

Asiakasprosessin uudistami-
nen asiakaslähtöisyyden ja
asiakkaiden osallisuuden li-
säämiseksi Nikkilän perhepal-
velukeskuksessa

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosiaali- ja terveysalan kehittämi-
nen ja johtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Opinnäytetyö
Syksy 2017
Mari Laitinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala

LAITINEN MARI:

Asiakasprosessin uudistaminen asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden osallisuuden lisäämiseksi Nikkilän perhepalvelukeskuksessa.

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen YAMK opinnäytetyö,
92 sivua, 10 liitesivua

Syksy 2017

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö on työelämälähtöinen kehittämishanke, jonka tavoitteena oli uudistaa Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavien osastojen vanha asiakasprosessi. Tarkoituksena oli lisätä asiakaslähtöisyyttä ja vanhempien osallisuutta Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavilla osastoilla. Asiakaslähtöisyyden ja vanhempien osallisuuden lisääntymisellä tavoiteltiin vanhempien sitoutumista jakson aikaiseen työskentelyyn.

Kohdeorganisaatio toimi kehittämishankkeen aloitushetkellä Lahden kaupungin alaisuudessa, mutta Lahden kaupungin liittyessä Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymään, muuttui kehittämishankkeen kohdeorganisaatio. Uuden organisaation myötä kehittämishankkeen tarve vahvistui, sillä hyvinvointiyhtymässä tavoitellaan asiakkaan hyvää palvelukokemusta ja palvelusta saatavaa hyötyä. Kehittämishankkeen idea nousi työyhteisön sisäisestä keskustelusta ja huomioista, joiden mukaan osaa vanhemmista oli vaikea saada sitoutumaan työskentelyyn kuntouttavien jaksojen aikana. Vanhempien sitoutumattomuus vaikutti oleellisesti perheiden tilanteiden kohenemiseen ja tavoitteisiin pääsemiseen.

Kehittämishanke toteutettiin toimintatutkimuksena, jossa osallistettiin palvelun nykyisiä ja entisiä asiakkaita, sekä perhepalvelukeskuksen henkilökuntaa. Aineistoa hankittiin teemahaastatteluilla, asiakasraadissa sekä henkilöstön aivoriihessä. Kehitetty asiakasprosessi luotiin asiakkaiden kokemusten ja työntekijöiden ehdotusten perusteella. Uuden asiakasprosessin kehittymisen aikana osa uudistuksista otettiin käyttöön. Osa uudistuksista jäi esimiesten arvioitavaksi käyttöönottoa varten.

Avainsanat: Asiakaslähtöisyys, asiakasprosessi, kuntouttava lastensuojelu

Lahti University of Applied Sciences
Master's degree Programme in Social and Healthcare

MARI LAITINEN:

Remodeling customer process to develop customer orientation and co-partnership in Nikkilä Family Service Center.

Master's Thesis in Social and Health Care Development and Management
92 pages, 10 pages of appendices

Fall 2017

ABSTRACT

This thesis is a working life based developing project. The aim of this thesis was to remodel the Nikkilä Family Service Center's customer process. The purpose was to increase customer orientation and parents' commitment. The purpose of this development was to make parents more committed to the rehabilitation period.

At first, the target organization was the Nikkilä Family Service Center of Lahti city. The employer organization changed when Lahti joined Päijät-Häme Joint Authority for Health and Well-Being in January 2017. After the establishment of the coalition, the need for the development project became even more acute because the Päijät-Häme Joint Authority for Health and Well-Being seeks good customer experience and profit. The idea for this thesis emerged from internal workplace discussions where it was noted that some of the parents did not commit to working with the personnel and, thus, affected the outcome of the rehabilitation.

The development project was carried out as an action research. The material was collected by interviewing former and current customers and also employees on their development day. The new customer process was created based on customers' experience and employees' suggestions. Some of the reorganizations have already been introduced and some await the approval of supervisors.

Keywords: customer orientation, customer process, rehabilitating child welfare.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT	4
2.1	Hankkeen kohdeorganisaatio ja sen toiminta	4
2.2	Hankkeen tausta	5
2.3	Tavoite ja tarkoitus	7
3	PROSESSIT JA ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN	8
3.1	Prosessiajattelu ja prosessien kuvaaminen	8
3.2	Asiakaslähtöisyys sosiaalialan prosesseissa	10
3.3	Prosessien kehittäminen asiakaslähtöisiksi	12
3.4	Nikkilän perhepalvelukeskuksen vanha asiakasprosessi	17
4	LASTENSUOJELU	20
4.1	Avohuollon lainsäädäntö	20
4.2	Lastensuojelun haasteet nyt ja tulevaisuudessa	21
4.3	Kuntouttava lastensuojelu	22
4.4	Hyvän asiakastyön mahdollistajat lastensuojelussa	25
5	KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	29
5.1	Toimintatutkimus lähestymistapana	29
5.2	Yksilöhaastattelut	31
5.3	Aivoriihi	33
5.4	Asiakasraati	34
6	AINEISTON KUVAUS JA ANALYYSI	36
6.1	Yksilöhaastattelujen ja ryhmähaastattelun aineisto	36
6.2	Aivoriihen aineisto	56
6.3	Nikkilän perhepalvelukeskuksen uusi asiakasprosessi	62
7	POHDINTA	67
7.1	Tulosten tarkastelua	67
7.2	Kehittämishankkeen arviointi	75
7.3	Eettisyys ja luotettavuus	78
7.4	Jatkokehittämisaiheita	80
	LÄHTEET	82
	LIITTEET	93

KUVIOT

KUVIO 1 Prosessin kulku

KUVIO 2 Laatukuilumalli

KUVIO 3 Sosiaali- ja terveystalvelujen asiakaslhtöisen toiminnan kehittämisen osa-alueet

KUVIO 4 Nikkilän perhepalvelukeskuksen vanha asiakasprosessi

Opinnäytetyön vaiheet

KUVIO 5 Kehittämishankkeen kulku

KUVIO 6 Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavien osastojen päivitetty asiakasprosessi

1 JOHDANTO

Asiakslähtöisyys ja toimivat prosessit ovat pinnalla yhteiskunnallisessa keskustelussa. Toimintoja mallinnetaan ja huomiota kiinnitetään palvelujen tehokkuuteen ja toimivuuteen. Palvelujen kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa nähdään tänä päivänä edellytyksenä asiakslähtöisyydestä puhuttaessa. Virtasen, Suoheimon, Lamminmäen, Ahosen ja Suokkaan (2011, 18) mukaan asiakslähtöisyys voidaan nähdä sosiaali- ja terveyssektorilla toiminnan arvoperustana, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Perusajatus asiakslähtöisyydessä on palvelujen järjestäminen asiakkaiden tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Pärnän (2010, 41) mukaan asiakslähtöisyyden tiedetään olevan myös vahvasti liitoksissa asiakkaan kuntoutumiseen ja hänen elämäntilanteensa paranemiseen.

Asiakslähtöisyyttä korostettaessa on huomattava asiakkaiden osallisuuden sisältävän monia erilaisia muotoja. Asiakkaiden kuulemisella ja kuuntelemisella on suuri ero. (Hennala 2011, 27.) Asiakkaiden osallistuminen itsessään ei takaa asiakslähtöisyyden lisääntymistä, ellei asiakkailta saatu informaatio hyödynnetä todellisuudessa palveluja kehitettäessä ja kehittämisprosessin eri vaiheissa (Hennala 2011, 62). Osallistuva asiakas ei voi olla työskentelyn passiivinen kohde, vaan hän on mukana määrittämässä saamaansa palvelua ja omaa kokonaistilannettaan (Pohjola 2010, 56–57.)

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymässä on laadittu strategia toimintavuosille 2014–2018. Strategian yhtenä keskeisenä toimintaperiaatteena on tukea asiakkaan hyvää palvelukokemusta. Yhtymän strategiassa todetaan, että asiakkaan hyvän palvelukokemuksen aikaansaamiseksi asiakkaan saama hyöty palvelutuotannosta on aina etusijalla, asiakkaan osallistumista mahdollistetaan tietotekniikan ja muiden ratkaisujen avulla, asiakassuhteita hoidetaan hyvin ja asiakastyytyvääsyyttä kehitetään jatkuvasti. Yhtymän tulevaisuusvisiona on olla vuonna 2018 asiakastyytyvääsyydessä valtakunnan parhaimpien toimijoiden joukossa. (Päijät-Hämeen sosiaali- ja

terveysyhtymä 2014). Asiakkaiden jatkuvasti kasvavien tarpeiden ja odotusten täyttämiseksi vaaditaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilta entistä enemmän asiakaslähtöistä ajattelua. Asiakaslähtöisillä toimintamalleilla kyetään lisäämään asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin, mutta niillä on merkitystä myös työntekijöiden viihtyvyyteen ja hyvinvointiin. (Virtanen ym. 2011, 8.) Nikkilän Perhepalvelukeskus on lastensuojelulaitos, joka toimii Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymän alaisuudessa. Perhepalvelukeskuksessa tuotetaan osastomuotoista avohuollon kuntouttavaa palvelua.

Lapsi sijoitetaan kuntouttavalle osastolle yksin, mikä lastensuojelulain (417/2007) mukaan on aina toissijainen vaihtoehto. Vanhempien osallistuminen työskentelyyn on erittäin tärkeää, sillä kuten Rousu (2007, 259) ja Virtanen (2011, 20) toteavat, muutoksen aikaansaaminen lapsen kasvuolosuhteissa tai lapsen ja vanhempien vuorovaikutuksessa edellyttää, että lapsen vanhemmat ovat motivoituneita ja sitoutuneita tekemään tarvittavia muutoksia elämässään.

Vanhempien sitoutuminen perhepalvelukeskuksen kuntouttavien osastojen työskentelyyn on ollut vaihtelevaa. Tämä on vaikuttanut perheiden toimintakyvyn lisääntymiseen negatiivisesti, mikä näkyy muun muassa palvelun läpimenoaikojen pidentymisinä. Jaksojen pituudet ovat melkein kaksi kertaa tavoitellun kolmen kuukauden pituisia. (Päärne 2016.) Vanhempien sitoutumista työskentelyyn halutaan lisätä prosessin asiakaslähtöisyyttä sekä vanhempien osallisuutta lisäämällä.

Tämän opinnäytetyön, joka toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämishankkeena, tarkoituksena on lisätä Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavan työn osastojen asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaiden osallisuutta prosessin aikana. Tavoitteena on uudistaa kuntouttavien osastojen vanha asiakasprosessi.

Kehittämishankkeen näkökulma on osallistava toimintatutkimus. Työn toteutuksessa osallistetaan palvelun entiset käyttäjät sekä kuntouttavien

osastojen työntekijät. Henkilökunnan osallistumisella pyritään edesauttamaan sitoutumista kehitetyn asiakasprosessin käyttöönottoa varten.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Hankkeen kohdeorganisaatio ja sen toiminta

Nikkilän perhepalvelukeskus on lastensuojelun avohuollon palveluja tuottava lastensuojelulaitos, joka siirtyi Lahden kaupungin alaisuudesta Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystyhtymän alaisuuteen tammikuussa 2017. Laitoksessa tuotetaan kuntouttavaa lastensuojelun osastotoimintaa. Perhepalvelukeskuksessa on oma johtaja, joka vastaa yksikön toiminnasta.

Perhepalvelukeskuksessa toimii kaksi kuntouttavan työn osastoa, joihin sijoitetaan avohuollon tukitoimena 3-17-vuotiaita lapsia kolmen kuukauden kuntouttaville jaksoille. Osastopaikkoja on kahdella osastolla yhteensä 10. Näiden lisäksi työskentelyssä voi olla mukana perheitä, joille tehdään työtä kotiin annettavana palveluna. Henkilökuntaa osastoilla on yhteensä 14 ohjaajaa ja vastaava ohjaaja molemmilla osastoilla. Kehittämishankkeen tekijä toimii toisen osaston vastaavana ohjaajana ja vastaa asiakasprosessien etenemisestä sekä osastoilla tehtävästä hoito- ja kasvatustyöstä.

Kuntouttavien osastojen asiakkaat ovat lastensuojelun asiakkaita, ja palvelua myönnetään lastensuojelulain 36. pykälän mukaisena avohuollon tukitoimena (Lastensuojelulaki 417/2007). Asiakkaat ohjautuvat kuntouttavalle jaksolle lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kautta. Avohuollon tukitoimet ovat asiakkaille vapaaehtoisia. Päätös annettavasta tukitoimesta tehdään osastolle sijoitettavasta lapsesta, mutta kuntouttavan jakson aikainen työskentely osallistaa vanhempia tiiviisti. Sisarusten osallistuminen työskentelyyn sovitaan erikseen.

Kuntouttavalla jaksolla lapsi asuu osastolla yleensä maanantaista perjantaihin ja viikonlopun lapsi viettää usein kotona. Lapsi jatkaa jakson aikana normaalisti omassa koulussaan tai päivähoidossa. Perheille nimetään kaksi omaohjaajaa, jotka ovat vastuussa lapsen kanssa työskentelystä. Lapsella on viikoittain jakson tavoitteisiin liittyviä suunnitelmallisia omaohjaajatuokioita sekä kuntouttavaan arkeen liittyvää päivittäistä toimintaa.

Perhepalvelukeskuksessa työskentelee perhekuntoutusohjaaja, jonka vastuulla on vanhempien kanssa työskentely yhdessä omaohjaajien kanssa. Vanhempia tavataan viikoittain vanhempaintapaamisissa sekä päivittäisissä tilanteissa osastolla sen mukaan kuinka aktiivisesti perhe vierailee osastolla. Lisäksi ohjaajat tekevät jakson aikana säännöllisesti kotikäyntejä.

Kaikkea jakson aikana tapahtuvaa työskentelyä ohjaa jaksolle asetetut tavoitteet. Tavoitteet asetetaan jakson alussa aloitusneuvottelussa. Sosiaalityöntekijä asettaa jaksolle omat tavoitteensa ja perhe nimeää omansa. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä kirjaa tavoitteet lapsen asiakassuunnitelmaan.

2.2 Hankkeen tausta

Kuntouttavan jakson aikana työskennellään tiiviisti lapsen ja vanhempien kanssa. Muutoksen aikaansaaminen lapsen kasvuolosuhteissa tai lapsen ja vanhempien vuorovaikutuksessa edellyttää, että lapsen vanhemmat ovat motivoituneita ja sitoutuneita tekemään tarvittavia muutoksia elämässään (Rousu 2007, 259). Vanhempien sitoutuminen kuntouttavien jaksojen työskentelyyn on ollut vaihtelevaa. Osa vanhemmista ei ole ollut motivoituneita osallistumaan vanhempaintapaamisiin, mikä vaikeuttaa koko perheen toimintakyvyn lisääntymistä. Lapsen arki saadaan lyhyessäkin ajassa sujumaan osaston kuntouttavan arjen ja lapsen myönteisten tunnekokemusten myötä, minkä ovat todenneet myös Miller ja Törrönen (2010, 80). Muutoksen aikaansaamiseen perheessä sekä sen pysyvyyteen jakson jälkeen vaikuttaa kuitenkin se, kuinka vanhempien toimintakyky on lisääntynyt. Sitoutumattomuuteen on monia syitä, ja yksi niistä on vanhempien omat samanaikaiset hoitokontaktit muualla. (Päärni 2016.)

Lapsesta tehdään jaksolle yleensä kolmen kuukauden avohuollon sijoituspäätös. Viime vuosina jaksoja on pääsääntöisesti jatkettu kolmen kuukauden jälkeen, sillä tavoitteita ei ole saavutettu. Vuonna 2013 jaksojen keskimääräinen pituus oli 162 vuorokautta ja vuonna 2015 156 vuorokautta.

(Päärni 2016.) Avohuollon sijoitusten ei ole tarkoitus olla pidempiaikaisia sijoitusjaksoja kodin ulkopuolelle, vaan niiden tarkoituksena on kuntouttaa lasta ja hänen perhettään niin, että lapsi voisi palata mahdollisimman pian kotiin (Lastensuojelulaki 417/2007, 37§a). Jaksojen läpimenoajan pidentymiseen vaikuttaa vanhempien sitoutumattomuus, mutta myös asiakkaiden ongelmien moninaistuminen, minkä Raatikainen (2008, 27) ja Metsola (2013, 35) toteavat tutkimuksissaan lastensuojelusta ja sosiaalityöstä. Tämä edellyttää kuntouttavan jakson aikaisen työskentelyn kehittämistä, jotta työskentely vastaisi mahdollisimman hyvin asiakkaiden moninaisiin tarpeisiin.

Asiakaslähtöisyyttä lisäämällä halutaan parantaa vanhempien sitoutumista jakson aikaiseen työskentelyyn sekä kehittää kuntouttavaa jaksoa vastaamaan paremmin asiakkaiden yhä kasvaviin ongelmiin. Lisätäksemme palvelun asiakaslähtöisyyttä, asiakkaat otetaan asiakasprosessin kehittämiseen mukaan. Tämän kehittämishankkeen avulla on mahdollisuus selvittää kokemusasiantuntijoilta, mikä kuntouttavan jakson työskentelyssä on auttanut heitä parhaiten ja miten sitä voitaisiin hyödyntää enemmän. Kuntoutusjakson käyneet perheet ovat avainasemassa kertomaan kokemuksistaan ja näkemyksistään työn kehittämiseksi. Perhepalvelukeskuksessa on käytössä strukturoitu kirjallinen palautejärjestelmä, jonka kautta on saatu arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluista. Tämän kehittämishankkeen kautta kerätty asiakaspalaute hyödynnetään asiakasprosessin kehittämisessä.

Kehittämishankkeen aihe on merkittävä käytännön työn kannalta. Asiakkaiden osallisuuden ja sosiaalisen hyvinvoinnin lisääntymisellä on estävä vaikutus syrjäytymiselle sekä huono-osaisuudelle (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2016). Vanhempien osallisuutta lisäämällä vaikutetaan jakson aikana syntyneiden muutosten pysyvyyteen jakson jälkeen. Pitämällä kuntouttavat jaksot mahdollisimman tiiviinä ja tehokkaina, nopeutetaan jakson läpimenoaikoja ja mahdollistetaan useampien perheiden pääsy kuntoutta-

ville jaksoille. Kuten Pohjola, Kemppainen ja Väyrynen (2012, 347) toteavat, jokaisella asiakkaalla on oikeus parhaaseen mahdolliseen apuun ja tukeen.

2.3 Tavoite ja tarkoitus

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on lisätä asiakaslähtöisyyttä ja vanhempien osallisuutta Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavilla osastoilla. Asiakaslähtöisyyttä lisäämällä halutaan vaikuttaa kuntouttaville osastoille sijoitettujen lasten vanhempien sitoutumiseen jakson aikaiseen työskentelyyn.

Tavoitteena on uudistaa Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavien osastojen asiakasprosessi. Asiakasprosessia kehitetään yhdessä entisten asiakkaiden ja osastojen henkilöstön kanssa. Ajatuksena on päivittää asiakasprosessi sellaiseksi, että sen avulla perheiden sitoutuminen kasvaa ja kuntouttavien jaksojen läpimenoajat lyhenevät.

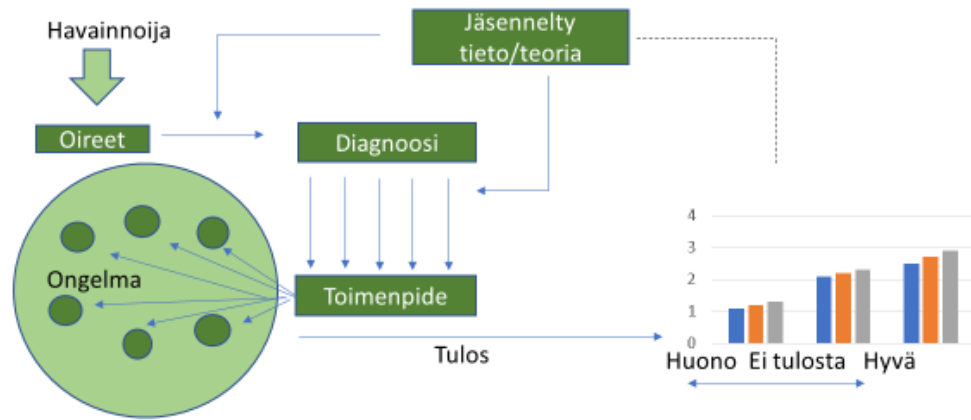
3 PROSESSIT JA ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

3.1 Prosessiajattelu ja prosessien kuvaaminen

Hannuksen (2000, 41) mukaan prosessi on toisiinsa liittyvien toimintojen ja tehtävien muodostama kokonaisuus, joka alkaa asiakkaan tarpeesta ja päättyy asiakkaan tarpeen tyydyttämiseen. Prosessien toteuttamiseen tarvitaan resursseja, kuten työvoimaa. Laamasen (2009, 121–122) mukaan prosessit jaotellaan ydin- ja tukiprosesseiksi. Ydinprosessit ovat prosesseja, jotka tuottavat arvoa asiakkaalle, eli asiakas kokee yrityksen palvelusta hyötyä omaan toimintaansa. Tukiprosessit tekevät mahdolliseksi ydinprosessin luomisen. Tukiprosesseja ovat esimerkiksi seurannat, henkilökunnan osaamisen kehittäminen ja asiakasprosessien suunnittelu.

Prosessiajattelu eri toimialoilla on hyvin erilaista. Teollisuuden massatuotannon prosesseilla on erilainen tavoite, kuin sosiaali- ja terveysalan prosesseilla. Prosesseja on käynnissä yhtäaikaaisesti myös yleensä enemmän kuin yksi. Käsiteltävää prosessia on edeltänyt jokin toinen prosessi, johon emme voi enää vaikuttaa. Omaa palvelua tai asiakasprosessia kehittämällä ei voida vaikuttaa alkuperäisen ongelman syntyyn, mutta sillä voidaan vaikuttaa oman prosessin toimivuuteen. (Lillrank 2017.)

Karkeasti ajateltuna prosessi käynnistyy, kun havainnoidaan ongelma. Ongelma diagnosoidaan tieto- ja kokemusvarannon avulla, tehdään toimenpiteet ja lopulta saadaan tulos, joka voi olla hyvä tai huono. Kun kyseessä ovat ihmiset, ongelmat ovat moninaisia, ja ne kytkeytyvät toisiinsa. Lillrank (2017) on hahmotellut prosessia (kts. kuvio 1), joka sopii hyvin sosiaalialan asiakasprosessien pohjalle. Ongelma voi näyttää ulospäin yhdeltä yksittäiseltä ongelmalta, mutta se sisältää yleensä aina useamman ongelman. Tämä edellyttää ongelman jakamista osiin, minkä johdosta diagnooseja ja toimenpiteitä on useita. Aukikirjoitetun ongelmalähtöisen prosessin lopputuloksena syntyvän hyvän määrä on suurempi, kuin perinteisen prosessin lopputulosten.



KUVIO 1. Prosessin kulku (mukaillen Lillrank 2017)

Prosessit luodaan tyyppiesimerkkien, esimerkiksi tyyppiasiakkaiden mukaan. Toiset prosessit voidaan suunnitella tarkasti ja niiden säntillinen noudattaminen on mahdollista. On myös prosesseja, jotka luodaan antamaan suunta työskentelylle, mutta niiden tarkka noudattaminen on mahdotonta. (Lillrank 2017.)

Asiakasprosessit kuvaavat mitä asiakkaalle tapahtuu prosessissa. Asiakasprosessista selviää esimerkiksi asiakkaan ohjautuminen palvelun piiriin, palvelun käynnistyminen ja palvelunaikaiset vaiheet, sekä palvelun päättymisen. Asiakasprosessikuvaus tekee työstä tavoitteellisempaa ja läpinäkyvämpää työntekijöille sekä yhteistyökumpaneille. Asiakkuudesta tulee myös helpommin ymmärrettävä ja hallittava. (Arvioiva ajattelu projektitoiminnassa 2004, 23–24.)

Prosesseja kuvataan eri tasoisesti. Prosessien kuvauksen taso määrittyy sen mukaisesti, mitä kuvaus sisältää. Prosessimallinnuksen tasoilla tarkoitetaan yleisesti sitä, miten tarkkoja kuvauksia ja sisältöjä käsitellään.

(Luukkonen, Mykkänen, Itälä, Savolainen & Tamminen 2012, 28, 30.) Prosesseja kuvattaessa tulee olla selvillä se, mitä käyttötarkoitusta varten prosessikuvausta tehdään. Kuvauksen tulee selvittää olennaiset tiedot. Prosessit voidaan jakaa neljään kuvaustasoon: prosessikarttaan, toimintamalliin, prosessin kulkuun ja työn kulkuun. Tasot voivat erota toisistaan vain vähän, tai ne voivat mennä myös päällekkäin organisaatioiden koon, tehtävien monipuolisuuden ja kuvausten käyttötarkoituksen vuoksi. (Juhta 2008, 6.)

Perhepalvelukeskuksen vanha asiakasprosessi on kuvattu toimintamallitasolla, jossa näkyy prosessien jakaantuminen osaprosesseiksi, kuten myös vastuusuhteet ja prosessivaiheiden suhde toisiinsa. Asiakasprosessin näkökulma on työntekijä/työn tekeminen/työ toiminta. Asiakasprosessi on kuvattu niin, että myös uusi työntekijä osaisi toimia sen avulla ja sen perusteella ymmärretään työtoimintaa. Työntekijänäkökulmaisten prosessien kehittämisellä tavoitellaan usein työn sujuvoittamista. Asiakasprosessi koostuu toimintamallikaaviosta, sekä tekstitiedostosta, mikä kuuluu toimintamallitason periaatteisiin (Juhta 2008, 8). Tekstitiedosto on tarkoitettu työntekijöiden työohjeeksi, eikä sitä käsitellä tässä kehittämishankkeessa.

Tässä kehittämishankkeessa kehitetty uusi asiakasprosessi kuvataan myös toimintamallitasolla. Toimintamallitasolla kuvattu asiakasprosessi on koettu selkeäksi ja sen avulla voidaan antaa johdolle selkeä kuva toiminnasta, mikä on tärkeää arvioitaessa asiakasprosessin käyttöönottoa (Juhta 2008, 7). Työntekijöille tullaan avaamaan päivitetty prosessi tekstitiedostona.

3.2 Asiakaslähtöisyys sosiaalialan prosesseissa

Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä sosiaali- ja terveyssektorilla toiminnan arvoperustana, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena

yksilönä. Perusajatus asiakaslähtöisyydessä on palvelujen järjestäminen asiakkaiden tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi, jolloin organisaation tarpeet ovat toissijaiset. (Virtanen ym. 2011, 18.)

Virtanen ym. (2011, 18–19) jakavat asiakaslähtöisyyden sosiaali- ja terveyssektorilla neljään ulottuvuuteen. Ensimmäinen asiakaslähtöisyyden on oltava toiminnan arvoperusta. Toiseksi tarvitaan ymmärrystä asiakkaan tarpeista toiminnan organisoinnin lähtökohdaksi. Kolmannessa ulottuvuudessa asiakas on aktiivinen toimija, subjekti. Neljäs ulottuvuus on näkemys siitä, että asiakas on työntekijän kanssa tasavertainen toimija.

Sosiaalialalla osallisuus ja asiakaslähtöisyys tarkoittavat ihmisten kuulemista ja vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä itseä koskevassa päätöksenteossa, palveluissa sekä palveluiden kehittämisessä. Menetelmät, kuten kokemusasiantuntijuus sekä asiakasraadit lisäävät asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia ja selvittävät eri ikäryhmien näkökulmia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 17–19; 26.)

Asiakaslähtöisyys on strateginen päätös, joka perustuu organisaation arvoihin ja toimintatapoihin, ja johon organisaation johto ja koko henkilökunta ovat valmiita sitoutumaan. Strategisen päätöksen lisäksi tarvitaan asiakaslähtöistä kulttuuria, asenteita sekä toimintoja, joissa asiakkaiden tarpeita ja mielipiteitä pidetään tärkeinä. Organisaation johdon uskomus asiakkaiden tyytyväisyyden vaikutuksiin organisaation tuloksellisuuteen ja taloudelliseen tilanteeseen ratkaisevat sen, kuinka korkea asiakaslähtöisyyden aste on. Johdon tehtävänä on toimia suunnan näyttäjinä asiakaslähtöisyyden edistämiseksi. (de Mooij, Kortesmäki, Lammi, Lautamäki, Pekkala & Sinkkonen 2005, 22–23.)

Sosiaalipalvelujen nopeiksi ja tehokkaiksi suunnitellut prosessit eivät välttämättä ole asiakkaan näkökulmasta tai kokemuksesta katsottuna täydellisiä prosesseja. Palvelujen suunnittelussa keskitytään suorituskykyyn ja asiakkaiden kuulemiseen ja valitukseen vastaamiseen. Tällöin asiakkaan kokemusta tärkeämmäksi nähdään palvelujen vaikuttavuus. Haasteena

asiakkaiden kokemukseen perustuvassa kehittämisessä on ymmärtää kokemukseen vaikuttavat kaikki subjektiivisen kokemuksen näkökohdat, joita ovat fyysinen, aistillinen, tiedollinen, emotionaalinen ja esteettinen kokemus. (Bate & Robert 2006, 308.)

Virtasen ym. (2011, 22) mukaan suomalaisten sosiaalipalveluiden asiakasnäkökulmaa pidetään sirpaleisena ja kehittämistä kapea-alaisena. Asiakaskeskeisen toimintamallin kehittämisen lähtökohtana on asiakkaan käyttämistä palveluista kerätty asiakaspalaute. Asiakaslähtöisen toimintamallin kehittämisen lähtökohtana on asiakkaan aktiivinen mukana olo. Asiakaslähtöisen toimintamallin kehittäminen edellyttää asiakkaiden tarpeiden tunnistamista, jonka pohjalta luodaan palvelumalleja asiakkaan näkökulmasta. (Storbacka & Lehtinen 2002, 19; Arantola & Simonen 2009, 2–3; Koivuniemi & Simonen 2011, 51–52; Virtanen ym. 2011, 36–37.)

Pohjoismaissa asuvien lasten ja nuorten mahdollisuuksista osallistua päätöstentekoon ja kehittämiseen on tehty tutkimuksia. Suomessa tilanne on hyvä, mutta verrattuna asiakaslähtöisyydessä edelläkävijä Norjaan, voisi asiakasnäkökulmaa Suomessa vielä vahvistaa. (Ministry of social affairs and health 2008, 44–45.)

3.3 Prosessien kehittäminen asiakaslähtöisiksi

Prosessien kehittämisellä tähdätään yleensä toiminnan tehostamiseen sekä sen laadun ja palvelutason parantamiseen, ongelmatilanteiden hallintaan sekä kustannussäästöihin. Käytännössä se usein tarkoittaa asioiden uudenlaista järjestelyä, päällekkäisten työvaiheiden karsimista tai rinnakkaisten vaiheiden lisäämistä läpimenoajan nopeuttamiseksi. Prosessien kehittäminen johtaa usein uuteen tapaan organisoida prosessit. (Juhta 2008, 3.)

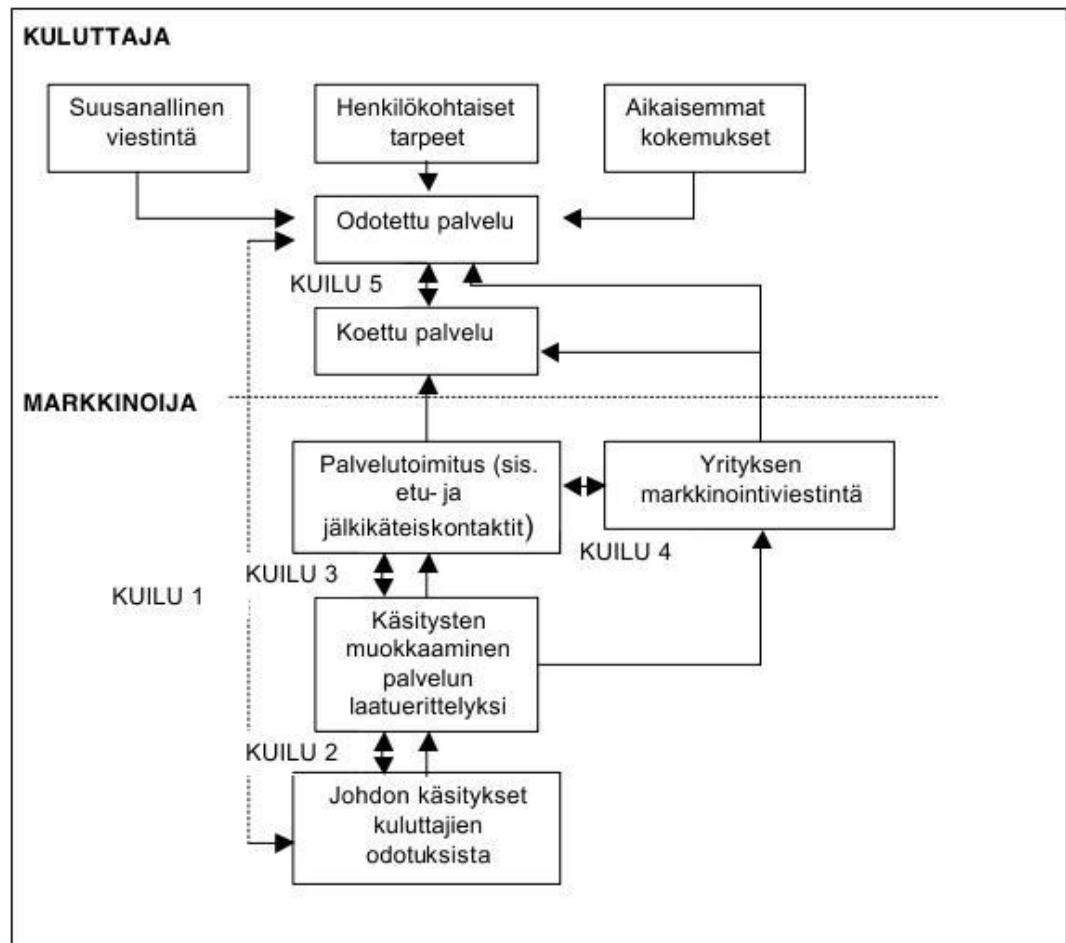
Asiakkuuden kehittämisen edellytyksenä on organisaation kyky tunnistaa ja tuntea prosessinsa jokainen vaihe, joilla asiakkaan arvontuotanto syntyy. Asiakkaan arvontuotanto syntyy organisaation kaikista niistä prosesseista ja prosessin vaiheista, joilla asiakas voi toteuttaa henkilökohtaisia

tavoitteitaan. Palvelun tarjoama arvo voi olla fyysistä, psyykkistä, rationaalista tai asiakkaan tunne. Arvoihin voidaan vaikuttaa organisaation henkilökunnan tavalla tehdä työtä, asiakkaan omilla tunteilla, tiedoilla ja teoilla. Asiakkuusajattelussa on siis tärkeää organisaation ymmärrys palveluidensa kokonaisuudesta ja toimintaa tukevien ydin- ja tukiprosessien määrittely. Asiakkaiden tarpeiden tyydyttämisen ja asiakastyytyväisyyden aikaansaamiseksi, tulee organisaatioiden kehittää uusia palveluja asiakkaiden käyttöön. (Storbacka & Lehtinen 2002, 14, 19–20, 75).

Prosessien kehittämisessä muutosten tulee tuottaa lisäarvoa asiakkaalle. Kehittämisessä lähdetään liikkeelle työn määrittämisestä ja kysymyksestä miksi työtä tehdään ja miten se voidaan tehdä paremmin tai nopeammin. (Haikala & Märijärvi 2006, 203.) Asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen edellyttää, että asiakkaiden tavasta toimia on saatavilla riittävästi tietoa. Palvelujen kehittämisen prosessin jokaisessa vaiheessa tarvitaan asiakasymmärrystä. (Arantola & Simonen 2009, 6; de Mooji ym. 2005, 24.)

Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen toteutuu parhaiten, kun palvelujen käyttäjät osallistuvat konkreettisesti kehittämisprosessiin. Varsinkin prosessin alkuvaiheessa, jolloin kerätään ideoita ja ymmärrystä seuraavia kehittämisen vaiheita varten, on asiakaslähtöinen kehittäminen ollut tuloksellista. (Hennala 2011, 27, 61.)

Parasuraman, Zeithaml ja Berry (1985, 42–44) ovat kehittäneet asiakaslähtöisen palvelun laatukuilumallin (kts. kuvio 2), jossa keskeisiä osa-alueita palvelun kehittämisessä ovat asiakkaan kokemukset ja odotukset, yrityksen ja sen johdon käsitykset asiakkaan odotuksista, markkinointi ja viestintä, palvelun laatu sekä suunnitellun palvelun saavutettavuus. Laatukuilumallin avulla voidaan tarkastella sitä, miten perhepalvelukeskuksen asiakasprosessia voidaan kehittää asiakaslähtöisemmäksi. Kehitettäessä asiakasprosessia, on tärkeää tietää minkälaisia odotuksia, tarpeita ja aikaisempia kokemuksia lapsilla ja perheillä on ollut. Prosessiin vaikuttavia tekijöitä voidaan tarkastella viiden erilaisen kuilun avulla (kts. kuvio 2).



KUVIO 2. Laatukuilumalli (Parasuraman, Zeithamlin & Berry 1985, 44)

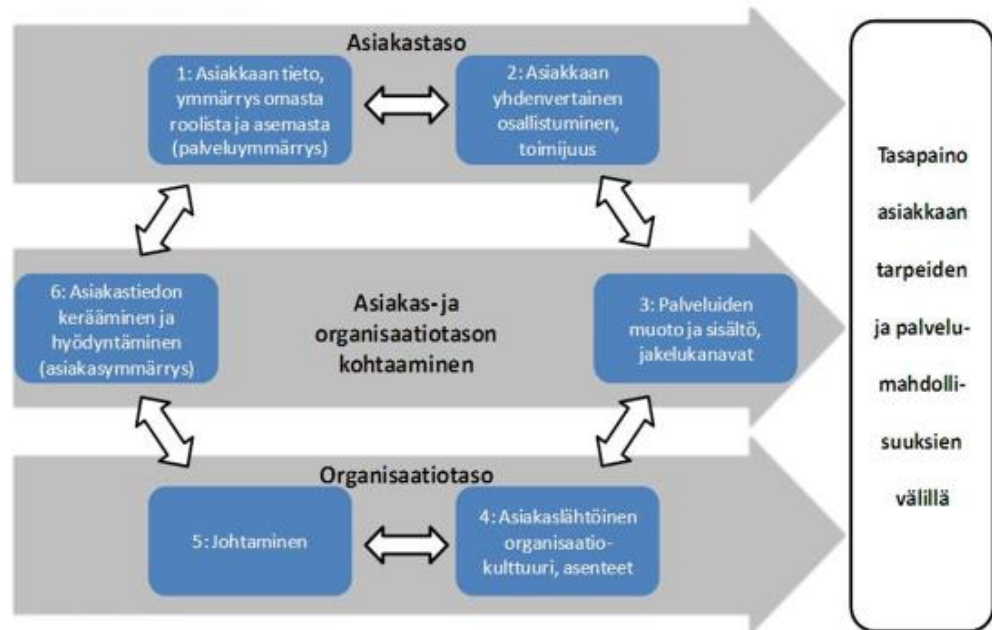
Kuilu 1 on asiakkaan ja palvelun tarjoajan välinen ymmärrysten kuilu, joka kuvaa asiakkaan ja palvelun tuottajan välistä ymmärrystä. Kuilussa kohtaavat palvelun tarjoajan käsitykset siitä, mitä asiakas palvelulta odottaa ja asiakkaan odotukset tarjotusta palvelusta. (Parasuraman ym. 1985, 42–47.) Kuilu 2 on palveluntarjoajan laatuvaatimusten kuilu, jossa tarkastelun lähtökohtana on asiakaslähtöiset palvelut ja niiden suunnittelu. Palvelut suunnitellaan usein organisaation tarpeista käsin. Organisaation ja asiakkaan tarpeet ovat kuitenkin erilaisia. Kuilun haasteita voidaan vähentää parantamalla asiakaslähtöistä palvelun suunnittelua. (Parasuraman ym. 1985, 44–45.)

Kuilu 3 on asiakaskeskeisen palvelun tuottamisen ja toteuttamisen kuilu. Kuilun 3 ongelmat syntyvät, jos kysyntä ja tarjonta eivät kohtaa eikä asiakkaiden roolia ymmärretä oikein. Keräämällä ja analysoimalla asiakkaan kokemuksia palvelun laadusta voidaan vähentää kuilun haasteita. (Parasuraman ym. 1985, 44–45.) Kuilu 4 liittyy markkinointiviestintään. Viestinnän kuilu syntyy usein siitä, että lupaukset ja todellisuus eivät kohtaa, eli asiakkaalle luvataan enemmän kuin hänelle pystytään todellisuudessa tarjoamaan. Asiakkaan näkökulmasta tärkeää on viestinnän toimivuus ja palvelulupausten lunastaminen. (Parasuraman ym. 1985, 45–46.)

Kuilu 5 on palvelun laadun kuilu, jossa pääasiassa on asiakkaan odotusten ja kokemusten kohtaaminen. Asiakkaan kokemukseen saadusta palvelusta vaikuttaa hänen kokemuksensa odotuksien täyttymisestä. (Parasuraman ym. 1985, 45–46.) Parasuramanin mallin tärkein kuilu tätä kehittämishanketta ajatellen on 5, eli asiakkuuden kuilu, sillä työ lähtee liikkeelle asiakkaiden kokemusten kartoittamisesta ja palvelun vastaamisesta asiakkaiden tarpeisiin. Kuitenkin asiakkaan kokemukseen palvelukokonaisuudesta vaikuttavat kaikki kuilut yhdessä.

Laadukkaat ja toimivat palvelut sekä asiakkaan hyvän palvelukokemuksen varmistaminen edellyttävät kehittämistä ja palvelujen säännöllistä arviointia. Aaltio (2015, 2) toteaaakin, ettei lastensuojelun eteen tehty kehittämistyö ole koskaan resurssien hukkaan heittämistä. Palveluiden kehittäminen ja tuloksellisuuden parantaminen lisäävät sekä asiakkaiden että työntekijöiden hyvinvointia. Lapsiin ja perheisiin kohdistuvien palveluiden kehittämisellä on pitkäkestoisia hyvinvointivaikutuksia.

Virtanen ym. (2011) jakavat sosiaali- ja terveystalouden kokonaisvaltaisen asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen kuuteen toisiinsa keskeisesti liittyvään osa-alueeseen. Asiakaslähtöisen palvelukokonaisuuden kehittämisessä tulisi huomioida kaikki nämä kuusi eri osa-aluetta, jotka on esitetty alla (kts. kuvio 3). (Virtanen ym. 2011, 22.)



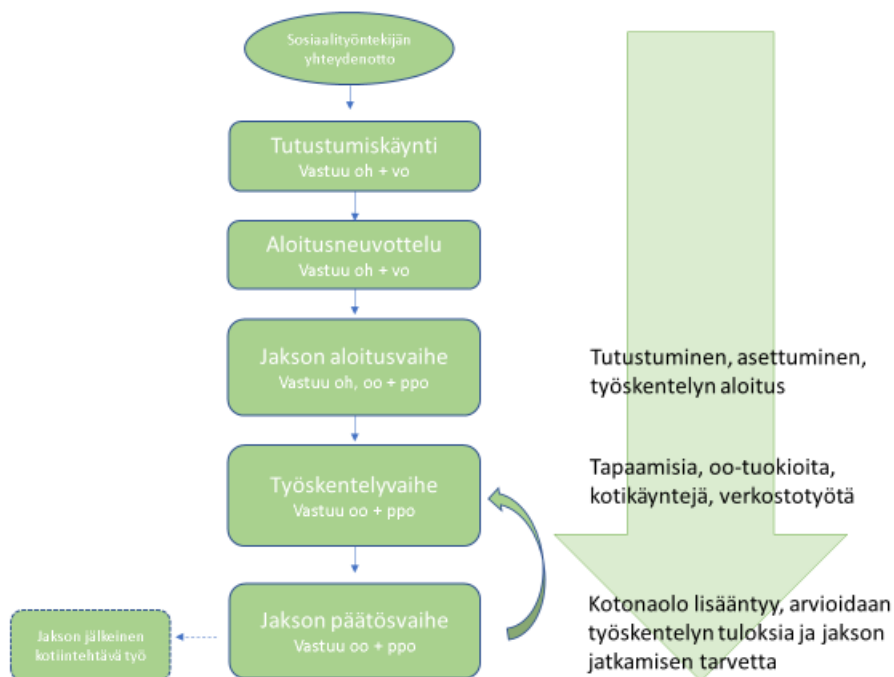
KUVIO 3. Sosiaali- ja terveystalvelujen asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisen osa-alueet (mukaillen Virtanen ym. 2011, 22)

Virtasen ym. (2011, 22–23) mukaan sosiaalialan prosessien kehittäminen lähtee liikkeelle auttamalla palvelun käyttäjää ymmärtämään omat oikeutensa ja velvollisuutensa, mutta myös mahdollisuutensa vaikuttaa palvelutapahtumiin. Kun asiakkaan palveluymmärrys on rakentunut, on mahdollista lisätä asiakkaan osallistumismahdollisuutta, jolloin asiakkaan rooli muuttuu ja hänestä tulee palvelutapahtuman toimija. Asiakaslähtöisessä organisaatiossa tärkeää on prosessien kehittämisen lisäksi huomioida koko henkilöstön asenteet sekä tilanteet, joissa henkilökunta kohtaa asiakkaita.

3.4 Nikkilän perhepalvelukeskuksen vanha asiakasprosessi

Tähän kehittämishankkeeseen saakka käytössä olleen asiakasprosessin työvaiheet oli avattu työntekijöille tarkemmin työhjeessa, joka sisälsi jakson rakenteeseen, sisältöön ja vastuisiin liittyviä yksityiskohtia. Rakenne määrittäi jakson alkamisen, etenemisen ja päättymisen, sekä näihin jakson osiin kuuluvat asiat, kuten neuvottelut. Sisältö määrittäi jakson aikaisen työskentelyn sekä hoito- ja palvelumenetelmät. Vastuualueissa oli kuvattu, kenen vastuulla oli esimerkiksi vanhempien kanssa työskentely ja ketkä osallistuivat jakson aikaiseen työskentelyyn. (Asiakasprosessi 2016.) Asiakasprosessi oli laadittu yhteistyössä henkilöstön kanssa ja se käytiin läpi vuosittain. Vanhan asiakasprosessin laatimisessa ei osallistettu asiakkaita. Asiakasperheillä oli mahdollisuus vaikuttaa työskentelyyn. Pääosin työskentely oli kuitenkin strukturoitua ja eteni asiakasprosessin mukaisesti.

Kuntouttavien osastojen vanha asiakasprosessi sisälsi asiakkuuden eri vaiheet jakson aloituksesta sen päättymiseen. Asiakasprosessin tarkoituksena oli taata tasalaatuinen palvelu asiakasperheille. Asiakasprosessissa oli nähtävissä kolme prosessin vaihetta, asiakkuuden alku-, työskentely- ja asiakkuuden päättymisvaihe. (Kts. kuvio 4.)



KUVIO 4. Nikkilän perhepalvelukeskuksen vanhan asiakasprosessin kulku

Kuntouttavan jakson pysyessä kolmen kuukauden mittaisena, prosessin vaiheet kestivät jokainen noin kolmanneksen jaksosta. Prosessin vaiheet oli kuvattu eteenpäin kulkevana prosessina, mutta joskus perheiden tilanteista johtuen kulkusuunta saattoi vaihdella, ja jakson päätösaiheesta saatettiin palata työskentelyvaiheeseen takaisin.

Perhekuntoutusjaksosta sovittiin sosiaalityöntekijän kanssa. Asiakasprosessi käynnistyi perheen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteydenotolla perhepalvelukeskukseen ja paikkavarauksen lähettämällä. Perheet kävivät tutustumassa perhepalvelukeskukseen ja tämän jälkeen pidettiin aloitusneuvottelu. Neuvottelussa sovittiin jakson tavoitteet perheenjäsenten ja sosiaalityöntekijän odotusten ja tarpeiden pohjalta, sekä kuultiin enemmän perheen tilanteesta.

Työskentelyvaihe koostui kuntouttavasta arjesta osastolla, sovituista tapaamisista vanhempien ja sijoitetun lapsen kanssa sekä verkostotyöstä. Asiakkaan motivaatio ja osallisuus kuntouttavalla jaksolla oli erittäin tärkeää tässä vaiheessa jaksoa. Työskentelyvaiheessa työstettiin jaksolle asetettuja tavoitteita tarkoituksena saada aikaan positiivisia muutoksia perheen tilanteeseen.

Jakson päätösvaiheessa työskentely suuntasi perheen kotiin. Lapsi oli pidempiä aikoja kotona ja työ tehtiin yhä enemmän perheiden kotona. Jakson loppuvaiheella arvioitiin saavutettuja tavoitteita ja perheen tilannetta, sekä sosiaalityöntekijä teki arvion palvelun tarpeen päättymisestä tai jatkumisesta. Jos kuntouttavan jakson jatkolle oli tarvetta, palattiin ainakin osittain työskentelyvaiheeseen. Jakson päättymisen jälkeen osaston tilanteen mukaisesti osalle perheitä tarjottiin mahdollisuutta työskentelyn jatkumiseen kotona tehtävänä työskentelynä, jolloin lapsi asui kotona ja työntekijät kävivät perheen kotona säännöllisesti.

4 LASTENSUOJELU

4.1 Avohuollon lainsäädäntö

Lastensuojelun ydin on lasten suojeleminen. Siihen osallistuvat ja sitä toteuttavat koko yhteiskunta ja sen kansalaiset. Lasten suojeleminen tapahtuu lastensuojelutoimenpiteiden muodossa, mutta siihen tarvitaan myös hyvinvointipolitiikkaa ja monen tasoisia toimia. Monilla yhteiskunnallisilla päätöksillä on vaikutuksia lasten elämään, vaikka niitä ei olisi tehtykään lastensuojelua ajatellen. (Taskinen 2010, 19.)

Lastensuojelun ydin on lapsen kehityksen ja terveyden turvaaminen ja sitä vaarantavien tekijöiden poistaminen. Lapsikeskeinen perhelähtöisyys on lastensuojelun perusta, minkä perusteella ensisijaista on mahdollistaa lapselle perhe-elämä. Lastensuojelun toiminnassa ja menetelmissä on paljon muunnelmia, koska yksittäiset tilanteet voivat vaihdella suuresti. Toisinaan perheiden tilanteessa apu saadaan lyhytaikaisella avulla, kun taas toisinaan tarvitaan tukitoimia läpi lapsuuden. (Bardy 2009, 41.)

Lastensuojelu on lakisääteistä lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseen tähtäävää toimintaa. Lastensuojelussa pyritään ensisijaisesti tukemaan perheen pärjäämistä avohuollon tukitoimenpitein niin, että lapsella olisi edellytykset kasvaa ja kehittyä. (Lastensuojelulaki 417/2007, 1§, 2§, 3§, 4§.)

Lastensuojelulain (417/2007 2§, 34§, 37§a) mukaan lastensuojelun tehtävä on tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä heidän tarvitsemiaan palveluja ja tukitoimia. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskykyä ja -mahdollisuuksia.

Avohuollon sijoituksen tarkoituksena on kuntouttaa perhettä ja tarjota heille apua, jotta lapsi voisi palata mahdollisimman nopeasti takaisin kotiin.

Avohuollon tukitoimena järjestettävän sijoituksen tarkoitus ei ole lapsen pitempiaikainen sijoitus kodin ulkopuolelle. Lapsen sijoittaminen yksin on aina toissijainen vaihtoehto. Avohuollon sijoituksesta päätettäessä on määriteltävä sijoituksen tavoitteet ja arvioitu kesto. Jos lapsen kodin ulkopuolisen sijoituksen tarve jatkuu yli kolme kuukautta, täytyy selvittää edellytykset jatkaa sijoitusta, avohuollon keinojen riittävyys ja sen vaihtoehdot, kuten mahdollinen sijaishuollon tarve. (Lastensuojelulaki 417/2007, 37§.)

Lastensuojelussa toimitaan pienimmän puuttumisen periaatteen mukaan. Liian voimakkaita toimenpiteitä ei saa tehdä, mutta toimenpiteiden on kuitenkin oltava riittäviä, jotta ne auttavat perheitä tarpeeksi. (Lastensuojelun käsikirja 2016.)

4.2 Lastensuojelun haasteet nyt ja tulevaisuudessa

Lastensuojelupalveluiden pirstaleisuus, työntekijöiden puute ja alhainen määrä, johtamisongelmat, työntekijöiden vaihtuminen, haasteet yhteistyössä ja arkitiedon ohittaminen ovat uhkatekijöitä, joita Alhainen (2014, 7–8, 67–69) nimeää tutkimuksessaan lastensuojelujärjestelmän nykytilasta. Näihin uhkatekijöihin tulisi puuttua yhteiskunnallisesti, jotta lasten etu ja hyvinvointi turvataan. Lastensuojelujärjestelmän haasteet johtuvat Alhasen mukaan sekavasta palvelujärjestelmästä ja muiden palveluiden pirstaleisuudesta ja heikentymisestä.

Raatikainen (2008, 28, 29) tutki opinnäytetyössään sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemyksiä tulevaisuuden haasteista, joiden voidaan ajatella näkyvän tänä päivänä. Tutkimuksen mukaan lastensuojelun asiakasmäärät lisääntyvät ja asiakkaat ovat yhä haastavampia sekä moniongelmaisempia. Lisääntyvät päihdeongelmat, syrjäytyminen, perheväkivalta, mielenterveysongelmat, velkaongelmat sekä avioerot vaikuttavat välillisesti lastensuojelun asiakkuuksiin. Pekkarinen (2017, 69) toteaa tulevaisuuden näkymän hyvin samansuuntaisena kuin Raatikainen (2008) edellä. Yhteiskunnallisessa ilmapiirissä korostetaan yksilöiden vastuuta ja toimintaky-

kyä, minkä voidaan ajatella lisäävän tulevaisuudessa haavoittuvassa asemassa olevien perheiden haasteita. Koulutus- ja työmarkkinat vaativat niin nuorilta, kuin aikuisiltakin entistä korkeampaa koulutusta ja osaamista. Haasteiden lisääntyessä palvelujen oikea-aikaisuus painottuu. Olsson, Laine, Heino, Pärnä ja Törrönen (2010, 278) muistuttavat lasten ja nuorten oikea-aikaisten palveluiden vaikuttavan vähentävästi tulevaisuuden palveluntarpeeseen ja huono-osaisuuteen.

Henkilöstön näkökulmasta tulevaisuuden näkymät edellyttävät moniammatillisuutta ja moniosaamista, mikä vaatii joustavuutta ja osaamisen kehittämistä (Pekkarinen 2017, 69). Työn kehittäminen edellyttää käytäntöjen tutkimista, analysoimista ja näkyväksi tekemistä. Työprosessien täytyy perustua tietoon asiakkaiden toimintakyvyn lisääntymiseen johtaneista menetelmistä, sekä haasteista jotka liittyvät niihin. (Pohjola ym. 2012, 347–348.)

Rousun (2007, 252) mukaan perusedellytykset lastensuojelussa onnistumiselle ovat vankka asiakaslähtöinen organisaatio, henkilöstön osaamisen vastaaminen lastensuojelun ajankohtaisiin vaatimuksiin sekä toimintaprosessit, jotka edistävät asiakkaan voimavaraistumista. Hänen mukaansa lastensuojelun ydin ja työn lähtökohta on tuottaa sitä, mitä lastensuojelun asiakaslapsi tarvitsee kuntoutuakseen. Tuotetun työn toimivuuteen vaikuttaa eniten asiakastyön ja hoidon sisältö ja laatu, henkilökunnan ammatilliset taidot ja yhteistyökyky, hyvä johtaminen ja työn tuki sekä historiallisesti kestävät eettiset ja toiminnalliset periaatteet.

4.3 Kuntouttava lastensuojelu

Perhetyö on termi kaikelle koko perheen kanssa tehtävälle työlle. Sitä voidaan toteuttaa monilla eri tahoilla, kuten sosiaalityössä, päivähoidossa ja neuvoloissa. Perhetyöllä voidaan tarkoittaa myös erilaisia työmuotoja, kuten perhetapaamisia, keskusteluja sekä kotikäyntejä. (Vilén, Seppänen, Tapio & Toivonen 2010, 24–25.) Perhetyön määritelmä koskee kaikkea sellaista toimintaa, jonka kohteena tai asiakkaana ovat perheet ja perhei-

den jäsenet yhdessä tai erikseen. Työskentelyä ohjaa huoli perheistä ja intervention oikeutuksena nähdään mahdollisuus vaikuttaa perheiden hyvinvointiin.

Kuntouttavan perhetyön työote perustuu asiakkaiden aitoon ja arvostavaan kohtaamiseen, ohjaavaan kasvatukseen ja ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen ajatteluun (Pärnä 2011, 47). Kuntouttava perhetyö sisältää kolme elementtiä: kartoituksen ja arvioinnin, tukea ja ohjausta sekä hoitoa ja kuntoutusta. Nämä elementit limittyvät usein toisiinsa. Kuntouttava perhetyö on muutokseen tähtäävää perhetyötä. (Heino 2008, 46–47.)

Heinon (2008, 43) mukaan perhetyön tavoitteet vaihtelevat. Joskus kuntoutusjakso nähdään vain prosessin käynnistäjänä, ja perheen kokonaiskuntoutumiseen pääsemiseksi on kuntouttavaa työtä jatkettava toisessa palvelussa tai yksikössä. Haasteen tuo palvelujen rajallisuus ja perheiden ongelmien moninaisuus. Perheiden hoitopolku muodostaa aina kokonaisuuden ja haasteena on saada eri kuntoutusmuodoista luotua saumaton jatkumo.

Lastensuojelun kuntouttavan perhetyön asiakasperheillä ongelmat ovat usein moninaisia ja pidemmältä ajalta kasautuneita. Lastensuojeluperheet saavat yleensä runsaasti sosiaali- ja terveystalvveluja, mutta koko perheen suunnitelmallinen kokonaisvaltainen tukeminen on haastavaa. Kuntouttavan lastensuojelutyön tarpeita ovat esimerkiksi huoli vanhempien jaksamisesta, vanhempien päihde- tai mielenterveysongelmat, perheväkivalta, perheen vakavat vuorovaikutusongelmat, lasten koulunkäyntivaikeudet, käytöshäiriöt ja kasvatukseen liittyvät pulmat. Perheessä voi olla myös vanhempien ennakoimatonta käytöstä, erilaisia kasvatuseriaatteita, haasteita tunnistaa lasten tarpeita tai perheellä voi olla muuten kaoottinen elämäntilanne. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007, 46.)

Kuntouttava lastensuojelutyö rakennetaan perheen tarpeita ja tavoitteita vastaavaksi. Työskentelyn tavoitteena on nykytilanteen pysäyttäminen ja positiivisen muutoksen aikaansaaminen. Kuntoutumisen aikana käsiteltä-

viä keskeisiä teemoja ovat perheen omien voimavarojen löytyminen ja perheen vuorovaikutuksen vahvistuminen. Työskentelyn suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus edellyttävät sekä työntekijöiltä että perheeltä sitoutumista ja motivaatiota. Olennainen osa kuntouttavaa työtä on verkostotyö perheen läheisten ja muiden perheen kanssa työskentelevien ammattilaisten kanssa. Lastensuojelun kuntouttava perhetyö on vastuullista, vaativaa ja monimuotoista perheiden auttamista, hoivaamista, interventiota ja tukemista sekä ongelmien ratkaisemista yhdessä perheen kanssa. Työssä on mukana tuen lisäksi vahvasti myös kontrolli. (Järvinen ym. 2007, 46–48.)

Kuntouttava työ on yleisnimike tavoitteelliselle työskentelylle, ja siihen liittyy ajatus määränpäästä eli tulevaisuudesta, ja halu löytää voimavaroja ja ratkaisuja. Kuntouttava työ on tavoitteellista toimintaa, ja sillä pyritään parantamaan ihmisen toimintakykyä ja osallistumismahdollisuuksia yhteiskunnassa. Keskeistä on ehkäistä sosiaalisen syrjäytymisen uhka ja mahdollistaa arkinen hyvinvointi. Kuntoutus voidaan määritellä myös ympäristön ja yksilön välisen suhteen muutokseksi, jolloin yksilöä ei eroteta kokonaisuudesta, esimerkiksi lasta perheestä tai perhettä elinympäristöstään. (Pärnä 2010, 41–43.)

Kuntouttavan toiminnan painopiste on siirtynyt ongelma- ja puutekeskeisyydestä kohti osallisuuden ja voimavarojen vahvistamista ja asiakkaan oma rooli tavoitteiden asettajana ja aktiivisena kuntoutujana on vahvistunut. Kuntoutumisen mahdollistajana ja edellytyksenä korostetaan ohjauksellista työtettä, asiakaslähtöisyyttä sekä muutoksen tukemista työskentelemällä kuntoutujan arkisessa toimintaympäristössä. Tärkeänä ajatuksena on ihmisten tukeminen mahdollistamalla heidän aktiivinen osallistumisensa prosessiin. (Pärnä 2010, 41–43.)

Kuntouttavaan perhetyöhön kuuluvan arvioinnin menetelminä ovat havainnointi, keskustelut ja perheenjäsenten haastattelut. Tällöin työntekijä kysyy asiakkaalta suoraan asioita heidän näkemyksistään ja kokemuksistaan omasta sekä toisten perheenjäsenten elämästä. (Vilén ym. 2010, 49–53.)

4.4 Hyvän asiakastyön mahdollistajat lastensuojelussa

Lastensuojelun työkäytännöissä sekä rakenteissa on asioita, jotka edistävät hyvää asiakastyötä ja asiakkaiden kokemuksia hyvästä palvelusta. Laitisen ja Väyrysen (2011, 172–179) mukaan lastensuojelun avohuollon tukitoimet mielletään usein välttämättömiksi ja hyviksi toimiksi verrattuna tahdonvastaisiin palveluihin. Tämä antaa hyvän lähtökohdan avohuollon tukitoimena tehtävälle työskentelylle.

Henkilökunnan ammattitaito, monipuolinen osaaminen, laaja ikärakenne sekä henkilöstön riittävyys liittyvät hyvään asiakastyöhön. Työskentelyn laatu on tärkeää niin asiakkaille, kuin yhteistyökumppaneille, erityisesti sosiaalityöntekijöille. (Pakkala & Sokkala 2015, 36–37.) Juujärvi, Myyry ja Pessa (2007, 79–80) korostavat henkilökunnan eettistä herkkyyttä asiakastyössä. Työntekijän on osattava lukea asiakkaan tarpeita, jotta hän osaa ohjata ja neuvoa tätä oikein. Työntekijän tulee pystyä myös tunnistamaan omat tunteensa ja toimintansa ja sen millaisia seurauksia niillä on asiakkaalle. Toimintatapoja tulee pystyä arvioimaan eri osapuolten näkökulmasta. Mattila (2007, 12–13, 33.) korostaa aitoa kohtaamista, mikä syntyy, kun työntekijän ja asiakkaan elinpiirit koskettavat toisiaan. Kohtaaminen ei ole suorittamista, ymmärtämistä eikä neuvomista, vaan läsnäoloa, välittämistä ja jakamista.

Työntekijöiden ja asiakkaiden välillä ehdotonta on luottamuksellisuus, ja se vaatii avoimuutta. Luottamus toiseen ihmiseen on sosiaalista pääomaa, mikä kasvaa perheessä ja erilaisissa yhteisöissä. (Mattila 2007, 23.) Työntekijöiden koulutus ja ammattitaito eivät yksin pysty takaamaan tuloksellista yhteistyötä asiakkaiden kanssa, jos keskinäinen luottamus horjuu. Avainasia luottamuksen synnyssä on työntekijän vuorovaikutustaidot ja suhtautumistavat. (Miller & Törrönen 2011, 70.) Mattilan (2007, 23–24) mukaan luottamus on välttämätöntä hoidossa ja kasvatuksessa. Lapset luottavat helposti aikuisiin kokemansa turvallisuudentunteen ansiosta. Luottamuksellisessa ilmapiirissä perheiden on mahdollista uskoa yhteisen toiminnan hyödyllisyyteen ja merkityksellisyyteen. Vaitiolovelvollisuus on

yksi luotettavuuden osa-alue ja sitä suojataan lailla, mutta se voi olla myös moraalikysymys. (Mattila 2007, 23–24.)

Auttamistyössä olennainen asia on vallan käsite. Valtaa käytetään sosiaalityössä suhteessa toisiin työntekijöihin, ammattiryhmiin, asiakkaisiin sekä yhteisöihin. Valta ilmenee tehtyinä interventioina, päätöksinä, kontrollina ja arviointeja tehdessä, sekä prosessien läpiviennissä. Käyttämänsä valta tulee jokaisen työntekijän ymmärtää, jotta sitä voidaan hyödyntää positiivisella tavalla, kuten ohjaamisessa ja neuvonnassa. (Laitinen & Pohjola 2010, 8–9.) Kun valtaa osataan käyttää positiivisesti auttamistyössä, se lisää asiakkaiden sitoutumista ja motivoitumista työskentelyyn (Pakkala & Sokkanen 2015, 38).

Vanhempien sitoutuminen on olennainen osa asiakastyön onnistumista lastensuojelussa. Mustajärven (2008, 70) mukaan vanhempien motivaatio ja sitoutuminen työskentelyyn luodaan heti työskentelyn käynnistämävaiheessa. Asiakkaan sitoutumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat yhteiset arvot, asenteet, motivaatio ja tunteet sekä sosiaalisten suhteiden vaikutus. Tärkeää perhetyön toteutuksessa on työntekijöiden ammattitaito sekä asiakkaan ja työntekijöiden välinen vuorovaikutus. Työntekijän vuorovaikutustaidoilla on suuri merkitys asiakkaiden motivoinnissa muutokseen. Asiakkaan asema tasavertaisena osallistujana tapaamisissa työntekijän kanssa on tärkeää. Asetelman tulee olla asiakasta arvostava, kannustava ja aktivoiva yksisuuntaisen neuvomisen sijaan.

Lastensuojelun pyrkimyksenä on oikea-aikainen puuttuminen ja palveluiden saatavuus. Tarkoituksenmukaista on, että perhetyö aloitettaisiin mahdollisimman varhain, mutta käytännössä se ei aina toteudu. Varhainen tuki on erityisesti tarpeellista tilanteissa, jotka liittyvät vanhempien elämäntilanteeseen, perheen arjessa selviytymisen tukemiseen, lapsen ja vanhemman vuorovaikutukseen, kasvatuskysymyksiin tai kriiseihin perheissä. (Myllärniemi 2007, 16–20.) Työntekijät ja sosiaalityöntekijät korostivat Pakkanen ym. (2015) tutkimuksessa oikeiden asiakkaiden ohjautumista oikeisiin palveluihin, sekä palveluun pääsyä jonottamatta ja silloin kun asiakas

palvelua tarvitsee. Asiakkaiden perhetilanteen kriisiytyessä huomiota ei saada keskitettyä perheen kokonaistilanteeseen. (Pakkala ym. 2015, 32, 40.) Samassa tutkimuksessa korostui tiedonkulun tarpeellisuus asiakkaiden ja työntekijöiden välillä sekä työntekijöiden kesken.

Asiakkaiden motivointi jo ennen palvelun alkua on tärkeää koko asiakasprosessia ajatellen. Jotta sosiaalityöntekijä osaa motivoida asiakasta tulevaan palveluun, on heillä oltava siitä riittävästi oikeaa tietoa, jota he voivat asiakkailleen jakaa. Myös palvelun räätälöintimahdollisuus asiakkaan tarpeinen mukaisesti, lisää asiakkaan motivaatiota ja mahdollisuuksia prosessin onnistumiseen. (Pakkanen ym. 2015, 33.)

Lapsiperheiden auttamisessa ja sosiaalityössä yleinen työskentelyn lähtökohta on yhtäaikainen työskentely kaikkien perheenjäsenten kanssa. Perheiden tilanteet voivat olla haastavia hahmottaa ja perheenjäsenten omat tarpeet hyvin erilaisia keskenään. Yhteyden saaminen vanhempiin on usein näissä tilanteissa helpompaa johtuen heidän kyvystään käsitellä asioita ja halusta muuttaa perheen tilannetta. Työskentelystä tulee helposti aikuiskeskeistä, vaikka lasten tuottaman tiedon tärkeys tunnistetaan. Aikuisten tuottama informaatio koetaan usein helpommaksi hahmottaa. (Hurtig 2006, 169–170.) Virtasen (2011, 20) mukaan työskentely vain yhden perheenjäsenen kanssa tuottaa vain lyhytaikaista muutosta, jos perheenjäsenet eivät tue muutosta muuttamalla myös itse.

Lastensuojelutyön tulee aina perustua tavoitteellisuuteen ja työskentelyn kattotavoite on aina lastensuojeluasiakkuuden päätyminen. Tavoitteiden mukainen toiminta voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, jotka ovat tavoitteista ja työskentelystä sopiminen, tavoitteenmukainen työskentely ja tavoitteiden toteutumisen arviointi ennen asiakkuuden päättymistä. Tavoitteellisessa työskentelyssä selkiytetään ja kirjataan ylös se mihin pyritään, millä työskentelyn keinoilla ja arvioidaan mihin mennessä tavoitteisiin on tarkoitus päästä. Tavoitteiden asettamisen kautta myös asiakkaan motivaatio ja toiveet asioiden muuttumisesta selviävät. Tavoitteiden asettamisen myötä myös toiminnan vastuu jakaantuu ja asiakkaan sitoutumisen

merkitys korostuu, mikä on edellytys toiminnan tuloksellisuudelle. (Rostila 2001, 8–16, 32–34, 35–40.) Särkelä (2001, 82–86) toteaaakin, että juuri tavoitteet saavat ihmisen liikkeelle, eivät ongelmat.

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

5.1 Toimintatutkimus lähestymistapana

Toikko ja Rantanen (2009, 22–23, 56–57) toteavat toimintatutkimuksen tarpeen lähtevän aina työelämän haasteista, joihin halutaan löytää ratkaisu. Kehittämistoiminnalla halutaan muuttaa, kehittää ja uudistaa työyhteisön toimintaa. Kehittämistoiminnan käynnistäjänä voi myös olla tulevaisuuden visio. Ojasalon, Moilasen ja Ritalahden (2014, 58) ja Kuulan (2009, 41) mukaan toimintatutkimuksessa yhdistetään käytännön kehittäminen ja tutkimus. Toimintatutkimuksessa halutaan tietää, miten asiat voisi tehdä entistä paremmin. Toimintatutkimuksen avulla pyritään saamaan aikaan tietoa, jonka avulla voidaan muuttaa toimintapoja, käytänteitä ja toimintoja.

Toimintatutkimus on usein koko organisaation tai työyhteisön yhteinen prosessi, johon työntekijät sitoutuvat. Sitoutuminen tarkoittaa toimintatutkimuksessa työntekijöiden aktiivista osallistumista. Näiden piirteiden vuoksi toimintatutkimusta pidetään sosiaalisena prosessina. (Metsämuuronen 2008, 29).

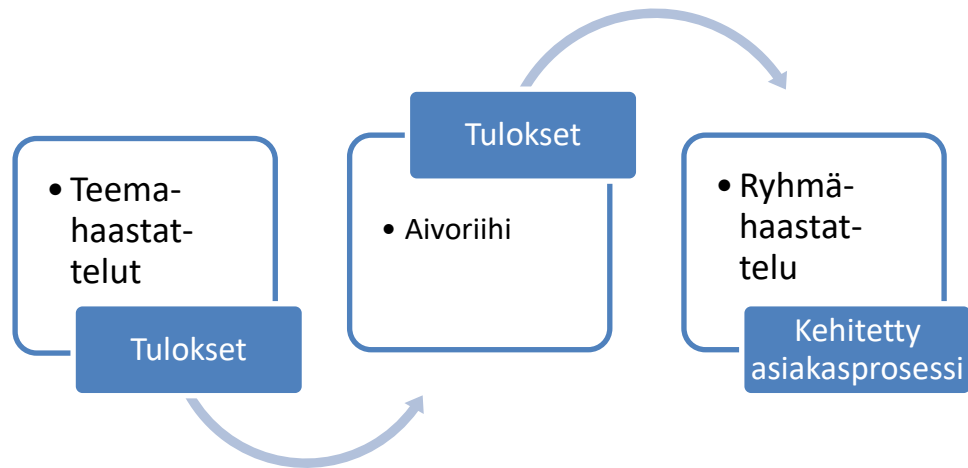
Toimintatutkimuksessa tietolähteet valitaan tarkasti ja tarkoituksenmukaisesti. Saatu aineisto rajataan koskemaan vain kyseessä olevaa tutkimusta. Tietolähteiden tarkoituksenmukainen valinta on tärkeää, koska tietoa halutaan ihmisiltä, joilla on asiasta kokemusta. (Tuomi 2007, 97).

Toikon ja Rantasen (2008, 91) mukaan toimintatutkimuksen tekijän rooli voi vaihdella. Tekijän rooli voi perustua asiantuntemukseen, tai hän voi toimia kehittäjänä omassa työroolissaan kehittäen omaa työtään ja työyhteisöään. Toimintatutkimuksen tekijä pyrkii innostamaan ja kannustamaan työyhteisön jäseniä muutostyöhön. Myös Heikkinen (2015, 209) toteaa, ettei toimintatutkimuksen tekijä ole ulkopuolinen, vaan hän osallistuu aktiivisesti toimintaan tehden interventioita, joilla pyritään muutokseen. Yksi toimintatutkimuksen tavoitteista on nostaa esiin hiljaista tietoa.

Tässä kehittämishankkeessa halutaan kehittää perhepalvelukeskuksen kuntouttavien osastojen toimintaa yhdessä työtä toteuttavien ohjaajien kanssa. Kehittämisprosessi on perhepalvelukeskuksen yhteisöllinen prosessi, jossa jokainen on yhtä tärkeä toimija. Toimintatutkimuksen merkittävä piirre on yhteisöllisyys. Heikkisen (2015, 211) mukaan osallistava toimintatutkimus kuvaa tutkimuksen luonnetta. Toimintatutkimukseen sisältyy tutkimuksen tekijän itsereflektio, mutta siihen kuuluu myös suuremman joukon yhteinen työskentely jonkun asian muuttamiseksi ja kehittämiseksi.

Kehittämishanke koostui kolmesta peräkkäisestä aineistonkeruuvaiheesta sekä niiden jälkeisestä kehittämistyöstä (kts. kuvio 5). Ensimmäiseksi tehtiin palvelussa aiemmin olleiden perheiden teemahaastattelu, minkä jälkeen aineisto analysoitiin. Toiseksi pidettiin perhepalvelukeskuksen henkilökunnan aivoriihi. Kolmas aineistonkeruutilaisuus oli perhepalvelukeskuksen nykyisten asiakasperheiden vanhemmista koostunut asiakasraati, jolle esitettiin yksilöhaastattelujen analysoitu aineisto.

Perhepalvelukeskuksen asiakkaille, joiden kuntouttava jakso oli loppumassa vuoden 2016 lopulla, annettiin saatekirje (liite1), jossa kerrottiin tulevasta haastattelusta ja pyydettiin lupaa ottaa heihin yhteyttä haastatteluun liittyen. Kehittämishankkeen tekijä työskentelee perhepalvelukeskuksessa, mutta oli tuolloin työvapaalla. Saatekirjeessä kerrottiin haastattelun sisällöstä. Perheet palauttivat saatekirjeet yhteystietoineen suljetuissa kuorissa osastoille, joista ne annettiin kehittämishankkeen tekijälle. Saatekirjeitä annettiin yhteensä seitsemälle perheelle, joista kuusi suostui haastatteluun. Haastattelu toteutui neljän perheen kanssa.



KUVIO 5. Kehittämishankkeen kulku

5.2 Yksilöhaastattelut

Kehittämishankkeen pohja-aineisto kerättiin palvelua käyttäneiltä perheiltä teemahaastattelua, eli puolistrukturoitua haastattelua käyttäen. Haastattelussa oli mahdollisuus kohdata perheet henkilökohtaisesti, tarkentaa heiltä saatavia vastauksia ja selittää kysymyksiä tarkemmin. Haastattelun lisäksi tilanteessa oli mahdollisuus kertoa tarkemmin kehittämishankkeesta.

Teemahaastattelussa haastattelun aihepiirit, teema-alueet, on etukäteen määriteltä. Ennalta määritellyt teema-alueet käydään haastateltavien kanssa läpi, mutta aiheiden järjestys ja laajuus voivat vaihdella. Kehittämishankkeen ensimmäinen vaihe toteutetaan haastatteluna, koska kuten Hirsjärvi ja Hurme (2000, 35) sekä Aaltola ja Valli (2014, 205) toteavat, asiakkaat ovat subjekteja, oman elämänsä asiantuntijoita ja he ovat tutkimuksessa merkityksiä luovia ja aktiivisia osapuolia. Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2014, 205) toteavat haastattelun sopivan menetelmäksi, kun halutaan selventää ja syventää saatavia vastauksia sekä esittää tarkentavia lisäkysymyksiä.

Teemahaastattelut kuuluvat laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiin (Kananen 2012, 190). Teemahaastattelua käytetään sellaisissa tutkimuksissa, joissa tarvitaan tietoa ja ymmärrystä asioista ja ilmiöistä, sekä vaikuttavuuden ja tulosten arvioinnista (Ojasalo ym. 2014, 40 – 42; Kananen 2012, 99). Teemahaastattelu voidaan suorittaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Käsite teemahaastattelu muodostuu kahdesta osasta: teemasta ja haastattelusta. Teema tarkoittaa laajaa aihekokonaisuutta ja haastattelulla tarkoitetaan haastattelijan ja haastateltavan välistä vuorovaikutussuhdetta. (Kananen 2012, 102 – 103.)

Haastatteluiden kulku ei ole koskaan täysin ennakoitavissa, joten aineisto saattaa muodostua myös ennalta määriteltyjen teemojen vierestä. Tämä on tyypillistä laadulliselle tutkimukselle, jossa korostuu tutkimuksen eri elementtien joustava kehittyminen. (Kiviniemi 2010, 70.)

Haastattelut koskivat koko perhettä, mutta perhe sai itse päättää, ketkä haastattelussa olivat paikalla. Lapsi ei voinut kuitenkaan osallistua haastatteluun yksin. Haastattelut toteutettiin perheiden valitsemissa paikoissa, koska kuten Eskola ja Vastamäki (2015, 30) toteavat, haastattelupaikalla on suuri merkitys haastattelun onnistumiselle.

Haastatteluissa käsiteltiin seuraavia etukäteen pohdittuja teemoja: kuntouttavan jakson rakenne, sisältö, kehittäminen sekä kuntouttavan jakson vastaaminen perheen tarpeisiin. Haastatteluiden kulku ei ole täysin ennakoitavissa, joten aineiston analysoinnin jälkeen teema-alueet muuttuivat hieman.

Haastatelluilta asiakkailta saatu aineisto litteroitiin kirjoittamalla tekstiksi haastateltavien puhe. Haastattelijan puhe ja puheen ulkopuoliset äännähdykset sekä tauot jätettiin litteroimatta. Litterointi suoritettiin jokaisen haastattelun jälkeen, sillä kuten Ojasalo ym. (2014, 111) toteaa, aineisto on hyvä analysoida mahdollisimmat pian tiedon tuoreuden ja haastateltavan muistin vuoksi.

Aineistosta tehtiin teema-analyysi. Teema-analyysissä vastaukset jaotellaan jokaisen teeman alle (Hirsjärvi & Hurme 2000, 141–142; Eskola & Vastamäki 2015, 42). Teemoittelun jälkeen aineistosta tehtiin tulkinta, eli kuten Hirsjärvi ym. (2014, 229) toteavat, pohditaan analyysin tuloksia ja tehdään niistä johtopäätöksiä. Nämä johtopäätökset esitettiin henkilöstölle sekä asiakasraadin vanhemmille.

Tutkimuksen tärkeimmät vaiheet ovat analyysi sekä tulkintojen ja johtopäätösten tekeminen. Tähän tähdätään jo tutkimuksen alkuvaiheessa. Analyysivaiheessa tutkijoille selviää, millaisia vastauksia tutkimuksen tavoitteeseen on saatu. (Hirsjärvi ym. 2010, 221.) Aineiston analysoiminen alkaa usein jo haastattelutilanteissa. Tutkija voi tehdä havaintoja asioista, jotka toistuvat usein tai ovat erityisiä. Analysoinnissa pyritään säilyttämään aineiston sanallista muotoa. (Hirsjärvi & Hurme 2011, 136.) Analyysin tarkoitus on luoda aineistosta sellainen kokonaisuus, josta voidaan tehdä johtopäätöksiä tutkittavasta kohteesta (Puusa 2011, 116).

Kehittämishankkeen haastatteluissa aineiston analysointi alkoi jo haastatteluiden aikana. Haastattelijalle muodostui kuva asiakkaiden näkemyksistä ja kokemuksista perhepalvelukeskuksen palveluista.

5.3 Aivoriihi

Yksi luovien ratkaisujen perusmenetelmistä on aivoriihi. Luovat ratkaisut ovat prosesseja, joiden tarkoituksena on parannusmahdollisuuksien huomaaminen ja havaittavien tosiasioiden tunnistaminen sekä tavoitteiden määrittely ja visiointi. Lähestymistapojen ja ideoiden tuottaminen, arviointi ja valinta, sekä hyväksyminen ja toteuttaminen kuuluvat prosesseihin. Luovassa toiminnassa edellytetään osallistujilta ryhmässä työskentelyn taitoja ja ajattelutapoja, asenteita ja kykyjä. Tämä asettaa ryhmän vetäjälle velvoitteen hallita prosesseja ja osata ratkoa ongelmia. (Ojasalo ym. 2014, 143–144.)

Myös Kakkuri-Knuutila ja Heinlahti (2006, 122–123) toteavat ohjaajan olevan keskeisessä roolissa aivoriihiyöskentelyssä. Hänen tulee huomioida

tasa-arvoisuus keskustelussa ja luoda ilmapiiri, jossa osallistujien on helppo toimia. Osallistujaryhmän hiljaisimmille tulee antaa tilaa ja rikkoa valta-asetelmia.

Kehittämishankkeen toinen vaihe oli perhepalvelukeskuksen henkilökunnan kehittämispäivä. Asiakkailta saatu aineisto esitettiin työntekijöille käytännöllä aivoriihen ja havainnoinnin menetelmiä. Aineisto lähetettiin henkilökunnalle jo etukäteen ja he saivat tehtäväksi etsiä aineistosta kaksi asiaa, joissa kuntouttavilla jaksoilla ollaan onnistuttu ja kaksi asiaa joita tulisi kehittää. Apuna käytettiin toivelistatekniikkaa, jonka etuna on huomion keskittäminen hyötyihin ja mahdollisuuksiin. Tekniikka rohkaisee tuomaan esiin määrällisesti paljon ajatuksia. (Ojasalo ym. 2014, 173.)

Valitut asiat koottiin yhteen ja tarkasteltiin valintojen jakaantumista. Henkilökunta sai valita kaksi teemaa, joita lähdettiin kehittämään. Teemoja käsiteltiin ensin poistamalla kaikki olemassa olevat rajoitteet, jotta keskityttiin mahdollisuuksiin ja tavoitetilan hahmottamiseen. Tavoitetilan määrittelyn jälkeen sovittiin toimenpiteistä, joiden avulla päästään kohti tavoitetilaa. Sama prosessi tehtiin molempien valittujen teemojen kohdalla. Ojasalon ym. (2014, 161–162) mukaan aivoriihityöskentelyn, kuten muidenkin yhteisöllisten kehittämismenetelmien etuna on ihmisten sitoutuminen tuotokseen, johtuen heidän aktiivisesta osallistumisestaan sen tekemiseen.

5.4 Asiakasraati

Kehittämishankkeen kolmas aineistonkeruuvaihe oli asiakasraati, jossa palvelua haastatteluhetkellä käyttäneiden perheiden vanhemmille esitettiin yksilöhaastatteluista saatu aineisto. Asiakasraatiin osallistui 6 vanhempaa, joista neljä oli isiä ja kaksi äitejä. Asiakasraati kokoontui perhepalvelukeskuksen tiloissa, jotta pystyimme tarjoamaan perheille lastenhoitoapua. Vanhemmat kommentoivat tuloksia omien kokemustensa valossa ja heidän kertomansa koottiin toiseksi aineistoksi. Haastattelu noudatti hyvin pitkälti yksilöhaastatteluiden teemoja, mutta keskustelu laajeni myös teemojen rajapinnoille. Keskustelu oli hyvää ja se toi lisätietoa haastattelijalle.

Ryhmähaastattelu nauhoitettiin digitaalisesti ja litteroitiin tekstitiedostoksi heti haastattelun jälkeen. Nauhoite säilytetään kehittämishankkeen hyväksymiseen saakka ja tuhoetaan tämän jälkeen.

Ryhmähaastattelun etuna on tiedon saaminen samanaikaisesti usealta vastaajalta. Ryhmässä haastateltavat voivat saada tukea toisiltaan. (Huovinen & Rovio 2010, 94–111.) Hirsjärvi ja Hurme (2011, 62) suosittelevat ryhmähaastattelun kokoonpanoksi 4 – 8 henkilöä. Ryhmähaastattelussa haastattelijan tehtävänä on huolehtia siitä, että keskustelu pysyy ennalta sovitussa teema-alueissa ja, että kaikilla on mahdollisuus osallistua keskusteluun (Hirsjärvi & Hurme 2011, 60–61, 72–74). Haastattelupaikan valinta on tärkeää ja sen tulisi olla mahdollisimman rauhallinen. Ryhmähaastattelussa on kyse haastattelijan aloitteesta tapahtuvasta vuorovaikutustilanteesta. (Eskola & Vastamäki 2014, 86–99.) Ryhmähaastattelussa haastattelijan tulee pyrkiä olemaan neutraali ja välttämään johdattelevia kysymyksiä. Omien mielipiteiden tai näkemysten kertomista tulee välttää, koska ne voivat vaikuttaa haastattelun kulkuun. Johdattelevat kysymykset ovat epäeettisiä, jolloin koko työn luotettavuus kyseenalaistuu, jos saatuja vastauksia käytetään aineiston tulkinnoissa hyväksi. (Kananen 2012, 100–108.) Asiakasraadin vanhemmilta saatu aineisto litteroitiin ja analysoitiin teema-analyysillä samalla tavalla kuten yksilöhaastattelutkin.

6 AINEISTON KUVAUS JA ANALYYSI

6.1 Yksilöhaastattelujen ja ryhmähaastattelun aineisto

Aineisto on jaoteltu viiden teeman mukaisesti. Kunkin teeman alla on ensin yksilöhaastattelun aineisto ja perään asiakasraadin aineisto.

Teema 1: Jakson rakenne

Jakson pituus

Suurin osa haastatelluista perheistä piti jakson pituutta hyvänä ja sopivana heille. Joidenkin perheiden jaksoa oli jatkettu aloitusneuvottelussa sovitun jakson perään. Yksi perhe koki jakson olleen liian lyhyt ja työskentelyn jääneen hieman kesken. Yhtäaikaiset hoitokontaktit Nikkilän ulkopuolisten tahojen kanssa vaikuttivat osastolla olemisen määrään.

Se oli oikein sopiva, et sitähän jatkettiin sitten viel pikkusen et räätälöitiin niinku meidän tarpeiden mukaisesti. Se oli kyl tuli niin oikeeseen aikaan oikeeseen paikkaan ja oli just hyvän pituinen et oli kyl oikein hyvä.

Asiakasraatilaisten oli vielä hieman haastava antaa palautetta jakson pituudesta, sillä raatilaisten kuntouttavat jaksot olivat vielä kesken. Kaikista 3 kuukautta oli kuitenkin todella lyhyt aika ja mahdollisuus jakson jatkamiseen nähtiin hyvänä asiana.

Meillä oli aluks ainakin se ensimmäiset kolme kuukautta tuntu et se meni ihan hujauksessa, kun oli niitä ongelmia, mutta et nytten kun se jatkettiin, niin nyt mä ainakin näkisin et tää jakso on hyvä.

Meilläkin poika on ollu kolme kuukautta nyt ja tuntu et se on hirveen lyhyt aika. Meilläkin jatkettiin sitä lisää. Se on tosi lyhyt aika.

Jakson aikainen kotona olemisen ja osastolla olemisen suhde

Haastatelluista perheistä suurimmalla osalla oli osastojakson aikana rytmi, jolloin lapsi oli arkena Nikkilässä ja viikonloppuna kotona. Pääosin se oli heistä hyvä järjestely. Jos perheellä oli osastojakson aikana muita hoitotoimia yhtäaikaaisesti, sekoitti se heti tilannetta. Perheen todellinen tilanne ei kenelläkään näkynyt osastolla heti jakson alussa, ja senkin vuoksi perheet kokivat tarpeellisena riittävän pitkän jakson.

Pääosin niin et viikot täällä. No ensinhän se tuntu tosi oudolle ja sillee mä olin kotona kuin orpo piru mutta nythän se oli tosi hyvä juttu. Et sai vähän, kun mehän ollaan kotona kuin paita ja peppu, et sai vähä sillei hyvällä tavalla välimatkaa ja tällei perspektiiviä.

No se oli ihan jees, et kylhän mä kävin sillon viikolla, jos sai tulla ni kotona.

Nii et X sai sit tulla arkenakin, et monesti se tuli koulusta tai sitku oli syönyt ni käymään kotona. Et aika paljonhan se oli kotonakin.

No mun mielestä olis voinut olla sikäli silleen et ne ongelmat mitkä X oli ni hän pysty sen osastojakson ihan hyvin käymään, kun ne oireet ilmeni sitten aina kuitenkin kotona. Et se oli se osastojakso on yhtäputkeen lyhyt. Ja sitten taas ollaan viikonloput kotona. Ja on vähän vieraskoreeta.

Asiakasraadin vanhemmat kuvasivat kotitilanteen rauhoittuneen jakson alettua. Vanhemmat kuvasivat pystyneensä keskittymään paremmin myös muihin lapsiin, jotka olivat saattaneet jäädä vähemmälle huomiolle. Kotona olemisen lisääntyminen jakson loppuvaiheessa nähtiin hyvänä asiana.

Sai viikon olla niiden muiden lasten kanssa rauhassa, sai itse hoitaa koulun ja työt ja se tuntu et se oli jotenkin seesteisempää ylipäättäen veljesten välillä, kun X tuli kotiin. Koko perheen arki palautu jo ihan pelkästään sillä, et se yks oli siitä pois. Onpa kauhee sanoo.

Kyllähän se niinku on, et kun se yksi siellä häiriköi, niin se tarttuu kaikkii. Se on semmonen sirkus ja hulabaloo sitte.

Puhumattakaan siitä mikä aika sit jäi niille muille sisaruksille, kun oli se yks, joka vei kaiken ajan ja huomion koko ajan. Kyllä se teki hyvää veljillekin.

Kyllä meillä ainakin ikävöi. Niinno ikävöi, mutta ei se varsinaisesti bonjaa. Mut kyl sen kanssa on jotenkin rauhallisempaa, kun on jäänyt niin ulkopuoliseksi ja heitteelle sit siinä arjessa.

Kyllä veljet sano monta kertaa se tuli, että onneks X on tuolla, kun on niin hiljasta ja rauhallista. Sit kun on se yks joka ei kunnioita mitää rajoja yhtään kenenkään kohdalla. Niin se tuli monesti et huomaatsä miten hiljasta täällä.

Miksei me päästä Nikkilään, kun siel on niin kivaa.

Viikonloput osastolla

Nikkilään sijoitetut lapset ovat pääsääntöisesti viikonloput kotona, ellei siihen ole erillistä tarvetta. Haastatteluun osallistuneilla perheillä ei ollut tarvetta viikonloppuhoidolle. Yksi perhe esitti toivomuksen, että sellaisesta mahdollisuudesta kerrottaisiin tarkemmin, että sitä osaisi tarvittaessa hyödyntää.

No sillee sanottii et tarpeen mukaan mut ei mun mielestä minään viikonloppuna niinku edes puhuttu siitä. Et kyl mahdollisuus olis ollu, jos tarve olis ollu mut päälinja oli et osasto menee viikonlopuks kiinni. Et tavallaan sellaisia vanhempia varten, jotka on väsyneitä ni ehkä, jos sellai mahdollisuus on, ni sitä vois tuoda esille.

Asiakasraadin vanhemmat eivät olleet tarvinneet viikonloppuisin apua lapsen hoidossa. Osalla perheistä ongelmat eivät näkyneet kotona, vaan kodin ulkopuolella, joten viikonloput sujuivat hyvin. Perheet kokivat, että olisivat saaneet Nikkilästä apua viikonloppuihin, jos olisivat sitä tarvinneet.

Haastateltavien ajatuksia kuntouttavan osaston rakenteen muuttamisesta toisenlaiseksi

Tarjosin perheille kaksi (2) vaihtoehtoista kuntouttavan jakson mallia ja he saivat pohtia niiden toimivuutta oman kokemuksensa valossa.

Malli 1: Lapsi viettäisi osastolla osan viikkoa, esimerkiksi su-ke, ja muina päivinä työntekijät tulisivat perheen kotiin.

Haastatellut perheet kokivat osittain kotona tehtävän työn hyvänä vaihtoehtona, varsinkin jakson loppupuolella. Haastatteluun osallistuva lapsi oli itse sitä mieltä, että selkeä arki osastolla oli tekijä, joka auttoi häntä eniten. Hän ei uskonut voivansa sitoutua yhtä hyvin, jos osastolla oloa ja kotona oloa jaettaisiin tasaisemmin. Hän koki itse osaston arkirytmien hyvänä asiana. Perheillä oli kokemus jakson loppupuolella tämän mallin kaltaisesta työskentelystä ja se koettiin hyvänä.

No enemmänkin kotona olevaa, ainakin siinä kohtaa, kun se ei todellakaan liikkunut mihinkään.

Se olis ollu ihan hyvä vaihtoehto. Joo, kyllä.

En mä oikeen tiää, mun mielestä se et mä olin siellä niinku sen viikon just, ja sit mulla oli se paikka mis mä oon, ettei siihen tuu sitä katkosta. Et mä oon kotona ja sit mä yhtäkkiä taas meen sinne.

Asiakasraadin vanhemmat kokivat tämän mallin mahdollistavan ennen kaikkea lasten sisarusuhteiden paranemisen. Yhden lapsen sijoitus Nikkilään toi lasten välillä kaivattua välimatkaa, mutta ei muuttanut riittävän tilanteen syitä. Vanhemmilla oli myös kokemus siitä, että työntekijöiden vierailut kotona saivat lapset petraamaan käytöstään tapaamisen ajan, mikä purkaantui vanhemmille tapaamisen päätyttyä.

Meiän kohalla jäi se yks tavoite mikä oli tää, kun on 3 poikaa, näil kahel nuoremmalla on tosi pahoja riitoja, ni se nyt meillä jäi. Kun X yritettiin tänne et sil olis jakso, mut se oli X liikaa ja meni ihan mahottomaks se niiden olo täällä.

No jaa, en osaa sanoa. Onhan se et olis joku joka valvoo. Et ei olis rahat hukassa, kun tuut töistä kotiin. Ja muksut suunnilleen kotona. Lasten kannalta oli helpompi, mutt kyllä se ittee vähän häiritsis. Siin on hyvät ja huonot puolet.

Mä olisin ainakin tykännyt tollasesta meiän kohalla, kun mä hirveesti hain just tollast et tulkaa nyt kattomaan, et miten täällä meillä kotona menee, et se olis niinku meille ollut hyvä. Et mä tykkään, kun meillä käydään ja jutellaan ja pölistään et just niinku sellaset varsinaiset jutut, kun ei ne tossa näy. Et X, kun tänne tuli, niin se eka kuukaus menee siinä sillee aika kivasti. Kotona ne näkyy kuitenkin sit heti.

Niin se päinvastoin sen tunnin jälkeen, kun työntekijä lähti pois. Siinä tunti pinnisteltiin et nyt ollaan kunnolla, niin ku ovi painu kiinni ni sit räjähtiin.

Lapsilla on hassu homma se vieraskoreus, et kun vieras tulee, niin osataan kyllä käyttäytyä ja sit kun se lähtee niin sit se alkaa. Varsinkin kun täällä on alkanut, niin täällä ollaan kiltisti ja sit kun tullaan kotiin, niin kiukutellaan kahta kauheammin, kun ei täällä voi kiukutella.

Malli 2: Lapsi viettää arjen kokonaan kotona ja työntekijät tulisivat sinne pidemmiksi ajoiksi päivittäin.

Tämä malli ei saanut kuin yhden haastatellun perheen kannatuksen. Osaston arki koettiin niin tärkeänä, ettei sitä voi kotona tehtävällä työllä korvata. Lapsen sijoitus osastolle toi myös pienen hengähdys hetken vanhemmalle ja asioita pystyi tarkastelemaan hetkellisesti etäämpää. Työntekijöiden tulo perheen kotiin koettiin myös osin negatiivisena.

Kyllä se oli välttämättömyys et sai sen ensimmäinen, että saa X:lle sitä päiväohjelmaa ja sitä rytmiä ja kaikkien tiedossa on et koulussa pitää käydä ja sinne lähteä ja mahdollisuuksien mukaan muutenkin suoriutua.

Ei, koska meillä on ollut sitä perhetyötä ja kaikkee ja mä oon taas niin yksinäinen susi tai sellai oman tien kulkija et mä en olis ees halunnut mun kotiin joka päivä jotakin. Nytkin kun sit tän jakson jälkeen oli puhe perhetyöstä, ni mä olin eka karvat pystyssä et äääää, mut sehän olikin sit hyvin toimiva juttu, mut siis sille et en olis halunnut et kotona. Et kyllä se vaati sen tietynlaisen hajuraon meillä, et lähti toimii.

Joo sit sillehän mä sitä haaveilin, mä ajattelin et olisko sellasta mahdollista, että se olis tapahtunut kotona. Et eiks oo sellastakin, kun on monenlaisia perheitä et jotkut tarvii vaan sitä tukee kotiin, et sellanenhan se oli mun eka ajatus. Et joku tulee meille aamulla ja saa ton lapsen ylös ja lähtee kouluun.

Asiakasraadin vanhemmat näkivät tässäkin mallissa mahdollisuuden sisarusuhteiden paranemiseen. Moni koki kuitenkin epämiellyttävänä työntekijöiden tulon kotiin näin usein. Keskustelussa nostettiin esiin myös perheen muut lapset, joilla on oikeus omaan rauhaan.

Meilläkin on teini-ikäinen tyttö ja joskus puhuttiin jostain perheohjauksesta ja hän sanoi, että hän lähtee justiin, jos joku tulee. Se, se on kuitenkin koti, on vähän, et ei voi sanoa et sopii kaikille.

Jakson jälkeinen työskentely: kotiintehtävä työ

Melkein kaikki haastatellut perheet olisivat toivoneet jakson jälkeistä kotiintehtävää työtä. Vanhemmat saattoivat kokea pelkoa, kun tutuksi tullut auttava taho jäi pois ja rutiinit muuttuivat. Myös henkilövaihdokset tapauksissa, jossa jokin muu taho aloitti työskentelyn perheen kanssa kuntouttavan jakson jälkeen, koettiin hyvin negatiivisena. Vanhemmat painottivat uusiin työntekijöihin tutustumisen haastavuutta ja sitä mitä se edellyttää heiltä, esimerkiksi asioiden kertomista yhä uudelleen ja samojen työmenetelmien käyttöä. Mutta yhdessä perheessä koettiin henkilövaihdokset myös hyvänä asiana.

Ja sittenhän se loppu meni sillee, et vähennettii ja vähennettii et sehän oli vähän, kun oli niin pitkään tottunut tähän kuvioon, ni oli vähän luopumisen tuskaa sit siinä tai siis väärin sanottu tai kun taas alkoi kuviot muuttumaan, vaik tottahan sen oli muututtava, mut tosi sellai oli tosi jännää aikaa, kun totutteli et X oli enemmän kotona.

Siis meillähän oli perhetyö. Joo tai se et oltais saatu käydä täällä jotain sellassii iltapäiväkäyntejä et ei X olis välttämättä yötä ollut mut oltais tultu tänne tekee läksyt tai X olis taksilla tullu tänne ja mä perässä tekee läksyt et se oli vähän riuhtasu

sitten, vaikka sitä vähennettiin sillee. Olin vähän, en nyt hätäntynyt mut vähän olin sillee mitä täällä tapahtuu. Hirveen ikävä jäi noita kaikkia. Niinni tota et olis jotain iltapäiväkäyntejä tuolla.

Nii joo, no kyl mä mielummin perhetyön ottaisin. Uudet työntekijät tuli. Mitäköhän mä sanoisin sitten. Se vaan tuntui miellyttävämmälle, kun tuli uudet.

Voi olla, kun olis ollut X :lle tuttuja ihmisiä ja nyt tuli se katkos siihen.

Sit kun aattelee sitä Nikkilän jaksoa, kun se kestää 3kk ja X oli siitä ison ajan pois ja sit tulee seuraavat työntekijät ja se loppu jo tammikuussa. Se vaihtuvuus kaiken kaikkiaan on eri hoitotahoilla, kun aina tulee uudet Nikkilät ja meilläkin oli aina se, kun aina käytiin kaikki asiat läpi aikajanasta lähtien ja tavallaan se tutustuminen sitten jokaiseen ihmiseen erikseen ja kyl-lähän se tuo X:lle ja lapselle yleensä painetta, kun kuukausittain tulee uusia ihmisiä ja aina pitäis puhua.

Asiakasraadin vanhemmat näkivät hyvänä kotiintehtävän työn mahdollisuuden jakson jälkeen. Vanhemmat kokivat turvallisena tuen säilymisen ja sen, että joku kävisi katsomassa, miten heillä menee. Vanhemmat totesivat, että vasta jakson päätyttyä pystytään näkemään perheen uusi tilanne.

Siinä voi hyvin nopeasti käydä niin, että ne vanhat tavat palaa. Ni sit olis joku muistuttamassa.

Meillä ainakin poika tykkäis, kun on jäänyt jo nyt ikävöimään. Kun se on kuitenkin niin kerrasta poikki, kun tää loppuu.

Jaksoa edeltävä työskentely: kotiintehtävä työ

Haastateltavat perheet eivät osanneet kuvitella mitä kotiintehtävä työ ennen jaksoa olisi ollut ja miten se olisi hyödyttänyt heitä. Sijoitus tuntui joka tapauksessa vaikealta ja toisaalta oli helpompi aloittaa kerralla.

Se oli parempi noin, ja me tultiin tänne, ni oltiin puhtaita tauluja ja ne meille puhtaita tauluja. Ei etukotiintehtävää.

Asiakasraadın vanhemmistä suurin osa olisi toivonut varsinaista jaksoa ennen työskentelyä perheiden kotona. Hyödyksi nimettiin työntekijöiden tuttuus jakson alussa ja mahdollisuus sopeutua uuteen tilanteeseen. Varsinaisen jakson alkaminen oli perheissä tapahtunut yllättäen.

Olis itseasiassa parempi et se alkais sellasella niin sanotulla tutustumisella kotiympäristössä. Et sit niitten olis helpompi alottaa se jakso täällä. Et sitte ei välttämättä tulis sit sitä vieraskoreutta et sit olis oma ittensä heti alussa asti, näyttäs ne ongelmakohdat mitä on.

Meillä oli sellanen pehmee lasku alotus tähän, X oli lomaperheessä täällä, kun ei ollu muuta paikkaa. Oli hyvä sellanen pehmee alotus meillä. X halus tulla tänne, kun tykkäs olla täällä.

Meillä alko niin rysäyksellä ja sit mentii. Olihan se ilkee viedä likka helsinkiin, HYS: iin ekaa keraa. Sinne se jää. Siinä on tekemistä. Siinä vähän pohtii, kun ajaa pois sieltä et sinne se jäi. Sit pari päivää ja ajat takasin Helsinkiin. Se on paha sanoo, miten olis ollu helpompi. Mut tää nyt on toinen kerta, kun ollaan täällä, et ei ollu mikään tuntematon paikka tää toinen kerta. Oon tää paljon (helpompi). Kyllä se oli kova paikka, kun tultiin tänne, sit kun tultiin, niin voin sanoa et oli se kova paikka, et pitäkäähän likasta kiinni, mä lähen. Et pehmee alku, ei oo mitään kokemusta.

Sit kun tulee tollanen paukku et sun pitääkin lähtee ylihuomenna Nikkilään niin sithän se romahtaa koko maailma ihan kokonaan ja kaikki on ihan sekasin.

Jakson alkaminen oikeaan aikaan

Asiakasraadissa heräsi pitkä keskustelu jakson oikea-aikaisesta alkamisesta. Nikkilän perhepalvelukeskuksen asiakasprosessi alkaa sosiaalityöntekijän yhteydenotolla, mutta vanhempien kokemuksilla ennen palvelua on vaikutuksia jakson aikaiseen työskentelyyn. Lähes kaikkien asiakasraadın perheiden kuntouttavat jaksot olivat alkaneet liian myöhään. Vanhempien voimavarat olivat vähissä kuntouttavan jakson alussa ja he olivat joutuneet itse aktiivisesti hakemaan apua tilanteeseensa.

*No mä ehkä olisin toivonut vähän aikasemmin, vuosi aikasemmin. Et sillon, kun tuli itellään se romahdispiste, kun lapset meni *** tilapäisesti, niin se olis voinu olla hieman ennen sitä, et ei olis itseensä ajanut siihen pisteeseen et romahtaa ihan totaalisesti. Nyt on hyvä.*

Meillä varmaan kolme vuotta jauhettiin tätä asiaa ja tuntu ettei kukaan ota tosissaan. Et vähän ku annettiin ymmärtää, et oliskohan se vika nyt teissä. Ja sit sitä rupes itteensä tutkimaan ja epäilemään.

Kyllä sitä on väännetty ja käännetty et saadaan paikka.

Meille se tais tulla vähän myöhässä. Rupes menee se käytös niin pahaksi et olis pitänyt puuttua siihen ajoissa.

Se on vanhemmalle hirveen kova paikka myöntää et tarttee apua, ja että lähtee hakee sitä. Ja se mikä siitä ensin seuraa, monen vuoden osottelu ja syyttely. Ja sit kun sä oot käynyt pohjalla, kaikki on menny ihan päin seiniä, sit vasta tarjotaan ja sekin pitää rautalangasta vääntää, et oikeesti. Et kun se lapsi on niin hienosti tässä. Onhan se siinä.

Teema 2: Sisältö, eli työskentely ja menetelmät

Tutustumiskäynti

Kaikki haastatellut perheet olivat käyneet tutustumassa Nikkilään ennen jaksoa. Tilanne koettiin sekavana ja osa koki, että informaatiota annettiin paljon. Osalle perheistä sekava olo jäi myös tutustumisen jälkeen, eikä selkeää kuvaa tulevasta jaksosta tai käytännön asioista syntynyt. Yhdessä perheessä sosiaalityöntekijä oli antanut virheellistä tietoa tulevasta jaksosta ja se hämmensi heitä kovasti.

Se olis vähän sellai kehittämispaikka, vaikka saatiin tervetuloa lappu, mut joku olis vähän seikkaperäisemmin kertonut, et esim käytännöistä ja siit omasta rauhasta ja siitä ettei täällä olla vahdittavana ja arvioitavana. Mulla oli vähän sillei et kiva juttu et taas tälläi et vähän sellai, kun siellä oli koko ajan arvostelun kohteena, vaik siellä muka oli, ettei olla. Kun Y ehdotti tätä, olin vähän voi paska. Just kun tänne tultiin yllätti, kun olikin niin kivaa eikä oltu sen arvostelun kohteena ja oltiin meidän puolella.

Käytiin tutustumassa. Tosi vähän kerrottiin käytännön asioita. Olin vielä tänne tullessakin vähän et.

Mäkin sanoin äitille et katotaan mitä tästä tulee. Ja vaikka tiedettiin et saa oman huoneen niin ei luotu sitä kuvaa et saa olla tosi paljon omissa oloissaa.

Mehän käytiin silloin heinäkuu, vai oliko se elokuun alussa me käytiin silloin ni tutustumassa ja meille kerrottiin, että mihin ollaan tulossa ja sä näit silloin eiks sä nähny ton W:n, sun omahoitaja oli meitä opastamassa, et sillee ihan hyvin. Mut et tuli-han se sillee, kun oli kaikenmaailman, kun että se mihin mä lähin hakemaan sitä tukea ja sit tulikin tollanen paikka, ni se tuli sillee. Ainahan sitä ajatellaan et noi laitokset on sellasille toisenlaisille asioille, et mulle ei tullut mieleenkään et vois mahdollisesti sellasen saaha. Et ihan hyvin mun mielestä meille selitettiin se.

*No itseasiassa meillä oli kaikilla käsitys, et X käy päivät siellä **** ja loppuajan Nikkilässä, mut se oli tosiaan, et ihan kaikkee ei tiedetty etukäteen, et X olikin 6 viikkoa siellä. Et sosiaalityöntekijä ei osannut kertoa sitä asiaa oikein.*

Asiakasraadin vanhemmista osa oli käynyt tutustumassa Nikkilässä ennen jaksoa. Tutustumiskäynti koettiin tilanteeksi, jossa ei pysty sisäistämään asioita, varsinkin kun tietoa tulee paljon. Jakson edetessä alkaa hahmottaa asioita paremmin. Yhtä asiakasraadin vanhemman lasta oli jäänyt harmittamaan, kun hän ei saanut samaa huonetta kuin tutustumiskäynnillä näytettiin.

Se on niin valtava tietoisuus, et mun pitää ainakin pystyy kyselemään vähän rauhallisemmin. Ei, (ollut liikaa tietoa) vaan se on se käsittely, se vie vähän aikaa. Kun on meillekin vieras ympäristö.

No muistaakseni siinä ei ollu X omaohjaajista kumpikaan paikalla. Se oli vähän sellanen niinku outo ihmeellinen tilanne. Et olis ollut edes se toinen omaohjaaja paikalla et se olis helpottanut et olis löytänyt siinä heti sen kontaktin edes yhteen

Olis voinu olla jotain kirjallista dokumenttia, että saa syventyä siihen rauhassa.

Arki osastolla

Haastatellut perheet kokivat arjen osastolla toimivana ja hyvänä. Perheet oli kohdattu hyvin, työntekijöillä oli aina ollut heille aikaa sitä tarvittaessa, mutta heillä oli mahdollisuus myös viettää aikaa rauhassa lapsen kanssa ilman ohjaajia. Arjen struktuuri koettiin erittäin hyvänä ja toimivana ja se sai jokaiselta perheeltä kiitosta. Arkirytmä oli myös suurin tekijä jakson tavoitteiden toteutumisessa. Lapsen oleminen arkisin osastolla koettiin osin tilannetta helpottavaksi, mutta myös raskaaksi. Vanhempi ei saattanut pystyä rentoutumaan, vaan hän oli hälytysvalmiudessa koko jakson ajan ja odotti soittoa osastolta. Myös kulkeminen oli osalle vanhempia haastavaa ja käynnit lapsen asioissa koettiin välillä raskaina. Ikävä lapsia kohtaan oli kaikilla vanhemmilla. Haastatteluun osallistuneet lapset kokivat osastolla olemisen ihan positiivisena. He arvostivat sitä, että omaan huoneeseen sai vetäytyä rauhassa eikä pakotettu tulemaan seuraan, mutta seura oli myös tarjolla.

Välillä oli sellai olo, kun otettiin niin hyvin ja lämpimästi vastaan, ni sit oli vähän sellai olo et mä yritän olla vähän näkymättömämpi täällä et jää aikaa muillekin.

Ihan hyvin, tosi rentoo oli aina et ihan, kun olis menny jonkun kotiin.

Se yksityisyys ja rauha mikä siellä oli suotu oli niinku tosi mahdollavaa ja kun oli sääntö, ettei toisen huoneeseen saa mennä, ni se et jos X sai ärrimurrikohtauksen ni paineli omaan huoneeseen ja oli siellä. Ja jos halus olla omissa oloissa ni sai olla ja tälle et tosi hyvin kunnioitettiin sitä.

Meillä oli kyllä välillä aina sellasia tiettyjä näkemyseroja ehkä justiin sen takia, kun mä oon kummiskin elänyt ja kasvattanut tota X koko sen elämän, ni sit oli aina välillä, ja X:llä on sitä masennus taustat ja nää, välillä tuntu et ne säikähti enemmän, kun ehkä oli toisissa tilanteissa ja ehkä huolestu vähä, että ku ne ei kuitenkaa oo nähny sitä tilannetta mikä se on ollu pahimmillaan.

Musta tuntu et teillä oli aina kauheesti puuhaa, aina te olitte menossa jonnekin tai viemässä jotain jonnekin treeneihin. Et silleen ihan kiva.

Asiakasraadın vanhemmat kokivat arjen osastolla sujuvana. Heidät oltiin kohdattu hyvin ja vanhemmilla oli luottamuksellinen tunne henkilökuntaa kohtaan.

Ihmisenä, vanhempana. Ei koskaan katota, kun halpaa makaraa tai sanota et mitä sä oot tehny huonosti. Aina niinku on pystyny puhuu asiasta, kun asiasta. Ja on puhuttu ja mietitty. Mä oon ollu aina tosi tyytyväinen

Tää on yks niistä harvoista paikoista, jossa ei tartte miettiä mitä sanoo. Voi puhua vapaasti.

Täällä voit kertoo miten ne on, ne asiat.

Kyl tää niinku tuntuu et henkilökunta on välittävää, et ei koe et tää on laitos. Vaan nää on niinku aidosti kiinnostuneita siitä ongelmista ja yritetään ratkaista niitä.

Yleensä työntekijöitä on, mutta likka on hukassa (naurua).

Yhteydenpito ja tiedotus

Hastatellut perheet olivat saaneet riittävästi informaatiota osastolta liittyen lapsen asioihin ja sovittuihin asioihin. Yksi perhe koki hieman hankalana lapsille soittamisen osaston puhelimeen.

Kyllä varmasti, kyllä sieltä tuli palautetta et milloin oli paha päivä ja milloin hyvä päivä ja milloin oli maalattu.

No, tietysti olisin toivonut, että se olis ollut omiin puhelimiin se soitto. Mutta ei se nyt vaikeetakaan ollut.

Oli (aikaa) Joo saatiin (tietää koulusta).

Asiakasraadın yhdellä vanhemmalla oli kokemus tiedonkatkosta, joka oli vaikuttanut hetken aikaa lapsen arkeen osastolla. Asia oli ratkennut kuitenkin pian ja vanhemmilla oli luotto siihen, että kunhan työntekijät ennätävät kohdata, tiedot päivittyvät.

Omaohjaajuus

Haastatelluilla perheillä oli pääosin selvä mielipide omaohjaajien tärkeydestä. Koettiin hyvänä, että on joku nimetty työntekijä ensinnäkin lapsen vuoksi, jotta lapsi tietää kuka on hänen oma työntekijänsä. Henkilökohtaisten asioiden jakaminen aina uudelle ihmiselle koettiin epämiellyttävänä. Arkisten asioiden hoitaminen oli sujunut kaikkien kanssa, eikä sillä ollut väliä kuka asiaa hoiti. Omaohjaajien koettiin tietävän perheiden asioista enemmän. Haastatellut lapset kokivat hyvänä, että heillä oli tietyt omaohjaajat.

Oli todellakin omaohjaajatuokioita. No yritettiin joka viikko. Käytiin rannalla ja tota. Joo (olisi toivonut olevan enemmän). Oli W ja W ja sit vaan W. No pitihän se W: kin kerran mun kanssa. Huono juttu et olis vaihtunut.

Kaikkien kanssa täällä tuli sellanen niinku et oltiin yhtä perhettä ja silleen. Se oli joissain asioissa hyvä et oli vaan ne tiettyt ihmiset, mutta joissain keskusteluissa tuli sellanen olo et toki ne kuunteli mut se ei ollut niin sellaista intensiivistä tai jotain. Vähän tuntu et no, tai mun on vaikea kuvailla, mut kaikki kuunteli ja otti huolen omakseen ja antoi vastakaikua, mutta selkeä ero oli, jutteliko omaohjaajalle vai muille. Musta tuntui, että otti enemmän asiakseen et kyl kaikkien kautta tieto meni, mut ehkä sillee en osaa nimetä mikä se juttu oli. Vähän tuntu et hukkaanko omaa aikaa tai sen aikaa. Välitettiin ja asiat välitettiin, mut joku pieni kerros siellä oli. Komsii komsaa joissain asioissa oli tosi hyvä et oli omaohjaaja ja toisissa asioissa olis ihan sama.

No kyl musta W, kun se oli siinä alussa jo, ni kylhän mä mielusti et niinku äitinä oli kiva et oli ne omat. Niille mä pystyin sit kertoo niitä asioita, et olis se ollut vähän hassua, et kuka vaan sit vastas puhelimeen sit alkaa vuodattaa. Et totta kai mä tiesin et kaikki tekee ja tietää suunnilleen mut kyl musta oli ainakin, oli mukavaa et oli se ihan oma.

Ja sitten tuntus ehkä sillee, sitten kun välillä oli tosi henkilökohtaisia juttuja ni sit taas uudelleen pitäis kertoa. Ja olisko se helpompaa kuitenkin niitä hoitajia ajatellen.

Asiakasraadin vanhemmat näkivät omaohjaajuuden ehdottomana työmenetelmänä. Omaohjaajuus nähtiin lapsen kannalta merkittävänä ja vanhempien mielestä se estää joutumasta kertomaan asioita aina uudelleen. Vanhemmat kokivat myös tärkeänä sen, että etenkin lapsi tietää kuka ohjaajista on tulossa kotikäynnille. Perheillä oli monia hoitokontakteja ja useita työntekijävaihdoksia takana ja perhepalvelukeskuksen pysyvä henkilökunta nähtiin ehdottomana vahvuutena. Vanhemmilla oli kuitenkin kokemus, että kaikki ohjaajat olivat tietäneet tarpeeksi heidän asioistaan asiain sujuumiseksi.

Ne omaohjaajatuokiot, niistä on kuultu. Ne on tärkeitä.

Mun mielestä olis ehkä parempi, että olis kaks ohjaajaa, kun meilläkin on kolme. Niin se tuntuu et on vähän liikaa.

Mä koen et se on ehdoton, et se on tosi työlästä ruveta kaikkien kanssa ja on se varmaan työntekijöiden keskenkin haastavaa, ettei mene rikkinäiseksi puhelimeksi.

Onhan se kauhean hidastakin, jos joka kerta joutuu selittämään samat asiat.

Meillä ainakin ollu, et jos ei tiedä ja sit soitetaan ja otetaan selvää. Ja jos ei oo varmuttaa niin aina selvitetään.

Tavoitteet ja niiden mukainen työskentely

Haastatellut perheet eivät heti osanneet kertoa jaksolle asetettuja tavoitteita ja osa mietti ensin, oliko sellaisia edes tehty. Tämän vuoksi heidän oli myös haasteellista miettiä, päästiinkö jakson aikana tavoitteisiin.

Meillähän oli toi koulunkäynti ja ne arkirutiinit. Ja sit justiin meillä oli kaikkee vammaistuen hakemista ja kaikkee mihin mulla ei ollut resursseja. Ja sit meillä oli sitä ja tuota ja tuota niin hirveesti instansseja, et se oli yks tavoite et saatais niissä vanhempaintapaamisissa nivottua niitä yhteen.

Oisko se ollut sit se W (joka teki tavoitteet). Kyllä joo päästiin (tavoitteisiin).

Olihan meillä se koulu, et justiin saadaan se rytmi.

Asiakasraadın vanhemmillä oli yhteneväisiä kokemuksia tavoitteista. Vanhemmat kuvasivat heillä olevan mielessään yhden tavoitteen, joka on perheen tilanteen paraneminen. Muiden tavoitteiden koettiin nousevan arjesta.

En muista vieläkään, vaikka vasta viime viikolla ne käytin läpi.

En mä ikinä ajattele niitä tavoitteita, mun mielestä se tavoite on mitä me päivittäin puhutaa ja ne muuttuu koko ajan. Ne kirjoitetaan sinne ja ne muuttuu koko ajan. Kunhan nyt päästään sinne tavoitteeseen et pystytään elää ja olee.

Pystyis elämään sellasta suht. normaalia perhe-elämää. Siinä on tavotetta tarpeeksi.

Se on niin kaoottinen se tilanne mikä meilläkin oli, kun apua lähdettiin hakemaan, että yritä siinä nyt sitten tehdä tavoitteita.

Vanhepaintapaamiset

Haastatellut perheet eivät kokeneet suurta eroa arjessa tapahtuvien kohtaamisten ja erikseen sovittujen vanhepaintapaamisten välillä. Yhdessä perheessä tapaamisissa keskityttiin vanhempien omiin asioihin, joita osastolla ei käsitelty ja tapaamiset olivat heille tärkeitä. Yhden perheen tapaamisessa sattui vanhempien mieltä pahoittava tapahtuma, mikä vaikutti loppujaksoon, ja heidän käsityksiinsä vanhepaintapaamisista. Tapaamisten positiivinen vire ja suhtautuminen vanhempiin sai muilta perheiltä maininnan.

No melko lailla, mut kun mulle sanottiin et älä käy joka päivä. oli W:kin pitämässä ja joo omaohjaajat. Kyl niitä yritettiin aina niinku nii sillee kerran viikossa tai niinku sillee melkei viikotain. Mut sit, jos oli joku kipeenä tai jotain niin sit se muutti paretta. Oli ihan hyvä määrä ei ollut mitään valittamista. En mä ainakaan sillee, no lyhyesti sanottuna meidän historiaan kuuluu aika katastrofaalisia kokouksia ja tapaamisia ja kaikkee sellaisia hyvin niinku öö sanosinko et niinku ollu aika nihkeetulla. Ni ensin ne tapaamiset oli vähän sillee et onks pakko ja sit jos oli jotain, et piti niinku esimerkiks kerran levitettiin tää

*koko pöytä täyteen tunne ja jotain kortteja ni siin kohas olin sil-
lee, sillee vähän meni oman mukavuusalueen niinku ulkopuo-
lelle.*

*Välillä oli sillee, et käytiin tosi paljon samoja asioita läpi ja kun
mulkin on ahdh, niin kävi vähän sillee, et no tästähän puhuttiin
jo et olis menny vähän nopeemmin eteenpäin. Ja nehän tosi
paljon kyseli et mistä haluis jutella mut totta kai ne sitä kes-
kustelua johdatti. Tai siis kannatteli ja vei eteenpäin ja siis tosi
hyvin, kun mä rönsyilin johonkin aiheeseen, niin sitten hyvin
siitäkin juteltiin. Et se pitää mielenkiinnon yllä, vaikka tietysti
strukturi on tärkeä, niin on aina mukavaa, kun on aina vähän
ylläripylläreitä.*

*Mut täällä autettiin fokustamaan, silkkihansikkailla kysyttiin
oletko saanut tehtyä, et sulla oli se tosi hyvä idea viime vii-
kolla, et ootko saanut sitä, et kysyttiin. Kehujen kautta.*

*Kyllä ne pääosin mun mielestä mua tai meitä vanhempia
kuunteli. Et ihan muutamia, että meillä ei oikeestaan ollu kuin
yks sellanen tosi vahva mistä me vanhemmat pahoitettiin mie-
lemme.*

Asiakasraadın vanhemmat kokivat, että vanhempaintapaamisia on ollut sopivasti. Perheiden arki on toisinaan kuormittunutta ja positiivisena on nähty perhepalvelukeskuksen joustaminen tapaamisten ajoissa. Erityisen hyvää on ollut, ettei vanhempien ole tarvinnut olla pois töistä.

*Minusta on hyvä, ettei ole lukkoon lyöty et kerran viikossa tai
kahdessa, vaan että jos on palavereja, niin voidaan sopia.
Että se joustavuus on ollut se juttu.*

*Meillä on mennyt vähän silleen ja tälleen. Meillä meni siinä
alussa vähän siihen maalaamiseen aikaa, ja sit vasta päästiin
alottelemaan. On saanu niitä keinoja ja vinkkejä.*

Neuvottelut (asiakasneuvottelut)

Neuvotteluista vanhemmilla oli hyvin vähän mielipiteitä eivätkä ne herättäneet tunteita puoleen tai toiseen.

*Kyllä oli ihan sopivasti. Kyllä varmasti käsiteltiin. Sain puhut-
tua, joo kuunneltiin.*

Kyllä ne oli ihan ok.

Asiakasraadissa heräsi keskustelu vanhempien kokemuksista neuvotteluun osallistumisesta ilman niin sanottua omaa työntekijää. Vanhemmat kokivat, että heitä ei ole aina kohdattu, mutta kun mukana on tukemassa toinen viranomainen, on neuvottelujen suunta muuttunut.

On ollu. Meillähän on ollu, mikähän näistä palavereista se oli et sinne, kun menee ilman täältä ketään, ni se oli sit siinä se palaveri. Sit muuttu yhtäkkiä ääni kellossa aika nopeesti, kun ei ollu enää sitä et vanhemmat vaan väittää et asia olis näin.

Me kun käytiin emännän kanssa kahdestaan, niin sosiaali-työntekijä sanoi et sä et ole mitään muuta kuin keskenkasvui-nen kakara. Sitten kun tuli mukaan täältä henkilö, niin sitten se muuttu se ääni kellossa.

Meil on kyl ollu hyvä, ollaan sodittu yhdessä psykaa vastaan. Viimeks oli 14 henkinen palaveri, se oli kyl sellanen et olin niin tyytyväinen et oli taustatu siellä. Nyt tuntu et vihdoin mul on se backoppi siellä.

Se on kuin istuis valamiehistön edessä.

Teema 3: Mikä auttoi perheitä eniten jaksan aikana

Haastateltavia perheitä pyydettiin miettimään, mikä on auttanut heitä kuntouttavalla jaksolla eniten. Osaston päivärytmi oli asia, jonka he kaikki nostivat esiin. Osastolla ollessa lapset olivat myös oppineet uusia taitoja, jotka helpottivat perheitä arjen sujumisessa lapsen palatessa takaisin kotiin. Positiivinen suhtautuminen vanhempiin ja positiivisen palautteen antaminen olivat merkittäviä asioita vanhemmille. Myös tilanteet, joissa työntekijät olivat ottaneet vanhemmalle vaikeita asioita hoitaakseen, olivat voimauttaneet vanhempia.

No ehkä just sellanen vähä havainnollisesti soudeltiin ympäriinsä ja näin, ne oli se majakka tai kummeli keskellä järveä, et tuli niin oikeeseen paikkaan tää hommeli et just se läsnäolo ja välittäminen. Mulle sanottiin, ettei tartte jaksaa. Kun mä oon sillai on-off ihminen, ni mulle sanottiin et relax. Et vähä sillee, kehuttiin paljon. Kun aina on vaan saanut kauhee rekkalasteit-tain lokaa niskaan joka puolelta, ni sit kehuttiin vähän, ni oli kiva. Ja se et, kun ehdotin jotain et hei ihan klvalle kuulostaa

mutta jos tehtäisiin näin, et niinku tosi sillee avoimesti suhtauduttiin kaikkeen. Ei mulla ole heikko itsetuntemus, mutta kun annettiin onnistumisen tunteita ja lähestyttiin eri näkökulmasta ni oli kiva. Must tää oli aika kompakti paketti.

Se oli niin ihanaa, kun mun ei tarvinnut lukea niitä Wilma-viestejä. Se voimaannutti mua ihan hullunpaljon, kun nää hoiti ne.

No kyl mun mielestä se, et pääs siihen rytmiin. Ja se et sieltä kaikki muutkin heräs et se koko joukko joutu sieltä aamuisin herää ja lähtee, et on se arki ja ne tietyt ruokailuajat ja just tietyt ajat et voi käydä kaupungissa, ja tuut kotiin ja teet läksyt ja koska pitää mennä nukkumaan ja se puhelin pois. Et kun se hän oli ihan hukassa.

Varmaan se arkirytmii et X:llä oli päivärytmi ihan sekasin, ja se koulunkäynti oli mitä sattuu et sai vähän siitä arjesta kiinni. Kyllä se oli ihan siinä se olennainen ja se kouluun lähteminen ja se jännitys et sai siihen tukea.

Linja-autolla kulkeminen lähti tosi hienosti sieltä Nikkilästä et W:n kanssa se kävi siellä ajelulla et nyt kulkee tosi kivasti ja vaihtaa linja-autoa.

Asiakasraadın vanhempien kokemus heitä eniten auttaneesta asiasta jakautui osaston kuntouttavan arjen ja omaohjaajien kesken. Päivärytmi on helpottanut koko perheen tilannetta ja omaohjaaja on toiminut kaivattuna linkkinä lapsen ja vanhempien välillä.

Meil on se päivärytmi

Mä sanoisin et se on se omahoitaja, et X lla on se ihminen keneen se voi tukeutua ja uskalta puhua.

On se meilläkin. Siis meil on aina ollut se hyvin aikataulutettu arki, mut omaohjaaja on ollut xlle tosi tärkeä, keneen on takeruttu heti alusta alkaen. On ollut se välikäsi auttamassa siihen puhumiseen.

Teema 4: Jaksolla saavutetun hyvän kantavuus

Jakson aikana saavutettu positiivinen muutos, joka liittyi arjen sujumiseen ja struktuuriin, oli kaikissa perheissä säilynyt jakson jälkeen. Myös vanhempien keskinäisiin asioihin liittyvä muutos on pysynyt. Perheet kokivat pystyneensä jatkamaan osastolla syntyneitä rytmiä lasten kanssa ja sen vaikuttaneen myös lasten omaan motivaatioon säilyttää saavutettu muutos.

Se pysy se muutos, ei oo palattu lähtötilanteeseen.

Kyllä se niinku koulun ja rytmin osalta, että on.

Et nyt X ei nyt ihan joka päivä, mut kun vähän mainitsee läksyistä niin läksyt hakeutuu pöydälle ja tulee tehtyä ja välillä ihan se reppu jää siihen ja muistaa itse tehdä. Ennen jaksoa nii ei ees mitään tietoa missä läksykirjat on.

Nythän se käy kouluu, kun se oli melkein puol vuotta koulusta poissa.

Asiakasraadın vanhemmat eivät voineet kommentoida asiaa jakson keskenäisyyden vuoksi.

Teema 5: Vanhempien mahdollisuus vaikuttaa

Perheet olivat olleet yllättyneitä siitä, kuinka paljon heillä oli mahdollisuus vaikuttaa jakson kulkuun ja työskentelyyn. Toisaalta osa perheistä oli tilanteessa neuvottomia ja väsyneitä, ja toivoivat jonkun vain kertovan, kuinka asioita nyt hoidetaan. Verrattuna muihin tahoihin, yksi perhe koki Nikkilän työskentelyn perhettä kuuntelevampana ja huomioivampana. Myös lapset kokivat heitä kuunnellun ja he saivat vaikuttaa osaston asioihin sekä esittää toiveita.

Kyllä itseasiassa se vähän yllättikin et mennään niin paljon meidän toiveiden ja halujen mukaan, et mulla ei ollut ensin mitään ajatusta mitä tää koko juttu on. Ni sit, kun me tultiin tänne, ni kysyttiin meidän toiveita ja miten me halutaan et nää

jutut menee, ni olin et en mä tiiä. Miten te yleensä teette. Et olin sille et yllätyin et mä olinkin se jolta ne päätökset tulikin. Olin vähän sillee et wow, siis mä luulin et tullaan tänne vähän ku virran vietäväksi. Mut sit siinä kohtaa mä olin vähän kei-noton, et olin vähän et tehää mitä te parhaaks näätte.

no joo ja kaikkein paras oli kuunneltavuudeksi tulemisessa Nikkilä ja siellä lähti asiat, vaikka X oli kahdessa eri laitok-sessa, mutta siellä oli vain heidän näkökanta, meitä sivutettiin alusta asti useassa asiassa, mutta Nikkilän väen kanssa päästiin keskusteluun. Sieltä saatiin tukea eteenpäin.

Joo oli mahdollista ja tehtiinkin (muutoksia suunnitelmiin ar-jessa)

Aika paljonhan sitä kysyttiin, mutta mulla ainakin oli olo, että enhän mä voi alkaa päsmäröimään.

Asiakasraadın vanhemmilla oli vastaavia kokemuksia vaikuttamismahdolli-suuksistaan. Vanhemmat kokivat olevansa tasavertaisia päätöksenteossa työntekijöiden kanssa.

Mitään päätöksiä ei ole tehty ennen kuin ollaan keskusteltu.

Palautteen antaminen ja kysyminen

Kaikki haastatellut perheet muistivat antaneensa palautetta jakson lopussa ainakin suullisesti. He myös kokivat työntekijöiden ottaneen palautteen vastaan.

Pyydettiin palautetta. Käytiin läpi ja otettiin vastaan.

Asiakasradissa kritiikkiä sai paperinen palautelomake. Palautetta koettiin annettavat suullisesti päivittäisissä tilanteissa ja lomakkeen täyttäminen koettiin epämieluisana.

Mä ainakin annan sitä palautetta ihan päivittäin.

Se on ihan arkea se palautteen antaminen, ei sitä silleen miellä palautteeksi, se on silleen sujuvaa

Vaikeempi se on antaa palautetta, kun iskee lomakkeen ja anna palautetta. Normaalissa keskustelussa parempi.

Toive kehittämiselle

Asiakasraadın vanhemmat esittivät konkreettisia toiveita toiminnan kehittämiseksi. Toiveet kirjattiin ylös mahdollista jatkokehittämistä varten.

Iltapäiväkerho lapsille, jotka eivät voi olla yksin kotona eivätkä pärjää yleisissä kerhoissa tai koulujen iltapäiväkerhoissa. Tämä on haaste vanhempien työssäkäymiselle ja kouluttautumiselle.

Avustaja mukaan kouluun. Avustajien määrää vähennetään jatkuvasti ja lähes kaikilla perhepalvelukeskukseen sijoitetuilla lapsilla on haasteita koulussa.

Huoli on aina mistä se löytyy, kun itse pääsee töistä.

Vertaisryhmät. Asiakasraadın vanhemmat kokivat raadın toimineen myös vertaisryhmänä, millaista he ovat kaivanneetkin.

On jännä, kun näitä vanhempia, joilla on erikoislapsia on kuitenkin aika paljon, mut sit on tavallaan aika vähän, et ei oo mitään näitä vertaisjuttuja eikä niistä tiedoteta. Ja sit kun kysyt niin en mä tiedä, ai onks sulla sellanen lapsi.

6.2 Aivoriihen aineisto

Kehittämisisiltapäivä järjestettiin 29.5.2017 perhepalvelukeskuksen salissa. Paikalla oli 12 ohjaajaa, perhekuntoutusohjaaja sekä johtaja. 2 yötyöntekijä jätti omat valintansa etukäteen.

Työntekijöitä pyydettiin etukäteen valitsemaan haastateltujen asiakkaiden vastausten koonneista kaksi asiaa, jotka toimivat perhepalvelukeskuksessa hyvin ja kaksi asiaa, joita voisimme vielä kehittää. Vastaukset jaettiin seuraavasti.

Onnistuneita asioita:

Arki osastolla 15kpl

Omaohjaajuus 10kpl

Jakson kantavuus 1kpl

Palaute 1kpl

Kehitettäviä asioita:

Tavoitteet ja niiden mukainen työskentely 12 kpl

Tutustuminen laitokseen 11 kpl

Vanhempaintapaamiset 1 kpl.

Kotiintehtävä työ 2 kpl

Jakson pituus 1kpl

Onnistuneista asioista todettiin, että ne ovat työntekijöille tuttuja arkeen liittyviä asioita, jotka sujuvat talossa hyvin. Ohjaajat tietävät kuinka näissä tilanteissa toimitaan ja toimintatavat ovat kutakuinkin samanlaisia. Arki osastolla on rutiininomaista ja päivittäistä, eikä siihen ole tullut juurikaan muutoksia. Kehitettävistä asioista ohjaajat valitsivat kaksi kehittämisen kohdetta, ja ne olivat tutustuminen laitokseen sekä tavoitteet ja niiden mukainen työskentely.

Lähdimme ensin ideoimaan ideaalista tutustumiskäyntiä ja ohjaajat saivat pohtia millainen se olisi, jos kaikki negatiiviset vaikuttimet häviäisivät pois. Tutustumiskäynti on Nikkilän henkilökunnan ensikosketus perheeseen ja perheen ensimmäinen kontakti laitokseen. Tutustumiskäynnillä on suuri merkitys perheen sitoutumisessa, jakson aloittamisessa ja lapsen tuntemuksille sijoituksen alussa. Ideaali tutustumiskäynti olisi seuraavanlainen:

- Ennen tutustumiskäyntiä perheellä olisi mahdollisuus tutustua laitokseen nettisivun, facebook-sivun tai videolinkin avulla

- Sosiaalityöntekijä olisi osannut antaa perheelle faktaa siitä, millainen paikka Nikkilä on ja mitä jaksoon sisältyy
- Nikkilällä olisi oma esite, joka voitaisiin antaa perheelle mukaan tutustumiskäynnin päätteeksi
- Tutustumiskäynnin aika olisi sovittu ajoissa
- Tutustumiskäynnille olisi tarpeeksi aikaa ja työntekijällä rauha keskittyä kyseiseen perheeseen
- Tutustumiskäynnillä olisi pieni tarjoilu, jotta perhe kokisi olevansa tervetullut
- Tutustumiskäynnin runko ja sen vetäminen olisi ohjaajille tuttu asia ja se vedettäisiin samalla tavalla, ettei osa perheistä saisi enemmän ja osa vähemmän tietoa.
- Ohjaajilla olisi käytössä selkeä apulista, jotta he muistaisivat mainita tarpeelliset asiat
- Tutustumiskäynti ja aloitusneuvottelu eivät olisi sama asia, eikä niitä hoidettaisi samalla kertaa
- Sosiaalityöntekijä ei osallistuisi pääsääntöisesti tutustumiskäynnille, jotta siitä ei tule aloitusneuvottelu
- Jokainen työntekijä ymmärtäisi markkinoivansa asiakkaille Nikkilää samalla, kun hän toimii ohjaajan roolissa tutustumiskäynnillä
- Asiakas kohdattaisiin lämpimästi ja aidosti sekä heille puhuttaisiin vain faktaa
- Ohjaajilla olisi käytössään jotain ennakkotietoa asiakkaasta, esimerkiksi koulu ja perheen tilanne
- Tutustumiskäynnillä huomioitaisiin lapsi, joka on muuttamassa Nikkilään, ja otettaisiin hänen ajatuksensa huomioon, vaikka huomio meinaisi kiinnittyä vanhempiin
- Tutustumiskäynnin sopisivat ohjaajat / vastaavaohjaaja
- Tutustumiskäynnin vetäisi omaohjaaja ja vastaava ohjaaja, jonka läsnäolo kaikilla tutustumiskäynneillä takaisi tasalaatuisen tutustumiskäynnin

Tulevaisuusajattelun jälkeen realiteetit palasivat tilaisuuteen ja aloimme työstämään keinoja, joilla edellä mainittuun ideaaliseen tutustumiskäyntien tavoitelaan päästään. Nikkilän perhepalvelukeskus on siirtynyt hyvinvointi-tyhtymän alaisuuteen ja aikaisemmin kaavailtu esiteasia on nyt kesken. Tiedossa ei ole, mikä on hyvinvointi-tyhtymän linja asiassa. Nikkilällä on oma infoperustainen tiedotuslappu perheille, joka on toiminut virallisen

esitteen korvaajana. Tervetuloa Nikkilään- esite kaipaa päivitystä ja sovimme, että perustettava työryhmä kehittää lappua tähän hetkeen sopivaksi.

Nikkilän perhepalvelukeskuksen facebook-sivut ovat olleet työn alla, mutta organisaatiomuutoksen johdosta osa laitoksen palveluista siirtyy pois Nikkilästä. Facebook-sivut ovat erityisesti asiakaslapsille ja nuorille hyvä kanava tutustua laitokseen etukäteen. Sovimme, että sivut ovat informatiiviset eivätkä asiakkaat pääse kirjoittamaan sivuille mitään. Perustettu työryhmä hoitaa facebook-sivut siihen kuntoon, että ne voidaan julkaista esmiesten luvalla.

Sosiaalityöntekijöiden tuntemus Nikkilän perhepalvelukeskuksesta on vaihtelevaa. Tämä vaikuttaa heidän mahdollisuuteensa motivoida perheitä kuntouttavan jakson aloittamiseen. Sovimme avoimien ovien järjestämisestä yhteistyökumppaneille, sekä informatiivisen esitteen tekemisestä heille.

Keskustelimme tutustumiskäynnin sopimisesta ja siitä kuka sen hoitaa. Osastojen ohjaajilla ja vastaavilla ohjaajilla on laajin näkemys osastojen toiminnasta ja hetkistä, jolloin tutustumiskäynti on hyvä hoitaa. Sovimme, että kuka osastojen työntekijä vaan voi asian sopia ja informoida asiasta niitä, jotka ovat kyseisenä hetkenä paikalla. Ensisijaisesti yritämme saada paikalle tulevat omaohjaajat, jotta perhe saa kontaktin johonkin ohjaajaan heti. Hyvää markkinointia on se, että kun perhe soittaa ja tiedustelee tutustumiskäyntiaikaa, annetaan se heille heti. Vastaavien ohjaajien työaika painottuu päiviin, ja perheet ottavat yhteyttä myös iltaisin.

Tarjoilut ovat näyttäneet mukavana osoituksena perheen tärkeydestä Nikkilälle. Sovimme, että tutustumiskäynneillä keitetään kahvit ja tarjotaan jotain pientä syömistä.

Nikkilä on aina saanut mainintaa kodinomaisuudestaan ja se on ollut perheille tärkeä asia. Sovimme, että korostamme tutustumiskäynneillä kodin-

omaisuutta ja perheen ja lasten omaa rauhaa, mikä Nikkilässä heille tarjotaan. Osa vanhemmista ja lapsista oli yllättyneitä, kuinka paljon omaa rauhaa kunnioitetaan ja sitä täytyy korostaa. Myös vanhempien roolin säilymisen julkituominen on tärkeää, jotta vanhemmille ei synny kuvaa lapsesta luopumisesta. Vanhemmilla on tärkeä rooli koko jakson ajan ja työskentely koskee myös heitä. Vanhemmilla täytyy olla jo ennen jakson alkamista tieto siitä, että myös heidän aktiivinen työskentelynsä jakson aikana on edellytys perheen kuntoutumiselle. Tällä nähdään olevan suuri merkitys jakson aikaiselle vanhempien osallistumiselle.

Tutustumiskäynneillä on joskus ollut mukana perheen perhetyöntekijä tai sosiaalityöntekijä. Kaikissa tapauksissa sillä ei nähdä olevan lisäarvoa tutustumiselle, mutta jos perhetyöntekijän tai sosiaalityöntekijän läsnäolo on perheelle merkityksellistä tai lisää halukkuutta tulla tutustumaan, on se tällöin järkevää.

Toiseksi kehittämiskohteeksi valittiin tavoitteet ja niiden mukainen työskentely. Vanhempien vastauksista kävi ilmi, etteivät he oikein muistaneet kuka oli tehnyt heille tavoitteet jaksoille, mitä ne olivat ja toteutuivatko ne. Lastensuojelun työn on tarkoitus olla tavoitteellista työtä ja työtämme ohjaavat lait ja jaksolle asetetut tavoitteet. Kuten tutustumiskäyntien ideoinninkin kanssa, toimimme tässä samoin hahmottelemalla ensin ihanteellista tavoitteiden asettamista ja niiden mukaista työskentelyä. Ihanteellinen tavoitteiden laatiminen ja niiden mukainen työskentely sisältäisi seuraavat asiat:

- Asiakas tekisi itse omat tavoitteensa tai vähintään osallistuu niiden tekemiseen
- Tavoitteet pienittäisiin konkreettisiksi osatavoitteiksi, joita kohti työskennellään
- Aloitusneuvottelussa sovitut tavoitteet olisivat ns. yläkäsitteitä, jotka pilkottaisiin konkreettisiksi vanhempaintapaamisissa
- Sosiaalityön ja perheen tavoitteet olisivat yhtenevät
- Tavoitteita olisi kohtuullinen määrä
- Omaohjaajatuokioissa työstettäisiin tavoitteita
- Tavoitteiden saavuttaminen todennettaisiin ja huomioitaisiin
- Tavoitteet kulkisivat arjessa ohjaajien mukana
- Jokaiselle tavoitteelle nimettäisiin keinot, joilla siihen pyritään

- Jokainen työntekijä tietäisi asiakkaiden tavoitteet ja keinot niihin pääsemiseen
- Ohjaajat olisivat sitoutuneita työhönsä ja tavoitteiden mukaiseen työskentelyyn
- Tiimeissä käsiteltäisiin asiakascaseja tavoitteiden mukaisesti.

Realiteetit huomioiden tavoitteiden asettamisesta ja työskentelystä sovittiin seuraavaa:

Aloitusneuvottelussa sosiaalityöntekijät tarvitsevat tavoitteet asiakassuunnitelmaan kirjaamista varten. Sosiaalityöllä on usein omat tavoitteensa, jotka perustuvat heidän näkemyksiinsä perheen tilanteesta. Käytännössä osastojakson aikana on huomattu, että jokin muu asia on akuutimpi ja vaikuttaa oleellisesti perheen kuntoutumiseen. Sosiaalityöntekijöiden tavoitteisiin vaikuttaa siis oleellisesti se, kuinka hyvin he perheen tuntevat. Joskus perhe voi olla heillekin vieras ja tavoitteet nousevat yhteisestä keskustelusta. Sovimme, että neuvottelussa asetetut tavoitteet ovat ylätavoitteita, ns. isompia linjoja jotka ohjaavat työtä. Perheen kanssa asetetaan konkreettiset tavoitteet, joita pienitään. Pieniä osatavoitteita lähdetään työstämään yksi tai vain pari kerrallaan. Jos työskentelyn edetessä huomataan, että neuvottelussa sovitut tavoitteet eivät ole realistisia tai järkeviä, asia otetaan puheeksi seuraavassa asiakasneuvottelussa ja tavoitteita tarkennetaan. Aloitusneuvottelussa myös mainitaan sosiaalityöntekijälle, että isoihin tavoitteisiin päästäksemme aloitamme hyvin pienistä asioista, emmekä voi olettaa muuttavamme perheen tilannetta kokonaan muutamassa kuukaudessa.

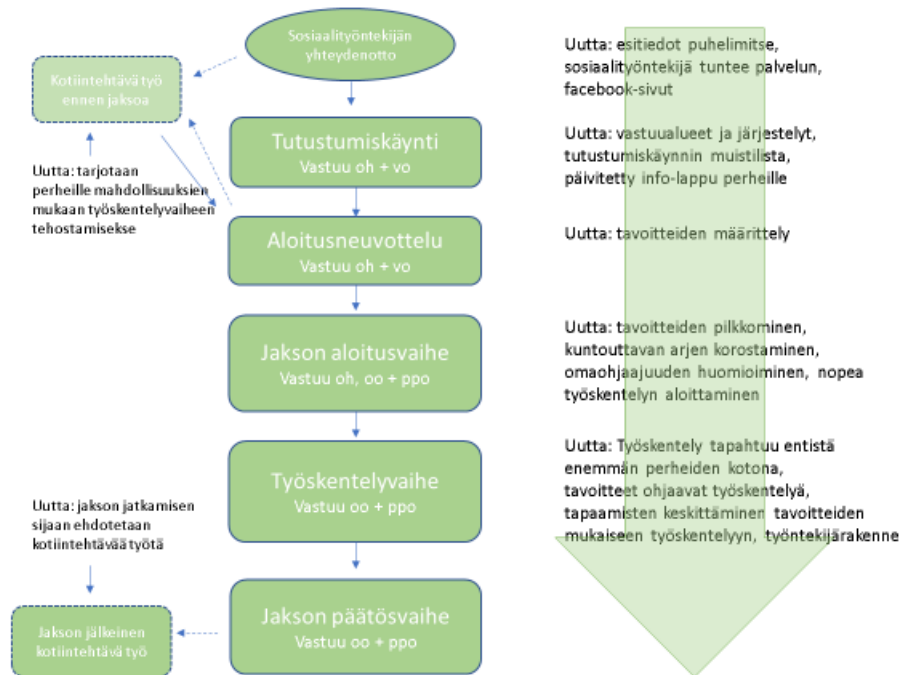
Keskustelimme vanhempaintapaamisten sisällöistä ja niiden liittymisestä tavoitteisiin. Perhekuntoutusohjaajalla on ollut haasteita pysyä tavoitteidenmukaisessa työskentelyssä, kun arjesta nousevat akuutit asiat vievät huomion. Sovimme, että akuuteille, kriisiluonteisille tai muille juokseville asioille varataan aika tapaamisen alussa ohjaajan kanssa ja tämä puhutaan vanhempien kanssa avoimesti läpi. Jos perhe vierailee osastolla

aktiivisesti, juoksevat asiat voidaan hoitaa myös arjen tilanteissa tai puhelimitse, jotta työskentely voi kohdistua tavoitteisiin.

Koska tavoitteet eivät olleet pysyneet asiakkaiden, eikä myöskään työntekijöiden mukana työskentelyssä, haluttiin luoda systeemi, joka niistä muistuttaa. Sovimme, että tavoitteet kirjataan lasten kansioihin ja kuukausisuunnitelmiin. Tavoitteet myös käydään tiimeissä läpi.

6.3 Nikkilän perhepalvelukeskuksen uusi asiakasprosessi

Perhepalvelukeskuksen uusi asiakasprosessi jää kehittämishankkeen hyväksymisen jälkeen johtotiimin arvioitavaksi asiakasprosessin käyttöönottoa varten. Osa prosessin muutoksista on jo otettu käyttöön. Päivitetty prosessi on koottu henkilöstön kanssa yhdessä sovituista asioista, perhepalvelukeskuksessa sovituista uusista toimintatavoista sekä kehittämishankkeen tekijän omista ehdotuksista.



KUVIO 6. Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavien osastojen uusi asiakasprosessi

Kuviossa 6 kuvataan perhepalvelukeskuksen uudistetun asiakasprosessin muuttuneet toiminnot ja tässä luvussa muutokset avataan tarkemmin. Prosessin rakenne kuvataan vanhan asiakasprosessin tapaan toimintamallitasolla. Asiakasprosessi koostuu toimintamallikaaviosta, sekä tekstitiedostosta, mikä kuuluu toimintamallitason periaatteisiin (Juhta 2008, 8). Tekstitiedosto on tarkoitettu työntekijöiden työohjeeksi, eikä sitä käsitellä tässä kehittämishankkeessa.

Sosiaalityöntekijän yhteydenotto. Nikkilän perhepalvelukeskuksen kuntouttavien osastojen asiakasprosessi alkaa sosiaalityöntekijän yhteydenotolla. Aiemmin sosiaalityöntekijöitä vaadittiin lähettämään kirjallinen esitietolomake asiakkaista ennen kuin asiakkaalle varattiin paikkaa osastolta. Uudessa prosessissa sosiaalityöntekijä voi antaa asiakkaan tiedot puhelimitse, jotta nopeutetaan asiakkaan pääsyä palvelun piiriin. Yhteydenotto

tehdään perhepalveluohjaajalle, mutta hänen ollessa estynyt, tiedot voi ottaa vastaan kuka vain tarkoituksena nopeuttaa asiakkaan pääsyä palvelun piiriin. Esitietoja varten luotiin lomake (Liite 3.)

Sosiaalityöntekijöille ja yhteistyökumppaneille järjestetään avoimet ovet-tapahtuma 10.10.2017 Nikkilän perhepalvelukeskuksessa. Tilaisuuden tarkoitus on tehdä palvelua tunnetuksi, jotta sosiaalityöntekijä voi motivoida asiakasta jaksoa varten ja asiakkaalla on palvelusta oikeaa tietoa. Yhteistyökumppaneille lähetetään tietopaketti (liite 4) kuntouttavien osastojen toiminnasta.

Jos osaston tilanne mahdollistaa kotiintehtävän työn asiakasmäärän lisäämisen, voidaan sosiaalityöntekijälle ehdottaa varsinaista jaksoa edeltävää kotiintehtävää työtä, jos perhe on epävarma palvelun aloittamisesta. Kotiintehtävä työ ennen osastojakson alkamista voi madaltaa perheen kynnystä lapsen sijoittamiselle.

Tutustumiskäynti on tärkeä osa asiakasprossia. Tutustumiskäyntien tukena ollutta ohjaajien muistilistaa (liite 2) päivitetään, jotta siinä olisi vain oleelliset asiat asiakkaiden kaaosmaisuuuden tunteen vähentämistä varten. Tutustumiskäynnin vetävät vastaava ohjaaja sekä tuleva omaohjaaja perheiden ja työntekijöiden välittömän vuorovaikutuksen syntymisen tueksi. Tutustumiskäynniltä perheet saavat mukaansa päivitetyn infolapun ja osaston yhteystiedot. Perheellä on mahdollisuus tutustua perhepalvelukeskukseen myös uusien facebook-sivujen kautta.

Aloitusneuvottelussa sovitaan työskentelyn tavoitteet, joiden sovittiin olevan ns kattotavoitteita. Aloitusneuvottelu pidetään aina joko ennen jakson alkamista, tai pian sen jälkeen. Neuvottelussa varmistetaan, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan näkemys perheen tilanteesta ja sovituista tavoitteista on yhtenevä.

Jakson aloitusvaihe. Aloitusneuvottelussa tehdyt kattotavoitteet pilkotaan viimeistään kahden viikon sisällä jakson aloittamisesta perheen kanssa

niin, että he itse määrittävät murustellut tavoitteet, jolla pyritään kohti laajempia tavoitteita. Samalla kirjataan ylös keinot, joilla tavoitteisiin pyritään. Tavoitteet kirjataan lasten omiin kansioihin ja ne annetaan myös perheelle itselleen. Tavoitteet käydään läpi jokaisessa tiimissä, jotta jokainen osaston työntekijä tietää lasten tavoitteet. Omaohjaaja varmistaa, että lapsi tietää häntä koskevat tavoitteet ja oman roolinsa niiden täyttämässä. Tavoitteita muokataan heti, jos sellaiseen on aihetta, esimerkiksi jos tavoite ei ole ajankohtainen tai saavutettavissa.

Työskentely alkaa mahdollisimman pian ja on säännöllistä. Jos vanhempien vointi estää työskentelyn, tehdään tarkka suunnitelma työskentelyn aloittamisen siirtämisestä. Jakson aloitusvaiheessa omaohjaajat luovat kontaktin perheeseen ja palvelu tehdään perheelle tutuksi.

Työskentelyvaihe on aktiivisen työskentelyn aikaa, jossa perheitä tavataan suunnitellusti ja mahdollisimman paljon heidän kotonaan. Lapsen kanssa pidetään säännöllisesti omaohjaajatuokioita. Arjessa korostetaan hyvin toimivaa kuntouttavaa arkea, jota ei aikaisemmin olla osattu arvostaa tarpeeksi.

Vanhempaintapaamisten ajankohtia on ollut ajoittain haastavaa sopia johtuen osittain omaohjaajien kolmivuorotyöstä. Tapaamiset suunnitellaan etukäteen niin pitkälle kuin mahdollista, jotta työvuorolistoissa saadaan huomioitua tapaamisten toteutuminen. Kaikille perheille joiden arkeen se sopii, sovitaan vakituinen viikoittainen tapaamisaika, mikä helpottaa työvuorojen suunnittelua. Perhepalveluohjaajan ja vastaavien ohjaajien työajat ovat nähtävissä sähköisessä kalenterissa, josta muut voivat varata asiakkaille aikoja. Vastaavat ohjaajat sekä ohjaajat voivat varata omaohjaajille tapaamisia työvuorolistan mukaisesti. Ohjaajien toiveesta varata itse omat tapaamisensa luovutaan sen kankeuden vuoksi. Tarvittaessa sopimiskäytäntöihin puututaan johtamisen kautta.

Jakson loppuvaihe kulkee muutoin samalla tavalla kuin työskentelyvaihekin, mutta lapsi viettää enemmän aikaa kotona harjoitellen kouluunlähtöjä ja kotona ilmeneviä haastavia asioita työntekijöiden tuella. Jakso päättyy

asiakasneuvotteluun, jossa sosiaalityöntekijä kuulee perhepalvelukeskuk-
sen arvion perheen jatkotuen tarpeesta. Jos perheen tilanne on sellainen,
ettei jaksoa voida vielä päättää, ehdotetaan perheen siirtymistä kotiinteh-
tävään työhön, jolloin työskentely tapahtuu perheen kotona lapsen asu-
essa siellä, ja samalla osastolle vapautuu paikka seuraavalle asiakkaalle.
Tyhjän huoneen pitäminen osastolla varmuuden vuoksi kasvattaa läpime-
noaikoja sekä viivästyttää uusien asiakkaiden palveluun pääsyä.

Asiakasprosessin räätälöiminen on mahdollista, mutta se liittyy kuntoutta-
van jakson työmenetelmien valikoitumiseen, jakson pituuteen ja aloitus- tai
lopetusajankohtaan. Lapsen kotonaolon ja osastolla olon suhde on mah-
dollista toteuttaa räätälöidysti, mutta siihen vaikuttaa päätös, jolla lapsi on
osastolle sijoitettuna.

7 POHDINTA

7.1 Tulosten tarkastelua

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli uudistaa kuntouttavien osaston asiakasprosessia niin, että asiakkaiden sitoutuminen jaksoon lisääntyisi prosessin asiakaslähtöisyyden ja heidän osallistumisensa kautta. Ymmärtääksemme kehittämistarpeet, täytyi asiakkailta saada tietoa heidän kokemuksistaan palvelusta ja sen sisällöstä. Tämä kehittämishanke toi Nikkilän perhepalvelukeskukselle paljon hyödyllistä tietoa palvelua käyttäneiden asiakkaiden kokemuksista. Kehitetty asiakasprosessi on tehty asiakaslähtöisesti, mutta tarkoituksena ei ollut muuttaa sitä täysin sellaiseksi kuin asiakkaat haluavat.

Parasuraman ym (1985, 45–46) korostivat laatukuilumallissaan asiakkaiden ja organisaatioiden odotuksia ja niiden toteutumista. Tämän kehittämishankkeen kautta vahvistui näkemys siitä, että perhepalvelukeskuksen asiakkaiden odotukset olivat hyvin pitkälti täyttyneet. Sen sijaan esille nousi huomio siitä, etteivät työntekijöiden ajatukset asiakkaiden odotuksista olleet täysin yhteneviä asiakkaiden todellisten odotusten kanssa. Tämän kehittämishankkeen kautta kuiluun 2 liittyviin asioihin kiinnitettiin huomiota ja palvelua päivitettiin asiakaslähtöisemmäksi. Kaikkien kuilujen täytyminen luo yhdessä asiakkaan hyvän palvelukokemuksen ja tässä kehittämishankkeessa voidaan Parasuramanin ym. (1985, 45–46) laatukuilumallia tarkastelemalla todeta perhepalvelukeskuksen asiakaslähtöisyyden olevan hyvä.

Haastattelujen tuloksista nousi esille kaksi selkeää asiaa, jotka ovat auttaneet perheitä kuntouttavilla jaksoilla eniten. Toinen oli omaohjaajuus ja toinen kuntouttava arki osastolla. Perhepalvelukeskuksessa on mietitty omaohjaajuuden tarpeellisuutta sen kohtaamien haasteiden vuoksi. Ohjaajat tekevät kolmivuorotyötä ja tapaamisten sovittaminen niin työntekijöiden kuin vanhempien aikatauluihin on välillä haastavaa. Ohjaajat hoitavat yhtä

lailla niin sanottujen omien lasten, kuin muidenkin lasten asioita ja pohdinnassa oli siirtyä hoitamaan asioita tiimivastuullisesti. Tämän kehittämishankkeen kautta käsitys asiasta kuitenkin muuttui eikä menetelmästä haluta luopua. Tulosten perusteella omaohjaajuus nähdään pikemminkin voimavarana, jota täytyy kehittää ja hyödyntää enemmän. Omaohjaajuuden vaikutus perheiden tilanteen kohenemiseen on viesti ohjaajille sekä organisaatiolle hyvin tehdystä työstä.

Huusko ja Roslund (2016, 29–30), Lipasti ja Saikkonen (2012, 64) sekä Maaskola-Kinnunen ja Savolainen (2009, 68) ovat päässeet tutkimuksissaan samanlaisiin johtopäätöksiin. Omaohjaajalla on suuri merkitys lapsen merkityksellisyyden kokemukselle sekä työskentelyyn sitoutumiseen. Myös Maaskola-Kinnunen ja Savolainen (2009, 67) toteavat omaohjaajuuden toteutumisen haasteena olevan työvuorolliset haasteet, joita varten perhepalvelukeskuksessa huomioidaan tapaamisten suunnittelu mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Työntekijöiden vaikutusmahdollisuudet oman työnsä suunnitteluun ovat tärkeä työhyvinvoinnin osatekijä, kuten Karman (2016, 55) toteaa, mutta asiakasprosessin sujuvuuden vuoksi aikataulujen sopimista ei voida rakentaa henkilökohtaisen sopimisen varaan. Työntekijöiden mahdollisuudet vaikuttaa työn sisältöön lisääntyvät omaohjaajuuden vahvistamisen kautta.

Kuntouttavan arjen merkitys perheiden elämään oli perhepalvelukeskuksen henkilökunnalle odottamaton asia, mutta erilaisissa tutkimuksissa sen merkitys on huomattu. Ihmisten käsitykset hyvinvoinnista ja heidän tekemänsä yksilölliset valinnat liittyvät lapsuuden elinolosuhteisiin. Kuntouttava arki, eli säännöllinen ja ennakoitava arki, antaa lapselle myönteisen kokemuksen. Myönteisen kokemuksen kautta lapset saavat aikaan kyllä-kehän ja arjen toiminta vahvistaa itse itseään. (Miller & Törrönen 2010, 80). Kuntouttavan arjen järjestämisessä huomioitavia asioita ovat omatoimisuustaidot, itsenäisyys, mielekäs tekeminen ja osallistuminen (Sipari 2008, 69).

Perhepalvelukeskuksen asiakaslapsista hyvin monella on neuropsykiatrisen diagnoosi. Heinin ja Törrösen (2010, 186–187) mukaan lastenneurologiassa arvostetaan nykyään enemmän kuntouttavaa arkea, kuin yksittäisiä terapioita, joiden arvostus on aiemmin ollut suurta. He toteavat arjen olevan parasta kuntoutusta, jos siihen sisältyy lapsen tarvitsemia kuntouttavia elementtejä. Siparin (2008, 70) mukaan nämä kuntouttavat elementit ovat arjessa tapahtuva yhteistoiminta, arjessa mukana kulkevat ihmiset ja yhteistoiminta heidän kanssaan. Arjessa on myös kuntoutumista estäviä ilmiöitä, joten arjen rakentuminen kuntouttavaksi edellyttää ammattimaista arjen hallintaa. Arjen toimintoja ei voida arvioida suoritteina, vaan osallistumisena.

Pakkalan ja Sokkasen (2015, 33) tutkimuksessa korostui arjen struktuurien tärkeys perhekuntoutuksessa. Tutkimuksen mukaan tärkeää on arjen hallinnan taitojen siirtäminen asiakkaille, mikä näkyy myös perhepalvelukeskuksessa. Lapsen kuntouttava arki ei synnytä pitkäaikaisia muutoksia perheen arjessa, ellei perhe ole motivoitunut tekemään muutoksia elämässään. Kuten Heino ja Törrönen (2010 186) toteavat, perheet eivät ole rikki, eikä heitä korjata kuntoon. Sen sijaan pyrkimyksenä on saada aikaan pysyviä positiivisia muutoksia heidän elämässään. Virtanen (2011, 17) muistuttaa, että kuntouttava jakso on yksi vaihe ihmisen elämässä, jossa eletään oikeaan suuntaan. Asiakkaiden oma henkilökohtainen prosessi jatkuu vielä työskentelyn jälkeen, mutta saatu kokemus oikeilla jäljillä olemisesta saa ihmiset ryhtymään toimenpiteisiin itsensä auttamiseksi. Perhepalvelukeskuksen muutamia kuukausia kestävä kuntouttava jakso on perheiden elämässä lyhyt aika, mutta oikeilla jäljillä oleminen voi vaikuttaa asiakkaiden motivaatiosta riippuen hyvin kauan. Tämän vuoksi asiakkaiden motivoituminen jakson aikaiseen työskentelyyn on tärkeää.

Lastensuojelulain 417/2007 mukaan lapsen sijoittaminen yksin ilman vanhempiaan, on aina toissijainen toimenpide. Ensisijaisesti apu täytyisi antaa kotiin, tai sijoittaa koko perhe yhdessä. Tämän kehittämishankkeen tulosten perusteella kaikki perheet kokivat hyötynensä tilanteesta, jossa lapsi

sijoitettiin perhepalvelukeskukseen yksin. Perheen sisäiset vuorovaikutussuhteet paranivat sijoituksen aikana sekä omaohjaajan avustuksella, että pienellä hengähdystauolla.

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveisyhtymässä tehdään parhaillaan niin kutsuttujen omien laitosten profilointia, jossa selvitetään laitoksissa tapahtuvaa työskentelyä. Alle kouluikäisten kodin ulkopuoliset sijoitukset tehdään yhtymässä pääsääntöisesti perheisiin ja kouluikäisten avohuollon sijoitukset perhepalvelukeskukseen tai Metsolakotiin. Heino ja Säles (2017, 21) toteavat paineen perheiden jälleenyhdistämisestä aikaansaaneen myös lyhytaikaisen perhehoidon kehittämistä kuntouttavaksi, jolloin perhehoitajalta vaaditaan kykyä arvioida lapsen tilannetta, toteuttaa ja tukea perheen yhteydenpitoa osallistua hoidon suunnitteluun.

Lastensuojelun avohuollon tukitoimena annettavaa tehostettua perhetyötä on perinteisesti pidetty toimivana tukimuotona lapsiperheille. Kuten Mylärniemi (2007, 10) toteaa, tehostettu perhetyö tapahtuu pääsääntöisesti perheiden kotona, jossa perhetyöntekijät käyvät sovitusti. Tämän kehittämishankkeen tulokset puolustavat lyhytaikaisia kodin ulkopuolisia avohuollon sijoituksia tilanteissa, joissa tarvitaan intensiivistä työskentelyä, kuntoutusta ja ympärivuorokautista tukea.

Asiakkaiden kertomuksista välittyi työntekijöiden arvostava ja kunnioittava kohtaaminen asiakkaiden kanssa. Perhepalvelukeskuksen johdolle tämä on merkittävä tieto, sillä eettisyys ja arvostava kohtaaminen ovat perhepalvelukeskuksessa tärkeitä arvoja ja niiden tiedetään olevan vahvasti yhteydessä asiakkaiden sitoutumiseen. Romakkaniemen ja Väyrysen (2011, 138–139) mielenterveysongelmaisia koskevien tutkimusten perusteella mielikuva asiantuntijuudesta rakentuu koulutuksen ja ammattiaseman lisäksi työntekijän kyvystä kohdata asiakas. Luottamus syntyy, kun asiakas kokee tulleen otetuksi todesta. Rohkeus vaikeiden asioiden esille ottamiseen kasvaa luottamuksen myötä. Miller ja Törrönen (2010, 80–81) nos-

tavat esille asiakkaiden kunnioittavan kohtaamisen ja sen merkityksen asiakkaan uskomiseen omiin kykyihinsä. Tämän myötä asiakkaan toimintakyky kasvaa ja hänen roolinsa oman elämänsä asiantuntijana vahvistuu.

Rousu (2008, 176) sekä Grönroos ja Reinikka (2015, 62) muistuttavat lastensuojelun olevan haastavaa työskentelyä vakavien yhteiskunnallisten ja yksilöiden ongelmien kanssa ja monien ristikkäisten intressien jännitteessä. Tämä tuo haastetta lastensuojelutyön vuorovaikutusosaamiselle ja yhteistyölle, sekä henkisesti kuormittavassa työssä jaksamiselle. Heidän mukaansa haasteiden keskellä elävän lapsen ja perheen auttaminen perustuu inhimilliseen ja paljon (työ)aikaa vaativaan työpanokseen. Karvonen (2013, 49–52) ja Nieminen (2010, 57–58) kantavat huolta työntekijöiden kiireestä kuntouttavaa työtä tehdessä. Työn äärelle pysähtyminen kiireisenäkin aikana, sekä keskustelu työyhteisön kanssa luo voimaannuttavia kokemuksia työntekijöille ja heidän voimaantumisen kautta asiakasperheiden tukeminen onnistuu paremmin.

Rönkön ja Rytkösen (2010, 165) mukaan asiakkaiden kohtaaminen on vuorovaikutusta. Perhetyössä hyvin oleellista on työntekijän ja asiakasperheen välinen vuorovaikutus, mitä on itse keskustelu sekä tavat keskustella ja luoda yhteistyötä perheen kanssa. Toimiva vuorovaikutus työntekijän ja asiakasperheen välillä vaikuttaa oleellisesti työn tuloksellisuuteen. Mylärniemi (2007, 30) käyttää termiä keskusteleva perhetyö, mikä kuvaa perhetyön olevan työskentelyä keskustellen perheen kanssa. Keskustelevan perhetyön tarkoituksena on saada aikaan luottamuksellinen ja toimiva asiakassuhde, mikä tämän kehittämishankkeen perusteella näyttää toteutuvan perhepalvelukeskuksessa hyvin. Työn tuloksellisuutta voidaan perhepalvelukeskuksessa verrata perheen tilanteeseen jakson päättyessä. Asiakasperheet kuvasivat jakson aikana saavutettujen asioiden jääneen elämään vielä jakson päättymisen jälkeen.

Kehittämishankkeen tuloksista nousi kaksi merkittävää kehittämisen tarvetta, jotka olivat tavoitteet ja niiden mukainen työskentely, sekä asiakkaiden tutustuminen perhepalvelukeskukseen. Lastensuojelun täytyy aina

olla tavoitteellista toimintaa. Virtasen (2011, 22) mukaan kuntoutuksen lähtökohtana on yleensä ongelman ja lopputuloksen määrittely, eli tavoitteiden tekeminen. Perinteisesti kuntoutuksessa on käytetty ajattelutapaa, jonka mukaan tulevaisuuden tulee olla ennustettavissa. Toiminnassa näkyy paine määrittellä yksittäisiä tavoitteita ja löytää reitti niiden saavuttamiseen. Hänen mukaansa käytännössä yksittäisten ongelmien määrittäminen on haasteellista ihmisten monialaisten ja toisiinsa kytkeytyvien ongelmien vuoksi. Lisäksi haasteen tuo perheenjäsenten erilaiset näkemykset ongelmista ja niiden laadusta.

Perhepalvelukeskuksen henkilökunta kävi vuonna 2017 ratkaisukeskeisen perhevalmentaja-koulutuksen, jonka yksi kantavista teemoista oli tavoitteiden tarpeeksi pieniin osiin murusteleminen. Tavoitteena on onnistuminen pienissä yksinkertaisissa asioissa, joiden kautta voidaan löytää toimintamalli muiden haasteiden ratkaisemiseksi. Virtanen (2011, 23) toteaaakin, että asiakas tuottaa tavoitteeseen helposti ulkoapäin annetun tavoitteen, jolloin hänen sitoutumisensa tavoitteeseen pääsemiseen ei ole korkea. Perhevalmentaja-koulutuksen opit koettiin perhepalvelukeskuksessa hyvinä, mutta niiden käyttöönotto ei ole täysin toteutunut.

Tämän kehittämishankkeen kautta saatiin selville, etteivät asiakkaat olleet tietoisia kuntouttavalle jaksolle sovituista tavoitteista. Voidaan ajatella, ettei työntekijöiden ja asiakkaiden yhteistyö ole ollut kovinkaan auki puhuttua. Pohjolan (2010, 54) mukaan kaikkien yhteinen sitoutuminen työskentelyn tavoitteisiin auttaa palvelukulttuurin syntymisessä. Sekä työntekijän että asiakkaan tulee ottaa vastuuta ja työn tulee olla suunnitelmallisesti toteutettua.

Miller ja Törrönen (2010, 81) huomauttavat aiheellisesti, että asiakkailla on oikeus tietää tarkasti, mitä heiltä odotetaan ja minkä on muututtava. Työntekijän ja asiakkaan näkemys tarpeeksi hyvästä tuloksesta voi olla erilainen, jolloin kaiken tulee olla avointa. Tavoitteet myös konkretisoivat tehtävää työtä. Aalto (2013, 83) muistuttaa, että tavoitteiden määrittely ja äänen sanominen on tärkeää myös verkostotyötä tehdessä, jolloin jokainen

perheen kanssa työskentelevä taho tietää oman roolinsa yhteistyössä. Tavoitteet voivat muuttua jakson edetessä ja kuten Laine, Heino sekä Pärnä (2010, 142–143) toteavat, tavoitteet muokkautuvat ajan myötä.

Tämän kehittämishankkeen kautta on tarkoitus lisätä asiakkaiden sitoutumista jakson aikaiseen työskentelyyn ja tavoitteiden selkiytyminen edesauttaa tätä. Virtasen (2011, 22–23) mukaan toisten asettamat tavoitteet eivät motivoi, vaan asiakkaiden motivoituminen edellyttää yhteisten tavoitteiden määrittelyä. Tässä kehittämishankkeessa kehitettiin yhdessä työntekijöiden kanssa suunnitelma, jonka mukaisesti tavoitteita määritetään ja niiden mukaisesti työskennellään.

Vanhempien sitoutumattomuuden seurauksena perhepalvelukeskuksen jaksojen läpimenoajat ovat pidentyneet. Asiaan ollaan kiinnitetty huomiota, ja tätä kehittämishanketta suunniteltaessa ajateltiin, että selvittämällä mikä jakson aikana on auttanut perheitä eniten, voidaan läpimenoaikoja lyhentää palvelua kehittämällä. Heino ja Törrönen (2010, 183) toteavat kuntoutuksen vaarana olevan perheiden passivoitumisen, sillä vanhemmat ajattelevat helposti vastuun perheen tilanteesta olevan työntekijöillä. Tilanteessa vaaditaan avointa keskustelua ja vanhempien tukemista vastuun kanton.

Perhepalvelukeskuksen asiakasperheet kokivat kuntouttavan jakson lyhyenä, ja jakson alussa sovitun kolmen kuukauden ajan olevan liian lyhyt perheiden tilanteen selvittämiseen. Laineen, Heinin ja Pärnän (2010, 146) mukaan perheet hyötyvät kuntoutuksesta, mikäli kuntoutusta annetaan riittävän pitkä aika, se on monimuotoista ja joustavaa. Perheen haasteet tulevat usein esiin vasta prosessin edetessä. Heino (2008, 42) toteaa, että tarpeeksi pitkä kuntoutus mahdollistaa riittävän määrän kohtaamisia, jotka maksavat kunnille ja yhteiskunnalle paljon, mutta hoitohintaa voidaan verrata tulevaisuuden kustannuksiin, joihin riittävän ajoissa annetulla avulla on laskeva vaikutus.

Heino (2008, 43) muistuttaa lastensuojeluperheiden tulevan kuntouttavien palveluiden piiriin usein niin myöhään, että perheiden tilanteiden ratkaisemiseksi vaaditaan aikaa. Tämä ilmiö näkyi myös perhepalvelukeskuksen

asiakkailla, jotka olivat joutuneet hakemaan apua kokemuksensa mukaan pitkään. Suomalaisissa tutkimuksissa, kuten Aallon (2013, 77) tekemässä Pro gradu -tutkielmassa, avohuollon palvelujen saatavuuden on todettu olevan kohtalaisen hyvää. Tilanteeseen vaikuttaa sosiaalityöntekijöiden riittävyys ja kiire. Perhepalvelukeskuksen kuntouttavien jaksojen läpimenoaikoihin vaikuttaa oleellisesti perheiden tilanne jakson alkaessa, ja varhaisempi palveluun saapuminen vaikuttaisi läpimenoaikojen lyhentymiseen.

Perheiden kokemukset avun saannin vaikeudesta loivat tarpeen kehittää asiakasprosessin alkua. Asiakkaan kohdatessa kriisin tai haastavan vaiheen elämässään, on kohtuutonta joutua hakemaan apua useasti ja odottamaan avun saamista. Odottaminen vähentää vanhempien voimavaroja ja edesauttaa perheen ongelmien syvenemistä, kuten Ilmarinen, Aalto ja Muuri (2016, 8) tutkimuksessaan toteavat. Vanhempien voimavarojen vähyys vaikeuttaa työskentelyn alkamista. Perhepalvelukeskuksessa halutaan toimia mahdollisimman asiakaslähtöisesti ja huomioida oman palveluprosessin nopea alkaminen palvelun saatavuuden parantamiseksi. Tulevassa Sote-mallissa julkisen sektorin palvelun tuottajat kilpailevat asiakkaista yksityisen sektorin palveluntuottajien kanssa (sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2017). Palvelun saatavuus vaikuttaa oleellisesti siihen, mihin organisaatioon sosiaalityöntekijät asiakkaita ohjaavat, tai minne asiakkaat itse ohjautuvat. Asiakasprosessin alkuvaiheen kehittäminen on täten merkittävää.

Kuntoutuksen monimuotoisuudella Laine, Heino ja Pärnä (2010, 146) tarkoittavat kuntoutuksen erilaisia menetelmiä ja kuntoutusympäristön vaihtelua sekä Heino (2008, 49) työskentelyä kaikkien perheenjäsenten ja lähiverkoston kanssa. Perhepalvelukeskuksessa tehtävä kuntouttava työ voi toteutua osastomuotoisena kuntoutuksena, tai niin kutsuttuna kotiintehtävänä työskentelynä. Tässä kehittämishankkeessa nousi esille vanhempien toive jakson jälkeisestä työskentelystä, jolloin perheet eivät jäisi heti jakson jälkeen tilanteessaan yksin, vaan heillä olisi kevennetty tuki tuttujen työntekijöiden toteuttamana. Pakkalan ja Sokkasen (2015, 33) tutkimuksessa saatiin samanlaisia tuloksia. Perheet kokivat saavutetun hyödyn menevän

hukkaan, ellei tukea sen ylläpitämiseen saada kotiin. Tämä teema näkyy valtakunnallisesti koko sosiaali- ja terveysalalla, jossa yhden perheen kanssa saattaa työskennellä useita tahoja samanaikaisesti. Yhden tahon lopettaessa työskentelyn perhe saattaa aloittaa kontaktin toisen hoitavan tahon kanssa, eikä jatkumoa synny. Perhepalvelukeskuksessa tavoitellaan aina saattaen-vaihtoen työskentelyä, jossa asiakas saatetaan esimerkiksi tehostetun perhetyön työntekijöiden palvelun piiriin ilman, että väliin jää katkosta.

7.2 Kehittämishankkeen arviointi

Arviointi on tutkimuksellisen kehittämistyön viimeinen vaihe, mutta arviointia tehdään myös koko prosessin ajan. Kehittämishankkeen aikana tehtävän arvioinnin tarkoituksena on suunnata kehittämistyötä ja antaa palautetta kehittämishankkeeseen osallistujille. Arviointi perustuu suunnitelmalliseen tiedon keräämiseen ja sen analysointiin. Jotta arviointi on pätevää, on tunnistettava ja kuvattava tarkasti kehittämishankkeen tavoitteet, panokset, prosessi ja aikaansaannokset. Loppuarviointi osoittaa miten kehittämishankkeessa onnistuttiin. Loppuarvioinnissa keskitytään kehittämishankkeen panoksiin, muutosprosessiin sekä lopputulokseen. (Ojasalo ym. 2014, 47.)

Tämän kehittämishankkeen kehittämismenetelmä oli toimintatutkimus. Toimintatutkimus on osallistava menetelmä, jossa tarkoituksena on kehittää käytännön työtä yhdessä työtä tekevien ihmisten kanssa (Ojasalo ym. 2014, 58–59; Toikko & Rantanen 2009, 29–30). Tässä kehittämishankkeessa asiakasprosessin uudistaminen tapahtui yhdessä palvelun entisten ja nykyisten asiakkaiden sekä työntekijöiden kanssa. Aineiston keruumenetelmät olivat yksilö- ja ryhmähaastattelut sekä henkilöstön aivoriihi.

Kehittämishanke alkoi tutkimusluvan (liite 5) hakemisella. Tämän jälkeen perhepalvelukeskuksen asiakkaille, joiden kuntouttava jakso oli päätty-mässä vuoden 2016 lopussa, annettiin saatekirje (liite 1), jossa tiedusteltiin

lupaa olla heihin yhteydessä haastattelua varten. Saatekirje annettiin seitsemälle perheelle, joista viisi suostui haastatteluun ja neljän kanssa haastattelu toteutui. Saatekirjeet annettiin kuntouttavien osastojen vanhempaintapaamisten yhteydessä, jotta perheille saatiin luotua luotettava olo haastattelujen tarkoituksen suhteen. Kehittämishankkeen tekijä oli työvapaalla samaan aikaan omasta työstään ja hän oli vieras ihminen vanhemmille. Toteutuneet haastattelut sujuivat hyvin. Valmistautuminen haastatteluihin oli tarpeellista ja kysymykset sekä teemat onnistuneita. Kaikilla kehittämishankkeen haastatteluihin osallistuneilla oli sellaista kokemusta ja tietoa, jota myös tarvittiin hankkeen toteuttamiseksi.

Perhepalvelukeskuksen henkilökunnan kehittämispäivän yhteydessä järjestettiin aivoriihi kehittämishankkeen puitteissa. Henkilöstölle annettiin etukäteen haastatteluista saatu aineisto tutustuttavaksi ja se vaikutti merkittävästi aivoriihen onnistumiseen. Aivoriihessä päästiin heti aiheen työstämiseen ja henkilöstö osallistui hyvin. Konkreettiset kehittämisen kohteeksi otettavat asiat löydettiin lähes yksimielisesti.

Perhepalvelukeskuksen asiakkuudessa vuoden 2017 keväällä olleille perheille järjestettiin asiakasraati toukokuussa 2017. Raatia suunniteltaessa heräsi ajatus kierrättää haastattelujen tulokset nykyisten asiakkaiden kautta ja kuulla heidän ajatuksensa näistä asioista. Asiakasraati onnistui erinomaisesti ja se toi paljon lisätietoa ja vahvistusta yksilohaastattelujen antiin. Jälkikäteen voidaan arvioida, että ilman asiakasraatia johtopäätösten ja kehittämistarpeiden nimeäminen ei olisi ollut niin selkeää.

Ojasalon ym. (2014, 58) sekä Toikon ja Rantasen (2009, 29–30) näkemysten mukaan kehittämishankkeen tekijän oma kiinnostus kehittämiseen ja muutosten aikaansaamiseen on tärkeää. Organisaation työntekijänä kehittämishankkeen tekijä oli tietoinen kuntouttavien osastojen tilanteesta ja asioista, jotka voisivat vaatia kehittämistä. Myös palvelun vaikutus perheiden elämään ja heitä parhaiten auttaneiden asioiden selvittäminen oli kiinnostavaa. Kehittämishankkeen tekijän oma kiinnostus vaikutti positiivisesti

kehittämishankkeen aikataulun pitämiseen ja sovittujen asioiden toteuttamiseen työyhteisössä.

Tässä kehittämishankkeessa haluttiin saada aikaan konkreettisia muutoksia ja menetelmiä käytännötyössä. Toikko ja Rantanen (2009, 21–23, 156) sekä Heikkilä ym. (2008, 21) toteavat tämän olevan olennaista kehittämistyössä ja hankkeissa. Saamalla kehitettävistä asioista lisätietoa voidaan luoda uusia menetelmiä organisaatioiden käyttöön. Perhepalvelukeskuksen asiakasprosessin muutokset ovat hyvin käytännönläheisiä ja konkreettisia. Niiden avulla saadaan vaikutettua niihin asioihin, jotka nostettiin esille entisestä asiakasprosessista. Voidaan siis sanoa, että kehittämishankkeessa on onnistuttu löytämään ja nimeämään asioita, jotka vaikuttavat käytännön työhön ja organisaation toimivuuteen.

Perhepalvelukeskuksen johtotiimi toimi kehittämishankkeen ohjausryhmänä, jonka tarkoituksena oli arvioida ja antaa palautetta hankkeen aikana. Johtotiimiin kuuluu perhepalvelukeskuksen johtaja, kuntouttavien osastojen vastaavat ohjaajat sekä kutsuttuna perhekuntoutusohjaaja. Kehittämishankkeen onnistumisen arviointiin vaikuttaa asiakasprosessin onnistuneisuus. Perhepalvelukeskuksen henkilökunta ei voi yksin päättää kaikkien kehitettyjen asioiden käyttöönotosta, vaan se hyväksytetään esimiestasolla.

Kehittämishankkeen alkamisen jälkeen perhepalvelukeskuksessa nousi kehittämisen aalto, jonka seurauksena tehtiin muutoksia käytännön työhön myös kehittämishankkeen ulkopuolella. Tämä loi pieniä haasteita kehittämishankkeen tekijälle, sillä työroolinsa vuoksi hän oli mukana päivittäisessä kehittämishankkeeseen kuuluvia ja sen ulkopuolisia asioita. Kehittämisaallon myötä nousi esille huomio siitä, etteivät kaikki työntekijät olleet yhtä tietoisia sovituista asioista niiden unohtuessa arjen työssä. Asiakasprosessia tulee käydä läpi henkilökunnan kanssa säännöllisesti.

Seuranta tapahtuu kehittämishankkeen päättymisen jälkeen. Asiakasprosessin uudistusten vaikutuksia seuraamalla ja arvioimalla voidaan todeta

kehittämishankkeen onnistuneisuus. Kehittämishankkeen päättyessä voidaan todeta, että ehdotettujen muutosten kautta kuntouttavien jaksojen läpimenoaikaan ja asiakkaiden sitoutumiseen voidaan vaikuttaa. Asiakasprosessin muutokset eivät ole suuria, mutta pienillä muutoksilla voidaan saada aikaan suuria vaikutuksia. Tässä kehittämishankkeessa tehty asiakasprosessi korostaa niitä asioita, jotka asiakkaat ovat kokeneet tärkeiksi ja jotka vaikuttavat heidän sitoutumiseensa ja motivaatioon työskentelyyn osallistumiseen. Kehittämishankkeen tulokset ja aihe liittyvät myös olennaisesti hyvinvointiyhtymän strategiaan ollen hyvin ajankohtaisia.

7.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkivan kehittämisen yhteydessä on huomioitava ammattieettiset periaatteet, mutta lisäksi myös hyvän tieteellisen toiminnan periaatteet. Huomiota on kiinnitettävä aiheen valinnan sekä tutkimusongelmien ja –kohteen eettisyyteen, tietolähteiden ja tutkimusmenetelmien valintaan. Myös tiedon keruun toteutukseen, aineiston analyysiin sekä luotettavuuden arviointiin ja raportointiin on kiinnitettävä huomiota. (Heikkilä, Jokinen & Nurmela 2008, 43–44.) Hirsjärvi ja Hurme (2000, 20) toteavat, etteivät eettiset ratkaisut koske vain tiettyä tutkimuksen kulkuun liittyvää vaihetta, vaan niitä tulee eteen jokaisessa tutkimuksen vaiheessa. Suunnitteluvaiheessa eettistä on taata haastateltavien ihmisten tietoisuus kehittämishankkeesta ja heidän roolistaan siinä. Tutkimuksen edellytys on saada asiakkaiden suostumus, taata haastattelun luottamuksellisuus sekä tiedostaa haastateltaville syntyviä mahdollisia haittoja haastatteluun osallistumisesta.

Kehittämishankkeen eettisyys ja luotettavuus on otettu tässä työssä huomioon monelta eri kannalta. Hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen on ollut edellytys luotettavalle ja hyvälle hankkeelle. Ihmisarvon kunnioittamista on pidetty lähtökohtana hyvälle etiikalle ja tämä on otettu huomioon kysymällä prosessiin osallistuvilta asiakkailta kirjallinen lupa osallistumisesta haastatteluihin ja kehittämishankkeeseen. Suostumuksella tarkoitetaan henkilön pätevyyttä tehdä rationaalisia ja kypsiä arviointeja sekä osallistumisen vapaaehtoisuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 23–25.)

Kehittämishankkeen tutkimuslupa on haettu Lahden kaupungilta ennen yhdistymistä hyvinvointikuntayhtymään ennen varsinaisen hankkeen aloittamista.

Kehittämishankkeessa täytyy ottaa huomioon aiheen sensitiivisyys. Lastensuojelu on perheitä syvästi koskettava asia, jota usein hävetään (Eronen 2009, 193). Haastatteluissa osallistujia ei henkilöity, eivätkä työntekijät olleet tietoisia keneltä aineisto oli saatu. Haastatteluissa ei käsitelty perheen tilannetta haastatteluhetkellä eikä kuntouttavalle jaksolle saapumisen syitä. Ennalta määriteltyihin teemoihin liittymätön aineisto jätettiin analysoinnin ulkopuolelle ja litteroimatta. Kaikilta haastatelluilta kysyttiin lupa haastattelujen nauhoittamiseen. Haastattelujen edellytyksenä oli, että niihin osallistui vähintään yksi huoltaja / vanhempi. Lasten ja nuorten haastatteleminen antaa arvokasta tietoa, mutta heidän haastattelemisensa ilman vanhempien läsnäoloa ei ollut tämän kehittämishankkeen kohdalla tarkoituksenmukaista.

Kuulan (2011, 91–92) mukaan salassapitosäännöksen noudattamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Tällöin tulee arvioida, mikä tieto on oleellista tutkimuksen kannalta. Tutkijan tulee noudattaa erityistä huolellisuutta käsitellessään arkaluonteisia aineistoja, joihin kuuluvat esimerkiksi sosiaalihuollon piirissä olevien asiakkaiden tiedot. Kankkusen ja Vehviläinen-Julkusen (2013, 221) mukaan anonymiteetin suojan säilyminen on yksi keskeisimmistä asioista, jotka tutkimuksen teon luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelussa tulee ottaa huomioon.

Tässä kehittämishankkeessa haastateltujen asiakkaiden henkilöllisyys on vain tekijän tiedossa. Haastattelujen aineistossa asiakkaista käytetään koodeja asiakkaiden tunnistamisen estämiseksi. Haastattelujen nauhoitteet ovat vain kehittämishankkeen tekijän hallussa ja ne tuhotaan kehittämishankkeen hyväksymisen jälkeen.

Kehittämishankkeen luotettavuus muodostuu siitä, kuinka hyvin tekijä on pystynyt ymmärtämään ja tulkitsemaan analysointivaiheessa tutkittavien käsityksiä tutkittavasta aiheesta (Eskola ja Suoranta 2000, 210 – 211,

213). Vilkan (2015, 158–159) mukaan luottavuuden tarkastelussa on otettava huomioon tutkijan tekemät valinnat ja ratkaisut eri tilanteissa, ja niiden raportointi rehellisesti. Tässä kehittämishankkeessa litteroidusta aineistosta nostettiin esille asiakkaiden kommentteja luotettavuuden lisäämiseksi ja aineiston kuvaamiseksi.

Toikon ja Rantasen (2009, 121 – 122) mukaan luotettavuuden tarkastelussa on otettava huomioon kehittämishankkeen tuloksen käyttökelpoisuus ja hyödynnettävyys. Myös Heikkinen (2008, 171) toteaa kehittämishankkeiden olevan ennen kaikkea käytännönläheistä tutkimusta ja toimintaa. Tässä kehittämishankkeessa kehitetyt asiat ovat hyvin käytännönläheisiä ja täysin hyödynnettäviä. Ne voidaan myös yleistää koskemaan mitä muuta lastensuojelulaitosta tahansa.

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttaa tutkimusaihe. Haastateltavien elämäntilanteet ovat uniikkeja, eikä niitä voida verrata toisiinsa. Perinteiset luotettavuuden ja pätevyyden arvioinnit eivät tule tämän tutkimuksen osalta kysymykseen. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta edistää tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta sekä tarkat kuvaukset aineistosta, esimerkiksi asiakkailta ja henkilöstöltä saadut suorat vastaukset. (Hirsjärvi ym. 2014, 232–233.) Luotettavuuteen vaikuttaa myös eri toimijoiden sitoutuminen. Oleellista on tietää se, jos jossain prosessin vaiheessa osallistujat eivät ole osallistuneet aktiivisesti kehittämiseen, koska sen myötä virhemahdollisuus kasvaa. (Toikko & Rantanen 2009, 124.)

7.4 Jatkokehittämisasihteita

Tämän kehittämishankkeen kautta on saatu paljon hyvää tietoa perhepalvelukeskuksen palvelun eri osa-alueista ja sen myötä kehittäminen helpottuu. Asiakkaiden palvelukokemukseen perustuvia haastatteluja olisi hyvä tehdä aika ajoin lisää. Helposti ajattelempa tietävämme mikä olisi asiakkaille parasta, mutta tämän kehittämishankkeen kautta huomasimme, että ajatuksemme ovat välillä vääriä.

Tässä kehittämishankkeessa ei keskitytty palvelun vaikuttavuuteen. Perhepalvelukeskuksen palvelujen vaikuttavuus olisi mitattavissa asiakkaiden tulo ja lähtötilanteita seuraamalla, tai tekemällä seurantatutkimusta palvelun asiakkaista. Palvelun vaikuttavuutta olisi tärkeää selvittää ja kehittää.

Tässä kehittämishankkeessa nousi esille omaohjaajuus-työmenetelmä, jolla todettiin olevan perheille positiivisia vaikutuksia. Perhepalvelukeskuksen omaohjaajuus on rakentunut käytännön kautta ja sitä toteutetaan hyvin kirjavasti hyödyntäen kyseessä olevien ohjaajien ammattitaitoa. Omaohjaajuuden mallintaminen helpottaisi uusien ohjaajien työhön perehtymistä ja varmistaisi työn tasalaatuisuutta. Omaohjaajamenetelmä on käytössä yleisesti lastensuojelun laitoksissa ja työn tuloksia olisi mahdollista hyödyntää laajasti.

LÄHTEET

- Aaltio, E. 2015. Lastensuojelun vaikuttavuusmittari-projektin loppuraportti. Kuntaliitto. [Viitattu 5.10.2016] Saatavissa: http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/kuntatalous/tuloksellisuus/lastensuojelun_vaikuttavuusmittari/Julkaisu/Lastensuojelun%20vaikuttavuusmittari%20tutkimushankkeen%20loppuraportti,%20julkaistu%207.9.2015.pdf
- Aalto, S. 2013. Lastensuojelun avohuollon todellisuus sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Pro gradu-tutkielma. [Viitattu 1.10.2017]
- Aaltola, J. & Valli, R. 2015. Ikkunoita tutkimusmenetelmiin. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Alhanen, K. 2014. Vaarantunut suojeluvalta - Tutkimus lastensuojelujärjestelmän uhkatekijöistä. Raportti 24/2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. [Viitattu 14.10.2017] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116722/URN_ISBN_978-952-302-278-2.pdf
- Arantola, H., Simonen, K. 2009. Palvelemisesta palveluliiketoimintaan - Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Tekesin katsaus 256/2009. [viitattu 5.9.2017] Saatavissa: https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelemisesta_palveluliiketoimintaan.pdf
- Arvioiva ajattelu projektitoiminnassa. 2004. Evalue Praxis Oy. Espoo. [Viitattu 5.9.2017] Saatavissa: https://kampanjat.ray.fi/legacy/files/emmi_mediabank/RAY_itsearviointiopas2004.pdf
- Asiakasprosessi. 2016. Nikkilän perhepalvelukeskus. Z:asema.
- Bardy, M. 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 49–78.

Bate, P & Robert, G. 2006. Experience-based design: fro redesigning the system around the patient to co-designing services with the patient. *Quality and Safety in Health Care* 15/2006, 307–310. [Viitattu 6.9.2017] Saatavissa: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2565809/>

De Mooij, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. 2005. *Kompassina asiakas - Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä*. Helsinki: Teknologainfo Teknova Oy.

Eronen, T. 2009. Häpeän säätely ja suhteissa olo. Teoksessa Bardy, M. *Lastensuojelun ytimessä*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 193–210.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. *Teemahaastattelu: opit ja opetukset*. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (Toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittavalle tutkijalle*. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 26–44.

Flick, U. 2006. *An Introduction to Qualitative Research*. Fourth Edition Sage. London: SAGE Publications. [Viitattu 6.9.2017] Saatavissa: http://www.dphu.org/uploads/attachments/books/books_89_0.pdf

Grönroos, S. & Reinikka, L. 2015. *Kuntouttavan perhetyön malli Heinolan kaupungin lastensuojelutyöhön*. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö YAMK. [Viitattu 14.10.2017].

Haikala, I. & Märijärvi, J. 2006. *Ohjelmistotuotanto*. Helsinki: Talentum.

Hannus, J. 2000. *Prosessijohtaminen, ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky*, 5. painos. Jyväskylä: Logica.

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. *Tutkiva kehittäminen*. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit.

Heikkinen, H. L. T. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (Toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittavalle tutkijalle. 4. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 204–219.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. [Viitattu 30.9.2017] Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>

Heino, L. & Törrönen, M. 2010. Arjessa oppiminen ja selviytyminen – lastenneurologin näkökulma. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.). Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 179–188.

Heino, T. & Säles, E. 2017. Lasten ja perheiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaava perhehoito. Kohti perhehoidon laadun vahvistamista. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Työpapereita. 20/2017. [Viitattu 30.9.2017] Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/132434/URN_ISBN_978-952-302-857-9.pdf?sequence=1

Hennala, L. 2011. Kuulla vai kuunnella – käyttäjää osallistavan palveluinnon lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Väitöskirja.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Porvoo: Tammi.

Hovi-Pulsa, R. 2011, Arkilähtöinen perhetyö. Strukturoitua avoimuutta. Itä-Suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden laitos. Lisensiaatin tutkimus.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2010. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemassa –etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Huusko, T. & Roskund, A. 2016. ”Rakkautta ja rajoja”. Oppaan laatiminen omaohjaajan tueksi Pienryhmäkoti Omppuun. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. [Viitattu 28.9.2017].

Ilmarinen, K., Aalto A-M. & Muuri, A. 2016. Sosiaalipalvelut väestön ja asiakkaiden arvioimana. Suomen sosiaalinen tila 1/2016. Tutkimuksesta tiiviisti 10. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 13.10.2017] Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130696/URN_ISBN_978-952-302-674-2.pdf?sequence=1

Juhta. 2008. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. LUONNOS 2008-04-30. [Viitattu 4.9.2017] Saatavissa: http://www.jhs-suositukset.fi/c/document_library/get_file?folderId=34531&name=DLFE-516.pdf

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pessa, K. 2007. Eettinen herkkyyden ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita.

Kakkuri-Knuuttila, M-L. & Heinlahti, K. 2006. Mitä on tutkimus? Argumentaatio ja tieteenfilosofia. Helsinki: Gaudeamus.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Tampere.

Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Karman, E. 2016. Vaikutusmahdollisuudet ja työtyytyväisyys. Työaikajoukot ja työn sisältöön vaikuttaminen työtyytyväisyyden ennustajina. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Pro Gradu-tutkielma. [Viitattu 29.9.2017].

Karvonen, P. 2013 Toimintamalli perheiden kanssa tehtävään työhön. Kompassiin uusi suunta. Lahden ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö YAMK. [Viitattu 14.10.2017].

Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (Toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 303–322.

Kiviniemi, K. 2010. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uud. ja täyd. p. Jyväskylä: PS-kustannus, 70–85.

Koivuniemi, K. & Simonen, K. 2011. Kohti asiakkuutta. Ihmistä arvostava terveydenhuolto. Duodecim 2011.

Kuula, A. 2009. Toimintatutkimus. Luku 5.4. teoksessa Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 17.10.2017] Saatavana: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_4.html

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka – Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4. uudistettu painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Laine, S., Heino, L. & Pärnä, K. 2010. Perhekuntoutuksen moniammatilliset käytännöt. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.). Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 137–166.

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010 Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudemus Helsinki University Press, 7–15.

Laitinen, M. & Väyrynen, S. 2011. Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.). Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus, 163–187.

Lastensuojelulaki 417/2007. [Viitattu 8.10.2016] Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#P30>

Lastensuojelun käsikirja. 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 20.11.2016] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

Lillrank, P. 2017. Asiakasprosessien uudistava johtaminen – Vaikuttavat ja kustannustehokkaat prosessit. Luento Lahden ammattikorkeakoululla 1.9.2017.

Lipasti, T. & Saikkonen, A. 2012. Nuorten kokemuksia omahoitajuudesta Malmin pienkodilla. Sosiaaliala. Laurea-ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyö. [Viitattu 28.9.2017].

Luukkonen, I., Mykkänen, J., Itälä, T., Savolainen, S. & Tamminen, M. 2012. Toiminnan ja prosessien mallintaminen. Tasot, näkökulmat ja esimerkit. SOLEA-hanke. Itä-Suomen yliopisto ja Aalto yliopisto. [Viitattu 16.9.2017] Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0697-7/urn_isbn_978-952-61-0697-7.pdf.

Maaskola-Kinnunen, T. & Savolainen, H. 2009. Omaohjaajamenetelmä ryhmäkoti Aarrearkussa. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala. Opinnäytetyö. [Viitattu 28.9.2017].

Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Metsola, M. 2013. Sosiaalityön paikka lähipalvelujen järjestämisessä Tunturi-Lapissa. Pro gradu-tutkielma. Lapin yliopisto. Sosiaalityön koulutusohjelma. [Viitattu 18.11.2017]

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 3. uudistettu painos. Helsinki: International Methelp.

Miller, H. & Törrönen, M. 2010. Arvostava ja aito kohtaaminen. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. Toim. 2010. Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 67–87.

Ministry of social affairs and health. 2008. Promoting children's welfare in the Nordic countries. Reports 2008:15. Helsinki: Yliopistopaino.

Mustajärvi, S. 2008. Perhetyöhön sitoutuminen. Lastensuojelun perhetyön asiakkaana olevien vanhempien, perhetyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kokemuksia. Tampereen yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Lisensiaatin tutkimus. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/79189/gradu02591.pdf?sequence=1>

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun perhetyö ammattikäytäntönä- jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Heikki Waris-instituutti. Soccan ja Heikki Waris –instituutin julkaisusarja 2007. [Viitattu 29.9.2017] Saatavissa: http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytantona.pdf

Nieminen, S. 2010. Perheet keskiössä. Kuvaus lastensuojelun perhetyön prosessin kehittämisestä. Diakonia ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö YAMK. [Viitattu 14.10.2017].

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Olsson, K., Laine, S., Heino, L., Pärnä, K. & Törrönen, M. 2010. Perhekuntoutuksen tulevaisuus. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.). Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 277–284.

Pakkala, T. & Sokkanen, K. 2015. Kontrollia ja mahdollisuuksia: työntekijöiden, sosiaalityöntekijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä perhekuntoutuyksikön toiminnasta. Laurea ammattikorkeakoulu. Sosiaaliala. Opinnäytetyö YAMK. [Viitattu 5.9.2017]

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research. Journal of Marketing, Vol. 49, Fall, pp. 41–50. [Viitattu 4.9.2017] Saatavissa: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Pekkarinen, E. 2017. Koulukoti muutoksessa. Selvitys koulukotien asemasta ja tehtävästä. Nuorisotutkimusverkosto. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus University Press, 19–74.

Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Puusa, A. 2011. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Helsinki: Johtamistaidon opisto, 114–125.

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystyöntekijät. 2014. Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystyöntekijöiden strategia 2014–2018. [Viitattu 4.9.2017] Saatavissa: <https://strategia.phhyky.fi/yhteiset-toimintaperiaatteet/>

Pärnä, K. 2010. Perhekuntoutus lasten ja perheiden palveluina. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.). Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 41–50.

Päärni, A. 2016. Vastaava ohjaaja sijainen. Nikkilän perhepalvelukeskus. Haastattelu 28.12.2016.

Raatikainen, J. 2008. Muutokset sosiaali- ja terveysalalla. Sosiaali- ja terveysalan ennakoidut muutokset ja osaamistarpeet alan ammattilaisten arvioimina. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Opinnäytetyö. [Viitattu 1.12.2016].

Romakkaniemi, M. & Väyrynen, S. 2011. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia psykososiaalisesta kuntoutuksesta. Teoksessa Järviskoski, A., Lindh, J. & Suikkaneen, A. (Toim.) Kuntoutus muutoksessa. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 135– 149.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö – Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Rousu, S. 2007. Lastensuojelun tuloksellisuuden arviointi organisaatiossa. Näkymätön tuloksellisuus näkyväksi. Tampereen yliopisto. Hallintotieteiden laitos. Väitöskirja. Suomen kuntaliitto. [Viitattu 1.10.2017].

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro.

Rönkä, T. & Törrönen, M. 2010. Ohjaava kasvatusta – aktivointiohjelmalla itsetuntoa, elämisen taitoja ja elämänhallintaa. Teoksessa Törrönen, M. & Pärnä, K. (toim.). Voimaannuttavat suhteet perhekuntoutuksessa. Porvoo: Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö, 89–122.

Sipari, S. 2008. Kuntouttava arki lapsen tueksi. Kasvatuksen ja kuntoutuksen yhteistoiminnan rakentuminen asiantuntijoiden keskusteluissa.

Jyväskylä studies in education, psychology and social research 342. [Viitattu 6.9.2017] Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18788/9789513933258.pdf?sequence=1>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2016. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen. [Viitattu 27.12.2017] Saatavissa: <http://stm.fi/syrjaytymisen-ja-koehyyden-ehkaisy>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Yksityiset sosiaali- ja terveystalvet. [Viitattu 29.9.2017] Saatavissa: <http://stm.fi/yksityiset-sotepalvelut>

Storbacka, K. & Lehtinen, R.J. 2002. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. 5. painos. Helsinki: WSOY.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Tampere. Vastapaino.

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. Helsinki: WSOYpro.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.

Vilen, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen R. (toim.). 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Teoksessa Vilén, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. (toim.) Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja, 10–51.

Vilkka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS.kustannus.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvetjen kehittämiseen. Tekesin katsaus 28/2011.

Virtanen, V-P. 2011. Korkeita vuoria ja suuria kokemuksia. Seikkailutoimintaa perhe- ja ryhmäkuntoutuksessa. Mannerheimin lastensuojeluliiton lasten ja nuorten kuntoutussäätiö. Helsinki: Mannerheimin lastensuojeluliitto, Lasten ja nuorten kuntoutussäätiö.

LIITTEET

Arvoisa asiakas

Olen Mari Laitinen, Nikkilän perhepalvelukeskuksen Ahonlaita-osaston vastaava ohjaaja. Olen tällä hetkellä hoitovapaalla ja opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa ylempää ammattikorkeakoulututkintoa, johon sisältyy opinnäytetyön tekeminen. Tarkoitukseni on tehdä opinnäytetyö, jonka avulla voidaan kehittää Nikkilän kuntouttavien osastojen, eli Ahonlaidan ja Niksulan toimintaa. Olisin erittäin kiinnostunut haastattelemaan Teitä keväällä 2017 liittyen kokemuksiinne kuntouttavasta jaksosta.

Tarkoituksena ei ole selvittää perheenne tilannetta haastatteluhetkellä. Haluaisimme tietää, kuinka jakso vastasi perheenne tarpeita. Haastattelussa käsitellään seuraavia asioita

- Tarpeisiinne vastaaminen: mikä jaksossa oli teille hyödyllistä ja mikä ei?
- Mahdollisuutenne vaikuttaa jakson kulkuun ja sisältöön: mihin saitte vaikuttaa ja mitä olisitte halunneet muuttaa/kehittää?
- Jakson rakenne: kuinka koitte lapsen osastolla olemisen ja kotilomien rytmin?
- Jakson sisältö: kuinka kanssanne työskenneltiin (omaohjaajatuokiot sekä vanhempaintapaamiset) ja olivatko työskentelyssä mukana oikeat ihmiset?

Pyydän tällä lomakkeella lupaa ottaa teihin yhteyttä keväällä 2017 sopiakseni haastatteluajan. Haastattelu voidaan tehdä haluamassanne paikassa, vaikka teillä kotona tai Nikkilässä. Haastatteluun voi osallistua koko perhe, tai ne perheenjäsenet jotka haluavat, mutta lapsi/nuori ei voi osallistua yksin.

Täytetyt lomakkeet palautetaan osastolle suljetussa kuoressa.

Kuinka otan teihin yhteyttä

- puhelimitse numeroon _____
- sähköpostitse osoitteeseen _____

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Jos teillä on kysyttävää tutkimukseen liittyen, ottakaa minuun yhteyttä sähköpostitse mari.laitinen@student.lamk.fi

Haastattelussa pysytte nimettöminä eikä kukaan muu kuin minä tiedä ketkä ovat osallistuneet tutkimukseen.

LIITE 2.

TUTUSTUMISKÄYNTI OSASTOLLE / MUISTILISTA

käsiteltävä asia	käsitelty perheen kanssa (pvm ja puumerkit)	asia jäi odottamaan, koska
Tilat <ul style="list-style-type: none">tutustuminen osaston tiloihin		
Yksityisyys <ul style="list-style-type: none">Vaitiolovelvollisuus ja kirjaamisvelvoiteMyös perheen/lapsen vaitiolovelvoite ja esim. kuvaamiskielto		
Työskentely <ul style="list-style-type: none">miksi lapsi on tulossa osastolle ja miten mahdollinen jakson aloitus etenee HUOMIOI LAPSI		
<ul style="list-style-type: none">omaohjaajatyöskentely ja perhetapaamiset		
<ul style="list-style-type: none">yhteistyö muiden toimijoiden kanssa, esim koulupalaverit ym.		
Arjen käytännöt <ul style="list-style-type: none">arkirytmit ja rutiinitkotonaolo ja vierailut osastollaharrastukset ja kaveritpuhelimet ja laitteet		

<ul style="list-style-type: none">• oma huone		
<ul style="list-style-type: none">• miten lapsi kulkee kouluun, harrastuksiin, tai esim. peeneen		
<ul style="list-style-type: none">• mitä omia juttuja voi tuoda ja mitä ei		
Rahat <ul style="list-style-type: none">• viikkoraha ja puhe-aikakorvaus		
Terveystiedot <ul style="list-style-type: none">• allergiat, lääkitys jne.		

LIITE 3.

NIKKILÄN PERHEPALVELUKESKUS



Toimintaa v. 1979 lähtien
Kuntouttavaa avohuollon toimintaa
v. 2011 lähtien

Kuntouttavien osastojen asiakkaat Ahonlaita ja Niksula

- ✓ Meillä mahdollistuvat lastensuojelun avohuollon sijoitukset 3-18 -vuotiaille lapsille ja nuorille
- ✓ Asiakaspaikkoja on molemmilla osastoilla 5. Mahdollisuus sijoittaa sisarukset yhteen huoneeseen.
- ✓ Sijoitukset ovat kestoaltaan 1-6 kuukautta
- ✓ Palveluumme ohjautuvilla lapsilla/nuorilla on usein lastensuojelullisten sijoitusperusteiden lisäksi erityishuomiota ja -hoitoa vaativia haasteita koulunkäynnissä ja oman käytöksen hallinnassa

ASIAKKUUS MEILLÄ

Ota yhteyttä	Perhekuntoutusohjaaja Sari Karttunen-Shilman 050 398 7818
Tämän jälkeen sovitaan aloitusneuvottelu sekä perheen tutustumiskäynti	
Asiakasneuvottelut	Sovitaan yhdessä sosiaalityöntekijän ja asiakkaiden kanssa
Loppuyhteenveto	Teemme jakson päätyttyä yhteenvedon, joka on luettavissa Efficasta
Työskentelyn etenemistä voit seurata Efficasta tai soittamalla suoraan osastolle	
Perhepalvelukeskuksen johtaja	Kari Pekkarinen 044 716 1571
Niksulan vastaava ohjaaja Niksulan osasto	Anne Veijalainen 044 716 1923 050 398 7640
Ahonlaidan vastaava ohjaaja Ahonlaidan osasto	Mari Laitinen 044 716 1922 050 559 7877

TYÖSKENTELEY MEILLÄ

- Alkaa mahdollisimman nopeasti asiakkaan tarvitessa palveluamme
- Alkaa aloitusneuvottelulla yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa
- Tapahtuu perheen voimavarat huomioiden
- Perustuu yhdessä sovittuihin tavoitteisiin
- Tavoitteena on perhetilanteen kuntoutuminen niin, että lapsi voi palata takaisin kotiin
- Arvioidaan säännöllisesti asiakasneuvotteluissa sosiaalityöntekijöiden ja perheen kanssa
- Päättyy loppuneuvotteluun ja jatkotukitoimien sopimiseen

Lapsen kanssa työskentely

- ✓ tunnetyöskentelyä
- ✓ erilaisia kartoituksia
- ✓ toiminnallista tekemistä

Kuntouttava arki

- ✓ Arjen vakauttamista arjen struktuurin avulla
- ✓ Säännöllinen ennakoitava arki, rutiinit
- ✓ Koulunkäyntitaitojen vahvistamista
- ✓ Kaverisuhteiden tukemista
- ✓ Kotiuttamista edellyttävien taitojen harjoittelua
- ✓ Ikätaisoisten arkitaitojen harjoittelua
- ✓ Yhteistyötaitojen harjoittelua verkostoissa
- ✓ Harrastustoiminnan tukeminen ja kartoittaminen

Perheiden kanssa työskentely

- ✓ vanhemmuuskeskustelua
- ✓ kasvatuksellista tukea ja ohjausta arjen pulmiin
- ✓ toiminnallista tekemistä
- ✓ verkostojen kartoittamista, vahvistamista
- ✓ silta- työskentelyä
- ✓ työskentelyä koko perheen kanssa perheterapeuttisella työotteella

Verkostotyöskentely

- ✓ Yhteistyötä perheen verkostojen kanssa
- ✓ Työnjaon selkeyttämistä verkostossa
- ✓ Tarvittavien uusien verkostojen hakemista
- ✓ Saattaen- vaihteen jatkotuki

Mahdollisuuksien mukaan tarjottavat lisäpalvelut

- Kotona tehtävä työskentely ennen tai jälkeen jakson, eli ns. kotiintehtävätyö
- Silta-työskentely
- Ryhmätoiminta
- Muu tuki, joka voidaan mahdollisuuksien mukaan räätälöidä -> kysy

Asiakasosallisuus on meille tärkeä asia

- ♥ Meillä työskentely lähtee asiakkaan voimavaroista ja tarpeesta
- ♥ Asiakas on aktiivinen toimija prosessissa, lastenkokouksissa, dokumentoinnissa, asiakasraadissa, palautteen keräämisessä sekä osastojen arjessa, kuten omaohjaajatyöskentelyssä ja toiveiltapalojen suunnittelussa ja toteuttamisessa

Tämä näkyy mm. siinä, että meillä on

- ✓ vähän keskeytyneitä jaksoja
- ✓ korkea asiakastytyväisyys



LIITE 4.

NIKKILÄN PERHEPALVELUKESKUS
KUNTOUTTAVAT OSASTOT

ESITIEDOLOMAKE 2017

Lapsen nimi
Äidin nimi
Isän nimi

Lapsen ikä/ sotu/syntymäaika

huoltaja

huoltaja

Sisarukset

Koulu/päiväkoti

Sosiaalityöntekijät

Huolenaiheet ja perheen tilanne

Jakson toivottu aloitusaika /kiireellisyys

Muuta huomioitavaa

Puhelu saapui

Puhelun vastaanotti



Lahden kaupunki
Sosiaali- ja terveystoimiala/Hyvinvointipalvelut
Hyvinvointijohtaja

VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

25.10.2016/49 §

Asianumero	D/3131/13.00.00.00/2016
Päätöslaji	Tutkimuslupa
Otsikko	Tutkimuslupa: Perhepalvelukeskuksen asiakasprosessin kehittäminen
Päätöserustelut	Mari Laitinen on hakenut tutkimuslupaa YAMK opinnäytetyötänsä varten. Tutkimuksen aiheena on perhepalvelukeskuksen asiakasprosessin kehittäminen.
Päätös	Päätin myöntää Mari Laitiselle tutkimusluvan hakemuksen mukaisesti. Valmistunut opinnäytetyö toimitetaan tutkimuslupahakemuslomakkeessa ilmoitetun mukaisesti.
Lisätietojen antaja	Lapsiperhepalvelujen päällikkö Eija Kallio, p. 050 398 7975
Toimivallan peruste	Hallintosääntö KV 11.4.2016 § 37
Nähtävänäoloaika	26.10.2016
Nähtävänäolopaikka	Kirjaamo/Lahden kaupunki, Harjukatu 31
Muutoksenhaku	Oikaisuvaatimus
Saaja	Mari Laitinen
Tiedoksi	Eija Kallio
Asiakirjat	Tutkimuslupahakemus
Liitteet	
Allekirjoitus	Ulla Sepponen Hyvinvointijohtaja

OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Liitetään viranhaltijan päätökseen

Lahden kaupunki
Viranomainen:
Hyvinvointijohtaja

Kunnallisasiat
Päivämäärä:
25.10.2016

Pykälä:
49

Oikaisuvaatimusoikeus

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta ei saa tehdä päätöksistä, jotka koskevat virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista (KvesL 26 §).

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään ja sen yhteystiedot:

Toimielin: Sosiaali- ja terveyslautakunta
Postiosoite: PL 202, 15101 LAHTI
Käyntiosoite: Harjukatu 31
Puh.: (03) 814 11
Faksi:
Sähköpostiosoite: kirjaamo@lahti.fi
Aukioloaika: 8-15

Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista ennen viraston aukioloajan päättymistä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näyteta, sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä kolmantena päivänä viestin lähettämisestä ja muussa tapauksessa seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Oikaisuvaatimusaika taloudellisin ja tuotannollisin perustein tehdystä irtisanomisesta koskevasta päätöksestä alkaa kuluu vasta irtisanomisajan päättymisestä.

Pöytäkirjan nähtäväksi asettaminen

Pvm: 26.10.2016

Kuntalain 95 §:n 1 momentin mukainen erityistiedoksianto asianosaiselle

Asianosainen: Mari Laitinen

Annettu tiedoksi sähköisesti, pvm: 25.10.2016

Lähetetty tiedoksi kirjeellä, joka on annettu postin kuljettavaksi, pvm:
(kuntalaki 95 §) Tiedoksiantaja:

Luovutettu asianosaiselle
Paikka ja pvm:

Muulla tavoin, miten

Vastaanottajan allekirjoitus

Oikaisuvaatimuksen sisältö

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen sekä sen tekijä ja yhteystiedot.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle oikaisuvaatimusajan kuluessa ennen sen viimeisen päivän virka-ajan päättymistä riippumatta tavasta, jolla se toimitetaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, joulu- tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen toimittaa ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä.

Omalla vastuulla oikaisuvaatimuksen voi lähettää postitse tai lähetin välityksellä. Postiin oikaisuvaatimus on jätettävä niin ajoissa, että se ehtii perille oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä.