

**Den nya verksamhetsmodellen på enheten för barn- och familjearbete i
Östra Centrum – ett klientperspektiv**
Praktikforskningsrapport

Helsingfors universitet

Statsvetenskapliga fakulteten

S24 Praktikforskning i socialt arbete

Skribent: Ros-Marine Sällström

Studentnummer: 013480413

Hösttermin 2012

Helsingfors universitet, Statsvetenskapliga fakulteten

Ros-Marine Sällström: Den nya verksamhetsmodellen på enheten för barn- och familjearbete i Östra Centrum – ett klientperspektiv

Praktikforskningsrapport, 33 sidor, 4 bilagor. Socialt arbete, december 2012.

År 2008 stadgades det en ny barnskyddslag med målet att omstrukturera barnskyddsverksamheten i Finland för att göra det mera genomskinligt och tydligt för barnskyddets klienter och samarbetspartners. Ett annat mål var att lyfta fram barnperspektivet och klientdelaktigheten. Östra Centrums barnskydds-enhet deltog mellan 2006-2011 i flera olika utvecklingsprojekt med liknande målsättningar. Som följd av lagen och dessa projekt uppstod en ny verksamhetsmodell som togs i bruk i bl.a. Östra Centrums enhet år 2010. Ett mottagningsteam skapades (vid sidan om behandlingsteam) för att utreda behovet av barnskydd såsom det stadgades i den nya lagen.

Syftet med denna praktikforskning är att reda ut klienters åsikter om utredningen av behovet av barnskydd på Östra Centrums barnskydds-enhet. Materialinsamlingen har skett genom en enkätundersökning under perioden maj-oktober 2012. Fokus ligger på hur klienterna upplevt övergången från utredning till förändringsinriktat då klientskapet fortsätter med en ny socialarbetare och sin förmåga att inverka på utredningsprocessens innehåll. Som teoretiska utgångspunkter användes maktperspektiv med tanke på socialarbetare-klientförhållandet och klientdelaktighet.

Utgående från analysen upplevde de flesta klienter som deltagit i undersökningen att utredningen av behovet av barnskydd var nödvändig, fokuserade på viktiga ämnen för familjen och utfördes professionellt. De flesta var osäkra om det störde processens framskridande att en ny socialarbetare tog över arbetet då klientskapet fortsatt, även om många ansåg att de fått veta om ändringen i god tid och även om de tyckte att den nya socialarbetaren var insatt. Hälften kände sig förmögna att inverka på olika sätt under utredningsprocessen.

Viktiga eller relevanta begrepp för denna undersökning är: barnskyddsklientkap, behandlingsteam, förändringsinriktat arbete, klientperspektiv, mottagningsteam, utredning av behovet av barnskydd, övergångsförhandling.

Innehållsförteckning

Abstrakt.....	2
1. Inledning.....	4
2. Teoretiska utgångspunkter.....	5
2.1 Hjälp och kontroll.....	5
2.2 Klientdelaktighet.....	7
3. Utvecklingsprojekt och tidigare forskning inom området.....	8
4. Forskningens handlingsmiljö.....	9
4.1 Mottagningsteamet och utredningen av behovet av barnskydd.....	9
4.2 Då klientskapet fortsätter – övergång från utredning till förändringsinriktat arbete.....	11
4.3 Målet med den nya modellen.....	12
5. Forskningens syfte och målsättning.....	13
6. Praktikforskningens karaktär.....	14
6.1 Forskningsprocessen.....	15
7. Metod och material.....	16
7.1 Etiska överväganden.....	18
8. De centrala forskningsresultaten.....	20
9. Diskussion.....	26
10. Reflektioner kring forskningsprocessen.....	30
Källförteckning.....	32
Bilagor (1-4).....	35-44

1. Inledning

Under den senaste tiden har det diskuterats mycket kring den rådande barnskyddsverksamheten i Finland. Hanna Tulensalo och Tiina Muukkonen skriver i verket ”Sosiaalityön käytäntötutkimus” (2005, 309) att barnskyddsverksamheten har blivit mycket kritiserad p.g.a. den oklarhet som omringar den i vårt land. Det har framkommit att barnskyddsenheter i olika delar av landet har varierande sätt att bedöma klientfamiljernas situation. Finland saknar klara, landsomfattande kriterier för hur barnskyddsarbetet i själva verket skall utföras. Det finns ingen enighet om vilka aktörer som skall delta i barnskyddsprocessen, eller när barnskyddsklientskapet egentligen börjar – redan vid utredningsfasen eller först efter den, då det förändringsinriktade arbetet i familjen börjar? Det är denna avsaknad av klara procedurer som lett till att barnskyddsverksamheten i Finland uppfattas som ostrukturerad och vag bland barnskyddets klienter och samarbetspartners. (Möller 2005)

Barnskyddslagen förnyades 1.1.2008 med syftet att precisera barnskyddsarbetets innebörd och bättre skilja på olika arbetsfaser, och målet att nå och hjälpa barn och deras familjer under förutsatt tid (Social- och hälsovårdsministeriet 2007). Som följd av den nya lagen och ett antal utvecklingsprojekt som Östra Centrums barnskydd deltagit i togs det i februari 2010 i bruk en ny verksamhetsmodell på enheten. Tanken var att omorganisera och klargöra barnskyddsarbetet för att underlätta processen för både klienter och anställda socialarbetare. I och med verksamhetsförändringen finns det idag ett s.k. mottagningsteam¹ på Östra Centrums barnskydd som har som uppgift att utreda behovet av barnskydd såsom det stadgas i den nya lagen och fatta beslut om fortsatt klientskap. Ifall klientskapet fortsätter efter utredningsprocessen, tar ett s.k. behandlingsteam² över barnskyddsarbetet och fokuserar på förändringsinriktat arbete i familjerna med stödformer från öppenvården. Arbetsfördelningen har sedan dess blivit tydligare inom arbetsgemenskapen och belastar socialarbetarna mindre än förr då samma socialarbetare i princip hade ansvar för hela den långa klientshipsprocessen från början till slut. (Oksanen 2011, 20-21, 24-26, 45-46)

Då jag arbetade på Östra Centrums barnskydd tidvis under åren 2010-12, dvs. under tiden som verksamheten var i förändring, blev en omdiskuterad fråga bland socialarbetarna vad barnskyddsklienterna tyckte om utredningen av behovet av barnskydd. Är

¹ Från finskans ”vastaanottotiimi”.

² Från finskans ”suunnitelmallinen tiimi”, eller ”aluetiimi” som också används på Östra Centrums barnskydd.

barnskyddsverksamheten klar och välorganiserad i deras ögon i och med den förändrade verksamheten? Barnskyddsprocessen förnyades inte endast för att underlätta socialarbetarnas arbete utan också för att klienterna bättre skall hänga med i processens olika skeden. Jag har i min praktikforskning velat undersöka och lyfta fram klienters röster angående barnskyddsverksamheten i Östra Centrum. Klienterna är objekt för barnskyddsarbetet och därför är deras åsikter betydelsefulla för hur verksamheten kunde bättre organiseras. Det underlättar både socialarbetarnas arbete och klienternas svåra livssituation att barnskyddsverksamheten och samarbetet mellan socialarbetare och klient fungerar så väl som möjligt.

Min rapport består av 10 huvudkapitel varav inledningen är den första. I andra kapitlet redogör jag för det sociala arbetet från ett hjälp- och kontrollperspektiv. Jag tar där upp teori om maktperspektiv och klientdelaktighet. I tredje kapitlet redogör jag kort för olika utvecklingsprojekt och tidigare forskning som är relevanta för min praktikforskning. I fjärde kapitlet beskriver jag handlingsmiljön för min praktikforskning, dvs. mottagningsteamet och den utredning teamet gör, vad som händer då klientskapet fortsätter samt målet för den nya verksamheten. Om forskningens syfte och målsättning berättar jag i kapitel 5. Jag beskriver praktikforskningens karaktär och min egen forskningsprocess i kapitel 6. Sedan redogör jag för metod och material samt etiska överväganden i kapitel 7. Resultaten framställer jag i kapitel 8 och diskussionen finns i kapitel 9. Till sist reflekterar jag över min forskningsprocess mera generellt i kapitel 10.

2. Teoretiska utgångspunkter

2.1 Hjälps och kontroll

Socialt arbete ses i en vid bemärkelse som ett yrke med syftet att hjälpa människor som befinner sig i en utsatt eller svag position. Det är också hur socialarbetarna vanligtvis själva uppfattar sitt arbete. Socialarbetaren skall med hjälp av samhällets resurser hjälpa klienten att hjälpa sig själv. (Okitikpi & Aymer 2008, 4)

Under ett möte mellan socialarbetare och klient möter en världsbild en annan. Klienten har vuxit upp i en viss social miljö, hon har sina egna uppfattningar om samhället och den värld vi lever i, på samma sätt som socialarbetaren har sina egna. Socialarbetaren skall möta klienten med respekt och utgå i sitt arbete mycket från det som klienten berättar.

Klienten har sin egen syn på vad som har gått fel i hans³ liv och hurdan hjälp han behöver. Samtidigt som socialarbetaren uppmärksammar klientens önskemål av hjälpmedel och stödåtgärder, har hon som professionell också en bild av vad som är realistiskt och möjligt, dvs. vilka resurser och tjänster som finns att erbjuda klienten. Dessa tjänster är inte alltid vad klienten önskar sig. Socialarbetaren är i sitt arbete också tvungen att utgå från lagen och använda sig av tvångsåtgärder vid behov. (Burenus & Karlsson 1984, 12, 14) Barnskyddet är en social organisation där barnskyddslagen långt styr socialarbetarnas arbete. Man kan fråga sig hur mycket makt klienten har i sina händer för att inverka på exempelvis de åtgärder som vidtas i barnskyddsprocessen.

Margaretha Järvinen skriver i sin artikel "Mötet mellan klient och system - om forskning i socialt arbete" (2002) att det nuförtiden talas om socialt arbete som en slags service, och om klienter som brukare av olika sociala tjänster. Järvinen vill påpeka att trots detta ser verkligheten annorlunda ut. Hon menar att klienter sällan är brukare i den mening att de själva kunde välja hurdana tjänster de vill ha och tacka nej till sådana som de inte vill ha. Det sociala arbetets klienter har begränsade valmöjligheter. Socialarbetaren, som representant för det sociala systemet, skall anpassa klienten och hans behov till den sociala instansen och dess tjänster. Resurserna för det sociala arbetet är knappa och då går det inte direkt att anpassa dem enligt klientens önskemål, även om socialarbetaren så vill. Man kan enligt Järvinen säga att det är systemet som skapar klienten. Det är den sociala instansen som "väljer ut" och definierar klienterna enligt vissa kriterier. (Järvinen 2002)

Järvinen utgår ifrån Pierre Bourdieus teorier då hon talar om "doxa" inom det sociala arbetets praktik, dvs. tysta men underförstådda förutsättningar och handlingar som råder på fältet. Då socialarbetaren möter en klient, sker detta stort sett inom ramar och enligt regler som leder sitt ursprung från den sociala institutionen. För socialarbetaren är kontakten med klienten rutinmässig, medan situationen kan vara helt ny och förbryllande för klienten (Burenus & Karlsson 1984, 18). Under mötet ligger klienten, hans problematik och stödbehov, i fokus men en del verktyg att hantera och lösa eller underlätta klientens problem kommer från socialarbetaren som har så att säga "systemet i ryggen". Järvinen menar att socialarbetaren vill hjälpa klienten men kan enbart göra det utifrån de resurser och tjänster som hon har tillgång till. Klienterna känner nödvändigtvis inte till fältets doxa och då kan det praktiska sociala arbetet te sig som väldigt oklar. (Järvinen 2002) Det kan hända att socialarbetaren och klienten inte alls kommer överens om problemets natur och behovet av

³ För klarhetens skull talar jag om socialarbetaren som "hon" och klienten som "han".

hjälp. Det språk som socialarbetaren använder sig av kan också utgöra ett medel för maktutövning även om det inte är hennes avsikt (Borgman 1988, 73). Socialarbetaren känner till lagen och använder sig av yrkesrelaterade begrepp och termer som kan vara främmande för klienten.

Begreppet hjälp har en positiv, välvillig utgångspunkt men inom socialt arbete är begreppet problematiskt. Då socialarbetaren möter och hjälper klienten att hantera eller lösa sina problem, ställs klienten i en underordnad beroendeposition till socialarbetaren. Järvinen skriver i sin artikel (2002, 78) att en hjälprelation, enligt Bourdieu, ”alltid är förbunden med *symbolisk makt*”. Symbolisk makt är något som inte syns eller direkt definieras som makt. Det är en dold aspekt av välvilja och hjälp som ställer givaren i en överordnad position och mottagaren i någon form av tacksamhetsskuld. Socialarbetaren hjälper klienten som i gengäld förväntas ändra på sina levnadsvanor enligt samhällliga normer. Järvinen påpekar att relationen mellan socialarbetare och klient är, per definition, ojämlik. Maktförhållandet går helt enkelt inte att avfärdas. (Järvinen 2002) Oksanen (2011, 33-34) skriver att socialt stöd och kontroll går hand i hand, de är inte varandras motsatser. Man kan inte hjälpa utan att samtidigt kontrollera och det är något som godkänns inom det sociala arbetets profession.

Samtidigt som socialarbetaren är skyldig att följa lagen och använda sig av de resurser som finns för att hjälpa utsatta individer är det viktigt att hon kan förhålla sig kritiskt till det arbete som hon gör och varför. I och med att socialarbetaryrket innebär en del både synlig och osynlig makt krävs det en ökad självkänedom och självkritik av socialarbetaren för att försäkra att klienten i sin underordnade position blir genuint hörd och hjälpt. (Burenus & Karlsson, 18-19) Enligt Malcolm Payne (2005, 404) skall socialarbetarna ”vara medvetna om den kontext som den sociala organisationen eller instansen utgör så att de inte rutinemässigt accepterar en viss policy om hur olika tjänster ska tillhandahållas, och de måste bygga in reflektion, engagemang och utvärdering i allt de gör”.

2.2 Klientdelaktighet

Det är viktigt att komma ihåg att klienten själv är expert på sina livserfarenheter. Klienten har värdefull kunskap inom sig, han är en del av samhället och har som subjekt också förmågan att påverka sin omgivning. I och med att klienten befinner sig i en ofördelaktig position är det viktigt att socialarbetaren är intresserad av att lyfta fram klientens erfarenheter och åsikter. Att låta klienten reflektera över och ge feedback på den utvärdering som han själv utsätts för

kan förbättra resultaten av utvärderingen. Genom aktivt samarbete mellan socialarbetare och klienter kan det sociala arbetet effektivt leda till verklig förändring. Därför är det viktigt att socialarbetarna engagerar sig för att lyfta fram klienternas röster. Klientdelaktighet skall ses som grundläggande för socialt arbete. (Okitikpi & Aymer 2008, 92, 115, 123)

I ”Lastensuojelun käsikirja” på nätsidan Sosiaaliporssi består klientdelaktighet enligt Mikko Oranen av klientens rätt att få veta vad socialarbetaren planerar och vilka beslut hon fattar angående klienten och varför, samt klientens rätt att komma till tals och påverka dessa planer och beslut.⁴ Enligt Tiina Muukkonen (2009, 137-138) ses både barn och deras föräldrar som viktiga aktörer på barnskyddet. Barn skall göras delaktiga genom att de informeras om varför de blivit klienter och vad det innebär. Barn skall fritt få uttala sina tankar och erfarenheter. Föräldrarna känner till sina barn bättre än någon annan och därför har de en central roll i deltagandet av utvärderingen av barnets situation. På detta sätt är föräldrarna delaktiga i den kunskapsproduktion som sker under barnskyddsprocessen. Att klienter, speciellt barn, har möjlighet att delta i egna ärenden förstärker deras känsla av att bli hörda, att vara betydelsefulla och att ha förmågan att själv påverka, vilket i sig är stödjande och förstärkande (Oranen 2008, 11).

3. Utvecklingsprojekt och tidigare forskning inom området

År 2001 startades det i Helsingfors socialverk ett utvecklingsprojekt med namnet ”Kohtaavaa lastensuojelua” som hade som mål att, för det första, göra barnskyddsarbetet mera barncentrerat och för det andra, systematisera de olika arbetsfaserna som verksamheten innebär (Muukkonen & Tulensalo 2004, 1). I projektet deltog socialarbetare från olika barnskyddsenheter, bland dessa Östra Centrums enhet, som också deltog i Lastensuojelun kehittämissyksikkö-projektet⁵ och Kehrä-utvecklingsprojektet⁶. Dessa projekt har bl.a. gått ut på att utveckla och klargöra den tidiga fasen i klientskapet, dvs. det som idag enligt lagen kallas för utredningen av behovet av barnskydd. (Oksanen 2011, 36) Tiina Muukkonen och Hanna Tulensalo har skrivit en handbok, ”Kohtaavaa lastensuojelua – Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja” (2004), som grundar sig på det ovan nämnda utvecklingsprojektet. Handboken handlar om klientens lägesbedömning i

⁴ Jag vill uppmärksamma läsaren om att detta kan från klientens synvinkel ses som en ganska begränsad delaktighet. Man kan fråga sig vilken makt klienten verkligen har att påverka på olika beslut även om de gäller honom själv.

⁵ Under åren 2006-2008.

⁶ Under åren 2009-2011.

barnskyddet med fokus på barncentrerat socialt arbete och ger en steg-för-steg beskrivning av hur bedömningen av klientens situation skall gå till i barnskyddet.

Virge Mikkola gjorde sin praktikforskning, ”Selvitys lastensuojelun toimivuudesta Itä-Helsingissä – asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulma”, på Östra Centrums enhet år 2010. Mikkola behandlar dock inte den nya verksamhetsmodellen då den togs i bruk precis samma vår, utan mer allmänt vad både klienter och socialhandledare samt socialarbetare är nöjda respektive missnöjda med gällande barnskyddstjänsterna i Östra-Helsingfors. Pinja Salmi utförde sin praktikforskning, med titeln ”Alkuarvioinnin ja avoimuuden sosiaalityön rajapinnat”, i Lahtis barnskydds-enhet år 2011 med fokus på de professionellas syn på bl.a. hur väl samarbetet fungerar mellan mottagningsteamet och behandlingsteamet.

Socialhandledaren Tiina Oksanen från Östra Centrums barnskydd gjorde sin praktikforskning år 2011 om samma ämne som jag, med något annorlunda forskningsfrågor. Jag har haft mycket nytta av hennes forskning i och med att hon beskriver hur organisationsförändringen gått till just i Östra Centrums barnskydds-enhet. Hennes forskning har jag kunnat använda som en värdefull källa och dessutom jämföra mina resultat i någon mån till hennes resultat. I sin forskning intervjuade hon socialarbetare och socialhandledare angående mottagningsteamets uppkomst i byrån och hon gjorde dessutom en enkätundersökning med öppna frågor åt barnskyddsklienter⁷.

4. Forskningens handlingsmiljö

4.1 Mottagningsteamet och utredningen av behovet av barnskydd

I Kohtaavaa lastensuojelua-projektet har barnskyddsprocessen enligt Muukkonen och Tulensalo (2004, 8) delats in i tre faser, nämligen familjens lägesbedömning eller utredningen av behovet av barnskydd⁸, det förändringsinriktade arbetet⁹ med familjen och krisarbetet (se bilaga 1). Fokusen i min praktikforskning ligger på den första fasen, dvs. utredningen av behovet av barnskydd enligt barnskyddslagen idag, och övergången från utredning (fas 1) till förändringsinriktat arbete (fas 2).

Då barnskyddsanmälan kommer till barnskydds-enheten, exempelvis per telefon eller via fax från andra sociala myndigheter, är det mottagningsteamet som tar emot och undersöker dem. En utredning startar då det finns goda lagenliga grunder för det på basen av

⁷ Oksanen skickade 31 stycken enkäter per post till 15 familjer. Endast 6 stycken av hennes enkäter besvarades och skickades tillbaka.

⁸ På finska: ”tilannearvio”, ”lastensuojelutarpeen selvitys”

⁹ På finska: ”suunnitelmallinen muutostyö”

barnskyddsanmälan. Enligt lagen skall barnskyddssocialarbetaren inom 7 vardagar från det att en barnskyddsanmälan mottagits i enheten avgöra ifall en utredning av behovet av barnskydd skall ta plats. Själva utredningen skall ske inom tre månader från den dagen då barnskyddsanmälan mottagits i enheten. Dessa tidsgränser stadgades i barnskyddslagen för att garantera att klienten, dvs. i första hand barnet men också barnets familj, får hjälp till sin situation tillräckligt tidigt. Det handlar om att förtrygga klientens (barnets) rättsskydd. (Social- och hälsovårdsministeriet 2007)

På Östra Centrums barnskydd finns det förutom mottagningsteamet tre behandlingsteam med olika klientområden i Östra Helsingfors. Liksom behandlingsteamerna består mottagningsteamet vanligtvis av en ledande socialarbetare, fyra socialarbetare och tre socialhandledare. Mottagningsteamet sköter jourtjänsten (under vardagar kl. 8-16) och gör barnskyddsutredningar samt fattar beslut om fortsatt klientskap. Jourtjänsten fungerar så att socialarbetarna i mottagningsteamet turvis bär på jourtelefonen för en eller ett par dagar i veckan samtidigt som de sköter sina vanliga arbetsuppgifter. Genom jourtelefonen kommer det ofta barnskyddsanmälan men också andra ärenden. Den jourhavande socialarbetaren skall bedöma hur brådskande anmälningarna är. De anmälningar som inte är brådskande diskuteras och delas ut i teammötet som hålls några gånger om veckan. Den som utnämns till ansvarig socialarbetare för en ”case” skall utföra utredningen av behovet av barnskydd, oftast tillsammans med en annan socialarbetare, eller en socialhandledare. Den ledande socialarbetaren gör eventuellt inte lika mycket klientarbete som socialarbetarna i teamet. (Oksanen, 36-38, 45-46)

Utredningen av behovet av barnskydd görs enligt en systematisk bedömningsmodell¹⁰, som Muukkonen och Tulensalo (2004, 11) beskriver steg-för-steg i sin handbok. Utredningen innebär i stora drag ett antal träffar med barnet och föräldrarna både ihop och enskilt samt möten med samarbetspartners såsom familjerådgivningen, skolan och barn- och ungdomspsykiatriska enheten. Den ansvarande socialarbetaren skall samla ihop så mycket information om barnet, dess välmående och familjesituation, som möjligt för att utvärdera ifall det finns behov av barnskydd. Utredningen skall utföras systematiskt för att göra bedömningen så tydlig och genomskinlig som möjligt för klienten. Barnet och föräldrarna skall veta att en lägesbedömning görs, var och när den börjar, vad den innebär och hur och när den tar slut. Genom att följa bedömningsmodellen i arbetet kan socialarbetaren bättre

¹⁰ Min egen översättning från finskans ”tilannearvion malli”

försäkra sig om att barnet och föräldrarna vet vad utredningen av behovet av barnskydd innebär. (Muukkonen & Tulensalo, 2004, 11-15)

Bedömningsmodellen började formas i början av 2000-talet och den har sedan dess utvecklats mycket enligt klienters (både barn och föräldrar) och socialarbetares feedback och praktiska erfarenheter. (Muukkonen & Tulensalo, 2004, 13)

4.2 Då klientskapet fortsätter – övergång från utredning till förändringsinriktat arbete

När den ansvariga socialarbetaren gjort utredningen av behovet av barnskydd (inom tre månader såsom det stadgas i lagen) skall hon sammanställa sina dokumentationer, dvs. de minnesanteckningar som hon registrerat på barnskyddets datorprogram angående klienten i fråga. Minnesanteckningarna innebär bl.a. information om möten med barnet och dess familj samt kontakt med olika sociala myndigheter. Utifrån dessa anteckningar och socialarbetarens professionella omdöme, skall hon göra ett skriftligt sammandrag av utredningen och fatta beslut om fortsatt klientskap. Socialarbetaren träffar familjen för att diskutera det skriftliga sammandraget och informera familjen om att klientskapet antingen upphör eller fortsätter. Familjen får kommentera sammandraget och be att socialarbetaren ändrar eventuella feluppgifter. Detta möte kunde på svenska kallas för ”sammandragmöte”¹¹. Ifall socialarbetaren fattar beslut om att klientskapet fortsätter kan hon tillsammans med familjen fundera ut hurdana stödformer och åtgärder familjen kunde ha nytta av. (Muukkonen & Tulensalo, 2004, 59, 63)

Då ett klientskap fortsätter efter utredningen, skall socialarbetaren delta på ett behandlingsteammöte för att flytta över klientskapet till en socialarbetare från behandlingsteamet. Vilket behandlingsteam det handlar om beror på var klienten i fråga bor då behandlingsteamet fokuserar på olika delar av Östra Helsingfors. Under mötet berättar socialarbetaren om hur utredningsfasen gått och hurdan stöd klientfamiljen kunde behöva. Då en ny socialarbetare mottagit klientskapet bestämmer de två socialarbetarna tillsammans med klientfamiljen ett datum för ”övergångsförhandlingen”¹². I övergångsförhandlingen flyttar den ansvariga socialarbetaren över barnskyddsarbetet och ansvaret till den nya

¹¹ Min direkta översättning från finskans ”(lastensuojelutarpeen selvityksen) yhteenvetotapaaminen”.

¹² Min egen översättning från finskans ”siirtoneuvottelu”.

socialarbetaren som skall fokusera på förändringsinriktat arbete och erbjuda familjen lämpliga stödformer från barnskyddets öppenvård. (Oksanen 2011, 46, 69, 76-78)

4.3 Målet med den nya modellen

Tanken bakom den nya modellens uppkomst har varit att göra barnskyddsarbetet mera genomskinligt och strukturerat för både socialarbetare och klienter. Den nya lagen krävde förändringar som denna modell strävar till att förverkliga. Då arbetsbilden är tydligare för de anställda har de bättre kontroll över sitt arbete - de mår bättre, vilket i sin tur inverkar på samarbetet med klienterna. En klar barnskyddsprocess kan bättre garantera att klienterna får lika bra service. (Oksanen 2011, 49)

Tidigare kunde klientfamiljer finnas på klientlistorna även om det egentliga förändringsinriktade arbetandet i familjerna var väldigt knappt eller obefintligt. Familjerna visste nödvändigtvis inte att de var barnskyddsklienter. Jourtjänsten var väldigt splittrad på arbetsplatsen och socialarbetarnas arbetsuppgifter var så omfattande att arbetsdagarna var oförutsägbara. Dessutom kunde inte socialarbetarna alltid svara på de krav som lagen ställde för barnskyddsarbetet. I och med den nya team- och arbetsfördelningen kan socialarbetare fokusera på de uppgifter som är specifika för deras eget team, vilket underlättar stressen i barnskyddets ibland hektiska arbetsomgivning. Enligt Tiina Oksanens forskning anses barnskyddsverksamheten av de anställda på Östra Centrum ha blivit mer effektivt och strukturerat. Mottagningsteamet kan snabbare reagera på barnskyddsanmälan och lägga större fokus på akuta fall, såsom det stadgas i den nya barnskyddslagen om klienternas rättsskydd. Utredningen av behovet av barnskydd har klara arbetsfaser och directioner som följs. Socialarbetarna i behandlingsteamet kan i sin tur fokusera på att mera konkret stödja familjerna och möta deras behov i form av olika sociala tjänster, då de inte längre behöver göra några utredningar. (Oksanen 2011, 38-39, 43, 49-50)

Muukkonen och Tulensalo (2004, 11) anser att det är viktigt för socialarbetaren att vara systematisk och följa utvärderingsmodellens direktiv. På detta sätt kan socialarbetaren bättre försäkra sig om att barnet och föräldrarna vet om att en utvärdering är på gång. De vet hur och när utvärderingen börjar, vad som kommer att hända under utvärderingen samt hur och när den tar slut. Då organisationsförändringen planerades i Östra Centrums barnskydd var ett mål också att försäkra att klientskapets övergång från mottagningsteam till

behandlingsteam skulle vara så klar och enkel som möjligt för både klient och socialarbetare (Oksanen 2011). Ju tidigare familjen vet om att en ny socialarbetare kommer att ta över, desto smidigare kan övergången från mottagningsteam till behandlingsteam ske.

5. Forskningens syfte och målsättning

Sedan barnskyddsverksamheten förändrades och behovet av barnskydd började utredas av ett mottagningsteam på Östra Centrums barnskydd har en omdiskuterad fråga bland arbetsgemenskapen varit modellens för- och nackdelar. Diskussionen har omfattat erfarenheter bland socialarbetare och -handledare, men klienters åsikter har varit svårare att fånga.

Jag har i min praktikforskning velat utgå från ett brukarperspektiv för att kunna lyfta fram klienters åsikter. Syftet med min undersökning är att få fram klienters synpunkter till utredningen av behovet av barnskydd, dvs. hur de upplever att utredningsprocessen har fungerat som en helhet. Jag har också intresserat mig för hur klientfamiljer upplever *övergångsskedet* från mottagningsteam till behandlingsteam i de fall då klientskapet fortsätter.

Mina forskningsfrågor är följande:

- 1) Vad tänker klienterna om utredningen av behovet av barnskydd i det nya mottagningsteamet?
- 2) Hur upplever klienterna övergången från mottagningsteam till behandlingsteam?
- 3) Hur känner klienterna att de själv kunnat inverka på innehållet i klientshipsprocessen?

Viktiga eller relevanta begrepp för denna undersökning är: mottagningsteam, utredning av behovet av barnskydd, tidig utvärdering, barnskyddsklientenskap, övergångsförhandling, behandlingsteam, öppenvård inom det sociala arbetet, klientperspektiv¹³. Flera av de begrepp som jag använder på svenska är mina egna översättningar i brist på bättre ordval.

¹³ På Östra Centrums barnskydd används dessa finska begrepp: *vastaanottotiimi, lastensuojelutarpeenselvitys, alkuvaiheen arviointi, lastensuojeluasiakkuus, siirtoneuvottelu, suunnitelmallinen tiimi, avohuollon sosiaalityö, asiakasnäkökulma.*

6. Praktikforskningens karaktär

Praktikforskning inom socialt arbete innebär forskning kring ett fenomen, ämne eller problem som förekommer i det sociala arbetets praktiska förhållanden. Praktikforskning som en process handlar om att inblandade aktörer, dvs. forskare, arbetsgemenskapen inom socialt arbete och klientfamiljer, tillsammans skapar ny kunskap. Praktikforskning är ett relativt nytt sätt att producera information med syftet att binda ihop forskning och praktik inom socialt arbete till en interagerande och nyskapande helhet. Genom praktikforskning kan vi närmare granska och reflektera över rådande teoretiska uppfattningar och värderingar inom socialt arbete och hur dessa tar sig i uttryck i praktiken, dvs. på fältet. Detta kan öka vår förmåga som socialarbetare att på ett djupare plan förstå och kritiskt granska det arbete vi gör och vad som eventuellt kräver förändring. (Satka, Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 11-12, 16)

Det finns ingen entydig definition på praktikforskning. Erja Saurama och Ilse Julkunen skriver i artikeln ”Lähestymistapana käytäntötutkimus” (2009, 294) att det finns olika begrepp som används om praktikforskning, bl.a. praktikbaserad forskning¹⁴ och praktikerforskning¹⁵. Saurama och Julkunen beskriver praktikforskning som forskning som skall både utgå från det sociala arbetets praktik och till slut återvända till praktiken. Detta betyder att den information och kunskap som fås från praktiken skall vi senare också kunna dra nytta av i det praktiska sociala arbetet. Kunskap skall cirkulera på detta vis genom praktikforskning. Det som kännetecknar praktikforskning är aktiv och självkritisk kunskapsproducering där alla aktörer får delta i processen. Det handlar inte om en forskningsmetod utan som författarna kallar det på finska, ”tiedonmuodostuskulttuuri”. (Saurama & Julkunen 2009, 307, 310)

Det som praktikforskningen inom socialt arbete enligt Mirja Satka och medarbetare (2005, 12, 14) specifikt vill betona är att alla inblandade aktörer, vare sig det handlar om forskare, fältets socialarbetare eller klienter, är subjekt som har värdefull kunskap inom sig. Alla dessa aktörer kan och får vara med och producera gemensam information som hjälper oss att utveckla det praktiska sociala arbetet och därigenom vårt samhälle och sociala system. Speciellt viktigt är det att lyfta fram röster till marginaliserade personer som befinner sig i en sårbar eller på något sätt kränkt position. Deras erfarenheter och den kunskap de bär med sig är värdefull och en betydelsefull del av vår verklighet.

¹⁴ ”practice-based research”

¹⁵ ”practitioner research”

6.1 Forskningsprocessen

Jag utförde min praktikforskning på Östra Centrums barnskydds-enhet i princip under april- och majmånaderna (2012), men jag var i kontakt med min handledare, Kirsti Tonttila, under hela sommaren och intill hösten också. Min praktikperiod gick till på det viset att jag till en början träffade min handledare och de ledande socialarbetarna för att diskutera på vilket sätt jag skulle ta reda på klienters erfarenheter och åsikter. Ämnet och forskningsfrågan var ganska långt förutbestämda.

På våren presenterade jag min forskningsplan för alla de anställda på Östra Centrums barnskydd under ett utvecklingsmöte för att informera dem om forskningen. Under sommaren deltog jag på barnskyddets praxisverksamhet i form av en stödgrupp som ordnades för forskare (både studerande och anställda socialarbetare). En del av dessa forskare arbetade på Östra Centrums barnskydd medan en del av dem arbetade på barnskydds-enheterna i Nordsjö och Stensböle. I stödgruppen fick vi presentera våra forskningsplaner för varandra för att få feedback och tips på bl.a. metoder och källor. Min handledare fungerade som en av stödgruppshandledarna, vilket jag såg som en stor fördel för mig. Gruppen träffades cirka en gång i månaden. Jag upplevde deltagandet i stödgruppen som väldigt givande, jag fick en hel del nya, konkreta förslag som hjälpte mig vidare. Det kändes bra att få diskutera min undersökning och dess utmaningar i detalj med erfarna socialarbetare som var insatta i ämnet. Vid sidan om stödgruppen träffade jag min handledare några gånger på byrån för privat handledning och vi höll mycket kontakt per e-mail.

Min forskningsprocess har handlat om tre olika parter som med olika uppgifter arbetat för att skapa ny kunskap, nämligen Östra Centrums arbetsgemenskap (socialarbetarna), de klienter som deltagit i min undersökning och jag som forskaren. I min praktikforskning har barnskyddsklienterna en mycket central roll som kunskapsproducenter i och med att det är just deras synvinkel som jag vill lyfta fram. Jag tycker denna undersökning är ett ypperligt exempel på en praktikforskningsprocess, där olika aktörer deltar för att tillsammans producera kunskap och alla har haft en lika värdefull position för utförandet av min undersökning. Barnskyddets arbetsgemenskap har fungerat som en viktig länk mellan mig som forskaren och klienterna som forskningsobjekt. Jag har inte själv haft kontakt med klienterna utan datainsamlingen har gått till genom en ”kedjeprocess”, från mig till klienterna via barnskyddets socialarbetare. Min roll har å ena sidan varit att vara den ”självständiga forskaren” som fördjupar sig i relevanta teorier och för undersökningen vidare enligt

forskningsplan och tidtabell. Å andra sidan har jag också varit en del av arbetsgemenskapen med en mera avlägsen roll i förhållande till klienterna.

7. Metod och material

Jag har använt mig av enkätundersökning som datainsamlingsmetod. Jag fick använda mig av barnskyddets färdiga feedbacksenkät som bas för min enkät. Jag raderade frågor som inte hörde till min undersökning och konstruerade ett antal egna som jag upplevde vara relevanta.

Jag vill i detta skede förtydliga mitt bruk av ”klient” och ”klientskap”. Begreppet klientskap är vag inom barnskyddet för att det används på olika sätt bland socialarbetare. Ibland talas det om att klientskapet börjar först då utredningen är klar och den ansvariga socialarbetaren fattar beslut om klientskap, medan det ibland talas om klientskap redan vid första kontakten, då mottagningsteamet startar utredningen. I denna undersökning ser jag barnet (och familjen) som klient redan vid första kontakten med barnskyddet, då utredningen har startat, eftersom barnets personuppgifter registreras i barnskyddets klientregister då barnskyddsanmälan mottagits. Jag talar om fortsatt klientskap då en ny ansvarande socialarbetare tar över barnskyddsarbetet med familjen efter utredningen. Trots att klient i barnskyddslagen syftar enbart till barnet, vill jag i detta sammanhang utvidga begreppet klient så att den innefattar förutom barnet också barnets nära familjemedlemmar, dvs. främst föräldrarna som har huvudansvar för barnet. Då jag talar om klient menar jag förutom barnet också familjen, om jag inte specifikt uttrycker att jag menar barnet, såsom i kapitel 2.2. Ibland talar jag också om ”klientfamiljen”.

Rent praktiskt gick datainsamlingen till så att jag skickade min enkät med bilagor (infobrev, tillståndsblankett) till min handledare som hade som uppgift att kopiera och dela ut dem till alla socialarbetare på enheten. Dessa socialarbetare skulle i sin tur be sina klienter att fylla i min enkät antingen under mötet eller efteråt. Klienterna fick ta enkäten hem och antingen lämna in den till vaktmästaren vid ett senare tillfälle eller skicka den till Svenska social- och kommunalhögskolan vid Helsingfors universitet under mitt namn. Jag fick lov att använda byråns egna portobetalda kuvert för dem som ville skicka enkäten direkt till mig. Jag skaffade själv stora tomma kuvert till byrån för de klienter som svarade på byrån och lämnade enkäten till vaktmästaren.

Min målpopulation bestod av barnskyddsklienter vars klientskap hade fortsatt efter utredningen av behovet av barnskydd. Dessa klienter har erfarenheter av övergångsförhandlingen och förändringsinriktat arbete med en ny socialarbetare, vilket var nödvändigt med tanke på min andra forskningsfråga. Min handledare gick igenom barnskyddets register för klienter som varit med om övergångsförhandlingen senast ett halvt år sedan. Ju kortare tid från utredningen och övergångsförhandlingen, desto bättre. Vi ville att den tidiga fasen av barnskyddsprocessen ännu var relativt aktuell och kvar i minnet för klienterna. Till slut beslöt vi oss dock att även räkna med klienter som endast varit med om utredningen för att öka svarsandelen.¹⁶ Jag hade inte på andra sätt begränsat målgruppen. Forskningen var riktad till barnskyddets klientfamiljer som en helhet – jag önskade svar från både barn/unga och vuxna samt män och kvinnor. Också nära släktingar eller vänner till klientfamiljerna hade möjlighet att delta.¹⁷

Totalt fick jag tio stycken enkätsvar som jag samlat in under perioden maj-oktober. Datainsamlingsprocessen tog längre än det ursprungligen var meningen men det visade sig nödvändigt att förlänga svarstiden¹⁸ då svarsandelen redan från början blev så låg. Av de tio respondenterna är två unga i åldern 14-15, två pappor och resten, dvs. 6 av dem, mammor. Två respondenter skickade sina svar till universitetet medan resten lämnade svaren in till vaktmästaren på barnskyddsbyrån. Jag fick tillbaka två stycken tillståndsblanketter med nekande svar till deltagande av min undersökning. Jag vet med säkerhet att 12 klienter har fått enkäten och 10 av dem har svarat och återlämnat den. Jag uppskattar dock att det externa bortfallet blev mycket större än så. Hur stort bortfallet är kan jag inte säga exakt då jag inte själv var med om de möten där socialarbetarna delade ut enkäten. Enligt Göran Ejlertsson (1996, 23) är ett sätt att minska bortfallet att skicka påminnelser eller ringa de personer som inte svarat på enkäten. För mig var dessa inga egentliga alternativ då jag inte hade några kontaktuppgifter för att nå forskningsobjekten. Jag utgår dock ifrån att en del socialarbetare påmint i alla fall en del av sina klienter om undersökningen.

Min enkät (se bilaga 4) är upplagd av 38 slutna frågor varav de flesta svarades på en Likertskala (från 1 – ”Jag är av helt samma åsikt” till 5 – ”Jag är av helt annan åsikt”). Jag hade inget skilt svarsalternativ för ”vet inte”, utan tolkade ett kryss på alternativ 3, dvs. i mitten av Likertskalan, som ett uttryck för ”vet inte” eller ”osäker”. De första (slutna)

¹⁶ Endast en av respondenterna hörde till denna grupp.

¹⁷ Inga släktingar eller vänner deltog i undersökningen.

¹⁸ Ursprungligen hade jag tänkt samla in materialet under perioden maj-juli.

frågorna innebar bakgrundsinformation om position i familjen (dvs. mamma/pappa/barn/annan person), kön och ålder samt vilket skede i processen som är på gång då enkäten svaras (antingen har övergångsförhandlingen ganska nyligen tagit plats (1) eller så har det gått tid sen förhandlingen och den nya socialarbetaren har träffat och jobbat med familjen flera gånger (2)). Därefter följde fem huvudteman (nummer 5-9 i enkäten) med en rad frågor som svarades på Likertskalan; första kontakten med barnskyddet, samarbetet med barnskyddets personal, barnskyddsprocessen, fortsatt klientskap med ny socialarbetare och utvärdering av den service som klienten fått på barnskyddet. Jag lämnade rum för respondenterna att vid behov precisera och kommentera de slutna frågorna efter varje huvudtema. Jag bad också klienterna att ge ett skolvitsord för den gjorda utredningen. De två alldeles sista frågorna är öppna frågor, där respondenterna fick berätta vad de tyckte att fungerar väl, och vad som kräver förändring.

Angående slutna frågorna är det interna bortfallet litet. Det interna bortfallet handlade vid ett fall om en respondent vars utredning fortfarande var på gång och då kunde personen inte svara på frågorna¹⁹ gällande övergången från mottagningsteam till behandlingsteam. Förutom det hade en person inte gett ett skolvitsord för barnskyddsprocessen och en annan hade inte kryssat för vilket skede i barnskyddsprocessen som var på gång²⁰. Bortfallet vid de öppna frågorna är däremot ytterst stort. Endast två personer hade velat precisera eller kommentera de slutna frågorna. Den ena hade kommenterat under en (1) temahelhet, medan den andra hade lämnat kommentarer under varje tema och också svarat på en av de två öppna frågorna i slutet av enkäten, den som handlade om vad som kunde ändras/förbättras.

7.1 Etiska överväganden

Gunvor Andersson och Hans Swärd (2008, 243) skriver i verket "Forskningsmetodik för socialvetare" att forskaren skall se till att vara försiktig och noggrann med sitt förfarande då det kommer till forskning kring utsatta människor. Utsatthet är ett känsligt tema som skall närmas på ett sätt som inte ytterligare skadar forskningsobjekten t.ex. genom att förstärka bilden av det som ter sig socialt avvikande. Samtidigt skall man komma ihåg att utsatta grupper har lika rätt som vem som helst att berätta om sina upplevelser och åsikter. Nuförtiden betonas också barnets rättigheter att komma till tals. Barnskyddslagen betonar och

¹⁹ Fem frågor under rubrik nummer 8 i enkäten.

²⁰ Fråga nummer 4 i enkäten.

kräver i dagens läge att socialarbetare utreder och lyfter fram barnets syn på bl.a. sina levnadsförhållanden och sitt familjeliv.

Enligt Ejlertsson (1996, 26) är det vid enkätundersökningar speciellt viktigt att målpopulationen informeras om undersökningen och dess syfte, t.ex. i form av ett följebrev. Det är viktigt att nämna att deltagandet är frivilligt och forskaren skall få deltagarnas samtycke till att delta i undersökningen. Speciellt då en enkätundersökning innehåller frågor av känslig natur skall forskaren söka om tillstånd till att forska från den forskningsetiska kommittén. Enkätsvaren skall behandlas etiskt och anonymt, så att ingen enskild individ kan bli igenkänd från forskningsrapporten.

Jag sökte om forskningslov från Helsingfors socialverk och fick tillståndet 12.5.2012. Jag utarbetade ett följebrev där jag förklarade åt deltagarna att det är frivilligt att delta och att undersökningen sker anonymt. Inga personuppgifter ombes i enkäten. Jag bad om deltagarnas samtycke i en skild blankett där klienterna fick kryssa för att de deltar eller inte deltar med sin namnteckning. I de fall då klienterna skickade sina svar till universitetet hade de också skickat sitt samtycke i samma kuvert, vilket innebar en liten risk för anonymiteten. I de fall där klienterna lämnat in svaren till vaktmästaren, hade en del lämnat sitt samtycke i samma kuvert medan en del inte alls bifogat blanketten med sitt samtycke. Jag tog det som tecken på samtycke att klienterna svarat på enkäten och lämnat in den till vaktmästaren på barnskyddet (utan samtyckesblankett). En del respondenter hade lämnat samtyckesblanketten till socialarbetaren.

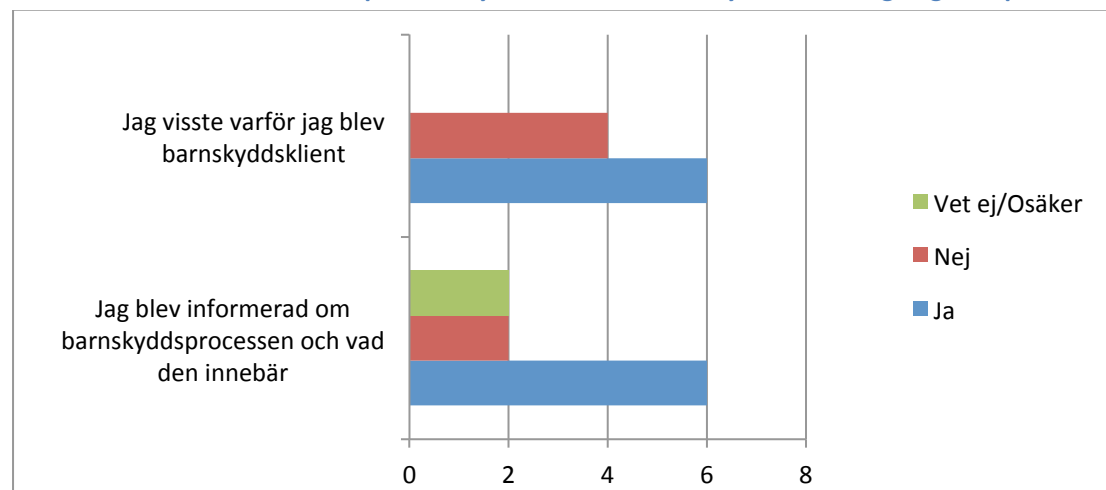
Förutom att forskaren skall följa etiska regler vid datainsamlingen skall det samma gälla rapporteringen av forskningsresultat. Kvantitativ forskning går stort sett ut på att producera kunskap som går att generaliseras utöver de individer som deltagit i undersökningen (Sverke 2003, 23). Då svarsandelen blir låg i en kvantitativ undersökning finns det stor risk att enskilda individer går att igenkännas i rapporteringen och därför är det otillförlitligt att presentera resultat vid sådana fall (Alkula, Pöntinen & Ylöstalo 1999, 295). Eftersom jag endast fått 10 stycken svar är det etiskt tvivelaktigt för mig att presentera de resultat jag kommit fram till i min praktikforskning. Jag skall därför se till att utge så lite personlig information om deltagarna som möjligt. I resultatdelen ligger fokuset på *vad* som sägs, inte vem som säger. Jag avslöjar inte kön eller ålder bakom de åsikter som jag lägger fram i resultaten för att bättre förtrygga anonymiteten.

8. De centrala forskningsresultaten

Jag använder mig av frekvensanalys som analysmetod för min enkätundersökning. Jag har gått till väga genom att noggrant granska varje enkätsvar skilt för sig för att sedan jämföra svaren sinsemellan. Jag skrev ner respondenternas svar på papper för varje huvudtema enligt de svar de gett på Likert-skalan. Sedan kategoriserade jag svaren enligt ”nöjd” (positiv) och ”missnöjd” (negativ) samt ”vet ej/kan inte svara” (neutral) helt enkelt för att finna en fördelning, eller frekvens, mellan nöjda och missnöjda klienter i koppling till de olika temana i min enkät. Jag grupperade dessa tre svar på det viset att jag räknade svar av typen 1 och 2 på Likerskalan som positiva, typen 4 och 5 som negativa, och typen 3 som neutral eller ovetande/osäker. Jag läste också igenom svaren med utgångspunkten i mina tre forskningsfrågor.

Av de fem huvudteman med slutna frågor som jag hade i enkäten fann jag till slut fyra åtskiljda temahelheter som jag redogör för i detta kapitel.²¹ Jag har framställt resultaten i fyra diagram enligt dessa temahelheter. Det första temat utreder *om klienterna vet varför barnskyddet utreder behovet av barnskydd vid deras fall, dvs. varför de är barnskyddsklienter, och om de blivit informerade (av sin socialarbetare) vad utredningen, klientskapet, innebär.*

Diagram 1 Resultaten för slutna frågor som tillhör den första temahelheten, dvs. om klienterna visste att varför de är klienter på barnskyddet och vad barnskyddsutredningen går ut på.



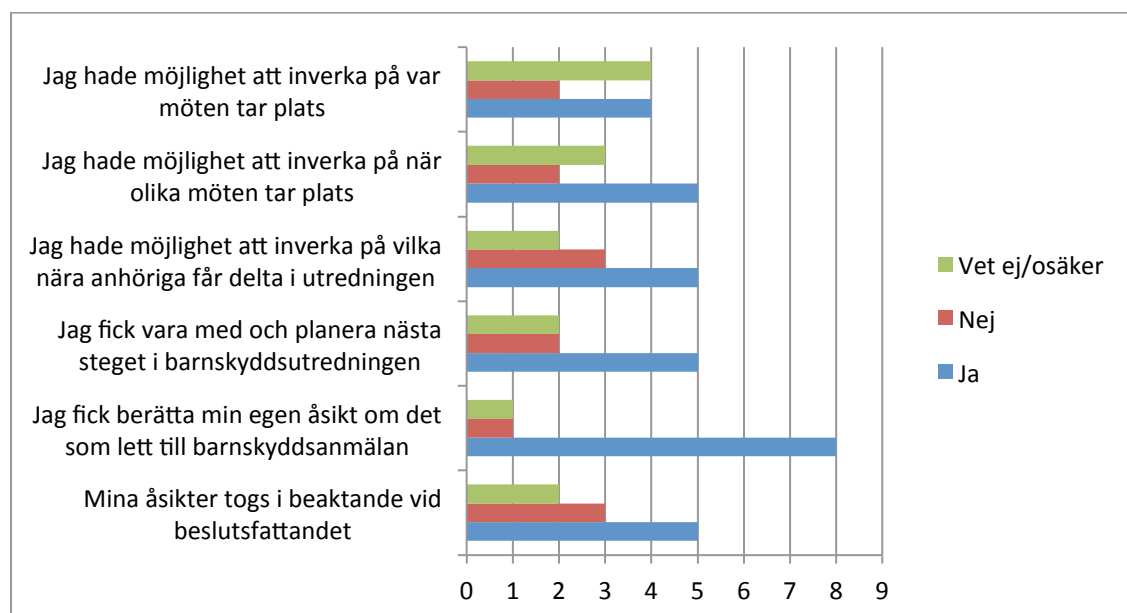
I diagram 1 syns att 6/10 respondenter visste varför de var klienter medan 4/10 kände att de inte visste varför. Alla de sex som visste varför de var barnskyddsklienter kände att de också

²¹ Orsaken till att jag kunde sammanställa fyra temahelheter istället för fem (såsom antalet huvudteman i min enkät) är att vissa frågor under de olika huvudtemana gick in på varandra. Mitt forskningsintresse, dvs. forskningsfrågorna, styrde också delvis utformningen av just dessa fyra temahelheter som resultat för min undersökning.

blivit informerade om processen. Av dem som *inte* visste varför de var klienter hade två inte blivit informerade om vad barnskyddsanmälan och/eller utredning av behovet av barnskydd innebär, och de andra två var osäkra eller visste inte.

Det andra temat är *klienternas möjligheter att inverka på det arbete som görs under utredningsprocessen*, dvs. var och när möten mellan socialarbetare och klient skall hållas, vilka familjemedlemmar som får delta på gemensamma möten och om klienten får påverka barnskyddsarbetets innebörd genom att vara med och planera nästa steg. Till detta tema räknade jag också med klientens möjligheter att komma till tals (här: gällande barnskyddsanmälan) och om klienten upplevde att hans åsikter togs i beaktande vid beslutsfattandet.

Diagram 2 Resultaten för slutna frågor som tillhör den andra temahelheten, dvs. klienternas möjligheter att inverka på det arbete som görs under utredningsprocessen

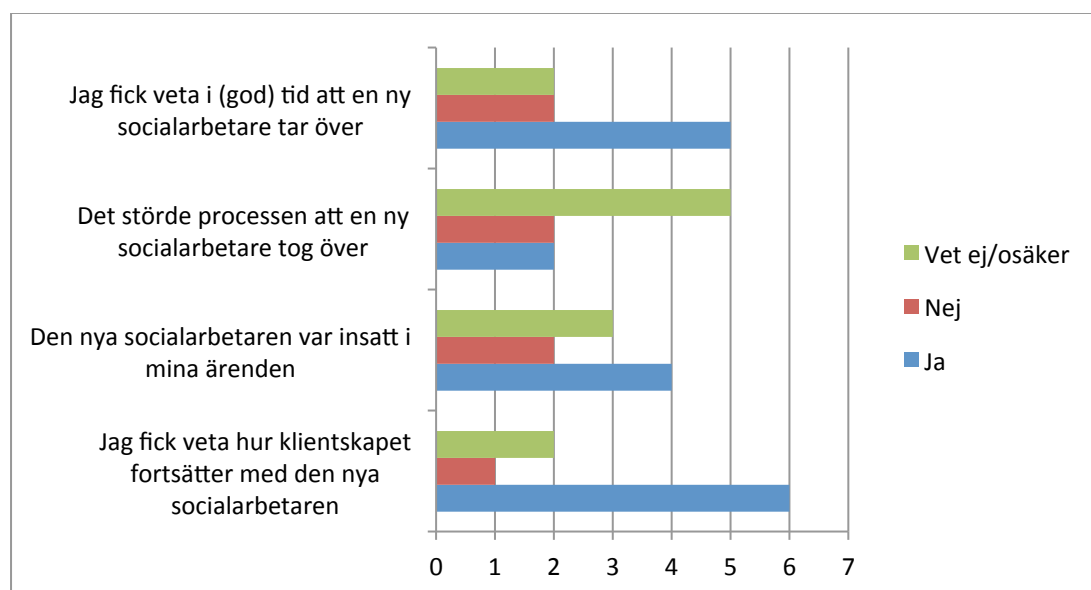


I diagram 2 ser man att 4/10 av respondenterna upplevde att de kunde inverka på var möten med socialarbetaren tog plats (exempelvis hemma eller på byrån). Lika många (4/10) var osäkra på om de kunnat inverka på det och två ansåg att de inte haft den möjligheten. Sex av tio upplevde att de fått påverka tidpunkten av olika möten, tre var osäkra och två tyckte sig inte ha fått påverka. Hälften ansåg att de fått vara med och bestämma vilka nära anhöriga som deltar i utredningen. Tre personer ansåg att de inte kunnat inverka på saken och två var osäkra. Hälften av respondenterna tyckte också att de fått vara delaktiga i planerandet av olika skeden i utredningsprocessen medan två tyckte att de inte fått och två andra var osäkra. De flesta (8/10) upplevde att de fått berätta sin egen åsikt om de saker eller den situation som

lett till att någon gjort barnskyddsanmälan om deras familj.²² En person tyckte sig inte ha fått berätta sin egen synvinkel och en annan var osäker på saken. Hälften kände att socialarbetaren beaktade deras åsikter då hon fattade olika beslut. Tre personer upplevde att deras åsikter (absolut²³) inte beaktades vid beslutsfattning och två var osäkra på saken. Manliga respondenter (speciellt papporna) svarade positivt gällande frågor om möjligheter att påverka olika saker under utredningens gång. Kvinnliga respondenter delades ganska jämt bland grupperna nöjd, missnöjd och osäker gällande frågor om möjligheter att påverka.

Det tredje temat omfattar *övergången från mottagningsteamets socialarbetare till behandlingsteamets socialarbetare*, närmare sagt om klienten får veta i god tid att familjen skall få en ny ansvarande socialarbetare i och med det fortsatta klientskapet och om det stör klientskapets framskridande att socialarbetaren byts ”mitti processen”.

Diagram 3 Resultaten för slutna frågor som ingår i den tredje temahelheten, dvs. frågor kring övergången från utredningsprocessen till det förändringsinriktade arbetet där en ny socialarbetare tar över ansvaret och arbetet.



Hit hörde också frågorna om klienten tycker att den nya socialarbetaren har bekantat sig tillräckligt väl med familjens bakgrund och den utförda barnskyddsutredningen, och ifall klienten känner att han vet hur arbetet kommer att fortsätta efter övergångsförhandlingen. Den här temahelheten besvarades av 9 klienter för att klientskapet inte fortsatt så långt för en av respondenterna.

²² En respondent sade sig ha själv tagit kontakt med barnskyddet, dvs. personen gjorde själv barnskyddsanmälan om sin familjesituation.

²³ Kryss på alternativ 5 på Likertskalan, dvs. ”Jag är av helt annan åsikt”.

Diagram 3 visar att fem ansåg sig ha fått veta i (relativt²⁴) god tid att en ny socialarbetare tar över arbetet. Två svarade att de nog fått veta men inte i ett tillräckligt tidigt skede medan två andra inte direkt kunde säga. Det är i och för sig svårt att definiera vad ”i god tid” betyder för varje respondent. En missnöjd klient uttryckte sig så här: ”Asia kerrottiin liian myöhään, ei tietoa kuka työntekijä, miten häneen saa yhteyttä tms.” Gällande frågan om det störde klientskapet att socialarbetaren byttes mitti, svarade två att det störde, två att det inte störde (alls²⁵) och fem kunde inte säga om det direkt störde eller inte. Fyra respondenter ansåg att den nya socialarbetaren var insatt i familjens bakgrund och klientskap, medan två ansåg att hon inte var det och tre var osäkra om saken. De två som upplevde att övergången inte alls stört klientskapsprocessens framskridande uppgav att den nya socialarbetaren var (mycket²⁶) insatt i familjens bakgrund och klientskapsprocess. De två andra respondenterna som tyckte att den nya socialarbetaren var (ganska²⁷) insatt upplevde ändå att de var osäkra om övergången stört deras klientskap. Av respondenterna hade 6/9 blivit informerade om hur klientskapet skulle fortsätta, två var inte säkra och en hade inte blivit informerad.

Det fjärde och sista temat handlar om *den generella kontakten och samarbetet med barnskyddet som en form av intervention och hjälp*, dvs. om klienterna upplever att de behövde hjälp från första början, om barnskyddet kontaktar rätta sociala myndigheter, om socialarbetaren behandlar för familjen relevanta och viktiga ämnen och om familjen upptäcker nya styrkor och resurser inom sin familj under utredningen. Hit räknades också frågorna om familjens livssituation underlättas som en följd av barnskyddets intervention och om klienterna upplever att barnskyddsutredningen utförs professionellt samt om respondenten känner att socialarbetaren förstår familjens problematik.

I diagram 4 syns det att 6/10 av respondenterna tyckte att utredningen var nödvändig vid deras fall medan 4/10 inte ansåg det. Sex personer tyckte också att barnskyddssocialarbetaren var i kontakt med rätta myndigheter²⁸ under utredningen, medan tre var osäkra om saken och en tyckte inte att de rätta myndigheterna deltog i utredningen. Sju klienter ansåg att relevanta och viktiga ämnen behandlades under utredningen, två ansåg att de ämnen som behandlades inte var viktiga från familjens synvinkel, en kunde inte säga direkt. Nya styrkor och resurser upptäcktes inom familjen enligt tre respondenter, fem visste

²⁴ Tre kryss på svar 1, dvs. ”Jag är av helt samma åsikt” och två kryss på svar 2, dvs. ”Jag är av nästan samma åsikt”.

²⁵ Kryss på svar 1.

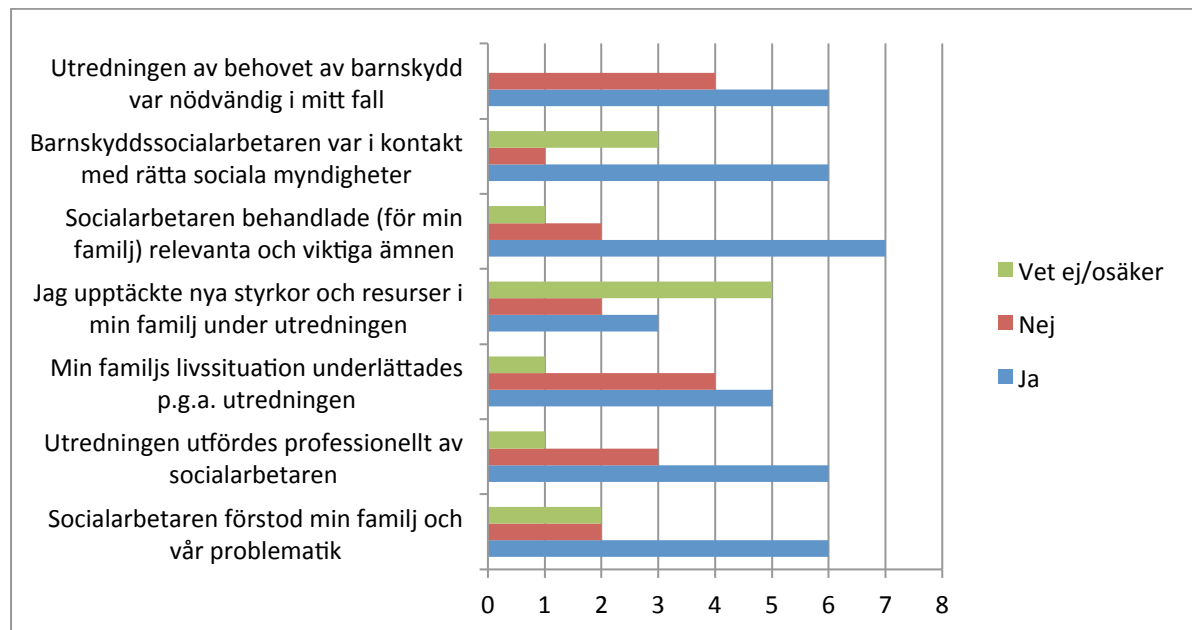
²⁶ Kryss på svar 1.

²⁷ Kryss på svar 2.

²⁸ Exempelvis skolan, familjerådgivningen, barnpsykiatriska enheten osv.

inte riktigt om de upptäckt några nya resurser eller inte, och två tyckte att de (absolut) inte hade upptäckt några nya styrkor. Av respondenterna upplevde 5/10 att familjens livssituation underlättades som en följd av barnskyddets intervention och hjälp. Tvärtom tyckte 4/10 respondenter, dvs. att utredningen inte hade underlättat familjens livssituation, medan en person inte kunde svara jakande eller nekande.

Diagram 4 Respondenternas svar på frågorna som ingår i den fjärde temahelheten som handlar om den generella kontakten och samarbetet med barnskyddet som en form av intervention och hjälp.



Sex respondenter ansåg sig ha fått yrkeskunnig information och vägledning under utredningen, tre tyckte att de inte fått det och en svarade där i mellan. En missnöjd klient skrev såhär: ”Henkilökunnan ammattitaito ei vastaa odotuksia. Ei tarpeeksi avoimuollon tukitoimia yms.” Av respondenterna kände 6/10 att socialarbetaren från mottagningsteamet förstod klientens situation och problematik, 2/10 kände inte att hon gjort det och 2/10 kunde inte direkt säga. Generellt visade det sig att de klienter som själv ansåg sig vara i behov av hjälp, nästan alltid också kände sig hjälpta. De klienter i sin tur som inte förstod varför utredningen alls tog plats upplevde utredningen som onödig och tyckte inte sig ha fått så mycket positivt ut ur barnskyddsprocessen.

Jag redogör till näst svaren till mina forskningsfrågor. Den första frågan är ”Vad tänker klienterna om utredningen av behovet av barnskydd i det nya mottagningsteamet?” Som ett generellt svar på frågan kan jag säga att största delen av respondenterna såg utredningen som en positiv och nödvändig intervention. De flesta (6/10) visste varför de var klienter och vad det innebär att vara klient. Största delen tyckte att socialarbetaren var

yrkeskunnig (6/10) och hanterade för familjen viktiga ämnen under möten (7/10). Hälften kunde inte riktigt säga om de funnit nya resurser inom familjen som följd av barnskyddsutredningen, en del (3/10) tyckte att de gjort det. Allt som allt kan man säga att de flesta tycks ha tyckt att kontakten och samarbetet med socialarbetaren hade fungerat väl. I medeltal fick barnskyddsutredningen skolvitsordet 7,9.

Min andra forskningsfråga är ”Hur upplever klienterna övergången från mottagningsteam till behandlingsteam?” De flesta (5/9) ansåg sig ha fått veta om den nya socialarbetaren i god tid. Största delen av respondenterna (5/9) kunde inte riktigt svara ifall de tyckte att det störde klientskapet att socialarbetaren byttes då utredningen var gjord och klientskapet skulle fortsätta. Lika många (2/9) tyckte att det *störde mycket* och att det *inte störde alls*. En del tyckte att den nya socialarbetaren var insatt i uppgiften (4/9) medan andra inte kunde säga (3/9) eller tyckte att hon inte var det (2/9). De flesta (6/9) upplevde att de visste hur klientskapet skulle fortsätta med den nya socialarbetaren. Svaren på frågorna gällande övergången från mottagningsteam till behandlingsteam, och bytet av socialarbetare, var lite mer mot positiv än negativ riktning, men jag lade märke till att respondenterna var osäkra om hur de förhöll sig till frågan om det störde att en ny ansvarande socialarbetare skulle ta över arbetet under det fortsatta klientskapet.

Min tredje och sista forskningsfråga är ”Hur känner klienterna att de själv kunnat inverka på innehållet i klientskapsprocessen?” Hälften svarade att de haft möjlighet att påverka vid olika skeden under utredningens gång. Dessa fem klienter upplevde att de blev hörda och att deras åsikter beaktades vid beslutsfattandet. Tre klienter upplevde att deras åsikter inte togs i beaktande av socialarbetaren vid beslutsfattning.²⁹ Respondenterna kunde svara olika på olika frågor gällande möjligheterna att påverka något specifikt, som t.ex. att välja tid eller plats för ett möte. En del respondenter tyckte exempelvis att de fått inverka på tidspunkten men inte platsen.

²⁹ Det är viktigt att lägga märke till att socialarbetaren inte alltid *kan* ta klientens åsikt i beaktande vid beslutsfattning i och med att socialarbetaren är skyldig att följa barnskyddslagen. Detta betyder inte nödvändigtvis att socialarbetaren inte har hört vad klienten vill säga, hon kan i vissa fall helt enkelt inte göra som klienten önskar.

9. Diskussion

I detta kapitel skall jag diskutera mina val av metoder och de resultat jag kommit fram till i min praktikforskning. Jag skall också granska resultaten i ljuset av den teori om maktförhållandet mellan socialarbetare och klient samt klientdelaktighet som jag framställt i kapitel 2.

Jag valde att använda enkätundersökning som datainsamlingsmetod för att förhoppningsvis nå många människor. Jag ville eliminera den s.k. intervjuareffekten för att få så ärliga svar som möjligt från mina respondenter. Jag ville också respektera respondenternas känsliga position i förhållande till barnskyddet som en myndighet genom att låta dem berätta om sina erfarenheter anonymt på papper utan större risk att bli igenkänd på något vis och hamna avslöja privata saker ansikte för ansikte. Jag var fullt medveten om risken med enkätundersökningar, dvs. att bortfallet kunde bli stort, men jag var villig att ta risken för att få testa denna datainsamlingsmetod. Genom undersökningen har jag velat granska den nya utredningsmodellen från ett brukarperspektiv eller en klientsynvinkel, men undersökningen har också fungerat som ett sätt att öka klienters delaktighet i det sociala arbetet. Det var svårt att välja en kvantitativ analysmetod med tanke på att jag har under min studietid varit mer insatt på kvalitativa undersökningsmetoder. Till sist blev det frekvensanalys i och med mitt sätt att dela in respondenterna enligt deras svar på en positiv/negativ/neutral-skala. Jag har i resultat-kapitlet redogjort för hur många av mina tio respondenter tyckte vad, vilket framställer olika frekvenser.

Jag diskuterar näst de centrala resultaten och de teman som jag presenterade i föregående kapitel i relation till de teoretiska utgångspunkter som jag framställt i början av rapporten. Det första temat fokuserar på om barnskyddsklienter vet varför de är klienter och vad det innebär att vara klient. Jag ville reda ut om klienterna förstod orsaken till att barnskyddet ville reda ut deras familjesituation. Jag ville också undersöka om klienterna tyckte att socialarbetarna hade tillräckligt tydligt förklarat vad som menas med barnskyddsanmälan och utredning av behovet av barnskydd. Största delen hade blivit informerad på ett sådant sätt att de förstod både vad barnskyddsverksamheten gick ut över och varför de var klient på barnskyddet. En del visste dock inte och ansåg också att socialarbetaren inte hade informerat dem. Av dessa svar kunde man dra den slutsatsen att även om många kände sig ha blivit informerade tillräckligt bra finns det orsak till att socialarbetarna i fortsättningen bättre ser till att klienterna vet utgångspunkterna till

utredningen. Vid varje enskilt fall skall socialarbetaren från första början uttrycka sig så tydligt som möjligt och utgå ifrån att klienten inte vet något om barnskyddsverksamheten.

Enligt utvärderingsmodellen som Muukkonen och Tulensalo beskriver i sin handbok skall socialarbetaren under det första mötet redogöra för klienten om orsakerna till barnskyddsklientskapet och vad det innebär. Enligt min erfarenhet på barnskyddet brukar socialarbetarna fråga klienterna, speciellt barn, om de vet varför barnskyddet gör en utredning vid deras fall. I detta sammanhang brukar socialarbetarna gå igenom den mottagna barnskyddsanmälan med familjen och förklara (ungefär) vad som kommer att hända under utredningen. Ett sätt för socialarbetaren att försäkra sig om att klienten förstått orsakerna och innehållet kunde vara att ställa samma fråga på nytt efter första diskussionen med klienten. Kommunikationen mellan socialarbetaren och klienten är viktig. Det finns dock alltid risk för missförstånd då två personer med olika bakgrund och position i förhållande till varandra möts.

Det andra temat handlar om makt, mera specifikt om klienternas egna möjligheter att inverka på det arbete som görs under utredningsprocessen. Detta tema är viktigt med tanke på klienternas känsla av delaktighet i barnskyddsverksamheten. Vid frågorna som relaterade till klientens möjligheter att inverka på olika saker under utredningen tycktes hälften tycka att de haft möjlighet att påverka processen. Dessa klienter upplevde att de blev hörda, dvs. att deras åsikter beaktades vid beslutsfattandet. Främst upplevde olika respondenter att de fått förklara vad som de ansåg att hade lett till barnskyddsanmälan. En del respondenter kunde anse att de fått inverka på en sak (t.ex. tidpunkt för mötet) men inte en annan (t.ex. plats för möte).

Socialarbetaren har en maktposition i förhållande till klienten och då är det ytterst viktigt att klienten får vara delaktig i klientskapsprocessen. Att klienten själv får vara med och påverka och bestämma exempelvis var möten kunde ta plats och vilken tid av dagen, ökar hans känsla av delaktighet och egen kontroll i den ofördelaktiga situationen som han befinner sig i. Barnskyddet som myndighet ter sig eventuellt som mindre hotfull då klienten kan vara säker på att han blir hörd och att han själv får vara med och exempelvis bestämma plats och datum. Klienten är också en *aktör*, ett subjekt, som har rätt att komma till tals om egna ärenden och vara delaktig i olika processer och procedurer som gäller honom och hans livssituation. Det är viktigt att socialarbetaren skapar en öppen atmosfär under mötet och signalerar exempelvis verbalt, och genom kroppsspråk, att klienten får ställa frågor och framställa sina egna åsikter. Klienten blir delaktig då hans rätt att bli informerad och komma till tals förverkligas på bästa möjliga sätt. Ju mer klienten vet om barnskyddsverksamheten

desto större möjligheter har han att själv inverka på sin egen situation och sitt klientskap. Samtidigt är det klart att socialarbetaren skall följa lagen som vid många fall begränsar utrymmet för klienten att påverka. Socialarbetaren är ibland tvungen att fatta beslut som strider emot klientens önskemål och uppfattningar om sina behov. Klienten har alltså möjligheter att påverka men dessa möjligheter begränsas av barnskyddsmyndigheterna, i vissa fall mindre och i andra fall mer. Då barnets rättigheter och ”barnets bästa” fått mer uppmärksamhet i lagstiftningen innebär det att föräldrarnas aktörskap begränsas – detta för att skydda barnet. I vissa fall är det för barnets bästa att föräldrarnas aktörskap begränsas.

På basen av min undersökning är det omöjligt att framställa orsaker till att fem klienter kände sig förmögna att inverka på sin situation och att lika många inte gjorde det eller var osäkra om saken. Jag kan inte vara säker på om klienternas upplevelser av att få påverka beror på socialarbetaren (som lagt uppmärksamhet på klientdelaktighet och frågat efter klientens åsikter vid olika skeden under utredningsprocessen) eller mer på klienten själv, hans personlighet och naturliga känsla av tillit till sig själv och socialarbetaren. Jag menar att en klient som är säker på sig själv och uppskattar sin position som värdefull och aktiv, mer sannolikt kommer automatiskt till tals om sina åsikter. Samtidigt skall klienten dock känna att socialarbetaren lyssnar och gör kompromisser enligt sin förmåga som en myndighet. I varje fall kände sig hälften av klienterna att de inte hade kunnat påverka tillräckligt. En del klienter kommer ofrånkomligt att uppleva sig maktlösa inför barnskyddet som en myndighet. Det är barnskyddslagen som i sista hand gäller då det kommer till att bestämma barnets bästa.

Jag vill lyfta fram att min praktikforskning i sig är ett sätt att öka delaktigheten bland barnskyddsklienter. Undersökningen har gett dem en möjlighet att anonymt komma till tals, att berätta vad de anser om den nya verksamhetsmodellen utan rädslan att deras åsikter kunde på något vis påverka deras förhållande till barnskyddsmyndigheterna och den service de får. Det är ändå inte många klienter som använt sig av denna möjlighet att påverka och ge feedback på utredningen och den utvärdering som socialarbetarna gjort vid deras fall. Utifrån min undersökning är det omöjligt att uttala sig om orsaken eller orsakerna till att en del vägrat delta i min undersökning. Socialarbetarna på Östra Centrums enhet har visat intresse för klienternas synvinkel men få klienter har velat ställa upp och komma till tals i varje fall vid denna praktikforskning. De flesta som har deltagit har inte heller utnyttjat möjligheten att framställa sina tankar och åsikter i de öppna frågorna. Det är möjligt att min position som socialarbetarstuderande har påverkat klienters vilja att delta och känsla av att undersökningen har någon betydelse i det långa loppet.

Det tredje temat som handlade om övergång från utredningsprocessen till det förändringsinriktade arbetet uppgav många osäkra svar bland respondenterna, dvs. hälften kunde inte direkt säga om det var störande att socialarbetaren byttes mitti processen, även om de flesta upplevde att de blivit informerade i god tid om den nya socialarbetaren. Också det att den nya socialarbetaren är insatt och vet om familjens ärenden gällande klientskapet betyder inte alltid att klienten upplever övergångsfasen enbart positivt. Detta kan bero på många saker som inte kommer fram i min undersökning. Det kan exempelvis handla om att klienten kommit bra överens med den första socialarbetaren eller att klienten känner att han är tvungen att upprepa det som han förklarat åt den första socialarbetaren. Klienten kan eventuellt förlora tilliten till barnskyddsmyndigheterna då processen avbryts genom att en ny socialarbetare involveras och klientskapet, tilliten, måste byggas upp på nytt med den nya personen. Ifall klienten känner att han kommer bättre överens med den nya socialarbetaren kan övergångsskedet upplevas mer positivt.

Det är viktigt att socialarbetaren i ett så tidigt skede och på ett så tydligt sätt som möjligt berättar åt klienten att det finns skäl för klientskapet att fortsätta. Socialarbetaren skall informera klienten om de lagenliga motiveringarna till att klientskapet fortsätter och vad detta i sig innebär. Ju mer klienten vet om barnskyddsprocessen i förväg, desto bättre kan han förväntas hantera övergången och känna sig mer delaktig i processen. Det är också centralt att socialarbetarna från de olika teamen arbetar tätt med varandra vid övergångsskedet så att den nya socialarbetaren är så insatt i sin uppgift som möjligt. Processen skall vara genomskinlig för klienten och då är det också viktigt att den nya socialarbetaren introduceras till familjen med den föregående socialarbetaren närvarande. Klienten skall själv få se och förstå hur processen går vidare för att kunna vara delaktig.

Det fjärde och sista temat handlade om den generella kontakten och samarbetet med barnskyddet från den synvinkeln att klienten är mottagaren och socialarbetaren givaren av hjälp. Jag ville stort sett utreda hur klienterna ansåg att samarbetet med barnskyddssocialarbetarna fungerade, om de tyckte att socialarbetaren förstod deras familjesituation och behov av hjälp och om de tyckte att de fått den hjälp de behövt under barnskyddsutredningens gång. Sex personer av tio ansåg att utredningen var nödvändig vid deras fall och fem av dessa upplevde att de blivit hjälpta. Svaren visar på en fördelning bland respondenterna, hälften upplevde alltså att deras livssituation blivit bättre som följd av barnskyddets utredning och andra halvan tyckte inte att de blivit hjälpta. Utifrån mina resultat visar det sig vara centralt att både socialarbetaren och klienten är överens om att familjen är i

behov av stöd för att klienten till slut skall känna att hans livssituation blivit bättre. Vid vissa fall vill klienten ha stöd som socialarbetaren inte kan erbjuda, vilket kan leda till att klienten vid slutskedet inte är nöjd med barnskyddsprocessen.

Jag kan inte med stor säkerhet svara på om barnskyddsverksamheten är tillräckligt tydlig från klienternas synvinkel. Mina resultat visar att de flesta tycks vara nöjda med den service de fått på Östra Centrums enhet för barn- och familjearbete. En del upplever att processen är vag, dvs. att de inte fått tillräckligt mycket information om utredningen och dess olika skeden.

10. Reflektioner kring forskningsprocessen

Jag har lärt mig en hel del nytt och gammalt under denna praktikforskningsprocess. Jag fick uppleva hur utmanande det kan vara att använda enkäter.

Jag känner att jag har fått insikt i hur värdefullt det är för forskaren att planera väl i förväg, exempelvis med tanke på utformningen av enkäten. Jag märkte vid analyskedet att en del frågor som jag ställde i enkäten under vissa rubriker inte tillhörde dem utan hade egentligen passat bättre under någon annan rubrik. Analysen skulle ha gått till något enklare om jag hade haft en klar och tydlig ”vision” då jag började undersökningsprocessen. Jag inser att jag kunde ha haft större nytta av att forma en helt egen och ny enkät istället för att använda den färdiga enkäten som bas. Då hade jag kanske enklare kunnat gruppera frågorna enligt mina egna teman. Jag kunde alternativt ha ställt enbart öppna frågor eller kombinerat denna datainsamlingsmetod med en annan för att få mer heltäckande och precisa svar. Om jag kunde göra undersökningen på nytt, skulle jag exempelvis använda mig av någon slags ”morot”, biobiljetter eller liknande, för att motivera klienter att delta i undersökningen. Jag är dock glad att undersökningen gått till såsom den gjorts i och med att jag fått inse så mycket nytt och värdefullt gällande forskning med hjälp av enkäter.

Svarsandelen blev låg men trots det tycker jag att jag fått ihop en fungerande forskningsrapport. Mina forskningsresultat går inte att generaliseras till barnskyddsklienter som en större helhet men jag tycker att undersökningen har något att ge åt enheten för barn- och familjearbete på Östra Centrum. Största delen av respondenterna har varit nöjda med utredningen av behovet av barnskydd men hälften av dem har inte riktigt vetat hur de skall

förhålla sig till övergångsfasen. Det finns detaljer i min undersökning som arbetsgemenskapen på Östra Centrums barnskydd kan studera och ta i beaktande då de fortsätter med utvecklingsarbetet på enheten. Mina klientresultat uttrycker något större missnöjdhet bland respondenterna än socialhandledaren Tiina Oksanens forskningsresultat. Flera klienter i hennes undersökning förhöll sig exempelvis mer positivt till att en ny ansvarande socialarbetare fortsätter klientskapet med familjen efter utredningen. Oksanen hade fått 6 svar på sin klientenkät och hon uppger i sin rapport att det är vanligt att barnskyddsklienter inte ställer upp för olika undersökningar³⁰.

Jag kommer att skicka min forskningsrapport till min handledare på Östra Centrums barnskydd och eventuellt presentera mina resultat för arbetsgemenskapen. Jag diskuterar mer än gärna mina resultat med de socialarbetare som hjälpt mig få svar till enkäten.

³⁰ Se sidan 63 i hennes rapport ”TYÖKÄYTÄNTÖJÄ KEHITTÄMÄSSÄ - Vastaanottotiimikokeilu lastensuojelun avoimuudessa”.

Källförteckning

Andersson, G. & Swärd, H. (2008). Etiska reflektioner. I Meeuwisse, A. (red.), Swärd, H., Eliasson-Lappalainen, R. & Jacobsson, K. (2008). *Forskningsmetodik för socialvetare*. Stockholm: Natur och Kultur.

Barnskyddslag 13.4.2007/417. Finlex. Uppdaterad lagstiftning.

<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2007/20070417>

Borgman, M. (1988). Ihmisen ehdoilla – Sosiaalialan asiakastyö. Tampere: Kirjayhtymä Oy.

Burenius, I. & Karlsson, B. (1984). Socialarbetare – klient. En systemteoretisk modell. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Ejlertsson, G. (1996). Enkäten i praktiken – en handbok i enkätmetodik. Lund: Studentlitteratur.

Järvinen, M. (2002). Mötet mellan klient och system – om forskning i socialt arbete. *Dansk sociologi*, 13, (2), 74-84.

Järvinen, M. (2002). Hjälpens universum – ett maktperspektiv på mötet mellan klient och system. I Meeuwisse, A., Swärd, H. (2002) *Perspektiv på sociala problem*. Stockholm: Natur och Kultur.

Krippendorff, K. (2004). *Content Analysis. An Introduction to Its Methodology*. Andra upplagan. Sage Publications, Inc.

Muukkonen, T. (2009) Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. I Bardy, M. (red.)(2009) *Lastensuojelun ytimissä*. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Muukkonen, T. & Tulensalo, H. (2004). Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2004:1.

http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/5852b8804a1563cc9692f6b546fc4d01/01_lastensuojelua.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=5852b8804a1563cc9692f6b546fc4d01

Hämtad 16.10.2012.

Möller, S. (2005). Lastensuojelun asiakasarviointi kaipaa selkiyttämistä. *Sosiaaliturva* 19/2005:6-7. http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file_library/x/IMG/31994/file/Moller19-05.pdf

Okitikpi, T. & Aymer, C. (2008). *The art of social work practice*. Dorset: Russell House Publishing Ltd.

Oksanen, T. (2011). Työkäytäntöjä kehittämässä: Vastaanottotiimikokeilu lastensuojelun avohuollossa. Opinnäytetyö, Diakonia-ammattikorkeakoulu.
[http://theseus17-
kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/26116/Oksanen_Tiina.pdf.pdf?sequence=1](http://theseus17-
kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/26116/Oksanen_Tiina.pdf.pdf?sequence=1)

Oranen, M. (2008). *Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisesässä*. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liiton raportti 7.

Payne, M. (2005). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Tredje utgåvan., översatt av Björn Nilsson, 2008. Stockholm: Natur och Kultur.

Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. (2005). Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? I Satka, M., Karvinen-Niinikoski, S., Nylund, M. & Hoikkala, S. (2005) *Sosiaalityön käytäntötutkimus*. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Saurama, E. & Julkunen, I. (2009). Lähestymistapana käytäntötutkimus. I Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (2009) *Sosiaalityö ja teoria*. Juva: PS-Kustannus.

Social- och hälsovårdsministeriet. (2007). *Uusi lastensuojelulaki (417/2007) voimaan 1.1.2008*. Kuntainfo 10/2007. <http://www.stm.fi/tiedotteet/kuntainfo/kuntainfo/-/view/1253381>. Hämtad 16.10.2012.

Sosiaaliportti, Lastensuojelun käsikirja. *Mitä osallisuus on? Osallisuuden portaat*. Texten skriven av Mikko Oranen, utvecklingschef på Ensi- ja turvakotien liitto.

Sverke, M. (2003). Design, urval och analys i kvantitativa undersökningar. I Gustavsson, B. (red.)(2003). *Kunskapande metoder inom samhällsvetenskapen*. Lund: Studentlitteratur.

Bilaga 1

Barnskyddets olika arbetsfaser enligt Tiina Muukkonen och Hanna Tulensalo (2004, 8) i ”Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja.” Min egen översättning av begreppen i de olika faserna nedan.

Det sociala arbetets olika arbetsfaser på barnskyddet:

Lägesbedömning

- Lägesbedömning med ny klient
- Ny lägesbedömning med en familj som redan är klient

Det förändringsinriktade arbetet med familjen

- Socialt arbete med barnet och/eller föräldern
- Bedömning av det förändringsinriktade arbetet
- Planmässig placering av barnet

Krisarbetet

- Utredning av krissituationen med barnet och/eller föräldern
- Brådslande placering av barnet

Bilaga 2

Hyvät lapset/nuoret ja vanhemmat!

Olen sosiaalityön maisteritason opiskelija Helsingin yliopiston sosiaalityöiden laitokselta ja teen käytäntötutkimusta Itäkeskuksen lastensuojelussa. Perheesi on ollut mukana lastensuojelutarpeen selvityksessä ja tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää mitä mieltä Sinä olet selvityksessä tehdystä työstä. Tutkimukseen valitaan perheitä, joiden asiakkuus lastensuojelussa on lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen jatkunut.

Miksi? Itäkeskuksen lastensuojelussa on vuodesta 2010 lähtien ollut käytössä uudenlainen toimintamalli. Lastensuojelutarpeen selvitysprosessia on pyritty selkiyttämään sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta. Käytäntötutkimukseen osallistuessasi annat oman näkemyksesi lastensuojelutarpeen selvityksen sujuvuudesta ja autat lastensuojelun käytännön kehittämistä. Kerro, mikä toimii ja mikä ei.
Mielipiteesi on tärkeä!

Miten? Suoritan tutkimuksen kyselynä, jonka saat vastuusosiaalityöntekijältäsi tämän saatekirjeen ohella. Suostumuslomake jätetään sosiaalityöntekijälle. Kyselyn voit täyttää toimistolla ja jättää vahtimestarille suljetussa kuoressa tai kotona ja lähettää palautuskuoressa Itäkeskuksen lastensuojeluun tutkijan nimellä **viimeistään 25.6.2012**. Kyselylomakkeessa ei pyydetä henkilötietoja, joten vastauksia ei voi liittää kehenkään tiettyyn henkilöön. Osallistuminen on vapaaehtoista.

Lisätietoja saat tarvittaessa lastensuojelutarpeen selvityksen tehneeltä sosiaalityöntekijältä.

Vaivannäöstä ja yhteistyöstä suuresti kiittäen,

Ros-Marine Sällström

Sosiaalityön opiskelija

Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalityöiden laitos

Bilaga 3

SUOSTUMUS KÄYTÄNTÖTUTKIMUKSEEN

Käytäntötutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden mielipiteitä Itäkeskuksen lastensuojelussa tehdystä lastensuojelutarpeen selvityksestä. Lastensuojelun sosiaalityöntekijän on tehtävä selvitys kolmen kuukauden sisällä lastensuojeluilmoituksen saapumisesta. Selvitysprosessia on pyritty selkiinnyttämään ja siksi asiakkaiden mielipiteet ovat tärkeitä. Tutkimukseen valitaan perheitä, joiden asiakkuus lastensuojelussa on lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen jatkunut.

Yksittäisen asiakkaan palautetta ei ole täyttämistilanteen jälkeen mahdollista yhdistää kehenkään tiettyyn henkilöön, sillä kyselylomakkeessa ei pyydetä henkilötietoja. Tutkimusaineisto ja suostumuslomakkeet hävitetään kun aineisto on jäsennetty, kuitenkin viimeistään 2.10.2012. Tutkimusraportti tutkimustuloksineen esitellään Itäkeskuksen lastensuojeluyksikön työntekijöille ja yliopiston tutkimusseminaarissa syksyllä 2012.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista.

Suostumus:

Osallistun tutkimukseen ja annan luvan käyttää palautettani tutkimuksessa.

En tahdo osallistua tutkimukseen.

Nimi, päiväys ja allekirjoitus

Bilaga 4

Käytäntötutkimus kevät 2012

Käytäntötutkimus on osa sosiaalityön maisteritason opintoja Helsingin yliopiston sosiaalityöiden laitoksella. Käytäntötutkimuksen tarkoituksena on tutkia ja kehittää sosiaalityön käytäntöjä.

Tämä kysely on osoitettu perheille, jotka ovat osallistuneet lastensuojelutarpeen selvitykseen ja joiden asiakkuus Itäkeskuksen toimipisteessä on jatkunut. Tavoitteena on tuoda esiin asiakkaiden näkökulma lastensuojelutarpeen selvityksen aikana tehdystä lastensuojelutyöstä.

Mielipiteesi on tärkeä!

Jätä täytetty kyselylomake suljetussa kuoressa vahtimestarille tai lähetä se palautuskuoressa Itäkeskuksen lastensuojelun toimipisteeseen tutkijan nimellä. **Vastausaikaa on perjantaihin 8.6.2012 asti.**

Kyselylomakkeessa ei pyydetä henkilötietoja, joten vastauksia ei voi liittää kehenkään tiettyyn henkilöön. Tutkimusaineisto ja suostumuslomakkeet hävitetään heti kun aineisto on jäsennetty. Tutkimuksen tulokset kootaan tutkimusraporttiin, jonka opiskelija esittelee Itäkeskuksen toimipisteessä ja yliopiston käytäntötutkimuksen seminaarissa syksyllä 2012.

Kiitos vaivannäöstä ja yhteistyöstä!

Rastita oikea vaihtoehto.

1. Vastaaja:

Lapsen isä

Lapsen äiti

Lapsi

Lapsen sukulainen

Muu vastaaja, kuka? _____

2. Sukupuoleni on:

Nainen

Mies

3. Syntymävuoteni on: _____

4. Lomakkeen täyttövaiheessa:

Lastensuojeluasiakkuus on juuri käynnistynyt (Yhteenvetotapaaminen on vastikään pidetty ja sosiaalityöntekijä on juuri vaihtunut)

Yhteenvetotapaamisesta on jo kulunut jonkin verran aikaa ja uusi sosiaalityöntekijä on aloittanut työskentelyn perheessä.

Yhteydenotto lastensuojeluasiassa

5. Perheeseen otettiin yhteyttä lastensuojeluilmoituksen perusteella. Miten arvioisit omalta osaltasi seuraavia asioita?

	Olen täysin täysin samaa mieltä mieltä			Olen eri	
1. Minuun oltiin yhteydessä toivomallani tavalla (esim. puhelimitse, kirjeitse tms.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Minulle kerrottiin mitä lastensuojeluilmoitus tarkoittaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Tiesin miksi lastensuojelutarpeen selvitys perheeni kohdalla aloitettiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Lastensuojelutarpeen selvitys tuntui perheeni kohdalla tarpeelliselta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Minulle kerrottiin mitä lastensuojelutarpeen selvitys tulee pitämään sisällään	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Haluatko täsmentää edellisiä kohtia?

Yhteistyö lastensuojelun henkilöstön kanssa

6. Arvioi miten yhteistyö lastensuojelun kanssa perheenne kohdalla sujui

	Olen täysin täysin samaa mieltä mieltä				Olen eri	
1. Minulla oli mahdollisuus vaikuttaa siihen ketkä läheisistäni osallistuivat selvityksen tekemiseen]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
2. Lastensuojelun työntekijät olivat yhteydessä selvityksen kannalta tärkeisiin tahoihin]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
3. Pystyin vaikuttamaan tapaamisten ajankohtiin lastensuojelun kanssa]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
4. Pystyin vaikuttamaan tapaamispaikkojen valintaan]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
5. Kahdenkeskisiä tapaamisia oli riittävän usein lastensuojelun työntekijän kanssa]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
6. Työntekijällä oli riittävästi aikaa tapaamisissa]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
7. Työntekijät sai tavoitettua puhelimitse tarvittaessa]	[]	[]	[]	[]	[]	[]
8. Mielipiteeni otettiin huomioon perhettäni koskevia päätöksiä tehtäessä]	[]	[]	[]	[]	[]	[]

Haluatko täsmentää edellisiä kohtia?

Työskentely lastensuojelun kanssa

7. Miten työskentely lastensuojelun kanssa mielestäsi sujui?

	Olen täysin täysin samaa mieltä mieltä			Olen eri	
1. Sain kertoa mielipiteeni lastensuojeluilmoitukseen johtaneesta tilanteesta	[]	[]	[]	[]	[]
2. Lastensuojelun työntekijät ymmärsivät perheemme tilanteen	[]	[]	[]	[]	[]
3. Lastensuojelun työntekijöiden kanssa oli helppo keskustella	[]	[]	[]	[]	[]
4. Keskustelujen kautta löysin perheestäni uusia voimavaroja ja vahvuuksia	[]	[]	[]	[]	[]
5. Lastensuojelutarpeen selvityksessä käsiteltiin perheemme kannalta tärkeitä asioita	[]	[]	[]	[]	[]
6. Loppuyhteenvedossa perheemme tilanne on kerrottu totuudenmukaisesti	[]	[]	[]	[]	[]
7. Kokonaisuutena yhteistyö lastensuojelun työntekijöiden kanssa sujui hyvin	[]	[]	[]	[]	[]
8. Sain lastensuojelusta tarvitsemani tuen ja avun	[]	[]	[]	[]	[]

Haluatko täsmentää edellisiä kohtia?

Asiakkuuden jatkuminen ja sosiaalityöntekijän vaihtuminen

8. Selvityksen jälkeen asiakkuus perheessäsi jatkui. Miten arvioisit seuraavia asioita?

	Olen täysin samaa mieltä			Olen eri mieltä	
1. Minulle kerrottiin, että perheemme asioita käsittelevät työntekijät vaihtuvat	[]	[]	[]	[]	[]
2. Minulle kerrottiin ajoissa työntekijöiden vaihtumisesta	[]	[]	[]	[]	[]
3. Lastensuojelun työntekijöiden vaihtuminen ei haitannut asioiden käsittelyä tai etenemistä	[]	[]	[]	[]	[]
4. Uusi työntekijä oli perehtynyt perheeni tilanteeseen	[]	[]	[]	[]	[]
5. Selvityksen yhteenvetotapaamisessa minulle kerrottiin, miten asiakkuus jatkuu uusien työntekijöiden kanssa	[]	[]	[]	[]	[]

Kerro mielipiteesi edellisestä kohdasta

9. Miten arvioisit saamaasi palvelua seuraavien asioiden osalta, kun lastensuojelutarpeen selvitys oli tehty?

	Olen täysin samaa mieltä mieltä			Olen eri		
1. Sain riittävästi tietoa ja ohjausta selvityksen aikana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Saamani palvelu oli asiantuntevaa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Saamani palvelu vastasi tarpeitani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sain palvelua riittävän nopeasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Pystyin vaikuttamaan palvelun suunnitteluun ja arviointiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Lastensuojelusta saamani apu kohensi elämäntilannettani	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Minua kohdeltiin asiallisesti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kerro mielipiteesi edellisestä kohdasta

10. Minkä kouluarvosanan kokonaisuudessaan antaisit toteutuneelle lastensuojelutarpeen selvitykselle?

	Kiitettävä	10	9	8	7	6	5	4	Huono
Kouluarvosana		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Lopuksi voit halutessasi kertoa näkemyksesi siitä, mikä lastensuojelutarpeen selvityksessä oli toimivaa ja mitä voisi mielestäsi muuttaa

Mikä oli toimivaa?

Mitä voisi parantaa/korjata?

Suuri kiitos vastauksistasi!