

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2019

Tiina Saarinen-Salmi

**PALVELUKUVAUS
VANHEMPIEN TUKITYÖSTÄ
LAPSEN SIJOITUS
TILANTEESSA**

Turun ensi- ja turvakoti ry:ssä

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

2019 | 74 sivua, 2 liitesivua

Tiina Saarinen-Salmi

PALVELUKUVAUS VANHEMPIEN TUESTA LAPSEN SIOITUSTILANTEESSA

Turun ensi- ja turvakoti ry:ssä

Kehittämiprojekti toteutettiin Turun ensi- ja turvakoti ry:ssä. Yhdistyksen kolme asiantuntijuusalueita ovat vaativa vauvatyö, kriisi- ja väkivaltatyö sekä eroauttaminen. Kehittämiprojekti kohdentui vaativan vauvatyön yksiköihin, joita on neljä. Vaativan vauvatyön palvelut ovat tarkoitettu vauvaa odottaville vanhemmille ja vauvaperheille, jotka tarvitsevat yksilöllistä ja vahvaa tukea vanhemmuuteen. Kaikissa toimintamuodoissa työn painopiste on vanhemman ja lapsen välisen varhaisen vuorovaikutuksen tukemisessa. Vaativa vauvatyö on ensisijaisesti kohdennettu alle 3-vuotiaiden lasten perheille ja sitä järjestetään sekä laitos- että avopalveluina.

Vaativan vauvatyön asiakasperheet tarvitsevat ammatillista ja intensiivistä tukea, jotta saavat varmuutta vanhemmuuden taitoihinsa. Joidenkin vanhempien kohdalla haasteet vanhemmuudessa ovat merkittäviä, jolloin he eivät pysty vastaamaan lapsen hoidosta ja huolenpidosta. Tällöin lapsen kasvun ja kehityksen turvaamiseksi tarvitaan lastensuojelun sijaishuollon tukea. Lapsen sijoitustilanne on vanhemmalle kriisi, josta selviämiseen hän tarvitsee tukea, jotta pystyy sitoutumaan vanhemmuuteen myös sijoituksen aikana ja huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan.

Kehittämiprojektin aikana luotiin palvelukuvaus vanhempien kanssa tehtävästä tukityöstä lapsen sijoitus tilanteessa. Palvelukuvaus esittää selkeästi palvelun sisällön ja sen eri vaiheet. Vanhemman tukityö sisältää muun muassa vanhemman psyykkisen voimien tukemista, lapsen ja vanhemman suhteen ylläpidon avustamista ja vanhemman käytännön asioiden hoitoa. Palvelukuvauksen avulla voimme yhtenäistää yhdistyksen eri yksiköiden toimintatapoja, tarjota asiakkaille säännönmukaisesti tasalaatuisia palveluita ja osoittaa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille mahdollisuus tukipalvelujen saantiin.

Kehittämiprojektin aikana palvelukuvauksen muotoilun tueksi kerättiin tietoa työntekijöiden kokemuksista haastattelujen avulla. Asiakas näkökulman esiin tuomisessa käytettiin tukena aiempia tutkimuksia ja Ensikodilla varhemmin tehtyjä asiakkaiden haastatteluja. Lisäksi kyselyn avulla kartoitettiin yhteistyökumppaneiden näkemyksiä ja toiveita vanhempien tuen tarpeista. Edellä kuvatun aineiston pohjalta lähdettiin kehittämään palvelukuvausta, jota muokattiin ohjausryhmän ja kehittämisryhmän tapaamisilla.

Tässä raportissa kuvataan kehittämiprojektin organisaatiota ja sen arvopohjaa. Esitellään lastensuojelun lähtökohtia ja sen eri osa-alueita, lisäksi esitellään vaativaa vauvatyötä ja sen periaatteita ja asiakasperheiden haasteita. Raportissa esitetään myös vaihteittain palvelukuvausprosessin eteneminen ja siinä käytetyt menetelmät.

ASIASANAT:

Lastensuojelu, avohuollon tukitoimet, kiireellinen sijoitus, huostaanotto, vanhempien tukeminen

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Master's Degree programme in Social and Health Care

2019| 74 pages, 2 pages in appendices

Tiina Saarinen-Salmi

SERVICE DESCRIPTION FOR SUPPORT SERVICES OFFERED TO PARENTS DURING CHILDREN'S PLACEMENT INTO CARE

In the Turku Mother and Child Home and Shelter Association

The development project was implemented with the Turku Mother and Child Home and Shelter Association (Turun ensi- ja turvakoti ry). The Association's three areas of expertise include challenging work with babies, work related to crisis and violence, and support in divorce situations. The development project focused on the four units doing challenging work with infants. The services of challenging work with infants are aimed at parents and families who are expecting a baby or babies and who need individual and extensive support in parenting. The primary focus of all activities is supporting early interaction between parent and child. Challenging work with infants is mainly aimed at families with children under three years. It is organised as both institutional services and open services.

The customer families in challenging work with infants require professional and intensive support to gain confidence in their parenting. Some parents have significant difficulties in parenting, due to which they are not able to care for their child or children. In these cases, the substitute care services of child protective services are needed to secure children's growth and development. Children being placed into care is a crisis for parents, and parents will need support to be able to commit to parenting and self-care even during the placement.

During the development project, we created a service description regarding the support work done with parents whose children are placed into care. The service description presents the contents and stages of the services in a clear manner. The support services for parents include supporting parents' mental well-being, assisting them in maintaining the parent-child relationship, and taking care of parents' practical errands. With the service description, we can harmonise the operating models of the various units in the Association, offer regular services of uniform quality to the customers, and present the available support services to customers and partners.

Over the course of the development project, information about employee's experiences was collected with interviews to support the planning of the service description. To shed light on the customers' perspective, earlier studies and previous interviews made at the Turku Mother and Child Home were used. In addition, a survey was carried out to gather partners' views and wishes regarding parents' support needs. Based on the data mentioned above, a service description was developed with modifications made in the meetings of the steering group and the development group.

This report describes the organisation and value base of the development project and specifies the starting points and various areas of child protection. It also describes the principles of challenging work with infants, the challenges of the customer families, and the stages and methods of the service description process.

KEYWORDS:

Child protection, support services in open care, emergency placement, taking into care, support for parents.

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	8
2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT	10
2.1 Toimintaympäristön ja projektiorganisaation kuvaus	10
2.2 Kehittämisorganisaation strategia ja arvopohja	12
2.3 Kehittämisprojektin tarve	13
2.4 Kehittämisprojektin tavoite ja kehittämistehtävät	14
2.5 Palvelukuvaus	15
3 LASTENSUOJELUN PERUSTEET	17
3.1 Lastensuojelun ja sosiaalihuollon lähtökohdat	17
3.2 Palvelutarpeen arviointi	19
3.3 Lastensuojelun toimenpiteet	20
3.4 Huostaanottojen määrät ja taustatekijät	24
4 VAATIVA VAUVATYÖ	26
4.1 Varhainen tuki	26
4.2 Asiakasperheiden haasteet	27
4.3 Lapsen sijoituksen riskitekijät	28
5 VANHEMMUUS SIIJOITUKSEN JÄLKEEN	30
5.1 Laki velvoittaa tukemaan vanhempia	30
5.2 Lapsen sijoitustilanne on vanhemmalle kriisi	32
5.3 Vanhempien kokemukset saamastaan tuesta lapsen sijoitustilanteessa	34
5.4 Vanhempien haasteet sijoituksen jälkeen	35
6 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTUS	37
6.1 Kehittämisprojektin aikataulu	37
6.2 Projektiryhmä	38
6.3 Palvelukuvauksen tutkimus- ja kehittämismenetelmät	41
6.4 Tutkimusaineisto ja analyysi	47
7 TUTKIMUSTULOKSET	49
7.1 Vanhempien haastattelut	49
7.2 Henkilöstön haastattelut	50

7.3 Yhteistyökumppaneiden haastattelut	52
7.4 Haastattelujen yhteenveto	53
8 PALVELUKUVAUKSEN TUOTTEISTAMISPROSESSI	54
8.1 Palvelukuvauksen ideointi	54
8.2 Palvelukuvauksen suunnittelu	55
8.3 Palvelukuvauksen toteutus	55
8.4 Valmis palvelukuvaus	59
8.5 Palvelukuvauksesta tiedottaminen ja sen juurruttamissuunnitelma	61
9 KEHITTÄMISPROJEKTIN YHTEENVETO JA ARVIOINTI	63
9.1 Kehittämiprojektin pohdinta	63
9.2 Jatkokehittämismahdollisuudet	65
9.3 Eettisyys ja luotettavuus	66
10 LOPUKSI	68
LÄHTEET	69

LIITTEET

Liite 1. Yhteistyökumppaneiden haastattelulomake.
Liite 2. Palvelukuvaus

KUVAT

Kuva 1. Aivoriihi työskentely. 56

KUVIOT

Kuvio 1. Turun ensi- ja turvakoti ry:n organisaatiokaavio (Turun ensi- ja turvakoti ry:n toimintasuunnitelma 2018). 10
Kuvio 2. Vaativan vauvatyön organisaatiokaavio. 11
Kuvio 3. Kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset Suomessa 2010-2018 (Sotkanet 2019). 24
Kuvio 4. Kehittämiprojektin aikataulu. 37
Kuvio 5. Projektiryhmä. 38
Kuvio 6. Tukipalvelun SWOT-analyysi. 58

Kuvio 7. Palvelukuvaus vanhemman tukityöstä lapsen sijoituksen aikana.

61

1 JOHDANTO

Tässä raportissa esitellään kehittämisprojektia, jonka avulla luotiin palvelukuvaus vanhempien tukityöskentelystä lapsen sijoitustilanteessa. Kehittämisprojekti toteutettiin Turun ensi- ja turvakoti ry:n vaativan vauvatyön yksiköissä ja siihen osallistui YAMK-opiskelijan johdolla eri yksiköiden henkilökuntaa ja johtotason henkilöstöä. Kehittämisprojektin tarve nousi henkilöstön ja asiakkaiden kokemuksista. Kehittämisprojekti alkoi helmikuussa 2019 ja päättyi palvelukuvauksen valmistuttua marraskuussa 2019.

Turun ensi- ja turvakoti ry:ssä tuotetaan vaativaa vauvatyötä lastensuojelun tukitoimena. Vaativa vauvatyö on kohdennettu alle 3-vuotiaiden lasten perheille ja sitä järjestetään sekä laitos- että avopalveluina neljässä eri yksikössä. Kaikissa palvelumuodoissa työskentelyn lähtökohtana on vanhemman ja lapsen välisen varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen. Asiakkaina vaativassa vauvatyössä ovat odottavat vanhemmat ja vauvaperheet, jotka tarvitsevat yksilöllistä ja vahvaa tukea vanhemmuuteen.

Asiakasperheiden haasteellisten elämäntilanteiden vuoksi kuntoutusjakso päättyy joskus myös lapsen sijoitukseen. Tällöin on tärkeää tarjota tukea vanhemmille, jotta he selviytyvät lapsen menettämisen aiheuttamasta kriisistä ja pystyvät sitoutumaan vanhemmuuteen myös sijoituksen aikana. Vanhempia tukemalla pyritään turvaamaan lapsen oikeus pitää yhteyttä vanhempaansa, joka tukee myös lapsen hyvinvointia, kun hän voi säilyttää yhteyden biologiseen perheeseensä. Parhaimmillaan pystytään auttamaan vanhempaa hyväksymään tilanne ja ymmärtämään oma ainutlaatuisuutensa biologisena vanhempana ja yhteyden säilymisen merkitys lapsen kasvulle ja kehitykselle.

Kehittämisprojektin aikana syvennettiin ymmärrystä aiheesta eri tutkimusten, haastattelujen ja kehittämisryhmän tapaamisten avulla. Kehittämisryhmän avulla luotiin yhtenäistä ja säännönmukaista toimintamallia vaativan vauvatyön yksilöille siihen tilanteeseen, kun perheen kuntoutus yhdistyksen palveluissa päättyy tai keskeytyy lapsen sijoituksen vuoksi. Kehittämisryhmä osallistui projektityöhön haastattelujen ja tapaamisten avulla. Tukena kehittämistyössä käytettiin erilaisia menetelmiä, jotka esitellään tarkemmin raportissa. Kehittämisprojektin teoreettisena viitekehystenä olivat lastensuojelu, avohuollon tukitoimet, kiireellinen sijoitus, huostaanotto, ja vanhempien tukeminen.

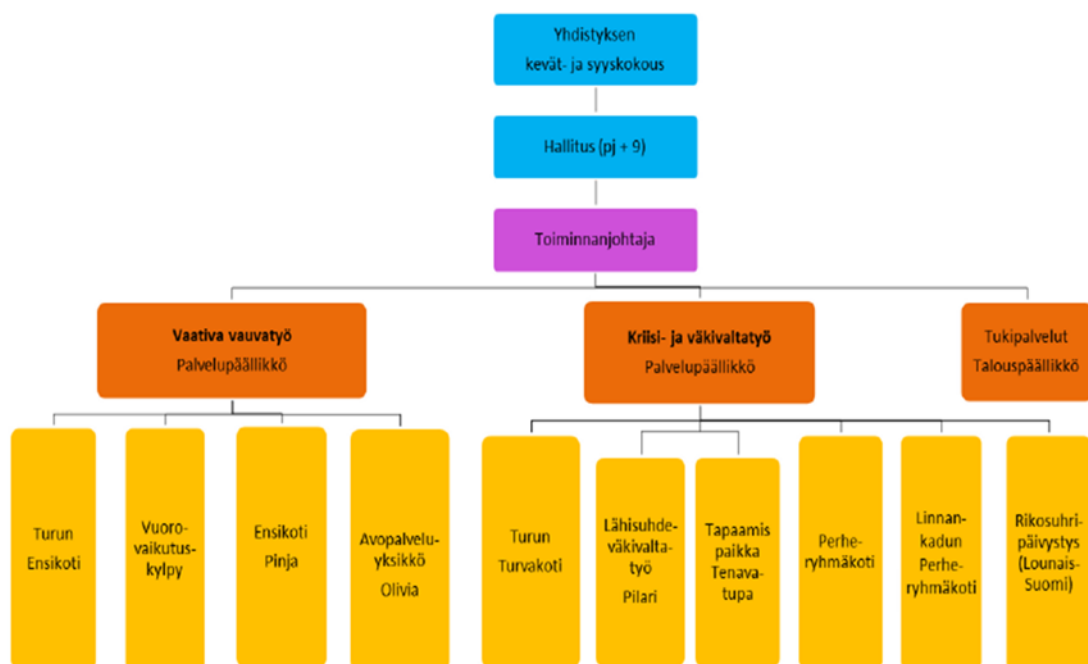
Raportissa kuvataan tarve, tavoite ja kehittämistehtävät. Lisäksi esitellään kehittämisorganisaatio ja sen strategia ja arvopohja. Lastensuojelun lähtökohtia ja siihen liittyviä toimenpiteitä esitellään yleisesti. Vanhempien kokemuksia lapsen sijoituksesta, saamaansa tuesta ja sijoituksen jälkeisestä vanhemmuudesta käydään läpi eri tutkimusten kautta. Vaativan vauvatyön perheiden yleisempiä haasteita ja niiden vaikutuksia vanhemmuuteen esitellään. Esille on nostettu myös lapsen sijoitukseen johtavia riskitekijöitä.

Kehittämisprojektin aineistona käytetään haastatteluja, joiden tulokset esitellään raportissa. Lisäksi käydään läpi käytettyjä kehittämismenetelmiä, kehittämisprojektin aikataulua ja esitellään vaiheittain palvelukuvauksen tuottamisen prosessia ja valmista palvelukuvasta sekä sen tiedottamisen ja juurruttamisen vaiheita. Viimeisessä osiossa arvioidaan kehittämisprojektin toteutusta ja sen vaikutuksia kehittämisorganisaatiossa, pohditaan jatkokehittämisideoita ja projektin eettisyyttä ja luotettavuutta.

2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Toimintaympäristön ja projektiorganisaation kuvaus

Turun ensi- ja turvakoti ry on vuonna 1945 perustettu kansalaisjärjestö, jonka sääntömääräinen tehtävä on perhekeskeinen lastensuojelutyö. Yhdistyksen kolme asiantuntijuusaluetta ovat vaativa vauvatyö, kriisi- ja väkivaltatyö sekä eroauttaminen. Palveluja tarjotaan sekä ympärivuorokautisesti, että avopalveluina. (Turun ensi ja turvakoti 2019.)



Kuvio 1. Turun ensi- ja turvakoti ry:n organisaatiokaavio (Turun ensi- ja turvakoti ry:n toimintasuunnitelma 2018).

Turun ensi ja turvakoti ry kuuluu Ensi ja turvakotien liittoon, joka on valtakunnallinen lapsi- ja perhejärjestö, joka auttaa vaikeissa ja turvattomissa oloissa eläviä lapsia ja perheitä sekä tekee perheväkivaltaa ehkäisevää työtä. 30 jäsenyhdistystä eri puolilla Suomea tarjoavat perheiden tarvitsemaa ammatillista apua ja vapaaehtoisten tukea. Ne ylläpitävät 9 ensikotia, 6 päihdeongelmien hoitoon erikoistunutta ensikotia ja 13 turvakotia. Tapaamispaikka toimintaa järjestetään 15 eri yhdistyksessä (Ensi- ja turvakotien liitto 2019.)

Turun ensi ja turvakodin toimintaa toteutetaan monessa eri yksikössä, vaativaa vauvatyötä tehdään Ensikodilla, Pidä kiinni®- Ensikoti Pinjassa sekä Pidä kiinni® Olivian-avoyksikössä ja Vuorovaikutuskylpy-avopalvelussa. Kriisi- ja väkivalta työtä tehdään, Turun turvakodilla, Rikosuhripäivystyksessä sekä avotyönä Pilarissa lähisuuhdeväkivaltatyön palveluin. Tenavatupa toimii vaikeissa perheoloissa elävien lasten ja vanhempien tapaa- mispaikkana. Matalan kynnyksen eroauttamistyö tarjoaa yksilö- pari- ja perhemuotoista luottamuksellista keskustelutukea eroa pohtiville tai eronneille vanhemmille ja heidän lapsilleen. Perheryhmäkodissa tuetaan ja kotoutetaan yksin maahan tulleita alaikäisiä pakolaisnuoria. (Turun ensi- ja turvakoti ry, toimintasuunnitelma 2017, Turun ensi- ja turvakoti 2019.)

Vaativan vauvatyön palvelut ovat tarkoitettuja vauvaa odottaville vanhemmille ja vauva- perheille, jotka tarvitsevat yksilöllistä ja vahvaa tukea vanhemmuuteen. Turun ensikoti tarjoaa ympärivuorokautista apua tiivistä tukea tarvitseville perheille. Vaativan vauvatyön avopalvelu tarjoaa perheen kotiin tehtävää työtä. Pidä kiinni® – hoitojärjestelmään kuu- luvien ympärivuorokautisen ensikoti Pinjan ja avopalveluyksikön Olivian toiminnassa yh- distyy päihdekuntoutus ja vanhemmuuden tuki. Avopalveluyksikkö Olivian etsivä- ja ma- talankynnyksen työ pyrkii löytämään päihdeongelmaiset odottavat äidit ja vauvaperheet tuen ja palveluiden piiriin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Kaikissa toimintamu- doissa työn painopiste on vanhemman ja vauvan/lapsen välisen varhaisen vuorovaiku- tuksen tukemisessa. (Turun ensi- ja turvakoti, Vaativa vauvatyö 2019.)



Kuvio 2 .Vaativan vauvatyön organisaatiokaavio.

Vaativan vauvatyön yksiköissä toimivat yksikön vastaavien tuella moniammatilliset tiimit asiakkaiden tukena. Vaativaa vauvatyötä johtaa palvelupäällikkö. Kaikkien yksiköiden työntekijät ovat suorittaneet vähintään sosiaali- tai terveysalan AMK-tutkinnon. Lisäksi yhdistys on kouluttanut työntekijöitään laaja-alaisesti muun muassa kiintymyssuhdeteorian ja traumatyön osa-alueilta, jonka ohella suurimmalla osalla työntekijöistä on pitkä kokemus vaativasta lastensuojelutyöstä. Tämä kehittämisprojekti kohdennetaan Turun ensi – ja turvakoti ry:n vaativan vauvatyön yksiköihin.

2.2 Kehittämisorganisaation strategia ja arvopohja

Turun ensi- ja turvakoti ry:n arvot ovat; luottamuksellisuus, turvallisuus, yhdenvertaisuus ja itsemääräämisoikeus (Turun ensi- ja turvakoti ry:n toimintasuunnitelma 2019). Turun ensi ja turvakoti ry on sitoutunut kattojärjestönsä Ensi ja turvakotien liiton strategiaan ja visioon. Liiton yhteisinä arvoina ja lähtökohtina ovat;

1. Rohkeus, joka on ennakkoluulottomuutta ja valmiutta nostaa yhteiskunnassa vaiettuja ja vaikeina pidettyjä asioita esille ja vaikuttaa niihin. Se on myös hyvää ennakointia ja edelläkävijyyttä.

2. Osallisuus; Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Erityistä huomiota kiinnitetään lasten ja niiden, joilla on vähemmän resursseja, mahdollisuuteen osallistua. Kaikki otetaan voimavarojensa mukaan aktiivisina kansalaisina ja kokemusasiantuntijoina mukaan toimintaan ja sen kehittämiseen. Ihmisten erilaisuus ja kulttuurien moninaisuus ovat rikkaus työssämme.

3.Oikeudenmukaisuus; Kohtelemme kaikkia oikeudenmukaisesti, yhdenvertaisesti ja jokaisen ihmisarvoa kunnioittaen. Olemme haavoittavissa olosuhteissa elävien lasten, nuorten ja perheiden rinnalla ja toimimme yhdessä heidän kanssaan heidän asemansa parantamiseksi ja oikeuksiensa toteutumiseksi.

4.Turvallisuus; on koskemattomuutta, luotettavuutta, vahvaa osaamista ja ammattitaidon jatkuvaa ylläpitämistä. Tilat ovat fyysisesti turvallisia ja yhteisöllisiä. Lasten turvallisuudesta huolehditaan erityisesti. Turvallisuus tarkoittaa myös luottamuksellista ilmapiiriä, luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentamista.

5. Inhimillisyys; Luomme ja ylläpidämme toivoa. Uskomme muutoksen mahdollisuuteen yksilö-, perhe- ja yhteisötasoilla. Kunnioitamme toisiamme, vaikka emme hyväksyisi toisen tekoja. Liitossa on tilaa erilaisille näkemyksille. Mahdolliset ristiriidat ja jännitteet käytetään kehittämisen voimavarana. Uskallamme myös epäonnistua ja opimme jatkuvasti yhdessä uutta. (Ensi- ja turvakotien liiton strategia 2020-2023.)

Edellä mainittujen arvojen lisäksi vaativan vauvatyön toimintaa ohjaavat Vaativan vauvatyön laatukäsikirja ja Pidä Kiinni®-hoitojärjestelmän laatukäsikirja. Yhdistyksemme painopistealueita vuonna 2020 ovat 1: Ihmisten mahdollisuus osallisuuteen ja turvalliseen elämään on vahvistunut. 2: Vauvat, lapset ja nuoret saavat tarvitsemansa tuen ja laadukkaat palvelut. 3: Liiton osaaminen, kansalaistoiminta ja palvelut ovat voimavara uudistuvassa sosiaali- ja terveydenhuollossa. 4: Sosiaalisesti ja ympäristön kannalta kestävä ratkaisut näkyvät toiminnassamme. (Turun ensi- ja turvakoti ry:n toimintasuunnitelma 2020.)

Kehittämiprojektin aihe on linjassa yhdistyksen arvojen ja strategian kanssa. Nostamalla vanhempien tuen tarpeet esiin tuetaan heidän tasavertaisuuttaan yhteiskunnassa ja toimitaan ennakkoluulottomasti vaikean asian puolesta puhujina. Kehittämällä asiakkailla tarjottavia tukimuotoja, tuetaan heidän mahdollisuuttansa osallisuuteen ja turvalliseen elämään kaikissa elämäntilanteissa ja tarjotaan vauvoille ja heidän perheilleen laadukkaita palveluita. Lapsen mahdollisuutta luoda ja ylläpitää suhdetta molempiin vanhempiinsa halutaan erityisesti tukea tarjoamalla parempia palveluita vanhemman tueksi myös lapsen sijoitustilanteessa. Oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta tuetaan tarjoamalla palveluita myös siihen tilanteeseen, kun lapsi ei enää asua vanhempansa kanssa. Lisäksi kehittämiprojektin avulla tiedotetaan palveluista yhteistyökumppaneille ja osallistetaan heitä niiden kehittämiseen.

2.3 Kehittämiprojektin tarve

Turun ensi ja turvakoti ry:n vaativan vauvatyön asiakasperheet ovat erityisen tuen tarpeessa. Monien ongelmat ovat monialaisia ja ylisukupolvisia, jolloin heidän auttamisensa on myös hyvin vaativaa. Joidenkin asiakasperheiden kuntoutusjakson aikana havaitaan vanhempien voimavarojen olevan riittämättömiä vastaamaan lapsen tarpeisiin. Tällöin lapsen asioista vastuussa oleva sosiaalityöntekijä tekee päätöksen lapsen sijoittamisesta. Vanhempien on havaittu jäävän yksin lapsen sijoitustilanteessa, kun useimmiten heidän oma kuntoutuksensa päättyy samanaikaisesti.

Työntekijöiden havaintojen mukaan vanhemman on vaikeaa tällöin huolehtia itsestään ja sitoutua pitämään yhteyttä lapseensa. Usein vanhemmassa kuntoutuksen aikana tapahtuneet muutokset esimerkiksi elämän hallinnan suhteen eivät tässä tilanteessa toteudu, jolloin vanhempi ajautuu helposti samoihin vaikeuksiin kuin ennen kuntoutusta. Työntekijöiden kokemuksen mukaan organisaatiossa ei ole selkeää toimintamallia näiden asiakkaiden tukemisesta. Tarpeelliseksi koettiin olemassa olevien käytäntöjen kehittäminen niin, että pystyisimme paremmin tukemaan vanhempia ja osoittamaan yhteistyökumppaneille selkeästi minkälaista työtä vanhempien kanssa tehdään lapsen sijoitus-tilanteessa.

Kehittämistyö vanhempien tukemiseksi on yhdistyksessä alkanut jo aiemmin, kun Lunderg ja Saarinen-Salmi (2019) kehittivät menetelmäkansion Ensikodin ohjaajille lapsen vanhempien kanssa tehtävän työn tueksi, siihen tilanteeseen, kun lapsi on sijoitettu tai kun lapsen sijoitusta ollaan toimeenpanemassa. Myös Silvan-Soini (2018) on omassa työssään avopalvelu Oliviassa hahmotellut ohjaajien työn tueksi mallikuvausta vanhempien tukimuodoista lapsen sijoitustilanteessa. Aiemmin alkanut kehittäminen tärkeäksi havaitun aiheen parissa on jatkunut kehittämisprojektin aikana ja laajentui koskettamaan kaikkia vaativan vauvatyön yksiköitä.

2.4 Kehittämisprojektin tavoite ja kehittämistehtävät

Kehittämisprojektin tavoitteena on:

1. Selkeyttää Turun ensi- ja turvakoti ry:n asiakkaiden saamaa tukea lapsen sijoitustilanteessa.
2. Tuoda esiin jo olemassa olevia työmenetelmiä ja vahvistaa niiden säännönmukaista käyttöä.

Selkeyttämällä toimintatapoja tarjotaan vanhemmille säännönmukaisesti tukea sijoitusprosessin aikana niin, että he kykenevät huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan ja ajan kuluessa hyväksymään tilanteen, jotta he kykenisivät sitoutumaan lapsen sijoituksen aikana vanhemmuuteen.

Tämän kehittämisprojektin tehtävänä on:

1. Kehittää Turun ensi- ja turvakoti ry:n vaativan vauvatyön yksilöille yhte-neviä toimintatapoja siihen tilanteeseen, kun perheen kuntoutus päättyy lapsen sijoitukseen.
2. Tuottaa palvelukuvaus vanhempien tukityöstä lapsen sijoituksen aikana.

2.5 Palvelukuvaus

Palvelukuvaus syntyy rakentamalla palvelun sisältö ja rakenne vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Siinä määritellään palvelun keskeinen sisältö ja käyttötarkoitus ja toteutus. Palvelun sisältö jaetaan ydinpalveluun ja tuki- ja lisäpalveluihin. Ydinpalvelu on palvelun oleellisin ominaisuus ja syy, miksi asiakkaat haluavat ostaa palvelun. Tukipalvelut ovat ydinpalvelun tukena ja voivat erityisyydellään erottaa palveluntarjoajan kilpailijoista. (Jaakkola ym. 2009,11-12.)

Palvelusuunnittelulla pyritään kehittämään palveluita, jotka ovat käyttökelpoisia ja käyttäjän näkökulmasta toivottavia, tehokkaita ja toimivia. Palveluiden voidaan ajatella olevan järjestelmiä, joihin liittyy monia vaikuttavia tekijöitä, jotka tulee palvelusuunnittelussa ottaa huomioon laaja-alaisesti, jotta saadaan ymmärrys järjestelmästä ja siihen liittyvistä toimijoista. (Mager & Sung 2011,1.) Palveluita kehittämällä voidaan tuottaa asiakkaille monia etuja, kuten palvelun parempi sopivuus asiakkaan tarpeisiin, parempia palvelukokemuksia ja asiakkaiden tyytyväisyyttä. (Steen ym. 2011, 58).

Palveluita suunniteltaessa tarkastellaan asiakkaan kokemusta kokonaisuutena, huomi-oon ottaen kokemukset ennen palvelua ja sen jälkeen. Palvelusuunnittelu on luovaa ja visuaalista, se ylittää annetun ja visualisoi ja muokkaa ratkaisuja, joita ei vielä ole. (Steen ym. 2011, 59.) Tämän kehittämisprojektin aikana luotiin palvelumuotoilun avulla selkeä palvelukuvaus vanhempien tukityöstä Turun ensi- ja turvakoti ry:n vaativan vauvatyön yksiköiden käyttöön. Sisällön määrittelyn lisäksi pohdittiin, miten palvelua tuotetaan ja ketkä siihen osallistuvat, yhteisen kehittämisen lopputuloksena syntyi palvelukuvaus. (Jaakkola ym. 2009, 12.).

Kehittämistoimintaan osallistui asiantuntijoita yhdistyksestä, jonka lisäksi kehittämisen tukena käytettiin yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden mielipiteitä, jotka huomioitiin myös palvelukuvausta laadittaessa. Yhteisellä kehittämisellä vaikutettiin positiivisesti myös organisaation. Vaikutukset näkyvät esimerkiksi luovuuden lisääntymisenä, keskittymisenä asiakkaisiin ja käyttäjiin, moniammatillisen yhteistyön lisääntymisenä sekä kyvykkyutenä ja innokkuutena innovaatioihin. (Steen ym. 2011, 58.)

3 LASTENSUOJELUN PERUSTEET

3.1 Lastensuojelun ja sosiaalihuollon lähtökohdat

Lastensuojelun historia kytkeytyy vahvasti lapsuuden historiaan. Laajamittaisen köyhyyden ja sotien aikoina lastensuojelun pääasiallisena tehtävänä oli orpojen ja hylättyjen lasten asioiden hoito. Lastensuojelu on vanhimpia yhteiskunnallisesti säädeltyjä hyvinvointipoliittisia toimialoja, jolla on pitkä ja jännitteinen historia, joka kertoo turvattomuudesta ja ei-toivotusta käytöksestä sekä niihin suhtautumisesta eri aikoina. Käsitteet perheestä, vanhemmuudesta ja lapsuudesta ja niiden monialainen havainnointi kuuluvat lastensuojeluun. (Bardy 2009, 25-26.)

Lastensuojelu on käsitteenä monitahoinen ja -sisältöinen. Käsite lapsesta ja lapsen asemasta on vaihdellut eri aikoina, samoin on vaihdellut myös suhtautuminen lapsen suojeluun. Lasten suojelu on periaatteessa aikuisten vastuulla; lastensuojelu tarkoittaa sosiaalitoimelle osoitettua julkisen vallan tehtävää. (Heino 2009, 198.)

Lastensuojelu on lakisääteistä toimintaa, ja sen on osaltaan määrä toteuttaa Lapsen oikeuksien sopimusta. Lastensuojelulaki jakautuu yleiseen ja erityiseen: lain tarkoitus on turvata kaikkien lasten oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun 1) edistämällä lasten ja nuorten hyvinvointia vaikuttamalla kasvuoloihin ja 2) kehittämällä palveluja kasvatuksen tukemiseksi ongelmia ehkäisevästi sekä 3) turvaamalla lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu perheen tukemisesta avohuollon keinoin aina lapsen huostaanottoon asti, jopa vastoin asianomaisten tahtoa. (Bardy 2009,39.)

Tänä päivänä lastensuojelun tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvu-ympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 1 § 417/2007). Lasten ja perheiden sosiaalipalveluista säädetään sosiaalihuoltolaissa ja lastensuojelulaissa, joissa lapsi määritellään alle 18-vuotiaaksi (Hämeen-Anttila 2016,214). Kunnan tulee huolehtia siitä, että ehkäisevä lastensuojelu sekä lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa kaikkina vuorokauden aikoina, joina siihen on tarvetta. (Lastensuojelulaki 11§ 1302/2014.)

Lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen. Lastensuojelun tulee turvata lapsen oikeuksien toteutuminen, takaamalla turvallinen kasvuympäristö, tasapainoiset ja monipuoliset kehitysmahdollisuudet sekä erityinen suojelu. (Arajärvi 2011, 317-318; Araneva 2016,159.)

Lapsen tarve lastensuojelun avohuollon asiakkuuteen ja sen järjestämiin palveluihin, kertoo siitä, että lapsen terveys ja kehitys on vaarantunut niin paljon, ettei häntä ja hänen perhettään ole pystytty riittävästi tukemaan kunnan peruspalveluissa. Perheiden tukemisessa tulee muistaa perheen ensisijaisuus ja tarjota perheille palveluita niin, että lapsen oikeuksia kunnioitetaan. Palveluita voidaan järjestää monin eri tavoin, aina ehkäisevistä palveluista korjaaviin palveluihin. (Heino 2009,198; Bardy 2009,39.)

Lastensuojelun lähtökohtana on vanhempien ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lapsen vanhemman tai huoltajan tulee turvata lapselle lapsen huollosta ja tapaamisoi-keudesta annetun lain mukainen kasvatus, hoito ja huolto. Vanhempien vastuun tuke- miseksi on lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten oltava tukena kasvatus- tehtävässä ja pyrittävä tarjoamaan perheille tarpeellista tukea riittävän varhain ja tarvit- taessa ohjattava lapsi tai perhe lastensuojelun piiriin. (Arajärvi 2011, 317.)

Kiiskilä (2017) on kiteyttänyt ajatuksensa lasten suojelun perustasta ja lastensuojelun merkityksestä lainaamalla Grantin toteamaa - Lapsen oikeus on aikuisen velvollisuus, joka kuvastaa sitä, miten lastensuojelun viime sijainen tarkoitus on huolehtia siitä, että lapsen oikeudet toteutuvat. Lastensuojelun avulla pyritään turvaamaan yleisiä oloja, en- nalta ehkäisemään ongelmia ja hoitamaan yksilöiden ja perheiden jo kehittyneitä ongel- mia (Bardy 2009,39).

Lastensuojelun avohuollon asiakkuuksien taustalla korostuu vanhemman jaksamatto- muus, riittämättömäksi arvioitu vanhemmuus sekä vanhempien avuttomuus ja osaamat- tomuus. Taustalla voi olla myös perheristiriitoja, mielenterveysongelmia ja vanhempien päihteiden käyttöä. (Heino 2009, 208.) Aiempina vuosina lastensuojelun avohuollon tuen tarve oli pitkään kasvusuuntaista, kasvun takana on ollut monenlaisia syitä. Lastensuo- jelun tarve lisääntyi ja lasten pahoinvointia raportoitiin yhä enenevässä määrin. (Heino 2009, 200.)

Vuonna 2015 voimaan tullut sosiaalihuoltolaki muutti lastensuojelutyötä ja siirsi paino- pistettä korjaavista palveluista ehkäiseviin palveluihin. Tänä päivänä perheiden on aiem- paa helpompaa saada varhaisessa vaiheessa ennalta ehkäiseviä palveluita, kuten

lapsiperheiden kotipalvelua, tukihenkilöpalveluita tai vaikkapa siivousapua. Myös nykyisellä lastensuojelulla pyritään ennalta ehkäisemään ongelmia, tarjoamaan varhaista tukea ja avohuollon tukitoimia. (Taskinen 2010,9-10.) Uusi sosiaalihuoltolaki on aikaan saanut lastensuojelun asiakkuuksien vähenemisen (Hämeen-Anttila 2016, 227).

Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet ja edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Lisäksi sosiaalihuoltolain tarkoituksena on parantaa yhteistyötä sosiaalihuollon ja kunnan eri toimialojen sekä muiden toimijoiden välillä, jotta edellä mainitut tavoitteet toteutuisivat. (Sosiaalihuoltolaki 1 § 1301/2014.)

Perheen tarvitessa lastensuojelun palveluita tulee muista, että lastensuojelua voidaan pitää poikkeuksellisena sosiaalihuollon palveluna, kun siihen saattaa joissain tilanteissa liittyä myös vallankäyttöä. Lastensuojelu on vaikeassa roolissa tuen ja kontrollin väli-maastossa. Lastensuojelun keskeisten periaatteiden mukaisesti lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti, eikä toimilla saa aiheuttaa vahinkoa lapsen suotuisalle kehitykselle. Perheen asioihin ei tule puuttua liian herkästi, mutta tarvittaessa lapselle on turvattava kaikki hänen tarvitsemansa palvelut ja tuki, vaikka se olisi vastoin vanhempien tahtoa. (Lastensuojelun käsikirja/THL 2019.)

3.2 Palvelutarpeen arviointi

Arvioitaessa lapsen tilannetta ja pohdittaessa hänelle oikeita tukipalveluita, tehdään hänelle palvelutarpeen arvio. Sosiaalihuollon työntekijän saatua tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, työntekijän tulee välittömästi arvioida henkilön kiireellisen avun tarpeet. Henkilöllä on oikeus palvelutarpeen arviointiin, jos palvelun tarve on tilapäistä, voidaan palvelutarpeen arvioinnista joissain tapauksissa luopua. Tehtäessä palvelutarpeen arviointia aikuiselle on työntekijän selvitettävä myös kyseisen henkilön hoidossa olevan lapsen tilanne. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Sosiaalihuollon asiakkuus alkaa hakemuksesta tai, kun vireille tullutta asiaa ryhdytään käsittelemään tai, kun henkilölle annetaan sosiaalipalveluja. Asian tultua vireille, arvioidaan kiireellisen avun tarve ja tehdään palvelutarpeen arviointi. (Sosiaalihuoltolaki

1301/2014.) Perheelle tai lapselle järjestetään hänen tarvitsemansa palvelut ja hänen asioistaan vastaa sosiaalihuoltolain mukaisista palveluista vastaava viranhaltija.

Lastensuojelun asiakkuus alkaa, kun palvelutarpeen arvioinnissa on todettu lastensuojelulain mukaisten palveluiden ja tukitoimenpiteiden tarve. Kaikki lapsen tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta merkitykselliset tiedot merkitään asiakkuuden alkamisen jälkeen lasta koskeviin asiakirjoihin. (LSL 33 §, Araneva 2016, 166.)

Jokainen lasta koskeva päätös tai ratkaisu tulee olla perusteltu lapsen näkökulmasta. Lapsen edun näkökulman merkitys kasvaa silloin, kun vanhemmat eivät jostakin syystä pysty huolehtimaan kasvatusvastuustaan tai eivät kykene turvaamaan riittävän hyviä kasvuolosuhteita lapselle. Jos lapsen ja vanhemman edut ovat keskenään ristiriidassa, on asia aina ratkaistava lapsen edun hyväksi. (Lastensuojelun käsikirja/THL 2019.)

Kun lastensuojelun tarpeen arviointi on tehty, ohjataan perhe tarvitsemiensa palveluiden piiriin, jotka voivat olla lastensuojelun sosiaalityön lisäksi, esimerkiksi perheneuvonnan taikka päihdepalvelun tai muun erityisen tuen palveluita (Heino 2009, 200). Lastensuojelun asiakkuutta ei välttämättä tarvita, jos perhe on valmis vastaanottamaan tarpeensa mukaisia palveluita yleisenä perhepalveluna. Vain lastensuojelun asiakkuudessa ollessaan perhe voi saada lastensuojelullista taloudellista tukea, tehostettua perhetyötä, perhekuntoutusta tai lapsen sijoitukseen liittyviä palveluita. (Hämeen-Anttila 2016, 227.)

3.3 Lastensuojelun toimenpiteet

Tässä osiossa esittelen lastensuojelun eri toimintamuotoja, jotka vaikuttavat perheen ja lapsen tilanteeseen. Lastensuojelulain 3 § määrittää lastensuojelua olevan lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua toteutetaan tekeillä asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua ovat myös lapsen kiireellinen sijoitus ja huostaanotto sekä niihin liittyvät sijaishuolto ja jälkihuolto. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Palvelumuotoja pohdittaessa käytetään suhteellisuusperiaatetta, joka sosiaalihuollossa tarkoittaa pienimmän tehokkaan tai lievimmän riittävän puuttumisen periaatetta (Lastensuojelun käsikirja /THL 2019). Lapselle ja perheelle osoitettujen tukimuotojen tulee siis olla tarpeenmukaisia, mutta ne eivät saa olla liioiteltuja tarpeeseen nähden.

Asiakassuunnitelma

Lapselle tulee nimetä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä (Lastensuojelulaki 13 b § 297/2016), joka laatii lastensuojelulain 30 §:n mukaisen asiakassuunnitelman täydentämään palvelutarpeen arvioinnista laadittua yhteenvetoa (Araneva 2016, 167). Lastensuojelun lain 30 § mukaan asiakassuunnitelma tulee laatia ja tarkistaa, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteistyössä lapsen ja huoltajan sekä tarvittaessa lapsen muun laillisen edustajan kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, palvelut ja muut tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään toteuttamaan. Asiakassuunnitelmaan on kirjattava myös asianomaisten eriävät näkemykset tuen tarpeesta ja palvelujen sekä muiden tukitoimien järjestämisestä. (Lastensuojelulaki 30 § 542/2019.)

Lapsen asiakassuunnitelmaan merkitään muiden lastensuojelulain 30 §:ssä mainittujen seikkojen lisäksi kaikki palvelut ja tukitoimet, joiden järjestäminen on lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän arvion mukaan lapsen terveyden tai kehityksen kannalta välttämättömiä (Araneva 2016, 167). Lastensuojelua tulee toteuttaa lievimmän riittävän toimenpiteen periaatteella, jolloin ensisijaisesti pyritään käyttämään avohuollon tukitoimia ja palveluita (Taskinen 2010, 69). Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on velvollinen seuraamaan tukitoimien vaikuttavuutta ja tavoitteiden toteutumista säännöllisesti (Lastensuojelun käsikirja/THL 2019).

Avohuollon tukitoimet

Avohuollon tukitoimina voidaan huolehtia toimeentulon varmistamisesta, jos se on lastensuojelun tarpeen syynä, sekä asumisolojen tai asunnon järjestämisestä. Muita avohuollon tukitoimia voivat olla sosiaalipalveluiden antaminen, kuten päivähoidon ja kotipalvelun sekä toimeentulotuen myöntäminen, ongelmatilanteiden selvittäminen, koulunkäynnin, ammatin ja asunnon hankinnan, työhönsijoittumisen, harrastusten, läheisten ihmissuhteiden ylläpitämisen ja muiden vastaavien tarpeiden tyydyttämisen tukeminen, tukihenkilö tai -perhe, kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut, perhetyö, perheen sijoittaminen perhe- tai laitoshoitoon, vertaisryhmätoiminta, loma- ja virkistystoiminta sekä muut lasta ja perhettä tukevat palvelut ja tukitoimet. (Arajärvi 2011, 324.)

Turun ensi ja turvakoti ry:n vaativan vauvatyön yksiköt tuottavat avopalveluja ja laitospalveluita, joita perheiden on mahdollista saada lastensuojelun avohuollon tukitoimina. Avun tarpeessa voi olla perhe, jolla on puutteita arjen taidoissa, vauvan ja vanhemman välisessä vuorovaikutussuhteessa tai vauvan hoidossa. Vanhempien nuori ikä ja/tai mielenterveysongelmat voivat aiheuttaa myös tuen tarvetta. (Turun ensikoti 2019.)

Pitä kiinni ® ensikoti Pinjan ja avopalvelu yksikkö Olivian hoidon tavoitteena on tarjota vauvalle turvalliset olosuhteet ja tukea vanhempia päihdeettömyyteen ja vanhemmuuteen kasvamiseen. Pitä kiinni ® yksiköt ovat erikoistuneet päihdeongelmiin. (Pitä kiinni ensikoti Pinja 2019.) Vaativan vauvatyön Vuorovaikutuskylpy- avopalvelu tarjoaa pienen lapsen ja vanhemman vuorovaikutussuhdetta vahvistavaa terapeutista työskentelyä, joka räätälöidään aina perheen tarpeiden mukaan. Kohderyhmänä ovat perheet, joissa lapsi on 0-3 vuoden ikäinen. (Vuorovaikutuskylpy 2019.)

Avohuollon sijoitus

Avohuollon tukitoimena tapahtuva sijoitus on rajattu, tuen tarvetta arvioiva tai kuntouttava jakso. Se on asiakassuunnitelmaan perustuva suunnitelmallinen tukitoimi. Avohuollon sijoituksen tulisi tapahtua ensisijaisesti siten, että lapsi sijoitetaan yhdessä hänen vanhempansa, huoltajansa tai muun hänen hoidostaan ja kasvatuksestaan vastaavan henkilön kanssa. Koko perheen sijoitus voidaan järjestää laitoksessa tai perhehoidossa. Sijoitus voi liittyä myös perheen aikuiselle annettavaan hoitoon. Tällöin voi olla tarkoituksenmukaista, että lapsi saa jatkaa yhdessä asumistaan vanhempansa kanssa. (Lastensuojelun käsikirja/THL 2019.)

Lapsi voidaan sijoittaa avohuollon tukitoimena lyhytaikaisesti myös yksin. Tämä on mahdollista vain rajatuissa tapauksissa, eli silloin kun sijoittaminen on tarpeen, lapsen tuen tarpeen arvioimiseksi, lapsen kuntouttamiseksi; tai lapsen huolenpidon järjestämiseksi väliaikaisesti. Avohuollon sijoitukseen vaaditaan lapsen huoltajan ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumus. (Lastensuojelun käsikirja/THL 2019.)

Kiireellinen sijoitus

Lastensuojelulain 38 § määrittelee lapsen kiireellisen sijoituksen kriteerit. Lapsen kiireellisestä sijoituksesta päättää laillistettu viranhaltija, jonka päätöksen perusteella kiireellinen sijoitus voi kestää korkeintaan 30 päivää. Määräaikaan luetaan se päivä, jona lapsi on tosiasiallisesti sijoitettu kiireellisesti. (Lastensuojelulaki 38 § 417/2007.) 38 a § määrittelee, että jos 30 päivää ei ole riittävä aika lapsen huostaanoton tarpeen selvittämiseksi

tai riittävien tukitoimien kartoittamiseksi viranhaltija voi tehdä päätöksen lapsen kiireellisen sijoituksen jatkamisesta enintään 30 päivällä edellyttäen, että: tarvittavista lastensuojelun toimenpiteistä ei ole mahdollista päättää ilman lisäselvityksiä, välttämättömiä lisäselvityksiä ei ole mahdollista saada 30 päivässä kiireellisen sijoituksen alkamisesta ja, että jatkopäätös on lapsen edun mukainen. (Lastensuojelulaki 38 a § 417/2007.)

Kiireellinen sijoitus on turvaamistoimi. Sitä tulee käyttää, jos lapsi on päätöksenteko hetkellä välittömässä vaarassa siten, ettei häntä voida turvallisesti jättää kotiin eikä tilannetta voida turvata avohuollon tukitoimien avulla, hänet voidaan sijoittaa kiireellisesti. Välitön vaara voi olla muutakin kuin kuoleman- tai muu fyysisen uhan vaara. Myös henkinen väkivalta ja muu kaltoin kohtelu voivat olla perusteena kiireellisen sijoituksen tekemiselle. Lisätietoja lapsen tilanteesta voi hankkia sijoituksen aikana. (Kuntainfo 2019.) Kiireellinen sijoitus on vakava puuttuminen ihmisten elämään ja yksityisyyteen, joten se on viimesijainen toimenpide, silloin kun ei ole muita mahdollisuuksia turvata lapsen tilannetta (Lastensuojelun käsikirja/THL 2019).

Huostaanotto

Lastensuojelulain 40 § mukaan lapsi on otettava sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen huostaan ja järjestettävä hänelle sijaishuolto, jos:1) puutteet lapsen huolenpidossa tai muut kasvuolosuhteet uhkaavat vakavasti vaarantaa lapsen terveyttä tai kehitystä; tai lapsi vaarantaa vakavasti terveyttään tai kehitystään käyttämällä päihteitä, tekemällä muun kuin vähäisenä pidettävän rikollisen teon tai muulla niihin rinnastettavalla käyttäytymisellään. Huostaanottoon ja sijaishuollon järjestämiseen voidaan kuitenkin ryhtyä vain, kun muut tukitoimet eivät olisi lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia tai mahdollisia taikka, jos ne ovat osoittautuneet riittämättömiksi ja sijaishuollon arvioidaan olevan lapsen edun mukaista. (Lastensuojelulaki 40 § 417/2007.)

Huostaanotto on pitkä prosessi, jota pyritään valmistelemaan yleensä yhdessä perheen kanssa. Suurin osa huostaanotoista tehdään yhteisymmärryksessä. Vanhemmilla ja lapsella on oikeus tutustua asiakirjoihin, joissa huostaanotto perustellaan. Joskus huostaanotto joudutaan tekemään, vaikka perhe vastustaisi sitä. Kun 12 vuotta täyttänyt lapsi tai huoltajat vastustavat huostaanottoa, tuomioistuin päättää asiasta. Hallinto-oikeus perehtyy tilanteeseen ja ratkaisee, mikä on lapselle parasta, päätöksestä voi vielä valittaa korkeimpaan hallinto-oikeuteen. (Lastensuojelu.info 2019.)

Lastensuojelulain 47 § mukaan huostaanotto on voimassa toistaiseksi. Kun lastensuojelulain mukaista huostassapidon ja sijaishuollon tarvetta ei enää ole, viranhaltijan tulee tehdä päätös huostassapidon lopettamisesta lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valmisteltua asian. Huostaanoton edellytysten lakkaamisesta huolimatta huostassapitoa ei kuitenkaan saa lopettaa, jos lopettaminen on selvästi vastoin lapsen etua. (Lastensuojelulaki 47 § 1380/2010.)

3.4 Huostaanottojen määrät ja taustatekijät

Tilastokuvassa esitetään Suomessa kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset vuosilta 2010-2018 (Kuvio 3) Tilastot osoittavat sijoitusten määrien kasvavan. Vuonna 2018 1,5 % 0-17 vuotiaista oli sijoitettuna kodin ulkopuolelle. (Sotkanet 2019.)



Kuvio 3. Kodin ulkopuolelle sijoitetut lapset Suomessa 2010-2018 (Sotkanet 2019).

Lasten sijoituksen taustalla olevia tekijöitä on selvitetty muun muassa HuosTa-hankkeessa (2014-2015). Esiin nousivat erilaiset sosioekonomiset- ja ympäristötekijät, joista sijoitusten taustalla olivat usein perheen tai vanhempien erillään asumiseen liittyvät tekijät kolmellakymmenelläkolmella prosentilla ja perheen taloudelliset vaikeudet kahdellakymmenelläkuudella prosentilla, lisäksi vanhempien työhön liittyvät asiat ja työttömyys vaikuttivat sijoituspäätöksiin. (Heino ym. 2016, 67.)

Vanhemman fyysinen sairaus oli sijoituksen taustalla noin joka neljännen lapsen kohdalla, mutta se vaikutti paljon noin joka kymmenennen lapsen tilanteessa. Lähes joka toisen lapsen perheessä sosiaalityöntekijät paikansivat vaikeuksia, jotka liittyvät vanhemman toiminnan ohjaamiseen, joka puolestaan usein liittyi vanhemman alhaiseen kognitiiviseen tasoon. (Heino ym. 2016, 68.)

Vanhempien ongelmallisessa käyttäytymisessä korostuivat mielenterveysongelmat. Lähes kuusikymmentä prosenttia sijoitetuista lapsista asui perheessä, jossa vanhemman mielenterveysongelma tuli esiin, joka vaikutti kolmellakymmenelläkolmella prosentilla sijoitustilanteeseen. Yli neljäkymmentä prosenttia lapsista näki vanhemman alkoholinkäyttöä perheessään, joka vaikutti neljäkseen lasten tilanteeseen merkittävästi. Kahdellakymmenelläkahdella prosentilla lapsen perheissä ilmeni tai epäiltiin vanhemman muuta päihteiden käyttöä, joka vaikutti neljällätoista prosentilla lapsista sijoituspäätökseen. Lähes kolmekymmentä prosenttia lapsista oli tilanteessa, jossa lapsen pahoinpitely tai sen epäily tunnistettiin ja neljällätoista prosentilla sosiaalityöntekijät arvioivat lapsen tilanteen taustalla olevan paljon pahoinpitelyä tai sen epäilyä. (Heino ym. 2016,69.)

4 VAATIVA VAUVATYÖ

4.1 Varhainen tuki

Varhaislapsuuden kauaskantoisesta merkityksestä on runsaasti tutkittua tietoa. Viime vuosikymmeninä perustutkimus on vahvistanut, tarkentanut ja mullistanutkin jo aiemmin tiedettyä. Aivojen kehitys sekä peruskokemukset itsestä ja muista rakentuvat varhaisissa vuorovaikutussuhteissa. Varhaisen vuorovaikutuksen pulmien hoitoon tarvitaan erityistä osaamista. (Bardy 2009, 177, 182.)

Turun ensi ja turvakoti ry tuottaa vaativan vauvatyön palveluita, jotka ovat tarkoitettu vauvaa odottaville vanhemmille ja vauvaperheille, jotka tarvitsevat yksilöllistä ja vahvaa tukea vanhemmuuteen. Kaikissa toimintamuodoissa työn painopiste on vanhemman ja lapsen välisen varhaisen vuorovaikutuksen tukemisessa. (Turun ensi- ja turvakoti 2019.)

Vauvaa odottavat perheet elävät erilaisissa tilanteissa ja joskus vanhemmilla on haasteita, jotka vaikuttavat heidän vanhemmuuteensa. Yleensä huoli vanhempien kyvyistä tai mahdollisuuksista huolehtia vauvasta herää jo raskausaikana ja tällöin perheen kanssa yhteistyössä sovitaan ennakollisen lastensuojeluilmoituksen teosta. Lastensuojelulain 25 §:n 1 mukaan ilmoitusvelvollisten on tehtävä ennakollinen lastensuojeluilmoitus, jos heillä on perusteltua syytä epäillä, että syntyvä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen. (Lastensuojelulaki 25 § 88/2010.)

Toisinaan taas vanhempien tilanne todentuu vasta synnytyssairaalassa, jolloin lastensuojeluun ollaan yhteydessä heti vauvan syntymän jälkeen. Huoli voi nousta myös myöhemmin perheen kotiuduttua ja perheen tilanteen syystä toisesta vaikeutuessa. Huolen perheen arjesta ja vauvan saamasta riittämättömästä hoivasta herättyä, alkaa sosiaalityöntekijä yhdessä perheen ja muun verkoston kanssa suunnitella perheen tueksi erilaisia tukimuotoja.

Vaativan vauvatyön yksiköt tarjoavat perheille avohuollon tukitoimina palveluita, jolloin perheen kuntoutus voidaan toteuttaa laitospuolisena ympärivuorokautisissa yksiköissä, joko Ensikodilla tai Pidä Kiinni® ensikoti Pinjassa. Avomuotoista kuntoutusta perheen kotiin tarjoavat Pidä Kiinni® Olivia ja Vuorovaikutuskyllyn-avopalvelut. Perheen kuntoutus suunnitellaan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa perheen tarpeita vastaavaksi.

Lastensuojelulain 34 § mukaan sosiaalihuollosta vastaavalla toimielimellä on velvollisuus ryhtyä avohuollon tukitoimiin viipymättä, kun lastensuojelun tarve on todettu. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskäytäntöä ja -mahdollisuuksia. (Lastensuojelulaki 1302/2014.)

4.2 Asiakasperheiden haasteet

Turun ensi- ja turvakodin vaativan vauvatyön yksiköiden asiakasperheet ovat lastensuojelun avohuollon asiakkaita, joilla on taustallaan merkittäviä haasteita vanhemmuudessaan. Asiakkaiden haasteet aiheutuvat muun muassa mielenterveysongelmista, kehitysvammaisuudesta, nuoresta iästä, päihderiippuvuudesta ja muista arjen toimintakykyä alentavista tekijöistä.

Useilla vanhemmista on taustallaan omia lapsuuden traumoja ja ylisukupolvisia haasteita, jotka vaikuttavat heidän vanhemmuuteensa. Esimerkiksi lapsuuden kiintymyssuhteihäiriöt saattavat vaikeuttaa ihmissuhteita myös aikuisuudessa. Omassa lapsuudessa koettu kaltoinkohtelu voi nousta pintaan, kun tulee itse vanhemmaksi, tällöin mielen valtaa pelot siitä, miten voi tarjota lapselleen turvallisen lapsuuden. Raskaaksi tulo ja pienen vauvan vanhemmuus ovat kehollisia kokemuksia ja ne aktivoivat tietoisten muistojen lisäksi kehollisesta muistista lapsuuden kokemuksia siitä, miten on itse tullut hoidetuksi. Taustalla olevat vaikeat traumakokemukset, kuten pahoinpitely, laiminlyönti tai seksuaalinen hyväksikäyttö, voivat aiheuttaa raskaus- ja vauva-aikana esimerkiksi ahdistusta tai masennusta. (Flykt 2017.)

Välittelevän kiintymyssuhdemallin omaavalla on myönteinen käsitys itsestä ja kielteinen käsitys toisista. Kielteinen käsitys muista estää luottamasta muiden apuun ja hyväksyntään silloinkin, kun sitä tarvitsisi, tämä estää muiden tuen ja seuran etsimistä. Kielteinen käsitys muista näyttäytyy usein korostuneena itsetuntona, haluna pärjätä yksin ja taipumuksena painottaa tiedollisten asioiden hallintaa. Avun pyytäminen ja heikkouden näyttäminen on hyvin vaikeaa. (Väestöliitto 2019.)

Jos myönteisiä luottamuksen kokemuksia on vähän lapsuudessa, luottaminen muihin on vaikeaa myös aikuisiässä. Luottamusta voi harjoitella läheisten, ja luottamuksen ansaitsevien ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa. Luottamuksen puute tai luottamuksen menettäminen muihin tekee haavoittuvaiseksi, sillä tukea ja apua ei uskalla hakea

silloinkaan, kun se todella on tarpeen. Luottamus on tärkeää selviytymisen kannalta ja se on yhteydessä mielen hyvinvointiin. (Suomen mielenterveysseura 2019.)

Lapsuuden raskaat kokemukset haastavat vanhemmuutta ja vaativat vanhempaa hoitavilta tahoilta erityistä ymmärrystä siitä, miten traumatisoituminen vaikuttaa vanhemmuuteen. Vanhempien tilanteiden haasteellisuus näkyy usein suhteen luomisen vaikeutena ja siinä, että luottamussuhteen syntyminen vanhemman ja työntekijän välillä voi viedä aikaa. Suhteen synnyttyä se on yleensä kiinteä ja asiakasta voimaannuttava. Vaativan vauvatyön laatukriteereiden mukaisesti jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja. Omaohjaaja työskentelymalli tukee luottamuksen syntymistä ja parhaimmillaan auttaa aiemmin koettujen traumojen käsittelyssä.

Vaativaa vauvatyötä ohjaavat laatukäsikirjan laatukriteerit, joiden mukaan sekä vauvalle, että vanhemmalle nimetään omaohjaaja, joka toimii heidän edustajanaan. Vauvalle nimetty työntekijä toimii vauvan edunvalvojana ja vauvan mielipiteen esille nostajana, niin lähityössä vanhempien, kuin yhteistyökumppaneidenkin kanssa. Vaikka perheiden tilanteet, tarpeet ja mahdollisuudet ovat erilaisia ja vanhempien väliset suhteet vaihtelevia, työskentelyssä huomioidaan molemmat vanhemmat. (Vaativan vauvatyön laatukäsikirja 2016.)

4.3 Lapsen sijoituksen riskitekijät

Hiilamo ja Saarikallio-Torp (2010,9) ovat tuoneet esiin lapsen sijoituksen riskitekijöitä, joita ovat yksinhuoltaja vanhemmuus, taloudelliset vaikeudet, vanhempien alkoholin ja päihteiden väärinkäyttö, vanhempien mielenterveysongelmat ja perheväkivalta. Yhtäältä lapsen huoltajuus voi olla elämänkriisi vanhemmalle, jota ympäröi häpeä, nöyryytys, syyllisyys ja sosiaalinen leimautuminen. Monet näistä riskitekijöistä ovat myös vaativan vauvatyön asiakasperheiden haasteina.

Ensi- ja turvakotien liiton mukaan ensikoteihin ohjataan yhä huonommassa kunnossa olevia vauvojen vanhempia. Mielenterveyden ongelmat ovat entistä vakavampia ja niitä on useammalla äidillä ja isällä. Kehitys on kulkenut samaan suuntaan koko 2000-luvun. Ensi- ja turvakotien liiton tilastojen mukaan ensikotiin tulevista vanhemmista joka neljäs kertoo itsellään olevan yhden tai useampia diagnosoituja mielenterveyden ongelmia.

Samoin neljännes vanhemmista, joilla diagnooseja ei ole, kertoo olevansa stressaantunut; kuudesosa on uupunut ja saman verran elää äkillisessä kriisissä. Monilla asiakkaista ongelmat ovat ylisukupolvisia. Huoli vanhempien psyykkisestä voinnista on hyvin yleinen ensikodeissa eri puolilla Suomea. (Ensi- ja turvakotien liitto 2019.)

Joidenkin perheiden kohdalla eteen tuleekin tilanne, jolloin joudutaan toteamaan, että vanhemmat eivät pysty itsenäisesti vastaamaan lapsensa tarpeisiin. Tällöin sosiaalityöntekijä arvioi onko tilanteessa tehtävä lapsen kiireellinen sijoitus, joka vanhempien suostumuksella voidaan tehdä myös avohuollon sijoituspäätöksenä. Joskus päädytään huostaan oton valmisteluun, jolloin lapsen kasvuolosuhteiden turvaamiseksi perheelle voidaan järjestää tiivis tuki yhdistyksen palveluista, tällöin lapsi voi olla vanhempansa kanssa myös huostaan oton valmistelun ajan. Joidenkin perheiden kohdalla tämä on uudenlaiseen vanhemmuuteen totuttelun ja surutyön aikaa, jonka aikana omaohjaaja voi olla tiiviisti perheen tukena.

Edellä mainittujen vanhempien haasteiden vuoksi on tärkeää voida tarjota heille yksilöllisesti räätälöityä tukea lapsen sijoitustilanteessa. Ohjaajiin on yleensä syntynyt hyvä ja luottamuksellinen suhde, joka parhaimmillaan voi kantaa myös tämän kriisivaiheen yli ja tukea vanhempaa sitoutumaan tapaavan vanhemman rooliin. Yhdessä tutun ohjaajan kanssa vanhemmalla on mahdollisuus käydä tilannetta läpi, saada tukea omien asioidensa hoitoon ja löytää uusia tapoja olla edelleen tiivistä mukana lapsensa elämässä. Näin tuetaan vanhemman kokonaisvaltaista elämän hallintaa ja psyykkistä hyvinvointia, joka on tärkeää vanhemman tulevaisuuden näkymien kannalta. Vanhemman saama tuki on myös suoraan yhteydessä lapsen hyvinvointiin.

5 VANHEMMUUS SIOITUKSEN JÄLKEEN

5.1 Laki velvoittaa tukemaan vanhempia

Lastensuojelulain 30 § mukaan huostaan otetun lapsen vanhemmille on laadittava vanhemmuuden tukemiseksi erillinen asiakassuunnitelma, jollei sen laatimista ole pidettävä tarpeettomana. Suunnitelmassa on arvioitava muun palveluntarpeen arvioinnin lisäksi myös, millä tavoin vanhemmille järjestettävän erityisen tuen avulla voidaan edistää perheen jälleen yhdistämistä. Suunnitelma laaditaan tarvittaessa yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa. (Lastensuojelulaki 30 § 542/2019.)

Vanhempien tukeminen lapsen huostaanoton aikana on huomioitu lastensuojelulaissa. Kuitenkin Turun kaupungin tarkastuslautakunnan selvityksen mukaan on huomattu, että huostaanottotilanteessa toiminta keskittyy usein enemmän lapseen ja vanhempien tukeminen jää sivualalle. (Turun kaupungin tarkastuslautakunta 2015.) Saman huomion ovat tehneet tutkimuksissaan muun muassa Hiltunen (2015) ja Rautakorpi (2017), tämä huomio on samankaltainen myös Turun ensi- ja turvakoti yhdistyksen ammattilaisten havaintojen kanssa.

Lempiäinen ja Väliheikki (2018, 40-41) vetosivat myös lastensuojelulakiin ja siihen, miten sijaishuoltoa toteutettaessa on otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleenyhdistämisestä (Lastensuojelulaki 417/2007 1:4.3 §). Tämä laki osaltaan velvoittaa, tarjoamaan vanhemmille kaiken mahdollisen ja tarvittavan tuen, jotta jonain päivänä sijoitus voitaisiin purkaa ja lapsi voisi palata takaisin kotiin.

Vaikka sijoitettujen lasten vanhempien kuntoutumisen ja vanhemmuuden tukeminen on kuntien lastensuojelutyön lakisääteistä toimintaa, ei se vielä käytännössä useinkaan ole kenenkään vastuulla. Näin vanhempien kuntoutuminen ja tukeminen lapsen sijoitusprosessissa voi jäädä kovassa kiireessä tehtävälistan hännille. Vanhemmille tulisi kuitenkin aina tehdä erillinen vanhemmuutta tukeva asiakassuunnitelma. Vanhemman asiakassuunnitelmasta ja sen laatimisesta vastuussa on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelman yhtenä tarkoituksena on arvioida niitä avun ja tuen tarpeita, joita vanhemmalla saattaa olla. Suunnitelman tulisi myös tukea perheen yhdistymistä jälleen. (Räty 2015, 279, 281.)

Vanhemmuuden suunnitelmien puuttuminen ja vanhempien vähäinen tuki esimerkiksi huostaanoton aikana voi aiheuttaa sen, että mahdollisuudet perheen jälleenyhdistämiselle ja huostaanoton purkamiselle pienenevät. Harjunpään (2015) tutkimuksen mukaan suurin osa huostaanoton syistä johtuu lapsen huoltajista. Riittämätön vanhemmuus, lapsen hoidon laiminlyönti tai vanhemman päihde- tai mielenterveysongelmat sekä uupuneisuus ja perheväkivalta ovat yleisimpiä syitä lapsen huostaanottoon. Tämän vuoksi olisi tärkeää kohdistaa tukea vanhemmille. (Turun kaupungin tarkastuslautakunta 2015,23.)

Turun kaupungin tarkastuslautakunnan mukaan huostaanottotilanteessa tehdyn vanhemmuuden suunnitelman tarkoituksena olisi tukea vanhempia/huoltajia saamaan omat asiansa kuntoon. Suunnitelma voidaan laatia yhteistyössä muun sosiaali- ja terveydenhuollon, kuten päihde- ja mielenterveyshuollon kanssa. Tarkastuslautakunnan haastattelujen perusteella erillisiä vanhemmuuden suunnitelmia tehdään kuitenkin vähän, joskus vanhemman tukimuodot kirjataan lapsen asiakassuunnitelmaan. Erillisten vanhemmuuden suunnitelmien puuttumisen syyksi on todettu resurssien vähyys. Lain mukaan kuitenkin erillinen suunnitelma tulee tehdä. (Turun kaupungin tarkastuslautakunta 2015, 23.)

Vanhempien tukeminen saattaa olla joissain tilanteissa ongelmallista. Vanhempi ei välttämättä ole halukas ottamaan tukea vastaan eikä ole halukas sitoutumaan esimerkiksi huostaanoton taustalla olevien ongelmien hoitamiseen, kuten päihdekuntoutukseen tai hoitosuhteen luomiseen aikuispsykiatriaan. (Turun kaupungin tarkastuslautakunta 2015,23.) Lapsen sijoituksen kohdalla vanhemmilla voi myös olla halu selvittää tilanteesta yksin. Tällaisessa tilanteessa, kun perhe on joutunut äkilliseen kriisiin, tarvitaan kuitenkin konkreettista tukea ja ohjausta. (Pesonen 2006, 158.)

Huostaanotto tehdään toistaiseksi, mutta käytännössä se on usein pitkäaikainen toimenpide. Vaikka lapsi olisikin otettu huostaan, tarvitsee hän silti vanhempiensa läsnäoloa. Huostaanottotilanteessa pitäisi siis edelleen miettiä, että miten vanhempien vaikeudet hoidetaan, jotta he saisivat asiansa kuntoon. Huostaanotto ei itsessään vielä automaattisesti ratkaise lapsen ongelmia. Huostaanoton lakatessa tulee huomioida lapsen suhde vanhempaansa ja se, että luottamuksen rakentaminen lapsen ja kuntoutuneen vanhemman välillä kestää aikansa. (Turun kaupungin tarkastuslautakunta 2015, 23.)

Unicefin lasten oikeuksien sopimuksen mukaan lapsella on lähtökohtaisesti oikeus elää vanhempiensa kanssa, jos hänellä on hyvä ja turvallista olla heidän kanssaan. Vanhemmistaan erossa asuvalla lapsella on oikeus tavata ja pitää säännöllisesti yhteyttä kumpaankin vanhempansa. Tapaaminen voidaan estää vain, jos se on lapsen edun vastaista. (Unicef 2019.) Lapsen oikeuksien toteutumiseksi on vanhempia sijoituksen aikana tuettava säännölliseen yhteydenpitoon ja tapaamisiin.

Talja on nostanut esiin vanhempien kokemuksia siitä, että kriisitilanteessa oli vaikea ymmärtää ja ottaa vastaan niin suurta virallisen tiedon määrää, mikä kiireelliseen sijoitukseen liittyi. Haastavaksi koettiin myös virallisten sanojen ja pykälien ymmärtäminen ja oman kuntoutuksen alkuun saattaminen. Talja tuokin esiin vanhempien tuen tarpeet ja ehdottaa, että tukea voisi tarjota joku muu taho kuin sosiaalitoimi, joka kriisitilanteessa herättää vahvoja tunteita ja saattaa estää avun vastaanottamista. (Talja 2018, 33.)

5.2 Lapsen sijoitustilanne on vanhemmalle kriisi

Hiltusen tekemässä haastattelututkimuksessa selvisi äitien ensireaktioiden huostaanottoon olevan lamaantuminen ja järkytys. Kokemus oli kriisi, josta yksin selviäminen oli vaikeaa ja jotkut äideistä hakivat helpotusta oloonsa rajulla päihteidenkäytöllä, ja osa yritti myös toivottomuuden seurauksena itsemurhaa. Kokemusta he vertasivat jopa lapsen kuolemaan, joka kuvastaa kokemuksen äärimmäisyyttä. (Hiltunen 2015, 198.) Vanhemmat tarvitsevat tukea käsitelläkseen lapsen sijoitusta sekä selviytyäkseen sijoitusta edeltävästä elämäntilanteesta eteenpäin. Sijoituksen aikana on tärkeää työstää vanhemman kanssa kriisiä ja mahdollistaa lapsen ja vanhemman välisen suhteen jatkuminen ja sen kehittyminen. (Kojo 2012, Kujala 2003, 11; Järvi & Hägglund 2015, 42.)

Lapsen sijoitus on aina sekä vanhemmalle, että lapselle kriisi. Riippumatta siitä, tehdäänkö sijoitus suunnitellusti vanhempien suostumuksella tai kiireellisenä vastoin vanhempien tahtoa. Kun lapsen menettämisen todellisuus tulee eteen, on se aina myös vanhemmille sokkitilanne, johon he tarvitsevat tukea. Aarnion (2016, 311) mukaan varsinkin kiireellinen sijoitus on vanhemmille tapahtuma, joka voi aiheuttaa sokki- tai kriisitilanteen ja tällöin riittävä tuki on tärkeää.

Sokkivaihe

Sokkivaihe on kriisin vaiheista ensimmäinen ja se voi kestää muutamasta päivästä muutama viikkoon (Kujala 2003, 31). Ihmisen joutuessa shokkitilaan, ei hän välttämättä pysty heti käsittämään tapahtunutta ja saattaa jopa kieltää sen. Sokissa ihminen voi toimia vaistomaisesti ja mekaanisesti, vaikka pinnan alla vallitsee kaaos. Sokkivaiheessa ulkoiset reaktiot ovat kuitenkin aina yksilöllisiä. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 67.) Hiltusen (2015, 101–102) mukaan lapsen huostaanoton jälkeen vanhemman ensimmäinen reaktio voi olla täydellinen lamaannus tai järkytys.

Reaktiovaihe

Shokkivaiheen jälkeen seuraa reaktiovaihe. Reaktiovaihe on kriisin toinen vaihe. Ihmisen selvityksessä ensijärkytyksestä tulevat erilaiset tunteet esiin kuten suru ja suuttumus. Tunteet voivat olla hyvin tuskallisia sekä voimakkaita ja mieliala voi vaihdella hyvin paljon. Tunteet olisi kuitenkin hyvä käsitellä, etteivät ne patoudu vanhemman sisälle. (Kujala 2003, 31–32.) Reaktiovaihe voi kestää viikkoja tai jopa kuukausia. Seuraavaan vaiheeseen siirrytään kuitenkin vähitellen, vaikka tunnereaktiot voivatkin olla vielä voimakkaita. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 69.)

Käsittelyvaihe

Käsittelyvaihe on kriisin kolmas vaihe. Heikkinen-Peltonen ym. (2014,70) mukaan tässä vaiheessa pystytään jo hieman realistisemmin käsittelemään tapahtunutta. Tapahtunutta ei myöskään enää kielletä. Tapahtumia voi jo ajatella ilman jatkuvaa tuskaa. Tässä vaiheessa aloitetaan tekemään erilaisia suunnitelmia ja muutoksia, jotka auttavat menemään elämässä eteenpäin. Tuskallisia tunteita nousee pintaan edelleen, mutta nyt on jo kertynyt enemmän voimavaroja päästä niistä yli. Surutyön avulla ihminen sopeutuu uuteen tilanteeseen ja tapahtumasta tulee osa elämää.

Uudelleen suuntautumisvaihe

Uudelleen suuntautumisenvaihe on kriisin vaiheista viimeinen. Ihmisen energia ja toimintakyky palautuvat pikkuhiljaa. Aletaan myös pikkuhiljaa kokea mielihyvää sekä muita positiivisia tunteita. (Heikkinen-Peltonen ym. 2014, 70.) Tässä vaiheessa kiinnostus ulkomaailmaa kohtaan alkaa jo palata ja ajatukset lapsen sijoituksesta eivät enää tunnu yhtä ahdistavilta. Pahin kriisi on ohi. Vanhempi on valmis käsittelemään syitä lapsen sijoitukseen ja tekemään töitä tavoitteiden eteen. Vanhempi on valmis toimimaan vanhempana voimavarojensa ja mahdollisuuksiensa mukaan. (Kujala 2003, 33.)

5.3 Vanhempien kokemukset saamastaan tuesta lapsen sijoitustilanteessa

Hiltusen (2015), Jokisen (2014), Kojon (2012), Rautakorven (2007) ja Pitkäsen (2011) tutkimuksissa todettiin vanhempien tukemisen tärkeys lapsen sijoitusprosessin kohdalla. He ovat myös havainneet suurimman osan vanhemmista kokeneen yksin jäämistä vaikeassa tilanteessa ja, että vanhemmat olisivat toivoneet saavansa tukea tilanteen käsittelyyn.

Jokinen (2014,13) puolestaan on kartoittanut kehittämistarpeita huostaanottovaiheen kriisityöhön ja nostaa esiin, että sekä vanhempien itsensä ja heidän asioissansa mukana olevien ammattilaisten yhteinen näkemys on, että lapsensa sijoituksen kautta menettäneet vanhemmat tarvitsevat tukea menetyksestä aiheutuneen kriisin läpikäymiseen. Ja oman elämäntilanteensa järjestämiseen sekä etävanhempana olemiseen.

Pitkäsen (2011,113) tekemän käytäntötutkimuksen mukaan vanhempien kuntoutumisen tukeminen saa lastensuojelukäytännöissä vähäisen roolin. Tässä vaikeassa kriisivaiheessa perheet tarvitsevat apua ja tukea monissa asioissa, jotta jaksavat huolehtia itsestään ja kykenevät toimimaan lastaan tapaavani vanhempina. Lastensuojelulaki velvoittaa tukemaan vanhempia, mutta usein vanhemmat kokevat jäävänsä yksin ja myös käytännön kokemuksista on syntynyt vaikutelma, etteivät sosiaalityöntekijät kykene vanhempia riittävästi tukemaan.

Pitkäsen mukaan olisi syytä pohtia, kenen tulisi ottaa vastuu vanhempien kuntoutumisesta silloin, kun heidän lapsensa on otettu huostaan. Vanhempien asiakassuhde voisi olla ja sen pitäisi olla kuntouttava, mutta varsinaista vanhempien kuntoutumista lastensuojelussa ei tehdä. (Pitkänen 2011, 113.)

Lapsen sijoitus merkitsee vanhemmille lapsen menetystä, sen uhkaa ja näihin liittyviä tunneprosesseja. Sijoitus on heille myös kohteellistumista eli jatkuvaa vanhemmuuden arviointia, stigmatisoitumista ja muutoksia vanhemmuuden toteutumisessa. Sijoitus muuttaa merkittävästi myös vanhemman elämää, suhteita sekä erilaisia prosesseja. (Vierula 2016, 289-290.) Erityisesti huostaanottotilanteessa puuttuvan tuen vanhemmat kokivat suurena puutteena. Tässä elämäntilanteessa on tavallista, että ongelmat elämän eri osa-alueilla ovat kasautuneet ja vanhemman voimavarat uuden kriisin, lapsen huostaan otton, käsittelemiseen ovat rajalliset samoin kuin heidän kykynsä aktiivisesti etsiä apua tai tukea itselleen. (Pitkänen 2011, 49-67.)

Saurama (2011) toteaa Pitkäsen käytäntötutkimuksen osoittaneen vanhempien tarpeiden jääneen huomiota niin lastensuojelussa, kuin muissakin palveluissa. Lasten kotiin palaminen sijoituksen jälkeen edellyttää vanhempien hyvinvoinnin kohentumista. Vanhemmat voivat kuntoutua myös niin, että he kykenevät rinnakkaisvanhemmuuteen, joka on tärkeää vanhemman ja lapsen väliselle ainutlaatuiselle suhteelle, riippumatta siitä päättyykö lapsen sijoitus. (Saurama 2011, Pitkänen 2011, 5.)

Jokinen (2014) nosti esiin auttamistyön pulmallisuuden ja sen, miten auttamismenetelmiä tulisi kehittää. Vanhempien tukemismenetelmiin sijoituksen jälkeen tulisi kiinnittää erityisestä huomiota. (Hiilamo & Saarikallio-Torp 2010, 17). Koivuluoma ym. (2009, 75) selvittivät vanhempien kokemuksia saamastaan tuesta, jonka mukaan vanhempien tulisi saada enemmän tukea sosiaalityöntekijältään. Lankila (2010) puolestaan toi esiin vanhempien saaman tuen merkityksen vanhemman ja lapsen suhteelle ja tätä kautta molempien hyvinvoinnille.

Lähdemateriaaleista nousi esiin vanhempien kokemukset sijoitusprosessista ja se, miten tilanne koettiin kriisinä ja vaatii täten erityistä ymmärrystä ammattilaisilta tilanteen vakaudesta. (mm. Pitkänen 2011; Kojo 2012; Lempiäinen & Väliheikki 2018.) Vanhemmat kaipaisivat myös enemmän tietoa oikeuksistaan sijoituksen aikana (Mansikkamäki 2014, 37). Vanhempien kokemuksen mukaan sosiaalityöntekijöiden rooli oli vähäinen vanhemmuuden tukemisessa sijoitustilanteessa, koska yhteydenpito tuntui liittyvän päätöksien ja suunnitelmien tekoon (Nuutinen 2016).

5.4 Vanhempien haasteet sijoituksen jälkeen

Hiilamon ja Saarikallio-Torpin (2010,17) tutkimuksessa havaittiin vanhempien tilanteiden usein heikentyvän lapsen sijoituksen jälkeen. Monien vanhempien talous-, mielen-terveys- ja sosiaaliset ongelmat lisääntyivät ja nämä estivät usein heidän sijoittumistaan työelämäänsä ja moni ajautuikin työkyvyttömyyseläkkeelle. Oikeanlaisen ja oikea-aikaisen tuen tarjoaminen tukee vanhemman kokonaisvaltaista hyvinvointia ja auttaa häntä kiinnittymään yhteiskuntaan ja työelämäänsä.

Monien eri lähteiden mukaan sijoitettujen lasten vanhemmilla on useita haasteita elämässään. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimuksen mukaan huostaanotettujen lasten vanhemmista yhdeksänkymmentä prosenttia saa toimeentulotukea ja niistä vanhemmista, jotka olivat saaneet tukea yli seitsemän vuoden ajan, oli neljäsosalla

sijoitettuja lapsia. (Bützow & Yliruka 2016,23.) Lenkkeri (2017,74) esittelee Holmila ym. (2008) tutkimuksen tuloksia, jonka mukaan sosiaalityössä tulisi nähdä perheen kokonaistilanne, ja siihen kietoutuvat sosiaalisen perimän ongelmatilanteet. Ylisukupolvissa huono-osaisuudessa tapahtuvassa kaltoinkohtelussa uhrina ei ole ainoastaan lapsi vaan myös hänen vanhempansa, joka mahdollisesti on ollut lapsuudessaan vaille jäänyt ja kaltoinkohdeltu. Asiakkaina heitä tulisi kohdella niin, että ajatellaan heidän molempien olevan avun tarpeessa.

Useiden perheiden haasteiden ollessa ylisukupolvisia on tärkeää ymmärtää vanhempien tukemisen tärkeys sijoituksen aikana myös lapsen hyvinvoinnin näkökulmasta, koska lapsi tarvitsee edelleen vanhempiaan. Nousiaisen ym. (2016,11.) mukaan ylisukupolvisen huono-osaisuuden ketjut koskettavat monia perheitä ja yksilöitä, niihin johtavat syyt ovat moninaisia. Perheiden haasteet vaikuttavat lasten hyvinvointiin ja saattavat siirtyä heidän lapsilleen tulevaisuudessa.

Turun kaupungin tarkastuslautakunta (2015,23) onkin todennut, ettei lapsen asiat ratkea huostaanoton myötä. Vanhempien tukeminen sijoituksen aikana on siis myös lapsen edunmukaista. Ylisukupolvisuus liittyy vahvasti huono-osaisuuteen ja syrjäytymiseen (Lenkkeri 2017,10). Tärkeää on huomioida myös ongelmien periytymisen riski, joka suurenee ongelman vakavuuden myötä (Kataja ym. 2014,44-45). Vanhempien tukeminen lapsen sijoituksen aikana tukee sekä vanhemman, että lapsen hyvinvointia ja parhaimmillaan katkaisee ylisukupolvisten ongelmien siirtymistä.

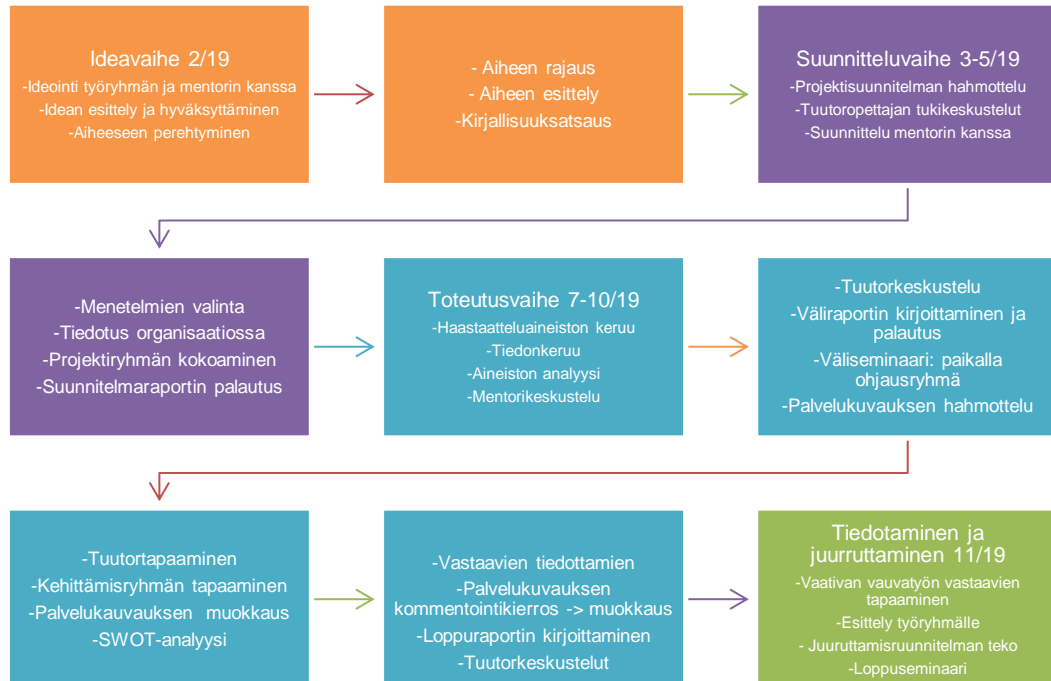
Hyvin toteutettu sijaishuolto voimaannuttaa vanhempia ja tukee heidän kuntoutumistaan, joka vaikuttaa positiivisesti myös lapsen hyvinvointiin. Parhaimmillaan saadaan siis aikaan positiivinen kierre, jossa koko perheen hyvinvointi kasvaa, vaikkei perhe voisikaan asua yhdessä. (Pitkänen 2011; Saarikallio-Torp ym. 2010.)

Yhteenvetona kirjallisuuskatsauksessa esiin nousi sijoitusprosessien olevan vanhemmille erityisen raskaita, joista selviytymiseen he tarvitsevat sekä viranomaisten, että läheistensä tukea. Vanhempia tukemalla voidaan auttaa heitä hyväksymään tilanne ja saamaan oma elämänsä järjestykseen, jotta he voivat sitoutua olemaan lapsensa rinnakkaisvanhempia sijoituksen aikana. Parhaimmillaan tuen tarjoaminen voi johtaa perheen jälleen yhdistämiseen tulevaisuudessa.

6 KEHITTÄMISPROJEKTIN TOTEUTUS

6.1 Kehittämiprojektin aikataulu

Kehittämiprojekti eteni vaiheittain. Salosen ym. konstruktivistisen mallin mukaan ensimmäisessä vaiheessa määritetään tarve, perustellaan se ja ideoidaan miten ja kenen kanssa sitä voitaisiin lähteä kehittämään. Seuraavaksi siirrytään suunnitteluvaiheeseen, jossa kerätään toimijat, materiaalit ja aineistot ja suunnitellaan vastuun jakoa ja etenemistä. Toteutusvaiheessa toimintaa ohjaa jatkuva arviointi ja havainnointi, jotka vaikuttavat toteutuksen uudelleen suuntaamiseen. Tulosten ja tuotoksen julkaisemisen jälkeen siirrytään päätösvaiheeseen. (Salonen ym. 2017,54, kuvio 13.) Tämä kehittämisprojekti eteni helmikuussa 2019 alkaneesta ideavaiheesta, toukokuussa 2019 toteutuneeseen suunnitelmavaiheeseen, toimintavaihe alkoi heinäkuussa 2019 jatkuen toteutuksena lokakuuhun 2019, kehittämisprojekti tuli päätökseen marraskuussa 2019. (Kuvio 3.)



Kuvio 4. Kehittämisprojektin aikataulu.

6.2 Projektiryhmä

Tämä kehittämistehtävä kohdentui Turun ensi – ja turvakoti ry:n vaativan vauvatyön yksilöille. Yksiköiden moniammatilliset tiimit osallistettiin tehtävään haastattelujen avulla. Tenavatuvan tapaamispaikkatoiminnan ohjaaja osallistui myös kehittämistoimintaan. Tarkoitus oli laajemman osallistamisen avulla vahvistaa yhdistyksen sisäistä yhteistyötä ja lisätä verkostoitumista.

Projektiryhmään kuului projektipäällikön lisäksi kaksi ohjaajaa vaativan vauvatyön yksiköistä ja yksi terapeutti, yksi ohjaaja tapaamispaikka toiminnasta ja yksi sosiaalityöntekijä vaativasta vauvatyöstä. Lisäksi projektiryhmään kuului erillinen ohjausryhmä, johon kuuluivat vaativan vauvatyön palvelupäällikkö, Ensikodin yksikön vastaava, joka toimi myös kehittämissuunnitelman mentorina ja vertaismentori Ensikodilta. Ohjausryhmä ja koko projektiryhmä, joissa yhteensä 8 jäsentä, ottivat kantaa projektin suuntaan sekä seurasivat projektin toimintaa ja tavoitteiden saavuttamista ja olivat projektipäällikölle tärkeä tuki (Mäntyneva 2016, 24).



Kuvio 5. Projektiryhmä.

Mäntynevan luomaa vastuumatriisia (2016, 31-32) mukaillen projektiryhmässä vastuunkantajana oli YAMK-opiskelija, joka toimi projektinvetäjänä. Neuvonantajina toimivat viisi nimettyä kollegaa ja suuntaa ohjaavina toimivat myös asiakkaiden sekä yhteistyötahojen mielipiteet. Hyväksyjän ja neuvojanantajan roolissa oli ohjausryhmä. Ajan tasalla pidettävänä tahona oli kohdeorganisaatio. Neuvonantajina toimivat myös tuutoropettaja ja YAMK- tuutorryhmä.

Projektipäällikkö toimi yhteyshenkilönä ja tiedottajana, johtaen projektin toteutumista ja toimien sen esimiehenä projektiryhmän jäsenten näkökulmasta. Hän osallistui asiantuntijana projektin sisällön määrittelyyn. Projektipäällikkö oli neuvottelijan roolissa projektikokouksissa ja projektiin liittyvissä neuvottelutilanteissa. Tiedottajan roolissa projektipäällikkö varmisti, että projektiryhmällä on käytettävissään tarvittava informaatio. Hän raportoi myös projektin etenemisestä oman organisaation johdon suuntaan ja ohjausryhmälle sekä välitti tietoa projektin sidosryhmien välillä. (Mäntyneva 2016, 32-33.)

Projektiryhmässä mukana olleet kollegat ovat vauvatyön ammattilaisia, joilla on vahva ammattitaito ja vankka kokemus vanhempien tukemisesta lapsen sijoitustilanteessa. Heidän avullaan kehittämissuunnitelmassa kartoitettiin käytössä olevia työmenetelmiä ja kehitettiin selkeää toimintamallia. Kehittämissuunnitelman avulla mahdollistettiin vertaisoppiminen ja osallisuus ja lisättiin kehittämissuunnitelmaisten välistä vuorovaikutusta. Ojala (2008, 82-83) korostaa työntekijöiden asiantuntijuutta ja heidän tietojen ja taitojen merkitystä organisaation kannalta. Hänen mukaansa nämä on pystyttävä muuttamaan organisaation yhteiseksi hyväksi, osaamiseksi ja toiminnaksi. Tämä edellyttää rakenteita, joiden avulla oikean osaamisen jatkuva hankkiminen ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen sekä osaamisen vieminen käytännön tekemiseen mahdollistuu.

Vaikka projektipäällikkö ei ole projektissa työskentelevien esimies, tulee hänellä olla lähtökohtaisesti samat johtamistaidot kuin linjaesimiehilläkin. Projektipäällikön tehtävänä oli organisoida projekti ja valita kuhunkin tehtävään sopivimmat henkilöt. Niissä tilanteissa, joissa projekti ei luontaisesti näyttänyt etenevän, projektipäällikön aktiivisuuden merkitys korostui. Monissa tilanteissa projektia on vietävä määrätietoisesti eteenpäin erilaisista vastoinkäymisistä huolimatta. (Mäntyneva 2016,39.) Tiimin johtaminen jakautuu kolmeen osa-alueeseen, tiimin valmiuksien kehittämiseen, luottamuksellisten suhteiden rakentamiseen ja tiimin voimavarojen suuntaamiseen ja yhteensovittamiseen (Pirnes 2003, 108). Nämä sopivat myös kehittämissuunnitelman johtamisen periaatteiksi, joiden avulla projekti eteni suunnitellusti.

Kehittämiprojekti perustui yhdistyksen toiminnassa havaittuun tarpeeseen, kehittämissryhmän yhteiseen toiminnan kehittämiseen, henkilöstön osallistamiseen ja kehittämiprojektin hallittuun johtamiseen. Salosen ym. mukaan kehittämistoiminnan tulee perustua tunnistettuun tarpeeseen, yhdessä muotoiltuun tavoitteeseen, osallisuuteen ja johtamiseen (Salonen ym. 2017, 16).

Kehittämiprojekti perustui havaittuun ongelmaan ja sen myötä syntyvään tarpeeseen kehittää organisaation toimintaa (Ojasalo ym. 2015, 19). Kehittämiprojekti on sekä ongelma- että uudistamisperustainen. Ongelmaperusta muodostuu havaitusta ongelmasta tai haasteesta, jolle on tarpeen tehdä muutoksia. Uudistamisperusta syntyy tarpeesta luoda uudenlaisia toimintatapoja. (Ojasalo ym. 2015, 26.) Kehittämiprojektin avulla pyritään vastaamaan havaittuun ongelmaan, eli vanhempien riittämättömään tukeen lapsen sijoitustilanteessa. Uudistamisella pyritään muokkaamaan yhdistyksen toimintatapoja vastaamaan paremmin vanhempien tarpeisiin sijoitustilanteissa ja muodostamaan selkeä palvelukokonaisuus.

Kehittämiprojekti täyttää myös toimintatutkimuksen kriteereitä, koska siinä osallistetaan työntekijöitä pohtimaan, miten asioiden tulisi olla, sen sijaan, että tutkittaisiin, miten asiat ovat. Toimintatutkimukselle on ominaista ottaa mukaan käytännössä toimivat ihmiset osallisiksi tutkimukseen ja kehittämiseen. (Ojasalo ym. 2015, 58.) Toimintatutkimuksen prosessille tärkeitä ominaisuuksia ovat yhteistyö ja molempien osapuolien, kohdeorganisaation henkilöstön ja tutkimushenkilöstön, aktiivinen osallistuminen. Tärkeää on tutkimuksen suuntautuminen käytäntöön; joka tarkoittaa, että tutkimuksen teko on suoraan yhteydessä kohdeorganisaation toimintaan ja siellä olevaan ongelmaan tai kehittämis-kohteeseen. (Tiainen ym. 2015, 8.)

Kehittäminen on tehokasta, kun on valittu sopivat menetelmät ja työskentelytavat ja niitä osataan soveltaa asianmukaisesti. Mukaan kehittämistoimintaan tulee valita sopivat ihmiset, joille annetaan asianmukaiset roolit kehittämiprojektissa, näiden mukana olevien ihmisten tulee ensiksi tunnistaa tavoitteet ja kehittämistoiminnalla pyrkiä vastaamaan niihin. Tulokset tulee dokumentoida ja niistä tulee tiedottaa organisaatiossa niin, että ne tavoittavat myös esimerkiksi budjeteista ja päätöksenteosta vastaavia, joiden hyväksyntä auttaa kehittämistyön käyttöönotossa. Lisäksi tulisi dokumentointia ja tiedottaa käytetyistä menetelmistä ja työskentelytavoista, jotta niitä voidaan hyödyntää organisaatiossa myös tulevaisuudessa. (Steen ym. 2011, 59.)

6.3 Palvelukuvauksen tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Haastattelut

Tiedon hankinta keinoksi valikoitui haastattelu menetelmän käyttö. Haastattelu valittiin sen selkeyden ja aiheeseen sopivuuden vuoksi, koska koin sen avulla saavani eniten tietoa yksiköiden toimintatavoista, asiakkaiden kokemuksista ja yhteistyökumppaneiden toiveista. Teemahaastattelun idea on yksinkertainen, kun halutaan tietää, mitä joku ajattelee jostain asiasta, on yksinkertaisinta ja tehokkainta on kysyä sitä häneltä (Eskola & Vastamäki 2018, 27).

Organisaation sisäiset haastattelut toteutettiin mukailien avoimen haastattelun periaatteita. Haastatteluissa haastattelija ja haastateltava olivat vuorovaikutuksessa keskenään ja haastattelija pyrkii luomaan tilanteesta mahdollisimman luontevan ja avoimen. Avoin haastattelu muistutti tavallista keskustelua, jossa keskustelun etenemistä ei ollut lyöty lukkoon, vaan se eteni aihepiirin sisällä vapaasti ja paljolti haastateltavan ehdoilla. Haastatteluissa oli tarkoitus puhua tietyistä etukäteen suunnitelluista teemoista. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 45.)

Tukena haastatteluissa oli teemahaastattelun elementtejä, aiheen ollessa ennalta suunniteltu ja haastattelussa läpi käytävien aihealueiden ollessa sitovia. Eli jokaisen haastateltavan kanssa keskusteltiin samasta aiheesta ja sen eri teema-alueista, mutta painopiste keskusteluissa määräytyi haastateltavan työnkuvan mukaan. (Eskola & Vastamäki 2018.)

Avoimessa haastattelussa edettiin mahdollisimman keskustelunomaisesti ja luonnollisesti antaen tilaa haastateltavan kokemuksille, tuntemuksille, muistoille, mielipiteille ja perusteluille. Haastattelun kulkua ei ole suunniteltu ennalta – se on avoin kaikille mahdollisuuksille – vaikka haastattelija on orientoitunut tutkimuksensa aihepiiriin. Kysymyksiin, joita haastattelija esittää tilannetta ja haastateltavaa mukailien, ei yritetä tarjota valmiita vastauksia. Haastateltavan annetaan puhua asiasta vapaasti. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 45.)

Haastattelut toteutuivat vuorovaikutuksellisina keskustelutilanteina, joissa kaksi alan ammattilaista keskusteli valitusta aiheesta. Kaikilta haastateltavilta kysyin heidän kokemuksistaan aiheesta, ajatuksiaan sen osalta, miten kyseinen palvelu tulisi yhdistyksessä tuottaa ja mitä osa-alueita siihen tulisi sisältyä. Haastattelutilanteiden luonteen vuoksi

valitsin tallennusmenetelmäksi pikakirjoituksen, jonka avulla dokumentoin keskustelun pääkohtia ja aihealueita keskustelun aikana ja täydensin niitä aikailematta haastattelun päätyttyä, jotta asiat tulisivat oikeanlaisina dokumentoitua. Kenttädokumentoinnin nopeus on tärkeää, jotta asiat eivät olisi muistin varassa liian pitkään (Kananen 2014, 85).

Yhteistyökumppaneiden mielipiteen esiin saamiseksi päätin haastatella sosiaalityöntekijöitä, koska he tekevät asiakkaiden palvelupäätökset ja ovat sitten palvelun ostajia. Sosiaalityöntekijöille lähetin kyselylomakkeen sähköpostitse. Päädyin kyselylomakkeisiin, koska koin sen olevan taloudellisin keino saada heidän mielipiteensä esille. Kyselyn suunnittelin yhdessä mentorini kanssa.

Kyselystä haluttiin tehdä mahdollisimman selkeä ja yksinkertainen, jotta siihen olisi helppo ja nopea vastata (Liite 1). Kyselylomake on hyvä tapa kerätä tietoa silloin, kun kysymykset ovat tarkoin harkittuja ja niillä pyritään selvittämään tarkkoja ja yksiselitteisiä ilmiöitä (Hirsjärvi & Hurme 2015, 37). Kysymysten tulee olla yksiselitteisiä, eivätkä ne saa johtaa vastaajaa harhaan. Ne tulee rakentaa tutkimuksen tehtävän ja tavoitteiden mukaisesti. (Eskola & Vastamäki 2018, 27-29.)

Palvelumuotoilu

Kehittämiprojektissa käytettiin palvelumuotoilun keinoja parantaaksemme asiakkaan palvelun saatavuutta, joka lisää palvelun arvoa (Tuulaniemi 2011). Palvelumuotoilun tarkoituksena oli luoda käyttäjän kannalta helppokäyttöisiä, hyödyttäviä ja haluttavia palvelukokemuksia ja organisaation kannalta vaikuttavia, tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukokonaisuuksia. (Ojasalo ym, 2015, 71.) Käytimme siis jo olemassa olevia tietoja ja taitoja muokatessamme palvelusta selkeämmän kokonaisuuden.

Palvelumuotoilu on monipuolinen ja jatkuvasti kehittyvä menetelmä luovaan ongelmanratkaisuun. Palvelumuotoilu etenee seuraavien vaiheiden ja periaatteiden mukaisesti; 1. Projektille määritellään selkeät mitattavat tavoitteet 2. Prosessiin osallistetaan parhaat mahdolliset asiantuntijat. 3. Tietoa kerätään monipuolisesti eri lähteistä. 4. Asiakkaan ydinongelma kiteytetään. 5. Mallinnetaan rohkeasti ja epäonnistutaan nopeasti. 6. Hyväksytään epävarmuus. 7. Panostetaan läpinäkyvyyteen, koska palvelumuotoilu on yhteiskehittämistä 8. Varmistetaan hyvät energiat, luottaen prosessiin ja antaen ihmisille lupa innostua. (Krepal 2019.)

Palvelumuotoilulla kehitettiin systemaattisesti organisaation toimintaa, se eteni prosessinomaisesti ja yhdisti monen osaamisalan menetelmiä. Palvelumuotoilun avulla lähestyttiin kokonaisvaltaisesti kehitettävää palvelua, jolloin palveluun vaikuttavista tekijöistä muodostui kokonaiskuva, joka pidettiin selkeänä mielessä kehittämisen ajan. Kehittämisen aikana palvelumuotoiltava toiminta jaettiin pienempiin osa-alueisiin ja tarpeen mukaan vielä pienempiin osakokonaisuuksiin, jotta ymmärrettiin niiden sisällöt. (Tuulaniemi 2001.)

Palvelumuotoilussa käyttäjälähtöisyys on keskeinen tekijä, kun uusia palveluita kehitetään ja vanhoja muokataan paremmiksi tämän hetken ja tulevaisuuden tarpeisiin. Palveluiden suunnitteluun tulisi osallistaa kaikki keskeiset osapuolet, asiakkaat ja palveluiden tuottajat ja ottaa heidät mukaan jo suunnitteluvaiheessa. Näin saadaan aikaiseksi haluttuja, käytettäviä, joustavia ja kilpailukykyisiä palveluita. (Putkonen 2018, 19.) Muotoilu-prosessi lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeesta, johon lähdetään ideoimaan ratkaisuja. Näiden palveluideoiden pohjalta rakennetaan tarkempaa kuvaa palveluvisiosta. Visio kiteytetään edelleen palvelukonseptiksi ja dokumentoidaan palvelumalliksi. (Hiltunen 2017, 7.)

Hiltusen mukaan palvelumuotoilua ideoitaessa on tärkeää pohtia, millaisesta palvelusta on kyse, onko idea ainutlaatuinen, kenelle palvelu on tarkoitettu, mitkä ovat palvelun asiakasryhmät, onko idealle olemassa kannattavat markkinat, mihin tarpeeseen tai ongelmaan palvelu tuo ratkaisun, ja mitä palvelu sisältää, miten ja missä palvelu toteutetaan. (Hiltunen 2017, 9.) Palvelumuotoilu auttaa organisaatiota havaitsemaan palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassaan, innovoimaan uusia palveluita ja kehittämään jo olemassa olevia palveluita (Tuulaniemi 2011).

Tuotteistaminen

Tuotteistamisella tarkoitetaan kehitetyn hyödykkeen tai palvelun muokkaamista ja vakioimista sellaiseen määriteltyyn muotoon, jossa sitä voidaan myydä asiakkaalle tietynlaisena. Tuotteistamisessa tuotteen tai palvelun eri vaiheet vakioidaan ja kiteytetään kullekin osa-alueelle kuuluva asia, jolle määritellään hinta, palvelusisältö ja siihen kuuluva tuotantoprosessi, josta syntyy selkeä ydinkokonaisuus, joka on linjassa yrityksen brändin kanssa. (Villanen 2016.) Palveluiden tuotteistaminen ja palvelumuotoilu tarjoavat oivalliset edellytykset asiakaslähtöisten palveluiden kehittämiseksi (Hiltunen 2017, 4).

Osallistamalla henkilöstön ja asiakkaat palvelun tuotteistamiseen varmistetaan, että palveluun täsmällistyy optimaalisin käsitys palvelun arvosta. Osallistava tuotteistaminen sitouttaa, motivoi, muokkaa toimintatapoja ja ajatusmalleja ja mahdollistaa innovointia. Parhaimmillaan tuotteistaminen on kuin oppimisalusta, jonka avulla osallistujat voivat oppia toisiltaan ja luoda yhteistä ymmärrystä. Se vakioi palvelutoimintaa, tuo toistettavuutta ja tehokkuutta ja luo arvoa niin palveluntarjoajalle kuin asiakkaillekin. (Tuominen ym. 2015, 5.)

Kehittämiprojektin aikana muokattiin yhdistyksen eri yksiköiden toimintatapoja selkeämmiksi ja yhteneväisiksi, jotta pystytään tulevaisuudessa tarjoamaan asiakkaille tasa-laatuista palveluita vaativan vauvatyön eri yksiköistä. Villasen (2016) mukaan tuotteistaminen yhtenäistää, sillä mallintaessaan tuotteeseen tai palveluun kuuluvat palvelupolun osat yritys yhdenmukaistaa toimintaansa, tällöin yrityksen palvelut näyttäytyvät yhdenmukaisena myös ulospäin. Pilkottaessa pienempiin osiin kehitettävää osa-aluetta yritys kykenee jäsentämään prosessin eri vaiheiden vaikutukset kokonaisuuteen ja muodostamaan niistä selkeämpiä kokonaisuuksia asiakkaalle.

Selkeästi dokumentoitu palvelumalli tuo toimintaan läpinäkyvyyttä ja luo yhteistä ymmärrystä palveluista ja niiden tuottamasta arvosta eri toimijoille. Palveluiden tuotteistaminen yhtenäistää palvelutoimintaa tuomalla siihen toistettavuutta ja tehokkuutta. Palveluiden vaikutukset ovat palvelumuotoilun jälkeen helpommin todennettavissa, mikä edistää palvelun juurtumista ja leviämistä. Tuotteistaminen auttaa paketoimaan toimintamallit ja palvelut selkeiksi ja houkutteleviksi, asiakkaalle arvoa tuottaviksi palvelutuotteiksi. (Hiltunen 2017, 7.)

Työpaja-työskentely

Kehittämiprojektin menetelmänä käytettiin työpaja työskentelyä, jonka avulla lisättiin projektiryhmän keskeistä vuorovaikutusta, tuettiin osallisuutta ja mahdollistettiin yksiköiden välinen tiedonsiirto. Työpaja työskentely sisälsi etukäteen suunnitellut tapaamiset, jonka menetelmät oli valinnut työpajan vetäjä. Työpaja sisältää ideointivaiheen, tapausvaiheen ja suojausvaiheen, jolloin yhdessä läpi käydään syntyneet ideat. (Vaasan yliopisto 2019.)

Viitalan (2008, 175) mukaan vaikuttava oppiminen organisaation sisällä edellyttää, että yksilöiden on jaettava osaamistaan ja tietoaan, joka on osin myös hiljaista, jotta siitä tulisi ensin ryhmien osaamista ja sitä kautta edelleen organisaation kulttuurin, toimintamallien sekä järjestelmien tasoista kehitystä. Billetin (2004,315) mukaan todennäköisin muutos, joka ihmisessä tapahtuu, on jo tutun taidon hiomista, parantamista ja vahvistamista. Uusien työtehtävien ja haasteiden kohdalla on mahdollista kehittyä ja oppia uutta.

Yhtenäisen toimintamallin luomisessa käytettiin tukena myös benchmarkingin eli vertaiskehittämisen keinoja. Benchmarking eli vertailuanalyysi tai vertaiskehittäminen on arviointia, jossa organisaatiot tai niiden osat vertaavat toimintaansa ja prosessejaan toisen organisaation kanssa. (UEF 2019). Vaativan vauvatyön benchmarkingissa opittiin toisten yksiköiden jo olemassa olevista hyvistä käytänteistä ja niitä käytettiin toimintamallin mallintamisen tukena.

Lisäksi työpaja työskentelyssä pohdittiin kehittämisalueen juurruttamisen käytäntöjä SWOT menetelmän avulla. SWOT-analyysi (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) on Humpryn kehittämä nelikenttämenetelmä, jota käytetään strategian laatimisessa, sekä oppimisen tai ongelmien tunnistamisessa, arvioinnissa ja kehittämisessä. Se on toimiva ja selkeä työkalu toiminnan, hankkeiden ja projektien suunnittelussa. SWOT-jäsentelyssä kirjataan ylös kohteen sisäiset vahvuudet ja heikkoudet, sekä ulkoiset mahdollisuudet ja uhat. (Lindroos & Lohivesi 2004 s. 217-218.)

SWOT-menetelmän avulla saimme selkeän kuvan juurtumisen haasteista ja vahvuuksista, joita käytimme hyödyksi toimintamallin käytännön toteutuksen suunnittelussa. Peltola ja Vuorento (2007, 58) tuovatkin esiin juurtumisen edellytysten luomisen tärkeyden, kehittämistoiminnan alusta alkaen. Kehityskumppanuuden tulisi pohjautua aidosti yhteisen kehittämiskohteen ympärille, jolloin toimijoiden tiivis yhteys ja yhteinen näkemys edistävät myös juurruttamista. Kumppaneiden tulisi myös nähdä juurruttamisen mahdollisuudet omassa organisaatiossaan ja suunnitella juurruttamista pitkällä aikavälillä. Kehittämisen edetessä tulisi arvioida, ollaanko kehittämässä toimintamallia, jolla on aidosti mahdollisuuksia ja edellytyksiä jäädä elämään.

Salonen ym. (2017,66) nostavat myös esiin kehittämistyön juurruttamisvaiheen tärkeyden ja sen haasteellisuuden. Kehittämisprojektiin tuleekin sisällyttää sen suunnittelu, miten jatkossa aiotaan tuloksia hyödyntää ja miten pitkälle niitä implementoidaan.

Yhtenä työpajan ideointikeinoina käytettiin myös sovellettua Tulevaisuus verstaas- menetelmää, jonka avulla yhdessä pohdittiin toimintamallin tulevaisuutta ja luotiin sille suuntaviivoja. Samalla edistettiin yhteistoimintaa ja tavoitteellista kehitystyötä. Toteutuksessa hyödynnetään osallistujien osaamista ja luovuutta. (eOsmo.fi 2019.)

Henkilöstön osallistaminen kehittämisen tukena

Työntekoa ja jatkuvaa kehittymistä ei pitäisi erottaa toisistaan työssäkäynnin ollessa jatkuvaa oppimisprosessia. Työnantajan tulee tukea työntekijän osallisuutta ja mahdollisimman hyvää vuorovaikutusta, jotta päästäisiin molempia hyödyttäviin tuloksiin. (Billet 2004, 312.) Viitala (2008, 277-281) nostaa esiin osaamisen kehittämiskeinoja, joihin kuuluvat esimerkiksi palaverit, työryhmät, kehittämisprojektit ja hyvistä käytännöistä oppiminen.

Kehittämisprojektin työskentelytavat mahdollistivat osaamisen kehittymisen tarjoamalla kehittämismahdollisuuksia ja tukemalla osallisuutta. Henkilöstön toimijuuden, toimintakykyisyyden ja osallisuuden vahvistaminen lisää sekä yksilön, että koko yhteisön hyvinvointia, joka heijastuu myös työpaikan perustehtävään. (Karjalainen 2010,25.) Onnistunut kehittämistoiminta vaatii aikaa ja ideoita, joita saadaan, kun yhdessä pohditaan kehittämisen mahdollisuuksia ja nykyisen toiminnan pulmia (Juuti 2016).

Yhteiskehittämisessä on tärkeässä roolissa projektipäällikkö, jonka vastuulla on huolehtia osallisuuden mahdollisuuksista. Viestintä onkin olennainen osa johtamista silloin, kun tavoitteena on osaamispääoman kasvattaminen (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 8, 87). Kehittämisprojektissa kiinnitettiin erityisesti huomiota viestintäkeinoihin ja viestinnän avoimuuteen. Aktiivisella viestinnällä osallistettiin ja innostettiin henkilöstöä mukaan kehittämistyöhön. Työyhteisön jäsenet suhtautuvat myönteisemmin hankkeisiin ja lähtevät niihin mukaan, kun he tietävät niistä ja ymmärtävät, miten ne vaikuttavat heidän työhönsä (Kananen 2014, 54).

Projektiryhmän työskentelyssä tulee kiinnittää erityistä huomiota myös ryhmän sisäiseen vuorovaikutukseen ja ottaa huomioon Sunstein ja Hastie'n esiin tuomat ryhmädynamiikkaan liittyvät pulmatilanteet. Ryhmää johdettaessa tulisi heidän mukaansa kiinnittää erityistä huomiota seuraaviin asioihin. Ryhmän johtajan tulee pidättäytyä tuomasta mielipiteensä julki ensimmäisten joukossa, koska muuten ryhmäläisillä on taipumus peilata tähän mielipiteeseen. Kriittisen ajattelun tulee olla sallittua ja siihen voidaan ryhmäläisiä myös kannustaa. Ryhmän roolit tulisi olla selkeät, esimerkiksi moniammatillisessa tiimissä on hyvää määrittää, mitä keneltäkin ammattilaiselta odotetaan. (Sunstein ja Hastie

2014.) Toimintatutkimuksen tulee perustua avoimuuteen, demokratiaan ja yhteisöllisyyteen (Kananen 2014, 54), jotka mahdollistuvat hyvin johdetussa ryhmätyöskentelyssä.

Organisaatiokulttuurilla on merkittävä vaikutus kehitysmuutokseen, joka edistää valmennusta ja mentorointia organisaatiossa. Tehokkain keino tukea organisaatiota tähän suuntaan, on henkilöstöjohtoon toimiminen valmentavina oppimisen ohjaajina. (Joo, ym. 2012,32.) Palvelupäällikön ja yksikön vastaavan osallistuminen kehittämisprojektin projektiryhmän tapaamisiin tukee henkilöstön kehittämismuutokseen, kehittämistoiminnan osallisuutta ja sen kiinnostavuutta, kun sekä johtotason että henkilöstötason edustajia on mukana kehittämistoiminnassa. Se lisää samalla johtotason ja henkilöstön verkostoitumista ja lähentää eri tason toimijoita.

Yhteisellä kehittämisellä on kauaskantoisia etuja organisaatiolle, joista ei organisaatiossa olla usein tietoisia. Yhteisessä kehittämisprojektissa mukana olevien päätöksentekijöiden tulisikin punnita yhteiskehittämisen etuja ja haittoja, arvioida kustannuksia, riskejä ja hyötyjä ja kiinnittää huomiota näihin bonuksena tuleviin etuihin yhden projektin välittömien etujen lisäksi. Yhteiskehittäminen tarjoaa monia mahdollisuuksia edistää edelleen keskittymistä asiakkaisiin ja käyttäjiin, luovuuden ja yhteistyön edistämistä sekä organisaatioiden innovaatiokykyjen ja -käytäntöjen parantamista. (Steen ym. 2011, 59.)

6.4 Tutkimusaineisto ja analyysi

Organisaation henkilöstöstä haastattelin kahta ohjaajaa, yhtä terapeuttia ja yhtä sosiaalityöntekijää vaativan vauvatyön yksiköistä ja yhtä ohjaajaa tapaamispaikka toiminnasta. Asiakkaiden haastattelumateriaali koostuu vuonna 2018 tehdyistä vanhempien haastatteluista, jotka teimme yhdessä kollegani kanssa. Aiemmin lapsen sijoituksen kokeneilta vanhemmilta kysyttiin avoimen haastattelun periaatteiden mukaisesti heidän kokemuksistaan sijoitustilanteesta saamastaan tuesta. Haastatteluihin osallistui kolme vanhempaa. Heille on tuolloin kerrottu haastattelua käytettävän Turun ensi- ja turvakoti yhdistyksen palveluiden kehittämisen tukena, ja he ovat antaneet luvan haastattelujen vapaalle käytölle. Yhteistyökumppaneiden vastauksia tuli yksi.

Aineiston analysoinnin lähtökohtana ovat muun muassa vastauksien saaminen tutkimustehtävään, aineistosta olennaisten asioiden erottaminen, aineiston sisältöön tutustuminen, ilmiön syvälinen ymmärtäminen ja erilaisuuksien ja poikkeavuuksien huomioiminen, joka on aineiston rikkaus, lisäksi alkuperäistä aineistoa hyödynnetään myös

raportoinnissa. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2019.) Haastatteluista kertyneistä teksteistä etsittiin toistuvia ja erilaisia teemoja. Tämän menetelmän käytön mahdollisti aineiston pieni koko (Hirsjärvi & Hurme 2015, 138). Tekstiä haastatteluista oli yhteensä 14 sivua, kun teksteissä oli käytetty fonttia 12 ja rivin väli oli puolitoista. Haastattelujen sisältöjä esitellään seuraavassa luvussa.

Lisäksi aineistoa kertyi kehittämisryhmän tapaamisilta, jotka dokumentoin kirjoittamalla, valokuvaamalla ja keräämällä muistilappuja. Tapaamisten aikana kirjaisin ylös keskusteluissa esiin nousseita asioita ja niiden pääkohtia, joita täydensin välittömästi tapaamisen jälkeen. Kehittämisryhmän tapaamisten aineistot esitellään palvelukuvauksen prosessin yhteydessä.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Vanhempien haastattelut

Asiakkaiden haastatteluissa erittelen vanhemmat numeroin, jotta erottaa eri vastaajat ja esitän ne tekstissä V1, V2, ja V3. Vanhempien haastatteluissa esiin nousi yksin jäämisen tunne ja tarve saada apua. Vanhemmat olisivat kaivanneet kuuntelijaa ja vierellä kulki-
jaa. Toisaalta apua oli myös vaikea ottaa vastaan.

-Halusin pärjätä tai näyttää, että pärjään yksin. Tämä kuitenkin esti avun saannin, kun olin liian pärjäävä. Yksin ollessa itsetuhoisuus on vaarana ja liukumisen vanhoihin kuvioihin (V1)

-Olisin halunnut, että joku olisi kuunnellut ja ollut tukena. (V2)

Tukea olisi kaivattu asiakirjojen lukemiseen ja omien oikeuksien ymmärtämiseen. Kriisi-tilanteessa oli vaikeaa ottaa tietoa vastaan ja usein monet asiat jäivät epäselviksi. Tukea olisi tarvittu myös yhteistyön onnistumiseksi sijaisperheen kanssa ja tapaamisjärjestelyihin.

-Kukaan viranomaisista ei auttanut. Läheisiltä saatiin apua. Olisin toivonut apua papereiden lukemiseen ja tietoa omista oikeuksista sijoituksen jälkeen. Esimerkiksi tapaamisista ja miten saa pitää lapsen yhteyttä. (V3)

-Alussa oli epäselvyyksiä, miksi näin kävi, sossu ei selittänyt. Myöhemmin kaikki oli selvää. -Hyödyin siitä, kun päätökset käytiin yhdessä läpi ja asiat selitettiin selkeästi ja tarkasti. (V1)

-Alkuun oli hankalaa yhteistyö sijaisperheen kanssa, siihen olisi hyvä saada tukea. (V2)

Sosiaalityöntekijän tarjoama tuki koettiin riittämättömäksi. Myös sosiaalityöntekijän vaihtumisen koettiin hankaloittavan yhteistyötä. Vanhemmat korostivat myös yhteydenpidon vaikeutta sosiaalityöntekijään ja sitä, miten turhauttavalta tuntui, kun ei tiennyt kuka oman lapsen asioista vastaa.

-Sossu oli aluksi apuna. Kun tuli uusi sossu ei se ollut yhteydessä. (V1)

-Lapsen sosiaalityöntekijä vaihtui useaan otteeseen ja siksi oli usein epäselvyyttä kuka asioita hoitaa (V3)

Vanhemmat olisivat toivoneet myös asioiden selkeää esiin tuomista niin, ettei tilanne tulisi yllätyksenä. Toiveena oli, että perheen vaikeasta tilanteesta puhuttaisiin suoraan jo ajoissa, ettei lapsen sijoitus tulisi yllätyksenä.

-Tuntui asioiden tulevan vasta verkostossa esille, tulisi huolehtia siitä, että asiat tulevat selkeämmin esille heti, kun huoli nousee. (V1)

-Toivoisin edelleen, että aikaisemmin olisi jo voitu selittää kuinka voin muuttaa toimintatapoja. (V2)

Hyväksi koettiin kuntoutuspaikan tarjoama tuki ja se, ettei oma kuntoutus ollut päättynyt lapsen sijoitukseen.

-Hyvä kun sai jäädä kuntoutukseen, kotona olisi jäänyt yksin. Nyt sai tukea ja tietoa siitä, että saa tukea tuntui turvalliselta. Hyvä kun tuki oli -----_. Kotona pystyi esittämään pärjäävänsä. (V1)

Vanhemmat nostivat esiin myös toiveen siitä, että saisivat kertoa lapsen tavoista ja totumuksista sijasiperheelle ennen lapsen muuttoa perheeseen.

- Sijoituksen kohdalla olisi tarpeellista saada kertoa lapsen tapoja ja totumuksia sijoituspaikalle, tässä omaohjaaja voisi toimia tukena. (V1)

Haastattelutilannetta kaikki vanhemmat pitivät voimaannuttavana ja totesivat, että vaikeasta aiheesta oli tarvetta keskustella, vaikka aikaa lapsen sijoituksesta olikin jo kulunut.

-Tällainen jälkikeskustelu noin puolen vuoden päästä sijoituksesta olisi tosi hyvä ja tarpeellinen. Saa vielä käydä tapahtumia läpi, kun on kulunut hiukan aikaa. (V1)

7.2 Henkilöstön haastattelut

Haastattelin avoimella haastattelumenetelmällä eri yksiköiden asiantuntijoita. Haastattelussa ensimmäisenä nousi esiin se, miten eri yksiköiden toiminnat eroavat toisistaan ja ymmärsin ettei ole järkevää pyrkiä luomaan jäykkää toimintamenetelmää, jota kaikkien yksiköiden tulisi käyttää. Yhdessä haastateltujen kanssa oivalsin, ettei menetelmän tarvitse olla yhdenmukainen, vaan sen tulee olla jokaisen yksikön toimintaan muokattavissa.

Jokainen haastateltu nosti myös esiin jo olemassa olevia toimivia käytänteitä, joita vanhempien tukemiseksi on lapsen sijoitustilanteissa käytetty. Näin vahvistui käsitykseni siitä, että yhdistyksessämme on riittävästi oikeanlaista osaamista tämän kaltaiseen työkentelyyn. Kaikkia vanhempia ei kuitenkaan ole pystytty tukemaan ja nousikin esiin kysymykset: -Kuka saa palvelua ja millä perusteella? - Tarjoammeko palvelua kaikille? Yhteisesti todettiin, että yksi tärkeä kehittämiskohde olisi palvelun säännönmukainen tarjoaminen kaikille perheille.

Vanhempien tukemisen muodoista esiin nousi tilanteen läpikäymisen tärkeys, jotta vanhempi voisi hyväksyä tapahtuneen. Tässä esiin nousi verkostoyhteistyö, jota tulisi jatkaa vielä sijoituksen jälkeen niin, että voitaisiin myös virallisesti asiakkaan kanssa käydä läpi sijoitukseen johtaneet asiat ja tuoda esiin asiakkaan vahvuuksia ja hänen tärkeää rooliaan lapsen biologisena vanhempana, vaikka lapsi onkin sijoitettuna. Verkosto yhteistyöllä voidaan vanhempaa voimaannuttavalla tavalla tuoda esiin myös vanhemman hyviä puolia.

Kriisityötä pidettiin myös tärkeänä, jotta vanhempi selviää pahimman vaiheen yli ja pysyy esimerkiksi päihdeettömänä. Tuen tarjoamista lapsen tapaamisjärjestelyihin ja vanhemman omien asioiden, kuten raha- ja asuntoasioiden selvittelyyn pidettiin myös tärkeänä. Vanhemman apuna tulisi olla myös psykososiaalisen hoitotahon selvittelyssä. Varsinkin päihdeongelmaisten asiakkaiden kohdalla tulisi pohtia riittävän tukevia palveluita päihdeongelman hoitamiseksi, kun vanhemman oma kuntoutus keskeytyy lapsen sijoituksen myötä.

Erityisenä asiana haastatteluissa nousi esiin vanhemman trauman ymmärtämisen ja hoitamisen merkitys hänen tulevalle elämälleen ja vanhemmuudelleen. Hoitamattomana lapsen menettämisen trauma kulkee vanhemman mukana ja siirtyy eteenpäin mahdollisten uusien lapsien kohdalla. Haasteena on näiden traumojen vaikutukset vuorovaikutussuhteisiin ja niiden merkitys ylisukupolvisille kiintymyssuhdehäiriöille.

Tärkeää on ymmärtää myös vanhemman kokema hylkäämiskokemus intensiivisen kuntoutuksen päättyessä. Tämä saattaa olla vanhemmalle hyvin traumaattinen kokemus ja nostattaa esille monia menneisyyden haavoja. Tämä vuoksi olisi tärkeää voida päättää vanhemman kanssa työskentely suunnitellusti ja asteittain.

Merkittävänä asiana haastatellut pitivät olemassa olevaa hoitosuhdetta ja sen vaikuttavuutta asiakkaan toipumiselle. Tuttu ohjaaja pystyy parhaiten tukemaan vanhempaa kriisissä jo olemassa olevan suhteen avulla, lisäksi hän tuntee perheen tilanteen ja on tietoinen siihen vaikuttavista tekijöistä, jolloin pystyy tukemaan vanhempaa tilanteen läpikäynnissä. Tärkeää on pohtia asiakkaan tilannetta yksilöllisesti ja ymmärtää esimerkiksi suuttumuksen ja epäluottamuksen tunteet omaohjaajaa kohtaan sijoituksen jälkeen, jolloin tukea voisi tarjota joku toinen läheiseksi tullut ohjaaja.

Toimivaksi tukemisen muodoksi oli koettu vanhemman mahdollisuus jäädä vielä kuntoutukseen sijoituksen jälkeen, jolloin voidaan tukea vähentää portaittaisesti ja saattaa vanhempi jatkotuen piiriin. Tällöin tulee kuitenkin huomioida vanhemman mahdollinen vaikeus olla muiden lasten ja vanhempien parissa oman lapsen menetyksen jälkeen ja hänelle tulisikin pyrkiä tarjoamaan yksilötukea yhteisökuntoutuksen rinnalle.

Haastatteluissa nousi esiin myös yhdistyksen sisäisen yhteistyön mahdollisuudet. Perheelle voitaisiin yhdistyksen sisällä tarjota tapaamispalveluita sijoitetun lapsen ja vanhemman tapaamisiin ja samalla tukea vanhempaa tapaamisten yhteydessä tutun ohjaajan tuella. Fyysiset yhteiset tilat, jotka ovat yleensä myös vanhemmille tuttuja kuntoutusjakson ajalta olisivat tässä myös tuttuudellaan vanhemman tukena ja turvana.

Vanhemman ja lapsen tapaamisten tukemista pidettiin erityisen tärkeänä, koska esiin nousi sijoituksen aiheuttaman trauman nostattamat vaikeat tunteet, jotka voivat estää tai vaikeuttaa tapaamisiin sitoutumista ja niiden sujuvuutta. Vanhemmalle tulisi tarjota tukea näiden tunteiden tunnistamiseksi ja niiden sietämiseksi, jotta vanhempi kykenisi ymmärtämään niitä ja hyväksymään myös vaikeat tunteet ja tämän myötä sitoutumaan tapaa vanhemman rooliin.

Yksi haastateltu nosti esiin myös vertaistuen merkityksen ja yhdistyksen tukihenkilötoiminnan mahdollisuudet olla vanhempien tukena kriisin aikana. Yhteisesti pohdittiin vanhempien vertaistukiryhmän toiminnan mahdollisuuksia.

7.3 Yhteistyökumppaneiden haastattelut

Toivottiin asiakkaalle mahdollisuutta käydä tilannetta riittävän hyvin läpi tarkoitustenmukaisten ammattilaisten kanssa. Sekä mahdollisuutta jatkaa kuntoutusta joko kyseisessä sijoituspaikassa tai muualla, jos tilanne sitä edellyttää. Toiveena oli, että vanhemmalle järjestyisi tuki yksilöllisesti niin, ettei hänen tarvitse olla muiden vanhempien ja lasten kanssa, jos tämä tuntuu vanhemmasta vaikealta.

Tukea toivottiin vanhemmille tarjottavan vanhempilapsi suhteen käynnistämiseen ja sen ylläpitämiseen myös etävanhempana. Jatkotyöskentelystä toivottiin yhteistä pohdintaa yhdessä aikuissosiaalityön ja omaohjaajan kanssa sekä muiden asianmukaisten tahojen kanssa. Lisäksi toiveena oli yhteinen pohdinta siitä, voisiko vanhempi hyötyä vertaistuesta, joka voisi esimerkiksi järjestyä ryhmämuotoisesti.

7.4 Haastattelujen yhteenveto

Asiakkaiden, työntekijöiden ja yhteistyökumppaneiden haastatteluista nousi yhteisenä asiana esiin vanhempien tukemisen tärkeys. Vanhempien voidaan todeta haastattelujen perusteella jäävän yksin lapsen sijoitustilanteessa ja tarvitsevan tuolloin asiantuntevaa tukea tilanteesta selviytyäkseen.

Vanhempien tarve saada tukea lapsen tapaamisiin ja yhteistyöhön lapsen sijaisperheen kanssa nousi esiin vahvasti. Vanhemmat itse toivat esiin toiveensa asiasta ja työntekijöillä oli kokemuksia siitä, miten vanhemmat olivat hyötäneet tapaamisiin kohdennetusta tuesta ja myös siitä, miten vanhempi ilman tukea ei ollut kyennyt tapaamisiin sitoutumaan.

Haastattelujen myötä vahvistui ajatus tilanteen läpikäymisen tärkeydestä ja siitä, että vanhemmat tarvitsevat tuolloin vahvaa tukea ymmärtääkseen omat oikeutensa ja velvollisuutensa biologisena vanhempana. Lisäksi vanhemmat hyötävät tuesta hankalien tunteiden tunnistamisessa ja niiden hyväksymisessä, jotta voivat ymmärtää tunteitaan ja ajan kanssa myös vapautua niistä, etteivät hankalat tunteet tule esteeksi vanhemman ja lapsen suhteelle.

8 PALVELUKUVAUKSEN TUOTTEISTAMISPROSESSI

8.1 Palvelukuvauksen ideointi

Kehittämistarpeen tunnistaminen on kehittämisprojektin liikkeelle paneva voima, kun tarve on tunnistettu, on tärkeää luoda yhteinen ymmärrys kehittämisen kohteesta ja rajata kehittämialue (Salonen ym. 2017, 56). Ideointi lähti käyntiin helmikuussa 2019. Tuolloin pohdimme yhdessä lähimmän työryhmäni ja mentorini kanssa, joka on myös työryhmämme esimies, kehittämisprojektini aihetta. Aihe valikoitui helposti, koska olimme jo aiemmin kollegani kanssa tehneet osana Ensi- ja turvakotien liiton vauva -ja väkivaltatyön prosessikoulutusta työmenetelmäkansion vanhempien tukemisesta lapsen sijoitusvaiheessa Ensikodin työntekijöiden käyttöön.

Kehittämisprojektin avulla laajennettiin tärkeäksi koetun aiheen käsittely koskemaan koko yhdistyksen vaativaa vauvatyötä ja syvennettiin ymmärrystä aiheesta, lisäksi kehittämisprojekti keskittyi muokkaamaan palveluita asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi. Kehittämisprojektin idea nousi työyhteisön käytännön kokemuksista ja omasta kiinnostuksestani aiheeseen. Salosen ym. mukaan kehittämistoiminnan tulee olla tarvelähtöistä, tavoitteiden tarkoituksen mukaisia ja riittävän tarkkaan suunniteltuja. Lisäksi on tärkeää selvittää, onko kehittäminen tärkeää organisaation asiakkaiden ja strategian kannalta. (Salonen ym. 2017, 60.)

Tilanteen kartoittamisessa käytetään usein suurelta osin kohdeorganisaation henkilöstön asiantuntijuutta; he kuvaavat, mikä on ongelma. Sen täsmällisessä hahmottamisessa käytetään tukena tutkimustietoa (Tiainen ym. 2015, 10.) Henkilöstön osallistaminen alkoi heti ideointivaiheessa, kun yhdessä pohdittiin aihetta ja suunniteltiin tulevaisuuden visiota. Visioidessa pohditaan– miten haluttaisiin, että asiat olisivat, jotta ne olisivat hyvin, ja minkä pitäisi muuttua, jotta visio toteutuisi? (Kasvun tuki 2019). Yhteisellä kehittämistyöllä vahvistettiin yhteistä arvopohjaa ja yhteistä ymmärrystä kehitettävän osa-alueen tärkeydestä. Kehittämisprojektini pohjautuu teorian lisäksi kollegoiden ammattitaitoon ja empirisiin kokemuksiin kehitettävästä aiheesta.

Olin jo osittain tutustunut aiheeseen työmenetelmäkansiota tehdessämme. Ideointivaiheessa lisäsin ymmärrystäni aiheesta tekemällä kirjallisuuskatsausta ja tutkimalla aihetta laajasti erilaisista lähteistä. Mentorini kanssa pohdin aiheen rajausta ja mietimme menetelmiä kehittämisprojektin toteutukseen.

8.2 Palvelukuvauksen suunnittelu

Kehittämisen toinen vaihe on toiminnan suunnittelu, jolloin päätetään, millaisin toimin ongelma ratkaistaan (Tiainen ym. 2015, 10). Suunnitteluvaiheessa täsmennetään ideointivaiheen ajatuksia pohtien, mitä kehittämisellä on realistista tavoitella ja mitkä ovat toteuttamisedellytykset (Salonen ym. 2017, 60). Ennen aineistonkeruuta tulee päättää ongelmanasettelusta, tieteenfilosofisista valinnoista, miten ymmärrän kohteen ja miten saan tietoa, menetelmien vallinnasta ja aiheen teoreettisen ymmärryksen hankkimisesta (Hirsjärvi ym. 2007, 120).

Alussa kartoitin ja syvensin ymmärrystäni aiheesta ja kirjoitin suunnitelmaraportin. Tutkimuskysymysten asettelu ja tutkimuksen tarkoituksen ja tehtävän pohtiminen oli haastavaa ja niiden hahmotteluun ja asettamiseen sain tukea tuutoropettajalta. Tutkimuksen tarkoitus ohjaa tutkimusstrategisia valintoja, valintoja tehdessä tulisi pohtia onko tutkimus kartoittava, selittävä, kuvaileva vai ennustava (Hirsjärvi ym. 2007, 134).

Oma kehittämisprojektini kartoittaa olemassa olevaa tilannetta, jonka lisäksi sen avulla kehitetään uutta. Menetelmiksi tiedonkeräämiseen valitsin henkilöstön osallistamisen haastatteluin ja yhteistyökumppaneiden osallistamisen haastattelulomakkeiden avulla. Asiakas näkökulman esiin tuomiseen päätin käyttää tuoreita haastatteluja, joita olin ollut itse tekemässä samasta aiheesta ja eri tutkimusten esiin nostamia asiakaskokemuksia.

Tärkeänä osana kehittämisprojektiani olivat kollegat, joita osallistin kehittämisprojektin kaikissa vaiheissa. Juutin (2011) mukaan tärkein asia kehittämistyössä onkin asianomaisten osallistaminen. Salosen ym. (2017,26) mukaan kehittämistoiminnan näkökulmasta johtamistoiminta on monisuuntaisesti verkostoitunutta ja keskeiset yhteistyösuhteet ja ympäristöt ovat sen johtamisessa tärkeässä asemassa.

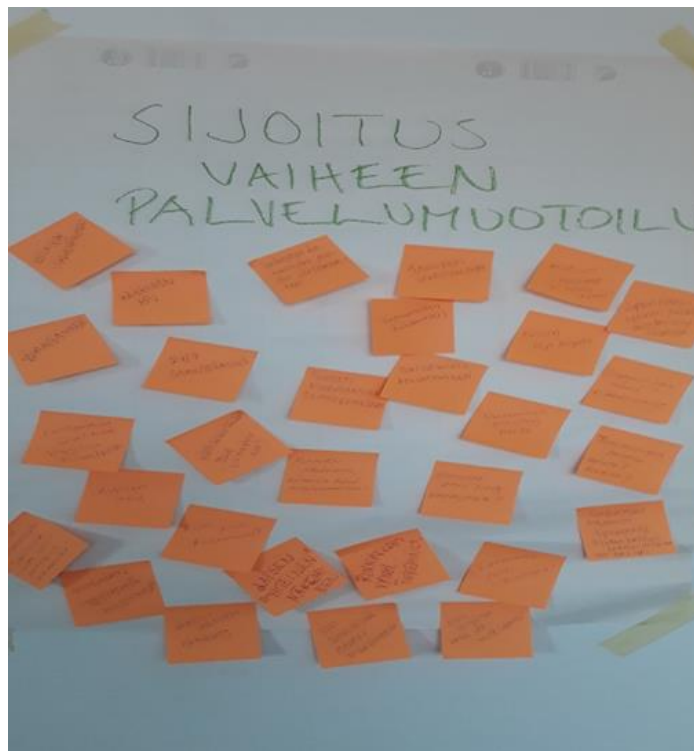
8.3 Palvelukuvauksen toteutus

Kehittämisen kolmas vaihe on toiminnan toteutus (Tiainen ym. 2015, 10). Toteutusvaihe alkaa, kun suunnitelma on valmis ja organisaatio on sen hyväksynyt. Toteutusvaiheessa projektinvetäjältä odotetaan suunnitelmallisuutta, vastuullisuutta, itsenäisyyttä, vuorovaiikutteisuutta, epävarmuuden sietoa, sitkeyttä ja itsensä kehittämistä (Salonen ym. 2017, 62.)

Toteutusvaiheessa haastattelin organisaation eri yksiköiden työntekijöitä ja tein sähköpostitse haastattelukyselyn yhteistyökumppaneille, eli kuntien sosiaalityöntekijöille. Haastattelut toteutuivat elo- ja lokakuun välillä 2019. Toteutusvaiheessa suunnitelmallisuutta, yhteistoiminnallisuutta ja tavoitteiden saavuttamista voidaan edistää erilaisin menetelmin (Salonen ym. 2017, 62).

Haastattelujen ja kyselyiden tulokset esiteltiin ohjausryhmän tapaamisella mentorille, vertaismentorille ja vaativan vauvatyön palvelupäällikölle lokakuussa 2019, tämä tapaaminen toteutettiin työpajana, jossa kaikilla oli mahdollisuus ideoida kehittämisen seuraavaa vaihetta. Työpajassa eri näkökulmien edustajat työskentelivät yhdessä. Eri näkökulmien yhteensovittaminen rikastaa kehittämistyötä ja edistää tulosten hyödyntämistä osana perustoimintaa. (Innokylä 2019.)

Apuna ideoinnissa käytettiin sovellettua aivoriihi menetelmää, jonka avulla nostettiin esille ajatuksia vanhempien kanssa työskentelystä. Aivoriihessä kaikki ryhmän jäsenet jakavat ajatuksiaan kehitettävästä aiheesta. Kaikki ideat kirjataan niitä karsimatta, koska menetelmän periaatteena on, että määrä tuottaa laatua. Tämän jälkeen ideat käydään yhdessä läpi ja niitä yhdistellään ja karsitaan. (eOSMO 2019.) Kuvassa aivoriihen toteutuksen tulos (kuva 1.)



Kuva 1. Aivoriihi työskentely.

Ohjausryhmän tapaamisella päädyttiin yhteisesti siihen, että organisaation kannalta on hyödyllistä tuottaa selkeä palvelukuvaus, joten kehittämistyön toteutusta muokattiin tämän päätöksen mukaan. Salonen ym. (2017, 62) ovatkin todenneet suunnitelmien usein muuttuvan ja tarkentuvan toteutusvaiheessa. Putkonen (2018) korostaa asiakasnäkökulman ymmärryksen merkitystä palveluiden kehittämiseksi. Tämä ymmärryksen lisääntyminen haastattelumateriaalien kautta auttoi meitä myös selkeyttämään kehittämistoimintaa. Näiden pohjalta mietimme, millainen palvelu on kyseessä, miten palvelu tuotetaan, mihin asiakastarpeeseen palvelu vastaa ja mitä palvelu vaatii palvelun tuottajalta, nämä kysymykset olivat palvelumuotoilun perustana (Hiltunen 2017, 13).

Hiltunen (2017,8) mukaan palvelua muotoiltaessa lähdetään liikkeelle palveluidean määrittelystä, joka vastaa johonkin kehittämistarpeeseen tai ongelmaan. Ideaa kehittämällä siitä voidaan jalostaa palveluvision, joka kuvaa, miksi ja ketä varten palvelu on olemassa sekä millaista arvoa se tuottaa asiakkaalle. Ideoidessamme esiin nousi ajatuksia siitä, mitä sijoitusvaiheen työskentelyn tulisi sisältää ja miten vaativan vauvatyön yksiköt voisivat sitä toteuttaa. Ideoinnin tukena käytettiin teoriapohjaa ja haastatteluissa esiin nousseita asioita.

Tärkeimpinä asioina vanhempien kanssa työskentelyssä pidettiin kriisityötä, vanhemman oikeuksien puolesta puhumista, tapaamisten tukemista, vanhemman ja sijaisperheen yhteistyön tukemista, vanhemman asioiden järjestelyä ja tilanteen läpikäymistä. Työpajatyöskentelyn tuloksena syntyi myös alustavia ajatuksia siitä, miten työskentely toteutettaisiin, tässä pohdinnassa pohdittiin resurssointia, ostajan näkökulmaa, työskentelyn tavoitteita ja henkilöstön jaksamista. Näiden pohdintojen pohjalta jatkoin palvelumuotoilun keinoin palvelukuvauksen tuottamista, jonka esittelin seuraavaksi koko projektiryhmän tapaamisella.

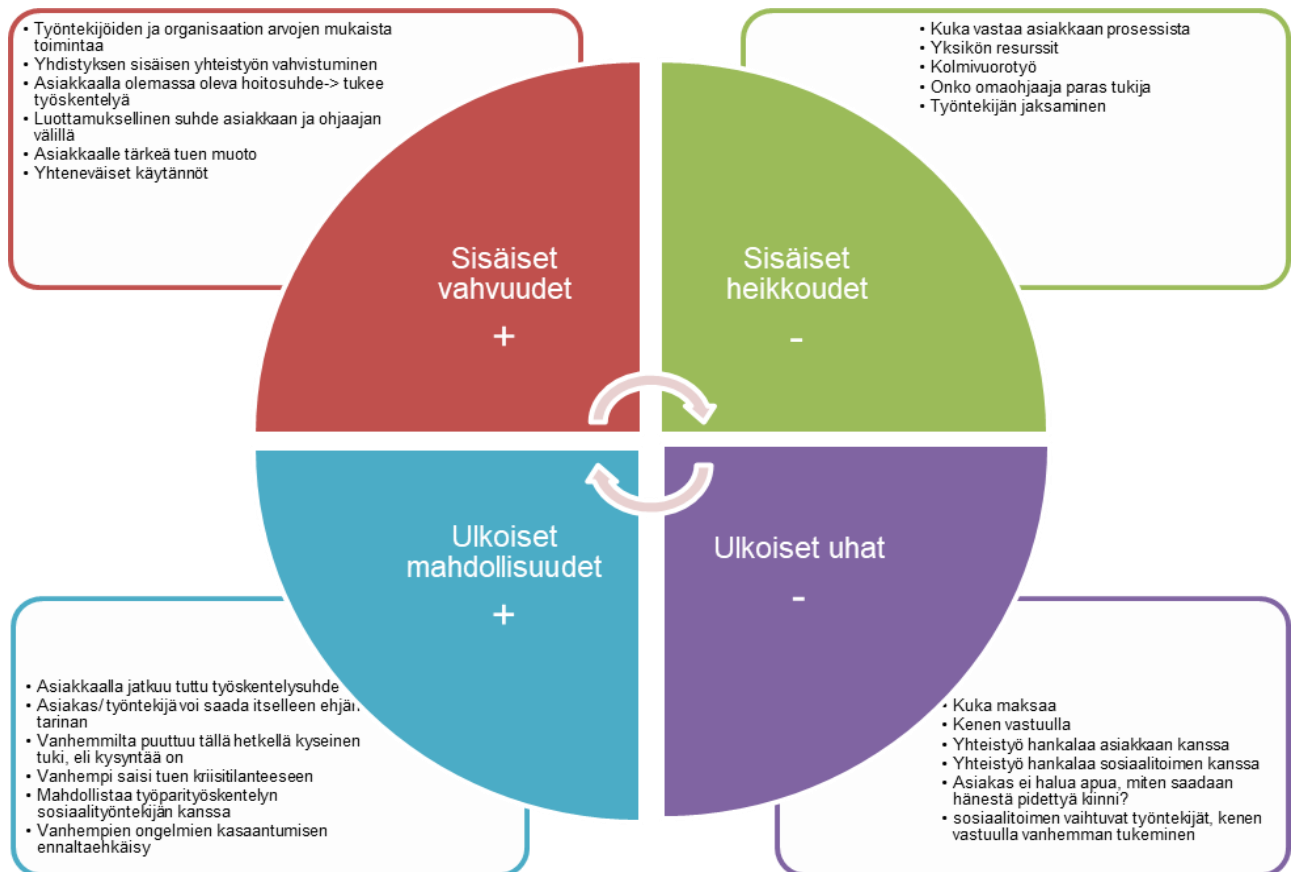
Projektiryhmän tapaamisella paikalla oli ohjausryhmän lisäksi kolme ohjaajaa eri yksiköistä ja yksi opiskelija, yhteensä osallistujia oli kahdeksan. Tapaamisella esittelin haastattelujen yhteenvedot ja palvelukuvauksen raakaversio. Yhteisellä pohdinnalla jatkoin palvelukuvauksen kehittelyä ja teimme SWOT-analyysin tukipalvelusta. Analyysin avulla selvitin tukipalvelun uhkia ja mahdollisuuksia. (Kuvio 6.)

Organisaation sisäisiksi vahvuuksiksi nousivat; yhteneväiset käytännöt, yhdistyksen sisäinen yhteistyö, yhdistyksen laajat mahdollisuudet tukea vanhempia monin eri tavoin, mahdollisuus varata työntekijäresurssi vanhempien tukityöhön, tukityön koettiin olevan työntekijöiden ja yhdistyksen arvojen mukaista toimintaa, vahvuutena nähtiin myös

asiakkaan ja ohjaajan välillä olemassa oleva luottamuksellinen suhde. Vahvuudeksi nousi myös ohjaajan mahdollisuus toimia asiakkaan edunvalvojana huolehtien hänen oikeuksiensa toteutumisesta.

Ulkoisina mahdollisuuksina esiin nousivat; asiakkaan mahdollisuus saada tukea kriisitilanteeseen, asiakkaan mahdollisuus saada itselleen eheämpi tarina, olemassa oleva palvelujen tarve, asiakkaalla mahdollisuus saada tukea tutulta ohjaajalta, sosiaalityöntekijä voi tehdä työpari työtä ohjaajan kanssa, vanhemman oikeudet nousevat tukityön myötä esille. Vanhemman ongelmien kasautumisen ennaltaehkäisy nousi myös vahvuudeksi.

Sisäisiä heikkouksia olivat; resurssien riittäminen, työntekijöiden jaksaminen, kolmivuorotyö, selkeys prosessin vastuista, ja tapaamispaikan löytämisen hankaluus. Ulkoisia uhkia olivat; kuka ottaa vastuun vanhempien tukemisesta, löytyykö maksaja, sitoutuuko vanhempi tukeen, ymmärtääkö asiakas palvelutarpeensa. Sekä uhaksi että mahdollisuudeksi nousivat yhteistyön laatu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa, parhaimmillaan se voi olla tukityötä tukevaa tai sitten sitä estävää.



Kuvio 6. Tukipalvelun SWOT-analyysi.

Projektiryhmän tapaamisen jälkeen muokkasin palvelukuvausta ja lähetin sen sähköpostitse vaativan vauvatyön yksikköjen vastaaville ja palvelupäällikölle kommentoitavaksi. Kommenttien perusteella muokkasin vielä palvelukuvausta.

8.4 Valmis palvelukuvaus

Kehittämiprojektin tuotoksena syntyi palvelukuvaus, joka lähti liikkeelle havaitusta tarpeesta ja eteni osallistaen asiakkaita, yhteistyökumppaneita ja henkilöstöä. Palvelumuotoilulla haluttiin kehittää yhtenäisiä palveluita. Kehittämiprojektissa muotoiltiin palvelun laatua, jonka arvo on siinä, että vanhemmat tulevat paremmin autetuiksi. Palvelumuotoilun avulla voidaan muun muassa auttaa asiakasta ongelmanratkaisussa ja tarjota heille parempi asiakaskokemus (Tuulaniemi 2011).

Palvelut muuttuvat asiakaslähtöisemmiksi, jos palveluita kehitetään kokonaisvaltaisesti ja palveluita yhdentäen (Virtanen ym. 2011, 12). Palvelua muokattiin vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin lapsen sijoitus tilanteessa, koska haluttiin tarjota laadukasta ja säännönmukaista palvelua myös asiakkaiden kokemuksiin kriisitilanteisiin, joita lapsen sijoitus tilanteet vanhemmille ovat. Yritysten on tarjottava kokonaisratkaisuja ihmisten tilanteisiin ja näitä voidaan palvelumuotoilun keinoin kehittää. Parhaimmat palvelut vastaavat ihmisten todellisiin tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011.)

Kehittämiprojektin tuotoksena syntyi selkeä kuvaus Turun ensi- ja turvakoti ry:n tarjoamasta palvelusta vanhemmille siihen tilanteeseen, kun heidän lapsensa ovat sijoitettu. Palvelumuotoilun avulla muodostettiin palveluun vaikuttavista tekijöistä kokonaiskuva (Putkonen 2018, 19).

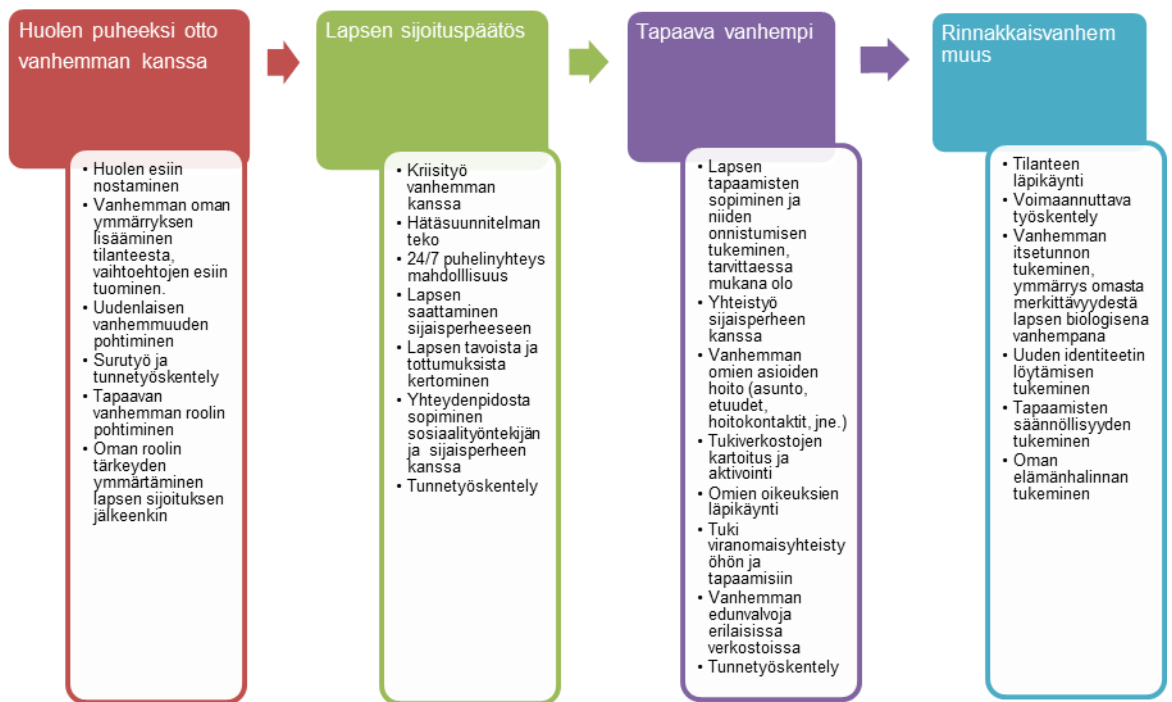
Palvelukuvauksessa esitetään selkeästi palveluun kuuluvat osa-alueet ja palveluprosessi. Palvelu saadaan näkyväksi visualisoinnilla ja mallintamalla (Tuulaniemi 2011). Kehittämiprojektin tuotosta voidaan verrata myös asiakkaan palveluketjuun. Palveluketju on hoitoprosessien kokonaisuus, asiakkaan tiettyyn ongelmakokonaisuuteen kohdistuvana, sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatorajat ylittävänä, suunnitelmallinen ja yksilöllisesti toteutuva toiminta (Tanttu 2007, 27). Palvelun selkeällä kuvaamisella halutaan osoittaa asiakkaille ja yhteistyökumppaneille vaativan vauvatyön vanhemman tukipalveluiden sisältö lapsen sijoitustilanteessa, jotta olisi helposti pääteltävissä, mihin tukityöskentely kohdentuu ja mitkä ovat sen tavoitteet.

Haastattelujen, teorian tiedon ja kehittämissryhmän pohdintojen yhteenvedona päädyimme siihen, että vanhempien tukityöskentelyn tulisi sisältää sekä konkreettisten asioiden selvittelyä, että vanhemman psyykkisen jaksamisen tukemista. Vanhemmat tarvitsevat yksilöllistä tukea etävanhemmuuteen sekä omien voimavarojensa löytämiseen ja niiden vahvistamiseen. Jokaisella vanhemmalla tulisi olla oikeus omaa kuntoutumista edistävään tukeen vaikean elämäntilanteen keskellä. (mm. Kujala 2003; Pitkänen 2011; Svensson 2014.)

Kehittämissprojektin aikana viimeistellyn ja mallinnetun palvelukuvauksen (kuvio 7.) mukaisesti, vaativan vauvatyön yksiköt tarjoavat tukea vanhemmille myös lapsen sijoituksen aikana. Tukityön tavoitteena on vanhemman sitoutuminen tapaavan vanhemmuuteen ja vanhemman oman hoito- ja kuntoutussuunnitelman toteutuksen tukeminen. Tukityöskentelyn on tarkoitus olla tukena kriisivaiheessa, mutta tarpeen mukaan sitä voidaan myös jatkaa pidempään, jos näin sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan.

Kuntoutuksen ajalta tuttu ohjaaja toimii vanhemman vierellä kulkijana, edunvalvojana ja tukijana vaikeassa kriisitilanteessa. Tukipalvelu räätälöidään yksilöllisesti vanhemman tarpeiden ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä laadittujen tavoitteiden mukaisesti. Tapaamisia tämän tukityöskentelyn aikana on noin kaksi kertaa viikossa ja puhelinyhteys tarpeen mukaan useammin. Tukityöskentelyn on tarkoitus kestää pahimman kriisivaiheen ajan, kunnes vanhemman tilanne on vakiintunut ja asiat selkiytyneet, keskimäärin tukityöskentely kestää arvion mukaan neljästä kuuteen viikkoon.

Tukityöskentelyn tavoitteena on turvata lapsen onnistunut sijoitus, tukea lapsen ja vanhemman suhteen jatkumista sekä yhteistyötä vanhemman ja sijaisperheen välillä. Jotta vanhempi pystyy toimimaan tapaavana vanhempana, tulee hänen saada apua kriisistä selviämiseen, tilanteen käsittelyyn, käytännön asioiden, kuten asunto- ja toimeentuloasioiden hoitamiseen, oman tukiverkoston vahvistamiseen, oman psyykkisen voinnin taasaamiseksi ja tarvittaessa hoitokontaktin löytämiseen ja oman identiteetin uudelleen rakentamiseen. Tukityöskentelyn aikana vanhemmalla on mahdollisuus olla yhteydessä yhdistyksen työntekijöihin ympärivuorokautisesti. Vanhemman kanssa voidaan tarvittaessa laatia myös hätäsuunnitelma vaikeiden tilanteiden varalle.



Kuvio 7. Palvelukuvaus vanhemman tukityöstä lapsen sijoituksen aikana.

Biologisen vanhemman oikeuksien ja velvollisuuksien läpikäynti kuuluu tukityöhön, koska vanhemmille on tärkeää tietää ja ymmärtää oma roolinsa tapaavana vanhempana. Ohjaaja voi olla tarvittaessa tukena viranomaisten kanssa käytävissä keskusteluissa ja osallistua vanhemman ja lapsen verkostopalaveriin. Pitkään jatkuneissa hoitosuhteissa on tärkeää muistaa myös lapsen suhde ohjaajaan ja huolehtia siitä, ettei suhde katkea äkillisesti.

8.5 Palvelukuvauksesta tiedottaminen ja sen juurruttamissuunnitelma

Palvelukuvauksen lopullisen version valmistuttua tiedotettiin siitä vaativan vauvatyön yksikön vastaavia ja kehittämisryhmäläisiä. Tiedottaminen tapahtui sähköpostitse. Palvelukuvaus esiteltiin Ensikodin työryhmälle marraskuun alussa. Työryhmä piti aihetta erityisen tärkeänä ja he kokivat kehittämisprojektin toteutuksen vaikuttavaksi. Palvelukuvauksen he kokivat selkeyttävän työskentelyä ja toimivan työtä ohjaavana mallina. Lisäksi heiltä nousi esiin toive vaativan vauvatyön verkostoitumisen lisäämisestä ja siitä, että olisi mahdollisuuksia oppia toisten yksiköiden toimivista käytännöistä.

Yksikön vastaaville järjestetään oma tiedotustilaisuus joulukuussa 2019, jossa pohditaan tarkka jatkosuunnitelma toimintamallin ja palvelukuvauksen juurruttamiseksi. Vastaavia tiedotettiin palvelukuvaus prosessin etenemisestä aiemmin ja pyydettiin palautetta palvelukuvauksesta, jolloin heillä oli mahdollisuus vaikuttaa palvelukuvauksen sisältöön ja sen kehittämisvaiheessa.

Vaativa vauvatyön yksiköt järjestävät koulutuksellisia Vauva-akatemia tilaisuuksia yhteistyökumppaneille. Vanhempien tukityö lapsen sijoitusvaiheessa on vauva-akatemian aiheena helmikuussa 2020. Tällöin on tarkoitus esitellä kehittämisprojektia ja palvelukuvausta ja vaihtaa ajatuksia yhteistyökumppaneiden kanssa aiheesta. Yhdistyksen näkökulmasta on tärkeää huolehtia heikossa asemassa olevien oikeuksien toteutumisesta, jonka vuoksi koemme tärkeäksi asiasta tiedottamisen ja yhteisen keskustelun synnyttämistä aiheesta. Tulevasta vauva-akatemialta tiedotettiin jo kehittämisprojektin alussa, näin haluttiin tukea myös juurtumista. Kivisen (1999, 7) mukaan tuotteen juurruttaminen ympäröivään yhteiskuntaan alkaa jo konseptin kehittämisvaiheessa.

Vaativan vauvatyön palvelupäällikön kanssa on sovittu henkilöstön yhteisen koulutustapahtuman järjestämisestä, johon kaikki vaativan vauvatyön yksiköt osallistuvat. Tässä tapahtumassa on tarkoitus esitellä palvelukuvausta ja kehittämisprojektia. Suunnitteilla on koulutustilaisuuden rakentaminen niin, että henkilöstölle tarjoutuu mahdollisuuksia vaihtaa ajatuksiaan aiheen tiimoilta ja verkostoitua keskenään ja jakaa osaamistaan.

Avoimella tiedotuksella ja henkilöstöä osallistamalla pyrittiin alusta asti vahvistamaan juurtumisen mahdollisuuksia. Henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden osallistaminen vahvistaa kehittämistyön juurtumisen mahdollisuuksia. Henkilöstön osallistaminen on onnistuneen kehittämistyön perusta. (Peltola & Vuorento 2007, 74.) Juurruttamisen kannalta on tärkeää, että visio on jaettu organisaation yhteinen tavoitela, jota kohti pyritään. Osallistamalla henkilöstöä jo ideointivaiheessa tuetaan myös juurtumista. (Kasvun tuki 2019.)

9 KEHITTÄMISPROJEKTIN YHTEENVETO JA ARVIOINTI

9.1 Kehittämiprojektin pohdinta

Tämä kehittämisprojekti toteutettiin toimintatutkimuksen tavoin, tutkien ja pohtien olemassa olevia käytäntöjä ja kehittämällä yhdessä kollegojen kanssa uudenlaisia toimintatapoja. Kehittämisprojekti toteutui yhteistyössä organisaation johdon ja työntekijöiden kanssa. Kehittämistyön tukena käytettiin asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kokemuksia ja toiveita. Kanasen (2014,11) mukaan toimintatutkimukselle tyypillisesti henkilöt, jotka ovat ongelman kanssa tekemässä löytävät sille parhaiten ratkaisun. Tämä toteutui myös tässä kehittämisprojektissa.

Osallistamalla asiantuntijoita omasta organisaatiosta sain kerättyä arvokasta tietoa siitä, miten vanhempien tukeminen yhdistyksessä tällä hetkellä toteutuu. Keräämäni teoriatiedon, empiiristen kokemusten ja yhteisten tapaamisten avulla saimme luotua selkeän palvelukuvauksen vanhempien tukityöstä. Yhteisellä kehittämisellä tuettiin yhdistyksen sisäistä verkostoitumista, joka mahdollisti kehittämistoiminnalle tyypillisen vuorovaikutuksen avulla moniäänisyyden, erilaisten näkökulmien esille tuomisen ja asiantuntijuuden jakamisen (Salosen ym. 2017, 53).

Asiakasnäkökulman esiin nostamiseksi käytettiin aiemmin tehtyjä haastatteluja, jotka mielestäni tukivat kehittämistyötä ja vahvistivat asiakasymmärrystä. Yhteistyökumppaneiden vastauksia kyselyyn tuli valitettavan niukasti, tähän uskon vaikuttaneen sosiaalityöntekijöiden kiireisen työtilanteen. Tarkemmalla suunnittelulla kyselyn vastausprosentti olisi voinut olla korkeampi. Esimerkiksi puhelimitse toteutettu haastattelu olisi voinut olla tuottoisampi.

Kehittämisprojektin lopussa tulee arvioida, miten on onnistuttu kyseisen kohteen kehittämisessä. Arviointikriteerit tulisi olla määriteltyjä jo toiminnan suunnittelun yhteydessä. (Tiainen ym. 2015, 10.) Kehittämisprojektilla oli kaksi selkeää tehtävää, 1. Kehittää Turun ensi- ja turvakoti ry:n vaativan vauvatyön yksilöille yhteneviä toimintatapoja siihen tilanteeseen, kun perheen kuntoutus päättyy lapsen sijoitukseen. 2. Tuottaa palvelukuvaus vanhempien tukityöstä lapsen sijoituksen aikana.

Oman arvioni mukaan molemmat tehtävät toteutuivat. Toimintatapojen yhtenäistäminen käynnistyi kehittämisprojektin aikana, mutta varsinaisesti sen jalkauttaminen koko henkilöstön pariin tapahtuu vasta kehittämisprojektin jälkeen. Palvelukuvauksen tuottaminen onnistui kokonaisuudessaan hyvin ja tuli tämän kehittämisprojektin aikana valmiiksi. Palvelukuvauksen avulla voidaan selkeyttää sijoitusprosessin aikaista työskentelyä niin, että kaikilla asiakasperheillä on mahdollisuus saada laadukasta palvelua näissä kriisitilanteissa. Selkeän toimintamallin avulla voidaan osoittaa perheiden sosiaalityöntekijöille vanhemmille suunnattujen tukimuotojen sisällöt lapsen sijoitustilanteessa ja tarjota mahdollisuus näiden tukien järjestämiseen yhdistyksen palveluiden kautta. Uskon palvelukuvauksen myös tukevan tukityöskentelyn juurtumista ja vakiintumista yhdistyksessä.

Kehittämisprojektin tulosten ja valmiin palvelukuvauksen esittely toteutui projektin lopussa omassa työryhmässäni Ensikodilla ja vaativan vauvatyön vastaavien kokouksessa. Avaintekijä palveluiden tuotteistamisessa on huolellinen dokumentointi, joka luo hyvän pohjan palvelun levittämiseksi ja juurtumiselle. On tärkeää osata kertoa mitä tehdään, millaisia vaikutuksia on saatu aikaiseksi ja miten. Näiden pohjalta voidaan perustella, miksi palvelu olisi tarkoituksenmukaista juurruttaa osaksi jatkuvaa toimintaa. (Hiltunen 2017,4.)

Kehittämisprojektin tarpeellisuutta voidaan perustella asiakkaiden oikeuksien toteutumisen kannalta, heikossa asemassa olevien asiakkaiden asioiden esiin nostaminen kuuluu vahvasti yhdistyksemme arvoihin. Palvelumuotoilun avulla pyrittiin luomaan heille sopivia palveluita, joiden sisältö on kuvattu selkeästi palvelukuvauksessa. Palvelumuotoilun avulla luodaan taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti kestäviä palvelutuotteita. Palvelumuotoilulla optimoidaan asiakkaan saama palvelu ja kokemus siitä, tämä saavutetaan optimoimalla palveluprosessi, työtavat, tilat ja vuorovaikutus ja poistamalla palvelua häiritsevät asiat (Tuulaniemi 2011).

Kehittämisprojekti nousi ajankohtaiseksi yhdistyksessämme aiemmin toteutetun kehittämisen myötä. Koimme järkeväksi jatkaa aiheen kehittämistä ja hyödyntää jo olemassa olevia ajankohtaisia tietoja aiheen kehittämisessä ja asiantuntijuuden syventämisessä. Tarpeet, tavoitteet ja asiakkaat muuttuvat, joten myös palveluiden tulee jatkuvasti kehittyä. Ketterä reagointi muuttuviin tarpeisiin luo edellytykset palveluiden jatkuvuudelle ja auttaa kohdentamaan alati niukentuvat resurssit järkevästi. Erilaisia menetelmiä ja termejä tärkeämpiä ovat ennen kaikkea kuitenkin oikeanlainen asenne ja avoin yhteistyö, jotka auttavat havaitsemaan kehittämistarpeet ja löytämään oikeat menetelmät kehittämistyön tueksi. Palvelun jatkuvuuden kannalta sen jatkuva arviointi ja kehittäminen on

välttämätöntä. Palvelu ei siis ole koskaan valmis, mutta yhdessä siitä voidaan tehdä paras mahdollinen. (Hiltunen 2017, 22.)

Viimeisenä vaiheena kehittämistyössä on opitun tunnistaminen, joka kuvaa kehityksen jälkeistä tilaa kohdeorganisaatiossa ja sitä, millaista uutta tietämystä toimintatutkimus antoi (Tiainen 2015,10). Kehittämiprojekti vahvisti kehittämistyhmän osaamista ja mahdollisti osaamisen jakamisen. Oma asiantuntijuuteni asian tiimoilta syventyi ja ymmärrykseni vanhempien tukemisen tärkeydestä vahvistui. Jatkoasteeksi jää asiantuntijuuden jakaminen koko vaativan vauvatyön henkilöstölle, joka aikataulullisista syistä jatkuu kehittämisprojektin päättymisen jälkeen.

Juurtumisen tukena toimivat kehittämisryhmän jäsenet, joita oli mukana kehittämistyössä jokaisesta vaativan vauvatyön yksiköstä. Heidän oman asiantuntijuutensa vahvistuminen tukee koko työryhmää ja auttaa viemään selkeytettyä tukityötä käytäntöön. Kehittämisprojekti pohjautui vahvasti yhdistyksen arvomaailmaan ja kehittämisryhmä oli yksimielisiä kyseisen työmuodon kehittämisen tärkeydestä. Organisaatiossa tulisi olla yhteinen käsitys siitä, että menetelmä vastaa yhteisesti tunnistettuun ja ymmärrettyyn tarpeeseen. Kun visio on yhdessä rakennettu ja se ulottuu organisaation eri tasoille sekä sektoreiden yli, on todennäköisyys menetelmän juurtumiselle suurempi (Kasvun tuki 2019).

9.2 Jatkokehittämismahdollisuudet

Kehittämisprojektin aikana esiin nousi muutamia jatkokehitys ideoita. Vanhemman tukihenkilöksi kriisitilanteeseen pohdittiin yhdistyksen tukihenkilöä, esiin nousi kuitenkin ajatuksia siitä, että vaikeassa kriisissä olevan vanhemman tukeminen saattaa olla psyykkisesti rankka kokemus. Pohdinnoissa tulikin esiin ajatuksia siitä, että vapaaehtoisia tulisi kouluttaa erikseen tämän tyyppiseen tukisuhteeseen.

Toisena kehittämisajatuksena esiin tuli ryhmämuotoiset auttamismenetelmät, joita voitaisiin tarjota perheille myös pahimman kriisivaiheen jälkeen. Totesimme kehittämisryhmän kanssa tämän tyyppisen toiminnan olevan sopivaa yhdistykselle, mutta koimme sen kuitenkin vaativan lisää kehittämistä, jotta sen kaltaista toimintaa voidaan laadukkaasti toteuttaa.

Itselleni aiheen tärkeys ja sen merkitys myös yhteiskunnallisella tasolla vahvistui kehittämisprojektin myötä, jos tulevaisuudessa päädyn jatkamaan opintojani olisi erittäin

mielenkiintoista tutkia enemmän huostaanoton vaikutuksia vanhempien myöhäisempiin elämäntilanteisiin. Lisäksi kiinnostavaa olisi tutkia yhteydenpidon säännöllisyyden toteutumista vanhemman ja sijoitetun lapsen välillä silloin, kun vanhempi on saanut tukea sijoitusvaiheessa.

9.3 Eettisyys ja luotettavuus

Tämä kehittämisprojekti on tehty hyviä tieteellisiä käytäntöjä noudattaen kiinnittäen erityistä huomiota eettisyyteen ja luotettavuuteen. Ojasalo ym. (2015,50) ovat tehneet muistilistaan kehittämistyön eettisistä kysymyksistä. 1. Selvitä kehittämishankkeeseen liittyvät oikeudelliset kysymykset ja tarvittavien sopimusten luonne, esimerkiksi vastuut ja velvollisuudet, tekijöiden oikeudet sekä työn tulosten omistusoikeudet. 2. Ota selville kohdeorganisaation mahdolliset eettiset säännöt ja käytännöt 3. Ole rehellinen, tarkka ja huolellinen. 4. Varmista, että keräämäsi tieto pysyy luottamuksellisena ja kerro tutkittaville, mihin tarkoitukseen tietoa kerätään ja miten sitä käytetään ja säilytetään. 5. Älä vääristele tuloksia 6. Kun lainaat toisen tekstiä tai ajatuksia, muista aina merkitä lähde 7. Älä lupaa mitään, mitä et pysty pitämään.

Kehittämisprojektin tekemisessä kiinnitetään erityistä huomiota lähdekriittisyyteen. Ainarsinen ja Vilka (2003,76) korostavat lähteiden laatua. Lähteistä kannattaa valita uusimmat, koska tutkimustietoa tulee koko ajan lisää. Tuoreimmat tutkimustiedot sisältävät myös aiempien tutkimusten kestävätkä tiedot. Lähteissä pääpaino tulisi olla alkuperäisissä lähteissä. Lähteiden lukumäärän suhteen tulee käyttää harkintaa. Heidän mukaansa kirjallisen tehtävän arvo ei ratkea lähteiden määrän perusteella, vaan olennaisempaa on lähteiden laatu ja soveltuvuus.

Eettisyydessä huomioidaan hyvät tieteelliset käytännöt, joita Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara esittelevät tarkasti kirjassaan (ks. 2009, 23–27). Tämän kehittämisprojektin kohdalla noudatetaan yleistä huolellisuutta, rehellisyyttä ja tarkkuutta. Lähteiden esittelyssä kunnioitetaan tutkijoiden työtä ja saavutuksia. Tutkimusten tulokset ja niiden tekijät esitellään niille kuuluvan arvon ja merkityksen mukaisesti. Haastattelun tulokset esitellään rehellisesti ja haastateltavaa kunnioittaen, sekä kiinnittäen erityistä huomiota asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseen.

Plagiointia ei käytetä, vaan huolehditaan tarkasti lähdeviittauksista, joista selviää, kenen tuottamaan tekstiin viitataan. Lähdeviittaukset ja lähdeluettelo noudattavat Turun AMK:n

ohjeita. (Turun AMK, Messi 2019.) Kehittämiprojektia tehdessä toimitaan rehellisesti ja avoimesti kohdeorganisaation kanssa yhteistyössä noudattaen ja kunnioittaen organisaation arvoja ja toimintatapoja. Kehittämiprojektissa ei paljasteta organisaation salassa pidettäviä tietoja eikä loukata organisaation mainetta.

10 LOPUKSI

Koen vahvistuneeni ammatillisesti kehittämisprojektin aikana. Olen lisännyt ymmärrystäni lastensuojelusta ja sen eri osa-alueista, kehittämisestä, johtamisesta, verkostoitumisesta ja asiantuntijuudesta. Opin paljon omista heikkouksistani ja löysin itsestäni uusia vahvuuksia. Lastensuojelun ammattilaisuuteni on mielestäni kehittämisprojektin aikana syventynyt ja kasvanut ja muotoutunut hiljalleen asiantuntijuudeksi.

Aloittaessani kehittämisprojektin suunnittelun koin aiheen tärkeäksi ja lähdin mielenkiinnolla kehittämään yhdistyksemme palveluita. Matkan edetessä mielenkiintoni aiheetta kohtaan syveni ja ajatukseni aiheen tärkeydestä vahvistuivat edelleen. Erityisesti minua kosketti, kun ymmärrykseni kasvoi vanhempien kokeman trauman vaikuttavuudesta heidän myöhempään elämäänsä ja ymmärsin sen merkityksen heidän itsensä lisäksi myös yhteiskunnan näkökulmasta.

Alussa koin tärkeäksi vaikeissa tilanteissa olevien ihmisten tukemisen, mutta ajatukseni siitä vahvistui ymmärrettyäni, että jos vanhempia pystytään tukemaan lapsen sijoituksen kohdalla, voidaan samalla vaikuttaa lapsen ja vanhemman tulevaisuuden näkyymiin. Näin voidaan säästää heidät inhimillisiltä kärsimyksiltä ja suojata yhteiskuntaa ongelmien lisääntymiseltä. Vanhempien tukeminen tässä haastavassa kriisitilanteessa on siis mielestäni lapsen, vanhemman ja yhteiskunnan edun mukaista.

Toivon, että tämän kehittämisprojektin myötä Turun ensi- ja turvakoti ry:n palveluiden piirissä oleva vanhempi saa tarvitsemansa tuen lapsen sijoitustilanteessa niin, että hän voi kokea itsensä arvokkaaksi ja tärkeäksi lapselleen edelleen, vaikka lapsi onkin sijoitettuna. Samalla toivon yhdistyksen tukityön auttavan vanhempaa saamaan hänelle kuuluvat palvelut myös sijoituksen jälkeen. Lisäksi toivon yhdistyksen työntekijöiden hyötyvän selkeästä palvelukuvauksesta ja sosiaalityöntekijöiden kokevan palvelun asiakkailleen sopivaksi ja heitä hyödyttäväksi.

LÄHTEET

Aarnio, N. 2016. Huostaanoton jälkipuinti ja uudet oivallukset: Eräs huostaanotto prosessi äidin näkökulmasta. Teoksessa: Enroos, R.; Heino, T. & Pösö, T. (toim.) Huostaanotto: Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino.

Airaksinen, T. & Vilka, H. 2003 Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus

Arajärvi, P. 2011 Johdatus sosiaali oikeuteen. Viitattu 8.10 [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/GAGBIXBTEB#kohta:SOSIAALIPALVELUT\(\(20\):\(4.\(\(20\)LASTENSUOJELU\(\(20\):\(4.5.\(\(20\)LASTENSUOJELUILMOITUS\(\(20\)JA\(\(20\)LASTENSUOJELUN\(\(20\)ASIAKKUUS\(\(20\)/piste:b4190](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/GAGBIXBTEB#kohta:SOSIAALIPALVELUT((20):(4.((20)LASTENSUOJELU((20):(4.5.((20)LASTENSUOJELUILMOITUS((20)JA((20)LASTENSUOJELUN((20)ASIAKKUUS((20)/piste:b4190)

Araneva, M. 2016, Lapsen suoje lu, toteuttaminen ja päätöksenteko, Talentum pro e-kirja. Viitattu 8.10.2019 [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/CABBXXBUAGHH#kohta:LAPSEN\(\(20\)SUOJELU\(\(20](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.turkuamk.fi/teos/CABBXXBUAGHH#kohta:LAPSEN((20)SUOJELU((20)

Bardy, M. 2009 Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 24.10.2019 <https://thl.fi/documents/732587/741458/Teema%202009%205.pdf> 16-39

Bardy, M. 2009 Vaativa vauvaperhetyö Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 24.10.2019 <https://thl.fi/documents/732587/741458/Teema%202009%205.pdf> 177-189

Billett, S. 2004. Workplace participatory practices. Conceptualising workplaces as learning environments. Journal of Workplace Learning. Vol. 16. No 6.

Bützow, A. & Yliruka, L. 2016 Sosiaalityöntekijöiden ja kokemusasiantuntijan näkemyksiä ylisukupolvisuudesta Nousiainen, K.; Petrelius, P. & Yliruka, L. (toim.) THL THL – Työpaperi 20/2016. Viitattu 19.10.2019 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130733/työ2016_20_Puheista%20tekoihin_WEB.23.6.16.pdf?sequence=1#page=22 22-31

Ensi- ja turvakotien liitto 2019, Yhä huonommassa kunnossa olevia vanhempia ensikotiin. Viitattu 19.10.2019 <https://ensijaturvakotienliitto.fi/enska/yha-huonommassa-kunnossa-olevia-vanhempia-ensikotiin/>

eOSMO 2019 Innovaatiomenetelmiä arjen työhön. Viitattu 8.10.2019 <http://www.eosmo.fi/tyokirja/innokukka/ideointi.html>

Eskola J. & Vastamäki J. 2018. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli R. & Aaltola J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 Metodin valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5.painos Jyväskylä: PS-kustannus, 27-44.

Flykt, M. 2017. Yliruokanen, K. (toim.) Voitko olla hyvä vanhempi, vaikka lapsuutesi oli turvaton? Talentia 3.7. 2017. Viitattu 26.10.2019 <https://www.talentia-lehti.fi/voitko-olla-hyva-vanhempi-vaikka-lapsuutesi-oli-turvaton/>

Heikkinen-Peltonen, R.; Innamaa, M. & Virta, M. 2008 Mieli ja terveys. Helsinki:Edita

Heino, T. 2009 Lastensuojelu–kehityskulkuja ja paikannuksia, Teoksessa Lammi-Taskula, J.; Karvonen, S. & Ahlström, S. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009 julkari.fi. Viitattu 23.10.2019 <http://www.julkari.fi/handle/10024/80047?show=full> 198-212

Heino, T.; Hyry, S.; Ikäheimo, S.; Kuronen, M. & Rajala, R. 2016 Lasten kodin ulkopuolelle sijoittamisen syyt, taustat, palvelut ja kustannukset, HuosTa- hankkeen (2014-2015) päätulokset, THL — Raportti 3/2016. Viitattu 29.9.2019 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130536/URN_ISBN_978-952-302-644-5.pdf

Hiilamo, H. & Saarikallio-Torp, M. 2010 Child custody placement outcomes for mothers, Article in Children and Youth Services Review September 2011. Viitattu 14.10.2019 <https://www.researchgate.net/publication/227414005>

Hiltunen, P. 2017, Palvelusta tuotteeksi, käsikirja palvelutuotteiden muotoiluun. Sosiaalisen osallisuuden ja edistämisen koordinaatio Diakonia-ammattikorkeakoulu Oy, Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra, 2017. Viitattu 11.10.2019 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/133352/Muut_978-952-493-300-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hiltunen, T. 2015, Äitiys, huostaanotto ja voimaantuminen. Viitattu 8.3.2019 https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/47882/978-951-39-6408-5_väitös12122015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015, Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö, E-kirja Julkaisija Gaudeamus. Viitattu 28.9.2019 <https://www.elibslibrary.com/book/9789524958868>

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2007, Tutki ja kirjoita 13-14. osin uudistettu painos. Helsinki-Tammi.

Hämeen-Anttila 2016 Lasten ja perheiden sosiaalipalvelut, teoksessa Kananoja, A.; Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Viitattu 23.10.019 <https://www.elibslibrary.com/reader/9789518854213> 214-240

Innokylä 2019, Innopaja: käytäntöjen yhteiskehittämisen työpaja. Viitattu 4.10.2019 <https://www.innokyla.fi/web/malli109497>

Itäsuomen yliopisto 2019. Viitattu 27.3.2019 <https://www.uef.fi/benchmarking>

Jaakola, E.; Orava, M. & Varjonen, V. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua, Opas yrityksille. Viitattu 5.11.2019 http://hyrrat.metropolia.fi/wp-content/uploads/2014/10/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf

Jokinen, J. 2014 Kriisityön kehittäminen huostaanotossa, kartoitusta ja kehittämistarpeita. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalialan kehittämishanke Lastensuojelun kehittämisohjelma. Viitattu 9.3.2019 <https://thl.fi/documents/10542/473715/Kriisityö%20huostaanotossa.pdf>

Joo, B.-K.; Sushko, J. S. & McLean, G. N. 2012. Multiple Faces of Coaching: Manager-as-coach, Executive Coaching, and Formal Mentoring. Organization Development Journal. Vol. 30. No. 1

Juuti, P. 2011 Työyhteisön kehittäminen. Viitattu 9.9.2019 <https://www.youtube.com/watch?v=T5tx6o3RaBQ>

Järvi, I. & Hägglund, H. 2015. Ryhmän vaikutusten näkyminen lastensuojelun ammattilaisille. Teoksessa Voikukkia – toimivien käytäntöjen käsikirja. Suomen kasvatus- ja perheneuvontaliitto & Sininauhaliitto: VOIKUKKIA –verkostohanke 2015. Viitattu 8.10.2019 https://www.voikukkia.fi/wp-content/uploads/sites/4/2017/12/VOIKUKKIA-Kasikirja-Verkkoversio_lopullinen.pdf

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2019 Laadullisen analyysi ja tulkinta. Viitattu 9.10.2019 <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta?contentid=99611dfb-eeca-4890-9e20-55373a9ad49a&refreshTree=0#Aineiston%20analyysin%20yleisiä%20lähtökohtia>

Kananen, J. 2014 Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulu e-kirja. Viitattu 20.10.2019 <https://login.ezproxy.turkuamk.fi/login?url=https://www.booky.fi/lainaa/1111>

Karjalainen, M. 2010. Ammattilaisten käsityksiä mentoroinnista työpaikalla. Jyväskylä Studies in education, psychology and social research. 388. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 7.10.2019 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-3866-6>

Kasvun tuki 2019, Miten onnistun juurruttamisessa? Viitattu 1.11.2019 <https://kasvuntuki.fi/implementationi/3-miten-onnistun-juurruttamisessa-implementationin-evaita-1-2/#Jaettu-visio>

Kiiskilä, T. 2017, luennot Jyväskylän yliopisto.

Kivisaari, S.; Kortelainen, S. & Saranummi, N. 1999 Innovaatioiden juurruttaminen terveydenhuollon markkinoilla. Viitattu 6.9.2019 https://www.vtt.fi/inf/pdf/jurelinkit/JOH_Innovaatio.pdf

Koivuluoma, K.; Pasanen, J. & Santalahti, N. 2009 Huostaanotettujen lasten vanhempien kokemuksia tuesta ja tuen tarpeista huostaanotto-prosessin aikana. Opinnäytetyö Jyväskylän AMK. Viitattu 10.3.2019 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/17820/jamk_1237967730_9.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Kojo, R. 2012 Vanhempien kokemuksia sosiaalisesta tuesta huostaanoton jälkeen. Viitattu 8.3.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201301251006>

Kortetjärvi-Nurmi S., Kuronen M-L & Ollikainen M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Krepal 2019 Palvelumuotoilu opas. Viitattu 11.10.2019 <https://www.krepal.fi/wp-content/uploads/Palvelumuotoilu-opas.pdf>

Kujala, V. 2003. Jaetun vanhemmuuden mahdollisuudet. Sijoitettujen lasten vanhempien ryhmätoiminnan opas. Helsinki: Sininauhaliitto.

Kuntainfo 2019, Mitä tarkoittaa välitön vaara kiireellisen sijoituksen edellytyksenä? Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 27.9.2019 https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/kuntainfo-mita-tarκοittaa-valiton-vaara-kiireellisen-sijoituksen-edellytyksena-

Lankila, T. 2010 Vanhemmuuden näyttäytyminen huostaanotto-prosessissa dokumentoitujen asiakirjojen valossa. Pro gradu- tutkielma, Helsingin yliopisto. Viitattu 10.3.2019 <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/26690/Pro%20gradu%20-tutkielma.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=l%C3%A4het%5Bset%5BL10P54>

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 saatavilla <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L8P38>

Lastensuojelulaki 542/2019 saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190542>

Lastensuojelun käsikirja 2019, Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 27.9.2019 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/kiireellinen-sijoitus>

Lastensuojelun käsikirja 2019. Lastensuojelun toimijoiden tehtävät, kelpoisuus, mitoitus ja täydennyskoulutus. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 27.9.2019 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/toimijat-tyon-tuki-hallinto/hallinto/lastensuojelun-sosiaalilyontekijan-kelpoisuus-ja-tehtavat>

Lastensuojelu käsikirja 2019, Sijoitus avohuollon tukitoimena. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 27.9.2019 <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/sijoitus-avohuollon-tukitoimena>

Lenkkeri, L-M. 2017. Sukupolvista ja sosiaalisesta pääomasta lastensuojelun kontekstissa. Pro Gradu-tutkielma sosiaalipolitiikka, Tampereen yliopisto. Viitattu 19.10.2019 <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/101455/GRADU-1497253135.pdf?sequence=1&isAllowed=1>

Lindroos, J-E. & Lohivesi, K. 2004. Onnistu strategiassa. 2. painos. Helsinki: WSOY.

Lundberg, N. & Saarinen-Salmi, T. 2018 Asiakkaiden haastattelut 2018

Mager, B., & Sung, T. J. (2011). Special issue editorial: Designing for services. International Journal of Design, 5(2). Viitattu 11.11.2019 <http://www.iidesign.org/index.php/IJDesign/article/view/File/994/340> 1-3.

Mansikkamäki, S-T. 2014 Äitiys lapsen sijaishuollon aikana vertaistukiryhmä selviytymisen tukena, Pro gradu, Jyväskylän yliopisto. Viitattu 10.3.2019 <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/44784/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201412013403.pdf?sequence=1&isAllowed=1>

Mäntyneva, M. 2016 Halittu projekti, Jäntevästä suunnitelmasta menestykselliseen toteutukseen, Helsinki e-kirja. Viitattu 8.10.2019 <http://library.ellibs.com/login/?library=110&book=978-952-246-400-2>

Nousiainen, K.; Petrelius, P. & Yliruka, L. 2016 Ylisukupolvisesta näköalattomuudesta muutokseen näkö-alaistavan sosiaalityön tunnustelua. Nousiainen, K.; Petrelius, P. & Yliruka, L. (toim.) THL – Työpöytä 20/2016. 11-17. Viitattu 19.10.2019 http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130733/URN_ISBN_978-952-302-677-3.pdf?sequence=1

Nuutinen, S. 2016, Kiireellisen sijoituksen aikaisen vanhemmuuden tukeminen, Pro gradu Helsingin yliopisto. Viitattu 10.3.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201703273417>

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritakoski, J. 2015 Kehittämistyön menetelmät Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma pro. Viitattu 17.3.2019 <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-63-2695-5>

Oppariapu 2019. Viitattu 27.3.2019 <https://oppiapu.wordpress.com/metodit/haastattelut/>

Otala, L. 2008. Osaamispääoman johtamisesta kilpailuetu. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Peltola, S. & Vuorento, M. 2007 Juurruttamisen edistäjät ja estäjät Kokemuksia työllistymispalvelujen kehittämishankkeista. Kuntoutussäätiön työselosteita • working papers 33/2007. Viitattu 6.9.2019 https://kuntoutussaatio.fi/files/172/Juuruttamisen_edistajat_ja_estajat.pdf

Pesonen, A. 2006. Hyväksytyksi tulemisen kokemus sosiaali- ja terveysalan auttamistyössä. Teoksessa: J. Helminen. (toim.) Elämä koettelee, tuki kannattelee: sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. s.155-170 Jyväskylä: PSKustannus.

Pidä kiinni © ensikoti Pinja, Turun ensi- ja turvakoti ry. Viitattu 29.9.2019 <https://tuettu.fi/ensikoti-pinja/>

Pitkänen, M. 2011. Vanhempien tukeminen lapsen huostaanotossa. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 26, 2011. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 9.3.2019 http://www.socca.fi/files/1404/Vastuun_paikka!_Vanhempien_tukeminen_lapsen_huostaanotossa.pdf

Putkonen, A. 2018. Turun AMK ja oppiminen kehityshankkeissa, Selko yrityspalveluja osallistamalla, Turun ammattikorkeakoulun raportteja 243. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166630.pdf>

Rautakorpi, S. 2007, Äiti ja lapsen huostaanotto – Äitien kokemuksia lapsen huostaanottoprosessista ja äitiydestä huostaanoton jälkeen. Sosiaalityön Pro gradu-tutkielma, Jyväskylä. Viitattu 9.3.2019 https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/11546/1/URN_NBN_fi_jyu-2007478.pdf

Räty, T. 2015. Lastensuojelulaki: käytäntö ja soveltaminen. 3.uud.p. Helsinki: Edita.

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinos, S. 2017 Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa, Turku : Turun ammattikorkeakoulu 2017. Viitattu 30.9.2019 <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sotkanet 2019. Viitattu 29.9.2019 <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/kaavio?indicator=szayBQA=®ion=s07MBAA=&year=sy6rsrbU0zUEAA==&gender=t&t=line>

Steen, M.; Manschot, M. & De Koning, N. (2011). Benefits of co-design in service design projects. International Journal of Design, 5(2). Viitattu 11.11.2019 <http://www.ijdesign.org/index.php/IJDesign/article/viewFile/890/339> 53-60

Sunstein, C.R. & Hastie, R. 2014. Making Dumb Groups Smarter. The new science of group decision making. Harvard Business Review. December 2014.

Suomen mielenterveysseura 2019, Luottamus. Viitattu 1.10.2019 <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunteet/luottamus>

Svensson, K. (toim.) 2014. "Kun joka makaroniin pitää mahtua pöytätävät" – Hetkiä ja tarinoita huostaanotettujen lasten vanhempien elämästä. Suomen kasvatus- ja perheneuvontaliitto & Sininauhaliitto: VOIKUKKIA –verkostohanke 2014..Viitattu 14.10.2019 https://www.voikukkia.fi/wp-content/uploads/sites/4/2017/12/VOIKUKKIA-Kasikirja-Verkkoversio_lopullinen.pdf

Talja, M. 2013 Huostaanotettujen lasten vanhempien kokemuksia vanhemmuudesta ja lastensuojelun palveluista, Opinnäytetyö, Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 10.3.2019 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64384/Opinnautetyo.pdf?sequence=1>

Tanttu, K. 2007. Palveluketjujen hallinta julkisessa terveydenhuollossa. Prosessilähtöisen toiminnan hallinta koordinoitun näkökulmasta. Vaasan Yliopisto. Sosiaali- ja terveyshallintotieteen laitos. Väitöskirja. Viitattu 8.3.2018. <https://www.tsr.fi/tsrchive/files/TietokantaTutkittu/2004/104444Loppuraportti.pdf>

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

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2019, Palvelutarpeen arviointi. Viitattu 24.10.2019 <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/palvelutarpeen-arviointi>

Tiainen, T.; Aittoniemi, J.; Haukijärvi, I. & Yli-Karhu, T. 2015 Toimintatutkimustietojenkäsittelytieteen tutkimuksessa, Tampereen yliopiston informaatiotieteiden yksikön raportteja 38/2015.Viitattu 28.9.2019 http://www.uta.fi/sis/reports/index/R38_2015.pdf

Tuominen, T.; Järvi, K.;Lehtonen,M.; Valtanen, J.& Martinsuo, M. 2015 Palvelujen tuotteistamisen käsikirja Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen. Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 5/2015. Viitattu 14.10.2019 <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/16523/isbn9789526062181.pdf>

Turun AMK 2019, Messi- opinnäytetyö kirjoitusohjeet. Viitattu 4.10.2019 <https://messi.turkuamk.fi/opiskelu/9/9.2/Sivut/etusivu.aspx>

Turun ensi- ja turvakoti ry toimintasuunnitelma 2017

Turun ensi- ja turvakoti 2019. Viitattu 30.3.2019 <https://tuentu.fi/>

Turun ensikoti 2019, Turun ensi ja turvakoti ry. Viitattu 30.3.2019 <https://tuentu.fi/vaativa-vauva-tyo/>

Turun kaupungin tarkastuslautakunta 2015, Lastensuojelun arviointi. Viitattu 29.9.2019 https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/2014_lastensuojelun_arviointi_tarkastuslautakunta_2.6.2015.pdf

Tuulaniemi, J. 2011 Palvelumuotoilu E- kirja AlmaTalent Oy. Viitattu 3..10.2019 <https://www.elibslibrary.com/book/978-952-14-1688-0>

Unicef 2019 Lapsen oikeuksien sopimus. Viitattu 14.10.2019 <https://www.unicef.fi/lapsen-oikeudet/sopimus-lyhennettyna/>

Vaasan yliopisto 2019 Työpajaprosessi. Viitattu 9.10.2019 <https://www.univaasa.fi/fi/sites/digi-action/tyopajat/testi/tyoskentelymenetelmat/>

Vierula, T. 2016. Huostaanoton käynnistämät suhteet ja prosessit vanhempien henkilökohtaisessa elämässä. Teoksessa: R. Enroos. T. Heino. & T. Pösö. (toim.) Huostaanotto: Lastensuojelun vaativin tehtävä. Tampere: Vastapaino

Viitala, R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Villanen, J. 2016, Tuotteista tähtituotteita, Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy e-kirja. Viitattu 11.10.2019 <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.turkuamk.fi/fi/s/ak/kirjat/tuotteista-tahtituotteita-2016/?coll=6>

Virtanen, P.; Suoheimo, M.; Lamminmäki, S.; Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: TEKES

Vuorovaikutuskylpy 2019, Turun ensi- ja turvakoti ry. Viitattu 29.9.2019 <https://tuentu.fi/avopalvelu-vuorovaikutuskylpy/>

Väestöliitto 2019, välttelevä kiintymyssuhde. Viitattu 1.10.2019 https://www.vaestoliitto.fi/parisuhde/tietoa_parisuhteesta/tietoa_parisuhdeammattilaisille/pariterapian_teorioita/kiintymyssuhdeteoria/kiintymyssuhde_ja_parisuhde/valtteleva_kiintymyssuhde/

Väliheikki, J. & Lempiäinen, J. 2018 "Vanhemmuus muutoksessa" Ammattilaisten näkökulmia biologisten vanhempien tukemiseen lapsen sijaishuollon aikana. Opinnäytetyö, Lapin AMK. Viitattu 11.3.2019 <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201805229531>

Yhteistyökumppaneiden haastattelulomake



Hei yhteistyökumppanimme!

Teen osana YAMK-tutkintoani kehittämisprojektia Turun ensi- ja turvakoti ry:lle. Tarkoituksena on kehittää yhdistyksen palveluita vaativan vauvatyön osalta niin, että pystyisimme paremmin tukemaan vanhempia lapsen sijoitusprosessin aikana.

Haluaisimme kuulla mielipiteesi aiheesta. Toivomme sinun vastaavan alla oleviin kysymyksiin **15.10.** mennessä.

Millaista tukea perheet tarvitsevat lapsen sijoitustilanteessa?

Millaista tukea toivoisit Turun ensi ja turvakoti ry:n palvelujen tarjoavan asiakkaallesi lapsen sijoitustilanteessa?

Kehittämisehdotuksia, ideoita palveluiden kehittämiseksi:

Kiitos tuestasi palvelujen kehittämiselle!

Yhteistyöterveisin

Tiina Saarinen-Salmi/ Turun ensikoti

