

SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN JA SIJAISHUOLLOSSA
OLEVIEN LASTEN KOKEMUKSIA VIDEOPUHELUN
KÄYTÖSTÄ YHTEYDENPIDOSSA

Jari-Pekka Pesonen
Pro Gradu -tutkielma
Turun yliopisto
Sosiaalityö, toukokuu 2020

PESONEN, JARI-PEKKA: ”Sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuollossa olevien lasten kokemuksia videopuhelun käytöstä yhteydenpidossa”.

Pro gradu -tutkielma, 61 s.

Sosiaalityö

Toukokuu 2020

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen kohteena on Varsinais-Suomen LAPE-hankkeessa vuonna 2018 pilotoitu uusi käytäntö, jossa lastensuojelun sosiaalityöntekijät pitivät sijaishuollossa oleviin lapsiin yhteyttä videopuhelusovelluksen välityksellä. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu lastensuojelusta, osallisuudesta, sosiaalityön digitalisaatiosta ja ICT:n hyödyntämisestä asiakastyön välineenä.

Tutkimuksen aineisto on kerätty yhden varsinaissuomalaisen kunnan neljältä lastensuojelun sosiaalityöntekijältä ja kahdelta sijaishuollossa olevalta lapselta teemahaastatteluin sekä ryhmäkeskustelun avulla talven 2018-2019 aikana. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuollossa olevien lasten kokemuksia videopuhelusovelluksen käytöstä yhteydenpidossa.

Sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuollossa olevien lasten mukaan säännöllinen yhteydenpito videopuhelun välityksellä on tiivistänyt työntekijä-asiakassuhdetta. Sosiaalityöntekijät kertoivat tuntevansa kokeiluun osallistuneet asiakkaat paremmin. Tämä edistää lapsen osallisuutta omissa asioissaan.

Sosiaalityöntekijät ja sijaishuollossa olevat lapset kokivat kokeilun onnistuneena, mutta tekniset ongelmat hankaloittivat sovelluksen käyttöä sekä käyttöönottovaiheessa että käytön rutinoituttua. Tekniset ongelmat liittyivät pääasiassa tiedonsiirtonopeuteen ja sovelluksen ongelmiin, kuten äänen katoamiseen. Tulosten perusteella teknisistä ongelmista huolimatta videopuhelu on varteenotettava yhteydenpitotapa lastensuojelun sosiaalityössä.

asiasanat: lastensuojelu, osallisuus, sijaishuolto, työntekijä-asiakassuhde, videopuhelu

SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO	1
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA	5
2.1	LASTENSUOJELUN SIIAISHUOLTO	5
2.2	LAPSEN OSALLISUUS JA TYÖNTEKIJÄ-ASIAKASSUHDE.....	8
2.3	DIGITALISAATIO SOSIAALITYÖSSÄ.....	10
2.4	ICT ASIAKASTYÖN VÄLINEENÄ	12
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	17
3.1	TEEMAHAASTattelut JA RYHMÄKeskustelu.....	17
3.2	AINEISTON ANALYYSI	21
3.3	TUTKIMUSETIIKKA	23
4	KOKEMUKSIA SIIAISHUOLLON TABLETIT -PILOTISTA	25
4.1	SIIAISHUOLLON TABLETIT -Kokeilun sujuminen käytännössä	25
4.2	ETÄYHTEYDENPIDON ERITYISPIIRTEITÄ	28
4.2.1	ETÄÄNNYTTÄVÄ VAIKUTUS	29
4.2.2	VÄLIMATKAT JA TIETOTURVA	31
4.3	VAIKUTUKSET TYÖNTEKIJÄ-ASIAKASSUHTEESEEN.....	32
4.3.1	OSALLISUUS.....	37
4.4	DIGITAALISEN TYÖSKENTELYN KOMPASTUSKIVET	40
4.4.1	KÄYTTÖÖNOTTO	40
4.4.2	TEKNISET ONGELMAT	42
4.4.3	DIGITAI DOT JA VASTAPUHE	43
4.5	NÄKÖKULMIA TULEVAISUUTEEN	45
5	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	48
	LÄHTEET	56

1 JOHDANTO

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia kokemuksia kokeilussa olleesta uudesta toimintatavasta, jossa sijaishuollon asiakkaana oleva lapsi sai käyttöönsä tablettitietokoneen, jolla hän piti yhteyttä sosiaalityöntekijäänsä viikoittain. Käytännössä tämä tapahtui suojatun videoyhteyden kautta tablettiin esiasennetun sovelluksen avulla. Tabletit olivat koekäytössä yhdessä varsinaissuomalaisessa kunnassa. Kokeilun tavoitteena oli parantaa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä yhteydenpitoa. (Lupa Auttaa! 2018a.)

Tutkimusta varten on haastateltu kokeilussa mukana olleita sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita. Tutkimuksen tavoitteena on tuoda esiin kokeiluun osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden ja lasten kokemuksellista tietoa videopuhelun käytöstä yhteydenpidosta. Tutkimuksella halutaan laajentaa näkökulmaa sosiaalityöntekijöiden ja lasten välisestä vuorovaikutuksesta, jossa etäyhteyden keinoin voidaan mahdollistaa uusia tapoja tiivistää työntekijä-asiakassuhdetta.

Sijaishuollon tabletit -pilotti oli osa Lupa Auttaa -hankkeen työskentelyä. Lupa Auttaa! -hanke oli Raision kaupungin hallinnoima ja Varsinais-Suomen kuntien yhteinen LAPE-hanke. LAPE-hankkeella tarkoitetaan lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa, joka oli hallituksen kärkihanke (Lupa Auttaa! 2018b.) Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön (2018a) mukaan palveluita uudistettiin vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin. Suomen jokaisella 19 maakunnalla oli oma LAPE-hankkeensa (STM 2018a). LAPE-hankkeissa näkyi hallituksen kärkihankkeille asettama tavoite julkishallinnollisten palveluiden digitalisaatiosta (Valtioneuvosto 2015, 24–25). Sijaishuollon tabletit -pilotti oli yksi tapa edistää sosiaalialan digitalisoimiseksi tähtäävää kokeilukulttuuria.

Pilotin tavoitteena oli parantaa sijaishuollossa olevan lapsen osallisuutta tiivistämällä sosiaalityöntekijän ja sijoitetun lapsen välistä yhteydenpitoa. Lastensuojelun ongelmia on puitu kansallisessa mediassa usein 2010-luvulla. Yksi keskeinen näkökulma lastensuojelun haasteisiin on sosiaalityöntekijöiden suuri asiakasmäärä. On tullut esiin, että isossa kunnassa yhdellä lastensuojelun sosiaalityöntekijällä voi olla vastuullaan keskimäärin jopa 60 lasta (Kananoja & Ruuskanen 2019, 103). Mediassa on puhuttu määrän

olevan paikoin jopa 80 (Yle 2019). Tätä tutkimusta tehdessä sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärää ei ole rajattu lainsäädännön keinoin, mutta useita kannanottoja on tehty, ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärän rajaamisesta 25 lapseen on tehty lakialoite (LA 104/2018vp). Suuret asiakasmäärät voivat heijastua sosiaalityöntekijöiden mahdollisuuksiin kohdata asiakkaita, mikä hankaloittaa työntekijä-asiakassuhteen muodostumista ja palveluiden laatua.

Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden suuri asiakas- ja työmäärä asettaa haasteita työn laadulle (Talentia 2017, 27; Työterveyslaitos 2016, 25). Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten kanssa tapaamiset rajoittuvat helposti pakollisiin neuvotteluihin ja asiakassuunnitelman päivitykseen liittyviin tapaamisiin. Yhteydenpito sosiaalityöntekijän ja lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen välillä on vähäistä, puhumattakaan kasvokkain tapahtuvasta kohtaamisesta. (Helavirta 2017, 209–210.) Ilmiö on ristiriidassa lapsen osallisuuden toteutumisen kanssa, sillä sosiaalityöntekijällä on suuri vastuu lapsen edun toteutumisesta siten, kuin siitä lastensuojelulain (417/2007) 4. luvussa säädetään, eikä lapsen etu voi toteutua, mikäli hänellä ei ole mahdollisuutta osallisuuteen.

Tutkimuksen keskiössä on sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan lapsen välinen yhteydenpito. Sijaishuollon mittakaava Suomessa on suuri, sillä kotinsa ulkopuolella asuu n. 18000 lasta, joista noin 10000 on huostaanotettuna (STM 2018b). Tutkimuksen tärkeys korostuu, kun tarkastellaan sijaishuollon tilannetta Suomessa. Heinosen ja Hoikkalan (2018) mukaan sijaishuoltopaikat voivat sijaita kaukana sijoittajakunnasta, jossa sosiaalityöntekijä ja lapsen huoltajat asuvat. Tämä aiheuttaa haasteita lastensuojelulaissa määritetyille lapsen osallisuudelle, yhteydenpidolle ja tapaamisille. Sijoituksen aikana sosiaalityöntekijä on vastuussa sijoitetusta lapsesta. Ylisuurten asiakasmäärien lisäksi julkisessa keskustelussa ovat korostuneet sijaishuollossa esiintyneet lasten epäasiallinen kohtelu ja perusteettomat rajoitustoimenpiteet, jotka olivat julkisessa keskustelussa erityisesti vuosina 2018-2019. Tämän johdosta eduskunnan oikeusasiamies teki selvityksen esimerkiksi tunnetusta Muhoksella sijaitsevasta Pohjolakodista. (EOA 2018).

Etäyhteydenpidon merkitys sosiaalihuollon palveluissa nousi keskiöön kevättalvella 2020 maailmanlaajuisen koronavirustilanteen vuoksi. Poikkeustilanne nosti etäyhteydenpidon tärkeäksi osaksi sosiaalipalveluiden ja myös lastensuojelun sosiaalityötä. Etäyhteydenpito nousi valtakunnalliseksi ilmiöksi, kun se aikaisemmin oli keskittynyt yksittäisiin projekteihin ja kokeiluihin, kuten sellaiseen, jota tässä tutkimuksessa tutkin. Poikkeustilanne herätti suurta kiinnostusta videopuhelun välityksellä tapahtuvaan yhteydenpitoon, mikä tekee tästä tutkimuksesta ja sen aihepiiristä äärimmäisen ajankohtaisen. STM:n (2020) mukaan poikkeustilanne lisäsi peruspalveluiden tarvetta, mutta samalla vaikeutti palveluiden tarjoamista ja toteuttamista koronaviruksen mahdollisen leviämisen vuoksi. Videopuhelut sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden välillä olivat yksi keino vastata poikkeusolojen haasteisiin.

Tässä tutkimuksessa tarkastellaan uutta yhteydenpidon tapaa, jolla sosiaalityöntekijän ja sijoitetun lapsen välistä yhteydenpitoa voitaisiin parantaa. Digitalisaatio on pitkällä esimerkiksi terveydenhuollossa, jossa palveluiden saatavuutta on pystytty parantamaan sen avulla (Tikkala 2017, 43). Tänä päivänä digitalisaation mahdollisuuksia hyödynnetään myös sosiaalityössä. Digitaalisista asiakastietojärjestelmistä on jo siirrytty asiakastyön tasolle. ICT:n käyttö sosiaalityössä on kuitenkin vasta alkutekijöissään, vaikka tekniikka onkin ollut olemassa jo pitkään (Kairala 2017, 7). Uusien toimintatapojen mahdollisuutena on vaikuttaa sosiaalityön käytäntöihin parantamalla saatavuutta ja asiakkaan osallisuutta. Lisäksi mahdollisuutena on tarjota työntekijöille uusia keinoja edesauttaa ja tehostaa omaa työskentelyään. (Doupi ym. 2007, 58; Hyppönen ym. 2011, 13; Valtioneuvosto 2015, 24–25.)

Tutkimuksen kohteena olevassa Sijaishuollon tabletit -pilotissa mukana olleille lapsille annettiin tablettitietokoneet omaksi kokeiluun osallistumista varten. Tämän tarkoituksena oli varmistaa, että kaikilla lapsilla on yhtäläiset mahdollisuudet osallistua videopuhelun käyttöön. Tasa-arvon kannalta on tärkeää, että asiakkaiden tiedolliset, taidolliset tai taloudelliset mahdollisuudet eivät vaikuta ICT:n hyödyntämiseen. Lisäksi aiemmassa tutkimuksessa (ks. Schmitt 2017) on tullut ilmi, että erilaisuudet asiakkaiden päätelaitteissa voivat aiheuttaa teknisiä ongelmia. Tarjoamalla lapsille uudet toimivat laitteet on pyritty minimoimaan teknisiä ongelmia kokeilun aikana. Sijaishuollon tabletit -pilotin

erityispiirre oli myös, että ainoastaan lapsilla oli mahdollisuus soittaa videopuhelu sosiaalityöntekijän suuntaan. Tällä kokeilusta pyrittiin tekemään mahdollisimman asiakaslähtöinen.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuollossa olevien lasten kokemuksista tablettisovelluksen käytöstä. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan päätellä, kannattaako vastaavaa toimintaa toteuttaa jatkossa samankaltaisissa toimintaympäristöissä. Lisäksi tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää etäyhteydenpidon kehittämisessä. Tutkimus lapsen osallisuutta edistävästä sovelluksista ja käytännöistä vahvistaa eettisesti ja ammatillisesti kestävästä sosiaalityötä.

Seuraavassa luvussa esittelen tutkimuksen taustan, jonka osa-alueita ovat lastensuojelu, lastensuojelun sijaishuolto ja huostaanotto. Lastensuojeluun liittyen tarkastelen lapsen osallisuutta ja työntekijä-asiakassuhdetta. Lisäksi tarkastelen tutkimuksen kannalta olennaisista sosiaalityön digitalisaatiota sekä ICT:n käyttöä asiakastyön välineenä. Kolmannessa luvussa avaun tutkimuksen toteutukseen liittyviä asioita, kuten teemahaastattelua ja ryhmäkeskustelua tiedonkeruumenetelmänä. Käsittelen myös laadullisen aineiston analyysiä ja tutkimusetiikkaa. Neljäs luku on tulosluku, jossa analysoin sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuollossa olevien lasten kokemuksia tablettisovelluksen käytöstä yhteydenpidossa. Viidennessä luvussa kerron johtopäätökset tablettisovelluksen merkittävydestä yhteydenpitovälineenä lastensuojelun sosiaalityössä.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

Tässä kappaleessa käsittelen tutkimuksen viitekehyksen kannalta tärkeitä aihepiirejä. Tutkimus keskittyy lastensuojelun sijaishuollon kontekstissa tapahtuvan sosiaalityöntekijän ja sijoitetun lapsen välisen yhteydenpidon tarkasteluun. Tutkimuksen teoreettisia yläkäsitteitä ovat digitalisaatio sosiaalityössä ja osallisuus. Näitä ennen tarkastelen suomalaista lastensuojelua ja tutkimuksen kannalta olennaisia lastensuojelun osaluokkia, eli sijaishuoltoa ja huostaanottoa. Osallisuutta käsittelevässä kappaleessa tarkastelen peruskäsitteistön lisäksi osallisuuden toteutumista työntekijä-asiakassuhteen kautta, sillä tutkimuksen kohteena oleva sosiaalityöntekijän ja sijoitettuna olevan lapsen yhteydenpito on tutkimusasetelman keskeisin elementti. Digitalisaatio sosiaalityössä - kappaleessa tarkastelen sosiaalityön digitalisaatiota ilmiönä ja keskityn erityisesti tutkimuksen kohteena olevaan ICT:n käyttöön asiakastyön välineenä.

2.1 LASTENSUOJELUN SIJAISHUOLTO

Lastensuojelulla tarkoitetaan yhteiskunnallisia toimia lasten hyvinvoinnin turvaamiseksi. Kyse ei ole pelkästään viranomaisten tekemistä toimista, vaikka lastensuojelu usein sellaisiksi mielletäänkin. Lastensuojelun tehtäviä ovat kasvuolojen turvaaminen, vanhempien tukeminen ja varsinaiset lastensuojelun toimenpiteet. Lasten hyvinvointiin pyritään vaikuttamaan sekä yhteisö että yksilötyöllä. Lastensuojelu jaetaan ennaltaehkäisevään ja lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun. Ennaltaehkäiseväksi lastensuojeluksi kutsutaan toimia, joissa lapsella tai perheellä ei ole lastensuojelun asiakkuutta. Ennaltaehkäisevää lastensuojelua ovat esimerkiksi neuvolan, päivähoiton ja koulun kautta tapahtuva lasten ja perheiden tukeminen. Lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa lapsi ja/tai perhe on lastensuojelun asiakkaana. (LsL 417/2007.)

Suomessa lastensuojelun asiakkaana on noin 73000 lasta ja nuorta. Lastensuojelu jaetaan avohuoltoon ja sijaishuoltoon. (THL 2020.) Kodin ulkopuolelle sijoitettuja lapsia on Suomessa noin 18000, joista huostaanotettuja on noin 10000 (STM 2018b). Las-

tensuojelun asiakkaana olevien lasten määrä on kasvanut tasaisesti. Sijaishuollossa olevien lasten määrä on kasvanut, vaikka ennaltaehkäiseviin palveluihin on pyrittykin panostamaan. Lastensuojelun tarpeen ja lasten pahoinvoinnista ilmoittamisen lisääntymisen lisäksi kehitykseen ovat vaikuttaneet lapsiperheisiin kohdistuvat yhteiskunnalliset muutokset, kuten elinkeino- ja ikärakenteen muutokset ja sosioekonomiset mahdollisuudet. (Bardy 2009, 54.)

Bardyn (2009, 32) mukaan lapsen sijoittaminen kodin ulkopuolelle on aina viimesijainen vaihtoehto. Lapsen ensisijainen kasvuympäristö on omassa perheessä, ja perhe on oikeutettu saamaan apua ja tukea tämän mahdollistamiseksi. Lastensuojelulain (417/2007) mukaan vanhemmat ovat ensisijaisesti vastuussa lasten hyvinvoinnista. Mikäli perhe tarvitsee lastensuojelun tukea, ovat avohuollon tukitoimet ensisijainen vaihtoehto lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi.

Mikäli avohuollon tukitoimet eivät ole riittäviä, voidaan päätyä sijoitukseen avohuollon tukitoimena tai kiireelliseen sijoitukseen (LsL 417/2007 37 § & 38 §). Tällöin lapsi muuttaa lyhyeksi aikaa asumaan oman kotinsa ulkopuolelle. Kiireellinen sijoitus on luonteeltaan lyhytaikainen ja voidaan toteuttaa myös avohuollon sijoituksena. Sijoituksen aikana lapsi asuu kotinsa ulkopuolella esimerkiksi arviointiosastolla. Lapsen ollessa sijoitettuna arvioidaan lapsen sekä hänen perheensä kokonaistilannetta ja tuen tarvetta.

Tutkimuksen kontekstina toimii Suomessa tapahtuva lastensuojelun sijaishuolto, sillä Sijaishuollon tabletit -kokeilu sijoittuu lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja sijoitettua olevan lapsen yhteydenpitoon. Sijaishuollolla tarkoitetaan toimia, joilla lapsen kasvatusta järjestetään kodin ulkopuolella. Toiminta pohjaa vahvasti lastensuojelulakiin. Erilaisia sijoituspaikkoja ovat esimerkiksi perhehoito, ammatillinen perhekoti ja lastensuojelulaitos. (THL 2020.)

Huostaanotto on pysyväisluontoisempi ja kaikista viimesijaisin ratkaisu lapsen hoidon järjestämiseksi. Huostaanotetun lapsen kasvatuksesta vastaavat esimerkiksi sijaisvanhemmat tai lastensuojelulaitoksen ohjaajat. Tilannetta tarkastellaan säännöllisesti, sillä huostaanotto ei ole pysyväisluonteisuudestaan huolimatta pysyvä ratkaisu. (Pösö 2017,

20) Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tarkastaa asiakassuunnitelman vähintään kerran vuodessa tai tilanteissa, kun huostaanoton jatkamisen pohdinta on tarpeen. Huostaanotettu lapsi tai hänen huoltajansa voi myös hakea huostaanoton lopettamista. (LsL 417/2007; THL 2020.) Huostaanotossa lapsen vanhemman rooli huoltajana säilyy, ja yhteys heihin säilyy sijaishuollosta huolimatta. Huostaanotto kuitenkin vaikuttaa vanhemman oikeuksiin rajaavasti. (Pösö 2017, 19.) Viranomaisten vastuulla ovat esimerkiksi lapsen hoito ja kasvatus (THL 2020).

Huostaanotto vaikuttaa lapsen elämään monin tavoin. Sijaishuoltopaikat voivat lapsen tarpeista ja niiden saatavuudesta riippuen sijaita kaukana kotipaikkakunnasta. Asuinpaikan muutoksen lisäksi suhteet omiin huoltajiin ja perheenjäseniin muuttuvat. Huostaanotettuja lapsia koskevassa tutkimuksessa keskeisiä muutoksia lasten elämässä ovat arjen käytännöt ja ihmissuhteet lapselle tärkeisiin ihmisiin. Perheenjäsenten lisäksi suhteet kavereihin muuttuvat. (Laakso 2017, 169–178.)

Jokaisella lastensuojelun asiakkaana olevalla lapsella on oma vastuusosiaalityöntekijä, jonka keskeinen tehtävä on huolehtia lapsen edusta. Vastuusosiaalityöntekijän työhön kuuluu lapsen ja perheen tarvitsemien tuen ja palveluiden tarjoaminen sekä lastensuojeluprosessin aikaiset selvitykset, kuten lastensuojelun tarpeen selvitys ja huostaanoton valmistelu. Lastensuojelulaki määrittää vastuusosiaalityöntekijän tehtävät tarkasti. Tämän tutkimuksen kannalta olennaisia vastuusosiaalityöntekijän tehtäviä ovat yhteydenpito ja lapsen osallisuuden mahdollistaminen. Osallisuus mahdollistuu varmistamalla, että lasta kuullaan omaan asiaansa liittyen. Osallisuuden mahdollistamiseksi lasta tulee myös tavata säännöllisesti. (Helavirta 2017, 188–190; LsL 417/2007 §.)

Helavirran (2017) tutkimuksessa tarkasteltiin lastensuojelun vastuusosiaalityöntekijöiden ja huostaanotettujen lasten välistä yhteydenpitoa. Tutkimuksessa selvisi, että yhteydenpito erityisesti lapsen ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskisten tapaamisen merkeissä oli vaihtelevaa. Sijoitettujen lasten tapaaminen paikantui tutkimuksessa erityisesti asiakassuunnitelman päivittämiseen liittyviin neuvotteluihin. Osa haastatelluista sosiaalityöntekijöistä toi esiin kipuilua sosiaalityöntekijöiden tarjoaman tuen riittävydestä

huostaanotetuille lapsille erityisesti huostaanoton alkuvaiheessa. (Helavirta 2017, 209–210.)

2.2 LAPSEN OSALLISUUS JA TYÖNTEKIJÄ-ASIAKASSUHDE

Sijaishuollon tabletit -pilotin keskeisenä tavoitteena oli uuden yhteydenpitotavan myötä lisätä sijaishuollossa olevan lapsen osallisuutta. Kokeilun tavoitteena oli tiivistää sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan lapsen yhteydenpitoa tarjoamalla mahdollisuus etäyhteydenpitoon. Tässä kappaleessa pohdin osallisuuden käsitettä. Huolimatta siitä, että osallisuus on sosiaalityössä olennainen käsite, ei sillä ole selkeää yhteistä määritelmää. Keskeistä osallisuudessa kuitenkin on asiakkaan kokemus omasta subjektiivisuudesta ja se, miten hän pystyy toteuttamaan omaa toimijuuttaan yhteiskunnassa. (Heinonen 2014, 4–5.) Osallisuuden englanninkielisiä vastineita ovat inclusion, participation ja involvement. Osallisuuden käsite on tärkeä osa tämän päivän lastensuojelun sosiaalityötä. Osallisuuden käsite esiintyy julkisessa keskustelussa ja on tullut myös lainsäädännön tasolle. (Isola 2015.)

Lapsen osallisuudesta säädetään sekä kansallisessa että kansainvälisessä lainsäädännössä. Ylin lapsen osallisuutta käsittelevä laki on YK:n lapsen oikeuksien sopimus. Sen 12. artiklan mukaan lapsen mielipiteet tulee ottaa huomioon häneen liittyvissä asioissa. Lisäksi 12. artiklassa tähdennetään lapsen erityistä mahdollisuutta tulla kuulluksi häneen liittyvissä oikeudellisissa ja hallinnollisissa toimissa. (LOS, 12.artikla) Suomalaisessa lainsäädännössä lapsen osallisuus sijoittuu sekä perustus- että lastensuojelulakiin. Perustuslain (713/1999) 6 §:n mukaisesti lapsia tulee kohdella tasa-arvoisesti ja heille tulee tarjota mahdollisuus osallistua heitä itseään koskevaan päätöksentekoon ikätason mukaan. Lastensuojelulaissa (417/2007) osallisuus on sisällytetty lastensuojeluprosessin jokaiseen vaiheeseen siten, että se korostaa lapsen tosiasiallista mahdollisuutta vaikuttaa omiin asioihinsa.

Osallisuus sekä omassa elämässä että yhteisöissä on tärkeää ihmisen identiteetin kannalta. Puhuttaessa lapsen osallisuudesta on tärkeää, että lapsi voi itse osallistua omaa elä-

määnsä koskevaan päätöksentekoon. Lastensuojelun asiakkaana olevalla lapsella tulee olla mahdollisuus vaikuttaa häntä tukevan työn sisältöihin. Osallisuus on lapsen kasvun ja kehityksen kannalta elintärkeää. (THL 2020.) Lapsen osallisuutta voi siis lähestyä perusoikeutena, mutta sillä on myös konkreettinen kytkös lapsen hyvinvointiin ja kokemukseen kuulluksi tulemisesta.

Lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen osallisuutta voidaan tarkastella suhteessa aikuisiin, eli huoltajiin, sosiaalityöntekijään ja mahdollisiin sijaisvanhempiin tai ohjaajiin. Aikuisten kautta tarkasteltaessa lapsen osallisuus määräytyy sitä kautta, kuinka paljon valtaa lapselle annetaan päätöksenteossa. Aikuisten toiminta suhteessa lastensuojelun asiakkaana olevan lapsen osallisuuteen on keskeinen. Lapsen osallisuuden vahvistaminen on olennainen osa lastensuojelutyötä. (Hotari, Oranen & Pösö 2017, 117–119.)

Oranen (2008, 39–42) on tutkimuksessaan selvittänyt lasten ja nuorten ajatuksia osallisuudesta lastensuojelun asiakkaina. Keskeistä tutkimuksen tuloksissa on, että lapset ja nuoret haluavat tutustua sosiaalityöntekijään. Tätä kautta rakennetaan luottamusta. Hyvän lastensuojelun sosiaalityön ominaispiirre on lisäksi avoimuus. Osallisuuden kannalta hyvä suhde sosiaalityöntekijään on tärkeää.

Hotarin ym. (2017, 123) mukaan vuorovaikutus aikuisten kanssa on yksi keskeisimmistä lapsen osallisuuden mahdollistajista. Tämän tutkimuksen viittekehelyksessä lapsen osallisuus rakentuu lapsen ja sosiaalityöntekijän välisen kumppanuussuhteen kautta. Osallisuuden keskiössä on lapsen kokemus kuulluksi tulemisesta ja se, että hänet otetaan vakavasti. Kumppanuussuhteessa lapsi ja sosiaalityöntekijä toimivat yhteistyössä. Lapsen ja sosiaalityöntekijän välinen kumppanuussuhde rakentuu yhteiselle ymmärrykselle lapsen elämäntilanteesta. Osallisuuden rakentaminen kumppanuussuhteessa on vastavuoroista siten, että lapsi osallistaa sosiaalityöntekijää häneen itseensä ja elämäänsä liittyvässä tiedossa. Sosiaalityöntekijä taas osallistaa lasta tukemalla lasta hänen elämäänsä ja siihen liittyvässä päätöksenteossa. (Juhila 2006, 103, 118–119.)

Perinteisesti sosiaalityöntekijä ja lastensuojelun asiakkaana oleva lapsi tapaavat joko sosiaalityöntekijän toimistolla, lapsen kotona tai sijaishuoltopaikassa. Osallisuuden toteutumisen kannalta on tärkeää, että sosiaalityöntekijä tapaa lasta säännöllisesti. Sijais-

huollon tabletit -pilotissa sosiaalityöntekijän ja lapsen välistä yhteydenpitoa on pyritty tiivistämään osallisuuden edistämiseksi. Videon välityksellä tapahtuva säännöllinen yhteydenpidon oli tarkoitus tuoda uusi ulottuvuus sosiaalityöntekijän ja lapsen väliseen yhteydenpitoon. Juhila (2018) on tarkastellut sosiaalityön aikaa ja paikkaa sosiaalityön digitalisaation näkökulmasta. Digitalisaatio on tuonut sosiaalityöntekijöille uudenlaisia mahdollisuuksia kohdata asiakkaitaan ”virtuaalitoimistossa”. Tällä tarkoitetaan perinteiseen sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen tapaamisen institutionaalisten puitteiden katoamista, molempien osapuolien sijaitessa fyysisesti eri paikoissa ja yhteydenpitoa varten itselleen soveltuvassa paikassa. ICT:n hyödyntäminen asiakastyössä mahdollistaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen tasa-arvoisemman kohtaamisen. (Juhila 2018, 115–120.; Ylönen 2018, 107.)

2.3 DIGITALISAATIO SOSIAALITYÖSSÄ

Alasoinin (2015, 26) mukaan digitalisaatiolla tarkoitetaan teknologian hyödyntämistä yhteiskunnallisissa prosesseissa. Digitalisaatio sosiaalityössä luo kontekstin tutkimuksen kohteena olevan sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan lapsen välisen yhteydenpidon tarkastelulle, sillä yhdenpito perustuu kommunikointiin, joka tapahtuu sähköisesti. Sosiaalityön suhde teknologiaan on vielä orastava ja terminologia ei ole vielä ehtinyt vakiintumaan. (Pohjola 2017, 182.) Tässä kappaleessa käsittelen sosiaalityön digitalisaatiota ilmiönä.

Digitalisaation myötä osa sosiaalityön asiakkaista on yhä paremmin tavoitettavissa verkossa (Ritvanen 2017, 73). Suomessa tehdyssä selvityksessä valtaosa suomalaisista sosiaalialan työntekijöistä on sitä mieltä, että digitaalisia työvälineitä ja työympäristöjä tulisi hyödyntää enemmän. Tahtotilasta huolimatta näin ei kuitenkaan tapahdu. Sosiaalialan työntekijöillä on käytössään nykyaikainen tekniikka, mutta sen ulottuvuuksia ei hyödynnetä perinteistä yhteydenpitoa ja asiakastietojärjestelmien käyttöä pidemmälle. (Pelastakaa Lapset 2019.)

Intressit kehittää julkisia palveluita digitaalisiksi ovat suuret. Digitalisaation nähdään edesauttavan palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja saatavuutta. Lisäksi digitalisaatiota pyritään hyödyntämään siten, että se tehostaisi julkisen sektorin toimintaa. (De Rosa 2017, 421–422; Valtioneuvosto 2015, 24–25). Sijaishuollon tabletit -pilotti toteutettiin vuoden 2018 aikana julkisen sektorin digitalisaation ollessa läsnä kaikissa Juha Sipilän hallitusohjelman kärkihankkeissa. Hallitusohjelmassa lanseerattiin kokeilukulttuuri uusien innovatiivisten ja palveluita parantavien ratkaisujen löytämiseksi. (Valtioneuvosto 2015, 24–25.) Marinin hallitus jatkaa samoilla linjoilla (Valtioneuvosto 2019, 153–161).

Teknologian kehittyminen on muuttanut käsitystä vuorovaikutuksesta kaikilla elämän osa-alueilla. Digitalisaation ulottuvuus näkyy arkielämässä, mutta myös julkisissa palveluissa, kuten sosiaalityössä. (Granholm 2016, 21.) Digitaalisen sosiaalityön kehitys on kuitenkin ollut verrattain hidasta. Osasyynä tälle on pidetty dualistista suhtautumista digitaalisuuden vaikutuksista sosiaalityöhön ja erityisesti siinä tapahtuvaan asiakkaan ja työntekijän väliseen vuorovaikutukseen, eli digitaalisuudessa on nähty sekä uhkia että mahdollisuuksia. Sosiaalityön digitalisaation haasteena on ollut teknologiadeterministinen ajattelu, minkä myötä palveluita on pyritty kehittämään teknologia edellä. (Pohjola 2017, 181–182.) Taylorin (2017, 869–879) mukaan sosiaalityön digitalisaatio ei ole onnistunut kunnolla, sillä digitaalisten työvälineiden ja sovellusten käyttö ei ole saanut jalansijaa sosiaalityöntekijöiden ammatillisuudessa. Sosiaalityön digitalisaatiota on jarruttanut myös varautunut suhtautuminen digitalisaatioon liittyviin eettisiin kysymyksiin (Lopez 2014).

Kun digitalisaatio on alkanut vaikuttaa myös sosiaalityön käytäntöihin, on sosiaalityön kansainvälinen järjestö National Association of Social Workers (NASW) määrittänyt standardit, joissa digitaalisen sosiaalityön käytännön työskentelyn jakautuu neljään eri osa-alueeseen. Digitaalisen työskentelyn osa-alueita sosiaalityössä ovat: 1. tiedon tarjoaminen (viestintä), 2. palveluiden toteuttaminen ja suunnittelu, 3. tiedonhallinta ja 4. ammattilaisten valvonta ja koulutus. (NASW 2017, 7–9.) Tämä pro gradu –tutkielma keskittyy kohtaan 2, eli palveluiden toteuttamiseen ja suunnitteluun, sillä tutkimuksen kohteena on asiakastyössä tapahtuvaan sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan lapsen yhteydenpitoa tukeva väline.

Olen valinnut digitaalisaation sosiaalityössä ja ICT:n asiakastyön välineenä tämän pro gradu –tutkielman käsitteiksi siksi, että ne kuvaavat mielestäni parhaalla tavalla tutkimuksen kohteena olevan sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan lapsen välisen yhteydenpidon digitaalista ulottuvuutta.

2.4 ICT ASIAKASTYÖN VÄLINEENÄ

Digitalisaatio sosiaalityössä käsitteenä sisältää kaiken sosiaalityöhön liittyvän sähköisen työskentelyn ja kehittämisen, joten käsitettä tulee tätä tutkimusta varten tarkentaa. Sosiaalityön digitalisaation laajasta käsitteestä olennaisin osa-alue tämän tutkimuksen kontekstin kannalta ICT:n hyödyntäminen asiakastyössä. ICT:n hyödyntämiseksi asiakastyössä voidaan laskea kaikki digitaalista tekniikkaa hyödyntävät sovellukset, jotka pyrkivät edistämään työn tekemistä ja edistämään asiakkaan hyvinvointia. ICT on lyhenne englanninkielisestä termistä ”Information and Communication Technology” (suom. tieto- ja viestintätekniikka). Tässä kappaleessa tarkastelen sähköisten järjestelmien käyttöä asiakastyön välineenä.

Kairalan (2017, 7) mukaan sosiaalityön digitalisaatiota hyödynnetään tänä päivänä myös asiakastyön tasolla. ICT:n käyttö asiakastyössä voidaan jakaa karkeasti kolmeen kategoriaan. Ensimmäinen ja yleisin on teknologian hyödyntäminen jo olemassa olevan työskentelyn tukena. Työskentely on lähtökohtaisesti samanlaista, työntekijän ja asiakkaan välistä, mutta se tapahtuu esim. etäyhteyden avulla internetin välityksellä. Käytännössä tällä tarkoitetaan esimerkiksi sähköistä yhteydenpitoa, mikä on tämän tutkimuksen kohteena. Toinen kategoria ovat teknologiaan perustuvat, mutta ihmisen käyttämät sovellukset. Esimerkki teknologiaan perustuvasta työskentelystä on valokuvauksen hyödyntäminen työskentelyssä. Kolmanteen kategoriaan kuuluvat täysin itsenäiset ja tekoälyyn perustuvat sovellukset, esimerkiksi chat-robotit. (Chan & Holosko 2018, 7–14.) Kärjen ym. (2012, 40–41) mukaan sosiaalityössä hyödynnettäviä sähköisiä palveluita ovat esimerkiksi sosiaalityöntekijän sähköinen tapaaminen ja palveluiden hakeminen verkossa.

ICT:n hyödyntäminen asiakastyössä ei ole automaatio, vaan se tapahtuu sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteistyössä. Vaatimuksia sähköiselle työskentelylle ovat mm. tietotekninen osaaminen ja laitteet. Sosiaalityössä käsitellään arkaluontoista informaatiota, joten myös tietoturvan tulee olla kunnossa. (Ritvanen 2017, 77–79.)

ICT:n hyödyntämisestä asiakastyössä on julkaistu kirjallisuutta ja tehty tutkimusta sekä Suomessa että ulkomailla (Esim. Chan 2008; Schmitt 2018; Ylönen 2016). ICT:n käytölle asiakastyössä on ominaista, että siihen liittyen on tehty runsaasti erilaisia kokeiluita. Tieto on hajanaista, mutta laadukkaita tutkimus- ja kirjallisuuskatsauksia on tarjolla. Oman tutkimukseni aihetta, eli sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan asiakkaan välistä ja ICT:tä hyödyntävää vuorovaikutusta on tutkittu Lapin yliopistossa vuonna 2017 julkaistussa e-sosiaalityön maisteriohjelman pro gradu –tutkielmassa.

Aiemmassa tutkimuksessa on käsitelty esimerkiksi verkossa tapahtuvaa nuorten auttamista, josta Ylönen (2016) on tehnyt kirjallisuuskatsauksen. Keskeisinä tuloksina tuli ilmi, että digitaalinen ympäristö madaltaa kynnystä asioida viranomaisten kanssa ja vaikeista asioista keskusteleminen voi olla helpompaa verkon välityksellä kuin kasvotusten. Osallisuuden kannalta on tärkeää, että digitaalisessa ympäristössä asiakkaalla on enemmän valtaa, mikä vahvistaa toimijuutta. Digitaalisen ympäristön ongelmakohtia voivat olla esimerkiksi ajankäytön haasteet ja asiakkaan sitoutumattomuus työskentelyyn (Ylönen 2016, 63–66.)

Chan (2008) on katsausartikkelissaan selvittänyt ICT:n käyttöä asiakastyössä nuorten keskuudessa. Katsaukseen hyväksytyistä tutkimuksista kaikki raportoivat ICT:n käytöstä olleen jonkinlaista hyötyä asiakastyön välineenä. Tutkimusten heikkoutena oli kuitenkin se, että vain harva pystyi validisti vertailemaan keskenään ICT:n käyttöä vastaan asiakastyöhön, jossa ICT:tä ei oltu käytetty. Toisin sanoen tarjolla oli vain vähän suoraa näyttöä siitä, että ICT:stä oli hyötyä asiakastyössä. (Chan 2008, 1.)

Lapin yliopistossa julkaistu Schmittin (2017) pro gradu-tutkielma ”Videoneuvottelun mahdollisuudet ja haasteet lastensuojelun sijaishuollossa” liittyy suoraan oman tutkimuksen aihepiiriin. En päässyt varsinaiseen tutkielmaan käsiksi, mutta referoin hänen tuloksistaan Esosiaalityön mahdollisuudet – sivustolla julkaistun blogikirjoituksen pohjalta. Optimaalisessa tilanteessa videoneuvottelu tarjosi onnistuneen vuorovaikutuskokemuksen työntekijän ja asiakkaan välillä. Videoyhteyden välityksellä asioidessa voitiin kokea myös etäännyttävää vaikutusta, mutta asiakkaat mielsivät tämän useimmiten hyväksi asiaksi. Tämä tuli esille siten, että osa tutkimukseen osallistuneista asiakkaista koki luontevammaksi puhua henkilökohtaisista asioista videon välityksellä. ICT:n käyttöön liittyvät ongelmat olivat pääasiassa teknisiä, jotka tutkimuksen mukaan kuitenkin vähenivät käyttäjien tietoteknisen tietotaidon lisääntyessä. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt käyttivät videoneuvottelusovellusta, joka asennettiin heidän omalle päätelaitteelleen, kuten kannettavalle tietokoneelle. (Schmitt, 2017.) Sijaishuollon tabletit – pilotin toiminta eroaa edellä mainitusta pro gradu –tutkielmassa esitellystä toiminnasta siten, että asiakkaiden käyttöön on annettu omat päätelaitteet videoyhteyden käyttöä varten. Laitteet ovat uusia ja ne on valittu silmällä pitäen niiden käyttötarkoitusta ja käyttäjäryhmää. Kaikille pilottiin osallistuville on annettu samanlaiset laitteet, joten erot käyttäjien tietotekniikan suorituskyvyssä eivät vaikuta tutkimusasetelmaan.

ICT:n hyödyntäminen ei tarkoita, että sosiaalityön tarkoitus olisi toimia kokonaisuudessaan verkossa. Granholm (2016) esittelee väitöskirjassaan käsitteen sulautuvasta sosiaalityöstä, jossa perinteistä kasvokkain tapahtuvaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutusta tuetaan ICT:n avulla. Keskeistä on, että työskentelytavat ovat asiakaslähtöisiä. Ritvanen (2017, 78) muistuttaa, että asiakkaalla tulee olla oikeus valita, mitä asiointitapaa käytetään.

ICT:n hyödyntäminen asiakastyön välineenä voi vaikuttaa sosiaalityöntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Tästä syystä sosiaalityöntekijän tulee harkita, kenelle asiakkaalle ja millaiseen työskentelyyn erilaiset sähköiset työskentelytavat sopivat. Työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen kannalta voi olla tärkeä miettiä myös ICT:n käytön ajankohtaa. ICT voi aiheuttaa työntekijä-asiakassuhteessa tapahtuvaan työskentelyyn etäisyyttä. (Tregeagle 2010, 221–222, 235, 240; Schmitt 2017.)

ICT:n hyödyntämiseen asiakastyössä liittyy haasteita, jotka ovat usein teknisiä. Kärjen ym. (2012, 56) mukaan laitteiden ja sovellusten ongelmat nähdään usein haittaavaan ICT:n käyttöä. Näihin ongelmiin voidaan vaikuttaa jo etukäteen. Heikkosen ym. (2008, 69) mukaan toimivat laitteet ja sovellukset mahdollistavat toimivan työskentelyn. Ei kuitenkaan riitä, että kerran toimiviksi todetut sovellukset toimivat jatkossa itsestään, vaan niiden käyttö ja ylläpito vaativat resursseja. Työvälineitä tulee kehittää ja niiden käyttäjät, eli sosiaalialan työntekijät ja asiakkaat, tulee ottaa prosesseihin mukaan. Tällä tavoin ICT:n hyödyt saadaan parhaiten irti ja tekniikka käyttäjälähtöiseksi. (Kuronen & Isomäki 2017, 198–199.)

ICT:n hyödyntäminen sosiaalityössä voidaan nähdä myös eriarvoistavana tapana toimia, sillä asiakkailla ei välttämättä ole yhtäläisiä resursseja toimia verkossa. Kyse voi olla digitaitojen tai laitteiden puutteesta. Ilmiöstä käytetään termiä digisyrjäytyminen. (Strömberg-Jakka 2010, 137–140; Hill & Shaw 2011, 47–48.) Tämän tutkimuksen kohteena olevassa sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan lapsen välillä tapahtuvassa ICT:tä hyödyntävässä yhteydenpidossa ei ollut läsnä tätä syrjäyttävää elementtiä, sillä lapsille annettiin uudet päätelaitteet videopuhelun käyttämistä varten. Lisäksi sosiaalityöntekijöille tarjottiin tukea laitteiden käyttöä varten.

ICT:n käyttö asiakastyössä vaatii sosiaalityöntekijöitä verkkovuorovaikutustaitoja. Yksittäisen työntekijän osaamisen lisäksi ICT:n käyttö ja erityisesti käyttöönotto vaatii työyhteisön positiivista suhtautumista kehittämiseen. Sosiaalityön koulutuksessa ICT:n käyttö asiakastyössä tulisi mieltää osaksi sosiaalityöntekijän osaamista. (Ritvanen 2017, 78.) Toistaiseksi ICT-osaamista ei ole sisällytetty sosiaalityöntekijöiden koulutukseen (Kairala 2017, 8). ICT:n hyödyntäminen vaatiikin työnantajien sitoutumista ja rakenteellisia mahdollisuuksia, eikä sitä voi jättää vain yksittäisten työntekijöiden varaan.

Tämän tutkimuksen kohteena oleva sosiaalityöntekijän ja lapsen väliseen yhteydenpitoon liittyvän kokeilun pohjalta tavoitetaan kokemuksia, joiden pohjalta lapsen osallisuutta on mahdollista lisätä. Kokeilun mahdollisuutena on tuottaa uutta tietoa ja kehittää lastensuojelun palveluita sen perusteella. Uuden toimintatavan kehittämisessä on tärke-

ää, että kokeilun liittyy työntekijöiden tehtäviin. Riippuen kokeilun laajuudesta ja kestosta, ei voida olettaa, että kokeilu automaattisesti juurtuu työntekijöiden ja työyhteisön käyttöön. Juurruttaminen vaatii pitkäaikaista panostusta uuden työmenetelmän ymmärtämiseksi ja rutinoitumiseksi. (Muurinen 2019, 63–64.)

Käytän tämän tutkimuksen kohteena olevasta yhteydenpitotavasta termiä videopuhelu (video call). Videon välityksellä sekä kuvaa että ääntä siirtävästä yhteydenpidosta käytetään yleisesti myös termiä videoneuvottelu (video conference). Lupa Auttaa! -hankkeessa on käytetty termiä etävastaanottosovellus, joka terminä viittaa terveydenhuoltoon. Päädyin videopuhelu-termin käyttöön, sillä se kuvaa mielestäni parhaalla tavalla sosiaalityöntekijän ja lapsen välistä yhteydenpitoa. Kokeilun tavoitteena oli tiivistää sosiaalityöntekijän ja lapsen välistä yhteydenpitoa, ei niinkään asettaa yhteydenpidolle asiakasneuvottelussa tai sosiaalitoimistossa tapahtuvalle tapaamiselle ominaista institutionaalista rakennetta. Näkemykseni mukaan videopuhelu terminä viittaa enemmän arkiseen yhteydenpitoon, ja siksi sopii tässä tutkimuksessa käytettäväksi termiksi videoneuvottelua paremmin.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta kokemuksellista tietoa sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuollossa olevien lasten yhteydenpidosta videopuhelun avustuksella. Tutkimus on toteutettu laadullisen tutkimuksen menetelmillä. Laadulliselle tutkimukselle ominaista on kiinnostus tutkittavan aiheen yksityiskohtaiseen ja syvään ymmärtämiseen. Tutkimuksen kohteena oleva yhteydenpito ja siihen liittyvät yksityiskohdat ovat sosiaalityöntekijöiden ja sijoitettujen lasten todellista elämää, ja niiden analysoimiseen laadullinen tutkimus sopii hyvin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2000, 152.) Tavoitteenani on tutkia, miten sosiaalityöntekijät ja lapset ovat kokeneet videopuhelun käytön, ja millaisia merkityksiä he antavat osallisuudelle suhteessa etäyhteydenpitoon lastensuojelun sijaishuollossa kontekstissa. Lisäksi tavoitteena on selvittää, millä tavoin uuden yhteydenpitotavan käyttöönotto ja käyttö on sujunut, ja mitä erityispiirteitä videopuhelun käyttöön liittyy.

Tutkimustehtävän tueksi muodostin tutkimuskysymyksen:

“Millaisia kokemuksia sosiaalityöntekijöillä ja sijaishuollossa olevilla lapsilla on tablettisovelluksen käytöstä yhteydenpidossa?”

3.1 TEEMAHAASTATELUT JA RYHMÄKESKUSTELU

Kokosin tutkimusta varten laadullisen aineiston haastattelujen ja ryhmäkeskustelun avulla. Tuomen ja Sarajärven (2009, 71) mukaan haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen perusmenetelmistä. Haastattelumuotona käytin teemahaastattelua, joka sijoittuu strukturoidun ja strukturoimattoman haastattelun välimaastoon. Siinä jokaista haastattelua ohjaa samanlainen teemarunko, mutta aihepiirejä voidaan käsitellä eri järjestyksessä. (Tiittula & Ruusuvoori 2005, 11.) Valitsin teemahaastattelun, koska sillä pystyin rajaamaan haastattelussa käsiteltäviä aiheita temaattisilla kokonaisuuksilla ja tutkimuskysy-

myksen kannalta relevantilla tavalla. Samalla halusin antaa väljyyttä haastateltavien omille kokemuksille ja ajatuksille tutkittavasta ilmiöstä.

Keräsin aineiston haastattelemalla Lupa Auttaa! -hankkeen Sijaishuollon tabletit -pilotissa mukana olleita neljää sosiaalityöntekijää ja kahta asiakasta. Haastattelin kaikkia pilottiin osallistuneita sosiaalityöntekijöitä. Sosiaalityöntekijöiden kautta sain mahdollistettua kahden sijaishuollossa olevan lapsen (17- ja 10-vuotiaat) haastattelun. Lapset valikoituivat haastateltaviksi sosiaalityöntekijöiden suosituksesta. Toinen lapsista asui lastensuojelulaitoksessa ja toinen sijaisperheessä. Molemmat olivat huostaanotettuja.

Loin haastatteluja ja ryhmäkeskustelua varten teemarungon sen tiedon perusteella, mitä tiesin tutkittavasta aiheesta ja tutkimuksen toimintaympäristöstä etukäteen (ks. Hirsjärvi & Hurme 1982, 40–43). Olin perehtynyt ICT:n asiakastyön sovelluksiin ja suomalaiseen lastensuojeluun mahdollisimman hyvin alkaen tutkimuksen aiheen valitsemisesta edeten tutkimussuunnitelman tekemiseen. ICT:n sovelluksista perehdyin erityisesti etäyhteydenpitoon ja siihen käytettävän tietotekniikan ominaisuuksiin. Aineistonkeruussa käyttämäni menetelmä (yksilöhaastattelu, ryhmähaastattelu ja ryhmäkeskustelu) vaihteli riippuen haastateltavien henkilöiden kokoonpanosta, mutta teemarunko oli identtinen.

Kokosin teemarungon tutkimustehtävän kannalta tärkeistä yläteemoista. Haastattelut etenivät teemoittain kronologisesti ajasta ennen etäyhteydenpidon aloittamista (teema 1) tablettien käyttöönottoon (teema 2) ja rutinoituneeseen käyttöön (teema 3). Lopuksi aineistossa luodaan katsetta tulevaisuuteen ja pohditaan pilotin hyötyjä, haittoja ja kehittämissuhteita (teema 4). Loin teemat kronologiseen järjestykseen, sillä näkemykseni mukaan tällä tavoin kokeiluluontoisen työn prosessiin pääsee parhaiten käsiksi. Teemat jakautuivat alakysymyksiin. Pyrin muotoilemaan kysymykset laadulliselle tutkimukselle ominaisesti avoimiksi ja käytin niissä mitä- ja miten -muotoja. Alakysymysten avulla tarkoitukseni oli tuoda esiin sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia ja niihin liittyviä yksityiskohtia.

Ensimmäisenä haastattelin 17-vuotiasta sijaishuollossa olevaa lasta ja hänen sosiaalityöntekijäänsä. Haastattelun tarkoitus oli olla niin sanottu pilottihaastattelu, mutta Sijaishuollon tabletit –kokeilun osanottajamäärän jäätyä alhaiseksi otin haastattelun mukaan varsinaiseen aineistoon. Tämän jälkeen järjestin neljälle sosiaalityöntekijälle ryhmäkeskustelun. Yksi tähän osallistuneista sosiaalityöntekijöistä oli läsnä jo aikaisemmassa haastattelussa.

Toteutin pilotissa mukana olleiden sosiaalityöntekijöiden haastattelut ryhmäkeskusteluna. Ryhmäkeskustelu tiedonkeruumenetelmänä soveltui hyvin tätä tutkimusta varten, sillä ryhmäkeskustelussa haastateltavat keskustelevat tutkimuksen kohteena olevasta aiheesta keskenään fokusoidusti mutta vapaamuotoisesti. Ryhmäkeskustelun avulla pystytään selvittämään haastateltavien ajatuksia tutkimuksen kohteena olevasta asiasta. Tutkimustiedon tuottamisen kannalta ryhmäkeskustelu on toimiva tiedonkeruumenetelmä, mikäli halutaan saada monitasoista tietoa, joka muodostuu haastateltavien keskenään käymässä vuorovaikutuksessa. (Valtonen 2005, 223–224, 226.) Ryhmäkeskustelu on eri asia kuin ryhmähaastattelu (Boddy 2005, 251–252). Ryhmäkeskustelun keskiössä on haastateltavien välinen keskustelu tutkittavasta aiheesta. Ryhmäkeskustelun järjestäjä eli haastattelija johdattelee osallistujat aiheen pariin. Ryhmäkeskustelun avulla voidaan saada tuotettua tietoa, jota ryhmähaastattelun avulla ei olisi mahdollista saada. (Valtonen 2005, 223–224, 226.)

Päädyin käyttämään ryhmäkeskustelua tiedonkeruumenetelmänä aikataulusyistä, sillä se vie yksilöhaastatteluja vähemmän aikaa. Lisäksi olen harjaantunut käyttämään ryhmäkeskustelua aineistonkeruumenetelmänä aikaisemman korkeakoulututkintoni aikana (Pesonen 2013). Tässä tapauksessa näin ryhmäkeskustelun hyvänä tiedonkeruumenetelmänä, sillä haastattelin sosiaalityöntekijöistä koostuvaa sijaishuollon tabletit -kokeiluun osallistunutta tiimiä yhdellä kertaa. Tutkimustiedon keräämisen kannalta näin hyödyllisenä asiana sen, että yhteisen kokemuksen kokeilun aloittamisesta ja organisoinnista jakavat henkilöt voivat keskustella aiheesta keskenään, mikä tuottaa yksityiskohtaista tietoa tutkittavasta aiheesta, kuten Valtonen (2005, 223–224) asian esittää.

Viimeiseksi tein 10-vuotiaalle lapselle yksilohaastattelun. Päädyin yksilohaastatteluun käytännön syistä, sillä lapsi oli sijoitettuna sijaisperheeseen, joka sijaitti kaukana. Lapsen haastattelun suunnittelu erosi aikuisten haastattelusta. Alasuutarin (2005, 145–146) mukaan lasta haastatellessa haastattelijan toiminta vaikuttaa olennaisesti siihen, miten lapsi tulee kuulluksi. Lapsen haastatteluun liittyviä erityispiirteitä ovat tutkimuksen sosiaalisen kentän ja lapsen sekä aikuisen välisen valtaeron tiedostaminen. Sosiaalisella kentällä viitataan kontekstiin, jossa haastattelu tapahtuu. Tässä tutkimuksessa lapsi ei lähtökohtaisesti edustanut vain omaa itseään, vaan hän näyttäytyi sekä sijaishuollon asiakkaana että omien biologisten vanhempiensa lapsena, sillä lapsi ei yksinään ollut vastuussa päätöksestä osallistua tutkimukseen. On selvää, että yhteiskunnassa lapsen ja aikuisen välinen valtaero on suuri ja tämä päti myös haastattelutilanteessa. Tässä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää asiakkaiden kokemuksia, joten haastattelutilanteessa pyrin välttymään niin sanotulta opettaja-oppilas asetelmalta, jossa haastateltava lapsi pyrkii antamaan ”oikeita vastauksia”. Valtaeroa ei voi poistaa, mutta sen huomioiminen haastattelurungon suunnittelussa ja itse haastattelutilanteessa oli tarpeellista. (Alasuutari 2005, 147–153.)

Tehdessäni tätä tutkimusta keräsin samalla palautetta eli tablettisovelluksen käyttäjäkokemuksia Lupa Auttaa! -hanketta varten. Pro gradu –tutkielman lisäksi hyödynsin tässä tutkimuksessa saatua aineistoa Lupa Auttaa! –hankkeen sijaishuollon tabletit –pilotin loppuraportin kirjoittamiseen joulukuussa 2018. Raporttia hyödynnettiin hankkeen loppuraportissa ja viestinnässä.

Haastatteluiden teon jälkeen olin tyytyväinen, sillä kaikki sovitut haastattelut toteutuivat. Aineiston koko jäi huomattavasti pienemmäksi kuin tutkimussuunnitelmaa tehdessä oli kaavailtu. Tämä johtui siitä, että kaksi varsinaissuomalaista kuntaa ei aloittanutkaan Sijaishuollon tabletit -pilottia, kuten oli suunniteltu. Yksikin peruuntunut haastattelu olisi vaikuttanut olennaisesti heikentävällä tavalla valmiiksi jo niukkaan aineistoon. Toisaalta laadullisessa tutkimuksessa ei kuitenkaan tavoitella mahdollisimman isoa tai määrällistä aineistoa, vaan tavoitteena on vahvistaa ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä, jota tarkastellaan rajatusta näkökulmasta. Lopullisessa aineistossa on haastateltu kuusi henkilöä. Haastatteluiden toteutumisen lisäksi olin tyytyväinen niiden sujumiseen. Sijoi-

tettuna olevien lasten ääni tulee aineistossa kuuluviin. Lisäksi sosiaalityöntekijöille järjestämäni ryhmäkeskustelu onnistui erinomaisesti ja tuotti rikasta ja monisärmäistä kuvaa tutkittavasta ilmiöstä.

3.2 AINEISTON ANALYYSI

Aineisto käsittelee haastateltavien subjektiivisia ja ainutlaatuisia kokemuksia tablettisovelluksen käytöstä yhteydenpidossa. Tästä syystä olen päätenyt sisällönanalyysin käyttöön. Ruusuvooren, Nikanderin ja Hyvärisen (2011, 21–22) mukaan aineiston sisällönanalyysi sopii hyvin tutkimukseen, jossa tarkastelun kohteena on vuorovaikutus. Granfeltin (2018) mukaan sisällönanalyysin tarkoituksena on perehtyä aineistoon ja pilkkoa se teemoittain osiin. Tämän jälkeen aineisto kootaan uudelleen. Sisällönanalyysin avulla on tarkoitus löytää aineistosta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tämän jälkeen aineistosta on teemoittelun pohjalta mahdollisuus luoda tiivistetty kuvaus.

Sisällönanalyysi voi olla aineistolähtöinen, teoriaohjaava tai teorialähtöinen. Tämän tutkimuksen aineiston analysoinnin toteutin teoriaohjaavana sisällönanalyysinä. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä tutkittavasta ilmiöstä tiedetty tieto teoreettinen viitekehys tukevat uuden tiedon syntymistä, mutta tavoitteena ei ole testata teoriaa. Voidaan sanoa, että teoriaohjaavassa sisällönanalyysiin sisältyy teoreettisia kytkentöjä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97.) Valitsin teoriaohjaavan sisällönanalyysin tämän tutkimuksen aineiston analyysiä varten, koska sosiaalityön digitalisaatiosta ja tieto- ja viestintäteknologiasta (ICT) asiakastyön välineenä oleva tieto on ohjannut minua tämän tutkimuksen alkuvaiheesta lähtien ja vaikuttanut olennaisesti haastatteluissa käytettyyn temarunkoon. Tästä syystä sisällönanalyysi on mielestäni perusteltua tehdä teoriaohjaavana. Lisäksi tämän tutkimuksen teoreettisesta viitekehuksesta ei löydy selkeää teoriaa, jota olisi relevanttia lähteä testaamaan aineiston avulla, mikä näkemykseni mukaan tukee sisällönanalyysin tekemistä teoriaohjaavana. Teoriaohjaavan sisällönanalyysin päättely on Tuomen ja Sarajärven (2009, 97) mukaan abduktiivista, eli analyysiprosessissa keskitytään sekä aineistolähtöisyyteen että valmiisiin malleihin.

Aloitin analyysin teon muuttamalla äänitetyt haastattelut tekstimuotoon litteroimalla. Kirjoitin haastattelut tekstiksi sanantarkasti ja sisällytin mielestäni haastattelun kannalta olennaiset tauot, äännähdykset ja naurahdukset tekstiin. Litteroin sanantarkasti myös oman puheeni. Haastattelun litterointi itsessään oli loistava tapa aloittaa aineistoon tutustuminen ja kokonaiskuvan luominen. Litteroituna haastatteluiden laajuus oli noin 45 sivua. Teemarunkoa hyväksi käyttäen järjestetyt haastattelut ja ryhmäkeskustelu näyttivät litteroinnin jälkeen jäsentymättömiltä. Tuomen ja Sarajärven (2009, 103) mukaan sisällönanalyysiä voidaan käyttää käytännössä kaikenlaisen tekstipohjaisen materiaalin analysointiin, joten tässä vaiheessa en nähnyt aineiston jäsentymättömyyttä haittana analyysin toteuttamiselle. Haastattelut olivat pääosin noudattaneet rakentamaani teemarunkoa.

Sisällönanalyysin seuraavassa vaiheessa aineistoa eritellään ja siitä etsitään yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Lisäksi aineistoa pyritään tiivistämään ja poistamaan epäolennaisia kohtia. Pelkistämiseksikin kutsutun vaiheen tarkoitus on muokata aineistoa siten, että se vastaa paremmin tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109.) Aineistoon tutustumisen jälkeen siirryin tarkentamaan teemoja. Tutkimuskysymys, teoreettinen viitekehys ja aineisto ohjasivat lähestymistapaani teemoitteluun.

Jo ennen analyysin aloittamista minulle oli ehtinyt rakentua kuva sosiaalityön digitalisaatiosta ja etäyhteydenpidon erityispiirteistä. Nämä käsitykset vaikuttivat teoriaohjauksen ohella siihen, miten lähestyin aineistoa analyysin aikana. Keskiössä olivat tutkimuskysymyksen mukaisesti kokemukset tablettisovelluksen käytöstä.

Teemoitteluvaiheessa jaoin aineiston viiteen teemaan, jotka mukailivat tutkimussuunnitelman perusteella luomaani haastatteluiden teemarunkoa, sillä tarkoitukseni oli analysoida aineisto teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla (Ks Tuomi & Sarajärvi 2009, 96–97). Ensimmäinen teema oli sijaishuollon tabletit -pilotin toteutuminen käytännössä. Sosiaalityöntekijät ja lapset kertoivat haastatteluissa yksityiskohtaisesti, millaisia yksityiskohtia kokeiluun liittyi ja millä tavalla toiminta organisoitiin. Toinen teema oli etäyhteyden erityispiirteet. Videopuhelun välityksellä tapahtuva yhteydenpito eroaa kasvokkain tapahtuvasta, ja tätä aihetta aineistossa käsitellään paljon. Kolmas teema oli

vaikutukset työntekijä-asiakassuhteeseen, mihin sisältyvät kaikki sosiaalityöntekijän ja lapsen välisen tiivistyneen yhteydenpidon vaikutukset heidän väliseensä suhteeseen. Neljäs teema oli digitaalisen työskentelyn kompastuskivat. Tässä teemassa käsitellään asioita, jotka hankaloittivat sijaishuollon tabletit -kokeilun onnistumista, kuten tekniset ongelmat ja vastapuhe. Viidennen teeman aiheena ovat näkökulmat tulevaisuudesta, eli millä tavoin aineistossa käsitellään kehittämisehdotuksia ja videopuhelun käyttöä jatkossa.

3.3 TUTKIMUSETIIKKA

Sitouduin tässä tutkimuksessa noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeita mukaillen tutkimus tehtiin huolellisesti, rehellisesti ja tarkkuutta noudattaen. Aineistonkeruussa käytin eettisesti kestäviä menetelmiä. (TENK 2012.) Sosiaalityöntekijöiden ryhmäkeskusteluihin ja lasten haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista. Tutkittaville henkilöille ei koidu tutkimukseen osallistumisesta haittaa ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Tutkittaville ei maksettu korvausta tutkimukseen osallistumisesta.

Hain tutkimusluvan varsinaissuomalaiselta kunnalta, jonka lastensuojelupalveluiden sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaana olevia sijaishuollossa olevia lapsia haastattelin tutkimusta varten. Lasten haastatteluja varten hankin huoltajien suostumukset (Alasuutari 2005, 147). Lasten haastattelun erityispiirteitä käsittelin tarkemmin kappaleessa 3.1. Sosiaalityöntekijät informoivat tutkimusta varten haastateltavia lapsia ja toimittivat laatimani alaikäisen lapsen haastattelua koskevat tutkimuslomakkeet huoltajille. Huoltajat toimittivat lomakkeet allekirjoitettuina sosiaalityöntekijöille.

Nauhoitin ja litteroin haastattelut sekä käsittelin aineiston itse, joten tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden anonymiteetti säilyi koko prosessin ajan. Loin henkilöille pseudonyymit litterointivaiheessa ja poistin haastatteluissa esille tulleet tiedot ja yksityiskohdat, joista henkilö voidaan tunnistaa. Tutkimuksen valmistuessa tuhosin kaikki litteroidut haastattelut ja haastatteluista tehdyt nauhoitteet.

Edustan tutkijana ja opiskelijana itseäni sekä Turun yliopistoa. Olin aineistonkeruun ajan lisäksi työsuhteessa Raision kaupunkiin Lupa Auttaa! –hankkeen tiimoilta. Työsuhteestani huolimatta sijaishuollon tabletit –kokeilun suunnittelu, toteutus tai sopimustekniset asiat eivät ole omalla vastualueellani, eli en ole esteellinen toteuttamaan tätä tutkimusta. Pilotin käytännön toteutuksen suunnittelu aloitettiin yhteistyötahon (2M-IT) ja pilotin vastuuhenkilöiden (Raision kaupunki) kanssa jo vuonna 2017. Aloitin hankkeen työntekijänä kokeilun ollessa jo pitkällä marraskuussa 2018, jolloin käyttäjäkoke-
muksien kerääminen oli relevanttia. Pro gradu –tutkielman lisäksi hyödynsin tässä tutkimuksessa saatua aineistoa Lupa Auttaa! –hankkeen sijaishuollon tabletit –pilotin lop-
puraportin kirjoittamiseen joulukuussa 2018. Raporttia hyödynnetään myös Lupa Aut-
taa! -hankkeen pohjalta kirjoitettavassa Lasten suojelun käsikirjassa.

4 KOKEMUKSIA SIJAISHUOLLON TABLETIT -PILOTISTA

Tässä luvussa käsittelen tutkimuksen kohteena olevassa sijaishuollon tabletit -pilotissa mukana olleiden sosiaalityöntekijöiden ja lasten kokemuksia videopuhelun käytöstä. Aineisto käsittelee sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevien lasten välistä yhteydenpitoa monesta eri näkökulmasta. Aineisto käsittelee etäyhteydenpidon hyötyjä ja haasteita sekä sosiaalityöntekijän työnkuvan rajoitteiden että tablettisovelluksen teknisen toteutuksen näkökulmista. Aineistossa käsitellään sosiaalityöntekijän ja lapsen väliseen suhteeseen kokeilun aikana vaikuttaneita tekijöitä. Lisäksi etäyhteydenpidon, tarkemmin videopuhelun, käytön erityispiirteet nousevat esiin. Lisäksi tablettisovellukseen sekä tiedonsiirtoon liittyvät tekniset ongelmat toistuvat.

Tieto- ja viestintäteknologian hyödyntämisestä asiakastyön välineenä on havaittu olevan ainakin jonkinlaista hyötyä. Harva tutkimus kuitenkaan pystyy validisti vertailemaan keskenään tieto- ja viestintäteknologian käyttöä asiakastyöhön, jossa sitä ei ole käytetty. (Chan 2008, 1.) Tässä tutkimuksessa vertailu ei ole keskiössä, koska kyseessä on laadullinen tutkimus, mutta aineistossa tulee esiin vertailupohja ennen videoyhteyden käyttöä tapahtuneeseen sosiaalityöntekijän ja lapsen väliseen yhteydenpitoon.

Seuraavissa kappaleissa analysoin etäyhteydenpidon erityispiirteitä, työntekijä-asiakassuhteen tiivistymistä, digitaalisen työskentelyn kompastuskiviä ja kehittämisehdotuksia.

4.1 SIJAISHUOLLON TABLETIT -KOKEILUN SUJUMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ

Ensimmäiseksi tarkastelen, miten sijaishuollon tabletit -kokeilu tapahtui käytännössä, eli millä tavoin sosiaalityöntekijät ja sijaishuollossa olevat lapset ottivat uuden yhteydenpitotavan käyttöön. Lisäksi tarkastelen, millä tavalla käytännön järjestelyt hoituivat. Käsittelen kokeilun toteutumista käytännössä analyysiosiossa, sillä moni käytännön järjestelyihin liittyvä yksityiskohta tuli esille haastattelutilanteissa. Käytännön asiat vas-

taavat tutkimuskysymykseen, sillä käytön aloittamiseen ja videopuheluiden välityksellä tapahtuvan yhteydenpidon organisoimiseen liittyvät asiat ovat keskeisiä sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuollossa olevien lasten kokemuksia tablettisovelluksen käytössä. Kokeiluun liittyvät yksityiskohdat ja järjestelyt tulivat esiin haastatteluissa, ja niiden auki kirjoittaminen luo pohjan sijaishuollon tabletit -kokeilun kokonaisuuden ymmärtämiseksi.

Sijaishuollon tabletit -kokeilu oli osa Lupa Auttaa! -hankkeen työskentelyä. Kokeiluun lähti mukaan kolme varsinaissuomalaista kuntaa, joista yhdessä tablettien välityksellä tapahtuva yhteydenpito sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuollon asiakkaana olevien lasten välillä saatiin käyttöön. Kahdessa muussa kunnassa tablettien käyttö ei Lupa Auttaa! -hankkeen aikana edennyt. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tutkia sosiaalityöntekijöiden ja lasten kokemuksia videopuhelun käytöstä, joten keskityin tutkimaan sen kunnan työntekijöitä ja asiakkaita, jotka olivat tosiasiallisesti käyttäneet videopuhelua yhteydenpitoon. Haastattelemini sosiaalityöntekijöiden mukaan tabletin ja videopuheluun käytettävän sovelluksen käytön aloittaminen ei sujunut täysin ongelmitta. On siis mahdollista, että kaksi muuta kokeiluun suunnittelun tasolla osaa ottanutta kuntaa on törmännyt käytön aloittamisen haasteisiin. Käyttöönoton haasteet ovat tärkeä teema uuden työvälineen käyttöönotossa, sillä uuden käytännön sisäistäminen vaatii työyhteisöltä ja yksittäisiltä työntekijöiltä motivaatiota ja resursseja. Tarkastelen uuden digitaalisen työmenetelmän käyttöönottoon liittyviä asioita tarkemmin kappaleessa 4.4.

Työryhmän lähdettyä mukaan sijaishuollon tabletit -kokeiluun heille pidettiin videopuhelun käyttöön liittyvä koulutus. Koulutuksessa käsiteltiin sovelluksen käyttämiseen liittyviä asioita, kuten sovelluksen käyttämistä ja tietoturvaa. Koulutus järjestettiin yhtenä päivänä ja yhden kerran. Tästä syystä osa kokeiluun osallistuvista sosiaalityöntekijöistä ei päässyt osallistumaan koulutukseen tai oli vain osittain paikalla.

”No me saatiin mahdollisuus tähän osallistumiseen hankkeen kautta sitten meille kävi niiku tiimissä henkilöt esittelemässä tätä ja saatiin sellanen aika pikanenkin pieni käyttökoulutus siihen, että miten tää sitten toimii. Ja tota ite olin siitä sitten harmillisesti alusta poissa, että mä hyppäsin kesken siihen koulutustilaisuuteen mukaan mutta kollegat autto sitten eteenpäin. Et sitku tuli jotain kysyttävää.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Työryhmälle pidetyn koulutuksen jälkeen videopuheluiden toteuttamista suunniteltiin yhdessä työntekijöiden kesken. Työryhmä valitsi mielestään kokeiluun sopivat lapset ja nuoret omasta asiakaskunnastaan. Valittaessa asiakkaita sosiaalityöntekijät pohtivat asiakkaan kykyä olla vuorovaikutuksessa videon välityksellä. Lisäksi valintaan vaikuttivat sosiaalityöntekijöiden arviot lapsen kyvyistä pitää huolta tablettitietokoneesta. Lisäksi sosiaalityöntekijät valikoivat kokeiluun sellaisia asiakkaita, jotka ovat sijoitettuina työskentelykunnan ulkopuolella. Sosiaalityöntekijöiden toiminta asiakkaiden valinnassa oli harkittua. Tregeaglen (2010, 221–222, 235, 240) mukaan sosiaalityöntekijän tulee harkita, kenelle asiakkaalle ja millaiseen työskentelyyn erilaiset sähköiset työskentelytavat sopivat.

”Me taidettiin niitä vähä tossa tiimissä puhua et näin meidän sit täytyy toimia et tietyst kyl mä nyt muistelin et me aika sillee vapaat kädet tietyst niiku saatiin siihen et voidaan kokeilla erilaisii juttuja et silleen saatiin ite lähtee kyllä miettii sitä et miten me lähetään tätä hyödyntämään.” (Sosiaalityöntekijä 1)

”Mietittiin ja että keneltä sit löytyy sopivan ikäsiä ja se suunta et missä ne meidän asiakkaat on et mihin suuntaan lähdetäisiin näit tabletteja viemään ja sit tietysti mietittiin sitä että meillä on kovin moninaista tietysti meidän asiakaskunta et varmasti löytyy joukosta sellasiakin nuoria kelle ei ihan viittis sit sitä uutta tablettia antaa et jotenkin jos nähdään että riskit sille että se tabletti häviää tai hajoaa kovin nopeesti tai et sitä käytetään selkeesti väärin et silleen lähdettiin hakemaan jotenkin sellasii nuoria et koettiin et voidaan heihin luottaa. Ja myös tietysti niinkun sitä mietittiin et ketkä sit olis sellasia nuoria jotka myös niinkun omalla panoksellaan pystyy osallistumaan.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Asiakkaiden valikoimisen lisäksi työryhmä linjasi aikatauluihin liittyviä toimintatapoja. Videopuhelut asiakkaiden kanssa aikataulutettiin kalenteriin normaaleiden kasvokkain tapahtuvien tapaamisten tavoin. Videopuheluille oli sovittu kiinteät ajat viikoittain tai joka toinen viikko työntekijästä ja asiakkaan riippuen. Työntekijät pohtivat myös ”avointa” tai ”liukuvaa” soittoaikaa, jolloin he ovat tavoitettavissa ja asiakas voi soittaa puhelun. Sosiaalityöntekijät puhuivat myös aikatauluttamisen haasteista.

Sijaishuollon tabletit -kokeilun erityispiirteenä oli, että vain lapsen pystyivät soittamaan videopuheluita. Kysyttäessä sosiaalityöntekijät eivät tienneet tarkasti, miksi näin oli Lupa Auttaa! -hankkeessa päädytty linjaamaan. Sosiaalityöntekijöiden mielestä molemminpuolinen mahdollisuus soittaa olisi ollut tasapuolisempi ja käytännöllisempi ratkaisu.

Haastattelujen perusteella voidaan todeta, että videopuhelun käyttö yhteydenpidossa liittyi olennaisella tavalla sosiaalityöntekijöiden työhön. Sosiaalityöntekijöiden kokemukset videopuhelun käytöstä ovat kokemuksia uuden ja tässä tapauksessa digitaalisen työvälineen käytöstä, jossa uuden oppimisen määrä on suuri. Uusi käytäntö ei juurru työyhteisön toiminnan tasolle itsestään. Kuten Muurisen (2019) tutkimuksessa, myös sijaishuollon tabletit -kokeilussa uuden työvälineen käytön harjaantuminen on vaatinut työyhteisöltä juurtuakseen säännölliseen käyttöön.

4.2 ETÄYHTEYDENPIDON ERITYISPIIRTEITÄ

Haastatteluissa sekä lapset että aikuiset kuvailivat laajasti, millaista videopuhelun käyttö on ollut. Videon välityksellä tapahtuvaan vuorovaikutukseen liittyy erityispiirteitä, jotka tulivat pilotissa mukana olleille uusina asioina. Lastensuojelun sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan välinen yhteydenpito tapahtuu joko kasvotusten tai puhelimesta. Lisäksi teksti- ja sähköpostiviestien lähettäminen on mahdollista. Kukaan pilottiin osallistuneista ei ollut kokeillut videopuhelua lastensuojelun sijaishuollon kontekstissa. Pilottiin osallistuneille videopuhelu ei kuitenkaan teknisesti ollut täysin uusi ilmiö, vaan osa sosiaalityöntekijöistä sekä molemmat haastatelluista lapsista olivat kokeilleen videopuhelua aikaisemmin esimerkiksi tuttavien kanssa.

4.2.1 ETÄÄNNYTTÄVÄ VAIKUTUS

Tässä kappaleessa analysoin videopuhelun erityispiirteitä, joista merkittävin on videon etäännyttävä vaikutus. Etäännyttävän vaikutuksen ilmiö on havaittu aikaisemmassa etäyhteydenpitoon liittyvässä tutkimuksessa (ks. Schmitt 2017). Etäännyttävästä vaikutuksesta kertoivat sekä sosiaalityöntekijät että sijaishuollossa olevat lapset. Etäännyttävässä vaikutuksessa kiinnostavaa on, että riippuen haastateltavasta ja näkökulmasta se voidaan nähdä joko positiivisena tai negatiivisena asiana. ICT:tä asiakastyössä hyödynnäviä sovelluksia tutkittaessa etäännyttävän vaikutuksen positiiviset puolet ovat liittyneet muun muassa asiakkaan itsemääräämisoikeuteen, työntekijän ja asiakkaan välisen valta-aseman tasaamiseen ja kohtaamisen matalan kynnyksen mahdollistamiseen. (Schmitt 2017.)

Sekä sosiaalityöntekijät että lapset vertailivat kokemuksiaan vuorovaikutuksesta kasvotusten ja videon välityksellä. Videon välityksellä tapahtuva kommunikointi määriteltiin erilaiseksi vuorovaikutukseksi, kuin kasvotusten tapahtuva.

”Siinä on aina se laite välissä, näinhän se on. Et onhan se niinku erilaista tietysti, et onhan niinkun näin on eri enkä mä aattele, että se laite voi korvata sitä, että nähdään näin kasvotusten, et kyllä tietysti niinkun on se vuorovaikutus ja oleminen erilaista, ku ollaan samassa tilassa yhdessä.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Videon välityksellä tapahtuvaa yhteydenpitoa vertaillaan kasvokkain tapahtuvaan yhteydenpitoon yksinkertaisesti toteamalla, että se tuntuu erilaiselta. Aihepiiriä käsiteltiin sosiaalityöntekijöiden osalta myös kasvokkain tapahtuvan kommunikoinnin korvaamattomuutena. Aineistossa esiintyvää teemaa kasvokkain tapahtuvan yhteydenpidon korvaamisesta digitaalisella työskentelyllä käsitellään tarkemmin kappaleessa 4.4.

Yksityiskohtaisempi vertailu kasvokkain tapahtuvaan kanssakäymiseen keskittyy etäännyttävän vaikutukseen erittelyyn, jota aineistossa on runsaasti. Etäännyttävän vaikutuksen osa-alueet ovat videopuhelun aikainen katsekontakti ja lasten mahdollisuus rajata

videokuvassa näkyviä asioita. Etäännyttävää vaikutusta on havaittu myös muussa etäyhteydenpitoon liittyvässä tutkimuksessa (Schmitt 2017; Chan 2018).

Aineistosta tulee ilmi, että videopuhelua käytettäessä sosiaalityöntekijät ja lapset eivät voineet muodostaa suoraa katsekontaktia toistensa välille. Mikäli toisen osapuolen kuvaa haluaa katsoa, näyttäytyy se vastaanottajan ruudulla siten, että hän katsoo hieman alaspäin. Sekä sosiaalityöntekijät että lapset totesivat katsekontaktin muodostuksen olevan hankalaa, ellei mahdotonta. Yksi sosiaalityöntekijöistä kuitenkin kertoi kokevansa videon välityksellä tapahtuvan vuorovaikutuksen aika-ajoin luonnolliseksi. Toinen haastatelluista lapsista oli keksinyt kehittämisisidean katsekontaktin luomiseen:

”Jos hankkii kameran ja laittaa sen siihen näytön keskelle ja yrittää sillee, että katson sinua ja katson näyttöä [naurahtaa]” (Lapsi 1)

”Just tosiaan se katsekontakti on sellanen et se ei siinä niinkun ruudulla ja sen kameran välityksellä ni se ei toimi tietenkään--” (Sosiaalityöntekijä 1)

Lapsen mahdollisuus vaikuttaa itse näyttämäänsä videokuvaan kuvastuu etäännyttävän vaikutuksen positiivisimpana ilmiönä. Kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät olivat sitä mieltä, että tämän myötä lapsilla oli kasvokkain tapahtuvaa tapaamista enemmän valtaa vaikuttaa tapaamiseen ja sen kulkuun. Kokeilussa mukana olleet lapset toimivat kameran kanssa itsenäisesti ja kuvasivat itsensä lisäksi heille tärkeitä asioita, kuten kasveja ja kotieläimiä. Aiemmassa tutkimuksessa on havaittu, että lapset haluavat tutustua sosiaalityöntekijään ja luottamuksen rakentumisen kannalta tämä on tärkeää (Oranen 2008, 39–42). Aikaisemman tutkimuksen ja tämän aineiston valossa näyttääkin siltä, että tabletisovellus voi mahdollistaa lapsen ja sosiaalityöntekijän tutustumisen toisiinsa. Samalla kun lapsella on enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa vuorovaikutuksen kulkuun.

”Ensimmäinen puhelu oli vähän nii et mä näin vaan kattoa et hän ei halunnut tulla jotenkin siihen nähdyksi mutta pikkuhiljaa mutta kun päästiin ehkä kolmas tai neljäs puhelu niin sit mulla oli jo pojan kasvot ruudussa.” (Sosiaalityöntekijä 3)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan oli tavallista, että kokeilussa mukana olleet lapset näyttivät kameran kuvassa muutakin kuin kasvonsa. Jotkut lapset eivät halunneet itse ku-

vaan mukaan ollenkaan. Toiset taas kuvasivat itseään innokkaasti. Tulkitsen tämän kuvaavan lapsen toimijuutta ja yksilöllisyyttä asettua erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin. Kokeilun edetessä ja sosiaalityöntekijöiden sekä lapsien tottuessa videopuhelusovelluksen käyttöön myös työntekijä-asiakassuhde kehittyi. Yksi sosiaalityöntekijöistä kertoi, miten hän on oppinut lukemaan videon välityksellä asiakkaansa sanatonta viestintää. Kuten alla olevasta aineisto-otteesta huomataan, videoyhteyden avulla sosiaalityöntekijä voi tulkita sanattomia signaaleja lapsen hyvin- tai pahoinvoinnista.

”Nii ehkä sitä täs matkan varrella jotenki itte kans helposti tulkitsee mä mietin et sitku tulee se kerta et näkee vaa sen uudestaan taas sen hiustup-sun mistä on lähdetty liikkeelle ni miettii et mitä on meneillään ehkä se puhelun kautta sit selviääki et okei nyt on joku juttu et sitä oppii niinku lukemaan sitä elekieltä ja sitä ruutua et jos näkyy vaan niitä kattopaneeleita ni tietää taas et okei et nyt on jotakin sellasta meneillään mihin pitäis tarttua vähän enemmänkin.” (Sosiaalityöntekijä 3)

4.2.2 VÄLIMATKAT JA TIETOTURVA

Sijaishuollon tabletit -kokeilun tavoitteena oli mahdollistaa sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan lapsen välinen yhteydenpito välimatkasta riippumatta. Välimatkan katoaminen helpotti kokeiluun osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden työtä siten, että heidän ei tarvinnut siirtyä sijaishuoltopaikkaan pitääkseen yhteyttä asiakkaaseensa. Sosiaalityöntekijät eivät korvanneet säännöllisiä kasvokkain tapahtuvia tapaamisia videopuhelun avulla, vaan kaikki videopuhelun välityksellä tapahtuvan yhteydenpidon välityksellä oli tiivistää sosiaalityöntekijän ja lapsen välistä yhteydenpitoa.

”Et se on tietysti sijaishuollossa se asia minkä kanssa niiku aina tuskailaan ja se tulee säännöllisesti vastaan se asia, että nyt mulla on tuo asiakas 500km päässä ja mun täytyy sinne lähteä ja hoitaa tapaamiset ja niiku ne palaverit ja muut että. Et se on tietyst asia mihin nähdään tabletistä olevan oikeesti hyötyä.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Sosiaalityöntekijät näkevät videon välityksellä tapahtuvan yhteydenpidon hyvänä ratkaisuna silloin, kun välimatka on pitkä. Aineistossa pitkäksi matkaksi luettiin muita-

kin, kuin satojen kilometrien pituisia matkoja. Käytännössä eri kunnan alueella yli puolen tunnin ajomatkan päässä olevien asiakkaiden kanssa yhteydenpidossa havaittiin työaikaan liittyviä säästöjä. Puhuttaessa ajansäästöstä sosiaalityöntekijät totesivat, että videopuhelun tarkoitus ei ole korvata kasvokkaista yhteydenpitoa, kuten neuvotteluja ja säännöllisiä tapaamisia. Kuten sijaishuollon tabletit -kokeilun tavoitteissa, myös sosiaalityöntekijöiden työskentelyssä kokeilun aikana oli tarkoituksena lisätä yhteydenpitoa. Aineiston perusteella se on onnistunut kokeiluun osallistuneiden sosiaalityöntekijöiden ja lasten välillä. Eri kysymys kuitenkin on, voitaisiinko tämän kaltaista yhteydenpitoa soveltaa jokaisen haastatellun sosiaalityöntekijän kaikkiin asiakkaisiin.

Etäyhteyden erityispiirteistä puhuttaessa esiin tulivat myös tietoturva-asiat. Sijaishuollon tabletit -kokeilussa tietoturvaan suhtauduttiin vakavasti. Tästä syystä videopuhelun sovellukseksi valittiin ulkopuolisen palveluntuottajan ylläpitämä sovellus, jonka tiedon siirto oli täysin salattua. Sosiaalityöntekijät ja lapset suhtautuivat luottavaisesti videopuhelun sovellukseen. Tietoturvasta keskusteltiin tablettien käyttöönottokoulutuksessa.

”Kyl mä aattelen että se oli se lähtökohta et miks tällanen sovellus on kehitetty ni on ollu se et se lähti niiku sen tietosuojan kautta että se yhteys on niiku suojattu. Ni kyl mä aattelen et he ketkä kävi meille esittelemässä ni he siitä paljon puhu että on nyt oikeesti semmonen että et niiku johonkin muihin videoyhteyksiin verrattuna ni tää on nyt se mikä on suojattu. Ni emmä toisaalta sitä kyseenalaistanu et se olis jotenki suojaamaton et koska se lähtökohta oli jo se että sen takia on kehitetty tämä että se vastaa siihen että asiakastiedot pysyy salassa.” (Sosiaalityöntekijä 1)

4.3 VAIKUTUKSET TYÖNTEKIJÄ-ASIAKASSUHTEESEEN

Tässä luvussa käsittelen sijaishuollon tabletit -kokeilun vaikutuksia sosiaalityöntekijöiden ja sijaishuollon asiakkaana olevien lasten väliseen suhteeseen. Kuvaan sosiaalityöntekijän ja lapsen välistä suhdetta termillä työntekijä-asiakassuhde. Aiemmin tehdyn tutkimuksen mukaan videon välityksellä tapahtuvan yhteydenpidon on nähty tasa-

arvoistavan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välistä valtasuhdetta verrattuna kasvokkain tapahtuvaan vuorovaikutukseen (Watt, Martin ja Spears 2002, 63).

Sijaishuollon tabletit -kokeilun tavoitteena oli Lupa Auttaa! -hankkeen (2018) mukaan tiivistää sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan lapsen yhteydenpitoa. Sosiaalityöntekijät kuvaavat aineistossa tavoitteen täyttymistä konkreettisen yhteydenpidon lisääntymisen kautta. Lisäksi sosiaalityöntekijät kuvaavat työntekijä-asiakassuhteen tiivistyneen. Haastatteluissa sosiaalityöntekijät lähestyivät työntekijä-asiakassuhdetta oman työnsä rakenteiden näkökulmasta. Sijaishuollon tabletit -kokeilussa mukana olleet lapset erottuivat sosiaalityöntekijöiden asiakaskunnasta, sillä työntekijä-asiakassuhde heidän ja työntekijöiden välillä tiivistyi yhteydenpidon myötä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat monisanaisesti työnkuvansa ja työmääränsä rajoitteita pitää yhteyttä jokaiseen asiakkaana olevaan lapseen. Ensimmäiseksi käsittelemme sosiaalityöntekijöiden kuvauksia oman työnsä realiteeteista.

”Se on tietysti ehkä vähän semmonen meidän ammattivika että pitäis tavata ja pyritään siihen että mahdollisimman paljon voitais tavata ja olla yhteyksissä. Toteutus on sitten valitettavasti vähän huono.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät toivat ilmi oman työmääränsä asettamia rajoitteita liittyen mahdollisuuteen pitää vastuullaan oleviin sijoitettuihin lapsiin yhteyttä. Sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärät liikkuvat 21:stä reiluun kolmeenkymmeneen.

Sosiaalityöntekijät perustelivat yksittäisten asiakkaiden kanssa toteutunutta yhteydenpitoa oman työnsä realiteeteilla. Sosiaalityöntekijät pohtivat, että lapsia tavataan henkilökohtaisesti tilanteesta riippuen, mutta keskimäärin kaksi kertaa vuodessa. Sosiaalityöntekijöiden mukaan tällä tiheydellä tapahtuva yhteydenpito ei ole riittävää, mutta sen avulla pärjää. Erityisen tiheä yhteydenpito liittyy tilanteisiin, joissa tiivis yhteydenpito on tarpeellista, mutta kyseessä ovat sosiaalityöntekijöiden mukaan poikkeustilanteet.

”Kyl vähintään semmonen kaks kertaa vuodessa niittenkin osalta, jotka on vähän kauempanakin ja on seesteinen ni on tavattu mut sit on niit lapsii

joita on tavattu parhaimmillaan lähes viikoittain mut ehkä ne on kuitenkin sattumanvarasia.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”Varmaan niinkun suoraan lapselle niin puhelut on kyllä sitten näitä tapaamisiakin, ainakin mitä mulla on niin vielä harvempia. Harvempia et sit jos ei oo joku sellanen siihen prosessiin liittyä joku erityinen ajanjakso et sitä yhteydenpitoa pitäis tiivistää et et se on kyllä aika harvakseltaan siis puhelut suoraan lapselle jos onkaan. Varmaan suurimmalle osalle lapsista ei niinkön ite puheluja tule edes otettua. Varmaan niinkun suoraan lapselle niin puhelut on kyllä sitten näitä tapaamisiakin, ainakin mitä mulla on niin vielä harvempia. Harvempia et sit jos ei oo joku sellanen siihen prosessiin liittyä joku erityinen ajanjakso et sitä yhteydenpitoa pitäis tiivistää et et se on kyllä aika harvakseltaan siis puhelut suoraan lapselle jos onkaan. Varmaan suurimmalle osalle lapsista ei niinkön ite puheluja tule edes otettua.” (Sosiaalityöntekijä 2)”

Sosiaalityöntekijät erittelivät yhteydenpitoa kasvokkain tapahtuviin tapaamisiin ja puhelimitse käytäviin keskusteluihin. Kasvokkain tapahtuvat tapaamiset jakautuivat sosiaalityöntekijän ja lapsen välisiin kahdenkeskisiin tapaamisiin ja asiakasneuvotteluihin. Koska tapaamisia oli erilaisia, oli sosiaalityöntekijöiden hankala verrata ennen sijaishuollon tabletit -kokeilua toteutunutta yhteydenpitoa säännölliseen videopuheluyhteyteen, sillä niiden luonne erosi toisistaan videopuhelujen toteutuessa säännöllisesti ja samalla kokoonpanolla. Sosiaalityöntekijöillä oli yhteneväinen mielipide siitä, että yhteydenpitoa tulisi olla enemmän, kuin ennen sijaishuollon tabletit -kokeilun aloittamista. Havainto on yhteneväinen Helavirran (2017) tutkimuksen kanssa, jossa sijoitettujen lasten tapaamisesta liittyi lähinnä erilaisiin neuvotteluihin, ja jossa sosiaalityöntekijät toivoivat mahdollisuutta pitää lapsiin enemmän yhteyttä.

”Nii tää on varmaa aina semmonen sosiaalityöntekijän jotenkin kompastuskivi, kyllähän sitä mielummin pitäis yhteyttä niihin lapsiin mä aattelen et lähtökohtasesti jokasen kohdalla sitä toivois et vois enemmän olla yhteydessä ja mukana mut ei yksinkertaisesti aika riitä.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Sijaishuollon tabletit -kokeilun aikana sosiaalityöntekijän ja lapsen välinen yhteydenpito tiivistyi huomattavasti. Puheluita soitettiin suunnitellun aikataulun mukana säännöllisesti viikoittain tai joka toinen viikko. Keskimäärin puhelut toteutuivat kokeilun aikana noin kahden viikon välein. Lapsen saadessa itse päättää yhteydenpidosta vahvistuu hä-

nen osallisuutensa ja toimijuutensa. Säännöllinen yhteydenpito mahdollistaa tuttuuden, joka osaltaan voi vahvistaa lapsen osallisuutta ja kuulluksi tulemistä (Oranen 2008, 39–42).

”Mä oon soittanu kaks viikon [välein] koska mul ei oo tällä viikol, se on ku aina soitan jos on jotain asiaa, ni soitin kaks viikkoa sitte” (Lapsi 1)

”No joka viikko sillee yks päivä, joka keskiviikko tai joka torstai yleensä.” (Lapsi 2)

”No mul on ehkä keskimäärin joka toinen viikko toteutunu se puhelu et on ollu omasta kalenterista tosi vaikea pitää vaan tiettyä aikaa vapaana ja niitten puheluitten sopimisessa on vähän semmosta.. välillä lapsi unohtaa jos mä sovin hänen kanssaan hän on sen verran pieni kuitenkin.” (Sosiaalityöntekijä 4)

Keskeinen sosiaalityöntekijöiden puheessa läsnä ollut tema oli sosiaalityöntekijän ja lapsen suhteen tiivistyminen säännöllisen yhteydenpidon myötä. Aineistossa tulee esiin, että pilotissa mukana olleet sosiaalityöntekijät kokevat poikkeuksetta tuntevansa paremmin sijaishuollossa olevat lapset, joihin he ovat pitäneet yhteyttä videopuhelusoveluksen avulla.

”Tota kyl mä aattelen, että ehdottomasti suurin hyöty on se, että et se asiakas tulee kuitenkin läheisemmäksi. Et vaikka niitä puheluita ei olis montaakaan, mut et kyl mul on sellanen olo et ne kenen kanssa mä oon soitellu niitä videopuheluita ni kyl he on niikun jollain tavalla niikun emmä nyt tiedä – mielessä enemmän.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Luottamus näyttäytyy tärkeässä roolissa sosiaalityöntekijöiden puheessa. Sosiaalityöntekijät kuvaavat tiivistyneen suhteen rakentaneen luottamusta heidän ja asiakkaana olevien lasten välille. Työntekijä-asiakassuhteen tiivistyminen haastatteluvaiheessa vertautuu sosiaalityöntekijöiden normaaliolosuhteissa toteuttamaan (eli ennen sijaishuollon tabletit -pilottia) yhteydenpitoon, joka aineistossa näyttäytyy vähäisenä. Toisaalta tulee esiin, että pilottiin liittyvän videon välityksellä tapahtuvaan yhteydenpitoon on panostet-

tu erityisen paljon, mikä ei normaalioloissa olisi mahdollista kaikkien asiakkaiden kohdalla.

”Joo mut on se siis jos sillee vertaan niikun [kokeilussa mukana ollutta lasta] muuhun asiakasporukkaan, mitä ketkä on niinkun omalla asiakaslissalla, niin kyl mä väittäisin et [kokeilussa mukana olleen lapsen] kanssa on tiivimpää se yhteydenpito. Enkä vaan väitä vaan sanon, että on [naurattaa]” (Sosiaalityöntekijä 1)

Kiinnostava näkökulma liittyen työntekijä-asiakassuhteen tiivistymiseen on muutos kahdenkeskisten keskusteluiden aiheissa. Aineistossa sosiaalityöntekijät sekä lapset luovat kuvaa siitä, että puheluissa käydyt keskustelut käsittelevät arkisia asioita ja sellaisia aiheita, jotka sattuvat tulemaan keskusteluun, kuten kuulumisia. Vertailuna säännölliseen yhteydenpitoon on sosiaalityöntekijöiden ja lasten aikaisemmin lähinnä neuvottelutilanteissa käymiin keskusteluihin, joissa aiheet ovat vakavampia tai liittyvät esimerkiksi sijaishuoltoon liittyviin sovittaviin asioihin. Toisaalta haastatteluissa tulee ilmi, että keskusteluissa käydään läpi myös ”normaaleja” sosiaalityöntekijän ja lapsen välisiä keskusteluja, tai ainakaan niiden olemassaoloa ei kukaan haastateltavista kiistänyt. Pääpaino on kuitenkin arkisissa aiheissa. Lapsen arki on merkityksellinen kasvuun ja kehitykseen vaikuttava tekijä, ja sosiaalityöntekijälle lapsen arjen kuulumisista jutteleminen voi olla arvokasta työntekijä-asiakassuhteen kehittymisen ja päätöksenteon kannalta.

”Vaikka se [videopuhelu] ei ois sisällöltään mitenkään erikoista et hyvinkin vaikka arkista kuulumisten vaihtoo ja vaikka mä näkisin hänen palovarttimen [katossa, siten että asiakas ei näytä kasvojaan videolla] ni mul on silti semmonen olo, että mä oon oikeesti myös niinkun hänen kans kuitenkin jutellu ja ollu tekemisissä enemmän kuin sellasen lapsen kans, jota mä nään ehkä sit sen 2-3 kertaa vuodessa. Et kyl se selkeesti niinkun jotenkin tulee semmonen läheisempi olo.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”No ollaan me [juteltu] jostain emmä nyt ihan muista mut jostakin et mitä mä teen (--)” (Lapsi 1)

4.3.1 OSALLISUUS

Sekä sosiaalityöntekijät että lapset kokivat sijaishuollon tabletit -kokeiluun osallistuneiden lasten osallisuuden edistyneen. Osallisuuden edistyminen rakentui tiivistyneestä työntekijä-asiakassuhteesta, johon vaikutti säännöllinen yhteydenpito videoyhteyden välityksellä.

Havainto tukee Hotarin, Orasen ja Pösön (2017) näkemystä siitä, että lapsen osallisuus rakentuu suhteessa aikuisiin ja heidän lapselle antamaansa valtaan ja vaikutusmahdollisuuksiin omassa elämässään. Säännöllisellä videopuhelun välityksellä tapahtuvalla yhteydenpidossa sosiaalityöntekijät pystyivät tarjoamaan lapselle runsaasti aikaa tulla kuulluksi heille tärkeissä asioissa. Aineiston perusteella voidaan sanoa, että myös lapset ovat tutustuneet sosiaalityöntekijäänsä paljon aikaisempaa paremmin. Orasen (2008, 39–42) tutkimuksessa todettiin, että lapset rakentavat luottamusta sosiaalityöntekijäänsä nimenomaan tutustumisen kautta.

”No kyl mä sillee tuntenu [sosiaalityöntekijän] paremmin sillee ku no se kertoo sillee ittestää sillee täs videopuhelulla (--)” (Lapsi 1)

Osallisuuden koettiin edistyneen juuri siksi, että yhteydenpito lisää lapsen mahdollisuuksia ottaa erilaisia asioita esille ajan kanssa. Sosiaalityöntekijät näkivät lapsen osallisuuden edistyneen myös dokumentoinnin kautta, sillä videon välityksellä tapahtunut säännöllinen yhteydenpito lisäsi sosiaalityöntekijän ja lapsen kahdenkeskistä yhteydenpitoa, mikä kirjattiin tietysti samalla tavalla, kuin mikä tahansa asiakastyö. Dokumentoinnin näkökulmasta videoyhteyden välillä tapahtunut yhteydenpito rinnastui perinteiseen asiakastapaamiseen, johon varataan aika ja paikka.

”Ja sil mä aattelin et täl välineel pystyy sitä hyvinkin tukemaan semmosta lapsen osallisuuden ja hänen mielipiteiden merkityksen terävöittämistä kaikessa asioissa-- --Voisin kuvitella parhaimmillaan just et jos mul ois joku muu niin hyvinkin se ois semmonen aika ihana et sitä pystyy kuitenkin niinkun kirjaamaankin sen sit ylös että ollaan oltu [video]yhteydellä

yhteydessä ja sit tota kaveri kerto sitä ja tätä ja tota ja hän niinkun kokee näin ja näin ja näin se lapsen osallisuus niinku tulee näkyväksi siinä meidänkin dokumentoinnissa sit sitä kautta.” (Sosiaalityöntekijä 3)

Sosiaalityöntekijät näkivät videoyhteydellä tapahtuneen yhteydenpidon vaikuttaneen positiivisesti lasten käsityksiin sosiaalityöntekijöistä. Nykyaikaisen työvälineen käyttö nähtiin ennakkoluuloja vähentävänä tekijänä. Sosiaalityöntekijöiden mukaan lasten käsitykset sosiaalityöntekijöistä voivat olla pahimmillaan todella huonoja, mikä ei missään määrin edesauta hyvän yhteistyösuhteen syntymistä. Säännöllinen videopuheluyhteys nähtiin yhdeksi mahdollisuudeksi parantaa työntekijä-asiakassuhdetta, kun lähtötilanne työskentelyyn on edellä mainituista syistä haasteellinen. Nykyaikaisen ja asiakaslähtöisen työmenetelmän nähtiin myös inhimillistävän sosiaalityöntekijöitä ja pehmentävän viranomaiseen liittyvää stereotypiaa. Tämä kulkee käsi kädessä aikaisemmin käsitellyn institutionaalisen toimintaympäristön muuttumisesta digitaaliseen ja lapsille helpommin lähestyttävään ympäristöön.

”Ja sitten toisaalta ehkä jotenkin murentaa sitä ennakkoluuloo tai mitä ikinä se sitten onkaan ni et mitä ehkä niiku viranomaisii kohtaan on et ei me nyt sit tän ihmeellisempii tyyypei olla sit kuitenkaan.” (Sosiaalityöntekijä 1)

”Kyl mä aattelen että aina sitä mieltii et sosiaalityöntekijän rooli kun ei ole kuitenkaan mikään aina kauheen häävi ja miten sit ehkä lapsillekki ehditty eri osapuolten näkemyksistä markkinoimaan se et kuin tavallaan niinkun sossut voi olla tosi just niitä maailman idioottei et hänellä on voinu kasvaa semmonen näkemys siihen tai jotenkin tai hän voi aatella sen näin et ton kautta on pystyny sitä sosiaalityöntekijän roolia jotenkin purkamaan ja antamaan hänelle sen mahdollisuus myös luoda se oma kuva siitä että sosiaalityöntekijä ihan oikeesti on kiinnostunu hänen asioistaan ja pystyy vaikuttamaan monenlaisiin juttuihin tai tuomaan hänelle sitä turvaa siitä että autetaan täällä myös niitä vanhempia ja häneltä sitä vastuunottoo niinkun siin mieles voinu näitten puheluitten kautta sitten että hän on oppinut luottaa siihen että ja myös se just et siinä tulee se vapaampi puoli näissä puhe-
luissa et ei aina kaikki oo niinkun sitä virallista palaverii tai tulla virallisesti kotikäynnille et tai virallisesti lasta tapaamaan tai ku ne on aina vähän semmosia juttuja et sitten tää on just se puhelu lapsen kanssa ja lörpötellään ja puhutaan asiaa jos on asiaa ja et ehkä sossukin voi olla ihmisen joskus.” (Sosiaalityöntekijä 3)

Osallisuuden nähtiin edistyneen myös sen avulla, että yhteydenpito sosiaalityöntekijän ja lapsen välillä tapahtui lapsille ja nuorille tutussa digitalisessa ympäristössä.

”Se [yhteydenpito] lähtee usein siitä, että sitä tavataan täällä meillä hyvin perinteisissä ja jotenkin, tuota, niin kolkoissakin olosuhteissa—” (Sosiaalityöntekijä 2)

”Ehkä heidän on helppo myös lähteä tähän mukaan et koska tätä tehdään kuitenkin niinkun ehkä tämmösellä nykyaikaisella heidän maailmaan istuvalla menetelmällä et varmasti sekin osallisuuteen vaikuttaa että tää on kuitenkin niinkun enemmänkin heidän tätä päivää kuin meidän.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Ylösen (2016) mukaan käytettäessä tieto- ja viestintäteknologiaa asiakastyössä digitaalinen ympäristö madaltaa kynnystä asioida viranomaisten kanssa. Osallisuuden kannalta on tärkeää, että digitaalisessa ympäristössä asiakkaalla on enemmän valtaa, mikä vahvistaa toimijuutta. Tämä tulee aineistossa esiin esimerkiksi siten, että videoyhteyttä käyttävät lapset ovat itse saaneet määrittää, mitä he näyttävät kamerassa. Tätä aihepiiriä analysoin tarkemmin tutkimuksen edetessä, kun käsittelen videopuhelun etäännyttävää vaikutusta. Lisäksi Ylösen (2016, 63–66) mukaan vaikeista asioista keskusteleminen voi olla helpompaa verkon välityksellä kuin kasvotusten. Tämä näkökulma ei tullut omassa aineistossani esiin. Sekä sosiaalityöntekijät että lapset kuvasivat puheluiden sisältöjä enemmänkin arkisiksi.

”Joo ja tota se on tuonu semmosta että meidän puhelut on melko pitkiä niin sit ku me puhellaan ni sitä asiaa riittää et ne on ollu aina vähintään yli puoli tuntia joskus ollu tunninkin, että sit hän tosiaan näyttää niitä kasvejansa ja juttelee kaiken maailman et mä tiedän itse tavattoman paljon hänen arjestaan ehkä eniten kaikista asiakkaista et mimmosia kavereita hänellä on ja mitä koulussa tapahtuu ja mitä hän tekee kun hän tulee koulusta (--)” (Sosiaalityöntekijä 4)

4.4 DIGITAALISEN TYÖSKENTELYN KOMPASTUSKIVET

Keskeisiä haastatteluissa esiintyviä teemoja olivat digitaaliseen työskentelyyn liittyvät haasteet. Haasteet jakoutuivat videopuhelusovelluksen käyttöönottoon, teknisiin ongelmiin, digitaitojen puutteisiin ja vastapuheeseen. Käyttöönoton haasteista ja teknisistä ongelmista kertoivat niin lapset kuin sosiaalityöntekijätkin. Digitaitojen puute ja digitaaliseen työskentelyyn liittyvä vastapuhe koski ainoastaan sosiaalityöntekijöitä.

4.4.1 KÄYTTÖÖNOTTO

Sosiaalityöntekijät ja lapset kertoivat videopuhelusovelluksen käyttöönottovaiheesta yksityiskohtaisesti. Käyttöönottovaiheessa sosiaalityöntekijöille pidettiin koulutus. Lapset saivat kokeiluun liittyvää informaatiota sosiaalityöntekijöiltä. Molemmat saivat Lupa Auttaa! -hankkeelta kirjalliset ohjeet videopuhelusovelluksen käyttöä varten.

”Ja mehän saatiin semmonen esittelykirje mukaan sit siihen et saatiin antaa asiakkaille et siinä oli aika hyvin kerrottu perusteellisesti et mistä on kyse.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Sosiaalityöntekijät ja lapset arvioivat käyttöönoton vaikeustasoa eri tavoin. Sosiaalityöntekijöiden mielestä käyttöönotto oli lapsia hankalampaa. Käyttöönottoon liittyviä haasteita oli molemmilla. Sosiaalityöntekijät kokivat haasteiden liittyvän omien digitaitojen heikkouteen. Lapset taas kokivat ongelmat sovellukseen liittyviksi.

”Et voi olla niiku että mä oon siis oikeesti vähän hatarat [naurahtaa] tiedot siitä aloittamisesta. Et kyl mulla meni vähän aikaa että mä sain sen ohjelman haettua siihen koneella ja sain sen toimimaan sen yhteyden.” (Sosiaalityöntekijä 1)

”No mul oli sillee et ku mä koitin soittaa, ni mä luulin eka et se on se [videopuhelusovellus] ja sit siinä oli niit ongelmii.” (Lapsi 1)

Toinen kokeiluun osallistunut lapsi ei kokenut ongelmia käyttöönotossa:

Se [käyttöönotto] oli kivaa ja helppoa.” (Lapsi 2)

Osa sosiaalityöntekijöistä koki käyttöönoton haasteiden liittyvän siihen, että he eivät olleet saaneet käyttökoulutusta. Koska koulutus järjestettiin vain kerran, ei kaikkien ollut mahdollista päästä paikalle. Yksi sosiaalityöntekijöistä pohti myös, että koulutuksen ja tablettien käytön aloittamisen väliin jäävä aika oli liian pitkä.

”No mul oli ainakin et ku mä tulin siinä vaiheessa ku tabletit oli otettu käyttöön ja en saanu minkäänäköstä käyttökoulutusta asiaan niin sit tää oli aluks vähän kankeaa tää homma.” (Sosiaalityöntekijä 4)

”Itseasias sain sen tabletin sitten jälkitoimituksena siinä meni vähän sillä lailla että se pääsi unohtuun se koulutus. Se oli aika pitkäkin se odotusaika siinä se tietenki teknisesti oli hyvin simppele mut se ajatus siinä et se oli niikun tuore sillä tavalla se asia ni se pääsi ehkä vähän niinkun siinä unohdumaan että tuota optimi ois ollu tietenki ollu et jos olis heti saanu sen ni ehkä sillee sitä hyötyy saanu paremmin irti ja sitte toisaalta ku siitä tuli viestittyä siitä asiasta sille kyseiselle sijaisperheelle ja lapselle etunenässä ni se sit vähä heillekki sit et onks se asia unohtunu tai jotain se meni vähän sillä lailla omaleimaisesti.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Käyttöönottoon liittyvät haasteet tulivat esiin erityisesti sosiaalityöntekijöiden puheessa. Videopuheluiden käyttöönoton haasteet liittyivät sosiaalityöntekijöiden puheessa riittävästi perehdytykseen ja käyttökoulutukseen. Myös aikaisemmassa tutkimuksessa (ks. Schmitt 2017) sosiaalialan työntekijät raportoivat suuremman tuen, ohjauksen ja koulutuksen tarpeesta videoneuvottelun käyttöönotossa. Kokeiluun osallistuneille lapsille käyttöönotto näyttäytyi helpompana. Käyttöönoton helppous voi liittyä siihen, että sosiaalityöntekijät toimivat kokeilussa vastuuhenkilöinä asemansa takia, ja tämän johdosta kohtasivat enemmän ongelmia. Lisäksi älylaitteiden käyttö voi olla lapsille ja nuorille luontevampaa kuin aikuisille.

4.4.2 TEKNISET ONGELMAT

Tekniset ongelmat olivat keskeisin videopuhelun käyttöä rajoittanut asia. Teknisiä ongelmia esiintyi niin tiedonsiirrossa kuin sovelluksessa. Teknisiä ongelmia esiintyi pilottin aloitusvaiheen lisäksi rutinoituneessa käytössä. Tiedonsiirron haasteet paikantuivat mobiiliverkon hitauteen. Sovellukseen liittyvät ongelmat liittyivät sovellukseen kirjautumiseen ja äänen kuulumattomuuteen.

Teknisiä ongelmia kokivat kaikki haastatellut sosiaalityöntekijät sekä molemmat lapset. Yleisin ongelma on tiedonsiirron hitaus, mikä aiheutti kuvan- ja äänenlaadun heikkenemistä. Keskeisin selitys hitaalle tiedonsiirrolle, joka tuli haastatteluissa ilmi, oli mobiiliverkon hitaus.

”Tietenkin kaikki niiku mist niiku asuu et se yhteys on eri paikoissa erilainen. Eli jos välillä on huono yhteys ni sit se pätkii ja se on ärsyttävää sit se voi välillä vaik sammua koko puhelu.” (Lapsi 2)

”Ja nyt vielä ku mä oon tuola niinku se on semmonen hyvin paksuseinänen ja siel ei muutenkaa netti ja puhelu mitenkää hyvin toimi et nyt mä niinku mietin et mite se nyt mahtaa niinku toimia et mielummin lähtee johonki ulos tekee sitä ku se on ihan yrittää olla ikkunas että se toimis. Et mä oon ikkunas kiinni että ”näätkö” (Lapsi 2)

Tableteissa oli SIM-kortit, eli ne käyttivät mobiiliverkkoa tiedonsiirtoon. Mobiiliverkosta on useita hyötyjä, mutta haastatteluissa tuli ilmi lähinnä sen haittoja, kuten eristetyin (paksuseinäisen) talon vaikutukset tiedonsiirtonopeuteen. Tiedonsiirron ongelmat voidaan tämän tutkimuksen kontekstissa nähdä lasta syrjäyttävänä tekijänä, sillä videopuhelun käyttöä varten käyttöpaikalla tulisi olla toimiva mobiiliverkkoyhteys. Maantieteellisestä sijainnista tai esimerkiksi lapsen asuinkiinteistön rakenteista riippuen tällaista ei välttämättä ole tarjolla.

Sosiaalityöntekijät ja lapset kertoivat tiedonsiirtonopeuden aiheuttamista ongelmista ja sen vaikutuksista videon välityksellä tapahtuvaan yhteydenpitoon. Ongelmat olivat paikoin niin suuria, että videon käyttö ei ollut mahdollista. Tämä johti siihen, että yhteyttä

pidettiin suunnitellusti myös muilla keinoin, kuten puhelimella. Tiedonsiirron ongelmat kuitenkin vaikuttivat videoyhteyden käyttöön motivoitumiseen.

”Mul on kans tuota niinkun nää yhteysasiat ollu vähän kans sellanen tosiaan että mikä on on tietysti vaikuttanut et yhteydet on pätkinny kovasti et sit jos niinkun on tuntunu siltä et ei tää nyt tää niinku tänään toimi niin sit on just voitu puhelimen kans soittaa et okei et annetaan tän olla ja yritetään sit seuraavalla kerralla uudestaan että tuota.” (Sosiaalityöntekijä 1)

Teknisiin ongelmiin liittyen sosiaalityöntekijät olisivat kaivanneet enemmän apua. Työyhteisön sisällä he turvautuivat työtovereihinsa, mikäli teknisiä ongelmia ilmeni. Sosiaalityöntekijät olisivat toivoneet vankempaa teknistä tukea sovelluksen toimittaneelta taholta. Haastattelun hetkelläkin oli havaittavissa ongelmia esimerkiksi äänensiirron kanssa. Sovelluksen käyttö vaatii siis rakenteellisten asioiden kuten koulutuksen ja teknisen tuen riittävää saatavuutta.

”Tekninen tuki oli liian heikko ni ku tuli ongelmatilanne et se et kehen ottaa yhteyttä, mihin ottaa onks se meidän päässä se vika vai onks siinä ohjelmassa mitä jos se on siellä lapsen laitteessa ja kukaan ei osaa siellä auttaa mitä sitten tehdään? Et tää on ehkä se hankaluus täs nytte.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”Nii ja se ei ainakaa hoidu mitenkään nopeesti et jos on vaikka lapsen laitteessa se vika et jos se oliski joku semmonen vika mikä pitäis jotenki ehkä niinkun medbitin puolesta hoitaa niin sit siihen menis varmaan aika paljon aikaa. Ja yhteydet tosiaan ne on kovasti pätkinny et se ei aina toimi. Mul on nyt yks yhen laitteen näyttö on hajonnu et se tietysti vähän vaikeuttaa sit kans et se.” (Sosiaalityöntekijä 1)

4.4.3 DIGITAIKOT JA VASTAPUHE

Haastatteluiden perusteella tekniset ongelmat eivät olleet ainoa syy, miksi tablettisovelluksen käytössä ja sen aloittamisessa oli haasteita. Osa sosiaalityöntekijöistä koki lähtökohtaisesti omat digitaalisensa huonoiksi. Haastatteluissa sosiaalityöntekijät suhtautuivat omien taitojensa puutteisiin huumorilla.

”Muistan että siellä [käyttökoulutuksessa] puhuttiin niiku tällasista virtuaalisesti huoneista. Että voitais jotai vaikka niiku tiedostojakin jakaa ja jotain.. minkähän tyyppisiä. En ole kauhean ATK-ihminen [naurahtaa]” (Sosiaalityöntekijä 1)

”Ehkä heidän on helppo myös lähteä tähän mukaan et koska tätä tehdään kuitenkin niinkun ehkä tämmösellä nykyaikaisella heidän maailmaan istuvalla menetelmällä et varmasti sekin osallisuuteen vaikuttaa että tää on kuitenkin niinkun enemmänkin heidän tätä päivää kuin meidän...” (Sosiaalityöntekijä 1)

”Mitenniin? [naurahtaa]” (Sosiaalityöntekijä 3)

Omia taitojaan vakavammin sosiaalityöntekijät suhtautuivat digitaalisuuden mahdollisiin uhkiin, jotka tässä analyysissä kategorisoin vastapuheeksi. Vastapuheen keskiössä oli sosiaalityöntekijöiden huoli siitä, että tärkeäksi koettu vuorovaikutus siirtyisi kasvotusten tapahtuvista tapaamisista kokonaan digitaaliseksi. Vaikka sijaishuollon tabletit -kokeilussa painotettiin videopuhelun käytön tarkoitusta toimia vuorovaikutusta tukevana elementtinä, herätti yhteydenpidon toteuttaminen digitaalisena tällaisia huolia.

”Joo se riski minkä voi niinku jos aattelee että tää tuontapanen [videoyhteys] toiminta vakiintuu ja laajenee niin usein sen kautta ennen että viralliset asiat ja tapaaminen siirtyy palavereihin ja sitte se muu yhteydenpito on sitten niinkun noin jonkun tommosen yhteyden kautta.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan videon välillä tapahtuvasta vuorovaikutuksesta uupuu kappaleessa 4.2. käsitellyn katsekontaktin mahdollisuuden lisäksi myös muu fyysinen ulottuvuus. Yksi sosiaalityöntekijöistä avasi fyysisen ulottuvuuden merkitystä seuraavasti:

”Mut tulee mieleen eilinen viimeisin asiakaskohtaaminen se niinkun asiakas kovin halasi minua niin se ei oo kyl mahdollista tabletin kautta et kyllä siinä aika paljon ihmisen kohtaamisessa on myös ihan fyysisiä asioita.” (Sosiaalityöntekijä 4)

Vastapuheeksi luokittelin myös sosiaalityöntekijöiden huolen siitä, että suuri osa työstä muuttuisi etätyöksi. Sosiaalityöntekijät luonnehtivat sitä huonona asiana, kuitenkin erittelemättä tarkemmin, miksi laajamittainen digitaalinen työskentely olisi ei toivottu asia. Tulkitsen vastapuheen liittyneen siihen, että sosiaalityön ydin on asiakkaan kohtaaminen, ja sosiaalityöntekijät kokivat huolta työn merkityksellisyyden vähenemisestä, jos asiakkaan kohtaamiset siirrettäisiin täysin digitaaliseen ympäristöön.

”Niin sithän me oltais ihan sidottuja tonne omaan koppiin ja siihen niinkun ruudun äärelle ja [videopuhelusovellus] koko ajan auki [nauraa] et joo.” (Sosiaalityöntekijä 1)

”Ja toisaalta sit taas niinkun joo se on ihan hyvä mut sit jos sä oot teil olis joka asiakkaan kanssa videoyhteys ni ei sitä kyl jaksas niinkun perä perään kenenkään kans luoda koko ajan suhteita niinkun videon kautta et se on liian raskasta et siihen tarvii ne kyllä ne jonkunnäköset välit.” (Sosiaalityöntekijä 4)

Sosiaalityöntekijät eivät kuitenkaan nähneet sijaishuollon tabletit -kokeilua uhkana asiakassuhteilleen, vaan digitalisaatioon liittyvä vastapuhe kuvastui lähinnä erilaisten skenaarioiden pohdintana. Sosiaalityöntekijöiden suhtautuminen etäyhteydenpidon käyttöön mukailee Granholmin (2016) näkemystä sulautuvasta sosiaalityöstä, eli jo olemassa olevan asiakassuhteen yhteydenpidon tukemista ICT:n keinoin.

4.5 NÄKÖKULMIA TULEVAISUUTEEN

Haastatteluissa sosiaalityöntekijät pohtivat videopuheluiden käyttöä laajemmassa mitta-kaavassa. Säännöllisen videopuheluyhteyden hyötyjen näkökulmasta tällaista työskentelytapaa toivottaisiin käytettävän jatkossa. Asiakkaan osallisuuden lisääntyminen ja välimatkan katoaminen ovat asioita, joita sosiaalityöntekijät haluaisivat lisätä samankaltaisissa toimintaympäristöissä. Sosiaalityöntekijät näkevät digitalisaation sovellukset luontevana osana työelämän kehitystä.

”Voisi iha hypoteettisesti ajatella et se on niinkun tulevaisuutta että tota niin enempi ollaan paikallaan vähempä liikkeellä ja se sitten keskittyy aina johonkin se liikkeelle lähteminen et tää varmaan edustaa jotakin tulevaisuutta sillee et.” (Sosiaalityöntekijä 2)

Tulevaisuudesta keskustellessa sekä sosiaalityöntekijöiltä että lapsilta tuli runsaasti palautetta, jolla videopuhelusovellusta voitaisiin kehittää. Sosiaalityöntekijät ja lapset vertasivat käyttämäänsä videopuhelusovellusta markkinoilla saatavilla oleviin sovelluksiin, joita voi käyttää videopuhelun soittamiseen. Käytetyin esimerkki oli Whatsappin videopuheluominaisuus. Sekä sosiaalityöntekijät että lapset toivoisivat Whatsappin kaltaista toimivaa videopuhelusovellusta, joka soveltuisi kaikille laitteille käyttöjärjestelmästä riippumatta.

”Mä aattelen et jonku verran itse käytän tota whatsappin videopuheluu toimintoo ja mä aattelen et se on kauheen kätevä kyl ja mä aattelen et miks meidän lapsen käyttää niinku sitä tuola arjessa et sehän on niin kätevä et sä otat sieltä ja soitat sille kaverille ja se yhteys aukee ja no se toimii jos se toimii siis onhan siinäkin omat hankaluutensa ja tietysti toivois että se kuva ois mahdollisimman terävä ja hyvä sitä on niinkun helppo seurata itte ja nähdä tarkemmin.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”Mä ehkä kehittäisin et se ois ehkä vähän sellanen no mitä no jotain pystys sillee toimii paremmin tai jotenki silleen et vähentäs pätkimisiä ja sit et kans siitä et että toi että nii et toi sillee et se ois no vähä sillee no et toimis kaikki sovellukset sillee.” (Lapsi 2)

Sosiaalityöntekijät ja lapset olivat sitä mieltä, että videopuhelua tulisi käyttää jatkossakin yhteydenpitoon.

”Tuota ootteks te sopinu että te käytätte jatkossakin tätä?” (Haastattelija)

”Joo joo.” (Lapsi 2)

”Joo. Mitä sä aattelet siitä jatkosta?” (Haastattelija)

”Joo no mä aattelen et ihan hyvä.” (Lapsi 2)

Sosiaalityöntekijöiden mukaan käyttö jatkossa olisi toimivampaa, mikäli tekninen tuki olisi paremmin saatavilla ja sovellus olisi entistä toimivampi. Sosiaalityöntekijät olivat yhtä mieltä siitä, että asiakkaila tulisi olla yhtäläinen mahdollisuus käyttää videopuhe-

lua osana yhteydenpitoaan sosiaalityöntekijän kanssa. Lisäksi tulevaisuudesta puhuttaessa sosiaalityöntekijät toivoivat, että voisivat myös itse soittaa puheluita.

”Jos siihen ois talon sisällä saatavissa nopeesti apu tuki just sillä tavalla ku itse ei ymmärrä kauheesti noista vempaimista ni miks ei sitä vois jatkaa toisaalta mä aattelen et mitä vaihtoehtosii helpompia ja joustavempia voi olla mahdollisuus käyttää jatkossa niin olen avoin niille olen valmis opiskelemaan uuden vempaimen jos se on helpompi ja kätevämpi sit sillain.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”Niinku tää on ehkä vähän kankee mut et tietysti niinkun jotenkin et jos jokasella asiakkaalla ois mahdollisuus tähän niin sit vois edes niinkun keran kuukaudessa tyyliin pitää yhteyttä.” (Sosiaalityöntekijä 1)

”Niin tukemassa sitä [yhteydenpitoa]” (Sosiaalityöntekijä 2)

”Et joo et siis voisin käyttää tulevaisuudessa mut se et se pitäis olla jotenkin niinkun ihan vähän simppelempää sit niinkun jollain tavalla ja just et jos tulee ongelmia niin siihen sit apua heti ja helposti.” (Sosiaalityöntekijä 1)

”Ja sit se ois kyl helpompi et jos voi soittaa myös itse tai sit lähettää jonkun tekstarin sitä kautta että hei soitan sulle huomenna silloin sopiiko.” (Sosiaalityöntekijä 4)

”Just näin.” (Sosiaalityöntekijä 3)

”Niin ja... ja sit et sen vois todella ottaa mukaan.” (Sosiaalityöntekijä 4)

Sosiaalityöntekijöiden ja lasten näkökulmat videopuhelun käytöstä olivat positiivisia ja sisälsivät kehittämissuhteita. Etäyhteydenpidon mahdollisuudet tukea työntekijä-asiakassuhdetta ja mahdollistaa säännöllinen yhteydenpito nähtiin tärkeimpinä asioina, kuin videopuhelun käyttöä haitanneet tekniset ongelmat. Tulevaisuudesta puhuttaessa sekä sosiaalityöntekijät että lapset toivoivat voivansa jatkaa etäyhteydenpitoa. Sovelluksen tekniseen toteutukseen ja tekniseen tukeen toivottiin parannuksia.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tällä tutkimuksella olen halunnut lisätä ymmärrystä siitä, miten videopuhelua voidaan hyödyntää lastensuojelun sosiaalityössä työntekijän ja lapsen välisessä yhteydenpidossa. Tässä luvussa esitän tutkimuksen perusteella tekemäni johtopäätökset.

Tutkimuksen kohteena olevassa varsinaissuomalaisessa kunnassa videopuhelun käyttö vakiintui kokeilussa mukana olleiden sosiaalityöntekijöiden ja lasten väliseksi yhteydenpitotavaksi. Haastatteluiden tekoheikkellä videopuhelusovellus oli ollut sosiaalityöntekijöiden ja lasten käytössä noin yhdeksän kuukautta. Puhelut sosiaalityöntekijöiden ja lasten välillä toteutuivat suunnitellusti viikoittain tai joka toinen viikko. Taukoa puheluiden rutiiniin tuli loma-aikoina. Puhelut soitettiin sovittuna aikana siten, että lapsi soitti omalle sosiaalityöntekijälleen omasta tabletista. Puheluiden kestot vaihtelivat, mutta keskimäärin ne olivat noin puoli tuntia. Sosiaalityöntekijät varasivat kalentereistaan aikaa yhteydenpidon toteuttamiselle.

Videopuhelun käyttöönotto sujui vaihtelevasti. Lapsilla videon käytön aloittaminen päätelaitteen kanssa sujui käytännössä ongelmitta, mutta sosiaalityöntekijöillä oli haasteita saada sovellus käyttöön. Sosiaalityöntekijöille pidettiin yhtenä päivänä videopuhelusovelluksen käyttökoulutus palveluntarjoajan toimesta. Käyttöönottoa hankaloitti, että kaikki pilottiin osallistuneet sosiaalityöntekijät eivät päässeet paikalle tähän koulutukseen. Sosiaalityöntekijät olisivat toivoneet enemmän tukea pilotin aloitusvaiheessa. Sosiaalityöntekijät tukivat toisiaan pilotin aloitusvaiheessa neuvomalla. Tulosten perusteella tablettisovelluksen kaltaisten yhteydenpitovälineiden käyttö vaatii siis riittävää koulutusta ja ajallista resursointia, jotta sovelluksen käyttö ei jäisi yksittäisten työntekijöiden vastuulle.

Innokkaasti kehittämiseen suhtautuva työyhteisö vaikutti videopuheluiden käyttöönottoon. Sosiaalityöntekijät kuvailivat, että erityisesti yhden työntekijän innostus sovelluksen käyttöä kohtaan vaikutti edesauttavasti uuden toimintatavan käyttöönottoon. Yhdellä sosiaalityöntekijällä ehti käyttökoulutuksen jälkeen kulua pitkä aika ennen kuin hän

sai laitteen käyttöön oman asiakkaansa kanssa. Tässä tilanteessa hän kysyi apua harjaantuneemmalta työntekijältä.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että uuden ja tässä tapauksessa erityisesti digitaalisen työkalun käyttöönotto on työyhteisölle monimutkainen prosessi. Tässä tapauksessa kehittämismyönteinen ja motivoitunut työyhteisö onnistui selviämään alussa koeituista haasteista ja siirtymään videopuhelun rutinoituneeseen käyttöön. Tutkimuksen kohteena ollut toiminta on hyvä esimerkki siitä, että yksittäisenkin työntekijän innostus kehittämiseen voi kantaa pitkälle. Sosiaalityöntekijöiden mukaan toisten työntekijöiden tuki oli tärkeässä roolissa videopuhelun käyttöön saamiseksi. Motivoitumiseen vaikutti myös mahdollisuus päästä vaikuttamaan asiakkaana olevien sijoitettujen lasten osallisuuteen.

Lupa Auttaa! -hankkeen sijaishuollon tabletit -kokeiluun oli alun perin lähdössä mukaan tässä tutkimuksessa tutkitun kunnan lisäksi kaksi muuta kuntaa. Näissä kahdessa muussa kunnassa videopuhelun käyttö kariutui kuitenkin alkumetreillä, eikä laitteita saatu jostakin syystä käyttöön. Tästä voidaan päätellä, että uuden työmenetelmän käyttöönottoon vaaditaan vahva perehdytys ja tuki siihen sitoutuvalle työyhteisölle. Tässä tutkimuksessa tutkittu kunta oli motivoitunut ja kiinnostunut kokeilun aloittamisesta, mutta haastattelemiensa sosiaalityöntekijät olisivat siitä huolimatta toivoneet parempaa perehdytystä ja paremmin saatavilla olevaa tukea videopuhelun käyttöönottoa ja teknisistä ongelmista selviämistä varten.

Tutkimuksessa selvisi, että kokeilussa mukana olleet sosiaalityöntekijät panostivat ajallisesti paljon etäyhteydenpitoon kokeiluun valittujen lasten kanssa. Tähän vaikutti se seikka, että kokeilu oli kertaluontoinen ja osa Lupa Auttaa! -hankkeen työskentelyä. Sosiaalityöntekijät priorisoivat videopuheluiden soittamisen omassa ajankäytössään asiakastapaamisten kaltaisesta siten, että niille oli selkeästi varattu oma aikaikkuna viikoittain tai joka toinen viikko. Sosiaalityöntekijät vertailivat kokeilussa mukana olleiden lapsien kanssa tapahtuvaa yhteydenpitoa ennen pilotin alkua. Lisäksi vertailua tapahtui muihin asiakkaina oleviin lapsiin, jotka eivät olleet kokeilussa mukana. Sosiaalityöntekijät toivat esiin, että kaikkien asiakkaiden kohdalla ei olisi mahdollista käyttää

näin paljon aikaa yhteydenpitoon. Sosiaalityöntekijät kuitenkin toivoisivat, että voisivat panostaa työntekijä-asiakassuhteeseen samalla tavalla, kuin tässä kokeilussa mukana olleiden lasten kanssa.

Videopuheluiden käyttöönotto lähensi sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita keskenään lisäämällä kontaktikertoja ja loi tätä kautta keskinäistä luottamusta heidän välilleen. Työntekijä-asiakassuhteen tiivistyessä keskustelu muuttui arkisemmaksi ja sosiaalityöntekijän suhde lapseen näyttäytyi enemmänkin kumppanuussuhteena lastensuojeluprosessia hallinnoivan ja etäisen työntekijän sijaan. Sosiaalityöntekijöiden puheesta tuli ilmi, että yhteydenpidon tiivistyminen mahdollisti kumppanuussuhteen kehittymisen. Aineistossa ei puhuta kumppanuussuhteesta (Juhila 2006, 118–119), mutta käsitteeseen liittyvät työntekijä-asiakassuhteen ominaisuudet tulevat selvästi esiin. Ne vertautuvat sosiaalityöntekijöiden kokemuksiin omasta roolistaan ennen tablettien käyttöönottoa. Tähän rooliin kuuluu ominaisesti se, että haastateltujen sosiaalityöntekijöiden työn rakenteet ja resurssit eivät tue läheisen asiakassuhteen muodostumista. Rooli tulee aineistossa hyvin esiin puhuttaessa siitä, minkä verran sosiaalityöntekijöiden on käytännössä mahdollista resursoida työaika yksittäiseen lapseen tai perheeseen.

Analyysissä saatujen työntekijä-asiakassuhteeseen liittyvien tulosten valossa on helppoa tehdä johtopäätös, että videopuheluiden käyttö tulisi ottaa yleiseen käyttöön lastensuojelun sijaishuollon sosiaalityössä. Tämän tutkimuksen kohteena olleeseen pilottiin liittyy kuitenkin erityispiirteitä, jotka tulee ottaa huomioon johtopäätöksiä muodostaessa. Aineistossa tulee ilmi, että työntekijät ovat panostaneet videon välityksellä tapahtuvaan yhteydenpitoon, koska se on ollut uusi kehittämishanke työyhteisössä. Tästä syystä tämän tutkimuksen analyysiluvussa esitettyjen tulosten yleistämiseen tulee suhtautua varauksella.

Voidaan todeta, että käytännössä sosiaalityöntekijöiden mahdollisuudet tarjota tiivistä yhteydenpitoa sijoitetuille lapsille ovat rajalliset. Toisin sanoen pilotissa kokeiltua yhteydenpidon lisäämistä ei olisi mahdollista toteuttaa samassa mittakaavassa, kuin pilottiin valittujen sijaishuollossa olevien lasten kanssa on tehty, mikäli sosiaalityöntekijällä on vastuullaan esimerkiksi noin 30 asiakasta, kuten tähän kokeiluun osallistuneilla sosi-

aalityöntekijöillä. Tutkimuksen perusteella voidaan kuitenkin todeta, että videopuhelua voisi käyttää kaikkien asiakkaiden kanssa satunnaisesti lisäämään yhteydenpitoa ja tukemaan työntekijä-asiakassuhdetta lapsen osallisuuden edistämiseksi. Toisin sanoen lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden resurssien ollessa rajalliset, voidaan ajatella, että edes satunnaisesti lisääntynyt yhteydenpito esimerkiksi videopuhelun välityksellä kasvokkain tapahtuvien tapaamisten lisäksi tiivistäisi työntekijä-asiakassuhdetta ja edistäisi lapsen osallisuutta.

Aineiston perusteella työntekijä-asiakassuhteen tiivistymiseen vaikuttaa kaksi asiaa. Säännöllinen yhteydenpito ja videon välillä tapahtuva kommunikointi kuuluivat molemmat kokeiluun, mutta niiden vaikutuksia voidaan tarkastella myös erillisinä. Molempien tekijöiden voidaan aineiston perusteella nähdä vaikuttaneen edistävästi työntekijä-asiakassuhteen tiivistymiseen. Säännölliset videopuhelun soittoaajat tekivät yhteydenpidosta rutinoitunutta. Sekä sosiaalityöntekijöiden että lasten mielestä nimenomaan säännöllisyys oli työntekijä-asiakassuhteen tiivistymisen kulmakivi. Säännöllistä yhteydenpitoa voidaan käsitteenä tarkastella erillään, sillä videopuhelu työmenetelmänä ei ole ainoa vaihtoehto yhteydenpitoon. Kokeilu olisi periaatteessa voitu toteuttaa myös säännöllisesti tapahtuneina puheluina. Kokeilun teemana oli kuitenkin nykyaikainen videoyhteyttä hyödyntävä yhteydenpitotapa ja siksi säännöllinen yhteydenpito toteutettiin sen avulla. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan kuitenkin esittää, että ilman videokuvaakin säännöllinen yhteydenpito sosiaalityöntekijän ja lapsen välillä tiivistäisi työntekijä-asiakassuhdetta ja tämän myötä lisääisi lapsen osallisuutta.

Videokuvan ja äänen välityksellä tapahtuva kommunikointi on omalta osaltaan lähentänyt sosiaalityöntekijöitä ja asiakkaita, sillä he ovat voineet puhelun aikana nähdä toistensa kasvot. Sosiaalityöntekijät korostivat, että heidän mielestään kokeilussa oli tärkeää, että lapset pystyivät videokuvan välityksellä jakamaan itselle tärkeitä asioita. Lisäksi lapsen näkeminen visuaalisesti hänelle tutussa toimintaympäristössä nähtiin hyvänä asiana. Videokuvan nähtiin edistävän lapsen mahdollisuutta tutustua omaan sosiaalityöntekijäänsä, joka aikaisemman tutkimuksen perusteella on liitetty luottamussuhteen rakentumisen kannalta tärkeäksi asiaksi. Voidaan siis todeta, että videokuvan käytön

merkitys on yhteydenpidon säännöllisyyden ohella ollut toinen kulmakivi työntekijä-asiakassuhteen tiivistymisen ja lapsen osallisuuden lisääntymisen kannalta.

Keskeisin etäyhteydenpidon erityispiirre aineistossa oli videopuhelun etäännyttävä vaikutus. Tämän nähtiin madaltavan kynnystä olla vuorovaikutuksessa sosiaalityöntekijän kanssa. Lapsen ja sosiaalityöntekijän välisen valta-asetelman tasaantuminen johtuu aineiston perusteella esimerkiksi siitä, että verkon välityksellä tapahtuva yhteydenpito on heille tutumpaa. Lisäksi lastensuojelun sosiaalityön institutionaalisuuden nähdään vähentyvän, kun vuorovaikutus tapahtuu lapsen asuinpaikasta käsin, eikä esimerkiksi lastensuojelun toimipisteessä. Tutkimuksen kohteena olleen lastensuojelu tabletit - kokeilun asetelmassa lapsella oli suurin mahdollinen määrä työkaluja vaikuttaa vuorovaikutukseensa sosiaalityöntekijän kanssa. Lapsi päätti puhelun soittamisesta ja siitä, mitä hän näytti kameran kuvassa. Videopuhelun käyttäminen yhteydenpidossa kuvastui lapsille luonnollisena tapana olla yhteydessä, sillä he kokivat digitaitonsa hyväksi. Sosiaalityöntekijöiden kokemusten perusteella voidaan todeta, että videopuhelun avulla lapset pystyivät ilmaisemaan itseään luontevasti.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että tekniset ongelmat olivat suurin yksittäinen videopuhelun käyttöä haittaava tekijä. Tekniset ongelmat varjostivat yhteydenpitoa sekä käyttönoton että rutinoituneen käytön aikana. Tekniset ongelmat liittyivät pääasiassa tiedonsiirron haasteisiin. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että hankalasti ratkaistavat tekniset ongelmat vaikeuttivat etäyhteydenpitoa merkittävästi. Erityisesti se piirre, että ongelmat olivat pitkäaikaisia, jatkuvia ja ratkaisemattomia, vaikutti heikentävästi motivoitumiseen videopuhelun käyttöä kohtaan sekä lapsilla että aikuisilla. Lisäksi jo aiemmin mainittu sosiaalityöntekijöiden kokemus teknisen tuen vähyydestä vaikuttaisi liittyvän siihen, miksi tekniset ongelmat olivat läsnä monessa eri tilanteessa.

Sosiaalityöntekijät ja lapset vertailivat heidän käytössään ollutta videopuhelusovellusta kaupallisiin ja kolmannen osapuolen tarjoamiin sovelluksiin, jotka heidän kokemuksensa mukaan toimivat jouhevammin. Sosiaalityöntekijät pitivät kuitenkin tärkeänä, että arkaluontoisiakin asioita sisältävät puhelut ovat varmasti suojattuja, jotta tietoja ei pääsisi ulkopuolisten käsiin. Toisin sanoen sosiaalityöntekijät olivat valmiita tinkimään

sovelluksen helppokäyttöisyydestä sen varman tietoturvan kustannuksella. Tutkimuksen perusteella ei ole mahdollista analysoida tarkemmin esimerkiksi tiedonsiirron haasteita, sillä lapset eivät olleet tietoisia, milloin he käyttivät verkkoyhteytenä mobiiliverkkoa ja milloin mahdollisesti saatavilla ollutta langatonta yhteyttä. Pidän kuitenkin mahdollisena, että samankaltaisessa tilanteessa sijaishuoltopaikassa oleva kiinteä laajakaistayhteys olisi vakaampi verrattuna mobiiliverkkoon, johon esimerkiksi talon rakenteet voivat vaikuttaa. Tällaisia huonoon kuuluvuuteen liittyviä ongelmia raportoi toinen tutkimusta varten haastatellusta lapsista.

Tutkimusta varten haastatellut työntekijät tuottivat jonkin verran vastapuhetta, joka liittyi sosiaalityön digitalisaation uhkiin. Vastapuheen keskiössä oli vuorovaikutuksen muuttuminen tai sen katoaminen digitalisaation myötä. Vastapuhe oli kuitenkin kokonaisuudessaan vähäistä, enemmänkin erilaisten skenaarioiden pohdintaa. Digitalisatiossa nähdyt mahdolliset uhat tai haitat eivät vaikuttaneet sosiaalityöntekijöiden tai lasten videopuhelun käyttöön yhteydenpidossa. Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että sosiaalityöntekijät pitivät videopuhelun hyviä puolina tärkeinä, sillä heidän näkemyksensä ne vahvistivat lastensuojelun sosiaalityön kannalta sen tärkeintä kulmakiveä – osallisuutta.

Sosiaalityöntekijöiden huonoksi tai vähäisiksi kokemat digitaidot ovat sellainen asia, mikä tämän tutkimuksen tulosten varjossa asettaa haasteita digitalisaation hyödyntämiselle sosiaalityössä. Voidaan nähdä, että mikäli työntekijät kokevat taitonsa huonoiksi, voi se vaikuttaa heidän motivoitumiseensa tai suoriutumiseensa digitaalisten työvälineiden käytössä. Aineiston perusteella voidaan todeta, että osa sosiaalityöntekijöistä koki omat digitaitonsa heikoiksi, mutta mitään konkreettisia esimerkkejä aiheesta ei tullut esiin. Teknisistä ongelmista puhuttaessa vaikuttivat kyseessä olevan sellaiset ongelmat, joita pystyi ratkaisemaan vain tekninen tuki. Sosiaalityöntekijöiden kertoman perusteella voidaankin olettaa, että heidän digitaitonsa olivat täysin riittävät tablettisovelluksen käyttöönottoa ja käyttöä varten. Voi olla, että sosiaalityöntekijät kuitenkin kokivat teknisten ongelmien johtuvan osittain heistä itsestään ja digitaitojen puutteesta.

Työntekijä-asiakassuhteen lisäksi lasten osallisuutta paransi myös videopuhelun käytön mahdollisuus paikasta riippumatta. Sosiaalityöntekijät pystyivät sovelluksen avulla olemaan yhteydessä asiakkaisiinsa riippumatta heidän asuinpaikkansa sijainnista. Tämä olikin sijaishuollon tabletit -kokeilun yksi keskeisimmistä tavoitteista. Sosiaalityöntekijät ja lapset kertoivat, että ennen videopuheluiden käyttöönottoa heidän yhteydenpitonsa oli vähäistä. Kuten aikaisemmin totesin, kokeilun toteutumiseen panostettiin kunnolla. Tästä huolimatta on kuitenkin selvää, että etänä tapahtuva yhteydenpito on mahdollistanut kokeilun tavoitteiden onnistumisen, sillä sosiaalityöntekijät ovat voineet työskennellä työpisteeltään käsin. Aineiston perusteella voidaan sanoa, että etäyhteydenpidon hyödyntäminen on tehostanut sosiaalityöntekijöiden työtä vähentämällä mahdollisia ajo-omatkoja. Samalla täytyy todeta, että sosiaalityöntekijät ovat tavanneet asiakkaita säännöllisesti myös kasvokkain siten, kuten se ennen tämän kokeilun aloittamista on toteutunut. Tutkimukseen osallistuneiden lasten mielestä sosiaalityöntekijän tunteminen paremmin on ollut hyvä asia. Tämä työntekijä-asiakassuhteen tiivistyminen ei olisi ollut mahdollista ilman tätä kokeilua ja sen mahdollistamaa säännöllistä etäyhteydenpitoa.

Sekä sosiaalityöntekijät että sijaishuollossa olevat lapset suhtautuivat sijaishuollon tabletit -kokeiluun positiivisesti ja suosittelisivat videopuhelun välityksellä tapahtuvaa yhteydenpitoa jatkossakin samankaltaisissa toimintaympäristöissä. Sosiaalityöntekijöillä ja lapsilla oli paljon kehittämisehdotuksia, mikä onkin ymmärrettävää, sillä kyseessä oli pienimuotoinen kokeilu yhteydenpidossa, jollaisesta kenelläkään ei ollut aikaisempaa kokemusta. Tutkimuksen kohteena olevassa kunnassa olikin tarkoitus jatkaa videopuhelun käyttöä sosiaalityöntekijöiden ja lasten välillä. Haastattelujen teon hetkellä kokeilu oli vielä käynnissä, eikä tarkempia suunnitelmia jatkoa varten vielä ollut päätetty, tai ainakaan mahdollisiin jatkosuunnitelmiin liittyvät yksityiskohdat eivät tulleet haastatte- luissa esille.

Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että sijaishuollon tabletit -kokeilu oli kokonaisuudessaan onnistunut, sillä se onnistui tiivistämään sosiaalityöntekijän ja sijaishuollossa olevan lapsen välistä yhteydenpitoa. Tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että videopuhelu on vartenotettava yhteydenpitotapa myös lastensuojelussa. Etäyhteydenpidolla voidaan tukea sosiaalityöntekijän ja lapsen välistä yhteydenpitoa,

mikä lastensuojelun sijaishuollon kontekstissa on vähäistä. Mikäli jatkossa toteutetaan samankaltaista kehittämistyötä samankaltaisessa toimintaympäristössä, tulee henkilöstön perehdyttämiseen ja kouluttamiseen panostaa enemmän. Lisäksi uusien työvälineiden käyttöönottoa aloittaville tulee tarjota enemmän tukea ja kannustusta alkukankeuksista selviämiseen. Teknisiä ongelmia, erityisesti tiedonsiirtoon liittyviä, voidaan pyrkiä ratkaisemaan takaamalla tarpeeksi nopea laajakaista käyttäjien laitteisiin. Haastatteluiden perusteella sekä sosiaalityöntekijät että lapset toivoisivat myös käyttäjäystävällisempää sovellusta, jota voisi käyttää omalla puhelimella.

LÄHTEET

- Alasuutari, Maarit 2005. Mikä rakentaa vuorovaikutusta lapsen haastattelussa? Teoksessa Johanna Ruusuvaara & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 145–162.
- Bardy, Marjatta 2009. Lastensuojelun filosofia ja käytäntö. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: THL, 17–39.
- Boddy, Clive 2005. A rose by any other name may smell as sweet but ‘group discussion’ is not an another name for a ‘focus group’ nor should it be. *Qualitative Market Research* 8:3, 248–255.
- Chan, Chitat & Holosko, Michael 2018. *Technology for Social Work Interventions*. Oxford Bibliographies.
- Chan, Chitat 2008. *ICT-supported social work interventions with youth: A critical review*. Hong Kong: The Hong Kong Polytechnic University.
- De Rosa, Eugenia 2017. Social Innovation and ICT in Social Services: European Experiences compared. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 2017 Vol. 30, No. 4, 421–432.
- Doupi, Persephone & Hyppönen, Hannele & Hämäläinen, Päivi & Kärki, Jarmo & Meltti, Tero (2007) *Katoaako sosiaali- ja terveydenhuolto eUtopiaan? Teoksessa: Lauri Vuorenkoski, Mauno Konttinen & Minna Sinkkonen (toim.) Signaaleja: Stakesin tulevaisuusraportti 2007*. Helsinki: Stakes, 49–52.
- EOA 2018. Eduskunnan oikeusasiamiehen kanslia. Eduskunnan oikeusasiamiehen tarkastus Nuorten Ystävät –palvelut Oy:n koulukoti Pohjolakotiin 17. – 18.4.2018. <https://www.oikeusasiamies.fi/fi/ratkaisut/-/eoar/1353/2018>. Viitattu 21.10.2018.
- Granfelt, Riikka 2018. Sisällönanalyysi. Luento Laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät –kurssilla Turun yliopistossa 27.2.2018.

- Heikkonen, Hanna & Mäkitalo, Soila & Räsänen, Jenni-Mari (2008) Sosiaalialan valtakunnallisen konsultointipalvelun arviointi. Teoksessa Hanna Heikkonen, Tero Meltti & Soila Mäkitalo (toim.) Verkkokonsultointi sosiaalialalla. Raportti 8/2008. Helsinki: Stakes, 50–73.
- Heino, Tarja 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: THL, 52–69.
- Heinonen, Hanna & Hoikkala, Susanna. 2018. Sijaishuollossa huolehdittava perustehtävän toteutumisesta. Lastensuojelun keskusliitto. <https://www.lskl.fi/blogi/sijaishuollossa-huolehdittava-perustehtavan-toteutumisesta/>. Viitattu 20.1.2020.
- Heinonen, Hanna 2014. Alkusanat. Teoksessa Hipp, Tiia & Palsanen, Kati (toim.) Lasten osallistumisen etiikka –Lapset ja nuoret palveluiden kehittäjinä. Helsinki: Lastensuojelun keskusliitto, 4–5.
- Helavirta, Susanna 2017. Lapsen asioista vastaaminen huostaanoton jälkeen sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Teoksessa Enroos, Rosi; Heino, Tarja & Pösö, Tarja 2017. Huostaanotto: Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, xx–xx.
- Hill, Andrew & Shaw, Ian (2011) Social Work and ICT. Lontoo: Sage.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 1982. Teemahaastattelu. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2000. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hotari, Kaisa-Elina; Oranen, Mikko & Pösö, Tarja 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Bardy, Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: THL, 117–132.
- Hyppönen, Hannele & Iivari, Annakaisa & Ahopelto, Maire (2011) Sosiaali- ja terveydenhuollon sähköisen asioinnin hankkeet Suomessa 2010. Raportti 31/2011. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- Juhila, Kirsi 2018. Aika, paikka ja sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.
- Kairala, Maarit 2017. Alkusanat. Teoksessa: Kivistö, Mari; Päykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 7–12.
- Kananoja, Aulikki & Ruuskanen, Kristiina 2019. Selvityshenkilön ehdotukset lastensuojelun toimintaedellytysten ja laadun parantamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:4.
- Kuronen, Marjo & Isomäki, Hannakaisa (2010) Parempaa sosiaalityötä vai teknologian orjuutta? -ihmisläheisen tietojärjestelmien kehittämisen mahdollisuudet sosiaalityössä. Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 185–209.
- Kärki, Jarmo & Laaksonen, Maarit & Hyppönen, Hannele (2012) Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 2/2012. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Laakso, Riitta 2017. Huostaanotto ja muutokset lasten elämässä. Teoksessa Enroos, Rosi; Heino, Tarja & Pösö, Tarja 2017. Huostaanotto: Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 157–187.
- Lopez, Amy (2014) Social work, technology, and ethical practices: A review and evaluation of the national association of social workers' technology standards. *Social Work in Health Care* 53 (9), 815–833.
- LOS. Lasten oikeuksien sopimus. <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-kokonaisuudessaan/>. Viitattu 5.11.2019.
- LsL 417/2007. Lastensuojelulaki 417/2007.
- Lupa Auttaa! 2018. Tabletti tiivistää sijaishuollossa olevan lapsen ja ammattilaisen yhteydenpitoa. <https://www.lupaauttaa.fi/uutishuone/tabletti-tiivistaa-sijaishuollossa-olevan-lapsen-ja-ammattilaisen-yhteydenpitoa/>. Viitattu 16.10.2019.

- NASW 2017. NASW, ASWB, CSWE, & CSWA Standards for Tehcnology in Social Work Practice. https://www.socialworkers.org/includes/newIncludes/homepage/PRA-BRO-33617.TechStandards_FINAL_POSTING.pdf. Viitattu 20.10.2018.
- Oranen, Mikko 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen Lastensuojelun kehittämisohjelman osaraportti. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liitto.
- Pelastakaa Lapset 2019. Sosiaalityöntekijöiden asenteet, osaaminen ja digisosaalityön nykytila. Aula Research Oy:n toteuttama kyselytutkimus. <https://www.pelastakaaalapset.fi/digisosaalityo/kyselytutkimuksen-tulokset/>. Viitattu 16.10.2019.
- Pesonen, Jari-Pekka 2013. Bändiprojekti mielenterveyskuntoutuksen tukena. Opinnäytetyö. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Pohjola, Anneli 2017. Sosiaalityöohjautuva digitalisaation kehittäminen. Kivistö, Mari; Päykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 181-190.
- Pösö, Tarja 2017. Mistä puhutaan, kun puhutaan huostaanotosta? Teoksessa Enroos, Rosi; Heino, Tarja & Pösö, Tarja 2017. Huostaanotto: Lastensuojelun vaahterin tehtävä. Tampere: Vastapaino, 7–32.
- Ritvanen, Jonna 2017. Voiko sosiaalityötä tehdä verkossa? Verkkososaalityön käsitteen määrittelyä. Teoksessa: Kivistö, Mari; Päykkönen, Kirsi (toim.) Sosiaalityö digitalisaatiossa. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 73-96.
- Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2011. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna; Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–38.
- Strömberg-Jakka, Minna (2010) Sosiaalityötä ja tasa-arvoa sosiaalitoimen verkkoneuvontaan? Teoksessa Anneli Pohjola, Aino Kääriäinen & Sirpa Kuusisto-Niemi (toim.) Sosiaalityö, tieto ja teknologia. Juva: PS-Kustannus, 131–155.

- Talentia 2017. Sosiaalityön työpaikkojen houkuttelevuus. Talentian selvitys. <https://www.talentia.fi/wp-content/uploads/2017/03/Raportti-Sosiaalityon-tyopaikkojen-houkuttelevuus.pdf>. Viitattu 20.1.2020.
- Taylor, Amanda 2017. Social Work and Digitalisation: Bridging the Knowledge Gaps. *Social Work Education* Vol. 36, No. 8, 869–879.
- THL 2020. Lastensuojelun käsikirja. <https://thl.fi/web/lastensuojelun-kasikirja>. Viitattu 15.1.2020.
- Tiittula & Ruusuvuori 2005. Johdanto. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) *Haastattelu – Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus*. Tampere: Vastapaino, 9–21.
- Tikkala, Leena 2017. Sosiaalityön asiantuntijuus digitalisaatiossa. Teoksessa: Kivistö, Mari; Pääkkönen, Kirsi (toim.) *Sosiaalityö digitalisaatiossa*. Rovaniemi: Lapin yliopisto, 43–58.
- Tregeagle, Susan (2010) *Harnessing information and communication technology in child welfare: The redevelopment of the looking after children and family support case management*. Väitöskirja. Sydney: Lambert Academic Publishing.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- Työterveyslaitos 2016. Sosiaalityöntekijöiden hyvinvointi. Sosiaalityön kuormittavuus, voimavaratekijät ja sosiaalityöntekijöiden mielenterveys. Helsinki: Työterveyslaitos. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131353/Sosiaalityo%c3%b6n%20tyo%c3%b6n%20kuormittavuus%20voimavaratekijat%20ja%20sosiaalityo%c3%b6n%20mielenterveys.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 20.1.2020.
- Valtioneuvosto 2015. *Ratkaisujen Suomi. Neuvottelutulos strategisesta hallitusohjelmasta*. https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Hallitusohjelma_27052015.pdf/75d94d8d-15c9-405a-8a9b-eca4987b635e. Viitattu 16.10.2019.

- Yle 2019. Yhdellä sosiaalityöntekijällä vastuullaan jopa 80 lasta – Suomen lastensuojelun kriisiin on haettu ratkaisua Lontoosta asti, mutta sekään ei riitä. <https://yle.fi/uutiset/3-10772675>. Viitattu 20.1.2020.
- Ylönen, Katri 2016. Nuorten vuorovaikutuksellinen verkkoauttaminen – Systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Lisensiaatintutkimus. Lapin yliopisto.
- Ylönen, Katri 2018. Nuoren ja työntekijän välinen auttamissuhde verkossa: Verkkoympäristön edut ja haasteet. Teoksessa Juvonen, Tarja; Lindh, Jari; Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Anneli (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. EU: Unipress, 104–133.
- Watt, Sue E. & & Lea, Martin & Spears, Russell 2002: How Social is Internet Communication? A Reappraisal of Bandwidth and Anonymity Effects. Teoksessa Woolgar S. (Toim.): Virtual Society? Technology, Cyberbole, Reality. Oxford University Press. Oxford, 62–77.
- STM 2020. Sosiaali- ja terveysministeriön ohje: covid-19 aiheuttaman Poikkeustilan huomioiminen perustason sosiaali –ja terveydenhuollon Palvelujen toiminnassa. Viitattu 24.4.2020.
<https://stm.fi/documents/1271139/21475529/Sosiaali-+ja+terveydenhuollon+perustason+palvelut%2C+sosiaali-+ja+terveysministeri%C3%B6n+p%C3%A4vitetty+ohje+16.4.2020.pdf/7a084845-fc42-0281-7191-67f8dac5c477/Sosiaali-+ja+terveydenhuollon+perustason+palvelut%2C+sosiaali-+ja+terveysministeri%C3%B6n+p%C3%A4vitetty+ohje+16.4.2020.pdf>