

ASIAKASLÄHTÖISYYS LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON
MONIAMMATILLISESSA YHTEISTYÖSSÄ

Kertojina päivähoitoon lastensuojelun tukitoimena sijoitettujen lasten vanhemmat

EIJA LUODES

Tampereen yliopisto

Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

Sosiaalityön pro gradu-tutkielma

Syyskuu 2007

Tampereen yliopisto
Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos

LUODES EIJA: Asiakslähtöisyys lastensuojelun avohuollon moniammatillisessa yhteistyössä.
Kertojina päivähoitoon lastensuojelun tukitoimena sijoitettujen lasten vanhemmat.

Pro gradu-tutkielma, 105 s., 5 liites.
Sosiaalityö

Syyskuu 2007

Tutkielman tarkoituksena on selvittää lastensuojelun avohuollon tukitoimena päivähoitoon sijoitettujen lasten vanhempien kokemuksia lastensuojelun avohuollossa tapahtuvan moniammatillisen yhteistyön asiakslähtöisyydestä. Lastensuojelussa asiakslähtöisyys on keskeisenä periaatteena koko asiakasprosessissa ja siten myös moniammatillisessa yhteistyössä. Toimiva ja asiakslähtöinen moniammatillinen yhteistyö vaatii toteuttajiltaan paljon, mutta on hyvä keino asiakasperheiden elämäntilanteiden kokonaisvaltaiseen huomioon ottamiseen ja perheiden auttamiseen.

Tutkimus on laadullinen ja sen empiirisenä aineistona toimivat viiden lastensuojelun avohuollon tukitoimena päivähoitoon sijoitettujen lasten vanhempien teemahaastattelut. Tutkimusaineisto koottiin Hämeenlinnassa ja tutkimuskysymys on myös rajautunut tutkimuskunnan tarpeiden ja mahdollisuuksien kautta. Aineiston analyysitapana käytettiin narratiiviseen analyysiin kuuluvaa juonirakenteiden analyysia. Haastattelujen perusteella muodostetuista moniammatillisen yhteistyön asiakkuuskertomuksista haettiin juonen kehityskulkuja, joista voidaan päätellä niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakslähtöisen moniammatillisen yhteistyön toteutumiseen. Näitä tekijöitä analysoimalla voidaan löytää moniammatillisen yhteistyön kehittämistarpeita ja päätyä entistä asiakslähtöisempään yhteistyöhön. Tutkimuksessa pyritään teorian ja empirian läheiseen vuoropuheluun, jotta laaja moniammatillisen yhteistyön lähdekirjallisuus hyödyttäisi tutkimustulosten kautta käytännön työtä mahdollisimman paljon.

Keskeisinä tuloksina voidaan todeta, että moniammatillinen yhteistyösuhde kehittyi asiakslähtöiseksi parhaiten, mikäli sen eteen tehdään alusta lähtien töitä ja asiakkaan rooli nostetaan kaiken keskiöön. Asiakslähtöisyys moniammatillisessa yhteistyössä toteutuu tehokkaimmin, mikäli erinäisistä periaatteista huolehditaan. Luottamuksen rakentuminen lähtee yhteisestä tavoitteen asettelusta ja yhteistyösuhteen aloitusvaiheen onnistuminen nousee asiakkuusprosessissa keskiöön. Avoimuus, kaikkien osapuolien sitoutuminen ja asiakkaan kokema arvostus antavat hyvät lähtökohdat koko työskentelylle, vaikka lastensuojelussa onkin kyse aroista asioista. Vaikka aloitusvaihe nouseekin tuloksista selvästi erittäin tärkeänä esiin, yhteistyösuhteen jatkuessa myös sen ylläpitäminen ja arviointi korostuvat. Avoimuuden ja luottamuksen on jatkuttava, yhteisellä sinnikkäällä työskentelyllä asiakkaiden kokema asiakslähtöisyys säilyy ja moniammatillinen yhteistyö on tuloksekasta. Tuloksissa moniammatillinen yhteistyö näyttäytyy hedelmällisenä mahdollisuutena lastensuojelun avohuollon työskentelyyn ja asiakkaat kokivat sen hyvänä mahdollisuutena, mikäli se toimii. Moniammatilliseen yhteistyöhön kouluttautuminen, yhteistyöprosessien selventäminen ja oman roolin pohdinta ovat asiakslähtöisen yhteistyön kehittämiseksi tarpeen. Uuden lastensuojelulain ja asiakasperheiden elämäntilanteiden monimutkaistumisen myötä tämä tarve korostuu entisestään.

Avainsanat: Moniammatillinen yhteistyö, asiakslähtöisyys, lastensuojelun avohuolto, narratiivisuus, juonirakenteiden analyysi

SISÄLLYS

KUVIOT

TAULUKOT

1 JOHDANTO	1
2 TUTKIMUKSENI AIEMMAN TUTKIMUKSEN VALOSSA	4
2.1 Moniammatillisen yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden tutkimus	4
2.2 Asiakaslähtöisyyttä moniammatillisessa yhteistyössä käsittelevä tutkimus	6
3 POSTMODERNIN YHTEISKUNNAN HAASTEET LASTENSUOJELULLE	9
3.1 Moniammatillinen yhteistyö mahdollisuutena	9
3.2 Muuttuva ja moniammatillinen asiantuntijuus	10
3.3 Asiakaslähtöisyys postmodernissa ajattelussa	11
4 LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO JA ASIAKASLÄHTÖISYYS	14
4.1 Lastensuojelun perusta	14
4.2 Ennaltaehkäisevä lastensuojelu ja avohuollon tukitoimet	15
4.3 Lastensuojelun asiakaslähtöisyys	17
5 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ	23
5.1 Moniammatillisen yhteistyön määritelmä ja perusta	24
5.2 Toimivan ja asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön periaatteet	27
5.3 Moniammatillisen yhteistyön esteet ja toiminta käytännössä	31
5.4 Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen ja laadunhallinta	34
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	38
6.1 Tutkimuskysymykset ja niiden rajausta	38
6.2 Aineiston keruu	40
6.2.1 Hämeenlinna tutkimuskuntana ja oma positioni tutkijana	40
6.2.2 Teemahaastattelu	42

6.3 Aineiston analysointi	46
6.3.1 Narratiivinen analyysi	46
6.3.2 Analyysin eteneminen	48
7 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN TOTEUTUMINEN MONIAMMATILLISESSA YHTEISTYÖSSÄ	51
7.1 Kertomusten henkilöiden tausta	51
7.2 Kertomusten kehityskulun vaiheet	52
7.3 Kertomukset alakategorioina	57
7.3.1 Hyvin toimiva yhteistyö	58
7.3.2 Epävarmasti toimiva yhteistyö	64
7.3.3 Huonosti toimiva yhteistyö	69
8 MONIAMMATILLISEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN	74
8.1 Toimivan ja asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön periaatteet käytäntöön	74
8.2 Kohti asiakaslähtöisempää yhteistyötä	80
8.3 Vastaus postmoderniin haasteeseen	84
8.4 Asiakaslähtöisempää moniammatillista yhteistyötä uudessa lastensuojelulaissa?	86
9 LOPUKSI	89
LÄHTEET	92
LIITTEET	101

KUVIOT

Kuvio 1 Asiakslähtöisyyden lähtökohdat, 18.

Kuvio 2 Toimivan ja asiakslähtöisen moniammatillisen yhteistyön periaatteet, 31.

Kuvio 3 Asiakkuuskertomuksista nähtävissä olevat asiakkuusprosessin kehityskulun vaiheet, 53.

TAULUKOT

Taulukko 1 Yhteistyökategorioiden keskeiset piirteet, 74.

1 JOHDANTO

Ontariossa, Kanadassa, lastensuojelun asiakkaina olevien vanhempien parissa tehdyn tutkimuksen mukaan vanhemmat kokevat lastensuojeluviranomaisten toiminnan heidän perheensä kohdalla joko vallan käyttönä heidän ylitseen tai heidän kanssaan yhteistyössä heidän tuekseen. Vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön kohdalla vuorovaikutuksen, keskustelemisen ja aidon yhteistyön rooli nousee selvästi tärkeäksi, jotteivät vanhemmat koe olevansa lastensuojeluprosessissa ainoastaan toiminnan objekteina. Yhtä tutkimukseen osallistunutta vanhempaa suoraan siteeraten: ”every worker I have met I have told them, if you are open and honest with me, I’ll be open and honest with you, if you beat me round the bush, I’ll play games”. (Dumbrill 2006, 34.)

Tässä tutkielmassani tutkin asiakaslähtöisyyttä lastensuojelun avohuollossa tapahtuvassa viranomaisten välisessä moniammatillisessa yhteistyössä. Näkökulmani aiheeseen on asiakkaina olevien vanhempien subjektiivinen kokemus asiakaslähtöisyydestä yhteistyöprosessissa. Teoreettisesti tutkimus paikantuu moniammatillisen yhteistyön ja lastensuojelun käytäntöjen sekä asiakaslähtöisyyden periaatteiden risteykseen, jota on Suomessa ja kansainvälisestikin sosiaalialalla tutkittu asiakasnäkökulmasta vähän. Moniammatillista yhteistyötä lastensuojelussa on yleisimmin tutkittu viranomaisnäkökulmasta käsin ja asiakkaiden kokemus yhteistyöstä on välittynyt ainoastaan viranomaisten kautta. Asiakaslähtöisyys on ollut tutkimuksissa aiheena useasti, mutta asiakaslähtöisyyden ja moniammatillisen yhteistyön yhdistäviä tutkimuksia en ole löytänyt Suomesta lainkaan ja ulkomailtakin vähäisesti. Itseäni alkoi moniammatillisen yhteistyön tutkiminen kiinnostaa sen jälkeen, kun työskentelin sosiaalityöntekijänä sairaalassa, jossa moniammatillisuus on keskeinen osa työskentelyä. Lastensuojelusta kiinnostuttuani aloin pohtia moniammatillisen työn mahdollisuuksia myös tällä sosiaalityön työkentällä ja mielenkiintoni kohdistui siihen, miten asiakkaat kokevat moniammatillisen yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden yhteistyöprosesseissa.

Särkelä (2001, 27, 131) kuvaa auttamistyön perustaksi hyvää asiakassuhdetta ja nimeää auttamistyön tehtäväksi ongelmien kuorman uudelleen jakamisen yhteisesti jaettavaksi. Ongelmien uudelleen jakamisen tulisi tapahtua kaikkien auttamistyötä tekevien viranomaisten ja asiakkaan välillä. (Mt.) Lähtökohtana tutkimuksessani on, että moniammatillisesta yhteistyöstä puhuttaessa ei koskaan saa unohtaa, että asiakas on yksi tärkeimmistä, ellei tärkein, yhteistyötahoista. Kyse ei siis ole ainoastaan viranomaisten välisestä yhteistyöstä. On tärkeää kehittää sekä moniammatillista viranomaisyhteistyötä organisaatioiden ja toimijoiden välisenä että asiakkaan roolia tässä yhteistyössä. Yhteiskuntamme ongelmana on nykyään nimenomaan palvelujärjestelmän pirstaleisuus, asiakkaiden ”luukuttaminen” ja sitä kautta kokonaisvastuun katoaminen, jota moniammatillisuudella etsitään (Kihlman 2005, 100).

Niinpä oma tutkimusasetelmani osoittautui hedelmälliseksi lähtökohdaksi, koska asiakaslähtöisyyden arvioinnissa asiakkaiden mielipide ja kokemukset ovat keskeisessä asemassa myös moniammatillista yhteistyötä pohdittaessa. Tämän toteaa myös Pölkki (2004) pohtiessaan lastensuojelutyön kehittämis- ja tutkimustarpeita. Hän nimeää moniammatillisen yhteistyön kehittämisen ja tutkimisen etenkin avohuollossa välttämättömyydeksi lastensuojelussa vähäisen tutkimustiedon ja tiedon pirstaleisuuden vuoksi. Tässä keskeistä on etenkin asiakasnäkökulman esiin tuominen. (Mt., 298, 311.)

Tutkimuksen taustalla on jo 1990-luvun lopulla Suomen lastensuojelun piirissä käyty keskustelu lastensuojelun keskeisistä haasteista, joka on jatkunut myös 2000-luvulla. Haasteiksi mainitaan sukupolvien yli jatkuvien asiakkuusketjujen katkaiseminen ja tiedon saaminen lasten ja perheiden hyvinvoinnista ja ongelmista myös päättäjille eli lastensuojelutyön näkyvyyden lisääminen. Muita haasteita ovat lastensuojelutyön arviointi, asiakasprosessien kriittisten solmukohtien tunnistaminen ja niihin panostaminen sekä palveluprosessin kokonaisuuden varmistaminen. Asiakasprosessi toimii laadukkaasti ollessaan asiakaslähtöinen ja asiakkaan osallisuutta ja yksilöllisyyttä tukeva ja takaa samalla asiakkaan oikeusturvan toteutumisen. (Suomen kuntaliitto 1999, 20–22.)

Asiakasprosessista puhuttaessa viranomaisten välinen yhteistyö ja yhteistyö asiakkaan kanssa näyttäytyvät tärkeinä ja asiakaslähtöisyys nousee sekä lastensuojelussa että tässä tutkimuksessa keskeiseksi moniammatillisen yhteistyön tavoitteeksi ja keinoksi toteuttaa työtä. Tutkimuksessani lähdenkin siitä lähtökohdasta, että asiakkaiden antama palaute, jota minun tutkimukseni tuo esille, antaa myös lastensuojelussa erittäin tärkeää tietoa yhteistyön vaikuttavuudesta ja asiakaslähtöisyyden toteutumisesta. Yhteistyön kehittäminen viranomaisten kesken ja yhteistyössä asiakkaan kanssa on asia, johon haluan tutkimuksellani tuoda uutta näkökulmaa asiakkaiden palautteen ja tutkimustulosteni kautta etenkin, koska tutkimustietoa aiheesta on ennestään vähän. Käytännön työssä tutkimuskunnassani Hämeenlinnassa on tällaista tietoa kaivattu lastensuojelun asiakasprosessin kehittämiseksi. Moniammatillisen viranomaisyhteistyön yhteiset suuntaviivat, toimintatavat ja kehittäminen tulisi näkyä nimenomaan asiakkaan kokemuksissa, muutoin yhteistyö ei vaikuta oikeisiin asioihin. Asiakaslähtöisyyden pitäminen keskeisenä kehittämistyön lähtökohtana on hyvän yhteistyön avain.

Tutkimukseni toisessa luvussa käyn lävitse tutkimusaiheeseeni liittyvää aiempaa tutkimusta sekä moniammatillisen yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden tutkimuksen että nämä kaksi teemaa yhdistävien tutkimusten kautta. Kolmannessa luvussa luon kuvan postmodernistisesta ajattelusta tutkimukseni viitekehyksenä ja sekä moniammatillista yhteistyötä että asiakaslähtöisyyttä sosiaalialalla

määrittävä tekijänä. Neljännessä ja viidennessä luvussa luon katsauksen tutkimusaiheeseeni liittyvään lähdekirjallisuuteen eli lastensuojelun avohuollon, asiakaslähtöisyyden ja moniammatillisen yhteistyön käytäntöihin. Kuudes luku on omistettu tutkimuskysymysten tarkentamiselle ja sen avaamiselle, miten tämä tutkimus on toteutettu. Seitsemännessä luvussa tuon esiin tutkimukseni keskeiset tulokset ja kahdeksannessa luvussa pyrin aiemmissä luvuissa tuomani teoreettisen tiedon ja tutkimusten tulosten vuoropuheluun. Luvussa yhdeksän tuon esiin oman näkökulmani tämän tutkimuksen onnistumisesta ja siihen vaikuttaneista tekijöistä.

2 TUTKIMUKSENI AIEMMAN TUTKIMUKSEN VALOSSA

Heinon ja Pösön (2003, 591) mukaan lastensuojelun tutkimusta on viime vuosina tehty pääosin neljään osa-alueeseen liittyen. Ensimmäinen alue on toimenpidepohjaiset tutkimukset eli lastensuojelun toimenpiteiden tarkastelu. Toiseksi on tutkittu työkäytäntöjä työntekijöiden näkökulmasta käsin. Kolmanneksi pohdinnassa ovat olleet asiakkaiden asemaan liittyvät tutkimukset ja neljänneksi erilaisten lastensuojelun kehittämisprojektien tutkimukset. Näiden osa-alueiden lisäksi on tehty muun muassa lasten hyvinvointiin liittyviä selontekoja ja muihin tahoihin kuin suoraan sosiaalityöhön liittyviä lastensuojelun tutkimuksia. Lastensuojelututkimus käsitteenä sisältää laajasti monen eri oppiaineen kuten sosiaalityön, psykologian ja oikeustieteen tutkimuksia. Lastensuojelun tutkimuksessa keskeisiksi nousevat myös lasten kanssa työskentelevät muut viranomaiset kuin lastensuojelun sosiaalityöntekijät. (Mt., 590–591.) Oma tutkimukseni sijoittuu lastensuojelun kentässä nimenomaan kolmanteen ryhmään eli asiakkaiden asemaan liittyviin tutkimuksiin ja siinä tulee esiin lastensuojelun monialaisuus moniammatillisen yhteistyön kautta.

Moniammatillinen yhteistyö ja asiakaslähtöisyys ovat tutkimustehtäväni keskeinen nivelkohta, johon varsinaisesti suoraan kohdistettua aiempaa tutkimusta sosiaalialaan liittyen en ole löytänyt. Molemmat ilmiöt ovat erikseen tutkittuina suhteellisen yleisiä, mutta niitä yhdistäviä tutkimuksia en ole Suomesta havainnut ja kansainvälisessäkään tutkimuksessa ne yhdistettynä eivät ole olleet minkään löytämäni tutkimuksen pääteemana vaan tulleet lähinnä sivujuonteena esiin tutkimustuloksia tulkittaessa. Etenkin tutkimusasetelmani mukainen asiakkaiden äänen ja omakohtaisten kokemusten esiin tuominen liittyen moniammatillisen yhteistyön asiakaslähtöisyyteen on aihe, jota tutkimuksissa ei ole käsitelty. Jotkut moniammatillista yhteistyötä ja asiakaslähtöisyyttä erikseen käsittelevät tutkimukset ovat kuitenkin tutkimusasetelmani ja teoreettisen taustani kannalta mielenkiintoisia. Lisäksi joitakin jollakin tavoin moniammatillisen yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden yhdistäviä tutkimuksia on myös hyödyllistä käydä lävitse tarkasteltaessa aiempaa tutkimusasetelmani mukaista tutkimuksen kenttää.

2.1 Moniammatillisen yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden tutkimus

Moniammatillista yhteistyötä on perinteisesti Suomessa tutkittu eniten terveydenhuollossa tai terveydenhuollon ja sosiaalihuollon välisessä toimintakentässä (esim. Enroos 2006, Kvist 2004), mutta tutkimuksissa on useimmiten terveydenhuollollinen ja hoitoprosessiin liittyvä näkökulma. Terveydenhuollossa kuvatonlainen tutkimus vastaa Saaren-Seppälän (2004, 12) mukaan

terveydenhuollon monimutkaistumisen ja potilaiden monen eri organisaation asiakkaiksi jakaantumisen haasteisiin 1990-luvulta alkaen. Moniammatillisuus tutkimusaiheena näyttäytyy mielenkiintoisena samoista yhteiskunnallisista syistä johtuen myös sosiaalialalla väestön ongelmien monimutkaistuksessa.

Useimmissa suomalaisissa tutkimuksissa liittyen moniammatilliseen yhteistyöhön ja sen arviointiin, on useimmiten selkeästi tuotu esiin ainoastaan viranomaisten näkökulma ja mielipiteet, asiakkaiden ääntä ei tutkimuksissa juuri ole kuulunut. Terveystieteissä potilaiden tuottamaa kokemustietoa on käytetty tutkimusaineistona jonkin verran hoidon laatua ja sen osana myös moniammatillista yhteistyötä arvioitaessa (esim. Kvist 2004). Sosiaalihuollossa pääpaino on kuitenkin ollut työntekijöiden kokemusten kartoittamisessa, kuten tapahtui Forsbergin (2000) toimesta hänen tutkiessaan turvakotien lapsilähtöisyyttä. Hänen tutkimuksessaan selvitettiin lapsilähtöisyyden huomioon ottamista työn lähtökohtana turvakodeissa ja osana tätä kuviota huomioitiin myös viranomaisyhteistyön toimivuus työntekijöiden näkökulmasta. Työntekijöiden kokemuksia ovat kartoittaneet myös Pöyhtäri ja Vuontisjärvi (2000), jotka ovat tarkastelleet tutkimuksessaan oppimisvaikeuksista kärsivän lapsen (tutkimuksessa 0-8-vuotiaiden) hoidossa mukana olevien ammattiryhmien tekemän moniammatillisen yhteistyön toimintaa, etuja ja ongelmia sekä verkostojen kehittymistä. Myös itse tutkin kandidaatin tutkimuksessani (ks. Luodes 2006) päiväkotien henkilökunnan kokemuksia moniammatillisen yhteistyöstä lastensuojelussa nimenomaan työntekijöiden näkökulmaa painottaen. Aiheeseen perehdyttyäni itselläni heräsikin mielenkiinto asiakkaiden kokemusten kartoittamiseen ja asiakaslähtöisyyden tematiikan pohtimiseen moniammatillisessa yhteistyössä, koska siitä oli hyvin vähäisesti tutkimustietoa saatavilla.

Kansainvälisestä tutkimuksesta moniammatillisesta yhteistyöstä ja työntekijöiden kokemuksista esimerkkinä toimii Ruotsissa tehty tutkimus koulun, poliisin ja sosiaaliviranomaisten välisestä yhteistyöstä Malmössa SSP-projektissa (SSP= Skolan, socialtjänsten och polisen) (Ekblad & Högström 2004, 42–44.) Tässäkään tutkimuksessa ei kuitenkaan ole kysytty asiakkaiden mielipidettä tai kokemusta yhteistyön toimivuudesta vaan keskitytty työntekijän näkökulmaan. Myös Lalayants ja Epstein (2005, 433–444) ovat tutkineet moniammatillista yhteistyötä hyväksikäytettyjen lasten parissa Yhdysvalloissa työntekijöiden näkökulmasta. Näiden mainitsemieni moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvien tutkimusten tuloksia yhteistyöstä tuon esiin luvussa 5.3.

Asiakaslähtöisyyttä pelkästään on tutkittu Suomessa etenkin terveydenhuollossa paljon (esim. Kujala 2003; Ristaniemi 2002), mutta sosiaalihuollossa (esim. Sorsa 2002) ja etenkin lastensuojelussa teema

on tutkimuksessa vähäisesti edustettuna; etenkin moniammatillisesta viranomaisyhteistyöstä puhuttaessa. Huolimatta siitä, että lastensuojelu on Suomessa tutkimuksen aiheena lisääntynyt huomattavasti muun muassa sosiaalityön tultua yliopiston oppiaineeksi, on tutkimus vähäistä etenkin asiakkaiden kokemusten osalta; johtuen mahdollisesti siitä, että lastensuojelua edelleen pidetään arkana tutkimusalueena (Pölkki 2004, 292). Kansainvälisesti asiakaslähtöisyyttä on tutkimuksessa sivuttu jonkin verran, mutta asiakaslähtöisyyden lähtökohdat muun muassa lain kautta ovat lastensuojelutyössä maakohtaiset. Täten tutkimustuloksia on vaikea hyödyntää suomalaisessa lastensuojelussa, vaikka ne mielenkiintoista pohdintaa voivat herättääkin.

Asiakaslähtöisyyden tutkimuksesta sosiaalialalla Suomessa tuon esimerkinomaisesti tässä esiin Rantakarin (2005) tutkimuksen *"Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluville."* *Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä*. Tämä tutkimus käsittelee asiakaslähtöisyyttä sosiaalityön käytännöissä sekä valtakunnallisesti että tutkimuskuntani Hämeenlinnan osalta. Moniammatillisuutta tutkimuksessa ei tule esiin. Tutkimuksessa korostuu asiakaslähtöisyydessä keskeisenä eettinen pohdinta ja luottamuksen keskeisyyttä asiakaslähtöisyydessä painotetaan tutkimuksen lopputuloksissa. Tutkimuksen yhtenä osana olivat myös asiakashaastattelut, joissa asiakkaiden mielipiteitä hyvästä tai huonosta sosiaalityöstä kartoitettiin. Tämän tutkimuksen tuloksia peilaan hieman myös omiini luvussa 8.2, koska kyseessä on sama tutkimuskunta ja asiakaslähtöisyyttä tutkitaan suhteessa yhteen moniammatillisen työn tahoon, eli sosiaalityöhön, jota minunkin tutkimukseni käsittelee.

2.2 Asiakaslähtöisyyttä moniammatillisessa yhteistyössä käsittelevä tutkimus

Tutkimukseni kannalta mielenkiintoista on se, että kansainvälisesti moniammatillista yhteistyötä on tutkittu Suomesta poiketen siten, että jonkin verran myös asiakkaiden näkökulma ja kokemus ja sitä kautta myös asiakaslähtöisyys on tuotu sosiaalihuollon tutkimuksissa esiin. Stanley ym. (2003; ref. Alpert & Britner 2004, 1346) nostivat brittiläisessä tutkimuksessaan keskeisesti esiin sekä asiakasnäkökulman moniammatillisessa yhteistyössä haastatteleamalla yhtenä tutkimuksensa osana mielenterveysongelmista kärsiviä äitejä heidän kokemuksistaan asioinnista lastensuojelussa, mielenterveyspalveluissa ja näiden välisessä yhteistyössä. Tutkimuksessa äidit kuvasivat kokevansa palveluissa asioidessaan monenlaisia tunteita kuten kyvyttömyyden ja avuttomuuden liittyen heidän mahdollisuuksiinsa saada äänensä kuuluviin lastensuojelupalveluissa sekä tunteen siitä, että heidät tuomitaan sairautensa perusteella. Tutkimuksen toisessa osassa haastatellut lastensuojelutyöntekijät kertoivat, etteivät aina ymmärrä äitien mielenterveyspalvelujen luonnetta ja niiden tavoitetta. Sekä työntekijät että äidit kokivat että eri palveluissa asetetut tavoitteet eivät ole realistisia suhteessa

toisiinsa mikä kertoo tutkijoiden mukaan moniammatillisen yhteistyön, suunnitelmallisuuden ja kokonaisvaltaisuuden puutteesta. (Mt., 1346.)

Dumbrill (2006) toi kanadalaisessa tutkimuksessaan esiin asiakkaina olevien vanhempien vaikeuden saada äänensä ja kantansa kuulluksi lastensuojeluinterventioissa. Etenkin vanhemmat, jotka kokivat lastensuojeluviranomaisten käyttävän valtaa heidän ylitseen (18 haastatellusta 16), kertoivat vaikeuksista keskustella lastensuojelutyössä mukana olevien kanssa perheensä tilanteesta ja olla mukana suunnittelussa. Heidän kokemuksensa mukaan työntekijöillä oli heidän tilanteestaan jokin ennakkokäsitys, johon heidän mielipiteellään ei ollut vaikutusta. Useat haastatellut olivat harkinneet asianajajan palkkaamista edustajakseen lastensuojelutilanteissa, mutta tiukka taloudellinen tilanne esti tämän. Vallan käytön koettiin vaihtelevan paljon tilanteesta toiseen. Yhdeksän haastatelluista vanhemmista koki työntekijöiden käyttävän valtaa heidän hyväkseen ainakin joissain tilanteissa, jolloin työskentely näyttäytyy tutkimuksessa huomattavasti hedelmällisempänä kuin silloin kun asiakkaat kokivat valtaa käytettävän heidän ylitseen. Tutkimuksen johtopäätöksissä tuodaan esiin kysymys siitä, miten pitkälle tasa-arvoisen asiakassuhteen luominen lastensuojelussa on mahdollista ottaen huomioon sen, miten monet vanhemmista kokevat valtaa käytettävän heidän ylitseen. (Mt., 30–37.)

Myös Anderson (1998) toi esiin asiakaslähtöisyyden teemoja lastensuojelussa tutkiessaan Kanadassa alkuperäiskansan jäsenien kokemuksia lastensuojelusta. Kyseiseen tutkimukseen oman ominaispiirteensä tuo se, että haastateltavat olivat aikuisina haastateltuja entisiä lastensuojelun asiakkaita, jotka oli huostaan otettu jossain vaiheessa lapsuuttaan. Haastateltavat kuvasivat tunteitaan lastensuojelua ajatellessaan ristiriitaisiksi; toisaalta he olivat vihaisia lastensuojelussa työskenteleviä työntekijöitä kohtaan, toisaalta kuvasivat heitä auttaviksi tahoiksi, jotka työskentelivät heidän parhaakseen asiakaslähtöisesti. (Mt.) Tällainen lastensuojelun työntekijöiden kaksoisrooli tuli selvästi esiin myös Dumbrillin (2006) tutkimuksessa lastensuojelun työntekijöiden vallankäytöstä joko asiakkaiden ylitse tai heidän kanssaan. Molemmissa tutkimuksissa puhutaan lastensuojelusta laajasti kaikkia lastensuojeluprosessissa työskenteleviä viranomaisia koskevana, mutta moniammatillista yhteistyötä niissä ei varsinaisesti nosteta keskeiseksi temaksi.

Kaiken kaikkiaan asiakaslähtöisyyden tutkiminen nimenomaan moniammatillisessa yhteistyössä lastensuojelussa ja muillakin sosiaalihuollon alueilla on yllättävän vähäistä ottaen huomioon sen, että lastensuojelussa sekä Suomessa että kansainvälisesti painotetaan sekä moniammatillisuutta että asiakaslähtöisyyttä. Kuten Dumbrill (2006, 28) toteaa, lastensuojelua toteuttavien työntekijöiden on

ymmärrettävä miten vanhemmat kokevat lastensuojelutoimet, jotta he voivat aidosti auttaa vanhempia sitoutumaan lastensuojeluprosessiin. Tämä näkökohta on itsereflektion paikka monellekin sosiaalityöntekijälle. Lastensuojelussa, kuten muussakin sosiaalityössä, asiakasprosessit ja käsitellyt asiat tulisi työntekijän kyetä asiakkaalle selittämään niin hyvin, että he tietävät ja ymmärtävät mitä tehdään ja minkä vuoksi ja sitoutuvat lastensuojeluprosessiin. Tämän vuoksi asiakkaiden kokemustiedon hyödyntäminen lastensuojelua kehitettäessä on tärkeää. Asiakaslähtöisyyden pitäisi määrittää nimenomaan asiakkaiden kokemuksesta käsin.

Tutkimukseni kohteessa eli lastensuojelun avohuollossa pääperiaate on nimenomaan päätösten tekemisessä yhteistyössä asiakkaiden (mahdollisuuksien mukaan lapsen ja huoltajien) kanssa. Avohuollossa lastensuojelussa ei tehdä tahdonvastaisia toimia vaan viranomaisten tulisi kyetä avoimeen ja moniammatilliseen keskusteluun asiakkaiden kanssa ja suunnata tukitoimet tässä keskustelussa sovitun mukaisesti. Aiemman, vaikkakin vähäisen, tutkimuksen valossa on selvästi nähtävissä, että asiakaslähtöisyys on asia, jota moniammatillisessa yhteistyössä tulisi pohtia enemmän; pelkkä asiakaslähtöisyyden kehittäminen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden toimesta ei riitä, vaan koko lastensuojeluprosessin tulisi kehittyä entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Tässä kehittämistyössä asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten kartoittaminen ja palautteen kerääminen on hyvin tärkeä osa.

3 POSTMODERNIN YHTEISKUNNAN HAASTEET LASTENSUOJELULLE

3.1 Moniammatillinen yhteistyö mahdollisuutena

Tutkimukseni viitekehyksenä toimii postmodernistinen ajattelu yhteiskuntamme kehityksestä. Viitekehyksen valinnalla tutkimuksessa tarkoitetaan sen näkökulman valintaa, josta tutkimusaineistosta saatuja ”johtolankoja” eli havaintoja tarkastellaan ja pyritään pääsemään niiden taakse, ne itsessään eivät ole tuloksia, vaan niiden pohjalta tulee muodostaa johtopäätöksiä viitekehyksen valossa (Alasuutari 1999, 79, 81). Viitekehyksen perustelu tutkimukseni kohdalla lähtee siitä ajatuksesta, että postmodernin murroksen myötä yhteiskuntamme on muuttunut epävarmemmaksi. Samalla sosiaalityön ja kaikkien lastensuojelupalveluiden perusta on osin murentunut muun muassa ”normaaliuden” määrittämisen vaikeuden ja riskiyhteiskunnan syntymisen kautta. Tähän tilanteeseen tarvitaan uusien toimintamallien ja työmuotojen kehittämistä. (Raunio 2000, 66–67.) Lastensuojelussa moniammatillinen yhteistyö voidaan nähdä yhtenä mahdollisuutena postmodernin yhteiskunnan haasteisiin vastaamiseen. Sitä kehittämällä saadaan lastensuojeluviranomaisille hyvä työmuoto, jonka avulla on mahdollista ottaa huomioon yhteiskunnassa vallitsevat olosuhteet mahdollisimman monipuolisesti. Moniammatillisen yhteistyön kautta myös asiakaslähtöisyys nousee tärkeäksi yhteistyön laadun määrittäjäksi ja siten entistä keskeisemmäksi periaatteeksi lastensuojelussa.

Postmodernismista on puhuttu yhteiskunnassamme jo ainakin viiden vuosikymmenen ajan ja termin määrittely on usein hyvin väljää ja hataraa. Sosiaalityössä postmodernismilla tarkoitetaan usein sitä haastetta, jonka yhteiskunnan muutos modernista jälkiteolliseen postmoderniin yhteiskuntaan tuo sosiaalityölle tullessaan; tämäkin haaste tosin näyttäytyy hyvin moniulotteisena ja jäsentymättömänä sosiaalityön monipuolisessa työympäristössä. Suomalaisesta keskustelusta postmodernista sosiaalityöstä ovat puuttuneet suomalaiset meidän yhteiskuntaamme pohjaavat teoreettiset jäsenyykset, mistä johtuen esimerkiksi 1990-luvun laman aikaansaamaa yhteiskunnallista muutosta on teorisoitu pääosin anglo-saksistisen postmodernismikeskustelun valossa. (Piiroinen 2005, 136, 148.)

Raunion (2000, 66–69) mukaan modernistisen yhteiskunnan muutos postmoderniksi vaikuttaa perustavanlaatuisesti koko yhteiskuntaan; tunnusmerkkeinä tästä muutoksesta ovat epävarmuus, epäjatkuvuus, monimerkityksisyys ja ennustamattomuus, jotka ovat osa normaalitilaa, eivät sen poikkeamia. Sosiaalityölle tämä haaste on erityisen vaativa, koska sosiaalityön ammattiperinne, esimerkiksi eettiset periaatteet, nojaavat modernistiseen perinteeseen. (Mt.) Piiroinen (2005, 167–169) toteaa, että suomalaisessa sosiaalityössä voitaisiin puhua postmodernismin käsitteen sijasta

epävarmasta, horjuvasta, joustavasta ja jännitteisestä modernisuudesta. Nämä käsitteet kuvaavat murroksen eri puolia ja antavat mahdollisuuden sen laajempaan määrittämiseen. (Mt.)

Sekä Raunion (2000, 69) että Piironen (2005, 171) mukaan jo 1990-luvulla esiin noussut verkostotyö voidaan nähdä vastauksena asiakkaiden kompleksitoituneisiin ongelmiin postmodernissa yhteiskunnassa. Tämä moniammatillisen yhteistyön ja verkostojen kehittämisen haaste nousee siitä lähtökohdasta, että sosiaalityöllä ei ole enää varaa eristäytymiseen. Sosiaalityö tarvitsee ammatillisen yhteistyön eri muotoja torjuakseen epävarmuuden aineiden kasautumista sosiaalityöhön. Kaikkien sosiaalityön parissa toimivien on tällöin opittava verkostoitumaan ja rakentamaan sosiaalityöhön tässä yhteistyössä erilaisia toimintamuotoja. (Mt.)

3.2 Muuttuva ja moniammatillinen asiantuntijuus

Mitä moniammatillisella yhteistyöllä on annettavanaan postmodernille lastensuojelutyölle ja sen tekijöille? Miksi sitä tarvitaan? Isoherranen (2005, 13) puhuu moniammatillisesta yhteistyöstä asiana, joka on aina ollut osa maailmaamme. Hän kuitenkin kokee, että kehittyneessä yhteiskunnassamme muun muassa yhteinen tavoitteen määrittely on vaikeampaa kuin aiemmin, koska asiantuntijat hahmottavat maailmaa nimenomaan oman kokemuksensa ja koulutuksensa kautta. Tätä kautta kokonaiskuvan määrittäminen on entistä vaikeampaa ja tähän haasteeseen on vastattu lisääntyvässä määrin 1980-luvulta eteenpäin moniammatillisen yhteistyön käsitteellä ja käytöllä omaa asiantuntijuutta pohdittaessa. (Mt.)

Sosiaalityön ja kaikkien lastensuojelussa toimivien asiantuntijuus joutuu muutoksen eteen postmodernistisessa yhteiskunnassa. Kuten Karvinen (2005, 20) sanoo, haasteeksi postmodernissa yhteiskunnassa nousee kriittisen reflektiivisyyden vieminen oman työn pohtimista laajemmalle areenalle; monitoimijaisten ammattiverkostojen kehittämiseen ja joustavaan asiantuntijuuteen. Reflektiivisyys on osa ammatillista toimintaa, jossa toiminnan ja rakenteen välinen suhde muotoutuu uudelleen. (Mt.) Tätä kautta kehittyvä moniammatillisen yhteistyön tulisi huomioida myös asiakaslähtöisyys keskeisenä periaatteena ja muodostaa mahdollisuus uudenlaisen asiantuntijuuden kehittymiselle myös postmodernin yhteiskunnan haasteiden edessä.

Asiantuntijuuden uudelleen määrittäminen näkyy etenkin niin sanottuna jaettuna asiantuntijuutena moniammatillisessa yhteistyössä. Kukaan ei voi yksin olla yksittäisen asiakkaan tilanteessa yksin asiantuntijana, koska asiakkaiden ongelmat ja elämäntilanteet ovat koko ajan muutosten paineessa ja moniongelmaistuneet. Myös asiakkaan näkökulman mukana pitäminen korostuu. Fook (2005) puhuu

kriittisestä reflektiosta sosiaalityössä postmodernisesta näkökulmasta ja kokee, että tämä näkökanta antaa perustan laajemman osallistumisen mahdollistavalle ammatilliselle käytännölle, koska tätä kautta erilaiset tietämisen tavat ja eri näkökulmat tulevat huomioon otetuiksi. Hän käsittää kriittisen reflektion prosessiin kuuluvaksi ammatillisten käytäntöjen, erityisesti vallankäytön, taustaoletusten paljastamisen ja tätä kautta reflektiivisen muuttamisen. Myös Mezirow (1990; ref. Fook 2005, 23) sanoo kriittisen reflektion olevan keino edistää avaramielistä ajattelua ja tätä kautta laajemman osallistumisen mahdollistavaa ammatillista käytäntöä. Tällainen pyrkimys nähdä asioiden toinen puoli, antaa mahdollisuuden ymmärtää muiden näkemyksiä ja uusia näkökulmia. Tämä pätee sekä yksittäisten asiakkaiden elämäntilannetta pohdittaessa että omaa asiantuntijuutta muihin peilattaessa. (Mt.) Suomesta ja hyvinvointivaltiomme kehityksessä puhuttaessa Matthies (1993, 121) puhui jo 1990-luvulla heti laman jälkeen sosiaalityön tarpeesta reflektiiviseen ammatillisuuteen ja korosti sitä, että ammatillisuuden on tällöin haettava oikeutuksensa kansalaisyhteiskunnan ja kohderyhmiensä arvostuksesta, ei enää ainoastaan valtiolta saadusta legitimitetistä. Kriittinen refleksiivisyys on siis selkeästi postmodernin sosiaalityön keino selvittää tehtävästään muuttuvassa yhteiskunnassa myös Suomen hyvinvointivaltioillisissa olosuhteissa. Asiakkaiden arvostus, heidän kokemuksensa saamastaan palvelusta ja asiakaslähtöisyyden korostaminen on osa tätä.

Karvisen (2005, 18–19) mukaan postmodernissa yhteiskunnassa sosiaalityön asiantuntijuus on saamassa uudenlaisen sisällön, jossa korostuu niin sanottu avoin asiantuntijuus. Avoimessa asiantuntijuudessa painottuvat erilaiset neuvottelu- ja toimintayhteydet asiantuntijuuden määrittelijöinä siinä missä perinteisessä asiantuntijuudessa on painotettu akateemista tietoa ja hierarkisia asemia professionalismin takeena. Avoimen asiantuntijuuden mahdollisuuksien tunnistaminen on erittäin tärkeää sosiaalityössä etenkin muuttuvien kontekstien ristipaineessa. Tiedon ja asiantuntijuuden uudenlainen sitoutuminen kontekstiin ja reflektiivisyyteen on yhteydessä postmoderniksi muuttuvan yhteiskunnan muutoksiin, niin taloudellisiin kuin sosiaalisinkin. Muuttuvassa yhteiskunnassa jo olemassa olevan osaamisen ylittäminen ja innovatiivinen ongelmanratkaisu ovat uuden, verkostoituvan asiantuntijuuden lähtökohtia. (Mt.)

3.3 Asiakaslähtöisyys postmodernistisessä ajattelussa

Edellä esitetty lähtökohta yhteiskunnastamme postmodernina on keskeinen silloin kun pohditaan moniammatillista yhteistyötä lastensuojelussa ja asiakaslähtöisyyden periaatteita tässä työskentelyssä. Lastensuojelun sosiaalityössäkin on otettava postmoderni murros huomioon laajana yhteiskunnallisena muutoksena; murros ei tarkoita ainoastaan epävarmuuden lisääntymistä vaan myös valinnanvapauden ja yksilöllisyyden lisääntymistä (Raunio 2000, 67). Nämä seikat tukevat entistä

syvemmlle menevää asiakaslähtöisyyttä muun muassa yksilöllisyyden korostamisen kautta. Asiakaslähtöisyys on ollut jo pitkään yksi lastensuojelun pääperiaatteista ja myös laissa (ks. laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.) koko sosiaalihuollossa tärkeäksi korostettu, mutta postmodernissa yhteiskunnassa se korostuu entisestään. Näen lastensuojelussa moniammatillisen yhteistyön nimenomaan mahdollisuutena vastata asiakaslähtöisyyden vaatimukseen, yksilöllisyyden korostamiseen, epävakauden sietokyvyn lisääntymiseen ja riskiyhteiskunnassa elämiseen. Moniammatillinen asiantuntijuus voi hyvin toimiessaan antaa lastensuojelun sosiaalityölle mahdollisuuden kehittyä sirpalaiseksikin muuttuvassa yhteiskunnassa, mikäli yhteistyön jäsenet toimivat hyvässä yhteistyössä ja ovat valmiita olemaan sekä asiantuntijoita että oppijoita. Postmodernissa ajattelussa nimenomaan korostetaan ajatusta siitä, että ”epäjatkuvaan muutokseen olennaisesti kuuluvat kriittiset pisteet ovat mahdollisuuksia järjestelmien kasvulle ja uudelleen muotoilulle” (Raunio 2000, 69). Tästä näkökulmasta postmodernismiin kuuluviin kriittisiin pisteisiin voidaan vastata moniammatillisella yhteistyöllä ja asiakkaan yhä paremmalla mukana pitämisellä tässä yhteistyössä.

Asiakaslähtöisyyden lisääntyminen moniammatillisessa yhteistyössä. siinä missä sosiaalityössä yleensäkin, on ollut laajan keskustelun kohteena kansainvälisesti liittyen postmoderniin sosiaalityöhön. Asiantuntijuuden korostamisesta ja asiantuntijakeskeisestä työotteesta on siirrytty kohti asiakaskeskeisempää työskentelyä (Prelock et al. 1999; ref. Deewes 2004, 346). Payne (1997; ref. Deewes 2004, 346) toteaaakin postmodernistiseen ajatteluun kuuluvan ajatuksen ihmisten kanssa työskentelemisestä oletuksia suoralta kädeltä hyväksymättä. Asiakkaan näkökulma nousee tällöin keskeiseksi oletusten täsmentämiseksi ja asiakkaan asiantuntijuuden korostamiseksi.(Mt.)

Atherton ja Bolland (2002, 431) ovat kritisoineet asiakaskeskeisyyttä painottavaa näkökulmaa ja esittävät, että nykyisellään sosiaalityöntekijä ei edes voi olla postmodernisti. Heidän ajattelunsa mukaisesti sosiaalityössä on aina olemassa oleva joukko ehtoja, joiden sosiaalityöntekijät ajattelevat olevan parempia kuin muut. Toisaalta he näkevät sosiaalityön mahdollisuutena sen, että tutkimuksen, empiiristen todisteiden ja kritismin kautta todistetaan parhaan mahdollisen toimintatavan olemassaolo, vaikka absoluuttista totuutta ei olekaan postmodernistisen ajattelun mukaan olemassa. (Mt.) Myös Raunio (2000, 70) toteaa, että ”postmodernissa maailmassa toimimista ei voida perustaa yleispätevään normitukseen ja standardinmukaisiin käytäntöihin”. Tästä näkökulmasta nimenomaan asiakaslähtöisyyden huomioiminen toimintatavan valitsemisessa lastensuojelussa on tärkeää, vaikkakin haasteellista. Asiakas on otettava mukaan lastensuojelun moniammatilliseen yhteistyöhön oman elämänsä normien muodostajaksi ja kehittäjäksi jatkuvassa muutoksessa olevassa

postmodernissa yhteiskunnassamme. Asiakkaan elämänhallinnan tukeminen ja itsemääräämisoikeuden takaaminen ovat epävakaassa yhteiskunnassamme tärkeitä, jotta pitkän tähtäimen työskentely asiakkaan elämäntilanteen parantamiseksi onnistuu.

4 LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO JA ASIAKASLÄHTÖISYYS

4.1 Lastensuojelun perusta

Lastensuojelua Suomessa säätelevät perimmiltään kansainväliset ihmisoikeussopimukset ja niissä mainitut viisi periaatetta. Nämä periaatteet ovat kunnioitus perusvapauksia ja ihmisarvoa kohtaan, yhdenvertaisuus, lapsen etu ja oikeusturva. Näihin oikeuksiin liittyvät kaikki lapsiin kohdistuvat uhat aina lapsityövoimasta ja lasten seksuaalisesta hyväksikäytöstä taloudelliseen puutteeseen ja laiminlyöntiin. Suomessa näistä asioista ja lastensuojelusta huolehtivat kunnat julkisten hyvinvointipalvelujen muodossa. Varsinaisten lastensuojelupalvelujen ja perheiden palvelujen lisäksi lasten ja nuorten harrastusmahdollisuudet, koulut ja koko perheen terveydenhuolto ovat kaikki jollain tapaa lasten hyvinvoinnin turvaamista. (Mikkola 2004, 63.)

Tutkimukseni taustalla on Suomen lastensuojelulaki (5.8.1983/683), joka luo puitteet lastensuojelun sosiaalityölle ja yhteistyölle muiden viranomaisten kanssa lastensuojelullisten tavoitteiden onnistumisessa. Laissa lastensuojelu määritellään seuraavasti: ”lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen 1§:ssä mainitut oikeudet vaikuttamalla yleisiin kasvuoloihin, tukemalla huoltajia lasten kasvatuksessa sekä toteuttamalla perhe- ja yksilökohtaista lastensuojelua”. Mainituilla oikeuksilla lastensuojelulain 1§:ssä tarkoitetaan lapsen oikeutta turvalliseen ja virikkeitä antavaan ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä etusijaa erityiseen suojeluun. (Mt., 1-2§.) Näiden oikeuksien kautta kunnilla on lastensuojelun järjestämisvastuu alaikäisten kuntalaistensa suojelemiseksi ja heidän oikeuksiensa takaamiseksi. Lastensuojelulaki on juuri uudistettu ja uusi laki (13.4.2007/417) tulee voimaan 1.1.2008 alkaen. Käsittelen uudistuksen vaikutuksia ja antia tutkimusaiheelleni luvussa 8.4.

Lapsen oikeuksia koskevan YK:n yleissopimuksen mukaan kaikissa julkisissa tai yksityisissä sosiaalihuollon, tuomioistuinten, hallintoviranomaisten tai lainsäädäntöelimien toimissa, jotka koskevat lapsia, on otettava ensisijaisesti huomioon lapsen etu (Yleissopimus lapsen oikeuksista 20.11.1989, 3 artikla). Suomessa lastensuojelulaissa lapsen edun turvaamisesta puhutaan siten, että ”perhe- ja yksilökohtaisessa lastensuojelussa on otettava ensisijaisesti huomioon lapsen etu sekä tuettava lapsen vanhempien ja muiden lasta hoitavien henkilöiden kasvatusmahdollisuuksia lapselle suotuisten kasvuolojen turvaamiseksi”. Perhe- ja yksilökeskeisellä lastensuojelulla tarkoitetaan avohuollon tukitoimia, huostaanottoa ja sijaishuoltoa sekä jälkihuoltoa. (Lastensuojelulaki 5.8.1983/673, 9§.)

Perhe- ja yksilökohtaisessa lastensuojelussa asiakkaana ei varsinaisesti ole lapsen huoltaja vaan lapsi itse. Perhekeskeisyys työhön muodostuu nimenomaan puhuttaessa lapsen edusta ja sen hyväksi tehtävästä yhteistyöstä sekä viranomaisten välillä että huoltajien kanssa. (Mahkonen 2003, 48.) Lastensuojelussa on aina muistettava, että lapset ovat yksilöitä ja heidän etunsa tulee määrittää sen mukaisesti. Suomessa lastensuojelu on aina ollut tiukasti sidoksissa säädöksiin; ne antavat sille viitekehyksen sekä rajaavat ja määrittävät toimintaa (Sinko 2001, 129.) Viime kädessä kuitenkin, kuten Mahkonenkin (2003, 41) toteaa, erilaisuus peittää alleen samanlaisuuden ja siksi lainsäätäjä ei voi säännönmukaisuuksia lakiin asettaessaan, ottaa huomioon jokaisen yksittäisen lapsen tilannetta vaan harkinta lapsen edusta jää viranomaisille.

Puhuttaessa konkreettisesti palveluista, joiden avulla lasta ja perhettä tuetaan, ne voidaan jakaa erilaisiin alueisiin ja keinoihin kuten Törrönen ja Vornanen (2004, 160) ovat tehneet. Ensimmäinen alue on lasten ja nuorten kasvuolot ja niihin liittyvät palvelut, joita ovat esimerkiksi asumisen turvaaminen, koulu, päiväkotit ja vanhempien hyvinvoinnista ja työllisyydestä huolehtiminen. Toiseksi alueeksi he nimeävät koko perhettä tukevat palvelut kuten vanhemmuuden tukeminen (esimerkiksi neuvola), huolenpitopalvelut (esimerkiksi perhetyö) ja lasten tukeminen (esimerkiksi koulujen terveydenhuolto). Taloudellisen tuen alueeseen kuuluvat palkkatyö tai muu toimeentulo, toimeentulotuki, perhekustannusten tasaus muun muassa lapsilisän kautta ja vanhempainetuudet. Neljänneksi alueeksi he erittelevät vielä lapsen oikeudellisen aseman, johon kuuluu lapsen elatus, lapsen huollon järjestelyt ja sijoitettujen lasten huolto ja oikeudet. Nämä alueet menevät osittain päällekkäin, mutta kuvaavat hyvin sitä miten monitahoinen palvelu lastensuojelu on ja miten monta viranomaistahoa lapsen asioissa voi olla mukana. (Mt., 160.)

4.2 Ennaltaehkäisevä lastensuojelu ja avohuollon tukitoimet

Räty (2004, 85) kuvaa lastensuojelun toimintaperiaatteita seuraavasti: ”lastensuojelussa vallitsee niin sanottu lievemmän riittävän toimenpiteen periaate”. Lastensuojelulain perimmäinen tarkoitus on perheiden tukeminen ennaltaehkäisevästi siten, että varsinaisia ongelmia ehkäistään syntymästä. Tämä merkitsee sitä, että viranomaisen on valittava käytettävissä olevista toimenpidevaihtoehdoista lievin mahdollinen tapa puuttua perheen ongelmiin. (Mt., 85.) Yleisenä tavoitteena tällaisessa työssä on hyvien edellytysten takaaminen lapsille ja lapsiväestön hyvinvoinnin lisääminen. Lasten hyvinvointia lisätään useimmiten parhaiten tukemalla perheitä. Lastensuojelun ehkäisevän työn kohderyhmänä ovat oikeastaan kaikki lapsiperheet Suomessa, mutta erityisen tuen tarpeessa ovat useimmiten päihde- tai mielenterveysongelmista ja taloudellisista ongelmista (pitkäaikaistyöttömyys, ylivelkaantuminen)

kärsivät perheet. Myös oppimisvaikeudet, pitkäaikaiset sairaudet ja muut ongelmat lisäävät ennaltaehkäisevän työn tarvetta. Maahanmuuttajilla on myös usein tarve kohdennettuun erityistukeen, koska uuden maan tavat ja jo pelkkä kielikin aiheuttavat ongelmia. (Mt., 166.) Rousu ja Holma (1999, 41) puhuvat niin sanotusta ehkäisevän tuen polusta, jonka asiakkaina on erityistä tukea tarvitsevia lapsia. Yhteistyössä ennaltaehkäisevässä tuessa toimivat ainakin lastenneuvolat, päivähoito, koulu, kotipalvelu ja sosiaalityö. Tärkeintä erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja perheen kohdalla on nimenomaan ennaltaehkäisevän yhteistyön kunnollinen koordinointi heidän tuekseen. (Mt.)

Sosiaalilautakunnalla on lastensuojelulain 12§:ssä määriteltyjen ehtojen täytyessä velvollisuus ryhtyä ensisijaisesti avohuollon toimenpiteisiin viipymättä. Ehtoina ovat lapsen kasvuolojen vaarantuminen tai se, että kasvuolot eivät turvaa lapsen tai nuoren kasvua ja kehitystä tai lapsi tai nuori omalla käytöksellään vaarantaa terveytensä. Avohuollon tukitoimiksi lastensuojelulain 4. luvussa määritellään toimeentulon ja asumisen turvaaminen, tukihenkilön tai –perheen järjestäminen, loma- ja virkistystoiminnan järjestäminen ja lapsen tukeminen koulunkäynnissä, ammatin hankinnassa, harrastuksissa sekä muissa henkilökohtaisten tarpeiden tyydyttämisessä joko taloudellista tai muuta tukea antamalla. Avohuollon tukitoimet ovat aina ensisijaisia huostaanottoon nähden ja ovat siksi tärkeä osa niin sanotun lievimmän mahdollisen riittävän toimenpiteen periaatetta. (Lastensuojelulaki 5.8.1983/683, 12–13§.) Myös Lastensuojelun keskusliitto (2005) määrittelee avohuollon tukitoimet lastensuojelun ensisijaiseksi tehtäväksi, ja avohuollon muodoiksi ohjaamisen, neuvonnan, taloudellisen tuen ja päivähoiton, tukihenkilön tai –perheen järjestämisen. Kaiken kaikkiaan vuonna 2005 avohuollon tukitoimien kohteena Suomessa oli 59 101 lasta (5.4 % kaikista 0-17-vuotiaista), joista sijoitettuna kodin ulkopuolelle oli 15 160 lasta. Huostaan otettujen lasten määrä oli 9162 lasta tai nuorta. Sekä sijoitettujen että huostaan otettujen lasten määrät ovat kasvaneet viime vuosina 2-3 %:n vuosivauhtia, joten on selvää, että lastensuojeluun ja erityisesti avohuollon tukitoimiin ja ennaltaehkäisyyn panostaminen on tärkeää varhaisen puuttumisen onnistumisen kannalta. (Stakes 2005.)

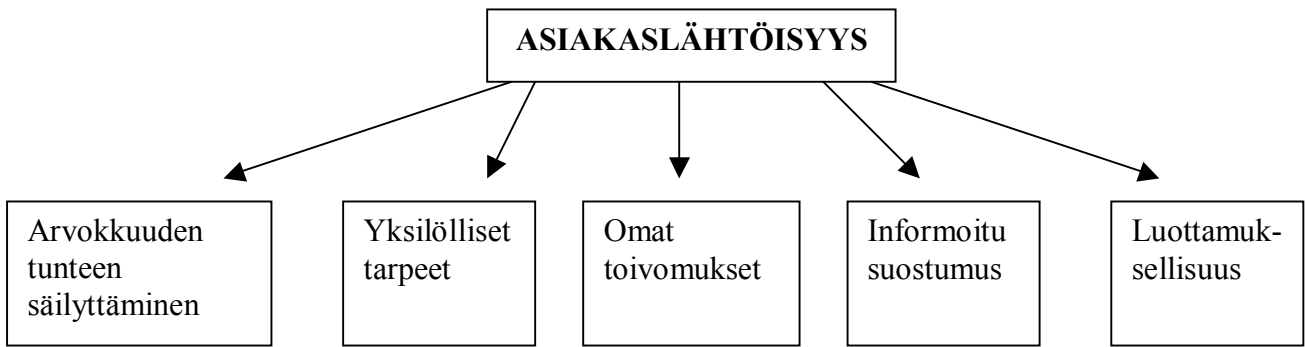
Lastensuojelussa perheiden tarvitseman tuen määrä on 1990-luvun taloudellisen laman aikana ja jälkeen kasvanut mielenterveysongelmien, päihteiden käytön ja taloudellisten vaikeuksien lisääntyttyä. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimenpideohjelmassa vuosille 2004–2007 (2004, 19) määritellään varhaisen puuttumisen keinojen kehittäminen ja vakiinnuttaminen yhdeksi tärkeimmäksi yksittäiseksi lastensuojelun huomion kohteeksi ja puhutaan erityishuomion kiinnittämisestä syrjäytymisen ehkäisemisessä, jotta ongelmia voitaisiin nimenomaan ennaltaehkäistä esimerkiksi avohuollon tukitoimien kautta. Myös viranomaisten väliseen yhteistyöhön kehoitetaan

kiinnittämään erityistä huomiota lapsiperheiden parissa työskentelevien kohdalla (mt., 19.) Lastensuojelutyö on vaativaa, monitahoista työtä usein vaikeissakin elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa. Siksi on tärkeää turvata monenlaisten työn menetelmien ja metodien käyttö etenkin kun otetaan huomioon asiakastilanteiden yksilöllisyys. Vaihtoehtoja tarvitaan ja usein myös useita samanaikaisia palveluja, joista räätälöidään sopiva tuen kokonaisuus lapsen ja perheen tueksi. (Heino 1999, 29.) Tällainen toiminta luo haasteen moniammatilliselle yhteistyölle lastensuojelussa.

Ennalta ehkäisyn painottamisesta huolimatta käytännössä kunnan lastensuojelun sosiaalityö on usein korostuneesti korjaavaa toimintaa sen jälkeen, kun muut perhettä tai lasta tukeneet toiminnot, kuten neuvola, eivät ole tehonneet. Lastensuojelu siis kohdistaa huomionsa muodostuneeseen häiriötilaan ja on siksi repressiivistä toimintaa, vaikkakin lastensuojeluprosessissa on aina nähtävissä myös preventiivisiä eli ennaltaehkäiseviä elementtejä muun muassa jatkuvan asosiaalisuuden kierteen ehkäisemiseksi. (Mahkonen 2003, 50.) Moniammatillisen yhteistyön keinoin tulisi siis pyrkiä toiminnan ennalta ehkäisevän tuen korostamiseen ja lapsen edun huomioimiseen siten, että perheen tilanne helpottuisi mahdollisimman lievin toimenpitein. Huostaanotto ja sijaishuolto ovat vasta viimesijaisia toimenpiteitä enkä käsittele niitä tässä tutkimuksessa.

4.3 Lastensuojelun asiakaslähtöisyys

Lastensuojelun keskeinen periaate on asiakaslähtöisyys, joka on tutkimuksessanikin keskeisenä tutkimusteemana. Asiakaslähtöisyys on termi, jota on kirjallisuudessa pyritty määrittelemään, mutta määrittely on jossain määrin vaikeaa, koska käsite on hyvin laaja. Puhun tutkimuksessani nimenomaan lastensuojelun asiakaslähtöisyydestä. Vaikka määritelmä termille on osin sama muuallakin sosiaali- ja terveydenhuollossa, korostan valitsemani määritelmän koskevan ennen kaikkea lastensuojelua pitäen sisällään tutkimukseni kohteen eli lastensuojelun moniammatillisen yhteistyön. Asiakaslähtöisyydestä puhutaan usein myös lapsilähtöisyytenä, jota lastensuojelussa usein korostetaan. Tutkimuksessani asiakaslähtöisyys kuitenkin määrittyy tutkimusasetelman mukaisesti vanhempien kokemana. Lasten näkökulman tutkimukseeni siis tuovat vanhemmat oman näkökulmansa ohella kertomalla omista kokemuksistaan. Kuviossa 1 esitän asiakaslähtöisyydestä tässä tutkimuksessa käyttämäni määritelmän.



Kuvio 1 Asiakaslähtöisyyden lähtökohdat. (Lähde: Mahkonen 2003, 51.)

Asiakaslähtöisyyttä kaikkialla sosiaalihuollossa Suomessa korostaa laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812, 1§), jonka tarkoituksena on nimetty asiakaslähtöisyyden ja asiakassuhteen luottamuksellisuuden sekä asiakkaan saaman palvelun hyvän laadun ja kohtelun edistäminen. Laissa ei määritellä termiä asiakaslähtöisyys tarkemmin, mutta eri kohdissa lakia viitataan termiin kuuluvan useita seikkoja. Asiakaslaiksi kutsutun lain mukaan asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan loukkaamatta ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Asiakkaan toivomusten, mielipiteiden ja yksilöllisten tarpeiden huomioon ottaminen on tärkeää. Sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset toimenpidevaihtoehdot siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön. Asiakkaalla on myös oltava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Myös asiakkaan tietojen käsittelyssä on oltava tarkkana; asiakkaalla on oikeus tietää mihin hänen tietojansa käytetään tai luovutetaan. Lähtökohtana on, että asiakkaan tietoja ei saa luovuttaa ilman asianomaisen suostumusta muille viranomaisille ellei lapsen etu tai jokin muu laissa mainittu erityistilanne tätä vaadi. (Mt., 4, 5, 8, 13, 17§.)

Sosiaalihuollon asiakaslakia tulee soveltaa myös lastensuojelussa, ellei jokin muu laki sitä kumoa. Tätä kautta asiakaslähtöisyys nousee lastensuojelussakin kaikkien sitä toteuttavien viranomaisten kohdalla keskeiseksi teemaksi ja luo perustan myös tässä tutkimuksessa käsitellylle moniammatilliselle yhteistyölle. Kuten Ristaniemi (2005, 22) toteaa, sosiaalialalla tulisi aina kyetä tunnistamaan ja ymmärtämään asiakkaiden näkökulmia ja huomioida ne työtä eettisesti ja muutenkin suunniteltaessa ja toteutettaessa. Särkelän (2001) mukaan auttamistyössä keskeistä on nimenomaan sellaisen asiakassuhteen luominen, jonka varassa asiakas haluaa kanssamme työskennellä. Jos auttamissuhteessa suhdetekijät kuten asiakkaan arvostaminen eivät toteudu, auttamistoimenpiteet eivät myöskään etene. Hyvän auttamissuhteen luomiseksi keskeistä on ensikontakti asiakkaaseen,

jonka aikana luodaan perusta jatkotyöskentelylle. Auttamistapahtumaan kuuluu myös asiakassuhteen arviointi etenkin, mikäli toiminnan perustana on asiakaslähtöisyys. (Mt., 68.)

Tutkiessaan asiakaslähtöisyyttä käsitteenä sosiaali- ja terveyshuollossa, Sorsa (2002, 68) sanoo asiakaslähtöisyyden olevan toimintaa, joka perustuu yhdenvertaisuuteen ja ihmisarvoon. Tällöin vuorovaikutus työntekijän ja asiakkaan välillä on yhteistyösuhde, jossa tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen. Asiakaslähtöisyys merkitsee myös työskentelyä organisaatioiden rajapinnat ylittäen siten, että asiakas saa parhaan mahdollisen avun ja tuen. (Mt., 68.) Asiakaslähtöisen palveluprosessin hallinta edellyttää asiakkaiden tarpeiden ja odotusten selvittämistä, oman työn ydinprosessien tunnistamista, prosessin ihannemallin tuntemista ja yksittäisen asiakasprosessin suunnittelua ja kuvaamista, kriittisten kohtien pohtimista ja prosessin dokumentointia. Keskeistä on se, että asiakasprosessi on selvitetty kaikille siihen osallisille ja että prosessia arvioidaan määräajoin ja tarvittaessa muutetaan toimintatapaa ja kerrotaan osallisille muutoksista ja niiden perusteista. (Suomen kuntaliitto 1999, 28.) Tutkiessaan mielenterveyskuntoutujien kokemusta asiakaslähtöisyydestä sairaalassa, Ristaniemi (2002, 123) muodosti asiakaslähtöisyydestä myös sosiaalialalle osuvan määritelmän. Hän määrittelee termin sisältävän asiakkaan osallisuuden päätöksentekoon, hänen asettamiensa tavoitteiden huomioinnin, pyrkimyksen vastata näihin tavoitteisiin moniammatillisuutta hyödyntäen ja sen takaamisen, että asiakkaalla on riittävät tiedot toimintansa ja päätöstensä taustalla. Hänen tutkimuksensa mukaan sairaalassa asiakaslähtöisyys miellettiin hyvän hoidon synonyymiksi. (Mt., 123.)

Ongelmaksi asiakaslähtöisyyttä toteutettaessa on noussut se, että vaikka sosiaalityössä keskeisenä periaatteena nykyään teoriassa on asiakaslähtöisyys, käytännössä asiakasta ja hänen todellisuuttaan katsotaan usein ylhäältä alaspäin normeja ja ehtoja asettaen. Järjestelmän ylemmät tasot, yhteiskunta, organisaatio ja työntekijä, ymmärretään alempiaan, viime kädessä asiakasta määrittävinä ja prosessissa unohtuu, että palvelut on rakennettu nimenomaan alinta tasoa eli asiakasta varten. Ikävän usein tämä alisteisuus näkyy vaikeissa tilanteissa myös ylemmän tason auktoriteetin taakse vetäytymisenä. (Pohjola 1993, 58–59.)

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan siis sitä, että toimitaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, eikä omista ja organisaation lähtökohdista käsin. Asiakaspalautteen kautta saadaan tietoa siitä, onko annetuilla palveluilla ollut kykyä vastata asiakkaan tarpeeseen. Lastensuojelussakaan hyvää palvelua ei voida määrittää ilman asiakkaan omaa mielipidettä ja on muistettava, että työntekijä ei aina kykene näkemään kaikkia asiakkaalle tärkeitä seikkoja lastensuojelutilanteessa. (Rousu & Holma 1999, 94.)

Heino (1997, 365) määrittää lastensuojelun sosiaalityön osuvasti ammatilliseksi tunnustelutyöksi. Tällä hän viittaa siihen, että sosiaalityöntekijä pyrkii yhteistyössä monien tahojen kanssa tunnustelemaan monilla eri toimintakentillä sellaisten toimintojen mahdollisuutta, jotka toteuttavat lapsen etua. Tässä tunnustelussaan sosiaalityöntekijä muodostaa intuitiivisen tulkinnan, joka pohjaa teoriaan, tietoihin, tunteisiin ja moraaliiin. Tämä tulkinta on monella tavoin läsnä, vaikkakin useimmiten näkymättömästi, lastensuojeluprosessissa ja on lopputulosta nimenomaan lastensuojelun toimivasta asiakaslähtöisestä viranomaisyhteistyöstä. (Mt.) Särkelän (2001, 42) mukaan aidosti asiaansa vihkiytynyt auttaja ottaa aina myös asiakkaansa mukaan työskentelyyn, jossa tarkastellaan koko työskentelyprosessi, sen mielekkyys, menettelytavat ja tavoitteet. On siis nimenomaan työntekijän velvollisuus huolehtia asiakaslähtöisyyden toteutumisesta myös moniammatillisessa yhteistyöprosessissa.

On huomattava, että aina asiakaslähtöinen yhteistyö ei tarkoita yksimielisyyttä kaikesta, vaikka monet kokevatkin tämän lastensuojelussa yhteistyön tavoitteeksi perheen kanssa työskenneltäessä. Erimielisyyksiä hyväksyvä yhteistyö on vaativampaa, mutta usein myös hyödyllisempää. Hedelmällisempi lopputulos yhteistyössä saadaan, kun hyväksytään myös erimielisyydet eikä peitellä niitä automaattisesti esimerkiksi lastensuojelun normien alle. Lastensuojelun palvelut, jotka kykenevät toimimaan tällaisessa yhteistyössä, ovat herkkiä asiakkaiden toiveille ja tarpeille. Lastensuojelun työntekijöiden tulisi tällaisessa työskentelyssä löytää tasa-arvo asiakkaiden kanssa. Keskeisenä välineenä tässä on asiakkaiden aito kuunteleminen ja pyrkimys asiakkaan elämänarvojen ymmärtämiseen. (Makkonen 1995, 32, 37.)

Asiakaslähtöisyyden kautta on lastensuojelussa mietittävä tarkkaan myös käsitteen asiakas sisältö eli kuka oikein on lastensuojelussa asiakas. Lapsi, perhe, vanhempi vai jokin muu taho? Vuonna 1984 voimaan tulleen lastensuojelulain henki oli lapsikeskeinen ja työn myös oletettiin tällöin muuttuvan siihen suuntaan. Yllätyksellisesti muun muassa 1990-luvun alun laman myötä työ kehittyi vanhempikeskeiseksi ja lapsen asemasta lastensuojelussa huolestuttiin, mikä on johtanut toivottuihin uudistuksiin monissa sosiaalityön käytännöissä. Vanhemmat ovat usein se taho, jonka kanssa lastensuojelussa asioidaan ja lapsi ajatellaan osaksi perhettä, unohtaen välillä, että hän on myös yksilö, joka ei aina ajattele samalla tavalla kuin muut perheenjäsenet. Lapsella on aina oikeus sekä lastensuojelun suojeluun että osallistumiseen itseään koskevaan päätöksentekoon. (Sinko 2001, 129–130, 138). Lapsen kuuleminen ja aidon osallistumisen mahdollistaminen lapsen kehitystaso ja ikä huomioiden on siis nykyään lastensuojelun asiakaslähtöisyyttä muita perheenjäseniä ja etenkin lapsen huoltajia unohtamatta. Lisäksi on huomattava, että lastensuojelun asiakas käsitteenä voi tarkoittaa

muitakin tahoja kuin lasta tai perhettä. Kuntaliiton (1999, 31) määritelmän mukaan sosiaalipalvelujen asiakkuus voidaan jakaa kolmeen eri ryhmään eli palvelujen käyttäjiin, sisäisiin asiakkaisiin ja palvelujen ostajiin. Sisäiset asiakkaat tarkoittavat organisaation eli esimerkiksi kunnan eri tahoja ja myös yhteistyökumppanit samassa asiakasprosessissa ovat määriteltävissä sisäisiksi asiakkaiksi. Palvelujen ostajia ovat ne, jotka maksavat tai rahoittavat sosiaalipalveluja. Palvelun kehittämisen kannalta on tärkeää, että kaikkien asiakkaiden toiveet, tarpeet ja palautteet otetaan huomioon, jolloin työn lähtökohdat jäsentyvät aidon asiakaslähtöisesti. (Mt., 31.)

Yksi Hämmäläisen (2001, 43) esiintuoma tärkeä näkökulma asiakaslähtöisessä lastensuojelussa on lapsen edun huomioon ottamisen osana vanhempien tukeminen lasten kasvatustehtävässä, jota monet lasten ja perheiden kanssa työskentelevät tahot toteuttavat yhteistyössä. Näiden työntekijöiden ammattitaidolle on todellinen haaste kohdata erilaiset perheet erilaisine tarpeineen tasa-arvoisesti (mt.) Vanhemmuus on nyky-yhteiskunnassa hyvin vaativa rooli, jonka tukeminen on lastensuojelun keskeinen tehtävä. Samalla se kuitenkin tuottaa työhön joskus hyvinkin ristiriitaisen kaksoisroolin; työntekijä sitoutuu sekä lapsen edun ajamiseen että vanhempien tukemiseen. Tällöin asiakkuuden painopiste hajoaa samanaikaisesti moneen suuntaan, mikä on sosiaalityöntekijälle vaikeasti hahmotettava kokonaisuus, koska vanhemmat ja lapset ovat kaikki yksilöitä ja kaikilla on omat tarpeensa. Perhe ei ole ainoastaan yhtenäinen järjestelmä vaan joukko suhteita, jotka täytyy löytää työskentelyn pohjaksi. (Pohjola 1999, 115.)

Puhuttaessa vanhemmuuden tukemisesta yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa voidaan käyttää käsitettä moniammatillisesti tuettu vanhemmuus. Perusajatuksena tällöin on, että kaikkien perheen kanssa toimivien ammattilaisten tulisi yhdessä edistää perheiden monipuolista hyvinvointia ja vanhempien kasvatustehtävää. Tällainen perhekeskeisyydestä lähtevä tulkinta perustuu siihen, että perheen kanssa yhdessä toimiminen tukee lapsen kehitystä ja kasvua parhaiten ja että ammattilainen tarvitsee työnsä tueksi vanhempien asiantuntemusta omaa lastaan koskevissa asioissa. Tällaisen työskentelyn tueksi on tärkeää, että eri ammattilaiset ymmärtävät ja tietävät omat ja muiden roolit yhteistyössä ja kunnioittavat toistensa asiantuntijuutta. (Puroila 2004, 15–16.)

Trevithick (2000, 149) näkee vanhempien tukemisen ja yhteistyössä mukana pitämisen erittäin tärkeänä kahdesta syystä: ensinnäkin vanhemmilla on sellaista tietoa tilanteesta, jota viranomaisilla ei ole ja toiseksi yhteistyö antaa vanhemmille mahdollisuuksia oman elämänsä kontrollin saavuttamiseen ja hyvinvointinsa parantamiseen. Kyse on siis myös vanhempien empowermentista eli voimaannuttamisesta. Ne vanhemmat, jotka pysyvät yksilöinäkin mukana yhteiskunnassa ja

ymmärtävät sen arvoja, ovat kykenevämpiä muuttamaan elämänsä suunnan ja kykenevät auttamaan myös lapsiaan paremmin niin arkisissa tilanteissa kuin vaikeinakin aikoina esimerkiksi lapsen tai perheen kohdattua jonkin kriisin. (Mt.) Vanhemmat tarvitsevat viranomaisten ja esimerkiksi vertaisryhmän tukea auttaakseen itseään ja lapsiaan (Burrows & Keenan 2004, 109). Vanhempien tukeminen on siis yksi merkittävä asiakaslähtöisyyden muoto, joka vaatii moniammatillista perheen tukemista ja yhteistyötä.

5 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

Työssäni keskeisinä käsitteinä esiintyvät asiakaslähtöisyys ja moniammatillinen yhteistyö. Nivon nämä molemmat käsitteet lastensuojeluun, mutta teoreettisesti olen lähestynyt niitä hieman eri tavoin johtuen lähdekirjallisuuden annista ja käsitteiden sisällöstä. Luvussa 4.3 liitän termin asiakaslähtöisyys nimenomaan ja ainoastaan lastensuojeluun, mutta tässä moniammatillista yhteistyötä käsittelevässä luvussa tuon esiin muutakin kuin lastensuojelun moniammatilliseen yhteistyöhön liittyvää teoreettista taustaa. Tämä siksi, että moniammatillinen yhteistyö, tapahtuu se sitten minkä alan työkentällä hyvänsä, toimii jossain määrin samalla tavalla, kun taas asiakaslähtöisyys määrittyy lastensuojelussa jo lainkin kautta omanlaisekseen. Koen siis, että moniammatillisen yhteistyön teoreettisella taustoituksella laajemmin kuin vain lastensuojelua koskevan lähdekirjallisuuden kautta, on tutkimukselleni paljon hyötyä ja sen kautta yhteistyön kehittämiseen liittyvään pohdintaan saadaan lastensuojelua koskien uutta ainesta.

Arnkil (1991, 24) sanoo moniongelmaisuuden ja moniasiakkuuden olevan rinnakkaisia termejä, joissa on kyse yhteiskunnassamme esiintyvien ongelmien monimutkaistumisesta ja kasautumisesta ja johon pitäisi kyetä vastaamaan auttamis- ja kontrollijärjestelmien rationalisoitumisena esimerkiksi moniammatillisuuden avulla. Sosiaalityössä on huomattu, että moniammatillisuus ja yhteistyöverkostot ovat erittäin tärkeä voimavara esimerkiksi lastensuojelussa lasten ja perheiden elämäntilanteiden vaikeutuessa postmodernissa yhteiskunnassa. Lapsen asioita hoitavan sosiaalityöntekijän tulee valvoa lapsen edun toteutumista, avustaa lasta virkansa puolesta sekä ohjata häntä tarvittaessa saamaan riittävää apua (Lastensuojelulaki 5.8.1983/139, 10§). Tämä vaatimus tuo selvästi esiin moniammatillisen yhteistyön tarpeen; ilman muissa lasten ja perheiden palveluissa työskenteleviä viranomaisia ja asiakkaiden omaa panosta ei sosiaalityöntekijä voi toteuttaa tarpeeksi monipuolista tukea.

Edellä esitetyn lisäksi on tärkeää muistaa, että sosiaalityössä käsitellyt ongelmat ovat hyvin laaja-alaisia ja se ideaali, jossa on olemassa vain yksi organisaatiomuoto, joka loisi edellytykset kaikelle sosiaalityön asiakastyölle, on ongelmien laajuuden takia mahdoton. Ongelmien monimutkaisuuden vuoksi asiakkaita on joko siirrettävä paikasta toiseen, jolloin mahdollisesti kokonaisongelman käsittely kärsii tai sitten eri organisaatioiden on kyettävä yhteistyöhön. (Sipilä 1996, 238–239.) Koska asiakkaiden siirteleminen paikasta toiseen harvoin ratkaisee asiakkaan kokonaisvaltaista elämäntilannetta, vaatimus organisaatioiden ja työntekijöiden välisestä moniammatillisesta yhteistyöstä vain kasvaa.

Yhteistyön vaatimus antaa sekä lastensuojelun että muiden lasten kanssa työskentelevien tahojen henkilöstölle haasteen; jo pelkästään alueellisten yhteistyötahojen ja mahdollisuuksien tunteminen on tarpeellista ja asia, johon tarvitaan koulutusta, asiantuntijuutta ja resursseja (Törrönen & Vornanen 2004, 168). Lisäksi lastensuojelu alueena on erittäin haastava moniammatillisen yhteistyön kannalta; työn sisältämä kontrolli ja intiimeihin asioihin ja epäonnistumisiin kajoaminen etenkin monen viranomaisen edessä on erittäin arka asia perheille ja heidän yhteistyövalmiutensa saattavat olla vaikean elämäntilanteen vuoksi hyvinkin rajalliset etenkin työskentelyä aloitettaessa (Pohjola 1999, 117). Kun työskentelyn pyrkimyksenä moniammatillisessakin yhteistyössä on asiakaslähtöisyys ja joustavuus, eri organisaatioiden ja työyhteisöjen rajapinnat tulevat entistä tärkeämmiksi. Näin siksi, että vaikka ammattitaitoiset työntekijät huomioisivatkin muitakin ihmisen elämänalueita, ne jäävät helposti yhteistyömahdollisuuksien puuttuessa hoitamatta. Tällöin joudutaan usein tekemään paljon turhaa työtä esimerkiksi huonon tiedonsiirron takia. Moniammatillisella yhteistyöllä tähdätäänkin nimenomaan asiakaslähtöisesti asiakkaan kokonaistilanteen huomioimiseen. (Isoherranen 2005, 136.)

5.1 Moniammatillisen yhteistyön määritelmä ja perusta

Nikander (2003, 279) toteaa, että moniammatillinen yhteistyö on ollut jo pitkään keskeisenä keskustelun aiheena ja tavoitteena sosiaali- ja terveyspalveluissa, mutta tilanne on siinä mielessä paradoksaalinen, että runsaasta keskustelusta huolimatta ammattikuntien välisen yhteistyön toimivuudesta tiedetään edelleen hyvin vähän. Hän sanookin, että työvälineenä moniammatillinen yhteistyö on olemassa, mutta sen käytöstä, tehokkuudesta ja esteistä on vähän tutkimustietoa etenkin sosiaalialalla. Lisäksi ongelmaksi muodostuu se, että moniammatillisuus nähdään usein tiimin kaltaisena käsitteenä, joka ratkaisee organisaation ongelmat jollain maagisella tavalla vain termejä käyttämällä. (Ovretveit 1993; ref. Nikander 2003, 279.) Puroila (2002, 110) totesi tutkiessaan päiväkodin arkea, että vaikka kaikki varhaiskasvatukseen päiväkodissa osallistuvat toivat esiin vanhempien ja muiden viranomaisten kanssa tehtävän yhteistyön merkityksellisyyden, yhteistyön tavat, laajuus ja käytännön toteutus vaihtelivat suuresti eri päiväkodeissa. Esimerkiksi osassa päiväkodeista vanhempien osallisuutta päätöksentekoon ja arkeen rohkaistiin ja mahdollisuuksia keskusteluihin henkilökunnan kanssa järjestettiin runsaasti, mutta toisissa hyvien suhteiden ylläpitäminen nähtiin vain kohteliaisuutena vanhempia kohtaan, ei niinkään yhteistyön muotona. (Mt., 110.) Tämä näyttää toteen sen, että moniammatillinen yhteistyö ja sen tarve sosiaalialalla tunnustetaan ja asiakkaiden rooli yhteistyössä nähdään tärkeänä, mutta käytännössä yhteistyö ei aina kuitenkaan toimi.

Moniammatillinen yhteistyö käsitteenä on Suomen kielessä hyvin laaja ja sitä käytetäänkin varsin laajasti kuvaamaan eri asiantuntijoiden välistä yhteistyötä. Englanninkielessä termeillä *multiprofessional* (moniammatillinen), *interprofessional* (roolien, tietojen ja taitojen yhteensovittaminen ja yhteisten keskustelujen painottaminen) ja *transprofessional* (tarkoituksenmukaista ammatillisten roolirajojen rikkomisen korostaminen) pyritään löytämään moniammatillisen yhteistyön eri tasoja, mutta Suomessa ei vastaavaa käsittekokonaisuutta ole muodostettu. Eriteltynä termit moniammatillisuus ja yhteistyö kuvaavat käsitteen sisältöä seuraavasti: yhteistyössä on kyse työstä tai tehtävästä, joka ihmisillä on suoritettavanaan esimerkiksi yhdessä keskustellen ja moniammatillisuus tuo tähän yhteistyöhön mukaan erilaisia osaamisen näkökulmia. Tavoitteena tällöin on mahdollisimman kokonaisvaltainen käsitys jostain asiasta. (Isoherranen 2005, 14, 16–17.)

Moniammatillista yhteistyötä terminä on pyritty määrittelemään monin eri tavoin, mutta kaikkiaan keskeiseksi määrittelyssä nousee se, että moniammatillinen yhteistyö on ammattikunta- ja toimialarajat ylittävää työntekijöiden ja asiakkaan yhteistä työtä, joka perustuu yhdessä tekemiseen yhdessä mietittyjen tavoitteiden pohjalta. (Pohjola 1991; ref. Paukkunen 2003, 24.) Yhteistyön käsitteen määrittelyminen on usein vaikeaa sen laajuuden, eri alojen painotuserojen ja monipuolisuuden vuoksi. Määrittelyssä keskiössä on yhteinen tavoite ja toimijoiden vuorovaikutus. Ideaalisti yhteistyö on osapuolten välistä vallan, tiedon ja asiantuntijuuden jakamista. Tällaisen työskentelyn taitamista kutsutaan yhteistyöosaamiseksi. Asiakas on tällöin prosessissa mukana oman asiansa asiantuntijana. (Paukkunen 2003, 25–26.) Isoherranen (2005, 14) mukaan moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat aina asiakaslähtöisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoisuus, rajojen ylitykset ja verkostojen huomioiminen. Moniammatillisuuden lähtökohtana on asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen kartoitus ja ratkaisujen pohtiminen eri asiantuntijoiden yhdessä asiakkaan kanssa tekemänä, ei erikseen vaan rinnakkain tehtynä. (Mt.)

On huomattava, että moniammatillisessa yhteistyössä puhutaan monen eri sektorin ja monen eri ammattikunnan kulttuurista ja kielestä. Tällainen työskentely voi olla hyvinkin eriaikaista; eri viranomaiset tekevät oman osuutensa prosessista silloin, kun se on ajankohtainen. (Mahkonen 2003, 109–110.) Yhteistyön muodot voidaan kaikkiaan nähdä hyvin moninaisina. Yhteistyötä vaativat tilanteet vaihtelevat hallinnollisten linjausten tekemisestä aina käytännön asiakastilanteisiin ja niinpä moniammatillisuus saakin monia sekä virallisia että epävirallisia muotoja. Käytännössä moniammatillinen yhteistyö tapahtuu sekä käytäväkeskusteluissa ja puhelimessa että virallisissa kokouksissa. (Nikander 2003, 281.)

Moniammatillisen toimintakulttuurin tavoitteiksi voidaan tarkemmin nimetä työkokonaisuuksien ja tavoitteiden hahmottaminen, vahvuuksien ja erityisosaamisen hyödyntäminen, työssäoppiminen ja työn yhteinen suunnittelu. Eri ammattiryhmien tasapuolinen arvostus ja toisten ihmisten kunnioittaminen ovat moniammatillisuuden perusasioita. (Karila & Nummenmaa 2001, 79.) Payne (2000) nimeää moniammatillisen yhteistyön tavoitteiksi missä tahansa toimintaympäristössä tietojen ja taitojen saattamisen yhteen, informaation jakamisen, hoidon ja huolenpidon jatkuvuuden, vastuun jakamisen ja suunnitteluresurssien koordinoinnin ja asiakkaan näkökulman ottamisen mukaan työskentelyyn. Uhkakuviksi nähdään usein työnjaon epäselvyys, kateus ja koulutuksen kirjavuus. Moniammatillisessa työssä johtajuus on yksi kynnyksysymys kokonaisuuden onnistumisessa ja johtajan tärkeimpiä rooleja ovat vastuunkantaja ja kokonaisuuksien organisoija. (Karila & Nummenmaa 2001, 79.)

Käsitteiden tasolla moniammatillinen yhteistyö, verkostotyö ja tiimityö usein liitetään ja sekoitetaan toisiinsa. Tässä tutkimuksessa käyttämäni käsite moniammatillinen yhteistyö määritellään monen ammatin edustajien keskenään tekemäksi työksi. Tiimityön verkostotyöstä ja moniammatillisesta yhteistyöstä erottaa ainakin joidenkin määrittelyjen mukaan se, että tiimityö tapahtuu aina samanaikaisesti ja toiseksi siihen osallistuvat ovat yleensä saman koulutuksen saaneita ja saman organisaation sisällä. Näen tutkimuksessani moniammatillisen yhteistyön ja verkostotyön rinnakkaisina käsitteinä, jotka täydentävät toisiaan. Verkostotyötä ja moniammatillista yhteistyötä yhdistää se, että työ on joko ilmiöihin keskittyvää tai yksilöiden henkilökohtaisiin ongelmiin paneutuvaa (Mahkonen 2003, 109–110). Käyttäessäni käsitettä moniammatillinen yhteistyö viittaa siis myös verkostotyöhön, mutta en käytä tutkimuksessani käsitettä tiimityö enkä siis myöskään käsittele tiimityötä tutkimuskohteenani, vaikka se lähellä moniammatillisen yhteistyön käsitettä useissa tilanteissa onkin ja joskus tiimityökin käsitetään moniammatillisen yhteistyön rinnakkaiskäsitteeksi (ks. esim. Isoherranen 2005, 17).

Moniammatillisessa yhteistyössä keskeistä on verkoston eri osia yhdistävä vuorovaikutus. Verkoston rakennetta muokkaavat sen tarkoitus ja toimintaympäristö ja niiden perusideana on korostetusti avoimuus. Yksilön kannalta ajateltuna verkosto viittaa hänen kontakteihinsa eri organisaatioissa. Moniammatillinen yhteistyö on syntynyt vastauksena hallinnon ja myös palvelurakenteen uudelleenorganisointitarpeeseen tilanteessa, jossa vähemmällä henkilöstöllä ja pienemmällä resursseilla täytyy hoitaa suurempi tehtävämäärä. (Salminen 1998, 153.) Verkostotyö tai moniammatillinen yhteistyö ei ole minkään tahon perustehtävä. Se muotoutuu tärkeäksi sitä kautta, että sektoroitunut ja erikoistunut auttamistyö luo asiakasperheille tilanteita, jossa he asioivat monen

tahon luona erikseen ja heille muodostuu yhteisasiakkuus. Moniammatillisissa kokoontumisissa käydään läpi sitoutumista yhteiseen toimintaan, pyritään jakamaan tilanne ja eri tahot myös pyrkivät säätelemään kuormitustaan. (Pyhäjoki 2005, 82.)

Verkostotyö eli moniammatillinen yhteistyö nähdään usein vaihtoehtona byrokralle, jonka koetaan olevan hyvin suljettu organisaatio (Salminen 1998, 153). Sipilä (1996, 214) huomauttaa, että byrokraatiatyössä ajattelun lähtökohdina ovat virastojen ja viranomaisten laatimat normit, ei asiakkaan elämäntilanne. Tällöin työn ja virastojen nähdään legitimoivan itsensä ja muunlainen työ joudutaan erikseen perustelemaan. Byrokratia ei aina ole ainoastaan negatiivinen asia; osaltaan se varmistaa kansalaisten yhdenmukaisen kohtelun, mutta sen käyttöalueella on rajansa. Omiksi yksiköikseen eriytyneet osajärjestelmät sopivat usein huonosti yhteen. Byrokralle osittain rinnakkaisena ja toisaalta sitä pehmentävänä nähdään palvelutyön ja psykososiaalisen työn käsitteet. Palvelutyössä on kyse sosiaalityön sisimmästä eli asiakkaiden ohjauksesta ja neuvonnasta eikä tällaista työtä juurikaan voida standardisoida byrokraattiseksi. Psykososiaalisella työllä tarkoitetaan työtä, jonka tavoitteissa korostuu ihmisen psyykinen selviytyminen; se ei kuitenkaan ole ainoastaan terapeutista työskentelyä vaan siihen sisältyy myös sosiaalinen kontrolli. (Mt., 214–215, 218, 224–226.)

Lastensuojelu moniammatillisena yhteistyönä löytää perustansa byrokraatiatyön, palvelutyön ja psykososiaalisen työn risteyksestä. Lastensuojelu on psykososiaalisen työn tavoin yksilön selviytymistä tukevaa ja samalla kontrolloivaa, mutta myös byrokraattisessa organisaatiossa toimivaa ja byrokraattisten säännösten määrittämää. Palvelutyötäkin lastensuojelu on; sosiaalityöntekijä neuvoo ja ohjaa samalla kuin kontrolloi. Kaiken tämän ytimessä on muistettava myös se, että sosiaalityöntekijä ei tee työtään yksin; ilman yhteistyötä ja verkostoja sosiaalityö ei onnistu. Lehtinen ja Palonen (1997, 105) huomauttavatkin, että verkostojen ja moniammatillisuuden synty on sosiaalialallakin seurausta organisaatioiden omien voimavarojen riittämättömyydestä.

5.2 Toimivan ja asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön periaatteet

Moniammatillista yhteistyötä tekevien organisaatioiden on lähdettävä samoista lähtökohdista, opittava kokemuksista ja muodostettava yhteisiä tavoitteita yhteistyökumppaneiden kanssa omaan arkeen liittyen. Organisaatioiden arvoista ja niiden yhteneväisyydestä keskusteleminen on myös tärkeää. Lastensuojelun avohuollossa keskeiseksi lain kautta tulevat etenkin asiakaslähtöisyyden, ennalta ehkäisyn ja lievimmän mahdollisen toimenpiteen periaatteet. Nakari ja Valtee (1995, 58) toteavat, että myös yksittäisten työyhteisöjen tulokset ovat aidosti yhteistyön tuloksia samoin kuin organisaatioiden

väliset tulokset. Keskeisiksi tekijöiksi tällöin nousevat se, miten yksittäiset toiminnat ja eri työntekijöiden suoritukset nivoutuvat toisiinsa ja ennen kaikkea tukevat toisiaan ja miten työntekijät tämän kokonaisuuden ymmärtävät. Työntekijöillä tulee tällöin olla tietämystä siitä, millainen oma rooli on kokonaisuudessa ja ymmärrys myös siitä, mitkä muiden toimijoiden roolit ovat. (Mt., 58.) Tästä muodostuu lastensuojelussakin asiakasprosessin, jonka tulisi olla mahdollisimman asiakaslähtöinen. Kuten Silvennoinen (2004, 157) sanoo, ihminen on valmis johonkin toimintaan vasta sitten, kun hän uskoo voivansa kyseisen toiminnon ja sen tavoitteet toteuttaa joko yksin tai yhteistyössä muiden kanssa. Myös luvussa 3.2 esiin tuotu asiantuntijuuden muutos ja niin sanottu jaettu asiantuntijuus ovat keskeisiä kokonaiskuvan hahmottamisessa ja toimivaa yhteistyötä kehitettäessä. Työntekijöiden on oltava valmiita olemaan asiantuntijuuden lisäksi kuuntelijoita ja oppijoita ja jakamaan oman näkemyksensä muiden, myös asiakkaan, kanssa.

Yhteistyössä on tärkeää, että yhteistoiminta lähtee vuoropuhelusta eikä ainoastaan yksi taho määritä sen tavoitteita ja toimintatapoja. Heino (1997, 37) puhuu siitä milloin sosiaalityöntekijä on lastensuojelussa subjektina tai objektina. Subjektisosiaalityöntekijäksi määritellään sosiaalityöntekijä, joka määrittelee lastensuojelun asiakkaan asiakkuutta suhteessa esimerkiksi yhteistyötahoon ehdotuksen kautta, ei hänen valmiiksi antamanaan määrittymisenä, kuten objektisosiaalityöntekijä toimisi. Subjektisosiaalityöntekijä ikään kuin houkuttelee esiin yhteistyötilanteessa muiden tahojen tulkintoja ja kertoo oman tulkintansa. (Mt.) Tällöin yhteistyössä kaikilla on mahdollisuus asiakkuuden ja asiakkaan tilanteen aitoon määrittämiseen omista lähtökohdistaan käsin ja yhteistyöstä tulee tasa-arvoista ja tuottoisaa.

Viranomaisverkostojen toimijat eivät tule yhteistyöhön omana itsenään vaan jonkin organisaation ja ammattikunnan edustajana, mikä yhdistettynä heidän persoonansa piirteisiin saattaa aiheuttaa ongelmia, vaikka onkin sinällään hedelmällinen lähtökohta (Kihlman 2005, 99). Ojuri (1996, 118) pohtii eri ammattiryhmien yhdessä työskentelemistä siten, että eri alojen asiantuntijoiden yhdessä työskentelemisen onnistumiseksi, on heidän perusoletustensa ja arvojensa oltava kulttuurisesti yhdenmukaiset. Etenkin yhteiset tavoitteet ovat tärkeitä, jotta viestintä toimii ja ristiriidoistakin voidaan selvitä. Jokaisen moniammatilliseen työhön osallistuvan tulisi kyetä näkemään toiminnan kokonaisuus ja itsensä osana sitä. Myös toisten roolin sisältö ja työn merkitys osana yhteistyötä on todettava ja tunnustettava. (Mt., 119–120.) Rooleihin liittyen ammatillisten hierarkioiden madaltuminen tuli esiin Puroilan (2002, 106) tutkiessa päiväkotihenkilöstön arjen käytäntöjä. Hän toteaa ammattirakenteen muuttuneen etenkin viime vuosina hierarkiasta yhteistyötä painottavaan suuntaan. Päiväkodissa tällainen asiantuntijuuden ja ammatillisuuden muutos näkyy eniten

lastentarhanopettajien ja lastenhoitajien välisessä yhteistyössä ja muutoksen koettiin vaikuttaneen myös vastuiden ja valtarakenteiden uudelleenmuotoutumiseen. (Mt.)

Moniammatillisessa yhteistyössä yhteinen ongelman ja tavoitteen määrittely on usein vaikeaa. Usein tilanne on sellainen, että jokaisella toimijalla on oma asiakkaaseen liittyvä ongelma ratkaistavanaan, vaikka nämä ongelmat liittyvätkin toisiinsa ja samaan asiakkaaseen. Moniammatillisessa yhteistyössä lähdetään usein siitä, että yhteinen ongelman määrittely ja tavoitteen asettelu olisi jotenkin objektiivinen, mikä on käytännössä mahdotonta, koska kaikilla osapuolilla on oma subjektiivinen näkökulmansa tilanteeseen jo oman ammattitaitonsakin pohjalta. Objektiivisessa määrittelyssä on erityisen ongelmallista se, että siinä pyritään näkemään yhdessä näkökulmassa kaikkien määrittely ja tämä aiheuttaa helposti ristiriitaa. Kaikilla on oikeus ja velvollisuuskin edustaa omaa subjektiivista näkemystään, koska tällöin kaikkien kokemus, näkemys ja ammattitaito pääsevät oikeuksiinsa. Olennaista moniammatillisuudessa on juuri moninäkökulmaisuuksien saanti oman arvion tueksi unohtamatta asiakkaan mielipidettä. (Arnkil ym. 2000, 152–153.)

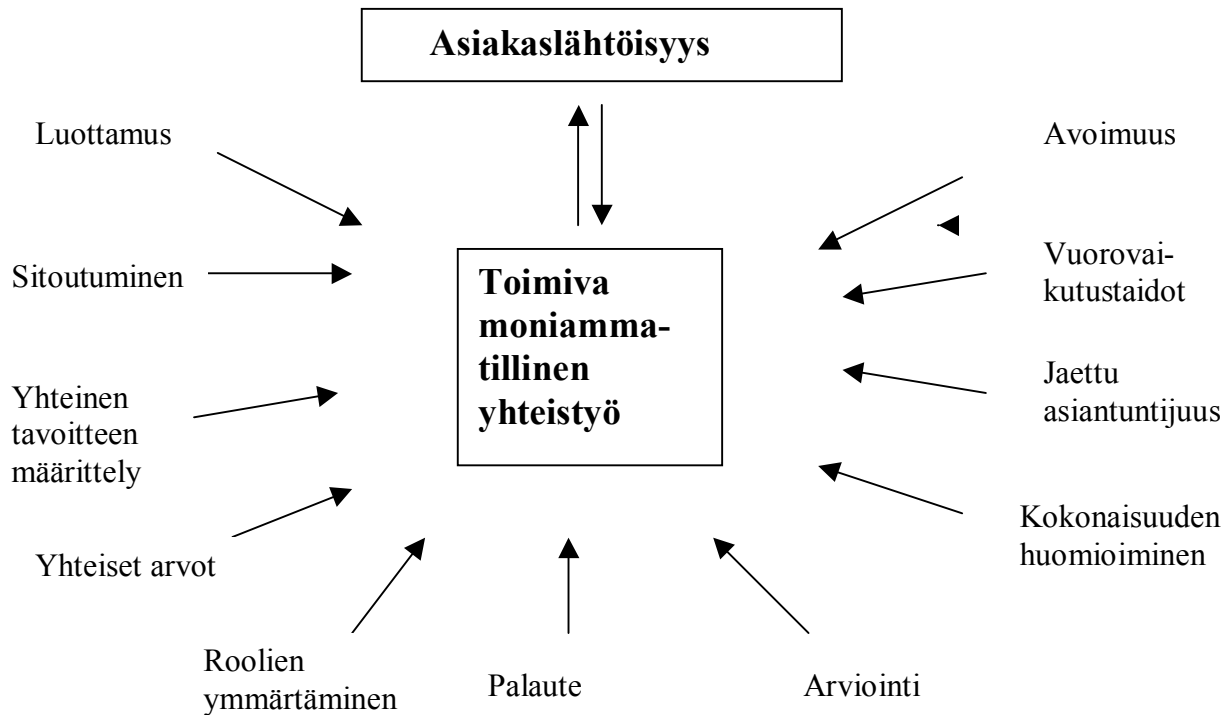
Kokko (2003, 2) kysyi asiakkaan asemaa kuntoutuksessa tutkiessaan, sitä millä tavoin kuntoutuksen tavoitteet ja asiakkaan todellisuus kohtaavat. Hän kokee suomalaisen ajattelun hyvinvointipalveluista olevan edelleen hyvin järjestelmäkeskeistä ja tavoitteet asetetaan usein asiakkaan ulko- tai yläpuolelta. Kuntoutusjärjestelmä käsittelee kuntoutuksen asiakkuutta siinä kuin yksilö tarkastelee kuntoutusta omasta elämäntilanteestaan käsin ja nostaa samalla vastakkainasettelun kuntoutuksen ideaalin ja asiakkaan arjen välille. (Mt.) Sama vastakkainasettelu voidaan nähdä monessa muussakin sosiaali- ja terveystaloudessa silloin kun asiakkaan arkitodellisuus ja järjestelmän ja sen edustajien ihanteet törmäävät toisiinsa. On siksi tärkeää, että asiakkaat saavat olla aktiivisesti mukana omassa palvelukokonaisuuden kokoamisessaan ja että jokainen palvelutapahtuma lähtee asiakkaan tarpeista ja reaalisesta elämäntilanteesta. Asiakkaan äänen ja palautteen kuunteleminen ja toimijoiden yhteinen tavoitteenasettelu ovat tällöin erittäin tärkeää hyvän yhteistyösuhteen muodostamiseksi ja asiakaslähtöisyyden toteuttamiseksi.

Vuorovaikutustaidot ovat keskeinen osa mitä tahansa yhteistyötä tai ylipäättään työskentelyä. Ne luovat perustan yhteistyölle sekä oman työyhteisön sisällä että verkostoiduttaessa. Ilman näitä taitoja ihmisten on vaikea vaikuttaa toisiinsa myönteisesti. Vastavuoroisuus on aidossa vuorovaikutuksessa tärkeää; molempien osapuolien on saatava sanoa mielipiteensä. Vuorovaikutuksessa ihmisillä on eri rooleja ja tämänkin takia yhteistyössä on tärkeää oman ja muiden, myös asiakkaan, roolien ja yhteisten tavoitteiden ymmärtäminen. (Silvennoinen 2004, 15–16.) Mönkkönen (2002, 63) on

esittänyt tutkimuksessaan ihmissuhdealan työn erilaisia vuorovaikutusorientaatioita, jotka ovat jaettavissa asiantuntijakeskeisyyteen, asiakaskeskeisyyteen ja dialogiseen orientaatioon. Asiantuntijakeskeisyydessä tavoitteena on, että asiakas alkaa tiedostaa ongelmansa ja käytännön työssä asiantuntijana toimiva työntekijä määrittää ja tulkitsee yksilön toimintaa. Asiakaskeskeisesti ajateltaessa asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana ja työntekijälle tulee suhteellisen neutraalisen ja empaattisen auttajan positio. Dialoginen orientaatio perustuu yksilön ongelman pohtimiseen ja käsittelemiseen yhdessä ja vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla, erilaiset mielipiteet ovat kannustettavia ja niistä keskustellaan. (Mt.) On huomattava, että hyvin toimivassa asiakassuhteessa lastensuojelussa työntekijät ja asiakkaat käyvät nimenomaan keskustelua ja erimielisyys on myös osa tätä työtä. Lähtökohtana on aina avoimuus ja asiakkaan pitäminen prosessissa aktiivisena toimijana ja kaikkia kolmea orientaatiota tarvitaan toimivan moniammatillisen lastensuojeluprosessin toteuttamiseksi.

Luottamus on asia, joka värittää yhteistyötä ja etenkin asiakassuhteita sosiaali- ja terveysalalla. Vuorovaikutussuhteen toimimisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että asiakas luottaa työntekijöihin, organisaatioon ja että työntekijät voivat luottaa toisiinsa. Luottamus liittyy siis paitsi henkilöiden välisiin suhteisiin myös yksilöiden ja organisaatioiden välisiin suhteisiin. Lähtökohtana luottamuksen rakentamisessa on luottamus omaan itseen. (Silvennoinen 2004, 72–75, 85.) Lastensuojelussa luottamus on hyvien asiakas- ja yhteistyösuhteiden kulmakivi ja siksi sen rakentamiseen kannattaakin panostaa. Sosiaalityöntekijän on vaikeissakin tilanteissa kyettävä luottamaan omaan ammattitaitoonsa, persoonaansa ja yhteistyökumppaneihinsa. Samalla hänen on kyettävä valamaan luottamusta myös asiakkaaseen ja vanhemmuuden tukemisesta puhuttaessa myös siihen, että asiakas luottaisi itseensä, vaikka elämäntilanne on vaikea. Koko asiakassuhteen voidaan nähdä perustuvan sille, että työntekijöiden ja asiakkaan välille syntyy luottamus siitä, että yhdessä pyritään johonkin yhdessä määritettyyn hyvään, johon kaikki osapuolet voivat sitoutua ja myös asiakkaan kokemusta siitä, että työntekijät hyväksyvät hänet sellaisena kuin hän on; näin luottamus lisääntyy asiakassuhteen jatkuessa (Särkelä 2001, 31, 34).

Kuviossa 2 esitän muodostamani toimivan moniammatillisen yhteistyön periaatteiden kokonaisuuden asiakaslähtöisyyden ollessa yhteistyön päätavoitteena. Tämä kuvio kokoaa yhteen koko tutkimusasetelmani mukaisen teoreettisen kehikon ja tuo esiin sen, miten monitahoinen ja herkästi häiriintyvä, vaikkakin hedelmällinen kokonaisuus asiakaslähtöinen moniammatillinen yhteistyö lastensuojelussa on.



Kuvio 2 Toimivan ja asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön periaatteet

5.3 Moniammatillisen yhteistyön esteet ja toiminta käytännössä

Moniammatillisen yhteistyön etuna nähdään ennen kaikkea se, että yhdessä työskentelevien yksilöiden tuottavuuden summa on suurempi kuin yksin työskentelevien yksilöiden tuottavuuden summa. Näin tosin vain silloin, kun tehtävä on kunnolla määritelty ja sitä tekemään on saatu kaikki tarpeelliset henkilöt, joiden roolit ovat selvät. On kuitenkin huomattava, että aina ei ole tarvetta yhteistyölle; sitä ei pidä tehdä sen itsensä vuoksi, vaan tehtävän ja tavoitteen takia eli tässä tapauksessa lapsen ja perheen hyväksi. (Oxley 1999,13.) On myös muistettava, että moniammatillinen yhteistyö ei ole ratkaisu kaikkeen ja jokaisen työyhteisön täytyy löytää oma tapansa toteuttaa sitä (Isoherranen 2005, 160.) Moniammatillista yhteistyötä pohdittaessa on osattava ottaa huomioon sekä sen hyvät että huonot puolet ja organisaation todelliset mahdollisuudet toteuttaa yhteistyötä.

Moniammatillisesta yhteistyöstä on sekä hyviä että huonoja tutkimustuloksia. Hyvänä esimerkkinä moniammatillisuudesta sosiaali- ja terveydenhuollossa toimii Lalayantsin ja Epsteinin (2005, 433–444) amerikkalaiseen sosiaalityöhön liittyvä pohdinta hyväksikäytettyjen lasten hyväksi tehdystä

moniammatillisesta yhteistyöstä, jota tutkittuaan he havaitsivat verkostossa tapahtuvan lisääntyntä koordinoitua ja yhteistä ongelmanratkaisua, hoito- ja kuntoutuskeinojen parantumista ja laajempien asiakkaan tilanteeseen liittyvien näkökantojen pohdintaa. Moniammatillisen yhteistyön keinot olivat siis selvästi laajentuneet ja tutkimuksen mukaan asiakkaat olivat hyötynneet tästä. (Mt.) Myös Suomessa erilaisia yhteistyömuotoja sosiaalihuollossa on kehitetty. Esimerkiksi sosiaalitoimistojen ja työvoimatoimistojen yhteisten asiakkaiden parissa on toteutettu projekteja, joissa avainajatuksena on ollut nimenomaan verkostojen toimiminen mahdollisuutena esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien auttamisessa. Tällaisten projektien myötä on syntynyt uusia yhteistyökäytäntöjä työhallinnon ja sosiaalitoimen välille yhteisten tapaamisten, uusien organisaatiomallien ja yhteispalvelupisteiden muodossa. (Karjalainen & Vahtera 2000, 25, 53, 63.)

Isossa-Britanniassa tehty tutkimus lastensuojelun asiakkaina olevien mielenterveysongelmaisten äitien parissa toi esiin moniammatillisuuden ja eri palveluiden käyttämiseen liittyviä tärkeitä johtopäätöksiä puhuttaessa moniammatillisen yhteistyön toiminnasta ja asiakkaan roolista siinä. Ensiksikin moniammatillisessa yhteistyössä kaikkein tärkeimmäksi tekijäksi hyvän asiakassuhteen rakentamiselle nousi luottamus, jota vanhemmat kokevat suhteessa viranomaisiin. Toiseksi moniammatillisessa yhteistyössä on kehittämisen tarvetta ainakin palveluiden koordinoinnissa ja joustavuudessa. Kolmanneksi eri palveluntuottajien koulutus moniammatilliseen yhteistyöhön liittyen on tärkeää, jotta he ymmärtävät eri viranomaisten roolit yhteistyössä ja myös vanhempien saamien palveluiden (tutkimuksessa mielenterveyspalveluiden) merkityksen. Sekä tutkimukseen osallistuneet vanhemmat että viranomaiset toivat esiin kuvattunkaltaisia kehittämistarpeita ja huomioita. (Stanley ym. 2003; ref. Alpert & Britner 2004, 1346.)

Tutkimustuloksia siitä, että yhteistyö toimii melko mutkattomasti, on saatu muun muassa Ruotsissa, jossa tutkittaessa koulun, poliisin ja sosiaaliviranomaisten välistä yhteistyötä Malmössa SSP-projektissa (SSP= Skolan, socialtjänsten och polisen) tuli esiin, että mitään suuria ongelmia ei yhteistyössä ollut huolimatta erilaisista organisaatiokulttuureista. Yhteistyön tulokset olivat hyviä ja jatkotyöskentelyyn motivoivia, vaikkakin tutkimuksessa todettiin, että monet pienetkin seikat voivat häiritä yhteistyötä, jonka käytännöt ovat vielä osin hyvin rakenteellisella tasolla. (Ekblad & Högström 2004, 42–44.)

Pöytäarin ja Vuontisjärven (2000) tutkimuksen tuloksista selviää, että esimerkiksi kouluissa yhteistyötä tehdään sisäisesti hyvin paljon, mutta yhteydet sosiaalitoimeen ja muutoinkin koulun ulkopuolelle ovat vähäisiä tai ovat vain tiettyjen ammattiryhmien kuten terveydenhoitajan ylläpitämiä.

Ongelmaksi tutkimuksessa koettiin etenkin se, että luokanopettajat eivät ole lainkaan yhteydessä sosiaalitoimeen, vaikka keskustelevat hyvin paljon lapsen vanhempien kanssa arkipäivässä selviytymisestä ja tämä tieto olisi usein sosiaalityöntekijöille hyödyllistä. Myös päivähoidon ja koulun yhteistyö on vähäistä lapsen siirtyessä kouluun, vaikka tiedon välittyminen olisi varmasti tarpeellista. Yhteistyö koettiin tutkimuksessa pääosin hyödylliseksi, mutta myös sen hyödyttömyydestä ja vähäisestä tiedonsaannista saatiin tutkimustuloksia. Ongelmiksi koettiin etenkin yhteisten toimintaohjeiden puuttuminen, vaitiolovelvollisuuden rajapinnat, avoimen keskustelun ja säännöllisten yhteisten kokousten puuttuminen. (Mt.)

Forsbergin (2000) tutkimuksessa viranomaisyhteistyöstä puhuttaessa hyvän yhteistyön esteiksi nousivat lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden jatkuva kiire, pitkät jonotusajat esimerkiksi perheneuvolaan ja turvakodin työntekijöiden lapsesta kokeman huolen ohittaminen muiden viranomaisten taholta. Myös se koettiin ongelmalliseksi, että monet lastensuojelutyötä tekevät viranomaiset tekevät työtään aikuisten kanssa, lapsen sivuuttaen. Turvakotien henkilökunnalla oli myös välillä vähäisesti tietoa siitä, miten heidän kertomaansa tietoa lapsen tai perheen tilanteesta käsitellään ja vaikuttaako heidän näkemyksensä mihinkään. Kaiken kaikkiaan useiden yhteistyötahojen kanssa ei turvakodeilla ole minkäänlaista valmista yhteistyömallia vaan sellainen räätälöidään joka kerta erikseen. (Mt., 70–75.)

Mahkonen (2003, 112) tuo esiin moniammatillisen yhteistyön esteinä useita eri asioita. Yksi yleisimpiä syitä on yhteistyön organisoinnin puuttuminen ja resurssien vähäisyys. Yhteistyö saattaa myös asettaa toimijoille niin suuria lisävelvoitteita, ettei yhteistyöstä saatu hyöty enää korvaa lisätyötä. Monet ongelmat liittyvät myös oman asiantuntijuuden ja ammatillisuuden korostamiseen eli liiallinen ammattilypeys ja oman ammatillisen taustan varmistaminen ovat asioita, jotka tulevat usein yhteistyössä esteinä esiin. Yhteistyökumppaneiden kanssa toimiminen myös vaatii yhteisten tavoitteiden ja sääntöjen sopimista, joka saattaa vaikeutua luottamuksen pulan tai ”henkilökemioiden” takia. On myös hyvin yleistä, että lain koetaan kieltävän yhteistyön tai että yksityisyyden käsite on toimijoilla liian tiukka. Pääperiaatteena kuitenkin on, että laki ei kiellä yhteistyötä muuta kuin laissa mainituissa poikkeustapauksissa. Usein laki jopa velvoittaa yhteistyöhön. (Mt.)

Yhteistyöhaluttomuus saattaa pohjata erilaisiin toimintaohjeisiin ja toimintakulttuureihin eri organisaatioissa ja ilman yhteistä keskustelua ja toimintatavoista sopimista ei yhteistyö voi kovin hedelmällistä ollakaan. Pyhäjoki (2005, 72) toteaaakin, että viranomaisten välisen yhteistyön tulisi muodostua sellaisiksi foorumeiksi, jotka ovat toisia kunnioittavia, moniäänisiä, toisia kuuntelevia ja

vastavuoroista oppimista korostavia ja joiden jälkeen osallistujat voivat lähteä hyvin mielin tekemään omaa osaansa kokonaisuudessa. Usein näin ei valitettavasti käy vaan joudutaan konfliktiin siitä, kuka tietää parhaan ratkaisun ja tapaaminen päättyy melkeinpä monologiseksi keskusteluksi, jossa kukaan ei kuitenkaan kuule toista ja kaikkein viimeiseksi asiakasta itseään eikä asiakkaan tilanne ole selkeytynyt yhtään. Kyseessä tulisi kuitenkin olla moniammatillinen kohtaaminen, jossa ”perheen arkinen elämismailma kohtaa monisektorisen systeemimailman”. (Mt., 72, 81.)

5.4 Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen ja laadunhallinta

Kääriäisen (2000, 23) raportti *Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden arki* osoitti toteen sen, että yhteistyön toimivuus on käytännön sosiaalityöntekijöiden mielestä yksi keskeisimmistä kehittämisen kohteista lastensuojelutyössä. Kyselyyn vastanneet kokivat etenkin oman työssä jaksamisensa kannalta erittäin tarpeelliseksi sen, että yhteistyötä muihin viranomaisiin pidetään jatkuvasti yllä ja kehitetään sekä kaikin tavoin taataan lastensuojelun toimintamahdollisuudet. Kehittämistarpeita koettiin monipuolisessa asiakaslähtöisessä työotteessa ja muiden kanssa tehtävässä yhteistyössä. (Mt.)

Moniammatillista yhteistyötä lastensuojelussa tekevät eri organisaatiot yhdessä ja organisaatioiden sisäisesti. Moniammatillista yhteistyötä siis kehitetään osana organisaatioiden toimintaa, joten olen valinnut kehittämistyötä teoreettisesti käsitellessäni organisaationäkökulman, jonka kautta tuon esiin myös moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen liittyvää taustoitusta kehittämisenäkökulman ollessa yksi tutkimukseni päämääristä. Nakarin ja Valteen (1995, 41–54) mukaan puhuttaessa organisaatioiden kehittämisestä jo 1980-luvulla oli vallalla suuntaus, jossa organisaatioissa vilisi erilaisia kehittämishankkeita, uusia toimintamalleja ja kampanjoita. Nämä kehittämishankkeet ovat olleet koko ajan hyvin erilaisia, mutta etenkin 1980-luvulla hankkeiden aloittaminen oli ylhäältä alas suuntautuvaa. Työyhteisöjä siis kehitettiin, mutta ne olivat nimenomaan kehittämisen kohteita, eivät itse kehittäjiä tai kehittämistä ideoivia yksiköitä. Tällainen kehittämismalli lähtee siitä, että kehittämishankkeen alulle panija olettaa tuntevansa organisaation ja työyhteisön hyvin, vaikkei ole sen varsinainen jäsen. (Mt.)

1990-luvulla alettiin pikku hiljaa herätä siihen todellisuuteen, että työyhteisöjen kehittämisen malliksi toimivampi olisi niin sanottu yhteistoiminnallinen malli, joka perustuu oppivan organisaation periaatteelle ja yhteisen arjen tutkimisen lähtökohdille (mt.). Organisaatioiden kehittämisen ja yhteistyön muodostamisen on ainakin jollain tasolla lähdeittävä organisaation jäseniltä, vaikka mahdollisesti aloite ja opastusta kehittämiseen ulkopuolelta tulisikin. Ulkopuoliset eivät ole

asiantuntijoita organisaation sisäisissä asioissa eivätkä organisaation perustehtävän suhteen. Parhaan ratkaisun ongelmiin ja kehittämisen tarpeet tuntevat työntekijät itse, kun heille annetaan mahdollisuus reflektioon ja työnohjaukseen, jotta myös ongelmakohdista selvittää. (Karila & Nummenmaa 2001, 100.) Oppivan organisaation käsitteellä tarkoitetaan organisaatiota, joka edistää jokaisen jäsenensä oppimista ja mahdollisuuksia kehittää itseään ja työtään. Oppivan organisaation osatekijöitä ovat muun muassa oppimista tukeva ilmapiiri, itsearviointi, hyvä tiedottaminen ja osallistuva päätöksenteko. Kahden oppivan organisaation välinen yhteistyö on hyvä tapa kehittää työtapoja. (Sarala & Sarala 1996, 53–59.) Myös asiakkaiden yhteistyössä mukana pitäminen ja heiltä palautteen kerääminen voidaan nähdä kuuluvaksi oppivan organisaation periaatteiden piiriin ja näin tulisikin tapahtua etenkin asiakaslähtöisyyttä korostavassa lastensuojelussa.

Oppivaan organisaation ja yhteistoiminnalliseen kehittämisen tavoitteiden taustalla on ajatus siitä, että organisaatioiden on muutettava toimintaansa ajan ja yhteiskunnan muutosten mukana. Nykyinen postmoderni yhteiskunta asettaa organisaatioille uuden haasteen epävakauden ja jatkuvan muutoksen kautta. Suomen kuntaliitto (2002, 17–19) määrittää organisaatiokulttuurien muutosta siten, että organisaatiot ovat muuttuneet tehtäväkeskeisen työn tekijöistä tiimikeskeisen työn tekijöiksi ja tiimikeskeisyys vaatii tiettyjen taitojen kuten itsereflektion, palautteen hyödyntämisen ja yhteistoiminnallisen oppimisen osaamista organisaatiossa. Tämä pätee sekä yksityisiin että julkisiin organisaatioihin ja vaatii jatkuvaa toiminnan arviointia ja asettaa uusia haasteita myös henkilöstöjohtamiselle. Onnistunut lopputulos näkyy asiakassuhteiden parantumisenä ja laadukkaampana palveluna sekä työyhteisön parempana toimivuutena ja työviihtyvyytenä. (Mt.) Etenkin palautteen hyvä vastaanottaminen ja siitä oppiminen ovat oppivan organisaation kulmakiviä. Ikävän usein sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkaan antaessa palautetta, se ymmärretään väärällä tavalla. Aina ei suinkaan ole kyse huonosti toteutetusta palvelusta vaan palautteen antaminen saattaa johtua myös siitä, että asiakas on aivan jostain muusta syystä huonolla tuulella tai ärsyyntynyt ja heijastaa tämän myös kyseiseen työntekijään tai tapahtumaan. Tällöin työntekijä helposti loukkaantuu palautteesta, kun kokee itse tehneensä tilanteessa parhaansa ja alkaa puolustella tilannetta, jolloin koko asiakasprosessi saattaa lukkiutua. Palautetta pitäisikin aina kyetä pitämään positiivisena asiana ja sitä tulisi käsitellä rakentavasti yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Silvennoinen 2004, 178.)

Rousu ja Holma (1999, 40) tuovat esiin, että yhteistyön koordinoiminen ja palvelupolkujen muodostaminen on osa kunnallista laadunhallintaa liittyen sosiaalipalveluihin ja laadukas palvelu on myös kansalaisten oikeus palvelunkäyttäjänä. Laadulla lastensuojelussa tarkoitetaan monen asian yhteissummaa. Sosiaalipalvelujen laatuun vaikuttavia tekijöitä ovat palvelujen käyttäjien tarpeet ja

odotukset (asiakaslähtöisyys) ja palvelun tilaajan vaatimusten lisäksi lain ja johdon asettamat vaatimukset sekä työntekijöiden oma käsitys ja kokemukset hyvästä. Myös tieteen ja tutkimuksen kautta määritetään sosiaalipalvelujen laatua. Laadunhallinta on työn ja työn tekemisen hallintaa ja onkin tärkeää, että huomataan hyvän laadun toteutuvan eri tasoilla; niin asiakkaita tavattaessa kuin työhön liittyvässä yhteistoiminnassa, työprosesseissa kuin koko organisaatiossakin. (Suomen kuntaliitto 1999, 25.)

Laadunhallintaan ja sitä kautta myös yhteistyöhön ja asiakaslähtöisyyteen liittyen sosiaali- ja terveydenhuollossa on tehty jonkin verran tutkimuksia. Kvist (2004, 171) vertasi potilaiden ja sairaaloiden eri henkilökuntaryhmien käsityksiä laadusta ja hyvästä hoidosta ja kehitti hoidon laadun mallin. Mallissa hän tuo esiin kolme hoidon laatua estävää tai edistävää tekijää, jotka ovat työyhteisö, organisaatio ja henkilökohtaiset voimavarat. Työyhteisön toimivuus käsitteenä sisältää henkilökunnan välisen moniammatillisen yhteistyön, jonka toimivuus on tutkimuksen mukaan yksi tärkeimmistä asioista potilaiden hoidon laadussa sekä työntekijöiden että potilaiden kokemuksen mukaan. Organisaation tehtäväksi mallissa nimetään työn edellytysten eli myös hyvän moniammatillisen yhteistyön edellytysten luominen kuten henkilökuntaresursseista huolehtiminen. (Mt., 153–155.) Samat asiat on siirrettävissä myös moniin sosiaalialan organisaatioihin, joissa henkilökunnan yhteistyön mahdollisuuksista on myös huolehdittava hyvin, jotta yhteistyön edellytykset ja laatu täyttyvät. Asiakkaiden mielipiteiden selvittäminen on myös sosiaalialalla tärkeää; heidän takiaanhan työtä tehdään. Kuten Rousu ja Holma (1999, 8) toteavat oma asiakaskunta on tunnettava, jotta heidän odotuksensa ja tarpeensa saadaan selville ja kehittämistarpeita voidaan arvioida.

Lastensuojelussa puhutaan usein sosiaalityön näkyväksi tekemisestä, joka tarkoittaa useimmiten asioiden kirjaamista paperille ja sitä kautta esimerkiksi päätösten tekemistä tietäväksi asiakkaalle myös kirjallisessa muodossa. Tämä työ on myös merkki laadukkaasta sosiaalityöstä ja lisää yhteistyössä vallitsevaa luottamusta ja avoimuutta. Sen lisäksi kirjatut asiat pitää saada elämään ja keskustella toimintatavoista ja periaatteista sekä yksittäisen asiakkaan että yleisten tapojen tasolla. Tähän keskusteluun on otettava mukaan myös asiakas, jotta asiakaslähtöisyys periaatteena toteutuu käytännössä. Toiminnan arviointi ja mittaaminen ovat myös keskeisiä työkaluja sosiaalityön läpinäkyväksi tekemisessä ja laadunhallinnassa. Näkyväksi tekemisen kautta voidaan analysoida ja arvioida tehdäänkö oikeita asioita ja mitä pitäisi vielä kehittää. (Rousu & Holma 1999, 8, 17.)

Paukkunen (2003, 18) tutki väitöskirjassaan yhteistyöosaamisen oppimista sosiaali- ja terveystalalla ja toi esiin useita tärkeitä kehittämisen näkökohtia moniammatillisen työskentelyn ja yhteistyön

kehittämistä ja niiden opettamista suunniteltaessa. Tutkimuksessa tuli selvästi esiin, että yhteistyöosaamisen opettamiseen sosiaali- ja terveystieteiden henkilöstölle ja opiskelijoille ei ole kiinnitetty tarpeeksi huomiota. (Mt., 18–19.) Jaettu asiantuntemus ja vastuu, oma-aloitteisuus ja oman ja yhteistyökumppaneiden alan tuntemus ja arvostaminen ovat yhteistyövalmiuksia, joita tulisi kehittää esimerkiksi monipuolisia sosiaalisen opettamisen ja oppimisen muotoja koulutuksessa hyväksi käyttäen. Jo opiskelussa tulisi mahdollistaa moniammatillinen yhdessä oppiminen ja yhteistyökumppaneiden aloihin tutustuminen. Yhteistyöosaamisen varsinaiseksi oppimistavoitteeksi asettaminen on myös tärkeää. (Mt., 115–116). Myös Pölkki (2004, 311) tuo esiin koulutuksen laadusta huolehtimisen tärkeyden lastensuojelussa etenkin moniammatillisista työprosesseista puhuttaessa. Hän näkee sekä ammattikorkeakoulujen että yliopistojen opiskelijoiden ammatillisten valmiuksien parantamisen ja jo työssä olevien täydennyskoulutuksen keskeisenä haasteena kehittämistoiminnassa. (Mt.)

Kaiken kaikkiaan moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen on työyhteisöissä panostettava ja luotava jokaiselle työyhteisölle oma, heille sopiva yhteistyömalli. Itsereflektio ja yhteistyön periaatteiden ymmärtäminen on tässä prosessissa keskeistä (Isoherranen 2005, 160). Moniammatillinen yhteistyö parhaimmillaan tuo työyhteisöön lisääntyvää työssä jaksamista, innovatiivisuutta ja hyvää oloa, kun yhteistyöhön osallistujat kokevat tullessa kuulluiksi, saaneensa jotain aikaan ja saavat onnistumisen kokemuksia. Ja mikä tärkeintä, asiakas tulee kunnolla ja asiakaslähtöisesti palveluksi. Tällaisiin tavoitteisiin pääseminen vaatii kuitenkin kehittämistyötä ja sen ymmärtämistä, että moniammatillisen yhteistyön kehittäminen on osa organisaation laadun hallintaa ja sitä kautta palvelun parantamista asiakkaiden näkökulmasta käsin.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimuskysymykset ja niiden rajaus

Kandidaatin tutkielmassani keskeiseksi johtopäätökseksi moniammatillista yhteistyötä lastensuojelun sosiaalityön ja päiväkotien välillä viranomaisnäkökulmasta tutkiessani muodostui se, että kehitettävää yhteistyötavoissa, esimerkiksi tiedonkulussa ja yhteistyökumppaneiden toimintamahdollisuuksien tuntemisessa, on paljon (Luodes 2006, 25–26). Jatkotutkimuksen aiheena alkoi minua kiinnostaa se, miten asiakas kokee oman asemansa yhteistyössä, kun on kyse niin intiimistä sosiaalityön alueesta kuin lastensuojelu. Lisäksi kiinnostukseni aihetta kohtaan kumpuaa työkokemuksestani sairaalan sosiaalityöstä, jossa olen työskennellyt moniammatillisen työryhmän jäsenenä ja havainnut sen olevan onnistuessaan erittäin tehokas työtapa.

Tutkimuskysymykseni ovat:

- Miten asiakaslähtöisyys toteutuu lastensuojelun avohuollossa tehdyssä moniammatillisessa yhteistyössä asiakkaina olevien vanhempien kertomuksissa?
- Miten moniammatillista yhteistyötä lastensuojelun avohuollossa tulisi edelleen kehittää, jotta asiakaslähtöisyys toteutuisi paremmin?

Tutkimukseni lähtökohtana on siis asiakaslähtöisyys lastensuojelun keskeisenä periaatteena moniammatillisesta yhteistyöstä puhuttaessa. Asiakaslähtöisyyden määrittelen kuviossa 1 ja toimivan ja asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön periaatteet kuviossa 2 siten, kun niitä käsittelen läpi koko tutkimukseni. Tutkimuksellani pyrin selvittämään asiakasperheen vanhempien subjektiivisen mielipiteen asiakaslähtöisyyden toteutumisesta. Tutkimukseni tavoitteena on siis kokemustiedon esiin tuominen lastensuojelun avohuollon asiakaslähtöisyydestä lastensuojelussa tapahtuvan moniammatillisen yhteistyön kohdalla. Kokemustiedon kerääminen ja analysointi on keskeistä lastensuojelun kehittämistä ajatellen. Kysymyksessä on kvalitatiivinen tutkimus. Tuomi ja Sarajärvi (2003, 21) toteavat laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimuksen olevan tutkimustyypiltään empiiristä tutkimusta, jossa on kyse empiirisen analyysin tavasta tarkastella havaintoaineistoa ja argumentoida.

Empiirinen aineistoni on kokemustietoa, jonka pohjalta pyrin löytämään mahdollisuuksia moniammatillisen yhteistyön kehittämiseen asiakaslähtöisemmäksi.

Tutkimuskysymysteni rajaus muodostui käytännön lähtökohdista käsin. Jo tutkimuskysymyksistäni tulee selväksi, että tutkimus koskee ainoastaan lastensuojelun avohuollon piirissä olevia perheitä ja näistäkin rajautuvat pois ne, joista lapsi on avohuollon tukitoimena sijoitettu kodin ulkopuolelle. Tämä rajaus on tutkimukseni kannalta keskeinen, koska vanhempien rooli ja kokemukset näyttävät varmasti erilaisina riippuen siitä asuuko lapsi kotona vai muualla. Lapsen kotona asuminen nostaa vanhemman paremmin lapsen arjen asiantuntijaksi ja tuo näin esiin asiakaslähtöisyyden keskeisiä teemoja.

Toinen rajaukseni liittyy siihen lähtökohtaan, että kaikkien avohuollon tukitoimien tulisi olla aina yksilöllisesti harkittuja ja siksi moniammatillisessa yhteistyössä olevien viranomaisten kirjo voi olla hyvinkin vaihteleva ja laaja. Halusin kuitenkin tutkimusjoukkolleni jonkin yhteisen tekijän, jotta tulokset olisivat vertailukelpoisia. Päädyin valitsemaan tutkimusjoukkokseni päivähoitoon lastensuojelun avohuollon tukitoimena sijoitettujen lasten vanhempia kahdesta syystä. Ensiksikin olin perehtynyt päivähoidon ja sosiaalitoimen väliseen yhteistyöhön jo kandidaatin tutkielmassani ja havainnut yhteistyössä sekä hyviä että huonoja käytäntöjä, joiden jatkotutkiminen kiinnosti. Toinen syy löytyy Hämeenlinnassa muodostetusta päivähoidon ja sosiaalitoimen välisestä yhteistyön prosessikaaviosta (ks. liite 1.), joka on tietojeni mukaan ainoa tutkimuskunnassani Hämeenlinnassa lastensuojelussa muodostettu ja ylös kirjattu moniammatillisen yhteistyön kuvaus, joten yhteistyötä tulisi tällöin tapahtua prosessikuvauksen mukaisesti. Koin tämän hedelmälliseksi lähtökohdaksi yhteistyön tutkimiselle. Kyseisessä kaaviossa puhutaan päivähoitoon sosiaalisin perustein sijoitetuista lapsista, mikä tarkoittaa samaa kuin päivähoitoon lastensuojelun avohuollon tukitoimena sijoitetut lapset.

Kuten Kääriäinen ym. (2006, 37) sanovat, päivähoito, vaikka se on alle kouluikäisten lasten kohdalla subjektiivinen oikeus, on myös yksi käytetyimpiä avohuollon tukitoimia. Heidän mukaansa sosiaalityön ja päivähoidon yhteistyön toimintakäytännöt ovat kuitenkin usein hatarasti määriteltyjä ja epäselviä eri osapuolille. Asiakasperhe ei aina ole ollut tietoinen siitä, että lapsen päivähoito nähdään lastensuojelun näkökulmasta tukitoimena ja päivähoidon ja lastensuojelun sosiaalityön työntekijöillä sekä muilla tarpeen tullen yhteistyössä mukana olevilla on epätietoisuutta millaisissa asioissa he voivat olla yhteistyössä ja että samantahtista yhteistyötä on vaikea muodostaa. Päivähoidon ollessa Suomessa alle kouluikäisille subjektiivinen oikeus, on tärkeää, että päivähoito lastensuojelun tukitoimena perustellaan vanhemmille aina erikseen ja selitetään sen merkitys. Jyväskylässä on

vuonna 2004 kokeiltu työskentelymallia päivähoidon ja sosiaalityön välillä lapsen tullessa päivähoitoon lastensuojelun tukitoimena. Malli perustuu yhteisen keskustelun ja palaverien lisäksi siihen, että toimintatavat kirjataan yhteisesti lomakkeelle, joka on yhteistyössä muodostettu. Mallissa keskeistä on toiminnan arviointi ja säännöllinen seuranta ja tavoitteena on tukitoimen jäntevöittäminen suunnitelmalliseksi ja vanhempien työskentelyssä mukana pitäminen. (Mt., 38–39.)

Myös tutkimuskunnassani Hämeenlinnassa on vuonna 2006 muodostettu vastaava yhteistyökäytäntö ja muodostettu toimintakäytäntöihin perustuva prosessikaavio. Kaavion mukaisesti yhteistyötä ainakin kahden viranomaistahon (päivähoito ja sosiaalityö) välillä tapahtuu jokaisen avohuollon tukitoimena päiväkotiin sijoitetun lapsen kohdalla. Muita mahdollisia yhteistyötahoja ovat muun muassa perheneuvola, neuvolat, kiertävät erityislastentarhanopettajat ja perhekeskus (Hämeenlinnan oma lastensuojeluyksikkö). Muita yhteistyökumppaneita pyydetään mukaan tarvittaessa. Päivähoidossa lastensuojelun tukitoimena oli Hämeenlinnassa marraskuussa 2006 eli aineistokeruu ajankohtana noin 21 lasta (Kiertävä erityislastentarhanopettaja Minna Mattilan haastattelu 19.10.2006). Haastateltavani sain niiden vanhempien joukosta, jotka heidän oma sosiaalityöntekijänsä arvioi olevan sellaisessa elämäntilanteessa, että he ovat halukkaita haastatteluun ja joilla oli haastatteluajankohtana pidempi kuin vuoden kokemus asioimisesta lastensuojelun avohuollossa. Tämä rajaus siksi, että vanhemmilla tällöin on kokemusta moniammatillisesta yhteistyöstä lastensuojelussa.

6.2 Aineiston keruu

6.2.1 Hämeenlinna tutkimuskuntana ja oma positioni tutkijana

Keräsin siis aineistoni Hämeenlinnassa. Yhteistyöni Hämeenlinnan lastensuojelun kanssa lähti käyntiin jo neuvotellessani sosiaalityön syventävien opintojeni harjoittelupaikasta, jolloin Hämeenlinnan lastensuojelun johtaja Anna Ollila toi esiin heidän toiveensa tutkimuksellisen yhteistyön lisääntymisestä ja ylläpitämisestä korkeakoulujen kanssa. Keskusteltuamme asiasta kiinnostuin pro gradu-tutkielmani tekemisestä Hämeenlinnaan, koska maaperä tutkimuksen tekemiselle siellä tuntui hyvältä ja tukea tutkimuksen tekemiseen oli tarjolla. Lisäksi Hämeenlinnassa toteutettu Palmuke-hanke (ks. Arnkil ym. 2000) oli jo nostanut minua kiinnostaneen moniammatillisen yhteistyön ja verkostojen hyödyntämisen tematiikan lastensuojelun työntekijöiden tietoisuuteen ja loi näin hyvän pohjan omankin tutkimukseni aihepiirille. Hankkeessa kehitettiin verkostoneuvonpidon käyttöä sosiaalipalveluissa.

Myös Hämeenlinnassa tehdyn Virtaa-hankkeen loppuraportissa (2005, 88) todetaan, että tulevaisuudessa sosiaalityö sosiaaliasemilla lastensuojelussa tarkoittaa moniammatillisten tiimien työskentelyä, joka lähtee varhaisesta puuttumisesta ja tuesta. Sosiaaliaseman työntekijällä olisi tällöin laaja ja monipuolinen palveluvalikko käytössään ja hän toimii hyvässä ja rakentavassa yhteistyössä muiden palveluntuottajien kanssa. Tällaisessa työyhteisössä työskentelevän tulisi olla jatkuvasti innokas kouluttautumaan ja samaan aikaan viemään työelämän viestiä oppilaitoksiin päin. Tällainen työyhteisö myös tarjoaisi urakehitysmahdollisuuksia työntekijöilleen ja henkilöstöressurssien tulisi olla riittävät alueen sosiaalityön tarpeisiin. Virtaa-hankkeen tavoitteena oli ennen kaikkea juurruttaa alkutilanteen kartoituksen ja lapsen kuulemisen työmenetelmiä sosiaalityöhön Hämeenlinnassa ja samassa yhteydessä havaittiin myös moniammatillisen yhteistyön merkittävyys sosiaalityön kehittämisessä ja tämän kehittämistyön tarpeeseen minunkin mielenkiintoni pohjaa. (Mt.)

Hämeenlinnassa on siis aiemminkin huomattu eri toimijoiden välinen yhteistyö hyödylliseksi. Pre 2000-projektissa (Pre= Päihteiden ja rikosten ennaltaehkäisy) Hämeenlinnassa todettiin, että tieto ja ohjeet virka-avusta ja toisten viranomaisten toiminnasta tekevät yhteistyön sujuvammaksi. Valmiiksi rakennettu malli yhteistyöstä mahdollistaa nopeamman ja tehokkaamman puuttumisen elämän kriisitilanteissa. Tällöin on hyvä pitää työn lähtökohta ongelmakeskeisenä eikä organisaatiokeskeisenä ja yhteistyö yhteisen tavoitteen voimin nousee keskeiseksi työskentelymuodoksi. On myös muistettava, että yhteistyö edellyttää vuoropuhelua, aitoa keskustelua eikä vain rinnalla tekemistä. Viranomaisten keskinäinen luottamus on tällöin tärkeää. On muistettava, että vastuuhenkilön nimeäminen ja toimien perusteleminen asiakkaalle on yhteistyön ja verkoston perusta ja selkiinnyttää koko toimintatapaa. (Linna & Paloniitty 2003, 12–13.) Nämä samat periaatteet ovat pohjana päivähoidon ja lastensuojelun sosiaalityön välisessä yhteistyön prosessikaaviossa.

Kehittämistyö tuntuu kaiken kaikkiaan olevan Hämeenlinnan lastensuojelussa itsestään selvyys ja koen, että tämän kautta minutkin vastaanotettiin tutkijana todella hyvin käytännön kentällä. Toki tutkimusasetelmani mukainen tutkimuksen tekeminen kunnassa, jossa moniammatillisuuteen ei ole kiinnitetty niin paljon huomiota kuin Hämeenlinnassa, olisi ollut myös hedelmällinen lähtökohta moniammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden tutkimiseksi. Minun mielenkiintoni moniammatillisuuden tutkimiseen Hämeenlinnassa heräsi juuri sen vuoksi, että moniammatillinen yhteistyö on jo nostettu Hämeenlinnassa yhdeksi, aidoksi työvälineeksi ja sitä on pyritty aktiivisesti kehittämään. Tutkijana minua kiinnostaa etenkin se, näyttäytykö tämä kehittämistyö ja esimerkiksi sovitut yhteistyötavat asiakkaalle asiakaslähtöisyytenä. Tutkimukseni kaltaisen työn tekemiseen Hämeenlinna tarjosi hyvät puitteet ja samalla antoi tutkijana minulle motivaatiota; Hämeenlinnassa

oltiin tutkimukseni tuloksista jo alusta lähtien aidosti kiinnostuneita. Moniammatillisuuden kehittämisen kannalta tutkimukseni kaltainen asiakkaiden näkökulman esiin tuominen nähtiin Hämeenlinnassakin tärkeänä.

Olin itse tutkijana Hämeenlinnassa monellakin tapaa vieraalla kentällä, koska en ollut aiemmin työskennellyt kunnan sosiaalityön toimintakentässä ja palvelurakenteessa vaan opin tuntemaan kunnan toimintamalleja vasta syventävien opintojeni harjoittelun aikana. Samaan aikaan aloitin myös tutkimustyötäni. Lisäksi lastensuojelu minulle käytännön työkenttänä oli vieras, mutta tutkijana olin siitä kiinnostunut jo kandidaatin tutkielmani kautta. Hämeenlinna antoi minulle hyvän mahdollisuuden toimia tutkijana ympäristössä, jossa en ollut asiakkaiden keskuudessa tunnettu, mutta olin kuitenkin sisällä toimintaympäristössä ja minun oli mahdollista tutustua lastensuojelun puitteisiin sisältäkin käsin. Koen tutkijana olleeni mahdollisimman objektiivinen, koska kuten Eskola ja Suoranta (1998, 17) toteavat, objektiivisuus, syntyy nimenomaan oman subjektiivisuutensa tunnistamisesta. Vaikka olinkin tutkimusinformanteilleni tuntematon lastensuojelun sosiaalityön kautta, olin silti heille tuleva sosiaalityöntekijä ja jossain kosketuksessa myös kunnan lastensuojelussa toimivien työntekijöiden kanssa. En kuitenkaan kokenut tätä ongelmallisena; tutkittavat ottivat minut pääosin hyvin vastaan.

6.2.2 Teemahaastattelu

Aineistoni olen kerännyt teemahaastattelemalla. Päädyin haastatteluun aineistonkeruumenetelmänä, koska koin, etten muutoin tavoita informanteiltani sellaista kokemustietoa, jota tutkimuksellani haen. Vaikka alkuperäisen ajatukseni mukaisesti pidin haastattelut strukturoimattomina, johdattelin teemojeni ja alakysymysten kautta haastateltavia kertomaan juuri niistä kokemuksistaan ja mielipiteistään, joita tarvitsin saadakseni vastauksen tutkimuskysymykseeni. Kuten Hirsjärvi ja Hurme (2000, 34) toteavat haastattelussa ollaan suoraan kielellisessä vuorovaikutuksessa ja tällainen tilanne luo mahdollisuuden suunnata vuorovaikutusta tiedonhankinnan tavoitteiden suuntaisesti ja mahdollistaa haastateltavan todellinen subjektiivisuus suhteessa tutkimusaiheeseen. Koin, että lastensuojelun ollessa hyvin intiimi elämänalue, haastateltavat kertoivat minulle kasvokkain enemmän kuin esimerkiksi kyselylomakkeella. Minulla oli haastattelussa mahdollisuus itse vaikuttaa heidän mielipiteeseensä tutkimuksen tavoitteesta ja tarkoituksesta ja luoda haastattelulle miellyttävä ilmapiiri. Haastattelussa ei myöskään tarvita sellaista kykyä itse prosessoida kysymyksiä kuin esimerkiksi kyselylomaketta täytettäessä vaan minä itse saatoin selvittää kysymyksen tarkoitusta. Koin tämän seikan tärkeäksi, koska aiheeni oli runsaasti viranomaisten käyttämää termistöä sisältävä.

Päädyin haastattelulajina teemahaastatteluun myös sen vuoksi, että en halunnut strukturoida haastattelua lomakehaastatteluksi ja sen kautta tehdä etukäteisoletuksia saamistani vastauksista tai vanhempien kokemuksista. Lomakehaastattelu sopiikin hyvin tilanteessa, jossa halutaan testata jo olemassa olevia hypoteeseja ja faktatietoa kerätessä, mikä ei ollut minun tutkimukseni tarkoitus (Hirsjärvi & Hurme 2000, 45.) En kuitenkaan halunnut tehdä täysin strukturoimatontakaan haastattelua, koska strukturoimattomassa haastattelussa kyse on usein haastattelusta, jossa edellinen vastaus saa aikaan seuraavan kysymyksen ja aiheen määrittely on verrattain väljä (mt., 45–46.) Tutkimuskysymykseni on sisällöltään vaikeasti määritettävissä ilman alakysymyksiä, joten haastattelun suunnittelun ja tiedon hankinnan kannalta jonkinlainen struktuuri oli tarpeen. Eskolan ja Suorannan (1998, 89) mukaan teemahaastattelu luokin haastattelulle avointa haastattelua tiukemmat rajat, mutta mahdollistaa vastaajalle strukturoitua haastattelua laajemmat mahdollisuudet yksilöllisten tulkintojen tekemiseen.

Valitsin puolistrukturoiduksi useimmiten luokitellun teemahaastattelun myös siksi, että tutkimusaiheeni muotoutui tutkimuksessa käyttämäni teoreettisten lähtökohtien kautta suhteellisen helposti erilaisiksi teemoiksi, joiden varassa haastattelua oli sujuvaa viedä eteenpäin. Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan nimenomaan haastateltavien tulkintoja ja heidän antamiaan merkityksiä asioista ja sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2003, 77). Itse olen tutkimuksessani kiinnostunut haastateltavien tulkinnoista ja asioille antamistaan merkityksistä. Vaikken suoranaisesti arvioikaan lastensuojelun avohuollon asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutusta, on myös tämä puoli asiassa edustettuna tutkimuksessani; vuorovaikutuksen onnistuminen asiakaslähtöisyyden kannalta moniammatillisessa yhteistyössä on keskeistä. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on asia, joka luo asiakastyössä perustan luottamukselle ja hyvälle yhteistyölle.

Ennen haastattelurungon muodostamista pyrin saamaan käsityksen yleisimmistä viranomaistahoista, joiden kanssa lastensuojelun avohuollon sosiaalityö päivähoidon lisäksi tekee yhteistyötä. Samalla pyrin pääsemään mukaan havainnoimaan joihinkin asiakastilanteisiin, jotka liittyivät lastensuojelun tukitoimena päivähoitoon sijoitettujen lasten asioihin. Koin tämän tärkeäksi, jotta sain jo ennen haastatteluja jonkinlaisen käsityksen siitä, millaista yhteistyö käytännössä on ja miten asiakas on siinä mukana. Tämän käsityksen muodostaminen ei toki olisi ollut välttämätöntä; tutkijana olisin voinut muodostaa kuvani moniammatillisesta yhteistyöstä ainoastaan haastattelujen ja muodostetun prosessikaavion perusteella. Haastatteluja tehdessäni huomasin kuitenkin tehneeni oikean valinnan

tutustuessani jo etukäteen hieman tehtyyn yhteistyöhön ja asiakastilanteisiin. Haastateltavat olettivat monissa kohdin minun tietävän mistä he puhuivat esimerkiksi eri yhteistyökumppaneista puhuessaan. Lisäksi osasin tutkimuskohdetta jo hieman tuntien muodostaa teemoittelun paremmin sopivaksi kuin olisin osannut pelkän teoretiedon pohjalta. Teemahaastattelurungon rakentaminen ei useimmiten sujukaan ilman jonkinlaista etukäteistietoa aiheesta, koska jonkinlainen esiyymmärrys ohjaa teemojen muodostumista (Eskola & Suoranta 1998, 79). Pohdin haastattelurunkoani ja teema-alueitani aluksi Hämeenlinnan lastensuojelun johtajan Anna Ollilan kanssa käymissäni keskusteluissa. Toteutin ensimmäisen haastatteluni koehaastattelun omaisena, vaikkakin päädyin käyttämään sitä myös aineistossani, koska suunnittelemani haastatteluteemoittelu ja kysymyksenasettelut tuntuivat jo ensimmäisessä haastattelussa toimivan pieniä tarkennuksia lukuun ottamatta.

Yhteyden haastateltaviin vanhempiin sain, kuten jo kerroin aiemmin, heidän omien sosiaalityöntekijöidensä kautta. Olin haastateltavien saamiseksi yhteydessä molempien Hämeenlinnassa lastensuojelun avohuollon sosiaalityötä tekevien sosiaaliasemien tiiminvetäjiin ja pyysin heidän kauttaan (kävin toisen aseman tiimissä itekin keskustelemassa asiasta) sosiaalityöntekijöiltä sellaisten heidän asiakkaidensa yhteystietoja, joiden lapsi on avohuollon tukitoimena päivähoidossa ja joiden elämäntilanne on sellainen, että he jaksaisivat haastatteluun osallistua. Tällainen jokaisen asiakkaan oman sosiaalityöntekijän konsultointi toimi hyvin, koska he tuntevat hyvin asiakkaansa. Haastateltavatkin kokivat tämän hyväksi tavaksi; ikään kuin otin heihin yhteyttä heidän sosiaalityöntekijänsä suostumuksella ja tätä kautta he luottivat minuun tutkijana paremmin, koska minulla oli jo heidän omien sosiaalityöntekijöidensä luottamus. Kukaan haastateltavista ei tuonut esille sitä, ettei uskaltaisi puhua omasta sosiaalityöntekijästään haastattelun aikana, vaikka sosiaalityöntekijät tietävätkin ketkä saattavat haastatteluun osallistua. Lopullista haastatteluihin osallistuneiden joukkoa ei tiedä minun lisäksi kukaan. Sain yhteensä kahdeksan asiakkaan yhteystiedot aluetoimistojen sosiaalityöntekijöiltä ja heistä seitsemän suostui haastatteluun puhelimitse. Valitettavasti kaksi suostuneista perui suostumuksen haastatteluajankohtana, joten lopullinen aineistoni muodostui viidestä haastattelusta. Haastatteluotokseni on siis noin neljännes niiden lasten vanhemmista, joiden lapsia on lastensuojelun avohuollon tukitoimena päivähoidossa Hämeenlinnassa.

Kun soitin haastateltaville, kykenin puhelun aikana sekä antamaan haastateltaville riittävästi informaatiota haastattelun aihepiiristä ja sisällöstä että motivoimaan heitä osallistumaan haastatteluun. Monet kokivat tärkeäksi sen, että heidän anonymisytensä kyettiin haastattelussa takaamaan ja tästä asiasta sain hyvin kerrottua heille puhelimesta. Haastateltavia jouduin jonkin verran suostuttelemaan,

mutta lisäinformaatio antoi heille yleensä rohkeutta osallistua haastatteluun ja uuteen tilanteeseen. Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 85) mukaan haastateltavan suostuttelu perustuu ensiksikin siihen, että joillakin ihmisillä on taipumus välttää uusia tilanteita ja saatuaan lisätietoa, he voivat kuitenkin kokea tilanteen hyväksi. Toiseksi suostuttelu korostaa juuri sen henkilön ainutkertaisuutta ja tärkeyttä, mikä antaa hyvät lähtökohdat haastattelulle (mt.) Se, että kaksi haastateltavista peruutti osallistumisensa viime hetkellä, kertoo siitä, kuinka arka ja intiimi tutkimusalue lastensuojelu on; omia kokemuksia ei välttämättä haluta kertoa, vaikka anonymisuus kuinka hyvin toteutettaisiin. Muut haastateltavat kokivat mahdollisuuden kertoa omista kokemuksistaan positiivisena asiana. Omien kokemusten jakaminen muille tekee niistä arvokkaita.

Tein kaikki haastattelut haastateltavien kotona. Tämä oli kätevintä, koska monilla heistä on lapsia hoidettavanaan kotona, vaikka joku lapsista päivähoidossa olisikin. Lisäksi minulla oli ongelmia löytää rauhallinen paikka sosiaalitoimen tiloista, joka olisi ollut aina tarvittaessa vapaana. Kotona haastattelemisen ja lasten läsnäolo ei haitannut haastattelujen etenemistä; suurimman osan haastatteluista tein kotona olevien lasten päiväunien aikaan, jolloin haastateltavat mielellään syventyivät haastatteluun. Koti haastattelupaikkana antoi mielestäni haastattelulle hyvät mahdollisuudet onnistua; tila oli tällöin haastateltavalle tuttu ja turvallinen, hänen valtakuntansa.

Haastatteluilmapiiriin pyrin luomaan leppoisaksi siitäkin huolimatta, että nauhoitin kaikki haastattelut; kukaan haastateltavista ei kuitenkaan kokenut nauhuria ongelmaksi. Vaikka haastattelut olivat hyvin keskustelun omaisia, toin silti kaikille tutkimukseni tavoitteet selvästi esille ja johdattelin keskustelua pysymään aiheessa siten, että sain vastauksen kaikkiin teemoihini ja alakysymyksiin. Kuten Ruusuvuori ja Tiittula (2005, 23) toteavat tutkimushaastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite ja haastattelun erottaa tavallisesta keskustelusta haastattelijan ja haastateltavan eli informantin roolit. Haastattelu saa kuitenkin olla leppoisaa keskustelua, kunhan osallistujat toteuttavat tilanteeseen kuuluvia tehtäviä keskustelun keinoin. (Mt.)

Haastattelijan roolissa tärkeintä on luoda luottamus itseensä haastateltavalle, pitää saamansa tiedot luottamuksellisina ja varjeltava haastateltavan anonymiteettia (mt., 41). Tämä toteutui toteuttamissani haastatteluissa hyvin. Haastattelun etuna yleisesti on joustavuus; kysymyksiä voidaan toistaa, selventää ilmauksia ja käydä keskustelua haastateltavan kanssa (Tuomi & Sarajärvi 2003, 75). Tästä syystä teemahaastattelu toimi hyvin aineistoni keruumenetelmänä lukuun ottamatta kahta haastattelun peruuttanutta henkilöä, jotka molemmat sanoivat minulle puhelimitse mieluummin vastaavansa lomakekyselyyn, jossa haastattelijaa ei tarvitse tavata. Lastensuojeluasiakkaiden ollessa kyseessä tämä

on ymmärrettävää. Mutta aineistoni keräämisen kannalta lomakekysely ei olisi toiminut; jo pelkkä moniammatillisuuden termistö olisi ollut vaikea muotoilla lomakkeelle niin, että kaikki olisivat ymmärtäneet sen tarpeeksi yhdenmukaisella tavalla.

6.3 Aineiston analysointi

6.3.1 Narratiivinen analyysi

Olen analysoinut aineistoani narratiivisen analyysin keinoin. Heikkinen (2001, 116) määrittää narratiivisuuden lähestymistavaksi, jossa käytetään kertomuksia tiedon välittäjinä ja rakentajina. Hän kuvaa tutkimusta kertomusten tuottamiseksi maailmasta. Olen jo tutkimukseni alusta asti nähnyt lastensuojelun asiakkuudet kertomuksina asiakkaiden elämästä ja erityisen arvokkaita nämä kertomukset ovat silloin kuin asiakkaat itse ne kertovat, mikä on tutkimukseni lähtökohtana. Tutkimusaineistoni siis muodostuu tarinoista asiakkuudesta lastensuojelun moniammatillisessa yhteistyössä ja asiakaslähtöisyyden kokemuksesta näiden tarinoiden sisällä. Kukaan ei ole näitä tarinoita minulle sellaisenaan kertonut vaan muodostan ne oman tutkimustehtäväni kautta teemahaastattelujen pohjalta. Tätä kautta ne välittävät tietoa lastensuojelun käytännöistä asiakkaiden näkökulmasta katsottuna. Vuokila-Oikkonen ym. (2003, 85) toteavat, että narratiivista lähestymistapaa on perusteltua käyttää silloin, kun tutkimusta tehdään siinä kontekstissa, jossa tutkittava ilmiökin tapahtuu. Tästä lähtökohdasta itse päädyin narratiiviseen lähestymistapaan, koska olin harjoitteluni kautta tutkijana sisällä tutkittavan ilmiön kontekstissa ja pääsin hyvin lähelle asiakkaiden haastatteluissa minulle kertomia tilanteita ja tapahtumia.

Narratiivisuus, kertomuksellisuus ja tarinallisuus käsitteinä tulevat tutkimuksissa käytetyiksi paljolti synonyymeina (ks. esim. Hänninen 2000). Syrjälä (2001, 213) toteaa termeissä olevan kyse tutkimuksellisesta lähestymistavasta, joissa analysoidaan kertomuksia. Kertomukset voivat olla esimerkiksi elämäkertoja, haastatteluja, päiväkirjoja tai kirjeitä. Ne ovat siis tekstejä, joissa on ”alku, loppu ja juoni”. Hän kuvaa kertomusten käytön lisääntymistä tutkimuksessa termillä narratiivinen käänne sosiaalitieteissä. Voidaan puhua myös subjektiivisesta tai kulttuurisesta käännteestä, jossa henkilökohtaiset ja sosiaaliset merkitykset saavat vankemman aseman toiminnan perustana. Narratiivisuuteen kuuluu myös ajatus yksittäisten kokemusten ja koko elämän välisestä yhteydestä. (Mt., 203, 208–209.) Vaikka tarinoilla usein tarkoitetaan esimerkiksi elämäkertaa, myös yksittäiset kertomukset sen osana ovat arvokkaita kuten tämän tutkimuksen kohdalla haastatteluissa esiin tulleet

lastensuojelun asiakkuuskertomukset. Ne muodostavat osan asiakkaan elämäntarinaa ja kertovat samalla arvokasta kokemustietoa lastensuojelusta.

Hänninen (2000, 24) määrittelee narratiivisuuden yhdeksi osaksi fenomenologisuuden. Kehittämässään tarinallisen kiertokulun teoriassa hän kuvaa tätä suhdetta siten, että inhimillinen kokemus on aktiivista toimintaa, jossa uudet kokemukset näyttäytyvät jo olemassa olevan merkitysjärjestelmän pohjalta ja liittyvät siihen. Näin yksittäisten asioiden ja kokemusten merkitys voi saada monenlaisia merkityksiä suhteessa ihmisen projekteihin. (Mt.) On siis huomattava, että lastensuojelun asiakkuus kokemuksena kehittyy asiakkaalle ajan kanssa ja hänen kertomuksensa siitä on mahdollisesti hyvinkin erilainen eri aikoina. Kaikki asiakshistorian aikana tapahtunut kuitenkin vaikuttaa tämän kokemuksen muodostumiseen. Kokonaisuutena tekemiäni haastatteluiden kautta määrittynyt kuva on arvokas tutkimuksen kannalta juuri sellaisena ainutlaatuisena kokemuksena joka haastateltavilla tällä hetkellä on.

Tutkimukseni viitekehyksenä on alusta asti toiminut postmodernismi, jonka kautta näen myös moniammatillisuuden ja asiakaslähtöisyyden saavan perustelunsa lastensuojelun työkentässä. Postmodernismi liittyy myös perusteluuni valita narratiivinen analyysi aineistoni analyysikeinoksi. Postmodernismissä on nimenomaan kyse objektiivisen totuuden hylkäämisestä ja tähän liittyen konstruktionistisesti ajateltuna voidaan tiedon eri asioista sanoa olevan koko ajan kehittyvä kertomus, joka rakentuu ja muuttaa kokoonpanoaan koko ajan. Objektiivisuuden tilalle postmodernismi tuo tietämisen kontekstuaalisuuden; tietämisen sitoutumisen aikaan, paikkaan ja sosiaaliseen ympäristöön. (Heikkinen 2001, 119–120).

Edellä mainittu fenomenologisuus, postmodernismi ja konstruktionismi liittyvät läheisesti toisiinsa puhuttaessa tutkimukseni analyysistä; ne kaikki korostavat ihmisen kertomuksen tämän hetkistä arvoa alati muuttuvassa maailmassa, jonka myös minä haluan tutkijana asiakkuuskertomuksien kautta tuoda esiin. Moniammatillinen yhteistyö on lastensuojelussa prosessi ja tämän prosessin aikana asiakas saa kertomukseensa jatkuvasti uusia näkökohtia ja kokemuksia. Siksi onkin tärkeää, että kaikki haastateltavani ovat olleet lastensuojelun asiakkaina jo pidemmän ajan (kriteereihini kuului vähintään vuosi), jotta heillä haastatteluhetkellä oli kokemuksia, joista ammentaa kertomukseensa. Hänninen (2000) kuvaa narratiivisuutta hyvin sisäisen tarinan käsitteellä, joka hänen mukaansa on elämäntilanteen,- tapahtumien ja -muutosten tulkki. Sisäinen tarina on kokemuksen jäsentäjä ja tutkimuksellani minäkin tähtään näiden asiakkaiden sisäisten tarinoiden löytämiseen lastensuojelun osalta.

6.3.2 Analyysin eteneminen

Laadullisen aineiston analyysin tavoitteena on tuoda aineistoon selkeyttä ja tätä kautta tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta (Eskola & Suoranta 1998, 138). Päästäkseni oman aineistoni kohdalla tähän tavoitteeseen aloitin aineistoni käsittelemisen litteroinnin jälkeen muodostamalla haastatteluaineistosta viisi asiakaskertomusta. Näitä kertomuksia en tuo tässä tutkimusraportissa sellaisinaan esille haastateltavien anonymisuuden takaamiseksi vaan ne toimivat pohjana analyysini työstämiselle. Kertomukset olen siis kirjoittanut minä tutkijana, mutta ne pohjaavat haastatteluihin, jotka olen ikään kuin kirjoittanut auki kertomuksiksi. Alkuperäistä haastatteluaineistoa olen käyttänyt sellaisenaan analyysissäni esiin tuomissani sitaateissa, joita käytän esimerkinomaisesti jonkin verran huomioiden kuitenkin tässäkin haastateltavien anonymisuuden.

Lukiessani narratiivisesta analyysistä kiinnostuin siitä, että kertomuksen nähdään muodostavan ajallisesti etenevän tapahtumien ketjun, josta juoni kokoaa erilliset tapahtumat yhteen (Vuokila-Oikkonen ym. 2003, 86). Hännisen (2000, 31) mukaan kaikelle tarinalliselle tutkimukselle on yhteistä ”tapahtumaketjuihin liittyvien merkitysten analyysi”. Aineistoni analyysia varten tutustuin moniin analyysimenetelmiin aina sisällönanalyysistä grounded teoriaan ja vakuutuin valitsemani narratiivisuuden sopimisesta aineistoni analysoimiseen vasta perehdyttyäni juonellisuuden ja juonirakenteiden analyysin tekemiseen. Tutkimukseni seuraavassa analyysivaiheessa etsin siis muodostamistani asiakkuuskertomuksista niiden juonirakenteita saadakseni selville lastensuojelun asiakkuuden kehityskulun eli asiakasprosessin kehityskaaren moniammatillisessa yhteistyössä, jotta löytäisin kehityskuluista niitä tekijöitä, jotka vaikuttavat yhteistyösuhteen onnistumiseen tai epäonnistumiseen. Alasuutari (1999, 130) sanoo juonirakenteen analyysissä olevan kyse eräänlaisesta kertomusten luokittelumetodista, jonka avulla etsitään eri kertomusten välisiä eroja ja yhtäläisyyksiä. Tämän lisäksi hän sanoo sen olevan ”avain kertomusten merkitysrakenteen tutkimiseen”. Juonirakenteiden avulla etsitään kertomuksissa olevia rakennepiirteitä. (Mt.) Juuri nämä rakennepiirteet kertovat asiakkuuskertomuksissa siitä, mikä edesauttaa asiakkuuden ja yhteistyösuhteen onnistumista tai epäonnistumista.

Juonirakenneanalyysissä lähdetään kertomuksista etsimään kronologisesti eteneviä juonia ja juonellisuuden voi analysoitavasta aineistosta ottaa esille monella eri tapaa (mt., 127.) Itse käytin hyväkseni tätä analysointitavan väljyyttä ja aineiston ohjaamana lähdin etsimään niistä kertomusten

juonen minulle kertomia kehityskulkuja. Juonirakenneanalyysissä on siis kyse yksinkertaisimmillaan siitä, että kertomuksesta voidaan lukea jokin tilanne A, johon vaikuttaa kertomuksessa esiin tuleva tilanne B niin, että päädytään tilanteeseen C. Tällöin päädytään analysoimaan sitä, miten erilaiset tilanteet B vaikuttavat C:n muodostumiseen tai miten erilainen alkutilanne A vaikuttaa koko prosessiin. Tutkimusteni asiakkuuskertomusten kohdalla analyysi toimii samalla tapaa; analysoin sitä, millaiset erilaiset tilanteet tai tapahtumat vaikuttavat erilaisten lopputulosten eli yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden kehittymiseen sellaiseksi kuin se kertomuksissa esiin tulee. Tämän kaltaisten kehityksen yhtäläisyyksien ja erojen etsiminen kertomuksista johti minun tutkimukseni kohdalla aineiston kategorisointiin ja päädyin muodostamaan kolme pääkertomusluokkaa, joihin asiakkuuskertomukset ovat jaettavissa sen mukaan miten moniammatillinen yhteistyö ja asiakaslähtöisyys toimii.

Analyysini eteni siten, että tein kaikista kertomuksista niin sanotusti juonitiivistelmät eli etsin kertomuksista tilanteita A, B ja C. Juonitiivistelmien pohjalta muodostin päätelmän kyseisen kertomuksen yhteistyön toimivuudesta ja jaoin kertomukset lopulta kategorioihin, joilla kullakin on omat ominaispiirteensä. Vaikka kaikissa kertomuksissa on nähtävissä selviä eroja, on niistä selvästi nähtävissä sisällöllisesti samankaltaisia vaiheita, joista muodostin kategorisoinnin tueksi käsityksen ja kaavion yhteistyön yleisistä kehitysvaiheista (ks. kuvio 3). Kaaviota käytin hyväkseni eri kategorioiden käsittelyssä ja erilaisten kehityskulkujen havainnollistamisessa analyysissäni. Juonitiivistelmien teossa keskityin erityisesti juonenkäänteiden löytämiseen, joista Alasuutarikin (1999, 130) puhuu. Juonenkäänteellä tarkoitetaan sitä tapahtumaa (tilannetta B), joka muuttaa kertomuksen juonen suunnan tai on merkityksellinen juonen etenemiselle johonkin suuntaan. Käsittelen näitä juonenkäänteitä osin myös haastatteluteemoitteluni (ks. liite 2) kautta, jonka avulla sain helposti esille aiheen keskeiset käsitteet. Kykenin myös etsimään kaikista kertomuksista samankaltaisia teemoja siten, että kaikista kertomuksista ja täten kaikista muodostamistani kategorioista löytyy puhetta muun muassa luottamuksesta, sitoutumisesta ja arvoista. Tämä tekee kategorisoinnin järkeväksi ja kertomukset ja juonitiivistelmät vertailukelpoisiksi. Eskola ja Suoranta (1998, 152) sanovatkin teemoittelun muodostavan jo sinänsä eräänlaisen aineiston jäsenyyksen, josta on hyvä lähteä aineiston käsittelyssä liikkeelle ja samalla varmistuu se, että koko aineisto on kunnolla käyty lävitse. Myös aineiston lukeminen on tätä kautta helpompaa, kun teemoittelu auttaa keskittymään keskeisiin teemoihin, minkä totesin itsekini oman aineiston kohdalla.

Tämän jälkeen otin aineistooni melko teoreettisen lähestymistavan ja pyrin vahvaan empirian ja teorian vuoropuheluun. Tutkimusanalyysini linkittäminen teoriaan on tärkeää, jotta käytännön

kokemus, jota aineistoni edustaa ja teoreettinen tieto hyödyttäisivät toisiaan ja moniammatillisen yhteistyön kehittäminen etenisi. Vaikka narratiivinen analyysi on periaatteiltaan yleensä aineistolähtöistä, kuten myös suurelta osin minun tutkimuksessani, se ei estä mielestäni vahvaa teoriaan sitoutumistakaan. Eskolan ja Suorannan (1998, 153) mukaan teorialähtöisessä analyysissä aineistoa koodataan jonkin teoreettisesti perustellun näkökulman kautta, joka minun tutkimuksessani kiteytyy hyvin toimivan moniammatillisen yhteistyön periaatteiksi.

Itse päädyin osittaiseen teorialähtöisyyteen, koska olen jo kandidaatin tutkielmani teosta asti ollut tutkijana ja tulevana sosiaalityöntekijänä vankasti sitä mieltä, että moniammatillisella yhteistyöllä on paljon annettavaa lastensuojelulle. Lisäksi tutkimukseni postmodernistisen viitekehyksen kautta katsottuna moniammatillinen yhteistyö näyttäytyy nimenomaan tärkeänä sosiaalityön ja lastensuojelun käytännön työn kehittämisen keinona, vaikkakin sen sisältö, käsitteet ja toiminta ovat joskus käytännön työtä tekeville hämärän peitossa. Tästä lähtökohdasta olen pitänyt koko tutkimuksen ajan mielessäni toimivan moniammatillisen yhteistyön teoreettiset periaatteet ja asiakaslähtöisyyden periaatteet, joita esittelen tutkimusraporttini teoriaosuudessa luvuissa neljä ja viisi. Lähdin analyysini viimeisessä vaiheessa näiden käsitteiden, piirteiden ja niihin liittyvän teorian pohjalta analysoimaan lastensuojelun avohuollon asiakkaina olevien vanhempien kokemuksia tutkimusaiheestani. Vertasin heidän kokemuksiaan teoratiedon pohjalta näyttäytyvään ideaaliin asiakaslähtöisyydestä moniammatillisessa yhteistyössä, jotta moniammatillisuuden hyöty ja käytäntö tulisivat paremmin jäsenneyksi myös käytännön työkentällä. Eskola (2001, 137) sanoo tällä tavalla tehdyn teorialähtöisen analyysin muodostuvan usein sekavaksi etenkin, jos analyysi pohjataan yhden ison teorian sijaan kokoelmaan erilaisia teorioita tai tutkimuksessa muodostettuun teorialukuun, joka sisältää aiempia tutkimuksia, käsitteitä ja teorioita kuten minä teen. Sekavuuden välttääkseni olenkin pyrkinyt muodostamaan kokonaiskuvan moniammatillisen yhteistyön periaatteista ja teorian sisällöstä kuviossa 2, jota käytän tutkimukseni analysoinnissa punaisena lankana.

Analyysini viimeinen vaihe ja tämän tutkimusraportin toiseksi viimeinen luku on siis muodostamieni kategorioiden liittäminen teoreettiseen tietoon ja sen analysoiminen mikä on johtanut kunkin kategorian edustaman kertomuksen muodostumiseen teorian pohjalta. Tämä osuus on vahvasti tulosten analysointia, johtopäätösten tekoa ja kehittämismahdollisuuksien pohdintaa. Tutkimustulokseni esittelen seuraavassa pääluvussa siten, että tuon aluksi esiin kertomusten haastatelluiden henkilöiden taustaa, kertomusten kertoman kokonaiskuvan yhteistyön kehityskulun vaiheista ja sen jälkeen kertomuksista tekemäni kategorisoinnin. Näin siksi, että sekä yhteistyön kehityskulun että eri kategorioiden läpikäyminen on tärkeää teorian ja tulosten linkittämiseksi.

7 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN TOTEUTUMINEN MONIAMMATILLISESSA YHTEISTYÖSSÄ

7.1 Kertomusten henkilöiden tausta

Jotta viiden muodostamani asiakkuuskertomuksen kokonaiskuva välittyisi tästä tutkimusraportista lukijalle, kerron aluksi jonkin verran taustatietoja tutkimukseeni osallistuneista henkilöistä. Pyrin haastatelluista kertoessani täyteen anonymisuuteen, joten kovin tarkkoja taustatietoja en haastatelluista kerro eikä se ole tutkimuksen tulosten kannalta tarpeenkaan. Tutkimuksen tuloksista ilmenee lastensuojelun asiakkaiden näkemyksiä asiakaslähtöisestä moniammatillisesta yhteistyöstä lastensuojelun avohuollossa eikä heidän asiakkuutensa varsinaisella sisällöllä, syillä tai seuraamuksilla ole tässä merkitystä. Haastatelluiden nimet olen muuttanut jo litteroidessani aineistoa.

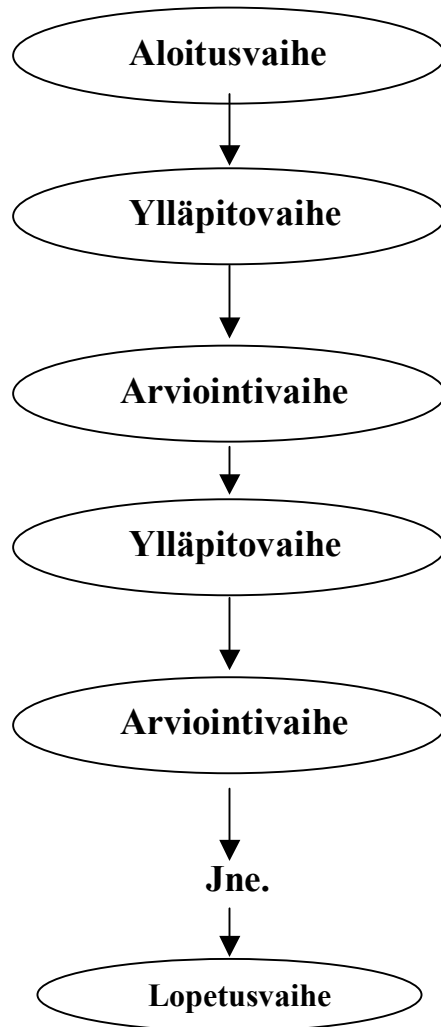
Haastatellut ovat kaikki naisia ja yhtä lukuun ottamatta he asuvat yksin lastensa kanssa. Yhdellä haastateltavalla on yksi lapsi, yhdellä kaksi, yhdellä kolme ja kahdella neljä lasta. Kaikki lapset joko ovat olleet tai ovat jollakin tavoin lastensuojelun asiakkaina. Jokaisessa perheessä on vähintään yksi lapsi tällä hetkellä lastensuojelun avohuollon tukitoimena päivähoidossa. Haastatelluiden keski-ikä on 29 vuotta. Lastensuojelun asiakkuus on haastatelluilla kestänyt keskimäärin 3.8 vuotta, kaikilla vähintään vuoden. Nimesin haastatellut Mariaksi, Niinaksi, Anneksi, Lauraksi ja Hannaksi. Haastatteluiden keskimääräinen kesto oli 66 minuuttia ja yhteen laskettu litteroitu sivumäärä 96 sivua. Kaikkia haastateltuja yhdistänyt tekijä, äidin jaksamisen tukeminen avohuollon tukitoimien yhtenä perusteluna, tulee analyysistani esille, mutta sen perusteella haastateltavia ei voi tunnistaa, koska tämä tekijä tuli esiin kaikissa haastatteluissa ja on muutoinkin hyvin yleinen syy lastensuojelun avohuollon tuen tarpeelle. Äidin jaksamisen tukemisen kautta tuetaan lapsia ja kuten Maria asian ilmaisee on tärkeää,” et jaksaa silleen kunnialla eikä vain sinnepäin” (H1S11)^{*1}. Haastatteluissa tuli esiin monia yhteistyötahoja, joiden kesken haastatelluiden perheiden kanssa moniammatillista yhteistyötä tehdään. Kaikille yhteisten päivähoidon ja lastensuojelun sosiaalityön lisäksi näitä tahoja olivat perheneuvola, perhekeskus, A-klinikka, sijaishuoltotoimisto, perhetyöntekijät, neuvolat, koulut, kiertävät erityislastentarhanopettajat, sairaalat ja mielenterveystoimisto.

^{*1}= Aineistoa siteeratessani lähdeviitteessä H tarkoittaa haastattelun numeroa ja S kyseisen sitaatin sivunumeroa koko litteroidussa haastatteluaineistossa.

7.2 Kertomusten kehityskulun vaiheet

Haastatteluiden perusteella muodostamani asiakkuuskertomukset ovat sisällöstään riippumatta varsin samankaltaisia siinä millaisia eri yhteistyö- ja asiakkuusprosessin vaiheita tai käännteitä niissä on nähtävissä. Alasuutari (1999, 130) puhuu juonenkäänteistä, mutta itse päädyin käyttämään tutkimukseni kohdalla sanaa kehityskulun vaiheet synonyymina juonenkäänteelle, koska se kuvaa paremmin asiakkuuksien prosessimaisuutta. Vaiheet tulivat selvästi esille asiakkuuskertomuksista muodostamieni juonitiivistelmien kautta. Haastatteluissa vaiheet tulivat esille esimerkiksi keskusteltaessa tavoitteiden asettelusta yhteistyön aikana, tuen määrän tai laadun arvioinnista ja laajasti asiakkuuden kulusta.

Toki kaikissa kertomuksissa on omat erityispiirteensä kertomuksen juonen saadessa perheen tilanteen mukaisia käännteitä, mutta tietyt vaiheet kaikissa kertomuksissa ja asiakkuusprosessissa on nähtävissä samankaltaisina. Nämä vaiheet tulevat esille muodostamassani kertomusten alakategorisoinnissa jokaisen kategorian kohdalla, joten käyn ensiksi lävitse niiden yleistä sisältöä kertomusten ja niihin liittämäni teorian valossa. Nimesin nämä vaiheet aloitus-, ylläpito- ja arviointivaiheiksi. Asiakkuusprosessin lopussa voidaan puhua lopetusvaiheesta, mutta haastattelemani asiakkaiden kertomuksissa tätä vaihetta ei tullut esille, koska kukaan asiakkaista ei ole lopettanut tai lopettamassa haastatteluhetkellä asiakkuuttaan. Vaiheet ovat osin päällekkäisiä, kaikkien haastatteluiden kohdalla eripituisia, osin erisisältöisiä ja useampaankin kertaan toistuvia. Niiden perussisältö on kuitenkin kaikissa kertomuksissa sama. Vaiheita kuvaa kuvio 3. Keskeistä tulosten tulkitsemisen kannalta kehityskulun vaiheissa on se, miten eri vaiheiden onnistuminen on vaikuttanut yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden laatuun ja mitkä seikat vaiheesta tekevät onnistuneen. Näitä asioita analysoin jatkossa jokaisen eri kategorian kohdalla.



Kuvio 3 Asiakkuuskertomuksista nähtävissä olevat asiakkuusprosessin kehityskulun vaiheet

Aloitusvaiheessa voidaan kertomusten perusteella nähdä neljä keskeistä tekijää, joiden onnistuminen tekee asiakkaiden näkökulmasta työskentelystä asiakaslähtöistä: vastaaminen asiakkaan avun hakemiseen, tavoitteiden asettelu, yhteistyön käytännöistä kertominen ja yhteistyöhön ja tietojen vaihtamiseen oikeuttavien suostumusten pyytäminen. Kertomusten perusteella paljon on kiinni siitä, miten asiakkaan avunpyyntöön vastataan, kun hän ensimmäisen kerran asiasta puhuu jollekin viranomaiselle. Tutkimukseni asiakkuuskertomuksista tuli selvästi esille, että viranomaisten on mahdollista aloittaa yhteistyösuhde vakuuttamalla asiakas heidän sitoutumisestaan asiakkaan perheen

auttamiseen ja alkaa rakentaa positiivista yhteistyösuhdetta. Kuten Pyhäjoki (2005, 78) sanoo puhuessaan dialogisesta kohtaamisesta, luottamus kehittyy kohtaamisessa, jossa henkilöt tuovat aidosti esiin oman näkökulmansa. Ihminen viestii sanoillaan ja kehollaan onko hänen puheensa luotettavaa (mt.) Tämä on tärkeää muistaa yhteistyösuhteen aloitusvaiheessa; hyvä yhteistyösuhde jatkossa on usein kiinni nimenomaan aloituksesta.

Aloitussvaiheessa viranomaisten on muistettava, että oman elämän avaaminen muille ja avun hakeminen ei ole useinkaan helppoa ja aloitusvaiheen vastaanotto näyttäytyy siksi yhteistyösuhteen jatkumisen kannalta tärkeänä. Lastensuojelunasiakkuudet ovat kaikkien haastateltujen kohdalla alkaneet siitä, että he itse ovat jotain kautta lähteneet hakemaan apua ja tukea oman jaksamisensa parantamiseksi ja perheen muuhun tuen tarpeeseen. Tuen tarpeesta ja omasta huonosta jaksamisesta haastatellut olivat yleisimmin puhuneet neuvolassa tai omalle sosiaalityöntekijälle, mikäli he olivat jo aiemmin asioineet sosiaalityöntekijän luona. Kynnys avun hakemiseen oli monelle ollut suuri, usea haastateltu sanoi pitkittäneensä avun hakemista liiankin kauan, kun lastensuojelun tukeen turvautuminen tuntui liian leimaavalta tai pelottavalta. Lisäksi se, että haastatelluista suurin osa oli palveluja hakiessaan ollut kotiäitinä, mutta hakenut kuitenkin päivähoitopaikkaa lapselleen, tuntui monesta vaikealta. Periaate ”kun lapsia on tehnyt, on ne myös itse hoidettava” istuu suomalaisessa yhteiskunnassa haastattelujen perusteella syvällä eikä oman jaksamisen rajallisuutta ole helppo myöntää. Kaikki haastatellut olivat kuitenkin lopulta lähteneet hakemaan apua tajuttuaan, että lapsetkin hyötyvät lopulta siitä, että äiti jaksaa paremmin. Päivähoitoon verrattuna muu kotiin saatava tuki, kuten perhetyöntekijä, tuntui monesta haastatellusta paremmalta vaihtoehdolta kuin päivähoito, mutta moni sanoi myös lapsen selvästi hyötynneen päivähoidosta.

Toinen aloitusvaiheen sisällöllisesti keskeinen kohta on viranomaisten ja asiakkaan yhteinen tavoitteen asettelu. Yhdessä niiden asioiden pohtiminen mistä olisi oikeasti hyötyä ja tukea perheelle sekä työskentelyn tavoitteiden määrittäminen ja ylös kirjaaminen on hyvä lähtökohta työskentelylle. Isoherranen (2005, 101) puhuu moniammatillisten ryhmien yhteisen kognition rakentamisesta keskustellen. Tässä työskentelyssä tärkeää on yhteisen, kaikille ymmärrettävän kielen löytäminen ja siitä sopiminen millä tavoin tavoitteet määritetään. Ilmapiiiri tulisi kyetä muodostamaan kannustavaksi ja avoimeksi jo työskentelyn tavoitteita asetettaessa. Hän kritisoi moniammatillisten kokousten usein olevan oman asiantuntijuuden todistamisen näyttämöitä sen sijaan, että muiden asiantuntijuutta kunnioitettaisiin. (Mt., 102.)

Kun asiakas kuuluu moniammatilliseen ryhmään, on huomattava, että myös hän on asiantuntija ja tasa-arvoisessa asemassa ryhmässä. Myös se, että hän ymmärtää käytettyä kieltä, kokee voitavansa osallistua tavoitteiden asettamiseen ja tuntee olevansa kunnioitettu muiden taholta, on työskentelyn onnistumisen kannalta tärkeää mikä tulee kertomuksissa selvästi esille. Sipilän (1996, 203–205) mukaan ongelmaksi lastensuojelun asiakassuhteissa saattaa muodostua yhteisten kokemusten puute; asiakas ja työntekijä elävät hyvin erilaisissa osakulttuureissa ja elämäntyylyissä. Asiakastyö on aina erilaisten elämäntilanteiden ja kulttuuristen toimintatapojen kohtaamista; ymmärtämisongelmat ovat usein molemminpuolisia. Myös yhteisen kielen löytäminen on työskentelyssä haastavaa. (Mt.) Asiakkaan kokemus siitä, että häntä ymmärretään ja kuunnellaan, on tärkeä ja luottamusta herättävät elementti asiakassuhteiden alussa. Tämä osoittautui yhdeksi asiakaslähtöisyyden kokemuksen kulmakiveksi tutkimuksessani, jota kaikki haastatellut painottivat riippumatta siitä millaiseksi heidän yhteistyösuhteensa viranomaisten kanssa oli muodostunut.

Tutkimukseni tulosten mukaan asiakkaiden ymmärtämys viranomaisten välisestä yhteistyöstä on usein hämärä. Jos yhteistyössä tavoitteena on pitää asiakas mukana prosessissa oman elämänsä asiantuntijana ja kaikin tavoin tärkeänä osapuolena, on tärkeää, että hän myös ymmärtää mitä tehdään ja miksi. Haastatteluun osallistuneista jokainen oli ollut mukana päivähoidon ja sosiaalitoimen välisessä yhteistyössä (jossa on tarvittaessa mukana myös muita viranomaisia), jota määrittämään on Hämeenlinnassa muodostettu prosessikaavio (ks. liite 1.). Kun yhteistyö on tällä tavoin tuotu näkyväksi ja kaikilla viranomaisilla on tietämys siitä, miten yhteistyö toimii, on mahdollista selvittää yhteistyön tavat ja perustelut samalla tavalla myös asiakkaalle. Tällöin asiakaskin ymmärtää olevansa osa prosessia, jossa on mukana monia eri tahoja, käsittää yhteistyön vahvuudet ja mahdollisuudet sekä näkee konkreettisesti paperille kirjoitettuna viranomaiskirjon kokonaisuuden ja toimintatavat. Yhteistyökäytäntöihin liittyen samalla on helppoa ja luontevaa pyytää asiakkaalta suostumus viranomaisten väliseen yhteistyöhön ja selvittää millaisissa tilanteissa ja mitä tietoja viranomaiset voivat vaihtaa. Kihlman (2005, 104) tuo esiin sen seikan, että pääsääntöisesti asiakas antaa luvan, jos sitä häneltä kysytään ja asia perustellaan. Hän huomauttaa, että vaitiolovelvollisuuteen vetoaminen on yleisin syy yrittää välttää moniammatillista työskentelyä. Suostumuksen pyytäminen ja asiakkaan mukaan ottaminen yhteistyöhön poistaa tämän syyn. (Mt.) Suostumus ja sen perusteleminen luovat luottamusta viranomaisiin ja korostavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta lastensuojelun avoimuudessa. Nämä asiat ovat keskeisiä tässä tutkimuksessa käyttämässäni asiakaslähtöisyyden määritelmässä ja tulevat esiin myös tutkimukseni tuloksissa yhtenä aloitusvaiheen tärkeimpänä asiana.

Tutkimuksessani ilmitulleiden kehityskulun vaiheiden mukaan aloitusvaihetta seuraa yhteistyön ylläpitovaihe, joka kaikkien haastatteluiden kohdalla tarkoitti aloitusvaiheessa sovittujen tukitoimien käynnistämistä ja itse työskentelyä. Vaikka aloitusvaihe on tärkeä, ei ylläpitovaihetta tule lainkaan väheksyä, koska silloin laitetaan käytäntöön asiakkaan kanssa sovitut tukimuodot ja rakennetaan asiakassuhdetta käytännön kautta. Nimitän tätä vaihetta ylläpitovaiheeksi, koska keskeistä tässä vaiheessa on nimenomaan työskentelyn määrän ja laadun ylläpitäminen eli tukimuotojen pitkäaikainen olemassaolo ja toimivuus. Tämän vaiheen aikana tärkeintä on jatkuvuus ja viranomaisten ja asiakkaan yhteistoiminnan toimiminen. Kuten Pohjola (1999, 125) huomauttaa on tärkeää muistaa, että asiakkaat tekevät joka tapauksessa osan työstä. Jos muutosta asiakkaan tilanteessa tapahtuu, se perustuu suurelta osin asiakkaan omaan panokseen. Yhteisessä työskentelyssä mukana pitäminen on asiakkaan kannalta siinäkin mielessä tärkeää, että yhteistyöprosessissa asiakas oppii näkemään elämäntilannettaan erilailta ja järjestämään asioitaan toisin. (Mt.) Lastensuojelun avohuollossa keskeistä on siis asiakkaiden kanssa tekeminen ja heidän auttamisensa sen kautta. Työntekijät auttavat asiakasta tekemään asioita erilailta. Tästä yhteisestä työstä seuraa tuloksia ylläpitovaiheen aikana, mikäli kaikki osapuolet toimivat sujuvasti yhteistyössä.

Monet haastatellut toivat esiin omiin työntekijöihin (päiväkodin henkilökunta, sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä jne.) tutustumisen ja yhdessä työskentelemisen tärkeyden. Molemminpuolinen sitoutuminen työskentelyyn joko vahvistuu tai heikkenee sen mukaan miten hyvin tai huonosti muodostetut tavoitteet toteutuvat käytännössä. Tämä vaihe näyttäytyi monissa kertomuksissa varsin hiljaisena vaiheena mitä tulee yhteisiin palavereihin. Työskentelyn alettua haettiin yhteisiä käytännön toimintamalleja, suuria muutoksia asiakkaiden elämässä ei tapahtunut ja asiakassuhteiden luottamus ja avoimuus, asiakkaan arvostuksen ja vanhemmuuden tukemisen tunne joko kasvoivat tai heikkenivät. Asiakas siis kokee työskentelyn käytännössäkin joko asiakaslähtöisenä tai sitten ei. Vaihe on siis yhteistyön käytäntöön viemisen aikaa. Kuten Trevithick (2000, 52) kehottaa on syytä miettiä tehdäänkö asioita asiakkaille, asiakkaiden puolesta vai asiakkaan kanssa. Tämä vaihe, kuten toki muutkin vaiheet, on elintärkeä asiakaslähtöisyyden, asiakkaiden oman elämänhallinnan ja vanhemmuuden tukemisen toteuttamisen aikaa. Pyhäjoki (2005, 78) sanoo, että asiakassuhteen alusta asti rakentunut luottamus ja sen kestävyys mitataan lopullisesti vasta toiminnassa. Ylläpitovaihe on asiakasprosessissa tulosten mukaan juuri tätä; luottamuksen ja asiakaslähtöisyyden mittaamista ja vahvistamista.

Ylläpitovaihetta seuraa vaihtelevien ajanjaksojen jälkeen arviointivaihe, jonka keskiössä tulosten mukaan ainakin ideaalisti, olisivat yhteiset moniammatilliset tapaamiset, kaikkien osapuolien

kuuleminen, palautteen antaminen ja tuen toimivuuden pohtiminen. Tällöin tulisi siis pohtia mikä toimii ja mikä ei. Yhtä tärkeää olisi pohtia sekä negatiivisia että positiivisia asioita. Kuten Isoherranen (2005, 125) toteaa, toimivan työryhmän kannalta on elintärkeää, että se saa tietoa oman toimintansa onnistumisesta ympäristöstään ja myös ryhmän jäseniltä. Tutkimuksessa tuli ilmi, että arviointi ja palaute ovat tärkeitä myös asiakkaille; tapaamiset antavat mahdollisuuden pohtia omaa tilannetta, vanhemmuutta ja tuen kokonaisuutta sekä saada oma äänensä kuuluville.

Kaikkia haastatelluita yhdistänyt tekijä eli päivähoidon ja sosiaalitoimen yhteistyö perustuikin nimenomaan säännöllisiin arviointipalavereihin ja päivähoidon vaikuttavuuden arvioimiseen. Tarvittaessa päivähoitomäärää voidaan lisätä, erilaisia lisätukimuotoja pohtia yhdessä ja yleisestikin keskustella lapsen ja perheen tilanteesta, jotta kaikki tietävät missä mennään. Tällaisissa arviointitilanteissa asiakkaan ja viranomaisten sitoutuminen tai sitoutumattomuus työskentelyyn tulee ilmi ja vahvistuu tai heikkenee. Moniammatillisen yhteistyön asiakaslähtöisyys tulee ilmi riittävän arvioinnin organisoimisen kautta, koska tällöin asiakas ja hänen tarpeensa ja ajatuksensa otetaan huomioon koko työskentelyn ajan. Arviointi- ja ylläpitovaiheita oli haastatelluilla ollut osalla muutamia ja osalla useitakin riippuen asiakassuhteen pituudesta. Näiden kahden vaiheen vaihtelevuus riippuu myös arvioinnin säännöllisyydestä ja asiakassuhteen aikana tapahtuneista elämänmuutoksista, jotka olivat saattaneet aiheuttaa yhtäkkistäkin arviointitarvetta.

Yhteistyön lopuksi kehityskulussa olevaa lopetusvaihetta ei tutkimukseni kertomuksissa tullut esille, koska kaikkien haastatelluiden kertomuksissa asiakkuus edelleen jatkuu. Lastensuojelun avohuollon tukitoimien lopettaminen voi tapahtua useista syistä kuten tuen tarpeen loputtua tai perheen tilanteen muuttuessa niin, että avohuollon tuki ei enää riitä. Tällaisia tilanteita ei haastatelluiden kertomuksissa esiin tullut eikä tuloksista siis ole luettavissa millainen olisi onnistunut tai epäonnistunut lopetusvaihe. Luultavaa kuitenkin on, että onnistuneen yhteistyön lopuksi, seuraa myös onnistunut lopetus. Tärkeää varmasti olisi, että kaikille osapuolille, etenkin asiakkaalle, jää yhteistyösuhteesta onnistumisen tunne ja kaikki osapuolet saavat myös palautetta omasta toiminnastaan. Toiminnan arviointi myös työskentelyn lopuksi on tärkeää, jotta toimintaa voidaan kehittää jatkossa.

7.3 Kertomukset alakategorioina

Haastatelluiden asiakkuuskertomukset jakaantuvat varsin selkeästi alakategorioihin, jotka nimesin hyvin toimivan yhteistyön kategoriaksi, huonosti toimivan yhteistyön kategoriaksi ja epävarmasti toimivan yhteistyön kategoriaksi. Kertomukset eivät kuitenkaan kertoneet aina pelkästään hyvin,

huonosti tai epävarmasti toimivasta yhteistyöstä, vaan kaikissa kertomuksissa on joitain elementtejä kaikista. Kategorisointi kertoo siis siitä, että kertomukset ovat pääosin joko hyvin, huonosti tai epävarmasti toimivan yhteistyön kertomuksia. Kaikilla haastatelluilla on sekä hyviä, huonoja ja ristiriitaisia eli epävarmuutta aiheuttavia kokemuksia, mutta etenkin hyvän ja huonon yhteistyön kertomukset erottuvat selkeästi toisistaan.

Epävarmasti toimivan yhteistyön kertomukset ovat nimensä mukaisesti epävarmalla pohjalla eli eivät pääosin hyviä eivätkä huonoja vaan tasaisesti molempia. Käydessäni läpi eri kategorioita tuon esiin edellä läpikäymien kehityskulun vaiheiden kannalta keskeisiä seikkoja siitä, miten ne missäkin kategoriassa toimivat ja miten ne vaikuttavat lopputulokseen asiakassuhteen kannalta. Pysin tuomaan esiin asiakassuhteen kehityskulkuun ja sen eri vaiheisiin vaikuttavia tekijöitä. Niiden pohdinta on tärkeää yhteistyön jatkokehittämistä ajatellen.

7.3.1 Hyvin toimiva yhteistyö

Hyvin toimivasta yhteistyöstä kertovat Niinan ja Marian kertomukset. Hyvin toimivaa ja asiakaslähtöistä moniammatillista yhteistyötä leimaa tulosten mukaan vahva avoimuus sekä asiakkaan että viranomaisten puolelta sekä se, että asiakkaalle on yhteistyön edetessä muodostunut kuva pääsääntöisesti hyvin toimivasta viranomaisverkostosta ja tuesta heidän perheensä parhaaksi. Tällöin pienet ongelmat tai ristiriidat eivät muodostu hyvän yhteistyön jatkumisen esteiksi. Avoimuus on molemmissa hyvän yhteistyön kertomuksissa vahvasti läsnä yhteistyön alusta lähtien. Esimerkiksi yhteistyön tavoitteita mietittäessä avoin keskustelu ja asiakkaan kuunteleminen nousivat tärkeiksi ja arvostetuiksi asioiksi asiakkaiden taholta jatkotyöskentelyä ajatellen. Asiakassuhteen alussa luodaan pohja hyvälle ja monipuoliselle yhteistyölle ja tässä avoimuus ja viranomaisten aito kuuntelemisen taito ovat keskeisiä. Asiakkaan kokemus siitä, että tulee kuunnelluksi, kun apua lähtee hakemaan, on erittäin tärkeää kuten Niina asiaa kuvaa seuraavassa:

Minä: Kun aikoinaan lähdit hakemaan tätä päivähoitopaikkaa ja perhetyöntekijää teille niin millä tavoin ne teidän yhteistyön ja työskentelyn tavoitteet määriteltiin? Kuunneltiinko sua hyvin?

Niina: Kyl ne kuunteli mua, menin niin kuin alun perin neuvolan kautta, et sitä kautta lähdettiin..

Minä: Aivan.

Niina: Kyl niin kuin on tosi hyvin kuunneltu et mitä mieltä mä oon, mä pitkään tappelin sen asian kans et sanonko ääneen..

Minä: Mutta kun puhuit asiasta niin kuunneltiin?

Niina: Joo tosi hyvin on kuunneltu.. ja paremmin oikeestaan kuunnellaan kun ne tietää mitä mä tosissaan aattelen. Ja se helpottaa kun sen kerran saa alkuun sen puhumisen. (H4S54.)

Aineistosta tulee selvästi esille se, että avun hakeminen ei aina ole helppoa etenkin, kun haastateltaviani kaikkia yhdisti se, että äidin jaksaminen oli syynä lastensuojelun palveluiden, esimerkiksi päivähoidon, hakemiselle. Hyvin toimivassa yhteistyössä ensikontakti lastensuojeluun määrittyy tärkeäksi; onnistuneen avauksen jälkeen asiakas uskaltautuu kysymään neuvoja ja kertomaan omasta tilanteestaan. Silloin ei jää yksin sinnittelemään vaan uskaltaa avautua ja ajaa omaa ja lastensa asiaa kuten Maria kertoo:

Maria: Mulla ei oikein oo sellaista tukiverkostoo, et ainoo verkosto on viranomaiset.. ja taas toisaalta haluisin sit enemmän pärjätä yksin, mut toisaalta tajuan etten voi sitä liiaks tavoitellakaan. En halua sellaisia liian myöhään tilanteita ja kun toisaalta lapsille ois kauhea tärkeää, et ois se tukiverkosto olemassa. Ne (viranomaiset) on aina rohkaissu sanomaan, et tarviiko jotain ja mä oon sit aina tuonu asioita itekin esille, jos ei oo ollu riittävää. Mun olotiloja ja näitä ja sit sitä (palveluiden määrää) on lisätty ja laitettu harvemmaks ja ihan mun toiveiden mukaan menty silleen. (H1S7.)

Yhteistyön alussa viranomaisten tulisi kysyä asiakkailta suostumus viranomaisten väliseen yhteistyöhön muun muassa viranomaisten työskentelyn läpinäkyväksi tekemiseksi. Hyvin toimivaa yhteistyösuhdetta näyttääkin määrittävän nimenomaan suostumuksen kysyminen ja viranomaisyhteistyön selvittäminen asiakkaalle. Molemmissa hyvän yhteistyön kertomuksissa suostumus on kysytty ja myös selvitetty asiakkaalle niin, että hän ainakin jollain tavoin ymmärtää mistä on kyse. Niinälle yhteistyön käytännöt olivat hieman hämärän peitossa, vaikka ne oli hänelle selvitetty ja kysytty kenelle tietoja saa antaa. Niina koki tämän johtuvan siitä, että mitään ongelmallista käytännön tilannetta ei ollut tullut vastaan eli yhteistyö on heidän perheensä kohdalla tapahtunut eniten palavereiden aikana Niinan ollessa paikalla. Muuhun yhteistyöhön ei viranomaisilla ilmeisimmin ole juurikaan ollut tarvetta.

Maria koki tietävänsä hyvin miten viranomaiset tietoja vaihtavat ja hänelle oli käytäntöjä myös selvitetty ja painotettu, että aina kerrotaan ensimmäisenä äidille, jos esimerkiksi päivähoidosta ollaan yhteydessä johonkin muuhun viranomaiseen. Molemmat kokivat erityisen tärkeäksi sen, että suostumus on pyydetty ja asiasta puhuttu; tämä lisää yhteistyön avoimuutta ja kasvattaa luottamusta. Tutkimukseni tulosten valossa voidaan sanoa, että suostumus on tärkeä osa hyvin toimivan yhteistyösuhteen aloitusta ja tulisi olla mukana tavoitteita asetettaessa käytävässä keskustelussa heti yhteistyösuhteen aluksi. Hämeenlinnan kohdalla tämän tulisikin ainakin päivähoitopaikan

lastensuojelun tukitoimena omaavien kohdalla pitää paikkaansa; aloituspalaverissa täytettävässä lomakkeessa (ks. liite 3) asia on esillä. Tulee muistaa, että tässä kohdin olisi tärkeää täyttää kaavake niin, että asiakas ymmärtää mistä on kyse ja mitä esimerkiksi tietojen luovutus kohta tarkoittaa.

Kun hyvän yhteistyön toteutumisen kannalta yhteistyön aloitus tulee selvästi esiin kriittisenä juonikäänteenä, on tarpeen miettiä mitkä asiat tällöin ratkaisevat yhteistyösuhteen suunnan. Voimakkaimmin Maria ja Niina toivat esiin yhteistyössä tehtyjen tavoitteiden asettelua ja tässä perheen tarpeista lähtemistä. Kuten Maria toteaa ”samoilla aaltopituuksilla oleminen (H1S4)” tavoitteita asetettaessa on tärkeää ja kertoo Marian mielestä siitä, että heidän perheensä tarpeet otetaan kunnolla työskentelyn lähtökohdaksi. Toki Mariakin toivoo, että viranomaiset sanovat myös eriävän mielipiteensä, mutta paras lopputulos tavoitteita asetettaessa saadaan, jos mielipiteistä keskustellaan. Näin päästään yhdessä sovittuun lopputulokseen, jonka asiakas kokee täyttävän hänen tarpeensa. Maria painottaakin erityisesti sitä, että kun hänelle on viranomaisten näkemys kunnolla perusteltu, on hän itsekkin huomannut usein sen olevan parempi kuin mitä hän ensiksi ajatteli. Tässä kohdin on siis huomattava, että yhteistyösuhde vaatii molemmilta viranomaisilta ja asiakkaalta kuuntelemisen, keskustelun ja kompromissien taitoja. Hyvän yhteistyösuhteen luominen ei ole ainoastaan viranomaisten harteilla; myös asiakkaan on oltava yhteistyöhaluinen ja osoittaa oma sitoutumisensa.

Tavoitteita asetettaessa on siis löydettävä yhteinen sävel. Niina ja Maria korostavat paljon luottamuksen rakentamisen tärkeyttä ja avoimuutta molemmiin puolin. He kokevat tulevansa arvostetuiksi vanhempina ja ihmisinä yhteistyösuhteessa ja saavansa aitoa tukea vanhemmuuteensa. Molemmat sanovat, että sekä he itse että viranomaiset ovat hyvin sitoutuneita heidän perheidensä edun ajamiseen. Tämän kaiken he korostavat näkyneen koko yhteistyösuhteen ajan ja luoneen pohjan hyvinkin läheisille ja luottamuksellisille suhteille viranomaisten kanssa. Niina kertoo kokevansa saavansa arvostusta vanhempana seuraavaan tapaan:

Niina: Olen saanut sellaisen tunteen aina et mua arvostetaan, vaikka apua tarviinkin. Kun itellä oli sellainen pelko, tai siis ajatteli sitä yleistä asennetta lastensuojeluun niin kun ajatteli sitä, et mekin ollaan jokin sellainen perhe, niin nykyään aattelee ihan toisella tavalla. On niin positiivinen kuva, ku kaikki on menny niin hienosti ja nyt uskaltaa olla itsekkin aktiivinen ja pyytää. Kun on saanut tietoa ja on aina otettu hyvin vastaan ja aina on kuunneltu meidän tilannetta. (H4S57.)

Luottamuksen rakentumisesta Niina ja Maria sanovat molemmat samaa eli kun pystyy puhumaan avoimesti viranomaisille ja itseä kuunnellaan, rakentuu luottamuskin. Myös asioiden perusteleminen hyvin asiakkaalle korostuu molempien kertomuksissa. Yksi asia, joka selvästi nousee tärkeäksi

hyvässä yhteistyösuhteessa, on asiakkaan itsemääräämisoikeuden säilyminen ja se, että asiakkaalla säilyy tunne tästä. Tämä tulee esille Marian repliikissä:

Maria: Ei mulla oo mitenkään sellainen olo et vahdittais tai niin pois päin. Kun niitäkin juttuja kuulee, et kun kerran on joutunut asiakkaaks niin et ikinä pääse eroon. Niin mulla on ihan päinvastainen olo, et ei meitä ainakaan kontrolloida turhan paljon. Ei oo mitään oloa, et käskettäis tai määrättäis tai päätettäis mun puolesta. (H1S9.)

Tunne siitä, että viime kädessä itse saa päättää perheensä ja lastensa asioista, on keskeistä nimenomaan lastensuojelun avoimuudessa, jossa periaatteena on vapaaehtoisuus. Tämä tunne pitäisi saada säilymäänkin, vaikka aina kaikki vanhempien mielipiteet eivät ole viranomaisten mielestä järkeviä. Ammattitaidosta kertoo nimenomaan se, että asiakasta kuunnellaan, hänelle perustellaan toinen näkökulma ja ollaan valmiita kompromisseihin lasten edusta toki tinkimättä.

Sekä Maria että Niina osoittavat olevansa valmiita kuuntelemaan viranomaisten näkemyksiä heidän perheensä tilanteesta ja ottamaan vastaan ehdotuksia tuen kokonaisuudesta. Tämä on heidän puoleltaan tärkeimpiä asioita, joilla he auttavat hyvän yhteistyösuhteen jatkumista. Niina painottaakin sitä, että ”hänelle pitää sanoa negatiivisetkin asiat, että siinä sitä saa sitä palautetta vanhempana samalla” (H4S55.) Moniammatillisuuteen läheisesti liittyvä dialogisuus on tässä kohdin tärkeä asia huomattavaksi. Myös asiakas on velvollinen dialogiin viranomaisten kanssa; ilman asiakkaan panosta ei ole yhteistyötäkään. Kuten Pyhäjoki (2005, 73) sanoo, dialogi on mahdollisuus yhdessä ajattelemiseen, jossa opitaan muilta osallistujilta. Hyvin toimivan yhteistyön kategoriassa dialogisuus toteutuu sekä Niinan että Marian kertomusten kohdalla. He kuuntelevat viranomaisia, keskustelevat heidän kanssaan ja saavat oman äänensä kuulluksi kohtaamisissa. Vuorovaikutustaidot ovat kaikilla hallussa. Tässä on yksi hyvin toimivan yhteistyösuhteen tärkeimmistä kulmakivistä ja osoittaa kaikkien yhteistyössä mukana olevien halua työskennellä yhdessä perheiden parhaaksi.

Mönkkösen (2002, 63) esittämät ihmissuhdealan vuorovaikutusorientaatiot, jotka jo mainitsin aiemmin tämän tutkimusraportin teoreettisessa taustoituksessa, erottavat asiakaskeskeisyyden ja dialogisen orientaation toisistaan. Asiakaskeskeisyydessä Mönkkönen kokee olevan kyse asiakkaan asiantuntijuudesta, jolloin viranomaiselle tulee neutraalin auttajan rooli. Dialogisen orientaation hän määrittelee samoin kuin Pyhäjoki (2005, 73) ja kokee tällaisen tilanteen tasa-arvoisemmaksi. Itse puhun tässä tutkimuksessa asiakaskeskeisyyden sijaan asiakaslähtöisyydestä enkä näe tutkimustulostenkaan valossa tarvetta dialogisen kohtaamisen erottamiselle asiakaslähtöisyydestä. Uskon, että dialogisuus on nimenomaan asiakaslähtöisyyttä eikä millään tavoin vähennä tasa-arvoista

työskentelyä; sekä viranomaisten että asiakkaan asiantuntijuutta tarvitaan, kuten Niinan ja Marian kertomuksista tulee esille, hyvin toimivan yhteistyösuhteen aikaan saamiseen. On itsestään selvää, että asiakkaan tilanne on tällöin työskentelyn lähtökohtana, mutta tämä ei vähennä viranomaisten tasa-arvoa asiakkaaseen nähden työskentelysuhteessa. Kun asiakas apua hakee ja alkaa yhteistyöhön, on hänen oltava valmis kuuntelemaan muiden mielipiteitä; muutoin yhteistyö ei onnistu. Asiakaslähtöisyyttä tämä ei kuitenkaan millään tavoin vähennä, päinvastoin, mikäli yhteistyö toimii hyvän yhteistyön periaatteiden mukaisesti kuten Niinan ja Marian kertomuksissa.

Kun edetään yhteistyösuhteen alusta eteenpäin ja aikaa kuluu, on tärkeää, että tukitoimien kokonaisuutta arvioidaan ja tarpeen mukaan muutetaan. Lasten kasvaessa ja esimerkiksi lasten lukumäärän lisääntyessä, uusia tilanteita voi olla edessä useinkin ja arviointi riittävän usein on keskeistä. Niina ja Maria tuovat kertomuksissaan esiin, että arvioinnissa myös sen toteaminen, että kaikki sujuu hyvin, on kaikille osapuolille jaksamisen kannalta tärkeää. Niinalla ja Marialla arviointi painottuu eniten yhteistyöhön oman sosiaalityöntekijän kanssa. Molemmat kokevat kuitenkin tuen laadun ja määrän arvioinnin ihan riittäväksi. Aina he ovat saaneet lisäapua, jos ovat tarvinneet ja ajoittain tukea on myös vähennetty, jos tilanne on sallinut. Tämän vuoksi molemmat kertovat arvioinnin toimivan, vaikka se tapahtuukin yleensä vain yhden viranomaisen toimesta. Sosiaalityöntekijä toimii siis arvioinnin suhteen keskiössä viranomaisverkostossa ja kartoittaa palvelukokonaisuuden ja tarpeen mukaan hankkii lisäapua tai järjestää moniammatillisen palaverin tilannetta pohtimaan. Tutkimuksen tuloksissa kaikkien kertomusten kohdalla tällainen sosiaalityöntekijän rooli moniammatillisen yhteistyön koordinoijana korostuu. Siitä on paljon kiinni se, millainen kokonaisuus viranomaisia perheen asioissa työskentelee ja miten usein tavataan. Yhteistyön keskiöön tällä tavalla sosiaalityöntekijän asettaa jo lastensuojelulaki (5.8.1983/683, 10§), joka puhuu sosiaalityöntekijän velvollisuudesta ohjata lasta saamaan riittävää apua. On ilmiselvää, että tällöin sosiaalityöntekijältä vaaditaan ammattitaitoa moniammatillisen yhteistyön koordinoinnissa ja yhteistyökumppaneiden tuntemusta. Hänellä tulee myös olla kykyjä ja mahdollisuudet palveluohjaukseen ja palvelujen koordinointiin.

Lastensuojelulain 11§:n mukaan kustakin perhe- ja yksilökohtaisen lastensuojelun kohteena olevasta lapsesta on tehtävä huoltosuunnitelma, ellei kyseessä ole tilapäinen neuvonta ja ohjaus. Näitä huoltosuunnitelmia ei ole kummankaan tämän kategorian kertomusten haastateltujen lapsista tehty eivätkä he edes ole sellaisesta käytännöstä kuulleet. Etenkin Niina kokisi sellaisen säännöllisen palaverien pitämisen hyväksi, jossa käytäisiin kaikkien viranomaisten ja hänen kesken keskustelua tilanteesta; nyt palavereita on pidetty molempien lasten asioissa vain tarpeen mukaan. Tässä asiassa

on siis selvästi kehittämisen varaa hyvin toimivaksikin koetun yhteistyön kohdalla. Tämä myös antaisi mahdollisuuden arvioinnin toteuttamiseen muutoinkin kuin vain sosiaalityöntekijän toimesta.

Palautekulttuuri sosiaalialalla näyttäytyy varsin vähäisenä silloinkin, kun yhteistyö toteutuu hyvin. Maria muistaa joskus täyttäneensä palautelomakkeen yhdelle viranomaistaholle työskentelyn lopuksi ja lähettäneensä sen postitse, mutta muita palautekokemuksia kummallakaan haastateltavalla ei ole. Marian ja Niinan asiakkuuskertomuksissa palautekulttuuri ei siis juurikaan tule esille, kumpikaan ei ole tullut asiaa ajatelleeksi. Molemmilla on kuitenkin kokemus siitä, että omille työntekijöille (sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä, päivähoidon henkilökunta) voi puhua, jos jokin asia pohdituttaa, mutta varsinaista asiakaspalautteenomaista palautetta ei kumpikaan ole antanut. Ajatus tuntuu heistä jopa hieman vieraalta. Kun otan asian haastattelussa puheeksi, he kokisivat sen kuitenkin ihan hyväksi jutuksi, jos jonkinlainen palautekäytäntö olisi olemassa. Molemmat kokevat, että se palaute, jota he ovat oma-aloitteisesti eri viranomaisille antaneet, on kuultu ja mahdollisuuksien mukaan toimittu sen mukaan. Myös moniammatillisissa palaverissa he ovat tuoneet mielipiteitään esille palautteenomaisesti. Tunnelma näissä palaverissa on aina ollut sellainen, että on uskaltanut sanoa sen mitä mielessä on ollut. Maria kuvaa palavereita näin:

Maria: Ne on kyllä ollut aina sellaisia, että on pystynyt puhumaan.. aina on multa kysytty ja kuunneltu eikä oo ite tarvinnu joka asiasta huomauttaa..

Minä: Kukaan ei oo siis puhunu sun yli?

Maria: Ei oo. en tiedä johtuuko se sit siitä, että on pitkä historia samojen ihmisten kanssa. Oishan se yhtäkkiä uuden ihmisen kans.. tulee sellainen asiakas-viranomainen tunne. Nyt ei kyl sellaista kenekään kanssa. (H1S5.)

Marian kertomuksesta näkyikin hyvin selvästi se, että hän on työskennellyt pitkään samojen työntekijöiden kanssa. Myöskään Niinalle ei ole työntekijöiden ajoittain suuri vaihtuvuus sosiaalialalla näkynyt vaan heidän perheensä asioita ovat hoitaneet samat työntekijät (sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä) koko asiakassuhteen ajan eikä päivähoitossakaan ole suuria muutoksia tullut. Tämä auttaa asiakassuhteen ja yhteistyön toimimista etenkin, kun eri viranomaiset tuntevat asiakasperheen lisäksi toisensakin hyvin ja asiakas on kaikille pitkälti ajalta tuttu. Sekä Niina että Maria eivät ole kokeneet sosiaalialalla välillä paljonkin puhuttavan resurssipulan näkyneen heidän palveluidensa kohdalla. Kaikki todella tarpeellinen tuki on saatu. Maria kuvaa tilannetta jopa seuraavalla tavalla:

Minä: Millaisiksi sä olet kokenut viranomaisten resurssit moniammatilliseen yhteistyöhön ja työskentelyyn teidän perheen kohdalla? Onks ne esimerkiksi riittävästi yhteydessä toisiinsa?

Maria: Sitä mä kohtaan hirveesti niin kuin kaveripiirissä et ei oo tarpeeks resursseja mut itelle ei oo tullu sellaista oloo et ei sais mitä tarvii. Sitä mä oikeestaan vähän ihmettelen et tulee niin nopeesti kaikki. Oon kyllä kuullu monelta et ei saa apua eikä tuu kuulluks mutta ei mun kohdalla sellaista oo ollu. Ja kyl ne viranomaiset on ihan riittävästi yhteistyössä, ei tarvi ite aina selittää kaikkea alusta. (H1S5-6).

Sekä Maria että Niina näkevät viranomaisten ymmärtävän heidän perheensä tilanteen kokonaisvaltaisesti. Jonkin verran on pohdittu kaikkien lasten tasapuolista huomioimista tuen muotoja mietittäessä, mutta suurempia ongelmia ei ole ollut. Yleisesti ottaen sekä Maria että Niina kokevat lastensuojelun avohuollon moniammatillisen yhteistyön omalla kohdallaan hyvin asiakaslähtöiseksi, heidän omista tarpeistaan lähteväksi ja hyvin toimivaksi. Kummaltakin saavat heidän omat sosiaalityöntekijänsä, päivähoitopaikat ja muut viranomaistahot kiitoksia hyvästä työskentelystä. Eri työntekijöiden välinen yhteistyö toimii hyvin sekä palaverissa että niiden ulkopuolella. Kuten Niina sanoo ”ne ymmärtää niin ihanasti, että äitikin voi väsähtää (H4S2)”. Tästä lähtökohdasta lähtevä tuki näyttäytyy molempien kertomuksissa hyvin asiakaslähtöisenä ja alusta asti toimineet asiakassuhteet toimivat hyvin pidemmänkin päälle.

Hyvin toimivan yhteistyön kertomusten kehityskulut eivät sisällä suuria mullistuksia sen enempää viranomaissuhteissa, perheen elämässä kuin tuen järjestämisen onnistumisessakaan. Kaikessa tasaisuudessaan yhteistyö toimii ja on onnistunutta ja kestää pienet vastamäetkin silloin tällöin. Toimivan moniammatillisen yhteistyön periaatteista lähes kaikki toteutuvat melko hyvin tai hyvin. Yhteistyöstä on kehittynyt hyvin toimivaa, kun sen toteutumiseen on kiinnitetty huomiota, tavoitteet toiminnalle asetettu, toimintaa arvioitu ja sinnikkäästi kaikki ovat työskennelleet perheiden parhaaksi. Lisäksi kertomuksista on nähtävissä, että Marian ja Niinan oma panos yhteistyössä on ensiarvoisen tärkeää ja edesauttaa tuen onnistumista.

7.3.2 Epävarmasti toimiva yhteistyö

Epävarman yhteistyön kategoriaan kuuluvat Hannan ja Lauran kertomukset. Niille yhteistä on, että asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön perustan voidaan nähdä kertomusten perusteella olevan melko hyvässä kunnossa, mutta yhteistyösuhteessa on nähtävissä puutteita, jotka voivat muuttaa yhteistyösuhteen hengen positiivisesta negatiiviseksi nopeastikin. Kehittämisen varaa yhteistyösuhteista siis löytyy, mutta jokseenkin hyvin toimivan perustan varassa yhteistyösuhteissa

toteutuvat sen päätavoitteet, vaikka Hanna ja Laura eivät niitä aina toimiviksi kuvaakaan. Epävarmasti toimivalla yhteistyöllä on mahdollisuuksia edetä hyvinkin toimivaksi, mutta samalla se voi pienestäkin erimielisyydestä tai muutoksesta horjua. Hanna esimerkiksi kokee yhteistyösuhteiden olevan niin paljon sosiaalityöntekijästä niiden koordinoijana kiinni, että jos hänen sosiaalityöntekijänsä vaihtuu, alkaa hän omien sanojensa mukaan ”kiukutella”. Näin yhteistyö saattaa siis olla yhden muuttujan varassa.

Mikä sitten muodostaa yhteistyölle hyvän perustan, vaikka kaikki puitteet eivät koko aikaa toimisikaan hyvin ja epävarmuutta on nähtävissä? Myös hyvin toimivan yhteistyön kategoriassa tuli esiin se, että kertomukset, jotka siihen kategoriaan kuuluivat, eivät kertoneet täydellisestä yhteistyöstä vaan sellaisesta yhteistyöstä, jossa suurin osa asioista oli kunnossa ja ne asiat, jotka olivat huonosti tai puutteellisia, kompensoituivat hyvillä asioilla. Epävarmassa yhteistyössä näitä puutteellisia asioita on selvästi enemmän ja ne ovat muitakin kuin yksittäisiä huonoja kokemuksia kuten hyvin toimivan yhteistyön kategoriassa. Ne eivät aina myöskään kompensoidu hyvillä asioilla. Neljä asiaa nousi selvästi esiin jokseenkin hyvän perustan luoviksi lähtökohdiksi. Tutkimuksen tuloksista näkyy kaikissa kategorioissa selvästi tavoitteen asettelun tärkeys. Epävarmaksikin jatkossa muodostunut yhteistyö on alkanut yhteistyössä asiakkaan kanssa tehdyllä tavoitteen asettelulla, jonka onnistumisen tärkeyttä sekä Hanna että Laura korostavat. Yhteinen tavoitteen asettelu kuvaa heidän mukaansa sitä, että heitä kuunneltiin yhteistyön alusta lähtien ja molemmat kokevat kuuntelemisen jatkuneen pääosin koko lastensuojeluyhteistyön ajan. Molemmat kokevat lastensuojelun toiminnan pääsääntöisesti asiakaslähtöiseksi nimenomaan sen takia, että heitä kuunnellaan hyvin asiakkaina. Tämä on hyvän perustan ensimmäinen lähtökohta. Hanna kuvaa oman äänen kuulluksi saamista ja yhteistyön avoimuutta omalla kohdallaan seuraavasti:

Hanna: Kyllä mä suuni auki saan. Joo, et jos mun tekee mieli sanoa haista paska, niin mä voin sen sanoa. Ja mun sosiaalityöntekijä voi sit kans sanoa asiat niin ku ne on. Et ei tarvi miettiä, et mitä mulle uskaltaa sanoa. Mut meillä onkin sen kans tosi hyvät välit. (H2S17.)

Epävarmasti toimivassa yhteistyössä on siis asiakkaan ääni näiden kertomusten perusteella kuultu. Hanna ja Laura kertovat molemmat tämän johtuvan osin siitä, että he itse ovat aktiivisia. Vaikka he eivät osaakaan sanoa kaipaavansa lisäyhteistyötä viranomaisten välillä, kertomuksista tulee esille se, että he ajavat itse voimakkaasti omia asioitaan ja huolehtivat itse asioiden toteutumisesta ja tiedon liikkumisesta viranomaisten välillä. Verrattuna hyvin toimivan yhteistyön kategorian kertomuksiin, Hannan ja Lauran omatoimisuus on selvästi suurempaa, vaikeivät he osaa viranomaisilta enempää

yhteistyötä ja oma-aloitteista tietojen vaihtamista toivoakaan. Tämä kertonee monesta asiasta; erityisesti sekä työntekijöiden että asiakkaiden erilaisuudesta ja erilaisista käsityksistä yhteistyön hyvästä toiminnasta. Yhteistyön määrä onkin jokaisen asiakassuhteen alussa ja sen aikana arvioitava erikseen. Samankaltainen tilanne voi kahden eri perheen kohdalla vaatia eri määrän yhteistyötä riippuen asiakkaiden mahdollisuuksista omatoimisuuteen ja työntekijöiden työskentelytavoista.

Yhteistyösuhteiden perustaa on alusta asti tässäkin kategoriassa tukenut yhteistyösuostumusten pyytäminen, joka osoittautuu toiseksi hyvän perustan lähtökohdaksi. Molemmilta suostumus on pyydetty, mutta yhteistyön käytännöt ovat silti molemmilla hämärän peitossa. Laura kertoo asiasta seuraavalla tavalla:

Minä: Millä tavalla sulle on kerrottu tästä viranomaisten välisestä yhteistyöstä ja siitä miten ne vaihtaa tietoja keskenään esimerkiksi?

Laura: Siis on varmaan kerrottu, mut ei niin, et mä ymmärtäisin. Mä en oikeestaan tiedä yhtään kuinka ne vaihtelee noita tietoja. Mut ei ainakaan oo tullu sellaista tunnetta, et selän takana ois puhuttu. (H3S35.)

Se, että suostumus yhteistyöhön ja tietojen vaihtamiseen on molemmilta pyydetty, mutta käytännössä kummallakaan ei ole tietoa mitä se tarkoittaa, on selvästi molempien mielestä luottamusta nakertava asia. Molemmat kokevat luottavansa lastensuojeluviranomaisiin, mutta luottamus on rakentunut vasta pitkän ajan kuluessa. Asioiden jääminen hämärän peittoon yhteistyösuhteen aloitusvaiheessa, kuten yhteistyökuvioiden kohdalla, ei luo luottamuksen tunnetta asiakkaalle vaan jättää epävarman olon, joka onneksi on sekä Hannan että Lauran kohdalla ajan kanssa muovautunut luottamukseksi. Toisinkin voisi käydä. Laura puhuu luottamuksesta ja sen syntymisestä seuraavasti:

Minä: No miten sä kuvailisit sun luottamusta lastensuojelussa toimiviin viranomaisiin?

Laura: Kyllä mä heihin luotan. Jos mä luotan mun lapsen ja sen asiat heidän hoitoonsa, niin pakkohan mun on luottaa. Ei mulle oo tullu mitään kokemusta ettenkö luottais ja kyl ne on mun luottamuksen lunastanu ajan kuluessa. Mä oon sellainen ihminen, et tykkään jutella hirveesti kaikista asioista. Tarhassakin on niin mukava jutella niiden tätien kanssa ihan kaikista asioista. Sitä tuntee, et luottaa niihin. Ja on ne kyl tosi kannustavia muakin kohtaan.

Minä: Sä siis koet et sun vanhemmuutta tuetaan?

Laura: Joo, siis sillai ne kehuu hirveesti. (H3S45.)

Sekä Hanna että Laura korostavat sitä, miten tärkeää on tukikokonaisuuden vastaaminen heidän tarpeisiinsa. Huolellinen tukikokonaisuuden suunnittelu aloitusvaiheessa tavoitteita asetettaessa ja arviointivaiheiden aikana on kolmas yhteistyön perustan lähtökohdista. Molemmat ovat jossain

vaiheessa huomanneet, että sosiaalihuollon resursseista ja esimerkiksi tukiperheistä on pulaa, mutta kokevat kuitenkin, että heidän tukimuotojensa kokonaisuus on koko ajan ollut hyvä ja heidän tarpeisiinsa räätälöity. Aina on keksitty jokin ratkaisu, vaikka kaikkia haluttuja tukimuotoja ei ole heti saatukaan järjestetyksi. Työntekijöiden vaihtuvuus on jonkin verran haitannut heidänkin yhteistyökuvioitaan, mutta suurta haittaa tästä ei ole ollut; työntekijän vaihtuessa jossakin viranomaistahossa joudutaan vain aloittamaan tutustuminen ihan alusta ja tähän menee aikaa. Esimerkiksi tukikokonaisuuden arvioiminen on vaikeampaa, kun joku yhteistyöviranomaisen on juuri vaihtunut. Myös ylläpitovaiheen työskentelyyn työntekijöiden vaihtuminen vaikuttaa; työskentelysuhteen muodostaminen on aina aloitettava alusta ja esimerkiksi luottamuksen rakentumiseen kuluu aikaa. Hanna ja Laura eivät koe työntekijöiden vaihtuvuutta ongelmaksi, mutta hidasteeksi kylläkin.

Molemmat haastatellut tuovat kertomuksissaan esiin sen, että he kokevat itsemääräämisoikeutensa säilyneen hyvin. Tämä näyttäytyy neljänneksi perustan lähtökohdaksi. Hanna tosin sanoo asennoituneensa ensin perhetyöntekijän käyntien alkaessa, että ”käyttämässähän se perhetyöntekijä täällä käy (H2S21)”, mutta on kokenut yhteistyösuhteen lopulta kuitenkin positiivisena ja apua on ollut. Molemmat kertovat myös kokevansa, että heitä ihmisinä ja äiteinä arvostetaan. Yksittäisiä huonojakin kokemuksia tästä tosin on ja ne ovat jääneet mieleen kaiheartamaan, vaikka pääosin eri viranomaisten kanssa on mukava työskennellä.

Mikä yhteistyöstä sitten tekee Hannan ja Lauran perheiden kohdalla epävarmaa? Yhteistyösuhteen perusta näyttäisi olevan kunnossa ja asiakaslähtöisyys pääpiirteissään toteutuu. Sekä Hanna että Laura tuovat kertomuksissaan kuitenkin selvästi esiin epävarmuuden siitä jatkuuko yhteistyö positiivisessa hengessä. He myös pohtivat paljon sitä, mitkä asiat ja millä tavalla voisivat olla paremminkin. Verrattuna hyvin toimivan yhteistyön Niinan ja Marian kertomuksiin, ovat Hanna ja Laura huomattavasti niukempisanaisia kehuaan yhteistyösuhteita ja asiakaslähtöisyyttä.

Kertomuksia lukiessa epävarmuuden mahdollisiksi syiksi nousevat muutamat yksityiskohdat esiin, jotka saattavat olla kokonaisuudessa pieniä, mutta epäonnistuessaan sitäkin tärkeämpiä. Jo aiemminkin mainittu yhteistyökäytäntöjen selvittämättömyys on yksi näistä seikoista. Myös arvioinnin vähyys on askarruttanut molempia haastateltuja. Säännöllisiä palavereita ei ole aina ollut eikä kummankaan kohdalla tiedossa ja kun perhetilanne tai lapsen tarpeet ajoittain muuttuvat, on tukikokonaisuuden arviointia lähdeittävä peräämään aina itse. Kuten aiemminkin mainitsin, ovat molemmat haastatellut tottuneet ajamaan itse asiaansa ja näin myös arvioinnin kohdalla useimmiten

tapahtuu. Kuitenkin tunne siitä, että joku muukin huolehtii tukikokonaisuuden toimimisesta ja on aidosti sitoutunut perheen tilanteeseen ei näy kertomuksista. Toinen näistä haastatelluista on ainoa, jonka kohdalla huoltosuunnitelmat avohuollon tukitoimista on tehty, jonka hän kokee erittäin hyväksi asiaksi, mutta muullekin arvioinnille ja keskustelulle olisi ajoittain ollut lisätarvetta. Heino (1999, 27) toteaaakin, että huoltosuunnitelma ei näytä muodostuneen lastensuojelussa asiakastyön välineeksi. Tarkoituksena oli kirjata siihen keinot, tavoitteet ja arviointi yhdessä asiakkaan kanssa. (Mt.) Näin ei näytä kuitenkaan tapahtuvan vaan avohuollon lastensuojelussa huoltosuunnitelmia on tutkimukseni tulosten mukaan tehty hyvin vähäisesti. Tutkimuksessani mukana ollut joukko haastateltuja tosin on tässä asiassa tehtävää pohdintaa varten pieni eikä lastensuojelun avohuollon huoltosuunnitelmien tekemisestä voida sen mukaan tehdä muita johtopäätöksiä kuin se, että asiaan on syytä kiinnittää huomiota.

Hanna ja Laura eivät kumpikaan muista, että minkäänlaista asiakaspalautetta olisi lastensuojelussa heiltä kysytty. Omalle sosiaalityöntekijälle ovat molemmat sanoneet oma-aloitteisesti ajatuksistaan, jos jokin on ollut pielessä. Tällainen palaute on kyllä kuultu ainakin jollain tavoin, mutta varsinaista palautteenomaista keskustelua ei ole minkään palvelun tai kokonaisuuden osalta käyty. Hanna liittäisi tämän arviointiin ja niihin palavereihin, joita yhteistyön aikana pidetään. Silloin olisi hyvä, että olisi aikaa oikeasti keskustella sitä miten on mennyt ja miltä kaikista osallisista työskentely tuntuu. Vaikkapa huoltosuunnitelmapalaveri olisi tähän tarkoitukseen hyvä paikka. Tukikokonaisuuden arvioimisen ja palautteen yhdistäminen samaan palaveriin olisikin hyvin luontevaa; toki jokainen palvelun toteuttaja voi pyytää asiakkaalta palautetta myös erikseen. Mikäli samassa palaverissa käytäisiin läpi sekä palautetta että arviointia, pitäisi palautteenomainen keskustelutilanne kyetä luomaan sellaiseksi, että kaikki, myös asiakas, uskaltaisivat sanoa avoimesti mielessään olevat asiat. Tällainen palautetoiminta olisi nähdäkseni osa dialogista kohtaamista ja erittäin tärkeää hyvin toimivan yhteistyön rakentamiseksi. Palautteesta keskusteleminen ja mahdollisuus siitä oppimiseen antaisivat mahdollisuuksia työn kehittämiseen jatkossa. Näitä mahdollisuuksia on tutkimuksen tulosten valossa ilmeisen vähän käytetty.

Kokoavasti voidaan sanoa, että Hannan ja Lauran kertomuksista näkyy toisaalta luottamus lastensuojelun viranomaisia ja yhteistyön hyvää toteutumista kohtaan, toisaalta näkyvissä on myös heikkoja lenkkejä, jotka voivat murentaa kokonaisuuden epäonnistuessaan. Puutteet resurssoinnissa, omien asioiden jatkuva ajaminen, yhteistyökuvioiden heikko ymmärtämys, palautteen ja arvioinnin puutteet ja yksittäiset huonot kokemukset yhteistyöstä esimerkiksi arvostuksen tai vanhemmuuden tukemisen kannalta voivat murentaa suhteellisen hyvin toimivan ja asiakaslähtöisen yhteistyön

perustan, mikäli niitä tulee lisää tai ne pahenevat. Kertomuksia lukiessa tulee mieleen, että yhteistyökäytäntöjä olisi syytä vahventaa ja selventää ja vaikkapa palata takaisin pohtimaan aloitusvaiheen tavoitteen asettelua ja sitä, mitä nyt oltiin tekemässä ja miksi. Mikä oli kenenkin rooli ja mitä voitaisiin tehdä paremmin esimerkiksi luottamuksen tai arvostuksen tunteen lisäämiseksi asiakkaalle? Epävarmasti toimivasta yhteistyöstä tuntuu kertomusten valossa puuttuvan pinnan alta avoimuutta, vuorovaikutusta ja luottamusta, joka pitäisi yhteistyösuhteen kunnolla kasassa. Toimivan moniammatillisen yhteistyön periaatteista kaikki eivät siis toteudu ja asiakaslähtöisyydessä olisi vielä parantamisen varaa, mutta hyviä jatkotyöskentelyn mahdollisuuksia epävarmankin yhteistyön kehityskulku on tuottanut.

7.3.3 Huonosti toimiva yhteistyö

Selvästi huonosti toimivasta moniammatillisesta yhteistyöstä kertoo Annen kertomus. Myös asiakaslähtöisyys toteutuu hänen tapauksessaan huonosti. Tässäkin kertomuksessa keskeiseksi kohdaksi nousee selkeästi asiakassuhteen alku ja tavoitteiden asettelu, mutta myös ylläpitovaihe nousee tärkeäksi. Anne itse toteaa, että liian moni asia on mennyt huonosti asiakassuhteen aikana, ja tämä vaikuttaa aina uusiinkin tilanteisiin negatiivisesti, vaikka kuinka yrittää itse olla vanhoja miettimättä. Annen kertomuksessa keskeinen juonikäänne on myös se, että Anne kokee olevansa informaatiopimennossa monen asian suhteen. Myös tämä on alkanut heti asiakassuhteen alussa. Hänen kertomuksestaan tulee selvästi esille se, että hän joutuu kyselemään viranomaisilta perusteluja tehdyille päätöksille, perustelemaan omaa ja perheensä avun tarvetta ja todistelemaan omia kykyjään vanhempana. Kuten Anne sanoo, hän on väsynyt lisää sinä aikana, jolloin hän on ollut yhteistyössä viranomaisten kanssa eli yhteistyön tavoitteet eivät ole lähimainkaan toteutuneet. Yhteistyö siis kangertelee ja syitä on Annen kertomuksessa nähtävillä monia.

Anne itse nimeää yhteistyön suurimmaksi ongelmaksi sen, että häntä ei ole yhteistyössä kuunneltu kunnolla koko asiakkuuden aikana. Hän kuvaa kuuntelemisen ongelmaa seuraavassa katkelmassa:

Minä: No mites sä koet et tää viranomaisten välinen yhteistyö on toiminu nyt esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden ja päiväkodin välillä?

Anne: No eipä ole minkäänlaista hajua siitä. Mä oon ainakin huomannut sen, että sosiaalitoimen puolelta ei sanota silleen suoraan. Et jos ne jotain ajattelee, niin ei kysytä sitä vaan ne ajattelee vain niitä omia päätöksiään. Ne ei niinku puhu niistä ollenkaan. Et sit jos mä jotain sanon niin se on niinku turhaa. Mä oo tapellu niin monesta asiasta niiden kanssa ja yrittäny sanoa, et mikä auttais mua. Mä en oo mielestäni mitään mahottomuuksia vaatinu.

Minä: Eli sua ei siis kunnella?

Anne: Ei mun mielestä. Kun pitää jatkuvasti antaa jotain faktaa ja puhua et koittakaa nyt tajuta. Et se et saa oman äänensä kuuluville, niin kyllä se väsyttää. (H5S71.)

Kertomuksesta on nähtävissä, että Annen ja viranomaisten ajatukset heidän perheensä tilanteesta eivät aina kohtaa. Tämä osoittautuikin kertomuksen juonessa keskeiseksi asiaksi, jonka yli ei ole keskustelemalla tai kuuntelemalla päästy vaan tilanne on jatkunut koko yhteistyösuhteen ajan. Annella on toki hyvääkin sanottavaa kokemuksistaan; päivähoitopaikka järjestyi aikanaan hyvin ja apua siitä on ollut. Annen suhde päivähoitopaikkaan on selvästi erilainen kuin muihin viranomaistahoihin. Päivähoidon henkilökunnan kanssa hänellä on avoimet välit puolin ja toisin ja yhteistyö toimii. Tämän asiakassuhteen onnistuminen ja yksittäiset muut hyvät kokemukset pitävät yllä uskoa, että asiat lopulta järjestyvät, muidenkin viranomaistahojen kanssa yhteistyö alkaa toteutua paremmin ja moniammatillisestakin yhteistyöstä on joskus heidän perheelleen hyötyä.

Annen kertomuksen juonessa on yksi seikka, joka ilmeisimmin ylläpitää huonoa yhteistyötä. Anne on joutunut niin sanotusti noidankehään suhteessaan viranomaisiin eli hän itsekkin myöntää, että ”jos viranomaisten taholta olisi positiivisempaa meininkiä, niin kyllä mäkin olisin positiivisempi (H5S87)”. On siis käynyt niin, että kun Anne on joutunut kerta toisensa jälkeen kokemaan, ettei häntä kuunnella eikä uskota, niin hän ei jaksakaan enää itsekään yrittää kaiken aikaa. Luottamus yhteistyösuhteesta on kadonnut, vaikka Anne kertoo luottaneensa lastensuojelussa toimiviin viranomaisiin apua aikanaan hakiessaan. Yhteistä tavoitteen asettelua ei aluksi tapahtunut kunnolla. Kokemus siitä, että apua ei saa, vaikka tarve on suuri, on lannistanut hänenkin yhteistyöhalunsa ja hän on usein ajatellut, että on parempi vain yrittää pärjätä itsekseen. Hän kokee, että viranomaiset yrittävät kääntää asiat aina negatiivisemmiksi kuin mitä ne oikeasti ovat. Ajatus siitä, että kun on itse apua lähtenyt hakemaan vaikeaan tilanteeseen eikä saakaan tukea, vaan epäillänsä ja syyllistetään itseä, on selvästi aiheuttanut Annessa reaktion vetäytymisestä ja yksin pärjäämisestä mahdollisimman pitkään. Ainoa este tälle on, että hän tietää, ettei hän pärjää ilman sitä tukea, jota hänen perheensä tällä hetkellä saa, kun ei omia tukiverkostoja juurikaan ole olemassa. Tämä tekee Annelle riittämättömyyden tunteen, kun ei kykene täysin perheestään huolehtimaan yksin. Usein hänelle on tullut tunne siitä, että jaksaa pitäisi, vaikka itsellä ei voimavaroja enää olisi. Tällainen kokemus näyttäytyy kertomuksessa erittäin murskaavana mitä tulee Annen kokemukseen asiakaslähtöisyydestä ja yhteistyön toteutumisesta.

Anne ei koe viranomaisten olevan sitoutuneita heidän perheensä parhaaseen tai hänen vanhemmuutensa tukemiseen. Hän sanoo ”no mulle tulee sellainen tunne, että ihan kuin mä en tietäisi

meidän arjesta mitään (H5S82).” Tämä kuvaa myös sitä, että Annella on sellainen tunne, että hänen hätäänsä ei kuulla eikä oteta todesta. Sheldon (1995;ref. Trevithick 2000, 149) painottaa lastensuojelun haasteena olevan nimenomaan asiakkaiden käyttämisen tiedonlähteenä siten, että keskitytään siihen tietoon ja ymmärrykseen, joka asiakkailla on tilanteestaan. Myös Annen tilanteessa tällainen haaste tulee eteen työntekijöille. Haasteena näyttäytyy myös asiakkaan aito kuunteleminen ja asiakkaalle sen tunteen luominen, että hänet otetaan todesta ja arvostetaan hänen asemaansa perheensä asioita hoitavana henkilönä ja vanhempana.

Annen kokemus siitä, ettei hänelle kerrota viranomaisten päätösten perusteluja pohjaa myös siihen, että häneltä on lopetettu palveluja ilman varoitusta ja selitystä palvelun lopettamiselle ja siihen, että hän ei ole saanut päivähoitoa lukuun ottamatta virallisia päätöksiä paperilla perheensä lastensuojelupalveluista. Muun muassa tästä johtuen Anne ei tiedä mitkä heidän palveluistaan lastensuojelun avohuollon tukitoimiksi määritellään. Myöskään huoltosuunnitelmapalavereita ei ole missään vaiheessa järjestetty. Kaikki tämä vähentää lastensuojelun läpinäkyvyyttä. Kääriäinen (2006, 9) huomauttaa lastensuojelun läpinäkyvyyden kärsivän silloin, kun asiakastyötä ei kunnolla kirjata näkyviin. Tämä vaikeuttaa myös toiminnan arviointia ja työskentely muuttuu helposti hapuilevaksi. Kunnollinen asioiden dokumentointi edistää myös itselle tulleen kokonaiskuvan välittymistä muille viranomaisille. (Mt.) Myös asiakkaalle toimitetut päätökset kuuluvat niihin dokumentteihin, jotka edistävät työn läpinäkyvyyttä ja aito asiakaslähtöisyys toteutuu vasta, kun asiakaskin on tietoinen tehdyistä ja kirjatuista päätöksistä, niiden perusteluista ja käytännön toteuttamistavoista.

Annen perheen palveluiden tarvetta on ajoittain arvioitu, mutta säännöllistä arviointia ei ole ollut. Anne itse kokee, että palavereista ei ole ollut hyötyä, koska niissä ei ole koskaan päädytty lopputulokseen, joka oikeasti ratkaisi mitään. Tavoitteita yhteistyölle ei ole muodostettu asiakassuhteen aikanakaan. Anne kaipaa runsaasti lisää yhteistyötä viranomaisten välille ja hänen mielestään moniammatillisten palavereiden tulisi olla sellaisia, että niissä olisi kaikilla aikaa puhua ja tulla kuulluksi. Palaverit on hänen kokemuksensa mukaan järjestetty niin tiiviiksi, että on vaikea ehtiä saamaan omaa ääntä kuuluville. Hän kokee lastensuojelun avohuollossa tapahtuvan viranomaisten välisen yhteistyön ja työskentelyn yleensäkin olevan kaikkea muuta kuin asiakaslähtöistä. Hän on monesti miettinyt, että viranomaisten kanssa asioidessaan vanhemmilla tulisi olla mahdollisuus käyttää jonkinlaista tukihenkilöä, joka tulisi mukaan palavereihin ja auttaisi asioiden hoitamisessa. Tällöin palavereissa ei tuntisi olevansa täysin yksin ja joku varmistaisi, että asiakkaankin ääni tulisi kuulluksi. Lisäksi tällöin olisi joku jolle puhua omista ajatuksista ja selkeyttää ajatuksiaan tilannetta ja

viranomaisia kohtaan. Viranomaisista kun ei ole tällaista tukea ollut. Anne myös toivoo, että olisi joku muukin kuin viranomaiset ja hän kuulemassa mitä palavereissa puhutaan.

Lastensuojelun avoimuuden periaatteista itsemääräämisoikeus toteutuu huonosti Annen perheen kohdalla. Hän kokee sen olevan uhattuna kaiken aikaa ja että heidän perhettään kontrolloidaan, vaikka hänen näkemyksensä mukaan aihetta ei ole. Tässä kohdin näkyy selvästi lastensuojelun työntekijöiden vaikea kaksoisrooli; saman tahon pitäisi pystyä tukemaan ja samalla tarvittaessa tekemään tahdonvastaisiakin toimia. Tällöin luottamusta on vaikea rakentaa ja ilman luottamusta perhettä on vaikea auttaa. Myös tämä edesauttaa tulosten mukaan huonosti toimivan yhteistyön noidankehän syntymistä ja jatkumista. Anne kuvaa usein kokemaansa kontrollin tunnetta seuraavalla tavalla:

Anne: Kun kyse ei ole siitä, ettenkö mä ois lähteny hakeen apua vaan nimenomaan siitä, et musta tuntuu et se on niin, et jos sä et tee näin niin sit he päättää mitä tehdään ja otetaan hirveen helposti huostaankin. Ja sitä tuntee silleen, et se on virhe mennä pyytään apua. Jotenkin tuntuu vaan, et on aina negatiivista. Oon mä siellä suuttunutkin ja törkeesti sanonut, et mä en jaksa kuunnella tätä paskaa, et mulla on oikeesti elämässä sellaisiakin asioita, jotka on hoidettava kuntoon. (H5S84.)

Pyhäjoki (2005, 75) puhuu auttamistyön kaksoisroolista eli tuen ja kontrollin vaikeasta yhdistelmästä. Usein auttamistyöntekijät toivovat, että tuki ja kontrolli voitaisiin erottaa eri työntekijöille. Oman työn kontrollielementtejä halutaan ehkä jopa piilotella. Aidossa ja dialogisessa kohtaamisessa kontrolli ei katoa vaan tulee näkyväksi ja vastuulliset tahot eli viranomaiset tuovat huolensa esiin, jos tarvetta on. Tämä lisää avoimuutta. (Mt., 75–77.) Lastensuojelun sisältämä kaksoisrooli eli tuki ja kontrolli näkyvät myös yhteistyösuhteissa varauksellisuutena ja vaikuttaa kaikkeen vuorovaikutukseen. (Heino 1999, 28.) Näin tuntuu käyneen myös Annen kertomuksessa; kontrollin tunne painottuu ainakin Annen näkökulmasta tukea enemmän ja tällöin tuen onnistumisen mahdollisuudet heikkenevät. Kontrollin tunteesta eroon pääseminen ja luottamuksen rakentaminen vaativat viranomaisilta paljon, mutta ovat tärkeitä askeleita kohti parempaa yhteistyötä.

Annelta ei ole missään vaiheessa kysytty minkäänlaista palautetta hänen saamistaan palveluista sosiaalihuollossa. Hän tosin sanoo, että hän kyllä saa suunsa auki silloin kun tarve vaatii. Lähiaikoina häneltä on ensimmäisen kerran kysytty suoraan, että mikä auttaisi heidän perhettään. Tämä tuntui Annesta hyvältä, vaikka hän sanoo, että tämäkin kysyttiin vasta, kun hän suuttui. Vuorovaikutus näyttäytyy kaikkenaan hyvin vähäisenä Annen kertomuksessa ja tämä vähentää avoimuutta. Vuorovaikutus viranomaisten ja Annen välillä ei ole tasa-arvoista. Tämä näkyy muun muassa Annen tavassa kertoa, että hän suuttuu usein viranomaisille, jotta hän saa mitä haluaa. Suuttumiseen hän

kokee turvautuvansa silloin, kun häntä ei muuten kuunnella. Sosiaalihuollon resursseista Annella on huonoja kokemuksia. Työntekijät sosiaalitoimessa vaihtuvat usein ja uusien työntekijöiden kanssa tulee helposti alkuvaikeuksia. Ja koska sosiaalityöntekijä koordinoi koko palvelukokonaisuutta, niin tämä ei ole voinut olla vaikuttamatta koko yhteistyöverkoston. Muutoinkin Anne kokee, että resursseja pitäisi olla enemmän, muun muassa perhetyötä on vaikea saada, joten tukikokonaisuus ei ainakaan heidän perheensä kohdalla ole tarpeenmukainen. Uusiin työntekijöihin tutustuminen on vaikeaa sekä lapsille että aikuisille.

Anne peräänkuuluttaa etenkin tukea ja apua elämässä vastaantuleviin äkkinäisiin tilanteisiin esimerkiksi silloin, kun äiti sairastuu. Tällöin tuntuu, että täytyisi jaksaa väkisin, vaikka itsekkin on heikoilla. Sosiaalitoimelta on vaikea saada apua; sekä resursseista että asiakkaan kuuntelemisesta on pulaa. Anne sanookin, että ”jos pystyis jakaantuun kaheks ihmiseksi, niin mikäs siinä. Tää ois silloin paljon helpompaa ja yksin pärjäis (H5S93).” Postmodernissa yhteiskunnassa asioita joudutaankin tekemään lyhyellä jänteellä ja riskeihin varautuminen on entistä vaikeampaa. Sosiaalityön tehtäväksi muodostuu asiakkaan auttaminen uusien mahdollisuuksien löytämisessä käyttämällä hyväksi asiakkaan virallisia ja epävirallisia verkostoja. (Raunio 2000, 68.) Elämän äkkinäiset tilanteet ovat siis nyky-yhteiskunnassa entistä moninaisempia ja ihmiset jäävät niissä entistä helpommin yksin. Lastensuojelun tulisi kyetä tällaisissakin tilanteissa turvaamaan lasten hyvinvointi. Keinoja ja mahdollisuuksia tähän tulisi pohtia jo aiemmin eikä vasta tilanteen sattuessa. Moniammatillisten toimintaohjeiden ja pohdintojen tekeminen jokaisen kunnan sisällä auttaisi viranomaisia selviytymään näistä tilanteista ja takaamaan lasten hyvinvoinnin äkkinäisissäkin muutoksissa.

Annen kertomuksessa sen enempää aloitus- ylläpito- kuin arviointivaiheidenkaan sisältö ei ole onnistunut. Yhteistyön suuntaa ei ole kyetty muuttamaan matkan varrella ja vaikka Anne jaksakin toivoa parempaa, on luottamus viranomaisiin mennyt. Hyvän moniammatillisen yhteistyön periaatteista juuri mikään ei kunnolla toteudu Annen kertomuksessa ja asiakaslähtöisyyden periaatteet jäävät kauaksi ideaalista. Yhteistyössä on lukko, joka ei aukea helposti, mutta mahdollisuuksia yhteistyön kehittämiseen toki on. Yhteistyösuhteen kehittäminen vaatisi kärsivällistä keskustelua, avoimuutta ja kunnollista palveluiden koordinoitua. Tällaisenaan yhteistyösuhteet vie vain turhaan voimavaroja kaikilta osapuolilta. Annen perheen tilanne saattaa jopa vaikeuttaa huonojen yhteistyösuhteiden takia ja se taas saattaa aiheuttaa tarvetta lisätuelle.

8 MONIAMMATILLISEN YHTEISTYÖN KEHITTÄMINEN

8.1 Toimivan ja asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön periaatteet käytäntöön

Tutkimukseni tulosten tulkitsemisessa keskeistä on niiden siirtäminen käytäntöön ja etenkin moniammatillisen yhteistyön kehittämismahdollisuuksien pohdintaan. Miten moniammatillista yhteistyötä voitaisiin kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi? Mitä erilaisten asiakkuuskertomusten kehityskulut kertovat meille moniammatillisen yhteistyön kehittymisestä asiakaslähtöiseksi? Mitkä asiat ovat keskeisiä ja millä tavoin moniammatillisen yhteistyön kehittämisessä asiakaslähtöiseksi? Tulosten selkiyttämiseksi muodostin niistä taulukon 1, jossa tulevat esiin kaikkien yhteistyökategorioiden keskeiset piirteet. Nämä piirteet tulivat esiin kaikissa kertomuksissa, ovat kaikki esillä myös haastatteluteemoittelussani ja kertovat jotain moniammatillisuuden toteutumisesta ja asiakaslähtöisyydestä. Päädyn refleктоimaan tutkimustuloksia niiden ja tulosluvun kautta toimivan ja asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön periaatteisiin (ks. kuvio 2).

Taulukko 1 Yhteistyökategorioiden keskeiset piirteet

	Hyvin toimiva yhteistyö	Epävarmasti toim. yht.t.	Huonosti toimiva yht.t.
Suostumus tietojen vaihtoon	Pydyetty ja perusteltu	Pydyetty	Ei ole kysytty
Tavoitteiden asettelu	Yhteistyössä asetettu	Yhteistyössä asetettu	Harvoin kuunnellaan
Kokonaisvaltaisuus	Kokonaisuus huomioidaan	Kokonaisuus huomioidaan	Ei toteudu
Resurssit	Omalla kohdalla hyvät	Puutteita osittain	Heikot, suuri vaihtuvuus
Arviointi	Riittävää	Vaihtelevaa	Ajoittaista
Lisäyhteistyön tarve	Vähäinen	Vähäinen	Tarpeen
Viralliset päätökset	Saatu	Saatu	Osin saatu
Huoltosuunnitelmat	Ei tehty	Toisella tehty	Ei tehty
Arvostuksen tunne	Kokee arvostusta	Kokee arvostusta	Kokee syyllistämistä
Itsemääräämisoikeus	Säilynyt	Säilynyt	Uhattuna
Luottamus	Vahva	Ailahteleva	Heikko
Sitoutuminen	Molemminpuolista	Molemminpuolista	Huono molemminpuolin
Vanhemmuuden tukeminen	Toimivaa	Pääosin tuetaan	Huonoa
Asiakaspalaute	Ei ole kysytty	Ei ole kysytty	Ei ole kysytty
Kuulluksi tuleminen	Kuullaan hyvin	Kuullaan pääosin hyvin	Olematonta
Asiakaslähtöisyys yleisesti	Erittäin hyvä	Ajoittain hyvä	Erittäin puutteellista

Luottamus on toimivan moniammatillisen yhteistyösuhteen kehityskulussa erittäin tärkeässä asemassa ja se nousi tuloksissa yhdeksi ehdottomasti tärkeimmäksi tekijäksi yhteistyösuhteen toteutumisen määrittäjänä. Jo yhteistyösuhteen alusta asti on luottamuksen rakentamiseen kiinnitettävä huomiota ja sen tulisi vahvistua jatkuvasti työskentelyn edetessä. Etenkin luottamus sosiaalityöntekijään yhteistyösuhteiden koordinoijana ja palvelukokonaisuuden arvioijana nousee keskeiseksi, jolloin tähän rooliin on myös panostettava. Luottamus antaa myös asiakkaalle mahdollisuuden olla oma itsensä ja luottaa omiin mahdollisuuksiinsa jaksaa perheensä kanssa tuen avulla eteenpäin. Luottamuksen on siis oltava molemminpuolista. Tulosten mukaan luottamuksen luominen on asia, johon kannattaa keskittyä aloitusvaiheesta lähtien. Myös teoretiedon pohjalta luottamuksen tärkeys korostuu, joten sen keskeisyyttä asiakassuhteen kehityskulussa asiakaslähtöiseksi ei voi tarpeeksi korostaa. Luottamus myös ailahtelee, mikäli epäkohtia yhteistyössä on liikaa, joten sen ylläpitämiseen on keskityttävä. Luottamuksen ylläpitämiseksi on tehtävä töitä eikä asiakkaan luottamusta viranomaisiin saa ottaa itsestään selvyytenä. Kaikkien yhteistyössä mukana olevien tahojen on otettava luottamuksen luominen huomioon työskentelyä suunniteltaessa ja toteutettaessa. Kertomuksista näkyy, että asiakkailla on monenlaisia kokemuksia yhteistyöstä viranomaisten kanssa ja luottamus on ansaittava; ihan helposti omien lasten asioita ja omia hyvinkin intiimeitä huolia ei ulkopuolisille uskota.

Kuten teoriaosuudessa luottamuksesta puhuttaessa tulee ilmi, luottamuksen rakentumisen kannalta on tärkeää, että kaikki osapuolet pyrkivät johonkin yhteiseen hyvään ja sitoutuvat tähän pyrkimykseen. *Sitoutuminen* tulee kertomuksissa esiin tavallaan luottamuksen kanssa syy-seuraus suhteena. Kun luotetaan, sisältää yhteistyösuhde silloin myös molemmin puolisen sitoutumisen; näin ainakin asiakkaina olevien vanhempien kokemuksissa. Kun taas luottamus on mennyt, katoaa myös vanhempien kokemus viranomaisten sitoutumisesta yhteistyöhön ja oma sitoutuminen yhteiseen työskentelyyn on vaikeaa. Sitoutumisen vahvistamiseksi on siis saatava asiakkaan luottamus. Lastensuojelussa on toki tilanteita, joissa asiakkaan on vaikea luottaa työntekijöihin näkemyserojen vuoksi. Esimerkiksi silloin, kun viranomaiset ovat huolissaan lapsen hyvinvoinnista eikä asiakas ymmärrä syytä tähän huoleen tai jaa sitä. Tällaisissa tilanteissa näkemyseroista on kyettävä keskustelemaan, etenkin lastensuojelun avohuollossa, jossa periaatteena on yhteistyö lapsista huolehtivien henkilöiden kesken. Tulosten mukaan keskustelemisen ja asioiden kunnollisen

perustelemisen kautta sitoutumista yhteistyöhön saadaan aikaan näkemyseroista huolimatta ja yhteistyösuhde kehittyy näin kohti toimivaa asiakaslähtöistä yhteistyötä.

Yhteinen tavoitteen määrittely on luottamuksen lisäksi toinen asia, jota tulosten valossa ei voi liikaa painottaa yhteistyösuhteen aloittamisesta ja ylläpitämisestä puhuttaessa. Kuten jo epävarmasti toimivan yhteistyön kategorian kohdalla toin esille, on yhteisesti tehty tavoitteen asettelu ehdottomasti tärkeimpiä yhteistyösuhteen lähtökohtia. Myös yhteistyösuhteen aikana arviointijaksojen aikana tavoitteita tulisi asettaa ja pohtia yhdessä. Jos tavoitteista on epäselvyyttä, näkemyseroja tai niitä ei ole pohdittu lainkaan, on moniammatillinen yhteistyö kehittymässä alusta lähtien huonoon suuntaan. Kuten Annen kertomuksessa huonosti toimivasta yhteistyöstä on nähtävissä, yleinen tavoite eli lasten hyvinvoinnista huolehtiminen ei riitä vaan tavoitteita täytyy yksilöidä. Perheen tilanteen tarkka kartoittaminen kuuluu tavoitteiden asetteluun, koska ilman sitä ei kunnan tavoitteita voida asettaa. Teoriaosuudessa totesin, että ainoastaan yksi taho ei voi määrittää tavoitteita. Tuloksista näkyy se, milloin tavoitteita ei ole pohdittu yhteisesti; esimerkiksi Annen kertomuksessa tavoitteita työskentelylle on miettinyt Anne itsekseen ja luultavammin eri viranomaisetkin erikseen, muttei yhdessä. Tällöin tavoitteet jäävät irrallisiksi ja kukaan ei lopulta tiedä mitä perheen tilanteessa tavoitellaan, vaikka kaikki saattavatkin ajatella tietävänsä tavoitteen. Kun tavoite ei ole yhteinen, ei yhteistyö voi kehittyä toimivaksi ja asiakaslähtöiseksi. Epävarmaksi osin määrittyvä yhteistyö pysyy kantimissaan, jos tavoitteen asettelu on yhdessä tehty. Vaikkei yhteistyö tällöin aina olekaan saumatonta, on työskentelyn päämäärä kuitenkin kaikille selvä ja työskentely on tarkoituksenmukaista ja yhteistyö suhteella mahdollisuuksia kehittyä hyvinkin toimivaksi. Tavoitteita on siis istuttava yhdessä miettimään, vaikka ne joskus voivatkin tuntua itsestään selviltä. Myös niiden ylöskirjaaminen on tarpeen. Virallisten päätösten lähettäminen asiakkaalle näkyy tutkimusten tuloksissa hyvänä käytäntönä. Pääosin päätökset on lähetetty ja ne koetaan asioita selkiyttävinä. Tämän käytännön lisäksi esimerkiksi paperi, johon tavoitteet kirjataan, voitaisiin lähettää kaikille yhteistyössä mukana oleville.

Yhteiset arvot näkyvät tuloksissa vähäisesti varsinaisena puheena arvoista, mutta niiden voidaan nähdä olevan kertomuksissa läsnä puheena sitä, millaisena hyvä lapsuus tai hyvä vanhemmuus nähdään. Näkemyserot mainitunlaisista elämänarvoista ovat lastensuojelussa varmasti arkipäivää etenkin, jos viranomaiset ja asiakas eivät löydä yhteistä linjaa siitä, mikä on lapsille hyväksi ja millaista heidän elämänsä tulisi olla. Samoilla linjoilla oleminen, kuten Maria asian ilmaisee, on yhteistyötä edistävä asia. Jo tavoitteita on helpompi asettaa, kun kaikki näkevät tavoiteltavan tilanteen samanlaisena.

Haastateltavat tuovat yhteisten arvojen puutetta esiin etenkin vanhemmuuden tukemisesta puhuttaessa ja tulosten valossa näyttääkin siltä, että arvojen jakaminen tai jakamattomuus näkyy viranomaisten ja asiakkaan keskusteluyhteydessä asiakkaan vanhemmuudesta puhuttaessa. Tämä korostuu tutkimuksessa varmasti siksi, että kaikki haastatellut olivat hakeneet lastensuojelun tukitoimia ainakin osin oman jaksamisensa tueksi. Tällöin vanhempi samalla varmasti myös hakee varmuutta siihen kasvattaako lapsiaan oikein ja onko hyvä äiti, vaikka väsyikin. Yhteisten arvojen löytäminen näkyy onnistuneessa vanhemmuuden tukemisessa, koska tällöin viranomaiset tukevat asiakkaan tärkeiksi kokemia arvoja. Tämä ei kuitenkaan ole helppoa; asiakkaan arvot saattavat olla aivan vastakkaisia viranomaisten ja näiden edustamien organisaatioiden arvoihin nähden. On toki tärkeää, että organisaatioilla on omat arvonsa ja niistä pidetään kiinni; ovathan lastensuojelun organisaatiot aina lapsen parhaan puolella eikä lapsen hyvinvoinnista tule tinkiä. Kompromissien löytäminen asiakkaiden arvojen kanssa on haastava, mutta varmasti yhteistyön kannalta hedelmällinen tehtävä joka onnistuessaan johtaa toimivaan yhteistyöhön ja on asiakaslähtöisyyttä parhaimmillaan. Teoreettisesti yhteisistä arvoista puhutaan yleensä yhteistyössä olevien organisaatioiden tarpeena löytää yhteiset arvot. Tämä on toki tärkeää, mutta itse painottaisin myös viranomaisten ja asiakkaan yhteisten arvojen pohdintaa esimerkiksi tavoitteita asetettaessa positiivisen kehityskulun edistäjänä. Toisen näkökannan ymmärtäminen lähtee myös arvojen ymmärtämisestä, mikä tulee tuloksistakin selväksi.

Roolien ymmärtäminen on toinen asia yhteisten arvojen ohella, josta lähdekirjallisuudessa yleensä puhutaan organisaatioiden ja viranomaisten välisenä. Tuloksissa tällainen eri organisaatioiden roolien ymmärtäminen näkyi vähäisesti, mutta asiakkaan rooli ja sen ymmärtäminen puhutti paljonkin. Puhuttaessa asiakkaan äänen kuulemisesta, haastatellut toivat esiin sen, että asiakasta ei aina pidetä asiantuntijana oman perheensä asioissa. Asiakkaan rooli yhteistyössä on ajoittain hukassa, vaikka hänen kuuluisi olla yhteistyön keskiössä. Haastatellut pääosin kokivat saavansa arvostusta yhteistyössä mukana olevilta viranomaisilta, mutta kuulluksi tulemisessa oli silti puutteita, vaikka kuunteleminen nimenomaan on arvostuksen merkki. Muodostamiani asiakkuuskertomuksia lukiessani ajoittain mieleeni nousi kysymys, jos asiakasta ei yhteistyössä kuunnella, ketä sitten kuunnellaan? On toki joissain lastensuojelun puuttumista vaativissa tilanteissa tarpeen, että vanhempaa ei lapsen hyvinvoinnin kustannuksella kuunnella liiaksi, mutta tällaisia tilanteita ei lastensuojelun avohuollossa usein ole. Keskittyvätkö viranomaiset mahdollisesti liiaksi toistensa kantojen kuuntelemiseen ja asiakkaan mielipide unohtuu? Tämä on asia, jota jokaisessa moniammatillisessa palaverissa tulisi muistaa ja viranomaisten tulisi reflektoida omaa toimintaansa. Yhteistyösuhde, jossa asiakas on oman

elämänsä paras asiantuntija vain näennäisesti, mutta hänen kantaansa ei kunnolla kuunnella, ei kehity asiakaslähtöiseksi eikä ole toimivaa yhteistyötä.

Palaute on tutkimuksen tulosten mukaan melkoisen harvinainen asia sosiaalialalla mikä on yllättävää siihen liittyvästä runsaasta keskustelusta huolimatta. Asiakaspalautteita kerätään nykyään lähes joka palvelussa, miksei siis lastensuojelussa. Vaikka lastensuojeluun liittyy kaksoisrooli sekä kontrolloijana että tukijana, palvelun käyttäjien hyväksi työtä kuitenkin tehdään. Kontrollin olemassaolo ei vähennä palautteen tai asiakkaiden mielipiteiden arvoa. Palaute on myös hyvä keino saada asiakas sanomaan mielipiteensä. Tutkimukseen osallistuneista moni kyllä kertoi saavansa suunsa auki, jos jotain sanottavaa on, mutta myös sitä arvostettiin kertomuksissa, että palautetta kysytään ja ettei aina tarvitse itse ottaa mieltä askarruttavia asioita puheeksi. Palautteesta keskusteleminen avaa monia asioita sekä asiakkaalle että viranomaisille ja tällöin se tulee oikein ymmärretyksi toisin kuin saattaa käydä kirjoitetun palautteen kohdalla. Toisten näkökantojen ymmärtäminen lisääntyy ja mikäli keskustelu käydään palvelun vielä ollessa käynnissä, voidaan asialle tehdä jotain. Yhteistyösuhteen kehityskulku voidaan jopa kääntää palautekeskustelun avulla. Tämähän on myös usein aiemmin mainitsemani dialogisuuden periaatteena.

Arviointi nousee tutkimustuloksissani ilmeisen tärkeäksi; muodostuihan sen ympärille kertomuksista tekemäni asiakkuusprosessien kehityskulun yksi vaihekin kokonaisuudessaan. Sekä epävarmasti että huonosti toimivassa yhteistyössä arviointi on kuitenkin jossain määrin puutteellista ja hyvin toimivassakin yhteistyössä keskittyi pääosin sosiaalityöntekijän tekemään arviointiin. Arvioinnin puutteista tulevat seuraukset on nähtävillä tuloksista; asiakkaat kaipaavat lisää keskustelua tilanteestaan ja enemmän palavereita, ajavat itse asiaansa paljon ja palveluiden kokonaisuus on ajoittain hukassa. Arviointi toisaalta myös toimii osassa kertomuksissa hyvin johtuen sosiaalityöntekijän koordinoivasta ja keskusteleavasta roolista. Kuten jo tässä työssä olen aiemmin maininnut, olisi arviointi luontevaa yhdistää lain vaatimien huoltosuunnitelmien tekemiseen. Tällöin kaikki yhteistyössä mukana olevat olisivat mukana kuulemassa mitä perheelle kuuluu ja onko mahdollisesti lisätuen tarvetta tai mahdollisuuksia tuen vähentämiseen. Tärkeää olisi kaikkien kannan kuuleminen ja uusien tavoitteiden laatiminen. Jatkuva arviointi on tarpeen, joten ylläpitovaiheiden kanssa vuorottelevat säännölliset arviointivaiheet ovat välttämättömiä.

Kokonaisuuden huomioiminen on yhteistyösuhteen kehittymisessä tärkeä osa, joka asiakkuuskertomuksissa toteutuu vaihtelevasti. Kokonaisuuden huomioimiseen liittyvät niin muiden roolien ymmärtäminen kuin asiakasperheen palvelukokonaisuuden ymmärtäminen sekä perheen

tilanne. Tuloksista näkyy sosiaalityöntekijän keskeinen rooli palveluiden koordinoijana. Kokonaisuuden hahmottuminen myös muille yhteistyössä mukana oleville on mahdollista esimerkiksi palavereissa, joita haastateltujen kohdalla tulisi olla muun muassa tukitoimien (kaikkien kohdalla ainakin päivähoiton) arvioinnin tiimoilta. Myös huoltosuunnitelmapalaveri olisi mainio tilaisuus kokonaisuuden kartoittamiseen. Kokonaisuuden huomioimiseen liittyy myös käsite *jaettu asiantuntijuus*. Jotta asiakasperheen tilanteen voisi kokonaisuutena huomioida, on kyettävä ottamaan huomioon kaikkien yhteistyössä mukana olevien näkökulmat tilanteeseen. Jaettu asiantuntijuus tuli esiin tuloksissa myös vanhemmuuden tukemisesta ja asiakaslähtöisyydestä yleisesti puhuttaessa. Jaettu asiantuntijuus vaatii yhteistyökumppaneilta kykyä kuunnella toisia ja olla sekä oman alan asiantuntijoita että muilta oppijoita. Kyse on siis myös vuorovaikutustaidoista. On kyettävä olemaan avoin muiden sanomalle ja samalla kertoa oma mielipide muille ymmärrettävällä tavalla. On myös löydettävä yhteinen kieli koko yhteistyöryhmän kanssa, mikä ei aina ole helppoa. Teoriaosuudessa käytän Heinon (1999, 37) käyttämää subjektisosiaalityöntekijä termiä puhuessani vuoropuhelun tarpeesta yhteistyötilanteissa. Heino nimittää subjektisosiaalityöntekijäksi sosiaalityöntekijää, joka houkuttelee muiden näkemyksiä esille ja kertoo omansa. Jaetussa asiantuntijuudessa näen myös olevan kyse tästä; kaikkien lastensuojelussa toimivien tulisi toimia ammattitaitoisesti subjektiviranomaisina. Tällöin asiantuntijuus tulisi jaetuksi, vuorovaikutustaidot tulisivat hyödynnetyiksi ja kehityskulku olisi positiivinen. Asiakaslähtöisyys jaetussa asiantuntijuudessa löytyy sitä kautta, että asiakastakin kohdellaan asiantuntijana.

Moniammatillisen yhteistyön *avoimuus* liittyy vahvasti luottamuksen ja sitoutumisen teemoihin. Avoimuus tuli muodostamissani asiakkuuskertomuksissa useimmiten esille puhuttaessa itsemääräämisoikeudesta ja tietojen vaihtoon pyydettävän suostumuksen tekemisestä. Kuten moniammatillisen yhteistyön esteistä puhuttaessa tuli esiin, vaitiolovelvollisuus nähdään usein esteenä yhteistyölle muiden viranomaisten kanssa. Se ei kuitenkaan ole este, jos suostumus yhteistyöhön pyydetään vanhemmilta ja perustellaan miksi ja millaista yhteistyötä tehdään. Tämä on selvästi tulosten mukaan puutteellista etenkin perustelujen suhteen ja lisääisi avoimuutta. Viranomaisten ei tule olettaa, että heille itsestään selvät yhteistyökuviot ovat asiakkaille selvät, koska näin ei tulosten mukaan ole. Yhteistyökuvioiden selventäminen on yksinkertaisinta silloin, kun suostumusta pyydetään ja pienellä vaivalla saataisiin asiakkaan luottamusta paremmaksi ja yhteistyön kehityskulku hyvälle alulle aloitusvaiheessa. Itsemääräämisoikeuden tunne säilyy asiakkaalla tulosten mukaan hyvin nimenomaan silloin, kun hän tietää mitä tehdään ja miksi.

Asiakaslähtöisyys on kehittynyt kaikissa kertomuskategorioissa eri tavalla sen mukaan miten yhteistyössä on onnistuttu ja toimivan moniammatillisen yhteistyön periaatteet ovat toteutuneet. Se määrittyy tutkimuksessani tutkimuskysymyksen kautta keskeiseksi moniammatillisen yhteistyön tavoitteeksi, jollaisena minä sen myös näen. Jos yhteistyö ei ole asiakaslähtöistä, ei sitä kannata edes tehdä. Asiakkaan, ja lastensuojelun tapauksessa asiakasperheen, takiahan työtä tehdään. On tärkeää huomata kaikki ne tekijät, jotka tekevät yhteistyösuhteesta asiakaslähtöistä sen kehittyessä. Ainoastaan aloitusvaiheessa työskentelyn kehittämiseen keskittyminen ei riitä, tarvitaan myös ylläpito- ja arviointivaiheiden pitkäjänteisyyttä ja tavoitteellista työskentelyä.

8.2 Kohti asiakaslähtöisempää yhteistyötä

Miten asiakaslähtöisyyden periaatteiden toteutumista voidaan tutkimuksen tulosten avulla kehittää eteenpäin lastensuojelun avohuollossa? Asiakaslähtöisyyden lähtökohdiksi aiemmin tässä työssä Mahkosen (2003, 5) määritelmän mukaisesti nimetyt arvokkuuden tunteen säilyttäminen, yksilölliset tarpeet, omat toivomukset, informoitu suostumus ja luottamuksellisuus toteutuvat tulosten mukaan hyvin vaihtelevasti. Kehittämisen varaa siis on. Miten tulosten hyöty saadaan siis käytäntöön? Edellisessä luvussa pohdin moniammatillisen yhteistyön kehittämismahdollisuuksia tutkimuksen tulosten valossa. Mitä kehittäminen käytännön moniammatillisessa yhteistyössä tarkoittaa asiakaslähtöisyyden kannalta?

Hämeenlinnassa toteutettu toinen asiakaslähtöisyyttä sosiaalityössä koskenut tutkimus on jo aiemmin mainitsemani Rantakarin (2005) tekemä tutkimus, jossa osan haastatteluaineistosta muodostivat asiakashaastattelut. Tutkimuksessa haastateltiin myös käytännön työntekijöitä, johtoa ja luottamushenkilöitä. Minun tutkimukseni kannalta mielenkiintoisia ovat nimenomaan asiakkaiden haastatteluista tuotetut tutkimustulokset; olihan minunkin tavoitteenani saada näkökulmaa asiakaslähtöisyyden toteutumiseen nimenomaan asiakkailta. Rantakarin tutkimuksessa haastatellut pohtivat nimenomaan hyvää ja huonoa sosiaalityötä Hämeenlinnan lastensuojelun aluesosiaalityössä. Rantakari sai tutkimuksessaan oman tutkimukseni kanssa jossain määrin yhteneväisiä tuloksia muun muassa siinä, että asiakkaat kokivat pääosin tullessa otetuksi vakavasti ihmisinä. Asiakkaat nostivat esiin hyvänä sosiaalityönä sen seikan tärkeyden, että omaan sosiaalityöntekijään on kasvanut sellainen luottamus, että kipeistäkin asioista voi puhua pelkäämättä esimerkiksi huostaanottoa. Lisäksi asiakkaat kokivat hyvän sosiaalityön olevan oikeudenmukaista ja nopeaa. Huono sosiaalityö taas löytyi Rantakarin tutkimuksen mukaan hyvän sosiaalityön kääntöpuolesta eli

epäoikeudenmukaisuudesta, vuorovaikutuksen vaikeudesta ja epäluottamuksesta. Nämä hyvän ja huonon sosiaalityön piirteet tutkija nimeää asiakaslähtöisyyttä estäviksi tai edistäviksi tekijöiksi monen muun muiden haastatteluryhmien tuloksista saatujen seikkojen ohella. (Mt., 62–63.)

Oman tutkimukseni tulosten reflektointi Rantakarin tutkimukseen on sikäli mielenkiintoista, että tutkimuskunta on sama. Rantakarin tutkimus tutkii laajasti sosiaalityön eri toimijoiden (asiakkaiden, työntekijöiden, johdon ja luottamushenkilöiden) käsityksiä asiakaslähtöisestä sosiaalityöstä, kun taas itse tutkin asiakaslähtöisyyttä moniammatillisessa yhteistyössä lastensuojelussa. Asiakaslähtöisyys on tutkimustemme yhteinen teema ja tutkimustuloksista näkyy myös tiettyä samankaltaisuutta muun muassa siinä miten paljon luottamus ja sen rakentuminen omiin työntekijöihin nousee asiakaslähtöisyydessä keskeiseksi. Vuorovaikutuksen vaikeus tuli tutkimuksessani myös vahvasti esiin kuten Rantakarillakin. Tämä vain vahvistaa käsitystäni siitä, miten tärkeää vuorovaikutukseen ja luottamuksen rakentamiseen on panostaa tosissaan yhteistyösuhteiden aloitusvaiheesta lähtien, jotta asiakassuhde rakentuu toimivaksi. Tutkimuskunnassani Hämeenlinnassa tästä satsauksesta on sekä hyviä että huonoja esimerkkejä kuten tutkimukseni asiakkuuskertomuksista tulee esiin. Tällainen työskentely on entistä haastavampaa, kun puhutaan moniammatillisesta työryhmästä verrattuna asiakkaan ja sosiaalityöntekijän väliseen perussosiaalityöhön.

Rantakari (2005, 75–79) nostaa esiin tärkeän teeman asiakaslähtöisyydestä kritisoidessaan sen mittaamisen ja arvioinnin vähyyttä. Tätä tutkimusta aloittaessani aloin käymään lävitse asiakaslähtöisyyden temasta tehtyjä tutkimuksia sosiaalialalla ja niiden vähyys yllätti minut. Lisäksi huomasin, että asiakaslähtöisyys terminä on teoreettisesti monessa yhteydessä määritelty, mutta käytännön tasolla termiin on vaikea päästä kiinni. Silti tutkimuksessani haastatellut asiakkaat eivät juurikaan tarvinneet selvennystä siihen mitä termi asiakaslähtöisyys tarkoittaa, vaikka moniammatillinen yhteistyö sanana olikin monelle vaikeasti määriteltävissä ja näyttäytyy selvästi viranomaiskielenä. Muodostamiani asiakkuuskertomuksia lukiessani asiakaslähtöisyys tulee haastateltujen puheessa esiin asiakkaiden kuuntelemisena, heidän tarpeidensa kunnollisena kartoittamisena ja huomioimisena, arvostuksena ja monena muuna teemana, joita olen tutkimuksessani käsitellyt. Miksi asiakaslähtöisyys on silti niin vähäisesti tutkimuksessa esillä etenkin sosiaalialalla ja miksi organisaatiot mittaavat ja arvioivat sitä niin vähäisesti? Esimerkiksi asiakaspalautteen kautta voitaisiin asiakaslähtöisyyden toteutumisesta saada varsin yksinkertaisin keinoin käytännön työssä tarpeellista palautetta, mutta silti palautetta ei tutkimustulosteni mukaan kysytä. Vaikka tutkimusjoukkoni on pieni, ei voi olla sattumaa, että kukaan haastatelluista ei ole keskustellut palautteenomaisesti lastensuojelupalveluista ja ainoastaan yksi muisti palauttaneensa

jonkinlaisen palauteomakkeen. Lastensuojelussa palautejärjestelmässä on siis paljon kehittämisen varaa; asiakkaiden äänen kuuleminen on hyödyllistä sekä oman työn että ennen kaikkea palvelun kehittämisen kannalta.

Rantakari (2005, 84) toteaa sosiaalityössä olevan tarvetta laatustandardeille, joihin työntekijät haluavat sitoutua, joita arvioidaan säännöllisesti ja joista kerrotaan myös muille toimijoille. Tämä voisi omalta osaltaan lisätä asiakaslähtöisyyttä. Oman tutkimukseni pohjalta kannatan minäkin laadun pohdintaa lastensuojelun avohuollossa. Ensimmäinen asia tässä olisi asiakaslähtöisyyden nostaminen keskeiseksi käsitteeksi arjen työssä ja sen selventäminen kussakin työyksikössä ja yhteistyöverkostoissa. Mitä asiakaslähtöisyys juuri meidän työssämme tarkoittaa? Miten varmistamme sen toteutumisen moniammatillisessa yhteistyössäkin? Nikander (2004, 287) tuo esiin vuorovaikutuksen tutkimuksen mahdollisuudet moniammatillista yhteistyötä tutkittaessa. Kielenkäyttöä esimerkiksi kokoustilanteissa analysoimalla saadaan tärkeää tietoa siitä, miten päätöksenteko ja vuorovaikutus organisaatioissa toimivat. Hän huomauttaa, että tämän kaltaisessa tutkimuksessa rakennetaan siltaa erilaisten organisaation toiminnan tavoitteissa mainittujen käsitteiden, kuten moniammatillinen yhteistyö ja asiakaslähtöisyys, ja käytännön välille. (Mt.) Myös tämän tutkimuksen perusteella tällaiselle sillan rakennukselle on tarvetta. Sekä moniammatillisuus että asiakaslähtöisyys jäävät käsitteinä ainakin ajoittain vain tavoitteiden tasolle. Ainakin niiden selventäminen siten, että niistä on yhteinen käsitys asiakkaiden ja työntekijöiden välillä, on tarpeen. Asiakastapauskohtainen pohdinta työskentelytavoista ja –periaatteista on hyödyllistä siinä missä työn ja sen periaatteiden pohdinta yleisestikin.

Tutkimukseni tuloksista on nähtävissä, että moniammatillinen yhteistyö kannattaa silloin, kun se toimii. Hyvän yhteistyön kategorian kertomukset ovat kannustavaa ja mukavaa luettavaa; asiakasperheet tulevat hyvin palveluiksi ja yhteistyö toimii joustavasti ja asiakaslähtöisesti. Lisäyhteistyön tarvetta ei koeta ja perhe on saanut sen tuen ja turvan mitä on tarvinnut. Vaikka kysymyksessä on vain kaksi onnistunutta yhteistyösuhdetta, on niistä paljon opittavaa ja niiden perusteella voidaan sanoa, että yhteistyön kehittäminen kannattaa. Käsittelin aiemmin tämän tutkimusraportin teoriaosuudessa luvussa 5.4 moniammatillisen yhteistyön kehittämistä ja laadunhallintaa. Yhteistoiminnallisen kehittämisen ja oppivan organisaation mallit nousivat kehittämistyön lähdekirjallisuudessa varsin näkyvästi esiin. Myös oppivan organisaation tematiikka korostaa palautteen keräämistä yhtenä kehittämisen muotona. Organisaatioiden tulisi arvioida toimintaansa jatkuvasti ja tässä arvioinnissa tärkeäksi lastensuojelupalveluissa nousee tämänkin tutkimuksen kautta asiakaspalaute. Vaikka viranomaiset omissa organisaatioissaan kuinka arvioisivat

toimintaansa, eivät he kuitenkaan pääse asiakkaan rooliin ja kokemuksiin kiinni kysymättä asiakkaalta itseltään mitä mieltä hän on. Tutkimuksen tulosten mukaan tässä kohdin on kehittämisen varaa.

Asiakslähtöisyyden arvioimiseen asiakaspalaute antaa myös hyvän mahdollisuuden; kuka on parempi arvioimaan asiakslähtöisyyden toteutumista kuin asiakas? Otetaan siis asiakkaat mukaan kehittämään lastensuojelupalveluita, kysytän palveluiden käyttäjiltä mitä mieltä he ovat ja millainen on hyvä palvelu. Vaikka lastensuojelutyöhön kuuluu kontrolloikin, ei asiakasta milloinkaan tässä työssä saa ohittaa. Ilman asiakkaita ei ole lastensuojelussa työtä eikä ainakaan yhteistyötä. Kuten Rousu ja Holma (1999, 40) toteavat, laadukas palvelu lastensuojelussakin kansalaisten oikeus. Palveluiden laatustandardit voisivat olla oikeasti asiakslähtöisiä. Ne voitaisiin määritellä yhdessä asiakkaiden kanssa lähtökohtana lain antamat tavoitteet ja rajoitukset. Tämä lisäisi myös lastensuojelun läpinäkyvyyttä asiakkaisiin nähden ja antaisi mahdollisesti positiivisemmän kuvan lastensuojelusta asiakkaille, kun heidän kanssaan asiasta keskusteltaisiin. Tutkimuksessani tuli selvästi esiin se, että moniammatilliselta yhteistyöltä kaivattiin muutakin kuin mitä se sillä hetkellä oli ja ilman palautteenomaista keskustelua ei asiakkaiden mielipiteitä saada esiin.

Toinen asia, jonka tutkimukseni nosti selkeästi esiin ja joka tulisi ottaa huomioon lastensuojelun moniammatillisen yhteistyön laatua pohdittaessa, on tarve lastensuojelun yhteistyökuvioiden selkiyttämiseen. Asiakkaat eivät ole hyvin perillä kuka on missäkin asiassa yhteydessä minnekkin ja mitä yhteistyöllä voidaan saavuttaa. Moniammatillinen yhteistyö ei tapahdu ainoastaan palavereissa, mutta ainoastaan ne ovat usein asiakkaalle näkyviä. Yhteistyöprosessien kuvaus prosessimaisesti selkiyttäisi varmasti käytäntöjä viranomaisille itselleenkin ja kuvaisi yhteistyön vastuita, mahdollisuuksia ja keinoja hyvin. Lisäksi prosessikuvauksen avulla yhteistyöstä olisi helppo kertoa asiakkaalle, perustella sen tärkeyttä ja korostaa asiakslähtöisyyttä nostamalla asiakas yhteistyökuvauksen keskiöön.

Jokainen organisaatio voisi prosessikuvauksen avulla miettiä sitä, mitä yhteistyö merkitsee heille, mitä se vaatii ja millaista sen pitäisi olla. Miten toimivan yhteistyön periaatteet saataisiin käytäntöön juuri meidän organisaatiomme kohdalla ja miten yhteistyön kehityskulusta saataisiin positiivinen ja asiakslähtöinen? Näiden asioiden pohtiminen myös yksittäisten yhteistyösuhteiden kohdalla on tarpeen. Oppivaan organisaatioon kuuluu vahvasti itsereflektion vaatimus ja yhdistettynä asiakaspalautteen keräämiseen, se on yksi parhaita kehittämisen keinoja kohti asiakslähtöisempää moniammatillista yhteistyötä. On kysyttävä itseltä ja muilta oman organisaation mitä me voimme tehdä, jotta yhteistyö olisi asiakslähtöistä. Tällaisen keskustelun jälkeen on tarpeen ottaa yhteyttä

muihin lastensuojelun organisaatioihin ja aloittaa keskustelu siitä, miten organisaatioiden välinen yhteistyö saadaan vastaamaan toimivan yhteistyön periaatteita.

8.3 Vastaus postmodernin yhteiskunnan haasteeseen

Kun palataan tutkimukseni viitekehykseen eli postmodernismiin ja tarkastellaan tutkimustuloksia siihen liittyvän tematiikan kautta, voidaan nähdä moniammatillinen yhteistyö vastauksena postmodernismin haasteisiin, kuten jo aiemmin lähdekirjallisuuden kautta toin esille. Kuten Fook ja Pease (1999, 224–225) toteavat, postmodernistisessa yhteiskunnassa sosiaalityön konsepti on ajateltava uudelleen verrattuna modernistiseen yhteiskuntaan. He näkevät tähän yhdeksi vastaukseksi sosiaalityön organisaation uudelleen pohtimisen eli sen, että verkostot ja allianssit korvaavat vanhan byrokraattisen työmuodon. Organisaatiosta muodostuu täten joustava ja se mahdollistaa todellisen keskustelukohtaamisen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. (Mt.) Tällaiseen kehitykseen onkin selvästi tarvetta tutkimukseni tulosten mukaan, jotta postmodernistisessa yhteiskunnassa asiakkaiden moniongelmaisuus tulee tehokkaasti käsiteltyä ja etenkin jotta työskentelystä tulee tehokasta ja asiakaslähtöistä.

Asiakkaiden elämäntilanteiden moninaisuus vaatii paljon yhteistyöltä eikä se kaikissa tapauksissa tutkimuksessani noussut vastaamaan näihin vaatimuksiin. Esimerkiksi arvioinnin vähyys nousee ongelmaksi joissakin asiakkuuskertomuksissa; asiakkaat joutuvat vahvasti ajamaan omaa asiaansa sekä epävarmasti että huonosti toimivan yhteistyön kategorioissa. Säännöllisiä palaveriteita ei järjestetä eikä muuttuneita elämäntilanteita huomioida muutoin, kun silloin kun asiakas itse lähtee lisätukea hakemaan. Toki on olemassa tilanteita, jotka on asiakkaiden itsensä saatettavakin yhteistyöviranomaisten tietoisuuteen, mutta säännölliset palaverit auttaisivat muutosten kartoittamisessa eivätkä saattaisi asiakkaita uudessa tilanteessa aina uudelleen avun hakijaksi. Kun asiakasperhe on kerran tullut tuen piiriin, olisi yhteistyösuhteessa tärkeää seurata heidän tilannettaan, mikäli tuen tarve jatkuu. Postmodernin yhteistyön tulisi kyetä vastaamaan tähän haasteeseen ja yksi keino kaikkien yhteistyössä mukana olevien viranomaisten ajan tasalla pitämiseen olisivat nimenomaan säännölliset palaverit.

Raunio (2000, 78) näkee sosiaalityöntekijän roolin postmodernissa yhteiskunnassa enemmänkin palvelujen koordinoijana kuin niiden toteuttajana etenkin, kun niin monet ennen julkisesti tuotetuista palveluista tuotetaan nyt yksityisesti. Tällaisen roolin tarve tulee esiin tutkimuksessanikin. Sosiaalityöntekijään luotetaan palveluiden yhteenkokoajana ja niiden tuntijana. Esimerkiksi tuen

kokonaisuuden arviointi on osassa asiakkuuskertomuksia melkein täysin sosiaalityöntekijän harteilla. On varmasti tarpeen yksilöllisesti jokaisen asiakasperheen kohdalla harkita miten usein moniammatillisia palavereita pidetään ja miten paljon sosiaalityöntekijä yksinään huolehtii tuen kokonaisuudesta. Jos tuen tarve on suuri ja tukikokonaisuus monimutkainen, sen toiminnan arviointi ja esimerkiksi jatkotavoitteiden asettaminen on varmasti helpompaa, kun kaikki osapuolet ovat saman pöydän ääressä. Perhekohtainen moniammatillisen yhteistyön laajuuden harkinta on aloitusvaiheessa tarpeen; jokaiseen tilanteeseen ei tarvita palaveria ja tällöin sosiaalityöntekijä koordinoi palveluja tarpeen mukaan.

Kuten jo mainittu, moniammatillinen yhteistyö nähdään usein vastauksena postmodernin yhteiskunnan haasteisiin sosiaalityölle. Onko se siis sitä? Isoherranen (2005, 17–19) sanoo, että moniammatillisuus (etenkin englanninkielessä käytetty käsite *transprofessional*) vaatii työntekijöiltä kykyä jakaa tietoa ymmärrettävästi ja ottaa yhteisesti vastuuta, ammatillisten rajojen väljyyden ymmärtämistä, halukkuutta olla samanaikaisesti sekä oppija että erikoisasantuntija sekä valmiutta sopeuttaa rooleja asiakkaan tarpeista lähtien. Moniammatillisuus näyttäytyy siis hyvinkin dilemmaattisena käsitteenä; toisaalta pitää kirkastaa omaa erityisosaamista, toisaalta rakentaa yhteistyökumppaniryhmän yhteistä osaamista. (Mt.) Moniammatillisuus siis on varsin monimutkainen ja työaika vievä asia. Lisäksi se vaatii työntekijältä hyvin paljon mitä tulee ammattitaitoon.

Onko yhteistyön hyöty suurempi kuin sen viemä työpanos? Vaikken tätä tutkimuksessani varsinaisesti arvioinutkaan, näkyy tuloksista silti selvästi, että moniammatillisella yhteistyöllä on lastensuojelun avohuollossa paikkansa. Asiakuuskertomuksista välittyy kuva perheistä, jotka tarvitsevat usein monenlaista tukea ja tarve tämän tuen eri järjestäjien väliseen keskusteluun on suuri. Kokonaisuus olisi muutoin liian hajanainen ja sosiaalityöntekijä joutuisi liiaksi yksin koordinoimaan palvelukokonaisuutta. Myös päällekkäistä työtä varmasti esiintyisi. Tosin etenkin huonosti toimivan yhteistyön kategoriassa tuli esille päällekkäisen työn vastakohtana ongelma siitä, että moniammatillisessa yhteistyössä kukaan ei ota viime käden vastuuta. Tällainen tilanne pitäisi ehdottomasti kyetä välttämään ja kaikkien yhteistyössä mukana olevien pitäisi kokea olevansa vastuussa asiakasperheen tilanteesta. Kaikkien olisi koettava, että yhteistyössä tehdään yhteistä työtä ja sitä tehdään sekä asiakasperheen tueksi että oman työn parhaaksi mahdolliseksi suorittamiseksi. Mikäli moniammatillisuudesta ei tunnu olevan tällaista hyötyä, on tarpeen ajatella onko sille itse asiassa tarvetta vai tehdäänkö jotain väärin.

Kaikessa yksilöllisyyden ja jatkuvan muutoksen korostamisessaan, postmoderni yhteiskunta oikeastaan vaatii lastensuojelua verkostoitumaan ja ottamaan uudet ja entistä haastavammat asiakasperheet huomaansa moniammatillisesti. Myös asiakaslähtöisyys korostuu tätä kautta. Ihmiset ja perheet ovat entistä enemmän yksilöitä ja heidän tilanteensa on otettava entistä yksilöllisemmin huomioon. Tällöin asiakas nousee entistä enemmän oman elämänsä asiantuntijaksi. Aiemmin luvussa 3.3 puhuin Athertonin ja Bollandin (2002, 431) kritiikistä koko postmodernin asiakaslähtöisyyden periaatetta vastaan. He kokevat, ettei sosiaalityöntekijä voi edes olla postmodernisti, koska tällöin ei voitaisi määrittellä ehtoja, jotka ovat parempia kuin muut. Mielestäni tämä ei poista postmodernin yhteiskunnan lastensuojelun mahdollisuutta olla asiakaslähtöinen ja ottaa huomioon postmodernin yhteiskunnan luomat haasteet. Päinvastoin tällöin lastensuojelun sosiaalityön vain pitää löytää uusia tapoja toteuttaa asiakaslähtöisyys ja tähän moniammatillisuus on yksi mahdollisuus. Moniammatillisessa palaverissa, jonka keskiössä asiakas on, määritetään ne juuri tälle asiakasperheelle parhaat ja oikeat ehdot. Tällaista perheiden yksilöllisyyttä korostavaa tilanteiden kartoittamista ja ehtojen määrittelyä on nähtävissä tutkimukseni hyvin toimivan yhteistyön kategoriassa, jonka tuloksia lukiessa tulee varsin selväksi se, että moniammatillinen yhteistyö voi olla yksi hyvä mahdollisuus vastata postmodernin yhteiskunnan haasteeseen. Moniammatillinen yhteistyö on vain saatava toimimaan hyvin ja silloin hyöty on varmasti suurempi kuin siihen panostettu työmäärä.

8.4 Asiakaslähtöisempää moniammatillista yhteistyötä uudessa lastensuojelulaissa?

Suomeen säädettiin tämän tutkimuksen tekemisen aikana uusi lastensuojelulaki (13.4.2007/417), joka tulee voimaan 1.1.2008. Tämän tutkimuksen taustoituksessa on ollut mukana tutkimuksen teko hetkellä voimassa oleva lastensuojelulaki (5.8.1983/683), joka luo puitteet tutkimuskuntani lastensuojelulle. Tutkimusraporttini lopuksi otan esiin pohdintaa siitä, miten uusi lastensuojelulaki muuttaa asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön edellytyksiä lastensuojelussa voimaan tultuaan. Luoko se edellytyksiä niille kehittämistarpeille, joita tutkimuksessani tuli esiin? Hallituksen esityksessä eduskunnalle uudeksi lastensuojelulaiksi (HE 252/2006, 1-2) sanotaan, että ”lailla pyritään edistämään viranomaisten välistä yhteistyötä lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ja lapsi- ja perhekohtaisen lastensuojelun toteuttamiseksi.” Vaikutuksiksi viranomaisten väliseen yhteistyöhön esityksessä mainitaan epäselvyyksien poistaminen viranomaisten välisestä tehtävänjaosta, jolloin etenkin varhainen puuttuminen ja tarpeita vastaava tuki korostuvat (mt., 109). Varsinaisessa uudessa lastensuojelulaissa puhutaan moniammatillisen asiantuntemuksen turvaamisesta seuraavasti:

Kunnan on huolehdittava siitä, että lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on käytettävissään lapsen kasvun ja kehityksen, terveydenhuollon, oikeudellista sekä muuta lastensuojelutyössä tarvittavaa asiantuntemusta. Kunnan tai useamman kunnan yhdessä tulee asettaa sosiaali- ja terveydenhuollon edustajista, lapsen kasvun ja kehityksen asiantuntijoista sekä muista lastensuojelutyössä tarvittavista asiantuntijoista koostuva lastensuojelun asiantuntijaryhmä. Lastensuojelun asiantuntijaryhmä avustaa sosiaalityöntekijää lapsen huostaanottoa sekä sijaishuoltoa koskevien asioiden valmistelussa ja muussa lastensuojelun toteuttamisessa. Lisäksi asiantuntijaryhmä antaa lausuntoja lastensuojelutoimenpiteitä koskevan päätöksenteon tueksi. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 14§.)

Tavoitteiden tasolla lastensuojelulaki näyttää puuttuvan joihinkin moniammatillisen yhteistyön esteiksi tämänkin tutkimusraportin teoreettisessa osuudessa ja tuloksissa mainittaviin asioihin. Viranomaisten välinen tehtävänjako on yksi epäselvyyksiä aiheuttava seikka, joka tuli minunkin tutkimuksessani esiin. Tarpeita vastaavan tuen ja varhaisen puuttumisen keinojen korostaminen on tavoite, johon koko lastensuojelun on ilman muuta pyrittävä. Moniammatillisen asiantuntemuksen turvaamisesta puhuttaessa uudessa laissa tuntuu korostuvan huostaanoton ja sijaishuollon toteuttaminen. Muusta lastensuojelutoiminnasta puhutaan ikään kuin sivulauseena. Moniammatillisuuden korostaminen myös lastensuojelun avohuollossa tuntuu unohtuneen lain tekstistä, vaikka nimenomaan varhaista puuttumista painotetaan. Mikäli varhaiseen puuttumiseen halutaan kokonaisvaltaisesti panostaa, tarvitaan myös avohuollossa moniammatillista asiantuntemusta. Tutkimukseni tuloksista näkyy miten hyvin moniammatillisuus parhaimmillaan voi toteutua ja kehittyä toimivaksi kokonaisuudeksi ja perheen tueksi lastensuojelun avohuollossa. Tähän ei välttämättä tarvita kunnan erikseen asettamaa asiantuntijaryhmää vaan tärkeintä on moniammatillinen asiantuntijuus käytännön jokapäiväisessä työssä. Kun tällainen kokonaisvaltainen tuki on olemassa jo avohuollon tukitoimia toteutettaessa, toimivat lastensuojelun varhaisen puuttumisen keinot hyvin.

Moniammatillisuus voi olla tehokkaana keinona jo avohuollon palveluita toteutettaessa ja estää täten huostaanoton tarpeen. Moniammatillisen yhteistyösuhteen oikeanlainen kehittyminen on turvattava tähän asiaan paneutumisella jokaisen lastensuojelun organisaation kohdalla ja varhaisen puuttumisen keinoja kehitettävä tätä kautta. Uudessa lastensuojelulaissa (13.4.2007/417, 31§) tuodaan moniammatillisuus esiin myös vaatimuksena järjestää asiakkaan asiassa neuvotteluja, joihin osallistuvat lapsi, vanhemmat tai huoltajat, muut lapselle läheiset henkilöt ja viranomais- ja muut yhteistyötahot. Tavoitteena tällöin on tuen tarpeen selvittäminen ja lapsen tarvitseman huolenpidon järjestäminen. Lisäksi lastensuojeluasiakkaina olevien lasten asioista on tehtävä asiakassuunnitelma, joka on tarkistettava vähintään kerran vuodessa kaikkien lapsen huolenpitoon keskeisesti osallistuvien

tahojen kanssa. (Mt., 30–31§.) Mielestäni tämä vaatimus asiakassuunnitelmasta ja neuvottelujen pitämisestä asettaa lastensuojelun avohuollossa entistä suuremman tarpeen moniammatillisen yhteistyön kehittämiseksi ja moniammatillisuuden hyväksikäyttämiseksi lastensuojelun työmuotona. Tutkimuksessani esiin tullut huoltosuunnitelmien tekemisen laiminlyönti avohuollon asiakkaiden kohdalla, on asia, johon on nyt keskityttävä, jotta varhainen puuttuminen, asiakaslähtöisyys ja moniammatillinen yhteistyö toimivat jatkossa. Asiakassuunnitelman ja neuvottelujen korostaminen vaativat moniammatillisen yhteistyön aloitusvaiheen korostamista, mutta myös muihin vaiheisiin on syytä panostaa. Lain vaatima kerran vuodessa tapahtuva arviointi saattaa monen perheen kohdalla olla liian harvoin, joten tapauskohtaista harkintaa arvioinnin tiheydestä on toteutettava.

Uusi laki korostaa lasten osallisuutta ja lastensuojelun lapsikeskeisyyttä (HE 252/2006, 1). Tämä näkyy muun muassa lapsen huoltajan sijaiseksi määrättävän edunvalvojan mahdollistamisessa ja sosiaalityöntekijän ja lapsen tapaamisvelvoitetta koskevassa kohdassa (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 22–29§). Asiakaslähtöisyys tulee siis esiin lapsilähtöisyytenä mikä sinänsä on hyvä tavoite. Moniammatillisesta yhteistyöstä puhuttaessa laki ei erityisesti korosta lapsilähtöisyyttä lukuun ottamatta sitä, että lapsen tulee olla läsnä hänen asiassaan pidettävissä neuvotteluissa ja sosiaalityöntekijän on tavattava lasta henkilökohtaisesti riittävän usein. Asiakaslähtöisyys myöskään vanhempia koskevana ei korostu muutoin kuin velvollisuutena pitää vanhemmat mukana neuvotteluissa ja lastensuojelutarpeen arvioinnissa. Asiakaslähtöisyys siis löytää lastensuojelun ja siihen liittyvän moniammatillisen yhteistyön kohdalla edelleen määrittelynsä laista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) ottaen huomioon uuden lastensuojelulain korostamat seikat. Käytännön työssä tapahtuvat muutokset ja niiden vaikutus moniammatillisen yhteistyön asiakaslähtöisyyteen jää nähtäväksi. Moniammatillisen yhteistyön hyödyntämistä lastensuojelun avohuollossa soisin tämän tutkimuksen tulosten kautta tapahtuvan, mutta uuden lastensuojelulain läpi luettuani en suuria muutoksia nimenomaan lastensuojelun avohuollon kohdalla näe ellei muutoksia lähdetä aktiivisesti hakemaan käytännössä. Mikäli asiakaslähtöisyyden korostaminen työskentelyn keskeiseksi tavoitteeksi otetaan lastensuojelun kehittämisen lähtökohdaksi, on moniammatillisen yhteistyön kehittäminen ilman muuta yksi osa tätä työskentelyä ja tulevaisuuden kannalta varmasti hyödyllinen ja tarpeellinen satsaus.

9 LOPUKSI

Yhteiskunnallisen tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tieteellistä tekstiä ja sanoja. Tutkittavan asian tulkitseminen, selittäminen, ymmärtäminen tai muuttaminen pyritään selittämään näiden sanojen avulla; on kyse lukijan vakuuttamisen taidosta. (Löytty & Kinnunen 2002, 7.) Kuten Luukka (2002, 26) toteaa, löydettyt faktat, teorit ja mallit eivät puhu tutkimuksessa puolestaan vaan kirjoittaja puhuttaa niitä. Minun teoreettiseksi taustoitukseksi valitsemani teoria kertoo tutkimuksessani siitä, millaista toimivan asiakaslähtöisen moniammatillisen yhteistyön lastensuojelun avohuollossa tulisi olla. Nämä valinnat ovat omiani, mutta pohjaavat keskeiseen moniammatillisen yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden lähdekirjallisuuteen. Niiden valossa olen pyrkinyt ”puhuttamaan” tutkimukseni tuloksia ja pohtimaan lastensuojelun avohuollon moniammatillisen yhteistyön asiakaslähtöisyyden kehittymistä ja kehittämisen mahdollisuuksia. Koen tutkimukseni vastanneen tätä tavoitetta suhteellisen hyvin. Hyvin, epävarmasti ja huonosti toimivan yhteistyön kategoriat saivat kaikki sisällökseen hyviä ja tutkimuskysymystä käsitteleviä asiakkuuskertomuksia. Asiakkuuskertomusten ja teoreettisen taustoituksen välille koen löytäneeni sillan, jonka kautta teoria hyödytti tutkimuksen tuloksia ja toisinpäin.

Se, olisivatko tutkimuskysymykset saaneet erilaisia vastauksia, jos haastateltuja vanhempia olisi ollut enemmän tai jos joukossa olisi ollut myös isiä, on kysymys, johon en osaa ottaa kantaa. Lastensuojelun avohuollon moniammatillisen yhteistyön asiakaslähtöisyyden kehityskulun tutkimukseen saamani aineisto riitti hyvin tällaisenaankin. Kehityskulkujen pohdinnasta tuli monipuolinen, koska aineisto oli monipuolinen ja antoi mahdollisuudet yhteistyön ja asiakaslähtöisyyden eri puolien pohdintaan. Haastatteluaineisto muodostui tämän kokoiseksi käytännön pakosta; enempää haastateltavia en saanut. Kaikki tekemäni haastattelut olivat kuitenkin laadukkaita ja kertoivat minulle paljon asiakaslähtöisyydestä moniammatillisessa yhteistyössä, joten itse olen niihin tyytyväinen. Haastattelu aineistonkeruutapana toimi hyvin ja validisti; paremmin tuskin olisin saanut aineistoa millään muulla keinoin. Juonirakenneanalyysiin haastatteluja oli riittävästi ja tutkimuksen kehityskulkuanalyysi muotoutui teorian ja empirian vuoropuhelua varten riittävän monipuoliseksi. Toki muutama lisähaastattelu ei olisi ollut pahitteeksi; empiirisen aineiston keräämisessä ei tapahtunut vielä viiden haastattelun aikana tutkimuskirjallisuudessa usein mainittua kylläntymistä eli sitä, että uutta tietoa tai uusia kokemuksia ei enää lisähaastatteluista saada.

Analyysitapani huomioon ottaen en tätä kokenut ongelmaksi. Narratiivisen analyysin ajatuksenahan on juuri tuoda esiin jokaisen yksilön kokemuksen ainutkertaisuus ja kaikkien yksilöiden kokemukset kertovat varmasti aina jonkin verran erilaista tietoa. Tekemieni viiden haastattelun kertomat kokemukset ovat arvokkaita juuri tällaisenaan.

Tutkimukseni lopuksi olen päätenyt tutkimuskysymysten mukaisesti pohtimaan moniammatillisen yhteistyön kehittämismahdollisuuksia entistä asiakaslähtöisemmäksi. Puonti (2004, 335) pohtii lastensuojelun julkisuuskuvaa ja sanoo sen tarvitsevan terävöittämistä ja moninaisuuden esiin tuomista. Lastensuojelu leimaantuu liian usein pelkiksi huostanotoiksi ja monet työmuodot lasten ja perheiden hyväksi jäävät pimentoon. (Mt.) Lastensuojelutyön läpinäkyvyys myös yhteiskuntaan päin yksittäisen asiakkaan lisäksi olisi tärkeää ja tässä läpinäkyvydessä tulisi kyetä korostamaan sitä, miten monipuolinen ja moniammatillinen asiantuntijuus lastensuojelussa on mahdollista. Tämän asian hyväksi moniammatillisessa lastensuojelussa toimivat viranomaiset voivat tehdä paljon.

Kun työskentely oikeasti saadaan mahdollisimman kokonaisvaltaiseksi, toimivaksi ja asiakaslähtöiseksi moniammatillisuuden kautta, lastensuojelun julkisuuskuva varmasti paranee, kun työskentelyn tuloksetkin paranevat. Moniammatillisuus ja asiakaslähtöisyys eivät siis saa olla ainoastaan sanoja lastensuojelun organisaatioiden tavoiteohjelmissa vaan ne täytyy saada toimintana elämään ja kuulumaan yhteen. Tähän elävöittämiseen myös tämä tutkimus osaltaan antaa mahdollisuuksia sekä tutkimuskunnassa että muuallakin. Moniammatillisen yhteistyön asiakaslähtöisyyden saralla on vielä paljon tehtävää, mutta olemassa on jo myös monta yhteistyötä osaavaa ja toimivaa organisaatiota. Tämä osaaminen on saatava leviämään laajemmin lastensuojelun kentällä, jotta asiakkaat saavat tarpeensa mukaan moniammatillisen yhteistyöryhmän palveluja ja tulevat palvelluiksi mahdollisimman hyvin.

Itsekin olen tätä tutkimusta tehdessäni huomannut, muutoinkin kuin tutkimustuloksista, yhteistyön voiman. Ilman yhteistyötä en olisi saanut tutkimustani loppuun asettamassani aikataulussa. Kiitokset hyvästä yhteistyöstä kuuluvat Hämeenlinnan kaupungille, joka tarjosi minulle hyvän mahdollisuuden toteuttaa harjoitteluni lomassa tutkimusta aihepiiristä, josta olin kiinnostunut. Erityiskiitos kuuluu lastensuojelun johtaja Anna Ollilalle, joka kävi kanssani monet keskustelut auttaessaan tutkimustani alulle ja antoi tukensa tutkimustyölleni. Kiitokset annan myös molempien Hämeenlinnan sosiaaliammattien sosiaalityöntekijöille avusta haastateltavien saamiseksi. Myös työni ohjaaja professori Kyösti Raunio on ollut korvaamaton tuki.

Tärkeimmät kiitokset kuuluvat tähänastisen elämäni tärkeimmille yhteistyökumppaneille Samille ja Aatulle. Ilman yhteistyökumppanuutta kotona Samin kanssa ei tämä tutkimus olisi valmistunut vauvarjen opetteluun yhteydessä. Aatu potki äitiin puhtia ja motivaatiota tutkimuksen aluksi vielä mahassani ja nyt lopuksi nukkumalla hyviä päiväunia keväturingon alla terassilla vaunuissa. Myös vanhempani ansaitsevat kiitokset kaikesta tuesta ja avusta sekä tämän työn että muun opiskelun aikana.

LÄHTEET

Alasuutari, Pentti (1999) Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Alpert, Lily & Britner, Preston (2004) Book Review: Stanley ym. Child Protection and Mental Health Services: Interprofessional Responses to the Needs of Mothers. *Child Abuse & Neglect* 28 (12), 1345-1347.

Anderson, Kim (1998) A Canadian Child Welfare Agency for Urban Natives. The Clients Speak. *Child Welfare* 77 (4), 441-461.

Arnkil, Tom Erik (1991) Keitä muita tässä on mukana? Viisi artikkelia verkostoista. *Stakes. Raportteja* 23. Helsinki.

Arnkil, Tom Erik, Erikson, Esa & Arnkil, Robert (2000) Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. *Stakes. Raportteja* 253. Helsinki.

Atherton, Charles & Bolland, Kathleen (2002) Postmodernism: A Dangerous Illusion for Social Work. *International Social Work* 45(4), 421-433.

Burrows, Rosie & Keenan, Brid (2004) Bearing Witness: Supporting Parents and Children in Transition to Peace. *Child Care Practise* 10 (2), 107-125.

Deewes, Martin (2004) Advancing Inclusive and Empowering Practise. *Postmodern Social Work in Interdisciplinary Contexts: Making Space on Both sides of the Table. Social work in Health Care* 39 (3/4), 343-360.

Dumbrill, Gary (2006) Parental experience of child protection intervention; A qualitative study. *Child Abuse & Neglect* 30 (1), 27-37.

Ekblad, Magnus & Högström, Sara (2004) SSP- en kvalitativ studie av ett samarbete mellan socialtjänst, skolan och polis. Lunds Universitet. Socialhögskolan. Saatavilla [www-muodossa: http://theses.lub.lu.se/archive/2005/02/03/1107429259-19490-85/SOCH05013.pdf](http://theses.lub.lu.se/archive/2005/02/03/1107429259-19490-85/SOCH05013.pdf). Luettu 20.9.2006.

Enroos, Rosi (2006) Lastensuojelun sosiaalityön asiantuntijuus lastenpsykiatrian kanssa tehtävän yhteistyön rajapinnoilla. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön pro gradu-tutkielma. Tampere.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Fook, Jan & Pease, Bob (1999) Emancipatory social work for a postmodern age. Teoksessa Bob Pease & Jan Fook. Transforming Social Work Practise. Postmodern critical perspectives. Lontoo: Routledge, 224-230.

Fook, Jan (2005) Kriittinen reflektio sosiaalityössä. Suom. Leena Saarela. Finsoc. Sosiaalialan menetelmien arviointi 2/2005, 22–27. Saatavilla [www-muodossa https://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/B3FD2BE2-55BE-4BEF-AAF2-3784792B614A/0/Finsoc2_2005.pdf](https://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/B3FD2BE2-55BE-4BEF-AAF2-3784792B614A/0/Finsoc2_2005.pdf). Luettu 28.11.2006.

Forsberg, Hannele (2000) Lapsen näkökulmaa tavoittamassa. Arviointitutkimus turvakotien lapsikeskeisyyttä kehittävästä toiminnasta. Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 24. Helsinki.

Hallituksen esitys eduskunnalle uudeksi lastensuojelulaiksi ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. HE 252/2006.

Heikkinen, Hannu (2001) Narratiivinen tutkimus -todellisuus kertomuksena. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Jyväskylä: PS-kustannus, 116–132.

Heino, Tarja (1997) Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa. Stakes. Tutkimuksia 77. Helsinki.

Heino, Tarja (1999) Lastensuojelun trendit. Teoksessa Päivi Virtanen (toim.) Verkostoituva asiakastyö. Helsinki: Kirjayhtymä, 9-32.

Heino, Tarja & Pösö, Tarja (2003) Tilastot ja tarinat lastensuojelun tietolähteinä. *Yhteiskuntapolitiikka* 68 (6), 584–596.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2000) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hämäläinen, Juha (2001) Syrjäytymisen ehkäisy, perhetyö ja vanhemmuuden tukeminen päivähoitossa. Teoksessa Juha Hämäläinen, Pirjo Pölkki & Riitta Vornanen (toim.) Lasten erityistarpeiden kohtaaminen päivähoitossa. Kuopio: Kuopion yliopisto, 43–53.

Hänninen, Vilma (2000) Sisäinen tarina, elämä ja muutos. *Acta Universitatis Tamperensis* 696. Tampere.

Isoherranen, Kaarina (2005) Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.

Karila, Kirsti & Nummenmaa, Anna (2001) Matkalla moniammatillisuuteen. Kuavuskohteena päiväkotit. Juva: Ws Bookwell.

Karjalainen, Vappu & Vahtera, Eeva (toim.) (2000) Yhteiset asiakkaat ja aktiivinen yhteistoiminta. Jyväskylä: Gummerrus.

Karvinen, Synnöve (2005) Reflektiivisyys ja asiantuntijuus. *Finsoc. Sosiaalialan menetelmien arviointi* 2/2005, 18–21. Saatavilla [www-muodossa https://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/B3FD2BE2-55BE-4BEF-AAF2-3784792B614A/0/Finsoc2_2005.pdf](https://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/B3FD2BE2-55BE-4BEF-AAF2-3784792B614A/0/Finsoc2_2005.pdf). Luettu 28.11.2006

Kihlman, Eila (2005) Sirpaleista kokonaisuudeksi moniasiantuntijuuden avulla. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) *Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot*. Jyväskylä: PS-kustannus, 93–118.

Kokko, Riitta-Liisa (2002) Asiakas kuntoutuksen yhteistyöryhmässä. institutionaalisen kohtaamisen jännitteitä. *Kuntoutussäätiön tutkimuksia* 72. Helsinki.

Kujala, Eila (2003) Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveystieteiden tutkimukseen. *Acta Universitatis Tamperensis* 914. Tampere.

Kvist, Tarja (2004) Hoidon laatu- potilaiden ja henkilöstön yhteinen asia? Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 111. Kuopio.

Kääriäinen, Aino (2000) Lastensuojelun sosiaalityöntekijän arki. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Kääriäinen, Aino, Leinonen, Ansa & Metsäranta, Hannele (2006) Lastensuojelutyön dokumentointi. Opastusta ja ideoita käytäntöön. Helsinki: Yliopistopaino.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lalayants, Marina & Epstein, Irwin (2005) Evaluating Multidisciplinary Child Abuse and Neglect Teams: A Research Agenda. Child Welfare 84(49), 433-458.

Lastensuojelulaki 5.8.1983/683.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

Lastensuojelun keskusliitto (2005) Lastensuojelun käsitteistöä; avohuollon tukitoimet. Saatavilla www-muodossa:http://www.lastensuojelunkeskusliitto.fi/showPage.php?page_id=11#avoh. Luettu 11.10.2006.

Lehtinen Erno & Palonen, Tuire (1997) Tiedon verkostoituminen – haaste asiantuntijuudelle. Teoksessa Juhani Kirjonen, Pirkko Remes & Anneli Eteläpelto (toim.) Muuttuva asiantuntijuus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 103–120.

Linna, Kirsti & Paloniitty, Esko (2003) Pre-2000 projektiraportti. Hämeenlinnan kaupunki. Saatavana www-muodossa: http://www.hameenlinna.fi/attachments/Lahiotyo_pdf/pre.pdf. Luettu 22.9.2006.

Luodes, Eija (2006) Päiväkotien ja lastensuojelun sosiaalityön välinen moniammatillinen yhteistyö lapsen parhaaksi. Päiväkotien henkilöstön näkökulma. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Sosiaalityön kandidaatin tutkielma. Julkaisematon.

Luukka, Minna-Riitta (2002) Mikä tekee tekstistä tieteellisen? Teoksessa Olli Löytty & Merja Kinnunen. Tieteellinen kirjoittaminen. Tampere: Vastapaino, 13–28.

Löytty, Olli & Kinnunen, Merja (2002) Tieteellinen kirjoittaminen. Tampere: Vastapaino.

Mahkonen, Sami (2003) Lastensuojeluilmoitus. Jyväskylä: Edita.

Makkonen, Mikko (1995) Keskustelutyö lastensuojelussa. Saarijärvi: Mannerheimin lastensuojeluliitto.

Matthies, Aila-Leena (1993) Epävirallinen ja virallinen sosiaalityö modernisaatiossa. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola. Monisärmäinen sosiaalityö. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 93–132.

Mezirov, J. (1990) Conclusion: Towards Transformative Learning and Emancipatory Education. Teoksessa Mezirov & Assoc. Fostering Critical Reflection in Adulthood. San Fransisco: Jossey Bass, 354-376.

Mikkola, Matti (2004) Lastensuojelu ja eurooppalaiset ihmisoikeudet. teoksessa Anna-Maija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Tammi, 61–76.

Mönkkönen Kaarina (2002) Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopion yliopiston julkaisuja. Yhteiskuntatieteet 94. Kuopio.

Nakari, Risto & Valtee, Pasi (1995) Menestyvä työyhteisö. Yhteistoiminnallisuuden näkökulmia työyhteisöjen kehittämiseen. Helsinki: Helsingin kaupunki.

Nikander, Pirjo (2003) Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon haasteena. Vuorovaikutuksellinen näkökulma. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2003 (40), 279–290.

Ojuri, Auli (1996) Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa Anna Metteri (toim.) Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Helsinki: Edita, 116–129.

Ovretveit, J. (1993) *Coordinating Community Care: Multidisciplinary Teams ja care Management*. Buckingham: Open University Press.

Oxley, Jolyon (1999) *Equity and Interchange: Multiprofessional Working and Learning*. Scopme. Standing Committee on Postgraduate Medical and Dental education. Saatavilla [www-muodossa: http://www.mcgl.dircon.co.uk/scopme/EQU.pdf](http://www.mcgl.dircon.co.uk/scopme/EQU.pdf). Luettu 20.10.2006.

Paukkunen, Leena (2003) *Sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyöosaamisen kehittäminen. Koulutuskokeilun arviointitutkimus*. Kuopion yliopiston julkaisuja, Yhteiskuntatieteet 103. Kuopio.

Payne, Malcolm (1997) *Modern Social Work Theory*. Chicago: Lyceum Books.

Payne, Malcolm (2000) *Teamwork in Multiprofessional Care*. Suffolk: Aardwark Editorial.

Piiroinen, Hannu (2005) *Epävarmuus, muutos ja ammatilliset jännitteet. Suomalainen sosiaalityö 1990-luvulla sosiaalityöntekijöiden tulkinnoissa*. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 264. Jyväskylä.

Pohjola, Anneli (1991) *Yhteistyöstä yhteiseen työhön*. Teoksessa Liisa Hokkanen, Petri Kinnunen, Anneli Pohjola, Kyösti Urponen & Reijo Väärälä. *Palvelutilkuista yhteiseen työhön*. Kemijärven hyvinvointipalveluprojektin osaraportti. Lapin täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja 32. Rovaniemi, 111–126.

Pohjola, Anneli (1993) *Asiakas näkyväksi*. Teoksessa Riitta Granfelt, Harri Jokiranta, Synnöve Karvinen, Aila-Leena Matthies & Anneli Pohjola. *Monisärmäinen sosiaalityö*. Helsinki: Sosiaaliturvan keskusliitto, 55–62.

Pohjola, Anneli (1999) *Moniammatillinen asiantuntijuus*. Teoksessa Päivi Virtanen (toim.) *Verkostoituvaa asiakastyötä*. Helsinki: Kirjayhtymä, 110–128.

Prelock, P., Beatson, J., Contompasis, S & Bishop, K.K. (1999) *A Model for Family-centered Interdisciplinary Practise in the Community*. Topics in Language Disorders. May 1999.

Puonti, Anna-Maija (2004) Lastensuojelu ja julkisuus. Teoksessa Anna-Maija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Tammi, 335–340.

Puroila, Anna-Maija (2002) kohtaamisia päiväkotiarjessa. Kehysanalyttinen näkökulma varhaiskasvatustyöhön. Acta Universitatis Ouluensis. Scientiae Rerum Socialium 51. Oulu.

Puroila, Anna-Maija (2004) Kehittyvä perhetyö. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja 12. Oulu.

Pyhäjoki, Jukka (2005) Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, 71–92.

Pölkki, Pirjo (2004) Lastensuojelutyön tutkimus- ja kehittämistoiminta. Teoksessa Anna-Maija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Tammi, 270–314.

Pöyhtäri, Mari & Vuontisjärvi, Riikka (2000) Oppimisvaikeudet ja moniammatillinen yhteistyö. Voimavarakartoitustutkimus Tunturi-Lapin alueella. Oulun yliopisto. Kasvatustiede. Luokanopettajankoulutus. Pro Gradu-tutkielma. Oulu.

Rantakari, Sini-Maarit (2005) ”Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaks.” Asiakaslähtöisyys sosiaalityössä. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Järvenpää.

Raunio, Kyösti (2000) Sosiaalityö murroksessa. Helsinki: Gaudeamus.

Ristaniemi, Teija (2002) Psykiatrisen sairaalan ”armahtava todellisuus”? Asiakaslähtöisyys psykiatrisen sairaalan kuntoutuspotilaan kokemana. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Sosiaalityön lisensiaatin tutkimus. Helsinki.

Rousu, Sirkka & Holma, Tupu (1999) Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Helsinki: Kuntaliitto.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.

Räty, Tapio (2004) Oikeusturvatekijät lastensuojelussa. Teoksessa Anna-Maija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään- Jyväskylä: Tammi, 85–104.

Saaren-Seppälä, Tarja (2004) Yhteisen potilaan hoito. Tutkimus organisaatorajat ylittävästä yhteistoiminnasta sairaalan, terveyskeskuksen ja lapsipotilaiden vanhempien suhteissa. Acta Universitatis Tamperensis 1052. Tampere.

Salminen, Ari (1998) Hallintotiede. Organisaatioiden hallinnolliset perusteet. Helsinki: Edita.

Sarala, Urpo & Sarala, Anita (1996) Oppiva organisaatio. Oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. Tampere: Tammer-paino.

Sheldon, B. (1995) Cognitive-behavioral Therapy: Research, Practise and Philosophy. Lontoo: Routledge.

Silvennoinen, Mikko (2004) Vuorovaikutuksen avaimet. Helsinki: Talentum Media.

Sinko, Päivi (2001) Lastensuojelu, juridisoituminen ja lapsen oikeudet. Teoksessa Maritta Törrönen (toim.) Lapsuuden hyvinvointi. Yhteiskuntapoliittinen puheenvuoro. Vantaa: Pelastakaa lapset, 128–151.

Sipilä, Jorma (1996) Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Sorsa, Minna (2002) Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Hoitotieteen pro gradu-tutkielma. Tampere.

Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoite- ja toimenpideohjelma vuosille 2004-2007. (2004) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.fi/Resource.phx/hankk/hankt/tato/tato.htx.i806.pdf#search=%22sosiaali-ja%20terveydenhuollon%20toimintaohjelma%22) <http://www.stm.fi/Resource.phx/hankk/hankt/tato/tato.htx.i806.pdf#search=%22sosiaali-ja%20terveydenhuollon%20toimintaohjelma%22>. Luettu 29.9.2006.

Stakes (2005) Lastensuojelu 2005. Tilastotiedote. Saatavilla [www-muodossa](http://www.muodossa.fi/FI/tilastot/aiheittain/Lapsuusjaperhe/lastensuojelu.htm): <http://www.stakes.fi/FI/tilastot/aiheittain/Lapsuusjaperhe/lastensuojelu.htm>. Luettu 20.10.2006.

Stanley, Nicky, Penhale, Bridget, Barbour, Rosaline & Holden, Sue (2003) *Child Protection and Mental Health Services: Interprofessional Responses to the Need of Mothers*. Bristol: The Policy Press.

Suomen kuntaliitto (1999) *Asiakaslähtöiset palveluprosessit. Perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä*. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Suomen kuntaliitto (2002) *Kunnallisen henkilöstöjohtamisen käsikirja. Praksis- tiedosta toimeen 7*. Suomen kuntaliiton julkaisusarja. Helsinki.

Syrjälä, Leena (2001) *Elämäkerrat ja tarinat tutkimuksessa*. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: vinkkejä aloittevalle tutkijalle*. Jyväskylä: PS-kustannus, 203–217.

Särkelä, Antti (2001) *Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön*. Tampere: Vastapaino.

Trevithick, Pamela (2000) *Social Work Skills. A Practise Handbook*. Buckingham: Open University Press.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2003) *Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi*. Helsinki: Tammi.

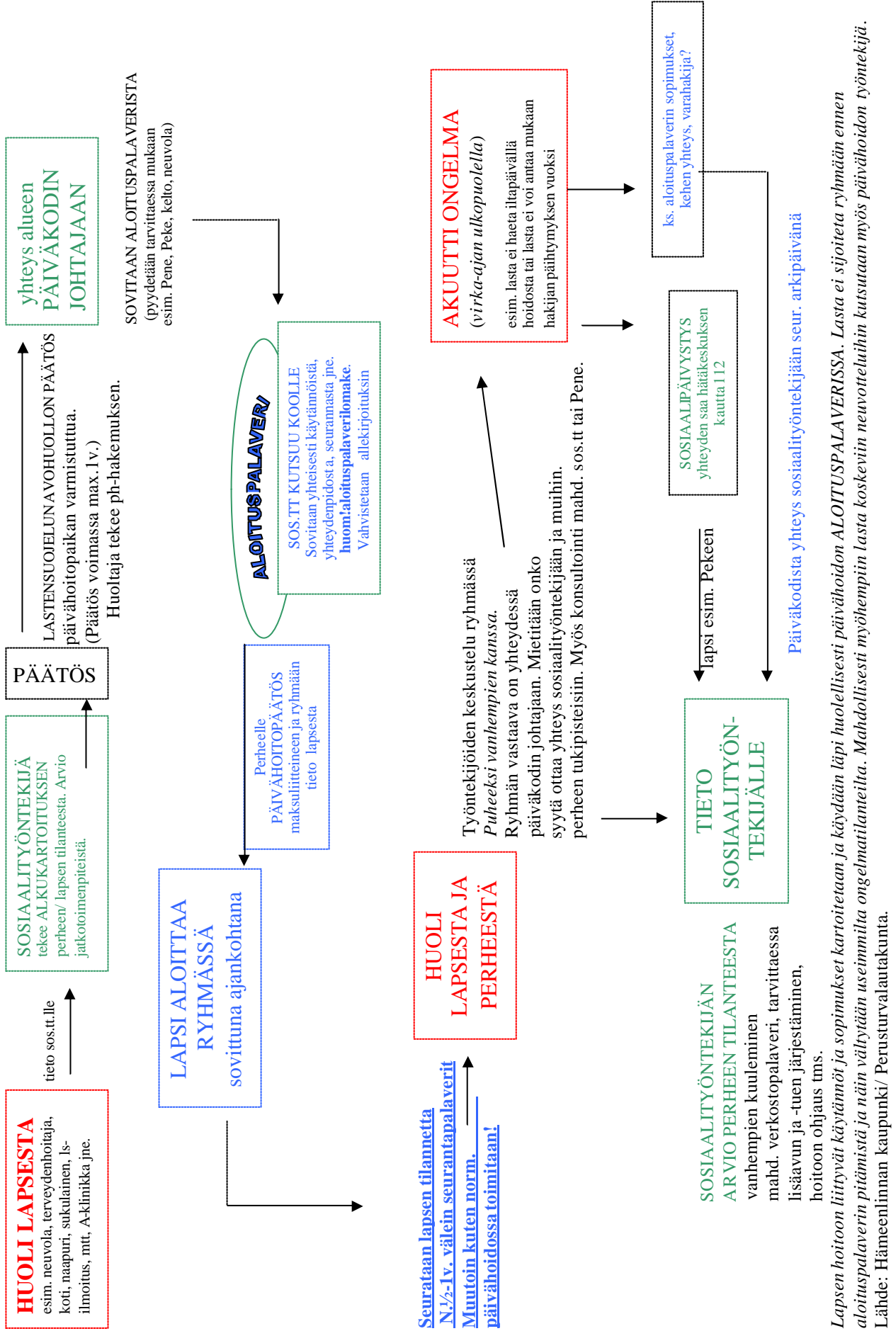
Törrönen, Marita & Vornanen, Riitta (2004) Teoksessa Anna-Maija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) *Lastensuojelu tänään*. Jyväskylä: Tammi, 154–191.

Virtaa-hanke (2005) *Kunnallisen sosiaalityön tehtävä- ja ammattirakenteen kehittäminen Hämeenlinnassa. Hämeenlinnan perusturvakeskuksen raportti 1/2005*. Hämeenlinna.

Vuokila-Oikkonen, Päivi, Janhonen, Sirpa & Nikkonen, Merja (2003) *Kertomukset hoitotieteellisen tiedon tuottamisessa: narratiivinen lähestymistapa*. Teoksessa Sirpa Janhonen & Merja Nikkanen (toim.) *Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä*. WSOY: Helsinki, 81–115.

Yleissopimus lapsen oikeuksista 20.11.1989.

LIITE 1. Toimintamenettely sosiaalityön ja päivähoidon välillä sosiaalisen perustein sijoitetun lapsen kohdalla.



Lapsen hoitoon liittyvät käytännöt ja sopimukset kartoitetaan ja käydään läpi huolellisesti päivähoidon ALOITUSPALAVERISSA. Lasta ei sijoiteta ryhmään ennen aloituspalaverin pitämistä ja näin välttyään useimmilta ongelmatilanteilta. Mahdollisesti myöhempiin lasta koskeviin neuvotteluihin katsutaan myös päivähoiton työntekijä. Lähde: Hämeenlinnan kaupunki/ Perusturvalautakunta.

LIITE 2

TUTKIMUSHAASTATTELUN TEEMAT JA ALAKYSYMYKSET

1 TAUSTATIEDOT

- Haastateltavan ikä, sukup., siviilisääty
- Lasten lkm, kuinka moni lastensuojelun piirissä
- Lastensuojelu asiakkuuden kesto (noin)

2 MONIAMMATILLINEN YHTEISTYÖ

- Lastensuojelun avohuollon tukitoimet (mm. päivähoito) tulisi toteuttaa yhteistyössä vanhempien kanssa ja keskeisenä asiana tässä on myös yhteistyö muiden lapsen kanssa työskentelevien viranomaisten kanssa. Miten tämä mielestäsi toteutuu teidän perheenne kohdalla?
- Millä tavoin sinulle on perusteltu yhteistyö muiden viranomaisten kanssa ja kerrottu esimerkiksi tietojen vaihtamisesta vanhempien luvalla viranomaisten kesken?
- Tiedätkö mitkä perheesi palvelut määritellään lastensuojelun avohuollon tukitoimiksi?
- Millä tavoin avohuollon tukitoimien moniammatillinen kokonaisuus vastaa lapsesi/perheesi tarpeita?
- Miten yhteistyön tavoitteet on asetettu (itse/viranomaiset)? Kuinka yhteistyö alkoi ja miten tavoitteet ovat toteutuneet yhteistyössä?
- Miten viranomaisten välinen yhteistyö mielestäsi (esimerkiksi päivähoidon ja sosiaalityöntekijöiden välillä) toimii lapsesi asioissa? Toimiiko yhteistyö lapsesi eduksi?
- Miten viranomaiset katsovat toiminnassaan lapsesi tarvitsemaa tukea: kokonaisuutena vai jokaisessa viranomaisessa erikseen?
- Millaisiksi koet viranomaisten, esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden, resurssit ja mahdollisuudet moniammatilliseen yhteistyöhön perheenne kohdalla? Miten kokisit lapsesi/perheesi hyötyvän lisäyhteistyöstä viranomaisten välillä? Millaisesta yhteistyöstä tai lisätukitoimista?
- Miten tukitoimienne kokonaisuutta on muutettu tarpeen mukaan ja arvioitu?

3 ASIAKASLÄHTÖISYYS

- Millä tavoin lastensuojelun asiakkuudet on perheellenne perusteltu ja oletko ymmärtänyt perustelut? Oletko saanut niistä päätökset ja onko lapsesi avohuollon tukitoimista tehty huoltosuunnitelma? (tulisi tehdä LSL 11§)

- Mitä tiedät viranomaisten keskinäisestä yhteistyöstä? Tekevätkö viranomaiset yhteistyötä myös palavereiden ulkopuolella? Informoidaanko sinua tästä (pyydetty suostumus)?
- Miten koet tulevasi huomioon otetuksi ja kuunnelluksi oman perheesi/lastesi asioiden asiantuntijana? (moniammatillisissa palavereissa, yksittäisillä viranomaisilla asioidessasi)
- Miten koet itsemääräämisoikeutesi toteutuvan lastensuojelussa ja siinä tehtävässä yhteistyössä? Millä tavoin koet eri viranomaisten sinua arvostavan?
- Millainen luottamus sinulla on lastensuojelussa mukana oleviin viranomaisiin?
- Miten olet sitoutunut työskentelemään viranomaisten kanssa lapsesi parhaaksi?
- Millaiseksi koet viranomaisten sitoutumisen työskentelyyn teidän ja muiden viranomaisten kanssa lapsenne parhaaksi?
- Miten viranomaiset tukevat sinun vanhemmuuttasi lapsesi vanhempina? Kunnioitetaanko sinun taitojasi vanhempana? Kerro jokin esimerkki.
- Miten sinulta on kysytty palautetta kokemuksistasi lastensuojelussa ja siinä tapahtuvassa viranomaisyhteistyössä? Onko palaute kuultu ja miten sen pohjalta on toimittu?
- Millaiseksi luonnehtisit suhdettasi lastensuojelun viranomaisiin? Millainen on kokemuksesi siitä perustuuko viranomaisten suhde teihin asiakaslähtöisyyteen eli sinun ja perheesi parhaaseen ja teidän näkökulmanne ja yksilöllisyytenne kunnioittamiseen?
- Millä tavoin koet lastensuojelussa tehtävän viranomaisyhteistyön vastaavan asiakkaiden tarpeita eli onko ne rakennettu asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi (asiakkaita varten)? Kehittämisehdotuksia?
- Olisiko sinulla ruusuja tai risuja viranomaisille yhteistyöstä heidän kanssaan tai heidän välillään?

LIITE 3

ALOITUSPALAVERISSA TÄYTETTÄVÄ LOMAKE

HML:n kaupunki**Perusturvalautakunta**

Päivähoitopaikka _____

Hoitosuhteen aloituspvm _____

Lapsen nimi	Syntymäaika ja henkilötunnus
Äidin nimi	Isän nimi
Osoite	
Puhelinnumerot	Sähköpostiosoite

Miksi lapsi on päivähoitossa?
Päivähoitoa suositellut henkilö
Lapsen aikaisemmat päivähoitopaikat
Perheen muut tukitoimet
Verkoston jäsenet
Kenelle lupa antaa tietoja
Lapsen päivittäinen hoitoaika
Lapsen mahdolliset hakijat
Mitä tehdään jos joku muu hakee lasta
Mitä tehdään jos lasta haetaan paihtyneenä
Kehen yhteys / Kuinka pian, jos lasta ei tuoda hoitoon
Miten päivähoiton halutaan vaikuttavan lapseen / vanhempiin
Lapsen aikataulu kauden aikana (lomat yms.)
Muuta huomioitavaa

Seuraava tapaaminen

Allekirjoitukset

Lähde: Hämeenlinnan kaupunki/Perusturvalautakunta