

PALVELUTARPEEN ARVIOINTI LASTENSUOJELUN RAJAPINNOILLA ASIAKASNÄKÖKULMASTA – NUORTEN JA VANHEMPIEN NÄKEMYKSIÄ

Noora Aarnio: *YTM, tutkija, Tampereen yliopisto*

Tarja Pösö: *YTT, professori, Tampereen yliopisto*

noora.aarnio@hvaep.fi; tarja.poso@tuni.fi

Janus vol. 31 (3) 2023, 235–252

Tiivistelmä

Artikkelissa tarkastellaan perhesosiaalityön ja lastensuojelun rajapinnoilla tehtävää palvelutarpeen arviointia asiakasnäkökulmasta kysymällä, mitä arviointi on ja millaista sen tulisi olla. Asiakasnäkökulma pohjautuu kollektiiviseen kokemusasiantuntijatietoon, jota lähestytään lastensuojelua koskevinä näkemyksinä henkilökohtaisten kokemusten sijasta. Aineisto koostuu 14 nuorten ja vanhempien lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden vinjettipohjaisesta ryhmähaastattelusta. Nuorten ja vanhempien näkemykset arvioinnista ovat pääpiirteiltään samanlaisia. Arvioinnin tehtävänä on selvittää ja selittää ongelmat ja luoda näkymiä niiden ratkaisemiseen. Ammattilaisten monipuolinen tieto ja osaaminen sekä yksilöllinen, vuorovaikutteinen ja kokonaisvaltainen työskentely korostuvat. Tulosten pohjalta on aiheellista uudelleearvioida sellaisia palvelujärjestelmän organisoitintapoja, joissa palvelutarpeen arviointi irrotetaan muusta sosiaalityöstä.

JOHDANTO

Arviointi lastensuojelussa on vaativaa ammatillista työtä (Jaakola 2020) ja sillä on seurauksia ja kokemuksellisia merkityksiä asiakkaille (Kivinen 1994; Hietämäki 2015). Arviointeja tehdään palvelujärjestelmässä palveluihin pääsemiseksi tai niiden lopettamiseksi erilaisin tavoin ja ohjeistuksin (Hasenfeld 1983) ja lisäksi arviointia tehdään ammatillisen asiakassuhteen osana jatkuvasti (Jaakola 2020). Arviointi ja päätöksenteko saattavat sulautua toisiinsa sosiaalityön käytännöissä, jolloin arviointi ei aina erotu selkeästi omaksi työskentelyvaiheekseen (Lamponen 2022). Uuden sosiaalihuoltolain (SHL 1301/2014) myötä palvelutarpeen arviointi määriteltiin aiempaa tarkemmin

aikarajatuksi prosessiksi ja muutoksen myötä palvelutarpeen arviointi erottuu selkeämmin omaksi tehtäväkseen. Selkeämpi erottuminen tuo tarpeen tutkia siihen liittyviä asiakasnäkökulmia, koska arviointi suuntaa lasten ja perheiden tuen pariin pääsyä (Jaakola 2020).

Palvelutarpeen arviointi ja sen yhteydessä mahdollisesti tehtävä lastensuojelutarpeen selvitys käynnistyy lasten tai vanhempien hakeutumisesta palveluiden piiriin, ammattilaisten ja perheen tekemästä yhteydenotosta sosiaalihuoltoon tai lastensuojeluilmoituksesta. Arvionnin tulisi olla oikea-aikainen, korkeatasoinen ja sen tulisi välittää tietoa lapsen, vanhempien ja perheen tuen ja palveluiden tarpeesta samoin kuin lapsen tarpeesta suojeluun (Saastamoinen

Janus



VERTAISARVIOITU
KOLLEGIALLT GRANSKAD
PEER-REVIEWED
www.tsv.fi/tunnus

2016, 165). Arviointi ohjaa lapsen ja perheen perhesosiaalityöhön, lastensuojeluun tai muihin palveluihin. Huolimatta palvelutarpeen arvioinnille asetetuista tavoitteista on aihetta tutkittu toistaiseksi vähän. Tässä tutkimuksessa tarkastelemme palvelutarpeen arviointia asiakasnäkökulmasta. Kysymme, mitä arviointi on ja millaista sen tulisi olla arvioitavana olevan lapsen ja vanhemman näkökulmasta. Tämänkaltaista tietoa tarvitaan ajankohtaisesti, kun laakisääteisiä palveluita organisoidaan hyvinvointialueiden uusissa rakenteissa ja etsitään tapoja tukea lapsia ja perheitä ennakoivilla ja ehkäisevillä toimintamuodoilla (Valtioneuvosto 2021).

Vaikka asiakkuus on sosiaalityön ydin-teema (Laitinen & Pohjola 2010), arvioinnin tarkastelu asiakasnäkökulmasta ei ole ongelmattonta. Asiakasnäkökulma viittaa usein muisteltuihin kokemuksiin palveluiden käytöstä eikä yksittäinen arviointitilanne välttämättä erotu muistoissa. Siksi tässä tutkimuksessa asiakasnäkökulmaa lähestytään empiirisesti toisin. Puhumme näkemyspohjaisesta asiakasnäkökulmasta, jota kuvaamme myöhemmin tarkemmin. Tutkimuksen empiirinen analyysi pohjautuu 14 vinjettipohjaiseen lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastatteluun. Ennen empiirisiä tuloksia kokoaamme asiakasnäkökulmaista arvioinnin tutkimusta ja perustelemme omaa tuloskulmaamme.

ARVIOITAVANA OLEMINEN LASTENSUOJELUSSA

Milnerin ja O’Byrnen (2002) mukaan arviointi on se sosiaalityön alue, josta kiistellään tutkimuksessa ja ammatil-

lisessa keskustelussa siihen liittyvien tietositoumusten, organisatoristen ohjeistusten ja valta-asemien jännitteiden vuoksi. Jännitteet ja ongelmat ovat esillä myös asiakasnäkökulmaisessa lastensuojelun tutkimuksessa. Lastensuojelun asiakaskokemuksista on nykyään saatavilla tutkimuskatsauksia (esim. Bijleveld ym. 2015; Toros ym. 2018; Wilson ym. 2020; Toros 2021; Witte ym. 2021), mikä kertoo kiinnostuksesta aiheen tutkimiseen. Etenkin lasten asiakaskokemuksista on viime vuosina tarkasteltu osallisuuden viitekehystä (esim. Witte ym. 2021; Kriz 2022). Tutkimusten tarkastelussa on yleensä laajemmin kokemukset lastensuojelun asiakkuudesta ja erityisesti sijaishuollosta (Wilson ym. 2020). Tutkimuksissa, joissa kohteena on asiakkaiden kokemukset alkuvaiheen arvioinnin kohteena olemisesta (mm. Hietämäki 2015; Lehtme & Toros 2020), lastensuojelujärjestelmien ominaispiirteet vaikuttavat tulosten siirrettävyyteen tutkimuskontekstin ulkopuolelle.

Tutkimuksia arvioinnista ja laajemmin lastensuojelusta lasten ja nuorten kokemana yhdistää tulokset siitä, etteivät lapset ja nuoret ole kokeneet tullessaan kuulluksi. Lapsen mielipide on jäänyt vanhempien näkemysten jalkoihin tai lapset ja nuoret ovat kokeneet pelkoa heidän kertoman tiedon luottamuksellisuuden säilymisestä etenkin henkilökohtaisesti vaikeista asioista esimerkiksi väkivaltakokemuksista ja mielenterveyden ongelmista. (Woolfson ym. 2010; Pölkki ym. 2012; Jobe & Gorin 2013; Cossar ym. 2013.) Luottamuksellisen ja hyvän asiakas-työntekijäsuhteen tärkeyttä korostetaan (Woolfson ym. 2010; Healy ym. 2011; Pölkki ym. 2012; Cossar ym. 2013; Jobe & Gorin

2013; Hiltunen 2015). Asiakassuhteen ongelmiin liitetään myös kokemukset työntekijöiden vaihtuvuudesta, vaikeuksista tavoittaa työntekijöitä ja resurssivajeista (Buckley ym. 2011; Healy ym. 2011; Hietamäki 2015; Bouma ym. 2020; Lehtme & Toros 2020).

Toinen keskeinen arviointiin ja laajemmin lastensuojeluun liittyvä asiakasnäkökulmaisissa tutkimuksissa esiintyvä ongelma liittyy tunnekokemuksiin. Lasten pelot liittyvät erityisesti omien perheen jäsenten reaktioihin lapsen kertomaan liittyen, liian monen aikuisen läsnäoloon ja luottamuksen puutteeseen koskien työntekijöitä (Woolfson ym. 2010; Pölkki ym. 2012; Cossar ym. 2013). Myös vanhempien kokemuksissa kuvataan pelkoja ja jännitystä monista syistä (esim. Spratt & Callan 2004; Davies 2011; Gibson 2019). Pelot ja shokki voivat vaikuttaa vanhempien mahdollisuuksiin ottaa vastaan tietoa viranomaisilta (Enroos ym. 2021). Vanhempien ja lasten pelot voivat kytkeytyä pelkoon lapsen siirtämisestä pois kotoa (Davies 2011; Pölkki ym. 2012; Jobe & Gorin 2013).

Asiakkuuskokemusten ongelmallisuuden rinnalla tutkimuksissa kuvataan toimivia yhteistyösuhteita työntekijöiden kanssa sekä perheen tilanteen edistymistä arviointiprosessin myötä (Woolfson ym. 2010; Pölkki ym. 2012; Cossar ym. 2013). Vanhemmat kuvaavat myös oman toimintansa vaikutusta palveluihin (Bouma ym. 2020; Healy ym. 2011; Lehtme & Toros 2020). Vanhempien arviointikokemuksia tarkasteleva suomalainen tutkimus kuvaa arvioinnin onnistuneen, kun tietoisuus lapsen tilanteesta ja omista voimavaroista lisääntyy sekä syntyy kokemus perhe-

tilanteen paranemisesta ja samanlaisen näkemyksen saavuttamisesta sosiaalityöntekijän kanssa (Hietamäki 2015).

Lastensuojelua asiakasnäkökulmasta käsittelevän tutkimuksen päävirta on laadullista, lasten ja vanhempien haastatteluihin pohjautuvaa, henkilökohtaista asiakaskokemusta tavoittavaa tutkimusta. ”Kokemus” viittaa pääsääntöisesti haastattelutilanteesta kerrottuun tai kyselyssä sanotettuun, jolloin kokemusta tarkastellaan takautuvasti ajallisen etäisyyden päästä. Menneestä kertyneiden henkilökohtaisten kokemusten pohjalta on myös koottu suosituksia siitä, miten lastensuojelun tulisi toimia toisin (esim. Baginsky 2023). Muistelun rinnalla on toistaiseksi toteutettu vähän tutkimusasetelmia, joissa välittömämmin kysyttäisiin lasten tai vanhempien kokemuksista juuri tapahtuneesta asiointitilanteesta lastensuojelussa. Senkaltaiset asetelmat ovat vaativia muun muassa tutkimuseettisistä syistä. Koska tämän artikkelin kiinnostuksen kohteena on rajatusti palvelutarpeen arviointi asiakasnäkökulmasta, on nähty tarpeelliseksi lähestyä aihetta muistelevan henkilökohtaisen kokemuksen sijasta näkemyspohjaiseksi kuvatulla tavalla.

ASIAKASKOKEMUKSESTA ASIAKASNÄKEMYKSEEN

Palvelutarpeen arvioinnin tarkastelu näkemyspohjaisesta asiakasnäkökulmasta sijoittuu henkilökohtaisten asiakaskokemusten, kansalaismielipiteiden ja maallikkonäkemyksen tutkimisen välimaastoon. Kansalaisten – tai maallikoiden – mielipiteitä ja näkemyksiä on tutkittu kysymällä esimerkiksi kansalaisten kokemaa luottamusta

lastensuojeluviranomaisia kohtaan tai lastensuojelun ja yksityisen perheen rajasta (esim. Williams 2017; Berrick ym. 2019; Berrick ym. 2022; Skivenes & Benbenishty 2022). Tutkimusten lähtökohdissa on pidetty tärkeänä, että lastensuojelua valotetaan muidenkin kuin asiakaskokemusten tai asiantuntijatietoon pohjalta, jotta tunnistetaan sitä yhteisöllistä ja kulttuurista normistoa, jossa lastensuojelu toimii. Tutkimuksia on kuitenkin kritisoitu siitä, etteivät niihin osallistuneet maallikot välttämättä tiedä lastensuojelusta ottaessaan kantaa. Tässä tutkimuksessa tutkimusasetelmaa rakennetaan kokemusasiantuntijoiden, lastensuojelusta poikkeuksellisen hyvin informoitujen kansalaisten, kanssa ja kiinnostus kohdistuu kokemuksen sijaan näkemyksiin palvelutarpeen arvioinnista.

Kokemusasiantuntijuudella tarkoitetaan suomalaisessa keskustelussa asiantuntijuutta, joka kertyy ihmiselle oman vakavan sairauden ja sen hoitokokemusten tai jonkin merkittävän elämäntapahtuman myötä (Itäpuisto ym. 2022). Lastensuojelussa puhutaan lastensuojelun toimenpiteisiin liittyvästä kokemusasiantuntijuudesta, jota on asiakaskokemusta omaavilla lapsilla ja heidän vanhemmillaan tai muilla läheisillä. Kokemuksellinen tieto on luonteeltaan ”elettyä tietoa” (experiential knowledge), jota ei voida osoittaa oikeaksi tai vääräksi ulkoa asetettujen ehtojen pohjalta eikä sitä voida arvioida samaan tapaan kuin muodollista asiantuntijatietoa (Gubrium 2016). Kokemusasiantuntijatieto on lähtökohteisesti valikoitunutta ja edustaa siksi harvoin asiakkaita kokonaisuudessaan (Scourfield 2010; Pösö 2018). Tiedon valikoituminen koskee myös

kollektiivista kokemusasiantuntijatietoa, joka pohjautuu toimintaan vertais-, kehittämis- ja vaikuttamisryhmissä. Ryhmissä kokemusasiantuntijatietoon tulee kollektiivinen luonne: ”minun tieto” saa ”meidän tiedon” elementtejä, jolloin kyse on muustakin kuin henkilökohtaisesta kokemuksesta (Pösö 2018; Kaijanen ym. 2022). Asiakasnäkökulmamme keskiössä on kollektiivinen kokemusasiantuntijatieto, jonka edellytyksenä on oma kokemus lastensuojelusta ja sen lisäksi työskentely muiden lastensuojelun asiakkaina olleiden kanssa lastensuojelun kehittämiseksi. Tavoittelemme kollektiiviseen kokemusasiantuntijatietoon kiinnittyviä näkemyksiä palvelutarpeen arvioinnista. Konkreettisesti tämä tarkoittaa sitä, että esitämme kokemusasiantuntijaryhmille kuvitteellisen tarinan yhteydenotosta sosiaalihuoltoon lapsen ja perheen palvelutarpeen arvioimiseksi ja kysymme heidän näkemyksiään – ei kokemuksiin – siitä, mitä arviointi on ja millaista sen tulisi olla tuossa tilanteessa.

TUTKIMUKSEN AINEISTO JA MENETELMÄ

Tutkimuksen aineisto on kerätty lastensuojelun kokemusasiantuntijoiden ryhmähaastatteluina (14) kuvitteellisen tarinan (vinjetin) pohjalta¹. Haastatteluja on tehty kuusi vanhempien ryhmissä (yhteensä 21 osallistujaa) ja kahdeksan nuorten ryhmissä (yhteensä 20 osallistujaa). Vanhempien ryhmissä osallistujilla oli kokemusta oman lapsen lastensuojelun asiakkuudesta avo- tai sijaishuollossa tai sijaishuollossa ja joidenkin vanhempien lasten asiakkuus oli haastatteluhetkellä voimassa. Nuorten ryhmissä osallistujat olivat olleet sijaishuollossa ja osa heistä

oli edelleen jälkihuollossa. Kaikki tutkimukseen osallistuneet olivat täysi-ikäisiä. Osallistuneiden kokemusasiantuntijatoiminnan pituus vaihteli juuri aloittaneista yli 10 vuoden kokemukseen.

Ryhmät on tavoitettu tutkimusluvan antaneiden kokemusasiantuntijatoimintaa organisoivien järjestöjen ja kuntien kautta eri puolilta Suomea Tampereen yliopiston tekemän eettisen ennakoarvioinnin jälkeen. Kokemusasiantuntijoilta on kysytty henkilökohtainen suostumus tutkimukseen osallistumiseen. Ryhmät ovat toimineet yhdessä jo ennen tutkimushaastattelua lukuun ottamatta kahta ryhmää, jotka kokoontuivat yhteen keskustellakseen vain tämän tutkimuksen aiheesta. Pandemiatilanteen vuoksi seitsemän ryhmähaastattelua toteutettiin verkkovälitteisesti, muut kasvokkain ryhmien ehdottamissa tiloissa. Ryhmien koko vaihteli kahdesta viiteen osallistujaan lukuun ottamatta kahta yksilöhaastattelua, jotka toteutettiin muiden osallistujien esteiden vuoksi. Aiemmin jaettujen tiedotteiden ja tietosuojailmoitusten lisäksi haastattelun alussa käytiin läpi tutkimuksen tarkoitus ja haastateltaville painotettiin oman näkemyksen tärkeyttä sekä toisaalta sen kertomisen vapaaehtoisuutta. Lisäksi keskusteltiin haastattelun keskeyttämisen mahdollisuudesta sekä siitä, että haastattelun jälkeen voi jakaa sen nostattamia ajatuksia kokemusasiantuntijaryhmässä tai yhteydenotolla haastattelijaan. Haastatteluiden kesto oli 45 minuutista lähes kahteen tuntiin ja ne tehtiin vuosien 2021–2022 vaihteessa.

Ryhmähaastatteluita pidetään sopivina tutkimuksissa, joissa ollaan kiin-

nostuneita osallistujien – myös lasten ja vanhempien – näkemyksistä, uskomuksista ja asenteista (Adler ym. 2019). Ryhmähaastatteluiden ominaispiirre on yhteisen ja jaetun esiintuomisessa jopa siinä määrin, että on esitetty, että ryhmähaastattelussa henkilökohtainen tulee yleiseksi ja yhteiseksi (Morgan 1997). Samalla sosiaalinen hyväksyttyvyys korostuu: ryhmähaastattelussa voi olla vaikeaa tuoda ryhmän yleiselle näkemykselle vastakkaisia näkemyksiä. Koska tässä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita kokemusasiantuntijoiden näkemyksistä palvelutarpeen arvioinnista eikä henkilökohtaisista kokemuksista, toimii ryhmähaastattelu hyvin tuon yhteisen ja yleisen näkemyksen esiintuojana.

Ryhmähaastattelut toteutettiin hyödyntämällä kuvitteellista tarinaa, vinjettiä. Vinjettejä käytetään arvoja, asenteita ja uskomuksia selvittävässä tutkimuksissa, mikä sopii hyvin yllä kuvattuun ryhmähaastatteluiden menetelmälliseen ominaispiirteeseen ja tutkimuksemme tehtävään (Barter & Renold 2000; Wilks 2004). Tutkijoiden luonnostelemaa vinjettiä työstettiin muutamien sosiaalityöntekijöiden sekä vanhempien ja nuorten kokemusasiantuntijoiden kanssa ennen tutkimuksen toteutusta, jotta sen riittävä realismi saatiin testattua. Vinjeteissä pidetään tärkeänä sitä, että ne ovat riittävän tunnistettavia osallistujien kannalta, mutta jättävät tilaa osallistujien näkemyksille (Barter & Renold 2000). Toimivan vinjetin ominaispiirteitä on eritelty nimenomaan ammattilaisten tutkimusten yhteydessä (esim. Eskelinen & Caswell 2016; Keddell & Hyslop 2018) ja siksi kokemusasiantuntijoiden palaute suunnitteluvaiheessa oli tärkeää.

Haastattelun alussa kerrottiin kuvaus tilanteesta, jossa kahden lapsen ja heidän vanhempiansa asiassa ollaan yhteydessä sosiaalihuoltoon.

Elias (9) ja Anna (14) asuvat vanhempiensa kanssa. Eliaksella on haasteita kouluasioissa. Koetulokset ovat olleet heikolla tasolla, eikä Eliaksella ole ystäviä koulussa. Hän on kertonut opettajalle itkuisesti, ettei hän uskalla sanoa vanhemmilleen läksyntekovaiveuksistaan. Koulu ei ole onnistunut tavoittamaan vanhempia. Joinakin aamuina isä on tuonut Eliaksen myöhässä koululle ja isä on vaikuttanut sekavalta. Eliakselle on tehty perheneuvolassa psykologiset tutkimukset, joiden perusteella on arvioitu, että Eliaksen erityiset tarpeet eivät tule kotona kohdatuiksi.

Anna pärjää koulussa hyvin ja hänellä on laaja ystäväpiiri. Anna on kuitenkin käynyt tänä syksynä useita kertoja terveydenhoitajalla epämääräisten kipujen ja väsymyksen vuoksi. Hän on ollut jonkin verran öisin poissa kotoa viime aikoina. Anna ei ole kertonut vanhemmilleen missä hän öitään viettää.

Molemmilla vanhemmilla on mielenterveysongelmia. Vanhemmat ovat kertoneet perheneuvolassa haasteistaan tukea Eliasta ja Annaa. Anna ei ole kertaakaan tullut perheneuvolan tapaamiseen. Perheneuvolan psykologi ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijöihin yhdessä vanhempien kanssa.

Vanhempia pyydettiin asemoitumaan vinjetin vanhempien asemaan ja nuoria vastaavasti vinjetin lasten asemaan. Vinjetin jälkeen kysyttiin osallistujien näkemyksiä siitä, mitä sosiaalityöntekijän tulisi tehdä saadessaan tiedon perheen

tilanteesta. Sen jälkeen edettiin teemoihin, joissa käytiin läpi sosiaalityöntekijään, perheeseen ja palvelujärjestelmään liittyviä tekijöitä arvioinnissa. Ryhmille esitettiin väittämiä, joihin pyydettiin ottamaan kantaa valitsemalla numero asteikolla 1–5 (täysin eri mieltä – täysin samaa mieltä) ja perustelemaan valittua kantaa. Väittämissä kysytään näkemyksiä sosiaalityöntekijän toiminnasta ja arvioinnin järjestämisestä sekä niiden toivottavina pidetyistä ominaisuuksista. Artikkelin alussa esiteltyä tutkimusta on hyödynnetty väittämien muotoilussa.

Vinjettipohjaisen ryhmähaastatteluaineiston analysointi on haastavaa, koska aineistossa puhujana on niin ryhmä kuin sen yksittäiset osallistujatkin ja puheaineistossa on sekä kuviteltua että henkilökohtaisesti koettua. Osallistujien näkemykset eivät pohjautuneet pelkästään kollektiiviseen kokemusasiantuntijatietoon, sillä jotkut osallistujista viittasivat puheessaan esimerkiksi sosiaalialan koulutukseen ja työkokemukseen. Ryhmähaastatteluaineiston analysoinnissa on tavanomaisesti käytetty sisällönanalyysia tai temaattista analyysia (Adler ym. 2019). Myös tässä tutkimuksessa ensimmäinen osa analyysista on tehty temaattisesti kokoamalla kokemusasiantuntijoiden puhetta arvioinnin keskiössä olevista toimijoista ja arvioinnista. Koska kaikki ryhmät jakoivat näkemyksen siitä, että Eliaksen, Annan ja vanhempien tilannetta tulisi ammatillisesti arvioida, arviointia koskeva puhe oli runsasta. Temaattinen analyysi toteutettiin kokoamalla litteroidusta aineistosta kaikki ne kuvaukset, joissa käsiteltiin arvioitsijaa (joko viitaten vinjetin arvioitsijaan tai yleisemmin sosiaalityöntekijöihin tai muihin ammattilaisiin, jotka tekevät arviointe-

ja) ja arvioitavaa (joko viitaten suoraan vinjetin Eliakseen, Annaan tai vanhempiin tai yleisemmin arvioinneissa oleviin asiakkaisiin). Kootut kuvaukset olivat temaattisia kokonaisuuksia, joissa oli mukana useita keskustelupuheen- vuoroja tai yksittäisen puhujan puhetta. Temaattisille kokonaisuuksille annettiin koodi(t), joka tiivistä kokonaisuuden sisällön. Koodeista muodostettiin temaattisesti läheisiä luokkia, toisin sanoen analyysia tehtiin tavanomaisen temaattisen analyysin periaatteiden mukaisesti (Braun & Clarke 2006). Tämän analyysin tulokset esitetään arvioinnin ominaispiirteitä käsittelevässä tulosluvussa. Nuorten ja vanhempien ryhmien eroja ei tuoda esiin, koska eroja ei ollut tai niitä esiintyi vain painotuksissa tai sanavalinnoissa.

Arviointiin liittyvien tekijöiden arvotamista eli sitä, mitä tulisi tehdä, tarkastellaan ryhmien väittämille antamien numeroiden pohjalta. Analyysin tueksi laskettiin annettujen numeroiden keskiarvot ja vaihteluvälit. Numerot eivät kuitenkaan ole tarkkoja, koska kaikki osallistujat eivät esittäneet näkemystään numeromuodossa eikä niitä silloin pyritty tarkasti kysymäänkään. Siksi kannat esitetään numeroja sanallistamalla (Taulukko 1, 2 ja 3). Väittämien kohdalla käytyä keskustelua on työstetty temaattisesti. Aineisto-otteiden lopussa olevat merkinnät viittaavat joko nuorten ryhmisiin (ASN) tai vanhempien ryhmisiin (ASV) ja haastattelun numeroon. Monen puhujan otteissa puhujat on eroteltu numeroilla (kuten V1 ja V2). Kolmannessa analyysivaiheessa luettiin ristiin näitä kahta analyysiosaa ja kiteytettiin tekijät, jotka kuvaavat arviointia silloin, kun se asiakasnäkemys pohjalta on hyvää.

ARVIOINNIN OMINAISPIIRTEET ASIAKASNÄKÖKULMASTA

Arvioinnin ominaispiirteitä kuvataan sen pohjalta, millaisia sisältöjä palvelutarpeen arviointi saa ryhmissä käydyssä keskustelussa. Keskustelu tematisoituu seitsemään pääteemaan: arvioinnista puhuttiin 1) ammattilaisten osaamisena, 2) tarkkuutta vaativana, 3) perheen tuntemiseen perustavana sekä 4) yksilöllisenä ja kokonaisvaltaisena työnä, jossa 5) perheen ongelmat selvitetään ja selitetään sekä 6) ratkaistaan ja jossa 7) asiakas omalla toiminnallaan (kertomisellaan) vaikuttaa arvioinnissa käytettävissä olevaan tietoon. Neljä ensimmäistä teemaa liittyvät yleisemmin arviointiin ja arvioitsijaan, kolme jälkimmäistä arvioinnin kohteena oleviin asiakkaisiin.

Sosiaalityöntekijän ja muiden ammattilaisten tietoja ja taitoja, toisin sanoen osaamista koskeva puhe, oli toistuvaa ja runsasta. Ei niinkään puhuttu arvioitsijoiden muodollisesta taustasta vaan siitä, että arvioitsija osaa ”tulkita asioita”, ”muodostaa kokonaiskäsityksen tilanteesta”, ”lukea perheenjäsenten vuorovaikutusta ja valtasuhteita” ja ”nähdä kulttuurisidonnaisia asioita”. Yleisen osaamisen rinnalla puhuttiin spesifejä elämäntilanteita ja -ongelmia koskevan tiedon tärkeydestä kuten tiedosta päihdeongelmista, perheiden suhteista ja traumakokemuksista.

Tähän liittyy läheisesti toinen temaattinen pääluokka, jossa kuvattiin tarkkuutta, objektiivisuutta ja ajattelun testaamista arvioinnissa. Jos arvioitsija ei ole tarkka, objektiivinen eikä testaa näkemyksiään riittävästi, on vaarana ennakkoluuloinen arviointi, ylidiaagnosti-

sointi tai väärin todisteiden käyttö. Jos arvioitsijalla on osaamista, niin hän ”näkee läpi”, ”kysyy monipuolisesti” ja ”ottaa monia näkökulmia huomioon”. Ryhmät ja ryhmiin osallistuvat olivat varsin samanmielisiä siitä, että arvioinnin tehtävä tulisi olla työparilla tai tiimillä. Vain yksittäisiä puheenvuoroja esitettiin yhden työntekijän tekemän arvioinnin puolesta, mutta silloinkin työntekijän katsottiin tarvitsevan tiimiä taustatuekseen. Työparia tai tiimiä pidettiin tärkeänä asiantuntemuksen vahvistamiseksi. Sillä tavalla asiakas on riippumattomampi yhden työntekijän mielipiteestä.

Osaamista, tietoja ja taitoja sekä arvioinnin tarkkuutta korostavan puheen rinnalla kuvattiin arvioitsijan ja arvioitavan välistä tuntemista. Arvioitsija ”tuntee” perheen ja sen eri jäsenet ja ottaa yhteyttä perheeseen, tapaa ja puhuu kaikkien kanssa. Tuntemista ei synny ”pelkkien papereiden pohjalta” vaan tarvitaan luottamuksellinen suhde. Tällaisessa suhteessa arvioitsija kohtaa arvioitavat ”ihmisenä ihmiselle”, kokonaisvaltaisesti, yksilöllisesti ja kiinnostuneesti.

Vahva ryhmäkeskusteluiden teema oli se, että kaikkien osallisten tausta ja tilanne selvitetään ja selitetään, mistä ongelmat johtuvat. Arvioinnissa on tärkeää selvittää, mistä on kyse esimerkiksi Annan yöpoissaoloissa tai Eliaksen erityistarpeissa. Selvittämisen lisäksi puhuttiin selittämisestä: arvioinnissa on löydettävä selitys sille, miksi asiat ovat niin kuin ovat. Siksi ”kulissien taakse tulee päästä”. Syiden ja selvittämisen rinnalla puhuttiin arvioinnin vaikutuksista: selvittävästä ja selittävästä arvioinnista seuraa oikeaa tukea ja palveluita

perheelle, toisin sanoen ongelmat tulevat ratkaistuksi. Kokonaisvaltaisesta arvioinnista on apua ja tukea lapselle, vanhemmille ja perheelle. Arviointia yksityisyyteen puuttumisena kuvattiin vain vilahduksenomaisesti yhdessä keskustelurupeamassa.

Lapset ja vanhemmat vaikuttavat omalla toiminnallaan arviointiin ja siihen suhteeseen, joka arvioinnin pohjaksi muodostuu. Asiakkaiden toiminnassa yksi kuvaus korostui: se käsitteli kertomiseen uskaltautumista. Kertomiseen liittyvästä pelosta ja uskaltamisesta puhuttiin suhteessa ammattilaiseen ja perheen sisäisiin suhteeseen. Pelko yksittäisenä tunnesanana on usein käytössä. Kertominen on kuitenkin välttämätön osa arvioitavana olemista, koska kertominen luo pohjaa selvittämislle, selittämislle ja ratkaisuille.

VÄITTÄMÄT ARVIINTIIN LIITTYVISTÄ TEKIJÖISTÄ

Kokemusasiantuntijaryhmille esitettiin väittämiä, jotka käsittelevät arvioinnin järjestämistä, sosiaalityöntekijää ja arvioinnin tietopohjaa. Seuraavaksi käsitellään väittämiä koskevat näkemykset sekä väittämien yhteydessä käydyn keskustelun temaattinen analyysi.

Arvioinnin järjestämiseen liittyviä väittämiä oli kahdeksan (taulukko 1). Näkemykset kotikäynnistä arvioinnin osana, puhelimitse tai muuten kuin virka-aikana tehtävästä arvioinnista, henkilökohtaisista arviointitapaamisista ja muiden ammattilaisten osallistumisesta arviointiin olivat yleisilmeiltään samanslaisia nuorten ja vanhempien ryhmissä ja niiden välillä.

Taulukko 1 Nuorten ja vanhempien kokemusasiantuntijaryhmien näkemykset arvioinnin järjestämistä kuvaavista väittämistä

Väittämä	Nuorten ryhmät	Vanhempien ryhmät
1. Arvioinnin tulee sisältää kotikäynti	Täysin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
2. Arviointi voidaan tehdä kokonaan puhelimitse	Täysin eri mieltä	Täysin eri mieltä
3. Arviointia tulee tehdä muinakin kuin virka-aikoina	Täysin samaa mieltä	Melko samaa mieltä
4. Annan ja Eliaksen tapaaminen tulee järjestää koulussa	Ei samaa eikä eri mieltä	Ei kysytty
5. Arvioinnissa järjestetään lapsille henkilökohtainen tapaaminen	Täysin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
6. Arvioinnissa järjestetään vanhemmille erilliset henkilökohtaiset tapaamiset	Täysin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
7. Perheneuvolan psykologin tulee osallistua arviointiin	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
8. Annan ja Eliaksen opettajien tulee osallistua arviointiin	Melko samaa mieltä	Melko samaa mieltä

Nuorten ryhmissä pidettiin kotikäyntiä hieman toivottavampana kuin vanhempien ryhmässä, mutta kummassakaan ryhmässä ei pidetty siitä, että arviointi tehtäisiin vain puhelimitse. Sosiaalityöntekijöiden odotettiin tapaavan lapsia ja vanhempia henkilökohtaisesti. Kun näistä väittämistä keskusteltiin, nuoret korostivat ryhmissä kotikäyntien ja virka-ajan ulkopuolisen työn perusteluina sitä, että sosiaalityöntekijän tulee nähdä, miten asiat kotona ovat.

V1: *Kyllähän se nyt pitää ainakin saada selville missä oloi-, tai minkälainen se esim. talo on että, pystyykö siellä edes perhe asumaan (--)*

V2: *Kyllä se että onko se koti lapselle turvallinen.*

V3: *Niin, ja just silleen että minkälainen, siis totta kai ilmapiirihän voi olla silleen, että kireä ilmapiiri (--)* että miten ne ihmiset käyttäytyy siellä kotona ja millaista se käyttäytyminen on suhteessa toisiin perheenjäseniin. (ASN2)

Yhtä lailla vanhempien ryhmissä esitettiin kotikäynnin olevan tärkeä sosiaalityöntekijälle, koska

se on yksi merkittävä asia, millä voi tavaltaan validoida niitä omia havaintoja, niin on nähdä se ympäristö missä he elää, ja just toi vuorovaikutus, ja jos siellä on ne lapsetkin mukana, niin se heidän välinen. Että

se on ihan eri asia sitten, kun puhelimessa, niin joo, on se ihan eri asia. Että kyllä on paljon rikkaampi. Saavat paljon enemmän irti, kun menevät kotiin. (ASV6)

Vain yhdessä vanhempien ryhmässä esitettiin varauksia kotikäyntiä kohtaan, koska se nähtiin mahdollisena tunkeutumisenä yksityiselle alueelle. Silti tässäkin ryhmässä tunnistettiin kotikäynnin hyödyllisyys. Virka-ajan ulkopuolella tehtävää arviointia pidettiin vanhempien ryhmässä suotavana, mutta ei välttämättömänä.

Kaikissa ryhmissä korostettiin lasten ja vanhempien yksilötapaamisten merkitystä arvioinnissa, kuten alla olevassa aineistonäytteessä kuvataan.

Tulee se aito lapsen kokemus, semmoinen läsnäolo sen lapsen kanssa. Aito kohtaaminen ja läsnäolo lapsen kanssa voi antaa sille ehkä ekan kerrankin kertoa sen omia mieltäpitäviä ja omia kokemuksia. (ASN6)

Osallistujien näkemyksissä kaikille tulee antaa mahdollisuus keskustella omista kokemuksistaan. Nuorten haastatteluissa keskusteltiin lisäksi tapaamispaikan merkityksestä. Koululla, virastolla tai kodilla on erilaisia yksilökohtaisia merkityksiä, jotka vaikuttavat siihen, voivatko lapset tuoda esiin omia näkemyksiään.

Vinjetissä esiintyneen perheneuvolan psykologin toivottiin osallistuvan arviointiin. Tämä toive esitettiin erityisesti vanhempien ryhmissä, kun taas nuorten ryhmissä näkemykset vaihtelivat enemmän. Nuoret korostivat sitä, että arviointiin tulisi osallistua vain sellaisia henkilöitä, joihin nuori luottaa ja jotka tuntevat nuoren. Eliaksen ja Annan

opettajan näkemyksiä lapsen kuulumisista pidettiin tärkeänä sekä nuorten että vanhempien ryhmissä, mutta opettajien läsnäoloa tapaamisissa ei pidetty välttämättömänä.

Sosiaalityöntekijään liittyvistä tekijöistä kysyttiin väittämissä 9-15 (taulukko 2). Niissäkin vanhempien ja nuorten ryhmät ovat vastauksissaan yleisilmeiltään samanlaisia.

Sosiaalityöntekijän sukupuolelle ei annettu kovin paljon merkitystä, mutta sukupuolen henkilökohtainen merkitys tunnistettiin. Sukupuolen mahdollista vaikutusta pidettiin huomionarvoisena asiana niissä tilanteissa, joissa asiakkaalla on kokemusta väkivallasta, kuten alla olevasta aineistonäytteessä kuvataan.

Ja sekin, miten vaikka Elias tai Anna suhtautuu eri sukupuoliin ja erisukupuolisten ihmisten kanssa työskentelemiseen, kuinka helppo niille on puhua.

Niin tai jos vaikka ilmenee myöhemmin joltain väkivaltaa tai muuta, sitten olisi toivotavaa, että ei ilmennä samaa. (ASN3)

Sosiaalityöntekijän ikää ei pidetty merkityksellisenä. Iän sijaan korostettiin ajantasaista osaamista ja elämäkokemusta, jotka tuovat ymmärrystä perheiden tilanteista. Keskusteluissa tunnistettiin myös sosiaalityöntekijän persoonan, hyvän itsetuntemuksen, henkilökohtaisen taustan ja resurssien vaikutukset arvioinnin tekemiseen. Sosiaalityöntekijöiden kuormittumisesta esitettiin huolta. Sosiaalityöntekijän tavoitettavuutta ja selkeää viestintää arvostettiin kaikissa ryhmäkeskusteluissa. Myös toiveikuutta arvostettiin.

Taulukko 2 Nuorten ja vanhempien kokemusasiantuntijaryhmien näkemykset sosiaalityöntekijään liittyvistä väittämistä

Väittämä	Nuorten ryhmät	Vanhempien ryhmät
1. Sosiaalityöntekijän sukupuolella on vaikutusta siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsitellyksi	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä
2. Sosiaalityöntekijän oma henkilökohtainen tausta vaikuttaa siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsitellyksi	Melko samaa mieltä	Melko samaa mieltä
3. Sosiaalityöntekijän epäselvä ammattikieli vaikuttaa siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsitellyksi	Täysin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
4. Sosiaalityöntekijän toiveikkuudella on vaikutusta siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsitellyksi	Melko samaa mieltä	Melko samaa mieltä
5. Sosiaalityöntekijän nuori ikä vaikuttaa siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsitellyksi	Ei samaa eikä eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä
6. Sosiaalityöntekijän etäinen ja viileä kohtaaminen vaikuttaa siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsitellyksi	Täysin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
7. Sillä, että sosiaalityöntekijä on tavoitettavissa puhelimitse ja sähköpostilla arvioinnin aikana on vaikutusta siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsitellyksi	Täysin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä

Realistinen toiveikkuus, ja se että se ei sivuuta niitä sen, tai kenenkään tunteita. Kun joskus on myös toivoton olo. (ASV3)

Kyllähän se on hyvä kannustaa asiakkaita, mutta just tuommoinen asenne että kaikki järjestyisi vaikka olisikin tarve isommille toimenpiteille ja avulle, niin ei sekään sitten ole hyödyksi. (ASN2)

Edellä olevissa aineistonäytteissä kuvataan nuorten ja vanhempien ryhmien usein esille tullutta keskustelua sellaisesta toiveikkuudesta, jossa ei ohiteta perheenjäsenten tunteita tai sivuuteta mahdollisia ongelmia perheessä.

Taulukko 3 Nuorten ja vanhempien kokemusasiantuntijaryhmien näkemykset arvioinnin tietopohjaa kuvaavista väittämistä

Väittäjä	Nuorten ryhmät	Vanhempien ryhmät
1. Sosiaalityöntekijän vahva osaaminen ja kokemus vaikuttavat siihen, miten Annan, Eliaksen ja perheen asia tulee käsitellyksi	Täysin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
2. Sosiaalityöntekijöiden tulee arvioida kaikkien asiakkaiden tilannetta samanlaisen arviointimallin mukaisesti	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä
3. Sosiaalityöntekijän sijasta tekoäly voi arvioida riskitekijöitä lapsen kasvulle ja kehitykselle	Melko eri mieltä	Melko eri mieltä

Arvioinnin tietopohjaan liittyviä tekijöitä kartoitettiin väittämissä 16–18 (taulukko 3). Nuorten ja vanhempien ryhmissä korostui yksilöllisen ja vuorovaikutuksellisen arvioinnin merkitys tiedollisen osaamisen rinnalla.

Sosiaalityöntekijän osaamisesta puhuttiin tiedollisena osaamisena, vuorovaikutusosaamisena sekä kykynä tilannekohtaiseen arviointiin, kuten alla olevassa aineistonäytteessä on esillä.

Ajattelen, että jos on vahva osaaminen ja kokemus, niin se tarkoittaa sitä, että osaa suhteuttaa tilanteen ja tavallaan osaa eri tilanteissa toimia eri tavalla. Mä tulkitseen ton niin. Että sitten siellä on taustalla se ammattitaito ja se, että on sitä tilannetajua. (ASN6)

Tekoäly tai yhtenäiset arviointimallit nähtiin sosiaalityöntekijän osaamista mahdollisesti täydentävinä tekijöinä, mutta ei varauksella. Inhimillistä ar-

vointia ei saisi poistaa kuten seuraava nuorten ryhmäkeskusteluote kuvaa.

Mutta tekoäly ei pysty sellaiseen empaattiseen, inhimilliseen kohtaamiseen tai sellaiseen muutoksen tekemiseen, mitä sosiaalityö on tavallaan. Joo, voi arvioida riskitekijöitä, mutta kun siitä puuttuu se tietty ehkä semmonen inhimillisen painoarvon antaminen niille riskitekijöille. (ASN8)

Sekä nuorten että vanhempien ryhmissä arvioinnin yksilöllisyyttä korostettiin, jotta juuri kyseessä olevan lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet tulisivat huomioitua arvioinnissa. Nuorten ryhmissä painotettiin hieman enemmän yksilöllistä arviointia ja vanhempien ryhmissä painottui hieman enemmän yhdenmukainen arviointi. Yhdenmukaisuudesta huolimatta arviointi ei saisi olla yksilöitä tunnistamatonta kuten alla olevassa otteessa esitetään.

No kyllä siinä mun mielestä silloin toteutuu tietty yhdenvertaisuus jos se malli siellä

pohjalla on samanlainen, mutta tietenkään se ei saa olla mitenkään jäykästi kaavamainen (--) että kun perheet on erilaisia, niin sen täytyy tietenkin jollain tavalla joustaa ja mukautua sen mukaan, mutta että jotkut tietyt pääperiaatteet, joku sapluuna, että ei voida, että jätetään, eipäs tuon perheen kohdalla tehdäkään tätä. (ASV3)

”HYVÄ ARVIOINTI”

ASIAKASNÄKÖKULMASTA

Se, millaista hyvä palvelutarpeen arviointi olisi tilanteessa, jossa perheen asiassa on otettu yhteyttä sosiaalihuoltoon, kiteytyy kolmeen arvioinnin luonnetta, arvioitsijan osaamista ja arvioinnin seurausasia käsittelevään teemaan. Nuorten ja vanhempien ryhmässä hyvä arviointi

- on asiakkaan kannalta yksilöllistä ja kokonaisvaltaista. Siinä arvioidaan jokaisen yksilölliset tarpeet, toiveet ja oikeudet sekä tunnistetaan se, millaiset kodin olosuhteet ja perhekokonaisuus ovat sekä millaiset tunteet vaikuttavat perhe- ja työntekijäsuhteissa.
- perustuu ammattilaisten toimintana monipuoliseen, tarkasti ja inhimillisesti punnittuun tietoon ja vahvaan osaamiseen. Monipuolinen tieto ja vuorovaikutusosaaminen sekä niiden tilannekohtainen soveltaminen ovat keskiössä.
- johtaa lapsia, vanhempia ja perhettä kuormittavien ongelmien ratkaisemiseen ja poistamiseen.

POHDINTA

Tässä artikkelissa on tarkasteltu palvelutarpeen arviointia asiakasnäkökulmasta

kuvitteellisen tapausesimerkin pohjalta. Vinjetissä esitettyä kuvausta tulkittiin kaikissa ryhmähaastatteluissa siten, että lasten ja perheen tilannetta tulee arvioida sosiaalihuollossa ja että arviointia tulisi tehdä osaavasti, yksilöllisesti, kokonaisvaltaisesti ja monipuoliseen tietoon pohjautuen. Tarkkaa arviointia tarvitaan ongelmien tunnistamiseksi ja ratkaisemiseksi. Lastensuojelun ja sosiaalihuollon palvelut näkyvät tukena ja ratkaisuna ongelmiin. Tämä näkemys palveluista toistaa aiemmin mainittujen lastensuojelua koskevien kansalais- tai maallikkomieliopidetutkimusten tuloksia: lastensuojelulta odotetaan tukea yksityisenä pidettyihin perheen ongelmiin, jos lasten hyvinvointi on uhattuna (Berrick ym. 2019; Berrick ym. 2022). Palveluorientotuneissa lastensuojelujärjestelmissä – jollaiseksi Suomessa toteutettu lastensuojelu luetaan – kansalaisten luottamus lastensuojeluun on vahvempaa (joskaan ei aukotonta) kuin riskiorientoituneissa lastensuojelujärjestelmissä kuten Englannissa tai Yhdysvalloissa (Skivenes & Benbenishty 2022). Näkemyksiä arvioinnista uhkana tai muulla tavalla lapsille ja vanhemmille kielteisenä asiana ei aineistossa juuri esitetty.

Analyysissa on ollut mahdollista verrata nuorten ja vanhempien näkemyksiä arvioinnista. Nuorten ja vanhempien näkemyksissä väittämistä ei ollut merkittäviä eroja siinä, miten arviointia tulisi tehdä. Erojen puute palautuu osin siihen, että kaikissa ryhmässä korostettiin yksilökohtaisen arvioinnin tärkeyttä. Yksilökohtaisen arvioinnin rinnalla sekä nuoret että vanhemmat puhuivat perhekohtaisesta arvioinnista: on arvioitava erikseen, millainen perhe on kokonaisuutena. Perhekokonaisuudessa

voi olla uhkatekijöitä (erityisesti lapsille) ja muutosta vaativia asioita (kuten valta- ja vuorovaikutussuhteet), joiden ratkaisemiseen perheen omat resurssit eivät riitä. Yksilö- ja perhekohtaisuuden korostaminen kuvaa käänteisesti samoja teemoja kuin asiakaskokemuksia käsittelevät tutkimukset, joissa koettui-
na puutteina kuvataan osallisuuden ja kuulluksi tulemisen heikkoutta (mm. Toros ym. 2018; Toros 2021). Sekä asiakaskokemuksia esiintuovassa tutkimuskirjallisuudessa että tämän tutkimuksen aineistossa näkyy tunteiden rooli lastensuojelussa. Tunteet ovat osa yksilöllisyyttä lastensuojelussa (Gibson 2019). Tunteita sanotetaan niin suhteessa arviointia tekeviin ammattilaisiin kuin muihin perheenjäseniin ja tunteiden huomiotta jättäminen voi estää asiakkaan tiedon esille tulemisen.

Arvioinnin keskeinen merkitys kiinnittyy aineistossa siihen, että siitä tulisi seurata ongelmia poistavia ratkaisuja. Tämä eroaa suppeammasta arviointinäkemyksestä, jonka mukaan palvelutarpeen arvioinnissa tulee ratkaista, onko palveluille tarvetta vai ei. Suppeamman näkemys pohjalta sosiaalisyöntekijöitä ohjataan tällä hetkellä tekemään kirjauksia tehdystä arvioinnista (Aarnio ym. tulossa). Ongelmien ratkaisemiseen liittyvänä toimintana arviointi on lähellä sitä, miten sosiaalisyön ammattillista arviointia käsittelevässä kirjallisuudessa arviointi nähdään osana muutokseen tähtäävää työskentelyä (Jaakola 2020). Huomionarvoista on kuitenkin se, että ryhmissä korostettiin ongelmien selvittämisen ja ratkaisemisen lisäksi niiden selittämistä. Selittämistä sanoitettiin eri tavoin ja pääosin yksinkertaisestikin sanomalla, että ”tulee selvittää, mistä Eliaksen pelko joh-

tuu” tai joissakin tilanteissa viittaamalla ”juurisyyden löytämiseen”. Selittäminen edellyttää intensiivistä ja osaavaa arviointia. Arviointeja kriittisesti käsittelevässä sosiaalisyön tutkimuskeskustelussa on huomio kohdistettu siihen, miten arvioinnissa selitetään ongelmaa (Milner & O’Byrne 2002). Syy-seuraus-suhteet on nähty ongelmallisimmillaan yksinkertaistavan kompleksisia suhteita, rakenteita ja toimintamahdollisuuksia ja väheksyvän yksilöiden toimintaa (Dollinger 2022). Siksi esimerkiksi konstruktionistisesti virittyneessä sosiaalisyössä on painotettu syiden ja menneisyyden tarkastelun sijasta tulevaisuutta ja ratkaisuja (Milner & O’Byrne 2002). Nuorten ja vanhempien kokemusasiantuntijaryhmät puolestaan peräänkuuluttavat arviointia, joka tunnistaa sekä selitysten että ratkaisujen tärkeyden. Tämä painotus haastaa pohtimaan selittämisestä irtaantuvia arviointikäytäntöjä samoin kuin sellaista arviointityön näkemystä, jossa arvioinnin keskeisenä laatutekijänä pidetään arviointitilanteesta syntyvää suhdetta ja kokonaistilanteen ymmärtämistä (Malja ym. 2019, 35–37).

Voi olla, että näin vahvaa selitys- ja ratkaisupainotteista arviointinäkemystä selittää tämän tutkimuksen sitoutuminen näkemyspohjaiseen asiakasnäkökulmaan, jota on tavoitettu kollektiivisen kokemusasiantuntijatiedon pohjalta. Jos keskiössä olisi ollut vahvemmin omat henkilökohtaiset asiakaskokemukset, esiin olisi voinut tulla kuvauksia ”vääristä selityksistä” ja yli- tai alimitoitetuista toimenpiteistä. Haastatteluihin on myös valikoitunut vain pieni osa lastensuojelun kokemusasiantuntijoista ja valittu ryhmähaastattelumenetelmä osaltaan voi sulkea ryhmässä yleisesti

jaetulle keskustelulle vastakkaisia käsityksiä. Rajoituksista huolimatta analyysi yllättävine painotuksineen puhuu sen puolesta, että tarkastelun laajentaminen asiakaskokemuksista asiakasnäkemyksiin on perusteltua. Lastensuojelu ja arviointi sen rajapinnoilla ovat yhteiskunnallisesti ja inhimillisesti niin merkittäviä tehtäviä, että ymmärrys niistä tarvitsee laaja-alaisesti eri ihmisten – myös asiakaina olevien ja olleiden – näkemyksiä henkilökohtaisten asiakaskokemusten ja muodollisen asiantuntijatiedon lisäksi (Williams 2017).

JOHTOPÄÄTÖKSET

Vinjettipohjainen, kollektiiviseen kokemusasiantuntijatietoon pohjautuvan ryhmähaastattelun analyysi on tuonut näkyviin arvioinnin sisältöjä asiakasnäkökulmasta. Vaikka palvelutarpeen arvioinnissa ratkaistaan asiakkaiden asema palvelujärjestelmässä, tulee sen yhteydessä tapahtua muutakin ollakseen asiakasnäkökulmasta ”hyvää arviointia”. Tarvitaan näkymä siitä, mistä lapsia ja vanhempia kuormittava tilanne johtuu ja miten se poistetaan. Siksi asiakasnäkökulmasta katsottuna on riskialtista organisoida palvelujärjestelmä siten, että arvioinnin tekeminen eriytetään muusta sosiaalityöstä. Arvioinnin ja muutostyön välinen yhteys on tärkeää varmistaa.

VIITE

1 Tutkimus on osa sosiaali- ja terveystieteiden VTR-rahoitteista tutkimushanketta Lastensuojelua lapsen etuna? Lapsen hyvinvointi arviointi lastensuojelussa ja sen rajapinnoilla. Tutkijaryhmän kanssa käydyt keskustelut ovat merkittävästi tukeneet artikkelin kirjoittamista.

KIRJALLISUUS

- Aarnio, Noora & Pösö, Tarja & Repo, Jenni (tulossa) Procedural causality hidden in child welfare assessments. *Neue Praxis: Kausalität und die Re-/Konstruktion von Folgen sozialer Hilfen*.
- Adler, Kristin & Salanterä, Sanna & Zumstein-Shaha, Maya (2019) Focus group interviews in child, youth, and parent research: An integrative literature review. *International Journal of Qualitative Methods* 18, 1–15. <https://doi.org/10.1177/1609406919887274>
- Arbeiter, Ere & Toros, Karmen (2017) Participatory discourse: Engagement in the context of child protection assessment practices from the perspectives of child protection workers, parents and children. *Children and Youth Services Review* 74, 17–27. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2017.01.020>
- Baginsky, Mary (2023) Parents’ views on improving relationships with their social workers. *Journal of Social Work* 23 (1), 3–18. <https://doi.org/10.1177/14680173221101244>
- Barter, Christine & Renold, Emma (2000) ‘I want to tell you a story’: Exploring the application of vignettes in qualitative research with children and young people. *International Journal of Social Research Methodology* 3 (4), 307–323. <https://doi.org/10.1080/13645570050178594>
- Berrick, Jill & Dickens, Jonathan & Pösö, Tarja & Skivenes, Marit (2019) Are child protection workers and judges in alignment with citizens when considering interventions into a family? A cross-country study of four jurisdictions. *Child and Youth Services Review* 108. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2019.104562>
- Berrick, Jill & Skivenes, Marit & Roscoe, Joseph (2022) Parental freedom in the context of risk to the child: Citizens’ views on child protection and the State in the US and Norway. *International Social Policy*, 1–22. <https://doi.org/10.1017/S0047279421001021>
- Bijleveld, Ganna & Dedding, Christine & Bunders-Aelen, Joske (2015) Children’s and young people’s participation within child welfare and child protection

- services: a state-of-the-art review. *Child and Family Social Work* 20 (2), 129–138. <https://doi.org/10.1111/cfs.12082>
- Bouma, Helen & Grietens, Hans & López, Monica & Knorth, Erik (2020) Learning from parents: A qualitative interview study on how parents experience their journey through the Dutch child protection system. *Child & Family Social Work* 25 (1), 116–125. <https://doi.org/10.1111/cfs.12723>
- Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2006) Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology* 3 (2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Buckley, Helen & Carr, Nicola & Whelan, Sadhbh (2011) ‘Like walking on eggshells’: Service user views and expectations of the child protection system. *Child & Family Social Work* 16 (1), 101–110. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2010.00718.x>
- Cossar, Jeanette & Brandon, Marian & Jordan, Peter (2016) “You’ve got to trust her and she’s got to trust you”: Children’s views on participation in the child protection system. *Child & Family Social Work* 21 (1), 103–112. <https://doi.org/10.1111/cfs.12115>
- Davies, Pamela (2011) The impact of a child protection investigation: a personal reflective account. *Child & Family Social Work* 16 (2), 201–209. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2010.00732.x>
- Dollinger, Bernd (2022) Why does social work work? A proposal for a social work understanding of causality. *British Journal of Social Work* 52 (3), 1474–1491. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab133>
- Enroos, Rosi & Pösö, Tarja (2021) Family relatedness: a challenge for making decisions in child welfare. *Families, Relationships and Societies* 12 (2), 272–287. <https://doi.org/10.1332/204674321X16294377606424>
- Eskelinen, Lena & Caswell, Dorte (2006) Comparison of social work practice in teams using a video vignette technique in a multi-method design. *Qualitative Social Work* 5 (4), 489–503. <https://doi.org/10.1177/1473325006070291>
- Gibson, Matthew (2019) Pride & Shame in child and family social work. *Emotions and the search for human practice*. Bristol: Policy Press. <https://doi.org/10.1332/policypress/9781447344797.001.0001>
- Gubrium, Jaber (2016) From the iron cage to everyday life. Teoksessa Jaber Gubrium & Tone Andreassen & Per Solvan (toim.) *Reimagining the human service relationships*. New York, USA: Columbia University Press, 3–32.
- Hasenfeld, Yeheskel (1983) *Human service organizations*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Healy, Karen & Darlington, Yvonne & Feeney Judit (2011) Parents’ participation in child protection practice: Toward respect and inclusion. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services* 92 (3), 282–288. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.4126>
- Healy, Karen & Darlington, Yvonne & Feeney, Judith A. (2011) Parents’ participation in child protection practice: Toward respect and inclusion. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*. 92 (3), 282–288. <https://doi.org/10.1606/1044-3894.4126>
- Hietamäki, Johanna (2015) Lastensuojelun alkuarvioinnin seuraukset vanhempien näkökulmasta. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 529. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Hiltunen, Tarja (2015) Äitiys, huostaanotto ja voimaantumisen. *Jyväskylä studies in education, psychology and social research* 541. Jyväskylä: University of Jyväskylä.
- Itäpuisto, Maritta & Kiili, Johanna & Malinen, Kaisa (2022) Asiakasosallistuminen ja sen johtaminen lapsi- ja perhepalveluiden johtajien kuvaamana. *Työelämän tutkimus* 20 (1), 59–80. <https://doi.org/10.37455/tt.102542>
- Jaakola, Anne-Mari (2020) Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä. *Publications of the University of Eastern Finland*. No 229. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto. Jyväskylä: Grano Oy.
- Jobe, Alison & Gorin, Sarah (2013) “If kids don’t feel safe they don’t do anything”: young people’s views on seeking and receiving help from children’s social care services in England. *Child & Family Social Work* 4 (18), 429–438. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2012.00862.x>
- Kajjanen, Milja & Koskenkorva, Marjukka &

- Westlund, Onni (toim.) (2020) 101 kirjetä. Tampere: Pesäpuu ry. <https://pesapuu.fi/wp-content/uploads/2020/02/101-kirjetta%CC%88-1.pdf> Luettu 4.5.2022
- Keddell, Emily & Hyslop, Ian (2018) Role type, risk perceptions and judgements in child welfare: A mixed methods vignette study. *Children & Youth Services Review* 87, 130–139. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.02.017>
- Kivinen, Tarja (1994) Valikoituminen lastensuojelun asiakkaaksi: näkökulmia asiakkuuden määrittämiseen. Helsinki: Stakes.
- Kritz, Katrin (2022) Protecting children, creating citizens. Bristol: Policy Press.
- Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (2010) Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 7–15.
- Lamponen, Tuuli (2022) Kiireellisen sijoituksen päätöksenteko lastensuojelun sosiaalityöntekijän työnä. Tampereen yliopiston väitöskirjat 644. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Lehtme, Rafaela & Toros, Karmen (2020) Parental engagement in child protection assessment practice: Voices from parents. *Children and Youth Services Review* 113. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.104968>
- Malja, Marjo & Puustinen-Korhonen, Aila & Petrelius, Päivi & Eriksson, Pia (2019) Lastensuojelun laatusuositus. Julkaisu 8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3> Luettu 10.10.2022
- Milner, Judith & O’Byrne, Patrick (2002) Assessment and planning. Teoksessa Robert Adams, Lena Dominelle & Malcolm Payne (toim.) Critical practice in social work. Basingstoke: Palgrave, Macmillan, 261–268.
- Morgan, David (1997) Focus groups as qualitative research. A Sage University Paper. Qualitative Research Method Series 16. London: Sage.
- Pölkki, Pirjo & Vornanen, Riitta & Purssainen, Merja & Riikonen, Marjo (2012) Children’s participation in child-protection processes as experienced by foster children and social workers. *Child Care in Practice* 2 (18), 107–125. <https://doi.org/10.1080/13575279.2011.646954>
- Pösö, Tarja (2018) Experts by experience infusing professional practices in child protection. Teoksessa Asgeir Falch-Eriksen & Elisabeth Backe-Hansen (toim.) Human rights in child protection. Implications for professional practice and policy. London: Palgrave Macmillan, 111–128.
- Saastamoinen, Kati (2016) Lapsen suojele viranomaisien ja muiden toimijoiden välisenä yhteistyönä. Helsinki: Edita.
- Scourfield, Peter (2010) A critical reflection on the involvement of ‘experts by experience’ in inspections. *British Journal of Social Work* 40 (1), 1890–1907. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp119>
- Skivenes, Marit & Benbenishty, Rami (2022) Population trust in child protection system: A cross-country comparison of nine high-income jurisdictions. *Journal of European Social Policy* 32 (4), 422–435. <https://doi.org/10.1177/09589287221088172>
- Spratt, Trevor & Callan, Jackie (2004) Parents’ views on social work interventions in child welfare cases. *British Journal of Social Work* 34 (2), 199–224. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch022>
- Toros, Karen & DiNitto, Diana & Tiko, Anne (2018) Family engagement in the child welfare system: A scoping review. *Children and Youth Services Review* 88, 598–607. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.03.011>
- Toros, Karmen (2021) A systematic review of children’s participation in child protection decision-making: Tokenistic presence or not? *Children & Society* 35 (3), 395–411. <https://doi.org/10.1111/chso.12418>
- Valtioneuvosto (2021) Kansallinen lapsistrategia. Komiteamietintö. Valtioneuvoston julkaisuja 8. Helsinki: Valtioneuvosto.
- Williams, Sasha (2017) Redrawing the line: An exploration of how lay people construct child neglect. *Child Abuse & Neglect* 68, 11–24. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2017.03.014>
- Wilson, Samita & Hean, Sarah & Abebe, Tatek & Heaslip, Vanessa (2020) Children’s experiences with

- child protection services: A synthesis of qualitative evidence. *Children and Youth Services Review* 113. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.104974>
- Wilks, Tom (2004) The use of vignettes in qualitative research into social work values. *Qualitative Social Work* 3 (1), 78–87. <https://doi.org/10.1177/1473325004041133>
- Witte, Susanne & López, Monica & Baldwin, Helen (2021) The voice of the child in child protection decision-making. Teoksessa John Fluke & Monica López & Rami Benbenishty & Erik Knorth & Donald Baumann (toim.) *Decision-Making and Judgment in Child Welfare and Protection*. New York: Oxford University Press, 263–280. <https://doi.org/10.1093/oso/9780190059538.003.0012>
- Woolfson, Richard & Heffernan, Emma & Paul, Marianne & Brown, Morven (2010) Young people's views of the child protection system in Scotland. *British Journal of Social Work* 40 (7), 2069–2085. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp120>

ENGLISH SUMMARY

Noora Aarnio & Tarja Pösö: Assessment of service needs at the juncture of family services and child welfare – young people's and parents' views

The article examines the assessment of children's and families' needs for services at the juncture of family services and child welfare from the point of view of service-users. Instead of personal experiences, the study rests on the collective views of those service-users who are involved as experts of experience in child welfare. The data consists of 14 vignette-based group interviews with experts by experience, both young people and parents. They all share similar views on the nature of assessment. Assessments should focus on the reasons of the problems and their solutions. The professionals making the assessments should have solid competences and a wide knowledge base and assessments should be individually tailored, interactional and holistic. Consequently, the organization of service provision should acknowledge the problems arising if making an assessment for the need of services is separated from social work focusing on promoting change.