



LAPIN YLIOPISTO  
UNIVERSITY OF LAPLAND

## **Vanhempien kokemuksia lapsiperheiden palveluiden asiakas- lähtöisyydestä ja vaikuttavuudesta**

Siiri Peltola, Y30196732

Krista Pippola, Y2201799

Pro gradu -tutkielma

Sosiaalityö

Lapin yliopisto

2026

Lapin yliopisto

Tiedekunta: Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Vanhempien kokemuksia lapsiperheiden palveluiden asiakaslähtöisyydestä ja vaikuttavuudesta

Tekijät: Siiri Peltola & Krista Pippola

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -tutkielma/Maisteritutkielma  Lisensiaatintutkimus\_\_

Sivumäärä: 73

Vuosi: 2026

Tiivistelmä:

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä on uudistettu useita kertoja aikojen saatossa. Asiakkaiden aseman kannalta merkittävä muutos on ollut ajatusmallin muuttuminen organisaatiolähtöisestä asiakaslähtöiseksi. Viimeisimpänä uudistuksena on sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluiden uudelleenjärjestäminen hyvinvointialueittain. Pro gradu -tutkielmassa olemme kiinnostuneita asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden toteutumisesta lapsiperheiden palveluissa. Aihe on ajankohtainen, sillä sosiaalihuollon palveluiden vaikuttavuudesta ja kustannustehokkuudesta ollaan aiempaa avoimemmin kiinnostuneita. Tutkimuskysymyksemme on: Millaisia kokemuksia vanhemmilla on lapsiperheiden palveluiden asiakaslähtöisyydestä ja palveluiden vaikuttavuudesta? Tutkielmamme teoreettinen taustoituu rakentuu asiakaslähtöisyyttä, vaikuttavuutta ja asiakaskokemuksia käsittelevän tutkimuskirjallisuuden ympärille. Tutkielman aineistona toimii Yhteiskuntatieteellisessä tietoaarkisto Ailassa oleva *FSD3996 Sosiaalityön laatu ja vaikuttavuus: asiakkaiden haastatteluja sosiaalihuollon palveluista 2024–2025*. Aineisto sisältää 33 litteroitua haastattelua työikäisten, lapsiperheiden ja ikäihmisten palveluista. Tutkielmassa keskitymme analysoimaan lapsiperheiden palveluista kerättyjä haastatteluja. Haastatteluun on osallistunut 10 lapsiperheiden palveluissa olevan tai olleen lapsen vanhempaa. Haastatteluissa on tarkasteltu vanhempien kokemuksia palveluprosesseista, yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa sekä palveluiden vaikutuksista perheen elämäntilanteeseen. Aineisto on kerätty osana (SULAVA) Sosiaalihuollon laatu ja vaikuttavuus Pirkanmaalla, Kanta-Hämeessä ja Etelä-Pohjanmaalla -hanketta.

Toteutamme analyysin aineistolähtöisenä sisällönanalyysinä, hyödyntäen teemoittelua. Analyysin pohjalta muodostimme kolme pääteemaa: vanhempien odotukset sosiaalihuoltoa kohtaan, vanhempien osallisuus ja vanhempien kokemuksia sosiaalihuollon vaikuttavuudesta. Teemojen avulla havainnollistimme aineistosta vanhempien kokemuksia asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden kokemuksista lapsiperheiden palveluissa. Haastatteluissa keskeisten aiheiden pohjalta muodostimme tulosten jäsentämiseksi jokaiselle pääteemalle kaksi alateemaa. Teemoissa nähdään jännitteitä asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden sekä taloudellisten resurssien välillä. Teemojen tarkastelu osoittaa, ettei asiakaslähtöisyys toteudu riittävällä tavalla lapsiperheiden palveluissa. Yksi merkittävimmistä tutkimustuloksistamme on, että asiakaslähtöinen työskentely on usein myös vaikuttavaa. Näin ollen palveluprosessissa tulisi kiinnittää enemmän huomiota asiakkaan kokonaisvaltaiseen huomiointiin ja asiakkaan osallisuuden toteutumiseen.

Avainsanat: sosiaalihuolto, lapsiperheiden palvelut, sosiaalipalvelu, asiakaslähtöisyys, osallisuus, vaikuttavuus

## Sisällys

1 Johdanto	1
2 Asiakslähtöisyys sosiaalihuollossa	5
2.1 Asiakslähtöinen työskentelyote	5
2.2 Vaikuttavuus sosiaalityössä	11
2.3 Asiakkaiden kokemustieto sosiaalihuollon kehittämisessä	17
3 Tutkimuksen toteutus	22
3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys	22
3.2 Aineisto	22
3.3 Aineiston analyysi	26
3.4 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio	28
4 Vanhempien kokemuksia asiakslähtöisyydestä lapsiperheiden palveluissa	30
4.1 Vanhempien odotukset sosiaalihuoltoa kohtaan	30
4.2 Vanhempien osallisuus	38
4.3 Vanhempien kokemuksia sosiaalihuollon vaikuttavuudesta	46
5 Pohdinta ja johtopäätökset	59
Lähteet	69

## 1 Johdanto

*On kyllä ainakin kuunneltu. Ja justiin tuo, että kysytti, että mitä me toivotaan tai mitä tarvitaan ja... Sitten ne on mun mielest ainakin tosi hyvin noi työntekijät selvittäny. Jos ne ei oo heti suoralta kädeltä uskaltanu jotain juttua luvata, niin ne on sitten selvittäny ja palannu asiaan. Että mun mielestä tosi hyvin on kyllä tuolla ollu noi, semmosia inhimillisiä nää meiän työntekijät on ollu. (H16)*

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelemme asiakaslähtöisyyden ja palveluiden vaikuttavuuden toteutumista lapsiperheiden palveluissa. Asiakaslähtöisyys on merkittävä osa sosiaalipalveluiden toteuttamista, koska asiakkaan tuottaman tiedon tulisi olla työskentelyn lähtökohta ja asiakkaan omaa asiantuntijuutta omasta elämäntilanteestaan tulee arvostaa. Ajoittain sosiaalipalveluissa on tilanteita, joissa työntekijän ja asiakkaan näkemykset palveluntarpeesta tai työskentelyn toimintatavoista eriävät. Sosiaalipalveluissa tehtävän arviointityöskentelyn ja asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksien välinen yhteensovittaminen asiakaslähtöisesti onkin mielenkiintoinen teema.

Sosiaalihuollolla tarkoitetaan sosiaalisen turvallisuuden ja hyvinvoinnin edistämistä, jota toteutetaan lakiin perustuvilla tehtävillä ja palveluilla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2026). Sosiaalihuoltoa on toteutettu julkisilla palveluilla jo useiden vuosikymmenien ajan. Sosiaalihuoltoa on myös uudistettu ajan saatossa. Viimeisimpänä muutoksena vuonna 2023 Suomessa toteutettiin sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden sekä pelastustoimen uudistus. Vastuu palveluiden toteuttamisesta siirrettiin kunnilta ja maakunnilta hyvinvointialueille ja palveluverkosto järjestettiin kokonaan uudelleen. Myös 2020-luvun alun koronapandemia aiheutti koko yhteiskuntaan shokkitilan, joka kuormitti sosiaalipalveluita ja sosiaalisen eristämisen jälkitilaa puidaan edelleen (Pitkänen ym. 2024, 8–9).

Yksi hyvinvointialueuudistuksen päätavoitteista oli palveluiden saatavuuden ja saavutettavuuden parantaminen. Kuitenkin hyvinvointialueuudistuksen toteutumista tarkastelevan tutkimuksen mukaan sosiaalihuollossa on edelleen merkittäviä eroja hyvinvoin-

tialueittain, mutta myös hyvinvointialueiden sisällä eri sosiaalipalveluiden saatavuudessa. Toinen hyvinvointialueuudistuksen tavoite oli yhdenvertaisten palveluiden takaa-minen alueilla. Tavoitteen osalta ollaan vielä alkutekijöissä. (Tynkkynen & Ristikari 2025, 43, 47, 58.) Aiemmassa tutkimuksessa on tuotu esille lasten ja perheiden palvelujärjestelmän pirstaloituneisuutta, joka on erikoistunut ja monimutkainen. Pirstaloituneisuus näyttäytyy haasteena palveluiden vaikuttavuuden arvioinnissa. (Pitkänen ym. 2024, 23.)

Tarkoituksenmukainen palvelukokonaisuus edesauttaa lasten ja perheiden palvelunsaamista oikea-aikaisesti. Keskeistä monien toimijoiden kattamassa palvelujärjestelmässä on, että asiakkaat tietävät, mistä saavat apua sitä tarvitessaan. (Nikupeteri ym. 2021, 70–71.) Palveluiden pirstaloituneisuutta on pyritty korjaamaan perhekeskustalilla, jossa toimijat on tuotu samaan yhteyteen. Ideaalitulanteessa perhekeskuksessa olisivat lapsiperheille tarjottavat perustason sosiaali- ja terveyspalvelut sekä niitä tukevia erityispalveluita, kuten lastensuojelu. Lisäksi perhekeskukset sisältävät mahdollisuuden muille toimijoille, kuten järjestöille ja nuorisopalveluille. Perhekeskustoiminta on kuitenkin vasta muotoutumassa hyvinvointialueilla ja todellisuudessa verkostotyöskentely toimijoiden välillä on löyhää. (Pitkänen ym. 2024, 32.) Tässä tutkielmassa olemme kiinnostuneita asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden toteutumisesta sosiaalihuollossa suurten organisaatiomuutosten jälkeen.

Hyvinvointialueiden toiminta rahoitetaan valtiontaloudesta ja yksi hyvinvointialueuudistuksen tavoitteista on kustannustehokkuuden parantaminen (Pekurinen ym. 2025, 63). Näin ollen myös sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden toiminnasta ja niiden kustannustehokkuudesta ollaan aiempaa kiinnostuneempia (Hokkanen 2012, 116). Samaan aikaan esimerkiksi lastensuojeluilmoitusten määrä on noussut tasaisesti vuosittain (Pitkänen ym. 2024, 132). Taloudellisten säästöjen ja tehokkuuden paineessa ei kuitenkaan pitäisi unohtaa niitä ihmisiä, joita varten palvelut ylipäättään ovat olemassa. Tässä tutkielmassa haluammekin nostaa esiin asiakkaiden äänen siinä, miten julkisen talouden tasapainottaminen näkyy hyvinvointialueiden toiminnassa ja miten hyvinvointialueiden säästöpainne heijastuu asiakkaiden kokemuksiin palveluista. Asiakaslähtöisyydellä tässä tutkielmassa tarkoitamme asiakkaan osallisuutta omia palveluitaan suunniteltaessa sekä niistä päätettäessä. Asiakaslähtöisyyttä tarkastellaan asiakkaan osallisuuden koke-

muksena omissa palveluissaan sekä osallisuutena palveluiden vaikuttavuuden arvioinnissa. Tässä tutkielmassa vaikuttavuuden arviointi painottuu asiakaskokemuksiin, jolloin korostuu yksilön kokemus autetuksi tulemisesta.

Sisä-Suomen yhteistyöalueella eli Etelä-Pohjanmaan, Kanta-Hämeen ja Pirkanmaan hyvinvointialueiden kesken toteutettiin (SULAVA) Sosiaalihuollon laatu ja vaikuttavuus -hanke vuosina 2024–2025. Yksi hankkeen tavoitteista oli tutkia sosiaalihuollon laatua ja vaikuttavuutta yhteistyöalueella. (Innokylä 2026.) Tämän tutkielman aineisto on hankkeessa kerätty haastatteluaineisto, jonka pohjalta tarkastelemme, miten asiakaslähtöisyys ilmenee lapsiperheiden palveluissa. Vaikka aineistoa ei ole kerätty asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, se sisältää tutkimuskysymyksemme kannalta monipuolista tietoa asiakkaiden kokemuksista. Asiakaslähtöisyyden näkökulmasta olemme kiinnostuneita vanhempien haastatteluissa siitä, miten he ovat kokeneet vuorovaikutuksen ja yhteistyön oman työntekijänsä kanssa, millaisia palveluita asiakkaat ovat toivoneet ja miten he ovat saaneet osallistua omien palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi olemme kiinnostuneita siitä, miten vaikuttaviksi vanhemmat ovat kokeneet heille tarjotut palvelut.

Haluamme tuoda esiin asiakkaiden näkökulmaa tässä tutkielmassa painottuen vanhempien kokemuksiin lapsiperheiden palveluista. Asiakkaat ovat yksilöitä, joiden elämäntilanteet ja palvelukokemukset ovat ainutlaatuisia. Ei ole olemassa kahta samanlaista asiakastilannetta, mikä tekee sosiaalipalveluissa työskentelystä samalla mielenkiintoista, mutta myös haastavaa. Samankaltaisessa elämäntilanteessa olevat yksilöt voivat odottaa hyvin erilaista tukea tai myös toivoa, ettei heidän elämänsä ulkopuolelta puuttuttaisi lainkaan. Tämän vuoksi sosiaalihuollossa tulee kunnioittaa asiakkaan omaa näkemystä, eikä yksiselitteisiä toimintamalleja ole olemassa.

Aikaisempaa tutkimusta asiakaslähtöisyydestä sekä lähikäsitteistä osallisuudesta sekä toimijuudesta on tehty laajasti. Aihetta on tutkittu sekä organisaation että yksilön näkökulmasta (ks. Pohjola 1997; Ruotsalainen 2000). Myös vaikuttavuuden tutkimus on saanut enenevässä määrin huomiota alaa koskevassa tutkimuskirjallisuudessa (ks. Paasio 2006; Pohjola ym. 2012; Kivipelto 2016; Paasio 2017). Asiakaskokemuksia sosiaalihuollossa on tutkittu muun muassa erilaisten asiakaspalautetapojen merkityksiä tarkastelemalla (ks. Hokkanen 2012). Asiakaskokemuksia osana sosiaalihuollon kehittämistä on

tutkittu esimerkiksi sosiaalihuoltolain uudistuksen jälkeen (ks. Pitkänen ym. 2024). Lähellä omaa kiinnostustamme on Aarnion ja Pösön Januksessa vuonna 2023 julkaistu artikkeli, jossa käsitellään palvelutarpeen arviointia lastensuojelussa nuorten ja vanhempien asiakaskokemusten näkökulmasta.

Tutkielman rakenne on koottu siten, että ensiksi luvussa kaksi käsittelemme tutkielmamme keskeisiä käsitteitä sosiaalihuollon asiakaslähtöisyyttä koskevan tutkimuskirjallisuuden valossa. Perehdymme tarkemmin alaluvuittain asiakaslähtöiseen työskentelyotteeseen, sosiaalityön vaikuttavuuteen ja asiakkaiden kokemustietoon sosiaalihuollon kehittämisessä. Tarkastelemme asiakaslähtöisen työskentelyn sisältöjä ja mitä edellytyksiä sen toteutuminen asettaa työntekijälle sekä asiakkaalle. Tutkielmamme aineistona on asiakkaiden haastattelut, jolloin asiakkaiden kertoma on tarkastelun pohja. Siksi käsitellessämme vaikuttavuutta sosiaalihuollossa annamme enemmän painoarvoa asiakasnäkökulmaiselle vaikuttavuuden arvioinnille. Tämän jälkeen tarkastelemme vielä tekijöitä, jotka liittyvät asiakaskokemusten käyttämiseen sosiaalihuollon kehittämisessä. Kolmannessa luvussa käsittelemme tarkemmin tutkielman aineistoon, sen käsittelyyn ja analyysiin sekä tutkimusetiikkaan liittyviä aiheita. Neljännessä luvussa esittelemme aineistoanalyysin tulokset alaluvuittain. Viimeisessä luvussa tarkastelemme syvemmin tutkielman tuloksia, esitämme selityksiä havainnoillemme sekä pohdimme tulevaisuutta asiakaskokemuksiin pohjautuvalle tutkimukselle.

## 2 Asiakslähtöisyys sosiaalihuollossa

### 2.1 Asiakslähtöinen työskentelyote

Asiakslähtöisyyttä pidetään yhtenä sosiaalihuollon merkittävimmistä peruspilareista. 1990-luvulla sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastyöhön kehitettiin uutta toimintamallia, jossa panostettiin aikaisempaa enemmän verkosto- ja tiimityöhön sekä asiakslähtöisyyteen palveluiden toteuttamisessa. Ajatusmalli muuttui organisaatiolähtöisestä asiakslähtöiseksi ja tavoitteena oli asiakkaalle saumattoman palveluketjun toteuttaminen. Asiakkaan tarpeista lähtevä saumaton palveluketju nähtiin olevan tarpeellinen yhteistyömalli eri toimijoiden välille sekä palveluiden laadun parannushanke. (Ruotsalainen 2000, 12.) Vuonna 2015 uudistunut sosiaalihuoltolaki korostaa yhä enemmän asiakslähtöisyyttä. Esimerkiksi 39 pykälään asiakassuunnitelman laatimisesta on tuolloin lisätty kohta, jonka mukaan asiakassuunnitelmaa varten on selvitettävä ja kirjattava asiakkaan omat ehdotukset palveluidensa järjestämiseen (Sosiaalihuoltolaki 31.12.2014/1301, 39 §).

Nykytutkimuksessa asiakslähtöisyyden on tulkittu sisältävän erilaisia tekijöitä, ja ajatus asiakslähtöisyydestä on muovautunut vuosien saatossa. Ruotsalaisen (2000, 18) ja Juhilan (2006, 249–250) määritelmien mukaan asiakslähtöisyys sosiaalihuollossa tarkoittaa, että palvelut ja tukitoimet järjestetään asiakkaan tarpeiden ja tilanteen pohjalta. Palveluita järjestettäessä huomioidaan asiakkaan osallisuus oman asiansa käsittelyssä sekä kunnioitetaan asiakkaan omaa tiedontuotantoa sekä itsemääräämisoikeutta. Ruotsalainen (2000, 19) nostaa myös asiakassuhteen jatkuvuuden asiakslähtöisen työskentelytavan osatekijäksi.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (28.9.2000/812 1 §, jäljempänä asiakaslaki) edistää asiakslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Jaakolan (2020, 38) näkemyksen mukaan hyvän sosiaalihuollon toteuttamiseen vaikuttavat työntekijän ammatillisten taitojen kuten oikeudellisen, yhteiskunnallisen ja palvelujärjestelmäosaamisen lisäksi työntekijän henkilökohtaiset sekä ammatilliset arvot ja vuorovaikutustaidot asiakkaan kohtaamisessa. Asiakslähtöinen

työskentely vaatii työntekijältä riittävää ammattiosaamista ja työntekijän tulee huolehtia asiakkaan oikeuksien toteutumisesta. Yksin työntekijän vastuulla on esimerkiksi asiakastietojen ajantasainen dokumentointi (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 20.4.2023/703, 17 §), joka parhaimmillaan tukee asiakkaan osallisuutta ja edistää palvelun laatua. (Halttu ym. 2025, 9.)

Asiakslähtöisyys kansainvälisessä kirjallisuudessa kytkeytyy vahvasti osallistumisen (participating) käsitteeseen (esim. Hall & Dall 2021; Woodman ym. 2022). Asiakkaan osallisuus lisää palvelujärjestelmän ja asiakastyön asiakslähtöisyyttä (Leemann & Hämmäläinen 2015, 587). Osallisuus osana asiakslähtöistä työskentelyä tarkoittaa, että asiakas on itse osallistunut palveluiden suunnitteluun ja hän tietää palvelujen kokonaisuuden ja sen, miten hänen asiansa palvelujärjestelmässä etenee (Ruotsalainen 2000, 18–22). Asiakkaan osallisuuden toteutumisessa olennaista on tarkastella, onko asiakas tasavertainen ja aktiivinen toimija vai läsnä oleva toiminnan kohde (Pohjola 1997, 175). Aiemman tutkimuksen mukaan ammattilaiset eivät huomioi riittävästi lapsen ja vanhempien näkökulmaa palveluita suunniteltaessa ja niistä päätettäessä. Erityisesti vanhempien kokemusta palvelun tarpeesta ei huomioida riittävän ajoissa. (Pitkänen ym. 2024, 140.)

Asiakkaan osallisuutta voidaan määritellä useilla eri tasoilla, kuten sosiaalisena osallisuutena omissa sosiaalisissa yhteisöissään, palveluosallisuutena omassa tai läheisensä palveluprosessissa tai yhteiskunnallista osallisuutta esimerkiksi palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä (Pohjola 2017, 310–311). Tässä tutkielmassa keskitymme asiakkaan osallisuuteen ja asiakslähtöisyyteen omissa palveluissaan sekä laajempaan osallisuuteen yhteiskunnallisesti palveluiden kehittämisessä. Asiakkaan osallisuutta osana laajempaa palvelujärjestelmän kehittämistä käsitellään tarkemmin myöhemmässä aluvussa.

Asiakkaan osallisuus omassa asiassa sisältää asiakkaan tiedottamisen, kuulemisen ja osallistamisen. Asiakkaan osallisuutta edesauttaa tiedon jakaminen. Asiakkaalle kerrotaan riittävällä tavalla asiakkuuden prosessista, toimenpidevaihtoehdoista ja niiden seurauksista. (Woodman ym. 2022, 126.) Sosiaalihuollon asiakslain (812/2000) 5 §:ssä säädetään ammattilaisten velvollisuudesta selvittää asiakkaalle toimenpidevaihtoehdot

sekä asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet siten, että asiakas tosiasiallisesti ymmärtää niiden sisällön ja merkityksen. Asiakkaan asioiden käsitteleminen asiakkaan ymmärtämällä tavalla tarkoittaa sitä, että asiasta on keskusteltu neuvottelussa asiakkaan läsnä ollessa hänen ymmärtämiään termejä käyttäen. Mahdollinen päätöksestä keskusteleminen käydään asioiden oikeilla nimillä selkeästi, ei vain sivulauseessa viitaten. Vaikka asia olisi neuvottelussa käsitelty ja toisille osapuolille selkeä, se voi edelleen olla asiakkaalle epäselvä. (Hall & Dall 2021, 54–55.) Asiakkaat suhtautuvat palveluprosessiin myönteisemmin ja hyväksyvät päätökset paremmin, kun heillä on riittävästi tietoa, vaikka päätökset eroaisivat heidän toiveistaan (Woodman ym. 2022, 126).

Woodman ja kumppanit (2022, 126) määrittävät asiakkaan kuulemisen sisältävän asiakkaan tapaamisia, aitoa kiinnostusta ja vuoropuhelua sekä tarvittaessa asiakkaan tukemista näkemyksensä ilmaisemiseen. Myös sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 4 §:ssä veloitetaan, että asiakkaan toiveet, mielipide, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta sekä asiakkaan edun toteutuminen on otettava huomioon sosiaalihuoltoa toteutettaessa. Usein pelkkä asiakkaan kertoman tiedon kuunteleminen ei riitä, vaan asiakkaalle merkityksellistä on kokemus kohtaamisesta, että hänen asiansa otetaan vakavasti ja että keskustelusta jää asiakkaalle tunne tosiasiallisesti kuulluksi tulemisesta (Juhila 2006, 119).

Asiakkaan osallisuutta tarkastellessa on huomioitava, että asiakkaan osallistuminen vuorovaikutukseen ja asiakkaan osallistuminen päätöksentekoon eivät ole sama asia. Pelkkä keskusteluun osallistuminen ei takaa asiakkaan osallisuutta päätöksenteossa, mutta keskustelussa läsnäolo ja aktiivinen osallistuminen ovat ensimmäisiä askeleita päätöksenteon osallisuuteen. (Hall & Dall 2021, 54.) Asiakkaan kokemus osallisuudesta on subjektiivinen tuntemus, jota on vaikea ulkopuolelta arvioida tai mitata. Osallisuuden subjektiivinen luonne vaikeuttaa asiakkaan osallisuudelle rajojen tai sisällön yhteistä määrittämistä. (Leemann & Hämäläinen 2016, 589.)

Asiakkaan halu osallistua oman asiansa käsittelyyn vaikuttaa hänen osallisuutensa mahdollisuuksiin. Asiakkaan tuottama tieto kuitenkin vaikuttaa olennaisesti sosiaalihuollon toteuttamiseen. Aarnio ja Pösö (2023, 236–237) nostavat tutkimuksessaan yhdeksi asiakkaan osallisuutta rajoittavaksi tekijäksi pelon kokemuksen. Lasten ja nuorten osalta pelko on vaikuttanut siihen, mitä tietoja he uskaltavat kertoa työntekijälle. Lapset ja

nuoret ovat pelänneet työntekijän suhtautumista antamaansa tietoon, mutta myös läheisten reaktioita. Karttusen (2010, 98) mukaan lapsen tuottamaan tietoon ja etenkin lapsen kertomatta jättämiseen liittyy usein vahva lojaalius vanhempia kohtaan. Lapsi aistii tunnetiloja ja tiedostaa perheen sisäisiä salaisuuksia ja osaa ennakoida tuottamansa tiedon seurauksia (mt., 80–84). Myös vanhemmat kokevat samanlaisia epävarmuuden tunteita kertoessaan asioistaan työntekijälle. Vanhempien ja lasten yhteinen pelko tiedon tuottamisessa liittyy lasten sijoittamiseen kodin ulkopuolelle. Vanhemmat lisäksi kokevat pelon ja jännityksen vaikuttaneen heidän kykyynsä vastaanottaa ammatillaisen tuottamaa tietoa. (Aarnio & Pösö 2023, 236–237.)

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välillä on väistämättä olemassa hierarkkinen asetelma ja jännitteitä sosiaalityöntekijällä olevan harkintavallan vuoksi (Juhila 2006, 250; Jaakola ym. 2024, 251). Sosiaalityön ydin perustuu yksilön ongelmatilanteen lievittämiseen, jolloin asiakkaan ja työntekijän välille voi muodostua suhde, jossa työntekijä toimii tukijana ja kontrolloijana, kun taas asiakas on sekä uhri että toimija (Juhila 2006, 254). Myös asiakas itse voi asemoitua apua ja neuvoja hakevan rooliin sekä odottaa työntekijän ottavan auttajan ja neuvojan aseman (Palsanen & Kääriäinen 2015, 192). Sosiaalihuollossa tulisi painottaa luottamuksellista ja vastavuoroista toimintatapaa, jossa asiakkaan asia etenee asiakkaan ja työntekijän yhdessä luoman suunnitelman pohjalta (Kiikala 2000, 118–119).

Valtasuhteet voivat hankaloittaa luottamussuhteen muodostumista asiakkaan ja työntekijän välillä (Kiskola & Kavilo 2025, 129). Sosiaalityöntekijän on huomioitava työssään olemassa oleva valta-asetelma ja huolehtia kynnyksen madaltamisesta. Asiakkaat usein itse toivovat pysyvää henkilöityä palvelusuhdetta. Pysyvyyden nähdään olevan myös tae asiakkaan ja työntekijän väliselle luottamukselle ja yhteistyölle edistäen asiakkaan tarpeen mukaisten palveluiden saamista. Sosiaalihuollossa onkin panostettu asiakkuuksien kokonaishallintaan huomattavasti terveydenhuoltoa aikaisemmin, esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden aluejakojärjestelmällä verrattuna myöhemmin terveydenhuollossa sovellettuun omalääkärijärjestelmään. (Ruotsalainen 2000, 11, 19.)

Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde vaikuttaa olennaisesti työskentelyn laatuun, tarkoituksenmukaisuuteen ja vaikuttavuuteen. Mikäli asiakas suhtautuu hyvin vastentah-

toisesti työskentelyyn, se aiheuttaa työntekijälle epätietoisuutta ja työntekijä voi arvioida asiakkaan riskitekijät todellisuutta suuremmiksi. Toisaalta, mikäli asiakas on merkittävän myötämielinen, se voi johtaa virheelliseen näkemykseen asiakkaan voimavaroista tai liian optimistiseen käsitykseen perheen tilanteesta. (Kotisaari ym. 2025, 193.) Vaikuttavuuden käsitettä ja sen merkitystä sosiaalityössä tarkastellaan syvemmin seuraavassa alaluvussa.

Yhtäaikaaisesti useampien yksilöiden, kuten perheiden kanssa työskenneltäessä on mahdollista, että perheenjäsenillä on erilaisia näkemyksiä perheen tilanteesta ja yksilöiden välillä olemassa olevia konflikteja. Vaikka asiakaslähtöisyys korostaa asiakkaan osallisuutta ja asiakkaan tuottamaa tietoa, ei voida ajatella, että sosiaalityöntekijä näkisi perheenjäsenten eriävät näkemykset yhtä hyväksyttävänä, ylläpitäen siten ratkaisematonta ja kestämatonta tilannetta. Sosiaalityöntekijän on tehtävä tulkintoja saamansa tiedon pohjalta, työskenneltävä kompromissiratkaisun puolesta tai tarvittaessa asetettava suojelua tarvitsevan puolelle. (Juhila 2006, 251–252.)

Sosiaali- ja terveysala on pitkälti ihmisten tekemää asiakastyötä, jolloin palvelun laatuun pystyy vaikuttamaan kukin työntekijä omalta kohdaltaan huomioimalla asiakkaan tasa-vertaisena kumppanina. Tiettyjä rajoitteita työskentelyyn tuo organisaation linjaukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden järjestämisestä säädetään sosiaalihuoltolain kolmannessa luvussa. Hyvinvointialueilla on mahdollisuus edistää asiakkaiden hyvinvointia lisäksi muilla haluamillaan sosiaalipalveluilla. (Ks. SHL 1301/2014, 14 §, 28 §.) Vuonna 2023 toteutetulla hyvinvointialueuudistuksella tavoitellaan tasa-arvoisempia palveluja sekä ihmisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventumista siten, että palvelut suuremmalla alueella olisivat tasaveroiset (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024).

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on pitkään ollut pinnalla asiakaslähtöisyyden kehittäminen ja työskentelyn toteuttaminen kohtaamalla asiakas kokonaisvaltaisesti. Usein yksi ammattiryhmä ei kykene hallitsemaan asiakkaan koko kokonaisuutta, vaan tarvitaan muita eri alan ammattilaisia asiakkaan kokonaisvaltaiseen auttamiseen. Moniammatillinen yhteistyö on yksi keskeinen keino vastata paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden tarpeisiin. Moniammatillinen yhteistyö mahdollistaa asiakkaalle parhaat mahdolliset, oi-

kea-aikaiset ja tarkoituksenmukaiset palvelut. Lapsiperheiden tuessa olennaista on varhainen puuttuminen, minkä toteutumisesta ovat vastuussa perheen kanssa toimivat työntekijät esimerkiksi koulussa ja neuvolassa. (Pitkänen ym. 2024, 135–136.)

Ideaalitilanteessa moniammatillista yhteistyötä ohjaa lasta ja perhettä koskeva tieto, jonka pohjalta eri toimijat työskentelevät yhteisen tavoitteen eteen (Nurmi 2024, 59). Lapsiperheiden palveluissa yhteistyötä perheen hyvinvoinnin tukemiseksi ja vanhemmuuden vahvistamiseksi tehdään perheen läheisverkoston sekä muiden perhettä tukevien toimijoiden kanssa. Perheiden arkisen selviytymisen tukemisen kannalta on tärkeää, että tarkoituksenmukaisia palveluita on riittävästi saatavilla. (Karjalainen ym. 2019, 59–60.)

Yhteistyön aikana järjestetään usein verkostopalavereita, joissa eri alojen ammattilaiset yhdessä asiakkaan kanssa muodostavat kokonaiskuvaan asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista. Pelkkä yhteispalavereiden järjestäminen ei kuitenkaan riitä, vaan asiakaslähtöisen työskentelyn kannalta on tärkeää, että yhteistyössä tunnistetaan toimijoiden osaaminen sekä yhteistyön mahdollisuudet, haasteet ja hyödyt. (Hujala ym. 2019, 592.) Kun asiakkaan asiaa hoitavat ammattilaiset ovat yhteydessä toisiinsa, tapahtuu se ensisijaisesti asiakkaan luvalla, vaikka ammattilaisilla olisikin oikeus tiedonvaihtoon (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023, 53 §, 56 §). Näin lisätään työskentelyn läpinäkyvyyttä ja synnytetään luottamusta asiakkaan ja viranomaisten välillä.

Tässä tutkielmassa tarkastelemme asiakaslähtöisyyden periaatteiden toteutumista asiakkaiden kokemana omissa palveluissaan. Yksi asiakaslähtöisyyden keskeisimpiä teemoja on asiakkaan osallisuus, jonka nähdään lisäävän palvelujärjestelmän ja asiakastyön asiakaslähtöisyyttä (Leemann & Hämäläinen 2016, 587). Asiakkaan osallisuus onkin yksi keskeisimpiä tarkastelun kohteitamme kokonaisvaltaisen asiakaslähtöisyyden toteutumisen tarkastelussa. Asiakaslähtöisyyden toteuttamista kuitenkin haastaa resurssien puute. Usein työntekijällä ei ole mahdollisuutta käyttää riittävästi aikaa asiakkaan palveluun tai siihen liittyvään moniammatilliseen yhteistyöhön. (Pitkänen ym. 2024, 132.)

## 2.2 Vaikuttavuus sosiaalityössä

Sosiaalityössä vaikuttavuudella tarkoitetaan sitä, millaisia vaikutuksia palveluilla ja työkentelyllä on asiakkaan elämään. Sosiaali- ja terveydenhuollossa vaikuttavuus ilmenee yksilön tai ryhmän hyvinvoinnin kohentumisena, osallisuuden vahvistumisena tai terveyden ja toimintakyvyn paranemisena. (Kivipelto 2016, 292–293.) Sosiaalityössä asiakaslähtöisyyden yhteydessä voidaan puhua myös asiakasvaikuttavuudesta, jolla viitataan asiakkaan tarpeisiin vastaamiseen sekä asiakkaan saamaan apuun tai hyötyyn, jolla on ollut positiivinen vaikutus asiakkaan elämään (Pohjola 2012b, 23). Kuten aiemmin kävi ilmi, asiakaslähtöisyys voidaan nähdä toimintatapana, jossa palvelut ja tukitoimet järjestetään asiakkaan tarpeiden ja tilanteiden pohjalta hänen osallisuutensa ja itsemääräämisoikeutensa huomioiden (Ruotsalainen 2000, 18; Juhila 2006, 249–250). Tästä näkökulmasta sosiaalityössä vaikuttavuutta arvioitaessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, millaisia vaikutuksia palvelulla on ollut asiakkaan elämään ja onko palvelu asiakkaan mielestä laadukasta (Pohjola 2012a, 10–11).

Sosiaalityössä palveluiden vaikuttavuuden arviointi on tärkeä päämäärä. On olennaista, että palveluiden käyttäjät voivat kertoa saamistaan palveluista, mutta yhtä tärkeää on se, että palveluita tuottavat tahot arvioivat, missä määrin ne vastaavat tunnistettuja tarpeita. Siten voidaan arvioida, onko palveluiden laadussa tapahduttava muutos asiakkaiden elämänlaadun parantamiseksi. Arviointi on keskeinen osa sosiaalityön toteuttamista, sillä se pitää organisaatiot reagoitaviksi ja toimintakykyisinä sekä ehkäisee palveluiden rapautumisen. (Cree ym. 2019, 599.)

Vaikuttavuuden arviointiin liittyy myös eri tasoja, joiden kautta sitä voidaan tarkastella. Näitä tasoja ovat mikro-, meso- ja makrotaso. Mikrotasolla vaikuttavuutta tarkastellaan asiakkaan perspektiivistä, mesotasolla huomiota kiinnitetään organisaatioihin ja palvelujärjestelmään ja makrotasolla vaikuttavuutta käsitellään koko yhteiskunnan näkökulmasta. Jotta asiakkaille voidaan tarjota yhdenvertaiset, saavutettavat ja laadukkaat palvelut, edellyttää se kaikkien kolmen tason huomioimista. (Kanervisto-Jokinen & Koskimäki 2025, 244, 246.) Vaikuttavuuden hahmottaminen asiakaslähtöisesti tarjoaa analyysirungon, jota hyödyntämällä voidaan selvittää, millaisia ovat vaikuttavat sosiaalipalve-

lut asiakkaiden kokemana. Tämän tutkielman yhtenä tarkoituksena on selvittää, milaista on vaikuttava palvelu asiakkaiden näkökulmasta. Siksi tässä tutkielmassa vaikuttavuus ymmärretään asiakaslähtöisesti, ja vaikuttavuutta tarkastellaan mikrotasolla.

Vaikuttavuuteen kiinnitetään useilla eri hallinnonaloilla runsaasti huomiota. Näin on siinäkin huolimatta, ettei siitä vallitse yksimielisyyttä, mitä vaikuttavuus itseasiassa tarkoittaa tai miten sitä voidaan arvioida. Vaikuttavuuden arvioinnin keinot ovat ensinnäkin riippuvaisia arvioinnin kohteena olevan ilmiön luonteesta. Esimerkiksi lääketeinon vaikuttavuutta on kohtalaisen ongelmatonta selvittää kokeilla, mutta kun on kyse lääketeinon määräämisestä, nauttimisesta tai muusta yhteiskunnallisesta käytännöstä, vaikuttavuuden tutkiminen kokeiden avulla muuttuu jopa mahdottomaksi. (Rajavaara 2007, 17–18.) Vaikuttavuuden arvioimista pidetään kuitenkin useammastakin syystä tärkeänä myös sosiaalityössä. Pyritäänhän työskentelyssä saavuttamaan toivottuja vaikutuksia ja välttämään ei-toivottuja seurauksia. (Aaltio & Kannasoja 2024, Katsaus lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuustutkimukseen Suomessa.)

Sosiaalityössä vaikuttavuudesta ja sen arvioimisesta puhutaan paljon, mutta termin käsitteellinen hahmottaminen ei ole yksiselitteistä. Organisaatioiden ja työn tekemisen näkökulmasta vaikuttavuutta tarkastellaan yleensä laadun, hyvien käytäntöjen, toimivuuden, hyödyllisyyden sekä rajattujen interventioiden pohjalta. Asiakasnäkökulmasta vaikuttavuudesta kertoo enemmänkin yksilön kokemus autetuksi tulemisesta, koetuista positiivista muutoksista sekä tyytyväisyydestä palveluihin. (Pohjola 2012a, 10–11.) Kuitenkaan pelkkä asiakastytyväisyys ei takaa palvelun vaikuttavuutta. Mikäli koettu tyytyväisyys saa aikaan positiivisen muutoksen asiakkaan elämässä, voidaan todeta palvelun olleen vaikuttavaa. (Paasio 2006, 102.) Vaikuttavuutta on kuitenkin hahmotettu pitkälti palveluiden tehokkuuden ja taloudellisuuden kautta (Pohjola 2012a, 10–11).

Paasion (2017, Vaikuttavuuden vipuvarret) mukaan sosiaalityön vaikuttavuudella tarkoitetaan yksinkertaisesti sosiaalityön kykyä tosiasiallisesti edistää asiakkaan hyvinvointia. Hänen mukaansa vaikuttavuutta voidaan parhaiten edistää toimintakäytännöillä, joissa riittävän luotettavaa vaikuttavuustietoa hyödynnetään systemaattisesti ja kriittisesti. Asetelma ei ole kuitenkaan kaikkien näkemysten mukaan näin selvä. Sosiaalityössä vaikuttavuuden osoittamista vaaditaan muun muassa myös globaalien sekä kansallisten

hallinnan ja ideologioiden muutosten vuoksi. Näissä korostuvat manageriaaliset ja taloudellisen kilpailukyvyn kysymykset. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi arviointitutkimuksia, tulosohjaustoimintaa, auditointia ja erilaisia laatusertifikaatteja. (Pohjola 2012b, 26.) Suomessa etenkin vuosituhannen vaihtumisen jälkeen sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnissa käytettyjä mittareita ja tiedonhankinnan vaatimuksia on kiristetty (Rajavaara 2007, 14; Kivipelto 2016, 292–293).

Sosiaalityössä vaikuttavuutta voidaan arvioida useasta eri näkökulmasta. Ensinnäkin vaikuttavuutta voidaan arvioida asiantuntijälähtöisesti, joka tarkoittaa sitä, että arviointien suunnittelusta ja toteuttamisesta päättää yksin asiantuntijat. Toisin sanoen vaikuttavuustieto tuotetaan asiantuntijälähtöisesti. (Kivipelto 2016, 297.) Tässä näkökulmassa vaikuttavuuden arviointi pohjautuu usein mitattavissa olevaan ja vertailukelpoiseen tietoon, kuten mittareihin ja kvantitatiiviseen tietoon (Satka 2015, 350). Lähestymistavassa painottuu aiemmin mainittu managerialistinen ideologia, joka käytännössä tähtää käytössä olevien resurssien ja osaamisen mahdollisimman tehokkaaseen käyttöön. Tavoitteena on muodostaa tietoa, jonka pohjalta toiminta voidaan järjestää tehokkaaksi todennettujen työtapojen mukaiseksi ja toisaalta välttää tehottomiksi tiedettyjä menetelmiä. (Kivipelto 2016, 297.)

Merkittävä osa hankkeista, joissa sosiaalityön vaikuttavuutta arvioidaan, tehdään asiantuntijälähtöisesti. Asiantuntijälähtöisen näkökulman suosimista perustellaan muun muassa sillä, että sen ajatellaan olevan osallistavampia malleja nopeammin suunniteltavissa sekä toteutettavissa. Näkökulman hyödyntämisen nähdään säästävän aikaa, sillä se ei vaadi toistuvaa asiakkaiden näkemysten ja mielipiteiden kartoittamista. Lisäksi asiantuntijälähtöisen tiedonmuodostuksen perustuessa pääasiassa kirjallisuuskatsauksiin sekä satunnaistettuihin tutkimusasetelmiin, sen ajatellaan olevan vaihtoehtoisia malleja objektiivisempaa. Näkökulma nojaa vahvasti käsitykseen, jossa vain asiantuntijoiden uskotaan voivan määrittää kriteerit, joilla vaikuttavuutta on mahdollista arvioida. (Kivipelto 2016, 297.)

Webb (2001, 57–58) näkee edellä mainitut seikat asiantuntijälähtöiseen näkökulmaan liittyvinä haasteina. Hänen mukaansa tällainen lähestymistapa tiedonmuodostukseen pakottaa sosiaalityöntekijät tarkastelemaan sosiaalihuollon vaikuttavuutta kapeakatsei-

sesti. Ongelmaksi hän näkee sen, että vaikuttavuuden arvioinnissa vain tietyt toimintamuodot koetaan oikeutetuiksi. Tämä on omiaan lisäämään managerialismia, suorituskulttuuria ja sosiaalityöntekijöihin kohdistuvaa kontrollia. Raunion (2010, 391) mukaan asiantuntijalähtöisen näkökulman tuottama mahdollisimman yhdenmukainen vaikuttavuustieto soveltuu harvoin sellaisenaan suomalaiseen sosiaalihuollon käytäntöön. Tehokkaaksi todetun käytännön tai työmenetelmän soveltaminen eri kontekstissa voi tuottaa erilaisen lopputuloksen (Kivipelto 2016, 297).

Pääasiassa asiantuntijalähtöiseen ja mittaritietoon perustuvan vaikuttavuuden arvioinnin on myös nähty lisäävän palvelukohtaamisten järjestelmäkeskeisyyttä. Tällöin järjestelmäkeskeisyyden vahvistuminen saattaa tapahtua asiakaslähtöisyyden kustannuksella. (Satka 2015, 350.) Vaarana on, että työntekijöiden huomio kiinnittyy liikaa tekniisiin ja menettelyllisiin asioihin eikä asiakkaan aitoon kohtaamiseen (Jacobsson & Meeuwisse 2020, 285). Kvantitatiivisen tiedon hyödyntäminen vaikuttavuuden arvioinnissa edellyttää sen selvittämistä, pitävätkö asiakkaat mittaritietoa ja hierarkkisia työtapoja merkityksellisempänä kuin vuorovaikutuksellisuutta ja osallisuutta painottavaa toimintatapaa (Satka 2015, 350).

Vuorovaikutuksellisuutta ja osallisuutta korostavassa toimintatavassa vaikuttavuuden arviointi perustuu siihen, että sosiaalihuollon asiakkaat ovat mukana suunnittelemassa arvioinnissa käytettäviä kriteereitä sekä itse arvioinnin toteuttamisessa. Näkökulman keskeinen ajatus on siinä, että vaikuttavuustietoa saadaan vain asiakastyöstä ja asiakaiden kokemuksista käsin eli vaikuttavuustietoa ei voida tuottaa ilman yhteyttä käytäntöön. (Kivipelto 2016, 298.) Tällöin merkityksellistä on, näkeekö työntekijä asiakkaan vain tiedon tuottajana ja asiansa raportoijana vai vastavuoroisena neuvottelijana (Juhila 2006, 250). Tällaisessa tavassa vaikuttavuustietoa voidaan tuottaa aina vain tietystä näkökulmasta käsin, sillä arviointia tehdessä on mahdotonta ottaa huomioon kaikkia asiakkaan tilanteeseen vaikuttavia tekijöitä (Kivipelto 2016, 298).

Vuorovaikutuksellisessa ja tulkinnallisessa näkökulmassa vaikuttavuustiedon jäsentämisessä yksittäisistä näkemyksistä pyritään muodostamaan laajempia kokonaisuuksia, jolloin saadaan tietoa toiminnan kehittämiseksi ja vaikuttavamman sosiaalihuollon toteuttamiseksi. Vaikuttavuustiedon tuottajina toimii näin ollen ihmiset, joihin toiminta suo-

raan vaikuttaa. Haasteen vuorovaikutukselliseen ja tulkinnalliseen näkökulmaan tuo aineiston runsaus ja vaadittava ajallinen panostus. Laadullisiin menetelmiin perustuvan tiedonmuodostuksen eri vaiheet vievät enemmän aikaa kuin asiantuntijalähtöinen toimintatapa. (Kivipelto 2016, 299.)

Asiakasnäkökulmasta tarkasteltuna palveluiden vaikuttavuus rakentuu useasta eri tekijästä. Yksi keskeisimmistä tekijöistä on asiakkaan oma arvio siitä, onko palvelu tuonut positiivista muutosta asiakkaan elämässä. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi kokemusta elämänlaadun parantumisesta. Silloin kun sosiaalihuollon vaikuttavuutta arvioidaan näkökulmasta, jossa asiakkaiden tilanteet ja heidän saamansa palvelut nähdään yksilöllisinä ja ainutlaatuisina, saatua tietoa ei usein pidetä yleisesti hyväksytyjen kriteerien mukaisena. Tämä johtuu pääasiassa siitä, että kvantitatiivisilla menetelmillä on haastavaa analysoida laadullisista elementeistä muodostuvia asiakasprosesseja. Kun vaikuttavuutta halutaan arvioida asiakasta osallistavalla tavalla, on arvioinnissa käytettävien kriteerien ja työskentelyn tavoitteiden määrittely tapahduttava yhdessä asiakkaan kanssa. (Kanervisto-Jokinen & Koskimäki 2025, 247, 249–250.)

Vaikuttavuuden kannalta on tärkeää, että asiakas on itse motivoitunut muutostyöhön. Siten työskentelyn tavoitteet tulisi sopia yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarpeidensa pohjalta. (Rostila 2001, 59; Kotisaari ym. 2025, 197.) Tavoitelähtöisestä näkökulmasta vaikuttavuutta arvioidaan sen perusteella, saavutettiinkö työskentelylle asetetut tavoitteet. Ennalta asetettujen tavoitteiden lisäksi voidaan arvioida myös työskentelyn aikana tunnistettuja uusia tavoitteita. (Kivipelto 2016, 294.) Sosiaalityöntekijän rooli asiakkaan muutostyöskentelyn aikana on toimia rinnalla kulkijana ja tukea asiakasta prosessin ajan (Kiskola & Kavilo 2025, 119).

Vuorovaikutuksellista toimintatapaa voidaan perustella myös sillä, että asiakkaat pitävät ammattilaisen taitoa ymmärtää ainutlaatuisia ja moninaisia elämäntilanteita tekijänä, joka vahvistaa vaikuttavuutta. Vaikuttava työskentely rakentuu asiakkaan ja ammattilaisen yhteisasiantuntijuuden pohjalta, ja sen nähdään lisäävän asiakkaan toimijuutta ja voimavaroja. (Kanervisto-Jokinen & Koskimäki 2025, 252.) Asiakkaan ja ammattilaisen välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuvan tiedontuotannon tarve on tunnistettu myös Suomessa. Tavoitteena on ollut luoda asiantuntijuuskeskusteluun uusia näkemyksiä ra-

joja ylittävästä ja kokemustietoon nojautuvasta asiantuntijuudesta. Sosiaalihuollon käytännöntyöhön kuuluu perustavanlaatuisella tavalla yhteys kansalaisten arkeen sekä neuvottelut tiedon ja asiantuntijuuden legitiimiydestä. Moninäkökulmainen asiantuntijuus mahdollistaa sosiaalisten innovaatioiden syntyminen ja luo tilaa sosiaaliselle tiedontuotannolle. (Karvinen-Niinikoski 2005, 81–82, 85.)

Sosiaalihuollon toimenpiteistä tarvitaan entistä enemmän arviointitutkimusta monipuoliseen näyttöön perustuvan toiminnan toteuttamiseksi. Tällaisessa toiminnassa yhdistyvät paras käytettävissä oleva tutkimustieto, työntekijän kokemus ja asiakkaan näkemys. (Aaltio ja Kannasoja 2024, Katsaus lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuustutkimukseen Suomessa.) Sosiaalihuollon työskentelyn keskiössä on asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus, dialogisuus, asiakkaan kunnioittaminen ja luottamus. Tästä huolimatta hyvinvoinnin edistämiseksi on nähty tarvittavan myös tutkittua tietoa hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä. Sosiaalityöntekijöillä tulee olla kykyä ja välineitä tunnistaa hyvinvoinnin kokonaisuuden muodostavat osatekijät, jotta hyvinvoinnin muu-  
tosta voidaan seurata systemaattisesti. (Linnakangas ym. 2015, 406.)

Vaikuttavuuden arviointiin on myös lakisääteinen velvoite. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja näihin liittyvistä yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä asiakkaiden tarpeisiin vastaavista sosiaalipalveluista ja muista sosiaalihuollon vaikutuksista. Jotta vaikutusten arviointia on mahdollista tehdä, työntekijät tarvitsevat konkreettisia välineitä sekä ohjausta ja tukea. Tämän mahdollistamiseksi tarvitaan vaikutusten arviointiosaamisen vahvistamista sosiaalihuoltoa koskevassa tutkimuksessa. Tiedon tuottamisen ja vaikutusten arvioinnin nähdään olevan merkittävää myös tiedolla johtamisen näkökulmasta. (Aaltio & Kannasoja 2024, Katsaus lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuustutkimukseen Suomessa.) Esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain (30.6.2021/612) 29 §:n mukaan hyvinvointialueilla on velvollisuus seurata ja arvioida muun muassa sosiaalihuollon tarvetta, saatavuutta, laatua, asiakkaidensa palveluiden yhteensovittamista sekä kustannuksia ja tuottavuutta.

### 2.3 Asiakkaiden kokemustieto sosiaalihuollon kehittämisessä

Asiakkaiden kokemustiedolla on tärkeä rooli sosiaalihuollon kehittämisessä. Tässä tutkielmassa asiakkaiden kokemuksiin pohjautuvaa tietoa käytetään asiakaslähtöisyyden toteutumisen ja sosiaalipalveluiden vaikuttavuuden arvioimiseksi. Palveluiden laatua ja vaikuttavuutta voidaan arvioida asiakkaan tai organisaation näkökulmasta ja asiakaskokemusten tuominen osaksi arviointia on jo vakiinnuttanut paikkansa työkäytäntönä. Periaate asiakaspalautteen hyödyntämisessä on, että ihminen kykenee itse arvioimaan, onko hän tullut autetuksi. (Hokkanen 2012, 116.) Erityisesti laadullista kokemustietoa asiakkailta tarvitaan määrällisen tiedon tueksi. Toistaiseksi palveluiden kehittämiseksi hankittava tieto näyttyy suurilta osin määrällisenä, yksipuolisena ja objektiivisena kuvauksena asiakkaiden tarpeista. (Nurmi 2024, 57.)

Palveluiden laadun tarkastelu ja kehittäminen asiakkaiden näkökulmasta on tärkeä osa asiakkaiden osallisuutta. Suurelle asiakaskunnalle osallisuus mahdollistetaan palautteen antamisena päättäjille ja viranomaisille. (Leemann & Hämäläinen 2016, 588.) Sosiaalihuollossa asiakkaat ovat tyypillisesti haavoittuvissa ja marginaalisissa elämäntilanteissa. Asiakkaiden voi olla vaikea kuvitella itseään tasavertaisena kumppanina työntekijän kanssa, saati kokea itseään merkittäväksi vaikuttajaksi laajemmassa mittakaavassa. Sosiaalityöntekijän tehtävä on luoda asiakkaalle osallisuuden mahdollisuuksia, jolloin asiakas pystyy tarkastelemaan sekä omaa, että yhteiskunnallista tilannetta uusista näkökulmista. (Palsanen & Kääriäinen 2015, 192.)

Asiakkaan kokemukseen palvelustaan vaikuttaa se, miten hän on itse pystynyt osallistumaan omaan palveluprosessiinsa. Mikäli asiakas jää vain ylhäältä tuotetun toiminnan kohteeksi, hänen voi olla vaikea myös arvioida itsestään etäällä tapahtuneita ratkaisuja ja vaihtoehtoja. (Pohjola 1997, 171.) Mikäli asiakkaan odotukset palvelulle eivät ole suuret, palveluun ollaan helpommin tyytyväisiä. Asiakkaan kokemukseen sosiaalihuollossa asioimiseen vaikuttaa myös se, miten merkittävää palvelun saaminen on ollut asiakkaan elämäntilanteen kannalta. (Hokkanen 2012, 124.)

Sosiaalihuoltoon liittyvien kokemusten selvittäminen työskentelyyn osallistuneita asiakkailta on arvokasta palvelun vaikuttavuusarvioinnin ja kehittämisen kannalta. Asiakkailta

on mahdollista saada laajasti tietoa sosiaalipalveluiden yhteydestä kokonaiselämäntilanteeseensa, mutta myös kokemusta palvelun ulkopuolisten tekijöiden merkityksestä muutoksessa (Hokkanen 2012, 116). Asiakkailta saadun tiedon keräämiseen on usein selkeä syy. Tietoa voidaan käyttää esimerkiksi ymmärryksen lisäämistä, hallinnon tukemista tai palvelukäytäntöjen arviointia varten. (Pohjola 1997, 170.) Asiakaskokemusten keräämisen idea on, etteivät asiakkaat toimi ainoastaan tiedon tuottajina, vaan he itse myös hyötyvät siitä (Karjalainen ym. 2019, 75). Asiakkailta tiedon kerääminen sekä heidän äänensä kuuluviin tuominen ei riitä, ellei kokemuksen ydinsanomaa ymmärretä tai yritetä etsiä ratkaisuja niihin (Palsanen & Kääriäinen 2015, 190).

Asiakkailta tiedon keräämisen syitä tuleekin tarkastella kriittisesti. Kerätäänpö palautetta asiakkaiden kokemuksista vain siksi, että se vahvistaa organisaation positiivista kuvaa tai koska muutkin tekevät niin, vai siksi että ollaan aidosti kiinnostuneita asiakkaiden kokemuksista. Annetaanko asiakkaalle mahdollisuus näkemystensä julki tuomiseen vasta jälkikäteen, kun ensin palveluprosessin ajan asiakkaan osallisuus on siirretty sivuun. Todellisessa yhteistoiminnassa, jossa asiakkaan osallisuus toteutuu palveluprosessin aikana, ei välttämättä palautekyselyitä tarvita. Mikäli asiakas on tosiasiallisessa vastavuoroisessa suhteessa, hänen näkemyksensä tulevat ilmi itsestään. (Pohjola 1997, 170–171.)

Koko asiakaskäsityksen on muututtava, jotta asiakkaat voidaan nähdä tasavertaisina kehittäjinä. Asiakasta pidetään edelleen stigmatisoivana käsitteenä, joka tarkoittaa palveluiden kohdetta, avun tarvitsijaa ja tavallisesta kansalaisesta poikkeavaa. (Pohjola 2017, 309.) Lähtökohtaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaat ovat asiakkuudeltaan erityisiä, koska he kärsivät hyvinvointivajeesta. Ihminen hakeutuu palveluiden piiriin, kun hän on sairas tai kärsii sosiaalisista ongelmista. (Stenvall & Virtanen 2012, 143.) Suhtautumisen muutokseen tarvitaan ajattelutavan muutos, jossa asiakas nähdään toimijana omassa elämäntilanteessaan. Avun tarvitsijaksi voi päätyä kuka tahansa yllättävässä elämänkriisissä. (Pohjola 2017, 310.)

Julkisissa palveluissa on aiemmin ajateltu, ettei asiakashallintaan, palveluiden laadun ja vaikuttavuuden seurantaan ole tarve panostaa, koska asiakasmäärät ovat suuria ja asiakkaiden ohjaaminen palvelusta toiseen on systemaattista. Todellisuudessa palvelusta toiseen siirtyminen ei ole kuitenkaan ollut selkeää, asiakkaan asian hoidossa on voinut

tulla aukkoja, eivätkä palvelut ole seuranneet toisiaan välittömästi. (Ruotsalainen 2000, 10.) Nykyään julkisten palveluiden tuloksellisuudesta ollaan avoimesti kiinnostuneita. Palveluiden vaikuttavuus kiinnostaa asiakasta itseään sekä palvelun tuottajaa, mutta myös hallintotasolla päättäjiä ja poliitikkoja sekä mediaa. (Hokkanen 2012, 116.)

Sosiaalihuoltoa voidaan uudistaa järjestelmälähtöisesti, työntekijälähtöisesti tai asiakaslähtöisesti. Järjestelmälähtöisessä kehittämisessä tavoitellaan hallittavia ja systemaattisia palveluita. Kehittäminen tehdään palveluiden näkökulmasta, jolloin haasteena on, ettei palvelujärjestelmä yksinään tuota riittävästi tietoa kehittämiseen. Kehittäminen työntekijälähtöisesti on sekä haaste että mahdollisuus. Työntekijät voivat toimia kehittämisen kohteena, jolloin heidän oletetaan omaksuvan uusi toimintatapa, mikä on monesti haasteellista. Resurssivajeiden ilmapiirissä kehittämistä ajatellaan usein vain säästökohteiden etsintänä. Toisaalta osa organisaatioista on kokenut niin suuria rakenneuudistuksia lyhyellä aikavälillä, että kaikkeen kehittämiseen suhtaudutaan jo negatiivisesti. Työntekijät voidaan nähdä myös merkittävänä kehityspotentiaalina heillä olevan tiedon kautta. Työntekijöillä on selkeä kuva käytännön työssä kohdattavista kehityskohteista sekä usein myös ajatuksia siitä, millaisia uudistuksia tarvitaan. Kuitenkin vain harvoin työntekijöiden osallisuus kehittämisessä toteutuu sen potentiaalinen mahdollistamalla tavalla. (Stenvall & Virtanen 2012, 77, 138–140, 191.)

Asiakaslähtöisessä kehittämisessä ajatellaan, että uudistaminen tapahtuu asiakkaiden tarpeiden kannalta. Asiakaslähtöistä kehittämistä voidaan tarkastella vuorovaikutuksena kahdella tasolla. Ensinnäkin yksittäisen asiakkaan ja työntekijän välisenä kohtaamisena. Toisekseen organisaation ja asiakkaan välisenä kohtaamisena. (Stenvall & Virtanen 2012, 160.) Asiakaslähtöinen asiakkaan tarpeista lähtevä kehittäminen edellyttää yhteistyötä eri organisaatioiden välille. Eri toimijoilla tulee olla tahtotila yhteisen toiminnan kehittämiseen, riittävä tietämys toistensa toiminnasta ja kyky nähdä oman toiminta-alueensa ulkopuolelle. (Nurmi 2024, 58.)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa on vahvat perinteet organisaatiolähtöisessä ajattelussa. Asiakaslähtöisen toimintatavan lisäämisen pelätään kasvattavan kustannuksia ja vähentävän palvelun tehokkuutta, koska se lisää asiakkaan osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. Pelko kohdentuu ajatukseen, jossa asiakkaan osallisuuden myötä palveluprosessit monimutkaistuvat ja palveluiden tarjonta kasvaa. Ymmärrys asiakaslähtöisten

työskentelytavan hyödyistä kustannustehokkuudessa on vielä vähäistä. (Stenvall & Virtanen 2012, 34.) Lyhyen aikavälin tarkastelun perusteella hyvinvointialueuudistuksen jälkeen palveluiden kehittäminen on heikentynyt. Palveluiden kehittämiseen ei ole ollut riittävästi taloudellisia resursseja. (Pitkänen ym. 2024, 132; Tynkkynen & Ristikari 2025, 134.)

Palveluiden käyttäjät ovat olleet osa palveluiden kehittämistä jo pitkään yksityisen sektorin ja järjestöjen toiminnassa. Kokemusasiantuntijuus ja kehittäjäasiakastoiminta on yksi asiakaslähtöisen kehittämisen tapa (ks. Nikupeteri ym. 2021). Kokemusasiantuntijuus on yhä enemmän sitoutunut sosiaali- ja terveydenhuollon keskusteluun, ja kokemusasiantuntijat osallistuvat yhä enemmän palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Kokemusasiantuntijuus ei perustu ammatilliseen osaamiseen, vaan merkityksellistä on omakohtainen kokemus tietystä ilmiöstä. (Rissanen & Puumalainen 2016, 52.)

Kokemusasiantuntijat voivat olla apuna yksilön, järjestelmän tai yhteiskunnan tasolla. Yksilön tasolla kokemusasiantuntija voi auttaa vertaistuen keinoin toista saman kokemuksen omaavaa ihmistä käsittelemään elämäntilannettaan. Järjestelmän tasolla kokemusasiantuntija voi olla apuna esimerkiksi toimintakäytännön kehittämisessä tai uudelleenorganisoinnissa. Yhteiskunnan tasolla kokemusasiantuntija voi oman kokemuksensa jakamalla murtaa ennakkoluuloja ja lieventää stigmaa tai pelkoa ilmiötä kohtaan. (Rissanen & Puumalainen 2016, 55.) Antaakseen luotettavia ja vaikuttavia näkemyksiä asiakkaan ei kuitenkaan tarvitse olla kokemusasiantuntija. Tässä tutkielmassa käytämme asiakkailta kerättyä haastatteluaineistoa, jossa haastateltavina ovat toimineet lapsiperheiden palveluiden asiakkuudessa olevien tai olleiden lasten vanhemmat.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakaspalautekyselyiden luotettavuutta on kyseenalaistettu. Saatu palaute on enemmiltä osin ollut positiivista, eivätkä tulokset ole linjassa muilla menetelmillä saatuihin tuloksiin. (Hokkanen 2012, 122.) Onkin huomioitava, millä tavalla asiakkaiden kokemuksia kerätään. Suurelta asiakasjoukolta kerätty asiakaspalaute ei välttämättä anna realistista kuvaa asiakkaiden kokemuksesta. Asiakkaiden kokemusten todellinen käyttö on aina palautetta keränneen organisaation vastuulla. Asiakkaan mielipidettä voidaan kysyä, kuulla ja organisaatio joko ottaa ne huomioon tai jättää huomioimatta. (Stenvall & Virtanen 2012, 162; Nurmi 2024, 57–58.) Asiakkaan

mielipiteen kuunteleminen sen sijaan tarkoittaa, että organisaatio todella antaa painoarvoa asiakkaiden mielipiteelle. Kaupanalalla asiakkaan kuunteleminen on viety paljon pidemmälle, koska asiakkaan mielipide ohjaa esimerkiksi ostoskäyttäytymistä. Tällöin asiakkaan mielipiteellä on todellinen merkitys yritykselle, koska se näyttäytyy heidän kassavirrassaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossakin asiakkaiden mielipiteelle tulee antaa todellista painoarvoa. (Stenvall & Virtanen 2012, 160–165.) Tämä osoittaa asiakkaan kunnioitusta etenkin sosiaalihuollossa, jossa asiakas ei pysty ”äänestämään jaloillaan” siirtymällä toisen palveluntuottajan palveluihin.

Yksi haaste sosiaalihuollon palautteen keräämiseen on työskentelyn vuorovaikutuksellinen luonne. Sosiaalihuoltoa toteutetaan usein kahden tai useamman henkilön välillä, jolloin henkilökemiat ovat merkittävässä roolissa niin yhteistyön sujumisen kuin asiakaskokemuksen kannalta. Asiakkaiden kokemukset ja niiden pohjalta saatu palaute ovat aina yhteydessä asiakkaalla oleviin odotuksiin. Asiakkaan odotukset ja toivomukset kohdistuvat palveluun tai palveluntuottajaan henkilönä, asiakkaan itsensä oikeuksiin, velvollisuuksiin, asemaan ja toiveisiin kohtaamisen laadusta tai tavasta. Asiakkaan kokemukseen vaikuttavat tekijät, jotka asiakas itse mieltää työntekijän tehtäviksi ja miten työntekijä vastaa näihin asiakkaan luomiin odotuksiin. (Hokkanen 2012, 122–124.)

Asiakkaan kokemuksesta on huomioitava myös sen moniulotteisuus. Asiakas voi olla tyytymätön palvelun lopputulokseen, mutta silti asiakas voi olla tyytyväinen palvelukokemukseen, esimerkiksi hyvään kohteluun prosessin aikana. (Stenvall & Virtanen 2012, 147.) Sosiaalipalveluja koskeva palaute tulee usein yksittäiselle työntekijälle spontaanisti ja suullisesti. Tyypillisesti sosiaalihuollossa kokemustaan ilmaisevat palveluun, päätöksiin tai kohteluunsa tyytymättömät, tuhtuneet asiakkaat, jolloin keskustelun sävy muuttuu helposti negatiiviseksi ja ei-rakentavaksi. Toisen haasteen sosiaalihuollon palautteen keräämiseen tuo palvelujärjestelmän pirstaloituneisuus, jossa jokainen toimija työskentelee kapea-alaisesti vain oman asiantuntijuutensa piirissä. Asiakas voi olla tyytyväinen johonkin osa-alueeseen monista palveluistaan, mutta pettynyt toiseen. Tällöin toimijoiden itsenäisesti keräämissä palautteissa saattaa heijastua positiivinen tai negatiivinen kokemus, joka ei todellisuudessa ole heihin kohdistuvaa. (Pohjola 1997, 172.)

### 3 Tutkimuksen toteutus

#### 3.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymys

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelemme asiakaslähtöisyyden toteutumista sekä palveluiden vaikuttavuutta lapsiperheiden palveluissa. Tavoitteenamme on tuottaa tietoa siitä, millaisena vanhemmat kokevat lapsiperheiden palveluissa asioimisen. Tutkielman kautta voidaan myös tarkastella vanhempien kokemuksia siitä, millaisia ehdotuksia heillä on sosiaalipalveluiden toteuttamiseen ja kehittämiseen. Asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita, jotka pystyvät parhaiten arvioimaan, ovatko tulleet autetuiksi sekä miten ovat saaneet vaikuttaa oman asiansa käsittelyyn. Tutkielman tarkoituksena on nostaa esiin asiakkaiden ääni niin asiakkaan omien palveluiden toteutuksessa kuin yleisesti palveluiden kehittämisessäkin. Tarkastelemme näitä haastateltavien kokemuksia peilaten niitä asiakaslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta käsittelevään tutkimuskirjallisuuteen.

Tutkimuskysymyksemme on: Millaisia kokemuksia vanhemmilla on lapsiperheiden palveluiden asiakaslähtöisyydestä ja palveluiden vaikuttavuudesta?

#### 3.2 Aineisto

Pro gradu -tutkielmamme pohjautuu Yhteiskuntatieteellisessä tietoaarkistossa Ailassa olevaan aineistoon *FSD3996 Sosiaalityön laatu ja vaikuttavuus: asiakkaiden haastatteluja sosiaalihuollon palveluista 2024–2025*. Haastatteluaineisto kerättiin SULAVA-hankkeessa vuosina 2024–2025. Hankkeessa kartoitettiin sosiaalityön laatua ja vaikuttavuutta Sisä-Suomen yhteistyöalueella Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueilla. Hankkeessa tarkasteltiin asiakkaiden kokemuksia työikäisten, lapsiperheiden ja ikäihmisten palveluista. Tässä tutkielmassa olemme kiinnostuneita lapsiperheiden palveluita koskevasta haastatteluaineistosta. Hankkeessa sosiaalihuollon asiakkaille lähetettiin kyselylomake, jonka lopussa olevan ilmoittautumislomakkeen

kautta asiakas on voinut ilmaista kiinnostuksensa osallistua haastatteluun. Sosiaalihuollon työntekijät Pirkanmaan, Kanta-Hämeen ja Etelä-Pohjanmaan alueella lisäksi jakoivat asiakkailleen haastattelukutsua. Haastatteluun osallistuminen oli asiakkaille vapaaehtoista. Haastatteluissa käsiteltiin asiakkaiden kokemuksia palveluprosessista, yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa sekä palveluiden vaikuttavuutta heidän elämäntilanteeseensa. Kyseessä on sosiaalihuollon asiakaskunnasta tehty poikkileikkausaineisto. (FSD3996 2025.)

Aineisto on ladattu tietoaarkisto Ailaan tammikuussa 2026 ja se on saatavilla vain luovuttajan luvalla. Haimme helmikuussa 2026 Pirkanmaan hyvinvointialueelta sekä Tietoaarkistolta lupaa hyödyntää aineistoa pro gradu -tutkielmassamme ja aineisto luovutettiin meille maaliskuussa 2026. Haastatteluaineiston keräsivät SULAVA-hankkeen tutkijat, joten käsiteltävänämmä on valmis aineisto. Valitsimme tarkastella tätä valmista aineistoa, koska uskoimme sen olevan laadukas ja kattava, eikä meidän välttämättä olisi ollut mahdollista kerätä vastaavaa aineistoa itse. Lisäksi valmis aineisto sujuvoittaa tutkielmaprosessia, sillä aineiston keräämiseen ja siihen liittyvään suunnitteluun ei kulu aikaa. Toisaalta valmis aineisto rajaa tutkimusasetelmaa, sillä se mahdollistaa vain tietynlaisen kysymyksenasettelun ja tietynlaisen analyysimenetelmän. (Hakala 2024, Miten hankkia laadullisen tutkimuksen aineisto.) Aineisto on tuore, sillä se on kerätty vuosina 2024–2025. Tietoaarkisto Ailan tiedossa ei ole, että aineistoa olisi vielä hyödynnetty muussa tutkimuksessa, joten muiden tutkijoiden näkemykset aineistosta eivät pääse vaikuttamaan omiin tulkintoihimme.

Olemme kiinnostuneita lapsiperheiden palveluista kerätystä aineistosta. Yhteensä aineisto sisältää 33 litteroitua haastattelua, joista 10 haastattelua on lapsiperheiden palveluissa olevilta tai olleilta asiakkailta. Lapsiperheiden palveluissa asiakkaana olevien haastattelut toteutettiin aikavälillä 9.12.2024–2.3.2025 ja haastatteluun on voinut osallistua lapsen vanhempi tai huoltaja. Tulosluvussa puhuessamme haastateltavasta ja vanhemmasta tarkoitamme SULAVA-hankkeen haastatteluun osallistunutta vanhempaa, jonka lapsella on tai on ollut asiakkuus lapsiperheiden palveluissa. Lapsiperheiden palveluihin kohdistuneesta kymmenestä haastattelusta kuusi toteutettiin puhelimitse ja neljä verkkohaastatteluna Microsoft Teamsilla. Haastattelut kestivät 18 minuutista 49

minuuttiin. Aineisto sisältää litteroituja haastatteluita yhteensä 58 sivua Microsoft Wordissa (fontilla Verdana 9, riviväli 1). Haastattelut tallensivat ja anonymisoivat SULAVA-hankkeen tutkijat. Aineiston litteroinnin toteutti Tutkimustie Oy. (FSD3996 2025.)

Taustatietoina aineistossa oli haastateltavien hyvinvointialue, sukupuoli, ikäryhmä ja sosiaalihuollon palvelualue. Lapsiperheiden palveluista haastatteluun osallistuivat asiakkaat kolmelta eri hyvinvointialueelta siten, että hyvinvointialue 1: yksi haastattelu, hyvinvointialue 2: viisi haastattelua ja hyvinvointialue 3: neljä haastattelua. Haastatteluihin osallistui kahdeksan naista ja kaksi miestä. Haastateltavien ikäjakauma oli 30–59-vuotta. Viiden haastateltavan (50 %) ikäryhmä ei ole tiedossa. Emme hyödynnä taustatietoja aineiston analyysissä, koska ne eivät ole tämän tutkielman kannalta olennaisia. Haastattelut ovat anonymisoitu siten, että aineistosta on poistettu henkilötiedot ja muut sellaiset tiedot, joiden perusteella haastateltava olisi tunnistettavissa. Tällaisia anonymisoituja tietoja ovat esimerkiksi nimi, ikä, hyvinvointialue, asuinpaikka, harrastus, ammattinimike tai koulutustieto. (FSD3996 2025.) Kymmenen haastateltavaa on koodattu seuraavasti: H11, H16, H18, H20, H21, H23, H24, H26, H31 ja H33.

Haastatteluaineisto sisältää 29 kysymystä. Käytämme analyysissämme kaikkia haastattelun kysymyksiä. Samaa haastattelurunkoa on käytetty myös ikäihmisten ja työikäisten palveluista haastateltaville asiakkaille. Osa kysymyksistä on hyvin yleisluontoisia sosiaalihuollon toimintaan liittyen ja haastateltavat ovat vastanneet kysymykseen peilaten kokemukseensa omista palveluistaan. Osa lapsiperheiden palveluiden haastateltavista onkin kokenut, etteivät kaikki kysymykset olleet olennaisia heidän elämäntilanteensa tai kokemuksensa kannalta. Haastattelussa on edetty haastateltavien ehdoilla ja he ovat saaneet kertoa asioista haluamallaan laajuudella tai ovat voineet myös jättää vastamatta yksittäisiin kysymyksiin. Haastateltavien vastaukset kysymyksiin vaihtelevat yhdestä sanasta pidempään kerrontaan. Aineisto on monipuolinen, sillä haastateltavien erilaiset elämäntilanteet ovat vaikuttaneet heidän palvelutarpeisiinsa ja sitä kautta kokemuksiinsa lapsiperheiden palveluista. Aineistosta on kuitenkin havaittavissa myös haastateltavia yhdistäviä kokemuksia tietyistä ilmiöistä.

Haastattelu sisälsi kysymykset siitä, millaisiin tuen tarpeisiin asiakkuus liittyy ja mitä muutoksia asiakas toivoo elämässään asiakkuuden myötä. Haastateltavilta kysyttiin kokemuksia asioinnin sujuvuudesta yksittäin sosiaalihuollossa sekä moniammatillisessa

verkostossa. Asiakkaat saivat myös kertoa näkemyksensä siitä, miten toimijoiden välistä yhteistyötä voitaisiin kehittää. Lisäksi haastattelussa kysyttiin läheisverkoston merkitystä sekä yhteiskunnallisen tilanteen vaikutusta asiakkaiden elämäntilanteeseen. Tarvemmin sosiaalihuoltoon liittyen kartoitettiin työntekijöiden toimintaa, millaisissa asioissa asiakkaat kokevat voivansa olla yhteydessä työntekijään sekä mitkä asiat ovat asiakkaalle tärkeitä vuorovaikutuksessa työntekijän kanssa. Asiakkaan osallisuuteen liittyen haastattelussa kysyttiin, millaisia palveluita asiakkaalle on myönnetty ja miten asiakas on kokenut omat vaikutusmahdollisuutensa palveluita järjestettäessä. Asiakkaat ovat kertoneet, miten sosiaalihuollon palvelut ovat konkreettisesti vaikuttaneet heidän elämäntilanteeseensa. Haastateltavilta kysyttiin kokemuksia siitä, missä asioissa sosiaalihuolto on onnistunut ja missä voitaisiin toimia toisin. Haastateltavat ovat myös kertoneet näkemyksensä siitä, millainen sosiaalihuolto on heidän näkökulmastaan laadukasta ja vaikuttavaa.

Haastatteluissa tutkijat sekä haastateltavat käyttivät monipuolisesti eri termejä sosiaalihuollosta puhuessaan. Aineistossa ilmenevät esimerkiksi termit sosiaalihuolto, sosiaalitoimi ja sosiaalipalvelut. Tässä tutkielmassa käytämme termiä *sosiaalipalvelu* tai *palvelu*, mikäli haastattelusta on selkeästi tulkittavissa kokemuksen kohdentuvan johonkin tiettyyn sosiaalipalveluun. Aineistossa haastateltavien palveluiksi ilmenevät ainakin sosiaalityö, sosiaaliohjaus, perhetyö, tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, lapsiperheiden kotipalvelu sekä kasvatus- ja perheneuvonta. Muutamissa haastatteluissa mainitaan haastateltavien lapsilla olevan asiakkuus myös toiselle palvelualueelle, kuten vammaissosiaalityöhön. Haastatteluissa kerrotaan kokemuksia myös sosiaalipäivystyksestä, perheoikeudellisista palveluista sekä perhekuntoutuksesta. Tässä tutkielmassa suuremman painoarvon saavat vanhempien kokemukset lapsiperheiden palveluista sekä niihin miellelyistä varhaisen tuen sosiaalipalveluista. Mikäli kokemus ei kohdennu suoraan tiettyyn sosiaalipalveluun, kuten perhetyöhön tai tukihenkilötoimintaan, vaan kokemus pohjautuu yleisesti kaikkeen asiakkuuden aikana koettuun, käytämme termiä *sosiaalihuolto*.

### 3.3 Aineiston analyysi

Tutkielmassa painotetaan yksittäisten haastateltavien kokemuksia sosiaalihuollossa lapsiperheiden palvelujen toteuttamisesta, vaikuttavuudesta ja palveluiden kehittämisestä. Haastateltavat ovat kuitenkin nostaneet vastauksissaan esiin paljon yhteiskunnallisia tekijöitä ja haasteita palvelujärjestelmässä, joten aineiston pohjalta tutkielmassa nousee näkyviin myös yhteiskunnallinen ja rakenteellinen näkökulma.

Valitsimme tutkielman aineiston analyysitavaksi teemoittelun, joka on osa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aloitimme aineiston analyysin lukemalla aineistoa ensin useita kertoja itsenäisesti. Sen jälkeen kokosimme aineistosta omia havaintojamme, jotka toistuivat ja olivat keskeisiä tutkimuskysymyksemme kannalta. Kokosimme havaintomme erilliselle Word-tiedostolle, keskustelimme havainnoistamme ja muodostimme yhteisen näkemyksen aineiston keskeisimmistä aiheista. Teemoittelussa tarkoituksena on hahmottaa aineistosta tutkimuskysymyksen kannalta keskeisiä aihepiirejä, eli teemoja. Teemat syntyvät aiheista, jotka toistuvat aineistossa useasti, joten aineisto ohjaa vahvasti analyysin tekemistä. Aineistosta erotetaan johtavia ajatuksia, joiden ympärille kootaan samaan teemaan liittyvät ajatukset tai käsitykset. Teemojen tulee olla jäsenneltyjä ja erottua toisistaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 140, 142–143; Hakala 2024, Laadulliseen analyysiin liittyviä termejä.)

Etenimme analyysissä teemoittelulle tyypillisellä tavalla (kts. Hakala 2024, Laadullisen tutkimuksen erityistapauksia; Vilkkä 2025, Esimerkkinä kolme tapaa lähestyä merkityssuhdetta) ja ryhmittelimme havaintomme siten, että muodostimme samansisältöisistä aiheista, ilmauksista ja käsityksistä alustavat teemat ja otsikoimme ne. Aiheiden yhdistelemistä teemoiksi jatkoimme siihen asti kuin aineiston sisältö sen mahdollisti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127; Hakala 2024, Laadullisen tutkimuksen erityistapauksia). Tässä vaiheessa suljimme pois aiheet, jotka eivät olleet olennaisia tutkimuskysymyksemme kannalta. Alateemojen luominen ei ollut yksiselitteistä aineiston ollessa sisällöltään monipuolinen. Luomamme alateemat ovat aiheita, jotka toistuvat useissa haastatteluissa. Halusimme kuitenkin nostaa analyysiin myös toistuvista mielipiteistä eroavia näkemyksiä, koska ne auttavat havainnollistamaan ja ymmärtämään ilmiöiden luonnetta ja syvyyttä.

Ryhmittelimme luomamme alateemat, joista muodostuivat kolme pääteemaa. Pääteemojen muodostumisen myötä tarkensimme vielä käsitteitä ja sisältöjä, jotta alateemat kohdentuivat tarkoituksenmukaiseen pääteemaan. Havainnollistamme analyysissä alateemoja aineistosta nostettujen aineisto-otteiden avulla. Osa aineisto-otteista sopi useampaan teemaan, mutta luomamme pääteemat ovat ohjanneet aineisto-otteiden sijoittelua. Pyrimme muodostamaan aineistosta mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan. Näemme teemojen osittaisen limittäisyyden positiivisena merkkinä siitä, että teemamme ovat yhteneviä ja tutkimuskysymykseen kohdentuvia, eivätkä vain kolme irrallista aihepiiriä. Teemojen ollessa valmiita, pyritään käsitteiden avulla muodostamaan kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2018, 125–127). Taulukossa 1 havainnollistamme tutkielmamme pää- ja alateemat.

Taulukko 1. Tulosten pää- ja alateemat

<b>Pääteemat</b>	<b>Vanhempien odotukset sosiaalihoitoa kohtaan</b>	<b>Vanhempien osallisuus</b>	<b>Vanhempien kokemuksia sosiaalihoillon vaikuttavuudesta</b>
Alateemat	Työntekijään kohdistuvat toiveet  Kokemuksia palveluihin pääsemisestä	Vaikutusmahdollisuudet palveluita suunniteltaessa ja niistä päätettäessä  Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen	Vaikuttava työkentelytapa  Rakenteelliset tekijät

Muodostimme aineistosta kolme pääteemaa, jotka kukin sisältävät kaksi alateemaa. *Vanhempien odotukset sosiaalihoitoa kohtaan* -pääteemassa käsittelemme vanhempien työntekijään kohdistamia toiveita sekä kokemuksia lapsiperheiden palveluihin pääsemisestä. *Vanhempien osallisuus* -pääteemassa kuvaamme vanhempien kokemuksia osallisuudestaan lapsiperheiden palveluissa. Aineistosta nostamamme alateemat käsittelevät vanhempien kokemuksia omista vaikutusmahdollisuuksistaan lapsen tai perheen

asioissa sekä kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. *Vanhempien kokemuksia sosiaali-  
huollon vaikuttavuudesta* -pääteemassa esittelemme aineistosta vanhempien näkemyk-  
siä vaikuttavasta sosiaalihuollon työskentelystä sekä heidän havainnoimiaan rakenteel-  
lisiä tekijöitä, jotka ilmenevät haastateltaville lapsiperheiden palveluissa.

### 3.4 Tutkimuseettiset kysymykset ja tutkijan positio

Sitoudumme tutkielmaa tehdessämme noudattamaan tutkimuseettisen neuvottelukun-  
nan (TENK) laatimia hyvän tieteellisen käytännön sekä ihmiseen kohdistuvan tutkimuk-  
sen eettisiä periaatteita. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu luotettavuuden, rehel-  
lisyyden, arvostuksen ja vastuunkannon noudattaminen läpi tutkielmaprosessin. (TENK  
2023, 11–12.) SULAVA-hankkeen tutkijat ovat huolehtineet haastateltaville etukäteen  
tutustuttavaksi hankkeesta kertovan saatekirjeen sekä tietosuojaselosteen. Haastatte-  
luiden alussa hankkeen tutkijat ovat varmistaneet, että asiakkailta on riittävä tieto hank-  
keesta yleisesti sekä heidän oikeuksistaan vapaaehtoisina tutkimukseen osallistujina.  
Haastateltavia on muistutettu oikeudestaan keskeyttää tai päättää haastattelu niin ha-  
lutessaan, tai perua jälkikäteen osallistumisensa. Tarvittaessa haastateltaville on ker-  
rattu tutkimuksen tietosuojaseloste. Haastateltavilta on varmistettu heidän suostumuk-  
sensa haastattelun nauhoitukselle ja aineiston käytölle.

Pyrimme omalta osaltamme koko tutkielmaprosessin ajan laadukkuuteen sekä läpinäky-  
vään raportointiin. Toteutamme näitä periaatteita esittämällä suoria lainauksia haastat-  
teluista sekä pohjaten tulkintamme aineistosta saatuun tietoon. Näin haastateltavien  
kokemukset pääsevät oikeuksiinsa tarkoituksenmukaisella tavalla. Arvostamme haastat-  
teluun osallistuneita vanhempia sekä SULAVA-hankkeen tutkijoita, jotka ovat yhdessä  
luoneet laadukasta haastatteluaineistoa. Kannamme vastuumme kaikista tämän tutkiel-  
maprosessin vaiheista. Yleisten eettisten periaatteiden mukaisesti kunnioitamme tutki-  
muksen kohteena olevien henkilöiden ihmisarvoa sekä itsemääräämisoikeutta (TENK  
2019, 7; TENK 2023, 11–12). Suhtaudumme haastateltavien kokemuksiin kunnioitta-  
vasti, vähättelemättä ja arvostelematta. Pyrimme kuitenkin analysoimaan aineistoa  
kriittisesti. Tavoitteenamme on tarkastella haastateltavien kokemuksia. Peilaamme

haastateltavien kokemuksia olemassa olevaan tutkimustietoon. Analysoimme rehellisesti asiakkaiden kokemuksia huomioimalla aineistosta sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia sosiaalihuollosta.

Olemme kumpikin työskennelleet lapsiperheiden palveluissa, joten palvelualue on meille tuttu. Emme ole kuitenkaan työskennelleet aineiston kohdehyvinvointialueilla. Koemme, että kokemuksestamme lapsiperheiden palveluissa on hyötyä, koska ymmärrämme lapsiperheiden palveluiden erityispiirteitä, palveluvaihtoehtoja sekä yleisesti sosiaalihuollon toimintaperiaatteita. Aineistoon tutustumisen alusta alkaen oli selvää, että pystymme samaistumaan moniin haastateltavien esiin tuomiin kokemuksiin, työntekijän näkökulmasta. Tiedostamme, että omat kokemuksemme voivat vaikuttaa tulkittoihimme haastateltavien kerronnasta sekä tietomme sosiaalihuollon käytännöistä voi luoda meille oletuksia. Pidättäydymme tuomasta omia kokemuksiamme analyysiin, sillä tässä tutkielmassa annamme haastatteluaineiston toimia tiedonlähteenä. Läpinäkyvyyttä tukee parityöskentely, jolloin aineiston analyysi on kahden tutkijan tulkintaa.

Aineiston hyödyntäminen edellytti käyttöluvan hakemista Pirkanmaan hyvinvointialueelta sekä Yhteiskunnalliselta tietoarkistolta. Käsittelemme valmiiksi anonymisoitua aineistoa, jolloin meille ei aineistosta muodostu käsiteltäväksi henkilötietoja. Aineisto luokitellaan sensitiiviseksi, koska haastateltavat ovat tai ovat olleet sosiaalihuollon asiakkaita. Haastateltavat ovat kertoneet arkaluonteisia tietoja elämästään luottaen siihen, että tietoa ei väärinkäytetä, eikä heitä voida haastattelusta tunnistaa. Parityönä tutkielmaa tehdessämme aineisto on kummankin hallussa, mikä voi lisätä tietoturvariskiä. Olemme ottaneet tämän huomioon ja aineisto on koko tutkimusprosessin ajan säilytetty salasanasuojatuilla omilla henkilökohtaisilla tietokoneillamme. Täten huolehdimme siitä, ettei ulkopuolisilla henkilöillä ole pääsyä laitteille, joissa aineistoa säilytetään. Tuhoamme tutkielman aineiston heti sen jälkeen, kun tutkielma on hyväksytty tiedekunta-neuvostossa.

## 4 Vanhempien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä lapsiperheiden palveluissa

### 4.1 Vanhempien odotukset sosiaalihuoltoa kohtaan

Ensimmäisessä pääteemassa käsittelemme vanhempien sosiaalihuoltoon kohdistamia odotuksia. Haastatteluaineistosta nostamme esiin sosiaalihuollon työntekijään kohdistettuja toiveita sekä vanhempien kokemuksia lapsiperheiden palveluihin pääsemisestä. Kuvaamme aineistosta havainnoimiamme teemoja asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Tämä teema korostaakin sosiaalihuollon vuorovaikutteista työskentelytapaa, jolloin yksittäisellä työntekijällä voi olla suuri merkitys asiakkaan kokemukseen asiakaslähtöisyyden toteutumisesta sekä vaikuttavasta sosiaalihuollosta.

#### *Työntekijään kohdistuvat toiveet*

Aineistosta on havaittavissa, että yksi merkittävimmistä työskentelyn laatuun vaikuttavista tekijöistä on asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. Sosiaalityö on vuorovaikutustyötä ja asiakkailla on usein odotuksia ja toiveita heidän omalle työntekijälleen. Haastatteluissa vanhemmat kuvaavat erilaisia piirteitä, joita he toivovat lapsensa työntekijältä. Osa toivomuksista liittyy työntekijän ja asiakkaan väliseen kohtaamiseen sekä vuorovaikutustyöskentelyyn ja osa työntekijän ammattitaitoon. Haastatteluista havaitaan, että työntekijältä odotetaan asiakaspalveluhenkisyttä, empaattisuutta ja ymmärrystä, rohkeutta, sensitiivisyyttä, läsnäoloa, luottamuksellisuutta, avoimuutta ja rehellisyyttä. Aineistosta on havaittavissa, että vanhemmat pitävät asiakkaan yksilöllistä huomioimista tärkeänä, kuten eräs haastateltava asian ilmaisee:

*No ainakin toivoisin, et ihminen kohdataan yksilönä. Että ei silleen, et laitetaan ihmisiä lokeroihin, että tää on tää maahanmuuttajaperhe, tai tää on nyt tää nepsy-perhe tai tää on nyt tää köyhä, työtön perhe, vaan että jokainen perhe ja yksilö kohdattais silleen ainutlaatuisena. (H21)*

Haastatteluista on havaittavissa, että osa vanhemmista on tyytyväisiä työntekijään ja osa on pettynyt johonkin työntekijän ominaisuuteen. Yhdessä haastattelussa mainitaan, että vuorovaikutus työntekijän kanssa on sujuvaa ja työntekijällä on hyvät ominaisuudet, mutta työntekijän käyttämä työskentelymenetelmä ei sopinut perheen tarpeisiin, joten lopulta asiakkuus päätettiin hyödyttömänä:

*Ja siinä oli se, että hänellä oli joku, tällä työntekijällä, semmonen malli, mikä on seurakunnalta tullut, missä keskitytään niihin parisuhteen vahvuuksiin, käydään niitä yksitellen läpi joka tapaamisella. Ja se varmaan toimii joillekin, mutta sit siinä jäi kaikki ne kipupisteet käymättä. Et piti vaan olla kauhean positiivinen koko ajan. Niin meillä oli kuitenkin niin kipeitä kohtia siinä kohtaan jo, että se ei tavallaan sit oikein tehonnut meille se positiivisuus. (H21)*

Useassa haastattelussa vanhemmat kokevat, ettei sosiaalihuollon työntekijöillä ole osaamista auttaa heidän perhettään. Nämä kokemukset yhdistävät erityisesti vanhempia, joiden lapsilla on neuropsykiatrisia haasteita. Aineistosta ilmenee, että haastavasti käyttäytyvien lasten vanhemmat ovat kokeneet vanhemmuustaitojensa vähättelyä ja arvostelua. Toisaalta osa haastateltavista on kokenut tulleen ymmärretyksi, vaikka konkreettisia palveluita perheen tilanteen helpottamiseksi ei ollut tarjottu. Haastateltavat toivovat sosiaalihuoltoon enemmän tietotaitoa ja osaamista neuropsykiatrisesti oireilevista lapsista.

*Meillä on kaks kuitenkin ihan normaalipoikaa, ja me on pärjätty tähänki asti tuon raivopään kanssa, että siinä mielessä se tuki, mitä me tarvittiin, nii oli nimenomaan se nepsy-osaaminen ja sitähan ei sosiaalihuollossa ole. (H24)*

Yksi vanhempien merkittävimmistä toiveista on, että kemiat työntekijän kanssa kohtaisivat ja he olisivat samalla puolella, yhdessä. Työntekijän ammattitaitoon kohdistuvia toiveita olivat kielitaito, ammatillinen rehellisyys ja rohkeus siten, että asiakkaalle puhutaan asioista niin kuin ne ovat eikä vältellä vaikeita aiheita. Työntekijän hyvänä ominaisuutena vanhemmat kokevat myös toimeliaisuuden, mikäli työntekijä näkee jonkin työstettävän asian, hän tarttuu siihen ja tekee töitä asian edistämiseksi. Haastateltavat odot-

tavat sosiaalityöntekijältä avoimuutta ja rehellisyyttä. Toimivan yhteistyön kannalta asiakkaan tulee myös itse pyrkiä tähän. Vaikka haastateltavat odottavatkin työntekijän osaavan auttaa perhettä vaikeassa tilanteessa, on useissa haastatteluissa toivottu työntekijältä rohkeutta myöntää, mikäli ei tiedä jotain asiaa.

*Avoimuus ja rehellisyys on ehdottomasti sellasii, että puhutaan asioista vain niiden oikeilla nimillä eikä kierrellä ja kaarrella ja esitetä fiksumpaa ku ollaan kuukaan siinä tilantees. (H23)*

Yhtenä keskeisenä teemana haastateltavat tuovat esille työntekijöiden vaihtuvuuden. Sosiaalihuollossa on ollut omatyöntekijäjärjestelmä jo pitkään, toisin kuin esimerkiksi terveydenhuollossa työntekijä on usein uusi. Sosiaalihuollon omatyöntekijäjärjestelmä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on tiedossa työntekijä, joka hoitaa sosiaalihuollon palvelussa hänen asiaansa (ks. Alatalo ym. 2019). Siitä huolimatta useissa haastatteluissa korostuu pettymys työntekijöiden vaihtuvuudesta. Useilla haastateltavilla on ollut enemmän kuin kaksi eri sosiaalityöntekijää lapsensa asiakkuuden aikana. Vanhemmat kokevat vaihtuvuuden vaikuttavan lapsen asioiden hoitamiseen. Haastatteluissa nousee esiin työntekijöiden vaihtuvuuden hankaloittavan avun saamista sekä heikentävän työntekijän tavoitettavuutta:

*Työntekijä on vaihtunut kolme kertaa, että sinänsä on vaikeeta. Oli helpompaa silloin kun oli ensimmäinen työntekijä mikä oli monta vuotta hoitanut. (H11)*

*Ja sitte just tää työntekijöiden vaihtuvuus on ihan hurjaa. Nyt jäin just miettimään, että montako työntekijää meillä nytki on tän viimesimmän puolentoist vuoden aikana ollu, niin onko kaksi vai kolme ainaki. (H20)*

Haastattelussa eräs vanhempi kuitenkin suhtautuu työntekijöiden vaihtuvuuteen ymmärtäväisesti. Haastateltava kertoo heidän perheessään useammalla lapsella olevan asiakkuus sosiaalihuollossa. Perheen lapsilla on useita eri työntekijöitä ja myös vaihtuvuutta on ollut. Sosiaalityöntekijöiden suuri vaihtuvuus on havaittu kansallisena haasteena sosiaalialalla. Vaihtuvuudelle on monia luonnollisia syitä kuten perhevapaat, eläköityminen, uralla eteneminen ja organisaation tai alan vaihtaminen. (Holappa ym.

2024, 6.) Yhdessä haastattelussa nousee esiin toive työntekijän vaihtamisesta vanhemman aloitteesta. Lapsen asiakkuus oli siirtynyt lapsiperheiden palveluista lastensuojeluun, jolloin sosiaalityöntekijä vaihtui palveluyksikön vaihtumisen vuoksi. Myöhemmin vanhempi itse toivoi lastensuojelun sosiaalityöntekijän vaihtoa:

*Mä olin sitten pyytäny siltä lastensuojelupäälliköltä sosiaalityöntekijöiden vaihtoa sen takia, että mä aattelin, että jos sitten joku toinen sosiaalityöntekijä sais aikaseks, et me oltas saatu ostopalveluna sitä perhekuntoutusta. (H31)*

Työntekijän vaihtuessa asiakkaan asioiden hoitaminen voi monimutkaistua, koska yhteistyö ja luottamuksen rakentaminen uuden työntekijän ja asiakkaan välillä täytyy aloittaa alusta. Tiedonkulussa voi olla haasteita ja asiakkaiden tilanteet ehtivät muuttua, jopa kriisiytyä, mikäli tilanteisiin ei pystytä reagoimaan sen vaatimalla vakavuudella tai nopeudella. Muutamasta haastattelusta on tulkittavissa, että vanhemmat ovat tiedostaneet myös uuden työntekijän tulevan haastavaan tilanteeseen jatkaessaan työskentelyä jo aiemmin alkaneen työskentelyn pohjalta. Alla olevasta lainauksesta voidaan nähdä vanhemman olevan tyytyväinen työntekijöiden toimintaan vaihtuvuudesta huolimatta:

*Jos ne ei oo heti suoralta kädeltä uskaltanu jotain juttua luvata, niin ne on sitten selvittäny ja palannu asiaan. Että mun mielestä tosi hyvin on kyllä tuolla ollu noi, semmosia inhimillisiä nää meidän työntekijät on ollu. (H16)*

Haastateltavat kuitenkin toivovat pysyvää työntekijää. Vanhemmat kokevat, että valmiiksi tuttua työntekijää on luontevampi lähestyä ja hänen kanssaan on helpompi keskustella, koska luottamussuhde on jo rakentunut. Tuttu työntekijä tuntee tilanteen, eikä samoja asioita tarvitse käydä uudelleen läpi.

*Et ku se vaihtuvuus on niin suuri. Toivois, että yhren ihmisen kans tarttis asiat käydä läpitte, mutta eihän sille mitään mahra, jos työntekijät vaihtuu. – – Näis keskustelujutuis, niin niis on yks ja sama pysyny onneks. Mun mielestä parempi sitte lasten kannalta, että ei niitten tarvitte opetella aina uuden ihmisen tapoja. (H18)*

Työntekijöiden vaihtuvuuden voidaan nähdä vaikuttavan työntekijän tavoitettavuuteen. Haastateltavat tuovat esille erilaisia kokemuksia työntekijän tavoitettavuudesta. Osa on kokenut saavansa hyvin yhteyden työntekijään soittamalla tai viestitse. Toisessa ääripäässä haastateltavat ovat saaneet viestiinsä vastauksen viikon päästä tai asioivat työntekijän kanssa ainoastaan sähköpostilla, koska puhelimitse ei työntekijää tavoita. Työntekijän tavoitettavuuteen liittyy erilaisia syitä, mutta suurin selitys lienee työmäärä, mikä tunnustetaan myös haastatteluissa. Työntekijän tulee tehdä myös jatkuvaa kiireellisyysarviointia eli arvioida sitä, mitkä asiat ehtivät odottamaan ja mihin täytyy reagoida nopeasti. Myös asiakkaan aikaisempi kokemus työntekijän tavoitettavuudesta voi vaikuttaa siihen, haluaako hän oma-aloitteisesti tavoitella työntekijää.

*Välillä on ollu kyllä tosi vaikeeta, että ku ei tiedä, että kelle sä laitat viestiä. Mutta sitten, no tällä hetkellä meil on siellä se yks, jolleka sitten mä yleensä sähköpostilla laitan. En oo ees nyt kokeillu soittaa sitten. Et yleensä sillä sähköpostilla oon saanu sitten yhteyden nopeite. (H16)*

*Mä voin sanoo, et aika huonosti saan yhteyttä, kun on soittanu, sit ei oo niinku vastattu ja sitte – – ku viime viikolla laitoin viestiä, nii vastaus tuli eilen. Mä en tiedä, miks meni kauan. Mä oon vaa, varmistin sen ajanvarauksen – – ja sit siitä ei tullu, vasta ny eilen tuli viesti, että tämä on ok. (H33)*

Tavoitettavuuden lisäksi haastatteluissa korostuu vanhempien toiveet sosiaalityöntekijän tavasta kohdata asiakas. Kohtaamisen toivotaan olevan ymmärtävä, empaattinen ja sensitiivinen. Kohtaamisen tapa vaikuttaa siihen, mitä asiakas haluaa ja uskaltaa kertoa viranomaisille lapsen ja perheen tilanteesta. Asiakkaan ollessa rehellinen on tuen ja palvelujen tarpeita helpompi tunnistaa.

*Kyllähän se ymmärtävä kohtaaminen on ainakin tosi tärkeetä. – – ettei siin oo sitä – – että sun tarvi arastella, et no mitä mä ny voin sanoo, vaan me ollaan ainakin pystytty aika avoimesti sanoo aina meiän haasteet. Ja on huomannu, et on tullu ymmärretyksi. Eikä oo tullu semmosta, et ”no miten te nyt nuan teette”-tyylillä. (H16)*

Näkemyksemme mukaan yksittäisen työntekijän on mahdollista vaikuttaa omilla työn sisäisillä ratkaisuillaan tavoitettavuuteen ja asiakkaan hyvään kohtaamiseen. Työntekijään liittyvien toiveiden lisäksi haastateltavilla on myös toiveita sosiaalihuollolle, joihin yksittäisen työntekijän voi olla vaikea yksin vaikuttaa. Haastateltavat nostavat esiin toiveen siitä, että yksi nimetty sosiaalityöntekijä koordinoisi heidän palveluitaan. Useat vanhemmat ovat kokeneet kuormittavaksi, että joutuvat kertaamaan samat asiat ja palveluiden tilanteen useille eri työntekijöille.

*Meil on toistakymmentä eri työntekijää eri puolilla, ihan jo pelkästään sosiaalityöntekijöitä eri puolilla on varmaan viis, kuus kun perheellä on useammasta paikasta eri asioita vireillä tai hoidettavana, niin joka puolelta tulee oma sosiaalityöntekijä, ja kukaan ei vedä niitä asioita yhteen. – – Juuri se, et olis kootusti esimerkiksi, jos on useammalla puolella asiakkuuksia, niin sit ois vaikka sote-alueella nimetty yksi sosiaalityöntekijä. Tai no, yksi, mut et nimettäisiin yksi esimerkiks sosiaalityöntekijä juuri, kuka sitten hoitaisi ja kokoisi yhteen ne kaikki asiat, eikä niin, että on joka puolella omansa ja kerrataan ne samat asiat tosiaan moneen kertaan. (H20)*

Eräs haastateltava tuo ilmi, ettei hänelle ole merkitystä, olisiko koordinoiva työntekijä sosiaalityöntekijä vai esimerkiksi terveydenhoitaja, kunhan jollain olisi lapsen palveluiden ”langat käsissä”. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 42 §:n mukaan sosiaalihuollon asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä omatyöntekijä, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta. Alatalon ja kumppaneiden (2019, 22–23) mukaan lapsen omatyöntekijä on sosiaalihuollon ammattihenkilö, mutta perustelluista syistä omatyöntekijä voi olla myös terveydenhuollon ammattihenkilö. Omatyöntekijän tehtävä on järjestää asiakkaalle tarpeenmukaiset palvelut sekä koordinoida sosiaalihuollon palvelukokonaisuutta. Tästä huolimatta haastateltavat kokevat, että vanhempana heillä on suuri vastuu huolehtia palveluiden organisoinnista. Usea haastateltava toivoo koordinoivaa työntekijä, jotta vastuu organisoinnista kevenisi vanhemmalta. Erityisesti paljon palveluita tarvitsevien lasten vanhemmat toivovat koordinoivaa työntekijää eri palveluiden välille, kuten eräs vanhempi asian ilmaisee:

*No sitä mietin kyllä, varsinkin kun kaikki omat lapset on noita nepsyjä, että kyllä kun niillä olis semmonen vaikka yks työntekijä, joka olis nimetty, joka vähän organisois. Tai eihän sen tarvis jatkuvasti, mut et jolla ois langat käsissä. On se sitten terveydenhoitaja tai on se sitten sosiaalipuolelta, mutta joka... Sit lähtis se kauhee vastuu vanhemmalta, että jos ois jollain ne langat käsissä siellä hyvinvointipuolella, joka vastais. (H16)*

Koordinoivan työntekijän puute on selkeästi havaittavissa haastatteluissa vanhempien sanoittamana. Eräs vanhempi tuo kuitenkin esiin muista haastateltavista poikkeavan näkemyksen. Haastateltava ilmaisee turhautumistaan sosiaalihuollon toimintaa kohtaan, koska kokee, ettei sosiaalihuollosta myönnetä perheelle heidän tarpeelliseksi kokeensa palvelua. Haastateltavan näkemyksen mukaan sosiaalityöntekijän ei tarvitsisi olla mukana lasta koskevissa palavereissa, koska lapsen asioissa ei ollut aktiivista työskentelyä sosiaalihuollon osalta:

*Ei niillä ollu oikeestaan edes kiinnostusta tutustua sen lapsen asioihin. Taisin mä tälle viimeselle sanoo, et helvettiäkö sä tunget tänne sairaalan palavereihinkaan, ku ei sulla oo mitään aikomusta myöntää meille palveluita. (H24)*

Alateemassa vanhempien toiveista työntekijää kohtaan näyttäytyy, että haastateltavien odotukset sosiaalihuoltoon kohtaan kulminoituvat paljon yksittäiseen työntekijään. Työntekijän kyky kohdata asiakas yksilöllisesti ja empaattisesti korostuvat, sillä usein sosiaalihuollossa ollaan tekemisissä hyvin sensitiivisten aiheiden kanssa. Haastateltavat toivovat työntekijän olevan luonteeltaan inhimillinen ja ammattitaitoinen. Näiden molempien voidaan katsoa kuuluvan asiakaslähtöiseen työskentelytapaan. Aineistosta on havaittavissa, että ymmärtävä kohtaaminen nähdään kuitenkin ammatillista osaamista tärkeämpänä.

Haastateltavien toiveet työntekijää kohtaan voivat juontua heidän kokemuksestaan, että työntekijä vaihtuu usein. Työntekijöiden vaihtuvuus nouseekin teemassa keskeiseksi aiheeksi. Huomionarvoista on, ettei asiakkailta kysytty työntekijän vaihtuvuudesta, vaan vanhemmat toivat sen itse ilmi. Asiakaslähtöisyyttä heikentävänä tekijänä

työntekijöiden vaihtuvuuden lisäksi voidaan nähdä työntekijän tavoittamattomuus. Näiden tekijöiden voidaan havaita vaikeuttavan myös asiakkaan avun saamista. Luottamussuhteen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välille on avain toimivaan yhteistyöhön ja mahdollistaa vaikuttavan työskentelyn. Työntekijän vaihtuessa luottamussuhteen rakentaminen uuden työntekijän kanssa voi olla haastavaa ja viedä paljon aikaa.

Yksi työntekijään kohdistuva toive on myös palveluiden koordinointi eri toimijoiden välille. Haastatteluista ilmenee, että koordinoivan työntekijän ei ole välttämätöntä olla sosiaalityöntekijä, mutta esimerkiksi sosiaalihoitolain (1301/2014) 15 §:ssä sivutaan sosiaalityöntekijän koordinoivaa tehtävää yhteensovittaa asiakkaan palvelut kokonaisuudeksi. Haastatteluista ilmenee, että erityisesti paljon palveluita tarvitsevilla lapsilla on asiakkuuksia eri toimipisteisiin. Tällöin vanhemmalla on suuri rooli organisoida kaikki lapsen palvelut kokonaisuudeksi. Asiakaslähtöisyyden ei voida nähdä toteutuvan, mikäli vastuu palveluiden kokonaisuudesta on yksin asiakkaalla.

#### *Kokemuksia palveluihin pääsemisestä*

Haastateltavilla on vastakkaisia kokemuksia siitä, kuinka helposti he ovat päässeet sosiaalihoitoon asiakkuuteen. Osa on hakeutunut itse palveluiden piiriin, ja osalla palvelutarpeen arviointi on alkanut toisen henkilön tekemän ilmoituksen tai yhteydenoton kautta. Haastateltavien palvelun tarpeet ovat olleet erilaisia sekä asian kiireellisyys on ollut vaihtelevaa. Eräs vanhempi on tehnyt omasta lapsestaan lastensuojeluilmoituksen, minkä jälkeen ensimmäinen kontakti sekä palvelun saaminen on edistynyt nopeasti. Toinen vanhempi taas kokee kuuluvansa avun piiriin, mutta pelkää perheen jäävän ilman tukea. Vanhemman kokemuksen mukaan sosiaalihoitoon ei nähdä perheen avuntarvetta:

*En mä huvikseni lähde sieltä apua hakeen. Kyl mä mielummin pärjään itte, mutta jos on tilanne, et sä tarvitset sitä, niin kyllä sitä silloin soisi, et sen saa. (H20)*

Näkemyksemme mukaan haastateltavilla on voinut olla väärä mielikuva, millaisiin avuntarpeisiin sosiaalipalveluilla voidaan vaikuttaa. Osa haastateltavista on myös toivonut

sellaisia palveluita, joita ei lapsiperheiden palveluissa voida tarjota, kuten erilaiset terapiapalvelut. Toinen keskeinen havaintomme on, että haastateltavilla ei ole selkeää kuvaa omasta palvelustaan. Epävarmuutta omasta palvelusta kuvataan esimerkiksi seuraavissa haastatteluissa:

*Se on varm-, sen on joku perheterapia, perheneuvonta-... Piste. Se on, en tiedä tarkalleen mikä se on. (H26)*

*Et me oltiin sen perhesosiaalityön vai mikä tää termi nyt on, niin asiakkaita. (H31)*

Näkemyksemme mukaan vanhempien kokemuksia palveluihin pääsemisestä käsittelevä alateema osoittaa, etteivät asiakkaat aina tiedä mitä sosiaalipalveluilta voidaan odottaa. Sosiaalihuolto mielletään usein viimesijaiseksi palveluksi, joka auttaa, kun kukaan muu ei pysty. Tätä mielikuvaa voi vahvistaa asiakkaiden ennakko-oletukset pohjautuen esimerkiksi kuulopuheisiin tai median luomiin odotuksiin. Todellisuudessa sosiaalihuollonkin toimintamahdollisuudet ovat rajalliset. Tämä ristiriita näyttäytyy haastatteluissa siten, että osa vanhemmista on odottanut perheensä saavan sellaista tukea, johon sosiaalihuollossa ei ole osaamista tai keinoja tuen tarpeeseen vastaamiseksi. Asiakaslähtöisen työskentelytavan mukaisesti työntekijän tulisi tällöin asiakkaan kanssa yhdessä selvittää, mistä asiakas voi saada tarvitsemansa avun.

#### 4.2 Vanhempien osallisuus

Toisessa pääteemassa käsittelemme haastateltavien vanhempien kokemuksia osallisuudesta lapsiperheiden palveluissa. Kuvaamme haastateltavien kokemuksia omista vaikutusmahdollisuuksistaan lapsen palveluita suunniteltaessa ja niistä päätettäessä. Asiakaslähtöisen ja vaikuttavan työskentelyn mahdollistaa asiakkaan osallisuuden huomioiminen koko palveluprosessin ajan. Aineistosta on selkeästi havaittavissa myös vanhempien toive todellisesta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta.

*Vaikutusmahdollisuudet palveluita suunniteltaessa ja niistä päätettäessä*

Haastatteluaineisto osoittaa, että vanhemmilla on vaihtelevia kokemuksia omista vaikutusmahdollisuuksistaan ja osallisuuden kokemuksesta. Asiakaslähtöisyyden periaatteeseen kuuluu, että asiakas on kykenevä, joka saa vaikuttaa itse omien palveluidensa suunnitteluun, toteutukseen sekä arviointiin. Kuten seuraavasta lainauksesta ilmenee, osa vanhemmista kokee olevansa tasavertainen suhteessa työntekijään palveluja suunniteltaessa:

*Kyllähän niihin varmasti on voinu vaikuttaa meidän vanhempien, elikkä asiakkuuden omaavan pojan vanhempien mielipidettä ja näkemyksiä on aina kysytty ja tahtotilaa. Kyllähän siihen on aina saanu vaikuttaa, oikeastansa aika hyvinki. (H23)*

Toisaalta haastatteluista ilmenee, että vanhempi on saanut tietyissä määrin vaikuttaa lapsensa palveluiden suunnitteluun, mutta todellisuudessa hänellä ei ole ollut riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista. Haastateltavat kokevat vanhempina joutuvansa liian paljon selvittämään oikeuksiaan ja etsimään tietoa eri palveluista. Haastateltavat kokevat vaikutusmahdollisuuksia heikentävinä tekijöinä tiedon puutteen sekä riittämättömän neuvonnan:

*Kyl mä aattelen, että juuri se, että jaettaisiin sitä tietoa paremmin, selkeämmin ja ymmärrettävämmin. (H20)*

*No mulla itelläni on hirveän vähän tietoa, että mitä on saatavilla tai mitä on. – – Joo. Ehkä mun pitäisi sit enempi ottaa selvää, että mitä kaikkea tukea voi pyytää tai mihin on oikeus. (H21)*

Osa haastateltavista kokee, että omat vaikuttamisen mahdollisuudet lapsen palveluita suunniteltaessa ja niistä päätettäessä ovat olleet vähäiset. Yksi vanhempi kuvaa, että joutui useampaan kertaan perustelemaan työntekijälle tukihenkilön tarvetta ennen kuin palvelu lopulta myönnettiin. Osassa haastatteluista ilmenee, että vanhempien oma aktiivisuus voi edistää lapsen palveluiden saamista:

*Sit ku sä oot itse etsinyt, penkonut, kuullut, selvittänyt ja osaat pyytää jotain täsmällisesti, niin sitten voi saada. Kun on ensin pitänyt tehdä ite valtava työ ja osaa sitte täsmällisesti perustella ja tiedät, mitä pyydät, niin sitte on selkeämpää ja helpompaa. (H20)*

*Mä vaan jankutin samaa asiaa aika pitkään – – sitä tukihenkilö – – et hänellä periaatteessa olis oikeus, että se tekis hyvää lapselle – – vaikee saada, mut sitte kuitenkin siis saatii. (H33)*

Asiakkaan kokemusta omista vaikutusmahdollisuuksistaan tai osallisuudestaan on vaikea ulkopuolelta arvioida. Osallisuutta ei voida mitata ainoastaan sillä, että asiakas on läsnä palavereissa tai osallistuu keskusteluun. Osallisuuden kokemus on yksilöllinen ja toinen asiakas vähällä osallistumisella voi kokea itsensä enemmän osalliseksi kuin toinen aktiivisesti äänessä oleva (Leemann & Hämäläinen 2016, 590). Eräs haastateltava kuvaa omaa osallisuuttaan asioista päätettäessä lähinnä muodolliseksi ja kokee, että lopullinen ratkaisu on tehty toisen vanhemman mielipiteeseen nojaten:

*Mutta se, että valitettavasti mun mielestä yhteiskunnallises toiminnas varsinki tällaises sosiaalihuollos, niin kuunteleminen edelleen nykyaikanakin painottuu lapsen äitiin suuremmilta osin. Elikkä vaikka minä kertoisin mielipiteeni johonki asiaan, ni sitte kuitenkin vielä monesti katsotaan äidin suuntaan, että onkohan tää ny, että onks tää näin. Se haetaan sitä vahvistusta. Tää on tällänen mun mielestä vanhoihin sukupuolirooleihin taipuva tyyli. (H23)*

Asiakkaan osallisuus omien palveluidensa suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa on tärkeää erityisesti sen vuoksi, että asiakkaat yksilöinä kokevat oman palveluntarpeensa sekä siihen vaikuttavat palvelut hyvin eri tavalla. Alla olevista lainauksista on havaittavissa vanhempien erilainen suhtautuminen lapselleen tarjottuun palveluun. Kummassakin lainauksessa on kyse tukihenkilötoiminnasta lapselle. Toinen vanhempi on kannustanut lasta tapaamaan tukihenkilöä, vaikka lapsi itse onkin vastustellut tapaamisia. Lopulta vanhempi näki tukihenkilötoiminnan lapsen kannalta vaikuttavana. Toinen vanhempi koki, ettei tukihenkilötoimintaa kannata aloittaa, koska lapsi sitä vastustaa.

*Ja sekin justiin toi tukihenkilö, että kun se oli vielä mies, niin huomaa, että pojan oli paljon helpompi mennä sen mukaan juttelemaan ja näin, kun se oli mies. Että kyllä sille oli vaikutusta, vaikka hän sit aina vastusti ja sanoi, et ei lähe. Mut sit kumminkin ne pääsi aina juttuun, siihen yhteiseen juttuun ja tekemiseen. Että varmasti oli vaikutusta, vaikka siinä vastustelikin. (H16)*

*Esimerkiks meilleki on tarjottu [lapselle] tällasta tukihenkilöä, ammatillista tukihenkilöä, ja poika ilmotti [ammatillisen tukihenkilön 1] nähdessä, että hän ei tuon kyytiin lähe. Ja se oli siinä. Minkä sä teet? Et sä voi pakottaa sitä lasta ottamaan sitä työntekijää. (H24)*

Muutama haastateltava nostaa esiin lapsen osallisuuden huomioimisen. Näemme tärkeänä, että vanhemmat itse ovat nostaneet lapsen osallisuuden esiin haastatteluissa, sillä aikaisemmassa tutkimuksessa on havaittu lasten osallisuuden jäävän vanhempien varjoon, eivätkä lapset ole kokeneet tullessa kuulluksi omassa asiassaan (Aarnio & Pösö 2023, 236). Eräs haastateltava toivoo, että työntekijällä olisi osaamista ja keinoja vuorovaikutukseen lapsen kanssa, jotta lapsen osallisuus aidosti toteutuu. Toinen vanhempi kokee, että lapsen tuottaman tiedon huomioiminen lapsen asioita käsiteltäessä olisi merkityksellistä. Vanhempi uskoo, että lapsen voi olla helpompi kertoa näkemyksistään ollessaan kahden kesken työntekijän kanssa. Vanhemmat sanoittavat kokemuksiaan seuraavasti:

*Semmone, että se tulee toimeen sen lapsen kans ja osaa tavallaan vetää oikeista naruista, et se saa sen puhumahan. Ja huomioi, että jokainen meist on vähä erilaanen, että osaa toimia sitte tilanteen mukaan. (H18)*

*Elikkä jokainen osapuoli, myös lapsi, tulis haastatella johona kohtaa tälläsiin asioihin ja hankaluuksiin liittyen erikseen. – – Sillä mun mielestä pystys saavuttamaan jotain. Se on jotain sellasta tietoo ja taitoo, mitä ei välttämättä saa siinä, kun kaikki on samas huonees. (H23)*

Haastateltavilla on ollut erilaisia kokemuksia osallisuuden toteutumisesta moniammatillisen yhteistyön aikana. Osa vanhemmista on kokenut haasteita eri ammattilaisten välisessä yhteistyössä. Tämä näyttäytyy erityisesti haastatteluissa, joissa lapsella on useampia palveluita ja asiakkuuksia eri organisaatioissa. Eräs haastateltava kokee yhteistyön toimivan kaiken muun, paitsi sosiaalitoimen osalta. Yhteistyön haasteita kokeneet

vanhemmat kuvaavat eri organisaatioiden välisen yhteistyön jäävän pinnalliselle tasolle, mikäli toimijat eivät tunne toistensa toimintaperiaatteita. Näkemyksemme mukaan tällöin aidosti asiakaslähtöinen yhteistyö voi jäädä toteutumatta.

Osalla haastateltavista ei ollut kuin yksittäinen palvelu tai tukitoimi, joten heidän oli vaikea arvioida moniammatillisen yhteistyön sujuvuutta. Eräs haastateltava kertoo olevansa tyytyväinen toimijoiden väliseen yhteistyöhön, mutta tuo kuitenkin esiin vanhemman oman roolin yhteistyön toteutumisessa. Tulkintamme mukaan hyvän yhteistyön toteutuminen vaati tilanteessa vanhemmalta koordinoitua, jonka nähdään asiakaslähtöisen työskentelytavan mukaan kuuluvan työntekijälle.

*Aika paljon on just koulupalavereihinkin, kun ne on vaan tienny sosiaalipuolikin ajoissa, niin on ne jossain ollu mukana, mut ei toki joka kerta. – – On sen verran pieni kunta, että on ihan hyvin toiminu tuo yhteistyö. Mutta toki se vaatii ehkä vanhemmaltakin, että sitten kun on palavereita, et sitten sanoo, että voiko sitäkin pyytää. (H16)*

Moniammatillisen yhteistyön tarkoituksena on helpottaa asiakkaan arkea esimerkiksi siten, että kaikki tieto olisi yhteisesti asiakkaan elämässä mukana olevien toimijoiden saatavilla. Yhden haastateltavan kohdalla käy ilmi, että hän on kokenut moniammatillisen yhteistyön ja tiedon jakamisen kääntyvän itseään vastaan. Haastateltava kokee, että sosiaalityöntekijä on vääristellyt lapsen ja perheen tilannetta muille ammattilaisille ja näin hakenut vahvistusta tekemälleen päätökselle, joka on asiakkaan näkemyksen mukaan virheellinen:

*Mulla on sellanen mutu-tuntuma, et mä luulisin, että se uus sosiaalityöntekijä on tätä omaa virheellistä käsitystensä jakanut lastenpsykiatrialle ja varhaiskasvatuksen opettajalle, että ne on ehkä sanonu siellä jotain, että ”mm, joo, mm”, ja sen jälkeen tää on sosiaalityöntekijä kirjottanu, että varhaiskasvatuksesta ja lastenpsykiatrialtakin ajateltaisiin näin ja että tukee sitä hänen tulkintaa. (H31)*

Yksi haastateltavista kertoo, että hänen lapsensa asioihin liittyen on pidetty verkostopalaveri, johon lasta tai vanhempaa ei ollut kutsuttu mukaan eikä palaverin järjestämisestä ollut tiedotettu. Osallisuuden kokemus muodostuu osallistumisen, kuulluksi tulemisen

ja vaikuttamisen mahdollisuuksien kautta. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluja suunniteltaessa yksittäisen asiakkaan näkökulmasta tämä tarkoittaa asiakkaan näkemistä aktiivisena toimijana, joka osallistuu oman asiansa suunnitteluun ja päätöksentekoon. (Kivinen ym. 2020, 269–270.) Alla olevan lainauksen perusteella voidaan todeta, että asiakkaan osallisuus on sivuutettu ja asiakaslähtöisen työskentelyn periaatteet eivät ole toteutuneet:

*On ollu yhteispalavereja. No, eilen juuri kuulin, että ovat pitäneet kerran viranomaispalavereja jopa meidän tietämättä tämän vanhemman lapsenkin asioissa – – niin hänellehän pitäis ilmottaa, kun ovat tosiaan pitäneet tällaisia palavereja. Ja eilen sitten soittivat lupaa, että pitäisivät tällaisen palaverin. Ja mä sitte kyselin, että kenen taholta, ketä on siellä, mitä asioita käsitellään ja kenen toimesta tää on pyydetty koolle. Ja tällai pari tuntia aikaa palaveriin, pyysin sitte päästä myös itte kuulolle. (H20)*

Vanhempien kokemuksia vaikutusmahdollisuuksistaan käsittelevästä alateemasta havaitaan, että vanhemmilla on erilaisia kokemuksia omista tosiasiallisista vaikutusmahdollisuuksistaan. Tämän voidaan nähdä johtuvan esimerkiksi haastateltavien erilaisista asiakas-työntekijä-suhteista. Haastateltavien kokemuksia ei voida kuitenkaan yksiselitteisesti vertailla, koska osallisuuden kokemus on hyvin subjektiivinen. Yhtenä haastateltavien vaikutusmahdollisuuksia heikentävänä tekijänä havaitaan, että osa haastateltavista ei ole kokenut omaavansa riittävästi tietoa voidakseen osallistua päätöksentekoon.

Aineistosta ilmenee, että osa haastateltavista on joutunut näkemään vaivaa osallisuutensa toteutumiseksi lapsen asiassa. Vanhemmat tuovat esiin tärkeänä osallisuuden tekijänä myös lapsen osallisuuden huomioimisen. Onkin tärkeää, että aikuiset huolehtivat lapsen oikeuksien toteutumisesta. Asiakkaan osallisuuden toteutumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota moniammatillisen yhteistyön aikana ja asiakas tulee nähdä oman tilanteensa asiantuntijana muiden toimijoiden rinnalla.

### *Kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen*

Muutamilla haastateltavilla on kokemuksia siitä, että heidät on sivuutettu palveluprosessissa ja päätöksenteossa. Lähes jokaisessa haastattelussa on havaittavissa vanhempien kokemus, etteivät he tulleet kuulluksi lapsen palveluita suunniteltaessa tai niistä päätettäessä. Aineistosta tämä ilmenee esimerkiksi siten, että asiat eivät ole edenneet vanhemman toivomalla tavalla tai vanhempi kokee, että jo ennalta on päätetty, mitä palvelua lapsi tarvitsee:

*No erimielisyys on juurikin siinä, että ei kuunnella ja ymmärretä äitinä ja asiat ei etene toivomallani tavalla. (H11)*

*Siis me menttiin palaveriin, nii meille ilmoitettiin, että tää on palvelujen päätöspalaveri. Sillee, et miten sä voit tietää puolta vuotta aikasemmin, että se palvelu päättyy, kun hyvinvointialue alottaa? Mutta se oli vaan niin. Eikä siinä ollu mitään sanomista. (H24)*

Eräs haastateltava kokee, että sosiaalihuollossa kuunnellaan enemmän muita osapuolia, kuten verkostoja tai ulkopuolisia henkilöitä. Haastateltavan kokemuksen mukaan ratkaisu tehdään kuuntelematta asiakkaan omaa näkemystä tai se sivuutetaan. Haastateltavat toivovat, että työntekijä ymmärtäisi heidän tilannettaan syvällisemmin pelkän kuuntelemisen sijaan. Useat haastateltavat kuvaavat vuorovaikutustilanteita työntekijän kanssa siten, että heitä on kuunneltu ja mielipiteitä kysytty, mutta vanhempien kokemuksen mukaan heidän mielipiteensä ei ole vaikuttanut sosiaalihuollossa tehtyihin ratkaisuihin.

*Kuulee, muttei kuuntele. Koko ajan miettii vaan sitä omaa seuraavaa puheenvuoroa ja täysin sivuuttaa sen, se on aivan sama, et koko palaverieita ei ois järjestettykään, kun he eivät kuule mitään. (H31)*

Haastatteluissa kuulluksi tulemisen yhteyteen liitetään usein ymmärtäminen. Jotta asia-  
kas voi kokea pystyvänsä vaikuttamaan palveluja koskeviin päätöksiin, edellyttää se ymmärretyksi tulemisen kokemusta (Weiste ym. 2020, 2, 7–9). Eräs vanhempi kertoo lapsen olevan tällä hetkellä sijoitettuna kodin ulkopuolelle ja itse vanhempana tehneensä

suuria muutoksia elämässään, jotta lapsi voisi palata kotiin. Vanhempi kokee, että tekemistään muutoksista huolimatta sosiaalihuollossa nähdään vain asiat, joita on menneisydessä tapahtunut. Haastateltava kokee, että hänen kertomansa asiat kyllä kuullaan ja kirjataan ylös, mutta vanhemman näkökulmasta muutostyön merkitystä ei huomioida, koska lapsi ei ole vielä saanut palata kotiin:

*No mä oon ainakin ite tehnyt vähän oman osuuteni tässä, että nyt olisi aika sosiaalitoimen tulla minua vastaan. (H11)*

Haastatteluista on havaittavissa myös positiivisia kokemuksia kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta sekä osallistumisesta palveluiden suunnitteluun ja järjestämiseen. Kokemus kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta on yksi asiakaslähtöisyyden merkittävimmistä ja vaikuttavimmista piirteistä, joilla asiakkaan osallisuuden kokemusta voidaan vahvistaa (Weiste ym. 2020 7–9). Eräs haastateltava antoi erityistä kiitosta työntekijälle siitä, että heidän perheensä tilannetta ymmärrettiin, vaikka tilanne on ollut vaikea ja haastateltavan kuvaamana ”ei oppikirjasta”. Toisessa haastattelussa vanhempi reflektoi myös omaa toimintaansa. Vanhempi pohtii käyttäytyneensä itse huonosti, minkä jälkikäteen ajateltuna uskoo vaikuttaneen myös omaan ymmärretyksi tulemisen kokemukseensa:

*Oon kyllä varmaan aika paljo manannu ja ymmärtäny jälkeenkäin, että ei ehkä olis kannattanu (manata). Mutta nii, kyllä ne asiat sitte oikeni. – – Ja että ehkä olis itteki voinu niissä lastenvalvojan tapaamisissa, et olis hermot voinu pitää paremmin. Ehkä olis tullu ymmärretyksi paremmin. (H18)*

Alateema korostaa vanhempien toivetta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta lapsen palveluita suunniteltaessa ja niistä päätettäessä. Keskeinen havaintomme on, että kuulluksi tulemiseen ei riitä pelkkä asiakkaan tiedon kuunteleminen, vaan sen merkityksen ymmärtäminen. Näkemyksemme mukaan asiakkaan kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemukseen voidaan vaikuttaa perustelemalla mahdolliset asiakkaan mielipiteestä eroavat ratkaisut siten, että asiakas ymmärtää miksi niihin on päädytty.

### 4.3 Vanhempien kokemuksia sosiaalihuollon vaikuttavuudesta

Kolmannessa pääteemassa käsittelemme vanhempien kokemuksia sosiaalihuollon vaikuttavuudesta. Haastatteluissa vanhemmat tuovat julki näkemyksiään siitä, millaista vaikuttava sosiaalihuolto olisi. Nostamme aineistosta esiin haastateltavien sanoittamia rakenteellisia tekijöitä, joita vanhemmat ovat kohdanneet lapsensa asiakkuuden aikana lapsiperheiden palveluissa. Näkemyksemme mukaan rakenteelliset tekijät voivat joko vahvistaa tai heikentää asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden kokemusta.

#### *Vaikuttava työskentelytapa*

Aineiston pohjalta voidaan todeta, että vaikuttavaa sosiaalihuoltoa haastaa ristiriita, jossa asiakkaan toivetta olisi tiivis yhteydenpito, tunne, että heistä ollaan oikeasti kiinnostuneita ja sosiaalityöntekijä on tukikanava, jonka puoleen uskaltaa kääntyä. Kuitenkin osa haastateltavista on kokenut työntekijän yhteydenotot vain pakon sanelemalta ennen palavereita. Osa haastateltavista on kokenut, että vaikuttava työskentely vaatisi säännöllisempiä tapaamisia ja avoimempaa vuorovaikutusta. Yksittäisessä haastattelussa vanhempi on erittäin tyytyväinen siihen, että tapaamisia työntekijän kanssa oli säännöllisesti ja riittävän usein. Valtaosa vanhemmista koki, että tapaamisia työntekijän kanssa oli liian vähän. Useassa haastattelussa kuitenkin tiedostetaan työntekijämitoituksen olevan niin tiukka, ettei työntekijällä ole aikaa pitää toivottua ja tarvittavaa yhteyttä asiakasperheeseen:

*Ehkä enemmän yhteydessä muutenki ku vain palavereina. Tuntuu, et nää on mitotettu hyvin tiukille, ettei työntekijöillä ole oikeen riittävästi aikaa paneutua asioihin ja pitää semmosta tarvittavaa yhteyttä asiakasperheeseen. (H20)*

Haastatteluista voidaan tulkita, että asiakaskohtaukset ovat tärkeitä asiakaslähtöisyyden ja palveluiden vaikuttavuuden näkökulmasta. Tiivis yhteydenpito ja säännölliset tapaamiset työntekijän kanssa eivät kuitenkaan yksinään riitä. Haastateltavat toivovat tasavertaista ja vastavuoroista suhdetta työntekijän kanssa. Eräällä vanhemmalla onkin hyvä kokemus toteutuneesta yhteistyöstä lapsen työntekijän kanssa:

*Meil on aika asiallinen tämä työntekijä, mikä siinä nyt on kohdattu muutaman kerran. Se on oikeestansa ihan kanssakäyvää ja asiallista ja toimivaa. (H23)*

Haastateltavat sanoittavat, ettei luonnollista ja luottamuksellista vuorovaikutussuhdetta pääse syntymään, jos tapaamisia on vain harvoin. Eräs haastateltava on toivonut, että työntekijällä olisi aikaa perehtyä ja tutustua asiakkaaseen ilman, että jokainen tapaaminen on tarkkaan strukturoitu. Jo aiemmissa tutkimuksissa on havaittu, etteivät pirstaleiset sekä pinnalliset asiakassuhteet tuo asiakkaille heidän tarvitsemaansa tukea (esim. Holappa ym. 2024, 9). Haastateltava tuo ilmi, että rennommalla asenteella työskentely olisi laadukkaampaa:

*Suoranaista vain tutustumista. Ja välillä niinkin, ettei se kynä ja vihko oo koko ajan kädes, vaan että ihan vaan tälle, ihan normaalia keskustelua ja juttelua ja vähän sellasta tutustumista ja ihan sellasta omaan intuitioon perustuvaa työskentelyä. (H23)*

Eräs haastateltava kritisoi etätyöskentelyä, jonka koki myös sosiaalihuollossa lisääntyneen. Vanhempi oli pyytänyt työntekijältä enemmän kasvokkaisia tapaamisia etätyöskentelyn sijaan, mutta haastattelusta ei ilmene miksi ne eivät toteutuneet. Vaikka muutoin kyseinen haastateltava oli tyytyväinen sosiaalihuollon toimintaan, hänen kokemuksensa mukaan etäyhteyksin toteutettu työskentely ei ole niin laadukasta kuin kasvokkain olisi ollut. Haastattelussa näkemyksiään laadukkaasta ja vaikuttavasta sosiaalihuollosta pohtiessaan useat haastateltavat ovatkin toivoneet vaikuttavalta sosiaalihuollosta jalkautuvampaa työskentelytapaa asiakkaan toimintaympäristöihin, kuten kotiin tai kouluun:

*Mä todennäköisesti muuttasin sitä enemmän jalkautuvaksi, jos minä olisin päättävässä roolissa. Sillä tavalla, että jopa sosiaaliohjaajakin, että sillä pitäis olla aikaa paneutua joka ikiseen asiakkaaseen. No, sillä ei sitä ole resurssipulan takia. (H23)*

*On toi hyvä, hyvä toi systeemi on kyllä. Ei siinä voi sillai sanoo muuta kun just, että ois enemmän sitä fyysistä, tapaamiset ois fyysisiä. Se ois sielt paikan päällä. Joko kotona tai siellä kohteessa. (H26)*

Muutammat haastateltavat ovat sanoittaneet, että heidän perheessään sosiaalipalvelut ovat olleet vaikuttavia, koska ne ovat tukeneet perheen arkea. Haastateltavia yhdistää kokemus, jossa heidän perheelleen tuen ja palveluiden muotoja suunniteltaessa on vaikuttanut työntekijän arviointi sekä perheen omat toivomukset. Tällainen yhteisiasiantuntijuuden toimintatapa on asiakaslähtöistä sekä parhaimmillaan vahvistaa palvelun vaikuttavuutta.

*Mutta ite oon kyllä kokenu aina, et ne on saanu kyllä just semmosta tukee, mitä ne on tarvinnu. Tai mitä ollaan tarvittu. (H16)*

*Kyllä sitä on aina saatu, mitä on toivottu ja mitä on katottu tarpeelliseksi, mutta se on kuitenkin jääny aina vähän torsioksi. Se ei oo, vielä ei oo osunu oikeisiin asioihin. (H23)*

Edeltävästä haastatteluotteesta voidaan havaita, että asiakaslähtöisestä toimintavasta ja yhteisiasiantuntijuudesta huolimatta vanhempi kokee, että tarjottu tuki ei ole vielä kohdistunut oikeisiin asioihin perheessä. Tästä voidaan tulkita, että vaikka palvelu suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa, hänen tarpeistaan käsin, palvelun vaikuttavuutta ei voida taata. Useat haastateltavat kokevat, ettei sosiaalihuollosta saatu tuki ole ollut vaikuttavaa. Eräs haastateltava kertoo lapsellaan olleen lapsiperheiden palveluiden asiakkuus, mutta haastateltava ei kokenut saavansa sosiaalihuollosta riittävästi keinoja haastavasti käyttäytyvän lapsen kanssa. Haastateltava kokee työskentelyn laatuun vaikuttaneen, ettei hän päässyt todelliseen keskusteluyhteyteen sosiaalityöntekijän kanssa. Vanhempi oli itse hakeutunut lapsen kanssa poliisin Ankkuri-tiimin tapaamiseen saadakseen tukea lapsen rikollisen toiminnan katkaisemiseksi:

*Sosiaalitoimesta en tiää, ne vaan kirjotti siel taas ja oli hiljasia, mut ne poliisitäti ja sit sairaanhoitaja oli enemmän sellasia juttelijoita, -- mut ne [sosiaalityöntekijät] vaan kirjoitti siinä ja sit sano et selvä, selvä, mm-hm... (H33)*

Työskentelyn vaikuttavuutta voi vahvistaa, mikäli asiakas on itse aktiivisesti osallinen palveluprosessissaan. Asiakkaan asiantuntijuutta tulee hyödyntää palveluita suunniteltaessa, jotta palvelu kohdistuu asiakkaan tarpeeseen. Pystyäkseen vaikuttamaan omassa asiassa asiakkaalla tulee olla riittävästi tietoa sosiaalipalveluista, mutta myös muista tuen muodoista. Muutama haastateltava kokee, ettei heillä ollut riittävästi tietoa eri palveluista ja toivoisivat tietoa jaettavan enemmän:

*Paljohan kysellään, mitä haluan, mitä toivotaan. Mut sit monesti unohtuu kertoa, että mitä on saatavilla, mitä palveluja kuuluisi saada, nii vaikee on kertoo tavallaan sitä, mitä toivoo ja mitä haluaisi, jos ei tiedä mitä on. Ja mihin on oikeus. (H20)*

*Siihen toivois selkeyttä, että tietäisi jotain vaihtoehtoja. Kyllähän ne nyt perhetyöntekijää totta kai, sitä ne tarjos, mut sitten kun kysyi, että "no haluatteko jotain muuta", niin oli vähän niin kuin, et no emmä tiedä mitä muuta mä voin toivo. (H16)*

Haastatteluissa on havaittavissa ristiriitaa palvelujen saamisen ja niiden vastaanottamisen välillä. Osa haastateltavista kokee, etteivät he ole saaneet mitään tukea, vaikka olivat sitä tarvinneet ja toivoneet. Osa taas kokee, että heille on väkisin tarjottu palveluja, joita he eivät ole kokeneet tarvitsevana. Työntekijän harkinnan varaan jää, tarjoaako hän jotain tiettyä sosiaalipalvelua perheelle, vaikka ei näkisi sen täysin vastaavan perheen tuen tarpeeseen. Perheitä voidaan kuitenkin pyrkiä tukemaan käytettävissä olevilla sosiaalipalveluilla, mutta mikäli palvelun tarve ja palvelun toimintamahdollisuudet eivät kohtaa, voi kokemus palvelun vaikuttavuudesta jäädä heikoksi.

*Väkisin tungetaan joku perhetyöntekijä tänne kotiin kattomaan, että kuinka sä kasvatat lapsia, ku se ongelma ei ollu siinä. (H24)*

*[sosiaalityöntekijä totesi, että] Ollaan pattitilanteessa, kun äiti ei ota vastaan [tarjottua palvelua] ja muuta ei oo tarjota. (H31)*

Eräs vanhempi toivoi saavansa sosiaalihuollosta ohjausta siihen, miten hän voi tukea haastavasti käyttäytyvää lastaan. Vanhempi kokee, ettei sosiaalipalvelulla täysin pystytty vastaamaan tähän lapsen ja perheen tarpeeseen. Palvelun avulla pystyttiin kuitenkin tukemaan vanhempien välistä yhteistyövanhemmuutta eron jälkeen, jolloin voidaan tulkita palvelun olleen osittain vaikuttavaa. Haastateltava sanoittaa, että työskentely on toteutunut pääasiassa vanhempien kanssa. Haastattelun pohjalta voidaan tulkita, että työskentely on keskittynyt vanhempien tukemiseen ja työskentely lapsen haasteiden kanssa on jäänyt pienempään rooliin:

*No kyl se edelleen mulle mun lapsen käytös on täysi mysteeri. Et mä en ole siinä asiassa kyl kauheasti päässyt eteenpäin. – – Ja sitte tosiaan se, että kaikista meidän yrityksistä huolimatta, niin se meidän avioliitto päättyi eroon – – Vaikka nyt kävi näin, mutta ehkä se sitten autto ne tapaamiset siihen, että me pystytään hoidaan tää asia kuitenkin niin kypsästi. (H21)*

Palveluiden vaikuttavuutta seurataan usein laatimalla konkreettiset tavoitteet palvelulle. Eräs haastateltava on toivonut työntekijältä, ettei työskentely olisi joka hetki tavoitteellista. Haastateltava kokee, että heidän perheessään tavallisen arjen kannattelu on ollut sillä hetkellä tavoitteellista työskentelyä tärkeämpää. Vanhempi kuitenkin tiedostaa tavoitteiden merkityksen sosiaalihuollon työskentelyssä, mutta toivoo kiinnitetävän enemmän huomiota tavoitteiden asettamiseen yhdessä asiakkaan kanssa:

*Toki tavoitteita on hyvä olla, en mä sitä sano, mut sit se, et miten ne asetetaan. Ja juuri se, et niis ois sitte tärkeä kuulla, että ne tavoitteet on sellaisia, että ne on siihen tilanteeseen oikea-aikaisia ja kohtuullisia ja saavutettavia. (H20)*

Useassa haastattelussa vanhemmat kokevat, että sosiaalihuolto on ollut tukena omien tavoitteiden saavuttamisessa. Tavoitteet ovat merkityksellisiä sosiaalihuollon luonteen-

omaisen muutostyön vuoksi. Joskus asiakkaan voi olla vaikea arvioida arjessa tapahtuneita muutoksia ja työskentelyn vaikuttavuutta. Eräs vanhempi kertoo sekä lapsen että vanhemman saaneen sosiaalihuollosta tukea omien konkreettisten tavoitteidensa saavuttamiseen. Vanhempi tunnisti perheessä tapahtuneita muutoksia nimenomaan asetettujen tavoitteiden kautta:

*Mitähän mä ny sanoisin tohon... No ainakin äkkiseltään joskus oli ne laskujen maksaminen ja se taloudellinen selviäminen tavoitteena, niin silloin ainakin siinä päästiin eteenpäin sosiaalipuolen ansiosta. – – Kyllähän varmaan noi lasten juttuihin, mitä oli tos tukihenkilöjutuskin tavoitteena, että poika keksis jonkun harrastuksen, vaikka se oli kokeillu jo monta kymmentä harrastusta, mutta kyllä se tukihenkilö sitten niillä, kun jutteli, niin pääsi siihen tavoitteeseen ja sitten poika innostu käymään kuntosalilla ja näin. (H16)*

Sosiaalityö on arviointityötä, jossa työntekijän tehtävä on käytettävissä olevilla resursseillaan auttaa asiakasta tämän elämäntilanteessa ja tarvittaessa ohjata asiakas muiden palveluiden piiriin. Aineiston perusteella voidaan todeta, että asiakkaat kaipaavat enemmän tietoa sekä ohjausta ja neuvontaa eri palveluista sosiaalihuollossa asioidessaan. Neuvontaan ja ohjaukseen sosiaalihuollon ammattilaisia veloitetaan myös sosiaalihuoltolain (1301/2014) 6 §:ssä. Eräs haastateltava kokee neuvonnan tarpeelliseksi sosiaalihuollossa asioidessaan:

*Nii, semmone, että ne osaa kertoa, että kuinka pitää toimia ja mikä vaikuttaa mihinkäki. Ja jos ei homma toimi, niin mihin otat yhteyttä. Et ne, et jos ei oo itellä voimia ettiä sitä ratkaasua, niin joku osaa kertoa, että sitten, miten pitää toimia. (H18)*

Useassa haastattelussa ilmenee, etteivät vanhemmat ole tietoisia palvelujärjestelmästä tai eri palveluiden sisällöistä. Sosiaalipalveluiden toimintamahdollisuudet ovat haastataville vieraita eivätkä he aina tiedä, mitä palvelulta voi odottaa. Mikäli asiakas ei tiedä riittävästi palvelun sisällöstä, tarkoituksesta tai mahdollisuuksista, hänellä voi olla vääriä odotuksia palvelulle tai hän voi tietämättään olla kokonaan väärässä palvelussa tuen tarpeeseen nähden. Haastateltavat sanoittavat kokemuksiin seuraavasti:

*Ja sit vaikka tiesi, ettei ollu huostaanotosta eikä mistään kyse, mut se oli jotenkin niin vieras maailma, vaikka vähän oon ite töissäkin samantyyllisissä kuvioissa, mut kumminkin se oli silleen vierasta. Ja jotenkin se ahdisti ihan hirveesti. (H16)*

*No ehkä mulla oli sit myöski vähän liian kovat odotukset. En tiedä. Esimerkiksi eihän se sosiaalityöntekijä ole mikään terapeutti, eikä mikään parisuhdeterapeutti. Semmosia ihmisiä on sitte erikseen. – – Joo, ehkä mulla oli vähän kovat odotukset myöskin tälle palvelulle. (H21)*

Haastateltavien suhtautuminen sosiaalipalveluissa asioimista kohtaan vaihtelee. Eräs haastateltava kertoo olevansa melkein missä tahansa asiassa yhteydessä sosiaalityöntekijään lapsen tai perheen tilanteeseen liittyen. Toinen vanhempi on haastattelussa kertonut aiemmasta huonosta kokemuksestaan sosiaalihuollossa, mikä vaikuttaa hänen suhtautumiseensa sosiaalihuoltoon nykyään. Vanhempi kertoo aiemmasta tilanteesta, jossa oli kertonut avoimesti omasta jaksamisestaan työntekijälle, jonka myötä hänestä tehtiin huoli-ilmoitus. Vanhempi kokee, että hänen sanomaansa ylireagoitiin ja tulkittiin väärin. Vanhempi kertoo, että kokemuksensa vuoksi hän jättää nykyään asioita kertomatta:

*Täytyy olla aina vähän varovainen. Se on kuitenkin sosiaalitoimi. Joka toimii omien kriteereittensä mukaisesti. Että aina harkiten, jos mulla on sinne asiaa. (H23)*

Kuten yllä olevasta aineistoesimerkistä voidaan havaita, asiakkaan välttelevä tai varauksellinen suhtautuminen sosiaalihuoltoon voi vaikuttaa siihen, miten avoimesti hän kertoo lapsen ja perheen tilanteesta. Mikäli asiakas ei kerro asioista todenmukaisesti, esimerkiksi välttelee joidenkin asioiden kertomista, vähättelee tai liioittelee tilannetta, se vaikeuttaa oikea-aikaisten ja tarkoituksenmukaisten palvelujen tarjoamista. Havaintoa tukee edeltävää lainausta päinvastainen tilanne toisesta haastattelusta, jossa vanhempi on tarkoituksella kertonut lapsen ja perheen tilanteesta ylikorostetusti:

*Se sosiaalityöntekijä siis tapas vaan minua, ei lasta kertaakaan, ja minä ja äitini liioteltiin tarkotuksella kaikkee. Kerrottiin kaikki asiat, mitä parin vuoden aikana on ollu yksittäisiä tapauksia, et on ollu ns. epänormaalia. – – ja sitten hän teki näiden liioteltujen kertomusten, yksittäisten tapausten perusteella päätöksen kii-reellisestä sijotuksesta. (H31)*

Edeltävässä lainauksessa vanhempi on liioitellut asioita saadakseen lapselle tietyn toivomansa palvelun. Haastattelusta ilmenee, että lapsella on ollut pitkään lapsiperheiden palveluiden asiakkuus, mutta vanhemman kokemuksen mukaan he eivät saaneet tarvitsemaansa apua ajoissa. Eräs toinen vanhempi korostaakin, että olisi tärkeää panostaa oikea-aikaisiin ja ennaltaehkäiseviin palveluihin:

*Toivoisin, että näihin asioihin puututtais varhaises vaihees. Et sitte ku niitä myöhemmin ruvetahan setvimähän, niin sit ku nää lapset on aikuisia, nii sittehän se tulee aina vaan kalliimmaks, ongelmien ratkominen. (H18)*

Aineistosta on havaittavissa sosiaalihuollon byrokraattisuus, mikä näyttäytyy haastateltaville asioinnin hitautena ja jäykkyytenä. Sosiaalipalveluiden vaikuttavuutta heikentää, mikäli asiakas haasteellisessa elämäntilanteessa joutuu odottamaan palvelun toteutumisista pitkään. Haastateltavat kuvaavat erilaisin tavoin turhautumista ja epätoivoa vaikeassa elämäntilanteessa, joissa ovat avun pyytämisestä huolimatta jääneet ilman oikea-aikaista tukea.

*Mä oon ollu hyvin avoin, ja olen ollut yhteydessä, mutta tuntuu, että nyt täl hetkel on semmonen fiilis – – että tarvii varmaan pärjää yksinään, et ei jaksa pyytää, pyytää, pyytää ja avata tilanteita ja kukaan ei kuule. (H20)*

Aineistosta on nähtävissä, että haastateltavien kokemuksissa palveluiden vaikuttavuudesta on ristiriitaa. Muutamissa haastatteluissa näyttäytyy tilanne, jossa vanhemmat ovat kertoneet, ettei sosiaalihuollon tuki ole auttanut heidän perhettään. Kuitenkin vanhemmat ovat kertoneet perheessä tapahtuneen positiivisia muutoksia sen jälkeen, kun sosiaalipalvelu on aloitettu. Aineistosta on havaittavissa, että tavoitteiden kirjaaminen ja niistä avoimesti keskusteleminen auttavat asiakkaita havainnoimaan tapahtuneita

muutoksia elämässään. Toisinaan työntekijän voi olla etäämmältä, ulkopuolisena helpompi havainnoida asiakkaan elämäntilanteen muuttumista.

Vaikuttavaa työskentelytapaa tarkastelevassa alateemassa havaitaan yhtenä merkittävimpänä tutkimustuloksena työskentelytavan merkitys asiakkaan kokemukseen palvelun vaikuttavuudesta. Vaikuttavan työskentelytavan edellytyksenä haastateltavat pitävät säännöllistä yhteydenpitoa. Tärkeänä elementtinä vaikuttavuudelle vanhemmat kokevat myös luottamussuhteen rakentumisen työntekijän kanssa. Tätä suhteen rakentamista edesauttavat säännölliset tapaamiset tai muutoin tiivis yhteydenpito sekä aidosti vastavuoroinen keskusteluyhteys. Aineistosta voidaan tulkita, että myös tapaamispaikalla voi olla vaikutusta siihen, millainen kokemus asiakkaalle työskentelystä jää. Myös aiemmassa asiakkaiden kokemuksia tarkastelevassa tutkimuksessa on havaittu kasvokkain, asiakkaan omissa toimintaympäristöissä tapahtuvat tapaamiset tärkeinä (ks. Aarnio & Pösö 2023).

Tässä alateemassa korostuu vanhempien toive yhteisasantuntijuudesta työntekijän kanssa. Yhteisasantuntijuuden voidaan nähdä lisäävän palvelun vaikuttavuutta, mutta ei kuitenkaan takaavan sitä. Sosiaalipalvelun lisäksi asiakkaan elämässä vaikuttavat esimerkiksi hänen sosiaaliset yhteisönsä sekä muut ympäristötekijät, jotka voivat tukea tai heikentää asiakkaan elämässä tapahtuvaa muutosta. Näiden tekijöiden vuoksi palvelun on oltava oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista, jotta se on asiakkaan elämäntilanteeseen nähden vaikuttavaa. Asiakkaan yhteisasantuntijuuden mahdollistamiseksi asiakas tarvitsee riittävästi tietoa. Aineiston pohjalta on havaittavissa, että haastateltavat kaipaavat enemmän tietoa sosiaalipalveluista sekä muiden toimijoiden tuesta. Palveluverkosto on kuitenkin niin laaja, että sen kokonaisvaltainen tunteminen on työntekijältä paljon vaadittu (ks. Karjalainen 2019, 21). Aineistosta on havaittavissa, että sosiaalihuollon henkilöstö sekä yhteistyötahot tarvitsisivat enemmän tietoa toistensa toiminnasta.

### *Rakenteelliset tekijät*

Osa haastateltavista tunnistaa vaikuttavuutta heikentävänä tekijänä yhteiskunnan ja rakenteiden tuomat rajoitteet. Useissa haastatteluissa nousevat esiin hyvinvointialueuudistus sekä hyvinvointialueiden säästöpainne, jotka ovat vaikuttaneet konkreettisesti

haastateltavien elämään. Eräs haastateltava kertoo, että hyvinvointialueen säästötoimien ja ostokiellon vuoksi perhe ei saanut jatkaa samojen perhetyöntekijöiden kanssa. Vanhemman mukaan tämä olisi ollut luonnollinen jatkumo yhdeksän kuukautta kestäneelle työskentelylle, mutta palveluntuottajaa vaihdettiin säästösyistä. Haastateltavat kokevat, että hyvinvointialueen säästötoimien myötä työntekijät joutuvat tarkastelemaan perheiden tilanteita aiempaa kriittisemmin:

*Tää hyvinvointialue ja ylipäätään sosiaalipalvelujen uudistus on aivan sontaa. Kaikki palvelut lakkaa ja pääsääntöisesti työ muuttuu siihen, et ennen mietittiin, että miten asiakasta voidaan auttaa, ja nykyään mietitään, että millä kaikilla keinoilla voidaan estää palvelujen myöntäminen. (H24)*

*Alussa – – kuunneltiin enemmän ja pystyttiin vaikuttaa, mut mitä aikaa on kulunu, niin jotenkin se, että heikommin kuullaan, et menee enemmän, esimies sanelee [huokaa]. Tai tuleeko se sit jostain muualta, nää säästöjutut, et näkyy, että vaikka tarvetta olisi tosiaan jatkaa, niin sit todetaan, et ei. Tai ainaki pienennetään näit tunteja. Jotenki sen käsitykset on tässä muuttuneet ja muokkaantuneet eri suuntaan. (H20)*

Kuten edeltävistä lainauksista ilmenee, haastateltavien kokemuksen mukaan palveluita vähennetään, muutetaan tai lopetetaan kokonaan, vaikka palvelun tarve ei ole muuttunut. Osa haastateltavista kokee muutoksen palveluissa olevan seurausta työntekijän arvioinnista. Haastateltavat kuitenkin tunnistavat tiukentuneiden kriteerien koskien palveluiden myöntämistä olevan yhteydessä hyvinvointialueiden säästöpaineeseen. Tästä voidaan tulkita haastateltavien tiedostavan, että yksittäinen työntekijä toimii organisaation luomien reunaehtojen puitteissa, jotka vaikuttavat hänen mahdollisuuksiinsa myöntää palveluita asiakkaille. Epävarmuus ja huoli palvelun menettämisestä näyttäytyy useissa haastatteluissa:

*Se tukihenkilö lapselle nyt – mut todennäköisesti se ei jatku, koska seki maksaa ja hyvinvointialueella on vaikeaa. (H33)*

*Toki se [lapsiperheiden kotipalvelun työntekijä] on nyt ollu vaan kaks kertaa kuukaudes. En tiiä saadaanko enää tammikuun jälkeen sitäkään, kun mietinkin justiin, että ei hitsit, että jos sekin se kaks kertaakin vähenee, niin kuinkas sitten. Se on jotenkin semmonen oljenkorsi, et aina selviää siihen asti jotenkin. – – Se on*

*kumminkin ollu tosi suuri apu, vaikka se onkin ollu vaan noin kaksi kertaa nyt. (H16)*

Muutamissa haastatteluissa sanoitetaan sosiaalihuollon rakenteellista ongelmaa henkilöstömitoituksen kautta. Haastateltavat tiedostavat, että henkilöstömitoitus on niin tiukka, ettei työntekijällä ole aina aikaa paneutua asiakkaan tilanteeseen tarvittavalla tavalla tai ylläpitää tiivistä yhteyttä asiakkaaseen. Niukan mitoituksen lisäksi aineistosta voidaan havaita vanhempien olevan turhautuneita useisiin työntekijävaihdoksiin, koska se vaikuttaa työskentelyn toimivuuteen. Työntekijöiden vaihtuvuus voi vaikuttaa myös työskentelyn vaikuttavuusarviointiin, koska ihmiset tulkitsevat ja arvioivat tilannetta eri perspektiivistä (Holappa ym. 2024, 9). Eräs haastateltava sanoittaa, miten eri työntekijöiden tulkinnat ja arviointi kääntyivät vanhempaa itseään vastaan:

*Se sosiaalityöntekijä sano mulle, että tee rikosilmoitus ja älä päästä lasta isänsä luokse. Sitten seuraava sosiaalityöntekijä sano, että mä oon toiminu ihan oikein, et mä oon tehny rikosilmoituksen ja en oo päästäny lasta isän luokse. Mut sitten tää seuraava sossu, niin hän yhtäkkiä käänskin tilanteen mua vastaan, että mä olen suurin piirtein vieraannuttanu lasta isästänsä ja että lapsi meneekin nyt isänsä luokse asumaan. Et hirveästi on näköjään kiinni, kuka henkilö sattuu, kuka työntekijä sattuu kohdalle. (H31)*

Haastateltavat tiedostavat, etteivät työntekijät ole aina itse vastuussa vaihtuvuudesta. Sosiaalialan erityspiirteeksi vaihtuvuuden osalta nähdään raskaiden työolojen ja matailan palkkatason tuoma ristiriita, työpahoinvointi ja stressi, työpaikan sosiaalinen ilmapiiiri, työyhteisön tuki tai sen puute sekä sosiaalihuollon johtamiseen liittyvät epäkohdat. Edellä mainittuihin tekijöihin, ei ole vielä löydetty ratkaisuja. Sosiaalihuollossa on myös kansallisesti haasteita saada rekrytoitua laillistettuja työntekijöitä avoimiin tehtäviin. (Holappa ym. 2024, 6, 8.) Yksi haastateltava kokee, että lyhyiden sijaisuuksien tekemistä tulisi harkita hyvinvointialueilla tarkemmin, jotta mahdollistetaan pysyvämmän asiakassuhteen syntyminen:

*Tai sitte se, että jos tiedetään, että sieltä on vaikka joku pieni sijaisuus, niin ku meilläki oli pätkiä, et on sijainen, et hän lähtee muutaman kuukauden päästä, nii*

*silti sellanen työntekijä laitetaan, vaikka tiedetään, et on pitkäkestoisempaa tarvetta palvelulle. (H20)*

Henkilöstömitoituksen lisäksi haastateltavien kokemuksista voidaan tulkita kehittämisen tarvetta myös eri toimijoiden välisessä yhteistyössä. Moniammatillinen yhteistyö eri toimijoiden välillä ei haastateltavien kokemusten mukaan ole täysin saumatonta ja yhteinen toimintatapa puuttuu. Näkemyksemme mukaan palvelujärjestelmän pirstaloituminen näyttäytyy haastavampana paljon palveluita tarvitsevien lasten elämässä. Asiakslähtöisyyttä edistävän ja sujuvan yhteistyön kannalta toimijoiden on tärkeä tunnistaa yhteistyön hyödyt ja haasteet (ks. Hujala ym. 2019, 592). Useassa haastattelussa ilmenee, että mikäli lapsen asioita hoidetaan usean eri tahon toimesta, haastateltaville on jäänyt kokemus, että kukin hoitaa vain ”oman tonttinsa”:

*Hyvä idea, että samaan pöytään pyydetään useammat ihmiset, mut sit ainakaan täällä meidän alueella, niin ei toimi tältä osin. (H20)*

*Niin siinähan on juuri tämä, että kun kaikki osapuolet yrittää vain siivota sen oman pöytänsä nykyaikases toimintamalleis. Ja vain vahtia sitä, että mä en oo vastuus tästä ja mä oon vastuus tästä ja loput lykätään seuraavalle. Mutta sellanen ihan todellinen yhteen hiileen puhaltaminen tässä hyvinvointialueenkin tällases toiminnas, niin sehän puuttuu vain kokonaan. (H23)*

Moniammatillisen yhteistyön tarkoitus on helpottaa asiakkaan asiointia eri toimintayksiköissä sekä parantaa asiakkaan asemaa. Alla olevasta lainauksesta näyttäytyy heikko yhteistyö eri organisaatioiden välillä, joka on todennäköisesti vaikuttanut palvelun oikea-aikaiseen järjestämiseen. Lainauksesta ilmenee myös heikko asiakaslähtöinen työskentely toimijoiden välillä, koska lapsen asian selvittämistä ei kumpikaan taho ottanut kokonaisvaltaisesti vastuulleen:

*Toki osassa, niin kuin just se sosiaalipedagoginen hevostoiminta, niin siinä oli kyllä melkosta pompottelua, et siinä meni kyllä varmaan se vuosi. Se meni sosiaalipuolelta terveyspuolelle ja taas takaisin terveyspuolelta sosiaalipuolelle. Että kyllähän siinä joutu vanhempana tekemään töitä, että sitä sai. Mutta kyllähän ne lopulta sitten sen myönsi, että sitäkin sit saatiin. (H16)*

Aineiston pohjalta voidaan tulkita, että rakenteelliset haasteet kuten tiedonpuute yhteistyötahon asiantuntijuudesta sekä toimintamahdollisuuksista näyttäytyvät asiakkaille moniammatillista yhteistyötä heikentävinä tekijöinä. Asiakslähtöisyyden ja palveluiden vaikuttavuuden näkökulmasta on tärkeää, että saumaton moniammatillinen yhteistyö toimii. Tällöin asian edistäminen ei jää vain asiakkaan itsensä vastuulle. Haasteen moniammatillisen työskentelyn toteuttamiseen tekee palvelujärjestelmän laajuus. Julkisten palveluiden lisäksi on suuri määrä erilaisia toimijoita, hankkeita sekä yksityisiä palveluntuottajia. Palvelujärjestelmän kokonaishahmottaminen on haastavaa, mikä johtaa siihen, ettei yhteistyötahoja tunneta eikä asiakkaita siten pystytä ohjaamaan oikean avun piiriin. (Karjalainen ym. 2019, 21.)

Rakenteelliset tekijät näyttäytyvät tässä alateemassa enemmän asiakslähtöisyyttä ja vaikuttavuutta haastavana kuin mahdollistavana tekijänä. Yhteiskunnan taloustilanne ja sen vaikutukset hyvinvointialueisiin ovat tekijöitä, jotka näyttäytyvät useissa haastattelussa. Teemassa korostuvat hyvinvointialueiden säästöpainneiden vaikutukset asiakkaisiin palveluiden sekä henkilöstöressurssin niukkuutena. Tästä on tulkittavissa, että palveluita ei aina myönnetä asiakkaiden tarpeista, vaan organisaation mahdollisuuksista käsin. Toinen rakenteista käsin nouseva haaste on palvelujärjestelmän pirstaloituminen. Erityisesti paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kohdalla tämä näyttäytyy siten, että asiakkaan tarpeita tuetaan useiden ammattilaisten toimesta eri toimipisteissä. Palvelujärjestelmän pirstaloitumisen myötä eri toimijat tukevat asiakasta vain oman asiantuntijuutensa puitteissa. Asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminen jää tällöin huomioimatta, mikäli yhteistyö ammattilaisten välillä on puutteellista.

## 5 Pohdinta ja johtopäätökset

Tämän tutkielman tavoitteena oli selvittää, millaisena vanhemmat kokevat lapsiperheiden palveluissa asioimisen asiakaslähtöisyyden ja vaikuttavuuden näkökulmasta. Tutkielman kautta tarkasteltiin vanhempia ehdotuksia sosiaalipalveluiden toteuttamiseen ja kehittämiseen heidän omien kokemustensa pohjalta. Tutkielmassa tunnustettiin vanhempien asiantuntijuus omassa elämäntilanteessaan. Vanhemmat oman perheensä tilanteiden asiantuntijoina pystyvät parhaiten itse arvioimaan, onko perhe saanut tarvitsemaansa apua sosiaalihuollosta, miten ovat itse saaneet vaikuttaa asiansa käsittelyyn ja ovatko sosiaalipalvelut olleet vaikuttavia. Lisäksi tutkielmassa tuotiin esiin vanhempien ääni palveluiden kehittämiseksi. Tutkielmassa hyödynnettiin teoriana tutkimuskirjallisuutta asiakaslähtöisyydestä, vaikuttavuudesta ja asiakaskokemuksista sosiaalihuollon kehittämisessä. Edellä mainitut käsitteet olivat keskeisiä tutkielman aineiston kannalta. Tutkimuskysymyksemme oli ”Millaisia kokemuksia vanhemmilla on lapsiperheiden palveluiden asiakaslähtöisyydestä ja palveluiden vaikuttavuudesta?”.

Tutkielman aineiston pohjalta tutkimustuloksina muodostettiin kolme pääteemaa, jotka olivat keskeisiä aiheita vanhempien kokemuksissa. Ensimmäisessä pääteemassa *Vanhempien odotukset sosiaalihuoltoa kohtaan* näyttäytyy vanhempien sosiaalihuollon työntekijään kohdistamia toiveita, joissa yhtenä merkittävämpänä havaintona pidetään toivetta koordinoivasta työntekijästä. Lisäksi teemassa tuodaan esiin vanhempien kokemuksia lapsiperheiden palveluihin pääsemisestä. Toinen pääteema *Vanhempien osallisuus* painottaa vanhempien kokemuksia omista vaikutusmahdollisuuksistaan lapsen palveluita suunniteltaessa ja niistä päätettäessä. Lisäksi teemassa on havaittavissa vanhempien toive kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Kolmannessa pääteemassa *Vanhempien kokemuksia sosiaalihuollon vaikuttavuudesta* tuodaan julki vanhempien näkemyksiä vaikuttavasta sosiaalihuollosta. Lisäksi teemassa esitetään vanhempien sanoittamia rakenteellisia tekijöitä lapsiperheiden palveluissa. Teemassa korostuu asiakaslähtöisyyden ja taloudellisten resurssien välinen ristiriita.

Tutkimustulostemme pohjalta voidaan nähdä, että asiakaslähtöisyyden laatu sosiaalihuollossa vaihtelee paljon johtuen erilaisista tekijöistä. Havaintomme on, että haasteltavien kokemukset painottuvat joko työntekijään tai sosiaalipalveluun kokonaisuutena. Asiakkaat kokevat työntekijän ominaisuudet merkittävänä tekijänä asiakaslähtöisyydelle ja vaikuttavuudelle. Tulostemme perusteella oletuksena työskentelylle voidaan pitää työntekijän ammattimaista, ystävällistä ja kunnioittavaa kohtaamista. Näkisimme, että sosiaalihuollon työntekijöillä on tahtotila työskennellä ihmisten kanssa, heitä parhaansa mukaan auttaen. Usein sosiaalihuollossa työskennellään asiakkaiden elämässä kaikkein kipeimpien aiheiden parissa, jolloin asiakkaan toive ymmärtävästä ja inhimillisestä kohtaamisesta on ymmärrettävää. Sosiaalihuollon asiakkuus voidaan edelleen nähdä leimaavana erityisesti asiakkaiden keskuudessa. Yksikin tapaaminen voi olla merkittävä, sillä jokainen työntekijä voi omalla toiminnallaan, kohtaamalla asiakkaan arvostavasti, muuttaa olemassa olevia ennakkoluuloja.

Sosiaalihuollossa työskentely pohjautuu pitkälti yksittäisen työntekijän ja asiakkaan väliselle suhteelle. Jokainen työntekijä tekee työtään omalla persoonallaan, osa enemmän ja osa vähemmän itsestään työskentelyyn tuoden. Yksittäinen työntekijä pystyy tekemään itsenäisiä valintoja omassa työskentelytavassaan, asiakaskohtaamisissaan sekä työn organisoinnissa, jolloin työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa asiakaslähtöisyyden toteutumiseen. Sosiaalihuollossa on kuitenkin otettava huomioon, että asiakaslähtöinen työskentely ei ole riippuvaista pelkästään työntekijän toiminnasta, vaan myös rakenteellisista tekijöistä. Organisaation ja työyhteisön tuomat raamit vaikuttavat merkittävästi siihen, millaiset resurssit työntekijällä on tehdä asiakastyötä.

Tutkimustuloksissa tulee ilmi, ettei työntekijöillä ole riittävästi aikaa luottamussuhteen rakentamiseen ja tutustumiseen asiakkaan kanssa. Asiakkaan ja työntekijän suhde näytetään merkittävänä tekijänä työskentelyn onnistumiselle. Tulosten valossa juuri tällainen työskentely olisi palveluiden vaikuttavuuden edellytys (ks. Ritala-Koskinen 2003, 114). Aiemmassa tutkimuksessa on havaittu, ettei hyvinvointialueilla ole riittävästi resursseja lapsiperheiden palveluihin (Pitkänen ym. 2024, 148). Voidaan siis ajatella, että työaikojen puitteissa työntekijälle mahdollistuu lähinnä vain välttämättömien työtehtä-

vien hoitaminen. Mahdollistaakseen asiakkaille enemmän aikaa työntekijän on todennäköisesti tehtävä kompromisseja muiden työtehtävien osalta, kuten dokumentoinnin tai yhteistyötahojen kanssa tehtävän yhteydenpidon suhteen.

Niukat resurssit näyttäytyvät siten, ettei työntekijä ole aina asiakkaiden tavoitettavissa. Toisaalta tavoitettavuuden voidaan nähdä olevan osin myös työntekijän valinta. Osa työntekijöistä pyrkii ainakin ilmaisemaan vastaanottaneensa asiakkaiden yhteydenotot ja paneutuu asiaan tarkemmin paremmalla ajalla. Osa jättää mieluummin asian hoitamisen kokonaan siihen hetkeen, kun on aikaa perehtyä asiaan. Tavoitettavuuden voidaan nähdä joskus olevan myös organisaatiokohtaista. Esimerkiksi joissakin yksiköissä saattaa olla määritelty selkeä puhelinaika, joka on varattu vain asiakkaiden puheluille.

Yhtenä merkittävänä tutkimustuloksena näyttäytyy työntekijän vaihtuvuus. Tämä haastaa asiakaslähtöisyyden toteutumista ja palveluiden vaikuttavuutta, koska luottamusuhteen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välillä hankaloituu huomattavasti. Työntekijöiden vaihtuvuus on sosiaalihuollossa havaittu ongelma, jonka nähdään johtuvan luonnollisista syistä, kuten perhevapaista tai eläköitymisistä, mutta myös esimerkiksi työn kuormittavuudesta, jota aiheuttavat rakenteelliset tekijät (Holappa ym. 2024, 8). Niukkojen resurssien vuoksi työntekijällä on rajalliset mahdollisuudet tehdä työtä toivomallaan tavalla, kuten jalkautua asiakkaiden luokse ja aidosti tutustua heihin. Työntekijöille laadukkaan työn edellytyksenä on riittävät resurssit, osaaminen ja mahdollisuus käyttää omaa harkintaa asiakastilanteissa.

Erityisesti paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kohdalla on tyypillistä eri toimijoiden välinen moniammatillinen yhteistyö. Yhteistyön tarkoitus on tuoda yhteen asiakkaan elämässä mukana olevat eri toimijat. Tällaisen työskentelytavan on tarkoitus helpottaa eri toimijoiden tuen yhteensovittamista asiakkaan elämässä. Tuloksista on kuitenkin tulkittavissa, ettei moniammatillinen yhteistyö ole aina ollut asiakasta helpottavaa vaan päinvastoin, häntä enemmän kuormittavaa. Palvelujärjestelmän pirstaloituneisuus aiheuttaa sen, että kukin asiakkaan elämässä oleva toimija tekee ratkaisuja oman asiantuntijuutensa näkökulmasta. Tällöin asiakkaan kokonaistilanteen hahmottaminen voi olla haastavaa. Tutkimustuloksissa näyttäytyy erityisesti paljon palveluita tarvitsevien asiakkaiden kohdalla toisaalta tahtotila ja velvollisuus olla aktiivisena toimijana avun saamiseksi ja palveluiden edistämiseksi, mutta toisaalta asiakkaan turhautuminen

omaan vastuuseensa palveluiden organisoijana. Aikaisemmassa tutkimuksessa on myös havaittu asiakkaiden toive, ettei asiakkaan oma aktiivinen rooli vähentäisi työntekijän aktiivisuutta asiakkaan asiassa (ks. Nikupeteri ym. 2021).

Keskeinen tutkimustuloksemme on, että moniammatillisen yhteistyön sujuvoittamiseksi asiakkaalle on nimettävä koordinoiva työntekijä, joka huolehtii asiakkaan kokonaistilanteesta ja huomioi toimijoiden välisen asiantuntijuuden yhteensovittamisesta. Toive koordinoivasta työntekijästä ei ole uusi havainto. Sosiaalihuollon omatyöntekijän roolia koordinoivana työntekijänä on määritelty Alatalon ja kumppaneiden (2019) laatimassa Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) työpaperissa jo aiemmin. Vaikka THL:n työpaperissa määritellään selkeästi omatyöntekijän tehtäväksi koordinoida eri ammattilaisten välistä työskentelyä, todetaan siinä myös, ettei asiakaslähtöinen omatyöntekijäkäytäntö tällä hetkellä toteudu riittävän laadukkaasti sosiaalihuollossa. (Alatalo ym. 2019, 23.)

Pirstaloitunut palvelujärjestelmä aiheuttaa sen, että eri alojen ammattilaisten keskuudessa ei tunneta riittävän hyvin muiden toimijoiden palveluita ja toimintatapoja. Sosiaalihuollossa muiden toimijoiden tehtäväkentän heikko tunteminen voi ilmetä esimerkiksi siten, ettei asiakasta ohjata hakemaan hänen tarvitsemaansa tukea sitä järjestävältä toimijalta. Tätä vastoin toisesta organisaatiosta saatetaan ohjata asiakas sosiaalihuollon palveluun virheellisen tiedon tai olettamuksien perusteella. Asiakkaalle kerrotaan, että sosiaalihuollossa voidaan auttaa, mutta todellisuudessa sosiaalihuollossa ei ole tarjota oikeanlaista palvelua (esim. Pitkänen ym. 2024, 138). Tämä näyttäytyy tutkimustuloksissa muun muassa kritiikkinä sosiaalihuoltoon kohtaan. Asiakkaiden virheellinen ohjaaminen sosiaalipalveluihin voi johtaa siihen, etteivät asiakkaat koe sosiaalipalvelua vaikuttavaksi, koska palvelun toteutus tai sisältö ei ole sitä, mitä he ovat odottaneet tai mitä heille on kerrottu.

Usein sosiaalihuolto nähdään myös ihmisten itsensä, läheisten ja median tuomien oletusten pohjalta viimesijaisena tukimuotona, joka auttaa, kun mikään muu taho ei pysty asiakasta tukemaan. Tutkimustulosten valossa tämä näyttäytyy siten, että asiakkaat eivät ole tietoisia sosiaalihuollon palveluista, eivätkä siten osaa arvioida sosiaalihuollon mahdollisuuksia auttaa. Usein tällainen tilanne on johtanut asiakkaan tyytymättömyyteen tai pettymykseen sosiaalihuoltoon kohtaan, vaikka todellisuudessa asiakkaalle on

voitu luoda virheellinen mielikuva palvelun sisällöstä. Tutkimustuloksissa ilmenee, että samaan aikaan asiakkaat haluavat vahvasti olla mukana itseään kokevassa päätöksenteossa ja palveluiden suunnittelussa, mutta toisaalta asiakkaat ovat tietämättömiä sosiaalihuollon toimintamahdollisuuksista. Tämä ristiriita on omiaan aiheuttamaan erimielisyyksiä asiakkaan ja työntekijän välille, esimerkiksi mikäli työntekijä ei myönnä asiakkaalle hänen toivomaansa palvelua. Työntekijä on voinut arvioida, ettei kyseinen palvelu ole asiakkaan haasteen ja elämäntilanteen huomioiden tarkoituksenmukaista.

Mikäli palvelussa havaitaan, että asiakas on väärässä palvelussa tai asiakas tarvitsisi tukeeseen muita toimijoita, tulisi asiakas saattaa ammattilaisten toimesta hänelle tarkoituksenmukaiseen palveluun. Tutkimustuloksissa näyttäytyy, että asiakkaita ”luukutetaan” palvelusta toiseen ilman varmuutta, onko ohjattukaan palvelu asiakkaalle oikea. Asiakkaalle tarkoituksenmukaisen palvelun varmistaminen ammattilaisten välisessä yhteistyössä voidaan nähdä asiakkaan näkökulmasta olevan hyvää moniammatillista yhteistyötä. Näin siitäkin huolimatta, etteivät kyseiset toimijat lopulta työskentelisikään tämän enempää yhdessä asiakkaan asiassa. Asiakkaat tarvitsevat kokonaisuudessaan enemmän neuvontaa ja ohjausta palvelujärjestelmässä. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden oikeus saada selvitys olemassa olevista toimenpidevaihtoehtoista ei aina toteudu sosiaalihuoltolain (1301/2014) 5 §:n tarkoittamalla tavalla. Lain mukaan vaihtoehdot tulee selvittää asiakkaalle riittävän ymmärrettävästi, mutta tämä näyttäytyy tutkimustuloksissa päinvastaisena.

Sosiaalipalveluiden vaikuttavuuteen liittyy olennaisilta osin palvelun tarkoituksenmukaisuus ja oikea-aikaisuus. Tulostemme pohjalta voidaan todeta, että sosiaalityö ei aina ole oikea-aikaista, vaan asiakkaat joutuvat odottamaan asiakkuuteen pääsyä ja konkreettisen palvelun toteutumista pitkiä aikoja. Tällöin heidän jo valmiiksi haastavat elämäntilanteensa saattavat monimutkaistua entisestään. Lopputuloksena voi olla kriisiytynyt ja vaikea tilanne, mikä joudutaan ratkaisemaan suurella ja kalliilla interventiolla, kun oikea-aikaisella palvelulla tilanne olisi voinut olla ehkäistävissä. Asiakaslähtöinen työskentely ei välttämättä toteudu, mikäli asiakasta ei kyetä tukemaan oikea-aikaisesti. Tutkimustuloksissamme haasteina palveluiden oikea-aikaisuuden toteuttamiseen näyttäytyvät resurssipula, työntekijän vaihtuvuus sekä asiakkaiden ohjautuminen sosiaalityön palveluun väärin perustein.

Tutkimustuloksissa näyttäytyvät sosiaalihuollon haasteelliset arviointitilanteet asiakkaiden kokemuksina selkeästi sekä työntekijään että palveluun liittyvinä. Paljon palveluita tarvitsevat asiakkaat, erityisesti neuropsykiatrisesti oireilevien lasten ja heidän perheidensä palvelut ovat yhä epäselviä (esim. Pitkänen ym. 2024, 71). Saatujen tulosten perusteella voidaan havaita, ettei lapsiperheiden palveluilla pystytä täysin vastaamaan lasten neuropsykiatrisesta oireilusta johtuviin perheen moninaiisiin haasteisiin. Mikäli sosiaalityöntekijä myöntää asiakkaalle palvelun, joka ei vastaa täysin tuen tarpeisiin, voi palvelun vaikuttavuus jäädä heikoksi. Asiakkuuden jatkuminen voi kuitenkin tuoda perheelle toivoa siitä, että heidän tilanteensa otetaan vakavasti ja heitä pyritään kaikesta huolimatta auttamaan. Toisinaan tilanteissa perheille joudutaan kertomaan, ettei sosiaalihuollossa ole keinoja tai palveluja perheen auttamiseksi, jolloin asiakas voi kokea yksittäisen työntekijän portinvartijana palveluun pääsemiseksi. Asiakslähtöisen työskentelytavan toteuttamiseksi työntekijän tulee rehellisesti ja asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla kertoa, mitkä ovat olemassa olevat palvelut ja millä perusteilla palveluita tarjotaan.

Sosiaalityössä ei voida välttyä tilanteilta, joissa työntekijä ja asiakas ovat eri mieltä valitsevasta tilanteesta. Aina tällaisissa tilanteissa keskustelemalla ei päästä asioista yhteisymmärrykseen. Toisinaan työntekijä joutuu tekemään asiakkaan mielipiteen vastaisen ratkaisun. Nämä ovat yksiä sosiaalityön vaikeimpia tilanteita asiakslähtöisyyden ja asiakkaan osallisuuden kannalta. Lähtökohtana on kuitenkin toteuttaa laadukasta asiakslähtöistä työskentelyä, jossa ydinperiaatteena on asiakkaan oma asiantuntijuus sekä asiakkaan näkemyksen kuunteleminen. Tilanteessa, jossa työntekijä ei voi tehdä asiakkaan tahtotilan mukaista ratkaisua, asiakas voi kokea, että hänen osallisuutensa sivuutetaan. Tyypillinen tällainen tilanne on lapsen tilanteen ja edun arvioiminen, jossa työntekijä on eri mieltä vanhemman kanssa siitä, mikä olisi lapsen edun mukaista.

Tuloksissamme ilmenee asiakkaiden kokemus siitä, ettei heitä ole kuultu, koska asiat eivät ole edenneet heidän toivomallaan tavalla. Näkemyksemme mukaan kuulluksi tulemista ja asioiden etenemistä asiakkaan toivomalla tavalla ei voida kuitenkaan suoravivaisesti yhdistää. Asiakslähtöisen työskentelytavan mukaisesti on tärkeää kertoa asiakkaalle, että hänen näkemyksensä on tosiasiallisesti kuultu. Yhtä tärkeää on kertoa asiakkaalle, miksi toimitaan toisin.

Pidämme mahdollisena sitä, että työntekijä voi toteuttaa laadukasta asiakaslähtöistä työskentelyä myös ristiriitatilanteissa. Tärkeintä on antaa asiakkaalle tieto siitä, että hänen näkemyksensä on otettu huomioon ratkaisua tehdessä sekä perustella, miksi hänen mielipiteensä vastaisesti joudutaan toimimaan. Asiakas voi silti kokea, että hän ei ole tullut riittävällä tavalla kuulluksi tai saanut vaikuttaa tehtyyn ratkaisuun. Läpinäkyvään ja vastavuoroiseen työskentelyyn pyrkiessä on asiakaslähtöisyyden elementit huomioitu. Näkemyksemme mukaan tilanteessa, jossa toimitaan asiakkaan mielipiteen vastaisesti, hyvään asiakaslähtöiseen työskentelyyn kuuluu asiakkaan neuvonta. Asiakkaalle tulee olla selvää, miten hän voi toimia omassa elämäntilanteessaan toisin, jotta sosiaalihuollossa on mahdollista jatkossa toimia asiakkaan toiveen mukaisesti. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu myös neuvoa asiakkaalle, mitkä ovat hänen toimintamahdollisuutensa vaikuttaa päätökseen esimerkiksi oikeustoimin.

Asiakaslähtöisen työskentelytavan toteutuessa asiakas voi olla tyytymätön palvelun lopputulokseen, mutta kuitenkin tyytyväinen kohteluunsa palveluprosessin aikana (ks. Stenvall & Virtanen 2012, 147). Tutkimustuloksista ilmenee, että asiakkaan kokemus on mahdollinen myös toisin päin. Asiakas voi olla tyytyväinen palvelun lopputulokseen, mutta tyytymätön kohtaamisiin palveluprosessin aikana. Sosiaalihuollon vuorovaikutuksellisen luonteen vuoksi onkin huomioitava, että asiakkaan kokemukseen palvelusta vaikuttaa merkittävästi henkilökemiat työntekijän kanssa. Tällöin osa asiakkaan palvelukokemuksesta ja koetusta vaikuttavuudesta muotoutuu lähinnä kokemuksesta kohtaamisista työntekijän kanssa (ks. Hokkanen 2012, 122–123; Jacobsson & Meeuwisse 2020, 285). Tutkimustuloksista on havaittavissa, että asiakkaan tyytyväisyys palveluun ja työntekijään ei kuitenkaan ole tae palvelun vaikuttavuudelle. Kuitenkin, mikäli asiakkaan tyytyväisyys palveluun johtaa positiivisiin muutoksiin hänen elämässään, voidaan palvelu silloin nähdä vaikuttavana (ks. Paasio 2006, 102).

Sosiaalihuollon vaikuttavuuden näkökulmasta tutkimustuloksista käy ilmi, että asiakas ei ole kokenut sosiaalipalvelua vaikuttavaksi, vaikka elämäntilanne on merkittävästi parantunut aikaisemmasta. Ei voida suoraan ajatella, että sosiaalipalvelu olisi epäonnistunut tai turha, mutta ei voida myöskään ajatella palvelun yksin aiheuttaneen muutosta asiakkaan elämässä. Ihmisen elämässä vallitsevat ympäristötekijät, sosiaaliset suhteet ja

aika ovat tekijöitä, jotka väistämättä vaikuttavat elämäntilanteeseen. Palvelun vaikuttavuusarvioinnin kannalta pitäisi pystyä erottelemaan, mitkä vaikutukset ovat palvelun tulostosta, jotta pystytään arvioimaan, onko palvelu edelleen tarkoituksenmukaista asiakkaan muuttuneessa elämäntilanteessa.

Tämä tutkielma keskittyy vahvasti sosiaalityön käytännön ytimeen eli asiakastyöhön. Näemme, että tutkielmalla on tärkeä tehtävä koko sosiaalityön kentän lisäksi yhteiskunnallisesti. Sosiaalityössä kukin työntekijä kykenee jossain määrin vaikuttamaan omaan toimintaansa vuorovaikutustilanteissa. Yleisemmällä tasolla tutkielman merkitys kohdistuu rakenteiden kehittämiseen, suuntana asiakaslähtöinen ja vaikuttava työskentely. Sosiaalihuollon asiakkaiden asemaa ja näkemyksiä on tarkasteltu aiemmissä tutkimuksissa, mutta painoarvo asiakkaiden näkemyksillä on kuitenkin matala, sillä asiakaspalautteen odotetaan kohdistuvan palautteen kannalta vääriin tekijöihin. Asiakkaan odotukset ja toivomukset kohdistuvat palveluun tai palveluntuottajaan henkilönä, asiakkaan itsensä oikeuksiin, velvollisuuksiin, asemaan ja toiveisiin kohtaamisen laadusta tai tavasta. Asiakkaan kokemukseen palvelusta vaikuttavat hänen odotuksensa työntekijän roolista sekä se, miten työntekijä vastaa näihin odotuksiin. (Hokkanen 2012, 122–123.)

Tässäkin tutkielmassa voimakkaasti esiin noussut palvelujärjestelmän pirstaloituneisuus sekä asiakkaiden heikko tietämys palvelua tuottavasta organisaatiosta, tuovat haasteen asiakaskokemusten hyödyntämiseen palveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa. Asiakas voi olla hyvin tyytyväinen yhden organisaation toimintaan, mutta kokee tyytymättömyyttä toiseen, jolloin pettymykset saattavat heijastua muihinkin palveluihin. Toisaalta hyvää asiakaspalautetta saanut organisaatio voi olla virheellisesti tyytyväinen positiiviseen palautteeseen, heidän näkökulmastaan asiakkaan palvelut toimivat hyvin. (Pohjola 1997, 172.) Tällaiset tekijät eivät voi kuitenkaan olla este asiakaskokemusten käyttämiseen. Usein työntekijöille ja koko organisaation toiminnalle palveluiden tuottaminen ja asiakastyö ovat niin arkipäiväistä, että palvelukokemusta ei edes mietitä, vaan sen uskotaan tulevan luonnostaan. Siksi asiakkaiden, palveluiden käyttäjien äänelle ja kokemukselle tulee antaa painoarvoa etenkin omissa palveluissaan, mutta myös palveluiden kehittämisessä, arvioinnissa ja seurannassa yleisemmällä tasolla.

Holappa ja kumppanit (2024) ovat tutkineet sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuutta sosiaalityön johtoportaan näkökulmasta ja havainneet, että sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuden seurauksia olisi hyvä tarkastella seuraavaksi sosiaalityön asiakkaiden näkökulmasta. Tämän tutkielman aineistossa haastateltavat ovat ottaneet rohkeasti kantaa sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuteen ja haastateltavilla on tärkeää tietoa vaikutuksista omiin palveluihinsa ja elämäntilanteensa kehittymiseen. Asiakkaiden kokemusten kuuleminen osana rakenteiden ja palveluiden kehittämistä on ensiluokkaista käytännön tietoa.

Tässä tutkielmassa valmiin aineiston käyttäminen mahdollisti sen, että tutkijoina meidän ei tarvinnut tehdä työnjakoa tai harkintaa aineiston keräämisen tai jalostamisen suhteen. Valmis aineisto sujuvoitti tutkielmaprosessia, sillä haastattelurungon laatimiseen, haastateltavien rekrytointiin, haastatteluiden järjestämiseen tai aineiston jalostamiseen ei kulunut aikaa. Aineistoa ei ollut kerätty suoraan asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, joten oman tutkimusasetelmamme luominen vaati tarkkaa aineiston sisäistämistä, jotta ymmärsimme, pystyykö aineisto vastaamaan haluamaamme tutkimuskysymykseen. Tutkimuskysymyksemme tarkentuikin koko tutkielmaprosessin ajan. Alkuperäinen tutkimuskysymyksemme oli hahmoteltu ennen kuin saimme aineiston käyttöömmä. Kiinnostuksemme on kuitenkin koko ajan ollut asiakkaiden kokemuksissa asiakaslähtöisyydestä. Aineistoanalyysin valmistuttua lukitsimme lopullisen tutkimuskysymyksen.

Valmiin aineiston käyttö suhteessa tutkimustavoitteeseemme aiheutti myös rajoitteita analyysiimme. Haastattelussa asiakkailta ei kysytty suoraan heidän kokemuksiaan asiakaslähtöisyyden toteutumisesta, joten tutkimustulokset perustuvat tulkintaamme asiakkaiden kerronnasta. Asiakkailta ei myöskään kysytty suoraan kokemusta sosiaalipalveluiden vaikuttavuudesta. Aihetta sivuttiin kysymyksillä asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuneiden konkreettisten muutosten sekä asiakkaan tilanteessa laadittujen tavoitteiden kautta. Haastatteluissa selvitettiin yleisemmällä tasolla, millaista sosiaalihuoltoa asiakkaat pitävät vaikuttavana ja laadukkaana. Toisten tutkijoiden toteuttama haastattelu aiheutti tulkintaamme tiettyjä rajoituksia, koska meillä ei ollut enää mahdollisuutta tarkentaa tai kysyä lisäkysymyksiä haastateltavilta. Näin ollen tulkintamme täytyi perustua kirjallisen aineiston pohjalta saamaamme tietoon.

Olemme toteuttaneet tutkielman kahden tutkijan yhteistyönä. Tämä on mahdollistanut resurssien jakamisen kahden tutkijan välillä sekä ajatusten vaihdon kaikissa tutkielman vaiheissa. Koemme, että yhteistyön tekeminen ja näkökulmista keskusteleminen on ollut tutkielmamme vahvuus. Keskusteluissamme läpikäytyt ajatukset ja näkökulmat ovat ehkäisseet yksipuolisia tulkintoja tutkielmassa. Työnjako välillämme on ollut selkeää ja yhteydenpito tutkielmaan liittyen tiivistä. Päätökset jokaisessa tutkielman vaiheessa perustuivat yhteiseen harkintaan. Tutkielmaa toteuttaessa teimme osittain työnjakoa, mutta suurilta osin teimme tutkielmaa yhdessä työskennellen. Tutkielman tiivistelmä sekä johdanto ovat tutkijoiden yhteistyössä kirjoitettuja. Tutkielman teoreettisen taustoituksen kirjoitusprosessia jaettiin siten, että kummallakin oli oma vastuualue, jota toinen täydensi sillä ajatuksella, että teoriasta tulee johdonmukainen ja yhtenevä. Tutkielman metodologiset valinnat teimme yhdessä.

Aineistoanalyysin olemme laatineet yhdessä. Haastatteluaineiston saatuaamme kumpikin tutustuimme siihen ensin itsenäisesti samalla havaintoja kirjaten. Tämän jälkeen vertailimme havaintojamme ja muodostimme niistä yhteisen ymmärryksen. Analyysin kirjoitusprosessin olemme tehneet yhdessä analysoiden ja pohtien. Erityisesti analyysivaiheessa koemme yhteisten pohdintojen olleen tärkeitä, jotta haastateltavien kokemukset saavat ansaitsemansa painoarvon. Vaikka kummallakin meillä on kokemusta lapsiperheiden parissa työskentelystä, emme halunneet antaa omien kokemustemme vaikuttaa analyysin tekemiseen tai kirjoittamisen sävyyn. Omat ennakkokäsityksemme ja kokemuksemme saivat kuitenkin aineistoanalyysin aikana haastateltavien kokemusten kautta vahvistusta. Myös tutkielman johtopäätökset olemme kirjoittaneet yhdessä. Tutkielman kirjoittaminen oli opettavaista ja antoisaa. Tutkielmaprosessi vaati pitkäjänteisyyttä kummaltakin tutkijalta sekä saumatonta yhteistyötä.

## Lähteet

- Aaltio, Elina & Kannasoja Sirpa (2024) Katsaus lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuustutkimukseen Suomessa. Teoksessa Johanna Kiili, Anne-Mari Jaakola, Merja Anis, Tuuli Lamponen ja Elina Stenvall (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Katsaus lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityön vaikuttavuustutkimukseen Suomessa.
- Aarnio, Noora & Pösö, Tarja (2023) Palvelutarpeen arviointi lastensuojelun rajapinnoilla asiakasnäkökulmasta – nuorten ja vanhempien näkemyksiä. *Janus* 31(3), 235–252. <https://doi.org/10.30668/janus.122791>.
- Alatalo, Marjo & Miettunen, Nanna & Liukko, Eeva & Kettunen, Natalia & Normia-Ahlsten Leena (2019) Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Näkökulmia sosiaalihuoltolain toimeenpanoon ja palveluiden järjestämiseen. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-797-8>.
- Cree, Vivienne & Jain, Sumeet & Hillen, David Peter (2019) Evaluating effectiveness in social work: sharing dilemmas in practice. *European journal of social work* 22(4), 599–610. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1441136>.
- FSD3996 Sosiaalityön laatu ja vaikuttavuus: asiakkaiden haastatteluja sosiaalihuollon palveluista 2024–2025. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto Aila.
- Hakala, Juha T. (2024) Laadullisen tutkimuksen ABC. Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle. Helsinki: Gaudeamus.
- Hall, Christopher & Dall, Tanja (2021) Examining talk and interaction on meetings of professionals and service users. Teoksessa Kirsi Juhila, Tanja Dall, Christopher Dall ja Juliet Koprowska (eds.) *Interprofessional collaboration and service user participation. Analysing meetings in social welfare*. Bristol: Bristol University Press, 33–62.
- Halttu, Henna & Hiltula, Maija & Huhtaniska, Susa & Partanen, Anni (2025) Palvelutarpeen arvioinnin käsikirja. Perhe- ja aikuissosiaalityöhön Lapin hyvinvointialueella. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja nro 56. [https://www.innokyla.fi/sites/default/files/2025-10/Julkaisu\\_56\\_palvelutarpeen%20arvioinnin%20k%C3%A4sikirja-1.pdf](https://www.innokyla.fi/sites/default/files/2025-10/Julkaisu_56_palvelutarpeen%20arvioinnin%20k%C3%A4sikirja-1.pdf).
- Hokkanen, Liisa (2012) Sosiaalitoimistojen asiakastytyväisyyskyselyjen tulkinta. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen & Sanna Väyrynen (toim.) *Sosiaalityön vaikuttavuus*. Tampere: Juvenes Print, 116–161.
- Holappa, Johanna & Kallio, Johanna & Isola, Anna-Maria (2024) Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuuden seuraukset sosiaalityön johtajien kuvaamina. *Työelämän tutkimus* 22 (1). <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/115496/92186?acceptCookies=1>.
- Hujala, Anneli & Taskinen, Helena & Oksman, Erja & Kuronen, Risto & Karttunen, Anna & Lammintakanen, Johanna (2019) Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö. Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. *Yhteiskuntapolitiikka* 84 (5–6), 592–600.

- Innokylä (2026) (SULAVA) Sosiaalihuollon laatu ja vaikuttavuus Pirkanmaalla, Kanta-Hämeessä ja Etelä-Pohjanmaalla. <https://www.innokyla.fi/fi/kokonaisuus/sulava-sosiaalihuollon-laatu-ja-vaikuttavuus-pirkanmaalla-kanta-hameessa-ja-etela>. Viitattu 17.2.2026.
- Jaakola, Anne-Mari & Lamponen, Tuuli & Aaltio, Elina & Aarnio, Noora & Haapala, Maija & Heino, Eveliina & Pösö, Tarja & Repo, Jenni & Veistilä, Minna (2024) Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelussa ja lapsiperhesosiaalityössä. Aikalaiskuvausta. Teoksessa Johanna Kiili, Anne-Mari Jaakola, Merja Anis, Tuuli Lamponen & Elina Stenvall (toim.) Lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus, 93–106.
- Jaakola, Anne-Mari (2020) Lapsen tilanteen arviointi lastensuojelun sosiaalityössä. Publications of the University of Eastern Finland. Kuopio: University of Eastern Finland. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-3435-2>.
- Jacobsson, Katarina & Meeuwisse, Anna (2020) 'State governing of knowledge' – constraining social work research and practice. European Journal of Social Work 23(2), 277–289. <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1530642>.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Kanervisto-Jokinen, Merja & Koskimäki, Minna (2025) Asiakasnäkökulma sosiaalipalveluiden vaikuttavuudessa. Teoksessa Samuli Pekkola, Ulriika Leponiemi ja Matias Heikkilä (toim.) Vaikuttavuuden monet kasvot. Tampere: Vastapaino, 243–259. [https://cris.tuni.fi/ws/portalfiles/portal/155928155/Asiaksnakokulma\\_sosiaalipalveluissa\\_LUKU12.pdf](https://cris.tuni.fi/ws/portalfiles/portal/155928155/Asiaksnakokulma_sosiaalipalveluissa_LUKU12.pdf).
- Karjalainen, Pekka & Metteri, Anna & Strömberg-Jakka, Minna (2019) TIEKARTTA 2030. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4076-5>.
- Karttunen, Risto (2010) Isän ja äidin välissä. Lapsen kuulemisen psykologinen kehys huolto- ja tapaamisriidoissa. Acta Universitatis Tamperensis 1546. Tampere: Tampere University Press.
- Karvinen-Niinikoski, Synnöve (2005) Sosiaalityön opetus, tutkimus ja kehittyvä asiantuntijuus. Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund ja Susanna Hoikkala (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 73–98.
- Kiikkala, Irma (2000) Asiakslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen ja Irma Kiikkala (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 112–121.
- Kiskola, Marianne & Kavilo, Silja (2025) Kohtaava työote. Jyväskylä: Santalahti.
- Kivinen, Tuula, & Vanjusov, Heidi & Vornanen, Riitta (2020) Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Anneli Hujala ja Helena Taskinen (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 267–293. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>.

- Kivipelto, Minna (2016) Sosiaalityön arviointi ja vaikuttavuus. Teoksessa Maritta Törmänen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara ja Minna Veistilä (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Tallinna: Gaudeamus, 291–304.
- Kotisaari, Tuuli & Hietämäki, Johanna & Vornanen, Riitta & Toikko, Timo (2025) Mikä ohjaa päätöksentekoa? Sosiaalityöntekijöiden näkemykset lastensuojelun avo-  
huollon tukitoimien valinnasta. Janus 33(2), 191–207. <https://doi.org/10.30668/janus.148156>.
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (20.4.2023/703).
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (30.6.2021/612).
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (28.9.2000/812).
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81(5), 586–594. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>.
- Linnakangas, Ritva & Paasio, Petteri & Seppälä, Ullamaija & Suikkanen, Asko (2015) Mitä mittarien käyttö voisi tarjota sosiaalityölle? Janus 23(4), 405–415. <https://journal.fi/janus/article/view/53493>.
- Nikupeteri, Anna & Nurmi, Henna & Lantela, Lauri & Leinonen, Jaana & Kallinen, Kati & Turunen, Tuija & Laitinen, Merja (2021) Hyvinvointia tukevien lähipalveluiden saavutettavuuden kehykset vanhempien ja nuorten näkökulmasta. Focus Localis, 49(2), 68–86. [https://lacris.ulapland.fi/ws/portalfiles/portal/36991019/Hyvinvointia\\_tukevien\\_lahipalveluiden\\_saavutettavuuden\\_kehuksest\\_vanhempien\\_ja\\_nuorten\\_nakokulmasta.pdf](https://lacris.ulapland.fi/ws/portalfiles/portal/36991019/Hyvinvointia_tukevien_lahipalveluiden_saavutettavuuden_kehuksest_vanhempien_ja_nuorten_nakokulmasta.pdf).
- Nurmi, Henna (2024) Systeminen hyvinvointijohtaminen. Kohti kumppanuusperustaista lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämistä. Rovaniemi: Lapin yliopisto. <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/66277/978-952-337-452-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Paasio, Petteri (2006) Yleinen ja erityinen viitekehys arvioinnista. Hallinnon tutkimus 25(3), 92–107. [https://www.researchgate.net/publication/281764449\\_Yleinen\\_ja\\_erytinen\\_viitekehys\\_arvioinnista/link/55f7945e08aeba1d9efb7eaf/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7In-BhZ2U0iOjJwdWJsaWNhdGlvbilInByZXZpb3VzUGFnZSI6bnVsbH19](https://www.researchgate.net/publication/281764449_Yleinen_ja_erytinen_viitekehys_arvioinnista/link/55f7945e08aeba1d9efb7eaf/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7In-BhZ2U0iOjJwdWJsaWNhdGlvbilInByZXZpb3VzUGFnZSI6bnVsbH19).
- Paasio, Petteri (2017) Sosiaalityö ja vaikuttavuus. Teoksessa Aulikki Kananoja, Martti Lähteinen ja Pirjo Marjamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma. 4. uudistettu laitos. 1. painos 2007.
- Palsanen, Kati & Kääriäinen, Aino (2015) Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Janus 23(2), 190–205. <https://journal.fi/janus/article/view/51252/15704>.
- Pekurinen, Markku & Kortelainen, Mika & Lyytikäinen, Teemu (2025) Hyvinvointialueiden rahoitusmalli ja talouden kehitys. Teoksessa Arto Haveri, Harri Jalonen, Ilmo Keskimäki, Juho Saari, Liina-Kaisa Tynkkynen, Markku Pekurinen, Mika Kortelainen, Teemu Lyytikäinen, Tiina Ristikari, Ville-Pekka Sorsa ja Saara Leppinen (toim.) Hyvinvointialueuudistuksen väliarviointi. Valtioneuvoston julkaisuja 2025:109,

62–81. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/server/api/core/bitstreams/f99557a1-31da-42ba-992e-86a37d1e36b3/content>.

- Pitkänen, Sari & Ranta, Tommi & Mäkkylä, Katja & Aro, Rasmus & Aro, Niklas & Kortelainen, Jeremias & Koski, Noora & Stenvall, Jari (2024) Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Varhaisen tuen tilannekuva ja kehittämistarpeet. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoimikunnan julkaisusarja 2024:15. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-392-0>.
- Pohjola, Anneli (1997) Asiaa asiakkaalta. Teoksessa Salmela, Tuula (toim.): Autetaanko asiakasta – palvelaanko potilaita? Jyväskylä: Atena Kustannus Oy, 168–186.
- Pohjola, Anneli (2012a) Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen ja Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 9–18.
- Pohjola, Anneli (2012b) Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Anneli Pohjola, Tarja Kemppainen ja Sanna Väyrynen (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 19–42.
- Pohjola, Anneli (2017) Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Anneli Pohjola, Maarit Kairala, Hannu Lyly ja Asta Niskala (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 308–325.
- Rajavaara, Marketta (2007) Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Helsinki: Kellan tutkimusosasto. <http://hdl.handle.net/10250/3290>.
- Raunio, Kyösti (2010) Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? Janus 18(4), 387–395. <https://journal.fi/janus/article/view/50587>.
- Rissanen, Päivi & Puumalainen, Jouni (2016) Kokemuksen kautta osaamiseen: Vapaaehtoisuus, vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus. Kuntoutus 39(1), 52–58. <https://journal.fi/kuntoutus/article/view/113399>.
- Ritala-Koskinen, Aino (2003) Onnistumisia lastensuojelussa. Teoksessa Mirja Satka, Anneli Pohjola ja Marketta Rajavaara (toim.) Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Minerva Kustannus Oy, 103–124.
- Rostila, Ilmari (2001) Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6498-6>.
- Ruotsalainen, Pekka (2000) Asiakaslähtöinen palveluketju ja tietoteknologia. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen ja Irma Kiikala (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi, 7–32.
- Satka, Mirja (2015) Mittaritietoa ja ihmissuhteissa rakentuvaa hyvinvointia. Janus 23(4), 349–350. <https://journal.fi/janus/article/view/53489>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2024) Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus). <https://stm.fi/soteuudistus>. Viitattu 15.4.2026.

- Sosiaali- ja terveysministeriö (2026) Sosiaalipalvelut. <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>. Viitattu 17.5.2026.
- Sosiaalihuoltolaki (31.12.2014/1301).
- Stenvall, Jari & Virtanen, Petri (2012) Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma.
- TENK (2019) Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf).
- TENK (2023) Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 2/2023. [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf).
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2018) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. 1. painos 2002. Helsinki: Tammi.
- Tynkkynen, Liina-Kaisa & Ristikari, Tiina (2025) Sosiaali-, terveys, ja pelastuspalvelujen toimivuus. Teoksessa Arto Haveri, Harri Jalonen, Ilmo Keskimäki, Juho Saari, Liina-Kaisa Tynkkynen, Markku Pekurinen, Mika Kortelainen, Teemu Lyytikäinen, Tiina Ristikari, Ville-Pekka Sorsa ja Saara Leppinen (toim.) Hyvinvointialueuudistuksen väliarviointi. Valtioneuvoston julkaisu 2025:109, 43–61. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-022-6>.
- Vilkka, Hanna (2025) Tutki ja kehitä. 6. uudistettu painos. 1. painos 2005. Jyväskylä: Santalahti.
- Webb, Stephen A. (2001) Some Considerations on the Validity of Evidence-based Practice in Social Work. The British journal of social work, 31(1), 57-79. <https://doi.org/10.1093/bjsw/31.1.57>.
- Weiste, Elina & Käpykangas, Sari & Uusitalo, Lise-Lotte & Stevanovic, Melisa (2020) Being Heard, Exerting Influence, or Knowing How to Play the Game? Expectations of Client Involvement among Social and Health Care Professionals and Clients. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(16), 5653. <https://doi.org/10.3390/ijerph17165653>.
- Woodman, Elise & Roche, Steven & McArthur, Morag (2022). Children's participation in child protection: How practitioners understand children's participation in practice. Child & Family Social Work 27(3), 456–465. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/cfs.12947>.