

Kolme polkua lastensuojelun avohuollon organisatorisessa muistissa

SAILA HUUSKONEN & JOHANNA KORPINEN & TARJA PÖSÖ & AINO RITALA-KOSKINEN
& PERTTI VAKKARI

Johdanto

Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden kokonaisuuden arvioitu kaksinkertaistuneen viimeisten kymmenen vuoden aikana, mikä on ollut laajasti esillä julkisuudessa. Tarkempi analyysi osoittaa, että lastensuojeluun on tullut vuosittain enemmän lapsia asiakkaisiksi kuin sieltä on poistunut. Vuonna 2007 avohuollon asiakkaiden kokonaisuudesta oli uusia asiakkaita noin 30 prosenttia. (Heino 2009.) Koska lapsia tulee niin paljon lastensuojelun asiakkaisiksi, on tärkeää tutkia, mitä heille lastensuojelun avohuollossa tapahtuu. Aihetta ei ole juuri käsitelty Suomessa.

Kuvaamme empiirisen aineiston valossa sitä, mitä lasten asiakkuudessa (asiakkuuspoluissa) tapahtuu lastensuojelun avohuollossa runsaan vuoden aikana heidän asiakkuutensa alkamisesta. Poluilla viittaamme lapsen institutionaaliseen paikkaan ja sen muutoksiin lastensuojelussa.

Lastensuojelun asiakkuuksien seurannasta

Lähestymme lastensuojelun asiakkuutta institutionaalisesti määrittävänä käsitteenä: asiakkuus edellyttää instituution toimintaa ja yksilön asettautumista instituution toimenpiteiden kohteeksi (Hasenfield 1983; Hall & al. 2003; Juhi-la 2006). Asiakkuuden käsite rajaa instituution ja yksilön kohtaamisesta näkyviin tiettyjä asioita. Institutionaalista asiakkuutta tarkastelemalla saadaan näkyviin vain niitä asioita, jotka ovat instituutiossa mahdollisia ja merkityksellisiä (Hasenfield 1983), ja ulkopuolelle jää asiakkaina olevien ”muu elämä” (Pohjola 1994).

Institutionaalisen asiakkuuden prosesseja on tarkasteltu erilaisten valikoimisen prosessien kautta. Asiakkuus edellyttää valikoiduksi tulemista, mikä lastensuojelussa on ammatillisen arvioinnin, instituution ehtojen ja yksilön tarpeiden ja ominaisuuksien yhteensovittamista (Kivinen 1994; Heino 1997). Lastensuojeluun ja lastensuojelussa tapahtuvalla valikoimisella on todettu olevan monia kulttuurisesti ja kansallisesti määrittäviä sääntöjä ja käytäntöjä (Blomberg & al. 2010) yhtä lailla kuin paikallisia (Kivinen 1994) ja hallinnon asettamia (Devaney 2004) sääntöjä. Ruotsalainen Madeleine Cocozza (2007) on tutkinut yhden vuoden aikana yhteen kuntaan tehtyjen lastensuojeluilmoitusten käynnistämiä polkuja lastensuojelun suodatinvaikutuksen tutkimiseksi. Seuranta-aika oli viisi vuotta. Suodatinvaikutuksella viitataan siihen, että lastensuojelussa tehdään erilaisia valintoja ottamalla joitakin lapsia tarkempaan arviointiin tai palveluihin ja ohjaamalla joitakin lapsia pois lastensuojeluasiakkuudesta. Valikointi on ikään kuin suodattamista. Valikoiteja tehdään lastensuojeluprosessin eri vaiheissa. Viime kädessä arvioidaan myös sitä, milloin tulee päättää lapsen asiakkuus. Cocozzan tulosten mukaan lastensuojeluilmoituksen jälkeen hieman suurempi osa lapsista suodattuu pois lastensuojeluprosessin seuraavista vaiheista kuin tulee otetuksi niihin (ks. myös Devaney 2004; Parton & al. 1997).

Se, miten tietoa kerätään, valikoidaan, tallennetaan ja käytetään, on tärkeää organisaation toimintaa. Joissakin yhteyksissä sitä pidetään jopa

*Tutkimusta ovat rahoittaneet Suomen Akatemia (päättö-
133053), Sosiaalialan tietoteknologiahanke Tikesos sekä
Hämeenlinnan, Porin ja Tampereen kaupungit.*

organisaation kriittisenä menestystekijänä (Olivera 2000). Tiedon kirjaamisen ja tallentamisen teemat ovat olleet sosiaalityössä aina keskeisiä, mutta viime vuosien tietoteknologian muutokset ja palvelujärjestelmän toiminnan arvioimiseen kohdistuvat odotukset ovat tehneet ne uudella tavalla ajankohtaisiksi (Pohjola & al. 2010). Kirjattu ja tallennettu tieto on kuitenkin vain osa organisaation tietoa, kuten organisaation muistin käsite valottaa. Organisaation muisti koostuu niin tallennetuista dokumenteista kuin työntekijöiden omassa muistissa olevasta tiedosta, jota myös suullisesti jaetaan työtoverien kesken (esim. Olivera 2000, 815; Stein 1995, 22–23). Asiakastietojärjestelmässä olevat dokumentit – kuten lastensuojeluilmoitukset, päätökset, asiakaskertomuksen merkinnät ja asiakassuunnitelmat – ovat osa lasta koskevaa organisaation muistia. Asiakastietojärjestelmässä oleva tieto koskee instituutionaalista asiakkuutta, sillä järjestelmään jätetään jälkiä esimerkiksi asiakkaan kanssa tehdystä työstä ja siihen kytkeytyen tulkitusta lapsen elämäntilanteesta päätöksinä ja asiakassuunnitelmina.

Lainsäädäntö ohjeistaa lastensuojeluasioden kirjaamista varsin niukasti. Tutkimusajankohtana voimassa ollut lastensuojelulaki (683/1983) ei antanut kirjaamisesta ohjeita lainkaan. Uudistettu lastensuojelulaki (417/2007) ohjeistaa, että kaikki lastensuojelutoimenpiteiden kannalta tarpeelliset tiedot tulee merkitä asiakirjoihin. Sisällöllisiä ohjeita kirjaamisesta ei ole kuitenkaan muuallakaan kattavasti annettu. Organisaatiokohtaiset käytännöt ja yksittäisen työntekijän resurssit ja valinnat säätelevät osittain sitä, miten ja mitä tietoa tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Kuntien käyttämät asiakastietojärjestelmät eroavat ja ne asettavat myös omat ehtonsa kirjattavalle tiedolle. Käytössä olevien tietojärjestelmien vaikutusta kirjattavaan tietoon ei ole tutkimuksessa eritelty.

Sosiaalityöntekijöille tallennettu tieto on oman muistin jatke, ja erityisen arvokasta järjestelmässä oleva tieto on työntekijävaihdojen yhteydessä. Kaikkea tietoa ei kuitenkaan ole mahdollista tallentaa asiakastietojärjestelmään. Tietoja kirjaetaan valikoivasti kiireen, työntekijöiden vaihtuvuuden tai asiakassuhteiden ja asioiden luonteen vuoksi (ks. Askeland & Payne 1999; Stein 1995, 19; Huuskonen & al. 2010).

Tietoa ei kuitenkaan vain tallenneta, vaan sitä myös käytetään. Saila Huuskonen ja Pertti Vakkari (2010) osoittavat omassa tutkimukses-

saan, että organisatorisen muistin kartuttaminen on osa sosiaalityöntekijöiden työtä. Tiedon tallentaminen näyttää kuitenkin olevan runsaampaa kuin tiedon käyttäminen. Asiakirjojen tietoja käytetään tavallisesti yksittäisiä tietoja etsien tai silmäillen asiakkaan kokonaistilannetta, mutta ajoittain myös intensiivisesti lukien. Asiakastietojärjestelmien rakenne, työn hektisyys ja asiakastyön luonne heijastuvat sekä tiedon tallentamiseen että käyttämiseen. Havainto asettaa jotta tapauksessa tärkeällä tavalla kysymyksen siitä, miten asiakkuusprosesseja seurataan avohuollossa, jos tallennetuilla asiakastiedoilla on hyvin vaihteleva rooli. Artikkelimme osoittaa, että asiakaspolkujen seuranta tutkimusta varten haastaa monin tavoin lastensuojelun avohuollon organisatorista muistia.

Aineisto ja menetelmät

Tarkastelemme artikkelissa niitä asiakkuuspolkua, joita lastensuojelun avohuoltoon asiakkaiksi tulleille lapsille muodostuu runsaan vuoden aikana. Koska lastensuojelun avohuollon seuranta tutkimusta ei Suomessa ole tehty, on tärkeää tavoittaa perustietoa siitä, kuinka moni lapsi jatkaa avohuollon asiakkuudessa ja kuinka monen asiakkuus on päättynyt runsaan vuoden aikana. Olemme kiinnostuneita erikseen siitä, miten erilaiset asiakkuuspolut näkyvät avohuollon asiakirjakirjauksina lastensuojelun organisatorisessa muistissa ja eroavatko asiakkuuspolut sosiaalityöntekijöiden lasten ja heidän vanhempiensa tilanteita koskevien arvioiden pohjalta.

Tutkimusaineistomme muodostuu kahdesta lomakekyselystä, joiden kohteena ovat vuonna 2006 lastensuojelun avohuollon asiakkuuden aloittaneet lapset ja heitä koskevat asiakirjakirjaukset kahdessa kaupungissa. Lasten asiakkuus alkoi 1.1.2006–31.10.2006 välisenä aikana. Ensimmäinen kysely, nk. Pilotti, (Heino 2007) toteutettiin loppuvuodesta 2006 ja toinen nk. Seuranta (Huuskonen & Korpinen 2009) helmikuussa 2008. Samoista lapsista on siis tietoja kahdelta ajankohdalta, joiden väli on runsas vuosi. Pilotissa saatiin tietoa tämän analyysin tutkimuskaupunkien osalta 212 lapsesta ja Seurannassa 172 lapsesta. Tässä vaiheessa 40 lapsesta ei saatu enää tietoja. Tutkimusaineistomme on tiedot yhteensä 140 lapsesta, jotka ovat seurantaajan asuneet samalla paikkakunnalla. Olemme

rajanneet aineistomme ulkopuolelle lapset, joiden lastensuojelun asiakkuuden päättymisen syyinä oli paikkakunnalta muutto tai erikseen nimeämätön syy. Näiden lasten osuus kokonaisaineistosta oli lähes viidennes (19 %).

Vuonna 2008 tutkimuksemme kahdessa kohdekaupungissa lastensuojelun asiakkaana oli yhteensä 4 244 lasta, heistä avohuollossa 3 570. Toisessa kaupungissa lastensuojelun avohuollon asiakkaana oli neljä prosenttia ja toisessa kaupungissa 7,5 prosenttia 0–17-vuotiaista lapsista. Ensimmäisen kyselytutkimuksen aineisto kattaa noin puolet tarkasteluajankohtana avohuoltoon tulleista uusista asiakkaista. Valikointi kyselytutkimukseen ei ole ollut systemaattista, vaan tapahtui sosiaalityöntekijöiden harkinnan ja käytännön työtilanteen säatelemänä (Heino 2007, 21–22).

Kyselylomakkeet suunniteltiin yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Seurannan kannalta tärkeitä asioita käsiteltiin sosiaalityöntekijöiden ja tutkijoiden yhteisissä työkokouksissa. Asiakkuuseurantaan liittyvää tietoa ei ollut valmiina saatavilla asiakastietojärjestelmistä, ja siksi kysely päätettiin suunnata niin, että se kokoaa sosiaalityöntekijöiden kannalta tärkeää ja mielekästä tietoa. Muut, esimerkiksi teoreettisesti asetetut tai hallinnollisen seurannan intresseihin liittyvät teemat jätettiin sivuun kyselylomakemuotoilussa. (Heino 2007; Huuskonen & Korpinen 2009.)

Ensimmäisessä kyselyssä selvitettiin asiakkaan taustatietoja ja asiakkuuden lähtötilannetta lastensuojelun avohuollossa. Kysymykset liittyivät lapsen perhetaustaan, elämäntilanteeseen ja saattuihin palveluihin. (Heino 2007.) Seurantakyselyssä lapsen ja vanhempien elämäntilannetta kuormittavia tekijöitä kartoitettiin osin samoilla kysymyksillä kuin ensimmäisessä kyselyssä. Uusina asioina seurantakyselyyn otettiin mukaan dokumentoinnin määrää ja tietosisältöä koskevat kysymykset. (Huuskonen & Korpinen 2009.)

Tarkastelemme tutkimuksessamme Pilotissa ja seurantakyselyssä samoina toistuvia lasten ja vanhempien elämäntilannetta kuormittavia tekijöitä kuvaavia kysymyksiä sekä dokumentointia koskevia kysymyksiä. Lasten tilannetta kartoitettiin kysymyksillä, jotka koskivat esimerkiksi lapsen terveyttä, sosiaalisia suhteita ja turvallisuuden ja väkivallan kokemuksia. Näitä kysymyksiä oli yhteensä yksitoista. Vanhempia koskevat kysymykset liittyivät esimerkiksi heidän kykyynsä huolehtia lapsesta, päihde- ja mielenterveysongelmiin

sekä taloudelliseen tilanteeseen. Kysymyksiä oli seitsemäntoista. Elämäntilannetta kuormittavia tekijöitä kuvaavien kysymysten avulla pyrimme hahmottamaan asiakkuuden syitä, sillä varsinaisista asiakkuuden perusteista meillä ei ole suoraa tietoa. Kyselylomakkeen dokumentointikysymykset koskivat lastensuojeluilmoitusten, asiakaskertomusten merkintöjen ja tehtyjen päätösten määriä.

Molempien kyselyiden aineisto kerättiin verkkokyselynä. Sosiaalityöntekijät täyttivät lasta koskevan kyselylomakkeen omassa ja kollegoiden muistissa olevan tiedon sekä asiakastietojärjestelmässä olevan tiedon perusteella. Kyselylomakkeiden täyttäjät ei kaikkien lasten kohdalla ollut lasten oma vakinainen työntekijä. Usean lapsen kohdalla työntekijä oli vaihtunut useamman kerran asiakkuuden aikana. Saman lapsen kanssa jo pidemmän aikaa työskennelleet sosiaalityöntekijät pystyivät todennäköisesti oman tietämyksensä ja ammatillisen kokemuksensa varassa vastaamaan kysymyksiin luotettavammin, kun taas vasta tehtävässään aloittaneet tai sijaisena olevat sosiaalityöntekijät olivat asiakastietojärjestelmän tai kollegoilta saadun tiedon varassa. Tämän vuoksi kyselylomakkeella kerätyn tiedon luotettavuus vaihtelee. Etenkin kysymyksissä, joihin ei löydy selkeää vastausta asiakastietojärjestelmästä, puuttuvan tiedon osuus jäi varsin suureksi. Tällaisia olivat etenkin lasten ja vanhempien elämäntilannetta kuvaavat kysymykset.

Aineisto analysoitiin pääasiassa varianssianalyysin avulla. Mikäli käytettävänä oli mittauksia vastaavista muuttujista kahdelta ajankohdalta samoista havaintoyksiköistä, käytimme toistomittausten varianssianalyysiä.

Muodostimme yhdistetyt muuttujat sekä lasten että vanhempien ongelmien määristä. Lomakkeessa oli listattu sekä lasten että vanhempien osalta joukko ongelmatilanteita. Kunkin ongelman (osion) kohdalla vastaajaa pyydettiin arvioimaan viisiportaisella asteikolla, missä määrin se kuvaa havainnoitavan nykyhetkeä. Asteikko vaihteli arvosta “täysin samaa mieltä” (pisteytys 5) arvoon “täysin eri mieltä” (pisteytys 1).

Ongelmien summamuuttuja muodostettiin siten, että kunkin osion arvot 4–5 muunnettiin arvoksi yksi ja muut arvot arvoksi nolla. Osion arvo yksi siis kuvaa sitä, että ongelma vallitsee. Nämä muunnetut arvot laskettiin yhteen, jolloin summa kuvaa havainnoitavan ongelmien määrää.

Kolme asiakkuuspolkua

Valtaosa lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi vuonna 2006 tulleista lapsista (N= 140) jatkaa avohuollon asiakkuudessa runsaan vuoden kulluttua asiakkaaksi tulosta. Kutsumme tätä ryhmää *avohuollossa jatkaviksi*. Heitä on kaksi kolmasosaa (66 %) avohuollon asiakkaiksi otetuista. Yhdellä kolmasosalla lastensuojeluasiakkuus oli muuttunut runsaan vuoden aikana. Yhden neljäsosan (24 %) asiakkuus lastensuojelussa oli päättynyt lastensuojelun tarpeen poistuttua. Kymmenen prosenttia avohuollon asiakkaaksi tulleista lapsista oli otettu huostaan tarkasteluajanjaksolla. Kutsumme jatkossa edellä mainittua *lastensuojelusta poistuneiden ryhmäksi* ja jälkimmäistä *huostaan otettujen ryhmäksi*.

Lasten asiakkuuspolut ja asiakirja-kirjaukset

Lastensuojelun asiakkuuksien seurannassa on tässä tutkimuksessa oltu pitkälti riippuvaisia siitä, mitä lasten asiakirjoihin on kirjattu. Vaikka seuranta-aika on vain runsas vuosi, vain alle puolella lapsista oli seurantajakson lopulla sama sosiaalityöntekijä kuin avohuollon asiakkuuden alkaessa. Lähes neljäsosalla lapsista työntekijä oli vaihtunut seuranta-aikana ainakin kolme kertaa. Sosiaalityöntekijän inhimillinen muisti ja lapsen tunteminen eivät olleet niin ollen välittämässä tietoa lastensuojeluasiakkuudesta kuin osalla lapsista.

Asiakastietojärjestelmässä olevista kirjauksista olemme kiinnostuneita asiakaskertomuksen merkintöjen ja päätösten määristä ja siitä, eroavatko ne erilaisilla asiakkuuspoluilla. Nämä erilaiset kirjaukset viestivät kukin omalla tavallaan institutionaalisen toiminnan määrästä lapsen asiakkuuden aikana.

Asiakaskertomus tuo esille asiakkuuden kulun eli kuljettaa asiakkuuden juonta ja vaiheita eteenpäin. Merkinnät koskevat esimerkiksi tapaamisia lapsen ja vanhempien kanssa, viranomaisyhteistyötä ja eri tahojen yhteydenottoja. Päätöksiä tehdään niin lastensuojelun asiakkuuden aloittamisesta ja lopettamisesta kuin myös erilaisten palveluiden myöntämisestä. Vaikka merkintöjä ja päätöksiä tehdään koko asiakkuusprosessin ajan, meillä ei ole mahdollisuutta tarkastella niiden ajoittumista asiakkuusprosessissa. Päätösten tekeminen ja niiden kirjaaminen on tutkimuskaupungeissa kohtalaisen yhteneväistä. Sen sijaan merkintöjen tarkkaa tarkastelua vaikeuttaa se, että kaupungit erosivat sen suhteen, ketkä saivat tehdä kirjauksia lasten asiakaskertomukseen. Erot eivät siis välttämättä johdu toiminnan intensiteetistä vaan myös kirjaamiskäytännöistä. Toisessa kaupungissa esimerkiksi perhe- ja avotyöntekijät kirjasiivat merkintöjä asiakastietojärjestelmään, toisessa eivät.

Huostaan otetuilla lapsilla oli selvästi enemmän asiakaskertomuksen merkintöjä kuin avohuollon asiakkuudessa jatkavilla tai lastensuojelusta poistuneilla lapsilla (taulukko 1). Huostaan otetuilla lapsilla asiakaskertomuksen merkintöjä oli keskimäärin 85. Tämä on noin 2,8 kertaa enemmän kuin avohuollossa jatkavilla ja 4,5 kertaa enemmän kuin lastensuojelusta poistuneilla lapsilla. Ero on tilastollisesti merkitsevä (F=10,2; p=0,001). Merkintöjen suurta määrää voi tulkita kahdesta eri suunnasta. Ne kertovat intensiivisestä työstä vaativissa lasten tilanteissa ja siitä työstä kertyvistä merkinnöistä. Merkinnät saattavat kertoa myös huostaanoton ennakoinnista. Tehtyjä tukitoimenpiteitä ja niiden vaikutuksia tulee tuolloin eritellä erityisen tarkasti. On esitetty myös, että huostaanoton ennakointi ohjaa tarkempaan kirjaamiseen, sillä asiakaskertomukset ovat aineistoja erityisesti tahdonvastaisten huostaanottojen käsittelyjen yhteydessä (Korpinen 2008; Kääriäinen 2003).

Taulukko 1. Asiakaskertomuksen merkintöjen, päätösten ja lastensuojeluilmoitusten määrien keskiarvo eri asiakkuuspoluilla (N=140)

	Huostaan otetut (n=14)	Avohuollossa jatkavat (n=92)	Lastensuojelusta poistuneet (n=34)
Asiakaskertomus	84,5	30,5	19,3
Päätökset	10,6	4,2	3,1
Lastensuojeluilmoitukset	3,4	1,6	1,4

Lastensuojelun avohuollon asiakkuutta ja siihen liittyviä palveluja koskevien päätösten määrä erottelee tarkastelemamme kolmea asiakkuuspolkua. Huostaan otetuilla lapsilla oli selvästi enemmän päätöksiä kuin kahden muun asiakaspolun lapsilla. Erot huostaan otettujen lasten ja kahden muun ryhmän välillä ovat tilastollisesti merkitseviä ($F=27,7$; $p=0,001$). Huostaan otetuilla lapsilla päätöksiä oli keskimäärin yksitoista, avohuollossa jatkavilla neljä ja lastensuojelun asiakkuudesta poistuneilla kolme.

Huostaan otettujen runsasta päätösten määrää saattaa selittää runsaampi palvelujen tarjonta kuin muilla asiakkuuspoluilla. Myönnettyistä palveluista on tehtävä päätös asiakastietojärjestelmässä. Esimerkiksi kiireellinen sijoitus vaatii erillisen päätöksen niin aloittamisesta kuin lopettamisesta, ja tämä heijastuu suoraan asiakastietojärjestelmässä näkyvien päätösten määrään. Sen sijaan kolmen päätöksen määrän saavuttaa jo sillä, että asiakkuus sekä aloitetaan että päätetään ja tämän lisäksi myönnetään kerran jokin avohuollon tukipalvelu.

Lastensuojelun avohuollon asiakkaiden erilainen institutionaalinen polku näyttää toimivan selkeimpänä erottelijana dokumentoidun tiedon määrälle. Erilaisten kirjausten määrät asiakkuuspoluittain on esitetty kootusti taulukossa 1. Huostaan otetuista lapsista on eniten niin asiakaskertomuksen merkintöjä, päätöksiä kuin lastensuojeluilmoituksia. Avohuollossa jatkavat lapset ovat kirjauksineen keskisarjaa. Lastensuojelusta poistuneilla lapsilla on vähiten merkintöjä asiakastietojärjestelmässä.

Asiakaskertomuksen merkintöjen ja päätösten määrää analysoitiin myös iän ja sukupuolen mukaisissa ryhmissä. Niillä ei kuitenkaan ollut tilastollisesti merkitsevää yhteyttä.

Lapset erilaisilla asiakkuuspoluilla

Seuraavassa tarkastelemme edellä mainittujen ryhmien lastensuojeluasiakkuuspolkua muutamien taustamuuttujien ja lastensuojeluasiakkuuteen liitettyjen lasten ja vanhempien psykososiaalisten ongelmien suhteen. Luemme sosiaalityöntekijöiden kuvauksia tässä ennen kaikkea institutionaalisisina asiakkuuskuvauksina. Olemme samalla tietoisia siitä, että kuvaukset voivat olla perusteltuja ja osuvia – tai hyvin vaikeasti tunnistettavia – lasten ja heidän vanhempiensa näkökulmasta (Vierula 2010).

Ikä, sukupuoli ja asiakkuuden alku

Tutkimusaineistossa tyttöjä oli 65 (46 %) ja poikia 75 (54 %). Molemmista ryhmistä noin kaksi kolmasosaa jatkoi seuranta-ajankohtana edelleen lastensuojelun asiakkuudessa. Sukupuoli ei erotellut tilastollisesti merkitsevästi lapsen asiakkuuspolkua.

Lastensuojelun avohuollon uusia asiakkaita koskevassa tutkimuksessa (Heino 2007) ilmeni, että asiakkaaksi tulleita oli suhteessa eniten aivan nuorimmissa ja vanhimmissa ikäluokissa. Omasa analyysissämme ikäryhmittäinen tarkastelu on aineiston pienuuden vuoksi mahdollista tehdä vain kaksiluokkaisena. Jaoimme lapset kymmenvuotiaisiin tai sitä nuorempiin sekä 11–17-vuotiaisiin.

Aineistomme lapsista seuranta-ajankohtana hieman yli puolet (53 %) oli alle 10-vuotiaita ja hieman alle puolet (47 %) 11-vuotiaita tai yli. Ikä erottelee oireellisesti ($X^2: 5,0$; $p=0,08$) lasten asiakkuuspolkua. Varttuneimmat lapset ovat tulleet pienempiä lapsia todennäköisemmin huostaan otetuiksi tai ovat poistuneet avohuollon asiakkuudesta runsaan vuoden seuranta-aikana. Yli 10-vuotiailla avohuollon asiakkuudessa tapahtuu niin ollen enemmän muutoksia kuin nuoremmissa lapsilla. Avohuollon asiakkaaksi jääminen on taas todennäköisintä nuorempien lasten kohdalla.

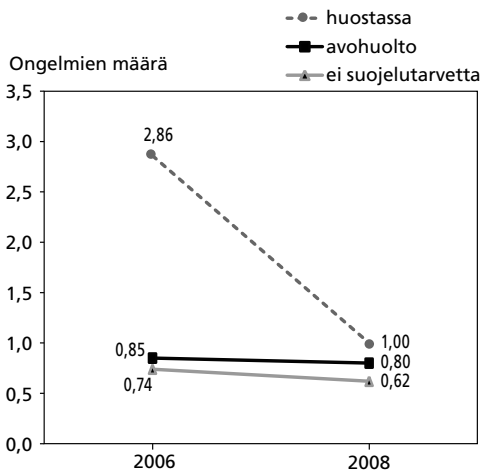
Lastensuojelun asiakkuus oli alkanut valtaosalla lapsista lastensuojeluilmoituksen pohjalta. Huomionarvoista on, että aineistossamme noin joka kolmannesta lapsesta (34 %) ei ollut tullut lainkaan lastensuojeluilmoitusta. Asiakkuus oli alkanut niin ollen lasten tai vanhempien omasta hakemuksesta. Lastensuojelun asiakkuus on voinut alkaa omasta hakemuksesta myös tilanteessa, jolloin lastensuojeluilmoituksia olisi tullut. Tätä lukua ei aineistomme kuitenkaan kerro. Aineistomme ei myöskään kerro ilmoituksen syytä tai tekijää.

Lapsiin liitetyt psykososiaaliset ongelmat

Lastensuojeluasiakkuus käynnistyy ja jatkuu, jos lapsen tilanteissa ja olosuhteissa on sellaisia kuormittavia psykososiaalisia ongelmia, joihin puuttuminen kuuluu lastensuojelun tehtävään ja jos lastensuojelussa katsotaan voitavan toimia lapsen edun mukaisesti. Siksi lastensuojelussa tehdään toistuvasti eri yhteyksissä lasten tilanteiden ja olosuhteiden ongelmien arviota. Tutkimuskäyttöä varten sosiaalityöntekijät arvioivat

lasten tilanteiden ja olosuhteiden psykososiaalisia kuormitustekijöitä avohuollon asiakkaaksi tulovaiheessa vuonna 2006 ja uudestaan runsaan vuoden kuluttua (kuvio 1). Asiakkuuspolku erottelee merkittävästi ongelmien määrän asiakkaaksi tultaessa ($F=12,7$; $p=0,0001$): huostaan otettujen lasten ryhmä eroaa avohuollon asiakkaina jatkavista tai lastensuojelusta poistuneista. Huostaan otetuilla on seurannan alussa tilastollisesti merkittävästi enemmän ongelmia kuin muilla ryhmillä (DunnettC $<0,05$). Huostaan otettujen ongelmien määrä vähenee seuranta-aikana tilastollisesti merkittävästi muihin ryhmiin verrattuna ($F=6,4$; $p=0,002$): heidän ongelmiansa määrä vähenee noin kolmesta yhteen. Kiinnostava tulos on, että huostaan otettujen lasten ryhmä ei eroa enää seurannan lopussa muista ryhmistä ($F=0,36$; $p=0,70$). Huostaanotolla olisi näin ollen vakautettu lasten tilannetta kuormitustekijöiden osalta kahden muun ryhmän kanssa samalle tasolle.

Verrattaessa keskenään avohuollon asiakkuudessa jatkavia ja lastensuojelusta poistuneita, ryhmät ovat ongelmien määrältään lähes samankaltaisia seurannan alussa sekä lopussa (DunnettC $>0,05$) eikä näiden ryhmien ongelmien määrässä tapahdu juurikaan muutosta. Tämä tulos on yllättävä, sillä olisi perusteita olettaa, että lastensuojelun asiakkuudesta poistuneiden ongelmat olisivat vähentyneet enemmän kuin avohuollossa jatkavien ongelmat.



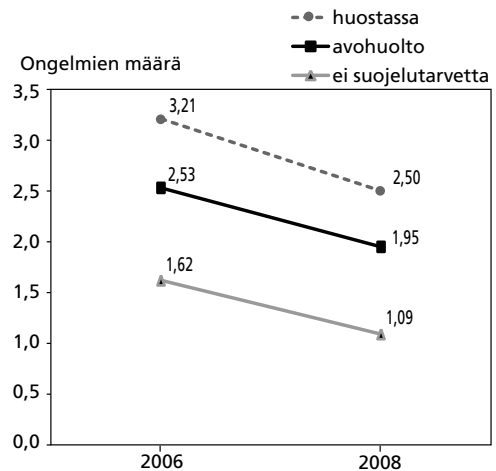
Kuvio 1. Lasten psykososiaalisten ongelmien määrän muutos eri asiakkuuspoluilla

Lasten vanhempiin liitetyt psykososiaaliset ongelmat

Lasten tilannetta ja olosuhteita kuormittavien lapsiin liitettyjen psykososiaalisten ongelmien määrällisten muutosten rinnalla on kiinnostavaa tarkastella eri asiakkuuspoluilla olevien lasten vanhempiin liitettyjen psykososiaalisten ongelmien määrissä tapahtuvia muutoksia seuranta-aikana (kuvio 2). Toistomittauksen varianssianalyysi osoitti, että vanhempien ongelmien kokonaisuusmuutos on oireellinen ($F=3,6$; $p=0,059$). Keskimäärin ongelmien määrä vähenee 2,4:stä 1,8:aan seurantajakson aikana. Toisin kuin lasten kohdalla, vanhempien ongelmien määrä vähenee seuranta-aikana kaikilla asiakkuuspoluilla olevien lasten kohdalla samassa määrin ($F=0,02$; $p=0,98$).

Avohuollon tukitoimenpiteet

Lastensuojelun avohuollon tukitoimenpiteiden määrissä on tilastollisesti merkittäviä eroja ($F=7,0$; $p=0,001$) eri asiakkuuspolkujen lapsilla. Huostaan otetut lapset olivat saaneet eniten palveluita avohuollossa, mikä sinänsä vastaa lastensuojelulain henkeä: avohuollon tukitoimia tulee käyttää ennen huostaanottoa. Huostaan otetuilla lapsilla oli avohuollon asiakkuuden aikana ollut käytössään keskimäärin 4,3 palvelua, avohuollossa edelleen jatkavilla keskimäärin 2,9 ja lastensuojelusta poistuneilla keskimäärin 1,9. Kaikkien ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkittäviä (DunnettC $<0,05$).



Kuvio 2. Eri asiakkuuspoluilla olevien lasten vanhempien ongelmien määrän muutos

Noin neljäsosa (26 %) lapsista oli ollut kiireellisesti sijoitettuna asiakkuutensa aikana. Huostaan otettujen ryhmässä valtaosa lapsista oli ollut kiireellisesti sijoitettuna (86 %). Myös avohuollossa jatkavista yli viidesosa ja lastensuojelusta poistuneista lähes joka seitsemäs lapsi oli ollut kiireellisesti sijoitettuna.

Kodin ulkopuolelle sijoittaminen on yksi lastensuojelun avohuollossa käytettävä tukitoimi. Joka kymmenes lapsi oli ollut avohuollon tukitoimena sijoitettuna laitokseen. Myös laitossijoitus kohdistui useimmiten huostaan otettujen lasten ryhmään (43 %). Perhehoitoa avohuollon tukitoimena oli käytetty vain yhden lapsen kohdalla (0,7 %). Avohuollon tukitoimena kodin ulkopuolelle sijoittamisessa asiakkuuspolut eroavat merkittävästi toisistaan, sillä tätä tukitoimintaa oli käytetty sekä avohuollossa jatkavien että lastensuojelusta poistuneiden kohdalla vain noin kuumalla prosentilla kummassakin ryhmässä.

Huomionarvoista on, että lastensuojelun asiakkuudesta poistuneilla lapsilla palveluita on ollut varsin vähän. Määrä antaa viitteitä siihen, että toimenpiteet ovat olleet vaikuttavia, ne on kohdennettu osuvasti lastensuojelutarvetta tuottaneisiin ongelmiin tai lastensuojelun tarve on ollut niin vähäinen tai väliaikainen, että sen poistamiseen ei tarvittu useita palveluita.

Johtopäätökset

Sen seuraaminen, mitä lapsille asiakkaina lastensuojelun avohuollossa tapahtuu, osoittautui tässä tutkimuksessa ennakoitua vaativammaksi tehtäväksi. Muutostyö ja muutosten arviointi on sisäänrakennettu sosiaalityön ammatilliseen toimintaan (mm. Rostila 2001), mutta asiakkuuspolkujen keskeisten asioiden tutkimuksellinen seuraaminen lastensuojelun organisatorisen muistin pohjalta ei ollut suinkaan itsestään selvää. Jatkossa onkin erittäin tärkeää kehittää tarkoituksenmukaisia asiakkuuspolkujen seurannan välineitä. Tarkoituksenmukaisuus viittaa tässä sekä tiedon saatavuuteen että tiedon mielekkyyteen lastensuojelussa kohdattavien ilmiöiden ja ihmisten kannalta. Myös organisatorista muistia tulee vahvistaa niin, että seuranta on mahdollista.

Käytössä oleva aineisto osoittaa, että runsaan vuoden aikana lasten asiakkuusasemat muuttuvat merkittävästi. Asiakkuuspolut eriytyvät: osa lapsista oli poistunut lastensuojelun asiakkuudes-

ta, koska tarve siihen oli päättynyt, valtaosa jatkoi avohuollon asiakkaana ja osan asiakkuus jatkui huostaan otettuna sijaishuollossa. Tarkasteluajana huostaan otetut lapset erosivat muista lapsista jo avohuollon asiakkuuden alkuvaiheissa, sillä heihin liitettiin enemmän ongelmakuvauksia, heihin kohdistettiin enemmän toimenpiteitä ja heistä jäi eniten jälkiä organisatoriseen muistiin. Hämmäntävintä analyysissämme on, että lopultakaan emme pääse tietämään kovin paljoa avohuollon asiakkuudessa jatkavista lapsista, joita on aineistossamme kaksi kolmasosaa. Kymmenvuotiaista ja sitä nuoremista lapsista avohuollon asiakkuus jatkuu lähes kolmella neljäsosalla ja vanhemmista lapsista runsaalla puolella. Analyysimme osoittaa, että he asettuvat niin ongelmien määrien kuin erilaisten kirjausten suhteen ”keskelle” verrattuna huostaan otettuihin ja lastensuojelun asiakkuudesta poistuneisiin. Merkittäviä muutoksia heidän tilanteessaan runsaan vuoden asiakkuuden aikana ei kuitenkaan voitu tavoittaa tällä analyysillä.

Voimmekin kysyä, kertooko tämä tulos itsessään jotakin oleellista avohuollon asiakkuuden institutionaaliseen luonteeseen. Avohuollon asiakkuudelle saattaa olla ominaista sellainen kompleksisuus, jossa ongelmien syyt ja auttamisen keinot ovat monitahoisia ja vaikeasti tunnistettavissa, eivätkä ongelmat ole ratkaistavissa yksinkertaisin keinoin nopeasti (vrt. Devaney 2004; Pitthouse & Tasiran 2000). Ehkä juuri siksi valtaosalla aineistomme lapsista avohuollon asiakkuus jatkuu. Joissakin tilanteissa on perusteltua ”odotella ja seurata” sitä, miten lapsen ja perheen tilanne muuttuu. Voihan olla kyse kriisitilanteiden tasaantumisesta, luonnollisen sosiaalisen verkoston elpymisestä ja muusta senkaltaisesta muutoksesta, jossa tilanne korjaantuu ajan myötä ilman erityisen runsaslukuisia toimenpiteitä. Tarvitaan jatkanalyysia siitä, missä määrin ja millaisissa tilanteissa pienimuotoinen mutta pitkäkestoinen avohuollon tuki toimii lapsia ja perheitä tukevasti. Tällaisen analyysin tarve on erityisen ajankohtainen nyt, kun jotkut kunnat pyrkivät rajaamaan avohuollon asiakkuutta lyhyihin jaksoihin monien muiden maiden käytäntöjen mukaisesti (esim. Devaney 2004).

Asiakaskirjoihin dokumentoitu tieto on keskeinen osa organisaation muistia: tässä tutkimuksessa myös lapsia koskeva seurantatieto on riippuvainen kirjatusta asiakirjoista. Asiakirjankirjaaminen on ollut viime vuosina näyttävä-

ti esillä sosiaalityötä koskevassa tutkimuksessa ja keskustelussa (Pohjola & al. 2010). Erikseen on tarkasteltu sitä, miten lapsia koskeva tieto näkyy dokumenteissa (Kääriäinen 2006). Tämä artikkeli osallistuu tuohon keskusteluun tuomalla näkyväksi sen, kuinka vahvasti asiakkuuden prosesseja koskeva institutionaalinen tieto kilpistyy asiakirjoihin kirjatuksi tiedoksi. Runsaan vuoden kestäneen lastensuojeluasiakkuuden seuranta olisi tässä tutkimuksessa ollut mahdotonta ilman asiakirjakirjaamisia, koska vain alle puolella lapsista sosiaalityöntekijä oli pysynyt samana vuodesta 2006 vuoteen 2008 (Huuskonen & Korpinen 2009). Sosiaalityöntekijän ammatillinen muisti ei olisi niin ollen voinut välittää tietoa kuin vain osassa asiakkuuksia (ks. myös Huuskonen & al. 2010). Lasten asiakkuutta kannatteleva tieto näyttää siis olevan pitkälti asiakirjojen

TIIVISTELMÄ

Saila Huuskonen & Johanna Korpinen & Tarja Pösö & Aino Ritala-Koskinen & Pertti Vakkari: Kolme polkua lastensuojelun avoimuuden organisatorisessa muistissa

Tässä analyysissä tarkastellaan lastensuojelun avoimuuden asiakkaaksi vuonna 2006 otettujen lasten asiakkuuspolkua runsaan vuoden kuluttua. Tutkimus kiinnittyy institutionaalisen asiakkuuden ja organisatorisen muistin käsitteisiin. Aineistona on kahden kunnan avoimuuden asiakkaista kahtena eri ajankohtana kerätty kyselyaineisto. Kyselylomakkeet ovat sosiaalityöntekijöiden ja tutkijoiden yhdessä laatimia ja sosiaalityöntekijöiden täyttämää.

Analyyysi tuo näkyviin, että lasten (n=140) asiakkuuspolut ovat runsaan vuoden aikana eriytyneet avo-

varassa. Siksi ei ole merkityksetöntä, mitä sinne kirjataan. Jos asiakirjoille asetuu tehtävä toimia ensisijaisena organisaation muistina työntekijöiden vaihtuessa, on tuo tehtävä entistä tärkeämpi. Tämä on tunnistettava myös tutkimusasetelmia kehitettäessä.

Asiakkuuspolkua koskeva analyysimme herättää enemmän jatkokysymyksiä kuin antaa vastauksia. Avohuolto koskettaa nykyään niin laajaa lapsiryhmää, yli 60 000 lasta ja heidän vanhempiaan ja muita läheisiään, että yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuudenkin vuoksi on välttämätöntä tuntee avoimuuden toimintaa. Tämä edellyttää seurantatutkimuksen metodologista kehittämistyötä. Organisatorisen kontekstin rinnalla institutionaalista asiakkuutta tulee tutkia myös asiakkaana olevien lasten ja heidän vanhempiensa näkökulmasta.

huollon asiakkuudessa jatkaviin, huostaan otettuihin ja avoimuuden asiakkuuden tarpeettomana päättäneisiin. Asiakkuuspolkujen eroja tarkastellaan yhtäältä lapsista tehtyjen asiakirjamerkintöjen ja myönnettyjen palveluiden ja toisaalta lasten ja vanhempien psykososiaalisten kuormitustekijöiden ja niissä tapahtuneiden muutosten osalta. Huostaan otetut lapset poikkeavat kaikilla tarkastelu-ulottuvuuksilla muista ryhmistä.

Analyysimme tuo esiin asiakirjakirjausten tärkeyden lastensuojelun asiakkuuksien seurannassa. Samalla se nostaa esiin kysymyksiä siitä, mitä asioita on perusteltua ja mahdollista seurata ja mistä asioista on saatavissa tietoa sekä haastaa asiakkuuksien seurannan välineiden jatkokehittelyä.

KIRJALLISUUS

- Askeland, Gurid Aga & Payne, Malcolm: Authors and Audiences: Towards a Sociology of Case Recording. *European Journal of Social Work* 2 (1999): 1, 55–65
- Blomberg, Helena & Corander, Clary & Kroll, Christian & Meeuwisse, Anna & Scaramuzzino, Roberto & Sward, Hans: A Nordic model in child welfare? Teoksessa: Forsberg, Hannele & Kröger, Teppo (toim.): *Social Work and Child Welfare Politics: Through Nordic Lenses*. Bristol: Policy Press, 2010
- Cocozza, Madeleine: *The Parenting Society. A Study of Child Protection in Sweden – from Report to Support*. Linköping: Linköping University, 2007

- Devaney, John: Relating Outcomes to Objectives in Child Protection. *Child and Family Social Work* 9 (2004): 1, 27–38
- Hall, Chris & Juhila, Kirsi & Parton, Nigel & Pösö, Tarja: *Constructing clienthood in social work and human services: Interaction, identities and practices*. Lontoo: Kingsley, 2003
- Hasenfeld, Yeshekel: *Human service organizations*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, 1983
- Heino, Tarja: *Lastensuojelu – kehityskulkuja ja paikannuksia*. Teoksessa: Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari & Ahlström, Salme (toim.): *Lapsiperheiden hyvinvointi 2009*. Helsinki: Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 2009
- Heino, Tarja: *Keitä ovat uudet lastensuojelun asiak-*

- kaat?: Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Helsinki: Stakes, 2007
- Heino, Tarja: Asiakkuuden hämäryys lastensuojelussa sosiaalityöntekijän tuottama määräyty lastensuojelun asiakkaaksi. Helsinki: Stakes, 1997
- Huuskonen, Saila & Korpinen, Johanna: Runsa vuosi lastensuojelun avohuollon asiakkuuden alkamisesta: Mitä lapsille kuuluu nyt? Tampere: Pikasos, 2009
- Huuskonen, Saila & Korpinen, Johanna & Ritalla-Koskinen, Aino: Lastensuojelun avohuolto ja seurannan selonteot. Teoksessa: Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa (toim.): Sosiaalityö, tieto ja teknologia. PS-kustannus: Jyväskylä, 2010
- Huuskonen, Saila & Vakkari, Pertti: Client information system as an everyday information tool in child protection work. Proceedings of the 2010 Information Interaction in Context Symposium, August 18-21, 2010, New Brunswick, New Jersey, USA
- Juhila, Kirsi: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina: sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino, 2006
- Kivinen, Tarja: Valikoituminen lastensuojelun asiakkaaksi: Näkökulmia asiakkuuden määrittymiseen. Helsinki: Stakes, 1994
- Korpinen, Johanna: Istuntoja institutionaalisen katseen alla: Lastensuojelun suulliset käsittelyt hallinto-oikeudessa. Tampere: Tampere University Press, 2008
- Kääriäinen, Aino: Lapset sosiaalityön asiakasdokumenteissa. Teoksessa: Forsberg, Hannele & Ritalla-Koskinen, Aino & Törrönen, Maritta (toim.): Lapset ja sosiaalityö: kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. PS-kustannus, Jyväskylä, 2006
- Kääriäinen, Aino: Lastensuojelun sosiaalityö asiakirjoina dokumentoinnin ja tiedonmuodostuksen dynamiikka. Helsinki: Helsingin yliopisto, 2003
- Lastensuojelulaki 683/1983
- Lastensuojelulaki 417/2007
- Olivera, Fernando: Memory Systems in Organizations: An Empirical Investigation of Mechanisms for Knowledge Collection, Storage and Access. *Journal of Management Studies* 37 (2000): 6, 811-832
- Parton, Nigel, Thorpe, David, & Wattam, Corinne: Child protection: Risk and the moral order. Basingstoke: Macmillan, 1997
- Pithouse, Andrew & Tasiran, Ali: Local Authority Family Centre Intervention: A Statistical Exploration of Services as Family Support Or Family Control. *Child & Family Social Work* 5 (2000): 2, 129-141
- Pohjola, Anneli & Kääriäinen, Aino & Kuusisto-Niemi, Sirpa: Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Jyväskylä: PS-kustannus, 2010
- Pohjola, Anneli: Elämän valttikortit?: Nuoren aikuisen elämäntilanne toimeentulotukea vaativien tilanteiden varjossa. Rovaniemi: Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, 1994
- Rostila, Ilmari: Tavoitelähtöinen sosiaalityö voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, 2001
- Stein, Eric: Organizational Memory - Review of Concepts and Recommendations for Management. *International Journal of Information Management*, 15 (1995): 1, 17-32
- Vierula, Tarja: Tiedon hierarkkisuus lastensuojelun asiakasnäkökulman kehiksenä. Esitelmä Perhetutkimuksen päivillä Jyväskylän yliopistossa 16.4.2010.