



”Tai sitten siinä on vain osa siitä todellisuudesta”

Kokemuksia osallisuudesta ja dialogisuudesta lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa

Tutkimuksen Taustaa

- Haastateltu keskisuuressa etelä-suomalaisessa kaupungissa PTA:ssa olleiden lapsiperheiden vanhempia (ei asiakas-työntekijäsuhdetta)
- Keskiössä osallisuus ja dialogisuus, viranomaisen ilmoitusvelvollisuus ja kokemukset Is-ilmoista
- palvelutarpeen arvioinnin prosessin kehittäminen asiakaslähtoisemmäksi, joustavammaksi ja dialogisemmaksi—taustalla lainsäädännön muutokset
- prosessia ja siihen liittyviä käytäntöjä voitaisiin kehittää asiakkaiden kokemukselliseen tietoon perustuen. Vanhempien kokemuksia ei ole juurikaan tutkittu laadullisesti
- lastensuojeluilmoitusten määrät ovat viimeisen kahden vuoden aikana kasvaneet viidellätoista prosentilla v. 2017 140 000, 8 prosenttia kaikista 0-17 vuotiaista lapsista Is-ilmoituksen kohteena, kasvu ollut viimeisten vuosien aikana rajua (vuonna 2014 107000)

Sosiaalihuollon prosessi ?

- *Että mun mielestä se että se lastensuojeluilmoitus on tehty, niin se siinä on se iso asia, ja sen jälkeen se on käytännössä ihan sama, että mihin se sen jälkeen menee. Että joku sitä joka tapauksessa selvittää, ja sen jälkeen olennaista on kuitenkin vaan se lopputulos. (Haastateltava 1)*
- *Ei sillä ole mun mielestä mitään merkitystä, missä asiakkuudessa ollaan selvityksen aikana. Mutta ylipäätään se, että sellainen lastensuojeluilmoitus tehdään, ja se että se prosessi lähtee käyntiin sen perusteella kuten lähtee, niin se on se olennainen asia. Se että kuka ja missä sitä asiaa hoidetaan, niin ei sillä ole ainakaan meille ollut yhtään mitään merkitystä (Haastateltava 4.2)*
- *Joo että se lastensuojeluilmoitus on kuitenkin se juttu, joka määrittelee sen prosessin. Että oliko siinä se sosiaalihuolto mainittuna, niin se on ihan yhtä huono juttu. (Haastateltava 3.2)*
- koko maassa 90 prosenttia prosesseista käynnistyy ls-ilmoituksella (2017 tilastot)

Kokemuksia Is-ilmoituksista

- *Mut että kylhän se alkuu tuntu kauheelta, että ku yhtäkkiä sitten soitettiin sieltä lastensuojelusta ja sitten sovittiin tapaamista ja...ja sitten tota, että olihan se sellainen fiilis, että kyllähän siinä tunsii itensä tosi huonoksi ihmiseksi siin kohtaa kun sitä lähettiin purkaa siinä, (Haastateltava 1)*
- *Mutta että kyllä se ilmoitus on mun näkökulmasta aina tavallaan sellaista henkistä väkivaltaa. Haavat ja mustelmat parantuu, mutta nämä kokemukset ei parannu ikinä. Ne on täällä sydämessä ja mielessä hautaan asti. Sattuu rintaan asti, ja sattuu konkreettisesti, ja aina ei tiedä minne sattuu, mutta sattuu aina. (Haastateltava 3.2)*

Kokemuksia Is-ilmoituksista

- *Kun kyllä ne ilmoitukset on niin rajuja kuitenkin, että pahimmillaan niin ei se varmaan ole ollut psykoosikaan kaukana. Että se on aina tosi raskasta, että siinä on tullut sellainen viikon periodi, kun ei oikein saa nukuttua, että uni on sellaista tosi pätkittäistä, ja koko ajan heräilet, ja samat asiat on mielessä. (Haastateltava 3.2)*
- *niin kyllähän se aluksi oli tosi iso loukkaus. Iso loukkaus minun vanhemmuutta kohtaan, ja loukkaus minua kohtaan kasvattajana, (Haastateltava 4.2)*
- *Kyllä se lastensuojeluilmoitus sen koko homman mun mielestä määrittää, ja se on vaan niin pirun negatiivinen miellelyhtymä, että siinä kokee jo heti saavansa jonkun leiman otsaan, tai siis koko perheen otsaan...*

Häpeää ja voimavarojen vähenemistä

- *Mutta että kyllä se myös sitten syö sitä muuta toimimista, että kun niitä tehdään, koska niitä pitää tehdä, mutta aina ei välttämättä edes ole tarvetta toimia, niin kyllä se ilmoitus kuitenkin aina tulee osaksi sitä perheen tai lapsen elämää. Eikä se kyllä ole mikään mitätön asia. Siihen liittyy aina sellaista hirveetä häpeää ja epäonnistumisen tunnetta. Ihan sama mistä se ilmoitus on tullut. (Haastateltava 6)*
- *Ja onhan tällä ollut joka tapauksessa ollut valtavat vaikutukset meidän perheeseen, koska mä oon ihan varmasti sitä omaa häpeääni, sitä epäonnistumisen tunnetta ja katkeruutta näyttänyt meillä kotona. Ja sen myötä toi ilmoitus on vienyt meiltä tosi paljon voimavaroja ja jaksamista. Ja se kääntyy helposti niin, että alkaa syyttelemään sitä toista kaikesta. Ja sen myötä tilanne menee vaan koko ajan vaikeammaksi. (Haastateltava 5)*
- *Niin että mähän olen joutunut ihan hakemaan apua tän kaiken keskellä. Että useammassakin paikassa olen joutunut käymään. Ja jotenkin tuntuu, että joutuu koko ajan jonnekin todistelemaan, että kelpaa tähän hemmetin vanhemmuuteen. Ja mä kuitenkin yritän parhaani. Ihan joka perhanan päivä. Yritän olla lapsille niin hyvä kuin osaan. (Haastateltava 2)*

Että onhan siinä nyt jotain

- *Että onhan se ollut tunnetasolla tosi monella tapaa iso juttu, ja se on heijastunut tosi moneen asiaan, ja heijastuu kyllä ihan vieläkin ja välillä ihan älyttömyyksiin saakka. Että vasta ihan pari päivää sitten kattelin niitä papereita, kun ne oli jääneet tohon lojumaan. Että tietyllä tavalla, vaikka siitä on jo vuosi aikaa, niin se tulee esille koko ajan siellä sun täällä, ja sekin vielä että eihän me olla vieläkaan kerrottu mun vanhemmille tästä asiasta yhtään mitään.... (Haastateltava 4.1)*
- *...Ja sit se tuntuu tietenkin, että onhan se häpeällistä, että eihä se ole sellainen asia, josta tekisi mieli kertoa vaikka omalle äidilleen...tai kenellekään oikeestaan, että siinä on se häpeä aika kova....siitä että, että siitähän tulee sellainen olo, että sinä olet niin huono vanhempi, että niin käy. Se on se tunne, mikä siitä tulee. Että en mä oo varma, oonko mä vieläkaan kertonut mun vanhemmille tästä asiasta. (Haastateltava 5)*
- *Että kyllähän siinä mieltii sitä muiden suhtautumista, ja toisaalta kanssa sitä ettei halua kuormittaa muita tahoja asian suhteen. Ja ei me olla mun sukulaisille nyt siis kerrottu vieläkaan ollenkaan..Että onhan siinä nyt jotain, ja kyllähän se kanssa jostain kertoo (Haastateltava 7)*

Osallisuudesta

- *Ja siinä oli kyllä tosi hyvä, että me saatiin itse päättää se, että tuleeko tänne joku, vai mennäänkö me sinne. Ja kun me ei haluttu viedä meidän lapsia sosiaalitoimistoon, niin se oli tosi tärkeätä, että siihen pystyi vaikuttamaan. (Haastateltava 4.2)*
- *sosiaalitoimi otti sen asian asiallisesti, ja rauhallisesti, mutta sit kuitenkin niin antoi meille aikaa ja tilaa siinä järjestellä, ja se oli kaikkienensa tosi asiallista, eikä missään vaiheessa tullut sellainen syyttävä sävy, ja kuitenkin selitettiin asiat aika hyvin. (Haastateltava 4.1)*
- *Muuten olen kokenut, että asiat ovat sujuneet, että meille ei ole pärähdetty ilman lupaa, ja kaikki mitä on tehty, niin meiltä on aina kysytty mielipidettä, ja ne jutut on sovittu yhdessä. Ja se on hyvä. (Haastateltava 1)*

Osallisuudesta

- *Kyllä multa on kysytty, että mitä tässä seuraavaksi tehdään, ja kyllä mä oon saanut olla osallisena päättämässä siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu. Kyllä mulla on ollut sellainen tunne sen ilmoituksen jälkeen, että olen saanut vaikuttaa. (Haastateltava 5)*
- *No se mitä tässä sovittiin silloin siitä jatkosta, niin mun mielestä se meni yhteisellä sopimuksella niin, ja ne palvelut kanssa sovittiin ihan yhdessä. Että nehen käynnisty aika nopeesti ne palvelut, että ihan parissa viikossa oli jo kaikki hommat käynnissä. Et kyllä se homman kannalta oli tosi tärkeä, että ne hommat sovittiin yhdessä, ja että ne palvelut alkoi pian, että tavallaan kun se tilanne oli päällä, niin siitä on helpompi jatkaa eteenpäin. (Haastateltava 6)*
- *Että mitään tukitoimia ei ole pakotettu...että ehdotuksia on heiltä tullut, ja me ollaan niitä ajatuksia otettu vastaan, ja mietitty yhdessä sitten, että miten lähdetään liikenteeseen. Että siellä on niinkuin kuunneltu meidän tarpeita, ja ei ole ollut kertaakaan sellaista fiilistä, että ne ei tukis tai kuuntelis meitä. (Haastateltava 2)*

Kohtaamisia

- *Kyllä joo, ja kun se suhtautuminen ei ollut koskaan mitenkään tuomitsevaa, että hitto mikä juoppo äiti, tai sä oisit ihan paska. Et mäkin alkuun mietin, että sieltä tulee varmaan paskaa niskaan, et et niinku tuomitaan, ja on ilkee asenne, mutta kun ei tässä ollut mitään sellasta. Et lähettiin vaan avoimesti kartoittamaan, että miksi ollaan tässä (Haastateltava 1)*
- *No meille on ollut tosi tärkeätä se, että saatiin se apua tosi pian, ja prosessi käyntiin tosi pian. Ja sit että ne ihmiset on oikeesti ollut sellaisia, keiden kanssa on pystynyt puhumaan, eikä oo kukaan tuominut et et, jos ois sellainen toisenlainen asenne siellä päässä, niin tuliskin sellainen olo, ettei haluukaan jatkaa. Että ne on niinku ollut tosi kannustavia siellä kaikki, ja oon oppinut ehkä sen kautta matkan varrella ymmärtämään itseäänkin vähän paremmin. (Haastateltava 6)*
- *Että missään vaiheessa meille ei tultu lukemaan sitä ilmoitusta tai esittämään sen perusteella syytöksiä. Niin se ei ole onneksi mennyt. Mulla on se kokemus, että tultiin avoimin mielin katsomaan, että mikä tämä tilanne nyt on ilman mitään värittyneitä ennakkokäsityksiä. Että ei ollut valmiiksi se käsitys, että täällä on nyt kaikki hirveän huonosti, vaan tultiin avoimena katsomaan, että onko asiat hyvin vai huonosti. (Haastateltava 4.2)*

Tasavertaisesti institutionaalisessa suhteessa

- *että hyvin vahvasti on sellainen olo...että on sellainen kokemus, että hän on ollut ihminen ihmiselle, ja että hän on pystynyt tavallaan puhtaalta pöydältä lähtemään siihen mukaan...että ei ole ollut sellaisia ennakoasenteita, (Haastateltava 2)*
- *Kyllä mun mielestä suhtauduttiin ihan hyvin, ihan sillai ennakkoluulottomasti ja tuli tapaamaan ihmistä ihmisenä, että ei ollut ikään kuin valmiiksi jo päättänyt asennetta tai näkemystä.... että se oli ihan tosi hyvä asia, ja varmasti auttoi tossa hommassa paljon. Että kyllähän sen monta kertaa ihmisestä näkee, että onko se jo päätöksensä tehnyt, kun tulee ovesta sisään, että valitettavasti sellaiseenkin on sitten törmännyt jossain. (Haastateltava 5)*
- *Alusta asti ollut sellainen fiilis, että noi ihan hyväksyy mut ihmisenä. Että kun siihen asetuttiin, niin kyllä se koko homman kannalta oli ihan olennaista se avoimuus ihan kaikkien osalta. Et siinä nyt oli ne kaksi sosiaalityöntekijää, jotka tiesi ton meidän tilanteen, niin siinä oli tärkeä lähteä avoimesti ja hyvässä hengessä. Ja ehkä sitä sitten kun tässä puhuttiin kaikkee, niin tuli sit tavallaan puhuttua kaikkee muutakin omasta elämästä, niin ehkä sekin oli sellainen helpottava siihen alkuun. Että tavallaan yllättävästi siinä tulikin sitten puhuttua kaikkea mahdollista. Kun niitä puhui ääneen, niin siinä sai sanottua sitä paha oloa ja hankaluutta, ja se kyllä helpotti hiton paljon. (Haastateltava 1)*

Yhdessä ymmärtäen institutionaalisessa suhteessa

- *Ja siinä yhdessä mietittiin sitä, mikä tässä tilanteessa on oikeasti olennaista ja se oikea tilanne. Ja kun näitä asioita yhdessä pohdittiin, niin minusta alkoi oikeasti tuntua siltä, että nämä asiat saattaa lähteä eteenpäinkin. Että aina on kuunneltu ja autettu, ja ollaan aina pystytty vapaasti kertomaan ja keskustelemaan asioista yhdessä. (Haastateltava 6)*
- *Ja siinä sitten luotiin yhdessä se suunnitelma. Ja yhdessä pohdittiin sitä, että miten tässä tilanteessa oikeastaan jatketaan. Ja kyllä me itse päästiin tosi hyvin vaikuttamaan siihen suunnitelmaan...*
- *Kyllä se on ollut vahvasti sen suuntaista, että on avoimesti pystytty juttelemaan asioista. Ja on yritetty yhdessä mieltä, että miten tästä päästään eteenpäin. Että ainakin pyrkimys on ollut sellainen. Tottakai aina vuorovaikutukseen liittyy hankaluuksia, mutta ainakin pyrkimys on ollut ton suuntaista.*

Syytettynä

- *Ja se on välillä sillä tavalla, että sua vaan syytetään tavallaan jostain, mutta et oikein tiedä että mistä, että kun me nyt ollaan niin kovin huolissaan. Et ne ei oikein itsekään saa kiinni, mistä ne on huolissaan, eikä ne osaa perustella sitä huolta. (Haastateltava 3.1)*
- *Ja kyllähän se periaatteessa onkin niin, että jonkun pitää tulla tänne kotiin katsomaan, että se asia ei ole niin, kuten joku on väittänyt, eli se pitää asianomaisena todistaa, että se asia ei ole niin. Ja se on lähtökohtaisesti niin, että se on henkilökohtainen oikeuksien loukkaus tietyllä tavalla. (Haastateltava 4.1)*
- *niin tota että ei siinä ollut mitään, että olisi alkanut se vuorovaikutus ärsyttämään, eikä siinä tullut missään vaiheessa sellaista oloa, että nyt meitä syytetään tässä jostakin, vaikka tietyllä tavalla se ongelma on kuitenkin se, että se kenestä se ilmoitus on tehty, niin se asetelma on kuitenkin lopulta se, että syyllinen kunnes toisin todistetaan. Että kenellä on se todistamisen vastuu, että ilmoituksen asiat eivät pidä paikkansa. (Haastateltava 7)*

Vuorovaikutuksen kehykset ja valta

- *Kun ei oo tietoo, niin mä vaan ootan sitten, että toinen sanoo jonkun jutun, ja sit ne on silleen, että tähän sopii ihan kuin naulattuna tähän, ja sitten ne on että....Että kyllä me molemmat oltiin sillä ajatuksella, että tässä voi käydä ihan mitä tahansa.... Että vaikea sanoa, mutta sellainen fiilis siinä on, että tässä voi tapahtua ihan mitä vaan. (Haastateltava 4.1)*
- *..Että tottakai sen ajattelee siltä kannalta, että mitähän mun pitäis tuolla sanoa, että tästä asiasta päästäisiin mahdollisimman pienillä vahingoilla eteenpäin....Että mitä mä sanon, että mä annan sellaisen kuvan itsestäni, ettei jää mitään epäselvyyttä siitä, että epäilysten takana ei ole oikeasti mitään perustetta. (Haastateltava 1)*

Vuorovaikutuksen kehykset ja valta

- *No kyllä siinä joutuu miettimään sitä omaa puhumista, että mä jotenkin, että mä antaisin oikeesti sen oikeen kuvan, etten nyt sano vaan jotain väärää sanaa, josta voisi alkaa taas sitten jotain älytöntä. Että olisi mahdollisimman selkee, ja että siitä ei tulis mitään ylimääräistä. (Haastateltava 2)*
- *niin en varmasti minäkään uskaltaisi ottaa riskiä ja kertoa kaikkia asioita. En varmasti ottaisi sitä riskiä. mutta tossa tilanteessa kaikki mitä sä kerrot käytetään hyväksi, ja kaikki mitä sä kerrot johtaa seuraamukseen, niin ei tietenkään edes kannattaisi kertoa kaikkea....ainakaan mun mielestä (Haastateltava 7)*
- *Tottakai sitä joutuu jatkuvasti miettimään, että siinä on viranomainen toisena osapuolena. Mutta tietysti se vaikuttaa, koska sähän oot koko ajan arvioitavana siinä...Sä tiedät sen itsekin, että sitä sun toimintaan kyseenalaistetaan koko ajan, niin eihän se voi olla vaikuttamatta siihen vuorovaikutukseen, tai millaisia asioita sä siinä tilanteessa sanot tai nostat esiin. (Haastateltava 1)*

Institutionaalisesti institutionaalisessa suhteessa

- *Ja kyllä sen välillä näki, että oli tekemisissä pykälän määrittelemän toiminnan kanssa. Että kun sitä olemista ja vuorovaikutusta sitten tutkaili, niin ne näki hyvin ne tilanteet, missä kohtaa puhuivat ne ihmiset, ja missä kohtaa puhui sääntely. (Haastateltava 6)*
- *Että tavallaan tossa on toi ihminen, ja se osaa keskustella mun kanssa tosi hyvin, mutta sitten tulee se pykälä siihen väliin, jonka takia sen on vaan pakko toimia näin. Eikä siinä mitään, mä tavallaan sen asian ymmärrän, mutta se surullinen on siinä, että eikö todella ole sille harkinnalle varaa, ja jos sitä on, niin näiden kaikkien julkisuudessa olleiden tapausten jälkeen sitä ei uskalleta käyttää. Jotenkin toivoisi rohkeutta tehdä niitä itsenäisiä ja hyvin perusteltuja päätöksiä. (Haastateltava 7)*
- *Että eivät he pyytäneet sitä osoittamaan, mutta sen huomasi itse heti, että kun pystyi jollain keinolla osoittamaan, niin sitten vaihtui aihe. Että eivät he pyytäneet missään vaiheessa osoittamaan mitään, mutta huomasi, että he hakevat sieltä jotain muutakin kuin pelkkää puhetta. (Haastateltava 2)*

Kolhuista

- *Koska lapsi oli tosi pieni, ja mun mielestä mä en ollut hoitanut asioita niin huonosti, että meidän olisi pitänyt olla siinä tilanteessa. Mutta tota ja tietenkin olin sitten hirveän kaunainen sitä ilmoittajaa (viranomainen) kohtaan, että kun se sitten vielä sanoi mulle, että se meinasi soittaa mulle ensin, mutta sitten hän ei puhunut mulle ensin, vaan pisti sitä ilmoitusta menemään, niin tota...en tiedä. Olin hirveän loukkaantunut, koska tota..vaikka meillä olis hänen mielestään jotain ongelmia, niin pitäisi kai niistä uskaltaa puhua ensin meidän kanssa (Haastateltava 5)*
- *mutta lähtökohtaisesti se taho, jolla oli se valtuutus meistä se ilmoitus tehdä, minusta hänellä olisi ollut velvollisuus myös ottaa minut mukaan siihen hommaan siten, että hän olisi minun kanssa jutellut sen asian läpi, ja vaikka olisi sen lopulta kirjoittanut miten omin sanoin tahansa, niin se olisi kuitenkin perustunut minun kanssa läpi käytyyn keskusteluun, ja me olisimme tienneet hänen ajatuksiaan, niin se olisi ollut sitä osallistumista siihen prosessiin. (Haastateltava 7)*
- *Se kovin kolahdus osallistumiselle ja kovin kolaus luottamukselle tuli siinä heti alkuun, kun sitä ilmoitusasiaa ei hoidettu avoimesti ja yhteistyössä. (Haastateltava 2)*

Ilmoitusvelvollisen velvollisuudet

- *Että varmaan hän oli sitä jäänyt miettimään, ja varmaan ihan hyvää tarkoittanut sillä ilmoituksella, mutta mä haluisin että nää olis mahdollisimman avoimia nää prosessit. Että jos jotain ajatellaan tehtäväksi, niin niistä käytäis aina se keskustelu niiden asianosaisten kanssa. Koska ilman sitä niistä tulee helposti sellaisia läppäisyjä kasvoille. Se avoimuus helpottaisi sen perheen tilannetta paljon enemmän. (Haastateltava 1)*
- *että noita lastensuojeluilmoituksia ei voisi tehdä ilman että viranomaisilla tai perheiden kanssa työskentelevillä tahoilla olisi oikeasti velvoite kuunnella sitä toista osapuolta. Että lähdetään viranomaisena tekemään täysin yksipuolisen ja subjektiivisen ja ehkä tunnepitoisen sekä värittyneen tiedon varassa ilmoituksia, joilla on aina suuria vaikutuksia ihmisten elämään ilman että kysytään toiselta osapuolelta yhtään mitään, niin onhan se ihan käsittämätöntä. (Haastateltava 7)*
- *Ei hän ei keskustellut meidän kanssa asiasta, ja hän oli vielä miettinyt, että voisi keskustella meidän kanssa asiasta, mutta ei sitten tehnyt niin, Ja se lappu mikä meille tuli, ja se teksti mikä siinä oli, niin mun täytyy sanoa, että mä en tunnistanut meitä siitä. (Haastateltava 5)*

Valitut velvollisuudet

- *Niin tässä nyt on tietysti se, että onko se virkavelvollisuus sen ilmoituksen tekeminen, vai se että hoidetaan asiat niin, että ne olisivat lapsen edun mukaista. Se ööö en tiedä onko se aina ihan sama sitten siinä kohtaa, kun mennään siihen virkavelvollisuuteen. Toki sen ymmärrän, että se virkavelvollisuus on, mutta ehkä joitakin muitakin asioita olis voinut tehdä siellä viran puolesta. Et mun mielestä ne valitsi virkavelvollisuudekseen sen ilmoituksen tekemisen, kun ne olisi aivan yhtä hyvin voinut valita velvollisuudekseen tehdä kaikkensa niiden asioiden korjaamiseksi siellä. Et se tuntuu vaan, että siinä on kyse siitä, että se turvaa henkilökunnan, sit kun hoitaa sen toisen virkavelvollisuuden. Ettei kukaan voi sitten sanoa, ettei he oo hoitanut sitä velvollisuutta. (Haastateltava 2)*
- *Meistä tuntui, että hän teki sen velvollisuutensa ilmoittamisen kanssa, mutta ei hän sitten toisaalta taas tehnyt niitä velvollisuuksia, jotka olisi olleet meidän lapsen kannalta siellä muuten tärkeitä. Että ne velvollisuudet hän jätti sitten tekemättä. (Haastateltava 6)*

Palvelunohjausta lastensuojeluun

- *Että kyllähän se tavallaan on niin, että en nyt tiedä onko tää lastensuojelu se oikea paikka meille, että ne tukien ja palveluiden toimimattomuus tuottaa tilanteen, jossa meidän asiasta tulee lastensuojelun asia. Että miten se voi olla niin, että kun lapsi ei pysty menemään kouluun, niin se onkin yhtäkkiä lastensuojelun eikä koulun asia. (Haastateltava 2)*
- *Kyllä sitä aina pitäisi miettiä sen kautta, että onko siitä lastensuojeluilmoituksesta oikeasti jotain apua. Ja onko mietitty niitä kaikki muita tukitoimia, joilla pystytään vaikka siellä koulussa tukemaan. Ja sitten se esitetään jotenkin tosi vakavana asiana, että tästä kyllä pitää tehdä nyt lastensuojeluilmoitus, ja sen myötä jos niitä pelkoja sitten jollain on, niin varmasti ne pelot alkavat. Että ennen sitä ilmoitusta pitäisi aina olla mietittynä ne kaikki muut ratkaisut. (Haastateltava 3.1)*
- *Ja jotenkin niin, että vaikka se ilmoitus pitäisikin tehdä, niin se ei voi olla vaan sen lastensuojelun tehtävä selvittää asiaa, vaan siinä pitää niiden muiden tahojen olla mukana tukemassa ja selvittämässä. Että ei sitä asian ratkaisemista voi ulkoistaa lastensuojelun hoidettavaksi. (Haastateltava 6)*

Puhumattomuuden kulttuuria luomassa

- *Ja kyllä nää ilmoitukset on ihan ja tää ilmoitusvelvollisuus, että eihän kukaan kohta uskalla sanoa yhtään missään yhtään mitään, kun kaikesta seuraa aina lastensuojeluilmoitus. Että kyllähän tää on menossa oikeesti ihan älyttömäksi (Haastateltava 5)*
- *Että se pahin juttu tässä on se, että tää teräväpääpsykologi keksi tän varhaisen puuttumisen mallin, mikä tavallaan on ihan ok, mutta sen jälkeen se antoi mahdollisuuden kaikille antaa näitä ilmoituksia, ja sitten ne kaikki on tutkittava. Voi herran jeesus. Että ethän sä uskalla kenellekään sanoo mitään mistään kun se sitten seuraavaksi tekee ilmoituksen. Ja tää sit rasittaa ihan turhaan järjestelmää, ja on taatusti poissa niistä tilanteista, joissa olisi oikeesti sitä avun ja tuen tarvetta. (Haastateltava 3.1)*

Puhumattomuuden kulttuuria luomassa

- *mä jäin vaan vielä miettimään tota viranomaisen velvollisuutta tavallaan kanssa sen kautta, että jos olisi nyt oikeasti käynyt niin, että vanhemmalla olisi kotona mennyt kuppi nurin, ja olisi heittänyt sen oman lapsen pihalle, ja vaikka vielä potkaissut perään, mitä kyllä välillä kieltämättä on käynyt mielessä (naurua), mutta jos näin olisi käynyt, niin mihin ihmeeseen olisin mennyt kertomaan asiasta. Mistä mä olisin voinut lähteä hakemaan apua, tai miten sä lähdet siinä tilanteessa hakemaan apua, ja kertomaan, että näin on käynyt. Vaikka mä olisi miten väsynyt ja loppu, niin enhän mä menis mihinkään sanomaan, että näin on käynyt, koska sen seurauksena mä istun poliisien tai lastensuojelun kuulusteltavana...että anna kun mä mietin...onko se se apua, mitä mä tarvitsen no ei ihan...Ja mitä siitä on apua ja hyötyä...et se ei niinku auta sitä tilannetta yhtään millään lailla....ja mä en tarkoita sitä, etteikö väkivallasta pitäisi joutua vastuuseen, mutta että voisiko se olla jotenkin parkissa se asia, ja selvitettäisiin ensin, että mikä tätä perhettä auttaa, ja miten päästään eteenpäin, ja palataan sitten joskus myöhemmin siihen, että niin tässä oli sitä väkivaltaakin ollut....*

Kehittämistä

- Selvitystyön asemoitumisen muutokset jäävät merkityksettömiksi, jos emme saa muutettua sitä, että prosessit käynnistyvät useimmiten Is-ilmon kautta
- Vahvasti lainsäädännön ja institutionaalisen toiminnan keskellä on mahdollista kohdata ihmisiä dialogisesti ja vastavuoroisesti sekä tukea asiakkaiden osallisuutta
- Lapsiperheiden prosessia ei ole mahdollista kehittää dialogisemmaksi, asiakaslähtöisemmäksi tai osallistavammaksi ottamatta huomioon prosessin käynnistävää ilmoituksetekovaihetta
- Jägessä marginaalinen porukka ilmoituksen kohteena olevista perheistä lasuun—lopun peruspalveluihin tai ei mihinkään—palvelunohjauksen keinoin autettavissa ilman ilmoituksia?

Johtopäätöksiä

- Dialogisen kulttuurin rakentaminen ja ylläpitäminen merkityksellisiä asiakkaiden kokemusten mutta myös yhteisen ymmärryksen rakentumisen kannalta
- Niiden ilmiöiden ja hetkien ymmärtäminen kun tartumme viranomaisen velvollisuuteen toimia ilman vaihtoehtoja—viranomaisen velvollisuus ei ole koskaan ehdoton—se on aina valinta jonka edellytykset ja oikeutukset tulisi rakentua aina yksilöllisesti ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Viranomaisen velvollisuuteen vetoaminen on aina valinta kauemmas dialogisuudesta ja asiakkaan osallisuuden kunnioittamisesta.
- Kenellä valta? Asiakkaalla on valta puhua juuri sen verran, kuin hän itse kokee järkeväksi. Asiakkaalla on valta olla puhumatta. Asiakkaalla on valta puhua niistä asioista, joista hän haluaa puhua. Asiakas lopulta määrittelee sen, mistä tässä asiassa on kyse, ja millä tasolla esiin nostetuista asioista keskustellaan.—miten tähän vastataan? Luomalla palvelutarpeen arvioinnista prosessi, jonka kaikki vaiheet palvelevat tasavertaisen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostumista, ja jonka kaikissa vaiheissa kiinnitetään huomiota asiakkaiden osallisuuden toteutumiseen sekä heidän omaan elämään liittyvän ymmärryksen kunnioittamiseen.

Kehittämistä

- Palvelutarpeen arviointia kehitettäessä on ymmärrettävä, että ilmoituksen tekemisen vaihe siirtyy kokemuksineen osaksi palvelutarpeen arvioinnin prosessia, ja siksi tämän vaiheen kehittämiseen on kiinnitettävä huomiota.
- Ilmoituksia tekevien ja palvelutarpeen arvioinnin parissa tai lasten palveluissa työskentelevien vuorovaikutusta on lisättävä, ja on kyettävä luomaan tätä vuorovaikutusta tukevia rakenteita. On luotava matalan kynnyksen jatkuvasti ja helposti tavoitettavissa oleva konsultaatioväylä, jonka avulla ilmoituksia tekevät tahot voivat käydä keskusteluja lasten tilanteista sekä jo tehdyistä asioista palvelutarpeen arviointia tekevien työntekijöiden kanssa. Tämän vuorovaikutuksen avulla voitaisiin luoda yhteistä ymmärrystä toimintatavoista ja ilmoitukseen liittyvästä toimintakulttuurista. Yhteistyö ei voi perustua ainoastaan ilmoitukseen tai yhteydenottoihin.

Kehittämistä

- Ilmoitusten määrät ovat valtaisia, ja viranomaisen ilmoitusvelvollisuuden korostuminen tuottaa myös turhia ilmoituksia (esim. lastensuojelun keskusliitto toteaa näin)
- viranomaisen ilmoituskynnyksen korkeus tai mataluus eivät ole olennaisia asioita perheiden tilanteiden ymmärtämisen tai lapsiin kohdistuvien laiminlyöntien havaitsemisen kannalta. Olennaista on se, millaista vuorovaikutusta prosessin aikana kyetään lasten ja perheiden kanssa luomaan. Olennaista on myös se, millaisia prosesseja nämä 140000 lastensuojeluilmoitusta lasten ja perheiden kannalta tuottavat.
- Kaiken palvelutarpeen arviointiin liittyvän kehittämisen tulisikin tukea sitä päämäärää, että prosessin kaikki vaiheet tukisivat tasavertaisen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostumista. Kehittämistyön on oltava asiakasta varten, ja sen on nostettava keskiöön asiakkaan kohtaaminen sekä vuorovaikutuksessa rakentuva ymmärrys asiakkaan tilanteesta.

Puhumattomuuden kulttuuri

- viranomaisen ilmoitusvelvollisuuden korostaminen saattaa olla luomassa kulttuuria, jossa ihmiset eivät uskalla ottaa asioitaan puheeksi erilaisten peruspalveluiden piirissä.
- Tilanne ei ole hyvä, jos neuvolassa ei voi ottaa puheeksi jaksamisen haasteita ilman pelkoa lastensuojeluilmoituksesta. Tai jos koulussa ei uskalleta puhua arjen kuormittavuudesta, koska sen pelätään johtavan lastensuojeluilmoitukseen. Terveystieteiden tutkimuksessa ei voi vanhempana avoimesti puhua vaikka masennuksesta ilman pelkoa lastensuojeluilmoituksesta. Varhaiskasvatuksessa ei uskalla ottaa puheeksi vanhemmuuden haasteita, koska vaarana on lastensuojeluilmoituksen tekeminen.
- En halua kyseenalaistaa sen arvoa, että lasten asioita yritetään saada tuettua mahdollisimman aikaisin ja mahdollisimman matalalla kynnyksellä. En kyseenalaista myöskään sitä, että lasten kaltoinkohteluun ja lapsiin liittyviin väärinkäytöksiin pyritään puuttumaan mahdollisimman varhain. Olen vain huolissani siitä, että nykyinen tapa toimia voisi tuottaa puhumattomuutta juuri niissä palveluissa, joiden ensisijaisesti olisi tarkoitus perheitä mahdollisimman varhain ja mahdollisimman matalalla kynnyksellä tukea.