



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Nuorten turvatalojen sosiaalisen vaikuttavuuden ydintarinat

Ronkainen, Kaarina

2017 Laurea



Nuorten turvatalojen sosiaalisen vaikuttavuuden ydintarinat

Kaarina Ronkainen
sosionomi
opinnäytetyö
Kesäkuu, 2017

Kaarina Ronkainen

Nuorten turvatalojen sosiaalisen vaikuttavuuden ydintarinat

Vuosi 2017 Sivumäärä 49

Opinnäyteytyön tavoitteena oli selvittää, millaisia sosiaalisen vaikuttavuuden tarinoita Suomen Punaisen Ristin Nuorten turvatalotoiminnasta syntyy. Opinnäytetyön tarkoituksena oli toimia Nuorten turvatalojen tutkivan ja kehittävän työskentely- ja johtamistavan osana. Opinnäytetyön tekijä osallistui tutkimusprosessin aikana Nuorten turvatalojen sosiaalisten vaikutusten -työryhmän kokouksiin.

Teoreettinen viitekehys koostui sosiaalisen vaikuttavuuden teorioista. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään ehkäisevää lastensuojelua ja työn arviointia sekä kehittämistä sosiaalialalla. Tutkimusaineisto koostui vuonna 2016 laaditun sosiaalisten vaikutusten tutkimuksen avoimista vastauksista. Tutkimusmenetelmäksi valikoituivat sisällön- ja narratiivien analyysi. Aineistossa oli vastauksia yhteensä noin 2000. Aineistoa tiivistettiin usealla kierroksella. Tiivistetystä aineistosta muodostettiin kaikkien vastaajaryhmien yhteiset ydintarinat.

Ydintarinat kertoivat Nuorten turvatalojen laadukkaasta ja tuloksellisesta työstä, joka kuvastaa vahvaa sosiaalista vaikuttavuutta. Nuorten turvatalojen palveluiden saavutettavuus oli korkealla. Työ oli aidosti asiakaslähtöistä ja ammatilliset vuorovaikutustaidot olivat korkealla. Apua tarjottiin kokonaisvaltaisesti ja räätälöidysti. Työntekijät ja vapaaehtoiset olivat ylpeitä työstään ja kokivat työn merkitykselliseksi. Ennaltaehkäisevä työ tuotti tuloksia ehkäisten kiirellisiä sijoituksia ja huostaanottoja.

Kehittämisehdotuksista keskeisimmiksi nousivat Nuorten turvatalojen profiilin nostaminen ja tietoisuuden lisääminen turvatalojen palveluista tiedottamisen ja markkinoinnin keinoin. Toivottiin myös voimakkaampaa osallistumista yhteiskunnalliseen keskusteluun ja kunnalliseen päätöksentekoon.

Kaarina Ronkainen

The Emergency youth shelter, core narratives of the social effectiveness

Year 2017 Pages 49

The Finnish Red Cross Emergency youth shelter (SPR Nuorten turvatalo) offers services to youth and their families for various challenges of life. In 2016, The Youth Shelters asked in a research about quality and impacts from their customers, workers, volunteers and collaborators. The research results contained over 2000 answers. This study investigated those answers. The objective of this study was to find out what kind of stories about the social effectiveness was found from the answers.

Research methods were qualitative, content and narrative analysis. The answers were summarized in several rounds. As a result, eight narrative core stories were found. These stories reflect strong social effectiveness. Accessibility of The Emergency youth shelters services was high. The holistic approach and tailored services were praised. The findings indicate that The Emergency youth shelters have important know-how about youth and their current challenges. The Emergency youth shelter does preventive child protection. The need of taking youth into custody and the need of respite care can be prevented by The Emergency youth shelters services. The goals that were set for the thesis were fulfilled.

The most important development proposals were to raise the profile of The Emergency youth shelter and to raise the awareness of their services. Greater participation in to the social debate and in municipal decision-making would be welcomed.

Keywords: child protection, effectiveness, Finnish Red Cross, narrative research, prevention, Youth Shelter

Sisällys

| | | |
|----|--|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 2 | Tausta ja tavoitteet | 7 |
| 3 | SPR Nuorten turvatalot | 8 |
| 4 | Teoreettinen viitekehys..... | 9 |
| | 4.1 Sosiaalinen vaikuttavuus..... | 10 |
| | 4.2 Työn kehittäminen seurannan ja arvioinnin avulla..... | 12 |
| | 4.3 Ehkäisevä lastensuojelu..... | 14 |
| 5 | Tutkimusaineisto ja tutkimusmenetelmät..... | 15 |
| | 5.1 Tutkimusaineston kuvaus ja tutkimusongelma..... | 15 |
| | 5.2 Narratiivinen tutkimusmenetelmä | 17 |
| | 5.3 Sisällön analyysi | 18 |
| 6 | Tutkimuksen toteutus | 19 |
| | 6.1 Analyysiyksiköt ja ydinryppäät..... | 19 |
| | 6.2 Ydinryppäistä ydintarinoiksi..... | 21 |
| 7 | Tulokset - ydintarinat | 22 |
| | 7.1 “Olen iloinen että löysin tulla tänne” | 23 |
| | 7.2 “Nuoret voivat aika huonosti” | 23 |
| | 7.3 “Tukea saa kokonaisvaltaisesti” | 24 |
| | 7.4 “Mua kuunneltiin eikä heti luultu hulluksi” | 25 |
| | 7.5 “Positiivista muutosta nuoren ja tämän perheen elämään”..... | 26 |
| | 7.6 “Turvatalotoiminnalla voidaan ehkäistä lastensuojelun tarvetta” | 26 |
| | 7.7 “Olen todella ylpeä saadessani työskennellä Punaisella Ristillä” | 27 |
| | 7.8 “Aina voi kehittää” | 27 |
| | 7.9 Poikkeamat | 28 |
| | 7.10 Perustarina | 29 |
| 8 | Luotettavuus ja eettisyys..... | 30 |
| 9 | Johtopäätökset | 32 |
| 10 | Kehitysehdotukset ja pohdinta | 34 |
| | Lähteet | 37 |
| | Kuviot..... | 40 |
| | Taulukot | 41 |
| | Liitteet..... | 42 |

1 Johdanto

Vuonna 2008 lastensuojelun piirissä oli yli 67 000 henkeä Suomessa. Vuonna 2014 luku oli jo 90 269. Asiaksmäärät ovat kasvaneet ilmeisen voimakkaasti viime vuosina. Selkein ikäryhmä, josta eniten tapahtuu sijoituksia, on teini-ikäiset ja poikia sijoitetaan enemmän kuin tyttöjä. Tutkimuksen mukaan sijoituksen taustalla on useimmiten vanhemman uupumus ja jaksamattomuus. Kasvatustyylin sopimattomuus lapselle ja perheiden vuorovaikutusongelmat nousivat myös taustatekijöiksi sijoituksille. (Hämeen-Anttila 2017, 225-226.) Nuorten turvatalot tekevät kuntien kanssa yhteistyössä merkittävää ehkäisevää lastensuojelutyötä sekä ovat yhteistyökumppaneina myös avohuollon lastensuojelun palveluissa. Varhainen tuki matalalla kynnyksellä auttaa niin pienissä kuin suuremmissa haasteissa. Nuorten turvatalojen asiakkaat ovat olleet tutkimusten mukaan tyytyväisiä saamaansa palveluun (Suomen Punainen Risti 2014, 13, 19). Vuonna 2016 kysyttiin sosiaalisten vaikutusten tutkimuksessa asiakkailta, työntekijöiltä, vapaaehtoisilta ja yhteistyökumppaneilta muun muassa Nuorten turvatalotoiminnan laadukkuudesta, tuloksellisuudesta ja hyödyllisyydestä. Sain käyttööni tämän kyselytutkimuksen avoimet vastaukset, joilta kysyin millaista tarinaa sosiaalisesta vaikuttavuudesta vastaajat kertovat Nuorten turvataloista? Tutkimuksen edetessä vastaajat kertoivat hyvin samankaltaista tarinaa, joten ydintarinat muodostuivat tulkitsemalla kaikkien vastaajaryhmien vastauksia yhdessä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli olla osana Nuorten turvatalojen sosiaalisten vaikutusten arviointityötä. Nuorten turvataloilla on pyrkimys kehittää ja johtaa turvatalotoimintaa tietoon perustuen. (Sosiaalisten vaikutusten arviointi 2017.) Opinnäytetyö tehtiin SPR Nuorten turvatalojen sisäiseen ja ulkoiseen käyttöön, sekä heidän oman toiminnan arvioimiseksi ja kehittämiseksi laitoskohtaisesti. Vastaajaryhmä- ja talokohtaisia tuloksia Nuorten turvatalot käsittelevät sisäisesti. Työn tarkoituksena on myös tuottaa materiaalia, nykyisille ja mahdollisille uusille, rahoittajille todisteeksi Nuorten turvatalojen työn merkityksellisyydestä ja vaikuttavuudesta.

Juha Sipilän hallituksen kärkihankkeen, Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman, tarkoituksena on siirtää palveluiden painopistettä ehkäiseviin palveluihin ja varhaiseen tukeen sekä vahvistaa lapsiperheiden perustason palveluja (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017). Suomen Punaisen Ristin Nuorten turvatalojen palvelut ovat nuorille ja perheille tarkoitettuja ennaltaehkäiseviä ja varhaista tukea tarjoavia palveluita (Nuorten turvatalo 2017). LAPE -ohjelman yhdessä uudelleenorganisoinnin kohteena olevassa kokonaisuudessa matalan kynnyksen palveluissa, perhekeskusmallissa, mukana ovat kolmannen sektorin toimijat (Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma 2017). Sosiaalialalta vaaditaan nykyään yhä enemmän vaikuttavuutta. Vaikuttavuudella tarkoitetaan esimerkiksi eriarvoisuuden vähentämistä, osallisuuden lisäämistä tai kuntalaisten hyvinvoinnin lisäämistä. Kun vaikuttavuutta arvioidaan niin ymmärretään

syvällisemmin sosiaalialan työtä. Arvioinnilla saadaan näkyväksi työn tuloksellisuutta ja vaikutuksia. (Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi 2017.)

2 Tausta ja tavoitteet

Syksyllä 2016 osallistuin SPR Nuorten turvatalon toimintaan vapaaehtoisen roolissa sosionomiopintojeni lastensuojelun kurssin hankkeessa. Kiinnostuin Turvatalojen toiminnasta enemmän ja pääsin Vantaan Nuorten turvatalolle työharjoittelijaksi. Lokakuusta 2016 aloitin työharjoittelun tehden samaan aikaan lastensuojelukurssin hanketunteja vapaaehtoisena. Hanke työ loppui tammikuussa 2016 ja harjoitteluni viimeiset vuorot tein helmikuussa 2017.

Opinnäytetyön idea lähti talvella 2016 työharjoitteluni aikana SPR Nuorten turvatalolla Vantaalla. Aihetta hahmoteltiin tiiviisti Vantaan turvatalon johtajan, Pekka Väänäsen kanssa. Turvatalotoiminnan johtaja Leena Suurpää esitti Pekka Väänäselle kysymyksen tammikuussa 2017, että tietääkö hän ketään, joka voisi tehdä opinnäytetyötä sosiaalisten vaikutusten tutkimuksesta, sillä vuoden 2016 kyselytutkimuksen tulokset olivat nyt käytettävissä. Pekka Väänänen kysyi minulta ja muutimme alkuperäisiä suunnitelman opinnäytetyön aiheesta. Alun perin tarkoitukseni oli tehdä opinnäytetyö työntekijöiden sisäisestä motivaatiosta.

Kävimme opinnäytetyöstä keskusteluja Vantaan turvatalon johtajan Pekka Väänäsen sekä turvatalotoiminnan johtajan, Leena Suurpään kanssa pitkin alkutalvea. Osallistuin myös Nuorten turvatalojen sosiaalisten vaikutusten -työryhmän kokouksiin kevään 2017 aikana. Sain sekä Väänäseltä että Suurpäältä arvokasta palautetta opinnäytetyöprosessin aikana.

Tutkimuksen tarkoituksena oli tuoda esille sitä, mitä Suomen Punaisen Ristin Nuorten turvatalojen asiakkaat, työntekijät, vapaaehtoiset ja yhteistyökumppanit kertovat sosiaalisista vaikutuksista. Tulen kertomaan tuloksissa, millaista tarinaa vastaajat kertoivat Nuorten turvataloista. Nuorten turvatalojen henkilökunta tekee sisäistä arviointi- ja kehittämistyötä vuoden 2016 tutkimusaineistosta. Opinnäytetyön tarkoitus on olla osa tätä arviointi- ja kehittämistyötä. (Sosiaalisten vaikutusten arviointi 2017.)

Työn eri vaiheet toteutettiin työelämän kanssa yhteistyössä. Muutoksista ja ongelmatilanteista pyysin ohjausta opinnäytetyöohjaajaltani ja neuvottelin ohjaajan ja työelämän edustajien kanssa. Opinnäytetyöprosessin aikana osallistun SPR Nuorten turvatalojen Sosiaalisten vaikutusten -työryhmän kokouksiin.

Nuorten turvataloilla työskentelee moniammatillisia asiantuntijoita sekä vapaaehtoisia. Oma näkökulmani tulevana sosionomina tuo tutkimukseen sosiaalialan kontekstin. Nuorten

turvataloilla tehdään varsin monialaista työtä ja tulokulma voi olla esimerkiksi sosiaalihuollon, opetustoimen, nuorisotoimen tai poliisin kautta. Kuitenkin kaikilla, tulokulmasta riippumatta, on tavoitteena asiakkaan tilanteen helpottaminen. Sosiaalialalla monialaisuus on laissa määritelty ja sosiaalihuollon työntekijöiden on oltava yhteydessä asiantuntijoihin ja eri yhteistyötahoihin tarpeen mukaan (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 41§).

3 SPR Nuorten turvatalot

Suomen Punainen Risti on julkisoikeudellinen yhdistys, eli se on valtion tunnustama ja sen toiminta perustuu lakiin ja vuonna 1949 tehtyyn Geneven sopimukseen. Yksi monista Suomen Punaisen Ristin toimintamuodoista on Nuorten turvatalot. Punaisen ristin toimintaa ohjaa seitsemän periaatetta ja nämä periaatteet ohjaavat siten myös Nuorten turvatalojen toimintaa. Periaatteet ovat: inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykseys ja yleismaailmallisuus. (Punaisen Ristin seitsemän periaatetta 2017.) SPR:n Nuorten turvataloja on Suomessa viisi: Espoossa, Helsingissä, Tampereella, Turussa ja Vantaalla. Nuorten turvatalot tarjoavat erilaisia palveluita nuorille ja heidän perheilleen. Kaikki turvatalot tarjoavat kriisivastaanottoa ja -majoitusta, keskusteluapua (kutsutaan myös perhehuonetoiminnaksi, itsenäistymisen tukea, erilaisia ystävätoimintoja, kuten tukihenkilötoimintaa, päivystystä Internetissä sekä puhelinneuvontaa (Toimintakertomus 2016, 4). Seuraavassa on esiteltyä esimerkkinä Vantaan talon eri palveluiden tarkemmat palvelukuvaukset:

- Breikki arkeen: toimintamalli, jolla tarjotaan taukoa perheen ehkä kriisiytyneeseenkin tilanteeseen. Pientä hengähdystaukoa kaikille osapuolille, jotta yhteistyö voisi taas alkaa ja kaikilla olisi kotona mukavampi olla. Breikki voi kestää yhdestä muutamaan yöhön.
- Kriisimajoitus: turvatalo on auki joka yö klo 17-10 ja nuori voi tulla joko yksin tai saatettuna kriisimajoitukseen. Majoituksen lisäksi nuoren kanssa aloitetaan aina työskentely kriisiytymisen syiden selvittämiseksi ja tilanteen helpottamiseksi.
- Keskusteluapua tarjotaan niin nuorille kuin vanhemmille ja yhteydenoton voi tehdä heidän lisäksi myös yhteistyökumppanit. Keskusteluja käydään usein nuoruuden erityispiirteistä, vanhemmuudesta tai perheen sisäisistä ristiriidoista. Tapaamiset räätälöidään jokaisen asiakkaan tarpeiden mukaan.
- Päivärytmin palautus auttaa silloin, kun nuorella on mennyt päivät ja yöt sekaisin. Päivärytmin palautuksesta, kuten muistakin palveluista, sovitaan yhdessä vanhempien kanssa.
- Puhelinapu on lähes 24/7 tavoitettavissa nuorille, vanhemmille ja yhteistyökumppaneille.
- Pop-up turvatalo toimii Vantaalla kauppakeskus Dixin yhteydessä sekä Vantaan Tikkurilan nuorisotalolla. Pop-up turvatalon tarkoitus on tiedottaa turvatalon palveluista sekä aikuisille että nuorille ja madaltaa kynnystä saapua palveluiden piiriin.

- Tukinet -toimintaa on jokatiistainen nuorten chat ilta klo 18-20. Kerran kuussa pidetään pidempi "nettiyö" klo 20-23. Tukinetissä on vapaaehtoisia juttelemassa nuorten kanssa. Aiheet on löyhästi määritelty etukäteen.

(RedNet 2017.)

Lisäksi paikallisia palveluita ovat Turussa näpistyspuhuttelutoiminta ja läheisneuvonpidon koordinointi, Tampereella koulunkäynnin tuki ja ryhmätoiminta. Espoossa toimii myös unikouluja ja Itä-Helsingissä iltakioskitoimintaa. (Toimintakertomus 2016, 4.)

Turvatalon asiakkuus sekä nuorille että perheille perustuu aina asiakkaiden vapaaehtoisuuteen ja palvelut ovat asiakkaille ilmaisia. Toimintaa rahoittaa SPR, STEA ja kunnat. Turvatalon työntekijät käyvät nuorten ja perheiden kanssa neuvotteluja, joissa tavoitteena on itsetuntemuksen, voimavarojen, elämänhallinnan ja vastuunottamisen lisääntyminen. Turvatalot tekevät myös tiivistä yhteistyötä sosiaalihuollon viranomaisten, kuten sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä lastensuojelun kanssa. Yhteistyötä on myös koulujen ja oppilaitosten sekä muiden nuorten elämään liittyvien palveluiden kanssa, kuten itsenäistymiseen liittyvät palvelut.

(Suomen Punainen Risti 2014, 13.) Nuorten turvatalojen toiminnassa ovat erittäin vahvasti mukana myös vapaaehtoistyöntekijät, sillä jokaisessa yövuorossa on yhden palkatun työntekijän lisäksi yksi vapaaehtoinen. Vapaaehtoiset osallistuvat myös muuhun turvatalojen toimintaan, kuten Tukinet- ja Dixi (Vantaalla) -toimintaan.

4 Teoreettinen viitekehys

Vuonna 2016 tehtiin laaja sosiaalisten vaikutusten tutkimus Nuorten turvataloilla ja tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkimuksen avointen vastausten narratiivinen analyysi. Sekä "sosiaalinen" että "vaikutus" ovat molemmat laajoja termejä, joita käytetään niin mikro- kuin makrotasolla. Esimerkiksi aina globaaleista maailmanpolitiikan päätöksistä yksittäisen ihmisen elämään vaikuttavista teoista. Sosiaalisia vaikutuksia pohditaan myös esimerkiksi yhteiskuntatieteissä ja politiikassa. Tutustuessani turvatalojen vuoden 2016 sosiaalisten vaikutusten tutkimuksen avoimiin vastauksiin, minulle heräsi tarve käsitteelle, joka kuvaisi selkeämmin, kuin sosiaaliset vaikutukset, opinnäytetyöni teoreettista viitekehystä. Näin päädyin käsittelemään aineistoa sosiaalisen vaikuttavuuden teorioista käsin. Ennaltaehkäisevä lastensuojelu ja työn arviointi- ja kehittäminen tulivat vahvistaviksi teorioiksi työhöni.

Sosiaalista vaikuttavuutta avaan niin teorian kuin tutkimustulosten valossa. Sosiaalista vaikuttavuutta voidaan kuvata aina pienistä yksilön kokemista positiivisista muutoksista yhteiskunnallisiin merkityksiin. Yhteiskunnallisesti sosiaalisella vaikutettavuudella poistetaan ihmisten pahoinvointia ja vähennetään sosiaalipalvelujen tarvetta. SPR Nuorten turvatalot tekevät ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä vaikuttaen positiivisesti sekä yksilöihin ja yhteiskuntaan.

4.1 Sosiaalinen vaikuttavuus

Uusi sosiaalihuoltolaki, joka astui voimaan vuonna 2015, määrittelee sosiaalityön kokonaisvaltaisena asiakkaiden tarpeisiin vastaavana toimintana, jonka vaikuttavuutta tulee seurata. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15§.) Sosiaalialan työtä voi olla haasteellista mitata mittareilla ja kuitenkin olisi hyvä jotenkin todentaa sosiaalialan hyötyä niin yksilön kuin yhteiskunnan kannalta ja sitä kautta perustella sen tarpeellisuutta. Tätä tarpeellisuuden ja merkityksellisyyden perustelua voidaan tehdä sitä kautta, että millaisia vaikutuksia sosiaalialan työllä on yksilölle ja millaisia vaikutuksia sillä on yhteiskunnalle.

Vaikuttavuus -käsitteenä on monissa tieteissa eri tavalla käytetty ja ajassa muuttuva käsite. Sosiaalityössä palveluille asetetaan tavoitteita ja se, miten tavoitteet on saavutettu kuvaa sosiaalityön vaikuttavuutta. Yhteiskunnallisella tasolla sosiaalinen vaikuttavuus voi tarkoittaa esimerkiksi köyhyyden tai syrjäytymisen vähentymistä ja yksilötasolla esimerkiksi parempana elämönhallintana. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Sosiaalipolitiikan tutkimus- yksikön sosiaalityön vaikuttavuustutkimuksessa selvitetään esimerkiksi erilaisten palveluiden ja etuuksien vaikuttavuutta. Keskiössä on asiakalähtöisyyden huomioiminen vaikuttavuuden tutkimuksessa. (Käsitteitä 2017.) Vaikuttavuudella ei kuitenkaan tarkoiteta samaa asiaa kuin vaikutuksella. Kaikki tieteet tutkivat vaikutuksia, eli syy- ja seuraussuhteita. Vaikuttavuus -termi tulee taas ohjelma-arvioinnin alalta. Ohjelma-arviointi (engl. program evaluation) on kiinnostunut toiminnan tuloksellisuudesta, eli vaikuttavuudesta. (Paasio 2017, 405.)

Sosiaalisella vaikuttavuudella tarkoitetaan sosiaalityön menetelmän kykyä saada osaltaan aikaan haluttuja muutoksia sosiaalityön kohteessa ja vastata yksilön tai yhteisön tarpeisiin. Sosiaalinen vaikuttavuus on terminä lähellä sosiaalityön tuloksellisuutta ja laadukkuutta. (Lehmuskoski 2005, 104.) Sosiaalinen vaikuttavuus sosiaalityön yhteydessä liittyy Suomen lakeihin. Sosiaalityö on lain sanelemaa, julkisen palvelujärjestelmän alaista toimintaa. Nuorten turvatalot eivät kuulu tähän kategoriaan, sillä heidän palvelunsa täydentävät julkista palvelujärjestelmää. Nuorten turvataloilla työskennellään nuorten ja perheiden kanssa, ja työtä voidaan kutsua myös perhetyöksi. Perhetyö voidaan myös määritellä monin eri tavoin. Nuorten turvatalojen henkilökunta koostuu sosiaalialan ammattilaisista, työtä tehdään nuorten ja perheiden hyvinvoinnin lisäämiseksi, työn keskiössä on kohtaaminen, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys ja asiakkaiden osallistaminen. Työyhteisö arvioi ja kehittää työtänsä jatkuvasti. (Väänänen 2017).

SPR:n periaatteet ovat: inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, ykeys ja yleismaailmallisuus (Suomen Punainen Risti 2017a). Sosiaalialan keskeisiä eettisiä periaatteita ovat taas ihmisoikeudet, ihmisarvo ja sosiaalinen oikeudenmukaisuus (Talentia 2017). Sosiaalialan eettiset periaatteet ovat lähes samoja SPR:n

seitsemän periaatteen kanssa, SPR:n vapaaehtoisluonnetta lukuunottamatta.

Yhteistyökumppanit sekä toiminnan rahoittajat ovat myös kiinnostuneita Nuorten turvatalojen toiminnan sosiaalisesta vaikuttavuudesta. Edellä mainituilla seikoilla perustelen sitä, että Nuorten turvatalojen sosiaalista vaikuttavuutta tutkittaessa voidaan käyttää samaa tietoperustaa kuin sosiaalityön sosiaalista vaikuttavuutta tutkittaessa.

Kymmenen vuotta sitten Lapin sosiaalityön kehittämissyksikössä vaikuttavan sosiaalityön edellytyksiksi määriteltiin "...vuorovaikutuksellinen, suunnitelmallinen, asiakasta osallistava työtapa, jonka toteutuksesta vastaa ammattitaitoinen ja riittävä sosiaalialan henkilökunta, joka tutkii omaa työtään." (Vesterinen 2012, 340). Nämä määritelmät sopivat täysin Nuorten turvatalojen toimintaan. Sosiaalialan työllä tavoitellaan muutosta asiakkaan tilanteessa (Lehmuskoski 2005, 104; Sipilä 2006, 15; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 15§, Pohjola 2012a, 9-10; Pohjola 2012b, 23). Sosiaalinen vaikuttavuus tarkoittaa sitä, että yksilön tai ryhmän hyvinvoinnissa tapahtuu muutoksia positiiviseen suuntaan. Jotta voidaan todeta, onko muutoksia hyvinvoinnissa tapahtunut, niin muutoksia pitää havainnoida luotettavasti (Linnakangas, Paasio, Seppälä & Suikkanen 2015, 405; Pohjola 2012a, 9-10). Jotta hyvinvoinnin muutos voi tapahtua jonkun asian pitää ensin vaikuttaa ihmiseen. Ensimmäinen on siis vaikutustekijä, sitten muutos hyvinvoinnissa ja tästä muutoksesta syntyy sosiaalinen vaikuttavuus. Nuorten turvatalojen toiminta on myös muutokseen tähtäävää. On tärkeää arvioida, onko tämä muutos tapahtunut. Arviointia voidaan tehdä monella tapaa. Yleensä seurataan ensin ja sen jälkeen arvioidaan. Vuonna 2016 tehdyn kyselytutkimuksen tarkoituksena oli myös lisätä seurantaa ja arviointia. Sosiaalityön ymmärrystä voidaan lisätä vaikuttavuutta arvioimalla. Arvioimalla saadaan näkyväksi tehtyä työtä ja sen merkityksellisyyttä (Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi 2017).

Arvioinnilla tarkoitetaan sitä, että tutkitaan onko asiakkaan elämäntilanteessa tapahtunut positiivinen muutos. Jos on tapahtunut niin silloin työ on ollut vaikuttavaa. (Sipilä 2006, 15.) Turvataloilla seurantaa tehdään aktiivisesti arkipäivän työssä sekä talojen sisäisissä ja talojen välisissä kokouksissa (Väänänen 2017). Kun kyseessä on sosiaalialan asiakas, niin vaikuttavuuskeskustelussa keskiössä ovat positiivinen muutos (Sipilä 2006, 15). Pohjola lisää positiiviseen muutokseen myös asiakkaalle koituvan hyvän, asiakkaan tyytyväisyyden ja hyödylliset seuraukset (Pohjola 2012a, 10-11). Vaikuttavuutta käsitteenä on hankalahkoa jäsentää. Vaikuttavuuteen liittyy sosiaalityön teorian, käytännön ja tutkimuksen yhteyksien jäsenys. Sanotaan, että käytännöt eivät sellaisinaan välttämättä riitä vaikuttavuuden ymmärtämiseksi, vaan tueksi tarvitaan käytäntöjen tietoon perustuvaa analyysiä. (Pohjola 2012b, 20-21.)

Antti Särkelä sanoo vaikuttavuuden osoittamisen sosiaalisessa auttamistyössä olevan vaikeaa. Tämä on vaikeaa, koska työskennellään ihmisten kanssa, joiden kanssa kausaaliset syy-seuraus-suhteet eivät toimi vaan pitäisi enemmänkin puhua pyrkimyksistä tai tavoitellisuudesta ts.

tendensseistä. Särkelän mukaan erilaisten pyrkimysten kohdatessa vaikutukset alkavat syntyä toiminnan muutoksina - osittain nämä muutokset voivat olla myös sattumia. Vaikutukset johduvat siitä, kun erilaisten pyrkimyksien kohtaaminen on muuttanut tilannetta. Ihmisen toimintaa ohjaavat tulevaisuuden tavoitteet, uskomukset ja haaveet. (Särkelä 2001, 99-102.) Vaikutuskin on moninainen termi, jota eri tutkijat käyttävät eri tavoin.

Erilaisten tendenssien kohtaamiset määrittävät toimintaa Särkelän mukaan enemmän kuin se, että missä lähtökohdassa ihminen on tai on ollut. Särkelä pilkkoo vaikuttavuuden käsitteen vielä pienemmäksi - on selvitettävä ensin millainen vaikutettavuuden kohde, eli ihminen on. Ohjaako ihminen itse omaa toimintaansa vai onko hän ulkoa ohjattavissa? Jotta vaikuttavuutta voisi tutkia, Särkelä erottelee tärkeäksi osaksi ihmisen tavoitteet. Millaisia tavoitteita ihminen tavoittelee on se, minkä kautta vaikuttavuutta tulisikin tutkia. Tavoitteiden määrittelyn jälkeen tulisi selvittää edellytyksiä tavoitteen suuntaiselle toiminnalle. Lisäksi tutkittaisiin vielä muuttuvatko tavoitteet toimintaedellytysten kehittyessä. (Särkelä 2001, 99-102.)

4.2 Työn kehittäminen seurannan ja arvioinnin avulla

Sosiaalityössä systemaattinen ja luotettava seuranta asiakkaan hyvinvoinnin muutoksessa auttaa tunnistamaan toimivia ja vaikuttavia työskentelytapoja. Näin sosiaalityö mahdollistaa asiakkaalle parhaan mahdollisen avun, vahvistaa asemaansa hyvinvointiyhteiskunnan yhtenä keskeisenä toimintamuotona sekä antaa työntekijöille ja organisaatioille mahdollisuuden onnistua työssään. (Linnakangas ym., 405.) Se, mitä Linnakangas ym. kirjoittaa sosiaalityössä tapahtuvasta hyvinvoinnin muutoksesta on rinnastettavissa myös Nuorten turvataloihin. Nuorten turvatalot pyrkivät mahdollisimman varhaiseen vaikuttavuuteen asiakkaiden elämässä. Nuorten turvatalot eivät tee sosiaalityötä lain määrittelemässä merkityksessä, vaan toimivat kolmannesta sektorista käsin tehden ennaltaehkäisevää auttamistyötään kunnallisia palvelujärjestelmiä tukien. (Väänänen 2017.) Sosiaalityön tarkoituksena on auttaa asiakasta, kuten myös Nuorten turvatalojen tarkoituksena. SPR:n turvataloilla on käytössään sähköinen asiakasjärjestelmä, jonne kirjataan jokaisen asiakkaan tapaamiset tarkasti. Tämän lisäksi päivittäiset työntekijöiden vuoronvaihdossa tapahtuvat raportoinnit sekä viikottaiset tai kuukausittaiset talojen sisäiset kokoukset ovat tilaisuuksia, joissa työntekijöiden luotettaviin havaintoihin perustuvaa arviointia asiakkaiden hyvinvoinnin muutoksesta tehdään. Tämän arjen havainnoimisen lisäksi Nuorten turvatalot ovat halunneet työnsä arvioinnin ja kehittämisen tueksi tutkia laajemmin työtänsä ja tämä opinnäytetyö oli osa tätä työn arvioinnin ja kehittämisen prosessia.

Petteri Paasion mukaan sosiaalista vaikuttavuutta ei voida seurata tai arvioida ilman luotettavaa havainnointia yksilön tai perheen tilanteen muuttumisesta. Sosiaalisen vaikuttavuuden

mittaaminen on lähes mahdotonta tehdä määrällisesti. Siksi seurannan ja arvioinninkin on perustuttava luotettavaan havainnointiin. (Paasio 2016a.) Sosiaalityötä mitatessa standartoitujen mittareiden käyttö on hyödyllistä. Käytettäessä mittareita asiakkaan kanssa jo työskentelyn aikana saadaan tarkempi fokus työskentelylle. Kun samoja mittareita käytetään uudelleen, niin tuloksista näkee, onko työskentelyllä asiakkaan kanssa ollut toivottua tulosta. (Linakangas ym. 2015, 413.) Nuorten turvatalot keräävät jatkuvasti palautetta asiakkailtansa ja esimerkiksi vuoden 2014 sosiaalisen vaikuttavuuden tutkimuksessa oli osittain samoja kysymyksiä kuin vuoden 2016 tutkimuksessa. Näin tutkimustuloksia voidaan verrata hyvin keskenään.

Miksi seurata ja arvioida vaikuttavuutta? Kun sitä seurataan ja arvioidaan, niin saadaan perusteltua tietoa siitä, miten vaikuttavuutta voidaan lisätä. (Paasio 2016b.) Arviointi on osa kehittämistyötä ja arvioinnilla voidaan luoda uutta tietoa sekä osoittaa tilintekovastuullisuutta (Fields 2013, 3). Sosiaalialan järjestöjen yhtenä suurimpana rahoittajana on STEA ja se valvoo rahoitusta saaneiden järjestöjen työtä. Yhtenä valvonta- ja arviointitoimenpiteenä on tuloksellisuus- ja vaikutusselvitysten analysointi, jotta voidaan varmistaa tuloksellisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta avustusten käytössä. Kaikkien STEA:lta rahoitusta saavien järjestöjen on toimitettava vuosittainen selvitys avustusten käytöstä. Avustuslajista riippuu, kuinka usein tuloksellisuus- ja vaikutusselvitys tulee lähettää STEA:aan. (STEA valvoo avustusten käyttöä 2017.)

Kehittämistyötä voidaan kuvata myös muutoksen hallintana ja arviointia inhimillisenä toimintana, joka kertoo, mitä hyvää jossakin asiassa on. Erityisesti kolmannella sektorilla arviointi tulisi suorittaa kaikkien toimintaan osallistuvien ääntä kuullen. (Fields 2013, 7,51.) Nuorten turvataloilla tässä on mielestäni onnistuttu, sillä vuoden 2016 kyselytutkimus on tehty asiakkaille, sekä nuorille että vanhemmille, työntekijöille, vapaaehtoisille ja yhteistyökumppaneille.

Arviointia tehdään, jotta toimintaa voidaan parantaa ja sen tulee johtaa konkreettisiin toimenpiteisiin (Fields 2013, 7), eli työn kehittämiseen. Laadukas kolmannen sektorin toimija on sellainen, joka kuulee kaikkia, joita heidän toiminta koskee. Laatua on myös myös toiminnan avoimuus ja kehityksellisyys. (Fields 2013, 4). Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on olla yksi työkalu SPR Nuorten turvatalojen työn tutkimuksellisessa kehittämisessä sosiaalisen vaikuttavuuden arvioinnin lisäksi. Vuoden 2016 kyselytutkimuksessa kuultiin kaikkien ääntä, joita toiminta koskee.

4.3 Ehkäisevä lastensuojelu

Lastensuojelulain mukaan kuntien tulee järjestää lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseksi ehkäisevää lastensuojelua silloin, kun perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana (Lastensuojelulaki 2007, §3). Nuorten kohdalla ehkäisevä lastensuojelu tarkoittaa usein oppilashuoltoa ja osalla työterveyshuoltoa. Kuitenkin syrjäytymisvaarassa ovat juuri ne nuoret, jotka eivät opiskele eivätkä ole töissä (Ehkäisevän työn toteuttaminen 2015). Lastensuojelun keskusliitto määrittää ehkäisevän lastensuojelun sellaiseksi toiminnaksi, jolla edesautetaan lasten ja perheiden hyvinvointia. Arjen haasteista selviäminen on myös keskeinen osa ehkäisevää lastensuojelua. Tahot, jotka tekevät ehkäisevää työtä, ovat avainasemassa lasten kaltoinkohtelun ja laiminlyönnin havaitsemisessa. Lapsiperheitä kuormittavia tilanteita ovat esimerkiksi erilaiset siirtymävaiheet ja avioerojen kautta syntyneet perherakenteiden muutokset. Riittävien matalan kynnyksen palveluiden saavutettavuudesta huolehtiminen on erityisen tärkeää. Kustannukset korjaavilla toimilla ovat tiedostetusti korkeammat kuin ehkäisevillä toimilla. (Lastensuojelun keskusliitto 2017.) Ehkäisevä työ voi kohdistua riskitilanteisiin ja eri keinoin pyritään ehkäisemään riskien toteutumista ja muuttumista ongelmiksi. Tukea tarvitaan usein silloin, kun elämässä kohtaa vastoinkäymisiä. Perheissä voi olla moninaisia haasteita, jotka voivat vaurioittaa lapsen kasvua tai hankaloittaa nuoren itsenäistymistä. Ehkäisevällä toiminnalla pyritään estämään haasteiden ja ongelmien kärjistymistä tai vaikeuksien muuttumista pysyviksi. (Kananoja & Karjalainen 2017, 160.)

Vuonna 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain mukaan kuntien on tarjottava perhetyötä vaikka asiakas ei ole lastensuojelun asiakkaana (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 18§). Turvatalot ovat itsenäisiä kolmannen sektorin toimijoita, joiden yhtenä yhteistyökumppanina ovat kunnat. Kunnat toimivat lakien alaisina ja kuntien tulee järjestää esimerkiksi Sosiaalihuoltolain alaista toimintaa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Turvatalojen toiminta on lähellä ehkäisevää lastensuojelua. Turvatalot eivät ole kuntien palveluntuottajia vaan täydentävät kuntien lakisääteistä palvelujärjestelmää. Turvatalojen palvelut edistävät kuntalaisten hyvinvointia.

Kunnan tarjoaminen palveluiden lisäksi on lukuisia järjestöjä, jotka tekevät ehkäisevää lastensuojelutyötä - kuten Nuorten turvatalot. Turvatalojen rooli ehkäisevässä lastensuojelussa on esimerkiksi tilanteissa, joissa perhe tarvitsee keskusteluapua mutta tilanne ei ole ”niin paha”, että lastensuojelu siihen puuttuisi - tai lastensuojelutarpeen arvioinnissa on päädytty siihen, ettei lastensuojelun asiakkuutta aloiteta. Tällöin voidaan tulevaisuudessa lastensuojeluasiakkuus mahdollisesti estää turvatalon tarjoamalla avulla. (Suomen Punainen Risti 2014.)

Suomessa kolmannen sektorin rooli - hyvinvoinnin edistämässä, ongelmien ehkäisemisessä ja uusien toimintamallien kehittämisessä - on tunnustettu. Ehkäisevässä sosiaalipolitiikan valtakunnallisessa ohjelmassa, yhdistystoiminta nähdään osana ehkäisevää sosiaalipolitiikkaa.

Ohjelman tavoitteena on kansalaistoiminnan vaihtoehtoisten areenoiden kehittäminen. Näitä areenoita voivat olla sekä olemassa olevat järjestöt että kansalaisten omaehtoiset toiminnat. Käytännössä tämä voisi olla esimerkiksi kuntien ja järjestöjen yhteisten toimintakeskusten tukemista. Ohjelman taustat ovat jo 1990-luvulta, mutta ohjelman ehdotukset soveltuvat hyvin myös tähän päivään. (Kananoja 2017, 97.) Kuntien on tehtävä yhteistyötä myös järjestöjen kanssa, tähän velvoittaa esimerkiksi sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 7§). Turvatalot tekevät tiivistä yhteistyötä kuntien kanssa myös muilla sektoreilla kuin sosiaalipalveluiden kanssa. Yhteistyökumppaneita on esimerkiksi kouluista, poliisista ja nuoristyöstä.

5 Tutkimusaineisto ja tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä käytettiin vuonna 2016 SPR Nuorten turvatalojen toimesta kerättyä aineistoa sosiaalisesta vaikuttavuudesta. Koko aineisto koostui likert -asteikolla tehdyistä kysymyksistä sekä avoimista vastauksista. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui narratiivien analyysi, jossa laadittiin Nuorten turvatalojen ydintarinoita sekä perustarina. Tutkimus toteutettiin vuonna 2017 tammikuusta kesäkuuhun.

5.1 Tutkimusaineston kuvaus ja tutkimusongelma

SPR Nuorten turvatalojen johtokunta päätti vuonna 2012, että joka kolmas vuosi Nuorten turvatalojen toiminnan sosiaalisia vaikutuksia analysoidaan tarkemmin. Vuonna 2013 tehtiin laaja sosiaalisten vaikutusten kyselytutkimus, jonka tuloksia esitellään vuonna 2014 ilmestyneessä julkaisussa: Sosiaalinen tilinpäätös - Kaikille asioille voi tehdä jotain. Syksyllä 2015 Nuorten turvatalojen henkilökunta kokoontui Ammattivoimaa -päiville ja he käsittelivät tutkimusta ja sen tuloksia. Tuolloin he määrittelivät vuoden 2016 tutkimuksen tavoitteeksi sosiaalisten vaikutusten kartoittamisen lisäksi arjen turvatalotyön kehittämisen. Henkilökunta toi esiin tarvetta työn arviointiin laadullisin menetelmin määrällisten sijaan. Vuonna 2016 tehtiin seuraava laaja sosiaalisten vaikutusten kyselytutkimus, jossa mitattiin sekä laadullisin että määrällisin menetelmin sosiaalisia vaikutuksia. (Sosiaalisten vaikutusten arviointi 2017.) Opinnäytetyöni aiheena oli tutkia vuonna 2016 tehdyn sosiaalisten vaikutusten kyselytutkimuksen laadullista aineistoa, eli tutkimuksen avoimia vastauksia, narratiivista menetelmää hyödyntäen. Kyselytutkimukseen vastasi vuonna 2016 yhteensä 654 ihmistä. Kyselylomakkeet ovat liitteissä 2 - 6 ja liitteessä 1 on lueteltu kaikki avoimia vastauksia sisältävät kysymykset.

Sain aineiston käyttöni alkuvuodesta 2017. Likert-asteikon vastaukset oli muutettu kysymyskohtaisesti ympyrädiagrammeiksi ja avoimet vastaukset olivat kysymyskohtaisesti lueteltuina

kysymysten alle. Osa ympyrädiagrammeista kuvasi yhden talon vastauksia ja osa kaikkien talojen. Avoimet vastaukset olivat myös osittain talokohtaisesti ja osittain laitospöhtaisesti esiteltyinä. Ympyrädiagrammien ja prosenttien lähempi tarkastelu näytti, kuinka kaikki vastaajaryhmät olivat pääosin erittäin tyytyväisiä Nuorten turvatalojen toimintaan. Esimerkiksi kysyttäessä vapaaehtoisilta asteikolla yhdestä viiteen (myös ”en osaa sanoa” oli yksi vastausvaihtoehto): ”Onko turvatalotoiminta tuloksellista?”, vastaajista 30% vastasi erittäin tuloksellista, 51% vastasi tuloksellista ja 6% ei vähän eikä paljon. Vastaajista 12% ei osannut sanoa ja 0% vastasi erittäin- tai melko tuloksetonta. (Suomen Punainen Risti 2016.)

Allaolevaan taulukkoon olen eritellyt eri vastausryhmien vastausmäärät turvataloittain. Työntekijät, vapaaehtoiset ja yhteistyökumppanit ovat vastanneet kerran vuoden 2016 aikana kyselyihin. Nuoret ja vanhemmat olivat osa vastanneet kerran ja osa kahteen kertaan. Tämä johtuu siitä, että nuorilta ja vanhemmilta oli kysytty kysymyksiä työskentelyn aikana (liite 2) sekä työskentelyn jälkeen (liite 3). Kysely työskentelyn aikana ja kysely työskentelyn jälkeen olivat sisällöltään erilaisia ja näin ollen laskin nämä erikseen. Osa nuorista ja vanhemmista oli vastannut vain yhteen kyselyyn, joko siksi, että työskentelyn aikaista kyselyä ei oltu tehty tai siksi, että työskentely oli päättynyt niin, ettei tilaisuutta työskentelyn jälkeiseen kyselyyn ollut tullut. Eniten vastauksia oli ryhmältä nuoret, yhteensä 262 vastausta. Seuraavaksi eniten oli vanhemmilta, 150 vastausta. Työntekijöiden vastauksia oli luonnollisesti vähiten, 38 kappaletta, sillä työntekijöitä oli rajallinen määrä. Yhteistyökumppaneilta saatiin 98 vastausta ja vapaaehtoisilta 106.

| | Työntekijät | Vapaaehtoiset | Yhteistyökumppanit | Nuoret | Vanhemmat | Yht: |
|-------------|-------------|---------------|--------------------|--------|-----------|------|
| Espoo | 8 | 19 | 19 | 44 | 30 | 120 |
| Helsinki | 7 | 19 | 20 | 36 | 20 | 102 |
| Tampere | 8 | 23 | 23 | 61 | 27 | 142 |
| Turku | 9 | 19 | 9 | 66 | 25 | 128 |
| Vantaa | 6 | 26 | 27 | 55 | 48 | 162 |
| Yhteensä: | 38 | 106 | 98 | 262 | 150 | |
| kaikki yht: | | | | | | 654 |

Taulukko 1 Sosiaalisten vaikutusten arviointi -kyselyn vastaajamäärät vuonna 2016

Tutkimusaineistossa oli yhteensä 21 avointa kysymystä: työntekijöiltä kysyttiin kuusi avointa kysymystä, vapaaehtoisilta 12, yhteistyökumppaneilta kysyttiin seitsemän avointa kysymystä, nuorilta ja vanhemmilta 6. (Liite 1.) Avoimia vastauksia oli yhteensä 2261. Kaikki kyselytutkimuksen vastaukset olivat nimettömiä. SPR Nuorten turvatalojen keräämää sosiaalisten vaikutusten aineistoa ei ole aiemmin analysoitu narratiivisin menetelmin.

Tärkein tutkimuskysymykseni oli se, että millaista tarinaa vastaajat kertovat sosiaalisesta vaikuttavuudesta? Millaisia positiivisia muutoksia asiakkailla oli ja miten ne vaikuttivat heidän

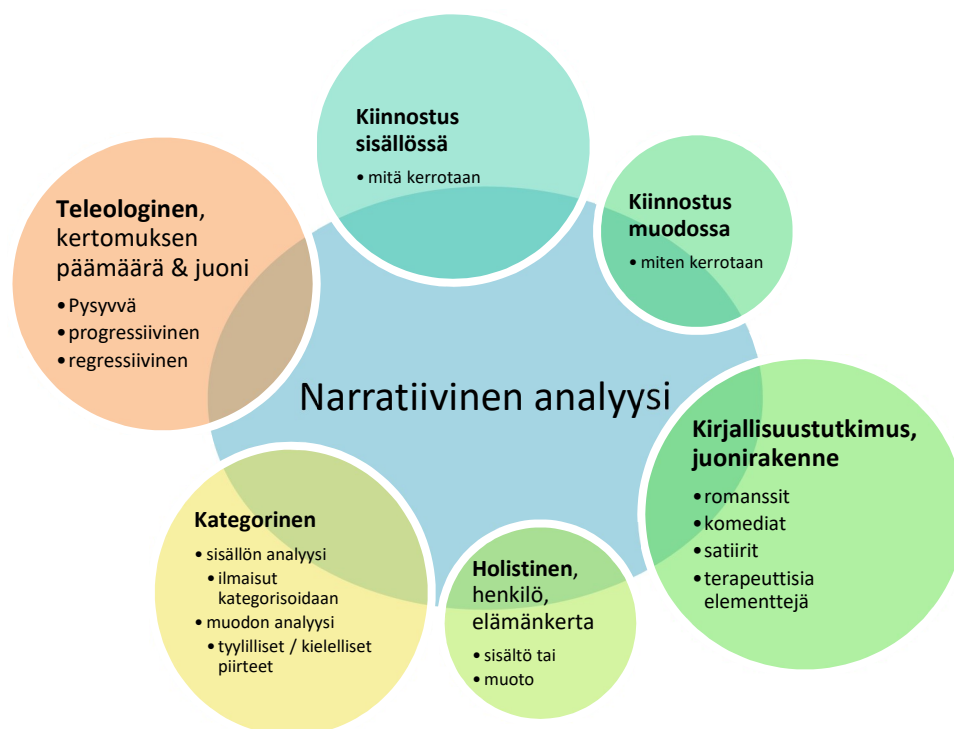
elämään? Apukysymyksiä laadin kysymyskohtaisia kysymyksiä; esimerkiksi kun asiakailta oli kysytty, millä asteikolla yhdestä viiteen palvelu vastaa tarpeisiin (liitteet 1-6), niin apukysymyksiä oli ”Miksi palvelu vastaa tarpeisiin ja miten se ilmenee?”. Tutkimusprosessin edetessä apukysymyksiä syntyi lisää kategorioittain.

5.2 Narratiivinen tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä käytin narratiivista tutkimusmenetelmää, jonka moniulotteisuutta tuon esiin sekä tutkimuskirjallisuuden että omien kokemuksieni kautta. Tutustuessani tarkemmin narratiivisiin tutkimusmenetelmiin arvioin tämän menetelmän todennäköisesti antavan vastauksia tutkimuskysymyksille. Narratiivinen menetelmä sopi mielestäni tähän tutkimukseen, sillä aineisto koostui tuhansista lyhyistä vastauksista ja narratiivisen- sekä sisällönanalyysin keinoin sain pilkkomisen, tiivistämisen ja uudelleen rakentamisen kautta muodostettua kahdeksan SPR Nuorten Turvatalojen ydintarinaa sekä yhden perustarinan. Nuorten turvatalo toivoi myös, että tutkimusmenetelmänä käytettäisiin narratiivisia menetelmiä.

Narratiivisuus ymmärretään yleisesti tarinallisuutena. Narratiivinen tutkimus voidaan ymmärtää usealla eri tavalla, eikä siitä ole olemassa yksimielisyyttä. Tarkemmin tulen käyttämään kategorista menetelmää tehden ensin sisällön analyysiä ja sen jälkeen kooten uusia narratiiveja tutkimusaineistosta, tätä voidaan kutsua myös narratiivien analyysiksi. Narratiivien analyysillä voidaan tarkoittaa tekstien systemaattista analysointia ja kategorisointia, joiden avulla aineistosta löydetään yleisimpiä käsitteellisiä ilmenemismuotoja. (Kaasila 2008, 46.) Merja Laitinen ja Tarja Uusitalo kirjoittavat, ”narratiivinen lähestymistapa ei ole yhtenäinen teoreettis-metodologinen suuntaus, vaan enemmän tieteiden välinen keskusteluverkosto..”. Vilma Hänninen taas yhdistää narratiiviseksi tutkimukseksi kaiken sellaisen tutkimuksen, jossa narratiiveja käytetään aineistoina. Hannu Heikkinen taas kirjoittaa narratiivisuuden olevan hajanaisempaa, kuin muodostelma narratiiveihin liittyvistä tutkimuksista. (Laitinen & Uusitalo 2008, 110-111.)

Seuraavaan kuvaan olen eritellyt Laitisen ja Uusitalon kokoamat narratiivisen analyysin menetelmät, jotka pohjautuvat useiden eri tutkijoiden näkemyksiin.



Kuvio 1: narratiiviset tutkimusmenetelmät (Laitinen & Uusitalo 2008, 130-134).

Tarkastelen tutkimuksessa kielellisiä narratiiveja. Tutkimuksen valittu näkökulma liittyy oleellisesti siihen, että kysytäänkö mitä narratiivit kertovat vai miten narratiivit kertovat. Valitsin omassa tutkimuksessani kategorisen menetelmän, eli mitä kerrotaan. (Laitinen & Uusitalo 2008, 130-131.) Käytin sisällön analyysin keinoja aineiston pilkkomisessa ja kategorisoinnissa.

5.3 Sisällön analyysi

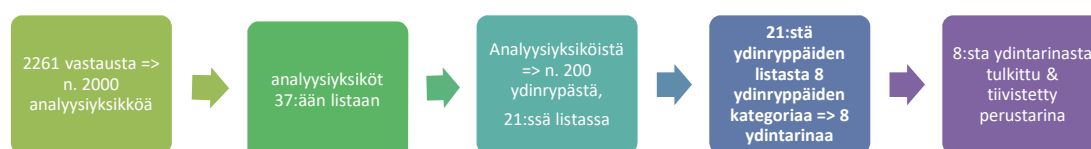
Tutkimusaineistoni koostui narratiiveista (avoimet vastaukset), joita pilkoin osiin ja kokosin uudelleen. Kokosin merkitysyhteyksiä, tein tulkintoja ja tulkinnoista rakensin uutta narratiivia. (Laitinen & Uusitalo 2008, 130-131.) Tässä tutkimusmenetelmäni oli hyvin lähellä aineistolähtöistä sisällön analyysiä, joka kuvaa tutkittavien merkity maailmaa. Ensijaisena tavoitteena aineistolähtöisessä sisällön analyysissä on tutkittavien toiminta- ja ajattelutapojen ymmärtäminen. Tutkimuksessa muodostuu käsitteitä, luokituksia ja malleja, ja näiden käsitteiden, luokitusten ja mallien avulla pyritään myös uudistamaan toiminta- ja ajattelutapoja. (Vilka 2005, 141.) Näistä tutkimuksessa muodostetuista käsitteistä ja luokituksista rakensin narratiivia Nuorten turvatalojen sosiaalisesta vaikuttavuudesta. Aineistolähtöisen sisältöanalyysin menetelmin karsin vastauksista ensinnäkin pois ne, joissa on vain yksi sana tai kirjain-

yhdistelmä (esim. kyllä, ok). Seuraavaksi pilkoin tutkimusaineiston osiin ja ryhmittelin aineistoa uudelleen. (Vilka 2005, 140.)

6 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin useassa eri vaiheessa. Tutkimusprosessin eri vaiheita kuvaan seuraavissa alaluvuissa. Tutkimustuloksena syntyneet ydintarinat (luku 7) ovat opinnäytetyön tekijän tulkintaa ja koontia tutkimusprosessin lopussa syntyneistä ydinryppäiden listoista.

Seuraavassa kuviossa esittelen kiteytettynä tutkimusprosessin kaikki vaiheet. Avaan kuviota ja tutkimuksen kulkua seuraavissa kappaleissa.



Kuvio 2: tutkimuksen kulku

6.1 Analyysiyksiköt ja ydinryppäät

Tutkimusaineisto oli laaja, joten koin tarvetta sen tiivistämiseen usealla kierroksella. Ensimmäiseksi tiivistin 2261:stä vastauksesta analyysiyksiköitä, joita muodostui kysymyksestä riippuen paristakymmenestä aina 140:een. Yhteensä analyysiyksiköitä tuli n.2000, tämä oli lähes sama määrä kuin kokonaisten vastausten määrä (kuvio 3). Samoja tai lähellä toisiaan olevia analyysiyksiköitä oli vielä tässä vaiheessa runsaasti. Aineiston pilkkomisen analyysiyksiköihin koin erittäin tärkeäksi, koska monessa vastauksessa oli tiivistettynä monta minua kiinnostavaa aihetta. Näin sain yksittäiset vastaukset pilkottua useaan merkitykselliseen analyysiyksikköön. Joistakin vastauksista nousi yksi analyysiyksikkö ja toisista vastauksista nousi monta analyysiyksikköä. Yksi analyysiyksikkö oli yhden, kahden tai kolmen sanan pituinen. Keräsin analyysiyksiköt kysymyskohtaisesti listoiksi. Kysymyksiä oli yhteensä 37 (liite 1) (osittain samoja kysymyksiä kysyttiin eri vastaajaryhmiltä), joten sain 37 listaa analyysiyksiköitä (kuvio 3). Jokaisen vastaajaryhmän analyysiyksiköt per kysymys laadin

omille listoille Exceliin. Esimerkiksi kun nuorilta oli kysytty kuusi kysymystä niin nuorten aineistoon muodoistui kuusi listaa analyysiyksiköitä. Halusin pitää tulokset vielä tässä vaiheessa kiinni alkuperäisissä kysymyksissä vastaajaryhmittäin , jotta vastaajien ajatukset pysyivät minulle selkeinä.



Kuvio 3: vastauksista ydinryppäiksi

Seuraavassa vaiheessa irrotin analyysiyksiköt vastaajaryhmistä, sillä samaa kysymystä oli kysytty useammilta vastaajaryhmiltä ja luottamukseni aineistosta nousevia teemoja kohtaan kasvoi. Aineiston pidin vielä tässä vaiheessa kytkettynä kysytyihin 21:een kysymykseen. Yhdessä kysymystä kysyttiin yhdeltä vastaajaryhmältä. Seitsemää kysymystä kysyttiin kahdelta vastaajaryhmältä ja neljää kysymystä kolmelta vastaajaryhmältä. (liitteet 1-6.) Päätin, etten tekisi ydintarinoita vastaajaryhmittäin vaan aineistosta nousevien teemojen mukaisesti. Tässä vaiheessa yhdistin eri vastaajaryhmien vastauksista nousseet analyysiyksiköt. “Onko turvatalotoiminta laadukasta?” -kysymys esimerkiksi kysyttiin työntekijöiltä, vapaaehtoisilta ja yhteistyökumppaneilta. Tämän kysymyksen alta syntyneet, kaikkien kolmen vastaajaryhmän vastausten, analyysiyksiköt niputin samaan listaan.

“Analyysiyksiköt” -listoja muodostui siten 21 (kuvio 3). Tulostin tiedostot ja jatkoin analyysiyksiköiden tiivistämistä “ydinryppäiksi” edelleen alkuperäisten tutkimuskysymysten alle. Annoin tälle aineistolle nimeksi “ydinryppäät”, sillä aineisto koostui sekä lauseista että yksittäisistä sanoista tai sanapareista. Ydinryppäät keräsin edelleen 21:n kysymyksen alle ja ydinryppäitä muodoistui kysymyksestä riippuen viidestä pariinkymmeneen. Apukysymyksinä käytin tässä vaiheessa samoja kysymyksiä kuin analyysiyksiköiden erittelemisvaiheessa. Esimerkiksi “Miksi turvatalotoiminta on laadukasta ja miten se ilmenee?”.

Ydinryppäiden muodostamisen tein niin, että saman aihepiirin sanat tai lauseet keräsin yhteen ryppäeseen. Tässä vaiheessa minulle oli tärkeää saada vastauksia kysymyksiin kuten: Mikä on lisääntynyt turvatalotyöskentelyn aikana niin nuorten kuin vanhempien mielestä? Miksi turvatalotoiminta on laadukasta työntekijöiden, vapaaehtoisten ja yhteistyökumppaneiden näkökulmasta - erottelematta mitä kukin vastasi. Yhteensä ydinryppäitä muodostui reilu 200 21:ssä listassa. Olin tässä vaiheessa päässyt alkuperäisen

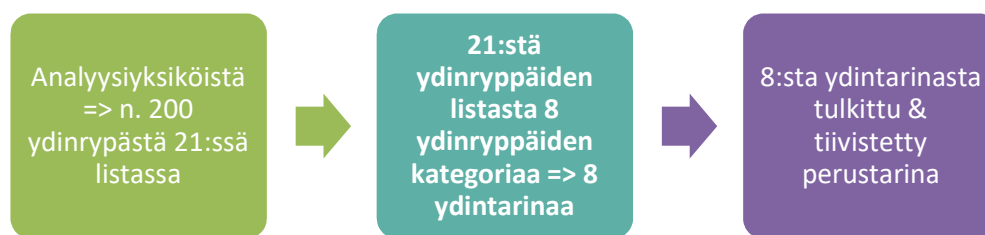
aineiston yli 600:n vastaajan reilusta 2200:sta vastauksesta noin 2000:een analyysiyksikköön ja siitä reiluun 200:aan “ydinryppäeseen” 21:ssä listassa. (kuvio 3)

6.2 Ydinryppäistä ydintarinoiksi

Ydinryppäät oli nyt siis jaoteltu 21:n kysymyksen alle. Samaan kysymykseen vastanneiden vastaukset olivat samassa ydinryppäessä (kuvio 3 & 4). Luin ydinryppäitä ja niistä alkoi muodostua kategorioita. Olin toki aiemmin jo hahmotellut mahdollisia ydintarinoiden aihepiirejä, mutta tällä lukukerralla ne alkoivat muodostua selkeämmin. Tässä vaiheessa muodostui 10 kategoriaa. Näiden kymmenen kategorian alle siirsin ydinryppäitä muodostaen kymmenen uutta kategorisoitua word -dokumenttia. Tulostin nämä dokumentit ja jatkoin analyysiä niistä. Ydinryppäät irrotin kategorisointivaiheessa kokonaan alkuperäisistä Sosiaalisten vaikutusten arviointi -tutkimuksen kysymyksistä. Syntyneet kaegoriat yhdistivät kaikkien vastaajien vastauksia kaikkiin kysymyksiin. Nyt pääsin muodostamaan ydintarinoita tulkitsemalla, näin muodostui useamman virkkeen kappaleita. Pyrin vastaamaan tutkimukseni alkuperäisiin kysymyksiin, kuten “Millaista tarinaa vastaajat kertovat Nuorten turvataloista” sekä kategorioista heränneisiin apukysymyksiin. Kategoriat ja apukysymykset olivat:

1. Asiakkaaksi tulo: ”Miten Nuorten turvatalolle tullaan asiakkaaksi ja millaista on tulla asiakkaaksi turvatalolle?”
2. Nuorten ongelmat: ”Mitkä ovat tässä ajassa olevia nuorten ongelmia ja miten niissä voidaan auttaa?”
3. Koko perhe asiakkaana: ”Miten koko perhe huomioidaan Nuorten turvataloilla?”
4. Apu: ”Millaista apua ja mihin ongelmiin Nuorten turvatalolta saa?”
5. Ennaltaehkäisy: ”Miten Nuorten turvatalo toimii ennaltaehkäisevästi?”
6. Kehittäminen: ”Miten turvatalotoimintaa tulisi kehittää?”
7. Työskentelymenetelmät: ”Miten apua annetaan ja millaisin menetelmin?”
8. Merkitys yksilölle: ”Millainen merkitys Nuorten turvataloilla on yksilöille?”
9. Merkitys yhteistyökumppaneille ja yhteiskunnalle: ”Millainen merkitys Nuorten turvataloilla on yhteistyökumppaneille ja yhteiskunnalle?”
10. Merkitys työntekijöille ja vapaaehtoisille: ”Millainen merkitys Nuorten turvataloilla on työntekijöille ja vapaaehtoisille?”

Ydintarinoita muodostaessani huomasin kuitenkin, että aineiston saturaatiopiste alkoi olla lähellä, sillä useammat ydintarinat kertoivat samaa tarinaa. Näin ollen tarve tiivistämiselle tuli jälleen esiin. Alkuperäiset kymmenen kategoriaa (yllä) tiivistyivät lopulta kahdeksaksi kategoriaksi, joista syntyi luvussa 7 esitetyt ydintarinat. (kuvio 4.)



Kuvio 4: ydinryppäistä ydintarinoihin

Yhdeksäs ydintarina muodostui poikkeamista, joita oli aineistossa marginaalisen vähän. Käsittelin poikkeamat erikseen ydintarinoiden muodostamisen jälkeen. Syntyneiden ydintarinoiden pohjalta loin miellekartan, jonka pohjalta tiivistin ydintarinoita tulkitsemalla perustarinan.

7 Tulokset - ydintarinat

Esittelen tutkimuksen tulokset, ydintarinat, niiden muodostumisjärjestyksessä sisennettyinä ja kursivoituina. Vuoden 2016 Sosiaalisten vaikutusten tutkimuksen tuloksia käsitellään myös Nuorten turvataloilla sisäisesti. Tämän narratiivisen tutkimuksen tulokset, ydintarinat, täydentävät Nuorten turvataloilla tehtyä ja tehtävää tulosten analysointityötä. Nuorten turvataloilla käsiteltiin Sosiaalisten vaikutusten tutkimuksen -tuloksia, sekä määrällisiä että laadullisia, vastaajaryhmittäin. Minun tarkoitukseni oli löytää ydintarinoita, jotka kertovat yleisempää tarinaa Nuorten turvataloista. Jokainen turvatalo käsittelee myös oman talonsa vastauksia arvioiden ja kehittäen oman talonsa toimintaa. Koin oman roolini opinnäytetyöntekijänä siis yleisemmän tason ilmiön, Nuorten turvatalojen sosiaalisen vaikuttavuuden, kuvaamisena ja ymmärtämisenä. Kehittämistyötä toki voidaan tehdä myös yleisellä tasolla, josta voidaan laskeuttaa kehittämistavoitteet talokohtaisiksi ja jopa työntekijäkohtaisiksi.

Ydintarinat ovat opinnäytetyön tekijän narratiivista tulkintaa sisällön analyysin keinoin tiivistystä Sosiaalisten vaikutusten -tutkimuksen avoimista vastauksista. Jokainen ydintarina on useamman vastaajaryhmän vastauksista koottu. Tämän valinnan tein, koska Nuorten turvatalot käsittelevät laajasti tutkimuksen aineistoa itse vastaajaryhmittäin ja taloittain. Syksyllä 2017 Nuorten turvatalot julkaisevat myös julkaisun, jossa tutkimuksen tuloksia avataan. Opinnäytetyöntekijän rooli jäi kuvata Nuorten turvatalojen sosiaalista vaikuttavuutta yleisemmällä tasolla. Ydintarinoiden otsikot ovat suoria lainauksia tutkimusmateriaalista. Narratiivisen analyysin keinoin luotiin uusia tarinoita. Ydintarinat on koottu sisällön analyysin keinoin saaduista ydinryppäistä, joista muodostettiin uusi narratiivisin menetelmin uusia tarinoita. Ydintarinat

koostuvat kaikkien vastaajaryhmien vastauksien analyysistä. Ydintarinoiden otsikot ovat suoria lainauksia alkuperäisistä vastauksista.

7.1 “Olen iloinen että löysin tulla tänne”

Otsikko on osa erään nuoren vastauksesta kysymykseen: “Asiakkuus turvatalossa oli minulle hyödyllinen..., perustele”. Tämä ydintarina kertoo siitä, miten turvatalojen saavutettavuus on korkealla.

Turvatalojen ympärivuorokautiset aukioloajat mahdollistavat tuen ja avun saamisen virka-aikojen ulkopuolella - ollen ainoa tällaista palvelua tarjoava paikka. Asiakkaaksi pääsee heti, ilmaiseksi ja jonotusaikoja ei ole. Diagnoseja palvelun piiriin pääsemiselle ei tarvita. Byrokratian puuttuminen helpottaa myös oleellisesti asiakkaaksi tuloa. Avun saamisen saumattomuus ja turvatalojen matala kynnys edesauttavat sekä omatoimisesti että ohjattuna avun piiriin hakeutumista. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen kannalta turvatalojen ympärivuorokautiset aukioloajat koetaan korvaamattomiksi.

Turvatalot ovat helposti lähestyttäviä ja toiminnan lähteminen nuorten tarpeista käsin koetaan erittäin tärkeiksi. Hyväksyvällä ilmapiirillä toivotetaan kaikki tervetulleeksi taustasta riippumatta. Nuoret kokevat, että turvatalolle on kiva tulla ja turvatalolle tulo ylitti odotuksia. Tärkeänä koetaan myös se, turvalliset aikuiskontaktit ovat pysyviä ja jatkuvia.

7.2 “Nuoret voivat aika huonosti”

Tämän alaluvun otsikko on osa yhteistyökumppanin vastausta kysymykseen: “Turvatalopalveluita tarvitaan..., perustele.”

Nuorilla on paljon erilaisia ongelmia. Ongelmat liittyvät perheiden sisäisiin ristiriitoihin, nuorten yleiseen pahoinvointiin, sosiaalisten taitojen heikkouteen, yksinäisyyteen ja kouluvaikeuksiin. Päihteiden liikakäyttö, väkivalta, rahaongelmat ja varastaminen ovat myös nuorten ongelmia. Itsenäistymisessä tarvittavien taitojen puutteet näkyvät myös. Itseluottamuksen puute sekä saamattomuus asioiden hoidossa näkyvät yleisinä elämänhallinnan ongelmina. Asunnottomuus on myös yksi yleinen nuoruuteen liittyvä ongelma.

7.3 “Tukea saa kokonaisvaltaisesti”

Yhteistyökumppaneiden kysymysten joukossa oli vastaus, josta ote on tämän alaluvun otsikko. Vastaaaja vastasi kysymykseen: “Onko turvatalotoiminta laadukasta..., perustelee.”

Nuorten ongelmissa varhainen ja nopea puuttuminen on tärkeää. Nuorten turvatalojen perheystävälliset työskentelyajat mahdollistavat joustavat tapaamiset erilaisissa kokoonpanoissa. Perhetyötä kuvataan perheneuvolan jatkeena, sillä kuntien perheneuvolan palveluita ei tarjota yli 12 vuotiaiden perheille. Koko perheen hyvinvointi lisääntyy. Kotitilanteet saadaan rauhoitettua ja molemminpuoliset suhteet paranevat, kun ristiriidat saadaan korjattua ja löydetään katkennut puheyhteys. Negatiivisuus, jankutus, huutaminen ja riitely kodeissa vähenee. Kireä tunnelma vapautuu ja perheet alkavat viettämään enemmän aikaa yhdessä. Perheiden yhteishenki kohentuu ja perheenjäsenten välinen luottamus syvenee ja kasvaa. Kotona viihdytään taas paremmin.

Kriisimajoituksella mahdollistetaan nuorelle ja perheelle tarpeellinen hengähdystauko ja aikaisä asioiden käsittelyyn. Nuoret saavat turvallisen ja rauhallisen paikan, jossa heillä on aikaa ajatella ja jäsentää ajatuksiaan ammattilaisten tuella. Vanhemmille mahdollistuu myös hengähdystauko ja ammattilaisten tuki. Kriisimajoituksella vastataan myös nuorten akuutteihin asunnottomuuden ongelmiin.

Perhekeskusteluilla tarjotaan kokonaisvaltaista apua koko perheelle, jossa kaikkien perheenjäsenten tilanne otetaan huomioon ja tavoitteet luodaan perheen kanssa yhdessä. Perheitä ei jätetä missään työskentelyvaiheessa yksin ja kaikkiin kysymyksiin etsitään vastauksia. Työskentelyn loputtua jatkoa mietitään myös yhdessä ja paluu asiakkaaksi on aina mahdollista. Nuorten turvatalojen tarjoama apu vastaa tarpeisiin, on korvaamatonta ja erittäin hyödyllistä. Asiakkaat arvostavat sitä, että heidän omat näkemyksensä otetaan huomioon ja nuoret kokevat tullessa aidosti kuulluiksi.

Apua saa niin pieniin kuin suuriin elämän pulmiin. Turvatalojaksot ehkäisevät isompien kriisien syntymistä. Koulupoissaolot vähenevät ja opinnot alkavat taas sujua. Oma elämänsuuntaa on turvallista miettiä yhdessä ammattilaisten kanssa. Turvatalojen hyväksyvä ja puolueeton ilmapiiri mahdollistaa nuorille ja heidän vanhemmilleen vaikeista, kipeistä ja aroista asioista puhumisen. Ymmärrys arjesta ja arjen sujuvuus lisääntyvät. Kokonaisvaltainen elämänhallinta paranee. Sekä nuorten että vanhempien yleinen jaksaminen kasvaa ja yleisesti olo helpottaa. Itsestään huolehtiminen ja hyvinvointi lisääntyy. Nuorten itsenäistymisen haasteisiin tarjotaan konkreettista apua, kuten erilaisten hakemusten täyttöön. Konkreettista on myös kriisimajoituksen

tarjoama turvallinen yöpaikka, rutiinit ja hyvä ruoka. Vanhemmille on tärkeää tietää, että nuori on turvassa ja nuoren asioissa ollaan heihin aktiivisesti yhteydessä.

7.4 “Mua kuunneltiin eikä heti luultu hulluksi”

Otsikko on erään tutkimuksen nuoren vastaus kysymykseen: “Tulen kuulluksi turvatalolla..., perustelee”.

Vuorovaikutustaitoiset ammattilaiset tekevät työtään persoonallisilla otteilla. Nuorten kohtaamistaidoista kertovat kokemukset kuulluksi tulosta ja puolueettomuudesta. Kuuntelemiseen ja keskustelulle on aina aikaa ja kaikenkokoiset huolet otetaan todesta. Työntekijät ja vapaaehtoiset onnistuvat luomaan turvatalojen ilmariipin rauhalliseksi ja kodikkaaksi. Turvatalojen selkeät säännöt ja rutiinit ovat tärkeitä työkaluja tämän ilmapiirin luomisessa. Nuorten toiveita ja tarpeita otetaan huomioon. Kuuntelemisen taitoa on myös tilan antaminen ja kaikkien osapuolten näkökulmien huomioonottaminen. Kaikista asioista pystytään puhumaan ja työntekijät kyselevät asioista aktiivisesti. Kysymyksiin etsitään vastauksia ja järkeviä vinkkejä ja neuvoja annetaan. Turvatalojen työntekijöiden korkea työmoraali näkyy siinä, että kaikki lupaukset pidetään ja yhteistyöhön ollaan aina valmiita. Asiakasprosesseissa vanhemmat myös osallistetaan työskentelyyn. Työntekijöiden pitkät ja monialaiset työkokemukset tuovat pätevyyttä lukuisien koulutuksien lisäksi.

Sitoutuneet työntekijät, joilla on vastaajien mukaan hyvä asenne, luovat asiakkaiden kanssa yhdessä luovia ja tarkoituksenmukaisia ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin. Välittävä ja empaattinen työote vahvistaa palveluiden lämminhenkisyyttä ja inhimillisyyttä. Punaisen ristin periaatteita pidetään toiminnan hyvinä ja itsestäänselvinä lähtökohtina. Asiakslähtöisyyttä korostetaan ja se näkyy muun muassa siinä, että kaikille asiakkaille räätälöidään tarpeen mukaiset palvelukokonaisuudet. Työskentely on rentoa ja kiireetöntä - kuitenkin samalla jämääkää. Avoimuus ja aito kiinnostus asiakkaiden asioista luo luottamuksellisuutta asiakassuhteisiin. Palvelualttius on korkealla. Esimiestyötä myös kiitetään hyväksi ja yhteishenki on hyvää. Työskentelyssä korostuu vahvan aikuisuuden tarjoaminen, huumoria unohtamatta.

7.5 “Positiivista muutosta nuoren ja tämän perheen elämään”

Viidennen ydintarinan otsikko on ote yhteistyökumppanin vastauksesta kysymykseen: “Onko turvatalotoiminta tuloksellista..., perustele.” Ydintarinassa on tulkittu muutokseen liittyviä vastauksia.

Nuorissa ja perheissä havaitaan positiivisia muutoksia. Elämänmuutoksia tapahtuu ja hyvinvointi ja toimijuus lisääntyvät. Asiakastyöväisyys on korkealla. Yhdenkin nuoren auttaminen koetaan merkityksellisesti. Alakuloisuus, yleinen paha olo ja ahdistusoireet vähenevät. Pienet ja suuret huolenaihet, murheet, surut ja pelot lieventyvät. Unettomuus ja väsymys vaihtuvat hyväksi yöuniksi ja pirteudeksi. Paineita ja stressiä saadaan pienemmiksi. Ärtynisyys muuttuu levollisuudeksi ja onnellisuus lisääntyy. Tasapainoa saavutetaan ja sosiaaliset taidot karttuvat. Nuorista tulee avoimempia ja luottamus toisiin ihmisiin sekä itseen kasvaa. Puhuminen auttaa, ja ymmärrys puhumisen merkityksestä lisääntyy. Stressinhallintakyvyn ja itekurin kasvaminen auttavat myös monissa elämän haasteissa.

7.6 “Turvatalotoiminnalla voidaan ehkäistä lastensuojelun tarvetta”

Turvatalojen kiinteä yhteistyö lastensuojelun kanssa näkyi varsinkin yhteistyökumppaneiden vastauksista. Tämän ydintarinan otsikko on ote yhteistyökumppanin vastauksesta kysymykseen: “Turvatalopalveluita tarvitaan..., perustele”.

Turvatalopalvelut toimivat tiiviissä yhteistyössä kunnallisten sosiaaliviranomaisten ja muiden nuorten ja perheiden palveluita tarjoavien tahojen kanssa. Lastensuojelun kanssa tehdään kiiteltyä yhteistyötä. Turvatalotyöskentely toimii lastensuojelulle tukipalveluna, esimerkiksi lastensuojelutarpeen arvioinnin tukena. Turvatalojen palvelut kohdistuvat nuoriin ja perheisiin, jotka jäävät perussosiaaliryhmän ulkopuolelle, koska heidän tilanne ei ole “tarpeeksi vakava”. Ennaltaehkäisevä työ on yhteiskunnallisesti merkittävää, sillä se ehkäisee syrjäytymistä ja kiireellisiä sijoituksia. Näin työllä saavutetaan yhteiskunnallista hyvinvointia. Varhaisen tuen tarjoaminen ehkäisee nuorten ja perheiden kriisien kärjistymistä. Lastensuojelullisia toimenpiteitä voidaan keventää Nuorten turvatalojen avulla.

7.7 “Olen todella ylpeä saadessani työskennellä Punaisella Ristillä”

Sekä työntekijät, että vapaaehtoiset kokivat työstänsä ylpeyttä, tämän ydintarinan otsikko on ote työntekijän vastauksesta kysymykseen: “Koen tekeväni turvatalolla merkittävää auttamistyötä..., perustele.”

Punaisen ristin arvoja pidetään helposti omaksuttavina ja monille ne ovat samoja kuin henkilökohtaisen elämän arvot. Auttaminen koetaan erittäin tärkeäksi syyksi työn merkityksellisyydelle.

Vapaaehtoisille on työn merkityksellisyys ja tarpeellisuuden tunne tärkeää. Se, että vapaaehtoisten työtä arvostetaan ja työn tärkeys osoitetaan on myös tärkeää. Työskentely turvatalolla antaa yhteenkuuluvuuden tunnetta. Nuorten kohtaaminen tuo uusia näkökulmia, energiaa ja hyvää mieltä vapaaehtoisille. Vapaaehtoistyössä vertaisuus ja koulutukset sekä yhteiset tapaamiset koetaan tärkeinä. Turvataloissa on hyvät puitteet tehdä vapaaehtoistyötä ja vapaaehtoiset kokevat olevansa arvostettuja.

7.8 “Aina voi kehittää”

Eräs työntekijä vastasi otsikon “aina voi kehittää”- kysymykseen kehittämisideoista.

Turvatalojen näkyvyyttä pitää lisätä. Markkinointia, tiedottamista ja muuta viestintää tulee kehittää asiakaslähtöiseksi ja kulloisenkin kohderyhmän helposti ymmärrettäväksi. Nuorten ja perheiden palveluita tarjoavien tahojen välistä dialogisuutta tulee kehittää verkostoitumalla lisää. Myös talojen välisiä keskusteluja, käyntejä ja tiedon vaihtamista toivotaan kehitettävän. Lastensuojelu on yksi iso turvatalojen yhteistyökumppani ja yhteistyötä heidän kanssaan tulee kehittää entisestään.

Ajan hermolla oleminen on tärkeää sekä se, että kuullaan herkällä korvalla mitä nuorten elämään kuuluu. Kuultuun pitää reagoida hanakammin. Ajan ilmiöihin toivotaan tarttumista myös yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistumalla sekä vaikuttamalla poliittiseen päätöksentekoon. Palvelujen tarjoamista useammassa kunnissa myös toivotaan.

Vapaaehtoiset haluavat tietää tarkemmin työnsä vaikutuksista nuorten ja perheiden elämään, sekä työn yhteiskunnallisista ja taloudellisista hyödyistä. Vapaaehtoisilla on paljon työn ja/tai harrastusten kautta saavutettua osaamista, jota he ovat halukkaita hyödyntämään vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoistyön monipuolistamista toivotaan. Koulutuksia ja yhteisiä tapaamisia arvostetaan paljon ja niitä toivotaan olevan jatkossakin runsaasti.

Nuoret toivovat tiloilta enemmän viihtyisyyttä sekä sitä, että työntekijät ja vapaaehtoiset ehdottaisivat aktiivisemmin iltaisin yhteistä ajanviettoa. Asiakasprosesseja tulisi kehittää niin, että jokaisen asiakkaan itsenäistymisentuen tarve tulisi kartoitettua. Miehiä myös toivotaan lisää kavereiksi. Palveluiden räätälöimistä ja monipuolistamista toivotaan entisestään.

7.9 Poikkeamat

Pääsääntöisesti kaikki vastaajat olivat erittäin tyytyväisiä Nuorten Turvatalojen toimintaan. Joitakin yksittäisiä poikkeamia kuitenkin vastauksista löytyi. Nämä jäivät määrällisesti erittäin marginaaliin, prosentuaalisesti poikkeamia oli vastauksista noin 2%. Tämä poikkeamien tarina antaa äänen myös tälle parille prosentille.

Kysymysten tarkoitusta ei ymmärretä tai kysymys koetaan hassuna. Mikään ei ole muuttunut tai nuori ei tiedä mitä tarvitsee. Palvelu keskittyy väärin asioihin eikä päällimmäisenä olevaan ongelmaan saada ratkaisua. Nuoren tietoja aliarvioidaan ja työntekijä ei ymmärrä nuoren ”pointtia”. Kuulluksi tullaan vaihtelevasti. Nuori toivoo enemmän ratkaisuja tilanteeseensa.

Toimintaa ei tunneta ja Nuorten turvatalon maine koetaan olevan ”sivussa oleva”. Palvelun saatavuus vaihtelee. Ohjeet asiakasohjauksesta ovat epäselviä. Työntekijävaihdoksia kesken asiakasprosessin harmitellaan.

Vapaaehtoiset kokevat auttamisen välillisenä ja oman työn tuloksiin ei päästä kiinni. Toisaalta pohditaan, että tuloksellisuus ja tavoitteellisuus tulisi ensin määritellä, jotta voidaan kysyä, että onko toiminta tuloksellista. Toisaalta eräs vastaaja otti esiin sen, että tuloksellisuusajattelu ei sovi ihmistyöhön. Työn kokonaiskuvan hahmottaminen oli vaillinaista. Tutkimuskysymysten asettelua tulisi miettiä tarkemmin.

7.10 Perustarina

Perustarina on opinnäytetyön tekijän tulkintaa, tiivistystä ja johtopäätöksiä ydintarinoista. Johtopäätöksiä ja pohdintaa koko opinnäytetyöstä kuvataan tarkemmin luvuissa yhdeksän ja kymmenen.

Suomen Punaisen Ristin Nuorten turvatalot ovat auki lähes joka päivä ja yö ympäri vuoden. Laajat aukioloajat lisäävät palveluiden saavutettavuutta ja Nuorten turvatalot ovat korvaamattoman tärkeitä yhteistyökumppaneita kuntien sosiaali- ja kriisipäivystyksille. Turvatalojen kanssa tehtävän yhteistyön johdosta kiireellisiä sijoituksia pystytään välttämään ja saumaton yhteistyö lastensuojelun tukipalveluna mahdollistuu. Ongelmien kriisiytymistä pystytään ehkäisemään.

Saavutettavuutta kuvaa myös se, että turvataloille on asiakkaiden helppo tulla. Kynnys on matala ja vastaanotto on aina lämmin ja välittävä. Luottamus alkaa rakentua jo ensimmäisestä tapaamisesta ja asiakkaiden ongelmiin löydetään ratkaisuja. Turvataloilla ratkotaan luovasti niin pieniä kuin suuria ongelmia. Nuorten ongelmat ovat moninaisia ja siksi jokaiselle asiakkaalle räätälöidään tarpeenmukaiset palvelut.

Sosiaalista vaikuttavuutta kuvaa se, että turvatalojen asiakkailta tapahtuu havaittavissa olevia muutoksia hyvinvoinnissa. Monet negatiiviset asiat vähenevät ja positiiviset lisääntyvät. Työskennellessä perheiden ristiriitojen kanssa, perheet osallistetaan mukaan työskentelyyn. Perheiden vuorovaikutusongelmissa turvatalojen ammattilaiset auttavat monin eri menetelmin persoonallisilla otteilla. Turvatalojen palkatut työntekijät sekä vapaaehtoistyöntekijät pitävät työstään ja ovat erittäin motivoitunutta. He kokevat tekevänsä erittäin merkityksellistä työtä auttaessaan nuoria ja heidän perheitään. Perheiden ongelmia saadaan vähennettyä, koulunkäyntiä lisättyä sekä nuorten että perheiden onnellisuuden ja pystyvyyden tunteita kasvatettua. Voimaantumista tapahtuu. Itsenäistymisen haasteisiin vastataan konkreettisilla teoilla, kuten asunnon- ja työnhaun opastuksena. Elämänhallintataidot karttuvat ja usko tulevaisuuteen kasvaa.

Nuorten turvatalot tutkivat, arvioivat ja kehittävät työtään säännöllisesti. Tutkimus- ja kehittämistyötä arvostetaan ja sitä toivotaan kehitettävän entisestään. Erilaisia nuorten ja perheiden tarpeista lähteviä uusia toimintamuotoja toivottaan kehitettävän ja aloitettavan. Yhteiskunnalliseen ja poliittiseen keskusteluun ja päätöksentekoon toivotaan lisää turvatalojen asiantuntijuutta.

8 Luotettavuus ja eettisyys

Olen työskennellyt Vantaan Nuorten turvatalolla sekä vapaaehtoisena että työharjoittelijana. Tämä oli sekä etu että haaste opinnäytetyön tekemisen kannalta. Etu siksi, koska ymmärrän Nuorten turvatalojen toimintaa syvällisesti ja haasteeksi se muodostui siinä, etten tuo omia näkemyksiäni tutkimuksen tuloksiin liikaa. Sosiaalisen vaikuttavuuden tutkimukseen vuonna 2016 vastanneet henkilöt vastasivat kaikki anonyymisti. Anonyymius vahvistaa tutkittavien yksityisyyttä (Fields 2013, 23) sillä henkilöllisyys ei tule mitenkään julki, sillä opinnäytetyön tekijälläkään ei ole tietoa vastaajien henkilöllisyydestä.

Luotettavaan aineiston analyysin tekoon vaikuttaa se, onko tekijällä omia ennakkoluuloja, jotka vaikuttavat mahdollisesti aineistosta tehtäviin johtopäätöksiin. Aineistosta tehtävät johtopäätökset on tehtävä aidosti aineistosta käsin. (Fields 2013, 10.) Tämä on seikka, joka minun tuli pitää mielessä koko tutkimusprosessin ajan. Esimerkiksi poikkeavuuksien käsittelyssä mietin, kuinka paljon tuon niitä esiin, sillä poikkeamia oli niin vähän. Kuitenkin päätin jo alkuvaiheessa, että tutkimukseni tarkoitus on tuoda kaikkien vastaajien ääni kuuluviin. Analyysin eri vaiheissa en huomioinut erityisesti, jos jokin aihe tai teema nousi useasti esiin (esim. luotettavuus), vaan käsitelin kaikkia aineistosta nousevia aiheita tasapuolisesti. Näin ollen poikkeamat saivat oman ydintarinan, vaikka niitä oli määrällisesti erittäin vähän.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on arvioinnin kohteena tutkija itse. Se, millaisia valintoja ja ratkaisuja tutkija tekee vaikuttaa tutkimukseen luotettavuuteen. Luotettavuutta kuvaa se, että tutkija pystyy perustelemaan kaikki valinnat luotettavasti. (Vilka 2005, 158-159.) Näin ollen minun oli arvioitava tutkimukseni luotettavuutta jokaisen valinnan kohdalla. Tein luotettavuuden arviointia pitämällä tutkimuspäiväkirjaa, jonne merkitsin kaikki tutkimuksen aikaiset valintani. Tutkimuspäiväkirjani pohjalta kirjoitin luvun tutkimuksen kulusta ja näin ollen pidin tutkimuksen mahdollisimman avoimena.

Tutkimusetiikalla tarkoitetaan tutkimuksen tekemistä hyviä tieteellisiä käytäntöjä noudattaen. Tiedonhankinnassa käytetään hyviä tieteellisiä käytäntöjä valitsemalla tutkittavan aiheen tieteellistä kirjallisuutta ja muuta ammattikirjallisuutta teorialähteiksi. Aineiston analyysimenetelmän hallinta on myös hyvää tieteellistä käytäntöä. (Vilka 2005, 29-30.) Osoitin ymmärtäväni narratiivisen tutkimusmenetelmän käytön esittelemällä sitä useaan eri lähteeseen perustuen. Olen kaikessa tekemisessä avoin, rehellinen, huolellinen ja tarkka. Käytin Laurea ammattikorkeakoulun vaatimia lähdeviitteitä ja tarkistutan opinnäytetyön Laurean ammattikorkeakoulun ohjeistusten mukaisesti plagioinnin välttämiseksi. Koen tutkimuksen kulkuni vahvistaneen aineistolähtöisten kategorioiden syntymistä. Näin pidän tutkimuksen luotettavuutta korkealla. Toki omat näkemykseni ovat voineet vaikuttaa

valintoihini. Tiivistin aineistoa useaan otteeseen pitäen tiivistyksen tulokset pitkään kiinni alkuperäisissä vastauksissa, auttoi tutkimuksen pitämisen luotettavana.

Ammattietiikka on sosionomille erittäin tärkeää. Sitoutuminen ammattieettisiin periaatteisiin alkaa jo opiskelujen alkuvaiheessa. Opintojen edetessä ammattietiikan ymmärtäminen syvenee kohti käytännön työelämää, jossa ammattietiikka on "selkärangassa". Eettisyyttä tulee tarkastella ja arvioida jokapäiväisessä työssä sosiaalialalla. Sosiaalialan kaiken työn tavoitteena on ihmisten auttaminen, hyvän tekeminen, puutteen ja kärsimyksen vähentäminen, muutos ja kehitys (Talentia 2017). Opinnäytetyprosessissa sosiaalialan ammattieettiset periaatteet kulkivat mukana koko ajan.

Pohdin omaa rooliani tutkijana, joka on sisällä tutkittavassa ilmiössä. Olen työskennellyt Vantaan Nuorten turvatalolla sekä vapaaehtoisena että työharjoittelijana. Työharjoittelijana tein samoja työtehtäviä kuin palkatut työntekijät. Millaisia tuloksia olisi mahtanut tulla sellaiselta tutkijalta, joka ei ole työskennellyt turvataloilla ja, joka tutustuu turvataloihin kirjallisuuden ja mahdollisten keskustelujen kautta? Olisivatko tutkimustulokset erilaisia? Tämä voisi olla hyvin mahdollista. Olen pyrkinyt suhtautumaan tutkimusaineistoon objektiivisesti ja näin lisäämään tutkimuksen luotettavuutta. Tulosten tarkoitus on kuvata mahdollisimman laajasti tutkittavaa ilmiötä. Oma roolini on voinut sekä hankaloittaa että helpottaa tätä ilmiön kuvaamista. Hankaloittaa, koska olen voinut sokeutua joillekin asioille, joita tutkimusaineistosta olisi voinut nousta. Helpottaa, koska ymmärrän mitä vastaajat kertovat. Esimerkiksi turvataloilla yleisesti käytettävä lyhenne ITU -aukesi minulle työkokemukseni kautta. Se tarkoittaa Itsenäistymisen tuen -palvelukokonaisuutta. Tämä tutkimus on minun käsialaani ja toisen tutkijan tulos olisi hänen, sisällöt voisivat olla hyvinkin erilaisia.

Aineistonani oli ainoastaan kyselylomakkeiden avoimet vastaukset. Vastaajilta kysyttiin myös taustatietoja, mutta sekä taustatiedot ja Likert -asteikon vastaukset jätin pois omasta tutkimuksestani. Aineiston laajuuden takia ei ollut mahdollista eritellä, kertovatko naiset ja miehet erilaista tarinaa. Toisaalta tätä taustatietoa ei kysytty esimerkiksi yhteistyökumppaneilta - joten silloin tutkimus olisi ollut toisenlainen. Taustatietoja voisi hyödyntää jatkotutkimuksessa, jossa esimerkiksi tutkitaan tarkemmin tietyn vastaajaryhmän vastauksia. Oma tutkimukseni sekoitti kaikki vastaajat, jotta tarinat muodostuvat kaikkien vastaajien äänillä. Tässä tutkimuksessa mielenkiinnon kohteena ei siis ollut eri vastaajaryhmien näkemykset eikä esimerkiksi vastaajan iän merkitys. Turvatalot tekevät omaa sosiaalisen vaikuttavuuden arviointityötä ja käsittelevät vastauksia tarkemmin esimerkiksi talokohtaisesti. Tämänkin takia koin valintani tutkimuseettisesti oikeiksi.

9 Johtopäätökset

Järjestöt ovat tärkeä osa hyvinvointipalveluita kunnissa. Suurin osa järjestötoimijoista kokee sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoisjärjestöillä olevan vakiintunut ja hyvä asema järjestökentällä. Vapaaehtoisjärjestöjen tekemälle työlle on yhteiskunnassa selkeä tilaus. Julkinen sektori ei pysty järjestämään kaikkia palveluita itse, joten järjestöt täydentävät julkisen sektorin palveluita. (Paloniemi 2015, 22.) Tämä tuli hyvin esille opinnäytetyön tutkimuksessa. Varsinkin lastensuojelun kanssa tehtävä yhteistyö on hedelmällistä ja ehkäisee sijoituksia. Iso osa sijoitetuista ja huostaanotetuista lapsista on teini-ikäisiä ja Nuorten turvatalot palvelevat juuri tämän ikäisiä lapsia ja nuoria perheineen. Ilman Nuorten turvatalojen palveluita kuntien lastensuojelumenot saattaisivat jopa kasvaa.

Järjestötoimijoiden haastattelututkimuksessa tuli ilmi, että vapaaehtoisjärjestöjen arvostus on lisääntynyt mutta arvostastusta toivottiin lisää edelleen. Kunnalliseen päätöksentekoon vaikuttamisen koettiin olevan hankalaa. Suhteiden luominen kunnallisiin päätöksentekijöihin ja politiikkoihin nähtiin olevan merkityksellistä ja koettiin järjestöjen voivan itse vaikuttaa saamaansa arvostukseen. Tutkimuksen tulosten mukaan järjestössä työskentelevien omalla aktiivisuudella, tiedottamisella ja työn hyödyn osoittamisella on positiivinen vaikutus päättäjien arvostukseen. (Paloniemi 2015, 23, 31.) Nuorten turvatalojen ydintarinoissa ei tullut esille muutamaa poikkeusta lukuunottamatta, millaiseksi Nuorten turvatalojen arvostus koettiin. Päättäjiä ei myöskään oltu haastateltu eivätkä vastaajat tuoneet esiin, että millaista arvostusta he kokivat saavansa päättäjien taholta. Poikkeamissa tuli esille yhden vastaajan näkemys siitä, että Nuorten turvatalo on ”jotenkin sivussa”. Suurin osa vastaajista kuitenkin antoi vain positiivisia kommentteja Nuorten turvataloista. Voidaankin pohtia onko tarpeellista nostaa Nuorten turvatalojen profiilia kunnissa ja pohtia, kuinka tämä tulisi tehdä. Tiedottamista toivottiin monelta taholta lisää. Sisäisen sekä ulkoisen markkinoinnin kehittäminen on yksi keskeinen kehittämis ehdotus, joka tämän opinnäytetyön osalta syntyi.

Suomessa on laaja kirjo erilaisia järjestöjä. Järjestöillä on mahdollisuus tuoda esiin ihmisten tarpeita ja toimia tarvittaessa tulkkeina. Järjestöjen erityinen luonne, jossa yhdistyy ammattitaitoinen henkilöstö ja vapaaehtoistyöntekijöiden tuoma kokemustieto, mahdollistaa nopean reagoinnin muuttuviin tilanteisiin. Ajankohtaiseen keskusteluun tärkeiden asioiden nostaminen ja toiminnan kehittäminen ovat myös mahdollisuuksia, joita järjestöjen erityisluonne edesauttaa. (Kananoja 2017, 100.) Ydintarinoista tulee ilmi, että vastaajat toivovat Nuorten turvatalojen ottaman enemmän osaa yhteiskunnalliseen keskusteluun. Nuorten turvataloilla on ensi käden tietoa nuorten ja heidän perheiden tilasta yhteiskunnassa sekä palvelutarpeista. Palvelujärjestelmien kehittämistyössä olisi hyvä kuulla nuorten ja perheiden osalta myös Nuorten turvatalojen ääntä.

Tutkimusten mukaan lasten ja nuorten palvelukokemuksen keskiössä ovat luottamus, kuulluksi tuleminen, toimijuuden tunne ja vaikutusmahdollisuudet. Kuitenkin tutkimusten mukaan lapset ja nuoret kokevat heidän toimijuuttaan ja näkemyksiään sivuutettavan tai otettavan vain pinnallisesti huomioon. Vaikuttamismahdollisuuksien puutteet nousivat myös tutkimuksissa esiin. (Moisio & Peltola 2017, 21.) Ydintarinoista tulee ilmi, kuinka Nuorten turvatalojen asiakkaat kokevat tulleen kuulluksi ja työskentelymenetelmät loivat luottamuksellisuutta asiakassuhteisiin. Toimijuuden tunnetta kuvasi se, että perheenjäsenet osallistettiin toimintaan mukaan ja kaikkien näkökulmat otettiin huomioon.

Tutkimusten mukaan nuoret ovat pääosin tyytyväisiä palveluiden kohtaamisiin. Nuoret kokevat, että heitä kuunnellaan ja heitä pyritään tukemaan. Kriittikiä saivat jotkin yksittäiset työntekijät tai nuoret. Nuoret antoivat myös kritiikkiä esimerkiksi palveluiden saatavuudesta. Työntekijöiden mukaan hyvä asiakaskäynti on sellainen, jossa syntyy tunne molemminpuolisesta kohtaamisesta. (Aaltonen & Berg 2015, 52, 125.) Ydintarinat kertovat Nuorten turvatalojen asiakkaiden olleen erittäin tyytyväisiä kohtaamisiin. Joitakin yksittäisiä työntekijöihin kohdistuvia kriittisiä kommentteja oli, mutta nämä olivat yhteistyökumppaneiden taholta. Palveluiden saatavuus taas sai kaikilta vastaajaryhmiltä erittäin positiivista palautetta.

Aaltosen ja Bergin haastattelututkimuksen nuoret haaveilivat ”tavallisesta” elämästä, johon kuului läheisiä ihmisiä, perhettä, terveyttä, raittiutta, toimeentuloa, koulutusta, töitä ja tasapainoa. Jotkut vastaajista kertoivat tämän tarkoittavan sitä, että elämällä on tarkoitus ja aamulla heräisi ilman ahdistusta. (Aaltonen & Berg 2015, 121.) Nuorten turvatalojen ydintarinat kertovat, kuinka Nuorten turvatalojen palveluiden avulla nuoret saavuttavat edellä mainitussa tutkimuksessa kuvattuja asioita.

Haastatteututkimuksessa Espoon ja Kouvolan nuorten hyvinvointipalvelujen tarjoajien ja palveluita käyttävien nuorten kohtaamisista tuli esiin, että nuorten mielestä hyvän ja tarpeita vastaavan palvelun tunnistaa matalasta kynnyksestä, joustavuudesta saatavuudessa ja vapaaehtoisuudesta. Matalan kynnyksen palveluita luonnehtivat myös vastaanottavainen ilmapiiri. Nuoret myös toivoivat, että eri palveluntarjoajat ovat tietoisia toistensa toimintatavoista sekä jakaisivat keskenään enemmän tietoja. Yhteistyön tärkeyttä eri palveluiden välillä painotettiin, sillä nuoret voivat olla hyvin monen eri palvelun piirissä. Tämä vähentäisi ”luukulta toiselle” kulkemista. (Aaltonen & Berg 2015, 120, 126.) Ydintarinoiden mukaan Nuorten turvatalojen palvelut ovat juuri tällaisia. Toiminta on matalan kynnyksen toimintaa, se on joustavaa ja räätälöidään jokaiselle asiakkaalle sopivaksi. Nuorten turvatalojen toiminta perustuu myös aina vapaaehtoisuuteen. Ydintarinoista ei ilmene, ovatko nuoret tyytyväisiä Nuorten turvatalojen yhteistyöhön muiden nuorten palveluita tarjoavien tahojen kanssa. Toisaalta tarinoissa tulee kuitenkin esiin nuorten kokonaistilanteen

huomioiminen ja lastensuojelun kanssa tehtävä yhteistyö. Tämän opinnäytetyön narratiivisissa ydintarinoissa tuli esiin samoja asioita. Asiakkaat kokivat tullessa tervetulleiksi Nuorten turvataloille ja joustavaa palveluiden saatavuutta kiiteltiin. Yhteistyön merkitys eri palveluntarjoajien välillä oli myös tämän tutkimuksen yksi kehittämiskohteista.

Särkelän mukaan vaikuttavuustutkimuksessa on tärkeää ottaa huomioon ihmisen omat tavoitteet (Särkelä 2001, 99-102). Nuorten turvatalojen työskentelyote on ratkaisukeskeinen, jossa asiakas itse on pääroolissa tavoitteiden määrittelyssä. Nuorten turvataloilla tehdään tavoitteita aidosti yhdessä asiakkaan kanssa. Tästä kertoo esimerkiksi lause tarinasta kolme: *”Asiakkaat arvostavat sitä, että heidän omat näkemyksensä otetaan huomioon ja nuoret kokevat tullessa aidosti kuulluiksi.”* Tämä kokonaisvaltainen työote on Nuorten turvatalojen työn keskiössä ja sitä tulee arvostaa ja kehittää edelleen.

Sosiaalihuoltolain alaisella perhetyöllä tarkoitetaan joko ennaltaehkäisevää tai korjaavaa työtä. Perhetyön tavoitteena on elämänhallinnan tukeminen sekä voimavarojen ja arjessa selviytymisen vahvistaminen. Vanhemmuutta tuetaan ja ohjataan esimerkiksi lapsen kasvuun ja hoitoon liittyvissä asioissa. Kodin arjen ja rutiinien hallinnassa autetaan. (Sosiaalihuoltolaki 2016, 38-39.) Nuorten turvatalot toimivat kolmannella sektorilla tarjoten vapaaehtoisia palveluita eivätkä näin ollen ole kuntia velvoittavan sosiaalihuoltolain alaisia. Työ, jota Nuorten turvataloilla tehdään perustuu pitkälle samoihin tavoitteisiin kuin sosiaalihuoltolain alainen perhetyö. Työn tulokset ovat myös samansuuntaisia kuin sosiaalihuoltolain alaisen työn tavoitteet. Ydintarinoista ilmenee esimerkiksi, että arjenhallinta lisääntyy ja vanhemmuutta tuetaan monin eri keinoin.

Tutkimusten mukaan nuoret voivat olla hyvinkin näppäriä sähköisten palveluiden käyttäjiä, mutta heillä voi olla puutteita sosiaaliturvan hahmottamisessa sekä yhteiskunnan muista palveluista (Aaltonen & Berg 2015, 50). Palveluohjaus on myös yksi merkittävä työ, jota Nuorten turvataloilla tehdään. Ydintarinoiden mukaan nuoret saavat turvataloilta konkreettista apua esimerkiksi erilaisten hakemusten täyttöön.

10 Kehitysehdotukset ja pohdinta

Kehittämistyön yhtenä tavoitteena oli olla osana Nuorten turvatalojen työn kehittämistä tutkimustuloksia hyödyntäen. Olisi mielenkiintoista myös kuulla tutkittavilta vastauksia kysymyksen: ”kuulimmeko oikein”? Tarkoituksena olisi antaa tutkittavien reflektoida tässä tutkimuksessa laadittuja ydintarinoita. Näin turvatalojen kehittämistyötä voidaan tehdä syklimaisesti: ensin kysytään, sitten tutkitaan vastauksia, tehdään niistä johtopäätöksiä, muutetaan toimintaa johtopäätösten mukaisesti ja sitten kysytään uudelleen. Tällainen kehittämistoiminnan

sykli voi jatkua pitkään ja se toimiessaan hyvin muokkaa ja kehittää työn tapoja jatkuvasti hyvin asiakaslähtöisesti. (Väänänen 2017.) Vantaan Nuorten turvatalojen johtaja Pekka Väänänen ja Nuorten turvatalojen johtaja, Leena Suurpää kokivat hyödyllisiksi tämän opinnäytetyön heidän toiminnalleen. Turvatalojen sisäisessä kehittämistyössä opinnäytetyötä tullaan myös hyödyntämään.

Jatkotutkimuksena voisi syventää nuorten kokemuksia osallisuudesta. Olisi myös mielenkiintoista selvittää, olisiko Nuorten turvatalojen entisistä asiakkaista esimerkiksi vertaisryhmien vetäjiksi tai vapaaehtoisiksi tukihenkilöiksi. Nuorten vastauksissa tuli nimittäin myös ilmi, että he toivoivat Nuorten turvatalojen olevan yhteydessä myös aikuisuudessa heihin. Tämä voi toki tuottaa haasteita, jos nuoret eivät ilmoita Turvataloille päivitettyjä yhteystietojaan. Toisaalta en ole varma, onko Turvatalojen nykyisillä resursseilla mahdollista ylläpitää ”Turvatalon Alumnien” -listaa? Voisiko tässä olla kehittämistyön ja hankkeen paikka?

Nuorten turvatalot kysyvät asiakkailta tulositytä samalla, kun asiakkaan tiedot kirjataan järjestelmään (Väänänen 2017). Nämä asiakastietojärjestelmän tulosityt eivät olleet opinnäytetyön tekijällä käytössä. Voisi olla myös mielenkiintoista verrata tulositytä asioihin, joihin asiakkaat kokivat saaneensa apua.

SPR Nuorten Turvatalojen rahoitus koostuu kolmesta lähteestä. Toimintaa rahoittaa Suomen Punainen Risti, STEA ja Vantaan kaupunki. Tuleva Sote -uudistus tulee muuttamaan kuntien tehtäviä ja sosiaalihuoltolain alaiset palvelut siirtynevät maakunnille. Se, että kuinka sosiaalihuoltolain alainen palvelujärjestelmä tulee muuttamaan Sote -uudistuksen myötä, on mielenkiintoinen kysymys. Tällä hetkellä Vantaan kaupungin avustus SPR Nuorten turvatalolle tulee ”merkittävää yhteiskunnallista työtä” tekevien järjestöjen avustuspotista. Tulevatko kuntien järjestöille jakamien avustusten jakoperusteet muuttamaan, on myös mielenkiintoinen kysymys. Järjestöt odottavat hämmennyksen vallassa mitä esimerkiksi eri tukimuodoille tulee tapahtumaan sote-uudistuksessa (Järjestöt paikkaavat hyvinvointiaukkoja 2017). Mikä tulee olemaan Nuorten turvatalojen rooli sote-uudistuksessa? Miten maakuntauudistus tulee vaikuttamaan Nuorten turvatalojen tulevaisuuteen kuntien palvelujärjestelmää tukevana palveluna kun kuntien palvelujärjestelmä muuttuu?

Osallisuuden teemat ovat vahvasti esillä nykypäivän sosiaalialan keskustelussa. Lasten ja nuorten palveluissa osallisuus liittyy tiiviisti siihen, että millainen saavutettavuus palveluilla on. Palveluiden kehittämiseen osallistuminen ja omien mielipiteiden ilmaisemismahdollisuudet kytkeytyvät myös osallisuuteen. Nuorten kokemustiedon käyttäminen palveluiden suunnittelussa antaa nuorille mahdollisuuden tuoda esiin heidän osaamistaan ja näkemyksiään. Nuoret ja lapset ovat aktiivisia yhteiskunnan toimijoita, joten heidän osallisuuden kehittäminen on erittäin tärkeää ja tulisi olla tavoitteena. (Moisio & Peltola 2017, 46.) Kuinka Nuorten tur-

vatalot voisivat lisätä nuorten osallisuutta? Aiemmin ehdotin esimerkiksi kokemusasiantuntijuuden kehittämistä. Nuorten turvataloilla on vapaaehtoista tukihenkilötoimintaa. Voisiko vapaaehtoisia rekrytoida myös turvatalojen entisistä asiakkaista ja ottaa heitä mukaan turvatalojen kehittämistyöhön?

Etnisyys on tutkimusten mukaan yksi merkittävä tekijä, joka vaikuttaa nuorten saatavilla oleviin palveluihin sekä nuorten kokemuksiin palveluista. Jotta tasaveroisuus toteutuu, on tunnistettava ongelmakohtia sekä kehittää ammattiosaamista. (Moisio & Peltola 2017, 26.) Monikulttuurisuusosaamista toivottiin myös lisää vastaajien taholta. Kuinka Nuorten turvatalot voisivat vastata tähän toiveeseen?

Yhteiskunnallisesti SPR Nuorten Turvatalojen toivottiin olevan enemmän mukana poliittisessa keskustelussa ja vaikuttamisessa. Aineistosta yhteiskunnallisen tason tuloksia ei ollut kovin paljoa. Tulevaisuudessa SPR Nuorten Turvatalot voisivat ottaa rohkeamman roolin yhteiskunnallisena vaikuttajana ja keskusteluun kutsujana, sillä heillä on ensiarvoista tietoa nuoruuden haasteista ja siitä, miten näihin haasteisiin vastataan tuloksellisesti. Turvatalot kattavat viisi suurta suomalaista kuntaa, joten valtakunnallinen osaaminen on myös perusteltua.

Narratiivinen tutkimusmenetelmä oli minulle erittäin mielenkiintoinen lähestymistapa aineistoon. Aineiston laajuuden takia oli käytettävä sisällön analyysin keinoja ensin ja narratiivisuuden vuoro tuli sen jälkeen. Mielestäni tutkimusmenetelmän valinta sopi hyvin tavoitteisiin löytää Nuorten turvatalojen kaikkien sidosryhmien yhteistä tarinaa. Valitulla menetelmällä sain toivotun ja odotetun tuloksen. Ydintarinoissa tulee ilmi samoja asioita sosiaalisesta vaikuttavuudesta kuin aiheen teoriassa, nämä vahvistivat toinen toisiaan.

Lähteet

Painetut lähteet:

- Aaltonen, S. & Berg, P. 2015. Nuorten ja palveluntarjoajien kohtaamiset. Teoksessa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. (toim.) Nuoret Luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusseura: Helsinki
- Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Lopuksi, mitä rekisterit ja haastattelut kertovat meille syrjäytymisestä, nuorista ja palveluista? Teoksessa Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. (toim.) Nuoret Luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusseura: Helsinki
- Hämeen-Anttila, L. 2017. Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy: Helsinki
- Kaasila, R. 2008. Eri lähestymistapojen integroiminen narratiivisessa analyysissä. Teoksessa Kaasila, R., Nurmi, K. & Rajala, R. (toim.) Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä. Lapin Yliopistokustannus Oy: Rovaniemi
- Kananoja, A. 2017. Kansalaistoiminta osana sosiaalipolitiikkaa. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy: Helsinki
- Kananoja, A. & Karjalainen, P. 2017. Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteistyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy: Helsinki
- Kempainen, T., Pohjola, A. & Väyrynen, S. 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin Yliopistokustannus Oy: Rovaniemi
- Laitinen, M. & Uusitalo, T. 2008. Narratiivinen lähestymistapa traumaattisten elämäkokemusten tutkimisessa. Teoksessa Kaasila, R., Nurmi, K. & Rajala, R. (toim.) Narratiivikirja: Menetelmiä ja esimerkkejä. Lapin Yliopistokustannus Oy: Rovaniemi
- Lehmuskoski, A. 2005. Sosiaalihuollon tietoteknologiahanke. Selvitys sosiaalihuollossa käytävistä termeistä. Shiftec-tutkimusyksikkö. Terveystieteiden ja -talouden laitos. Kuopion yliopisto: Kuopio
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417. Luettu 14.3.2017 <http://www.finlex.fi>
- Moisio, J. & Peltola, M. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura: Helsinki
- Paasio, P. 2017. Sosiaalityö ja vaikuttavuus. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy: Helsinki
- Paloniemi, P. 2015. Ne järjestöt pärjää, jotka on muutoksessa mukana. Sosiaali- ja terveysalan vapaaehtoisjärjestöjen asema, toimintaedellytykset ja tulevaisuus Seinäjoella. Terveystieteiden ja -talouden laitos. Jyväskylän yliopisto. Terveystieteiden laitos: Jyväskylä
- Pohjola, M. 2012a. Moniulotteinen vaikuttavuus. Teoksessa Kempainen, T., Pohjola, M. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus: Rovaniemi
- Pohjola, M. 2012b. Tutkimukseen perustuva vaikuttavuus. Teoksessa Kempainen, T., Pohjola, M. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus: Rovaniemi
- Polvi, M. 2017. Rajoja ja rakkautta - SPR:n Nuorten turvatalon toiminta vapaaehtoistyöntekijöiden näkökulmasta. AMK-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu: Tampere

Sipilä, A. 2006. Arvioinnin teoreettisia perusteita. Teoksessa Kaakkois-Suomen sosiaalialan julkaisuja A. 3:2006. Arviointi - avain työn kehittämiseen. Kaakkois-Suomen Sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom: Lappeenranta

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Luettu 28.4.2017. <http://www.finlex.fi>

Suomen Punainen Risti. 2014. Sosiaalinen tilinpäätös. Kaikille asioille voi tehdä jotain. Suomen Punainen Risti: Helsinki

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry: Helsinki

Vesterinen, K. 2012. Narratiivinen työtapa läheisneuvonpidossa ja muutoksen mahdollisuus. Tapaustutkimus sosiaaliryöstön vaikuttavuudesta. Teoksessa Kempainen, T., Pohjola, M. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaaliryöstön vaikuttavuus. Lapin yliopistokustannus: Rovaniemi

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Tammi: Helsinki

Virkkala, S. 2016. Kokemuksia narratiivisesta tutkimuksesta. Teoksessa Johnson, E. & Kivioja, L. (toim.) Avauksia tutkimusmatkalle - kokemuksia narratiivisesta ja kehittävästä tutkimusotteesta. Centria-ammattikorkeakoulu: Kokkola

Sähköiset lähteet:

Fields, M. Järjestöarvioinnin ilmansuunta -opas. Ok-opintokeskus. Viitattu 14.3.2017. <https://www.ok-sivis.fi/media/ilmansuuntia-materiaali/jarjestoarvioinnin-ilmansuuntia.pdf>

Ehkäisevän työn toteuttaminen. 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 15.3.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/ehkaiseva-lastensuojelu/ehkaisevan-tyon-toteuttaminen>

Käsitteitä. Päätöksenteko, talous ja palvelujärjestelmä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 28.5.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteko-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaaliryoston-vaikuttavuuden-arviointi/tutkittua-tietoa/kasitteita#vaikuttavuus>

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 10.5.2017. <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

Lastensuojelun keskusliitto. Mitä teemme. Viitattu 3.6.2017. <https://www.lskl.fi/ehkaiseva-tyo/ehkaiseva-tyo/>

Linnakanga, R., Paasio, P., Seppälä, U. & Suikkanen, A. 2015. Mitä mittarien käyttö voisi tarjota sosiaaliryöstölle? Janus vol. 23 (4) 2015. Viitattu 10.3.2017. <http://journal.fi/janus/article/view/53493/16657>

Moisio, J. & Peltola, M. 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Nuorisotutkimusseura ry. Verkkojulkaisu 112. Viitattu 9.5.2017. http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aania_ja_aanettomytta_palvelukentilla.pdf

Nuorten turvatalo. Suomen Punainen Risti. Viitattu 10.5. <https://www.punainenristi.fi/hae-tukea-ja-apua/nuorten-turvatalosta>

Paasio, P. 2016a. Sosiaalihuollon vaikuttavuuden mittaaminen. PowerPoint -esitys. Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus: Helsinki. Viitattu 10.3.2017.

http://www.socca.fi/files/5687/Vaikuttavuuden_mittaaminen_sosiaalityossa_Petteri_Paasio.pdf

Paasio, P. 2016b. Sosiaalityö ja vaikuttavuus: kuinka työn vaikuttavuus otetaan haltuun? PowerPoint -esitys. Helsinki. Viitattu 10.3.2017.
http://www.socca.fi/files/4988/Petteri_Paasio_Sosiaalityo_ja_vaikuttavuus.pdf

RedNet. Palvelut. Viitattu 10.2.2017. <https://rednet.punainenristi.fi/node/41366>

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Viitattu 17.4.2017.
<http://stm.fi/lapsi-ja-perhepalvelut/kuvaus>

Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointi. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 17.4.2017.
<https://www.thl.fi/fi/web/paatoksenteke-talous-ja-palvelujarjestelma/vaikuttavuus/sosiaalityon-vaikuttavuuden-arviointi>

STEA valvoo avustusten käyttöä. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. Viitattu 26.5.2017. <http://www.stea.fi/raportointi-valvonta-ja-arviointi/stea-valvoo>

Punaisen Ristin seitsemän periaatetta. Suomen Punainen Risti. 2017a. Viitattu 1.3.2017.
<https://www.punainenristi.fi/periaatteet>

Mikä on Suomen Punainen Risti? Suomen Punainen Risti. Viitattu 1.3.2017
<https://www.punainenristi.fi/tutustu-punaiseen-ristiin/suomen-punainen-risti>

Toimintakertomus 2016. Nuorten turvatalot. Viitattu 4.6.2017.
https://www.punainenristi.fi/sites/frc2011.mearra.com/files/tiedostolataukset/ntt_toiminta_kertomus_2016_ed.pdf

Julkaisemattomat lähteet:

Väänänen, P. 2017. SPR:n Nuorten turvatalon johtajan haastattelu Vantaalla. 13.3.2017. Suomen Punainen Risti.

Sosiaalisten vaikutusten arviointi. 2017. SPR Nuorten turvatalojen Sosiaalisten vaikutusten arviointi: työryhmäpalaverin materiaali 1.3.2017. Suomen Punainen Risti

Suomen Punainen Risti. 2016. Sosiaalisten vaikutusten arviointi -kyselytutkimuksen vastaukset.

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1: narratiiviset tutkimusmenetelmät (Laitinen & Uusitalo 2008, 130-134). | 18 |
| Kuvio 2: tutkimuksen kulku | 19 |
| Kuvio 3: vastauksista ydinryppäiksi | 20 |
| Kuvio 4: ydinryppäistä ydintarinoihin | 22 |

Taulukot

| | | |
|------------|--|----|
| Taulukko 1 | Sosiaalinen vaikuttavuus -kyselyn vastaajamäärät vuonna 2016 | 16 |
|------------|--|----|

Liitteet

| | |
|--|----|
| Liite 1: Kysymykset vastaajaryhmittäin..... | 43 |
| Liite 2: Kysely nuorille ja vanhemmille työskentelyn aikana | 44 |
| Liite 3: Kysely nuorille ja vanhemmille työskentelyn jälkeen | 45 |
| Liite 4: Kysely vapaaehtoisille | 46 |
| Liite 5: Kysely työntekijöille | 47 |
| Liite 6: Kysely yhteistyökumppaneille | 48 |

Liite 1: Kysymykset vastaajaryhmittäin

| | Nuo- ret | Van- hem- mat | Työn- teki- jät | Vapaa- ehtoi- set | Yhteis- työ- kumppa- nit |
|---|-------------|---------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------------------|
| Nuorten turvatalon palveluiden joustava saatavuus on sinun työsi kannalta... | | | | | 31 |
| Turvatalopalveluita tarvitaan... | | | | | 32 |
| Turvatalo on luotettava yhteistyökumppani. | | | | | 33 |
| Onko turvatalotoiminta tuloksellista? | | | 13 | 19 | 34 |
| Onko turvatalotoiminta laadukasta? | | | 14 | 20 | 35 |
| Kuinka turvatalotoimintaa tulisi kehittää entistä tulok- sellisemmaksi ja laadukkaammaksi? | | | 15 | 21 | 36 |
| Punaisen Ristin periaatteet ohjaavat toimintaani turva- talossa. | | | 16 | 22 | |
| Onko turvatalon työntekijöiden tekemä asiakastyö am- mattitaitoista? | | | 17 | 23 | 37 |
| Koen tekeväni turvatalossa merkittävää auttamistyötä. | | | 18 | 24 | |
| Koen, että olen arvostettu ja tervetullut vapaaehtoiseksi turvataloon. | | | | 25 | |
| Vapaaehtoistyö turvatalossa antaa sisältöä elämäni. | | | | 26 | |
| Mikä turvatalolla/vapaaehtoistyössä on mielestäsi parasta? | | | | 27 | |
| Onko mielessäsi jokin asia tai toimintapa, jota haluaisit muuttaa? | | | | 28 | |
| Onko sinulla osaamista, tietoja tai taitoja, joita haluai- sit hyödyntää normaalin vaparivuoron hoitamisen yh- teydessä tai sen lisäksi joko kertaluontoisesti tai use- ammin? | | | | 29 | |
| Millä sanalla tai sanaparilla kuvaisit turvatalon toimintaa? | | | | 30 | |
| Tulen kuulluksi turvatalolla... | 1 | 7 | | | |
| Palvelu vastaa tarpeisiini... | 2 | 8 | | | |
| Asiakkuus oli minulle hyödyllinen. | 3 | 9 | | | |
| Mikä on vähentynyt? | 4 | 10 | | | |
| Mikä on lisääntynyt? | 5 | 11 | | | |
| Kehittämisiideasi turvatalotoimintaan, jotta toimintam- me hyödyttäisi asiakkaitamme paremmin | 6 | 12 | | | |

Liite 2: Kysely nuorille ja vanhemmille työskentelyn aikana



Kysely asiakasperheelle työskentelyn aikana, Vantaa

Nuorelle ja huoltajalle käytetään tätä samaa lomaketta, Täytä ja lähetä molempien vastaukset erikseen.

*Pakollinen

Vastaaaja *

- Nuori
 Huoltaja

Nuoren ikä *

- Alle 14
 14 - 15
 16 - 17
 yli 17

Tulen kuulluksi turvatalolla. *

Arvioi annetulla asteikolla. 1 = erittäin huonosti, 2 = melko huonosti, 3 = ei hyvin eikä huonosti, 4 = hyvin, 5 = erittäin hyvin.

- 1
 2
 3
 4
 5
 En osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää ***Palvelu vastaa tarpeisiini. ***

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = erittäin huonosti, 2 = melko huonosti, 3 = ei hyvin eikä huonosti, 4 = hyvin, 5 = erittäin hyvin.

- 1
 2
 3
 4
 5
 En osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää *

Lähetä

Liite 3: Kysely nuorille ja vanhemmille työskentelyn jälkeen



Kysely asiakasperheelle työskentelyn päättyessä, Vantaa

Nuorelle ja huoltajalle käytetään tätä samaa lomaketta, Täytä ja lähetä molempien vastaukset erikseen.

*Pakollinen

Vastaaja *

- Nuori
 Huoltaja

Nuoren ikä *

- Alle 14
 14 - 15
 16 - 17
 yli 17

Asiakkuus turvatalossa oli minulle hyödyllinen. *

Arvioi annetulla asteikolla. 1 = erittäin vähän, 2 = melko vähän, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = paljon, 5 = erittäin paljon

- 1
 2
 3
 4
 5
 En osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää ***Mikä on vähentynyt? *****Mikä on lisääntynyt? *****Kehittämisasiasi turvatalotoimintaan, jotta toimintamme hyödyttäisi asiakkaitamme paremmin. ***

Lähetä

Liite 4: Kysely vapaaehtoisille

Kysely vapaaehtoisille, *Pakollinen**Vastaaja**

- o Nainen / mies

vastaajan ikä

- o Alle 30, 30-40, 40-50, 50-60, yli 60

Kuinka pitkään olet toiminut vaparina turvatalolla *

- o alle vuoden
- o 1 - 3 vuotta
- o 3 - 6 vuotta
- o yli 6 vuotta

Punaisen Ristin periaatteet ohjaavat toimintaani turvatalossa. <https://www.punainenristi.fi/periaatteet> *

Inhimillisuus, Tasapuolisuus, Puolueettomuus, Riippumattomuus, Vapaaehtoisuus, Yleismaailmallisuus ja Ykseys. Arvioi annetulla asteikolla. 1 = erittäin vähän, 2 = melko vähän, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = paljon, 5 = erittäin paljon, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää:**Koen, että olen arvostettu ja tervetullut vapaaehtoiseksi turvataloon ***

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = erittäin vähän, 2 = melko vähän, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = paljon, 5 = erittäin paljon, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää:**Vapaaehtoistyö turvatalossa antaa sisältöä elämäni. ***

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = erittäin vähän, 2 = melko vähän, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = paljon, 5 = erittäin paljon, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää:**Koen tekeväni turvatalossa merkittävää auttamistyötä. ***

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = en lainkaan, 2 = melko vähän, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = merkittävää, 5 = erittäin merkittävää, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää:**Onko turvatalotoiminta tuloksellista? ***

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = erittäin tuloksetonta, 2 = melko tuloksetonta, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = tuloksellista, 5 = erittäin tuloksellista, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää:**Onko turvatalotoiminta laadukasta? (Huomioi, että kysymme koko sen turvatalon toimintaa, jossa työskentelet) ***

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = ei lainkaan, 2 = melko laadutonta, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = laadukasta, 5 = erittäin laadukasta, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää:**Onko turvatalon työntekijöiden tekemä asiakastyö ammattitaitoista? ***

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = ei lainkaan, 2 = lähes ammattitaidotonta, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = ammattitaitoista, 5 = erittäin ammattitaitoista, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää:

- Mikä Turvatalolla/vapaaehtoistyössä on mielestäsi parasta?
- Onko mielessäsi jokin asia tai toimintatapa, jota haluaisit muuttaa?
- Onko sinulla osaamista, tietoa tai taitoja, joita haluaisit hyödyntää normaalin vaparivuoron hoitamisen yhteydessä tai sen lisäksi joko kertaluontoisesti tai useammin?
- Millä sanalla tai sanaparilla kuvaisit Turvatalon toimintaa?
- Kuinka turvatalotoimintaa tulisi kehittää entistä tuloksellisemmaksi ja laadukkaammaksi? *

Liite 5: Kysely työntekijöille

Kysely työntekijöille

*Pakollinen

Vastaja *

- Vantaa
- Helsinki
- Espoo
- Turku
- Tampere

Punaisen Ristin periaatteet ohjaavat toimintaani turvatalossa. <https://www.punainenristi.fi/periaatteet> *

Inhimillisyys, Tasapuolisuus, Puolueettomuus, Riippumattomuus, Vapaaehtoisuus, Yleismaailmallisuus ja Ykseys. Arvioi annetulla asteikolla. 1 = erittäin vähän, 2 = melko vähän, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = paljon, 5 = erittäin paljon, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Koen tekeväni turvatalossa merkittävää auttamistyötä. *

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = en lainkaan, 2 = melko vähän, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = merkittävää, 5 = erittäin merkittävää, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Onko turvatalotoiminta tuloksellista? *

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = erittäin tuloksetonta, 2 = melko tuloksetonta, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = tuloksellista, 5 = erittäin tuloksellista, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Onko turvatalotoiminta laadukasta? (Huomioi, että kysymme koko sen turvatalon toimintaa, jossa työskentelet) *

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = ei lainkaan, 2 = melko laadutonta, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = laadukasta, 5 = erittäin laadukasta, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Onko turvatalon asiakastyö ammattitaitoista? *

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = ei lainkaan, 2 = lähes ammattitaidotonta, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = ammattitaitoista, 5 = erittäin ammattitaitoista, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Kuinka turvatalotoimintaa tulisi kehittää entistä tuloksellisemmaksi ja laadukkaammaksi?

Liite 6: Kysely yhteistyökumppaneille

Yhteistyökumppani -kysely

*Pakollinen

Turvatalo *

Vastaukseni koskee turvataloa: Vantaa, Helsinki, Espoo, Turku, Tampere

Tausta *

Mitä tahoa edustat: Sosiaalitoimi, Koulutoimi, Terveystoimi, Poliisi, Nuorisotoimi, Järjestö, Muu:

Turvatalo kykenee vastaanottamaan asiakkaan nopeasti ja virka-ajan ulkopuolella.

Arvioi annetulla asteikolla. 1 = ei koskaan, 2 = erittäin harvoin, 3 = ei harvoin eikä usein, 4 = erittäin usein, 5 = aina, en osaa sanoa

Nuorten turvatalon palveluiden joustava saatavuus on sinun työsi kannalta ?

Arvioi annetulla asteikolla. 1 = merkityksetöntä, 2 = melko merkityksetöntä, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = tärkeää, 5 = erittäin tärkeää, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää:

Onko turvatalotoiminta tuloksellista?

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = erittäin tuloksetonta, 2 = melko tuloksetonta, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = tuloksellista, 5 = erittäin tuloksellista, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Onko turvatalotoiminta laadukasta? (Kysymme sen turvatalon toiminnasta, jonka kanssa olet läheisimmin yhteistyössä)

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = ei lainkaan, 2 = melko laadutonta, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = laadukasta, 5 = erittäin laadukasta, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Onko turvatalon työntekijöiden tekemä asiakastyö ammattitaitoista?

Arvioi annetulla asteikolla, 1 = ei lainkaan, 2 = lähes ammattitaidotonta, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = ammattitaitoista, 5 = erittäin ammattitaitoista, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Turvatalopalveluita tarvitaan.

Arvioi annetulla asteikolla. 1 = erittäin vähän, 2 = melko vähän, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = melko paljon, 5 = erittäin paljon, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Turvatalo on luotettava yhteistyökumppani.

Arvioi annetulla asteikolla. 1 = epäluotettava, 2 = melko epäluotettava, 3 = ei vähän eikä paljon, 4 = luotettava, 5 = erittäin luotettava, en osaa sanoa

Perustelusi, kerro lisää

Kuinka turvatalotoimintaa tulisi kehittää entistä tuloksellisemmaksi ja laadukkaammaksi? *

