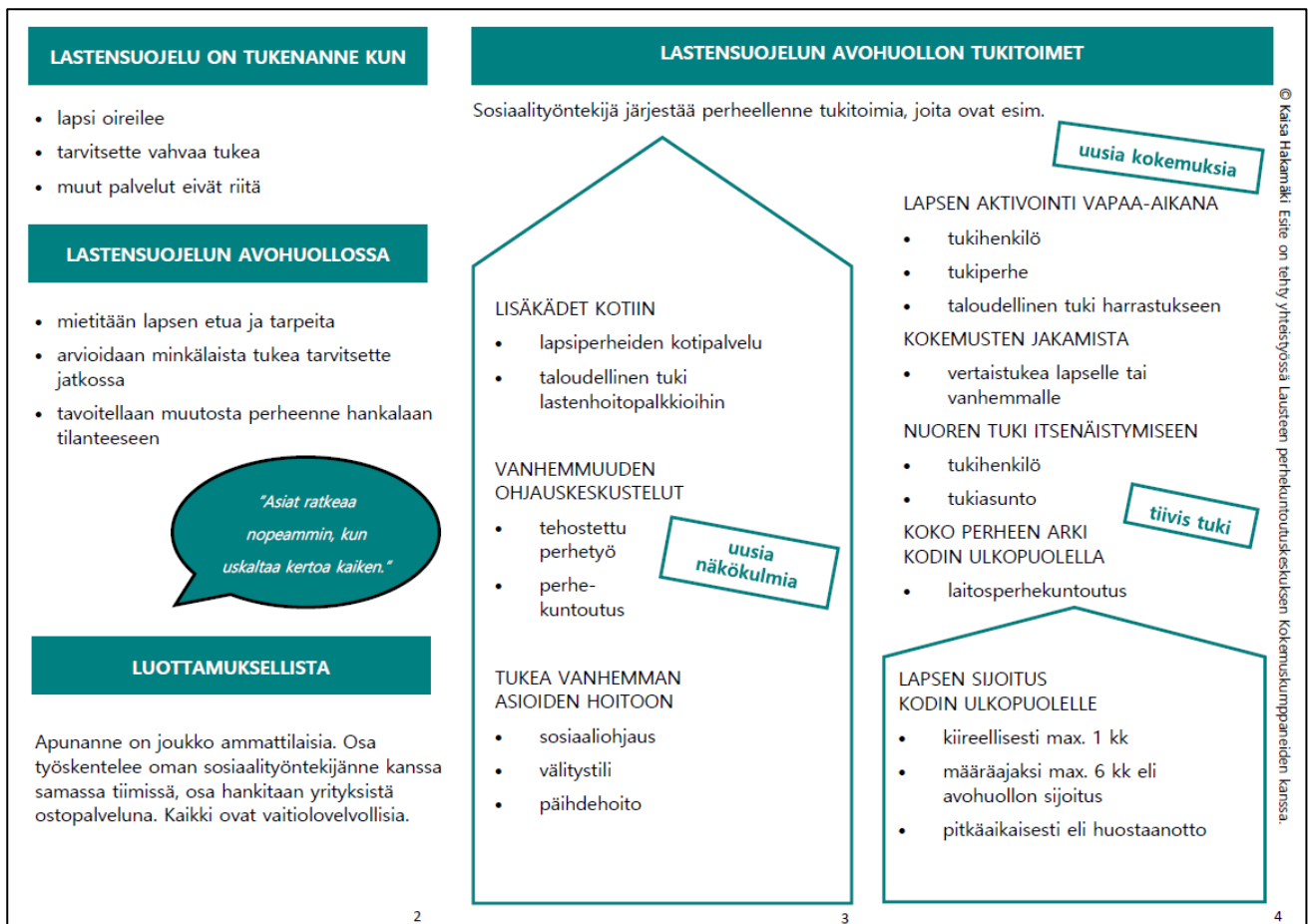
2. prototyyppi

Toisen työpajan työskentelyn perusteella tein toisen prototyypin esitteestä. Koska olin saanut työpajasta vahvistusta, että kolmitaitteinen esite on toimiva ja ns. käteen sopiva ratkaisu, kehitin esitteen visuaalista ilmettä pidemmälle. 12.4.2023 esittelin toisen prototyypin Varhan sosiaali- ja vammais- palveluiden alueiden 7 ja 8 lapsiperheiden palvelupäälliköille. Alueet 7 ja 8 kattavat Turun kaupungin alueen. Olin muokannut esitteen graafista ilmettä, sanavalintoja, vaihtanut sisällön järjestystä sekä kääntänyt pyramidikuvan toisinpäin. Palvelupäälliköiltä sain kannustavaa palautetta. Heidän mielestään palveluesite on tarpeellinen ja heillä heräsi ajatuksia vastaavista esitteistä esimerkiksi lapsiperhepalveluista, kiireellisestä sijoituksesta, huostaanotosta. Palvelupäälliköt kiittelivät kokemuskumppaneiden osaamisen hyödyntämistä kehittämistyössä.



Kuva 3. Toisen prototyypin sivut 1, 5–6

Sain palvelupäälliköiltä muutosehdotuksia esitteeseen. He toivoivat, että lastensuojeluilmoituksesta kerrotaan heti ensimmäisellä sisältösivulla eli sivulla 2. He myös halusivat, että yhteistyötä perheen kanssa korostetaan, että lastensuojeluilmoitus käsitellään aina perheen kanssa ja se kuljettaa tiedon huolesta myös perheelle. Palvelupäälliköt toivoivat muutettavan, että lastensuojeluilmoitus talletetaan asiakastietojärjestelmään, ei OmaKantaan. Viittaus OmaKantaan pyydettiin tehtävän vasta siten, kun sosiaalihuollon tiedot ovat asiakkaan nähtävissä OmaKannassa. Palvelupäälliköt pyysivät teksteihin lisäyksen siitä, että asiakastietojärjestelmästä tieto ei kulje muualle ja jos sosiaalityöntekijä pyytää asiakkaasta tietoja toiselta viranomaiselta, siitä kerrotaan asiakkaalle.



Kuva 4. Toisen prototyypin sivut 2–4

Avohuollon tukitoimien esittelyn yhteyden palvelupäälliköt toivoivat mainintaa, että sosiaalityöntekijä järjestää tukitoimia harkintansa mukaan. Tukitoimien jaotteluun palvelupäälliköt toivoivat muutosta siltä osin, että perhetyö on myös konkreettista apua, ei vain vanhemmuuden ohjauskeskusteluja. He toivoivat myös korostettavan, että tukitoimista monet ovat yhdessä tekemistä. Palvelupäälliköt pyysivät poistamaan sijoitusten määräajat, jotka olin viestinnällisistä syistä yksinkertaistanut koskemaan yleisimpiä tapauksista. Keskustelussa yhdessä totesimme, että on parempi jaotella sijoitusten tapahtuvan joko kiireellisesti tai määräajaksi yhdessä sopien. Huostaanoton maininnan päätin keskustelun jälkeen laajentaa kertomaan, että vain jos tukitoimista ei ole riittävästi apua, lapsi sijoitetaan pitkäaikaisesti eli tehdään huostaanotto. Palvelupäälliköt toivoivat esitteeseen linkkiä nettisivuille, josta löytyy maltillista ja tarkistettua tietoa lastensuojelusta, esimerkiksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen sivustolle. Palvelupäälliköiden kanssa sovimme, että käymämme keskustelun ja viimeisestä työpajasta tulevien muutosten jälkeen lähetän esitteen taitettavaksi Varhan viestintäosastolle, jonka jälkeen esittelen palveluesitettä kaikkien Varhan alueiden lapsiperheiden palvelupäälliköille ja johtaville sosiaalityöntekijöille.

3. prototyyppi

Kolmannen ja samalla viimeisen työpajan pidin Lausteen perhekuntoutuskeskuksessa 28.4.2023. Työpajaan osallistui kolme aiemmilla kerroilla mukana ollutta kokemuskumppania. Esittelin esitteen kolmannen prototyypin työpajan osallistujille ja kerroin, että siinä on otettu huomioon myös Varhan palvelupäälliköiden kommentit. Kerroin, että olin palvelupäälliköille esitellyt prototyypin, jossa olin kokeillut sisältöön toista järjestystä, kuin mikä oli edellisessä prototyypissä osallistujien nähtävillä. Palvelupäälliköiden kanssa käymäni keskustelun jälkeen olin vaihtanut esitteen sisällön järjestystä takaisin ensimmäisen prototyypin järjestykseen tukitoimien sijoittelun osalta. Osoittautui selkeämmäksi pitää ”ruokalista” takasivuilla ja lastensuojelun toimintatapoja selittävät tekstit rinnakkain sisäsivuilla. Sisäsivujen järjestystä olin muuttanut ensimmäiseen ja toiseen prototyyppiin nähden, jotta sisältö alkaa siitä, mistä asiakaskokemuksin eli lastensuojeluilmoituksesta.

LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON TUKITOIMET

Sosiaalityöntekijä keskustelelee kanssanne perheenne tarvitsemasta tuesta ja tekee päätöksen:

LISÄKÄDET KOTIIN

- lapsiperheiden kotipalvelu
- taloudellinen tuki lastenhoitopalkkioihin

KESKUSTELUA & YHDESSÄ TEKEMISTÄ

- tehostettu perhetyö
- perhe-kuntoutus

TUKEA VANHEMMAN ASIOIDEN HOITOON

- sosiaaliohjaus

LAPSEN AKTIVOINTI VAPAA-AIKANANA

- tukihenkilö
- tukiperhe
- taloudellinen tuki harrastukseen

KOKEMUSTEN JAKAMISTA

- vertaistukea lapselle tai vanhemmalle

NUOREN TUKI ITSENÄISTYMISEEN

- tukihenkilö
- tukiasunto

KOKO PERHEEN ARKI KODIN ULKOPUOLELLA

- laitosperhekuntoutus

LAPSEN SIOITUS KODIN ULKOPUOLELLE

- kiireellisesti
- määräajaksi yhdessä sopien

Vain jos tukitoimista ei ole riittävästi apua, lapsi sijoitetaan pitkäaikaisesti eli tehdään huostaanotto

TULITTE LASTENSUOJELUUN

Mitä nyt tapahtuu?

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä:

Yhteystiedot:

Seuraava tapaaminen:

© Kaisa Hakami. Esite on tehty yhteistyössä Lausteen perhekuntoutuskeskuksen kokemuskumppanien kanssa.

Kuva 5. Kolmannen prototyypin sivut 1, 5–6

Työpajan osallistujilta tuli hyväksyviä kommentteja tekemilleni muutoksille. He esittivät pienimuotoisia toiveita lisäyksistä ja muutoksista tukitoimia esittelevälle sivulle. Osallistujilta tuli toive lisätä sana ”tarvittavat” lauseeseen ”Sosiaalityöntekijä keskustelelee kanssanne perheenne tarvitsemasta tuesta ja tekee *tarvittavat* päätökset.” Työpajan osallistujilta tuli toive lisätä sijoitusten yhteyteenkin vastaavat linkit THL:n ja lastensuojelu.info -sivustoille. Sanavalintani ”määräajaksi yhdessä sopien”

herätti keskustelua. Toisaalta määrääjän käsite koettiin epäselväksi, toisaalta tutuksi esimerkiksi työsopimusten tai puhelinliittymien yhteydestä. Keskustelujen jälkeen käsite todettiin riittävän selkeäksi. Kohtaan haluttiin tarkennusta siihen, ketkä sopivat. Lopputuloksena sovimme esitteeseen laitettavan ”Määrääjäksi yhdessä perheen kanssa sopien”. Ideoimme osallistujien kanssa yhdessä, että sijoitetaan lause ”Vain jos tukitoimista ei ole riittävästi apua, lapsi sijoitetaan pitkäaikaisesti eli tehdään huostaanotto” erilliseen laatikkoon muista sijoituksista, jotta näkyy selkeämmin, että huostaanotto on oma prosessinsa, eikä jokainen kodin ulkopuolinen sijoitus johda automaattisesti huostaanottoon.

<p>LASTENSUOJELUILMOITUS</p> <ul style="list-style-type: none"> • kuljettaa tiedon huolesta perheelle ja sosiaalityöntekijälle • sosiaalityöntekijä käsittelee ilmoituksen aina perheen kanssa • joskus ilmoitus käynnistää heti toimenpiteitä, yleensä tuo lisätietoa lapsen tilanteesta sosiaalityöntekijälle • talletetaan lastensuojelun asiakastietojärjestelmään, josta tieto ei kulje muualle 	<p>LASTENSUOJELU ON TUENANNE KUN</p> <ul style="list-style-type: none"> • lapsi oireilee • tarvitsette vahvaa tukea • muut palvelut eivät riitä 	<p>TILANNEKOHTAISTA</p> <p>Perheenne tilanteeseen puututaan lievimmällä mahdollisella keinolla.</p> <p>Tuen tarve arvioidaan yksilöllisesti.</p>
<p>MILTÄ LASTA SUOJELLAAN?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itseään vahingoittavalta käytökseltä tai • syrjäytymiseltä tai • haavoittavilta olosuhteilta <p>Sosiaalityöntekijä saa tietoja aiemmista asiakirjoista ja perheenne asioissa toimivilta muilta viranomaisilta (esim. opettaja, lääkäri, poliisi). Tietojen pyytämisestä kerrotaan teille.</p>	<p>LASTENSUOJELUN AVOHUOLLOSSA</p> <ul style="list-style-type: none"> • mietitään lapsen etua ja tarpeita • arvioidaan minkälaista tukea tarvitsette • tavoitellaan muutosta perheenne hankalaan tilanteeseen 	
<p>Työskentelyä ohjaa ja velvoittaa lastensuojelulaki.</p> <p>Lue lisää: thl.fi -> lastensuojelun avohuolto tai www.lastensuojelu.info</p>	<p><i>”Asiat ratkeaa nopeammin, kun uskaltaa kertoa kaiken.”</i></p> <p>LUOTTAMUKSELLISTA</p> <p>Apunanne on joukko ammattilaisia. Osa työskentelee oman sosiaalityöntekijänne kanssa samassa tiimissä, osa hankitaan yrityksistä ostopalveluna. Kaikki ovat vaitiolovelvollisia.</p>	<p>SUUNNITELMALLISTA</p> <p>Lapsen tilanne ja tarvittavat tukitoimet kirjoitetaan asiakassuunnitelmaksi, joka talletetaan lastensuojelun asiakastietojärjestelmään ja lähetetään teille kotiin.</p>

Kuva 6. Kolmannen prototyypin sivut 2–4

Sisäsivujen sisältöön työpajassa ei tullut muutoksia. Linkit neutraalin lastensuojelutiedon sivustoille saivat kannatusta ja herättivät keskustelua lastensuojelun toimintaa kritisoivista sivustoista. Osallistujat kertoivat, että niillä sivustoilla julkaisevat mielipiteitään ne, joiden oma prosessi on vielä kesken. Työpajassa todettiin, että kritisoivat sivustot olivat osallistujille tuttuja, mutta www.lastensuojelu.info-sivustosta he kuulivat ensimmäistä kertaa. Osallistujat pitivät tärkeänä, että asiakkaat ohjataan hakemaan lisätietoa paikasta, jossa lastensuojelusta kerrotaan neutraalisti.

Kerroin kolmannen työpajan päätteeksi, että etsin seuraavaksi apua esitteen graafiseen suunnitteluun ja kun palveluesite on visuaalisestikin valmis ja painettu, lähetän esitteitä osallistujille. Koska aiemman suunnitelman vastaisesti organisaatiomme viestintäosasto ei pystynyt auttamaan riittävästi, taruin tämän koulutuksen seminaaripäivässä saatuun ehdotukseen kysyä apua Tulevaisuuden sote-keskus -hankkeesta. Hankkeen palvelumuotoilija Weronica Gröndahl lähti työstämään kanssani esitteen graafista ilmettä. Samalla sain häneltä esitteeseen lastensuojelun ulkopuolisia kehitysideoita, joten palveluesite kehittyi selkeämmäksi ja asiakasystävällisemmäksi.

4. KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSEN TULOKSET JA POHDINTA

Käytäntötutkimuksen kehitysprosessissa hain vastauksia tutkimuskysymykseeni: *Mitä tietoa uusi asiakas tarvitsee lastensuojelun avohuollosta, jotta asiakassuhde saadaan toimimaan mahdollisimman hyvin?* Kehitysprosessin tulokset vahvistavat aiempaa tutkimustietoa siitä, miten asiakas kaippaa tulla kuulluksi ja ymmärretyksi, jotta voi alkaa luottaa työntekijään. Tämän tutkimusprosessin tulosten mukaan asiakas kaippaa sosiaalityöntekijältä ymmärrystä perheen kokonaistilanteelle. Ymmärrystä kaivataan myös vanhemman väsymykselle sekä sen peittelylle. Luottamuksen syntymiseen asiakas tarvitsee selkeää tietoa mitä sosiaalityöntekijä suunnittelee ja tekee sekä mitä tulee tapahtumaan seuraavaksi. Asiakas haluaa myös tietää, miten tieto kulkee lastensuojeluun ja sieltä ulospäin. Asiakas haluaa saada tietoa tilanteessa olevista vaihtoehdoista ja haluaa ymmärtää avohuollon tukitoimien sisällöstä, millä tukitoimella autetaan lasta, millä vanhempaa. Asiakas toivoo tulevansa kohdatuksi työntekijän taholta samalla tasolla, ei ylhäältä päin. Asiakas toivoo sosiaalityöntekijän ilmaisevan selkeästi lastensuojelulliset huolet ja lastensuojelun kriteerit.

Tutkimukseni täyttää pragmatismmin määreet (Muurinen 2019, 41). Tutkimuksellani on vahva yhteys käytäntöön, tein sitä yhteistoiminnassa kokemuskumppaneiden ja työyhteisöni kanssa, kokemustiedolla oli merkittävä rooli kehitysprosessissa, tietoa muodostettiin yhdessä ja luotiin lastensuojelun käytäntöjä parantava työkalu. Läpi prosessin olen harjoittanut itsereflektiota, jota olen avannut työpajatyöskentelyn aikana ja kuvannut tähän lopputyön raporttiin.

Kehitysprosessin aikana kertyneet tiedontarpeet jalostuivat kolmen työpajan aikana lastensuojelun avohuoltoa kuvaavaksi palveluesitteeksi, josta uusi asiakas saa tietoa lastensuojelun avohuollon toimintatavoista ja tukitoimista. Esitteessä esitellään lastensuojeluilmoituksen rooli tiedon kuljettajana, avohuollon toimintaperiaatteita (luottamuksellisuus, suunnitelmallisuus) sekä tilanteet, joissa lastensuojelun apu on tarpeen. Lisäksi esite ohjaa luotettavan lisätiedon äärelle THL:n lastensuojelun käsikirjan sekä lastensuojelu.info:n nettisivuille (THL 2023, Lastensuojelun keskusliitto 2023).



Kuva 7. Painettu esite, haitaritaitos

Valmiin palveluesitteen etusivun otsikoksi kiteytyi ”Lastensuojelun avohuolto auttaa”. Tukitoimien kuvausta täydennetään symbolien avulla. Esitteessä käytetyt käsitteet ovat mahdollisimman yksinkertaiset ja arkikielen mukaiset. Ammattisanaston käyttäminen voi lisätä asiakkaan epäluuloisuutta ja heikentää asiakkaan ja työntekijän välistä valtatasapainoa, vallan käyttämiseksi yli asiakkaan (Mason ym. 2020, 3). Viittaukset lakeihin ja laissa käytetyt käsitteet on jätetty mahdollisimman vähäisiksi. Laissa käytettyä käsitettä ”lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä” on mielestäni perusteltua käyttää, koska siihen viitataan usein lastensuojeluprosessin edetessä ja silloin on tärkeää, että asiakas ymmärtää että ”se sosiaalitoimiston Kaisa” on hänen lapsensa asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle on eritelty punaisella symbolilla, jotta sen erityisyys korostuu ja lukija huomaa, että se on vain yksi monista tukitoimista. Esitteen käytön on tarkoitus auttaa asiakassuhteen luottamuksen rakentamisessa. Siihen liittyen asiakkaalle on tärkeää kertoa, mitä tukitoimilla tarkoitetaan kussakin yksilöllisessä tilanteessa (Kivistö-Pyhtilä ym. 2017, 232).

Aiemmissa tutkimuksissa on ilmennyt, että lastensuojelun asiakasvanhemmat kokivat usein tarvetta puolustaa itseään. Tämän syynä oli se, että he kokivat olevansa valmistautumattomia tulevaan ja tulevaisuutensa sivuutetuiksi päätöksenteossa, koska he saivat lastensuojelusta lyhyessä ajassa niin paljon tietoa, ettei sitä pystynyt sisäistämään. (Bakaert ym. 2021, 10.) Se, että asiakas voi nähdä sosiaalityön-

tekijän kertomat asiat palveluesitteessä, voi auttaa asioiden jäsentämisessä ja ymmärtämisessä. Esitteessäkin on paljon tietoa, mutta graafisten ratkaisujen avulla tieto on helposti hahmotettavissa. Esimerkiksi lastensuojelun avohuollon toimintaperiaatteet nostettiin esitteen takasivun vihreisiin laatikoihin, jossa ne ovat silmäiltävissä. Avohuollon sijoittuminen palvelujärjestelmässä kääntyi aiemmasta suppilosta vaakatasoiseksi kuvioksi, jossa tuen eteneminen korostuu myös värein ja nuolilla osoitetaan, että tukimuotojen välillä voi liikkua molempiin suuntiin.

Erikoistumisopintojen seminaaripäivässä 1.9.2023 sain toiveen, että palveluesitettä voitaisiin käyttää muuallakin kuin Varsinais-Suomen hyvinvointialueella. Siksi esitteestä tehtiin kaksi versiota, toisessa on Varhan logo ja visuaalisia elementtejä, toisesta ne on poistettu (liitteet 1 ja 2). Tässä vaiheessa esitteestä on vain suomenkielinen versio, kieliversioiden teettäminen jää myöhempään vaiheeseen, kun esitteen tarpeellisuus vahvistuu asiakastyössä kertyvän kokemuksen myötä.

Palveluesitteen Varha-versiota painatettiin jaettavaksi valtakunnallisilla lastensuojelupäivillä 3.-4.10.2023 Turussa. Olin näyttelyosastolla Varhan pisteellä edustamassa lastensuojelun avohuoltoa ja jakamassa tätä esitettä avohuollosta kiinnostuneille. Esite sai hyvää palautetta sen selkeydestä. Lisäksi sain kuulla, miten tällaista on kaivattu pitkään ja miten se voi osaltaan auttaa asiakkaita ymmärtämään, että lastensuojelussa on muitakin tapoja auttaa kuin sijoittaa lapsi kodin ulkopuolelle.

Lastensuojelupäivien jälkeen esitteen käyttöönotto on aloitettu Varhan Turun alueiden lastensuojelun avohuollon toimistoissa, joihin olen jakanut painettua esitettä. Esitteen painokelpoiset tiedostot on ladattavissa Varhan intranetissa. Sinne käyttäjiä ohjattiin intranetissa julkaistun blogitekstini avulla. Blogitekstissä kuvaan esitteen kehittämistutkimusprosessin lyhyesti. Esite herätti kiinnostusta Varhan kehittämishankkeissa ja siitä tehtiin nettiin sopivat kuvat, jotka kertovat lastensuojelun avohuollosta niillekin, jotka eivät ole lastensuojelun avohuollon asiakkaita mutta ovat siitä kiinnostuneita. Tiedän kuvia käytetyn esittelymateriaaleissa esimerkiksi yliopisto-opiskelijoille. Ne lisättiin myös täydentämään Varhan Tukea lapsiperheelle –palvelupolkuun (Varha 2024).

Kokemuskumppaneiden kanssa pidetyissä työpajoissa esitettiin toive jakaa palveluesitettä ”kaikkialle”. Osallistujat toivoivat, että peruspalveluja käyttävät vanhemmat ymmärtäisivät, mistä lastensuojelussa on kysymys. Käyntikortin tyyliin tehty palveluesite ei mielestäni sovi yleisesti esimerkiksi neuvolan esitehyllyllä jaettavaksi vaan siellä olisi tärkeämpää jakaa tietoa ennemmin lapsiperheiden sosiaalipalveluista kuin viimesijaisemmasta lastensuojelusta. Sosiaalipalveluja kuvaavalle esitteelle vaikuttaisi olevan tilausta. Työpajan osallistujat kertoivat auttavansa mielellään senkin kehittämisessä, kuten muitakin lastensuojelun kehittäjiä ja tutkijoita.

Työpajoissa keskusteltiin lastensuojelun kehittämisestä laajemminkin. Osallistujat miettivät, että asiakkaan hämmennyksen ja epätietoisuuden tunteita voisi helpottaa vertaistukihenkilön osallistuminen ensitapaamiseen. Vertaistukihenkilön osallistumisen etuna osallistujat näkevät sen, että tukihenkilö ei ota kantaa asioihin vaan on puolueeton henkilö, joka auttaa muistamaan ja selittämään asiakkaalle, mistä tapaamisella puhuttiin ja olisi käytettävissä tapaamisen jälkeen, myös ilta-aikaan toisin kuin sosiaalityöntekijä.

Keskustelut poikivat myös kokemuskumppaneille uuden toimintamallin. Järjestimme keväällä 2023 kolme tilaisuutta Turun sosiaalikeskuksessa, minne kokemuskumppanit tulivat kahvittamaan työntekijöitä ja asiakkaita. Tilaisuudessa oli mahdollista tutustua matalalla kynnyksellä kokemuskumppaneihin ja heidän tarjoamaansa tukeen. Tilaisuuksissa kävi sosiaalityöntekijöitä ja ohjaajia jokaisesta Turun alueen lastensuojelun avohuollon kolmesta toimistosta. Lisäksi asumis- ja päihdepalvelujen työntekijöitä kävi tilaisuuksissa keskustelemassa kokemusasiantuntijuuden kehittämisestä. Tilaisuudet kasvattivat verkostoja yli lastensuojelun rajapinnan.

Tutkimusprosessissa oli hetkittäin hankalampia kohtia. Lastensuojelun ympärillä jatkuvasti tapahtuvat muutokset toivat haastetta tutkimusprosessin etenemiselle. Tutkimusprosessin aikana työpaikkani organisaatio vaihtui kunnalta hyvinvointialueelle ja kesti aikansa, ennen kun uudessa organisaatiossa löytyi oikeat ihmiset auttamaan prosessin etenemisessä. Esitteen graafinen suunnittelu oli jäädä heikommalle tasolle, kunnes löysin asiasta innostuvan ja taitavan palvelusuunnittelijan avukseni. Työpajatyöskentely oli sujuvaa ja molemminpuolisesti innostavaa. Olin itse uuden äärellä kehittämistutkimuksen tekijänä. Uuteen tilanteeseen itseni altistaminen vaati minulta rohkeutta, mutta se myös palkitsi. Työpajoihin osallistujien kanssa syntyi hyvä yhteistekemisen henki ja sain sieltä kannustavaa palautetta palveluesitteen tekemisen tärkeydestä. Tutkimusprosessin aikana sain oppia uutta enemmän ja useammin tavoin kuin osasin prosessiin lähtiessäni ajatella.

Tieteellis-käytännöllinen lopputyöni herätti kiinnostusta myös ohjaajani Eveliina Heinon johtamassa Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittamassa LURA-tutkimushankkeessa, jossa tutkitaan luottamuksen rakentumista lastensuojelun sosiaalityötä kohtaan (Helsingin yliopisto 2024). Lopputyön tuloksia tullaan hyödyntämään hankkeen tutkimuksen ja koulutuksen kehittämisessä vuosina 2024-2025.

LÄHTEET

Bardy, Marjatta (toim.) (2013) Lastensuojelun ytimissä. Tampere: THL.

Bekaert, S & Paavilainen, E. & Schecke, H. & Baldacchino, A & Jouet, E. & Zabłocka-Żytka, L. & Bachi, B. & Bartoli, F. & Carrà, G. & Cioni, R.M. & Crocamo, C. & Appleton, J.V. (2021) Family members' perspectives of child protection services, a metasynthesis of the literature. *Children and Youth Services Review* 2021(128), 1–13.

Gambetta, Diego (toim.) (1998) *Trust. Making and Breaking Cooperative Relations*. New York: Blackwell.

Harra, Toini & Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa (2017) Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjä-kumppanuus. Teoksessa Pohjola ym. (toim.) (2017) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Vastapaino, 147–164.

Heino, Eveliina (2016) Ymmärrystä ja tukea – kohtaamattomuutta ja vääryyttä. Venäläistaustaisten perheiden institutionaalisen luottamuksen ja epäluottamuksen rakentuminen suomalaisia perustalveita kohtaan. *Yhteiskuntapolitiikka* 81(2), 127–137.

Heino, Eveliina & Lillrank, Annika (2020) Institutionaalisen luottamuksen rakentuminen – maahanmuuttajataustaiset perheet perus- ja vammaistalveiden käyttäjinä. *Sosiologia* 57(4), 346–362.

Heino, Tarja (2013) Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja talveut. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) (2013) *Lastensuojelun ytimissä*. Tampere: THL, 84–107.

Helsingin yliopisto (2024) Hankkeen kuvaus. <https://blogs.helsinki.fi/lura-hanke/> Viitattu 26.5.2024

Hietala, Outi & Rissanen, Päivi (2017) Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola ym. (toim.) (2017) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Vastapaino, 167–180.

Hyväri, Susanna (2017) Kokemusasiantuntija kumppaneina hyvinvointityön kehittämisessä. Teoksessa Pohjola ym. (toim.) (2017) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Vastapaino, 181–205.

Häyhtö, Tapio & Kyhä, Henna & Raikisto, Kaisu-Leena (2017) Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa Pohjola ym. (toim.) (2017) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Vastapaino, 85–109.

Ilmonen, Kaj (toim.) (2002) *Sosiaalinen pääoma ja luottamus*. Jyväskylän yliopisto.

Isola, Anna-Maria & Saarto, Sanna & Inkinen, Katri & Kallio, Minttu (2022) Lastensuojelun asiakasvanhempien kokemuksumppanuus – Onnistumisia ja oppeja. THL.

Kivistö-Pyhtilä, Tuula & Hoppania, Eeva-Leena & Kallio, Mari & Kivioja, Annukka & Korkala, Mirja & Korpela, Marlene & Kuusela, Tanja & Niemi-Weckström, Anu & Lehto, Maija-Leena & Savolainen, Noora (2017) Kokemusasiantuntijuus lastensuojelun kehittämisessä. Teoksessa Pohjola ym. (toim.) (2017) *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Vastapaino, 222–244.

Kotkavirta, Jussi (2002) Luottamus instituutioihin ja yksilöllinen hyvinvointi. Teoksessa Ilmonen, Kaj (toim.): Sosiaalinen pääoma ja luottamus. Jyväskylän yliopisto, 55–68.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Lastensuojelulaki 417/2007

Lastensuojelun keskusliitto (2023) <https://www.lastensuojelu.info>. Viitattu 30.10.2022.

Luhmann, N. (1988) Familiarity, Confidence, Trust. Problems and Alternatives. Teoksessa Gambetta, Diego (toim.) Trust. Making and Breaking Cooperative Relations. New York: Black-well, 94–107.

Malja, Marjo & Puustinen-Korhonen, Aila & Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (toim.) (2019) Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2019:8.

Mason, C. & Taggart, D. & Broadhurst, K. (2020) Parental Non-Engagement within Child Protection Services—How Can Understandings of Complex Trauma and Epistemic Trust Help? Societies:10(93), 2–21.

Muurinen, Heidi & Lovio, Iikka (2016) Kokeileminen sosiaalipalveluiden kehittämisen menetelmänä ja strategiana. Teoksessa Satka ym. (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet, 136–160.

Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) (2009) Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus: Jyväskylä.

Perhekuntoutuskeskus Lauste. <https://lauste.fi/palvelumme/kokemuskumppanit>. Viitattu 2.9.2023.

Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.) (2017) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino.

THL (2023) Lastensuojelun käsikirja. <https://thl.fi/lastensuojelun-kasikirja>. Viitattu 17.10.2023.

The Salisbury Statement on Practice Research (2011) Social Work & Society 9(1), 4–9.

Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Kääriäinen, Aino & Poikela, Ritva & Yliruka, Laura & Muurinen, Heidi (toim.) (2016) Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet.

Saurama, Erja (2016) Sosiaalityön käytäntötutkimus ja pragmatismi. Teoksessa Satka ym. (toim.) Käytäntötutkimuksen taito. Heikki Waris -instituutti ja Mathilda Wrede -institutet, 78–98.

Saurama, Erja & Julkunen, Ilse (2009) Lähestymistapana käytäntötutkimus. Teoksessa Mäntysaari ym. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. PS-kustannus: Jyväskylä, 293–314.

Skivenes, Marit & Benbenishty, Rami (2022) Populations trust in the child protection system: A cross-country comparison of nine high-income jurisdictions. Journal of European Social Policy 32(4), 422–435.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Sztompka, Piotr (1996) *Trust: A sociological theory*. Cambridge, UK: Cambridge University.

Tapola-Haapala, Maria (2015) Sosiaalityön käytäntötutkimuksen epistemologiset lähtökohdat – kriittinen luenta. *Janus* 23(2), 151–174.

Uggerhøj, Lars (2011) What is Practice Research in Social Work - Definitions, Barriers and Possibilities. *Social Work & Society* 9(1), 45–59.

Uggerhøj, Lars (2014) Learning from each other: collaboration processes in practice research. *Nordic Social Work Research* 4(1), 44–57.

Unicef (2016). Lapsen oikeuksien sopimus. <https://www.unicef.fi/tyomme/lapsen-oikeudet/lapsen-oikeuksien-sopimus/lapsen-oikeuksien-sopimuksen-koko-teksti/>. Viitattu 13.10.2023

Valtioneuvosto (2023) Lastensuojelun visio korostaa luottamusta ja vaikuttavuutta. Tiedote. <https://valtioneuvosto.fi/-/1271139/lastensuojelun-visio-korostaa-luottamusta-ja-vaikuttavuutta>. Viitattu 14.10.2023.

Varha (2024) Tukea lapsiperheelle –palvelupolku. <https://www.varha.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/palvelupolut/tukea-lapsiperheelle>. Viitattu 9.5.2024.

LIITTEET

Liite 1. Valmis palveluesite Varhan logoilla, haitaritaitos.

PERHETTÄ AUTETAAN ERILAISTEN TUKITOIMIEN AVULLA

Pohditaan yhdessä eri mahdollisuuksia ja sosiaalityöntekijä arvioi tuen riittävyyden



LISÄKÄDET KOTIIN

- lapsiperheiden kotipalvelu
- taloudellinen tuki lastenhoitopalkkioihin



LAPSEN AKTIVOINTI VAPAA-AJALLA

- tukihenkilö
- tukiperhe
- taloudellinen tuki harrastukseen

Uusia kokemuksia



KESKUSTELUA & YHDESSÄ TEKEMISTÄ

- tehostettu perhetyö
- perhekuntoutus

Uusia toimintatapoja



NUOREN TUKI ITSENÄISTYMISEEN

- tukihenkilö
- tukiasunto



TUKEA VANHEMMAN ASIOIDEN HOITOON

- sosiaaliohjaus



KOKO PERHEEN ARKI KODIN ULKOPUOLELLA

- laitosperhekuntoutus

Tiivis tuki



KOKEMUSTEN JAKAMISTA

- vertaistukea lapselle tai vanhemmalle

Uusia näkökulmia



JOSKUS LAPSI JOUDUTAAN SIOJITTAMAAN KODIN ULKOPUOLELLE

- kiireellisesti
- määräajaksi yhdessä perheen kanssa sopien

Lisätietoja
Lastensuojeluopas www.thl.fi sekä avohuolto ja sijaishuolto www.lastensuojelu.info



Lastensuojelun avohuolto auttaa



Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä:

Yhteystiedot:

Seuraava tapaaminen:

Lastensuojeluilmoitus

- Ilmoitus kuljettaa tiedon huolesta perheelle ja sosiaalityöntekijälle
- Sosiaalityöntekijä käsittelee ilmoituksen aina perheen kanssa
- Joskus ilmoitus käynnistää heti toimenpiteitä
- Ilmoitus talletetaan lastensuojelun asiakastietojärjestelmään, josta tieto ei kulje muualle.

Suunnitelmallista

Lapsen tilanne ja tarvittavat tukitoimet kirjataan asiakassuunnitelmaksi lastensuojelun asiakastietojärjestelmään ja lähetetään teille kotiin.

Työskentelyä ohjaa ja velvoittaa lastensuojelulaki.

Luottamuksellista

Lastensuojelun avohuollossa apunanne on joukko ammattilaisia. Osa työskentelee oman sosiaalityöntekijänne kanssa samassa tiimissä, osa hankitaan yrityksistä ostopalveluna ja kaikki ovat vaitiolovelvollisia.

Sosiaalityöntekijä saa tietoja perheenne asioissa toimivilta muilta viranomaisilta (esim. opettaja, lääkäri, poliisi). Tietojen pyytämisestä kerrotaan teille



”Asiat ratkeaa nopeammin, kun uskaltaa kertoa kaiken.”

Lastensuojelun avohuolto

Miltä lasta suojellaan?

Itseä vahingoittavalta käytökseltä

Syrjäytymiseltä

Haaavoittavilta olosuhteilta

Miksi tuemme?

Lapsi oireilee

Tarvitsette vahvaa tukea

Muut palvelut eivät riitä

Miten toimitaan?

Tavoitteena muutos perheenne tilanteeseen

Arvioidaan mitä tukea tarvitsette

Mietitään lapsen etua ja tarpeita

Tuki tarpeen mukaan

Perheenne tilanteeseen puututaan yksilöllisesti ja lievimmällä mahdollisella keinolla

Peruspalvelut
Päiväkoti, koulu, neuvola, terveyskeskus jne.

Perheneuvola, oppilashuolto, eroneuvonta, järjestöjen tarjoama tuki jne.

Palvelutarpeen arviot, lapsiperhepalvelut

Avohuolto
Tukitoimet perheelle kotiin

Sijaishuolto
Huostaanotto tehdään vain, jos tukitoimet eivät riitä

Jälkihuolto

Lastensuojelu



© 2023 Kaisa Hakamäki / Varha
Kokemuskumppanit / Lausteen perhekuntoutuskeskus
Weronica Gröndahl / graafinen suunnittelu

Liite 2. Valmis palveluesite, neutraali ulkoasu, haitaritaitos

PERHETTÄ AUTETAAN ERILAISTEN TUKITOIMIEN AVULLA

Pohditaan yhdessä eri mahdollisuuksia ja sosiaalityöntekijä arvioi tuen riittävyyden

LISÄKÄDET KOTIIN

- lapsiperheiden kotipalvelu
- taloudellinen tuki lastenhoitopalkkioihin

LAPSEN AKTIVOINTI VAPAA-AJALLA

- tukihenkilö
- tukiperhe
- taloudellinen tuki harrastukseen

Uusia kokemuksia

KESKUSTELUA & YHDESSÄ TEKEMISTÄ

- tehostettu perhetyö
- perhekuntoutus

Uusia toimintatapoja

NUOREN TUKI ITSENÄISTYMISEEN

- tukihenkilö
- tukiasunto

TUKEA VANHEMMAN ASIOIDEN HOITON

- sosiaaliohjaus

KOKO PERHEEN ARKI KODIN ULKOPOUELELLA

- laitosperhekuntoutus

Tiivis tuki

KOKEMUSTEN JAKAMISTA

- vertaistukea lapselle tai vanhemmalle

Uusia näkökulmia

JOSKUS LAPSI JOUDUTAAN SIOJITTAMAAN KODIN ULKOPOUELELLE

- kiireellisesti
- määräajaksi yhdessä perheen kanssa sopien

Lisätietoja
Lastensuojeluopas www.thl.fi sekä avohuolto ja sijaishuolto www.lastensuojelu.info

Lastensuojelun avohuolto auttaa



Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä:

Yhteystiedot:

Seuraava tapaaminen:

Lastensuojeluilmoitus

- Ilmoitus kuljettaa tiedon huolesta perheelle ja sosiaalityöntekijälle
- Sosiaalityöntekijä käsittelee ilmoituksen aina perheen kanssa
- Joskus ilmoitus käynnistää heti toimenpiteitä
- Ilmoitus talletetaan lastensuojelun asiakastietojärjestelmään, josta tieto ei kulje muualle.

Suunnitelmallista

Lapsen tilanne ja tarvittavat tukitoimet kirjataan asiakassuunnitelmaksi lastensuojelun asiakastietojärjestelmään ja lähetetään teille kotiin.

Työskentelyä ohjaa ja valvoo lastensuojelulaki.

Luottamuksellista

Lastensuojelun avohuollossa apunanne on joukko ammattilaisia. Osa työskentelee oman sosiaalityöntekijänne kanssa samassa tiimissä, osa hankitaan yrityksistä ostopalveluna ja kaikki ovat vaitiolovelvollisia.

Sosiaalityöntekijä saa tietoja perheen asioissa toimivilta muilta viranomaisilta (esim. opettaja, lääkäri, poliisi). Tietojen pyytämistä kerrotaan teille.

”Asiat ratkeaa nopeammin, kun uskalleta kertoa kaiken.”



Lastensuojelun avohuolto

Miltä lasta suojellaan?

Itseä vahingoittavalta käytökseltä

Syrjäytymiseltä

Haavoittavilta olosuhteilta

Miksi tuemme?

Lapsi oireilee

Tarvitsette vahvaa tukea

Muut palvelut eivät riitä

Miten toimitaan?

Tavoitteena muutos perheenne tilanteeseen

Arvioidaan mitä tukea tarvitsette

Mietitään lapsen etua ja tarpeita

Tuki tarpeen mukaan

Perheenne tilanteeseen puututaan yksilöllisesti ja lievimmällä mahdollisella keinolla

Peruspalvelut
Päiväkoti, koulu, neuvola, terveyskeskus jne.

Perheneuvola, oppilashuolto, eroneuvonta, järjestöjen tarjoama tuki jne.

Palvelutarpeen arviot, lapsiperhepalvelut

Avohuolto
Tukitoimet perheelle kotiin

Sijaishuolto
Huostaanotto tehdään vain, jos tukitoimet eivät riitä

Jälkihuolto

● Lastensuojelu ●