

LASTENSUOJELUN SYSTEEMINEN TOIMINTAMALLI
-OSALLISUUDEN KOKEMUS ASIAKKAAN
NÄKÖKULMASTA

Laura Järvi

Kandidaatin tutkielma

Sosiaalityö

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta

Jyväskylän yliopisto

Kevät 2020

TIIVISTELMÄ

LASTENSUOJELUN SYSTEEMINEN TOIMINTAMALLI -OSALLISUUDEN KOKEMUS ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Laura Järvi
Sosiaalityö
Kandidaatin tutkielma
Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos
Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta
Jyväskylän yliopisto
Ohjaaja: Sami Ylistö
Kevät 2020
25 sivua

Kandidaatin tutkielmassani selvitän asiakkaan kokemusta lastensuojelun systemisestä toimintamallista. Tutkimuskysymykseni on, toteutuuko asiakkaan osallisuus Suomen systemisessä toimintamallissa. Systeminen toimintamalli on ajankohtainen aihe lastensuojelussa, ja asiakkaan osallisuus on niin lastensuojelun kuin systemisen toimintamallin yksi tärkeimmistä lähtökohdista. Systeminen toimintamalli on kehitelty Englannissa ja vertailen tutkielmassani asiakaskokemuksesta saatuja tuloksia Englannin ja Suomen välillä. Tutkielmallani haluan tuoda erityisesti asiakkaan näkökulmaa kuuluviin. Tutkielmani teoreettinen viitekehys muodostuu Harry Shierin osallisuuden tasoista, joiden kautta tarkastelen osallisuuden kokemusta.

Tuloksista käy ilmi, että niin Suomessa, kuin Englannissa asiakasnäkökulmaa on tutkittu melko suppeasti. Tähän on vaikuttanut muun muassa asiakkaiden vähäinen osallistuminen tutkimuksiin.

Johtopäätökseni on, että systemisestä toimintamallista nousseista positiivisista tutkimustuloksista huolimatta ei tutkielmassani käyttämien tutkimusten perusteella voida suoraan päätellä toteutuuko osallisuus systemisessä toimintamallissa. Asiakkaan kokemusta systemisestä toimintamallissa tulisi ehdottomasti tutkia lisää, ja pohtia lisäksi keinoja, joilla asiakkaat motivoituisivat paremmin lähtemään mukaan tutkimukseen.

Avainsanat: lastensuojelun systeminen toimintamalli, osallisuus, lastensuojelu

SISÄLLYS

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | JOHDANTO | 1 |
| 2 | LASTENSUOJELUN SYSTEEMINEN TOIMINTAMALLI | 2 |
| 2.1 | Systeemisen toimintamallin juuret | 2 |
| 2.2 | Systeeminen toimintamalli Suomessa..... | 4 |
| 2.3 | Erot Suomen ja Englannin toimintamallien välillä | 7 |
| 3 | OSALLISUUS TEOREETTISENA VIITEKEHYKSENÄ | 8 |
| 3.1 | Osallisuus käsitteenä | 8 |
| 3.2 | Osallisuus lastensuojelussa..... | 10 |
| 3.3 | Shierin osallisuuden tasot..... | 11 |
| 4 | OSALLISUUS SYSTEEMISESSÄ TOIMINTAMALLISSA | 17 |
| 4.1 | Tutkimustuloksia Englannista | 18 |
| 4.2 | Tutkimustuloksia Suomesta | 21 |
| 5 | JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA | 24 |
| | LÄHTEET | |

1 JOHDANTO

Kandidaatin tutkielmani aihe on lastensuojelun systeminen toimintamalli asiakkaan kokemana, rajaten asiakasnäkökulman osallisuuden kokemukseen. Asiakkailta tarkoitan tässä yhteydessä perheitä, eli lapsia, jotka ovat lastensuojelun asiakkaina ja heidän vanhempiaan. Otin tutkimukseen mukaan sekä lapset että vanhemmat, koska lastensuojelussa valtaosa työntekijän ja asiakkaan välisistä keskusteluista käydään Suomessa vanhempien ja työntekijöiden välillä (esim. Hurtig 2003, 11).

Tutkimuskysymykseni on, toteutuuko osallisuus Suomen systemisessä toimintamallissa. Hyödynnän tässä Aaltion ja Isokuortin (2019a) tekemää selvitystä mallin pilotointivaiheen jälkeen. Vertailen tutkimustuloksia Englannista saatuihin tuloksiin, jossa systeminen toimintamalli on alun perin kehitelty.

Systeminen toimintamalli perustuu Lontoon Hackneyssä vuonna 2017 käynnistettyyn kokeiluun, jonka tarkoituksena on ollut soveltaa systemistä ajattelua lastensuojelutyössä (Fagerström 2016, 7). Kyseisessä Lontoon kaupunginosassa kohdattiin vakavia lastensuojelun ongelmia, kuten työskentelyn tehottomuutta, työntekijöiden jatkuvaa vaihtuvuutta, työn byrokratisoitumista ja lisäksi työssä oli ajauduttu kriisejä sammuttavaan työotteeseen. Kokeilun tuloksena syntyi Reclaiming Social Work (sosiaalityö paremmaksi) -malli, jota alettiin myöhemmin arviointitutkimuksen yhteydessä kutsua nimellä Systemic unit -model (systeminen toimintayksikkö -malli). Suomalaisessa lastensuojelun keskustelussa malli tunnetaan paremmin systeminen toimintamalli tai Hackneyn malli -nimellä. Tutkielmassani käytän nimeä lastensuojelun systeminen toimintamalli. (Aaltio & Isokuortti 2019a, 15; Fagerström 2016, 9–11.)

Lontoossa saatiin kokeiluvaiheen aikana hyviä tuloksia, kuten työntekijöiden vaihtuvuuden väheneminen sekä huostaanottojen väheneminen. Työskentely yksiköissä, joissa hyödynnetään Hackneyn mallia, on tutkimusraporttien mukaan hyvin korkeatasoista. (Fagerström 2016; Lahtinen 2017; Männistö & Raivio 2017.) Suomalainen systeminen toimintamalli on kehitelty Hackneyn mallin pohjalta, muokaten mallia Suomen lastensuojeluun sopivaksi (Aaltio & Isokuortti 2019a). Suomalainen lastensuojelu kohtaa monenlaisia haasteita (esim. Alhanen 2014), joihin on pyritty vastaamaan hallituksen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa

(LAPE). Muutosohjelman yksi osuus oli lastensuojelun uudistaminen. Englannista saatujen arviointitutkimuksiin perustuvien positiivisten tutkimustietojen vuoksi systeminen toimintamalli päätettiin valita osaksi tätä muutosohjelmaa. Näin ollen aihe on hyvin ajankohtainen ja merkittävä sosiaalityön näkökulmasta. (Aaltio & Isokuorti 2019a.)

Tutkielmani teoreettinen viitekehys perustuu osallisuutta käsittelevään tutkimukseen. Valitsin osallisuuden teoriaksi, koska se on merkittävä osa tutkimaani systeemistä työtappaa, sekä oleellinen osa lastensuojelua; siitä on määritelty niin lastensuojelulaissa, kuin sosiaalihuoltolaissa (LSL 417/2007, SHL 1301/2014). Systemisessä työtavassa osallisuus ilmenee muun muassa siten, että kohtaamisissa pyritään aitoon dialogisuuteen ja kuunteluun (Lahtinen ym. 2017, 18). Asiakas otetaan mukaan työskentelyyn ja asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa tavoitteiden laatimiseen ja päätöksentekoon (Aaltio & Isokuorti 2019a).

Haluan tutkimuksellani tuoda näkyviin asiakkaan kokemusta toimintamallista. Sosiaalityöntekijän on tärkeää ja välttämätöntä tuoda asiakkaan ääntä kuuluviin. Kirsi Juhila (2006, 179) kirjoittaakin, miten sosiaalityöntekijän yhtenä tehtävänä on toimia asiakkaan viestinviejänä tuoden asiakkaan ääntä asiakkaan puolesta esille, jotta se tavoittaa myös päättävät tahot. On tärkeää selvittää, kokevatko asiakkaat toimintamallin siten, kuin se on suunniteltu ja toteutuuko siinä asiakkaan osallisuus, joka on mallin yksi keskeisimmistä periaatteista. Lisäksi aihe ajankohtainen sosiaalityön näkökulmasta viitaten siihen, että toimintamallia ollaan juurruttamassa osaksi lastensuojelun käytäntöä (esim. Aaltio & Isokuorti 2019a).

Seuraavassa luvussa avaan systemisen toimintamallin juuria, jonka jälkeen kerron toimintamallin periaatteista Suomessa. Avaan lisäksi englantilaisen ja suomalaisen mallin keskeisimpiä eroja. Kolmannessa luvussa käyn läpi tutkielmani teoreettista viitekehystä; kerron osallisuuden käsitteestä tarkemmin, kerron miten osallisuus näyttäytyy lastensuojelussa sekä avaan osallisuuden käsitettä Harry Shierin (2001) osallisuuden tasojen kautta. Neljännessä luvussa käyn läpi mitä asiakkaan kokemuksesta ja erityisesti osallisuuden kokemuksesta löytyy tutkitun tiedon valossa. Tässä sovellan Shierin osallisuuden tasot -teoriaa tutkimusten tuloksiin. Selvitän millaista tutkimusta Englannissa ja Suomessa on aiheen tiimoilta tehty ja vertailen tutkimustuloksia keskenään. Viimeisessä luvussa käyn läpi tutkimuksen johtopäätöksiä.

2 LASTENSUOJELUN SYSTEEMINEN TOIMINTAMALLI

Seuraavaksi esittelen lastensuojelun systeemisen toimintamallin historiaa, jonka jälkeen avaan toimintamallin taustoja ja käytäntöjä Suomessa. Kappaleen viimeisessä luvussa käyn vielä läpi mallin keskeisimpiä eroja maiden välillä.

2.1 Systeemisen toimintamallin juuret

Reclaiming Social Work (sosiaalityö paremmaksi) -malli, myöhemmin myös Systemic Unit Model (systeeminen toimintayksikkö) -nimellä kutsuttu lastensuojelun toimintamalli kehiteltiin alun perin Itä-Lontoon kaupunginosassa Hackneyssa. Mallin käyttöönoton avulla pyrittiin vastaamaan Hackneyssa esiintyviin lastensuojelun haasteisiin. Mallin käyttöönoton yksi tavoitteista oli hallinnollisten vaatimusten ja keskitetyn kontrollin vähentäminen. (Aaltio ja Isokuorti 2019a; Fagerström 2019.) Muutosohjelma nousi siitä tunteesta, että sosiaalityöntekijöiden ammattitaito ja autonomia olivat heikentyneet johtamisrakenteiden vuoksi, jotka olivat suunniteltu vastuuvollisuuksien parantamiseen ja riskienhallintaan, mutta vaikuttivat tapaan, jolla sosiaalityöntekijät olivat vuorovaikutuksessa palveluiden käyttäjien kanssa (Hubbard & Munro 2011, 727).

Systeemisen mallin mukaisesti toimivan toimintakulttuurin menestystekijöinä pidetään kokonaisvaltaista ja systeemistä näkemystä organisaation merkityksestä menestykselliselle asiakastyölle (Fagerström 2016, 19). Toimintamallin taustalla vaikuttaa McKinseyn seitsemän S:n organisaatioteoreettinen malli. Siinä organisaatiomuodostusta hahmotetaan seitsemällä sisäistettävällä näkökohdalla, jotka muodostuvat englanninkielisillä S-kirjaimilla alkavilla tekijöillä: 1. Shared values (yhteiset arvot) 2. Strategy (strategia) 3. Structure (rakenne) 4. Systems (toimintamallit) 5. Staff (työntekijät) 6. Skills (työtaidot) 7. Style (tyyli). Mallin toiminta pohjautuu organisaatiossa yhteisiin arvoihin. Strategian tulee läpäistä kaikki organisaation tasot. Organisaatorakenteen muodostavat rakenne, tavoitteet, sekä systeemi, ja tukevat mallin konkreettista toteuttamista luoden puitteet työskentelylle. Kaikki nämä tekijät ovat toisistaan riippuvia, ja aina yhdenkin tekijän muutos vaikuttaa toisiin tekijöihin. Teorian mukaan, jotta organisaatio voi menestyä, tulee näitä seitsemää elementtiä kohdistaa ja vahvistaa. Mallia voidaan käyttää apuna tunnistamaan, mitkä tekijät tulisivat kohdistaa paremmin tai uudelleen suorituskyvyn parantamiseksi tai suuntauksen ylläpitämiseksi. (Goodman & Trowler, 2012, 14–15.)

Hackneyn lastensuojeluyksikkö oli ensimmäinen lasten ja perheiden sosiaalityön yksikkö Englannissa, jossa mallin kokeilu aloitettiin. Kokeilun tarkoituksena oli perheterapeuttisen työotteen soveltaminen lastensuojelutyöhön. Yksikössä otettiin käyttöön pienet monitieteiset tiimit tukemaan perheitä muutoksissa ja ongelmien ratkaisussa. (Aaltio & Isokuorti 2019; Goodman & Trowler 2012.) Nämä tiimit koostuivat johtavasta sosiaalityöntekijästä ja muista sosiaalityöntekijöistä, kliinisestä terapeutista, lasten lääkäristä ja koordinaattorista (em. 2011, 727). Mallin päämekanismi on viikoittaiset kokoukset, joissa tapauksista keskustellaan ja niitä pohditaan ennen varsinaista päätöksentekoa (Dugmore ym. 2018).

Malli luotiin käytännölliseksi menetelmäksi, joka perustuu yhteistyöhön ja kunnioittavaan työotteeseen. Mukaan otetaan koko perhe ja kaikki lapsen piiriin kuuluvat jäsenet, mukaan lukien ammattilaiset ja muut lapsen päivittäiseen elämään kuuluvat henkilöt, aina perheestä kouluun ja muihin palveluihin. Näiden henkilöiden avulla pyritään löytämään yhdessä ratkaisu asiakkaan tilanteeseen. Näin ammattilaisella ei ole kaikkia vastauksia, vaan uskotaan, että perheellä on myös oma ymmärrys tilanteestaan, sekä erityinen tieto siitä, mikä heidän tilanteessaan ei toimi. Samalla autetaan perhettä tunnistamaan ja rakentamaan omia taitojaan ja luomaan tapoja edetä tilanteessa. (Goodman & Trowler, 2012, 14.) Mallissa käytetään perheterapeuttisia ja dialogisia, sekä ratkaisukeskeisen ja narratiivisen terapian oppeja (Fagerström 2019, 11).

Antamalla etuoikeuden vanhempien ja lasten sekä heidän elämäänsä osallistuvien äänelle, sosiaalityö tarjoaa tilanteen, jossa perheet saavat riittävän luottamuksen uskoa omiin vahvuksiinsa, sekä kimmokkeen suuremman roolin ottamiseen ratkaisun löytämisessä (Goodman & Trowler, 2012, 16). Työntekijöiden tuleekin auttaa perheitä löytämään omat voimavaransa ja vahvuutensa, sekä auttaa perhettä myös luottamaan niihin (Lahtinen y. 2017, 15).

Suomalainen lastensuojelun toimintamalli nojautuu samoihin periaatteisiin, kuin Englannissa, mutta sitä ei ole toteutettu Suomessa aivan samalla tavalla. Selvitän mallien eroja lisää tämän kappaleen viimeisessä osassa. Seuraavassa luvussa tarkastelen, millaisena lastensuojelun systeeminen toimintamalli näyttäytyy Suomessa.

2.2 Systeminen toimintamalli Suomessa

Lastensuojelun ongelmat ovat pitkälti samoja Suomessa, kuin ongelmat, joihin pyrittiin vastaamaan Lontoon Hackneyssa. Lastensuojelutyön ongelma-kohtina Suomessa ovat yhtä lailla suuret asiakasmäärät ja työn kuormittavuus, jotka vaikuttavat työntekijöiden jaksamiseen. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, mikä leimaa erityisesti lastensuojelua. Haasteena ovat lisäksi eri toimijoiden yhteistyön ongelmat, joihin vaikuttavat muun muassa huono tuntemus toisen ammattilaisen työstä sekä tietojärjestelmien erillisyydet eri viranomaisilla. Myös palveluiden pirstaleisuus ja johtamisongelmat luonnehtivat lastensuojelutyön ongelma-kohtia. (Aaltio & Isokuorti 2019a; Alhanen 2014; Fagerström 2016; Lahtinen 2016.)

Lastensuojelun kokonaisvaltaista muutosta lähdettiin tavoittelemaan hallituksen kärkihankkeessa, lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa (LAPE), jossa lastensuojelun kokonaisvaltainen uudistaminen oli yksi merkittävä hankkeen osuus. Lastensuojelun haasteisiin vastaamiseksi yksi uudistuksen osa-alue oli systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi osaksi lastensuojelun käytäntöä. (Aaltio & Isokuorti 2019a; Aaltio & Isokuorti 2019b, STM 2019b.) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma oli käynnissä vuosina 2016–2019. Malli pilotoitiin Suomessa vuosina 2017–2018 ja parhaillaan on menossa mallin juurruttaminen osaksi lastensuojelun käytäntöä. Suomen lastensuojelun toimintamallin jalkauttamista jatkettiin pilotoinnin jälkeen vuodesta 2019 alkaen LAPE-muutosohjelmaan kuuluvassa SyTy! -hankkeessa. Hankkeessa on mukana 18 maakuntaa. Hankkeen aikana systemisen toimintamallin toteutuksesta alueella vastaavat projektikoordinaattorit ja projektityöryhmät. SyTy! -hankkeen tavoitteena on lapsi- ja perhepalveluiden kokonaisvaltainen uudistaminen, mikä tarkoittaa lapsi- ja perhelähtöisempiä, kustannustehokkaampia, vaikuttavampia ja paremmin yhteensovitettuja palveluita. Uudistaminen ja kehittäminen koskee lastensuojelun avo- ja sijaishuollon palveluita. Pilotoinnin ja juurruttamisen aikana on tehty kouluttajakoulutuksia, sekä pilotointijakson jälkeen on mukaan lähtenyt uusia kuntia, joiden tiimit ovat koulutettu systemiseen toimintamalliin. En löytänyt ajankohtaista tietoa mikä toimintamallin tilanne on Suomessa tällä hetkellä, mutta tiedossa kuitenkin on, että uusia lastensuojelutiimejä koulutetaan jatkuvasti mukaan toimintamalliin. (Aaltio & Isokuorti 2019a; STM 2019a; THL 2019b.)

Systemistä toimintamallia ei ole manualisoitu eikä lisensioitu, eikä sitä näin ollen ole tuotu Suomeen sellaisessa muodossa, kuin sitä Englannissa on toteutettu. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen työryhmä kehitti mallista suomalaisen version (Aaltio & Isokuorti 2019a; Lahtinen

ym. 2017). Niin kuin alkuperäisessäkin mallissa, toimintamalli pohjautu sellaiseen toimintakulttuuriin, jossa mahdollistetaan arvostava, lapsia ja perheitä kuuleva kohtaaminen ja vuorovaikutus (Lahtinen ym. 2017, 9). Suomalaisen mallin keskeisimpiä periaatteita ovat perheterapeuttinen lähestyminen asiakkaan tilanteeseen, ihmissuhdeperusteisuus, lapsilähtöisyys, asiakkaan osallisuus, asiakkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen, mallin toteuttamista mahdollistavat rakenteet, sekä yhdessä jaetut arvot ja yhteen sovittava johtaminen. Yhteinen reflektointi toimii yhtenä mallin lähtökohtana; on tärkeää pohtia yhdessä aktiivisesti eri näkökulmia tilanteisiin. Reflektiivisyydellä vuorovaikutuksessa tarkoitetaan yleisesti ottaen aktiivista tiedon tekemistä (esim. Juhila 2006). Kaikkea edellä mainittua toimintaa läpäisee systeemisen ajattelun malli. (Aaltio & Isokuortti 2019a; Aaltio ja Isokuortti 2019b; Lahtinen ym. 2017.) Systeemisyydellä tässä yhteydessä tarkoitetaan huomionkiinnittämistä ihmisen elämän kompleksisiin ja jatkuvasti muuttuviin kommunikaatio- ja vuorovaikutussuhteisiin, jotka ovat sosiaalisesti ja kulttuurisesti rakentuvia (Aaltio ja Isokuortti 2019a).

Pilotointivaiheen jälkeen tehdyn arviointitutkimuksen perusteella Aaltio & Isokuortti (2019b) määrittivät ja selkiyttivät tarkemmin systeemisen toimintamallin ydinelementtejä. Koska kunnissa sovellettiin toimintamallin menetelmiä omilla tavoillaan, oli tärkeää selkeyttää mallin toimintaperiaatteita, käsitteitä ja menetelmiä, jotta myös mallin tuloksia voidaan parantaa. (em. 2019, 9–10.)

Lastensuojelun systeemisen toimintamallille on määritelty kolme ydinelementtiä: systeeminen asiakastyö, systeeminen tiimi ja systeeminen viikkokokous (Aaltio & Isokuortti 2019b, 10).

Toimintamallin mukaisesti systeeminen tiimi kokoontuu noin kerran viikossa systeemisessä viikkokokouksessa. Yhden kokouksen aikana voidaan käsitellä useamman asiakkaan tapausta läpi. Systeeminen tiimi muodostuu konsultoivasta sosiaalityöntekijästä, jona yleensä toimii johtava sosiaalityöntekijä, lapsen asioista vastaavasta sosiaalityöntekijästä ja muista sosiaalityöntekijöistä, perheterapeutista, sekä koordinaattorista. Tiimiin voidaan ottaa mukaan myös perhetyöntekijä tai sosiaaliohjaaja, jotka voivat toimia koordinaattorina tai olla muuten vain osa tiimiä. Asiakas voidaan ottaa myös mukaan viikkokokouksiin ja tässä esiintyykin kuntakohtaista vaihtelua. (Aaltio & Isokuortti 2019a, 25–26, 93; Lahtinen 2017, 20–22.)

Konsultoiva sosiaalityöntekijä johtaa tiimiä ja prosessia ja järjestää tarvittaessa esimerkiksi konsultaatioapua. Konsultoivan sosiaalityöntekijän tulee tuntea kaikki asiakastapaukset, jotta hän voi aidosti pohtia sosiaalityöntekijän kanssa ratkaisuvaihtoehtoja asiakkaan tilanteeseen.

Samalla hänen on pysyttävä kuitenkin etäällä voidakseen arvioida asiakkaan tilannetta eri näkökulmista ja varmistaa näin myös reflektiivinen työote tiimissä. Perheterapeutti tuo tiimiin terapeutin näkökulman ja hänen tehtävänsä on varmistaa, että sekä systeeminen että reflektiivinen työote on aina mukana tiimityöskentelyssä. Koordinaattorin tehtävänä on huolehtia kokousten järjestämisestä, kuten varata ajat ja lähettää kutsut tapaamisiin, lisäksi hän toimii kirjaajana viikkokokouksissa ja hoitaa monia muita juoksevia asioita. (Aaltio & Isokuortti 2019a, 24–25; Aaltio & Isokuortti 2019b, 14–16; Lahtinen 2017, 20–22.)

Tällaisella monitoimijuudella pyritään saamaan kattavampi näkemys lapsen ja perheen tilanteesta. Vastuun asiakkaan tilanteesta kattaa koko tiimi sen sijaan, että se jäisi yksittäisen työntekijän harteille. Tällä pyritään lisäämään työntekijän jaksamista työssä, sekä vähentämään työntekijöiden vaihtuvuutta, jotka molemmat ovat aiemmin mainitsemiani lastensuojelun ongelmakohtia. Myös työn laatu on tiimityöskentelyn myötä tasaisempaa, mikä parantaa asiakkaan oikeusturvaa. (Lahtinen ym. 2017, 18.)

Systeemisellä asiakastyöllä pyritään asiakkaan kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen. Asiakastyön kulmakivenä on luoda lapseen ja vanhempiin luottamuksellinen ja myönteinen suhde. Yhdessä heidän kanssaan tulee tarkastella perheen elämäntilanteen kokonaisuutta ja tämän kautta taata lapsen turvallisuus, sekä hyvinvointia edistävät muutokset. Työssä kartoitetaan perheen elämään kuuluvien tärkeiden ihmisten verkostoa, jotka voivat koostua niin läheisistä ihmisistä, kuin ammattilaisista. Ongelmia ratkoessa pyritään yhdessä selvittämään niiden taustoja. Perheelle etsitään uudenlaisia näkökulmia mahdollisten haitallisten uskomusten tilalle, sekä selvitetään millaisilla keinoilla perhe voisi vaikuttaa sellaisiin systeemisiin suhteisiin, jotka pitävät perheen ongelmassa kiinni. Toimintamallille on luotu omat työmenetelmänsä, joiden käyttö on myös yksi mallin periaatteista. Kaikessa työskentelyssä pyritään läpinäkyvyyteen, sekä asiantuntijavallan vähentämiseen ja asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseen. (Aaltio & Isokuortti 2019b.)

Kaikkien näiden kolmen elementtien tulee olla mukana, jotta systeeminen toimintamalli voi ylipäättään olla olemassa. Mikäli näissä ydinelementeissä on puutteellisuksia, ei malli toimi sille tarkoitettulla tavalla. Näitä elementtejä ei voi valita vapaasti, eikä niitä voida soveltaa. (Aaltio & Isokuortti 2019b, 10).

Käsittelen tarkemmin toimintamallin asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta luvussa viisi, jonka yhteydessä tarkastelen myös niiden toteutumista suomalaisessa ja englantilaisessa toimintamallissa. Seuraavassa kappaleessa käyn läpi mallien keskeisimmät erot maiden välillä.

2.3 Erot Suomen ja Englannin toimintamallien välillä

Tässä kappaleessa tuon esiin vielä tiivistetysti Suomen ja Englannin mallien keskeisimpiä eroja. Aaltio & Isokuorttia (2019a) toteavat, ettei maiden välinen vertailu ole yksinkertaista, sillä jo lastensuojelun määritelmät sekä lastensuojelun tarkoitus poikkeavat maiden välillä. Lastensuojelujärjestelmä vaikuttaa kuitenkin siihen, miksi mallia ei voida aivan samalla tavalla toteuttaa eri maissa. En tässä yhteydessä käy kuitenkaan läpi tutkielman rajallisuuden vuoksi lastensuojelujärjestelmien eroja, vaan keskityn maiden välisten toimintamallin erojen esiintuomiseen. (Aaltio & Isokuortti 2019a, 22.)

Organisaatiotasolla puhuttaessa suomalaisessa toimintamallissa ei ole kiinnitetty niinkään huomiota aiemmin mainittuun McKinseyn 7-S strategiamalliin. Malli toimii taustoittajana organisaatorakeenteen muutoksessa Suomessakin, ja mallinnusraportissa todetaan, että muutoksia tarvitaan myös organisaatiotasolla, mutta suomalaisesta raportista ei kuitenkaan selviä, miten sitä on suositeltu otettavaksi konkreettisesti käyttöön. (Aaltio & Isokuortti 2019a.; Lahtinen ym. 2017.)

Systeminen tiimi poikkeaa maiden välillä siten, että alkuperäisessä mallissa tiimin koko on viisi työntekijää, joka on pienempi kuin Suomessa suositeltava 6–8 työntekijää. Lähestymistapana molemmissa maissa mainitaan perheterapeutin ote, mutta Englannissa on käytössä lisäksi toinen lähestymistapa, joka sosiaalisen oppimisen teoria (social learning theory), tosin kyseistä lähestymistapaa ei ole enää esillä uusimmissa toimintamallien opetussuunnitelmissa, joten sen tämänhetkinen tarkoitus on epäselvä. Toimintamallin menetelmissä ja teorioissa on eroja siten, että Suomessa ei ole niitä kaikkia otettu käyttöön. Alkuperäisestä mallista löytyy esimerkiksi sellaisia menetelmiä ja teorioita, kuten kiintymyssuhdeteorian systeminen sovellus ja lapsen kehitysvaiheisiin soveltuvat menetelmät. Lisäksi suomalaiseen malliin on tuotu omia elementtejä, joita alkuperäisestä mallista ei löydy, kuten perheen tuominen mukaan tiimien viikkokokouksiin, sekä menetelmiä, kuten yhteistoiminnallinen auttamiskartta. Aaltio & Isokuortti (2019a) mainitsevat, että erot maiden välillä tulevat suurella todennäköisyydellä muuttamaan Suomen toimintamallin jatkohankkeen myötä. (Aaltio & Isokuortti 2019a, 28–30.)

Seuraavassa luvussa avaan osallisuuden käsitettä, sen merkitystä lastensuojelussa sekä avaan tutkimukseni teoreettisesta viitekehyksestä, joka muodostuu Shierin osallisuuden tasoista.

3 OSALLISUUS TEOREETTISENA VIITEKEHYKSENÄ

Osallisuus on tärkeä osa systeemistä toimintatapaa. Systeemisessä toimintamallissa sitoudutaan asiakaslähtöisyyteen, jonka olennainen osa on asiakkaan osallisuus sekä sen lisääminen. Osallisuus on myös olennainen osa suomalaista lastensuojelutyötä, jossa lapsilähtöisyys on työn lähtökohta ja työssä tulee varmistaa asiakkaan osallisuuden toteutuminen. (Kouvonen 2011, 205; Lahtinen ym. 2017, 17.) Näin ollen osallisuus on tärkeä teema sosiaalityössä, jonka toteutumista niin systeemisessä toimintamallissa, kuin lastensuojelutyössä ylipäättään, on tärkeää tutkia. Asiakas on kuitenkin kaiken keskiössä.

Ristiriitaa asiakaslähtöisyyteen tuo kuitenkin New Public Managementiin perustuvat hallinnan käytännöt, jotka ulottuvat julkisen sektorin lähes kaikkiin toimintoihin, mukaan lukien sosiaalityö (Eräsaari 2011). New Public Managementin vakiintunut lyhenne on NPM. NPM käsitteenä tarkoittaa tiivistetyksi tehokasta suorittamista, jossa toimintaa pyritään suorittamaan mahdollisimman säästeliäästi (Lähdesmäki 2003, 53–54). Vaikkakin NPM:n yksi periaatteista on asiakaslähtöisyys, kuitenkin sen mukana tuomat tuloksellisuuden ja tehokkuuden vaatimukset aiheuttavat sosiaalityössä palveluiden laadun heikkenemistä, johtaen myös siihen, ettei asiakasta voida tai ehditä kohdata kokonaisvaltaisesti (em. 2011; Juhila 2009). Juhilan (2009) mukaan NPM:n asiakaslähtöisyys lähtee eri näkökulmista kuin sosiaalityön näkemys asiakaslähtöisyydestä; NPM on kiinnostunut asiakkaan mielipiteistä ja palautetta asiakaskokemuksesta halutaan kerätä palveluiden kehittämiseksi. Kuitenkin sosiaalityötä tehdään eri lähtökohdista käsin, sen perustuen vaihtoehdottomaan ja ei- vapaaehtoiseen asiakkuuteen, verraten NPM:n tilaaja-tuottajamalliin, jossa korostetaan tehokkuutta ja taloudellisuutta (em. 2009, 302–303).

3.1 Osallisuus käsitteenä

Osallisuus on hyvin moniulotteinen käsite, eikä sille ole olemassa vakiintunutta määritelmää. Sitä voidaankin pitää eräänlaisena sateenvarjokäsitteenä. Sille on olemassa myös lukuisia lähikäsitteitä, kuten osallistuminen (participation) ja voimaantuminen (empowerment). Osallisuudelle ei ole olemassa täsmällistä englanninkielistä vastinetta; yleisimmin käytettyjä ovat muun muassa involvement, inclusion ja participation. Osallisuuden viitekehys muodostuu monista erilaisista teorioista, joita tarvitaan selittämään ihmisten toimintaa, sekä sitä, miten

yhteinen oleminen järjestetään. Viitekehysten avulla voidaan nähdä, mihin toimintaa, palveluita ja politiikkaa tulisi suunnata, jotta ihmisten osallisuus vahvistuisi esimerkiksi syrjittyjen ja epäoikeudenmukaisuutta kokevien ihmisten kohdalla. (Isola ym. 2017, 9; Hämäläinen & Leeman 2016, 587; Vuorenmaa 2016, 19.)

Osallisuuden vastakohtana voidaan pitää syrjäytymistä. Osallisuus voidaan kytkeä syrjinnän ehkäisyyn sekä putoamisvaarassa olevien lasten ja nuorten nostamiseen takaisin normiyhteiskunnan piiriin (Kiilakoski & Gretschesel 2012, 5). Lisäksi vastakäsitteinä on pidetty osattomuutta, passiivisuutta ja vieraantumista (Vuorenmaa 2016, 21; viitattu lähteeseen Zimmerman 2000, Kiilakoski 2007, Nivala & Ryyänen 2013).

Laajemmasta perspektiivistä katsottuna osallisuus tarkoittaa yhteisöön liittymistä, siihen kuulumista, sekä vaikuttamista. Jotta ihmisen identiteetti voi kehittyä, tulee hänellä olla mahdollisuus olla osallisena ja mukana asioiden käsittelyssä hänelle merkittävässä yhteisössä (Hotari ym. 2013, 149). Yksilön kohdalla taas voidaan puhua osallisuudesta yksilön kokemuksellisenä ja omakohtaisena tunteena, jossa yksilö kokee osallisuuden tunteen yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisena, sekä omien asioiden kulkuun vaikuttamisena ja omaa elämää koskevana päätöksentekona (Hämäläinen & Leeman 2016, 591).

Osallisuuden kokemus on vuorovaikutuksen tulos (Hotari ym. 2013, 150–151). Osallisuus palvelujen suunnittelussa vahvistaa asiakkaan osallisuuden kokemusta (Hämäläinen & Leeman 2016, 587). Onkin tärkeää, että asiakas otetaan mukaan koko palveluprosessin ajan, niin suunnitteluvaiheessa, kuin päätöksentekoprosessissa, jotta tuota osallisuuden kokemusta saadaan asiakkaan näkökulmasta vahvistettua.

Osallisuus ei kuitenkaan merkitse samaa kuin osallistuminen. Osallisuutta ei voida synnyttää, eikä osallisuuden kokemusta kieltää. Kokemus voi myös syntyä ilman näkyvää osallistumista, tai kokemusta ei synny, vaikka osallistamista koitettaisiin edesauttaa (em. 2013, 150–151). Osallistuminen taas on ihmisten välistä vuorovaikutuksellista toimintaa. Osallistumiselle on ominaista vapaaehtoisuus ja henkilön oma halu osallistua (Kokkonen ym. 2013, 116). Tutkielmassani haluan selvittää, toteutuuko osallisuus; kokeeko asiakas, että voi vaikuttaa suunnitelmiin ja päätöksentekoon, olevansa osa ratkaisua.

3.2 Osallisuus lastensuojelussa

Lapsen osallisuudesta sanotaan lastensuojelulaissa seuraavaa:

lastensuojelua toteutettaessa on selvitettävä lapsen toivomukset ja mielipide sekä otettava ne huomioon lapsen iän ja kehitystason edellyttämällä tavalla. Lapsen mielipide on selvitettävä hienovaraisesti sekä siten, että tästä ei aiheudu tarpeettomasti haittaa lapsen ja hänen vanhempiensa tai muiden läheisten ihmisten välisille suhteille. Lapsen mielipiteen selvittämisen tapa ja pääasiallinen sisältö on kirjattava lasta koskeviin asiakasasiakirjoihin (LSL 417/2007, 4 luku).

Osallisuus on lisäksi määritelty YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa: Lapsen näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti (LOS 60/1991, 12 artikla).

Suomen sosiaalihuoltolain yhtenä tarkoituksena on osallisuuden edistäminen (SHL 1301/2014, 1§, 2 luku). Osallisuus mainitaan sosiaalihuoltolaissa useassa kohdassa. Sosiaalipalveluita ja sosiaalityötä määrittävässä osuudessa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävänä on edistää ja ylläpitää osallisuutta (3§, 1 luku ja 15§). Laissa myös mainitaan, että sosiaalipalveluja on järjestettävä sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi (11§, 4 luku). Osallisuus mainitaan myös asiakkaan etua määrittävässä kohdassa, jossa mainitaan osallisuutta edistävän toiminnan turvaaminen (4§, 6 luku). Näiden perusteella voidaan todeta, että osallisuuden edistäminen ja ylläpitäminen ovat välttämättömiä sosiaalityössä ja lastensuojelussa ollen niiden yksi kulmakivistä.

Tiina Muukkosen (2013, 165) mukaan osallisuus lastensuojeluprosessissa on niin lapsi- kuin aikuisasiakkaiden kutsumista asiakkuuteen, jota yhdessä toteutetaan. Yhdessä toteutettavalla asiakkuudella hän tarkoittaa dialogisuutta, eli vuorovaikutuksellista keskustelua ja sekä yhteisen ja jaetun ymmärryksen tavoittelua. Nämä samat seikat ovat ominaisia myös systeemisen toimintamallin työskentelylle. Systemisessä toimintamallissa dialogisuutta hyödynnetään yhtenä vuorovaikutusstrategiana, jonka avulla voidaan yhdessä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa muodostaa ymmärrys tilanteesta. Tämän avulla pyritään pois asiantuntijavallasta ja lisätään asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia. Dialogisuus lisää myös työskentelyn läpinäkyvyyttä. (Aaltio & Isokuorti 2019b, 13).

Osallisuuden tulisi näkyä asiakastyössä ja sen tulisi olla työskentelyn taustalla oleva periaate. Osallisuutta tulee myös kunnioittaa (em. 2013, 166). Sosiaalityöntekijän, joka vastaa lapsen asioista, tulee varmistaa, että osallisuus toteutuu ja lapsen ääni tulee kuuluviin (Lahtinen ym. 2017, 17). Se miten osallisuus toteutuu ja millaisena se näyttäytyy, riippuu vaiheesta, jossa

asiakas lastensuojeluprosessissa on (esim. suunnitelman laadinta ja toteuttamisvaihe), sekä se mille työ perustuu; onko kyseessä muutos- vai kannatteluorientaatio (em. 2013, 165).

Lastensuojelussa lasten lisäksi myös vanhempien ajatuksia ja kokemuksia tulee kuunnella ja heidän osallisuuttaan vahvistaa (STM 2019b). Vanhempien kannalta osallisuus merkitsee muun muassa sitä, että vanhemmat määrittelevät itse, miksi he ovat tulleet lastensuojelun asiakkaiksi, sekä he kertoisivat tästä myös lapselleen mahdollistaen näin lapsensa osallisuuden perheen asioihin ja työskentelyyn (Muukkonen 2013, 169). Parhaimmillaan vanhempien osallisuus kohentaa vanhempien kykyä pärjätä päivittäisessä arjessa oman lapsensa kanssa (Vuorenmaa 2016, 87).

Onnistuessaan osallisuus auttaa asiakasta tunnistamaan ja ymmärtämään omaa kehityspotentiaaliaan. Lisäksi asiakas voi oppia pitämään kiinni omista oikeuksistaan ja tarpeistaan, sekä parantamaan uskoa omiin kykyihinsä (Bardy 2013, 22). Sekä lasten että vanhempien osallisuuden merkitys ja hyödyt ovat, että he tulevat kuulluiksi ja voivat vaikuttaa omiin asioihinsa. Asiakkaiden tieto ja ymmärrys kasvavat niin heistä itsestään kuin lastensuojelusta. Näin perhe voi hahmottaa paremmin lastensuojelutyön todellisuutta asiakkaan näkökulmasta (STM 2019b, 20). Osallisuuden toteutuessa saadaan myös suojeluhyöty, eli lapselle mahdollistetaan parempi sekä asianmukaisemmin kohdennettu suojelu. Hyötynä saadaan myös paremmin tuotua asiakkaan voimavarat esiin, sekä varmistettua niiden käyttöönotto. Myös työn vaikuttavuuden arviointi paranee osallisuuden toteutuessa, jolloin arviointi ei liity pelkästään sosiaalityöntekijän suljettuun asiantuntija-alueeseen (Muukkonen 2013, 171–73).

3.3 Shierin osallisuuden tasot

Osallisuutta on tutkimuskirjallisuudessa kuvattu usein erilaisilla porrastai- tai tikapuumalleilla. Hotarin ym. (2013) mukaan tällaiset mallit voidaan pelkistää siten, että mitä korkeammalla portailla yksilö on, sitä enemmän yksilöllä on mahdollisuuksia ja valtaa vaikuttaa. Tällaisia malleja ovat muun muassa Shierin ja Landsdownin osallisuuden tasot (Shier 2001, Landsdown 2010).

Valitsin tutkielmani teoreettiseksi viitekehykseksi Shierin osallisuuden tasot. Mallin sitoutumisasteet vastaavat hyvin lastensuojelutyön osallisuuden kriteereitä, ja niiden kautta voi peilata osallisuuden toteutumista myös systeemissä toimintamallissa. Valitsin näistä

kahdesta Shierin mallin, koska se on mielestäni monipuolisempi osallisuuden tarkasteluun. Landsdownin osallisuuden taso koostui vain kolmesta tasosta, joista olisin voinut hyödyntää vain kahta ensimmäistä tasoa (Landsdown 2010).

Shier loi oman mallinsa vaihtoehtoiseksi lähestymistavaksi Roger Hartin osallisuuden tikapuut-mallille, joka on ollut yksi merkittävimmistä osallisuuden teorioista osallisuuden tutkimuksessa. Shier korostaa, ettei halua omalla teoriallaan korvata Hartin teoriaa, vaan tuoda siihen uusia näkökulmia. Malli toimii työkaluna kaikille lasten kanssa työskenteleville, sopien näin hyvin myös lastensuojelutyöhön. (Shier 2001, 108 – 110, 116.)

Shier (2001, 110) jakaa osallisuuden viiteen eri tasoon:

1. Lapset tulevat kuulluksi.
2. Lapsia tuetaan oman mielipiteen ilmaisemisessa.
3. Lasten näkemykset otetaan huomioon.
4. Lapset ovat mukana päätöksentekoprosesseissa.
5. Lapsilla on yhteinen valta ja vastuu päätöksenteossa työyhteisön kanssa.

Jokaisella tasolla yksilön ja organisaation sitoutumisaste voimaantumisprosessiin voi olla erilainen. Malli tarjoaa selkeän kysymyksen kunkin tason jokaiselle vaiheelle. Vastaamalla kysymyksiin, voi määrittää nykyisen sijaintinsa ja tunnistaa ne tekijät, jotka suorittamalla voi nostaa osallisuuden tasoa. Todellisuudessa harvemmin työyhteisö sijoittuu johonkin tiettyyn pisteeseen kaaviossa. Työyhteisö voi olla eri vaiheissa ja eri tasoilla. Työyhteisö voi lisäksi kunnioittaa eri tehtäviä ja töitä ollen näin asemassa. (emt. 2001, 110.)

Jokaiseen tasoon liittyykin kolme sitoutumisen astetta: avautuminen (openings), mahdollistaminen (opportunities) ja velvoittaminen (obligations). Jokaisella tasolla tulisi pohtia osallisuuden toteuttamista tasolle merkityllä tavalla. Avautumisella tarkoitetaan halua toteuttaa lapsen osallisuutta. Mahdollistamisella tarkoitetaan sitä, että mahdollistetaanko työyhteisössä toimintatavan toteutus, ja millaisia toimintatapoja työyhteisöstä löytyy jo valmiiksi. Velvoittamisella tarkoitetaan yhteisössä määrättyjä toimintatapoja, joihin henkilöstön tulee sitoutua. Työskentelemällä tietyllä tavalla mahdollistetaan erityinen osallisuuden taso, ja näin tavasta tulee järjestelmään sisäänrakennettu. (Shier 2001; suom. Leinonen ym. 2010)

Taso 1: Lapset tulevat kuulluksi.

Ensimmäisellä tasolla on kyse lapsen kuulluksi tulemisesta. Tämän tason ensimmäinen sitoutumisaste, avautuminen, vaatii sen, että työyhteisö tai työntekijä on yksinkertaisesti vain

valmis kuuntelemaan asiakasta. Toinen aste, mahdollistaminen, vaatii työyhteisöä toimimaan tavalla, joka mahdollistaa kuuntelun, esimerkiksi järjestämällä työntekijälle aikaa ja tilaa lapsen kuunteluun, tai kouluttamalla henkilökuntaa kuuntelutaitojen kehittämiseen. Kolmas aste, velvoittaminen edellyttää, että lapsen kuulluksi tulemisen varmistaminen on osa koko organisaation politiikkaa, mikä tekee sitä koko henkilöstön velvollisuudeksi (em. 2001, 110 – 112). Velvoittaminen tässä kohtaa koskee mielestäni jo koko lastensuojelua, sillä kuten jo aiemmin kirjoitin, kuulluksi tulemisesta säädetään lastensuojelulaissa osallisuutta käsittelevässä luvussa (LSL 417/2007, 4 luku).

Taso 2: Lapsia tuetaan oman mielipiteen ilmaisemisessa.

Taso kaksi eroaa ensimmäisestä tasosta siten, että siinä sitoudutaan toimimaan positiivisilla keinoilla lasten näkemysten selvittämiseksi, sekä tuetaan heitä omien näkemysten esittämisessä. Tämän mallin avulla voidaan tunnistaa monia eri syitä, minkä vuoksi lapset eivät välttämättä ilmaise mielipidettään aikuisille, jotka työskentelevät heidän kanssaan, vaikka heillä olisikin mielipiteitä eri asioista (Shier, 2001, 112). Pohdin, että yksi syy tälle voi olla luottamuksen puute työntekijää kohtaan; lapsi ei välttämättä tiedosta, että tilanteessa työntekijä ajaa hänen asiaansa. Myös lapsen kommunikaatiotaidot voivat olla puutteelliset eri syistä johtuen. Johanna Hurtig (2006, 172 – 173) kirjoittaaakin, että lapsi on herkkä aistimaan lapsen ja ammattilaisen välisen suhteen tilaa ja että onko se turvallinen avoimelle keskustelulle. Lapset voivat ilmaista myös merkitsevistä asioista monilla eri tavoilla, esimerkiksi toiminnallaan ja käytöksellään (Hurtig 2006, 173).

Tällä tasolla avautuminen vaatii jälleen, että työntekijä tai työyhteisö on valmis toimimaan auttaakseen lasta. Mahdollistamiseen vaaditaan, että lapselle tarjotaan näkemystensä ilmaisemiseen mahdollisuus. Tällä asteella kysymys onkin, että millaisia ideoita ja aktiviteetteja työyhteisöllä on tarjota, jotta tämä mahdollisuus toteutuu. Tämän asteen saavuttamiseksi työyhteisöltä saatetaan edellyttää erityistä koulutusta osallisuuden helpottamiseksi, esimerkiksi erilaisista visuaalisista menetelmistä, joissa osallisuutta tuetaan esimerkiksi pelien tai taidemenetelmien kautta (emt. 2001, 112). Sosiaalityöntekijöiltä tätä koulutusta löytyykin jo yliopisto-opintojen kautta, joissa erilaisia menetelmiä opetellaan opintojen aikana. Velvoittaminen puolestaan edellyttää jälleen, että toimintatapa on vakiintunut osa työyhteisön politiikkaa ja työntekijät ovat valmiita toteuttamaan tarvittavat toimenpiteet varmistaakseen, että lapsilla on mahdollisuus oman mielipiteen ilmaisuun (em. 2001, 112).

Muun muassa lastensuojelun käsikirjassa mainitaan, että työntekijän tulee luoda edellytykset sille, että lapsi saa tukea omien ajatusten ilmaisemiseen (THL 2019a).

Taso 3: Lasten näkemykset otetaan huomioon

Shierin (2001) toteaa, että vaikka edellisiä tasoja työyhteisössä noudatettaisiinkin ja lasta kuultaisiin aktiivisesti, ei se silti takaa, että näkemyksiä lopulta otettaisiin huomioon päätöksenteossa. Tämä pätee myös lastensuojelutyössä, sillä lapsen omista näkemyksistä huolimatta ei näkemyksiä voida aina päätöksenteossa huomioida, esimerkiksi silloin, jos sosiaalityöntekijä arvioi lapsen edun vaarantuvan (esim. Hoikkala, 2016, 38; THL 2009, 3; THL 2019a). Shier itsekin korostaa, että vaikka lapsen mielipiteen huomioonottaminen päätöksenteossa ei tarkoita sitä, että jokainen päätös pitäisi tehdä lasten toiveiden mukaisesti, vaan niille annetaan aina asianmukainen painoarvo. On myös tärkeää perustella lapselle, millä perusteilla päätös on tehty (em. 2001, 113).

Avaaminen tasolla kolme toteutuu, kun työntekijä tai työyhteisö ovat valmiita ottamaan lapsen näkemykset huomioon. Kun työyhteisöllä on olemassa päätöksentekoprosessi, joka tekee mahdolliseksi lapsen näkemyksen huomioonottamiseen, toteutuu mahdollistaminen. Tällä asteella velvoittaminen koskee kaikkia työyhteisöjä ja organisaatioita, jotka ovat hyväksyneet YK:n lapsen oikeuksia koskevan yleissopimuksen. Kyseessä on sopimuksen 12 artiklan 1 pykälä, jonka mukaan lapsen näkemys on otettava huomioon asianmukaisesti päätöksenteossa. (Em. 2001, 113; LOS 12:1.) Myös Suomi on sitoutunut noudattamaan lasten oikeuksien sopimusta vuodesta 1991 (Suomen Unicef ry). Velvoittaminen koskee näin ollen myös lastensuojelua Suomessa.

Taso 4: Lapset ovat mukana päätöksentekoprosessissa

Tätä tasoa kuvaa siirtyminen konsultoinnista aktiiviseen osallisuuteen päätöksenteossa. Ero aiempiin tasoihin tulee siitä, että edellisillä tasoilla lapset osallistuvat tarjoamalla näkemyksensä päätöksentekoprosessin helpottamiseksi, mutta eivät osallistu siinä vaiheessa, jossa päätökset tosiasiallisesti tehdään.

Tasolla neljä lapset ovat suoraan mukana päätöksentekoprosessissa. Shier huomauttaa, että aiemmin mainitsemassani YK:n yleissopimuksessa ei ole mainintaa siitä, että lapset tulisi ottaa mukaan päätöksentekoon (emt. 2001, 114). Myöskään Suomen lastensuojelulaissa ei ole tästä mainintaa. Tästä huolimatta Shierin (2001) mukaan päätöksentekoon mukaan ottamisessa on hyötyjä, kuten itsetunnon, vastuun ja empatian lisääntyminen. Riitta Laakso (2019, 14)

kirjoittaa myös, että lapset sitoutuvat paremmin päätöksiin, kun he ovat osallisia päätöksenteossa. Näiden hyötyjen saavuttaminen kuitenkin edellyttää, että lapset osallistuvat aktiivisesti päätöksentekoon (Shier 2001, 114).

Kun työntekijä tai työyhteisö on valmis ottamaan lapset mukaan päätöksentekoon, toteutuu avautumisen aste. Mahdollistaminen syntyy tällä tasolla siitä, että yhteisössä löydetään sellainen menettely, joka mahdollistaa lapsille osallistumisen päätöksentekoon. Tämä saattaa edellyttää työyhteisöltä jälleen merkittäviä muutoksia toimintatavoissaan. Velvoittamisen aste saavutetaan, kun työyhteisö sitoutuu toimintatapaan, jossa vaatimuksena on, että lapsen on osallistuttava päätöksentekoon, ja työyhteisö sitoutuu samalla ylittämään mahdolliset esteet. (Shier 2001, 114.)

Taso 5: Lapsilla on yhteinen valta ja vastuu päätöksenteossa työyhteisön kanssa.

Tason viisi saavuttaminen edellyttää työyhteisöä jakamaan valtansa antaen osan siitä pois. YK:n yleissopimus eikä lastensuojelulaki velvoita jakamaan valtaa lapsen kanssa. Mikäli jakaa valtaa lapsen kanssa, tulee pohtia sen hyödyt, sekä haitat. Valtan jakamisen ohella oleellista on myös vastuun jakaminen. Shier kuitenkin painottaa, että lasta ei mallin mukaan tule painostaa ottamaan sellaista vastuuta, jota lapset eivät halua, tai mikä ei sovi lasten kehitystasolle ja ymmärrykselle. (emt. 2001, 115.)

Työyhteisön ollessa valmis jakamaan päätöksenteon vallan ja vastuun, voidaan katsoa avautumisen asteen toteutuneen tällä tasolla. Mahdollistaminen syntyy, kun työyhteisöstä löytyy menettelytapa, joka mahdollistaa vallan jakamisen ja velvoittamisen aste on olemassa silloin, kun työyhteisö sitoutuu sellaiseen menettelytapaan, jossa valta jaetaan lapsen kanssa. (em. 2001, 115.)

Kun puhutaan lastensuojelusta, näen, että vastuu päätöksenteossa on vanhemmilla, lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä ja hänen taustallansa olevalla lastensuojelun tiimillä, sekä viime kädessä päättäjillä, jotka vastaavat koko palvelujärjestelmästä. Lastensuojelussa joudutaan myös käyttämään viranomaisvaltaa ja aina eivät asiakkaan ja työntekijän näkemykset kohtaa päätöksenteossa. Lapset voidaan ottaa mukaan päätöksentekoprosessiin, ja heidän mielipidettään on tärkeää kuulla, mutta lastensuojelussa ollaan vaikeiden asioiden äärellä, joten varsinaista valtaa tai vastuuta ei lapselle voida tässä kohtaa mielestäni säilyttää. Asiasta mainitaan myös lastensuojelun käsikirjassa, jossa todetaan; vaikka lapsi osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon, ei heille pidä tai voida siirtää asioita koskevaa päätösvaltaa.

Viranomaisen ei voi siirtää vastuuta lapselle. (2019a.) Näin ollen en voi täysin huomioida tätä osallisuuden tasoa osallisuuden kokemusta käsittelevässä osuudessa.

Seuraavassa luvussa käyn läpi, miten osallisuus näkyy systeemisen toimintamallin periaatteissa. Tämän jälkeen kerron tutkimustuloksista molemmista maista samalla tarkastellen niitä osallisuuden viitekehyksen läpi.

4 OSALLISUUS SYSTEEMISESSÄ TOIMINTAMALLISSA

Seuraavaksi tarkennan paremmin sitä, miten osallisuus näyttäytyy systeemisessä toimintamallissa. Lisäksi selvitän, miten Suomen ja Englannin mallit poikkeavat toisistaan.

Asiakkaan osallisuus, sekä asiakkaille kuuluva valta ovat toimintamallin tärkeimpiä lähtökohtia. Kohtaamisissa avaintekijöitä ovat kunnioittava kohtaaminen, dialogisuus ja kuuntelu (Aaltio & Isokuorti 2019b, 13; Lahtinen ym. 2017, 17–18). Dialogisuudella tarkoitetaan sellaista vuorovaikutusta, jossa kaikki osalliset tuovat esiin omat ajatuksensa ja mielipiteensä. Sen onnistuminen edellyttää halua kuunnella toista, sekä kohdata toinen kokonaisvaltaisesti (esim. Salo, O-P 2009). Dialogisuudella pyritään lisäämään asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia, sekä vähentämään asiantuntijoiden käyttämää valtaa. Jotta nämä avaintekijät toteutuisivat, vaaditaan työntekijöiltä sekä reflektointikykyä suhteessa omaan toimintaan, että arvoihin ja käsityksiin. Koska malli velvoittaa asiakaslähtöisyyteen, tulee asiakkaan osallisuutta ja ääntä lisätä (em. 2019b, 13; em. 2017, 17–18). Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen laatusuosituksessa mainitaan systeeminen tiimityöskentely esimerkkinä osallisuuden rakentuvasta vuorovaikutuksesta. Laatusuosituksissa todetaan, että tällainen työote vahvistaa lapsen ja hänen läheistensä osallisuutta (STM 2019). Koska toimintamallissa ollaan kiinnostuneita koko siitä systeemistä, jossa lapsi ja perhe elää, antaa malli myös perheelle mahdollisuuden olla palveluiden suunnittelussa mukana niiden alusta alkaen, jolloin osallisuus mahdollistuu kaikissa palveluiden vaiheissa (em. 2017, 23).

Kun vertaa Shierin osallisuuden tasoja systeemisen toimintamallin lähtökohtiin, nousee systeemisestä mallista esiin nuo tasojen kriteerit, pois lukien vastuu päätöksenteosta, jota käsittelemme edellisessä luvussa. Jokaisella tasolla sitoutumisen asteista avautumisen tulisi jo toteutua sen myötä, että mikäli työyhteisö on sitoutunut systeemisen toimintamallin käyttöön, tulisi sen olla myös olla valmis kuuntelemaan, tukemaan mielipiteen ilmaisemisessa, huomioimaan näkemykset, ottamaan mukaan päätöksentekoon, sekä mahdollisesti myös jakamaan valtaa päätöksenteossa. Mutta kuten jo aiemmin totesin, kun kyseessä on lastensuojelu, ei valtaa päätöksenteossa monesti voida lastensuojelussa jakaa, vaikka asiakas osallistuisikin päätöksentekoon (esim. Lahtinen ym. 2017, 15).

Mahdollistamisen kriteeri täyttyy, mikäli työyhteisöstä löytyy menettelytapoja tason toteuttamiseksi. Systeemisessä toimintamallissa henkilökunta koulutetaan mallin käyttämiseen,

jolloin työntekijät oppivat muun muassa erilaisia työmenetelmiä, joiden avulla voidaan esimerkiksi kannustaa asiakasta omien mielipiteiden ilmaisussa tai työntekijät voivat niiden avulla kehittää kuuntelutaitojaan. (esim. Fagerström 2016, 38; Lahtinen ym. 2017, 24.)

Kuten jo edellä tasojen kuvausten yhteydessä totesin, velvollisuuden kriteerin tulisi täyttyä sen myötä, että niistä velvoitetaan lastensuojelulaissa tai YK:n lasten oikeuksia koskevassa yleissopimuksessa, esimerkiksi lapsen kuulemisesta on säädetty sekä laissa, että YK:n yleissopimuksessa.

4.1 Tutkimustuloksia Englannista

Lastensuojelun systeemisestä toimintamallin Englannissa löytyi kaksi kattavampaa arviointitutkimusta mallin implementoinnista (Cross ym. 2011; Forrester ym. 2013). Näiden jälkeen on mallin käyttöönotosta tehty myös uusilla mukaan tulleilla paikkakunnilla arviointitutkimuksia (esim. Akister ym. 2014; Archard ym. 2018; Bostock ym. 2017). Näihin uusin paikkakuntiin mallia ei tuotu kuitenkaan aivan sen alkuperäisessä muodossaan, esimerkiksi tiimien kokoonpanoissa saattoi olla eroja (Aaltio & Isokuorti 2019a, 33).

Yleisesti ottaen tutkimusten mukaan mallin käyttöönotolla on ollut positiivisia vaikutuksia Englannin lastensuojelussa. Henkilöstö pystyy vastaamaan paremmin palvelujärjestelmässä mukana olevien asiakkaiden tarpeisiin; he pystyvät viettämään enemmän aikaa perheiden kanssa ja työskentelemään tehokkaasti tiimeissä. Lisäksi työntekijät pystyivät keskittymään paremmin sellaisiin ongelmiin, jotka kokivat merkityksellisimmiksi. Tutkimus antoi hyvin positiivisen viestin dokumentaation laadusta, koskien ohjausta ja sosiaalityön laatua lapsen ja perheen ymmärtämisen sekä sitoutuneisuuden suhteen. Tutkimuksessa ilmeni hyvin alhaiset luvut liittyen asiankäsittelyiden lykkäämisiin ja toisaalta saavutettiin korkea toteuttamiskelpoisten asiakassuunnitelmien saavuttamisen aste, sekä käsitys suurimmasta osasta perheistä, jotka saivat apua. Vaikka tutkimuksessa tehtiin yleisesti paljon edellä mainittuja positiivisia havaintoja, se havainnollisti myös sen, että muutokset eivät aina tuo yhtenäisiä vaikutuksia, sillä pienissä moniammatillisissa tiimeissä toiminta vaihteli paljonkin tärkeistä näkökulmista huolimatta, vaikkakin organisatorisessa kulttuurissa, resursseissa ja taidoissa olisi samankaltaisuuksia. (Hubbard & Munro 2011, 734–741.)

Cross ym. (2010) tutkimuksessa asiakkaita haastateltiin puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä. Tuon pienen aineiston perusteella tehtiin positiivisia havaintoja, joissa

lapset kokivat, että heitä kuultiin ja työntekijä oli aiempaa helpompi saavuttaa. Perheet kokivat ylipäättään saaneensa laaja-alaista apua (Cross ym. 2010, 28). Tästä ei kuitenkaan voida tehdä laajempia johtopäätöksiä, sillä otos oli hyvin pieni.

Hubbard & Munro (2011) totesivatkin edellä mainitusta tutkimuksesta (em. 2010), että tietojen keruussa oli paljon haasteita. Perheiden tavoittaminen oli vaikeaa ja tämän vuoksi he totesivatkin luopuneensa siitä ideasta, että tutkimuksessa voitaisiin välttää näytteiden puolueellisuus. Asiakkaille tarjottiin erilaisia kannustimia, kuten iPod -palkintoja ja lasten palauteiltoja, joissa esitettiin elokuvia ja tarjottiin pitsaa. Lisäksi tutkijat päätyivät siihen, että sosiaalityöntekijät lopulta esittelivät idean asiakkaille tutkijoiden sijasta, jotta asia olisi asiakkaille helpommin lähestyttävä. Asiakkaille myös lähetettiin kirjeitä ja tehtiin muistutussoittoja, mutta kaikista edellä mainitusta huolimatta osallistumisprosentti oli hyvin alhainen ja vain kourallinen lapsia ja aikuisia lähti tutkimukseen mukaan (n=11). Tutkijat pohtivatkin, että yksi syy olisi asiakaskunnan haavoittuvuus, eivätkä he halua enempää ammattilaisia mukaan elämäänsä. Lisäksi moniammatillisissa tiimeissä oli paljon tiimikohtaista vaihtelua, mikä myös heikentää mielestäni tulosten arviointia, koska palvelu ei siten voinut olla aivan yhdenmukaista. (em. 2011, 737–738; em. 2010, 28.)

Hubbard & Munro (2011) pohtivat, että tulevaisuudessa hankkeissa voitaisiin ottaa paremmin huomioon se aika ja ne resurssit, joita tarvitaan lasten ja perheiden tavoittamiseen, ja heidän sitoutumiseensa (em. 2011, 740–741).

Forresterin ym. (2013) tekemässä laajemmassa tutkimuksessa lähetettiin perheille lyhyt kysely, jossa perheitä pyydettiin arvioimaan heidän saamaansa palvelua. Arviota pyydettiin työntekijän tekemästä palvelutarpeen arvioinnista sekä heitä pyydettiin arvioimaan palveluiden keskeisiä osia. Vastaava kysely lähetettiin työntekijöille, jotta voidaan verrata työntekijän ja perheen näkemyksiä. Yhteensä vastauksia, joissa molemmat palauttivat lomakkeen, oli 60. Vertailut tehtiin tiimeihin, joissa ei systeemistä toimintamallia ollut käytössä. (em. 2013, 25.)

Tämän tutkimuksen mukaan työntekijät viettivät enemmän aikaa systeemissä olevien asiakkaiden kanssa. Vanhempien mielestä myös palveluiden laatu ylipäättään oli systeemissä tiimeissä parempaa, kuin vertailutiimeissä. Perheen ja työntekijöiden välillä vallitsi vertailutiimejä parempi yhteisymmärrys siitä, mistä perheen ongelmissa oli kyse. (em. 2013, 174–175.)

Tässäkään tutkimuksessa ei mielestäni laajemmin keskitytty itse asiakkaan näkökulmaan, eikä voida aivan suoraan tehdä johtopäätelmiä asiakkaan kokemuksesta ja osallisuudesta. Vaikkakin

tutkimuksesta muutoin käy ilmi, että systeemisellä toimintamallilla on positiivisia vaikutuksia työskentelyyn.

Tutkijat itsekin toteavat, että tutkimuksella oli rajoituksensa; vain rajallinen määrä oli kerätty tietoa lasten ja vanhempien näkemyksistä, eikä yksikään niistä tarkastellut suoraan tuloksia. Lisäksi kun vertailua tehtiin eri yksiköiden välillä, saattavat myös viranomaisten havainnot riippua taustasta (vrt. systeeminen työyksikkö ja ns. perinteinen työyksikkö). Tiedonkeruussa oli myös tässä tutkimuksessa haasteita, jotka vaikuttivat lähes kaikkiin tutkimuksen osa-alueisiin. Näiden rajoitusten vuoksi tutkijat eivät tässä kohtaa halunneet keskittyä asiakastyön tuloksiin, jos syy tulosten eroihin näiden vertailuryhmien välillä johtuu näistä rajoituksista. (Forrester ym. 2013, 178.)

Bostockin ym. (2017) arviointitutkimuksessa saatiin hyvää palautetta vanhemmilta ja lapsilta systeemisestä työskentelystä ja saadusta palvelusta. Perheet kokivat, että heitä kuunnellaan ja arvostetaan. ja kokivat suhteen tasa-arvoa ja luottamusta perheen ja työntekijän välillä. Tässäkin tutkimuksessa aineisto oli melko suppea. Asiakashaastatteluja, joissa selvitettiin palvelukokemusta, tehtiin tässä tutkimuksessa 33 kappaletta, jonka lisäksi tehtiin seurantahaastattelu (n=29), jossa selvitettiin kolme kuukautta myöhemmin uudelleen kokemuksia. (Bostock ym. 9, 17–18, 43–44.)

Archadin ym. (2018) arviointitutkimuksessa haastateltiin 23 perhettä. Haastatteluissa esitettiin kysymyksiä koskien kokemuksia, joita asiakkaat kokivat kohtaamisissa sosiaalityöntekijöiden kanssa. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että perheet kokivat systeemisen lähestymistavan rauhoittavana ja positiivisena. Perheet kokivat, että oli siirrytty määräilevästä työotteesta tukemiseen ja tutkimiseen. Moni haastateltavista koki (85 %), että sosiaalityöntekijät näkivät asiakkaan vahvuudet ja heidän kohdallaan vahvuusperusteinen työskentely on onnistunut, tosin voimavarakeskeinen työskentely sai asiakkailta myös kritiikkiä. Haastateltavissa alle puolet (40 %) kuitenkin koki, että sosiaalityöntekijä työskentelee muiden perheenjäsenten kanssa ja hieman yli puolet (59 %) kokivat, että sosiaalityöntekijä pyrkii viettämään aikaa asiakkaan ja hänen perheensä kanssa. Asiakkaat eivät havainneet systeemisen otteen mukana oloa tapaamisissa. Vaikka tutkijat ovat tyytyväisiä, että saivat tämänkin verran haastateltavia, verraten Crossin ym. (2011) tutkimukseen, he toteavat kuitenkin otoskoon olleen suppea, eikä näkemykset voi siten edustaa perheiden kokemusta muutosohjelmasta. (Archad ym. 2017, 240–247; Laird 2018.)

Akisterin ym. (2017) arviointitutkimuksessa selvitettiin niin ikään asiakaskokemusta monien muiden näkökulmien lisäksi. Tutkimus sisälsi kaksi pääkomponenttia: kvantitatiivisen arvioinnin, joka sisälsi jaettavan kyselykaavakkeen ja laadullisen arvioinnin, jossa osallistujia haastateltiin. Koska perheiden rekrytointiin liittyi myös tässä tutkimuksessa haasteita, luovuttiin tiukasta luokittelusta, jota oli alun perin suunniteltu. Tutkimuksen haastatteluosuuteen osallistui kuusi perhettä. Kyselylomakkeen täytti 13 perhettä. Tutkimukseen osallistuneista haastatelluista perheistä 72 % kokivat, että olivat tulleet kuulluksi. Kuulluksi tulemisen kokemusta kysyttiin lisäksi kvantitatiivisessa kyselylomakkeessa asteikolla 1–5, ja positiivisen vastauksen antoi 66 % vastaajista. Lisäksi perheet kokivat kommunikaation hyvänä sekä heidän ja työntekijöiden välillä, että muiden yhteistyökumppaneiden välillä. Suurin osa perheistä koki ymmärtävänsä syyn, minkä vuoksi heitä autetaan. Perheet kuitenkin kokivat myös paljon haasteita, kuten eri virastojen välisen yhteistyön hankaluudet, sekä useat henkilöstömuutokset. Perheet, jotka saivat positiivisen hyödyn yksiköstä, kokivat myös, että olivat saaneet ilmaista mielipiteensä, ja olivat päässeet päätöksestä yksimielisyyteen työntekijöiden kanssa. (Akister ym. 2017, 51–55, 59, 66–97.)

Mitä tulee osallisuuteen ja sen tarkasteluun Shierin osallisuuden tasojen kautta, arviointitutkimuksissa nousee esiin lähinnä ensimmäinen osallisuuden taso, eli se, että asiakkaat tulevat kuulluksi. Lisäksi Akisterin ym. (2017) tutkimuksessa on viitteitä, että perhettä on tuettu ilmaisemaan mielipiteensä, ja päätöksestä on päästy yksimielisyyteen, mikä vastaa Shierin osallisuuden tasoa kaksi (Shier 2001). Muita osallisuuden tasoja ei tutkimuksissa ollut havaittavissa, eikä näiden tutkimusten valossa voida arvioida osallisuuden kokemusta. On mahdollista, että muitakin osallisuuden tasoja löytyisi, mutta näistä arviointitutkimuksista ei niitä noussut esiin. Näiden tutkimusten perustella asiakkaat pääsääntöisesti näkevät kuitenkin työskentelyn positiivisena.

4.2 Tutkimustuloksia Suomesta

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen arviointitutkimuksessa selvitettiin systeemisen toimintamallin pilotoinnin onnistumista ja tutkimuksesta kerättiin systeemisen toimintamallin toimeenpanoa koskeva tutkimusaineisto. Aineisto muodostuu määrällisestä ja laadullisesta aineistosta, jossa asiakkaita koskeva haastatteluaineisto on laadullinen. Haastatteluihin osallistui 20 asiakasta ja ne toteutettiin puolistrukturoidun haastattelurungon avulla. Haastateltavat olivat joko 12-17-vuotiaita nuoria, tai asiakkaan vanhempia. Nuoren tuli olla

lastensuojelun asiakas, sekä perheen tuli olla mukana systeemisessä tiimissä. (Aaltio & Isokuortti 2019a, 43–49.)

Tässä pilotoinnin jälkeen tehdyssä tutkimuksessa nousi esiin positiivisia asiakaskokemuksia systeemisestä toimintamallista. Kuten Englannissa, asiakkaat kokivat, että mallin myötä yhteydenpito työntekijään helpottui. Asiakkaat myös kokivat, että he saivat tarvitsemaansa apua, sekä puuttumiset ja rajoitustoimenpiteet ymmärrettiin välttämättöminä, varsinkin sen jälkeen, kun ymmärrettiin niiden tarkoitus. Puutteitakin avun saamisessa nähtiin, ja ne liittyivät tarjotun avun riittämättömyyteen. Asiakkaat pitivät tärkeänä, että heitä kuunneltiin ja heidän mielipiteensä huomioitiin. Mikäli tätä ei tapahtunut, yhdisti asiakas tähän myös tarjotun avun puutteellisuuden. Lisäksi suurin osa asiakkaista koki, että he voivat luottaa omaan työntekijäänsä ja he olivat tyytyväisiä työntekijältä saamaansa kohteluun. Itse systeeminen työote ei pilotointivaiheen jälkeen vielä näyttäytynyt asiakkaille selkeästi. (Aaltio & Isokuortti 2019a, 116–121.)

Systeemisessä mallissa tärkeä lähtökohta on osallisuus, johon kuuluu oleellisena osana mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn palvelun eri vaiheissa, sekä mahdollisuus vaikuttaa itse päätöksentekoon. Suurin osa haastateltavista jakoi työntekijän kanssa ymmärryksen siitä, miksi heidän lapsensa oli lastensuojelun asiakkuudessa. Tämän lisäksi yhteinen ymmärrys löytyi usein myös perheen tilanteesta. Valtaosa haastateltavista oli sitä mieltä, että he ovat voineet osallistua yhdessä työntekijän kanssa tavoitteiden laatimiseen, joka ilmeni siten, että he saivat esittää ehdotuksia tavoitteista. Tällainen jaettu ja neuvoteltu ymmärrys sai asiakkaalle tunteen kuulluksi tulemisesta, sekä sai asiakkaalle aikaan kokemuksen, jossa hän voi itse päättää omista asioistaan. (Aaltio & Isokuortti 2019a, 119–120.)

Kun asiakkailta tiedusteltiin tyytyväisyyttä työskentelyyn, oli suurin osa tyytyväisiä sekä itse työskentelyyn, että vuorovaikutukseen sosiaalityöntekijän kanssa. Tästä asiakkaat antoivat työskentelylle arvosanan väliltä 1–5. Keskimääräinen arvosana oli 4, arvosanojen vaihdellessa välillä 1 ja 5. Arvosanaa heikensi muun muassa puutteet asiakkaan vaikutusmahdollisuuksissa tai yleisesti pettymys lastensuojelun työskentelyyn. (em. 2019, 126.)

Aaltio ja Isokuortti (2019, 125–126, 151, 158) toteavat, että aineiston perusteella ei voida sanoa, ovatko havainnot lisääntyneet pilotoinnin myötä, vai ovatko ne olleet jo ennen sitä mukana työskentelyssä. Haastatteluista käy lisäksi ilmi, että systeemisen työotteen käyttäminen on ollut hajanaista tai sitä on ollut vähän, joten aineiston perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä otteen toimivuudesta. Tämä sama havainto tehtiin Englannissa, kuten edellisessä kappaleessa totesin.

Kuten Englannissa, myös Suomessa asiakasaineiston keruu tuotti haasteita. Lisäksi Aaltio & Isokuorti (2019a) toteavat, että hyvistä kokemuksista huolimatta mallin implementointi Suomessa on tuottanut haasteita. Suurin haaste on ollut asiakasmäärät, joiden suuruus on vaikeuttanut tai estänyt mallin käyttöönottoa. Lisäksi malli on otettu hyvin erilaisin versioin käyttöön eri paikkakunnilla, eikä yksikään paikkakunta ollut ottanut toimintamallia käyttöön kokonaisvaltaisesti. (Aaltio & Isokuorti 2019a, 146–151, 156, 160.) Erityisesti työntekijät ovat olleet tyytyväisiä systeemiseen työskentelyyn ja toivovat, että mallin käyttö jatkuu (Aaltio & Isokuorti 2019b).

Kun tarkastelee tutkimustulosten perusteella osallisuuden kokemusta asiakkaiden näkökulmasta, arvioiden sitä Shierin osallisuuden tasojen kautta, voisi sanoa, että tasot 1. kuulluksi tuleminen, 3. näkemysten huomioonottaminen ja 4. mukana päätöksentekoprosesseissa toteutuvat valtaosan tutkimuksessa mukana olleiden asiakkaiden näkökulmasta. Tasoja kaksi, eli sitä tuetaanko asiakasta mielipiteen ilmaisemisessa, ei käynyt ilmi tutkimuksesta, on silti mahdollista, että todellisuudessa tämä toteutuu toimintamallissa. Kuitenkaan tästä ei voida tehdä johtopäätöksiä osallisuuden toteutumisesta systeemisessä toimintamallissa, koska tutkimuksen otos on melko pieni ($n = 20$), eikä voida tässä kohtaa päätellä myöskään sitä, johtuuko kokemus nimenomaan systeemisestä toimintamallista (Aaltio & Isokuorti 2019a, 150).

Seuraavassa luvussa käyn läpi tutkimuksesta tekemäni johtopäätökset ja siihen liittyvää pohdintaa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kandidaatin tutkielmani käsittelee lastensuojelun systeemistä toimintamallia asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuskysymykseni on, toteutuuko asiakkaan osallisuus lastensuojelun systeemisessä toimintamallissa.

Tutkielmassani selvitän, että millaisia tutkimustuloksia on saatu toimintamallin asiakaskokemuksista Suomessa ja mallin kehittäjämaassa Englannissa, sekä vertailen tuloksia keskenään. Tarkastelen tutkimustulosten perusteella, että toteutuuko asiakkaan osallisuus toimintamallissa. Valitsin osallisuuden näkökulman, koska se on olennainen osa lastensuojelua ja systeemistä toimintatapaa. Tutkielmani teoreettinen viitekehys muodostuu niin ikään osallisuudesta ja tarkastelen tutkimustuloksia Shierin (2001) osallisuuden tasojen kautta. Suomessa on tehty mallin toimivuudesta pilotointivaiheen jälkeen yksi tutkimus (Aaltio & Isokuorti 2019a) ja Englannista löytyy kaksi laajempaa tutkimusta aiheesta alkuperäisen mallin pilotoinnin jälkeen (Cross ym. 2011; Forrester ym. 2013), sekä arviointitutkimuksia myös mukaan lähteneistä uusista paikkakunnista, joissa mallia ei ole otettu käyttöön aivan sen alkuperäisessä muodossaan (Akister ym. 2017; Archad ym. 2017; Bostock ym. (2017)

Sekä Englannissa, että Suomessa on kartoitettu suhteellisen vähän asiakkaan kokemusta toimintamallista. Tähän ovat osaltaan vaikuttaneet haasteet aineiston keräämisessä, minkä vuoksi otanta on asiakkaiden osalta jäänyt pieneksi. Lisäksi ongelmat tutkimuksen asettelussa ovat vaikuttaneet mallin toimivuuden arviointiin. Asiakkaiden osallistuminen tutkimuksiin on ollut hyvin vähäistä, jopa erilaisista motivaatiokeinoista huolimatta. Mietinkin, miksei asiakkaita ole saatu osallistettua mukaan enempää, vaikka kyse on heidän elämäänsä vaikuttavista tekijöistä. Pohdin myös, miten osallisuus mahdollistuu, kun jo kokemusten kartoittaminen on ollut melko haasteellista. Jatkotutkimuksia ajatellen tulisikin pohtia, miten asiakas saadaan mukaan ja mitä he voisivat saada itselleen tästä mukana olemisesta.

Suomen lastensuojelun systeemisestä toimintamallista on noussut Aaltion ja Isokuortin (2019a) mukaan paljon positiivisia havaintoja mallin käyttöönotosta. Mitä tulee osallisuuteen ja sen kokemukseen, kokivat useat suomalaisen arviointitutkimukseen osallistuneet asiakkaat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa ja osallistua suunnitteluun. Jaetun ja neuvotellun ymmärryksen kautta asiakkaat myös saivat kokemuksen, että he voivat vaikuttaa omaan päätöksentekoon. Asiakkaat myös kokivat, että heitä kuunnellaan. Kuitenkin asiakkaiden antamaa arvosanaa

sosiaalityön työskentelystä laski puutteet asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksissa, joten kokemus vaikuttamisen osalta on kahtiajakoinen.

Englannista on niin ikään saatu positiivisia kokemuksia toimintamallista, mutta osallisuuden kokemuksesta tai asiakkaan kokemuksesta ylipäätään ei juuri voida sanoa tarkastelemieni tutkimustulosten perusteella muuta, kuin että asiakkaat kokivat tulleen kuulluiksi.

Kun osallisuuden kokemusta tarkastelee Shierin osallisuuden tasojen kautta, nousee käyttämissäni Englannissa tehdyistä arviointitutkimuksista esiin taso yksi, jossa asiakas tulee kuulluksi. Suomessa tehdystä nousi useampia: tasot yksi, kolme ja neljä, eli asiakkaan näkökulma otetaan huomioon ja he ovat mukana päätöksentekoprosessissa. Tutkimusten perusteella ei voida sanoa, toteutuuko mallissa todellisuudessa muitakin tasoja. Ne eivät välttämättä nousseet tutkimuksissa esiin esimerkiksi haastattelukysymysten asetteluiden vuoksi.

Tutkielmassani käyttämien tutkimustulosten perusteella ei siis voida tehdä suoria johtopäätöksiä siitä, miten asiakas systeemisen toimintamallin kokee ja toteutuuko osallisuus ylipäätään suomalaisessa systeemisessä toimintamallissa. Asiakkaan kokemusta systeemisestä toimintamallissa tulisi ehdottomasti selvittää lisää, ja pohtia lisäksi keinoja, joilla asiakkaat saataisiin paremmin osallistettua mukaan tutkimukseen.

LÄHTEET:

Aaltio, E. & Isokuorti, N. (2019a). Systemisen lastensuojelun toimintamallin pilotointi. Valtakunnallinen arviointi. Raportti 3/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Aaltio, E. & Isokuorti, N. (2019b). Systemisen lastensuojelun toimintamallin ydinelementit. Kuvaus asiakastason ydinelementeistä, tavoitteista ja toimintamekanismeista. Työpaperi 33/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Alhanen, K. (2014). Vaarantunut suojeluvalta -Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Akister, J., Bevington, D., Bishop, R Broadbent, A., Mugweni, E. & Wilkinson, P (2014). Social Work – Working for Families. A Service Transformation by Cambridgeshire County Council Children’s Services. An Evaluation by Cambridgeshire and Peterborough NHS Trust in Partnership with University of Cambridge and Anglia Ruskin University.

Anis, M. (2006). Maahanmuuttajalapsen ja -nuoren lastensuojelun asiakkaina. Teoksessa: Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Torronen, M. (Toim.) Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Jyväskylä: PS-Kustannus. 69–96

Archard, P., Clawson, R., Laird, S. E. & Morris, K. (2018). Changing practice: The possibilities and limits for reshaping social work practice. *Qualitative Social Work* 17(4), 577–593.

Bardy, M. (2013). Lastensuojelun ytimissä (4. uud. p.). Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Bostock, L., Forrester, D., Patrizo, L., Godfrey, T., Zonouzi, M., Antonopoulou, V., Bird, H. & Tinarwo, M. (2017). Scaling and deepening the Reclaiming Social Work model. Evaluation Report.

Cross, Steve; Hubbard, Alison & Munro, Eileen (2010). Reclaiming Social Work. London Borough of Hackney. Children and Young People’s Services. Part 1: Independent Evaluation.

Dugmore, P., Partridge, K., Sethi, I. & Krupa-Flasinska, M. (2018). Systemic supervision in statutory social work in the UK: Systemic rucksacks and bells that ring. *European Journal of Social Work: Contemporary practices in social work supervision: Time for new paradigms?* 21(3), 400–414.

Eräsaari, L. (2011) Sosiaalipalvelut käännöksen jälkeen. Julkaisussa: Eräsaari, L. Karjalainen V. & Palola, E. (toim.). Sosiaalipolitiikkaa. Hukassa vai uuden jäljillä? Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Fagerström, K. (2016). Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu: Hackneyn malli ja systeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Työpaperi 42/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Forrester, D., Westlake, D., McCann, M., Thurnham, A., Shefer, G., Glynn, G. & Killian, M. (2013). Reclaiming Social Work? An Evaluation of Systemic Units as an Approach to Delivering Children’s services. Final report of a comparative study of practice and the factors shaping it in three local authorities. Tilda Goldberg Centre for social work and social care. Bedford: University of Bedfordshire

- Goodman, S. ja Trowler, I. (2012). A systemic Methodology for Child and Family Social work. Teoksessa: Goodman, S. ja Trowler (toim.). *Social work reclaimed: innovative frameworks for child and family social work practice*. Lontoo: Jessica Kingsley Publishers. 15–25
- Hoikkala, S., Martiskainen, T., Pitkänen, M., Pollari, K. & Sinko, P. (2016) *Rajapinnoilla. Lapsen erityisten tarpeiden huomioiminen sijaishuoltopaikan valinnassa*. Helsinki: Lastensuojelun Keskusliitto.
- Hotari, K-E., Oranen, M. & Pösö, T. (2013). Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, M. (toim.). *Lastensuojelun ytimissä*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 149–165
- Hubbard, A. & Munro, E. (2011) *Systems Approach to Evaluating Organisational Change in Children’s Social Care*. *British Journal of Social Work* 41 (4), 726–743.
- Hurtig, J. (2003). *Lasta suojelemassa -etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä*. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto.
- Hurtig, J. (2006). Lasten tieto sosiaalityönhaasteena. Teoksessa: Forsberg, H., Ritala-Koskinen, A. & Torronen, M. (toim.) *Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia*. Jyväskylä: PS-Kustannus. 167–193
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017) *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Juhila, K. (2006) *Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat*. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, K. (2009) *Sosiaalityön selontekovelvollisuus*. *Janus* vol. 17 (4). 296–312
- Kiilakoski, T. & Gretchel, A. (2012) *Muistiinpanoja demokratiaoppitunnista. Millainen on lasten ja nuorten kunta 2010-luvulla? Nuorisotutkimusseuran verkkojulkaisuja 57*. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki.
- Kokkonen, T., Matthies, A-L & Närhi, K. (2013). Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja. Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala, Asta. (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino. 113–145
- Kouvonen, P. (2011). Lasten osallistuminen ammatillisten perhekotien säätelykäytäntönä. Teoksessa: Alanen, L., Harrikari, T., Pekkarinen, E. & Satka, M. (toim.) (2011) *Lapset, nuoret ja muuttuva hallinta*. Tampere: Vastapaino. 205–241
- Kääriäinen, Aino (2006) *Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa*. Teoksessa Forsberg, Hannele & Ritala-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.) *Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia*. Jyväskylä: PS-Kustannus, 45–67.
- Laakso, R. (2019) ”Ne näki musta” Huostassa olevien lasten hyvinvointi ja sijaishuoltoon liittyvät kokemukset. Raportti 1/2019. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lahtinen, P., Männistö, L., ja Raivio, M. (2017) *Kohti suomalaista systeemistä lastensuojelun toimintamallia. Keskeisiä periaatteita ja reunaehdoja*. Työpaperi 7/2017. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

- Lahtinen, P., Männistö, L. Petrelius, P. & Raivio, M. Artikkelissa Fagerström, K. 2016. Ihmissuhteita rakentava ja ylläpitävä lastensuojelu: Hackneyn malli ja systeeminen käytäntö lastensuojelutyössä. Työpaperi 42/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Lansdown, G. The realization of children's participation rights, Critical reflections. Teoksessa: Percy-Smith, Barry & Thomas, Nigel (ed.) (2010): A Handbook of Children and Young People's Participation Perspectives from theory and practice. London: Routledge. 11–23
- Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka, 5, pp. 586–594
- Leinonen, J., Ojala, M. & Venninen, (2010). T. Lapsen osallisuus pääkaupunkiseudun päiväkodeissa. Työpaperi 3/2010. Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus.
- Lähdesmäki, K. (2003). New Public Management ja julkisen sektorin uudistaminen. Tutkimus tehokkuusperiaatteista, julkisesta yrittäjyydestä ja tulosvastuusta sekä niiden määrittelemistä valtion keskushallinnon reformeista Suomessa 1980-luvun lopulta 2000-luvun lopun alkuun. Väitöskirja. Vaasan yliopisto.
- Muukkonen, T. (2013). Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa: Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 165–175
- Salo, O-P. Dialogisuus kielikasvatuksen kehyksenä. Julkaisussa: Puhe Ja Kieli 2 (2009): 89-102
- Shier, H. (2001). Pathways to Participation, Julkaisussa: Children and Society vol. 15. IsoBritannia. 107–117
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2019a). Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE) Loppuraportti.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2019b). Lastensuojelun laatusuositus.
- Suomen Unicef Ry. Mikä on lapsen oikeuksien sopimus? <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/mika-on-lapsen-oikeuksien-sopimus> Viitattu 6.4.2020
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2009) Huostanotto ja oikeudellinen päätöksenteko. Hallinto-oikeuksien ratkaisut huostanottoasioissa 2008. Raportti 46/2009. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2019a) Lastensuojelun käsikirja. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2019b). Systemisen lastensuojelun levittäminen ja juurruttaminen (SyTy!) <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/systemisen-lastensuojelun-levittaminen-ja-juurruttaminen-syty- viitattu 27.3.2020>.
- Vuorenmaa, M. (2016) Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuteen yhteydessä olevat tekijät. Tampere University Press.