

kolumni



Hannele Törrönen
on Ensi- ja
turvakotien liiton
Vaiettu naiseus
-projektin päällikkö

Verkostoissa

Satuin eräässä turvakodissa ruokapöytäni muutaman asiakkaan kanssa. Yhden äidin kännykkä soi kesken aterian ja hän kaivoi allakkansa esille. ”No ei se sovi kun mulla on se pala-veri siellä sairaalassa. Ei käy sekään, silloin olen neuvolassa. Tiistaina olen koulukuraattorilla. Torstaina on aamulla käynti asianajajani luona. No jos saan perjantaina kodinhoitajan vauvalle, pääsen sitten tulemaan.”

Hänen kalenterinsa pursui liimalappuja ja ajanvarauskortteja. Ne olivat aikoja eri viranomaisille ja muistutuksia minne hänen pitäisi milloinkin soittaa. Ja siten piti vielä saada vauva jonnekin hoitoon asiointien ja neuvottelujen ajaksi.

Kaikilla ruokapöydässä istuvilla asiakkailla oli meneillään tai takanaan eroja, monenlaisia taloudellisia ongelmia, pulmia lasten kanssa, sotkuisia huoltajuuskiistoja, oikeudenkäyntejä ja muuttoja.

Yksi heistä kertoi, että viimeisen viiden vuoden aikana hän on varmaan asioinut 70 viranhaltijan kanssa. Kasvot vaihtuvat, lähetteitä tulee aina uusiin paikkoihin. Muutot pistävät poikki hyvät yhteistyösuhteet ja uudella alueella aloitetaan alusta.

Yksi äideistä kertoi, että hänen vanhemmuuttaankin on arvioitu neljässä paikassa vuoden sisällä. Perhetyöntekijöitä on käynyt kolmesta eri paikasta, kunnalta ja joistain projekteista.

Verkostopalavereista heillä ei ollut kovin hyvää kerrottavaa. ”Joskus jännittää etukäteen niin, että vatsaan koskee ja oksettaa. Jälkeenpäin on vaikea muistaa mitä oikeasti puhuttiin.”

Erityisen kummallisena äidit pitivät sitä, että palavereissa istuu ihmisiä, jotka eivät puhu mitään. ”Mut ne kirjoittaa kyllä kynä sauhuten.”

Usein myös työntekijöiden keskinäiset ristiriidat ja erimielisyydet näkyvät selvästi, vaikka niitä peitellään. ”No se perhetyöntekijä on aina ihan naama punaisena kun lastenpsykiatri avaa suunsa.”

Olen varma, että kaikki äitien kuvaamat työntekijät tekevät parhaansa. Jäin kuitenkin miettimään, olisiko hyvä joskus asettua asiakkaan asemaan? Miltä tuntuisi kertoa kahdeksan ihmisen läsnä ollessa hyvinkin arkaluonteisista asioistaan? Ja vielä siten, että osa paikallaolijoista ei puhu, ei pukahda? Miltä tuntuisi kertoa aina uudestaan ja uudestaan syntyjä syviään ihmisille, joista tietää, että heitä ei tapaa kuin muutaman kerran?

Asiakkaillamme ei ole vaihtoehtoja. Harva uskaltaa asettua poikkiteloin vallitsevien käytäntöjen kanssa. Meillä työntekijöinä on sen sijaan sekä valta että vastuu käytännöstämme. Se paljon puhuttu asiakasnäkökulma ja palveluiden laatu voisi kurkistaa joskus tällekin puolen totuutta.