SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - **YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO**
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PERHETYÖ

- osana perhekeskustoimintamallia Ylä-Savossa

TEKIJÄ: Merja Kauppinen

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ
Tiivistelmä

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Merja Kauppinen	
Työn nimi Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö – osana perhekeskustoimintamallia Ylä-Savossa	
Päiväys 13.05.2019	Sivumäärä/Liitteet 74/13
Ohjaaja(t) Anne Walden	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä, Yhdessä! Pohjois-Savon lapsi- ja perhepalveluiden kehittämishanke	

Tiivistelmä

Opinnäytetyö liittyi vuosina 2015–2019 valmisteltuun lapsi- ja perhepalveluiden tuottamisen muutosohjelmaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuotaa tietoa sosiaalihuoltolain mukaan toteutetun perhetyön palvelun nykytilasta. Tarkoituksena oli selvittää yhteistyökumppaneiden näkemyksiä siitä, miten sosiaalihuoltolain mukaista varhaisen tuen ennaltaehkäisevää perhetyötä toteutetaan paikallisesti Ylä-Savossa. Toisena tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, miten sosiaalihuoltolain mukaista perhetyön palvelua tulisi jatkossa järjestää Ylä-Savossa – osana perhekeskustoimintamallia. Tarkoituksena oli selvittää sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelutarvetta sekä mitä tavoitteita, sisältöjä ja osaamista sosiaalihuoltolain mukaiselle perhetyön palvelulle asetetaan yhteisyökumppaneidemme taholta. Toimeksiantaja opinnäytetyössä oli Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä ja yhteistyökumppanina Yhdessä! Pohjois-Savon lapsi- ja perhepalveluiden kehittämishanke.

Opinnäytetyö oli tutkimuksellinen kehittämistyö, joka toteutettiin keräämällä tutkimusaineisto sähköisen Surveypal-kyselytyökalun avulla. Kyselyn kohderyhmäksi valikoituivat lähimmät yhteistyökumppanit Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän organisaatiossa, jotka työskentelevät alle 12-vuotiaiden lasten ja heidän vanhempiensa kanssa. Lähimmiksi yhteistyökumppaneiksi määriteltiin äitiys- ja lastenneuvolan, perheneuvolan, perhesosiaalityön, perhetyön, lapsiperheiden kotipalvelun, kuntoutuksen (toimintaterapia ja puheterapia) ja aikuispsykiatrian avopalvelujen työntekijät sekä alakoulujen terveydenhoitajat ja koulukuraattorit.

Tutkimusaineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Johtopäätösten esittelyssä hyödynnettiin Sinisen meren strategiaa. Tulosten mukaiset kehittämisehdotukset tiivistyvät neljään elementtiin: 1) perhetyön sosiaalipalvelusta tiedottaminen ja markkinointi, 2) työntekijöiden osaamisen ylläpitäminen ja vahvistaminen, 3) riittävät työntekijäresurssit ja 4) palvelumuotoilu. Nämä neljä elementtiä huomioimalla mahdollistuu perhetyön sosiaalipalvelun toteuttaminen osana verkostomaista perhekeskustoimintamallia. Jokainen lapsiperheitä kohtaava työntekijä voi oman toimintansa kautta kehittää toimintamallia esimerkiksi tietoa jakamalla ja henkilökohtaista osaamista kartuttamalla.

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi perheohjaajan työn vaativuuden arvioinnissa sekä perhetyön sosiaalipalvelun palvelumuotoilussa. Jatkokehittämisehdotuksena tulen esittämään palvelumuotoiluun keskittymistä suunnitelmallisen ja prosessinomaisen kehittämistyön sekä kehittämistyön tuloksen pilotoinnin keinoin.

Tämän tutkimuksen lopputulos oli, että "Jokaisessa perheitä kohtaavassa työntekijässä tulee asua pieni perheohjaaja" tai "Yhteiskunnan äiti". Holistinen – perhekokonaisuuden huomioiva – näkökulma ja asenne sekä palveluohjauksellinen työote ja kollektiivinen kasvatusajattelu ovat verkostomaisen työskentelyn lähtökohtia sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelun toteuttamisessa.

Avainsanat
sosiaalihuoltolaki, perhetyö, perhekeskus, lapsen etu / hyvinvointi, lapsi- ja perhelähtöisyys, varhainen / ennaltaehkäisevä tuki, ammatillinen osaaminen

SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
Abstract

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Master's Degree Programme in Social Services			
Author(s) Merja Kauppinen			
Title of Thesis Family Work under the Social Welfare Act – as part of the family center activity model in Ylä-Savo			
Date	13.05.2019	Pages/Appendices	74/13
Supervisor(s) Anne Walden			
Client Organisation /Partners Ylä-Savon SOTE Joint Municipal Authority, Yhdessä! -Development Project for Child and Family services in North-Savo			

Abstract

The thesis related to the change program to produce child and family services prepared in 2015–2019.
The aim of this thesis was to provide information on the current status of the family work service implemented under the Social Welfare Act. The purpose was to find out the partners' views on how the preventive family work on early support under the Social Welfare Act is implemented locally in Ylä-Savo.The second purpose was to provide information how the service of family work under the Social Welfare Act should be organized in Ylä-Savo in the future - as part of the family center coperating model. The purpose was to find out the service needs of family work in accordance with the Social Welfare Act, as well as what aims, contents and professional competences for family services under the Social Welfare Act are set by our partners in cooperation. The sponsor of the thesis was the Ylä-Savon SOTE Joint Municipal Authority and a co-operative partner was Yhdessä! North Savo Development Project for Child and Family Services in North-Savo.

The thesis was research-based developmental study, wich was carried out by collecting the research data using the electronic Surveypal survey tool. The target group of the survey was the closest cooperative partners in the organization of the Ylä-Savo Joint Municipal Authority, who work with children under the age of 12 and their parents. The closest partners were defined as the employees of maternity and child clinics, family counseling, family social work, family work, home service for families with children, rehabilitation (occupational therapy and speech therapy) and open-access psychiatric services, as well as nurses and school curators in primary schools.

The research material was analyzed by material-based content analysis. The Blue Ocean Strategy was used to present the conclusions. The results of the development proposals are summed up into four elements: 1) information and marketing of family work, 2) maintaining and strengthening the skills of employees, 3) adequate employee resources, and 4) service design. By taking these four elements into account, it is possible to implement the social service of family work as part of a networked family center activity model. Every employee can develop an operating model trough his or her own actions, for example sharing information and acquiring personal skills.

The results of the thesis research can be utilized, for example, in assessing the professional demand of the family counsellor and in the service design of family work as a part of social services. As a further development proposal, I will present to target development focus on service design systematically, process orientated and if it is possible, by piloting of the results of development work.

The conclusion of this research results was that "Every employee who meet families with children must have a internal small family counsellor inside her or his" or in other words the employee must be a "Mother of the society". The holistic family orientated perspective, as well as the service-oriented attitude and collective upbringing as a way of thinking are the starting points for network-based work, carried out by the service of family work according to the Social Welfare Act.

Keywords
social welfare act, family work, family center, interest / welfare of the child, child and family orientation, early and preventive support, professional competence

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO 6
2 LAPSIPERHEPALVELUT MUUTOKSESSA – LAPE-MUUTOSOHJELMA 8
2.1 Yhdessä! -hanke Pohjois-Savossa 8
2.2 Perhekeskustoimintamallin kehittäminen ja käyttöönotto 10
2.3 Perhekeskustoimintamallin valmistelu Ylä-Savossa 13
3 TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISEEN KOHDISTUVAT TARPEET 15
3.1 Henkilöstön yleiset kvalifikaatiovaatimukset sekä velvollisuudet 15
3.2 Asiantuntijoiden sekä tutkimusten mukaiset kvalifikaatio- ja kehittämistarpeet 16
4 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PERHETYÖ OSANA SOSIAALIPALVELUJA 20
4.1 Perhetyö sosiaalipalveluna 20
4.2 Hyvinvoinnin tähti -mallin hyödyntäminen perhetyössä lapsen hyvinvoinnin tukena 21
4.3 Varhaisen ja ennaltaehkäisevän tuen vaikuttavuus perheen tukena 23
4.4 Perhetyön moninaisuus Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä 25
5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET 28
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS 29
6.1 Aineistonkeruu Surveypal-kyselyllä 30
6.2 Aineiston analyysointi sisällönanalyysillä 30
6.3 Tutkimuksen tekemiseen liittyvät mahdollisuudet, uhat, heikkoudet ja vahvuudet 32
7 TUTKIMUSTULOKSET 34
7.1 Perhetyön, perheohjaajan työnkuvan ja perhetyön palveluun ohjautumisen polun tunnettavuus 34
7.2 Ohjautuminen perhetyön asiakkuuteen 37
7.2.1 Sujuvaa perhetyön asiakkuuteen ohjautumisessa 38
7.2.2 Korjattavaa perhetyön asiakkuuteen ohjautumisessa 39
7.3 Perhetyön saatavuus 40
7.4 Sosiaalipalveluna perhetyön ja asiakkaiden palvelutarpeen vastaavuus 43
7.5 Asiakkaiden palvelutarve 46
7.6 Toimenpiteet palvelutarpeeseen vastaamiseksi 48
7.7 Perheohjaajien osaamisvaatimukset asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi 51
7.8 Yhteistyö eri ammattialojen edustavien yhteistyökumppaneiden ja perheohjaajien välillä 52
7.8.1 Sujuvat yhteistyökäytännöt yhteistyökumppaneiden ja perheohjaajien välillä 53
7.8.2 Esteet perheohjaajien ja yhteistyökumppaneiden välisessä yhteistyössä 53

7.8.3 Kehuja ja kritiikkiä yhteistyökumppaneilta 55
7.9 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus 55
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOKEHITTÄMISEHDOTUKSET 57
8.1 Palvelutarpeeseen vastaamisen toteutuminen 57
8.2 Palvelutarpeeseen vastaaminen perhetyön sosiaalipalvelulla perhekeskustoimintamallin mukaisesti 61
8.3 Perheohjaajien osaamisvaatimukset asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi perhekeskustoimintamallin mukaisesti työskennellen 64
8.4 Kehittämisehdotukset perhetyön sosiaalipalvelun toteuttamiselle osana perhekeskustoimintamallia 66
9 POHDINTA 68
LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT 71
LIITE 1: KYSELYN SAATEKIRJE 75
LIITE 2: SURVEYPAL -KYSELYN KYSYMYKSET 76
LIITE 3: PERHETYÖN ASIAKKUUTEEN OHJAUTUMISESSA SUJUVAT ASIAT 78
LIITE 4: PERHETYÖN ASIAKKUUTEEN OHJAUTUMISESSA KORJATTAVAT ASIAT 79
LIITE 5: PERHETYÖN SAATAVUUTEEN LIITTYVÄT HUOMIOITAVAT SEIKAT 80
LIITE 6: PERHETYÖN PALVELUN JA ASIAKKAIDEN PALVELUTARPEESEEN VASTAAMISEEN LIITTYVÄT TEKIJÄT 81
LIITE 7: YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN ASIAKKAIDEN PERHETYÖN PALVELUTARPEEN KUVAUS 82
LIITE 8: TOIMENPITEET PALVELUTARPEESEEN VASTAAMISEKSI SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISESSA PERHETYÖN PALVELUSSA 83
LIITE 9: SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTA PERHETYÖTÄ TEKEVIEN PERHEOHJAAJIEN OSAAMISVAATIMUKSET 84
LIITE 10: YHTEISTYÖSSÄ SUJUVAT KÄYTÄNTEET YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN JA SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTA PERHETYÖTÄ TEKEVIEN PERHEOHJAAJIEN VÄLILLÄ 85
LIITE 11: YHTEISTYÖN ESTEET YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN JA SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTA PERHETYÖTÄ TEKEVIEN PERHEOHJAAJIEN VÄLILLÄ 86
LIITE 12: SINISEN MEREN STRATEGIA MUKAINEN KEHITTÄMINEN PERHETYÖN SOSIAALIPALVELUUN OHJAUTUMISESSA 87

1 JOHDANTO

Uudistunut sosiaalihuoltolaki (2014) tuli voimaan vuonna 2015. Uusi laki ohjaa muun muassa palveluiden tuottamisen ja järjestämisen tapaa esimerkiksi perhetyön osalta. Laissa korostuu sosiaalipalvelujen saaminen ennaltaehkäisevästi ja osana peruspalveluja. ”Perhetyön varhaisen tuen tarkoituksena on varmistaa, että perhe saa tukea oikea-aikaisesti osana peruspalveluja. Sen vuoksi palvelua tulee antaa varhaisessa vaiheessa.” (STM 2017, 58.) Eri tutkimusten mukaan on todistettu, että varhainen tukeminen on tehokkainta monella tapaa, niin inhimillisestä kuin taloudellisesta näkökulmasta katsottuna. Esimerkiksi Kasvun tuki -internetsivustolle on koottu tietoa Ihmeelliset vuodet vanhemmuusryhmiä koskevista tutkimuksista ja Ihmeelliset vuodet -menetelmän vaikuttavuudesta. (KASVUN TUKI 2019a.) Rissanen, Surakka, Kankaanpää ja Vornanen (2018) ovat tehneet kansainvälisen katsaustutkimuksen vanhemmuuden varhaisen tuen interventoiden kustannusvaikuttavuudesta. Kyseisen katsaustutkimuksen mukaan menetelmien käytössä kustannukset huomioidaan puutteellisesti. Yleisimmin huomioidaan interventioiden toteuttamisesta aiheutuvat kustannukset toteuttajille, mutta ei osallistujille. Vaikuttaavuuden osalta kustannuslaskelmia tehdään harvoin ja oletusten pohjalta, tulosten vaikuttavuuden seurannan sijaan. (Rissanen, Surakka, Kankaanpää ja Vornanen 2018, 67, 68.)

Hallituskaudella 2015–2019 valmisteltu sote- ja maakuntauudistus velvoittaa kuntia etsimään uusia toimintamalleja. Vuosina 2015–2019 suunnitellun Sote-uudistuksen tavoitteena oli muun muassa palvelujen yhdenmukaistaminen, hyvinvointi- ja terveyserojen vähentäminen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon menoissa säästäminen. Tavoitteisiin päästäisiin ottamalla käyttöön tehokkaimmat ja vaikuttavimmat toimintatavat. Käytännössä tämä tarkoittaisi sitä, että palvelut räätälöidään yksilöllisesti - tarpeen mukaisesti ja oikea-aikaisesti saataviksi. Uudistuksen yhteydessä olisi lisääntynyt valinnanvapaus, kuntalaisten saadessa valita palvelujensa tuottajan peruspalveluissa. Toisaalta tavoitteena oli tuottaa myös aivan uudenlaista yksilöllisyyttä korostavaa palvelua, jossa hyödynnetään digitalisaatiota. Tällaisia palveluja olisivat esimerkiksi sähköiset ajanvarausjärjestelmät sekä etäyhteyksin tapahtuvat kohtaamiset vaikkapa lääkärin kanssa. (Pohjois-Savo2019 2017; Alueuudistus 2017c.)

Suunniteltuun Sote-uudistukseen liittyi viisi hallituksen kärkihanketta: 1) palvelut asiakaslähtöisiksi -hanke, 2) hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen -hanke, 3) lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE), 4) I&Q -hanke (ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon kehittäminen) ja 5) osatyökykyisille tie työelämään -hanke. Lisäksi oli meneillään lainsäädäntöhankkeita liittyen sote- ja maakuntauudistukseen. (STM 2017a.)

Tarkoituksena oli vuosien 2017–2019 aikana tehdä lainsäädäntöön, maakuntien järjestäytymiseen sekä palvelujen tuottamisen kehittämiseen liittyvä työ. Työtä tehtiin valtakunnallisesti monella eri tasolla sekä monin eri tavoin; erilaisissa hankkeissa, työryhmissä ja kehittämispäivissä. Kunnissa ja maakunnissa kehittämistyöhön on kutsuttu mukaan monialaisesti niin tutkijoita kuin sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijoita sekä työntekijöitä, unohtamatta oppilaitosten, sivistystoimen ja kol-

mannen sektorin edustajia. (STM 2017a.) Tämänkaltaisen kehittämisen kokonaisuuteen tämä opinnäytetyökin liittyy. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän perhekeskuspalvelut ja yhteistyökumppanina Pohjois-Savon LAPE-kehittämiseen kuuluva Yhdessä-hanke.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa sosiaalihuoltolain mukaan toteutetun perhetyön palvelun nykytilasta. Tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalihuoltolain mukaista varhaisen tuen ennaltaehkäisevää perhetyötä toteutetaan paikallisesti Ylä-Savossa. Toisena tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten sosiaalihuoltolain mukaista perhetyön palvelua tulisi jatkossa järjestää Ylä-Savossa – osana perhekeskustoimintamallia. Tarkoituksena on selvittää sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palveluntarvetta sekä mitä tavoitteita ja sisältöjä sosiaalihuoltolain mukaiselle perhetyölle asetetaan yhteistyökumppaneidemme taholta. Opinnäytetyöni keskiössä on perhetyön palvelun kehittämistyön osuus, joka linkittyy peruspalveluihin ja sosiaalihuoltolain mukaiseen toimintaan. Rajaan opinnäytetyön ulkopuolelle sekä erityistason ja vaativan tason palvelujen kehittämisen että kasvatus- ja perheneuvonnan. Kasvatus- ja perheneuvontaa – perheneuvoloissa tapahtuvaa työtä – koskevaa suositusta valmistellaan työryhmän toimesta ja sen on määrä valmistua helmikuussa 2018 (Rytkönen 2017-12-14). Siten sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö olisi jotain tältä väliltä: pääsääntöisesti kodeissa tehtävää työtä.

Työskentelen Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän palveluksessa, perheohjaajana perhetyössä. Tällä hetkellä työnkuvani on laaja-alainen, alkaen ennaltaehkäisevästä perhetyöstä lastensuojelun perhetyöhön saakka. Päädyin tähän aiheeseen omasta mielenkiinnostani kehittää perhetyötä ja perhetyössä erityisesti varhaisen tuen/matalan kynnyksen palveluja lastensuojelun perhetyön asemesta. Siten tässä opinnäytetyössä perhetyötä tarkastellaan ennaltaehkäisevän ja varhaisen tukemisen näkökulmasta. Tarkastelun kohteena ovat kaikki peruspalveluihin ja sosiaalihuoltolakiin liittyvät perhetyön toiminnot sekä perhekeskustoimintamallin mukaiset yhteistoimintamallit muiden sivistys-, sosiaali- ja terveydenhuollonpalveluja tuottavien toimijoiden kanssa.

Keskeiset käsitteet ja työn teoreettinen tausta linkittyvät kärkihankkeista LAPE-muutosohjelman tavoitteisiin sekä sosiaalihuoltolain mukaisiin säädöksiin. Keskeiset käsitteet opinnäytetyössä ovat sosiaalihuoltolaki, perhetyö, perhekeskus, ennaltaehkäisevä työ, lapsen etu / hyvinvointi sekä lapsi- ja perhelähtöisyys ja ammatillinen osaaminen.

2 LAPSIPERHEPALVELUT MUUTOKSESSA – LAPE-MUUTOSOHJELMA

Yksi Sipilän hallituksen (v. 2015–2019) kärkihankkeista oli Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma eli LAPE. Muutosohjelman tavoitteena oli kehittää lapsi- ja perhepalveluille uusia toimintamalleja sekä uutta toimintakulttuuria neljän eri kokonaisuuden kautta. Kokonaisuudet oli määritelty seuraavanlaisesti; *1) erityis- ja vaativamman tason palveluiden kehittäminen, 2) lapsen oikeuksia ja tietoperusteisuutta vahvistava toimintakulttuurin muutos, 3) perhekeskustoimintamalli ja 4) varhaiskasvatus, koulu ja oppilaitos lapsen ja nuoren hyvinvoinnin tukena.* (STM 2017b.)

Sipilän hallituksen 2015–2019 linjauksiin liittyen LAPE-muutosohjelman keskeisenä ohjaavana periaatteena ovat *1) lapsen oikeudet ja lapsen etu, 2) lapsi- ja perhelähtöisyys, 3) voimavarojen vahvistaminen ja 4) perheiden monimuotoisuus*. Muutosohjelman ennakoidaan vaikuttavan siten, että lasten, nuorten ja perheiden yhdenvertaisuus lisääntyy, eriarvoisuus vähentyy ja on opittu huomioimaan erilaisuus ja monimuotoisuus. Lisäksi ennakoidaan, että voimavarat, elämänhallinta sekä autetuksi ja kohdatuksi tulemisen kokemukset vahvistuvat lapsilla nuorilla ja perheillä. (STM 2017c.) Maakunta- ja soteuudistuksen kaatumisesta huolimatta LAPE-muutosohjelmaa jatketaan valtakunnallisesti STM:n ja THL:n ohjaamana. Muutosagentit ja kunta-agentit jatkavat työssään vuoden 2019 loppuun. (Vesterlin 2019-03-25; Rytkönen 2019-03-28)

Pohjois-Savon Sote (PoSoTe) on ollut maakuntana mukana kehittämässä lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa. Kehittämistyötä tehtiin Yhdessä! -hankkeen kautta vuosina 2017–2018. Yhdessä! -hankkeen kokonaiskustannukset olivat arviolta 1 305 000 euroa, josta Sosiaali- ja terveysministeriö kustantaa valtionavustuksena 1 100 000 euroa. (STM 2017b.) Hankkeen päätyttyä LAPE-kärkihankkeisiin palkatut muutosagentit jatkat LAPE-työskentelyä kuntien- ja maakuntien tukena vuoden 2019 loppuun. Hankekoordinaattorina työskentelevien muutosagenttien tehtävänä on turvata maakunnissa tehdyn LAPE-kehittämistyöskentelyn katkeamattomuus sekä toimeenpano käytäntöön asettumiseksi. (STM 2019d.)

2.1 Yhdessä! -hanke Pohjois-Savossa

Yhdessä! -hanke kohdennettiin kahteen eri kokonaisuuteen; *1) perhekeskustoimintamallin kehittämiseen ja käyttöönottoon sekä 2) erityistason ja vaativamman tason palveluiden kehittämiseen siten, että se sisältää osaamis- ja tukikeskuskehittämisen koko yhteistyöalueella.* Pohjois-Savon maakunnan kuntien lisäksi hankkeeseen kuului Joroisten kunta. Hankkeen hallinnoinnista vastasi Pohjois-Savon liitto ja hankeen osatoteuttajia olivat muun muassa Kuopion yliopistollinen sairaala, Itä-Suomen yliopisto, Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä, järjestöt (Mannerheimin lastensuojeluliiton Järvi-Suomen piiri, Ensikotiyhdistys ry. jne.), seurakunnat, yksityiset palveluntuottajat, koulut ja oppilaitokset, varhaiskasvatus ja nuorisotyö sekä kokemusasiantuntijat. (STM 2017b; Yhdessä! 2017, 4.)

Yhdessä! -hanke hyödynsi Pohjois-Savon sote-työryhmän (PoSoTe) vuosina 2015–2016 tekemää valmistelutyötä maakunnan lasten, nuorten ja perheiden palvelumalliksi. PoSoTe-työryhmän ensim-

mäisen raportin mukaan lasten, nuorten ja perheiden palvelujärjestelmä Pohjois-Savossa on pirstaleinen ja palvelut koostuvat pääosin korjaavista palveluista. Esimerkiksi lastensuojelulain (2015) mukaisten tukitoimien piirissä Pohjois-Savossa oli prosentuaalisesti enemmän lapsia ja nuoria kuin verrattuna koko Suomen vastaaviin lukuihin. Toisessa raportissa mallinnettiin ehdotukset sekä matalan kynnyksen perhe- ja nuorisokeskuspalvelut, että erityispalvelut ja seudulliset konsultaatiomallit. Lisäksi tehtiin ehdotus siitä, mitä palveluita tulisi tuottaa lähipalveluina, mitä seudullisesti ja mitä maakuntatasolla. (Yhdessä! 2017, 6–7).

Pohjois-Savon maakunnassa Yhdessä! -hanke jatkoi siis siitä, mihin PoSoTe:n raportissa päädyttiin. Raportissa ehdotettiin, että maakuntaan perustettaisiin 4–5 isoa perhekeskusta sekä niiden lisäksi kuntiin pienempiä perhekeskuksen toimipisteitä. Raportin mukaan maakunnalliset perhekeskukset toimisivat ennaltaehkäisevinä ja varhaisen tuen yksiköinä. Perhekeskuksen nähtiin verkostoituvan vahvasti muun muassa järjestöjen, varhaiskasvatuksen, koulujen, nuorisotoimen ja seurakuntien kanssa. Tarvittaessa tuki erityispalveluista saataisiin konsultaatio -perusteisesti, ilman että asiakasta tarvitsisi lähettää erityspalveluihin. Tällöin sähköiset palvelut tulisivat osaksi palvelujen tuottamista. (Yhdessä! 2017, 6–7.)

Perhekeskusten lisäksi jokaisessa kunnassa toimisi sote-keskuksen yhteydessä perhekeskuksen toimipiste. Perhekeskuksen toimipisteistä olisi saatavilla seudullisiin perhekeskuksiin verrattuna suppeammat palvelut niin kutsuttuina lähipalveluina. Perhekeskuksen toimipisteen ydinpalveluiksi oli määritelty äitiys- ja lastenneuvolan palvelut, kouluterveydenhuolto, seksuaaliterveysneuvola, sosiaalihuoltolain mukainen perhesosiaalityö ja perhetyö sekä kotipalvelu. (Rytkönen 2017-10-31.)

Yhdessä! -hankkeessa perhekeskustoimintamallin tavoitteet olivat (Yhdessä! 2017, 9–10):

1. Pohjois-Savossa otetaan käyttöön maakunnassa sovellettava perhekeskustoimintamalli ja rakenne uuden soten käyttöön.
2. Perhekeskukset toimivat tiiviisti yhteistyössä mm. varhaiskasvatuksen, koulun ja nuorisotyön sekä erityistason ja vaativamman tason palvelujen kanssa.
3. Osatoteuttajien kehittämistyö on levitetty maakunnalliseksi (mm. perheentalo, eroauttaminen ym.).
4. Uutena palvelukonseptina mallinnetaan käyttöön omatyöntekijämalli ja monialainen ratkaisutiimimalli.

Yhdessä! -hankkeen perhekeskustoimintamalli sisältää kaikille lapsiperheille avoimia, matalan kynnyksen palveluja ja toimintoja. Tällaisia ovat esimerkiksi perhekahvilat ja muut vertaistukeen perustuvat ryhmät, joita tälläkin hetkellä järjestävät muun muassa seurakunnat. Perhekeskus toimintamallissa korostetaan neuvolan, koulujen sekä avointen maksuttomien varhaiskasvatuspalvelujen roolia perheiden kohtaamispaikkoina. Yhdessä! -hankkeessa koulut ja varhaiskasvatus liitetään tiiviiksi osaksi perhekeskustoimintamallia – osana lasten, nuorten ja perheiden tukiverkkoa. Yhteistyökäytäntöjä luomalla ja vahvistamalla sekä hyvinvointia edistävällä osallistavalla toiminnalla pyritään varhaiseen puuttumiseen sekä toimimaan ennaltaehkäisevästi. (Yhdessä! 2017, 10–12.)

Tällä hetkellä avoimien kohtaamispaikkojen järjestäminen kuntiin on määritelty järjestöjen tehtäväksi (Vesterlin 2018-02-05). Lastensuojelun keskusliiton (LSKL) koordinoima valtakunnallinen Perheet Keskiöön -hanke jatkaa perhekeskustoiminnan kehittämistä vuosina 2018–2020. Kehittämistyötä jatketaan siten, että verkostoitumisen, osaamisen vahvistamisen ja arvioinnin kehittämisen avulla järjestöjen tarjoamat palvelut kytketään osaksi perhekeskustoimintaa. Perheet keskiöön -hanke tukee hyväksi koettujen käytäntäntöjen levittämistä järjestämällä koulutusta lapsiperheiden parissa toimivalle henkilöstölle. Lisäksi tässä hankkeessa kehitetään laadulliset kriteerit kohtaamispaikkatoiminnalle, joillon kohtaamispaikka ei ole mikä tahansa paikka. (LSKL 2019; Lindqvist 2019-04-03.) Kriteerien laadinnan tavoitteena on muun muassa varmistaa kohtaamispaikkojen toiminnan suunnitelmallisuus ja saavutettavuus sekä riittävä asiantuntijuus ja osaaminen yhteisöllisen toiminnan toteuttamiseksi. Käytönnössä kohtaamispaikoissa perheet ovat osallisia toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa sekä kehittämisessä. Myönteisen ja yhdenvertaisen kohtaamisen toteutumiseksi tärkeää on, että kohtaamispaikat ovat saavutettavuudeltaan fyysisesti ja psyykkisesti esteettömiä. Koulutetun henkilöstön lisäksi kohtaamispaikoissa voi toimia vapaaehtoisia ohjaajia sekä kokemusasiantuntijoita, joita tuetaan ja koulutetaan tehtäviinsä. (Lindqvist 2019-04-03.)

Yhdessä! -hankkeessa erityistason ja vaativan tason palveluiden kehittämiseen kuului neljä eri osa-aluetta, joista yksi oli integratiivisten eli palveluita yhdistävien toimintamallien kehittäminen yhdessä perustason palveluiden kanssa ja toinen lastensuojelun kehittäminen. Integratiivisten toimintamallien kehittämiseen liittyy monitoimijaisen arviointimallin kehittäminen sekä vertikaalinen ja horisontaalinen integraatio. Monitoimijainen arviointimalli kehitetään perustason, erityistason ja vaativan tason palvelujen yhteistyönä. Vertikaalinen integraatio – palvelujen yhdistäminen – perustason, erityistason ja vaativan tason palvelujen välillä mahdollistaa tarvittavan tuen saamisen osana peruspalveluja. Tuolloin konsultaatiot toimivat perustason toimintaa vahvistavina, tukena palvelutarpeen arvioinnissa sekä tarvittaessa erityis- tai vaativamman tason palvelun asiakkuuden käynnistäjänä. Horisontaalinen integraatio liittyy useamman erityispalvelun yhteensovittamiseen. (Yhdessä! 2017, 15-19.)

2.2 Perhekeskustoimintamallin kehittäminen ja käyttöönotto

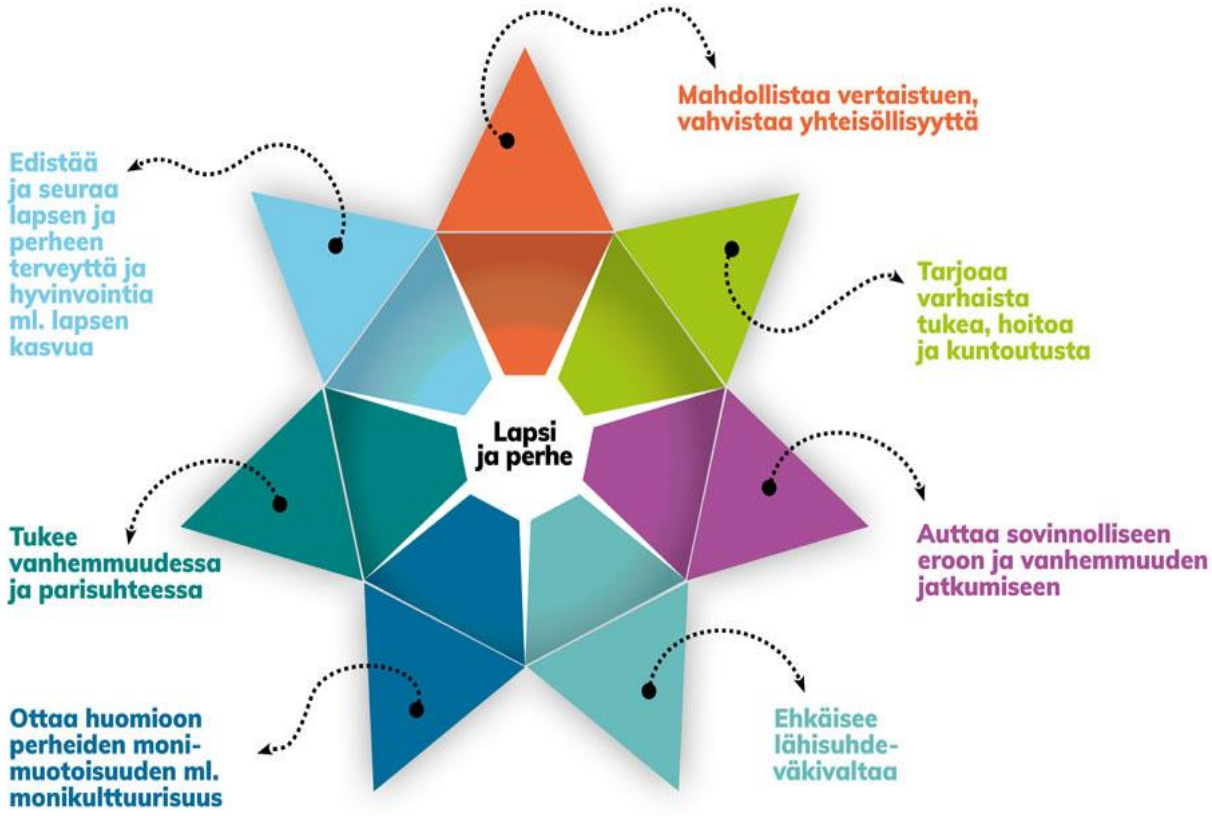
> *Perhekeskustoiminnalla haetaan ratkaisua hajanaisen palvelujärjestelmän kyvyttömyyteen vastata lasten ja perheiden avuntarpeisiin viivyttelemättä ja kustannusvaikuttavasti. Tavoitteena on kehittää perhekeskustoimintamalli, joka kokoaa pirstaleiset palvelut ja edistää asiakkaan tarpeiden kohtaamista. Erilaisten perheiden avuntarpeisiin vastaamattomuus, palvelujen pirstaleisuus ja palvelukulttuurin ongelmat johtavat lasten, nuorten ja perheiden ongelmien monimutkaistumiseen, pahoinvointiin, eriarvoistumisen lisääntymiseen ja syrjäytymiseen. Seurauksena erityispalvelujen tarve lisääntyy ja kustannukset kasvavat.* (Pelkonen ja Hastrup 2018.)

Perhekeskustoiminnan kansallinen kehitystyö alkoi 2000-luvun alussa. Vuosina 2005–2007 kehittämistyötä tehtiin osana PERHE-hanketta, jossa keskityttiin vanhemmuuden ja parisuhteen vahvistamiseen sekä perheiden osallisuuden tukemiseen ja kumppanuuteen paikallisten toimijoiden kanssa. Kaste-ohjelmassa vuosina 2008–2015 kehitettiin muun muassa verkostomaista toimintatapaa sekä vanhempien vertaistukitoimintaa. Kaste-ohjelmakaudelta alkaen perhekeskustoiminta kohdistui suu-

rimmaksi osaksi alle kouluikäisten lasten perheille. Tuolloin tunnistettiin myös tarve johtamisen kehittämiseen, monialaista perhekeskustoimintaa tukevaksi. Kaste-ohjelmakaudella tuotettiin kansallisesti malli perhekeskustoimintaan osallistuvien tahojen rooleista ja tehtävistä. Osallistuvia tahoja olivat järjestöt, seurakunnat ja vapaaehtoistyöntekijät. (Pelkonen ja Hastrup 2018.) Vuonna 2017 perhekeskustoimintamallin valmistelu liittyy osaksi LAPE-muutosohjelmaa. Perhekeskustoimintamallin valmistelua tehdään sekä kunta- että maakunta- ja valtakunnantasolla, hyödyntäen alueellista ja valtakunnallista asiantuntijuutta erilaisissa työryhmissä. (Rytkönen 2017-10-31.)

Valtakunnan tasolla laaditaan koko maan kattava koordinaatiorakenne ohjaamaan perhekeskustoimintamallin kehittämistä ja rakennetaan kehittämisverkostot tukemaan maakuntien muutostyötä. LAPE-muutosohjelman tehtävänä on muun muassa vastata perhekeskustoimintamallin kehittämiskokonaisuuden seurannasta ja ohjauksesta maakunnissa tehtävässä muutostyössä. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) tehtävänä on koordinoida perhekeskustoimintamallin mallinnuksessa hyödynnettäviä työpajoja sekä kuvata mallinnuksien tulokset. Lisäksi THL:n tehtävänä on luoda perhekeskustoiminatamallia koskevaa muutostyötä tekevien tahojen yhteinen kehittämisverkosto. Kehittämisverkoston tavoitteena on kehittämistoiminnan samansuuntaistaminen yhteistoimintaperiaatteiden luomiseksi sekä LAPE-muutostyön keskeisten kriteerien toteutumiseksi. (Pelkonen ja Hastrup 2018.)

Perhekeskustoimintamalli on palveluiden kokonaisuus, jonka ydintehtävä on muun muassa tunnistaa tuen tarpeet sekä järjestää tarvittava apu ja tuki (kuva 1). Toimintamalliin sisältyvät toimintaperiaatteet ja toimintatavat sekä toiminnan organisoiminen, johtaminen ja toimintojen yhteensovittaminen. Hankesuunnitelman mukaisesti kehitetään osana perhekeskustoimintamallia osaamista seuraavilla sektoreilla: vanhemmuuden ja parisuhteen tuen vahvistaminen, erotilanteiden palveluiden kehittäminen lapsen etua, sovinnollisuutta ja toimivaa yhteistyövanhemmuutta edistäviksi, näyttöön perustuvien varhaisen tuen ja hoidon sekä vanhemmuustaitojen ohjaamisen työkalupakkien käyttöönotto, turvapaikanhakija- ja maahanmuuttajalasten sekä heidän perheidensä matalan kynnyksen palveluiden kehittäminen. (Yhdessä! 2017, 14.)



KUVA 1. Mitä perhekeskus tekee? Perhekeskuksen tehtävät (THL 2019.)

Osana perhekeskustoimintamallia hyödynnetään teknologiainnovaatioita. Tällaisia ovat esimerkiksi pelilliset sovellukset vanhemmille ja lapsille sekä omahoitoon liittyvät kansalliset portaalit, kuten Kanta.fi ja Terveyskylä.fi. (Yhdessä! 2017, 15, 18.) Ammattilaisia hyödyttävät muun muassa heille erikseen räätälöidyt hankkeet, kuten lasten ja nuorten mielenterveyspalvelujen laatuun sekä saatavuuden parantamiseen liittynyt kansainvälinen eCAP-hanke (UEF 2018). Vuonna 2015-2018 toteutettu eCAP -hankkeen videokonsultaatioita, koulutusta ja työnohjauksellisia sähköisiä keskusteluja on hyödynnetty esimerkiksi Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä (Vesterlin 2018-01-03).

Yhdessä! -hankkeessa (2017, 10) tehtyjen selvitysten mukaan erilaiset matalan kynnyksen palvelut tavoittavat noin 80–90 % lapsiperheistä. Heistä noin 10–20 % on kokenut tulleensa autetuksi, vaikka heillä on selvityksen mukaan keskimääräistä enemmän monialaisen tuen tarvetta. Hankkeen perhekeskusmallissa apua tarvitsevan perheen tukena olisi lapsen iän mukaisesti nimetty omatyöntekijä ja tarvittaessa perhekeskuksen moniammatillinen ratkaisutiimi. (Yhdessä! 2017, 11.) Näiden tukimuotojen toteutuminen ei edistynyt LAPE-muutosohjelmaan liittyvän perhekeskustoimintamallin kehittämistyön aikana (Vesterlin 2019-03-25).

Forsberg ja Ekman (2008) ovat kartoittaneet Hagebyn perhekeskuksen toimintaa eri toimijoiden yhteistyön näkökulmasta. Erikseen perhekeskuksen johtoryhmän sekä työntekijöiden kesken tehdyn kartoituksen tuloksena ilmeni, että kyseiseen perhekeskukseen toivottiin työntekijää äitiyshuollosta. Neljä varhaiskasvatusta (öppna förskolan), kaksi lastenneuvolaa ja yksi sosiaalipalveluita edustavaa työntekijää kokivat asiakkaidensa tarvitsevan sekä hyötyvän jo raskausaikana annettavasta tuesta.

Samaa mieltä olivat kolme johtoryhmän jäsentä, jotka edustivat edellä mainittuja sivistystoimen, terveydenhuollon ja sosiaalihuollon ammattialoja. Lisäksi sosiaalityön osuutta perhekeskuksessa tulisi vahvistaa, jotta se olisi merkityksellistä. Kaikkien neljän ammattialan vankka läsnäolo tarjoaisia parhaat edellytykset kehittyä toimijoina. Kyseisessä perhekeskuksessa ennaltaehkäisevä ja hyvinvointia tukeva työskentely nähtiin tärkeänä. Perhekeskuksen kaltainen paikka mahdollisti sosiaalisten verkostojen luomisen sekä itse perhekeskuksessa että arjessa yleensäkin. Työntekijät kokivat tavoittavansa ja siten tukevansa perhekeskuksen kautta useampia perheitä, kuin jos he työskentelisivät kodeissa. (Forsberg ja Ekman 2008, 3, 21–24, 37–38.)

Osana lastensuojelun kehittämistä Yhdessä! -hanketyöskentelyssä oli tarkoitus laatia kriteerit vastuutahon tunnistamiseksi. Palveluiden sujuvuuden ja oikea-aikaisuuden kannalta on tärkeää tunnistaa, milloin vastuu palveluista on peruspalveluissa, sosiaalihuollon mukaisissa palveluissa tai lastensuojelun erityispalveluissa. Kehittämistyö liittyi myös osaksi perhekeskustoimintamallia esimerkiksi työparityöskentelyä ajatellen. Käytännön työssä palvelutarpeen arviointi voi tapahtua esimerkiksi tiimissä, joka koostuu vertikaalisesti perus-, erityis- ja vaativan tason palveluja edustavista sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Tiimissä arvioidaan monialaisesti sekä tuen tarvetta, että tukimuotoja – tarvittavan tuen kohdentamiseksi oikea-aikaisesti ja oikeiden toimijoiden löytämiseksi perheen ympärille. (Yhdessä! 2017, 19–20.) Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä toimii tällä hetkellä perheneuvolan ja lastenpsykiatrian yhteinen yhteydenottotiimi, jossa käsitellään asiakkaiden yhteydenotot ja ohjataan oikean palvelun piiriin (Vesterlin 2018-02-05).

2.3 Perhekeskustoimintamallin valmistelu Ylä-Savossa

Maakunnallisesti perhekeskustoimintamallin mallintamisen valmistelu eteni niin PEKE (perhekeskus) -työryhmien työskentelynä. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä sote-palvelut tuotetaan lähipalveluina kunnissa ja tällä perusteella maakunnalliseen työskentelyyn Pohjois-Savossa osallistuu edustajia neljästä eri kunnasta. Osallistujat työryhmiin on nimetty siten, että sekä sosiaali- ja terveydenhuolto että sivistystoimi ovat työryhmässä edustettuina. (Vesterlin 2018-02-05.)

Sisällöllisesti PEKE-työryhmät jaettiin kolmeen eri osa-alueeseen: 1) perhekeskustoimintamallin rakenteen ja yhteistoimintamallien mallintaminen, 2) perhekeskustoimintamallin sisältöjen ja toimintamallien mallintaminen ja 3) perhekeskustoimintamallin yhteensovittavan johtamisen mallintaminen. Perhekeskustoimintamallin mallintamisen aikataulu eteni syksyllä 2017 alkaneesta suunnittelutyöstä siten, että perhekeskustoimintamalli olisi käyttöön otettavissa vuonna 2020. Sitä ennen olisi kevään 2018 aikana tehtäviä mallinnuksia kokeiltu sekä otettu vaiheittain käytäntöön syksyn 2018 ja vuoden 2019 välisenä aikana. (Rytkönen 2017-10-31.)

Ylä-Savossa ja tarkemmin Iisalmessa on toiminut perheiden avoimena kohtaamispaikkana Mannerheimin Lastensuojeluliiton Iisalmen yhdistys ry:n ylläpitämä perhekeskus Onni ja Ilona. Nykyisin perhekeskus Onnin ja Ilonan toiminta on osa suurempaa Perheentalo-nimeä kantavaa yhteistyökokonaisuutta. Toimijoina Perheentalo -yhteistyössä ovat Iisalmen Pelastakaa Lapset ry, Mannerheimin Lastensuojeluliiton Iisalmen yhdistys ry. ja Ylä-Savon Ensi- ja turvakotiyhdistys ry. Toimintaa on ollut

vuodesta 2004 ja sitä rahoittaa STEA (Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus). Vuoden 2019 alusta on Lastu - Vammaisten lasten perheiden tukimallit -levittämishanke (2019) liittynyt mukaan Iisalmen, Siilinjärven ja Kuopion Perheentalojen toimintaan. Hankkeen tavoitteena on edistää vammaisten ja erityistä tukea tarvitsevien lasten sekä heidän perheidensä hyvinvointia ja osallisuutta. (Roth 2019-03-07.)

Nykyisin Perheentalo -yhteistyö sisältää muu muassa ohjattuja sekä vapaaehtoisten vetämiä vertaistukiryhmiä ja vapaaehtoisten tukihenkilötoimintaa perheille sekä vauvaa odottaville ja synnyttäjille. Lisäksi järjestetään eroauttamiseen liittyvää neuvontaa ja ryhmätoimintaa sekä yökylä- ja mummolatoimintaa taukohetkiksi vanhemmille. Perheentalo -yhteistoimintaa ohjaavia periaatteita ovat; saavutettavuus ja avoimuus, sosiaalisuus, asiantuntevuus ja osallisuus. Toiminnan keskiössä ovat lapsi ja perhe. (Roth 2019-03-07.)

Iisalmen Perheentalo -yhteistyön johtajan sekä Perheet Keskiöön -hankkeen järjestöagentti Sinikka Rothin (2019-03-07) mukaan LAPE- ajattelun ja perhekeskustoimintamallin mukainen perheiden kohtaamispaikkojen suunnittelu ja toteutus ovat Kiuruveden, Sonkajärven ja Vieremän osalta toimenpidevaiheessa. Suunnitelmat ja toteutus ovat osassa paikkoja jo pitkällä. Entisten toimintojen lisäksi on suunnitteilla uusia työmuotoja. Huomattava on, että yhteistoimintaa on harjoiteltu kauan, esimerkiksi Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän seudullisten neuvolatiimien muodossa. Seudullisiin neuvolatiimeihin on koottu yhteen lasten ja perheiden parissa työskenteleviä tahoja, niin ammattilaisia kuin järjestöjen edustajia – unohtamatta seurakuntien ja kuntien/kaupunkien toimijoita.

3 TYÖNTEKIJÖIDEN OSAAMISEEN KOHDISTUVAT TARPEET

Valmisteltu sote- ja maakuntauudistus ei olemassa olevan tiedon mukaan muuta työntekijöille asetettavia kelpoisuusehtoja yleisellä tasolla. Sen sijaan tehtäväkohtaisiin vaatimuksiin liittyviä muutoksia voi olla tulossa jo siksi, ettei työtehtäviin muutoin saada päteviä työntekijöitä. Uudistus voi myös tuoda tullessaan täysin uusia työtehtäviä esimerkiksi perhekeskuksiin tai perhekeskuksen toimipisteisiin. Nämä molemmat muutokset voivat puolestaan vaikuttaa muun muassa palkkaukseen, työnantajan valitessa halvimman työehtosopimuksen mahdollisimman kannattavan toiminnan varmistamiseksi. (Alueuudistus 2017; Valtioneuvosto 2017, 89). Kokonaisuudessaan palvelurakenteen muutos voi vaikuttaa henkilöstöön siten, että henkilöstöä joudutaan sekä palkkaamaan että irtisanomaan totuttua tiiviimpään tahtiin, työntekijät vaihtavat työnantajaa aiempaa useammin ja työn luonne voi muuttua enemmän osa-aikaisen tai määräaikaisen työn suuntaan. (Valtioneuvosto 2017, 88–89.)

Sitran (2015, 8, 13) selvityksen mukaan digitalisaatio, automatisaatio ja niin kutsutut älykkäät ratkaisut tulevat osaksi terveyspalveluiden ja hoitojen tuottamista sekä tukemaan terveyden edistämistä. Tällaisia ovat muun muassa verkkovälitteiset palvelut (esimerkiksi virtuaaliklinikat), matalan kynnyksen kohtaamispaikat (esimerkiksi terveyskioski ostoskeskuksessa) ja omahoidon sähköiset palvelut (esimerkiksi verkossa tehtävä oirearvio).

> *Ihmisten omia voimavaroja, teknologian tarjoamia mahdollisuuksia ja yhdessä tekemistä ei kuitenkaan osata vielä hyödyntää täysimääräisesti terveyden edistämisessä. Keskittyminen terveyspalveluiden tuotantojärjestelmiin ja niiden uudistamiseen vie huomion pois ihmisten omasta osaamisesta ja koko ajan kasvavasta kiinnostuksesta terveytensä edistämiseen. Sosiaali- ja terveyspalvelujen tehtävä on ruokkia ihmisten kiinnostusta omasta hyvinvoinnistaan ja tarjota ihmisille juuri heille sopivia välineitä edistää terveyttään ja ylläpitää hyvinvointiaan – sekä saada tarvittaessa tehokasta hoitoa tai sosiaalipalveluja. Ihmisen terveyden ja hyvinvoinnin pitää olla sekä yksilön että järjestelmän yksiselitteinen etu.* (Sitra 2017, 14.)

3.1 Henkilöstön yleiset kvalifikaatiovaatimukset sekä velvollisuudet

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kelpoisuudesta toimia tehtävässään säädetään muun muassa lakien avulla, kuten laissa sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuudesta (2005), laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (2015) ja laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä (1994). Lisäksi on olemassa julkisia tietopalveluja, joista voi kuka tahansa tarkistaa onko jollain henkilöllä vaadittu ammattipätevyys. Tällaisia rekisterejä ovat Valviran ylläpitämät sosiaalialan toimijoita koskeva JulkiSuosikki ja terveydenhuollon toimijoita koskeva JulkiTerhikki. (Valvira 2017.)

Puhuttaessa sote- ja maakuntauudistuksen henkilöstövaikutuksista ja osaamisesta, nostettiin vahvasti esille henkilöstön osaamisen kehittäminen siitä näkökulmasta, että pystytään toimimaan uudenlaisissa toimintaympäristöissä ja käyttämään uusia toimintatapoja. Harrisonin ja Melvillen (2010, 110) mukaan esimerkiksi sosiaalityöntekijöiden tulisi hyödyntää informaation hankinnassa sekä kommunikoinnissa digitaalista tekniikkaa ja internetiä mahdollistamaan ammatillisen kehittymisen muun muassa kansainvälisiä tutkimuksia lukemalla sekä verkostoitumalla muiden ammattilaisten kanssa.

Myös lasten ja perheiden tarpeista sekä näkökulmasta lähtevä yhteistoiminta on kirjattu valtakunnallisiin ohjelmiin ja suosituksiin sekä lakeihin velvoitteena eri toimijoille. Tällaisia lakeja ovat esimerkiksi varhaiskasvatuslaki (2018), lastensuojelulaki (2007), perusopetuslaki (1998), nuorisolaki (2016), terveydenhuoltolaki (2010) ja sosiaalihuoltolaki (2014). Lainsäädännössä on velvoitteita muun muassa palvelujen järjestämiseen, kartoittamiseen ja suunnitteluun sekä vastavuoroiseen tietojen antamiseen erilaisten selvitysten ja palvelutarpeen arvioiden tekemiseksi. (Halme, Vuorisalmi ja Perälä 2014, 23.)

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on esimerkiksi koulutettu työntekijöitä tietoisesti siten, että neuvolan terveydenhoitajilla ja perheohjaajilla on Vahvuutta Vanhemmuuteen (VaVa) -ryhmätoiminnan ohjausosaaamista. Terveysneuvonnan toimintasuunnitelman mukaisena tavoitteena on, että terveydenhoitaja – perheohjaaja -työparit ohjaavat VaVa -ryhmiä (Vesterlin 2019-03-25.) Vahvuutta Vanhemmuuteen on Mannerheimin Lastensuojeluliiton kehittämä strukturoitu ryhmätoimintamalli perheiden hyvinvoinnin ja vanhemmuuden tueksi. Ryhmätoiminnan tavoitteena on muun muassa edistää lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta sekä vahvistaa vanhempien mentalisaatiokykyä ja parisuhdetta. Ryhmässä on mahdollista saada vertaistukea samassa elämäntilanteessa olevilta perheiltä. (KASVUN TUKI 2018.) Tässä opinnäytetyössä perhetyön henkilöstön kvalifikaatiovaatimuksia tarkastellaan varhaisen ja ennaltaehkäisevän tuen näkökulmasta: millaista koulutusta tarvitaan varhaisen ja ennaltaehkäisevän tuen toteuttamiseksi.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä kelpoisuusvaatimus perheohjaajan toimeen on sosionomi (AMK) -tutkinto. Lisäksi tehtävään valitun on osoitettava laillisuus toimia sosiaalihuollon ammattitehtävissä sekä on toimitettava lasten kanssa toimivan/työskentelevän rikostaustaote. Tällä hetkellä perheohjaajan työtehtävässä korostuu perheiden tuen tarpeesta johtuvan vaativan lastensuojelutyön osaaminen. Lastensuojelulaki (2007, §4, §36) edellyttää avohuollon tukitoimien – kuten perhetyön – ensisijaisuutta lapsen ja perheen tukena. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä perhetyön kohdentumisesta tehdyt tilastot tukevat lastensuojelun perhetyön ensisijaisuuden toteutumista ja korostavat työn olevan luonteeltaan korjaavaa (Vesterlin 2019-03-05).

Helmikuussa 2019 Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä avattiin uutena neuvolan perheohjaajan tehtävä, jossa painotetaan ennaltaehkäisyä ja varhaista tukea. Asiakkaat tulevat neuvolasta ja heillä ei ole sosiaalityön asiakkuutta. Tavoitteena on tukea perheitä yhdessä terveydenhoitajien kanssa niin varhaisessa tuen tarpeen vaiheessa, että varsinaisia sosiaalityön tukitoimia ei tarvittaisi. Neuvolan perhetyössä painopiste on perheen tilanteen kartoittamisessa ja heidän omien voimavarojensa vahvistamisessa yhdessä perheen kanssa. Neuvolan perheohjaajan työ on osa ehkäisevää terveydenhuoltoa. Jos neuvolan perhetyön kautta tarjottavat tukitoimet eivät ole riittäviä, niin neuvolan perheohjaaja ohjaa perheen oikean palvelun pariin. (Vesterlin 2019-03-25).

3.2 Asiantuntijoiden sekä tutkimusten mukaiset kvalifikaatio- ja kehittämistarpeet

Heinonen, Ikonen, Kaivosoja ja Reina (2018, 27-28) kirjoittavat osaamisesta lasten-, nuorten- ja perhepalveluiden yhdyspinnoilla tapahtuvasta palveluiden toteuttamisessa. LAPE-näkökulma ylittää

perinteiset ammattirajat, jolloin yhdyspinnoilla ja moniulotteisessa toimintaympäristössä toimiminen edellyttää uudistunutta osaamista sekä asenteiden muutosta. Toisten ammattilaisten erityisosaamisen hyödyntäminen, saatavilla olevan tiedon käyttöön ottaminen, jatkuva valmius muutokseen sekä toiminnan kehittämiseen ovat osa toiminnan muutosta. Onnistunut toiminnan muutos edellyttää lisäksi LAPE-kokonaisuuden tuntemusta, uusien toiminta- ja palvelumuotojen osaamista, taitoa perheen kohtaamiseen sekä kykyä tunnistaa tuen tarve. Keinoiksi osaamisen vahvistamiseen uudessa toimintaympäristössä ehdotetaan täydennyskoulutusta, uusia koulutusmoduuleja olemassaoleviin tutkintoihin sekä pohdintaa siitä, tarvitaanko kokonaan uusia ammatteja.

Heinonen ym. (2018, 27–29) viittaavat Suomen olevan lähtökohtaisesti hyvä maa lapsille ja nuorille kasvaa ja käydä koulua. Huolestuttavaksi ovat nousseet ilmiöt esimerkiksi onnellisuuden kokemuksen suhteen sekä tilastollisestikin nähtävissä olevat lastensuojelun sekä mielenterveyspalvelujen piirissä olevien lasten ja nuorten määrien kasvu. Lasten, nuorten ja perheiden tilanteet ovat aikaisempaa haasteellisempia, jolloin monissa eri palveluissa samanaikaisesti asioivat asiakasryhmät haastavat ammattilaisten nykyistä osaamista ja monialaisen yhteistyön osaamista. Hoidon, kuntoutuksen sekä ohjauksen toteutuminen arjessa edellyttää asiantuntijoiden jalkautumista varhaiskasvatuksen, koulun sekä perhekeskuksen toimintakentille. Jotta jalkautuminen on mahdollista, vaatii se asiantuntijatyön tekemisen puitteiden kehittämistä näiden palveluiden sisäisissä toiminnoissa.

> *Vahvistettavia osaamisalueita ovat muun muassa kokonaisvaltainen asiakkuusajattelu (esim. elämänkaariajattelua hyödyntäen ja asiakkaan omaa aktiivista roolia tukien), vuorovaikutus-, kohtaamis- ja dialogiosaaminen, osallisuuden vahvistaminen, monialainen työskentely, digitaalisuus, kyky käyttää tietojärjestelmiä ja hyödyntää niihin kertyvää tietoa sekä talousosaaminen. Tietoperustan ohella osaamisessa tulee korostumaan yhä voimakkaammin prosessien hallinta. Vastaavasti johtajuusosaamista on vahvistettava.* (Heinonen ym. 2018, 28.)

LAPE-näkökulman mukaisesti holistisuuden ymmärtäminen asiakassuhteessa korostaa kriittisten toimijaryhmien osaamista. Kriittisiksi toimijaryhmiksi nimetään muun muassa palveluohjausta tekevät työntekijät sekä si-so-te -yhdyspinnoilla työskentelevät esimiehet sekä johtajat. Kriittisiin toimijaryhmiin kohdistuu muuttuneita osaamisvaatimuksia sekä -valmiuksia. Tällaisia ovat esimerkiksi linja- että verkostojohtamisen, muutosjohtamisen, tiedolla johtamisen, palvelumuotoilun sekä yhteensovittavan johtamisen osaaminen ja valmiudet. Asiakasorientoituneisuuden osaaminen korostuu siten, että asiakkaan tarvitsema palvelukokonaisuus toteutuu jouhevana ja yhteneväisenä – yksinkertaisena aukottomana jatkumona. (Heinonen ym. 2018, 28).

Pelkonen ja Hastrup (2018) kirjoittavat perhekeskustoimintaa ohjaavien sekä toimintaa johtavien osaamistarpeista. Johtajilla on oltava tietämystä sekä osaamista hyvinvointia ja terveyttä edistävästä työskentelystä, jota toteutetaan osana kuntien/maakuntien strategista hyvinvointisuunnitelmaa. Lisäksi johtajilla tulee olla kykyä johtaa perhekeskustoimintaa kokonaisuutena, yhteensovittavan johtamisen keinoin. Yhteensovittava johtaminen sisältää sekä perhekeskustoiminnan sisällöt että toimintaedellytykset.

Perhekeskustoimintaa ohjaavien johtajien on tärkeää tunnistaa henkilöstön osaamisalueet sekä kehittymistarpeet. Henkilöstölle ja toiminnassa mukana olevalle verkostolle tulee järjestää koulutuksia, jotka antavat valmiuksia edistää lapsen ja perheen hyvinvointia sekä terveyttä, mielenterveys mukaan lukien. Tärkeää on myös vahvistaa palveluohjauksellista sekä menetelmällistä osaamista asiakastyössä. Menetelmäosaamisessa hyödynnetään valtakunnallisia koulutuksia, kuten huolen puheeksi ottaminen. (Pelkonen ja Hastrup 2018.)

Pelkosen ja Hastrupin (2018) mukaan perhekeskustoimijoiden osaamisalueita ovat muun muassa

- *Yhteinen käsitys lapsen terveyden ja hyvinvoinnin, kehityksen ja voimavarojen tukemisesta ml mielenterveys*
- *Lapsen, nuoren ja perheen kohtaaminen, osallisuuden kokemuksen vahvistaminen.*
- *Perheiden monimuotoisuus*
- *Yhteistyökumppanuuksien rakentaminen ja yhteinen toimintakulttuuri => Dialogiset menetelmät.*
- *Muiden toimijoiden työn tuntemus*
- *Moniammatillisesti toteutettu työ*

Halme, Vuorisalmi ja Perälä (2014) ovat tutkineet työntekijöiden näkökulmasta lapsiperheiden tuen tarvetta ja avun antamista, palvelujen riittävyyttä ja kehittämistarpeita, vanhempien osallisuutta sekä yhteistoimintaa lapsiperheitä tukevien tahojen kesken. Tutkimuskysymyksiin vastasivat äitiys- ja lastenneuvolan, kouluterveydenhuollon, päivähoidon sekä esi- ja perusopetuksen työntekijät. Tutkimustulokset vahvistivat tutkijoiden ennakkokäsitystä siitä, että tarvitaan uusia keinoja vanhemmuuden vahvistamiseksi, pulmatilanteiden varhaiseen tunnistamiseen sekä niiden kehittymisen ja kumuloitumisen ehkäisemiseksi. Tutkimuksessa todettiin, että ennakoinnin onnistuminen vaatii ehkäisevän työmuodon vahvistamista ja palveluntuottajien tavoitteellista yhteistoimintaa.

Halmeen ym. (2014) tekemän tutkimuksen mukaan auttamistyö - esimerkiksi huolen esiin nostaminen - oli yleisempää äitiys- ja lastenneuvoloissa kuin päivähoidossa, jossa lapsia ja vanhempia kohdataan lähes päivittäin. Yleisellä tasolla palvelujen laatu ja sisältö arvioitiin työntekijöiden keskuudessa hyväksi. Yhteistyötä koettiin tehtävän paljon, vaikkakin samaan aikaan koettiin, ettei yhteistyö esimerkiksi lastensuojelun ja päihde- sekä psykiatrian palvelujen kanssa ollut toimivaa. Yhteistyön nähtiin vaikuttavan positiivisesti toiminnan vaikuttavuuteen, kustannuksiin sekä osaamiseen. Vanhempien osallisuuden vahvistamiseksi tulisi kiinnittää huomiota ammattilaisten asenteeseen, vuorovaikutuksessa kohtaamisen taitoihin sekä palvelujen asiakaslähtöiseen johtamiseen. Muina keskeisinä kehittämiskohteina nähtiin muun muassa päivähoidon ryhmäkokojen pienentäminen sekä ennaltaehkäisevään perhetyöhön panostaminen. Yllättävää oli, että perhetyön palveluja ei ollut saatavissa 39% tutkimuksen kyselyyn osallistuneista toimipaikoista. Tutkimuksen mukaan perhetyö liittyi useimmiten lastensuojeluun. Tutkimuksessa todetaankin, että tuloksen tulkintaa hankaloittaa perhetyön käsitteellinen epäselvyys ja se, että perhetyötä tehdään useiden eri hallinnonalojen alaisuudessa niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla sekä järjestöissä ja seurakunnissa. (Halme ym. 2014, 97–102.)

Waldenin (2006, 269–270) on käsitellyt aihetta neuropsykiatrisesti sairaan tai vammautuneen lapsen perheen selviytymistä koskevassa tutkimuksessaan. Tutkimuksen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä on vaikea löytää perheen selviytymisestä vastuuta kantavaa tahoa ja tarvitaan palvelujärjestelmän uudistamista. ”Palvelujärjestelmäämme normaalipalvelujen yhteyteen tulisi kehittää toinen intervention taso, jossa puututtaisiin varhain huolenaiheisiin ja vasta kun tämä interventio ei olisi riittävää turvauduttaisiin erikoistason palveluihin” (Walden 2006, 269). Tutkimuksessa pyydettiin perheitä vastaamaan kouluasteikolla 4–10 palvelujen sujuvuutta koskeviin kysymyksiin. Sosiaalitoimi, kotipalvelu, terveyskeskus, Kela ja virastojen henkilökunnan ammattitaito sekä palvelualttius saivat perheiltä tyydyttävän arvosanan. Tyydyttävällä tasolla oli myös perheiden kokemus sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyöstä. (Walden 2006, 148.)

Sirviön (2010, 139–140) mukaan vanhemmat toivovat työntekijöiltä ennakoivaa osaamista. Toivotaan esimerkiksi keskusteluja mahdollisista ongelmakohdista ja haasteista vanhemmuudessa, ennen kuin ongelma on muodostunut. Ennakoivaa osaamista tulisi tarkastella laajasti eri toimintasektoreilla tehtävässä terveyden- ja hyvinvoinnin edistämisessä, sen sijaan että ennakoiva osaaminen kuuluisi vain joillekin tietyille asiantuntijoille. Toimintatapana ennakoivan osaamisen tulisi kohdistua laajaan ihmisjoukkoon ja siihen tulisi sisällyttää kaikki niin sanotut ehkäisevät toimet.

Sosiaali- ja terveydenhuollon pirstaleisen organisaatiorakenteen myötä on vaikea hahmottaa kokonaiskuvaa. Tästä syystä substanssiosaamista arvostetaan edelleen monilla aloilla, eikä moniammatillista osaamista nähdä merkittävänä osaamisalueena. Työntekijän kannalta moniammatillisessa yhteistyössä korostuu henkilökohtaisen asiantuntijuuden kokemus. Asiantuntijuuden kokemuksen syntyminen edellyttää asiaankuuluvaa tietämystä toiminnasta, kykyä toimia tietämyksen mukaan sekä sisäistä varmuutta omasta tietämyksestä ja kyvystä toimia. Kokemuksen synnyttyä pystyy osoittamaan oman asiantuntijuutensa muille. (Sirviö 2010, 143–145.)

Osaamisesta puhuttaessa Rothin (2019-03-07) mukaan tärkeintä on perheiden kohtaamisen taito. Kohtaamisessa korostuvat dialogisuutta ja osallisuutta edistävät taidot sekä menetelmät, jotka ammattilaisen tulee hallita. Kohtaamisessa keskeisessä roolissa on lapsen äänen kuuleminen ja esille tuominen. Muiksi osaamistarpeiksi Roth (2019-03-07) nimeää verkosto-osaamisen, järjestötoiminnan edellytysten ymmärryksen sekä asiantuntemuksen tiettyyn rajaan asti. Asiantuntemukseen liittyy perheiden ohjaus palveluverkostossa eteenpäin; annetaan tietoa saatavilla olevista palveluista, tartutaan tilanteisiin, ei jätetä yksin. Tärkeää on osata tunnistaa oman osaamisen rajat, ettei ”puoskaroida”. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiantuntijuutta voidaan vahvistaa ja vahvistetaan pyytämällä paikalle esimerkiksi erityistason palveluissa työskenteleviä, kuten psykologeja ja toimintaterapeutteja.

4 SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAINEN PERHETYÖ OSANA SOSIAALIPALVELUJA

Lapsen vanhemmilla ja huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta. Perustuslain (1999) 19§ velvoittaa julkista valtaa tukemaan perheen ja lapsen huollosta vastaavien mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointia ja yksilöllistä kasvua. Lapsen huollon sisältö on määritelty laissa lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (1983). Mikäli vanhemmat ja/tai huoltajat eivät pysty vastuustaan huolehtimaan, on julkisen vallan velvollisuus puuttua tilanteeseen. Oikeus tilanteeseen puuttumiseksi tulee lainsäädönnön mukaisista valtuutuksista. (Räty 2015, 2-3.)

Sosiaalihuoltolaki (2014) määrittelee sosiaalipalvelut, miten palveluja toteutetaan sekä sen kenelle palvelut kuuluvat. Kunnan vastuulla on tuottaa ja tarvittaessa ostaa sosiaalipalveluja sekä niihin liittyviä tukipalveluja. Palvelujen avulla ammatillinen henkilöstö edistää ja ylläpitää sekä yksilön, perheen että yhteisön toimintakykyä, sosiaalista hyvinvointia, turvallisuutta ja osallisuutta. Tietyissä tilanteissa muodostuu aina oikeus palveluihin. Tällaisia tilanteita on muun muassa lapsen ja hänen perheensä oikeus lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömiin palveluihin. Näitä palveluja ei voi evätä esimerkiksi määrärahojen puutteeseen vedoten. (Ihalainen ja Kettunen 2016, 35.)

Sosiaalihuoltolain (2014) mukaisia sosiaalipalveluja ovat sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, kotipalvelu, kotihoito, asumispalvelut, laitospalvelut, liikkumista tukevat palvelut, päihdetyö, mielenterveystyö, kasvatus- ja perheneuvonta, lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta, muut sosiaalipalvelut ja sosiaalipäivystys. Sosiaalihuoltolain (2014) 5§ ja 6§–10§ pykälissä huomioidaan erityisesti lapsen etu ja hyvinvoinnin edistäminen. Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut ovat luonteeltaan ennaltaehkäiseviä sekä niin kutsuttuja matalan kynnyksen palveluja.

> *Lapsiperheiden palvelut on sosiaalihuollon palvelutehtävä, jonka tavoitteena on tukea lapsiperheitä ja vanhemmuutta sekä edistää lasten yksilöllistä kasvua ja myönteistä kehitystä. Lasten kasvuedellytysten ja vanhemmuuden tukemiseksi tulee sosiaalihuollossa ja kunnan muissa palveluissa seurata ja edistää lasten ja nuorten hyvinvointia ja poistaa kasvuolojen epäkohtia. Tätä kutsutaan lastensuojelulaissa (417/2007) ehkäiseväksi lastensuojeluksi. Lapsiperheiden palveluissa annettavilla sosiaalipalveluilla tuetaan laajasti lapsia ja heidän vanhempiaan. Lapsiperheiden palveluissa annettavia sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi kasvatus- ja perheneuvonta, perhetyö, päihdetyö ja tukisuhdetoiminta. Lapsiperheiden palvelut perustuvat sosiaalihuoltolakiin (1301/2014), toimeentulotuesta annettuun lakiin (1412/1997), sosiaalisesta luototuksesta annettuun lakiin (1133/2002) ja kotoutumisen edistämisestä annettuun lakiin (1386/2010).* (Häkälä ja Lehmuskoski 2017, 50.)

4.1 Perhetyö sosiaalipalveluna

Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella tai muulla perheen voimavaroja vahvistavalla sekä keskinäistä vuorovaikutusta parantavalla tavalla. Perhetyö on arkiorientoitunutta käytännön tukea esimerkiksi vanhemmuuden tueksi, elämäntilanteen muutoksissa ja kriisitilanteissa. (Ihalainen ja Kettunen 2016, 57; Räty 2015, 25–27.) Perhetyö voi olla yksittäinen palvelumuoto tai se voi täydentää muita palveluja. Erityisen paljon perhetyötä tehdään lastensuojelussa. (Ihalainen ja Kettunen 2016, 57.)

Laajasti ajateltuna perhetyöksi voidaan käsittää kaikki mahdolliset lakien mukaiset kuntien sekä järjestöjen tarjoamat palvelut ja tukimuodot, jotka on kohdennettu lapsiperheille. Huomattava on, että perhekeskustoimintamallin mukainen yhteistyö on kuntia velvoittavaa. Järjestöjen osalta yhteistyön tekeminen perustuu vapaaehtoisuuteen, olemassa olevaan tarpeeseen ja resursseihin. Jos nähdään tarve ja siihen vastaamiseksi on olemassa resursseja, aloitetaan toiminta. Järjestötoiminnassa puhutaan toiminnoista. Vastaavasti kuntapuolella on kyse lainsäädäntöön perustuvista palveluista ja palvelujen tuottamisesta. (Roth 2019-03-07.)

Ennen vuotta 2015 perhetyötä on järjestetty ehkäisevänä lastensuojeluna sekä lastensuojelulain (2007) mukaisena avohuollon tukitoimena (Räty 2015, 27). Vuonna 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain (2014) mukaan lapsiperheillä on oikeus saada lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämätön perhetyö. Perhetyö varhaisena tukena on vanhemmuuden tukemista, lasten hoidon ja kasvatuksen ohjaamista sekä kodin ja arkirutiinien hallinnassa auttamista. Kunnissa järjestetään perhetyötä monin eri tavoin ja siksi on tärkeää kytkeä perhetyö osaksi peruspalveluja. (Ihalainen ja Kettunen 2016, 105.)

Sosiaalihuoltolakiin (2014) on kirjattu viittaukset erityislainsäädännön palveluihin. Esimerkiksi sosiaalihuoltolain 18§ mukaan ”Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi”. Sosiaalihuoltolain pykälän 3§ kohdassa 6 erityistä tukea tarvitseva lapsi on määritelty lapseksi, ”jonka kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai joka itse käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään tai joka on erityisen tuen tarpeessa 3 kohdassa mainituista syistä”. Kohta 3 määrittelee erityistä tukea tarvitsevaksi henkilöksi ja asiakkaaksi henkilön, ” jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluja kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista annetun lain (980/2012), jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään”.

4.2 Hyvinvoinnin tähti -mallin hyödyntäminen perhetyössä lapsen hyvinvoinnin tukena

Monessa kohtaa hankesuunnitelmia ja lakitekstejä puhutaan muun muassa hyvinvoinnista ja lapsen edusta. THL:n kehittämispäällikkö ja erikoistutkija Päivi Petrelius yhdisti nämä käsitteet LAPE-muutosohjelman yhteiskehittämispäivässä Kuopiossa 13.12.2017. Päivässä käsiteltiin monitoimijaista perhetyötä ja perhekuntoutusta pääasiassa lastensuojelun näkökulmasta. Tuolloin Petrelius (2017) esitteli työskentelyn lähtökohdaksi Fattoren, Masonin ja Watsonin vuonna 2009 kehittämää lapsen hyvinvoinnin mallia. Samassa yhteydessä Petrelius totesi Hyvinvoinnin tähti -mallin (kuva 2) soveltuvan myös muuhun kuin lastensuojelulakiin perustuvaan työskentelyyn lapsiperheiden ja lasten kanssa.

KUVA 2. Hyvinvoinnin tähti - lapsen ja perheen hyvinvoinnin arviointimalli (LAPE POHJOIS-SAVO 2019a.)

Fattoren, Masonin ja Watsonin (2009) lapsen hyvinvoinnin mallin pohjalta on LAPE-kärkihankkeessa edelleen kehitetty monitoimijainen lapsen ja perheen hyvinvoinnin arviointimalli nimeltään Hyvinvoinnin tähti. Tähden tummansinisiset sakarat tuovat esiin lapsen oman kokemusmaailman. Näistä kokemuksista on tärkeää kysyä lapselta itseltään. Tähden vaaleansinisissä sakaroissa jäsentyy muita hyvinvoinnin osa-alueita, joita tulee ammatillisessa työssä tarkastella – kukin ammatillisen osaamisensa mukaisesti. (Petrelius 2017-12-13; LAPE POHJOIS-SAVO 2018.)

Hyvinvoinnin tähti -mallin (kuva 2) tummansinisissä sakaroissa lapsen hyvinvointi koostuu turvallisuuden, toimijuuden ja myönteisen minäkuvan kokemuksista. Kokemuksiin vaikuttaa lapsen kokemus ihmissuhteista, perheestä, päiväkodista/koulusta, vapaa-ajasta ja ystävistä sekä siitä millainen lapsi kokee olevansa persoonana. Mallissa hyvinvoinnin kokemuksen muodostumisessa keskeistä on emotionaalinen hyvinvointi ja ihmissuhteiden toimivuus lasta hyödyttävällä tavalla. (Petrelius 2017-12-13; THL – Työpaperi 26/2017, 25–26.)

Tähden vaaleansinisissä sakaroissa on huomioitu lapsen terveyteen, kasvuun ja kehitykseen sekä vanhempana toimimiseen ja sosiaalista hyvinvointia tuottavat näkökulmat. Lapsen terveys, kasvu ja hyvinvointi liittyy pitkälti mitattavissa oleviin ominaisuuksiin ja taitoihin. Vanhempana toimiminen ja suhde lapseen liittyy vanhemmuuden muun muassa kykyihin, kuten vuorovaikutukseen, tunnesuhteeseen ja lapsen tarpeisiin vastaamiseen. Sosiaalinen hyvinvointi liittyy perheeseen ja ympäristötekijöihin, kuten asumiseen, asuinympäristöön, perheolosuhteisiin, muihin lapsen kehitysympäristöihin sekä elämäntapahtumiin ja yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin. (Petrelius 2017-12-13; THL – Työpaperi 26/2017, 25–26.)

Hyvinvoinnin tähti -mallissa arviointi perustuu monitoimijaisuuteen, joka perustuu 1) lapsen, 2) perheen ja 3) ammattilaisten näkemykseen perheen kokonaistilanteesta. Systeemiajattelun mukaisessa toiminnassa keskeisiä ovat hypoteesit – selitys tai väite jollekin asialle. Uudessa toimintamallissa tuleekin irtisanoutua valmiiksi ennaltatietämisestä, monitoimijaisesti rakennettujen päättelyketjujen ja pohdinnan sijaan. Lisäksi monitoimijaisuus edellyttää, että ammattilaisten toimesta selvitetään ja kootaan yhteen kaikki perheen kanssa työskentelevät henkilöt. Tavoitteena on toimia yli hallintorajen ja taata asiakaslähtöiset sekä saatavuudeltaan ja laadultaan yhdenvertaiset palvelut tarpeen mukaan. Hallintorajat ylittävä työskentely edellyttää eri sektoreiden, ammattityhmien ja muiden toimijoiden välistä sujuvaa yhteistyötä. (Petrelius 2017-12-13.)

4.3 Varhaisen ja ennaltaehkäisevän tuen vaikuttavuus perheen tukena

Ennaltaehkäisevä lastensuojelu ja varhainen tukeminen perhetyön keinoin on sitä tehokkaampaa, mitä aikaisemmassa vaiheessa päästään auttamaan (Ihalainen ja Kettunen 2016, 103). Perhetyön interventioista sekä muista varhaisen tuen työmuotojen vaikuttavuudesta on olemassa tutkimuksellista näyttöä. Esimerkiksi varhainen tuki perheille ja lapsille pohjoismaissa -hankkeen tuloksissa todetaan, että on olemassa erilaisia toimivia intervention malleja, toimia ja menetelmiä. Tärkeimpänä nähdään, että tukimuoto on kohdennettu oikein sekä oikea-aikaisesti. Hankeraportissa tukea vanhemmille kuvataan kolmitasoisesti. Ensimmäisellä tasolla on yleinen tuki neuvontakeskustelujen kautta, toisella tasolla tuki on vertaisuuteen perustuvaa ryhmätoiminnallista tukea ja kolmannella tasolla on yksilöllisesti räätälöity tuki. (Marklund, Andershed ja Andersien 2012, 13–15.)

Monissa maissa on valittu käyttöön strukturoituja vanhemmuuden tukiohjelmia. Esimerkiksi Tanskassa on käytössä Ihmeelliset vuodet -toimintamalli, Ruotsissa käytetään KOMET -ohjelmaa ja Norjassa sekä Islannissa Parent Management Training Oregon (PMTO) -ohjelmaa. ”Suomessa vanhempaintuen katsotaan kuuluvan laadukkaisiin yleisiin hyvinvointipalveluihin, joihin sisältyy maksuton äitiys- ja lastenneuvola. Ohjelmaan pohjautuvan vanhempaintuen käyttö on vähäistä.” (Marklund ym. 2012, 18.)

Häggman-Laitila ja Pietilä (2007) ovat tutkineet varhaisen tuen vaikuttavuutta lapsiperheiden terveyden edistäjänä, käymällä läpi 28 aiheen liittyvää julkaisua. Analyysin mukaan perheet tunnistavat omat tuen tarpeensa liian myöhäisessä vaiheessa. Häggman–Laitila ja Pietilä (2007, 52) nimesivät viisi erilaista perhetyyppiä, jotka hakevat ryhmäkohtaista tukea: uteliaat, vaihtelunhaluiset, seuranhakuiset, tiedonjanoiset ja epäilevät. Perhekohtaista tukea hakevat perheet luokiteltiin: lisävoimavaroja etsiviin, muutosta hakeviin, arkea uudelleen jäsentäviin ja tukiverkon avulla edistyviin perheisiin. Häggman–Laitilan ja Pietilän (2007, 55) tutkimusanalyysissä todettiin, että ”Perheillä on tuen tarpeita, joihin ei voida vastata riittävästi neuvolapalveluin, mutta jotka eivät vielä kuulu korjaavan lastensuojelutyön piiriin”. Tuen tarpeet liittyvät vanhemmuuteen, lasten hoitoon ja kasvatukseen, parisuhteeseen sekä sosiaalisiin suhteisiin, perheenjäsenten terveyteen, työelämään sekä opiskeluun ja perheen raha-asioihin, asumiseen, perherakenteisiin liittyviin kriiseihin sekä lapsen huoltajuus- ja tapaamisasioihin.

Walden (2006) on tutkinut neurologisesti sairaan tai vammaisen lapsen perheen selviytymisen tukemista. Waldenin (2006, 164–165) tutkimuksessa perheet jakautuivat kolmeen erilaiseen perhetyyppiin: helpoimmalla selviytyjiin, taistelijoihin ja sosiaalista vahvistamista tarvitseviin. Yhteistä kaikille perheille oli kokemus neuvolapalvelujen riittämättömyydestä vastata tuen tarpeisiin – puuttuu tietoa vammaisuudesta sekä kykyä kohdata lapsen vammautumisen tai sairauden aiheuttama suru.

Walden (2006, 269) viittaa tutkimuksessaan Taskisen (2002) näkemykseen, jonka mukaan sairaan tai vammaisen lapsen perheet ohjataan helposti pois peruspalveluista, erikoissairaanhoidon ja muiden erikoispalvelujen piiriin. Huomattavaa on, että tutkimukseen osallistuneista perheistä noin neljäsosa oli niin sanotun epävirallisen tuen piirissä: mukana muun muassa vapaaehtoisjärjestöjen tarjoamassa toiminnassa. Vapaaehtoisjärjestöjen tarjoaman tuen perheet kokivat itselleen merkittävänä, saamansa vertaistuen lisäksi. (Walden 2006, 159.)

On myös tutkittu lapsiperhepalveluissa käytössä olevia interventioita sekä niiden vaikuttavuutta perheille, työntekijöille ja organisaatioon/palvelujärjestelmään eli rakenteisiin. Kyseisessä katsauksessa analysoitiin 88 erilaista interventioon liittyvää tutkimusta muun muassa Pohjois-Amerikasta, Kanadasta, Australiasta, Englannista ja Suomesta. Katsauksen mukaan yhteistyöinterventioiden valikoima oli laaja ja osa interventioista perustui erilaisiin teoriarakenteisiin. Interventioiden kesto vaihteli kertaluontoisesta toiminnasta viiteen vuoteen. Katsauksen merkittävin tulos liittyi havaintoon interventioiden laadusta. Vaikka yhtenä lapsiperhepalveluiden keskeisenä periaatteena pidetään ennaltaehkäisyä ja varhaista tunnistamista, kohdistuivat useimmat interventiot erilaisiin pulmatilanteisiin. (Halme, Perälä ja Laaksonen 2010, 95–97.) Tutkimustulosten perusteella tehdyissä johtopäätöksissä todetaan muun muassa:

> *– – 3. Lapsiin ja perheisiin kohdistuneiden yhteistyöinterventioiden ominaispiirteet olivat osallisuus ja sitoutuminen. Tulosten perusteella näillä interventioilla näyttäisi olevan sekä lapsen kasvuun ja kehitykseen, että vanhempana toimimiseen liittyviä vaikutuksia. 4. Työntekijöiden keskisiä yhteistyökäytäntöjä kuvasivat yhteistyö, verkostoituminen, kumppanuus, perhekeskeisyys ja moniammatillisuus. Näillä interventioilla varovasti arvioituna on vähintään lieviä vaikutuksia työntekijöiden valmiuksiin perheiden kohtaamiseen, kumppanuuden toteutumiseen sekä yhteisiin toimintakäytäntöihin. 5. Palvelujärjestelmään kohdistuneissa yhteistyöinterventioissa keskeistä oli yli sektorirajojen ulottuva työskentely sekä palvelujen koordinointi ja integrointi. Tulosten mukaan näillä interventioilla on vähintään lieviä vaikutuksia palvelun jatkuvuuteen ja laatuun, toimintaprosesseihin sekä toiminnan verkottumiseen. – –* (Halme, Perälä ja Laaksonen 2010, 95–97, 101.)

Rothin (2019-03-07) mukaan järjestöjen vertaistukeen perustuva toiminta ei korvaa julkisen sektorin tuottamaa perhetyön palvelua – kotikäyntejä. Sen sijaan molemmat – esimerkiksi vertaistuki ja kotikäynnit – tukevat toisiaan. On muistettava, että järjestöjen toiminta tavoittaa ja siihen osallistuu huomattavasti suurempi määrä lapsiperheistä, kuin mitä kunnallisessa perhetyön palvelussa kohdataan. Varhaista tukea järjestöjen toimintana voidaan tarkastella promotiivisesta ja preventiivisesta näkökulmista. Promotiivinen tarkoittaa hyvinvointia edistävää ja vahvistavaa ja preventiivinen ehkäisevää. Lapsiperheiden kannalta avoimet kohtaamispaikat edustavat molempia näkökulmia.

4.4 Perhetyön moninaisuus Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymään kuuluvat Iisalmi, Kiuruvesi, Vieremä ja Sonkajärvi. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä perhetyö kuuluu tällä hetkellä perhekeskuksen toimintoihin ja siellä lapsiperheiden tukipalveluihin. Lapsiperheiden tukipalveluihin kuuluu perhetyön lisäksi lapsiperheiden palveluohjaus ja kotipalvelu sekä perheneuvola ja koulutiimit. (Ylä-Savon SOTE 2017.)

Lapsiperheiden tukipalveluissa perheohjaajien määrä kunnittain on suhteutettu asukasmääriin. Iisalmessa työskentelee neljä vakituista perheohjaajaa sekä vuoden 2019 ajan kaksi lastensuojelun varoista lisäresurssoitua perheohjaajaa. Samoin Kiuruvedellä työskentelee vuonna 2019 yksi lastensuojelun varoista lisäresurssoitu perheohjaaja, kahden vakituisen perheohjaajan lisäksi. Sonkajärven ja Vieremän kunnissa työskentelee molemmissa yksi vakituinen perheohjaaja. Huhtikuusta 2019 alkaen lapsiperheiden tukipalveluihin liittyi uutena työmuotona seudullinen neuvolan perheohjaajan työtehtävä (Vesterlin 2019-03-25).

> *Perhetyö on sosiaalihuoltolain mukaista palvelua, jonka tehtävänä on auttaa ja tukea lapsiperheitä selviytymään arjessa. Perhetyötä tehdään perheen kanssa yhdessä laaditun suunnitelman ja tavoitteiden pohjalta. Perhetyön tavoitteena on löytää perheen omia voimavaroja ohjauksen, neuvonnan ja yhdessä tekemisen keinoin. Työtä tehdään pääsääntöisesti perheiden kotona yhteistyössä perheenjäsenten kanssa. Työskentely on luottamuksellista ja sen kesto määräytyy perheen tarpeiden mukaan. Tapaamiset ovat etukäteen suunniteltuja ja perheen kanssa yhdessä sovittuja. Perhetyötä ei ole tarkoitettu lasten- ja kodinhoitoon. Perhetyöllä tuetaan vanhemmuutta, lapsen ja nuoren kasvua ja kehitystä, perheiden elämänhallintaa ja myönteistä muutosta.* (Ylä-Savon SOTE 2017.)

Perhetyön asiakkuuden perustana on aina palvelutarpeen arviointi. Sosiaalihuoltolakiin (2014) on pykäliin § 36–38 kirjattu säännökset palvelutarpeen arvioinnista, arvioinnin sisällöstä ja arvioinnin mukaisesta palvelujen järjestämisestä. Perhetyön asiakkaaksi ohjaudutaan lapsiperheiden palveluohjaajan kautta, joko perheiden ottaessa itse yhteyttä palveluohjaajaan tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön yhteydenoton kautta. Ammattihenkilöstön yhteydenottojen taustalla on jo herännyt huoli asiakkaan tuen tarpeesta ja alustava arviointi perhetyön soveltuvuudesta tukimuodoksi. Ammattihenkilöstön yhteydenotto lapsiperheiden palveluohjaajaan vaatii aina asiakkaan luvan.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä varhaisen tuen perhetyöksi luetaan sosiaalihuoltolain perusteella tehtävä perhetyö sekä ne asiakkuudet, joissa sosiaalityö ei ole lainkaan mukana. Tilanteet, joissa perhesosiaalityöntekijä on tehnyt sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin, päätöksen perhetyön palvelun myöntämisestä tekee perhesosiaalityöntekijä. Tilanteet, joissa perhesosiaalityö ei ole lainkaan mukana, palvelutarpeen arvioinnin ja päätöksen perhetyön palvelun myöntämisestä tekee lapsiperheiden palveluohjaaja. Lastensuojelun perhetyö on nimensä mukaisesti lastensuojelulakiin perustuvaa, niin sanottua korjaavaa työtä – perhetyön ollessa yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimista. Tuolloin päätöksen perhetyön myöntämisestä tekee lastensuojelun sosiaalityöntekijä.

Edelle kirjatulla tavalla toimittiin kaikissa Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän toimipisteissä 2018 syksyyn saakka. Syksyllä 2018 perhetyön palveluun ohjautumisen prosessia kehitettiin sujuvammaksi erityisesti pienten kuntien osalta. Koska pienissä kunnissa työskentelee yksi perheohjaaja, ei koettu mielekkääksi kierrättää perhe- ja lastensuojelunsosiaalityön asiakkuuksia lapsiperheiden palveluohjaajan kautta. Nykyisin Vieremän ja Sonkajärven perheohjaajille sekä Kiuruveden perheohjaajalle asiakasperheet ohjautuvat suoraan perhe- ja lastensuojelun sosiaalityötä tekeviltä sosiaalityöntekijöiltä. Kiuruvedellä perheohjaajalle asiakkaat ohjautuvat perheohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden keskinäisten neuvottelujen kautta. Iisalmessa on tavoitteena kehittää malli, jossa perheet ohjautuvat sosiaalityöntekijöiltä perheohjaajille keskitetysti, joka toinen viikko pidettävässä yhteisessä palaverissa. Iisalmen osalta toimivaa ohjautumisen tapaa perhetyön palveluun työstetään edelleen.

Mikäli perheellä ei ole asiakkuutta perhe- tai lastensuojelunsosiaalityöhön, he ohjautuvat perhetyön palvelun piiriin lapsiperheiden palveluohjaajan kautta. Lapsiperheiden palveluohjaaja ottaa yhteyttä sen kunnan/kaupungin perheohjaajaan/perheohjaajiin, jossa asiakasperhe asuu. Palvelutarpeen arvioinnin ja/tai päätöksen perhetyön palvelun myöntämisestä tekee lapsiperheiden palveluohjaaja, joka koordinoi osaa perhetyön resursseista yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Huomioitava on, että lapsiperheiden palveluohjauksen kautta perhetyön palveluun ohjaudutaan edelleen joko perheiden omatoimisen yhteydenoton tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöstön yhteydenoton kautta – poislukien perheosiaalityö.

Perheohjaajien työnkuvaan kuuluu ennaltaehkäisevää, varhaisen tuen ja lastensuojelun perhetyötä. Ennaltaehkäisevänä toimintana tehdään vauvakäyntejä. Vauvakäynnit ovat perheille vapaaehtoisia kotikäyntejä, joilla muun muassa esitellään alueen palveluja lapsiperheille sekä käydään keskustellen läpi vauvaperhearjen teemoja. Äitiys- ja lastenneuvolan terveydenhoitajat kysyvät vauvaperheiden vanhemmilta suostumusta vauvakäyntiin. Myönteiset yhteydenottopyynnöt vauvakäynneistä tulevat äitiys- tai lastenneuvolan terveydenhoitajien kautta keskitetysti lapsiperheiden palveluohjaajalle, joka välittää käyntipyynnöt sen kunnan perheohjaajille, jossa vauvaperhe asuu.

Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä lähes kaikki perheohjaajat tekevät kaikkia edelle kirjattuja työmuotoja, pois lukien neuvolan perheohjaaja. Poikkeuksia on seudullisten avointen sekä suljettujen Vahvuutta Vanhemmuuteen perheryhmien ohjaamisen osalta, joihin kaikilla perheohjaajilla ei ole koulutusta. Muutoinkin työn tekemisen jakautumisessa huomioidaan henkilökohtaisten ammatillisten täydennyskoulutusten, taikka aiemman työkokemuksen mukanaan tuoma erityisosaaminen. Henkilökohtaisen osaamisen ohella tulee taitaa moniammatillinen verkostotyöskentely ja siinä erityisosaamisen hyödyntäminen vertikaalisesti, muun muassa konsultoiden erityispalvelujen osaajia esimerkiksi psykiatrian palveluissa lapsille ja perheille.

Perheohjaajien työnkuvaan on tullut muutoksia tämän opinnäytetyön prosessin aikana. Tätä opinnäytetyöprosessia aloiteltaessa syksyllä 2017, perheohjaajien toimesta ohjattiin avoimia perheryhmiä Vieremällä ja Sonkajärvellä sekä Sukevalla, joka on Sonkajärven toinen kuntakeskus. Tammikuusta 2019 alkaen avoimen perheryhmän ohjauksesta osana perheohjaajien työnkuvaa luovuttiin. Tammi-

kuusta 2019 alkaen Sonkajärvellä ja Sukevalla avointen perheryhmien ohjauksesta on ottanut vetovastuun Sonkajärven varhaiskasvatus. Avoin perheryhmätoiminta on muuttunut ”Perheentalo-mallin” mukaiseksi kohtaamispaikaksi ja toiminnalla on monialainen ohjausryhmä. Paikallisessa ohjausryhmässä ovat Sonkajärven varhaiskasvatuksen lisäksi edustettuina useat toimijat, kuten Sonkajärven SPR, Martat, Iisalmen Perheentalo-yhteistyö ja Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä. (Vesterlin 2019-03-25.)

Tällä hetkellä perheohjaajat työskentelevät erityisiä poikkeuksia lukuun ottamatta arkipäivisin. Poikkeaviin työaikoihin tulee hakea lupa ja päätös lapsiperheiden tukipalvelujen esimieheltä. Perheohjaajien työaika on liukuva, kello 07.00–21.00 välillä. Annetun ohjeen mukaisesti työpäivää ei saa suunnitella yli kymmentä tuntia kestäväksi. Jokainen perheohjaaja sopii kotikäyntien ajankohdasta yhdessä asiakasperheiden kanssa. Yhteistyökumppaneiden eli yleisimmin sosiaalityöntekijän näkemys käynnin kellonajasta on suuntaan antava. Perheissä työskennellään pääsääntöisesti yksin. Parityö työskentelyyn – kaksi perheohjaajaa – on oltava vahvat perustelut, esimerkiksi monilapsinen perhe tai muutoin haastava perhetilanne. Työparityöskentelyllä – vuorottelulla toisen perheohjaajan kanssa – pyritään puolestaan turvaamaan muun muassa käynnit lomien tai muiden vastaavien poissaolojen aikaan. Ylityötunnit korvataan vapaapäivinä. Ilta-aikaan – kello 18.00 jälkeen – tehdyistä työtunneista maksetaan 15 % korotus tuntipalkkaan.

5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa tietoa perhetyöstä sekä siitä, miten sosiaalihuoltolain mukaista perhetyön palvelua tulisi jatkossa järjestää Ylä-Savossa – osana perhekeskustoimintamallia. Opinnäytetyössä tuotetaan tietoa perhetyön nykytilasta käytännön tasolla sekä tulevaisuuden kehittämistarpeista. Painopiste työssä on sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa ja erityisesti perhetyössä. Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena on selkiyttää perhetyöhön liittyvien käsitteiden määrittelyä, jotka ovat osin vielä uusia niin sosiaali- ja terveydenhuollon alalla työskenteleville kuin asiakkaillekin.

Opinnäytetyössä tutkitaan sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ja asiantuntijoiden käsityksiä perhetyöstä ja varhaisesta tuesta perhekeskustoimintamallissa. Lisäksi tavoitteena on tutkia, miten sosiaalihuoltolain mukaista varhaisen tuen ennaltaehkäisevää perhetyötä toteutetaan paikallisesti Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä. Kolmantena tavoitteena on saada tietoa sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palveluntarpeesta, mitä tavoitteita ja sisältöjä sosiaalihuoltolain mukaiselle perhetyölle asetetaan yhteistyökumppaneidemme taholta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö sosiaalipalveluna tällä hetkellä vastaa asiakkaidensa palvelutarpeeseen?
2. Millä tavoin tulisi toimia, jotta perhetyö sosiaalipalveluna ja asiakkaiden palvelutarve kohtaisivat ennaltaehkäisevästi/varhaisena tukena - osana perhekeskustoimintamallin mukaista toimintaa?
3. Millaisia osaamisvaatimuksia sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenne aiheuttaa sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tekevälle henkilöstölle?

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö. Opinnäytetyön tuotos on raportti, joka sisältää muun muassa kuvauksen tutkimuksen tuloksista, analyysin teoriatiedon ja tutkimustulosten vastaavuudesta sekä johtopäätökset esitettyjä tutkimuskysymyksiä koskien. Tuloksia voidaan niin halutessa hyödyntää sekä Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä että laaja-alaisemminkin tehtävässä palveluiden kehittämistyössä. Onnistuessaan opinnäytetyöraportti ei jää irralliseksi osaksi Yhdessä! -hankesuunnittelutyötä, vaan tuo näkyväksi uusia näkökulmia palvelujen tuottamiseen taikka vahvistaa jo tehdyn (kehittämis)työn olevan oikeansuuntaista. Opinnäytetyön kehittämissuositusten myötä selkiytyy työntekijän eli sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tekevän perheohjaajan rooli paikallisessa perhekeskustoimintamallissa.

Tutkimusaineiston saaminen edellytti kyselyn tekemistä Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän henkilöstölle. Kyselyn tekemistä varten hain tutkimuslupaa Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän ohjeiden mukaisesti. Toimitin tutkimus- ja opinnäytetyölupahakemuksen 01.03.2018 työyksikköni esimiehelle Hannele Vesterlinille, joka toimii myös kuntayhtymästä nimettynä ohjaajana opinnäytetyössäni. Lupahakemukseen liitin vaaditun hyväksytyn opinnäytetyön työsuunnitelman. Opinnäytetyön työsuunnitelman esitin opintojen lähipäivänä Iisalmen Savonia ammattikorkeakoulussa 07.02.2018 ja se hyväksyttiin pienten tarkennusten tekemisen jälkeen 25.02.2018. Tutkimuslupa myönnettiin 12.03.2018. Luvan myönsi hyvinvointipalvelujen vastuualueen johtaja, hyvinvointijohtaja Seija Kärkkäinen.

Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus toteutettiin kvalitatiivisena kyselytutkimuksena, jossa on määrällisen tutkimuksen elementtejä monivalintakysymysten sekä avointen kysymysten muodossa. Kysely lähetettiin Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä työskenteleville perhetyöntekijöiden yhteistyökumppaneille. Yhteistyökumppaneiksi opinnäytetyössäni määrittelin organisaatiossamme (Ylä-Savon SOTE kuntayhtymä) työskentelevät sosiaalityöntekijät, äitiys- sekä lastenneuvoloiden ja alakoulujen terveydenhoitajat, perheneuvolan työntekijät, perheohjaajat, alakoulujen koulukuraattorit, aikuispsykiatrian avovastaanottojen työntekijät sekä toiminta- ja puheterapeutit. Perhetyön palvelujen piirissä on eniten perheitä, joissa on alle kouluikäisiä ja alakouluikäisiä lapsia. Tästä syystä kysely kohdennettiin pääasiassa 0–12-vuotiaiden kanssa työskenteleville sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille.

Kyselylomakkeen valmistamisen kolme vaihetta ovat lomakkeen suunnittelu, kysymysten muotoilu ja lomakkeen testaus. Kyselylomakkeen testaamisen avulla arvioidaan muun muassa lomakkeen kysymysten kykyä mitata haluttua asiaan sekä kysymysten täsmällisyyttä ja selkeyttä. Testaajina voivat toimia asiantuntijoina kollegat ja ohjaajat sekä kyselyn perusjoukkoon kuuluvat vastaajat. (Vilkka 2007, 78–79.) Kyselylomaketta testasi useampi henkilön. Kollegani sekä ohjaava opettaja täyttivät koekyselyn. Lisäksi perhekeskuksen sihteeri kommentoi sekä testasi kyselylomakkeen selkeyttä ja toimivuutta jo opinnäytetyön työsuunnitelmavaiheessa: mikä kysymisen tapa on vastaajan kannalta selkein ja mikä puolestaan tutkimusaineiston kannalta toimivin. Tältä pohjalta kyselylomakkeeseen valikoitui sekä monivalintakysymyksiä että avoimia kysymyksiä.

6.1 Aineistonkeruu Surveypal-kyselyllä

Aineiston keruumenetelmänä käytettiin sähköistä Surveypal -työkalua. Vallin (2015, 95) mukaan sähköiset verkkokyselyt ovat kasvattaneet suosiotaan postikyselyjen vähetessä. Sähköisten kyselyjen etuna on muun muassa se, että niiden avulla on mahdollista saada nopeasti vastauksia suurelta määrältä vastaajia, vastaajien voidessa valita milloin on heille sopivin aika vastata kyselyyn. Kyselyn lisäksi opinnäytetyön toteuttamisessa oli mahdollista hyödyntää LAPE-muutosohjelmaan liittyvien yhteiskehittämispäivien dokumentteja sekä muuta aiheeseen liittyvää koulutusmateriaalia.

Kysely toteutettiin sähköisenä internetissä tehtävänä lomake -kyselynä Ylä-Savon SOTE organisaation sisällä. Surveypal -kyselystä voidaan tehdä erilaisia yhteenvetoja ja yhdistää vastaukset esimerkiksi vastaajan edustaman työyksikön mukaan. Sähköinen Surveypal -kysely lähetettiin yhteistyökumppaneille saatekirjeen kera ja kyselystä tiedotettiin kuntayhtymän sisäisessä intrassa, ”uutisvirrassa” (liite 1). Kysely avattiin 10.04.2018 ja suljettiin 15.06.2018. Kyselyn ollessa avoinna, lähetettiin kaksi muistutusviestiä kyselyyn lisävastausten saamiseksi.

Aineisto kerättiin puolistrukturoidulla lomakekyselyllä, joka sisälsi sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä (liite 2). Lomakkeen kysymykset jaoteltiin koskemaan perhetyötä sosiaalipalveluna – palvelun tunnettavuuden, saatavuuden sekä asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamisen näkökulmasta. Lisäksi kysyttiin palvelutarpeeseen vastaamisen keinoista sekä työntekijöiden osaamisvaatimuksista – osana perhekeskustoimintamallin mukaista varhaista ja ennaltaehkäisevää tukea. Viimeisessä osiossa oli mahdollista antaa palautetta tämänhetkisen yhteistyön sujuvuudesta taikka sujumattomuudesta.

Lomakehaastattelulla voidaan kerätä aineistoa hypoteesin testaamiseksi. Siten jokaiselle lomakehaastattelun kysymykselle on löydyttävä perustelu esimerkiksi tutkimuksen viitekehyksestä tai jo tiedetystä tiedosta. Monivalintakysymykset ovat määrällinen kuvausta aineistosta, aineiston eroavaisuuksista ja yhteneväisyyksistä, joita täydennetään laadullisen sisällönanalyysin menetelmällä (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 74–75.)

6.2 Aineiston analyysointi sisällönanalyysillä

Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on muun muassa kerätä aineisto, tehdä laadullisen aineiston tulkinta ja antaa merkitys tutkimuksen löydöksille. Laadullisessa tutkimuksessa perusanalyysimenetelmä on sisällönanalyysi. Sisällönanalyysin toteutuksesta on monenlaisia kuvauksia, riippuen sisällönanalyysin lähtökohdista. Sisällönanalyysi voi olla lähtökohdiltaan aineisto- tai teorialähtöinen sekä teoriaohjaava. (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 91–99.)

Aineiston analyysimenetelmänä käytin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistolähtöiseen sisällönanalyysiin kuuluu aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmittely ja abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Pelkistämisvaiheessa aineistosta etsitään tutki-

muskysymyksiin vastaavia ilmaisuja. Eri tutkimuskysymysten ilmaisut erotetaan toisistaan. Ryhmittelyvaiheessa yhdistetään samankaltaiset ilmaisut yhdeksi alaluokaksi, joka nimetään sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Teoreettisten käsitteiden luomisen vaiheessa alaluokkien ryhmittelyä jatketaan edelleen yläluokkiin ja yläluokista pääluokkiin. (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 108–113.) Opinnäytetyön tuloksissa esitän luokittelujen perusteella muodostetut teemat/käsitteet. Muodostuneiden teemojen/käsitteiden perusteella esitän johtopäätökset tutkimuskysymyksiä koskien. Tuomen ja Sarajärven (2013, 103, 108) mukaan sisällönanalyysi on tiivistetyssä ja yleisessä muodossa oleva kuvaus tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä, kadottamatta aineiston sisältämää informaatiota.

Aineisto sisälsi tekstiä, joka ei vastannut varsinaiseen tutkimuskysymykseen. Tärkeää oli pitää koko ajan mielessä mitä kysyttiin ja litteroida aineistosta ne kohdat, jotka tuottivat tietoa tutkittavasta asiasta eli vastasivat esitettyyn kysymykseen. Litteroin ja pelkistin aineiston vastaajan ilmoittaman työskentelysektorin mukaan. Esimerkiksi merkintä A1 tarkoitti ensimmäistä aikuispsykiatrian avohoidon työntekijän vastausta. Merkintä A2 tarkoitti toista aikuispsykiatrian avohoidon työntekijän vastausta. Samalta vastaajalta oli yleensä useita pelkistettyjä vastauksia yhtä kysymystä koskien. Analysoin vastauksia monella tapaa ristiin, muun muassa sen perusteella, millä palvelusektorilla vastaaja ilmoitti työskentelevänsä: perheneuvolassa, äitiys- ja lastenneuvolassa, kouluterveydenhuollossa alakoulussa, perhetyössä, lapsiperheiden kotipalvelussa, perhesosiaalityössä sosiaalityöntekijänä, koulukuraattorina alakoulussa, aikuispsykiatrian avopalveluissa sekä kuntoutuksessa esimerkiksi toimintaterapeuttina. Tietylle vastaajajoukolle kohdennettun kyselyn mukaisesti valittavaksi oli ennakkoon määritelty edellä luetellut vaihtoehdot sekä vaihtoehto Jossain muussa, missä?

Monivalintakysymyksissä käytettiin ordinaali- eli järjestysasteikkoa. Vastausvaihtoehtoina 1=En lainkaan, 2=kohtalaisesti, 3=hyvin ja 4=erittäin hyvin. Perhetyön saatavuudesta kysyttäessä lisättiin vastausvaihtoehto 5=en tiedä / en osaa sanoa. Ennakko-oletuksena oli, että pelkät monivalintakysymykset eivät tuota riittävää tietoa tutkimuskohteesta. Sen sijaan monivalintakysymykset auttavat muodostamaan yleisnäkemystä nykytilanteesta – kouluarvosanojen tapaan tilannetta tarkasteltaessa.

Suljettujen eli strukturoitujen kysymyksien käyttöä tukee se tosiasia, että kaikki vastaajat eivät välttämättä osaa muotoilla vastauksiaan sanalliseen muotoon, jolloin valmiit vastausvaihtoehdot ovat vaivattomia vastaajan kannalta. Myös negatiivisen palautteen antaminen muutoin kuin sanallisesti voi olla helpompaa osalle vastaajista. (Heikkilä 2014, 49.) Vilkan (2007, 48–49) mukaan järjestysasteikko on soveltuva sanalliseen mittaamiseen. Järjestysasteikolla mitataan muun muassa asenteita ja mielipiteitä, jotka ovat henkilökohtaiseen kokemukseen perustuvia. Subjektiivinen kokemuksellisuus tekee vastauksesta ominaisuuksiltaan laadullisen. Laadullisuudessa Rissanen ja Lammintakanen (2017, 260) kirjoittavat henkilökohtaisesta käyttöteoriasta ja siihen perustuvasta toiminnasta. Käyttöteorian mukainen toiminta perustuu yksilöllisten kokemusten sekä omatun teoriatiedon ja arvomaailman pohjalta jokaiselle muodostuneeseen omanlaiseen ymmärrykseen asioista.

6.3 Tutkimuksen tekemiseen liittyvät mahdollisuudet, uhat, heikkoudet ja vahvuudet

Mahdollisia opinnäytetyön tekemiseen liittyviä riskejä arvioin seuraavasti:

1. mahdollisuudet: työn tulosten konkreettinen hyödyntäminen perhetyön palvelun sekä perhekeskustoimintamallin kehittämisessä, perheohjaajan työnkuvan ja -sisällön selkiytyminen (palvelumuotoilu)
2. uhat: kyselyyn ei saada vastauksia, kyselylomakkeen valmistaminen (pätevyys, luotettavuus).
3. heikkoudet: työskentelyaikataulun tiiviys, haastavaa pysyä mukana hanketyön jatkuvassa muutoksessa (käytettävissä ajantasainen tieto)
4. vahvuudet: työn tekijän innostus aiheeseen, opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, vastaajien anonymiteetti

Opinnäytetyön tekemisessä erittäin haasteellista on toimintamallin jatkuvassa kehittymisessä mukana pysyminen kehittämistyössä tapahtuvien muutosten osalta. On oltava valppaana esimerkiksi sen suhteen, että käytössä on uusin tieto. Jatkuvat muutokset vaikuttavat myös toimintamallin rakenteen luomiseen ja muutokset saattavat siten hidastaa opinnäytetyön valmistumista.

Tutkimusaineiston laatu ja määrä kyselyn osalta on sekä uhka että mahdollisuus. Mikäli vastausten määrä on vähäinen taikka laadultaan pinnallinen, on vaikea saavuttaa tavoite, johon kyselyllä pyritään. Kyselyn toteuttaminen sähköisenä lomakekyselynä lisää tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Sähköisessä kyselyssä vastaajan henkilöllisyys ei paljastu, vastaajan jäädessä anonyymiksi. Anonymiteetti puolestaan mahdollistaa totuudenmukaisten vastausten saamisen – esimerkiksi ilman miellyttämisen tarvetta suhteessa työnantajaan ja työyhteisöön. Tämäkin opinnäytetyö tehdään toimeksiantajalle, joka on samalla kyselyyn osallistuvien työnantajaorganisaatio. Lisäksi kyselyssä on mielestäni arkaluonteisena pidettävä kysymys yhteistyön toimivuudesta organisaation työntekijöiden välillä.

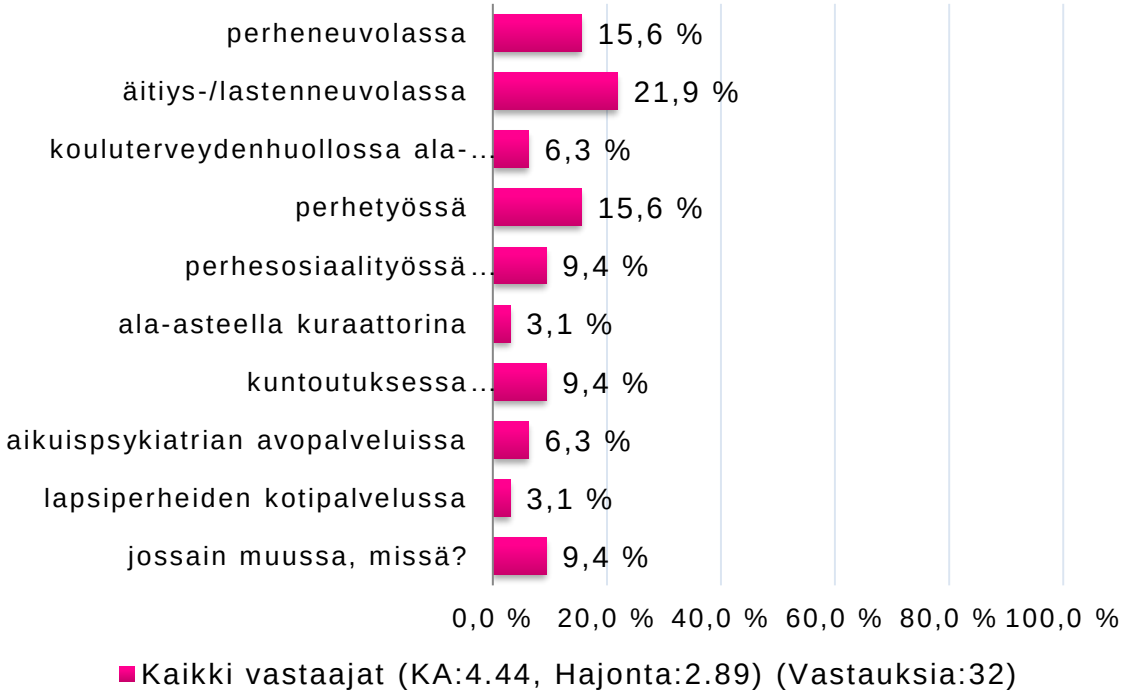
Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on kyse arvoista ja etiikasta, niin myös niitä koskevissa tutkimuksissa. ”Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskeskustelussa nousevat hyvin nopeasti esiin kysymykset totuudesta ja objektiivisesta tiedosta.” (Tuomi ja Sarajärvi 2013, 134). Siitä syystä tukeudun vahvasti kyselyn tuloksiin sekä tutkimustietoon, etteivät omat näkemykseni perhetyön työntekijänä ohjaa tiedon taikka raportin näkökulman valikoitumista. Opinnäytetyöskentelyssä opponentin hyödyntäminen työn arvioijana pienentää valikoitumisen riskiä. Aioinkin aktiivisesti pyytää häneltä palautetta työstäni sen eri vaiheissa.

Tutkimustuloksia arvioidaan pätevyyden eli validiteetin ja luotettavuuden eli reabiliteetin avulla. Tutkimuksen pätevyyden kohdalla arvioidaan, kyettiinkö tutkimuksessa mittaamaan sitä, mitä oli tarkoitettu? Tutkimuksen luotettavuuteen liittyy muun muassa se, ovatko tutkimustulokset sattumanvaraisia vai toistettavissa? Pätevyys ja luotettavuus muodostavat yhdessä tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. (Vilkka 2015, 193-194.)

Vilkan (2015, 197-198) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuus perustuu arviointiin suhteessa teoriaan, aineiston käsittelyyn, tutkimiseen ja tulkintaan sekä tuloksiin ja johtopäätöksiin. Tutkimuksen lukijan on pystyttävä päätymään samaan lopputulokseen kuin tutkija. Tutkimustekstin aineistokatkelmilla havainnollistetaan tutkijan päättelyä. Tässä opinnäytetyössä tuloksia on havainnollistettu aineistosta poimituilla suorilla lainauksilla.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä opinnäytetyössä tutkimustulokset esitetään kysymysten mukaisessa järjestyksessä edeten. Kyselyn ensimmäinen kysymys koski vastaajan ammattiryhmää ja sitä missä he työskentelevät. Jaoteltuna vastaajat sosiaali- ja terveydenhuollon sektorilla työskenteleviin, jakautui vastaajien määrä lähes tasan. Vastaajista 14:sta työskenteli terveydenhuollon sektorilla ja 15:sta sosiaalihuollon työtehtävissä. Kun lukuun lisätään muut vastaajat, saadaan vastaajien kokonaismääräksi 32.



KUVIO 1. Kyselyyn vastaajien määrä (%) ammattiryhmittäin (*n*=32)

Monivalintakysymyksissä tuloksia tarkastellaan sekä kaikkien vastaajien näkemyksen mukaisena keskiarvona että ammattialoittain muodostuneina näkemyksinä tilanteesta. Siten, kysymyksen maksimi keskiarvo on neljä asteikolla 1=En lainkaan, 2=kohtalaisesti, 3=hyvin ja 4=erittäin hyvin. Keskiarvojen lisäksi tutkitaan prosenttiosuuksina tuloksia kysymykseen perhetyön palvelun saatavuudesta, jossa oli mahdollista vastata 5=en tiedä tilanteesta / en osaa sanoa.

7.1 Perhetyön, perheohjaajan työnkuvan ja perhetyön palveluun ohjautumisen polun tunnettavuus

Tunnettavuudesta kysyttäessä saatiin kahdenlaisia vastauksia: tunnettavuus yleisesti jakautuneena prosenttiosuuksiin kaikkien vastaajien kesken sekä tunnettavuus vastaajaryhmittäin keskiarvotulokseen verrattuna. Ordinaali- eli järjestysasteikon mukaisesti edettäessä tunnettavuus määriteltiin asteikolla 1= en lainkaan, 2=kohtalaisesti, 3=hyvin ja 4=erittäin hyvin. (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Tunnettavuus prosentteina (suluissa vastaajien lukumäärä). Kaikki vastaajat (*n*=32).

Miten hyvin tunnet perhetyön sosiaalipalveluna?

1=en lainkaan	2=kohtalaisesti	3=hyvin	4=erittäin hyvin
6,3% (2)	25% (8)	40,6% (13)	28,1% (9)

Miten hyvin tunnet perheohjaajan työnkuvan?

1=en lainkaan	2=kohtalaisesti	3=hyvin	4=erittäin hyvin
9,4% (3)	21,9% (7)	46,9% (15)	21,9% (7)

Miten hyvin tunnet perhetyön asiakkuuteen ohjautumisen polun?

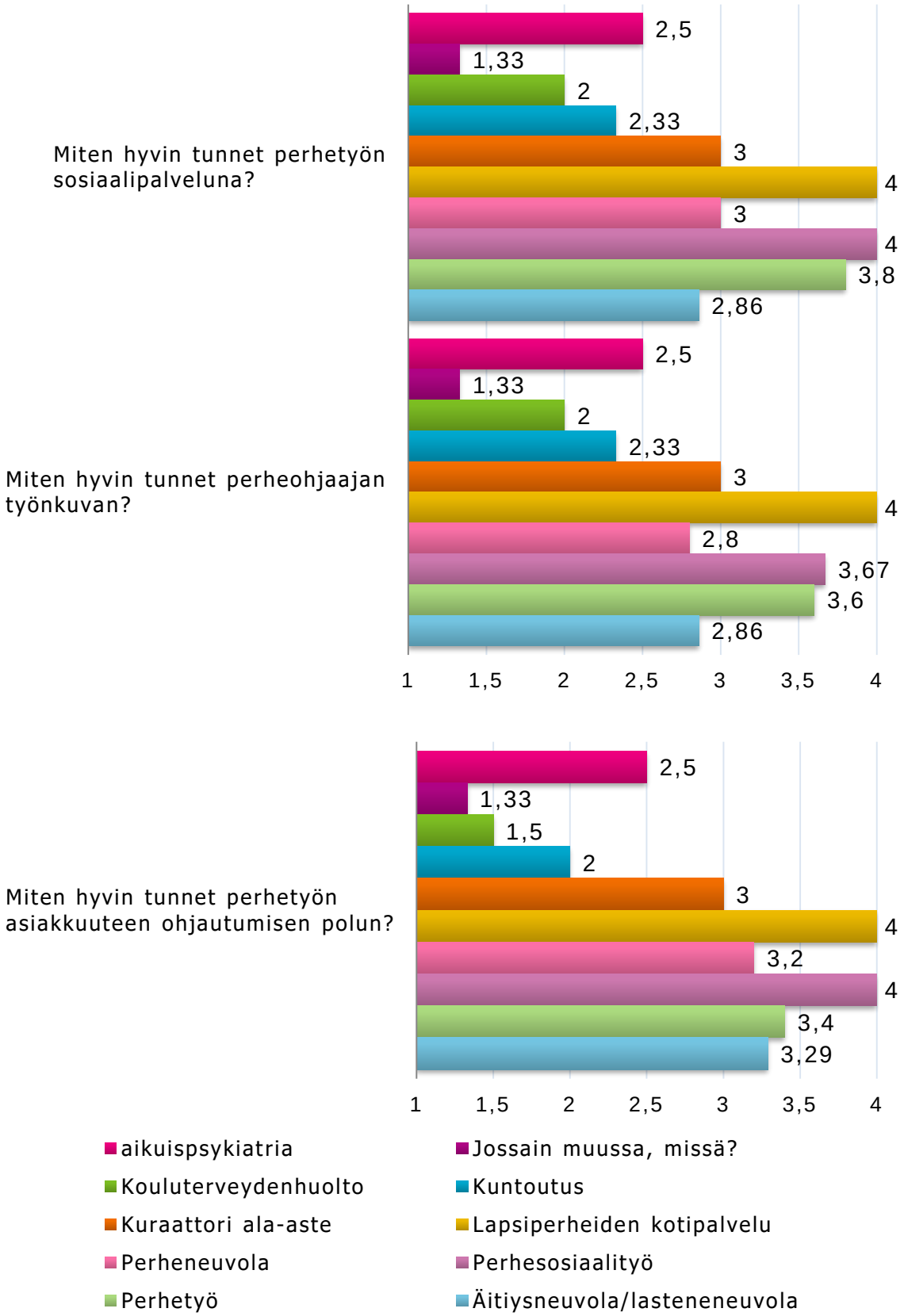
1=en lainkaan	2=kohtalaisesti	3=hyvin	4=erittäin hyvin
9,4% (3)	25% (8)	31,3% (10)	34,4% (11)

Taulukon 1 mukaan perhetyön palvelun ja perheohjaajan työnkuvan tunnettavuuden voidaan havaita olevan yleisellä tasolla hyvää ja jopa erittäin hyvää. Molemmissa kysymyksissä vastaajista lähes 70 % oli tätä mieltä. Noin 30 % vastaajista jakaantuu perhetyön palvelun sekä perheohjaajan työnkuvan kohtalaisesti ja en lainkaan -tunteviin. En lainkaan -vastauksia tarkasteltaessa huomataan, että tulosten mukaan perhetyö palveluna on perheohjaajan työnkuvaa tunnetumpi.

Perhetyön asiakkuuteen ohjautumisen polun tunnettavuuden osalta tulokset ovat tasaisemmat eri vastausvaihtoehtojen välillä. Noin 10% vastaajista ei tunne lainkaan ohjautumisen polkua. Erittäin hyvin ohjautumisen polun tuntevia on noin 35% vastaajista. Noin 32% vastaajista tuntee ohjautumisen polun hyvin. (Taulukko 1.)

Analysoitaessa aineistoa kaikkien vastaajien osalta, perhetyö sosiaalipalveluna tunnettiin hyvin: kaikkien vastaajien keskiarvoksi muodostui 2,91. Sama keskiarvo muodostui perhetyön asiakkuuteen ohjautumisen polun tunnettavuudessa. Perheohjaajan työnkuvan tunnettavuudessa keskiarvon oli 2,81. (Kuvio 2).

Tarkasteltaessa vastauksia yksityiskohtaisemmin, huomataan että keskiarvot ovat suuntaa antavia. Eri työskentelysektoreiden välillä oli eroja. Esimerkiksi kouluterveydenhuollon, kuntoutuksen sekä aikuispsykiatrian avohuollon työntekijöiden vastausten keskiarvot olivat huonompia kuin kaikkien vastaajien keskiarvo. Puolestaan lapsiperheiden kotipalvelun, perhetyön ja perhesosiaalityön sosiaalityöntekijöiden vastausten keskiarvot olivat selkeästi korkeammat kuin keskiarvot. (Kuvio 2.)

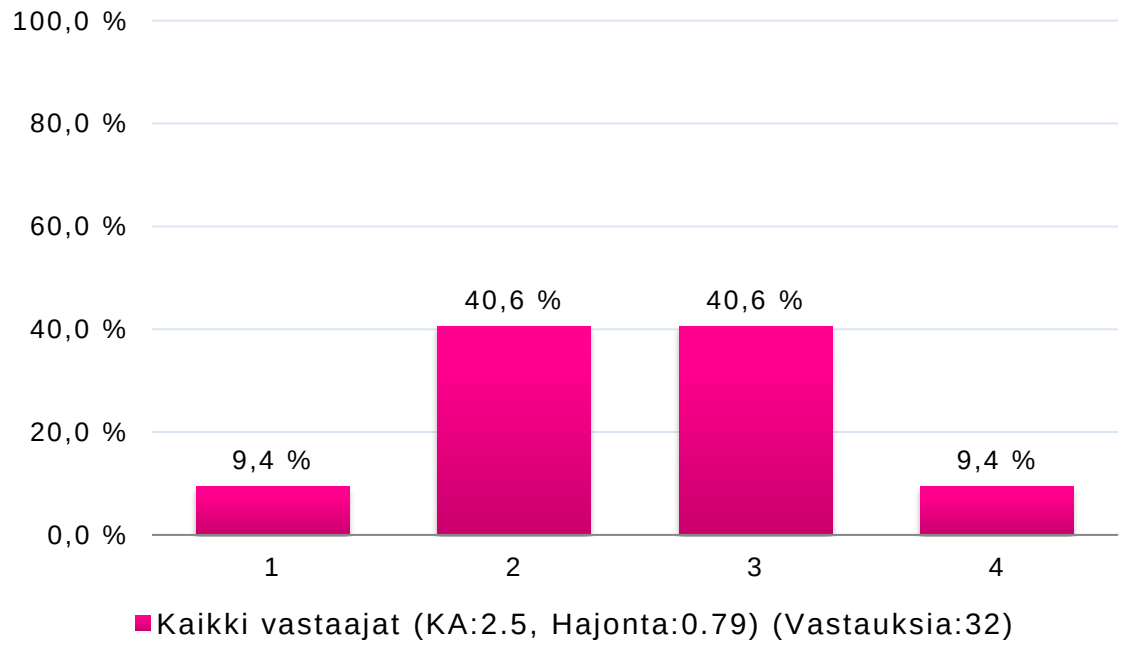


KUVIO 3. Keskiarvot vastaajaryhmittäin. Miten hyvin tunnet perhetyön sosiaalipalveluna? Kaikkien vastaajien keskiarvo 2,91. Miten hyvin tunnet perheohjaajan työnkuvan? Kaikkien vastaajien keskiarvo 2,81. Miten hyvin tunnet perhetyön asiakkuuteen ohjautumisen polun? Kaikkien vastaajien keskiarvo 2,91. (*n*=32)

7.2 Ohjautuminen perhetyön asiakkuuteen

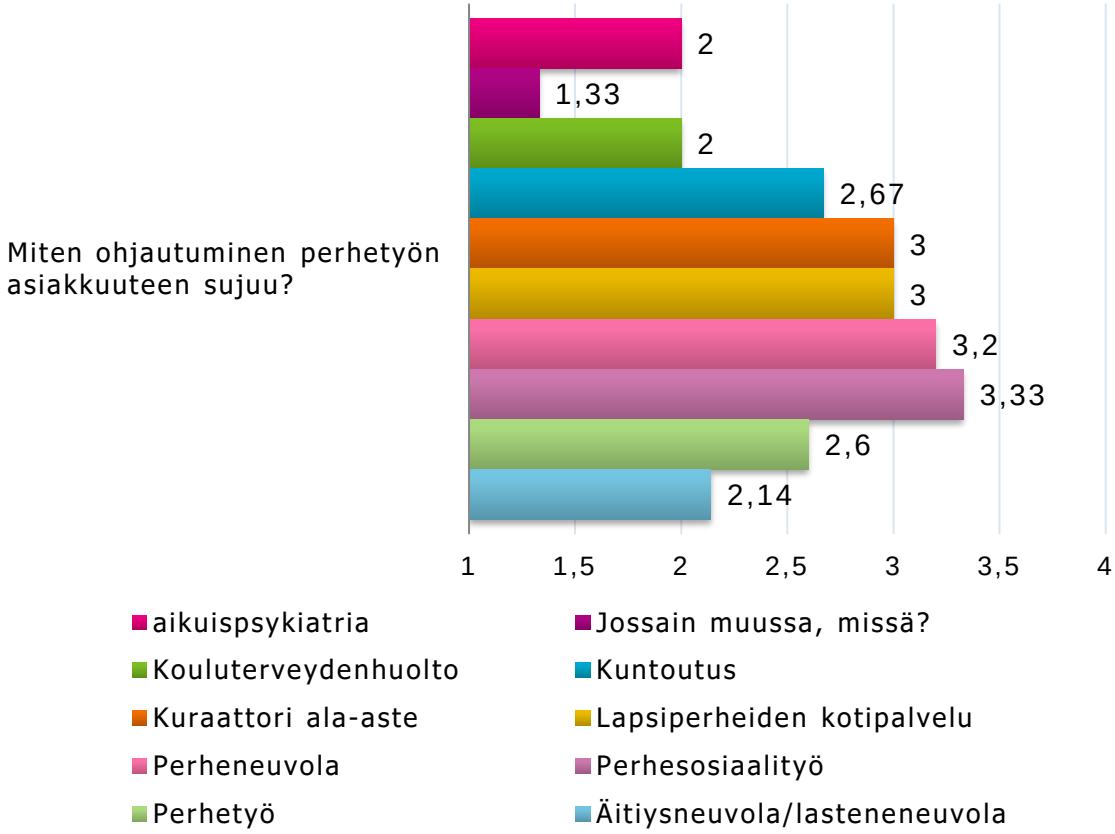
Perhetyön tunnettavuutta kartoitettaessa kysyttiin, miten ohjautuminen perhetyön asiakkuuteen sujuu? Sujuvuutta pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-4 (1= ei lainkaan, 2=kohtalaisesti, 3=hyvin ja 4=erittäin hyvin). Lisäksi pyydettiin avovastauksena perusteluja sille, mikä ohjautumisessa sujuu hyvin ja missä on korjattavaa.

Tarkasteltaessa kaikkia asteikkovastauksia yhtenä kokonaisuutena (kuvio 3), huomataan ohjautumisen sujuvuuden olevan vähiintäänkin kohtalaisella, jopa hyvällä tasolla. 9,4% vastaajista eli kolme vastaajaa arvioi, ettei perhetyön asiakkuuteen ohjautuminen suju lainkaan. Vastajista 40,6 % eli 13 vastaajaa arvioi ohjautumisen sujuvan kohtalaisesti. Yhtä monta vastaaja arvioi ohjautumisen sujuvan hyvin. Vastausvaihtoehtojen toisessa ääripäässä kolme vastaajaa arvioi ohjautumisen sujuvan erittäin hyvin.



KUVIO 3. Ohjautumisen sujuvuus prosentteina / kaikki vastaajat (*n*=32). Vastausvaihtoehdot 1=ei lainkaan, 2=kohtalaisesti, 3=hyvin ja 4= erittäin hyvin.

Kun aineistoa analysoidaan vastaajaryhmittäin (kuvio 4), huomataan ohjautumisen sujuvuudessa selkeitä eroja. Tyytyväisimpiä perhetyön asiakkuuteen ohjautumisessa ovat asteikkovastausten perusteella perhesosiaalityössä, perheneuvolassa, lapsiperheiden kotipalvelussa sekä alakoulussa kuraattorina työskentelevät. Kuntoutuksen ja perhetyön työntekijöiden vastaukset ovat lähinnä kaikkien vastaajien keskiarvoa (2,5). Sen sijaan aikuispsykiatrian avohuollossa, jossain muualla, koulu-terveydenhuollossa ja äitiys-/lastenneuvolassa työskentelevät vastaajat ovat selkeästi tyytymättömämpiä perhetyön asiakkuuteen ohjautumisen sujuvuuden suhteen. Jaoteltaessa vastaajat terveydenhuollon ja sosiaalihuollon tehtävissä työskenteleviin, havaitaan että sosiaalihuollon sektorilla työskentelevät (ka=3,03) ovat huomattavasti tyytyväisempiä perhetyön asiakkuuteen ohjautumisen suhteen kuin terveydenhuollon sektorilla työskentelevät vastaajat (ka=2,2).



KUVIO 4. Keskiarvot ammattiryhmittäin. Miten ohjautuminen perhetyön asiakkuuteen sujuu? Maksimikeskiarvo 4. Kaikkien vastaajien keskiarvo 2,5. (*n*=32)

Avovastauksista kertyneen aineiston mukaan palveluun ohjautumisen käytännöt ja eri työntekijöiden roolit koettiin samanaikaisesti sekä sujuvina että korjaavia toimenpiteitä vaativina asioina. Myös kyselyn vastaajilta välillisesti saadun asiakaspalautteen osalta vastaukset jakautuivat näissä kohdin sekä sujuviin positiivisiin että korjattaviin negatiivisiin vastauksiin. Lisäksi aineisto sisälsi vastauksia, jotka perustuivat oletuksiin ja arveluihin.

> *Yhteistyö neuvolan kanssa lienee tiivistä. --- Kuvittelisin, että myös asiakkaat itse pääsisivät suoraan palveluiden piiriin, mutta en tiedä tästä.*

7.2.1 Sujuvaa perhetyön asiakkuuteen ohjautumisessa

Perhetyön palveluun ohjautumisessa selkeät toimintakäytännöt (liite 3) liittyivät lapsiperheiden palveluohjauksen rooliin asiakasvirran ohjaajana työntekijöille. Avokysymyksissä ”Ei ole korjattavaa” ja ”En keksi mitään korjattavaa” tyyppisiä vastauksia tuli yhteensä nämä kaksi. Kahdessa vastauksessa asiakkaiden palvelun piiriin ohjautumisen koettiin sujuvan palveluohjaajalle soittamalla. Myös verkostoyhteistyössä – yhteispalavereissa – asiasta sopiminen koettiin sujuvaksi kahdessa vastuksessa. Toisekseen perhesosiaalityöntekijä nähtiin aloitteellisena palveluun ohjaajana, johon on helppo ottaa yhteyttä perhetyötä tarvittaessa. Perhesosiaalityöntekijöiden näkemys omasta roolistaan palvelutarpeen arvioijina sekä palvelun päätöksenteko-oikeuden omaajina koettiin osana sujuvaa monitoimijaista yhteistyötä. Asiakasnäkökulmasta sujuvaa on ollut perheen hyvä ohjautumiskokemus sekä perheohjaajien joustavuus työskentelyn aloittamisessa nopeasti.

Monesti meidän asiakkaat on jo perhetyön asiakkaina, mutta jos tarvetta ohjata, puhelinsoitolla ja yhteispalavereissa sovitaan.

Voi soittaa suoraan tutulle perhesos.työntekijälle, se on hyvää.

Kokonaisuudessaan sujuvat asiat liittyivät toimintaprosesseihin, asiakkaan ja työntekijän palvelukokemukseen sekä viranomaisten monitoimijaiseen yhteistyöhön. Näistä fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen ulottuvuuteen liittyvistä yläkategorioista muodostuu yhdistävä kategoria toimivan kokonaisuuden muodostumisessa perhetyön asiakkuuteen ohjautumisessa. (Liite 3.)

7.2.2 Korjattavaa perhetyön asiakkuuteen ohjautumisessa

Korjaamalla toimintaprosessit, palveluohjaus sekä monitoimijainen yhteistyö asiakaslähtöisiksi, pystytään muodostamaan asiakkaan kannalta toimiva kokonaisuus perhetyön asiakkuuteen ohjautumisessa. Aineiston (liite 4) mukaisesti korjattavaa nähtiin olevan perhetyön palveluresurssien lisäämisessä ennaltaehkäisevän toiminnan mahdollistamiseksi sekä matalan kynnyksen palvelujen tuottamiseksi enemmässä määrin. Asiakkuuden (tuen) saamisen kriteerit ovat tiukentuneet ja lastensuojelun nimettiin vievän kaiken perhetyön palveluresurssin. Resurssinäkökulma linkittyi vastauksiin palvelun hitaasta sekä vaikeasta saatavuudesta. Lisäksi palvelun saamiseksi edellytetyn myönteisen päätöksentekoprosessin hitaus on perheiden toivomuksesta korjattava asia.

Perheen kokemus on ollut pääosin hyvä, mutta ovat toivoneet nopeampaa päätöksentekoa ja avunsaantia.

Palveluun ohjautumisen polun selkiyttäminen vastuutehtävineen, palveluun ohjautumisen kierrättämisen poistaminen sekä työskentelyn aloittaminen oikein perustein koettiin olevan korjattavia asioita, jotta perhetyön asiakkuuteen ohjautumisesta muodostuisi asiakaslähtöinen kokonaisuus. Käytännössä tämä tarkoittaisi aineiston mukaan muun muassa selkeitä ja yksinkertaisia ohjeita palveluun ohjaamiseen, paikallisten toimintakäytänteiden mahdollistamista sekä suoraan perheohjaajiin yhteydenoton sallimista. Vastausten mukaan perhetyön palvelu saatetaan aloittaa vääristä syistä kontrollina, sosiaalityöntekijälle tiedon tuottamiseksi tai siksi, että perheelle pitää saada jotain palvelua.

Vauvakäynneiltä soisi perhetyön alkavan suoraan eikä palveluohjaajan kautta. Nyt se ei ole asiakaslähtöistä.

Suuri merkitys on myös sillä, onko sosiaalityöntekijällä ajatusta siitä mitä perhetyön palvelulla tavoitellaan vai onko hän aloittamassa perhetyötä ajatuksella, kunhan jotain palvelua perheeseen saadaan.

Perhesosiaalityöntekijää on helpompi lähestyä, voi selittää perheen kokonaistilanteen. Palveluohjaajaa en osaa niinkään lähestyä, koska perheen tilanne monesti monimutkainen ja lastensuojelunkin tukea tarvitaan.

Korjattavaa on myös perhetyön palvelusta tiedottamisessa sekä asiakkaille sekä työntekijöille. Vastausten mukaan tietoa palvelusta ja palveluun ohjautumisesta ei ole riittävästi. Lisäksi sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisten palvelujen eroista kertominen niin asiakkaille kuin työntekijöille koettiin tärkeänä. Tähän asiakaslähtöiseen palveluohjaukselliseen tiedottamiseen liittyy meneillään

olevan muutosvaiheen vaikutusten huomioiminen. Vastausten mukaan on luotava ja hiottava yhteisiä pelisääntöjä sekä yhtenäistettävä käytäntöjä. Muutosten on oltava käytäntöön sopivia sekä muutoksille on annettava aikaa muodostua käytännöksi.

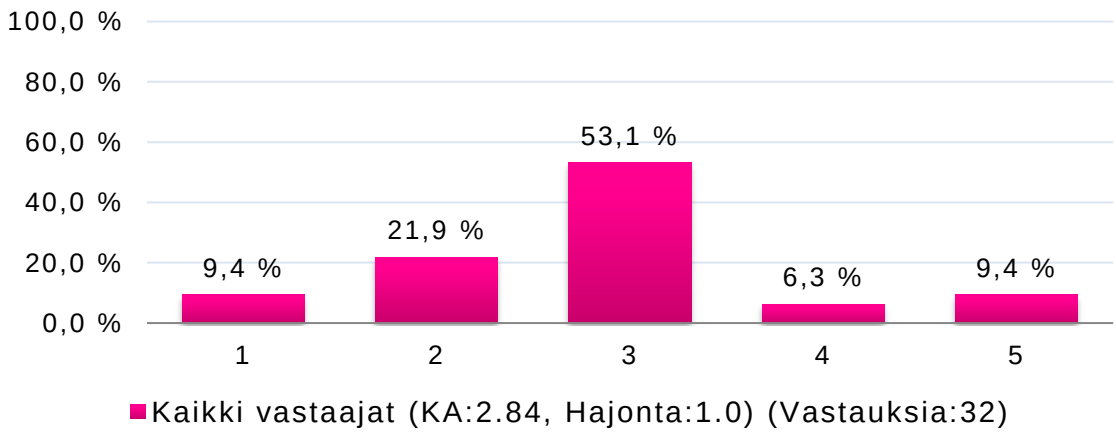
> *Polku tuntematon, mitä perhetyö sisältää. Kenelle sitä voi tarjota. Onko se lastensuojelullista, ennakoivaa?*

Asiakaslähtöinen- / monitoimijainen yhteistyö edellyttää eri ammattilaisten roolien selkiyttämistä sekä luottamusta verkostossa toimivien työntekijöiden ammattitaitoon. Perhesosiaalityön ja lapsiperheiden palveluohjauksen rooli asiakkuuteen ohjautumisessa sekä perheen palvelutarpeen arvioimisessa koettiin epäselvänä ja paikkaansa hakevana. Lisäksi asiakkaan osallisuuden huomioiminen sekä viranomais- / monialaisen yhteistyön tiivistäminen koettiin vastausten mukaan asioiksi, joissa on korjattavaa. Tiedonkulun verkostoissa sekä verkostojen hyödyntämisen erilaisia tukivaihtoehtoja pohdittaessa, koettiin olevan vaillinnaista. Perheen kanssa työskentelevillä auttajatahoilla koettiin olevan joissakin tilanteissa tai joillakin henkilöillä korkean yhteydenottokynnyksen sosiaalityöntekijään.

> *Ammattilaisiin, jotka tuen piiriin ohjaavat, pitäisi luottaa enemmän. Perheen kanssa on tavattu usein ja näkemys mahdollisesta avun tarpeesta on vahva ja useimmiten oikea.*
>
> *Keskustelua avun laadusta, määrästä yhdessä perheen kanssa toivotaan. Tärkeää olisi, että perhe tulisi nähdyksi ja kuulluksi ja sitä myötä jo autetuksi. Perhe voimaantuu jo ymmärtävästä keskustelusta.*
>
> *Tieto ei välity lähettävälle taholle.*

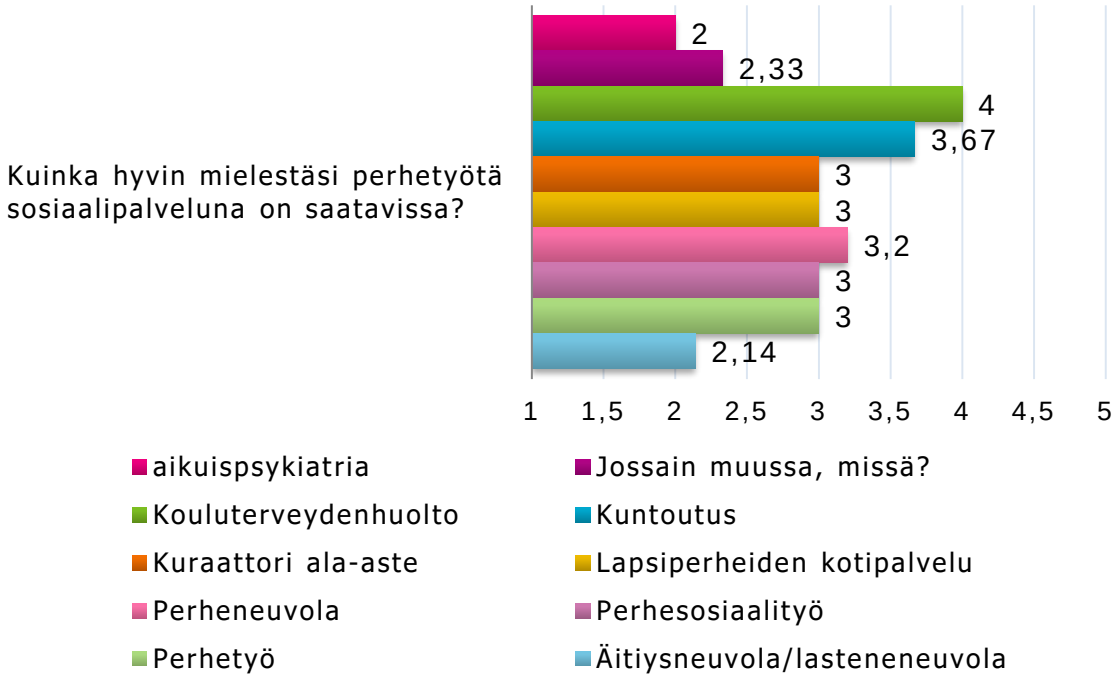
7.3 Perhetyön saatavuus

Kyselyn kolmas kysymys liittyi perhetyön saatavuuteen. Kuviossa 5 esitetään kaikkien vastaajien vastausten jakautuminen asteikolla 1–5. Tulosten mukaan hiukan yli puolet vastaajista koki perhetyön palvelua olevan saatavissa hyvin ja noin neljännes vastaajista koki perhetyön palvelua olevan saatavissa kohtalaisesti. Ainoastaan noin 6 % vastaajist oli sitä mieltä, että perhetyötä sosiaalipalveluna on saatavissa erittäin hyvin. Huomattavaa on, että lähes 10% vastaajista oli sitä mieltä, että perhetyötä sosiaalipalveluna ei ole riittävästi tai on erittäin huonosti saatavissa. Saman verran oli vastaajia, jotka eivät tienneet tai osanneet sanoa palvelun saatavuudesta.



KUVIO 5. Kuinka hyvin perhetyötä sosiaalipalveluna on saatavissa? Vastausprosentit kaikki vastaajat (*n*=32). Vastausvaihtoehdot 1 = ei riitävästi/erittäin huonosti, 2 = kohtalaisesti, 3 = hyvin, 4 = erittäin hyvin, 5 = en tiedä tilanteesta/en osaa sanoa.

Tarkasteltaessa tyytyväisyyttä perhetyön palvelun saatavuuteen vastaajaryhmittäin, on huomattavissa merkittäviä eroja vastaajaryhmien välillä (kuvio 6). Keskimääräisesti tyytyväisimmät vastaajat ovat sosiaalihuollon sektorilla työskentelevät työntekijät; kuraattorina ala-asteella, lapsiperheiden kotipalvelussa, perhesosiaalityössä, perhetyössä (ka=3) sekä perheneuvolassa (ka=3,2). Kouluterveydenhuollon työntekijöiden ollessa tyytymättömiä perhetyön palveluun ohjautumisessa (ka=2) (kuvio 2), ovat he keskimääräistä huomattavasti tyytyväisempiä perhetyön palvelun saatavuuteen (ka=4). Myös kuntoutuspalvelujen henkilöstö on selkeästi keskimääräistä tyytyväisempi (ka=3,67) perhetyön palvelun saatavuuteen. Aikuispsykiatrian avohoidossa (ka=2) sekä äitiys- ja lastenneuvolassa (ka=2,14) työskentelevien tyytyväisyys perhetyön palvelun saatavuuteen jää merkittävästi alle kaikkien vastaajien keskiarvon, joka on 2,84.



KUVIO 6. Keskiarvot ammattiryhmittäin. Kuinka hyvin mielestäsi perhetyötä sosiaalipalveluna on saatavissa? Maksimikeskiarvo 4. Kaikkien vastaajien keskiarvo 2,84. (*n*=32)

Jatkokysymyksenä pyydetyt perustelut sekä esimerkit perhetyön palvelun saatavuudesta liittyivät lähes kokonaan kielteisiin kokemuksiin, positiivisten kokemusten sijaan. Seitsemässä vastauksessa viitattiin perhetyön pääsääntöisesti/yleisesti hyvään saatavuuteen. Viidessä vastauksessa ei esitetty perusteluja/esimerkkiä lainkaan tai vastattiin ettei asiasta ole tarkemmin tietoa/en osaa sanoa. Jatkokysymyksen vastauksista kerätty tutkimusaineisto sisälsi perusteluja ja esimerkkejä 63 kappaletta.

Mielestäni perhetyöstä hyötyvät perheet ovat saaneet sitä.

Perhetyön saatavuuteen liittyvät tekijät on esitelty klusteroituna ja abstrahoituna (liite 5). Perhetyön saatavuudessa pulmina koettiin palvelun tarjoamiseen liittyvät tekijät: liian vähäiset resurssit, tiukentuneet kriteerit palvelun saamisessa, palveluun ohjautumisen toteutuminen sekä yhteistyökumppaneiden tietämättömyys perhetyön palvelusta. Vastausten mukaan palveluntarve ei tulevaisuudessa vähene ja siksi resursseja/perheohjaajia pitäisi olla määrällisesti enemmän. Koettiin, että nykyisin palvelua on tarjolla liian vähän, perheohjaajien työmäärä on suuri eikä ennaltaehkäisevän työn tekeminen toteudu.

Perhetyötä on ainakin toistaiseksi ollut saatavilla kaikille sitä tarvitseville perheille, mutta joskus perhetyön aloitus on viivästynyt perheohjaajien työtilanteen vuoksi.

Perhetyön saamisen kriteerit koettiin liian tiukkoina, jolloinka palvelua ei saa, kun huoli on niin sanotusti pieni. Lisäksi koettiin, että perhetyön palvelun kestoa rajataan liiallisesti, asiakkaiden tilanteiden muutosten vaatiessa pitkäkestoista työskentelyä. Toisaalta asiakkaat saattavat kieltäytyä tarjotusta perhetyön palvelusta.

Asiakkailla lievemmissä pulmissa kokemusta, ettei perhetyöstä saa, kriteerit liian tiukat.

Ei saa aina vaikka näkisin tarvetta olevan.

Perhetyön palvelun saatavuuteen kohdentuminen, aloituksen odottelu ja työskentely perheessä ovat perhetyön toteutukseen liittyviä tekijöitä. Saatujen vastausten mukaan koetaan, että perhetyöhön ohjautuneet perheet on otettu asiakkaiksi. Asiakkuuksien vastaanottamisen kääntöpuolena nähdään, että perheohjaajilla on osalle asiakkaista liian vähän aikaa. Nykyinen työ- / asiakasmäärä ei mahdollista tiivistä työskentelyä hyödyistä huolimatta. Tarvetta koetaan olevan myös iltaisin sekä viikonloppuisin työskentelylle.

Samat perheet saavat.

Myös lastensuojelun asiakasperheiden määrä vaikuttaa tilanteeseen.

Työtilanne ei useimmiten mahdollista käyntien lisäämistä johonkin perheeseen vaikka tilanne olisi sellainen että perhe hyötyisi siitä että perheohjaaja vaikkapa muutaman viikon ajan kävisi perheessä monta kertaa viikossa.

Asiakkaiden tuen tarpeen huomioiminen sekä asiakkaan kokemuksen huomioiva kohtaaminen muodostivat vastauksissa oman kategoriansa asiakkaaseen liittyvinä tekijöinä. Vanhemmuudessa nostettiin esille yksinhuoltajuuden haasteiden huomioiminen sekä perheen kyky vastaanottaa perhetyötä. Perhetyön palvelun oikea-aikaisuus sekä asiakkaan että perhetyön työntekijän ja palvelun tarjoajan näkökulmasta koettiin olevan kaikkien osapuolien etu. Vaikka avun saaminen viivästyisi, tieto avun saamisesta auttaa perhettä jaksamaan.

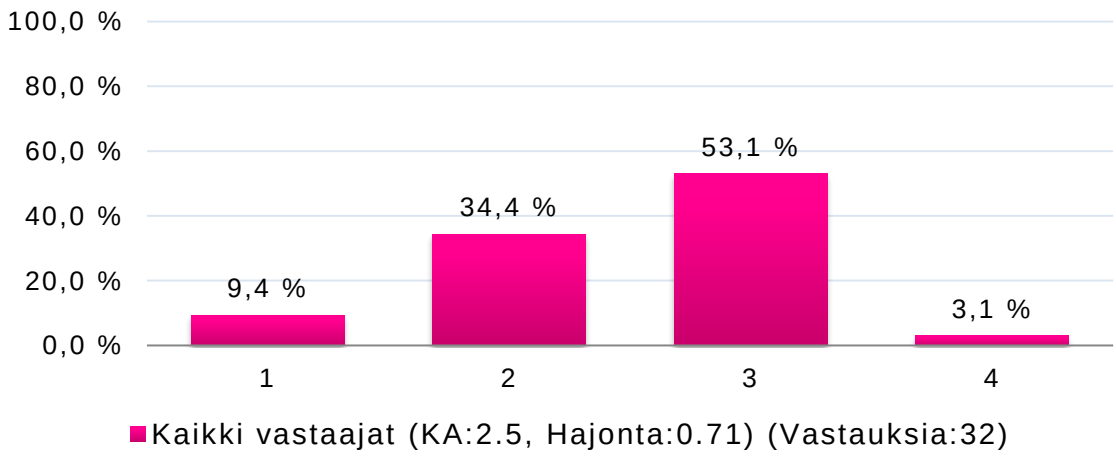
> *Asiakas kokee perhetyön tarvetta mutta palveluohjaajan mielestä asiakas ei ole vielä riittävän "huonossa kunnossa".*
>
> *Lyhyelle ajalle tehdyt perhetyön päätökset ahdistavat asiakasta; koko ajan on pelko, jääkö liian pian ilman apua.*
>
> *Neuvolassa ei kerrota perhetyöstä kaikille asiakkaille tai asia kerrotaan siten, että asiakkaalle ei puhuta asiasta asiakkaan kielellä.*

Palvelun tarjoamiseen, perhetyön työskentelyn toteutumiseen ja asiakkaaseen liittyvät tekijät muodostavat yhdistävän kategorian kysyttäessä perhetyön palvelun saatavuudesta. Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelun saatavuudessa todentuu epätasainen kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen. Tätä lopputulosta aineistossa tukivat sekä ammattilaisten henkilökohtaiset näkemykset tilanteesta, että ammattilaisten kautta välillisesti saatu asiakaspalaute.

7.4 Sosiaalipalveluna perhetyön ja asiakkaiden palvelutarpeen vastaavuus

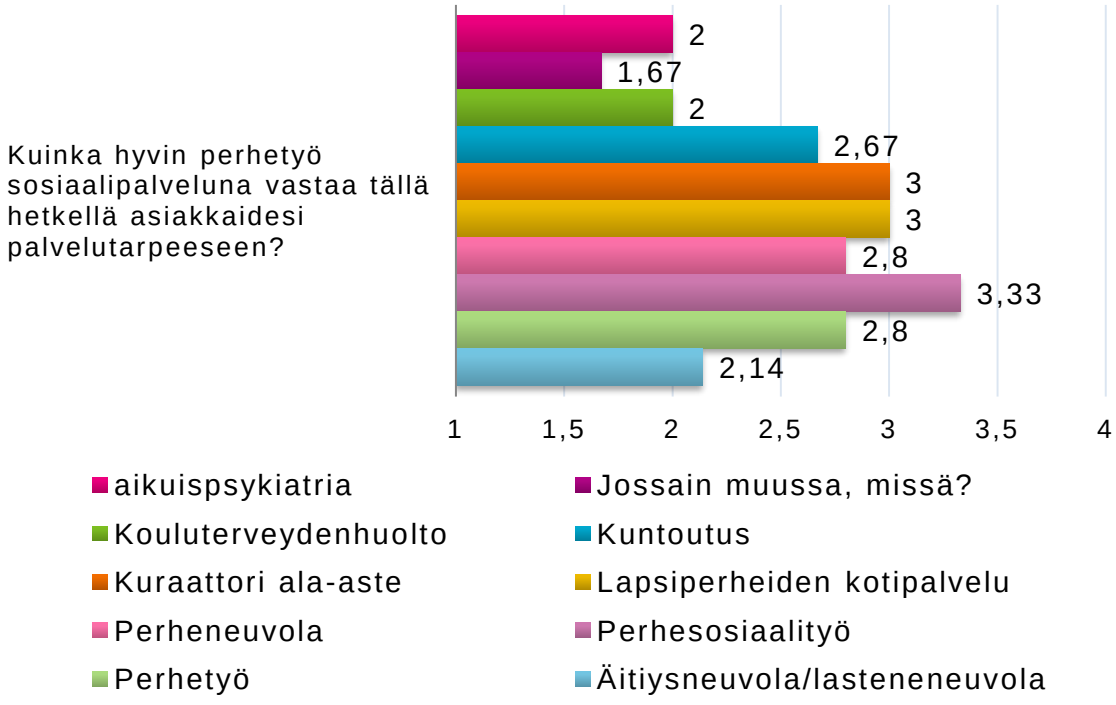
Kyselyn avulla haluttiin saada tietoa, kuinka hyvin perhetyö sosiaalipalveluna vastaa asiakkaiden palvelutarpeeseen tällä hetkellä. Lisäksi jatkokysymyksellä pyydettiin perusteluja tai kertomaan esimerkki. Toisena tarkentavana jatkokysymyksenä pyydettiin kuvailemaan vastaajana toimivan yhteistyökumppanin asiakkaiden palvelutarvetta.

Kuviossa (kuvio 7) tarkastellaan perhetyön vastaavuutta sosiaalipalveluna asiakkaiden palvelutarpeeseen kaikkien vastaajien kesken (n=32). Kuviosta havaitaan, että yli puolet kyselyyn vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaiden palvelutarpeeseen vastataan hyvin. Noin kolmannes vastaajista arvioi perhetyön vastaavan asiakkaiden palvelutarpeeseen kohtalaisesti. Arviointiasteikon ääripäässä noin 10% vastaajista arvioi, ettei perhetyö sosiaalipalveluna vastaa lainkaan asiakkaiden palvelutarpeeseen. Vastaavasti kolmen prosenttia vastaajista arvioi perhetyö sosiaalipalveluna vastaavan asiakkaiden palvelutarpeeseen erittäin hyvin.



KUVIO 7. Kuinka hyvin perhetyö sosiaalipalveluna vastaa tällä hetkellä asiakkaidesi palvelutarpeeseen? Vastausprosentit kaikki vastaajat (*n*=32). Vastausvaihtoehdot 1 = ei lainkaan, 2 = kohtalaisesti, 3 = hyvin ja 4 = erittäin hyvin.

Tarkasteltaessa perhetyön vastaavuutta sosiaalipalveluna asiakkaiden palvelutarpeeseen työntekijäryhmittäin, huomataan jälleen eroja sekä yksittäisten työntekijäryhmien että sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön välillä (kuvio 8) Vastaajat aikuispsykiatrian palveluissa, jossain muualla, kouluterveydenhuollossa ja äitiys/lastenneuvolassa kokivat perhetyön vastaavan asiakkaiden palvelutarpeeseen kaikkien vastaajien keskiarvoa (ka=2,5) heikommin. Kuntoutuspalvelujen, perheneuvolan ja perhetyön palveluissa työskentelevien vastaajien näkemys vastasi lähes keskiarvoa, ollen hiukan enemmän (ka=2,67- 2,8). Perhesosiaalityössä työskentelevien arvio (ka=3,33) perhetyön vastaavuudesta asiakkaiden palvelutarpeeseen poikkeaa selvästi keskiarvosta sekä heikoimmista tuloksista.



KUVIO 8. Keskiarvot ammattiryhmittäin. Kuinka hyvin perhetyö sosiaalipalveluna vastaa tällä hetkellä asiakkaidesi palvelutarpeeseen? Maksimikeskiarvo 4. Kaikkien vastaajien keskiarvo 2,5. (*n*=32).

Jatkokysymyksellä pyydetyt perustelut ja/tai esimerkit on koottu taulukkoon (liite 6). Perhetyön kohdentumisessa palvelun saatavuus koettiin yleisesti vaikeana. Vastauksissa oli myös tästä poikkeavia positiivisia kokemuksia. Positiiviset kokemukset liittyivät ammatilliseen toimintaan sekä asiakkaiden kertomaan palvelun piiriin pääsemisestä.

Yleensä perhetyö on käynnistynyt, kun olen arvioinut asiakkaan perhetyön tarpeen.

Koettiin, että palvelutarpeeseen vastaaminen näkyy lastensuojelun asiakkuuksien ja varhaisen tuen asiakkuuksien määrien välisessä suhteessa – lastensuojelun perhetyön viedessä resursseja varhaisen tuen perhetyöltä. Liian pitkä odotusaika palvelun saamisessa koettiin haasteelliseksi esimerkiksi äkillisen tarpeen ilmetessä. Perheohjaajien työtilanne vaikuttaa negatiivisesti mahdollisuuteen vastata perheiden palvelutarpeeseen tilanteen edellyttämällä tavalla, esimerkiksi tarvittaessa tiivimmän työskentelyn toteuttamiseksi. Työtilanteeseen puolestaan vaikuttaa perheohjaajien nykyinen määrä suhteessa palvelutarpeeseen.

Lisäresurssilla pystyttäisiin vastaamaan entistä paremmin ja monipuolisemmin palvelutarpeeseen.

Perhetyön palveluun ohjautuminen koettiin haasteelliseksi perheillä ollessa lastensuojelun pelkoa. Lisäksi tuen piiriin ohjaaven ammattilaisten ja palvelun myöntävän tahon eriävä näkemys tuen tarpeesta ovat olleet ristiriidassa keskenään. Vastaajien mukaan asiakkaiden kokemus tarpeeseen vastaamisesta on ollut negatiivista silloin, kun he ovat itse ottaneet yhteyttä avun saamiseksi.

Perheiden on helpompi ottaa tukea, apua ja ohjausta vastaan ns. matalalla kynnyksellä. Usein sana LASTENSUOJELU on se paha peikko.

Melko hyvin, mutta asiakkaiden palautteiden perusteella avun tarpeeseen ei ole aina voitu vastata. Tai kokemus perheillä on ollut, että asian eteen on pitänyt "taistella", vaikka ammattilainenkin on nähnyt tuen ja avun tarpeelliseksi.

Usein avun pyyntö tulee neuvolasta ja perheestä yhteisesti. Jos perhe itse soittaa, niin siinä ovat kokeneet jääneensä useammin ilman apua.

Aineiston mukaan perhetyössä pystytään arvioimaan vanhemmuutta, vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta sekä arjen sujuvuutta. Lisäksi perhetyö pystyy toimimaan muutoksen tukena ja ohjaajana toivottuun suuntaan. Myös toiminnan mallintaminen ja keinojen antaminen nimettiin perhetyön sisällöiksi palvelutarpeeseen vastaamisessa.

Esim. koulunkäynnin tukeminen (läksyt, motivointi).

Tavoitteellinen työskentely nähdään osana perhetyön toimintaa. Tavoitteiden määrittely ja tavoitteiden mukainen työskentely koettiin tuloksekkaana. Edelleen tavoitteiden toteutumista seuraamalla voidaan arvioida palvelutarpeeseen vastaavuutta – onnistuttiinko? Suunnitelmallisen työskentelyn positiiviset vaikutukset sekä perheiden voimaantuminen ovat palvelutarpeeseen vastaamisen osalta

tuloksekasta. Vastaajien mukaan perheet kertovat hyötyvänsä perhetyöstä. Perhetyön koetaan vaikuttavan konkreettisesti perheen arjessa.

Perhetyön vaikutuksesta tapahtuu muutosta parempaan tai perhetyö kannattelee, ehkäisten haastavan tilanteen huonontumista. Perhetyön auttaa perheitä jaksamaan ja antaa turvallisuuden tunnetta. Oikein ajoitettuna perhetyö voi voimaannuttaa perheitä elämässään eteenpäin.

Monet perheet ovat kokeneet voimaantuvansa ja haluavat edelleen jatkaa perhetyötä.

Lopputulokseksi muodostui asiakkaiden palvelutarpeen kohdentumisen ja perhetyön sisällön vastaavuus. Vastaavuus puolestaan linkittyy perhetyön kohdentumiseen palveluna, perhetyön sisällölliseen toimintaan ja niin kutsuttuihin palvelutehtäviin sekä perhetyön tuloksekkuuteen ja työskentelyn vaikutuksiin. Alakategorioissa löytyi yhteneväisyyksiä aiemmista vastauksista tehtyihin tutkimustuloksiin muun muassa palvelun ohjautumisen, palvelun saatavuuden sekä palvelu resursseja koskevien vastausten muodossa.

Tätä aiempien tulosten yhteneväisyyttä tutkittaessa huomataan eroavaisuus terveydenhuollon ja sosiaalihuollon sektorilla työskentelevien vastaajien välillä. Terveydenhuollon sektorilla työskentelevillä vastaajilla on huoli perhetyön palvelun kohdentumisesta: palveluresursseista sekä palveluun ohjautumisesta. Erityisen paljon vastauksissa otettiin kantaa perhetyön palvelun saatavuuteen; palvelun saamisen hitauteen sekä palvelun myöntämisen kriteereihin, jotka koettiin liian tiukiksi.

Sen sijaan sosiaalihuollon sektorilla työskentelevät vastaajat keskittyivät arvioimaan perhetyön sisällöllistä toimintaa/palvelutehtäviä sekä perhetyön tuloksekkuutta ja vaikuttavuutta. Vastaajat syvensivät näkökulmaa palvelutarpeeseen vastaamisesta osana perhetyön työskentelyn tavoitteita sekä perheohjaajan työnkuvaa. Siten näkökulma palvelutarpeeseen vastaamisessa oli selkeästi erilainen näiden kahden vastaajaryhmän välillä.

7.5 Asiakkaiden palvelutarve

Kyselyssä vastaajaa pyydettiin kuvailemaan hänen asiakkaidensa perhetyön palvelutarvetta. Vastausten mukaan asiakkaiden palvelutarve on monimuotoinen / laaja-alainen. Monimuotoisuus / laaja-alaisuus jakautuu palvelutarpeeseen sekä yksilö-, yhteisö- sekä yhteiskuntatasolla. (Liite 7).

Yksilötasolla tarvitaan tukea vanhempien jaksamisen haasteisiin, esimerkiksi kun kyseessä on monilapsinen perhe tai vanhemmilla on masennusta tai uupumusta. Käytännön asioissa tarvittava tuki liittyy kotiapuun, konkreettiseen neuvontaan ja ohjaukseen arjen tilanteissa kotona. Tällaisiksi arjen tilanteiksi nimettiin ruokailutilanteet, koulunkäyntiin liittyvät asiat ja läksyjen teko, hygienian hoito sekä median käytön hallinta.

Vauva- ja/tai pikkulapsiarki voi monella tapaa uuvuttaa. Perhetyö on siihen hyvä tuki.

Tietoa ja tukea tarvitaan myös lapsen kasvatukseen sekä kehitykseen liittyvissä asioissa. Kasvatuksellinen tuki liittyy toimintakeinoihin ongelmatilanteissa, kuten lasten haastavaan/sopimattomaan käytökseen ja rajojen asettamiseen. Myös lasten tarpeiden esiin tuominen, kielellisen kehityksen tukeminen sekä erityiset vaikeudet esimerkiksi sosiaalisissa tilanteissa koettiin asiakkaiden palvelutarpeiksi. Lisäksi arjen sujuminen erityislasten kanssa nimettiin yhdeksi avun tarpeeksi.

> *Perheiden tilanteet ovat vaihtelevia, mutta useimmiten palvelutarve liittyy vanhemman/vanhempien jaksamiseen, vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen haasteisiin taikka lapsen haastavaan käyttäytymiseen, johon vanhemmilla ei ole keinoja. Usein nämä kaikki elementit ovat yhdessä, kun yksi tilanne johtaa toiseen.*

Yhteisötason palvelutarve liittyy vanhemmuuteen, vuorovaikutukseen, arjenhallintaan ja kriitilanteisiin. Vuorovaikutuksen haasteet vanhemman ja lapsen välillä sekä vauvan kanssa varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen koettiin palvelutarvetta aiheuttavina ongelmatilanteina. Tarvitaan vuorovaikutuksen ja yhdessä tekemisen mallintamista sekä esimerkiksi perheen yhteisistä pelisäännöistä sopimista.

Vanhemmuudessa palvelutarve liittyy useimmiten vanhempien keinottomuuteen käsitellä haasteita, vanhemmuuden perustan ollessa hataran. Toisaalta esitettiin näkemys, että vanhemmilla on tarvetta saada varmistusta omasta pärjäävyydestään. Vanhempien oma tukiverkosto voi olla vähäinen, joka osaltaan vaikuttaa tuen tarpeellisuuteen.

Vuorokausirytmin ylläpitäminen ruokailuineen sekä nukkumaan menemiseksi liittyivät arjenhallinnan palvelutarpeeseen. Erityisesti vauvan syntymä nimettiin haasteelliseksi tilanteeksi arjesta selviytymisen osalta. Konkreettisten keinojen / työkalujen antaminen arjessa selviytymiseksi on osa perhetyön palvelutarvetta.

Perhetyön palvelutarvetta on myös perheiden kriisitilanteissa. Useassa vastauksessa viitattiin kriisitilanteisiin yleisesti. Yksittäiseksi kriisitilanteeksi nimettiin avioero, jossa tulee huomioida yksinhuoltajien tarpeet. Myös vanhempien mielenterveys- ja päihdeongelmat voidaan nimetä kriisitilanteiksi. Tuolloin palvelutarve liittyy mielenterveys- ja päihdeongelmien vaikutusten minimoimiseen perhearjessa.

> *Asiakkaat tarvitsevat apua rajojen asettamisessa, vuorokausi- ja ruokarytmin ylläpitämisessä ja niiden tärkeyden painottamisessa, keinoja toimia villin, levottoman tai muuten oireilevan lapsen kanssa, laajasti sanottuna keinoja tasapainoisena vanhempana olemisessa. Vanhemmilla voi olla mielenterveys tai päihdeongelmaa jota hoidetaan toisaalla, mutta perhetyö tukee vanhempaa ja lapsia kotona näiden ongelmien kanssa konkreettisin keinoin. Varsinaista päihde- tai terapiatyötä perhetyö ei tee, mutta antaa työkaluja arkesta selviämiseen.*

Yhteisötasolla asiakkaiden palvelutarve näyttäytyy ennaltaehkäisevän työn sekä verkostotyön tekemisen tarpeena. Ennaltaehkäisevän työn tulee tukea vanhemman jaksamista. Perhetyö kuvaillaan osaksi perheen ”palvelupalettia”, perheohjaajan työskennellessä palveluohjauksellisella työotteella.

Perhetyö osana perheen palvelupalettia (sosiaalityö, terapia, välitystiliasiakkuus, neuvolapsykologi), perheohjaaja näkee tilanteen kotona ja varmistaa osaltaan että perhe käyttää muita heille tarpeellisia palveluja.

Aineiston mukaan perhetyön tarvetta on palvelutarpeen kartoittamisessa. Ennenaikaisesti aloitetulla perhetyöllä on koettu arvioitavan perheen palvelutarvetta, ”haistellaan tilannetta”. Palvelutarpeen näkökulmasta perheet ovat aika vaativaa tukea tarvitsevia. Palvelutarpeen taustalla on usein samanaikaisesti monia eri ongelmia/haasteita. Asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi palveluohjauksellisella työotteella tulee huomioida myös yhteiskunnallisia ilmiöitä. Tällainen yhteiskunnallinen ilmiö oli vastauksissa nimetty työttömyys.

7.6 Toimenpiteet palvelutarpeeseen vastaamiseksi

Vastaajilta/yhteistyökumppaneilta kysyttiin mitä pitäisi tehdä, jotta lapsiperheiden perhetyön palvelutarpeeseen pystyttäisiin vastaamaan varhaisessa vaiheessa ja ennaltaehkäisevästi – tulevaisuudessa osana perhekeskustoimintamallia? Tähän kysymykseen tuli runsaasti vastauksia: samalta vastaajalta useita erilaisia toimenpide-ehdotuksia. Aineiston mukaan perhetyön palvelutarpeeseen vastaamiseksi työskentelyn fokus tulee kohdentua varhaiseen tukemiseen sekä monitoimijaiseen arviointiin (liite 8).

Varhaisessa tukemisessa työskentelyyn liittyvät ennakointi, matalan kynnyksen palvelut sekä verkostotyö vaativammissa palvelutarpeissa. Ennakointi on konkreettista kiinnostusta perheen tilannetta kohtaan. Jokaisen perheitä kohtaavan ammattilaisen tulee kysyä, havainnoida sekä arvioida perheen palvelutarvetta ja tiedottaa perhetyön palvelun olemassaolosta. Perhetyötä palveluna tulee olla saatavissa riittävästi sekä helposti. Monitoimijainen arviointi tukee palvelutarpeeseen vastaavuutta siten, että toimitaan palveluohjauksellisella työotteella niissä ympäristöissä, joissa kohtaamme lapsiperheitä. Siksi perheitä kohtaaville ammattilaisille on jaettava tietoa perhetyöstä palveluna.

Palvelutarpeeseen vastaamisessa ennaltaehkäisevään työhön huomion kiinnittäminen sekä ennaltaehkäisevän tuen saaminen kotiin nimettiin asioiksi, joilla pystyttäisiin vastaamaan palvelutarpeeseen. Jotta tämä olisi mahdollista, palveluista tiedottamista ja markkinointia tulisi lisätä ja kohdentaa sekä perheille että perheiden parissa työskenteleville ammattilaisille. Palveluista pitäisi informoida lasten ja perheiden toimintaympäristöissä, esimerkiksi ekaluokkalaisten kouluun tutustumispäivässä. Ammattilaisille perhetyön sisällön tutuksi ja näkyväksi tekeminen on osa työhön perehdyttämistä.

Järjestöjen, seurakunnan, neuvoloiden ym. perehdyttäminen. Tahot jotka toimivat lasta odottavien tai pienen lapsen vanhempien kanssa. Näiden tahojen tulisi saada lisää tietoa siitä mitä perhetyö nykyään on ja että se voi olla hyvin varhaisen tuen ja matalan kynnyksen palvelua ja apua. Näiden tahojen olisi tärkeää osata markkinoida perheille perhetyötä ja motivoida vanhempia yhteydenottoon tai antamaan lupa ottaa yhteyttä hänen puolestaan.

Ennaltaehkäisevänä toimintana ehdotettiin myös kotipalvelun ja perhetyön yhdistämistä. Kotiapu ja ”hengähdyshetket vanhemmille” nimettiin keinoiksi, joilla pystyttäisiin vastaamaan palvelutarpeeseen riittävän ajoissa. Puheeksi ottaminen sekä pikkulapsiperhetyöhön panostaminen varhaisessa vaiheessa ovat merkityksellisiä keinoja ennaltaehkäisevän työskentelyn näkökulmasta.

> *Panostaminen pienten lasten perheiden tukemiseen mahdollisimman varhain on tärkeää. Läheinen yhteistyö neuvolan kanssa. Palveluun ohjaavien tahojen tulee ottaa työmuoto esiin mieluummin liian varhaisessa kuin hankalaksi edenneessä tilanteessa, koska motivointi voi kestää pitkäänkin.*

Koska varhainen tuki on vaikuttavampaa kuin korjaava työ, pitäisi kynnyksen palveluihin pääsemiseksi olla matalan. Erityisesti neuvolan työntekijät korostivat vastauksissaan avun nopeaa/nopeampaa saatavuutta, esimerkiksi 1–2 viikon sisällä. Vastauksissa viitattiin palvelutarpeen arviointiajan venymiseen sekä oikea-aikaiseen palvelutarpeeseen vastaamiseen.

> *Palveluohjaajan kautta perhetyön saatavuus pitkittyy ja toiminta kankeaa, ei apua ensihätään. Nykyisellään jo pelkkä palvelutarpeen arviointi aika saattaa venyä yli kuukauden päähän.*
>
> *Ensiapu ja avun arviointi mahdollisimman nopeasti, kun perhe vielä vastaanottavainen ja toiveikas.*

Vanhemmilta suoraan kysyminen nimettiin palvelutarpeiden kartoittamisen keinoksi. Neuvoloiden merkitys tuen tarpeen havainnoijina ja kartoittajina korostui muiden kuin neuvolan työntekijöiden vastuksissa. Lisäksi koulu ja varhaiskasvatus nimettiin paikoiksi, joissa arviointia ja kartoitusta tulee tehdä.

> *Vanhemmilta voisi kysyä esim. neuvoloissa/koulussa, mitä palveluita vanhemmat tarvitsisivat.*
>
> *Tiiviimpi yhteistyö perhetyön ja neuvolan välillä. Neuvolan asiantuntemukseen tarpeen määrittäjänä pitäisi luottaa.*

Palveluun ohjautumiseksi matalalla kynnyksellä, tulisi ohjautumisprosessia selkiyttää. Yleisesti palveluun ohjautumisen prosessin pitäisi olla perheille mahdollisimman yksinkertainen ja helppo. Sekä perheiden että niin kutsutun lähettävän tahon – palvelutarpeen havainneen – suorat yhteydenotot perheohjaajiin pitäisi olla mahdollisia tapoja päästä perhetyön palvelun piiriin. Lisäksi sähköinen yhteydenotto mahdollisuus nimettiin yhteydenottokynnystä madaltavaksi keinoksi.

> *Olisi tärkeää että perheet ohjautuisivat varhaisessa vaiheessa palveluiden piiriin, tässä esim. neuvolat ovat tärkeässä roolissa. Perhetyöhön ohjautumisen pitäisi olla yksinkertainen prosessi mikä ei edellytä monen eri ammattilaisen arviointia vaan että perhe voisi helposti ohjautua esimerkiksi neuvolan kautta suoraan perhetyöhön.*

Palvelutarpeeseen vastaamisessa nostettiin esille asennemuutoksen tarpeellisuus työntekijälähtöisestä perhelähtöiseksi. Perhetyötä tulisi olla saatavissa perheen tarpeen mukaan – muullonkin kuin kello 8.00–16.00 välillä. Asennemuutoksen lisäksi tarvittaisiin enemmän työntekijäresursseja. Työn-

tekijäresurssien lisääminen nähtiin tarpeellisena sekä yleisesti että kohdennetusti eri palveluihin. Aineiston mukaan tarvittaisiin omat perheohjaajat äitiys- ja lastenneuvoloiden, varhaiskasvatuksen sekä lastensuojelun perhetyöhön. Myös perhetyön palvelun porrastaminen eri palvelutasoille nimettiin lapsiperheiden palvelutarpeeseen vastaamisen keinoksi.

> *Ennaltaehkäisevään työhön tulisi kiinnittää huomiota, että vanhemmat jaksavat. Perhetyö ei voi silloin tapahtua klo 8-16 välillä vaan työntekijöiden tulisi tehdä työtä tarpeen mukaan, perhelähtöisesti, ei työntekijä lähtöisesti.*
>
> *Riittävä resurssointi ja palvelun porrastaminen esim. neuvolaan oma matalan kynnyksen ennaltaehkäisevä perhetyö.*

Jo käytössä olevia hyväksi havaittuja keinoja tulisi edelleen hyödyntää: tehtävä vauvakäyntejä sekä järjestettävä lisää perheleirejä. Keinona palvelutarpeeseen vastaamiseksi nimettiin maksuton perhevalmennus, joka olisi pakollinen. Toisena tapana vastata palvelutarpeeseen ehdotettiin automaattisesti tarjottavan muutamaa perhetyön käyntiä kaikille raskaana oleville sekä synnyttäneille.

> *Vauvaperhekäynnit hyviä, enemmän ehkä verkostotyötä muiden toimijoiden kanssa. Neuvolapsykologin palvelujen hyödyntäminen varhaisvaiheessa*

Aineistossa korostuu yhteistyön tekemisen merkitys palvelutarpeeseen vastaamisessa. Yhteistyötä pitäisi tehdä joustavasti - niin yksilötasolla työntekijöiden kesken - kuin verkostomaisesti, yhdessä muiden lapsiperheiden kanssa työskentelevien toimijoiden kanssa. Yhteistyötä pitäisi tehdä tiiviisti esimerkiksi yhteisten kotikäyntien muodossa, taikka hyödyntäen muiden toimijoiden ammatillista osaamista pyytämällä konsultaatio apua. Lisäksi tulisi parantaa tiedonkulkua sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen välillä. Fyysesti lähekkäin olevat toimitilat nimettiin yhteistyötä edistäväksi tekijäksi.

> *Vain haastavimmat (mm. moniongelmaisuus, vastentahtoisuus, vaikeuksien kieltäminen) perheet sosiaalityön asiakkaiksi.*

Jotta palvelutarpeeseen pystyttäisiin vastaamaan, pitäisi olla riittävästi eri ikäisiä sekä eri koulutuspohjasta olevia ammattitaitoisia ja tehtäväänsä sitoutuneita työntekijöitä. Työntekijöiden työssä jaksamiseksi tulee huomioida työntekijöiden työhyvinvointi. Johtamisen osalta tämä edellyttää esimerkiksi koulutuksen ja työnohjauksen järjestämistä yhteisiin aiheisiin liittyen.

> *Tarvitaan mahdollisuus joustavaan yhteistyöhön eri toimijoiden välillä. Sitä helpottavat toimiminen ”saman katon alla”, koulutukset ja työnohjaus yhteisiin aiheisiin liittyen, yhteisten käytäntöjen luominen.*

Tuotiin esille myös se, että perheohjaajilla ja sosiaalityöntekijöillä tulisi olla sama esimies. Eri esimiesten alaisuudessa toimiminen koettiin käytännössä hankalaksi. Lisäksi työntekijöiden keskinäisten ”henkilökemioiden” huomioiminen työntekijävalinnoissa sekä työntekijöiden työhön sitouttaminen nimettiin palvelutarpeeseen vastaamiseen vaikuttavaksi tekijäksi.

> *Työntekijöitä valittaessa pitäisi ottaa huomioon henkilökemiat työntekijöiden kesken.*

7.7 Perheohjaajien osaamisvaatimukset asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi

Kyselyn kuudennen kysymyksen avulla haluttiin saada tietoa perheohjaajien osaamisvaatimuksista. Osaamisvaatimuksia tuli peilata lapsiperheiden palvelutarpeeseen. Avoimen kysymyksen muodossa kysyttiin, millaista osaamista lapsiperheiden palvelutarpeeseen vastaaminen edellyttää/vaatii sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tekeviltä perheohjaajilta? (liite 9). Tähän kysymykseen neljä terveydenhuollossa työskentelevää vastajaa jätti vastaamatta sanallisesti, vastauksen ollessa –. Noin puolet 32 vastaajasta sisällytti vastaukseensa enemmän kuin 2–3 erilaista osaamisvaatimusta.

> *Sosiaali- tai terveydenhuollon ammattilaisuutta. Kokemusta, ymmärrystä, taitoa olla läsnä ja kuunnella. Halua työskennellä lapsiperheiden parhaaksi. Tietoa lapsen kehityksestä, vanhemmuudesta, perheen rakenteista ja mninaisuudesta. Ymmärrystä ja tietoa yhteiskunnan muutoksista, haasteista, ilmiöistä ja vaikutuksista. Kunkin elämäntilanteen arvostamista ja hyväksymistä, hyviä vuorovaikutustaitoja ja yhteistyökykyä. Hienotunteisuutta, topakkuutta, napakkuutta, ammatillista työotetta. Kykyä nähdä "huonossakin" tilanteessa hyvää. Jne. jne. Paljon asioita, jotka Soten perheohjaajilta uskon löytyvän.*

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutuksen koettiin olevan osa osaamista. Tiedollisen ja taidollisen osaamisen lisäksi koulutus antaa ammatillisen pätevyyden. Ammatillisen pätevyyden lisäksi on omattava vahva ammatti-identiteetti. Sosionomi(AMK) koulutuksen nähtiin tarjoavan laaja-alaista ammatillista osaamista, jota voi/tulee vahvistaa lisäkoulutuksilla. Lisäkoulutukset tuottavat myös tarvittavaa erityisosaamista, asiantuntijuutta.

> *Perheohjaaja tarvitsee koulutuspohjasta tulevaa vankaa tiedollista ja taidollista osaamista erilaisten perheiden kohtaamisesta ja tukemisesta; ---*
>
> *Sosionomi (AMK) koulutus tarjoaa laaja-alaisen osaamisen. Suuntautumisella ja lisäkoulutuksilla voi sitten hankkia ammatillisuuden vahvistusta ja erityisosaamista oman mielenkiinnon mukaan. ---*

Perheohjaaja tarvitsee monenlaisia taitoja, alkaen taidosta tunnistaa perheen ja lasten tuen tarve varhaisessa vaiheessa. Osaamista on rohkeus nähdä ja kohdata erilaisia ongelmakohtia perheessä. Palveluohjauksellinen työote edellyttää ymmärrystä palvelujärjestelmästä, tietämystä oman kunnan palveluista sekä kykyä ja halua ottaa selvää asioista.

> *Tärkeintä on, että tunnistaa perheen tuen tarpeet. Myös se että tunnistaa perheet jotka tarvitsevat ohjausta muiden palvelujen piiriin, esimerkiksi vanhempien päihde- ja mielenterveyspalvelujen tarve tai lapsen oma tuen tarve.*

Lapsiperheiden palvelutarpeeseen vastaamiseen liittyvään osaamiseen kytkeytyy kyky työskennellä moniammatillisesti, asiakkaan osallisuuden huomioivassa monitoimijaisessa verkostossa. Toisaalta esitettiin myös vastakysymys: "Pitääkö perheohjaajien osata kaikki vai olisiko järkevämpää saada perhetyöhön työpareja perheneuvolasta, aikuistyöryhmästä, sosiaaliohjaajista, palveluohjaajista???"

Verkostotyöskentelyn lisäksi yhteistyökyky/yhteistyötaidot nimettiin osaamisvaatimuksiksi asiakkaita – perheitä ja lapsia – kohdattaessa. Asiakkaan kohtaamisen taitoihin lukeutuvat muun muassa vuorovaikutustaidot, tilannetaju, enakkoluulottomuus, hienotunteisuus, aitous, avoimuus, rehellisyys ja

joustavuus. Näiden tekijöiden lisäksi kyky kohdata eri ikäisiä ihmisiä, kyky kunnioittaa perheitä oman elämänsä asiantuntijoina sekä arjessa asiakkaan rinnalla kulkeminen ovat perheohjaajan osaamiseen liittyviä taitoja.

> *– – Perheohjaajan tulee olla aito, avoin, rehellinen ja joustava persona, omata vahva ammatti-identiteetti (ei tarkoita liian kapeakatseisesti rajattua työnkuvaa!) olla asiakkaan rinnallakulkija arjessa, osata motivoida yhteistyöhön, hallita ja käyttää luovasti myös toiminnallisia menetelmiä työssään.*

Osaamisessa keinot tukea ja ohjata korostuivat useissa vastauksissa. On osattava keinoja tukea sekä lasta, että vanhemmuutta niin varhaisessa vaiheessa kuin muutos- ja kriisitilanteissakin. Osattaviksi keinoiksi nimettiin voimavarakeskeinen työote, kasvatuksellisten ja toiminnallisten menetelmien tuntemus, vuorovaikutusosaaminen sekä ohjaus ja mallintaminen käytännön arjessa. Lisäksi IT-taidot nimettiin taidoiksi, joista ei ole haittaa.

Taitojen lisäksi osaamiseen liittyy myös tieto. Asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi on oltava tietoa lasten kehityksestä, kiintymyssuhteesta, eri elämänvaiheista, kriisitilanteista, vanhemmuudesta sekä parisuhteesta ja talousasioista. Ymmärrys yhteiskunnallisten ilmiöiden ynnä muiden seikkojen vaikutuksista perheeseen, sosiaalilain sekä päihde- ja psyykkisten sairauksien tuntemus auttavat palvelutarpeeseen vastaamisessa. Myös työ- ja elämänkokemuksen tuottama tieto nimettiin osaksi osaamista.

> *Psyykkisten sairauksien tuntemista, sosiaalilain tuntemusta sekä oman kunnan palvelujen tietämystä. – –*
>
> *Tietoa lasten kehityksestä, parisuhteista, psyykkisistä asioista, taloudellisista asioista, saatavilla olevista palveluista sekä myös muista kuin terveydenhuollon palveluista (esim. harrastus- ja muut toimintamahdollisuudet). Hyviä sosiaalisia taitoja markkinointia eikä IT-taidotkaan olisi haitaksi.*

7.8 Yhteistyö eri ammattialojen edustavien yhteistyökumppaneiden ja perheohjaajien välillä

Kyselyn viimeinen kysymys kartoitti yhteistyötä sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tekevien perheohjaajien sekä yhteistyökumppaneiden välillä. Vastaajia pyydettiin jatkamaan lauseita a) Sujuvia yhteistyökäytäntöjä ovat olleet, b) Esteinä yhteistyön sujumiselle olen kokenut ja c) Mitä muuta haluat kertoa.

Sujuvien yhteistyökäytäntöjen osalta yksi vastaajista kirjoitti, ettei hänellä ole kokemusta yhteistyöstä. Neljä vastaajaa ei ollut vastannut kysymykseen lainkaan. Suurin osa aineiston vastauksista olivat lyhyitä, sisältäen 1–2 sujuvaa yhteistyökäytäntöä. Yhteistyön esteitä kartoitettaessa yhdellä vastaajista ei ollut kokemusta yhteistyön tekemisestä. Kolme vastaajaa ei vastannut kysymykseen. Kuusi vastaajaa ei ollut kokenut yhteistyössä mitään esteitä. Näistä vastaajista neljä ilmoitti työskentelevänsä sosiaalihuoltolain mukaisissa palveluissa ja kaksi vastaajaa terveydenhuoltolain mukaisissa palveluissa.

7.8.1 Sujuvat yhteistyökäytännöt yhteistyökumppaneiden ja perheohjaajien välillä

Aineiston mukaiset vastaukset sujuvuuden osalta tiivistyvät monitoimijaisesti tehtävään yhteistyöhön (liite 10). Monitoimijainen yhteistyö on jaoteltavissa asiakkaiden, muiden ammattilaisten sekä kollegiaaliseen perheohjaajien kanssa tehtävään yhteistyöhön. Jokaisessa yhteistyömuodossa on omat erityispiirteensä, jotka eivät välttämättä näyttäydy muille toimijoille.

Asiakkaiden kanssa tehtävään sujuvaan yhteistyöhön liittyvät yhteiset kotikäynnit/asiakastapaamiset, verkostotapaamiset, työparityöskentely sekä onnistumiset. Yhteiset käynnit ja tapaamiset on koettu sujuviksi, kun ne on järjestetty tarvittaessa taikka aloitettaessa perheen kanssa työskentelyä. Verkosto- ja työparityö on tuonut mukanaan tunteen yhteisestä yrittämisestä, jossa onnistumisista iloitaan yhdessä perheen kanssa.

> *Työparityö, verkostotyö, konsultaatio ym. yhteinen pohdiskelu. Yhteistyö hyvin toimivaa ja mutkatonta.*

Ammattilaisten kanssa tehtävään sujuvaan yhteistyöhön liittyvät konsultaatiot, yhteispalaverit ja tiimit ilman asiakasta, reflektointi, yhteydenpito ja suorat yhteydenotot sekä perheohjaajien tekemät vauvakäynnit. Kokoontumisiin ilman asiaskasta liitettiin muun muassa työskentelyn suunnitelmallisuus esimerkiksi jatkotyöskentely tarpeen määrittelyssä. Yhteydenpitoon sisältyvät puhelinkeskustelut vanhempien luvalla, perheiden muuttuvista tilanteista tiedottaminen ja dialogisuus. Suorien yhteydenottojen osalta aiemmin voimassa ollut käytäntö koettiin hyvänä ja helpompana.

> *Yhteiset keskustelut asiakasperheen asioissa sekä epävirallliset työtekijöiden kesken että yhdessä asiakasperheen kanssa.*
>
> *Dialogisuus ja asioiden reflektointi yhdessä.*
>
> *Suora yhteys neuvolan ja perhetyöntekijän välillä oli hyvä käytäntö aiemmin.*

Perheohjaajien keskinäisen yhteistyön tekemisessä ilmeni vertaistuen merkityksellisyys työssä jaksamisen tukena. Työnohjaukselliselliset keskustelut sekä perheohjaajien että yhteistyökumppaneiden kanssa ovat tärkeitä. Keskusteluissa mahdollistuu muun muassa osaamisen ja tiedon kartuttaminen sekä jakaminen.

> *Keskustelut toisten perheohjaajien kanssa työssä jaksamisen tukena ovat korvaamattomia asioita, jaettu ahdistus voimaannuttaa. Toinen perheohjaaja on korvaamaton peili työssä, pystyy jatkuvasti reflektoimaan kriittisesti omaa työtään, työmenetelmiään ja toimintatapojaan.*

7.8.2 Esteet perheohjaajien ja yhteistyökumppaneiden välisessä yhteistyössä

Esteiksi yhteistyön sujumiselle koettiin ammatilliseen yhteistyöhön liittyvät haasteet työntekijöiden, asiakkaiden ja palvelun osalta (liite 11). Työntekijöihin liittyvät esteet kytkeytyvät tietämättömyyteen, tiedon kulkemattomuuteen ja vuorovaikutuksen ongelmiin, eriäviin näkemyksiin yhteistyön tekemisen tarpeellisuudesta sekä ammatillisten työskentelytaitojen puutteeseen. Uudelle työntekijälle

palvelut ovat vieraita, eikä ”polku” ole tiedossa. Tiedon kulkemattomuus ammattilaisten välillä, esimerkiksi vaikea tavoitettavuus puhelimitse ja tiedon kulkeminen välikäsien kautta nimettiin esteiksi sujuvalle yhteistyölle sekä haasteeksi oman työnosuuden toteuttamiselle. Avoimen vuorovaikutuksen puuttuminen sekä vapaan puhumisen ja asioiden ihmettelyn rajaamisen kokemus ovat vuorovaikutukseen liitttyviä ongelmia. Ammatillisen työskentelyn taitojen puutteiksi nimettiin oma avuttomuus ottaa yhteyttä, epäammatilliset kirjaamistavat, objektiivisuuden puute ja asioiden edelle meneminen. Lisäksi asioiden hidas eteneneminen, yhteisen ajan löytämisen vaikeus ja fyysinen erillisyys koettiin esteiksi yhteistyön sujuvuudelle. Fyysessä erillisyydessä maantieteelliset välimatkat sekä työpisteiden erillisyys vaikuttavat siten, ettei luottamuksellisiille keskusteluille ole paikkoja ja nähdään harvoin kasvokkain.

> *Ei ole ollut varsinaisia esteitä, paitsi se että alan uutena työntekijänä nämä palvelut ovat aika vieraita.*
>
> *Vaitiolovelvollisuus, tieto ei kulje molemmin puolin, vaikka olisi perheeltä saatu lupa. ”Väliaikatietoja” ei saa… vaikeus tehdä omaa työtä, kun ei tiedä, miten perheen arki sujuu, tieto yksipuolista, kun kertojana on vain perhe tai sen yksilö. Näkemys voi olla hyvin erilainen ammattilaisen näkökulmasta.*

Palveluun liittyvät esteet yhteistyön sujuvuudelle ovat yhteydessä palveluohjauksen rooliin, palvelutarpeen arviointiin ja perhetyön palvelun sisällön puutteisiin. Keskitetyn palvelutarpeen arvioinnin on koettu hidastaneen ja vaikeuttaneen avun saantia. Lisäksi palveluohjauksen koetaan olevan kaukana toimijoista. Esteenä yhteistyön sujuvuudelle on koettu myös perhesosiaalityön ja palveluohjauksen roolien vaikeaselkoisuus asiakkuuksien alkaessa. Perhetyön palvelun sisällöllisiksi puutteiksi nimettiin oman ravitsemusterapeutin puuttuminen perhetyön palvelusta sekä joustamattomuus perhetyön palvelun sisällön suhteen.

> *Palveluohjaajan kautta asian hoitaminen mielestäni turha koska sujuvammin menis suoraan perheohjaajan kanssa kuten aikaisemmin oli.*
>
> *– – Perheet tapaavat ehkä vain kerran. Vieras työntekijä, ei jatkokontaktia. Palautetta tästä tullut.*
>
> *Tietty joustamattomuus esimerkiksi sen suhteen mikä on perhetyötä tai lapsiperheiden kotipalvelua.*

Ammatillisesti toteutettuun yhteistyöhön eri ammattialojen edustajien ja perheohjaajien kesken kytkeytyvät asiakkailta saadut yhteistyöluvat. Aineistosta ei käy ilmi, onko kyseessä asiakkaiden itsensä mahdollisesti asettama este, esimerkiksi yhteistyölupien eväämisen muodossa. Vai onko kyse siitä, ettei yhteistyölupaa ole jostain syystä kysytty.

> *Yhteydenpito, luvat asiakkailta*

7.8.3 Kehuja ja kritiikkiä yhteistyökumppaneilta

Kyselyn viimeinen kysymys oli avoin kysymys, johon ei ollut pakko vastata. Kysyttiin, mitä muuta haluta kertoa? Ennakkoon kysymyksen ajateltiin mahdollistavan tuoda esiin kyselyn aihepiiriin liittyviä asioita, joita ei kysymyksiä laatiessa ollut osattu ottaa huomioon.

Kysymykseen saatiin kymmenen vastausta. Vastaukset liittyvät kehittämiseen perhetyön sisällön, verkoyhteistyön ja matalan kynnyksen/varhaisen tuen perhetyön työmuodon kehittämiseen. Vastauksiin oli sisällytetty kehittämisehdotusten lisäksi positiivista palautetta.

> *Teette arvokasta ja haastavaa työtä – minusta ei siihen olisi!*
>
> *Teette arvokasta työtä <3*
>
> *Usein olen ajatellut sitä, miten ihmeessä olemme tulleet toimeen aikana ennen perhetyötä. Työ kotona perheiden omalla maaperällä riittävän varhain on parasta, mitä perheet voivat saada tuekseen. Toimivalla verkostoyhteistyöllä voidaan saada paljon hyvää aikaan lapsiperheille.*

Perhetyön sisällön kehittämisen osalta koettiin olevan tarvetta kotona tehtävän perhetyön kehittämiseen enemmän toiminnalliseen suuntaan: yhdessä tekemiseen, mallintamiseen ja ohjaukseen – konkreettisiin asioihin. Keskustelun kautta tapahtuvan ohjauksen nähtiin liittyvän perheneuvolassa tehtävään asiakastyöhön. Myös kuntakohtaiset epäkohdat ja puutteet perhetyössä nimettiin avoimen keskustelun avulla kehitettäviksi kohteiksi. Verkostotyöskentelyn näkökulmasta on kehitettävä yhteistoimintaa kuntoutuspalveluiden – puhe- ja toimintaterapian – ja perhetyön kesken.

> *Toivon avointa keskustelua kuntakohtaisista epäkohdista liittyen perheohjaukseen ja sen puutteisiin.*

Koettiin, että matalan kynnyksen perhetyön palvelua ei ole ja sen kehittämiseksi nähtiin hyväksi kokeilla mallia, jossa neuvolassa olisi omat perheohjaajat. Toisaalta esitettiin näkemys, jonka mukaan perhetyötä pitäisi kehittää ennaltaehkäisevään suuntaan ja entisten kodinhoitajien toivottiin palaavan takaisin. Yleisellä tasolla todettiin perhetyötä tarvittavan.

> *Perhetyötä tarvitaan. Ennaltaehkäisevää eniten. Perheet tarvitsevat tukea arjen jaksamiseen. Esim vanhemmat saisivat nukkua, yhdessä opeteltaisiin esim. miten ruokaa tehdään, entiset kodinhoitajat takaisin niitä tarvitaan.*

7.9 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimusaineistossa on avoimissa kysymyksissä En tiedä sekä Asiasta ei tietoa tai Asiasta ei kokemusta -vastauksia. Ensiksi ajattelin, että kyseiset vastaukset tulee jättää huomiotta. Pohdinnan jälkeen päädyin siihen lopputulokseen, että nämä vastaukset ovat itsessään merkittäviä. Merkittäviä siinä mielessä, että ne kertovat tiedon puutteesta ja kenties sitä kautta palveluohjauksellisen työotteeseen liittyvän osaamisen puutteesta. Syy mistä tiedon/osaamisen puute johtuu, voi olla seurausta monesta eri tekijästä. Esimerkiksi työntekijöiden vaihtuvuus ja siihen liittyen riittävän perehdytyksen puute, voi olla yksi syy tietämättömyyteen.

Aineistossa on perhetyön palvelun sisällöstä poikkeavia seikkoja, jotka olen jättänyt aineistoon. Perustelen toimintatapaa sillä, etten halua aineistoa valikoimalla ottaa kantaa vastaajien kykyyn erottaa eri palvelumuodot toisistaan. Esimerkkinä mainittakoon, että perhetyötä ei koskaan aloiteta sen perusteella, että vanhempi ja/tai vanhemmat ovat työttömiä. Työttömyys on kuitenkin ilmiö, josta perheohjaajan tulee tietää, jotta hän voi ohjata ja auttaa perhettä oikein palvelujen pariin. Lisäksi palvelutarpeen kuvailuissa ilmenee, että perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun palvelut sekoittuvat toisiinsa, kun vastauksissa viitataan kotiapuun esimerkiksi terapia-ajoille ilman lapsia pääsemiseksi. Olen sisällyttänyt nämä vastaukset tuloksiin sillä perusteella, että asiakaslähtöistä toimintatapaa toteuttaen, tulee pohtia mihin niin sanotusti vedetään raja näiden kahden työmuodon välillä. Jos asiointikäyntejä on harvoin tai yksittäinen käynti, onko perheen ja/tai lapsen edun mukaista hajauttaa palveluja ja niin sanotusti tuoda uusia ihmisiä perheen elämään?

Monivalintakysymyksissä ”Kuinka hyvin” alkavat kysymykset sisälsivät ennakkoajatuksen perhetyön hyvästä tunnettavuudesta, perhetyön palvelun hyvästä saatavuudesta sekä onnistuneesta palvelutarpeeseen vastaamisesta. Tutkimuksen pätevyyden vahvistumiseksi kysymykset olisi pitänyt muotoilla neutraaliin muotoon, esimerkiksi kysymällä Miten perhetyö sosiaalipalveluna vastaa tällä hetkellä asiakkaidesi palvelutarpeeseen? Vilkan (2015, 128) mukaan -ko ja -kö päätteiset kysymykset antavat mahdollisuuden vastata joko kyllä tai ei, jolloinka vastaukset eivät tuota tarkempaa tietoa tutkimuksen kohteesta. Perustelujen saamiseksi tämäntapaiset kysymykset edellyttävät jatkokysymystä. Tässä opinnäytetyössä jatkokysymykset esitettiin avoimina kysymyksinä, muun muassa pyydettäessä perusteluja, kertomaan esimerkki ja kuvailemaan asiakkaiden palvelutarvetta.

Tutkimustulosten luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava, että saadut tulokset ovat vahvasti luonteeltaan laadullisia. Tutkimuskohteena oleva asiakasryhmä, lapsiperheet, ovat voimakkaita tunteita ja kokemuksia herättäviä. Luotettavuuden ja toistettavuuden näkökulmasta, mielenkiintoista olisi toteuttaa vastaa tutkimus jossain toisessa, vastaanvanlaisessa organisaatiossa. Vilkan (2015, 193–194) mukaan tutkimuksen tulosten toistuvuus, lisäisi molempien tutkimuksien luotettavuutta. Tuen tarpeiden osalta vastaavuus oli löydetty Kouvolassa tehdyssä lapsiperheille tarjottavien palvelujen kehittämistyössä (Mauno 2018-09-19).

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOKEHITTÄMISEHDOTUKSET

Opinnäytetyön tutkimuksen tuloksiin kytkeytyvät johtopäätökset etenevät jaoteltuna tutkimuskysymysten mukaisiin teemoihin asiakkaiden perhetyön sosiaalipalvelun palvelutarpeeseen vastaamisen toteutumisesta, asiakkaiden perhetyön sosiaalipalvelun palvelutarpeeseen vastaamisen keinoista tulevaisuudessa ja sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tekevien perheohjaajien osaamisvaatimuksista. Palvelutarpeeseen vastaamisen toteutumisessa tulokset liittyvät kyselyn ajankohtaan, 10.04.2018–15.06.2018 väliselle ajalle. Palvelutarpeeseen vastaamisen keinot ja perheohjaajien osaamisvaatimukset ovat yhdistetty perhekeskustoimintamallin mukaiseen verkostomaiseen yhteistyöhön.

Esittelen johtopäätökset Kimin ja Mauborgnen (2015) kehittämän Sinisen meren strategiaa (Blue Osean Strategy) mukaellen. Sinisen meren strategia perustuu neljän kysymyksen muodostamaan analyyttiseen työvälineeseen: mitä tulee supistaa, mitä tulee poistaa, mitä tulee korostaa ja mitä tulee luoda uutta (Kim ja Mauborgne 2015, 62). Strategian mukainen kehittäminen on mallinnettu perhetyön sosiaalipalveluun ohjautumisen osalta (liite 12).

8.1 Palvelutarpeeseen vastaamisen toteutuminen

Vastauksena ensimmäiseen tutkimuskysymykseen – asiakkaiden palvelutarpeeseen – selvitettiin sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelun nykytilaa perhetyön palvelun tunnettavuuden, palveluun ohjautumisen ja perhetyön palvelun saatavuuden näkökulmasta. Lisäksi selvitettiin, miten sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä toteutetaan suhteessa Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän organisaatioissa työskentelevien yhteistyökumppaneiden asiakkaiden palvelutarpeeseen.

Tutkimustulosten mukaan sekä perhetyön palvelun että perheohjaajan työnkuvan tunnettavuus näyttäytyvät ensi alkuun hyviltä, kun tulokset jaotellaan yhdistettyihin Hyvin ja Erittäin hyvin (noin 70% vastaajista) sekä En lainkaan ja Kohtalaisesti (noin 30% vastaajista) kategorioihin. **On tarpeen pohtia, voidaanko tutkimusaineistossa kohtalaisiksi ja sitä heikommiksi määriteltyjä tuloksia pitää riittävinä vai edellyttävätkö tulokset toimenpiteitä perhetyön palvelun ja perheohjaajan työnkuvan tunnettavuuden lisäämiseksi yhteistyökumppaneiden suuntaan.** Oletettavasti perheohjaajan työnkuvan tunnettavuuden osalta tuloksiin vaikuttaa se, että perheohjaajat olivat yksi kyselyyn osallistuvista ammattiryhmistä.

Perhetyön palveluun ohjautumisen kyseessä ollen niin toimivat kuin myös korjattavat seikat liittyivät palveluprosessiin, asiakkaan ja työntekijöiden kokemukseen palvelusta ja palveluohjauksesta sekä monitoimijaiseen yhteistyöhön. Aineisto perustuu vastaajien subjektiivisiin kokemuksiin, joten se mikä yksittäisen vastaaja mielestä vaatii korjaamista, voi toisen vastaajan mielestä olla sujuvaa (Vilkka 2007, 48–49; Rissanen ja Lammintakanen 2017, 260).

Kimin ja Mauborgnen (2015) lanseeraaman Sinisen meren strategian mukaisesti **perhetyön palveluun ohjautumisessa tulee poistaa asiakkaiden kierrättäminen viranomaiselta toiselle.**

Asiakkaan kokemuksen huomiominen ja osallisuuden mahdollistuminen on toteudut-tava laadukkaassa ammatillisessa työssä. Lisäksi osallisuuden mukanaan tuoma päätösvalta velvoittaa myös asiakasta ottamaan vastuuta omista valinnoistaan ja toimintatavoistaan.

Sujuva palveluun ohjautuminen mahdollistaa työskentelyn aloittamisen nykyistä nopeammin sekä tarpeenmukaisin perustein. Palveluun ohjautumisessa eri ammattilaisten rooleja vastuutehtävineen on edelleen selkiytettävä. **On luotava selkeät toimintakäytännöt palveluun ohjautumiseen sekä lisättävä palveluresursseja eli työntekijöiden määrää.** Ohje tulee olla mieluiten helposti päivitettävässä sähköisessä muodossa.

Käytännön toimenpiteinä asiakkuuteen ohjautumisen osalta on huomiota kiinnitettävä työntekijöiden perehdytykseen. Kun työntekijöillä on asianmukaista tietoa, he osaavat paremmin ohjata asiakkaita oikea-aikaisesti sekä tarpeenmukaisesti kohdennettuihin palveluihin – kuten sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö. Perehdytykseen sisällytettäväksi aihe kuuluu mielestäni myös siksi, että muun muassa lakeihin on kirjattu velvoite yhteistyön tekemiseen, johon on viitattu aiemmin tässä opinnäytetyössä. Lisäksi viranomais- ja monialaisen yhteistyön tiivistyminen mahdollistuu tiedon karttumisen myötä – kohti asiakaslähtöisempää toimintaa. **Perehdyttämisen ohella on lisättävä palveluohjausta ja tiedottamista sekä työskentelyotteena että työmuotona**. Esimerkiksi perhetyön ja lapsiperheiden kotipalvelun välillä sekä sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mukaisten palveluiden eroista. Aineiston mukaan käsitteet ja palvelut sekä palveluprosessit ja palvelun saamisen kriteerit sekoittuvat tai niistä ei ole tietoa. Lisäksi aineistossa on huomattava määrä en osaa sanoa /ei ole tietoa tai arvelen / luulen -vastauksia. Aineiston mukaan esimerkiksi yhteydenottokynnys sosiaalityöhön on korkea. **Perhetyön palveluun ohjautumista voidaan edistää jalkautumalla konkreettisesti esimerkiksi ammatillisiin tiimeihin sekä perheiden arjen elinympäristöihin ja perhepalveluihin.**

Kyselyn tulokset ovat huolestuttavia perhetyön heikohkon saatavuuden osalta. Yhteensä 31,3 % vastaajista koki perhetyön saatavuuden olevan ei riittävää/erittäin huonoa sekä kohtalaista (kuvio 5). Kun lukuun lisätään tilanteesta tietämättömien/eivät osaa sanoa vastaajien määrä (9,4%), on joukko suurentunut 40,7%:iin. Tuleekin pohtia mihin osatekijöihin en tiedä tilanteesta / en osaa sanoa -vastaukset liittyvät. Onko kyseessä tilanne, jossa vastaajalla ei ole kokemusta yhteistyöstä ja/tai perhetyön palveluun piiriin ohjauksesta? Vai onko kyseessä perhetyön palveluun ohjaamisen jälkeen puutteelliseksi jääneestä yhteistyöstä ja tiedonkulusta – saiko asiakas palvelua/tukea? Vai liittyykö vastaus perheohjaajien lukumäärällisen resurssin ja asiakkaiden palvelutarpeen keskinäiseen kohtaamiseen, josta vastaajalla ei ole tietoa? Kaikissa kolmessa tilanteessa sekä tiedonkulun ja tiedottamisen että osaamisen ja verkostotyöskentelytaitojen parantamisella voidaan aikaansaada myönteistä muutosta.

Perhetyön saatavuudessa erityisen huolestuttavaa on kysynnän ja tarjonnan epätasainen kohtaaminen. Kyselyn mukaan kriittisiksi solmukohdiksi osoittautuivat palvelun tarjoamiseen ja saamiseen linkittyvät tekijät; työntekijäresurssipulan, palveluun vaihtelevasti ohjautumisen, palvelun saamiseksi

määriteltyjen liian tiukkojen kriteerien ja asiakkaan kokemuksen huomiotta jättämisen koettiin heikentävän perhetyön palvelun saatavuutta. **Jotta epätasainen kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyön palvelussa on mahdollista saada tasapainoon, tulee lisätä työntekijäresursseja sekä perhetyön palvelusta tiedottamista niin perheille kuin ammattilaisillekin.**

Tulee myös arvioida nykyisiä palvelun saamiseksi määriteltyjen kriteerien soveltuvuutta. Arviointia on tehtävä suhteessa eri palvelutarpeisiin, kuten lastensuojelulain perusteella myönnettyyn perhetyön palveluun. Arviointia on tehtävä unohtamatta lastensuojelulain edellyttämää avohuollon palvelujen ensisijaisuutta lapsen ja perheen tukena, ei tiedon tuottamiseksi tai kontrolliksi. **Lisäksi on kiinnitettävä enemmän huomioita asiakkaan subjektiiviseen kokemukseen.** Työntekijöiden on aidosti kuultava asiakkaiden kertomaa ja toisekseen oltava myös kiinnostuneita asiakkaan tilanteesta. Kiinnostuneisuutta on esimerkiksi kysyä suoraan asiakkaalta mitä hänelle/lapsille/perheelle kuuluu – Miten voit?

Terveyden- ja sosiaalihuollon sektoreilla työskentelevien vastaajien näkemykset asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseen sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelulla poikkesivat selkeästi toisistaan. Terveydenhuollon sektorilla työskentelevät liittivät palvelutarpeeseen vastaamisen perhetyön kohdentumisen osatekijöihin: ohjautumiseen, saatavuuteen ja resursseihin. Sosiaalihuollon sektorilla työskentelevät liittivät palvelutarpeen perhetyön sisällölliseen toimintaan niin kutsuttuna palvelutehtävänä: perhetyö arvioijana, tukena/mallintajana/ohjaajana ja tavoitteellisena työskentelynä. Mielestäni eroavaisuutta selittää muun muassa se, että perhetyön sisältö, työskentelytavat ja palvelun myöntämisen kriteerit eivät ole terveydenhuollon henkilöstölle samaan tapaan tuttuja kuin ovat sosiaalihuollon henkilöstölle**.**

Tarkasteltaessa ainoastaan perhetyön sosiaalipalvelun teemallista kohdentumista ja asiansisältöä, perhetyö sosiaalipalveluna vastaa yhteistyökumppaneiden näkemykseen asiakasperheiden palvelutarpeesta. Täten perhetyön sosiaalipalvelun toteuttamisessa on siltä osin onnistuttu. **Kehittämistarpeet liittyvät suurimmaksi osaksi rakenteellisiin tekijöihin ja toimintaprosesseihin: palvelun piiriin ohjautuvuuteen, palvelun saatavuuteen ja perheohjaajien lukumäärään. Mielestäni näiden seikkojen kehittäminen edellyttää keskittymistä palvelumuotoiluun,** jotta koko palveluprosessista saadaan sujuva. Palvelumuotoilun avulla voidaan sujuvuuden lisäksi edistää perhetyön sosiaalipalvelun muuntumista aidosti matalan kynnyksen palveluksi. Palveluksi tuen tarpeen varhaisessa vaiheessa, perheiden uskaltautuessa ottamaan itse yhteyttä lapsiperheiden palveluohjaukseen.

Asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamisen kysymyksessä korostuu toisten työn tuntemuksen merkitys: kuka tekee? mitä tekee? miten tekee? missä tekee? milloin tekee? Johtopäätöksenä **tulee lisätä informaatiota perhetyöstä palveluna sekä parantamaan tiedonkulkua ammattilaisten kesken.** Jotta palvelutarpeeseen vastaavuus kohenisi, **palvelutarpeen arvioinnissa tulee kiinnittää enemmän huomioita sekä asiakkaan omaan kokemukseen että yhteistyöverkostossa toimivien yhteistyökumppaneiden näkemykseen palvelutarpeesta.** Asiakkaiden

palvelutarpeeseen vastaamiseksi **tarvitaan myös lisää sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tekeviä työntekijöitä.**

Sekä terveydenhuollon että sosiaalityön sektorilla työskentelevät kokivat perhetyön olevan tuloksekasta ja vaikuttavaa palvelua. Tuloksekkuus ja vaikuttavuus todentavat sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelunmuodon olemassaolon tarpeellisuutta ja toimivuutta. Tosiasia on, että euromääräiset resurssit tulevat kunnilta. **On pohdittava, miten saada kuntien päättäjät näkemään asiakkaiden palvelutarve sekä herättää keskustelua siitä, mikä on heidän (arvo)valintansa palvelutarpeeseen vastaamiseksi**. Nähdäänkö varhaiseen tukemiseen panostaminen investointina tulevaisuuteen? Jolloin mahdollisesti olisi vähemmän korjaavan lastensuojelulain mukaisen työn tarvetta. Työskentely olisi enemmän inhimillisestä näkökulmasta lapsen ja perheen edun mukaista toimintaa – oikein toimimisen eetoksen ohjaamaa.

Tanskaan syyskuussa 2019 tekemämme sosionomi (YAMK) -opintoihin liittyvän opintomatkan jälkeen, olen alkanut pohtimaan: onko Suomessa tarpeen tehdä uudenlaisia yhteiskunnallisia muutoksia Tanskan toimintamallin mukaisesti? Tanskassa eriarvoisuuden vähentämistä esimerkiksi terveys-, koulutus- ja työllistymiserojen osalta on lähestytty muun muassa yhdyskuntasuunnittelulla, jota kuvaillaan sanoilla ”social housing”. Eri puolille Tanskaa on rakennettu edullista asumista tarjoavia asuinaluita, joiden rakentamiseen osallistuvat valtio, kunnat ja asumispalveluita tarjoava voittoa tavoittelematon järjestö Danmarks Almene Boliger (BL). Asuinalueilla asuu keskimääräistä enemmän esimerkiksi maahanmuuttajia ja heidän jälkeläisiään, lapsiperheitä, yksinhuoltajia ja työttömiä. Käytännön tasoilla näillä asuinalueilla toteutetaan kahta pääsuunnitelma, joista ensimmäinen koskee asuinalueen materiaalista puolta, kuten asuntojen kunnostamista ja ympäröivän virkistysalueen rakentamista. Toinen pääsuunnitelma on nimeltään sosiaalinen suunnitelma, joka on muokattu paikallisia tarpeita vastaavaksi ja kohdistettu erottelun sekä syrjäytymisen ehkäisyyn. Sosiaalisen pääsuunnitelman neljä kohdetta ovat: turvallisuus ja hyvinvointi, rikollisuuden ehkäiseminen, koulutus ja työllisyys sekä varhainen ennaltaehkäisy ja vanhempainvastuu. Tanskassa ennaltaehkäisy nähdään sosiaalisena investointina, ei kustannuksina. (Stenhøj Andersen 2018-09-27.)

BL:n johtamille asuinalueille on rakennettu kohtaamispaikkoja – kuten Slagelsen Sydbyenin Multihuset – jotka tarjoavat tapahtumia, retkiä sekä ryhmätoimintaa eri-ikäisille asukkaille. Muun muassa nuorille, äideille ja perheille suunnattua toimintaa ohjataan sekä palkattujen työntekijöiden että alueella asuvien vapaaehtoisten asukasohjaajien toimesta. Toiminnan tavoitteena on yhteisöllisyyden ja osallisuuden keinoin auttaa asukkaita tukemaan toinen toisiaan. Vapaaehtoisuuteen perustuvan yhteistoiminnan lisäksi alueella tarjotaan sekä yksilöille että perheille suunnattua tukea. Esimerkiksi kun perheeseen syntyy lapsi, työntekijöiden toimesta käydään perheen kotona muutaman kerran: kuulostelemassa tilannetta ja mahdollista tuen tarvetta. (Petersen 2018-09-27.)

Yhteistyökumppaneiden asiakkaiden perhetyön palvelutarve on kyselyn aineiston mukaan monimuotoinen ja laaja-alainen. Perheiden tuen tarpeet ovat hyvin erilaisia ja siitä syystä palvelutarpeeseen vastaamiseksi ei ole olemassa yhtä, kaikille sopivaa mallia. Palvelutarpeeseen vaikuttavat muun muassa lisääntyneet haasteet perhe- ja työelämän yhteensovittamisessa, individualistisen minä/minulle

asenteen korostuminen, kollektiivisen koko kylä kasvattaa kasvatusajattelun sekä tukea antavan lähiverkostojen puute, ongelmien kumuloituminen ja muuntuminen ylisukupolvisiksi. **Palvelutarpeeseen vastaamista voidaan kuvailla lyhyesti ”couching” käsitteellä, joka suomessa tarkoittaa lähinnä valmentamista.** Yksilötasolla palvelutarpeeseen vastaamiseen liittyy tiedon, tuen ja keinojen antamiseen käytännön asioihin sekä lapsen kasvatuksen ja kehityksen tueksi. Yhteisötasolla palvelutarve liittyy perheenä toimimiseen, ”joukkueen valmentamiseen”. Yhteiskuntatason palvelutarve näyttäytyy useamman auttaja-/tukitahon tekemänä verkostotyönä. Moniammatillinen verkostotyö on tapa vastata palvelutarpeeseen silloin, kun perheellä on samanaikaisesti pulmia monella eri elämän osa-alueella.

Edellä mainittu yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatason palvelutarve on havaittu myös Kouvolassa lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhetyön ja tehostetun perhetyön sisältöä ja kehittämistä tehtäessä. Kouvolassa on alettu uudistamaan erityisesti kotiin vietäviä palveluja, perhetyötä osana arviointia ja perhetyön saamista riittävän varhaisessa vaiheessa. Kehittämistyötä on tehty yhdessä asiakkaiden – asiakaskehittäjien – kanssa. (Mauno 2018-09-19.)

8.2 Palvelutarpeeseen vastaaminen perhetyön sosiaalipalvelulla perhekeskustoimintamallin mukaisesti

Toisena tutkimuskysymyksellisenä teemana selvitettiin keinoja/toimenpiteitä asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseen perhetyön sosiaalipalvelun avulla -– osana perhekeskustoimintamallin mukaista toimintaa. Tutkimustulosten mukaan asiakkaiden palvelutarve on yhteydessä sekä palvelutarpeeseen vastaamiseen liittyviin toimenpiteisiin että sosiaalihuoltolain mukaisessa perhetyössä työskentelevien perheohjaajien osaamisvaatimuksiin. **Tarvitaan palvelutarvetta vastaavaa laaja-alaista osaamista ja asiantuntijuutta sekä työskentelyssä fokuksen kohdentamista varhaiseen tukemiseen sekä monitoimijaiseen arviointiin.**

Palvelutarpeeseen vastaamiseen liittyvissä toimenpiteissä varhaiseen tukemiseen sekä monitoimijaiseen arviointiin kytkeytyy ennakointi, palveluun ohjautuminen ja palvelun saaminen helposti ja se, että verkostotyötä tehdään vain vaativammissa palvelutarpeissa. Palataan samojen osatekijöiden äärelle, jotka nousivat esille perhetyön palveluun ohjautumisessa sekä saatavuudessa. Sähköinen yhteydenotto mahdollisuus nimettiin yhteydenottokynnystä madaltavaksi keinoksi. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä on käytössä sähköinen yhteydenottopyyntölomake lapsiperheiden palveluohjaukseen (Ylä-Savon SOTE 2019a).

Ennakoinnissa jälleen kerran esille nousevat perhetyön palvelusta kertominen ja palvelun markkinointi sekä tuen tarpeiden havainnointi ja kartoittaminen monitoimijaisesti – asiakkaan huomioimista unohtamatta. **Asiakkaan tuen tarpeiden arvioimisessa tulee olla luottamusta yhteistyökumppaneiden osaamiseen,** sillä luottamuspula heikentää yhteistyösuhteen ja pahimmillaan myös palvelun laatua. ”Jokaisen työntekijän panos vaikuttaa jollain tavalla toisen työhön ja päinvastoin” (Rahkonen 2018, 6).

Monitoimijainen arviointi on nostettu keskeiseksi menetelmäksi myös perhekeskustoimintamallin mukaisessa työskentelyssä. Kyselyn tulosten mukaan arviointi toteutuu tällä hetkellä parhaiten viranomaisten kesken toteutettuna moniammatillisena yhteistyönä. **Tulevaisuudessa tulee korostaa asiakkaan – lapsen ja perheen - mukaan ottamista arviointiin ja siinä voidaan hyödyntää perhekeskustoimintamallin kehittämistyön oheistuloksena luotua työvälinettä, jossa monitoimitoimijaisen työskentelyn elementit on koottu yhteen.** Kyseinen työväline löytyy tulostettavassa muodossa esimerkiksi Yhdessä! -hankkeen internetsivustolta (LAPE POHJOIS-SAVO 2019b). Monitoimijaisessa työskentelyssä korostetaan asiakkaan kohtaamisen merkitystä, kaikkien osallistujien myönteistä asennetta työskentelyä kohtaan sekä monitoimijuutta tukevien työmenetelmien käyttöön ottamista ja ratkaisukeskeisyyttä. Monitoimijaisessa työskentelyssä onnistumista arvoidaan sekä erikseen jokaisen toimijan osalta että yhteisesti. (LAPE POHJOIS-SAVO 2019b.)

Monitoimijaisesti toteutettuun arviointiin on ilmeistä liittää monitoimijaisen arviointimallin käyttö. Tässä opinnäytetyössä on aiemmin viitattu monitoimijaisuuteen perustuvaan lapsen ja perheen hyvinvoinnin arviointimalliin nimeltä Hyvinvoinnin tähti (kuva 2). **Opinnäytetyön tutkimustuloksiin sekä perhekeskustoimintamallin mukaisesti uudistuvaan toimintakulttuuriin perustuen, tulisi Hyvinvoinnin tähti -arviointimalli ottaa käyttöön Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä. Uusien menetelmien käyttöön ottoon liittyen tulisi jakaa tietoa sekä järjestää koulutusta** kaikille lasten ja heidän perheidensä kanssa työskenteleville tahoille, sekä sivistys- ja sosiaalitoimen, terveydenhuollon, kolmannen sektorin toimijoiden ja yksityisten palveluntuottajien kanssa.

Tutkimuksen tuloksissa esille nousivat paikallisesti hyväksi havaittujen ja toimivien keinojen edelleen käyttäminen asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi, kuten vauvakäynnit ja perheleirit. **Kokemusperustaisesti hyväksi havaittujen ja toimivien keinojen lisäksi tulee hyödyntää olemassaolevia virallisia tietolähteitä ja menetelmäpankkeja**. Osana lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman hanketyöskentelyä alettiin sekä kokoamaan, kouluttamaan että tekemään tunnetuksi strukturoituja menetelmiä, joiden vaikuttavuudesta on tutkimustietoa ja joiden kohderyhmänä ovat alle 18-vuotiaat lapset sekä heidän perheensä. Tiedot menetelmistä on koottu internet sivustolle, Kasvun tuki -nimiseen tietolähteeseen. Kasvun tuki -tietolähteen ylläpito, työmenetelmien arviointi ja työmenetelmien käyttöön kouluttaminen on osa yhteistyöhanketta, jossa toimijoina ovat Suomen Itsenäisyyden juhlavuoden lastenrahaston säätiö, Suomen mielenterveysseura, Onni ja Helmi Karttusen säätiö sekä Lastensuojelun keskusliitto. (KASVUN TUKI 2019.)

Perhetyön palvelun saatavuus asiakaslähtöisesti, niin kutsutun virka-ajan ulkopuolella, on yksi sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelumuotoon liittyvä kehittämiskohde. On perusteltua keskustella, voitaisiinko työaikamuodon muutoksilla vastata paremmin sekä asiakkaiden palvelutarpeeseen että työntekijöiden työhön sitoutumisen edellytyksiin. Nykytilanteessa tarve on asiakaslähtöistä ja toteutus työntekijälähtöiseen joustoon perustuvaa. Jatkossa työaikamuutoksen tarpeen tarkastelu tulee olla osa perheohjaajien työhyvinvointiin, perhe- ja työelämän yhteensovittamiseen sekä asiakkaan oikeuksiin, palvelun laatuun ja Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän asiakaslähtöistä hoivaa ja hyvinvointia korostavaan toimintastrategiaan liittyvää pohdintaa. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän strategian (Ylä-Savon SOTE 2019b) mukaan kuntayhtymän

toimintaperiaatteita ovat muun muassa asiakaslähtöisyys, laadukkaat ja vaikuttavat palvelut sekä ammatillisuus. Kriittisiin menestystekijöihin on sisällytetty esimerkiksi perhekeskustoimintamallin käyttöönotto, joustavuutta, palvelukykyä ja tehokkuutta tukevat prosessit sekä rakenteet ja ammattitaitoinen, oma-aloitteinen, työkykyinen ja hyvinvoiva henkilöstö.

Käytössä olevasta liukuvasta kello 07.00 ja 21.00 välille sijoittuvasta työajasta huolimatta on osoittautunut haasteelliseksi vastata erityisesti ilta-aikaan – kello 18.00 jälkeen – kohdentuvaan tuen tarpeeseen. Tutkimuksen tulosten mukaan tarvitaan asenteellisia muutoksia, jotta tilanne kohenee tältä osin. Oletettavasti tarvitaan myös rakenteellisia muutoksia, jotta työskentelystä muodostuu laadukas sekä tuloksekas jatkumo. Tällä hetkellä on jokaisen työntekijän henkilökohtaisella vastuulla sovittaa aikataulullisesti yhteen asiakasperheissä työskentelyyn liittyvät kotikäynnit, verkostopalaverit, asiointikäynnit ja niin edelleen. Jos tuen tarve perheessä ajoittuu ilta-aikaan, pitäisi vastaavasti pystyä aloittamaan työpäivä myöhemmin. Usein työpäivän myöhemmin aloittamisen esteeksi muodostuvat verkostopalaverit tai muut työskentelyyn liittyvät kokoontumiset, jotka on sijoitettu aamupäiviin. Toisekseen pitkät – normityöajan ylittävät – työpäivät kerryttävät ylityötunteja. Ylityötunnit korvataan vapaapäivien muodossa, jolloin saattaa alkaa työntekijää kuormittava kierre: jos on päivän vapaalla, joutuu tekemään työviikkoon kuuluvat tehtävät neljässä työpäivässä.

Asiakaslähtöiseen palvelutarpeeseen vastaamiseksi perheohjaajia tarvitaan määrällisesti nykyistä enemmän. Tutkimustulosten mukaan perheohjaajien määrä oli kyselyn ajankohtana riittämätön. Palvelutarpeeseen ei pystytä vastaamaan tuen tarpeen varhaisessa vaiheessa, nopeasti ja riittävän tiiviillä intensiteetillä. Tammikuussa 2019 perhetyöhön lisättiin työntekijäresursseja, palkkaamalla vuoden ajaksi kolme uutta perheohjaajaa vaativaan lastensuojelun perhetyöhön. Tuleva vuosi osoittaa, millaisia vaikutuksia lisäresursseilla on ollut: esimerkiksi, onko lisäresurssien ansioista pystytty vastaamaan aiempaa enemmässä määrin varhaisen tuen perhetyön tarpeeseen? Myös yksityiset palveluntuottajat tuottavat perhetyön palveluja. Ostopalveluja käytetään muun muassa korvaamaan työntekijäresurssien puutetta. Ostopalveluna toteutetun perhetyön nähdään vastaavan paremmin ilta- ja viikonloppuaikaan sijoittuvaan perhetyön tarpeeseen sekä intensiivisesti – useita kotikäyntejä viikon aikana – toteutettuun perhetyön palvelutarpeeseen. Lisäksi on huomattu, että yksityiset palveluntuottajat toimivat joustavimmin ehdoin. Esimerkiksi perhetyötä vastaavassa palvelussa he kuljettavat asiakkaita ja heillä on käytössään rahallisia resursseja palvelun sisällön tuottamiseksi suoraan asiakastyöhön. **Tuleekin pohtia, jääkö nykymuotoisena toteutetun perhetyön rooliksi toimia eräänlaisena laastariapuna – intensiivisemmän työskentelyn ollessa haastavaa toteuttaa.**

Tulevaisuudessa palveluun ohjautumisen prosessia on edelleen muokattava sellaiseksi, ettei asiakasta niin sanotusti luukuteta - siirretä eteenpäin - työntekijältä toiselle. **Neuvolan ehkäisevän perhetyön käynnistymisen lisäksi porrasteisuuden luominen perhetyön palveluihin osana palvelutarpeeseen asianmukaista vastaamista, on se mitä voidaan luoda uutta. Porrasteisuuden kehittämisen ohella tulee vaihtoehtoisesti tarkastella perhetyön palvelua eri sisältöisinä palvelupaketteina.** Voidaanko palvelupaketit räätälöidä joustavammin asiakkaiden palvelutarvetta vastaavaksi, sisältäen enemmän joustoa ja tarpeen mukaisia muutoksia? Ja

miten omatyöntekijä malli soveltuu SHL:n mukaisen perhetyön palveluun? **Onko tehtävä selkeä työnjako ehkäisevän perhetyön sekä SHL:n ja LS:n mukaisen perhetyön palvelun välillä?** Pohdinnassa voidaan hyödyntää Pohjois-Savon LAPE-kehittämistyön tuloksena julkaistua kahta työkirjaa. Vuonna 2018 julkaistiin Monitoimijaisen perhetyö ja perhekuntoutuksen -työkirja nimeltä Perhetyön perhonen (LAPE POHJOIS-SAVO 2018). Seuraavana vuonna julkaistiin Mikä ihmeen perhekeskustoimintamalli -työkirja (LAPE POHJOIS-SAVO 2019c).

8.3 Perheohjaajien osaamisvaatimukset asiakkaiden palvelutarpeeseen vastaamiseksi perhekeskustoimintamallin mukaisesti työskennellen

Työntekijäresurssien lisääminen ja perhetyön palvelumuodon sisällyttäminen muihin palveluihin – kuten neuvolaan – nostettiin myös vastauksissa esille. Tuleekin pohtia, ovatko omat perheohjaajat eri palveluissa asianmukainen toimenpide palvelutarpeeseen vastaamiseksi. Tuleeko sen sijaan **hyödyntää keskitettyä perhetyön palvelua konsultaatiota pyytämällä tai jalkauttamalla perhetyön palvelua ja osaamista muihin palveluihin** – kuten varhaiskasvatukseen ja kouluille. Tällä hetkellä kuntien järjestämä tuki sosiaalipalveluissa on suurimmaksi osaksi joko niin kutsuttua korjaavaa työtä tai työskentelyä silloin, kun on jo herännyt huomattava huoli – asiakkaiden täyttäessä tietyt kriteerit tuen saamiseksi. (Petrelius 2017-12-13).

Työntekijöiden heikon sitoutumisen lisäksi perhetyön palvelutarpeeseen vastaamisessa nostettiin esille johtaminen: haasteellisuus työskennellä eri esimiesten alaisuudessa sekä henkilökemioiden huomioiminen työntekijävalinnoissa. Ilmeistä ristivetoa aiheuttaa se seikka, että perheohjaajat työskentelevät terveydenhuollon koulutuksen omaavan johdon alaisuudessa. Asiakkailla on sosiaalihuollon asiakkuus ja siitä vastaavat sosiaalihuollon koulutuksen saaneet perhesosiaalityöntekijät sekä johto. **On tarpeen pohtia miten käy ennaltaehkäisevän työn, jos perhetyön palvelu sekä johtaminen siirtyvät sosiaalihuollon puolelle. Lisäksi on tarpeen pohtia työntekijöiden työyhteisötaitojen merkitystä muun muassa palvelutarpeeseen vastaamisen osatekijänä.**

Työntekijöiden henkilökohtaiseen osaamiseen panostaminen sekä tutkimuksessa toivottujen yhteisten koulutusten järjestämisen merkitys korostuu. Molemmat osatekijät edesauttavat yhteisen ymmärryksen muodostumista ja vahvistavat työyhteisö- ja verkostotyöskentelytaitoja. Tuolloin henkilökemioihin perustuva ajattelu ei enää ohjaisi työntekijöiden toimintaa. Rahkonen (2018, 6) arvioi työyhteisö- ja verkostotyöskentelytaitojen osaamisen olevan yhteydessä koettuun työhyvinvointiin ja työssä jaksamiseen. Työhyvinvoinnilla ja työssä jaksamisella on puolestaan yhteys työhön sitoutumiseen sekä työn tuloksellisuuteen.

Perheohjaajan työssä tarvitaan tutkittua fakta tietoa, menetelmällistä osaamista ohjata ja tukea sekä taitoa tehdä yhteistyötä niin asiakkaiden kuin myös yhteistyöverkoston kanssa. Laaja-alaisen osaamisen ja asiantuntijuuden lähtökohtana on ammatillinen pätevyys. **Tutkimuksen aineiston mukaan perhekeskustoimintamallin mukaisessa toiminnassa tulee pysyttäytyä nykyisessä pätevyysvaatimuksessa, joka on sosionomi (AMK) -tutkinto. Tämän lisäksi tulee taata**

mahdollisuus syventää osaamista asiantuntijuudeksi lisäkoulutusten avulla. Parasta tietysti olisi, että työnantaja sitoutuisi kustantamaan kyseisiä koulutuksia riittävässä määrin ja osaamistarpeisiin kohdennetusti.

Tutkimuksen tulokset asiakkaiden palvelutarpeesta ja perheohjaajan osaamistarpeista korreloivat Rahkosen (2018, 3) Pohjois-Savossa toteuttaman osaamisen kartoituskyselyn kanssa. Kysely kartoitti osaamisen vahvistamisen tarpeita alle 18-vuotiaiden lasten ja heidän perheidensä parissa tehtävässä työssä suhteessa perhekeskustoimintamallin tehtävien mukaiseen toimintakulttuurin ja palveluiden uudistamiseen lapsi- ja perhelähtöisemmäksi. Kysely kohdennettiin sivistys-, sosiaali- ja terveystoimen sekä seurakuntien ja järjestöjen työntekijöille. (Rahkonen 2018, 3.)

Monialaisen työskentelyn tärkeimpiä taitoja ovat esimerkiksi positiivinen asenne, toisen työn tuntemus sekä ammattiataidon kunnioittaminen ja arvostaminen, avoin ja korrekti dialogi, kyky astua yhteistyöhön sekä halu oppia uutta. Tärkeimpiä tietoja ovat muun muassa palvelujärjestelmän ja lakien tuntemus sekä tiedon ja menetelmien hallinta. Käytännössä osaaminen ja tiedot ilmenevät tiedonkulun sujuvuutena, tiedottamisen tärkeytenä, verkostojen rakentamisena, selkeänä ja sovittuna työnjakona sekä seurantana, asiakkaan kokemuksen tukemisena, kykynä kuulla, kuunnella sekä motivoida, riittävänä aikana yhteistyön tekemiseksi sekä yhteisen tavoitteen muodostumisena ja niin edelleen. Tarvittava osaaminen vanhemmuuden tukemiseksi liittyy suurelta osin vuorovaikutuksellisiin tekijöihin, esimerkiksi asiakkaan kohtaamiseen sensitiivisesti ja aidosti, kykyyn tunnistaa huoli varhaisessa vaiheessa sekä ottaa huoli puheeksi, tunne- ja vuorovaikutustaitoihin ja kykyyn huomioida monimuotoiset sekä monikulttuuriset perheet kokonaisuutena. (Rahkonen 2018, 6–8.) Kyselyyn vastanneista yli puolet koki koulutuksen tuottaman osaamisen olevan riittävää työtehtävien vaativuuden kannalta (Rahkonen 2018, 9).

Osaamisen kysymyksessä tulee myös pohtia, mihin niin sanotusti vedetään raja perus- ja erityispalvelujen osaamisen välillä. Molemmille palveluille on tarvetta, eikä aikaa ja energiaa tulisi käyttää professionaalisten tiukkojen rajojen vetämiseen. Sen sijaan tulee avoimesti keskustella, kuinka olemassaolevia niukkoja resursseja voidaan jalkauttaa peruspalveluihin ja hyödyntää parhaimmalla mahdollisella tavalla – asiakkaiden eduksi. **Voitaisiinko esimerkiksi kotikäynneillä ottaa käyttöön etäyhteydellä tapahtuva konsultointi ja moniammatillisesti toteutettu parityöskentely?** Muun muassa videoneuvotteluja sekä koulutuksia olemme jo oppineet etäyhteyksin käyttämään.

Perheohjaajien osaamista voidaan tarkastella myös palveluohjauksellisesta näkökulmasta: että osataan ohjata sekä ohjataan perheitä erityispalveluista kolmannen sektorin tuottamiin palveluihin. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi seurakunnan ja järjestöjen perhekerhot. Perheiden voimaantuessa yhteisölliset kohtaamispaikat voivat kannatella perheitä eteenpäin vertaistuen keinoin. Myös päivähoito varhaiskasvatuksen tukimuotona on joskus tarpeen vanhemmuuden tueksi ja siten lapsen edun mukaista tukea perheelle. Palveluohjauksellisen työotteen toteu-

tumiseksi perheohjaajilla tulee olla tietoa saatavilla olevista palveluista. **Yleensä palveluohjaukseen liittyvä tiedonhallinta edellyttää perheohjaajalta omatoimisuutta etsiä ajantasainen tieto.**

Jotta verkostotyön tekeminen monitoimijaisesti perhekeskustoimintamallin mukaisena perhe- ja lapsilähtöisinä toimintatapoina mahdollistuu, **on vahvistettava yhteistyökäytänteitä, jotka on todettu sujuviksi** (liite 11). **Vastaavasti tulee poistaa ja supistaa yhteistyön tekemisen esteitä** (liite 12). Konkreettiset toimenpiteet ova sellaisia, joihin jokainen työntekijä voi osaltaan vaikuttaa. Esimerkiksi eriävistä näkökulmista keskustelun avaaminen lisää ymmärrettävyyttä eroavaisuuksia kohtaan sekä mahdollistaa niin kutsutun yhteisen ymmärryksen muodostumisen. **Perhetyön sisällöllistä kehittämistä tulee tehdä yhdessä yhteistyökumppaneiden sekä johdon kanssa. Kehittämisessä tulee huomioida myös asiakaspalaute/asiakkaiden näkemys.**

Esitellessäni ensimmäisen kerran tutkimusaineistoon perustuvia tuloksia syyskuussa 2018 Varkaudessa järjestetyssä LAPE-yhteiskehittämispäivässä, kuopiolaiset perheohjaajat kiinnostuivat erityisesti perheohjaajan osaamisvaatimuksia koskevista tuloksista. He oivalsivat, että kyseisiä **tuloksia voidaan hyödyntää perheohjaajan työn vaativuuden arvioinnissa.** Yleisesti työn vaativuuden arvioinnin tarkoituksena on selvittää mitkä ovat työhön kuuluvat työtehtävät, tarvittava osaaminen ja vastuut sekä määrittää oikeudenmukainen palkkataso.

Mielestäni on huomioitava, että Sitran (2015) tekemässä selvityksessä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen uudistamiseksi keskitytään terveydenhuollon palvelujen kehittämiseen. Esimerkiksi valinnanvapaus, erilaiset virtuaaliset klinikat ja omatoimisuuteen perustuvat hoitopisteet sekä hoidon tarpeen arviointimenetelmät liittyvät suurimmaksi osaksi fyysisen terveyden edistämiseen. Sosiaalipalvelut ja sosiaalinen kuntoutus jäävät selkeästi vähemmälle huomiolle. Niiden osalta keskitytään enimmäkseen euromääräisiin kustannuksiin ja huoltosuhteen heikkenemiseen liittyvään palvelujen uudistamistarpeeseen. Tehdyssä selvityksessä terveyden edistäminen nähdään hyvinvointia tuottavana. Luetun perusteella sosiaalisen näkyväksi tekeminen kaikilla tasoilla – fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen taso – on edelleen haasteellista.

8.4 Kehittämisehdotukset perhetyön sosiaalipalvelun toteuttamiselle osana perhekeskustoimintamallia

Tutkimusaineisto kyllääntyy osatekijöistä, jotka olen koonnut neljäksi elementiksi johtopäätöksiin ja kehittämisehdotuksiin. Nämä osatekijät toistuvat monessa eri kohtaa, aihetta eri näkökulmista lähestyttäessä. Tutkimuksen tuloksen mukaan, raamien määrittelynä varsinaiselle sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelun toteuttamiselle osana perhekeskustoimintamallin verkostomaista kokonaisuutta, tulee huomioida seuraavat elementit:

1. On tärkeää lisätä perhetyn sosiaalipalvelusta tiedottamista ja markkinointia (liittyy perhetyön palvelun tunnettavuuteen, ohjautuvuuteen, palveluun sisältöön ja palvelutehtäviin, ennakointiin varhaisen tukena, ennen kuin tilanteet kriisiytyvät ja ollaan niin kutsutun korjaavan työn vaiheessa, on oltava läsnä arjessa perheiden toimintaympäristöissä) Tulee ajatella niin, että esimerkiksi

tiedottamisessa on onnistuttu, kun perhetyön palveluun ohjautuminen tapahtuu pätevin perustein, oikein kohdennetusti sekä varhaisessa tuen tarpeen vaiheessa.

2. Tärkeää on myös työntekijöiden osaamisen ylläpitäminen ja kartuttaminen (tuen tarpeeseen vastaamiseksi tarvitaan henkilöstön perehdytystä, perheohjaajille lisäkoulutus, toimintaa konsultaatioperustaisesti, osaamista monitoimijaiseen verkostoyhteistyöhön sisältäen työyhteisötaidot sekä uusien vaikuttavien menetelmien käyttöönotoa – kuten yhteinen hyvinvoinnin arviointimalli ja muut vaikuttaviksi todetut menetelmät) Verkostotyön tarve esimerkiksi palvelutarpeen kartoittamisessa sekä tarvittavien palvelujen yhteensovittamisessa kokonaisuudeksi. Perhetyössä ohjauksen toiminnallisuus on keskeistä.

3. Riittävät työntekijäresurssit perhetyön sosiaalipalvelussa (onko resurssien uudelleen jako realistista? mikä on jatkossa ostopalvelujen osuus? Jotta taataan saatavuus nopeasti ja varhaisessa vaiheessa sekä oikea-aikaisesti) Huomioitava perheohjaajien työssä jaksaminen ja työhön sitoutuminen. Vastuutettava kuntien päättäjiä päätöksien seurauksista esimerkiksi antamalla tietoa lapsiperheiden tilanteesta ja tukimuotojen vaikuttavuudesta: eri tukimuotojen laatu ja määrä huomioiden.

4. Palvelumuotoilun tarve (jossa korostuu asiakaslähtöisyys, asiakaskokemukset, saatavuudessa esimerkiksi työaikamuodon pohdinta ja olemassa olevien kriteerien tarkastelu, digitalisaation hyödyntäminen esimerkiksi sähköisten ja helposti muokattavien ohjeistuksien muodossa ja/tai osana palvelukokonaisuutta – esimerkiksi digitaalisina kohtaamisina matkapuhelimen kautta) Tärkeää on palvelun porrasteisuuden, räätälöityjen palvelupakettien ja omatyöntekijämallin sopivuuden tarkastelu palvelutarpeeseen vastamiseksi.

Lopputulema kaikesta edelle kirjoitetusta on, että iskulauserekisteröityä (MARK 2019) mainoslausetta mukaellen "Jokaisessa perheitä kohtaavassa työntekijässä tulee asua pieni perheohjaaja" tai "Yhteiskunnan äiti" – kuten olen lapsen kuullut perheohjaajaa kutsuvan. Holistinen – perhekokonaisuuden huomioiva – näkökulma ja asenne sekä palveluohjauksellinen työote ja kollektiivinen kasvatusajattelu ovat verkostomaisen työskentelyn lähtökohtia sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön palvelun toteuttamisessa.

9 POHDINTA

Tutkimusaineistossa asiakaslähtöisyyden näkökulma ilmeni selkeästi sekä ammattilaisten vastauksissa että heidän esille tuomassaan asiakaspalautteessa. Tästä päättelen, että lapsiperheiden parissa toimivien ammattilaisten keskuudessa on olemassa sekä tahtoa että myönteistä asennetta palvelujen uudistamista kohtaan. Olennaista on, kuinka kyseinen tahtotila ja positiivinen asenne saadaan otettua käyttöön – aktivoitua konkreettiseksi monitoimijaiseksi yhteistoiminnaksi. Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessani olen pohtinut, tuleeko käyttää sanaa työ vai toiminta? Ja missä yhteydessä? Työ kuulostaa vaikealta, lähes pakolta. Toiminta -sana on sävyltään positiivisempi. Molemmat, työ ja toiminta, voivat olla aktiivista, tavoitteellista ja tuloksekasta.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekemisen prosessi on ollut sekä haastava että antoisa monella tavalla. Oman haasteensa muodosti LAPE-muutosohjelman kehittämistyön etenemisessä mukana pysyminen. Tiedot tehdystä kehittämistyöstä olivat pitkän aikaa suullisten tiedonantojen, PowerPoint -esitysten ja työpapereiden muodossa, kunnes tieto koottiin sanalliseen muotoon esimerkiksi menetelmien mallinnuksiksi ja työkirjoiksi. Kyseisistä mallinnuksista – kuten Hyvinvoinnin tähti -arviointimalli ja Perhekeskustoiminta -malli – koen saaneeni eniten ”eväitä” omaan ammatilliseen työskentelyyni, riippumatta siitä missä muodossa lapsi- ja perhepalveluiden muutos tulevaisuudessa toteutuu. Koen, että henkilökohtainen ammatillinen kehittyminen on syventynyt ja liittyy erityisesti tiedonhankintaan. Teoriatiedon lukeminen ja samanaikainen tiedon käytäntöön soveltaminen on kirkastanut perheohjaajan työn tarkoitusta ja tavoitetta: mitä työ on ja miksi sitä teemme. Innostus perhetyön tekemistä kohtaan on yhä kasvanut ja samalla sen merkityksellisyyden korostaminen myös muille tahoille, sekä perheille että ammattilaisille.

Mielestäni on helppo huomata, että ammatillisessa työssä keskitymme yleisesti hyvinvoinnin tähden (ks. sivu 22, kuva 2) vaaleansinisten sakaroiden sisältöihin omista professioistamme käsin: muun muassa mittaamme kiloja ja senttejä, arvioimme taitoja ja tuen tuen tarpeita sekä tuemme rahallisesti toimeentuloa. Lasten sekä perheiden hyvinvointiin liittyen narratiivinen (kerronnallinen) lähestymistapa – kysyminen ja kuunteleminen – on sitä uutta, jota meidän tulee tietoisesti opetella ja arvostaa. Lisäksi myös monitoimijaisuus on työn tekemisen tapa, jonka merkitys tulee oivaltaa kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin rakentumisessa. Kokonaisvaltainen hyvinvointi edellyttää hyvinvointia fyysisellä, psyykkisellä ja sosiaalisella tasolla. Uskon, että harvoin vanhemmat loukkaantuvat siitä, että kysellään vähän tarkemmin ja laajemmin perheen tilanteesta. Välittävä kiinnostus sekä dialogiset kysymykset ovat mielestäni osoitus arvostuksesta vanhempaa ja lasta kohtaan.

Haastavaa oli myös pitäytyä sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön kehittämisen teemassa, sillä osallistuin henkilökohtaisesti Monitoimijaisen perhetyön ja perhekuntoutuksen yhteiskehittämisprosessiin. Ennen opinnäytetyön aiheen täsmentymistä työyhteisömme perheohjaajilta kysyttiin, kuka on halukas sitoutumaan perhetyön kehittämiseen ja osallistumaan siihen liittyviin yhteiskehittämispäiviin yhdessä sosiaalityöntekijöitä edustavien kanssa: ilmoittauduin ja pääsin mukaan toisena kahdesta perheohjaajasta. Opinnäytetyön aiheen täsmennettyä osallistuin satunnaisesti myös Perhekeskustoi-

mintamallin kehittämisprosessiin liittyviin yhteiskehittämispäiviin. Vaikka LAPE-muutosohjelma päättyi, olen tulevaisuudessa edelleen mukana lapsiperheiden perhetyön palvelujen kehittämistyötä jatkavassa toiminnassa. Maakunnallinen kehittämisverkosto on koottu LAPE-muutosohjelmassa mukana olleista ja jatkotyöskentelystä kiinnostuneista työntekijöistä. Mukanaoloni mahdollistaa työnantajatahon kannustus ja suostumus osallistumiseeni.

Teemassa pitäytymisen haasteeseen liittyy myös se, että perheohjaajan työ on tällä hetkellä enimmäkseen lastensuojelun avohuollon tukitoimena toteutettavaa työtä. Tulevaisuudessa työn painopiste tulee olla enemmän sosiaalihuoltolain mukaisessa varhaisessa tukemisessa, lastensuojelulakiin perustuvan asiakkuuden sijaan. Tähän pääsemiseksi vastuutan kaikkia kanssaihmisiä toimimaan siten, että se on mahdollista. Varhainen tuki mahdollistuu muun muassa ottamalla rohkeasti puheeksi havaittu tuen tarve, oli havaitsija perheiden parissa toimiva ammattilainen, ystävä, perheenjäsen, muu läheinen tai ohikulkija.

Tutkimuksen tulosten mukaan yhteistyökumppaneiden näkemys paikallisesta lapsiperheiden palvelujen muutoksen suunnasta Ylä-Savossa on yhteneväinen valtakunnalliseen LAPE-muutosohjelman toimintaperiaatteisiin ja tavoitteisiin verrattuna. Muutosvaiheessa positiivisen yhteishengen merkitys korostuu ja sitä on tarpeen vaalia. Sillä erityisesti lasten näkökulmasta ei ole yhdentekevää mitä palveluja on saatavilla ja millaisia palveluverkostoja rakennamme. Tai olemmeko me aikuiset mukana vaikuttamassa yhteiskunnallisiin päätöksiin tai muuhun vastaavaan toimintaan. Valitettavan usein niin kutsuttu NIMBY-ilmiö (Not in my backyard) nostaa päätään: asioihin tartutaan ja niihin reagoidaan siinä vaiheessa, kun ne koskettavat omakohtaisesti.

Opinnäytetyön kehittämisehdotuksia noudattamalla on mielestäni helppoa edetä perhekeskustoimintamallin ja perhetyön sosiaalipalvelun mukaisen yhteistoiminnan yhteensovittamisessa. Kehittämisehdotusten osalta voidaan tehdä työnjakoa vastuualueittain. Voidaan esimerkiksi sopia, kuka vastaa tiedottamisesta ja markkinoinnista sekä kenen vastuutehtävänä on osaamisen kartuttaminen ja ylläpitäminen. Oletettu vastaus on, että jokainen työntekijä vastaa tarpeen vaatiessa oikean tiedon antamisesta ja erityisesti henkilökohtaisen osaamisen ylläpitämisestä. Lisäksi tarvitaan keskitettyä tiedottamista ja markkinointia. Osaamisen edellytysten täyttymiseksi tarvitaan myös rahaa, resursseja, joiden olemassaolosta on johdon huolehdittava. Riittävien työntekijäresurssien ylläpitämiseksi tulee toimia siten, että perheohjaajien työhyvinvointia tuetaan kaikilla olemassaolevilla keinoilla. Esimerkiksi vaihtelevien työaikojen ja asiakasmäärien tasaisemmalla jakaantumisella perheohjaajien kesken. Oletettavaa on, että tämän toteutumiseksi tarvitaan aikaisempaa avoimempaa keskustelua perheohjaajien ja lähiesimiesten sekä johtajien kesken. Neljäs kehittämisehdotuksen elementti, palvelumuotoilu, liittyy vahvasti kolmeen ensimmäiseen kehittämistyön elementtiin. Onnistuneella palvelumuotoilulla voidaan vastata muun muassa perhetyön sosiaalipalvelun saatavuuden osalta tulleeseen negatiiviseen kritiikkiin. Jatkokehittämisehdotuksena esitän palvelumuotoiluun huomion kiinnittämistä ja siihen investoimista – sekä ajallisesti että rahallisesti. Kehittämistyötä tulee tehdä suunnitelmallisesti ja vastuullisesti tehtävään nimetyn työryhmän toimesta, esimerkiksi perhesosiaalityöntekijöiden ja perheohjaajien sekä heidän esimiestensä yhteistyönä. Mikäli mahdollista, tulee palvelumuotoilun lopputuloksena valittu toimintamalli pilotoida ennen varsinaista käyttöön ottoa.

Lopuksi totean, että perhekeskustoimintamallin mukaisessa ammatilisessa työskentelyssä tarvitaan jokaista lapsiperheitä kohtaavaa työntekijää, aina suorittavalta tasolta johtotasolle saakka. Huomioitava on myös perheiden osallisuus, omatoimisuus ja vastuunotto omasta elämäntilanteestaan kykyjensä mukaan. Perhetyö sosiaalihuoltolain mukaisena tukimuotona on yhtä vahva kuin on sen heikoin lenkki esimerkiksi palveluun piiriin ohjautumisen tai palvelun saatavuuden osalta. Lasten asioista kyseen ollen, meidän aikuisten ja erityisten perheiden parissa toimivien ammattilaisten tulee toimia lasten äänenä ja etujen valvojina. Etenkin pienten lasten hyvinvointi on aikuisten toimista riippuvainen. Vanhemmille kohdennettu tuki hyödyttää lasta ja lisää koko perheen hyvinvointia. Vanhemmuuden tukemisessa perhetyö on sopiva ja tuloksekas työmuoto – osana perhekekustoimintamallin mukaista yhteistyötä.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

ALUEUUDISTUS 2017. Rakenne [verkkosivu]. [Viitattu 2017-12-07.] Saatavissa: http://alueuudistus.fi/rakenne

DENZIN, N. K. 1978. The research act: A theoretical introduction to sociological methods. New York: McGraw-Hill.

FATTORE, Toby, MASON, Jan and WATSON, Elisabeth 2009. When children are asked about their well-being: towards a framework for guiding policy. Child indicators Research. Vol 2 (1) March: pp. 57-77.

FORSBERG, Kristina och EKMAN, Nina 2008. Karttläggning av familecentralen i Hageby – ur ett samverkansperspektiv. Magistersuppsats från Utbildningsprogrammet för samhälls- och kulturanalys. Linköpings universitet institutionen för samhälls- och välfärdsstudier. [Viitattu 2018-01-01.] Saatavissa: http://liu.diva-portal.org/smash/get/diva2:132/FULLTEXT01.pdf

HALME, Nina, PERÄLÄ, Marja-Leena ja LAAKSONEN, Camilla 2010. Yhteistyöinterventioiden vaikuttavuus lapsiperhepalveluissa. Järjestelmällinen katsaus. THL – Raportti 10/2010. Helsinki: Yliopistopaino.

HALME, Nina, VUORISALMI, Merja ja PERÄLÄ, Marja-Leena 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijän näkökulma. THL – Raportti 4/2014. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

HARRISON, Gai and MELVILLE, Rose 2010. Rethinking social work in a global world. Great Britain: Palgrave Macmillan.

HEIKKILÄ, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9., uudistettu painos. Porvoo: Edita Publishing Oy.

HEINONEN, Olli-Pekka, IKONEN Anna-Kaisa, KAIVOSOJA, Matti ja REINA, Timo 2018. Yhdyspinnat yhteiseksi mahdollisuudeksi. Selvitys lapsi-, nuoriso- ja perhepalveluiden toteuttamiseen liittyvistä yhdyspinnoista muuttuvassa toimintaympäristössä [verkkojulkaisu]. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 8/2018. [Viitattu 2019-03-09.] Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160555/LAPE-loppuraportti_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

HÄGGMAN–LAITILA, Arja ja PIETILÄ, Anna-Maija 2007. Lapsiperheiden terveyttä edistävä tuki ja sen lähtökohdat: Katsaus kehittämiskohteisiin ja jatkotutkimusaiheisiin [verkkojulkaisu]. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 44/2007, 47–62 [Viitattu 2017-12-07.] Saatavissa: file:///C:/Users/K%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4/Downloads/520-1-2202-1-10-20080528.pdf

HÄKÄLÄ, Niina ja LEHMUSKOSKI, Antero 2017. Sosiaalihuollon asiakaskirjat ja palvelutehtäväkohtaiset prosessit. THL [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-06-03.] Saatavissa: https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon_asiakasasiakirjat_ja_palvelutehtavakohtaiset_palveluprosessit.pdf/2bd89326-8c74-4051-b39f-ad4f499d0bb5

IHALAINEN, Jarmo ja KETTUNEN, Terttu 2016.Turvaverkko vai trampoliini sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

KANANEN, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176.

KASVUN TUKI 2018. Vahvuutta vanhemmuuteen [verkkosivu]. [Viitattu 2018-02-25.] Saatavissa: http://kasvuntuki.fi/tyomenetelmat/vahvuutta-vanhemmuuteen/

KASVUN TUKI 2019a. Työmenetelmät. Ihmeelliset vuodet vanhemmuusryhmät [verkkosivu]. [Viitattu 2019-04-28.] Saatavissa: https://www.kasvuntuki.fi/tyomenetelmat/ihmeelliset-vuodet-vanhemmuusryhmat/

KASVUN TUKI 2019b. Tietoa kasvun tuesta. Mikä on kasvun tuki – tietolähde? [verkkosivu]. [Viitattu 2019-03-23.] Saatavissa: https://www.kasvuntuki.fi/tietoa-kasvun-tuesta/mika-on-kasvun-tuki-tietolahde/

KIM, W. Chan ja MAUBORGNE, Renee 2015. Sinisen meren strategia. Löydä markkina-alue kilpailun ulkopuolelta. 8., uudistettu painos. Helsinki: Talentum.

LAKI LAPSEN HUOLLOSTA JA TAPAAMISOIKEUDESTA. L 361/1983. Finlex. Lainsäädäntö. [Verkkosivu]. [Viitattu 2019-09.03]. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361#L1P

LAPE POHJOIS-SAVO 2018. Perhetyön perhonen. Työkirja perhetyön ja perhekuntoutuksen toimijoille [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-03-03.] Saatavissa: https://www.lapepohjoissavo.fi/media/lastensuojelu/perhetyon-perhonen-tyokirja.pdf

LAPE POHJOIS-SAVO 2019a. Hyvinvoinnin tähti [verkkojulkaisu.]. [Viitattu 2019-04-28.] Saatavissa: https://www.lapepohjoissavo.fi/media/tyokalupakki/hyvinvoinnin-tahti-valmis.pdf

LAPE POHJOIS-SAVO 2019b. Monitomijaisen työskentelyn elementit[verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-05-01]. Saatavissa: https://www.lapepohjoissavo.fi/media/liitetiedostot/monitoimijaisen_tyoskentelyn_elementit.pdf

LAPE POHJOIS-SAVO 2019c. Mikä ihmeen perhekeskustoimintamalli? -työkirja [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-03-03.] Saatavissa: https://www.lapepohjoissavo.fi/media/tyokirja/mika_ihmeen_perhekeskustoimintamalli-tyokirja_web.pdf

LASTENSUOJELULAKI. L 13.4.2007/417. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-04-21]. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L7P36

LINDQVIST, Ulla 2019-04-03. Hankepäällikkö. Kohtaamispaikkatoiminnan kriteerit ja arviointityökalu [luento]. Iisalmi: Savonia ammattikorkeakoulu. Yhteisöllinen työ perhekeskuksissa ja niiden kohtaamispaikoissa -koulutus.

MARK 2019. Markkinointiliiton iskulauserekisteri [verkkosivu]. [Viitattu 2019-05-01]. Saatavissa: https://www.markkinointiliitto.fi/mika-on-mark/iskulauserekisteri/

MARKLUND, Kristin, ANDERSHED, Anna-Karin ja ANDERSHED, Henrik 2012. Pohjolan lapset. Varhainen tuki lapsille ja perheille. ”Varhainen tuki perheille” hankkeen -tulokset [verkkojulkaisu]. Pohjoismainen hyvinvointikeskus: Ineko. [Viitattu 2017-12-07.] Saatavissa: http://www.nordicwelfare.org/PageFiles/415/Inspirationshäften/5FI_LR.pdf

MAUNO, Riikka 2018-09-19. Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden perhetyön ja tehostetun perhetyön sisältöä ja kehittämistä [Esitelmä]. Varkaus: Puurtilan seurakuntakoti. Perhetyön erilaiset muodot ja sisällöt kehittämispäivä. [Viitattu 2019-03-21.] Saatavissa: https://www.lapepohjoissavo.fi/media/lastensuojelu/riikka-mauno-esitys-19.9.2018.pdf

PELKONEN, Marjaana ja HASTRUP, Arja. Matalan kynnyksen palvelujen verkostoiminen – Perhekeskustoimintamalli. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisentoimeenpanon tueksi (Projektisuunnitelma) [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-01-29.] Saatavissa: https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/19/article-1079

PERHEENTALO 2019. Toiminnat [verkkosivu.] [Viitattu 2018-03-21.] Saatavissa: http://www.perheentalo.fi/fi/Toiminnat.html

PETERSEN, Adam 2018-09-27. Sosiaalisen asuntotuotannon koordinaattori. Slagelsen Sydbyenin asuinalueen esittely, YAMK-sosionomien opintomatkalla Tanskassa. Slagelse; Multihuset.

PETRELIUS, Päivi. 2017-12-13. Erikoistutkija, Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. [Luento.] Lapsen hyvinvoinnin malli työskentelyn lähtökohtana. LAPE yhteiskehittämispäivä. Kuopio: Kuopion kansalaisopisto.

POHJOIS-SAVO2019 2017. Sote uudistus [verkkosivu]. [Viitattu 2017-12-06.] Saatavissa: http://www.pohjoissavo2019.fi/sote-uudistus/sote-uudistus/tasta-on-kyse.html

RAHKONEN Saija 2018. Osaamisen kartoituskysely Pohjois-Savossa 2018 [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-03-24.] Saatavissa: https://www.lapepohjoissavo.fi/media/liitetiedostot/osaamisen-kartoituskyselyn-raportti-tallennettu-automaattisesti.pdf

RISSANEN, Elisa, KANKAANPÄÄ, Eila, SURAKKA, Anne ja VORNANEN, Riitta 2018. Vanhemmuuden varhaisen tuen interventioiden kustannusvaikuttavuus. Systemaattinen katsaustutkimus [verkkoartikkeli]. [Viitattu 2019-04-28.] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136025/YP1801_Rissanenym.pdf?sequence=3&isAllowed=y

ROTH, Sinikka 2019-03-07. Perheentalo -yhteistyön johtaja. Perheet Keskiöön -hankkeen järjestöagentti. [Haastattelu.] Iisalmi: Perhekeskus Onni ja Ilona.

RYTKÖNEN, Minna 2017-10-31. LAPE-muutosagentti. [Tiedoksiantona PowerPoint -esitys.] Yhdessä! Hyvä ilmapiiri kantaa. Aika rakentaa asiakaslähtöistä palvelukokonaisuutta. Iisalmi: Terveyskeskus.

RYTKÖNEN, Minna 2017-12-14. LAPE-muutosagentti. [Puhelinhaastattelu.] Vieremä: Terveyskeskus.

RYTKÖNEN, Minna 2019-03-28. LAPE-muutosagentti. [Puhelinhaastattelu.] Vieremä: Terveyskeskus.

RÄTY, Tapio 2015. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja sen soveltaminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

SIRVIÖ, Kaarina 2010. Lapsiperheiden terveyden edistäminen – osallistamista ja ennakointia. Julkaisussa: PIETILÄ, Anna-Maija (toim.) Terveyden edistäminen. Teorioista toimintaan. Helsinki: WSOY Pro, 130–150.

SITRA 2015. Huomisen sote. Millaiseen sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmään meidän tulisi pyrkiä ja miten se tehdään. Sitran selvityksiä [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-09-12.] Saatavissa: file:///C:/Users/Käyttäjä/Desktop/Selvityksia92.pdf

SOSIAALIHUOLTOLAKI. L 1301/2014. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2017-12-06]. Saatavissa: http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301

STENHØJ ANDERSEN, Flemming 2018-09-27. Danmarks Almene Boligerin (BL) johtaja. [PowerPoint-esitys.] Non-profit housing in Denmark. Absalon and guests from Finland. Slagelse; Multihuset.

STM 2017a. Hankkeet [verkkosivu]. [Viitattu 2017-12-07.] Saatavissa: http://stm.fi/hankkeet

STM 2017b. Hankkeet/lapsi- ja perhepalvelut/maakuntahankkeet [verkkosivu]. [Viitattu 2017-12-06.] Saatavissa: http://stm.fi/hankkeet/lapsi-ja-perhepalvelut/maakuntahankkeet1

STM 2017c. Lapsi- ja perhepalvelut [verkkosivu]. [Viitattu 2017-12-07.] Saatavissa: http://stm.fi/lapsi-ja-perhepalvelut/kuvaus

STM 2019d. LAPE Pohjois-Savo tulokset YHDESSÄ! -hanke [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-04-28.] Saatavissa: https://stm.fi/documents/1271139/12798552/Viestinn%C3%A4llinen_raportti_YHDESS%C3%84+Pohjois-savo+311218.pdf/7547d3fd-7912-9e8d-eb56-dde7644e62c8/Viestinn%C3%A4llinen_raportti_YHDESS%C3%84+Pohjois-savo+311218.pdf.pdf

SUOMEN PERUSTUSLAKI. L 731/1999. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-03-09]. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731#L2P19

TASKINEN, Sirpa. 2002. Lasten ja perheiden palvelut. Teoksessa Heikkilä, H & Parpo, A. (toim.) Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2002. Stakes: raportteja 268, 66-75.

THL 2017. Erityis- ja vaativan tason palvelujen työpajaprosessin raportti. Osana Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaa. Työpaperi 26/2017 [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-03-09.] Saatavissa: http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134652/TYÖ2017_26_Työpajaprosessit_1.6.17_web.pdf?sequence=3

THL 2019. Mitä perhekeskus tekee? [verkkosivu]. [Viitattu 2019-04-21.] Saatavissa: https://thl.fi/en/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/perhekeskus/mita_perhekeskus_tekee

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanayysi. 10. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

UEF 2018. eCap-hanke [verkkosivu]. [Viitattu 2018-03-03.] Saatavissa: http://www.uef.fi/web/ecap

VALLI, Raine 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-Kustannus: Jyväskylä.

VALTIONEUVOSTO 2017. Sote- ja maakuntauudistuksen henkilöstövaikutusten ennakkoarviointi. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 49/2017 [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-12-09.] Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79900/49_Sote-%20ja%20maakuntauudituksen%20henkilostovaikutusten%20ennakkoarviointi.pdf

VALVIRA 2017. Rekisterit [verkkosivu]. [Viitattu 2017-12-09.] Saatavissa: https://www.valvira.fi/valvira/rekisterit/terveydenhuollon_ammattihenkilot/julkiterhikki

VESTERLIN, Hannele 2018-01-03. Perhekeskuspäällikkö. [Opinnäytetyön ohjaus haastattelu.] Iisalmi: Iisalmen sosiaalikeskus.

VESTERLIN, Hannele 2018-02-05. Perhekeskuspäällikkö. Opinnäytetyön kommentointi. [Sähköpostiviesti].

VESTERLIN, Hannele 2019-03-25. Perhekeskuspäällikkö. [Opinnäytetyön ohjaus haastattelu.] Iisalmi: Iisalmen terveyskeskus.

VILKKA, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

VILKKA, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Juva: PS-Kustannus.

WALDEN, Anne 2006. ”Muurinsärkijät” Tutkimus neurologisesti sairaan tai vammaisen lapsen perheen selviytymisen tukemisesta. Väitöskirja. Kuopion yliopiston julkaisuja 137. Yhteiskuntatieteet [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2018-02-25.] Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-27-0507-9/urn_isbn_951-27-0507-9.pdf

YHDESSÄ-HANKE 2017. YHDESSÄ! Pohjois-Savon lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman hankesuunnitelma (LAPE) [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2017-12-06.] Saatavissa: http://publish.kuopio.fi/Kuopio/kokous/2016377732-7-1.PDF

YLÄ-SAVON SOTE 2017. Perhetyö [verkkosivu]. [Viitattu 2018-01-28.] Saatavissa: http://www.ylasavonsote.fi/perhetyo

YLÄ-SAVON SOTE 2019a. Lapsiperheiden palveluohjaus [verkkosivu]. [Viitattu 2019-03-23.] Saatavissa: http://www.ylasavonsote.fi/lapsiperheiden-palveluohjaus

Ylä-Savon SOTE 2019b. Ylä-Savon SOTE kuntayhtymän strategia 2011–2017. ”Asiakaslähtöistä hoivaa ja hyvinvointia” [verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-04-04.] Saatavissa: http://www.ylasavonsote.fi/documents/10192/15830/YS_SOTE_Strategia_2017.pdf/ca04ac36-4905-4f4c-ae7c-1602327b721f

LIITE 1: KYSELYN SAATEKIRJE

Kysely YLÄ-Savon SOTE kuntayhtymässä työskenteleville sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisille, jotka työskentelevät 0–12-vuotiaiden lasten ja heidän vanhempiensa kanssa.

Sote-uudistus tuo muutoksia lapsiperheiden palvelujen palvelurakenteisiin. Osana uudistusta on käynnissä LAPE-muutosohjelma. Muutosohjelmaan kuuluvassa Yhdessä! -hankkeessa kehitetään perhekeskustoimintamallia Pohjois-Savossa. Perhekeskustoimintamallissa yhteistyökäytäntöjä luomalla ja vahvistamalla sekä hyvinvointia edistävällä osallistavalla toiminnalla pyritään varhaiseen puuttumiseen sekä toimimaan ennaltaehkäisevästi.

Tähän kehittämistyöhön liittyy sosionomi YAMK-opinnäytetyöni – ”Sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön paikkaa etsimässä”. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa perhetyöstä sekä siitä miten sosiaalihuoltolain mukaista perhetyön palvelua tulisi jatkossa järjestää Ylä-Savossa – osana perhekeskustoimintamallia.

”Perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö, tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhetyötä annetaan erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.” (Sosiaalihuoltolaki 2014, §18.)
Sosiaalihuoltolaki: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P13

Tämän opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn tarkoituksena on selvittää, miten sosiaalihuoltolain mukaista varhaisen tuen perhetyötä toteutetaan tällä hetkellä paikallisesti Ylä-Savossa. Toisena tarkoituksena on selkiyttää sosiaalihuoltolain mukaisen perhetyön roolia sekä työn sisällöllisiä elementtejä. Kysely on rajattu koskemaan niitä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, jotka työskentelevät 0–12-vuotiaiden lasten ja heidän vanhempiensa kanssa sosiaali- ja terveydenhuoltolain mukaisissa peruspalveluissa Ylä-Savon SOTE kuntayhtymässä. Jos kuulut tähän ammattilaisten joukkoon, ole hyvä ja osallistu kyselyyn. Siten olet mukana vaikuttamassa ja kehittämässä palveluja lapsiperheille.

Merja Kauppinen
Merja.Kauppinen@edu.savonia.fi

Hannele Vesterlin, Perhekeskuspäällikkö
Hannele.Vesterlin@ylasavonsote.fi

Anne Walden, Yliopettaja
Anne-Walden@savonia.fi

SAVONIA

Ylä-Savon SOTE
KUNTAYHTYMÄ
IISALMI • KIURUVESI • SONKAJÄRVI • VIEREMÄ

LIITE 2: SURVEYPAL -KYSELYN KYSYMYKSET

1. Kyselyssä pakollinen kenttä: työskentelen ”valikko”

- perheneuvolassa: ammattinimike?
- äitiys-/lastenneuvolassa
- kouluterveydenhuollossa ala-asteella
- perhetyössä
- perhesosiaalityössä sosiaalityöntekijänä
- ala-asteella kuraattorina
- kuntoutuksessa (toimintaterapeutit ja puheterapeutit)
- aikuispsykiatrian avopalveluissa
- jossain muussa: missä?

2. Miten hyvin tunnet perhetyön sosiaalipalveluna?

en lainkaan	kohtalaisesti	hyvin	erittäin hyvin

Miten hyvin tunnet perheohjaajan työnkuvan?

en lainkaan	kohtalaisesti	hyvin	erittäin hyvin

Miten hyvin tunnet perhetyön asiakkuuteen ohjautumisen polun?

en lainkaan	kohtalaisesti	hyvin	erittäin hyvin

Miten ohjautuminen perhetyön asiakkuuteen sujuu?

en lainkaan	kohtalaisesti	hyvin	erittäin hyvin

Perustelut / Mikä ohjautumisessa sujuu hyvin? Missä on korjattavaa?

3. Kuinka hyvin mielestäsi perhetyötä sosiaalipalveluna on saatavissa? ”valikko”

ei riittävästi/ erittäin huonosti	kohtalaisesti	hyvin	erittäin hyvin	en tiedä tilanteesta/en osaa sanoa

Perustelut / Kerro esimerkki

4. Kuinka hyvin perhetyö sosiaalipalveluna vastaa tällä hetkellä asiakkaidesi palvelutarpeeseen?

en lainkaan	kohtalaisesti	hyvin	erittäin hyvin

Perustelut / Kerro esimerkki

Kuvaile asiakkaidesi perhetyön palvelutarvetta?

5. Mitä mielestäsi pitäisi tehdä, jotta lapsiperheiden perhetyön palvelutarpeeseen pystyttäisiin vastaamaan varhaisessa vaiheessa ja ennaltaehkäisevästi – tulevaisuudessa osana perhekeskustoimintamallia?

6. Millaista osaamista lapsiperheiden palvelutarpeeseen vastaaminen edellyttää/vaatii sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tekeviltä perheohjaajilta?

7. Miten toimii edustamasi ammattialan ja sosiaalihuoltolain mukaista perhetyötä tekevien perheohjaajien välinen yhteistyö? jatka lausetta…

Sujuvia yhteistyökäytäntöjä ovat olleet….

Esteinä yhteistyölle sujumiselle olen kokenut….

Mitä muuta haluat kertoa…

Kiitos vastauksistasi!

LIITE 3: PERHETYÖN ASIAKKUUTEEN OHJAUTUMISESSA SUJUVAT ASIAT

Palveluun ohjautumisessa selkeä toimintakäytäntö Palveluun ohjautuminen palveluohjaajalle soittamalla Oletettavasti asiakkaiden omat yhteydenotot tuloksekkaita	Palvelu- ja toimintaprosessit (fyysinen taso)	**TOIMIVAN KOKONAISUUDEN MUODOSTUMINEN** PERHETYÖN ASIAKKUUTEEN OHJAUTUMISESSA
Positiivinen asiakaskokemus palveluun ohjautumisessa Nopea työskentelyn aloitus	Asiakkaan ja työntekijän palvelukokemus (psyykkinen taso)	
Sujuva palveluun ohjautuminen verkostotyönä Sosiaalityöntekijöiden selkeä rooli palveluun ohjautumisessa	Viranomaisten monitoimijainen yhteistyö (sosiaalinen taso)	

LIITE 4: PERHETYÖN ASIAKKUUTEEN OHJAUTUMISESSA KORJATTAVAT ASIAT

<table>
<tr><td>Palveluresurssien lisääminen
Palveluun ohjautumiseen selkeät toimintakäytännöt
Palveluun ohjautumisen ”kierrättämisen” poistaminen
Työskentelyn aloituksen nopeuttaminen
Työskentely aloitettava oikein perustein</td><td>Asiakaslähtöiset palvelu- ja toimintaprosessit (fyysinen taso)</td><td rowspan="3">ASIAKASLÄHTÖISEN KOKONAISUUDEN MUODOSTAMINEN PERHETYÖN ASIAKKUUTEEN OHJAUTUMISESSA</td></tr>
<tr><td>Muutosvaiheen huomioiminen
Palvelusta tiedotettava asiakkaille ja työntekijöille</td><td>Asiakaslähtöinen palveluohjaus (psyykkinen taso)</td></tr>
<tr><td>Eri ammattilaisten roolien selkiyttäminen
Asiakkaan osallisuuden huomioiminen
Viranomais-/monialaisen yhteistyön tiivistäminen</td><td>Asiakaslähtöinen- ja monitoimijainen yhteistyö (sosiaalinen taso)</td></tr>
</table>

LIITE 5: PERHETYÖN SAATAVUUTEEN LIITTYVÄT HUOMIOITAVAT SEIKAT

<table>
<tr><td>Vähäiset resurssit
Palveluun ohjautumisen toteutuminen
Tiukentuneet kriteerit
Ei tietoa palvelusta/asiasta</td><td>Palvelun tarjoamiseen liittyvät tekijät</td><td rowspan="3">EPÄTASAINEN KYSYNNÄN JA TARJONNAN KOHTAAMINEN SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISEN PERHETYÖN PALVELUN SAATAVUUDESSA</td></tr>
<tr><td>Työskentely perheessä
Aloituksen odottelu
Saatavuuden kohdentuminen</td><td>Työskentelyn toteutukseen liittyvät tekijät</td></tr>
<tr><td>Asiakkaan tuen tarpeen huomioiminen
Asiakkaan huomioiva kohtaaminen</td><td>Asiakkaan huomioimiseen liittyvät tekijät</td></tr>
</table>

LIITE 6: PERHETYÖN PALVELUN JA ASIAKKAIDEN PALVELUTARPEESEEN VASTAAMISEEN LIITTYVÄT TEKIJÄT

<table>
<tr><td>Perhetyön palveluun ohjautuminen
Perhetyön palvelun saatavuus
Perhetyön palveluresurssit</td><td>Perhetyön kohdentuminen palveluna</td><td rowspan="3">ASIAKKAIDEN PALVELUTARPEEN KOHDENTUMINEN JA PERHETYÖN SISÄLLÖN VASTAAVUUS</td></tr>
<tr><td>Perhetyö arvioijana
Perhetyö tukena/ohjaajana/mallintajana
Tavoitteellinen työskentely</td><td>Perhetyön sisällöllinen toiminta / palvelutehtävät</td></tr>
<tr><td>Perheiden voimaantuminen
Suunnitelmallisen työskentelyn positiiviset vaikutukset</td><td>Perhetyön tuloksekkuus / vaikutukset</td></tr>
</table>

LIITE 7: YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN ASIAKKAIDEN PERHETYÖN PALVELUTARPEEN KUVAUS

Kotiapua Tukea jaksamiseen Käytännön asioissa Kasvatuksellinen tuki Lapsen kehityksen tueksi	Yksilö tason palvelutarve	**PALVELUTARPEEN MONIMUOTOISUUS JA LAAJA-ALAISUUS**
Vuorovaikutuksessa Arjenhallinnassa Kriistilanteissa Vanhemmuudessa	Yhteisö tason palvelutarve	
Ennaltaehkäisevä työ Verkostotyö Työttömyys Palvelutarpeen kartoitta-minen Moniongelmaisuus	Yhteiskunta tason palvelu-tarve	

LIITE 8: TOIMENPITEET PALVELUTARPEESEEN VASTAAMISEKSI SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISESSA PERHETYÖN PALVELUSSA

Kotiapu/lepo Apua saatava nopeasti Palvelusta kertominen/markkinointi Ennaltaehkäisevät palvelut Hyväksi havaitut menetelmät/keinot/työmuodot käyttöön Tuen tarpeiden havainnointi ja kartoittaminen	Ennakointi	**TYÖSKENTELYSSÄ FOKUS VARHAISEEN TUKEMISEEN SEKÄ MONITOIMIJAISEEN ARVIOINTIIN**
Matalan kynnyksen palvelut Palveluun ohjautumisen helppous Palvelun oikea-aikainen saatavuus Riittävät resurssit Eri palveluihin omat perheohjaajat	Palvelua ja palveluun matalalla kynnyksellä	
Moniammatillinen yhteistyö Johtaminen Toimijat lähekkäin Työntekijöiden osaaminen Työntekijöiden välinen henkilökemia	Verkostotyötä vaativammissa palvelutarpeissa	

LIITE 9: SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTA PERHETYÖTÄ TEKEVIEN PERHEOHJAAJIEN OSAAMISVAATIMUKSET

Päihde- ja psyykkisten sairauksien tuntemusta Tietoa lasten kehityksestä Tieto talousasioista Tietoa kiintymyssuhteesta Tietoa eri elämänvaiheista Tietoa kriisitilanteista Tietoa vanhemmuudesta ja parisuhteesta Ymmärrystä yhteiskunnallisista vaikutuksista Lakituntemusta Työ- ja elämänkokemus	Tietoa	**LAAJA-ALAISTA AMMATILLISTA OSAAMISTA JA ASIANTUNTIJUUTTA**
Keinoja ohjata ja tukea Taitoa tunnistaa tuen tarve Palveluohjauksellista työotetta Vuorovaikutustaitoa Yhteistyötaitoja Kykyä moniammatilliseen työskentelyyn Asiakkaan kohtaamisen taitoa IT-taitoja	Taitoa	
Ammatillinen pätevyys Asiantuntijuus Lisäkoulutus	Koulutusta	

LIITE 10: YHTEISTYÖSSÄ SUJUVAT KÄYTÄNTEET YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN JA SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTA PERHETYÖTÄ TEKEVIEN PERHEOHJAAJIEN VÄLILLÄ

<table>
<tr><td>Yhteiset kotikäynnit/asiakastapaamiset
Verkostotapaamiset
Työparityö
Onnistumiset</td><td>Asiakkaiden kanssa tehtävään yhteistyöhön liittyvät tekijät</td><td rowspan="3">YHTEISTYÖTÄ MONITOIMIJAISESTI</td></tr>
<tr><td>Konsultaatiot
Yhteispalaverit
Yhteydenpito
Suorat yhteydenotot
Vauvakäynnit
Reflektointi</td><td>Ammattilaisten kanssa tehtävään yhteistyöhön liittyvät tekijät</td></tr>
<tr><td>Vertaistuki</td><td>Perheohjaajien väliseen yhteistyöhön liittyvät tekijät</td></tr>
</table>

LIITE 11: YHTEISTYÖN ESTEET YHTEISTYÖKUMPPANEIDEN JA SOSIAALIHUOLTOLAIN MUKAISTA PERHETYÖTÄ TEKEVIEN PERHEOHJAAJIEN VÄLILLÄ

<table>
<tr><td>Tiedon kulkemattomuus
Ei tietoa palveluun ohjautumisesta/palvelusta
Vuorovaikutukseen liittyvät ongelmat
Hitaus ja ajanpuute
Eriävät näkemykset
Fyysinen erillisyys
Ammatillisen työskentelyn taitojen puute</td><td>Työntekijöihin liittyvät haasteet</td><td rowspan="3">AMMATILLISEN YHTEISTYÖN TEKEMISEEN LIITTYVÄT TOIMINNALLISET JA RAKENTEELLISET HAASTEET</td></tr>
<tr><td>Palveluohjauksen roolin
Palvelun sisällön puutteet
Palvelutarpeen arviointi</td><td>Palveluun liittyvät haasteet</td></tr>
<tr><td>Asiakkaan lupa yhteistyöhön</td><td>Asiakkaisiin liittyvät haasteet</td></tr>
</table>

LIITE 12: SINISEN MEREN STRATEGIA MUKAINEN KEHITTÄMINEN PERHETYÖN SOSIAALIPALVELUUN OHJAUTUMISESSA

PERHETYÖN ASIAKKUUTEEN OHJAUTUMISESSA SUJUVAT JA KORJATTAVAT ASIAT – liitteiden 3 ja 4 taulukoiden alakategoriat / yläkategoriat

Poistaa

Palveluun ohjautumisen ”kierrättämisen” poistaminen / Asiakaslähtöiset toimintaprosessit

Korostaa

Palveluun ohjautumisessa selkeä toimintakäytäntö / Palvelu- ja toimintaprosessit
Palveluun ohjautuminen palveluohjaajalle soittamalla / Palvelu- ja toimintaprosessit
Positiivinen asiakaskokemus palveluun ohjautumisessa / Asiakkaan ja työntekijän palvelukokemus
Nopea työskentelyn aloitus / Asiakkaan ja työntekijän palvelukokemus
Sujuva palveluun ohjautuminen verkostotyönä / Viranomaisten monitoimijainen yhteistyö
Sosiaalityöntekijöiden selkeä rooli palveluun ohjautumisessa / Viranomaisten monitoimijainen yhteistyö
Työskentelyn aloituksen nopeuttaminen / Asiakaslähtöiset palvelu- ja toimintaprosessit
Työskentely aloitettava oikein perustein / Asiakaslähtöiset palvelu- ja toimintaprosessit
Muutosvaiheen huomioiminen / Asiakaslähtöinen palveluohjaus
Palvelusta tiedotettava asiakkaille ja työntekijöille / Asiakaslähtöinen palveluohjaus
Asiakkaan osallisuuden huomioiminen / Asiakaslähtöinen ja monitoimijainen yhteistyö
Viranomais-/monialaisen yhteistyön tiivistäminen / Asiakaslähtöinen ja monitoimijainen yhteistyö
Eri ammattilaisten roolien selkiyttäminen Asiakaslähtöinen ja monitoimijainen yhteistyön

Supistaa

Oletettavasti asiakkaiden omat yhteydenotot tuloksekkaita/ Palvelu- ja toimintaprosessit

Luoda

Palveluresurssien lisääminen / Asiakaslähtöiset palvelu- ja toimintaprosessit
Palveluun ohjautumiseen selkeät toimintakäytännöt / Asiakaslähtöiset palvelu- ja toimintaprosessit