



LAUREA - AMMATTIKORKEAKOULU

PERHETYÖTÄ PERHEILLE
Asiakaslähtöisyys Tikkurilan
avohuollon perhetyössä



Huhtapelto, Ida
Huttunen, Maiju

2009 Laurea Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

PERHETYÖTÄ PERHEILLE
Asiakaslähtöisyys Tikkurilan avohuollon perhetyössä

Ida Huhtapelto
Maiju Huttunen
Sosiaaliala
Lokakuu 2009

Ida Huhtapelto
Maiju Huttunen

PERHETYÖTÄ PERHEILLE
Asiakaslähtöisyys Tikkurilan avohuollon perhetyössä

Vuosi 2009

Sivumäärä 89

Tässä tutkimuksessa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia Tikkurilan avohuollon perhetyöstä. Opinnäytetyö on toteutettu Vantaan Tikkurilan alueen avohuollon perhetyölle ja se oli osa Laurea-ammattikorkeakoulun Vantaan kaupungin soster hanketta. Tutkimus oli sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen. Tutkimuksessa käytettiin valmista aineistoa, joka oli kerätty kyseilylomakkeilla perhetyön asiakkailta vuosina 2005- 2008. Lisäksi aineistona olivat työntekijöiden täyttämät tilastolomakkeet vuodelta 2008. Tutkimuksen määrällinen osuus tehtiin tilastoimalla tulokset spss- ohjelman avulla. Laadullisessa osiossa käytettiin menetelmänä teemoittelu.

Teoreettisena viitekehystenä opinnäytetyössä ovat lastensuojelu, perhetyö ja asiakaslähtöisyys. Lastensuojelun kappaleessa avataan lastensuojelun yhteiskunnallista merkitystä, sekä kerrotaan lainsäädännöstä yleisellä tasolla. Perhetyön teoriassa keskitytään perhetyön tarkoitukseen ja siihen, miten sitä toteutetaan. Opinnäytetyössä kerrotaan myös perhetyön eri muodoista ja menetelmistä. Asiakaslähtöisyyden teoriassa kerrotaan perhetyöstä lapsi- ja perhelähtöisyyden valossa. Lisäksi teoriassa määritellään perhettä ja kerrotaan vanhemmuuden tukemisesta.

Tutkimuksesta nousi esiin muutamia keskeisiä tuloksia. Suurimpia huolia perheissä olivat olleet äidin jaksaminen sekä haasteet vanhemmuudessa. Huolenaiheet liittyivät usein yksinhuoltaja- tai avioeroperheisiin. Asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä perhetyöhön, etenkin äidit kokivat saaneensa tukea tilanteeseensa, myös lapset olivat saaneet tukea hyvin. Perheen isien kohdalla tuki oli vähäisempää. Osa asiakkaista toivoi perhetyötä olevan paremmin saatavilla ja tuen olevan pidempiaikaisempaa. Tuloksista nousi esiin myös se, että perheillä on suuri tarve konkreettiseen apuun arjessa.

Toivomme, että tutkimuksestamme on hyötyä perhetyön kehittämisessä asiakaslähtöisempään suuntaan.

Asiasanoja: lastensuojelu, perhetyö ja asiakaslähtöisyys

Ida Huhtapelto
Maiju Huttunen

FAMILY WORK FOR FAMILIES
Client-oriented approach in Tikkurila non-institutional family work

Year 2009 Pages 89

This thesis focused on families and their experiences in Tikkurila non-institutional family work, and it was part of Vantaa SOSTER project at Laurea University of Applied Sciences. This research was both quantitative and qualitative by nature. The material used in this research consisted of questionnaire-based data gathered from Tikkurila family work clients in years 2005-2008. In addition to the feedback forms, the research material also included statistic forms from year 2008, filled by the family workers. The quantitative part of this piece of research was completed by using a SPSS program. In the qualitative part, the method used was classification.

The theoretical context of the thesis included child welfare, family work, and client-oriented approach. In terms of child welfare, its collective meaning and legislation in general were covered. In family work theory, the meaning of family work and the different ways it is being done were elaborated. Also, its different methods were included. In the theory section on client-oriented approach, family work was depicted in the light of child- and family-oriented approach. In the final part, families in general were defined and the different ways to support parents in parenthood were included.

Based on the results of the thesis, the biggest concerns in the families turned out to be the challenges in parenthood and the lack of mother's well-being. Often concerns were related to single parent and divorced families. The clients were mainly pleased with family work, especially mothers experienced they got help in their situation. Also, children in the families got help and support but all the fathers did not get the best possible help. Some of the clients mentioned that family work should be more and better available. Based on the results, it can be claimed that the families have a great need for support on a daily basis.

This piece of research can be useful when developing family work in a more client-oriented way.

Keywords: child welfare, family work and client-oriented approach

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	LASTENSUOJELU	8
2.1	Lastensuojelulaki	9
2.2	Lastensuojelun avohuolto	10
3	PERHETYÖ.....	11
3.1	Perhetyön prosessi pähkinäkuoressa	12
3.2	Perhetyön eri muodot	13
3.3	Lastensuojelun perhetyö	15
3.4	Perhetyön menetelmät	18
3.5	Tikkurilan alueen lastensuojelun avohuollon perhetyö	20
4	ASIAKASLÄHTÖISYYS PERHETYÖSSÄ	22
4.1	Perheen määritelmä.....	23
4.2	Lapsilähtöisyys ja lapsen näkökulma	24
4.3	Perhelähtöisyys.....	26
4.4	Vanhemmuuden tukeminen	27
5	TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT	29
5.1	Tutkimuskysymykset ja aineisto.....	29
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	30
5.3	Tutkimuksen luotettavuus ja yleistettävyys.....	31
5.4	Tutkimuksen eettisyys	33
6	TUTKIMUSTULOKSET	34
6.1	Tilastolomakkeiden tulokset	35
6.2	Palautelomakkeiden tulokset	40
6.3	Asiakkaiden kehittämis ehdotuksia ja palautetta perhetyölle.....	45
7	ANALYSOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET	47
7.1	Yhteenveto tutkimustuloksista	48
7.2	Palautte ja tilastolomakkeiden kehittämis ehdotukset	53
7.3	Pohdinta	56
	LÄHTEET	59
	LIITELUETTELO	62

1 JOHDANTO

Suomalaisten lapsiperheiden pahoinvointi ja ongelmat ovat kasvaneet ja mediassa puhutaan aiheesta jatkuvasti. Taloudellinen tilanne ja työllisyys ovat heikentyneet, mikä lisää lapsiperheiden paineita entisestään. Monet perheet joutuvat muuttamaan työn perässä uudelle paikkakunnalle, jolloin perheen omat tukiverkostot eivät enää pysty tukemaan perhettä arjessa. Tämän vuoksi monet perheet joutuvat selviämään yksin arjesta ja siihen liittyvistä haasteista. Lapsiperheillä on ongelmia tasapainotella työn ja perheen välillä. Aikaa ja resursseja oman ja perheen hyvinvoinnista huolehtimiseen jää vähän. Perhetyö on yksi keino tukea perheitä ja heidän hyvinvointiaan.

Teimme opinnäytetyön Vantaan kaupungin Tikkurilan alueen lastensuojelun avopalveluiden perhetyölle. Opinnäytetyö oli osa Laurea-ammattikorkeakoulun hanketta, joka toteutettiin yhteistyössä Vantaan sosiaali- ja terveystoimen kanssa. Opinnäytetyön tarve nousi perhetyöntekijöiltä. Heillä oli asiakaspalautteita vuosilta 2005- 2008, mutta palautteita ei ollut millään tavalla käyty läpi tai hyödynnetty työn kehittämisessä. He halusivat siis, että käymme palautteet läpi ja tarkastelimme niitä kehittämisen näkökulmasta. He toivoivat kehittämis ehdotuksia myös palaute- ja tilastolomakkeista.

Opinnäytetyössä tarkastelemme perhetyötä asiakaspalautteiden ja työntekijöiden tekemien tilastolomakkeiden valossa. Aineiston tarkastelun ohella opinnäytetyön aineisto oli valmiiksi kerätty, emmekä ole osallistuneet palautelomakkeiden suunnitteluun tai palautteen keräämiseen. Perhetyöntekijät ovat itse keränneet palautteet asiakasperheiltä Tikkurilan alueelta. Opinnäytetyön teoreettisena viitekehystenä ovat lastensuojelu, perhetyö ja asiakaslähtöisyys perhetyössä.

Osa opintojemme suuntautumista on lastensuojelu ja siksi halusimme myös opinnäytetyön aiheen olevan lastensuojelun kentältä. Perhetyö kiinnosti meitä molempia aiheena ja halusimme siitä lisää tietoa. Perhetyö on myös ajankohtainen aihe, koska se on muuttuvassa tilassa ja hakee paikkaansa lastensuojelussa. Erityisen kiinnostavaa aiheessa oli mahdollisuus tutkia asiakkaan näkökulmaa ja sitä, miten perhetyö vastaa asiakkaan tarpeisiin.

Tavoitteena opinnäytetyössämme oli nostaa asiakkaan näkökulmaa ja tarpeita perhetyössä esiin. Halusimme myös tietää, millaisia perheitä perhetyössä on ollut asiakkaana ja miten he ovat kokeneet perhetyön. Tavoitteena oli saada pienestä aineistosta huolimatta tuloksia, joita voidaan käyttää perhetyön kehittämisessä hyödyksi. Henkilökohtaisena tavoitteena meillä oli saada lisää tietoa perhetyöstä ja sen toiminnasta.

Opinnäytetyömme teoreettisena punaisena lankana on asiakaslähtöisyys perhetyössä, johon sisältyy vanhemmuuden tukeminen sekä lapsi ja perhelähtöisyys. Otimme nämä teoreettiseksi näkökulmaksi, koska tutkimuksemme koskee perhetyötä ja asiakaslähtöisyyden tulisi olla perhetyön lähtökohtana. Tuomme esille myös lapsen näkökulmaa lastensuojelutyössä, koska lastensuojelua tehdään lasta varten. Lapsen auttaminen tapahtuu vaikuttamalla koko perheen hyvinvointiin. Koko perheen tilanteen ja sen jäsenten välisten suhteiden ymmärtäminen on tärkeää. Määrittelemme myös perhettä ja sen ominaisuuksia teoreettisesti.

Teoreettisena viitekehyksenä opinnäytetyössämme ovat lastensuojelu, perhetyö ja asiakaslähtöisyys perhetyössä. Lastensuojelussa syvennymme tarkastelemaan ja määrittelemään avoimuuden perhetyötä lastensuojelulain näkökulmasta ja sitä, miten perhetyö kytkeytyy lastensuojeluun. Perhetyön osiossa määrittelemme sitä käsitteenä ja osana laajaa perhetyön kenttää ja käymme läpi eri menetelmiä ja perhetyön prosesseja. Osuudessa asiakaslähtöisyys perhetyössä kerromme lapsen ja perheen näkökulmaa perhetyössä ja määrittelemme perhettä ja vanhemmuutta. Lopuksi kerromme vanhemmuuden tukemisesta perhetyössä. Valitsimme nämä aiheet teoreettiseen viitekehykseen, koska ne tukevat tutkimustamme ja sen aihealuetta.

Opinnäytetyön alussa käsittelemme opinnäytetyön teoreettista viitekehystä, jonka jälkeen siirrymme kuvailemaan tutkimuksen aineistoa ja menetelmiä. Pohdimme myös tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Tämän jälkeen kerromme tutkimuksen tuloksista sekä palaute että tilastolomakkeen osalta. Lopuksi analysoimme tuloksia ja nostamme tärkeimpiä johtopäätöksiä esiin. Työn lopussa on liitteenä tutkimukseemme liittyvät materiaalit.

2 LASTENSUOJELU

Lastensuojelu on osa perhe- ja yksilökeskeistä sosiaalityötä. Lastensuojelu tukee toiminnallaan lapsia ja perheitä, jotka ovat hankalassa elämäntilanteessa, eikä heillä ole omasta takaa malleja tai voimavaroja ratkaista ongelmiaan. Lastensuojelun avulla lapsille ja perheille on tarkoitus taata tasa-painoinen ja turvallinen elämä. (Mikkola 2004: 61.)

Lastensuojelu ei koske pelkästään viranomaistahoja, vaan se koskee kaikkia kansalaisia. Lasten kasvun ja lapsuuden turvaaminen on tärkeää ajatellen yhteiskunnan tulevaisuutta ja hyvinvointia. Lastensuojelutoimenpiteiden lisäksi lasten ja perheiden hyvinvoinnin turvaamiseksi tarvitaan myös muita toimintoja ja tekoja yhteiskunnallisella tasolla. Lapsiperheiden hyvinvointia on tuettava auttamalla perheitä taloudellisissa vaikeuksissa ja muissa tilanteissa, jotka ovat riski perheen tasapainolle. Lastensuojelun lähtökohtana ovat lapsen oikeudet, jotka ovat kansainvälisesti tunnustettu. Kaikki lapset ovat oikeutettuja kasvua ja kehitystä tukevaan ja turvaavaan ympäristöön, jossa heillä on virikkeitä. Lasta tulee suojella kaikissa tilanteissa. Lastensuojelun on parannettava lasten hyvinvointia, tukea lasten kasvatusta erilaisten palveluiden avulla, sekä yksilöllisellä että asiakaslähtöisellä työskentelyllä. (Taskinen 2007: 10.)

Lastensuojelu koostuu seuraavista kokonaisuuksista: peruspalvelut, ehkäisevä lastensuojelu ja lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Peruspalveluiden avulla voidaan tehdä ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Peruspalvelut, kuten koulu ja päiväkoti antavat lapselle mahdollisuuden kuulua kodin ulkopuoliseen yhteisöön, jossa lapsi voi rakentaa turvallisia ja jatkuvia suhteita muihin aikuisiin. Peruspalveluiden kautta vanhemmille voidaan antaa tukea kasvatuksessa ja vanhemmuudessa ennen kuin ongelmat pahenevat. Ehkäisevää lastensuojelua tehdään myös erilaisissa järjestöissä. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua tehdään erilaisin menetelmin, mutta niillä kaikilla on sama tavoite. Tavoite on antaa lapselle mahdollisuus arvokkaaseen elämään ja taata hänelle turvalliset ihmissuhteet. Lapsen on annettava elää lapsuutensa rauhassa ilman hänelle kuulumattomia velvollisuuksia. Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu on varsinaista lastensuojelutyötä, jota tehdään perhekohtaisesti. Peruspalvelut ja ehkäisevä lastensuojelu tukevat yleisesti lasten ja perheiden hyvinvointia erilaisin palveluin. Peruspalvelut kuuluvat kaikille lapsiperheille, kun taas lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua tehdään valikoitujen perheiden kanssa, joiden tilanne sitä vaatii. (Taskinen 2007: 10-13.)

2.1 Lastensuojelulaki

Valtiolla on vastuu sosiaali- ja terveyshuollon suunnittelusta, ohjauksesta ja valvonnasta. Nämä kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriön alaisuuteen ja sen toiminnan perustana on edistää kansalaisten hyvinvointia ja terveyttä, ehkäistä erilaisia sosiaalisia ongelmia ja sairauksia erilaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden ja sosiaaliturvan avulla. Sosiaali- ja terveysministeriö toteuttaa terveys- ja sosiaalipalveluiden ohjausta ja valvontaa läänihallitusten kautta. Kunnilla taas on vastuu näiden palveluiden järjestämisestä siten, että ne riittävät jokaiselle ja edistävät väestön terveyttä. Kuntien on myös huolehdittava siitä, että lasten hyvinvointi ja turvalliset kasvuolosuhteet taataan. (Narikka 2004: 21- 22, 24- 25.)

Kunnalla ei ole aina mahdollisuus järjestää kaikkia vaadittavia palveluita itse, joten he tekevät yhteistyötä yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa. Kunnat ostavat tarvitsemansa palvelut yksityisiltä palveluntuottajilta, kun heillä ei ole resursseja tuottaa niitä itse. (Kauppinen & Niskanen 2005: 5.) Kunnat voivat tarvittaessa järjestää palveluita myös yhdessä asukkailleen (Heino 2008: 14).

Ihmisoikeussopimuksessa lapsen edun periaate ja yksityiselämän ja perhe-elämän suojan periaate ovat keskeisessä asemassa lastensuojelulaissa. Molemmat käsitteistä ovat kuitenkin hankalia määrittää ja ne joutuvat joskus ristiriitaan keskenään. (Taskinen 2007: 14.) Seuraavissa kappaleissa avaamme näitä kahta käsitettä ja niiden merkitystä laissa.

Lainsäädännössä todetaan vanhempien olevan lapsen ensisijaisia kasvattajia ja huoltajia ja heillä on oikeus omanlaisiin kasvatukseen, kunhan ne edistävät lapsen kasvua ja kehitystä. Usein lastensuojelussa ongelmana ei ole se, että vanhemmat eivät välittäisi ja haluaisi huolehtia lapsesta. Usein ongelma on siinä, että vanhemmat eivät pysty takaamaan lapselle turvallista kotia. Perheiden oikeus yksityiselämään ja kotirauhaan rajaa viranomaisten mahdollisuutta puuttua perheiden elämään, niin hyvässä kuin pahassakin. (Taskinen 2007: 14.)

Lapsen etu on keskiössä lastensuojelulaissa. Lapsi tulee ottaa aina ensimmäisenä huomioon ratkaisuja ja päätöksiä tehtäessä. Viranomainen on aina veloitettu arvioimaan päätöstensä vaikutuksia lapseen ja sitä, ovatko ne lapsen edunmukaisia. Lastensuojelussa on aina kyse lapsen ja perheen yksityisyyteen puuttumisesta, joten puuttumista ja valittuja toimenpiteitä on harkittava tarkkaan. Ensisijaisen tärkeää on, että lastensuojelutoimenpiteillä vahingoitetaan perhesuhteita mahdollisimman vähän. (Räty 2004: 85.) Kuitenkin lapsen etu menee aina perheen ja yksityisyyden edelle (Taskinen 2007: 15).

Jos vanhemmat eivät huolehdi lapsestaan, on yhteiskunnan tehtävä ja velvollisuus ottaa vastuu lapsesta. Lapsen huolenpitoa ei pidetä riittävänä, kun lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai

eivät turvaa lapsen ja nuoren terveyttä ja kehitystä, tai jos lapsi/ nuori omalla käyttäytymisellään vaarantaa niitä. Lasta ja hänen toivomuksiaan ja mielipiteitä tulee kuunnella häntä koskevissa asioissa hänen ikää ja kehitystasoaan vastaavasti. Kaikilla 12- vuotta täyttäneillä lapsilla on mahdollisuus tulla virallisesti kuulluksi, mutta kaikenikäisten lasten mielipiteet tulee aina selvittää mahdollisuuksien mukaan. Lasta tulee tukea ja auttaa oman tilanteensa ymmärtämisessä. (Taskinen 2007: 15- 16.)

Lainsäädännön velvoittamana lastensuojelussa käytettävien menetelmien tulee aina olla mahdollisimman lieviä, vaikuttamalla mahdollisimman vähän lapsen elämään. Lastensuojelun tarvetta ei kuitenkaan tule koskaan vähätellä ja toimenpiteiden tulee vastata tarvetta. Näitä asioita kunnioittaen huostaanoton tulee aina olla viimesijainen vaihtoehto. Lastensuojelulaisissa painotetaan ennaltaehkäisevän työn ja avohuollon tukitoimien merkitystä. (Räty 2004: 85.) Myös Taskinen (2007: 16) kirjoittaa, että lasta ja perhettä tulee ensisijaisesti tukea avohuollon tukitoimilla ja pitää perhe yhdessä, mutta avohuollon tukitoimet eivät aina vastaa lapsen ja perheen tarvetta. Tällaisissa tapauksissa joudutaan turvautumaan lapsen sijoittamiseen kodin ulkopuolelle. Taskinen korostaa, että sijaishuolto on järjestettävä viivyttämättä, kun sille on selkeä tarve.

2.2 Lastensuojelun avohuolto

Avohuollon tukitoimilla voidaan tukea lapsen kasvua ja kehitystä ja vanhempia lapsen kasvatuksessa. Avohuollon tukitoimet suunnitellaan yhdessä perheen ja sen sosiaalityöntekijän kanssa, ajatellen perheen tarpeita. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen suunnitelma tukitoimien sisällöstä ja käytöstä. Avohuollon tukitoimien tulisi aina olla ensisijainen toimenpide lastensuojelua tehtäessä. Aina avohuollon tukitoimet eivät kuitenkaan riitä ja tarvitaan muita keinoja lapsen ja perheen auttamiseksi. Avohuollon tukitoimia ohjaavat samat säännökset kuin muutakin lastensuojelua, eli tukitoimiin tulee ryhtyä, mikäli lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä ja kehitystä, tai jos lapsi itse käyttäytymisellään vaarantaa näitä. (Taskinen 2007: 41.)

Avohuollon tukitoimina perheille tarjotaan erilaisia palveluja. Perheen huono taloudellinen tila tai puutteelliset asumisjärjestelyt eivät saa olla syynä lasten sijoittamiseen perheen ulkopuolelle. Laki velvoittaaakin kuntia turvaamaan perheen toimeentulon erilaisin tukitoimin. Tukea voidaan antaa esimerkiksi perheen taloudellisen tilanteen helpottamiseksi, jos perheellä on rahavaikeuksia. Myös perheen asuminen on turvattava. Tukipalveluina voivat olla esimerkiksi vertaisryhmätoiminta, läheisneuvonpito ja vauvaperhetyö. (Taskinen 2007: 41.) Perheelle voidaan tarjota avohuollon tukitoimina myös esimerkiksi tukihenkilöä, terapiapalvelu-

ja, tukea lapsen koulunkäymiseen ja harrastuksiin tai työhönsijoittumiseen. Tukea voidaan antaa myös perheen ja lapsen vapaa-ajantoimintaan. Tukitoimena voidaan myös sijoittaa lapsi tai koko perhe perhehoitoon tai laitokseen, tai tarjota kotiin perhetyötä. Näiden avulla perheelle voidaan antaa intensiivistä tukea kasvatustehtäviin ja lapsen hoitamiseen. (Lehto, Kananoja, Kokko & Taipale 2001: 139- 140.)

Jos avohuollon tukitoimet eivät riitä, voidaan miettiä myös muita vaihtoehtoja lapsen ja perheen auttamiseksi. Vaihtoehtoisia toimenpiteitä lapsen kotona pitämiseksi voivat olla esimerkiksi huoltajuuden siirto tai oheishuoltajuuden määrääminen, vanhempien hoitoon saattaminen päihde- tai mielenterveysongelmien vuoksi tai perheen sisäinen lähestymiskielto. Vaihtoehtona voi olla myös koko perheen sijoitus laitoshoidon tai perheen jäsenten kuntoutus. Näitä toimia voidaan käyttää, jos se turvaa lapsen kotona olemisen, eikä tilanne täytä lapsen huostaanoton kriteerejä. (Taskinen 2007: 43.)

Avohuollon järjestämisessä ja tuottamisessa esiintyy erilaisia haasteita. Kunnat on veloitettu lastensuojelulaissa järjestämään avohuollon tukitoimia. Kuitenkaan kaikilla perheillä ei ole automaattisesti oikeutta avohuollollisiin tukitoimiin, vaan tarvetta arvioidaan jokaisen perheen kohdalla erikseen. Useimmat kunnat järjestävät avohuollon tukitoimet määrärahojen puitteissa, mikä aiheuttaa eroavaisuuksia tukitoimien sisällöissä kunnittain. Resurssien puute ei saa kuitenkaan olla esteenä palveluiden järjestämiselle. Avohuollon tukitoimissa tarvitaan usein monien alojen asiantuntijuutta, joka aiheuttaa hallinnollisia vaikeuksia palveluiden haussa lapsiperheille. (Heino 2008: 16- 17.)

3 PERHETYÖ

Perhetyö on palvelumuoto, joka on tarkoitettu lapsiperheiden tukemiseen. Perhetyö voi olla perheiden tukemista tai perheen elämään puuttumista erilaisin keinoin. Työtä tehdään joko perheen kotona tai muussa ympäristössä. Perhetyötä voidaan tehdä esimerkiksi ennaltaehkäisevänä, lastensuojelullisena tai perheterapeuttisena työnä. Perhetyön muodot vaihtelevat riippuen siitä, missä sitä toteutetaan. Sitä voidaan toteuttaa esimerkiksi hoito- ja sosiaalityössä, laitoksissa, kouluissa, seurakunnissa tai järjestöissä. Perhetyötä on hankala määritellä, koska sillä ei ole yhtä tarkkaa määritelmää, muotoa tai paikkaa, missä sitä tehdään. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007: 10, 11, 15.) Perhetyötä tehdään myös julkisella sektorilla ja yrityksissä (Nätkin & Vuori 2007: 7).

Perhetyö on moniammatillista työtä, jota tehdään yhteistyössä eri alojen asiantuntijoiden kesken. Moniammatillisuudella halutaan tuoda mahdollisimman laaja näkökulma ja tietotaito perhetyön tekemiseen. Perhetyö on osa laajempaa perhepolitiikan kenttää, jonka tarkoituksena on tukea perheiden hyvinvointia erilaisen lainsäädännön ja tukimuotojen avulla. Perhetyö on siis osa hyvinvointiyhteiskunnan tukirakennetta. (Nätkin & Vuori 2007: 7- 8.) Yhteiskunnan muuttuessa myös perhetyö ja sen sisältö ovat muuttuneet ja tarve perhetyölle on kasvanut. Perhetyössä käsitellään ongelmia sekä yhteiskunnallisella että perhekohtaisella tasolla ja pyritään löytämään niihin ratkaisuja. (Järvinen ym. 2007: 15.)

Ennen kaikkea perhetyö on ihmissläheistä työtä, jossa korostuu ihmissuhteet ja niiden välinen vuorovaikutus. Perhetyö pyrkii ymmärtämään kaikkia osapuolia ja heidän kokemuksiaan vuorovaikutuksesta. Perhetyöntekijä toimii välikätenä ihmissuhteissa ja auttaa eri osapuolia ymmärtämään toisiaan. Perhetyön varsinainen kohde on perheen sisäiset suhteet ja niiden toimivuus. Näitä suhteita on monia erilaisia perheistä riippuen, jokaisella jäsenellä on sekä perheen sisäisiä, että ulkoisia suhteita, joista kaikki vaikuttavat kaikkiin. (Heino 2008: 48- 49.)

3.1 Perhetyön prosessi pähkinänkuoressa

Perhetyön prosessi on tapahtumaketju, jota ohjaa selkeät tavoitteet alusta loppuun asti. Vaikka perhetyössä tehdään yhteiset tavoitteet, ei työskentelyn kulkua voi etukäteen ennustaa. Koko prosessin ajan korostuu perheelle annettava tuki, jonka avulla pyritään saavuttamaan asetettuja tavoitteita. Prosessiin liittyy tietynlainen kontrolli, jonka avulla työskentelyä ohjataan. (Holm 2000: 37 - 38.)

Perhetyö voi lähteä liikkeelle joko perheen jäsenen tai viranomaisen aloitteesta, joka ilmaisee huolensa perheen tilanteesta. Useimmiten asiakkuus lähtee kuitenkin liikkeelle sosiaalityöntekijän aloitteesta, joka ottaa yhteyttä perheeseen ja keskustelee perheen tilanteesta ja avun tarpeesta. Perhetyön alkaessa perhetyöntekijä kertoo perheelle yleisesti perhetyöstä ja sen eri vaihtoehdoista. Perhetyön alussa perheen kanssa tehdään sopimus, jossa määritellään tahot ja työntekijät, joihin perhe on antanut luvan perhetyöntekijöille olla yhteydessä. Jos työntekijällä kuitenkin herää huoli jostain perheen lapsesta, hän voi olla yhteydessä myös ilman vanhempien lupaa muihin lastensuojeluntahoihin. Perhetyöntekijä voi toimia perheelle myös palveluohjaajana ja saattaa perheen sille tarpeellisten palveluiden piiriin. Perhetyön alussa ensimmäisessä tapaamisessa perheelle tehdään perheen tilanteen ja palveluntarpeiden arviointi. Tapaamiseen voi perheen suostumuksella osallistua myös muita tahoja, jotka ovat työskennelleet perheen kanssa. Perheen tilannetta ja avuntarvetta tarkastellaan kaikkien perheenjäsenten voimavarojen ja tarpeiden valossa. Myös perheen läheisverkosto ja yhteis-

työssä olleet viranomaistahot selvitetään. Tärkeää on huomioida perheen oma näkemys avun-
tarpeesta perhetyötä suunniteltaessa. (Järvinen ym. 2007: 74- 77.)

Perhetyötä toteutetaan tehdyn perhetyön suunnitelman mukaisesti. Suunnitelma sisältää sen,
millaista perhetyötä tehdään ja millaisin menetelmin. Suunnitelmaan kirjataan myös perhe-
työn tavoitteet, vastuut ja arviointi. Perhe itse asettaa työskentelylle tavoitteet ja yhdessä
mietitään, miten ne voidaan saavuttaa. Suunnitelmassa määritellään myös se, miten usein
perhettä tavataan, missä ja milloin tapaamiset järjestetään ja kauan ne kestävät. Perheen
kanssa työskenneltäessä olennaista on luottamus, tutustuminen ja yhteisen kielen löytäminen.
Nämä asiat rohkaisevat perheitä olemaan rehellisiä ja ottamaan vaikeatkin asiat esiin. Toteu-
tusvaiheessa perheen kanssa arvioidaan jatkuvasti keskustelun avulla työskentelyn etenemis-
tä. Perhe arvioi itse omaa suoriutumistaan ja sitä, missä he ovat kehittyneet ja missä heillä
on kehitettävää. Perhetyöntekijät taas arvioivat perheen arjen sujumista. Myös eri yhteistyö-
tahot arvioivat perhetyön vaikuttavuutta omista näkökulmistaan. (Järvinen ym. 2007: 78- 80.)

Perhetyö päättyy työntekijöiden ja perheen yhteisestä päätöksestä. Päätös perhetyön lopet-
tamisesta voi tapahtua joko suunnitelman mukaisesti, tai jommankumman tahon ehdotukses-
ta. Perhetyön päättyminen voi johtua myös siitä, ettei yhteistyö työntekijöiden ja perheen
välillä ole toimivaa. Työskentelyssä voi käydä ilmi myös se, etteivät avoimuuden tukitoimet ole
riittäviä perheen auttamiseksi, vaan siihen tarvitaan toisenlaisia palveluita ja tukitoimia.
Perhetyön loppuessa on tärkeää siirtää perheen olennaisimmat tiedot seuraavien perheen
kanssa työskentelevien tahojen käyttöön. Suunnitelman mukaisessa lopettamisessa perhetyön
lopettaminen on toteutettava vaiheittain, jotta perheellä on aikaa sopeutua siihen, ja ettei
tukisuhde lopu kerralla kokonaan. Perhetyön loppuessa perheiltä pyydetään palaute perhe-
työstä, jotta sitä voitaisiin kehittää jatkossa. (Järvinen ym. 2007: 81- 82.)

3.2 Perhetyön eri muodot

Perhetyölle voi olla tarvetta lastensuojelun asiakkuuden eri vaiheissa: lastensuojelutarpeen
selvitys- ja arviointivaiheessa, asiakkuuden aikana avoimuollollisesti ja sijaishuollollisesti sekä
jälkihuollossa. Perhetyötä voidaan tehdä myös ennaltaehkäisevästi ennen lastensuojelun asi-
akkuutta. (Heino 2008: 44- 45.) Seuraavaksi kerromme lyhyesti näiden eri vaiheiden perhe-
työstä.

Ennaltaehkäisevää perhetyötä tehdään erityisesti neuvoloissa ja päivähoitossa, sekä yleisesti
peruspalveluiden tasolla. Ennaltaehkäisevän työn tavoitteena on tukea lapsiperheitä varhai-
sessa vaiheessa ennen ongelmien pahenemista. (Saarnio 2004: 248.) Onnistuessaan ehkäisevä

perhetyö auttaa perhettä löytämään positiivisia ja kannattelevia voimavaroja arkielämään ja siitä selviytymiseen. Se voi auttaa perhettä löytämään ratkaisut ongelmiinsa ja tarjoaa perheelle työkaluja jatkaa elämää itsenäisesti perheenä. (Heino 2008: 37.) Jos ennaltaehkäisevä työ ei ole riittävää perheen tukemiseksi, aletaan selvittää perheen tarvetta lastensuojelulliselle tuelle. Lastensuojelutarvetta selvittäessä perhetyö voi tehdä selvitystyötä tai olla siinä mukana sosiaalityöntekijän rinnalla, tämä ei usein kuitenkaan ole varsinaista perhetyötä. (Heino 2008: 44- 45.)

Perhetyötä voidaan toteuttaa myös avohuollon tukitoimena, jolloin se perustuu lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelmaan. Useimmiten perhetyötä toteutetaan juuri avohuollon tukitoimena. Myös avohuollon perhetyön asiakasperheet ovat lastensuojelun asiakkaita ja perhetyö luetaan lastensuojelulliseksi toimenpiteeksi. Perhetyön vaikutusten kannalta on tärkeää, että perhetyö aloitettaisiin mahdollisimman varhain asiakkuuden alkaessa. (Myllärniemi 2007: 9- 10.) Avohuollon perhetyö on hyvin samanlaista toiminnaltaan ja menetelmiltään kuin muutkin perhetyön muodot, mutta sijoittuu eri ajankohtaan asiakkuutta, kuin esimerkiksi sijaishuollon perhetyö. Usein avohuollon perhetyöllä pyritään tukemaan perhettä siten, että lasta ei tarvitse sijoittaa kodin ulkopuolelle. Joskus avohuollon perhetyö ei yksin riitä, vaan tarvitaan koko perheen tai perheenjäsenen sijoitusta laitoshoitoon. Opinnäytetyösämme tutkittava perhetyö sijoittuu avohuollon perhetyön alueelle.

Sijaishuollollista perhetyötä tehdään, kun lapsi on sijoitettu kodin ulkopuolelle. Perhetyöllä pyritään tukemaan vanhemmuutta lapsen sijoituksesta huolimatta ja auttamaan vanhempia olemaan lapsen tukena sijoituksen aikana. Perhetyö tukee myös lapsen, perheen ja sijoituspaikan välistä yhteydenpitoa, jotta lapsen tärkeät ihmissuhteet jatkuisivat sijoituksesta huolimatta. Tavoitteena on myös se, että vanhemmat ymmärtäisivät sijoituksen tärkeyden lapsen hyvinvoinnin kannalta, eikä hyökkäyksenä heitä vastaan. Tärkeää on motivoida vanhempia muutokseen siitä huolimatta, että lapsi ei enää asu kotona. Sijaishuollon perhetyön tehtävänä on tukea myös perhettä lapsen sijoituksen herättämien tunteiden ymmärtämisessä. Perhetyöllä voidaan pyrkiä myös siihen, että sijoitettu lapsi voisi palata jossain vaiheessa takaisin kotiin. (Järvinen ym. 2007: 48.)

Perhetyö voi olla mukana myös jälkihuollossa, esimerkiksi tukemassa nuoren itsenäistymistä (Heino 2008: 45). Jälkihuollolla voidaan tukea myös lasta ja perhettä sijoituksen jälkeen. Jälkihuolto toteutetaan suunnitelman mukaan, joka laaditaan lapsen tai nuoren tarpeiden perusteella. Jälkihuollossa perhetyöllä voidaan antaa tukea esimerkiksi omien voimavarojen löytämiseen tai yleisesti tulevaisuuden suunnitteluun. (Sosiaaliportti 2009.) Jälkihuolto on asiakkaille vapaaehtoista (Laaksonen 2004: 260).

Perhetyötä tehdään monin eri tavoin ja se voi olla sekä kuntouttavaa että korjaavaa perhetyötä. Lastensuojelun perhetyö on lastensuojeluasiakkaiden erityistä tukemista. Lastensuojelun perhetyön asiakkaat ovat usein moniongelmaisia ja tilanteiden ratkaisemiseen tarvitaan monipuolista palveluverkostoa. Perheiden ongelmat voivat liittyä esimerkiksi päihteisiin, mielen terveyteen, jaksamiseen ja lasten erinäisiin ongelmiin. Perhetyöllä pyritään saamaan perheen tilanne rauhoittumaan ja hallintaan, etsimällä perheen omia voimavaroja ja selviytymiskeinoja. Työn kohteena on usein koko perhe, mutta sen tavoitteena on erityisesti tukea perheen lasten turvallista kasvua ja kehitystä. Perhetyö vaatii perheeltä sitoutumista ja halua muutokseen. Työ on vaativaa myös työntekijöille, koska se on tarkasti suunniteltua ja tavoitteellista. Työ vaatii perhetyöntekijältä myös kykyä ottaa rohkeasti kantaa perheen ongelmiin ja arvioida perheen tilannetta lastensuojelun näkökulmista. (Järvinen ym. 2007: 46- 48.) Lastensuojelun perhetyöllä joudutaan aina jollain tapaan puuttumaan perheen yksityisyyteen, jotta ongelmiin pystytään löytämään ratkaisuja. Valitettavan usein lastensuojelun perhetyötä käytetään vasta viimesijaisena tukimuotona, kun perheen ongelmat ovat jo pahasti kärjistyneet. (Myllärniemi 2007: 12, 23.) Seuraavassa osiossa kerromme tarkemmin lastensuojelun perhetyöstä.

3.3 Lastensuojelun perhetyö

Lastensuojelun perhetyötä tehdään sosiaalityöntekijän päätöksellä ja se on asiakkaalle makсутonta. Lastensuojelullinen perhetyö on tavoitteellista ja sitä toteutetaan jokaiselle perheelle tehdyn suunnitelman mukaisesti. Työ on intensiivistä lapsen ja perheen tukemista. Perhetyön onnistumisen ja sen tavoitteiden saavuttamiseksi on tärkeää, että perheet ovat halukkaita yhteistyöhön, mutta tarvittaessa perhe voidaan velvoittaa osallistumaan perhetyöhön. (Järvinen ym. 2007: 43- 44.) Lastensuojelullista perhetyötä tehdään moniammatillisesti sosiaalityöntekijöiden, perhetyöntekijöiden sekä muiden alojen asiantuntijoiden kanssa, esimerkiksi psykologin tai muun perheen kanssa työskentelevä tahon. Asiakassuunnitelma tehdään yhdessä kutakin perhettä koskevan asiantuntijatiimin kanssa. Suunnitelmassa määritellään kunkin perheen avuntarve ja se, miten siihen vastataan perhetyöllä. (Järvinen ym. 2007: 43- 44.)

Heino (2008: 45) kirjoittaa *"lastensuojelun perhetyöllä tarkoitettavan lastensuojelun avoimuuden tukena taikka huostaanoton lakkauttamisvaiheessa perheelle annettavaa perhetyötä, joka perustuu tehtyyn lastensuojelutarpeen selvitykseen, asiakassuunnitelmaan sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tekemään päätökseen perhetyön aloittamisesta."*

Avohuollon perhetyön tarkoituksena on turvata lapselle läheiset perhesuhteet ja ehkäistä lapsen erottamista läheisistään. Perhetyön tavoitteena on tukea perhettä siten, että se selviää arjesta ja sen haasteista omien voimavarojensa avulla. Perhettä autetaan löytämään voimavaroja tukemalla perheen sisäisiä suhteita. Tärkein näistä suhteista on lapsen ja vanhemman välinen suhde, jossa vanhemmuudella on suurin rooli. Lapsen hyvinvointi on riippuvainen vanhemmuudesta ja siitä, miten vanhempi vastaa lapsen tarpeisiin. Perhetyön tehtävä on vahvistaa lapsen ja vanhemman välistä suhdetta ja vuorovaikutusta siten, että lapsi saa kaiken tarvitsemansa kasvaakseen ja kehittyäkseen normaalisti. Perhetyön etuna on se, että he pääsevät perheen kotiin havainnoimaan perheen tilannetta ja tuen tarvetta. Näin osataan antaa juuri oikeanlaista tukea jokaiselle perheelle, heidän omien tarpeidensa mukaisesti. Kotona perhetyö näkee perheen aidoimmillaan ja pääsee pureutumaan perheen todellisiin ongelmiin. (Myllärniemi 2007: 7, 10.)

Kaikki perhetyössä lähtee siitä, että perhe itse määrittelee tavoitteet, joiden mukaisesti työskennellään. Työntekijän tehtävä on tukea perhettä tavoitteiden asettelussa huolehtimalla siitä, että tavoitteet ovat realistisia ja toteutettavissa. Tavoitteiden mukaan määräytyy myös työskentelyn päämäärä, jota kohti työskentelyssä edetään. Perheelle ei aina välttämättä ole selkeää, mitä he perhetyöltä haluavat. Tässäkin asiassa työntekijä auttaa perhettä löytämään kehittämisen tarpeet perheestä. Asetettuja tavoitteita arvioidaan koko työskentelyn ajan ja niitä voidaan muuttaa tai tarkentaa tarvittaessa. Perhetyöntekijän tehtävänä on kannustaa perhettä muutokseen ja muistuttaa tarvittaessa sovitusta tavoitteista. (Häggman-Laitila, Ruskomaa & Euramaa 2000: 64- 65.) Vaikka perhe määritteleeekin itse tavoitteensa yhteistyössä työntekijän kanssa, se ei tarkoita sitä, että kaikessa edettäisi perheen ehdoilla. Perhetyöntekijän on osattava havainnoida, milloin perhe on valmis siirtymään seuraavaan vaiheeseen ja peilata perheen tavoitteita työskentelyssä jatkuvasti. Työntekijän rooli on tunnistaa, milloin työskentelyssä toteutuu lapsen etu ja ohjailtava työskentelyä sen suuntaisesti. (Heino 2008: 50.) Perhetyössä ei ole tarkoitus vain poistaa niitä asioita perheestä, joista huoli on noussut. Tarkoitus on myös pureutua ongelmien syihin ja pyrkiä vaikuttamaan siihen, miksi ja mistä huolenaiheet ovat saaneet alkunsa. Perhetyössä pyritään tekemään pitkäjänteistä ja tulevaisuuteen vaikuttavaa työtä, jotta perhe pystyy jatkossa itsenäisesti kohtaamaan vastoinkäymisiä ja ratkaisemaan ongelmiaan perheenä. (Holm 2000: 44.) Syyt perheen ongelmiin voivat olla peräisin vanhempien omasta lapsuudesta ja kokemuksista omien vanhempien kanssa. Perhetyöllä voidaan joutua puuttumaan sukupolvien ajan jatkuneisiin ongelmiin ja käyttäytymismalleihin. (Heino 2008: 49.)

Vaikka perhetyötä ohjaa lastensuojelun asiakassuunnitelma, itse työn toteutuksessa perheen toiveet huomioidaan. Perhetyön tavoitteiden toteutumisen edellytyksenä on, että perhe on motivoitunut työskentelyyn. Lastensuojelu voi velvoittaa perheen vastaanottamaan perhetyötä, mikäli se nähdään lapsen edun mukaiseksi. Perhettä ei voi kuitenkaan pakottaa perhetyö-

hön, mutta siitä kieltäytymisestä voi seurata muita lastensuojelullisia toimenpiteitä. Vaikka perhetyötä tehdään yhteistyössä perheen kanssa, perhetyöntekijöillä on aina lastensuojelun mukana tuoma velvollisuus toimia lapsen parhaaksi, jos siihen ilmenee tarvetta. (Myllärniemi 2007: 10.) Perhetyössä liikutaankin usein pakottamisen ja vapaaehtoisuuden rajoilla. Perhetyöntekijän on löydettävä keskitie tuen ja kontrollin välillä jokaisen perheen kanssa erikseen. (Heino 2008: 50.)

Perhetyöntekijällä on suuri rooli työskentelyn onnistumisessa. Perhetyöntekijä toimii vanhempien rinnalla tasavertaisena toimijana koko työskentelyn ajan. Työntekijältä vaaditaan myös kykyä eläytyä perheen ja sen eri jäsenten tilanteeseen ja kiinnostusta perhettä kohtaan. Työntekijän on osattava tukea perhettä sen vaatimalla tavalla. Vaaditaan kykyä kohdata ja ymmärtää erilaisia perheitä. Tärkein työväline perhetyössä on vuorovaikutus, siksi myös työntekijältä vaaditaan erityistä taitoa vuorovaikutuksessa. Vuorovaikutukseen sisältyy niin työntekijän omat vuorovaikutustaidot, kuin kyky havainnoida ja vahvistaa perheen sisäisiä vuorovaikutussuhteita. Vuorovaikutus on avain myös luottamuksen rakentamisessa perheen kanssa. Se, miten työntekijä ilmaisee omia ajatuksiaan ja mielipiteitään, kuuntelee ja kunnioittaa perheen omia näkemyksiä ja toimintatapoja, ratkaisee sen, minkälaiseksi työskentelysuhde muodostuu. Luottamuksellinen suhde perheeseen on edellytys työn onnistumiselle. Jotta suhteesta voi tulla luottamuksellinen, on työntekijän oltava rehellinen ja avoin perhettä kohtaan kaikissa sitä koskevissa asioissa. Tämä koskee niin positiivisia kuin negatiivisia asioita, joita työntekijä on perheessä havainnut. Perheelle on myös tehtävä selväksi se, että työntekijä on velvollinen tarvittaessa tekemään lastensuojeluilmoituksen. Haastetta työlle luo myös se, että työntekijä osaa säilyttää oman yksityisyytensä ja tarvittavan etäisyyden perheeseen. (Myllärniemi 2007: 23- 24, 30- 32.)

Kun työskentelyä aloitetaan perheen kanssa, kaikilla osapuolilla on oltava selkeä käsitys siitä, mihin ja työskentelyllä pyritään ja miten se tapahtuu. Työntekijä ei saa antaa omien ennakkokäsitystensä ohjailta itseään, vaan jokaiseen perheeseen on tutustuttava yksilöllisesti. Työskentelyä helpottaa, jos työntekijä mukautuu perheen tapoihin siten, että on samalla tasolla asiakkaan kanssa ja puhuu samaa kieltä. (Holm 2000: 42, 47.) Lapsi ja perhe ovat aina oman tilanteensa parhaita asiantuntijoita, mutta paras lopputulos saadaan, kun yhdistetään kaikkien työskentelyn eri osapuolten tieto ja ymmärrys tilanteesta. Kenelläkään osapuolista ei ole yksin täydellistä tietoa ja kukaan ei voi yksin löytää ratkaisuja ongelmiin. Jos joku osapuoli jätetään työskentelystä pois, ei lopputulos voi tyydyttää kaikkia. Avoimuus ja omien ajatusten jakaminen on arvokasta, koska siten kaikki pääsevät vaikuttamaan ja saadaan parhaiten kokonaiskuva perheen tilanteesta ja keinoista, joilla siihen vaikutetaan. (Heino 2008: 49.)

Aina perhetyössä ei voida tai ole tarkoituksenmukaista korjata perheen ongelmia ja pyrkiä muutokseen, varsinkin jos perheen tilanne on kestänyt pitkää ja kriisiytynyt. Näissä tilanteissa

perhe tarvitsee enemmän tukea ja kannattelua kriisistä selviytymisessä. Kun tilanne on rauhoittunut, voidaan alkaa miettimään, miten perheen ongelmia voidaan ratkaista. (Myllärniemi 2007: 7, 10.) Perhetyössä voidaan joskus joutua tilanteeseen, jossa kannatellaan perhettä huostaanoton välttämiseksi tai sen viivyttämiseksi. Syynä voi olla esimerkiksi se, että on pulaa lapsen sijoituspaikoista tai jatkohoitopaikoista, ja jonottaminen niihin kestää pitkään. Perhetyö ei ole tarkoituksenmukaista silloin, kun resurssien puute menee lapsen ja perheen edun edelle. Kuitenkin valitettavan usein perhetyötä ohjaavat ylemmät tahot, jotka määrittelevät perhetyön käytössä olevat resurssit. Perhetyön tarkoitus ei täyty myöskään silloin, jos tiedetään jo ennen työskentelyä, että perhe tarvitsee perhetyötä intensiivisempää tukea, mutta perhetyötä annetaan, kun muuta ei ole saatavilla. (Heino 2008: 49; Kihlman 2005: 113.)

Asiakkaan kunnioitus ja etu eivät toteudu silloin, jos tarjottu palvelu ei vastaa asiakkaan tarpeita tai jos ajoitus avun tarjoamisessa on asiakkaalle väärä. Työn onnistumisen kannalta olisi tärkeää, että asiakas voisi itse hakea ja saada apua juuri sinä hetkenä kun hän kokee sitä tarvitsevansa. (Holm 2000: 46.) Haastetta perhetyölle palveluna aiheuttaa myös se, mihin vuorokauden aikaan perhetyötä on tarjolla. Jotta työntekijä saisi mahdollisimman laajan kuvan perheen arjesta, olisi tärkeää, että työntekijä näkisi perhettä eri vuorokauden aikoina. Jos vanhemmat käyvät töissä ja lapset koulussa, on haastavaa löytää yhteisiä aikoja, jolloin koko perhettä voitaisiin tavata yhdessä. Tämä ei ole mahdollista, jos perhetyötä on saatavilla vain arkipäivinä ja virka-aikaan. (Heino 2008: 49.)

3.4 Perhetyön menetelmät

Perhetyössä käytetään monia erilaisia menetelmiä ja työtapoja, jotka valitaan jokaisen perheen tuen, tarpeen ja tavoitteiden mukaisesti. Työvälineitä on kehitetty erikseen eri perheenjäsenten rooleihin ja niitä on sekä vanhemmille, lapsille että koko perheelle. Työvälineet voivat olla toiminnallisia tai ei-toiminnallisia ja niitä voidaan käyttää joko ryhmässä, parin kanssa tai yksilöllisesti. Menetelmät ovat hyvä apuväline asiakastyössä, mutta ne eivät kuitenkaan korvaa todellista asiakkaan kohtaamista ja hänen kanssaan työskentelyä. Työvälineet voivat kuitenkin toimia hyvänä keskustelun avaajana työskentelyn aikana. (Myllärniemi 2007: 35.)

Perhetyön kenttä lastensuojelussa on kasvanut, ja samalla myös siinä käytettäviä menetelmiä on kehitetty eteenpäin. Tämän myötä erilaisia menetelmiä ja työtapoja on olemassa runsaasti. Menetelmien valikoima on perhetyössä monipuolinen ja niitä löytyy monenlaisiin tilanteisiin ja tarkoituksiin. Etenkin toiminnallisten menetelmien ja verkostotyön käyttö perhetyössä on lisääntynyt. (Saarnio 2004: 251- 252.) Muita perhetyössä käytettäviä menetelmiä ovat mm. erilaiset roolikartat, haastattelut, arvioinnit, videointi, neuvonta ja keskustelu (Järvinen ym.)

2007: 116). Perhetyön menetelmien kirjo on laaja, mutta työssämme avaamme vain muutamia menetelmiä tarkemmin.

Yksi eniten perhetyössä käytettyjä menetelmiä ovat erilaiset roolikartat. Roolikarttoja on erilaisia eri tarkoituksiin, esimerkiksi vanhemmuuden tai parisuhteen roolikartat. Roolikarttatyöskentely mahdollistaa erilaisten roolien arvioinnin ja tarkastelun. Roolikartta auttaa hahmottamaan omaa roolia perheessä ja yhteyksiä muihin perheenjäseniin. Roolikartta voi olla myös työntekijän apuna, kun hän hahmottaa perheenjäsenten eri rooleja. Vanhemmuuden roolikartan avulla vanhemmat voivat arvioida omaa vanhemmuuttaan ja suhteitaan lapsiin. (Saarnio 2004: 252.)

Verkostotyö on keskeinen työmenetelmä perhetyössä. Verkosto voi näyttäytyä erilaisena eri perheenjäsenten silmin. Perheen verkostoa selvittäessä käytetään avuksi verkostokarttaa, joita on erilaisia ja joita käytetään eri tavalla eri perheenjäsenten kesken. Verkostokartassa nimetään eri tahojen ihmisiä, esimerkiksi suku, viranomaiset, koulu, naapurit ja ystävät. Verkostokartta voidaan tehdä valmiille pohjalle, johon merkataan kaikki ihmiset, jotka asiakas käsittää kuuluvaksi omaan verkostoon. Sen lisäksi, että läheisiä nimetään verkostokarttaan, voidaan myös kuvata ihmisten välisiä suhteita erilaisin symbolein. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005: 155- 156.) Verkostokartta on hyvä keino kartoittaa perheen ja yksilön verkostoja ja niiden laajuutta. Verkostokartan tarkoitus on vahvistaa asiakkaan omaa tukiverkostoa ja kannustaa asiakasta käyttämään tukiverkostoaan hyväksi. Kun verkosto on kartoitettu, voidaan tarvittaessa järjestää verkostotapaamisia, johon kutsutaan asiakkaan nimeämät läheiset. Verkostotapaamisten tarkoituksena on yhdessä asiakkaan ja hänen lähiverkostonsa kanssa löytää uusia keinoja perheen tilanteen parantamiseksi ja huolen vähentämiseksi. (Järvinen ym. 2007: 154- 156, 165.)

Usein perhetyö mielletään perheiden kotona tehtäväksi työksi. Myös kotikäynnit ovat yksi perhetyön käytössä olevista menetelmistä. Perhe saa kuitenkin itse päättää, tehdäänkö perhetyötä kotona vai muualla. Kotona perhe toimii luonnollisessa toimintaympäristössään. Siellä perhetyöntekijä pääsee seuraamaan ja havainnoimaan perhettä ja tukemaan vanhempia suoraan niissä tilanteissa, missä he tukea tarvitsevat. Kotikäynnillä perhetyöntekijä ohjaa, neuvoo ja keskustelee perheen kanssa sen erilaisista toimintatavoista. Perhetyöntekijälle kotikäynnit ovat erilaisia, kuin työskentely omasta työpisteestä käsin. Perheen kotona työntekijä on perheen yksityisalueella, ja sitä tulee kunnioittaa. Perhetyöntekijän on muistettava kotikäynneillä, että hän puuttuu vain asioihin, jotka vaikuttavat lapsen hyvinvointiin. (Järvinen ym. 2007: 130- 133.)

Yhtenä perhetyön menetelmänä voidaan myös pitää pari- ja yksilötyöskentelyä. Parityö voi tarkoittaa sitä, että työpari käy perheen luona samaan aikaan tai vuorotellen. Parityöskente-

lyssä kuitenkin aina suunnittelutyö, työnjako ja aikataulusta sopiminen tehdään yhdessä työparin kanssa. Yhdessä myös seurataan ja arvioidaan työn sujumista. Parityön etuna on monia eri asioita. Muun muassa perheen havainnointi on helpompaa, kun työntekijöitä on kaksi. Silloin toinen työntekijöistä voi keskittyä havainnointiin, kun toinen työskentelee perheen kanssa. Työparit tuovat toisilleen myös tukea ja turvaa vaativissa asiakastilanteissa. Parityöstä on hyötyä myös perheelle. Kahdella työntekijällä on enemmän aikaa huomioida kaikkia perheenjäseniä, esimerkiksi toinen työntekijä voi keskittyä vanhempiin ja toinen lapsiin. Etuna on myös se, että kahdelta työntekijältä perhe saa kaksi ulkopuolisen näkökulmaa itsestään. Työparityöskentely mahdollistaa sen, että perheestä ja lapsen tarpeista saadaan mahdollisimman laaja kuva, jolloin ongelmiin on helpompi puuttua. (Heino 2008: 52.)

3.5 Tikkurilan alueen lastensuojelun avohuollon perhetyö

Vantaalla perhetyöntekijät työskentelevät sosiaaliasemien alaisuudessa. Vantaa on jaettu neljään eri alueeseen, joista yksi on Tikkurilan alue. Tikkurilan alue taas on jaettu pienempiin alueisiin. Perhetyöntekijät ovat koulutukseltaan sosionomeja (AMK) ja he työskentelevät tiimeissä, joissa on perhetyöntekijöitä, lastensuojelun sosiaalityöntekijöitä sekä johtava sosiaalityöntekijä. Vuonna 2009 Tikkurilan avopalveluiden perhetyössä työskentelee kuusi perhetyöntekijää. Työtä toteutetaan sekä yksilö- että parityönä. (Vantaan kaupunki.)

Vantaan Tikkurilan alueen avopalveluiden perhetyön prosessi ja sisältö on perhetyön yleisen mallin mukainen ja lastensuojelulain mukaan rakennettu. Nyman (2008) kirjoittaa, että perhetyö alkaa sosiaalityöntekijän aloitteesta, joka on kartoittanut perheen tilannetta ja arvioinut lastensuojelutarvetta. Jos tarvetta on, tekee sosiaalityöntekijä lähetteen perhetyölle. Saadakseen apua avohuollon perhetyöltä, tulee perheen lasten olla lastensuojelun asiakkuuden piirissä. Kun lapsesta tulee lastensuojelun asiakas, tehdään hänelle sosiaalityöntekijän laatima asiakassuunnitelma, jossa määritellään avuntarve ja se, mitä tukitoimia lapsi tarvitsee. Sosiaalityöntekijä sopii perhetyön ja perheen kanssa työskentelyn aloituksesta ja ajankohdan alkuneuvottelulle. Aina perhetyö ei pääse heti alkamaan, vaan perhe voi joutua jonoon. Perhetyön alkaessa koko perheelle tehdään asiakassuunnitelma, jossa määritellään, miten perhetyöllä autetaan lasta ja perhettä, sekä miten perhetyöllä pyritään saamaan aikaan muutosta perheen tilanteessa. Perhetyön suunnitelmaa sekä asetettujen tavoitteiden saavuttamista seurataan ja arvioidaan työskentelyn edetessä. Kaikki lastensuojelun suunnitelmat tehdään aina lapsen nimellä. (Nyman 2008; Vantaan kaupunki.)

Perhetyön suunnitelma laaditaan perhetyön alkuneuvottelussa yhdessä perheen kanssa. Suunnitelma tehdään lomakkeen pohjalta, jolla kerätään tietoa muun muassa perheen taustatie-

doista, heidän käyttämistään palveluista ennen perhetyötä sekä siitä, mitkä huolet ovat johdaneet perhetyön aloittamiseen. Perhetyön suunnitelman avulla kartoitetaan koko perheen, sekä yksittäisten perheenjäsenten tilannetta. Suunnitelmassa halutaan tuoda esiin sekä työntekijöiden että perheen ja sen jäsenten näkökulmat perheen tilanteesta. Näkemykset tilanteesta eivät aina kohtaa työntekijöiden ja perheen kesken, jolloin vaaditaan rehellistä ja avointa asennetta ja palautetta työntekijöiltä. Suunnitelmassa sovitaan myös tavoitteista ja on tärkeää, että ne määritellään konkreettisesti, jotta ne ovat selkeämpiä saavuttaa ja arvioida. Alkuneuvottelussa sovitaan myös työskentelyssä käytettävistä menetelmistä. Kun päätös ja suunnitelma perhetyön aloittamisesta on tehty, sosiaalityöntekijä tekee perhetyöstä avoimuuden tukitoimipäätöksen. (Piikki 2008; Vantaan kaupunki; Perhetyön suunnitelma.)

Perhetyöntekijät tapaavat perhettä 1-5 kertaa viikossa ja asiakkuus kestää keskimäärin heillä noin 4-6 kuukautta. Työskentely toteutuu tehdyn asiakassuunnitelman mukaisesti. Perhetyöntekijät arvioivat perheen tilannetta yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteita ja perhetyön sujumista ja onnistumista arvioidaan yhdessä perheen kanssa väli- ja loppuneuvotteluissa, joiden ajankohdat sovitaan alkuneuvottelussa. Neuvotteluissa päätetään perhetyön mahdollisesta jatkosta tai lopettamisesta perhetyöjakson ja tavoitteiden toteutumisen perusteella. Jos perhetyötä jatketaan, tarkistetaan suunnitelman ja tavoitteiden ajankohtaisuus ja sovitaan uudet väli- ja loppuneuvotteluajat. Mikäli perhetyö päätetään lopettaa, tulee arvioida perheen tarve muihin tukitoimiin. Perheen kanssa käydään myös yhdessä läpi perheestä tehty yhteenveto ja tehdään loppuarviointi. Perheeltä pyydetään myös kirjallinen palaute perhetyöstä. Lopetusvaiheessa perhetyöntekijä täyttää perheestä suunnitelmassa olevan tilastolomakkeen. (Piikki 2008; Vantaan kaupunki)

Vantaan Tikkurilan alueen perhetyötä on haluttu selkeyttää roolijaon avulla. Sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän työnkuvat on pyritty määrittelemään yksityiskohtaisemmin, jotta päällekkäiseltä työnteolta välttyttäisiin ja perhetyön tehtävä saataisiin selkeäksi. Ennen perhetyön tehtäviin kuului avuntarpeen kartoitus, mutta muutoksen myötä perhetyön päätarkoituksena on auttaa perhettä muutokseen pyrkimisessä ja avuntarpeen kartoitus kuuluu sosiaalityöntekijälle. Muutoksen tarkoituksena oli myös selkeyttää perhetyön ja sosiaalityön rooleja asiakkaille. Perheen lastensuojelullisen avuntarpeen kartoituksessa Vantaalla sosiaalityöntekijät käyttävät lapsikeskeistä tilannearviomallia, joka helpottaa perheen tilanteen arviointia. Sosiaalityöntekijän arvioinnin tarkentuminen on auttanut perhetyötä keskittymään sen ensisijaisiin tavoitteisiin, eli muutoksen luomiseen. (Nyman 2008: 17-19.)

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS PERHETYÖSSÄ

Perhetyössä asiakaslähtöisyys on yksi työn keskeisistä periaatteista. Asiakaslähtöisyys näkyy asiakkaan mukaan ottamisena työhön aktiivisena toimijana. Asiakkaan toiveet ja tarpeet huomioidaan työskentelyssä ja sen suunnittelussa. Tärkeää on myös asiakkaiden kunnioitus ja hänen tietoisuus oikeuksistaan. Asiakaslähtöisyys tukee asiakkaiden itsenäisyyttä ja omatoimisuutta, mikä on tärkeää perheen jatkoa ajatellen. (Järvinen ym. 2007: 18.) Työn lähtökohtana on toimia perheen itsensä määrittelemien tarpeidenmukaisesti ja antaa heille mahdollisuus antaa palautetta ja arvioida työskentelyn onnistumista. Työskentelyn onnistumista tukee se, että apua tarjotaan silloin, kun se on ajankohtaista asiakkaalle. Asiakaslähtöisyyttä tukee myös se, että avun hakeminen on asiakkaalle mahdollisimman helppoa ja vaivatonta. (Holm 2000: 46.)

Asiakaslähtöisyyden lähtökohtana on asiakkaan kunnioitus. Kunnioitus näkyy asiakkaan hyväksymisenä omana itsenään ja uskona hänen kykynsä tehdä päätöksiä omasta elämästään. Jokainen asiakas on oma yksilönsä, jolla on oma elämäntarinansa. Siksi on tärkeää, että perhetyössä lähdetään liikkeelle jokaisen perheen lähtökohdista käsin. Jokainen perhe määrittää itse sen, mikä heille on tärkeää. Perhetyö tukee jokaisen perheen muuttumista oman elämänsä hallisijaksi. Perhetyöntekijä toimii yhteistyössä perheen kanssa, eikä ylhäältä käsin ohjaa perheen toimintaa. (Järvinen ym. 2007: 18- 21.) Asiakas ja työntekijä ovat työsuhteessa tasa-vertaisia toimijoita, jotka työskentelevät yhdessä ja vastavuoroisesti keskustellen. (Holm 2000: 47.)

Perhetyössä perheen kanssa työskentely pohjautuu luottamukseen. Luottamuksen kehittymisen kannalta avoin ja rehellinen työote on olennaista heti alusta lähtien. Asioista tulee puhua suoraan, eikä vaikeidenkaan asioiden käsittelyä tule vältellä. Myös eriävät mielipiteet tulee kertoa suoraan ja antaa sekä negatiivista että positiivista palautetta molemmin puolin. Työntekijän on kerrottava asiakkaalle suoraan, jos hänellä on tarve ryhtyä suurempiin toimenpiteisiin, kuten tehdä lastensuojeluilmoitus. (Järvinen ym. 2007: 21- 24.) Tilanteissa, joissa työntekijä joutuu toimimaan asiakkaan tahdonvastaisesti, on erittäin tärkeää luottamuksen säilyttämiseksi, että työntekijä perustelee asiakkaalle tekemänsä päätöksen. Negatiiviset kokemukset ja niistä ylitsepääseminen asiakassuhteissa, vahvistavat työntekijän ja asiakkaan välistä luottamusta entisestään. Luottamusta lisää myös se, että jokainen asiakas saa näyttäytyä omana itsenään ja näyttää niin positiiviset kuin negatiiviset tunteensa. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005: 32.) Perhetyössä työskennellään koko perheen sekä sen yksittäisten jäsenten näkökulmasta. Perhetyön käytännöt muokkautuvat erikseen jokaisen perheen mukaan. Perheille tulee antaa mahdollisuuksia valita, mitä menetelmiä työssä käytetään ja missä perhetyötä toteutetaan. (Järvinen ym. 2007: 21- 24.)

4.1 Perheen määritelmä

Perheestä on olemassa monia erilaisia käsityksiä. Nämä vaihtelevat esimerkiksi sen mukaan, määritteleekö sitä aikuinen vai lapsi, ja kuinka tärkeänä mitäkin tunnesidettä kukin pitää. Perhe voi määräytyä myös asumismuodon tai sukulaisuuden perusteella. (Raittila & Sutinen 2008: 11.) Ydinperheeksi koetaan usein perhe, jossa on vanhemmat ja lapsia, mutta perheeseen voidaan luetella kuuluvaksi myös sukulaisia ja muita läheisiä ihmisiä. Useimmiten lapsi kokee perheensä laajemmaksi kuin aikuinen. (Saarnio 2004: 241.)

Suomessa perheeksi voidaan määritellä joko avo- tai avioliitossa tai rekisteröidyssä suhteessa elävät parit ja heidän lapsensa. Perheeksi voidaan lukea myös edellä mainitut parit, vaikka heillä ei olisikaan lapsia. Myös yksinhuoltaja voi muodostaa perheen lastensa kanssa. Perhekäsitys on muuttunut nyky-yhteiskunnassa. Enää ei ole vain ydinperheitä joissa on äiti, isä ja lapsia. Vaan olemassa myös uusperheitä, joissa kaksi perhettä on yhdistynyt eron jälkeen sekä samaa sukupuolta olevien vanhempien perheitä. Yhteiskunnan muutokset ja erilaiset elämäntilanteet määrittävät sen, mitä perhe merkitsee kullekin. Usein perhe merkitsee jäsenilleen kuulumista johonkin, läheisyyttä, suojaa ja turvallisuutta sekä velvollisuuksia. (Paajanen 2007: 9, 23.)

Kettunen, Ihalainen ja Heikkinen (2004: 50- 51) puhuvat kolmesta eri ulottuvuudesta, jotka määrittelevät perheen. Ensimmäisen ulottuvuuden mukaan perheeseen kuuluu kaksi aikuista, joilla on mahdollisesti lapsia. Tällainen perhe luo jäsenilleen turvallisuutta ja yhteenkuuluvuutta. Toisena perheessä nähdään olevan taloudellinen ulottuvuus, ja se toimii yksikkönä, jolla on tuloja ja menoja. Kolmannessa ulottuvuudessa perhe nähdään yksikkönä, jossa on noudatettava yhteiskunnan normeja. Perhekäsitykset eroavat kulttuurista ja aikakaudesta riippuen. Nykyään ihmiset määrittelevät perheensä eri tavoin omasta elämäntilanteestaan riippuen ja yksilöiden rooli perheissä on korostunut. Lapsiperheiksi luetaan tilastollisesti ne perheet, johon kuuluu alle 18 -vuotias lapsi. Lapsiperheet kohtaavat nyky-yhteiskunnassa monia haasteita, jotka vaikuttavat perheen elämään. Yksi suurimmista haasteista on tasapainon löytäminen työn ja perheen välillä.

Perhesysteemisen käsityksen mukaan perhe nähdään kokonaisuutena, jossa kaikkien perheenjäsenten väliset suhteet vaikuttavat koko perheen toimintaan. Jokaisen perheenjäsenen toiminta ja tunnetilat vaikuttavat toisiin perheenjäseniin. Perheen sisäisten suhteiden lisäksi perheeseen vaikuttavat myös ympäristön eri tekijät. Näitä tekijöitä ovat ihmiset ja toimintaympäristöt, joissa perheen jäsenet toimivat kodin ulkopuolella, kuten työelämä, harrastukset, koulu ja päivähoito. (Rönkä, Malinen & Lämsä 2009: 18- 19.) Systeemiteorian mukaan perheen jokainen jäsen on jatkuvasti vuorovaikutuksessa ja vaikutuksen alaisena toisten jäsenten kanssa. Perhetyötä ajatellen onkin otettava huomioon koko perhesysteemi ja sen sisä-

set vuorovaikutussuhteet, jotta voidaan vaikuttaa kokonaisvaltaisesti perheen hyvinvointiin. (Myllärniemi 2007: 38.) Perhettä voidaan tarkastella vuorovaikutuksen lisäksi myös valta-, tunne-, talous-, toiminta- ja tukisysteeminä. Jos joku näistä osa-alueista muuttuu yhden perheenjäsenen kohdalla, se vaikuttaa koko perheen toimintaan. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005: 149- 150.)

4.2 Lapsilähtöisyys ja lapsen näkökulma

Ilman erityistä huomioimista lastensuojelutyössä saattaa lapsi helposti unohtua työskentelystä kokonaan. Lapsilähtöisyys on ajankohtainen aihe ja sen laiminlyöntiä on kritisoitu lasten ja perheiden kanssa tehtävän työn kentällä. Lastensuojelutyön ensisijaisena tarkoituksena on auttaa lapsia ja lasten tulisi olla lastensuojelutyön keskiössä, vaikka toimenpiteitä kohdennettaisiin myös vanhempiin. Tästä huolimatta usein lastensuojelutyössä kohteena on vanhemuus, sen tukeminen ja perhe. (Hurtig 2003: 11- 12, 20- 21.)

Lapsen huomioiminen lastensuojelussa ei ole kuitenkaan yksinkertainen asia. Ei ole aina selkeää, kuka lapsen etua ajaa, ja miten lapsen ääni asiakkuudessa saadaan esiin. Koska työtä tehdään moniammatillisesti ja työnjako on laajaa, saattaa joidenkin työntekijöiden kosketuspinta lapseen jäädä vähäiseksi. Tasapainon löytyminen vanhempiin ja lapseen käytettävässä ajassa on haastavaa. Tämä vaatisi tiiviimpää yhteistyötä eri tahojen välillä, jotka työskentelevät perheen kanssa. Usein lapsen asioista lausuntoja antavat ja päätöksiä tekevät tahot eivät ole olleet tarpeeksi lapsen kanssa tekemisissä, jotta he todella voisivat toimia lapsen edun mukaisesti. Lapsen edun toteutumista vaikeuttaa myös työntekijöiden suuri vaihtuvuus. Juuri lapsen kanssa työskenneltäessä olisi tärkeää, että työntekijät pysyisivät samana. Lapsen edun toteutumista voi hankaloittaa myös vastakkainasettelu vanhempien edun kanssa. Lain mukaan lapsen edun on kuitenkin aina mentävä vanhempien edun edelle. (Heino 2005: 198-200.)

Usein lastensuojelussa lapset nähdään yhdessä vanhempien kanssa palvelun käyttäjinä. Tämä ei kuitenkaan palvele lapsen etua, koska lapsi ei pysty hahmottamaan omia oikeuksiaan ja mahdollisuuksiaan saada erilaisia palveluita. Lasta ajatellen lastensuojelu tulisi nähdä palvelun sijaan lapsen oikeutena turvaan ja huolenpitoon. Velvollisuus tunnistaa lapsen avun tarve ja antaa tukea siihen, on lastensuojelun työntekijöillä. Pelkkien vanhempien auttaminen jättää lapsen avun ulkopuolelle. Taas puolestaan pelkkä lapsen auttaminen ei riitä, koska silloin ei päästä vaikuttamaan lapsen elinolosuhteisiin. Lapsia autettaessa on muistettava vaikuttaa myös lapsista riippumattomiin tekijöihin, jotka vaikuttavat lapsen elinolosuhteisiin, kuten vanhempien kaltoinkohtelu lasta kohtaan. Huomioon on otettava aina se, että lapset kokevat

asiat eri tavoin kuin vanhemmat, ja tapahtumien vaikutukset lapseen ovat myös erilaisia kuin aikuisiin. (Hurtig 2003: 36, 89, 91.) Perhetyössä myös vanhempien kanssa työskenneltäessä painottuu lapsilähtöisyys. Vanhemmuutta käsiteltäessä lähtökohtana ovat lapsi ja lapsen tarpeet. Käytännössä on kuitenkin havaittu, että äidillä on iso rooli työskentelyssä. Tätä on perusteltu sillä, että äitiin vaikuttamalla voidaan vaikuttaa ratkaisevasti koko perheen tilanteeseen ja saada aikaan muutoksia. (Myllärniemi 2007: 24.)

Lapsella on oikeus tulla kuulluksi ja jotta työntekijä voi todella ymmärtää lasta, tulisi hänellä olla kyky oikeasti kuulla lasta ja tämän tarpeita. Lasten tarpeiden varhainen huomioiminen on tärkeää, jotta lapsen ongelmat eivät pääsisi pahenemaan. Liian usein odotetaan, että lapsi alkaa oireilla ennen avun tarjoamista. Lapsen hätä ei aina näy lapsen ulkoisessa olemuksessa, koska lapsilla on erilaiset tavat käsitellä tunteita. Lapsen oireilun odottaminen ei ole lapsen edunmukaista ja sotii näin ollen lasten oikeuksia vastaan. Tärkeää olisi huomioida perheen kaikki lapset, vaikka vain yksin heistä oirehtisi tai olisi selkeimmässä avun tarpeessa. Yhden perheenjäsenen avun tarve ei saa estää muita jäseniä saamasta apua. Työntekijöiden tulisi huomata myös sanattomat viestit avun tarpeesta, sillä heidän käsityksensä ja huolensa ohjaa perheen avun saantia ja palveluiden piiriin saattamista. (Hurtig 2003: 92, 106- 107, 109.)

Lasten auttamisessa ja heidän näkökulmansa huomioimisessa tarvitaan herkkyyttä, jotta lapsilta voidaan saada tietoa heidän tilanteestaan. Tärkeää on osata muuttaa lapsen tarpeet toimiviksi työkaluiksi, joilla lasta voidaan auttaa ja tukea. Olennaista on muistaa, että lapsen tehtävänä ei ole ratkaista perheen ongelmia, vaan lasta on tuettava arjessa ja hänelle on tarjottava positiivisia kokemuksia. Työskentelyssä lapsi on huomioitava kokonaisvaltaisesti kaikissa tilanteissa. Tämä tarkoittaa lasten läsnäoloa heitä koskevissa tapaamisissa. Lapsista kerätään tietoa työskentelyn aikana ja lasta koskevasta huolesta puhutaan hänen vanhempiansa kanssa. Niin kuin aikuistenkin kanssa, lapselle tulee olla rehellinen ja avoin häntä koskevissa asioissa. Työskentelyssä työntekijän vastuulla on lapsen huomioiminen ja heidän kokemustensa kuuleminen. (Hurtig 2003: 156, 167-169.)

Perhetyössä lapsen kokonaisvaltainen huomioiminen on aina työntekijöiden vastuulla. Lapsilähtöisen työskentelyn edellytyksenä on, että työntekijä tuntee lapsen eri elämän- ja kehitysvaiheet. Tämä edesauttaa tunnistamaan lapsen mahdollisia puutteita ja tukea tarvitsevia osaluokkia kasvussa ja kehityksessä. Kun lapsen kanssa työskennellään, työmenetelmien ja tapojen on oltava monipuolisia, jotta pystytään parhaalla mahdollisella tavalla havainnoimaan ja selvittämään tilannetta lapsen näkökulmasta. Erityisesti pienten lasten kanssa erilaisten toiminnallisten menetelmien tärkeys korostuu. Niiden avulla voidaan myös havainnoida lapsen kehitystä ja siinä mahdollisesti olevia puutteita. (Järvinen ym. 2007: 28- 29.)

Perhetyöllä on erityinen mahdollisuus työskentelyssään luoda lapseen tiiviimpi ja pidempiaikainen suhde, kuin muilla tahoilla. Perhetyö näkee lapsen hänen omassa elinympäristössään, jossa lapsen kanssa on luonnollisempaa työskennellä. Perhetyöllä on myös aikaa edetä työskentelyssä rauhallisesti lapsen ehdoilla. Lapsen omaehtoisuus toteutuu työskentelyssä erilaisen työvälinaiden kautta. Lapselle annetaan aikaa edetä rauhassa ja kertoa asioistaan, kun hän on itse siihen valmis. Luottamus rakentuu lapsen ja työntekijöiden välille tutustumalla lapselle luonnollisin keinoin, aina ei ole tarkoituksellista pureutua ensimmäisenä lapsen perheen ongelmiin. Oikeanlaisen työskentelyn avulla saadaan kokonaisvaltainen kuva lapsen näkökulmasta tilanteeseen ja perheeseen liittyen. Lapselta saatu tieto on arvokkainta lasta autettaessa. (Myllärniemi 2007: 28.)

Lapsilähtöisessä työskentelyssä olennaista on tulkita asioita aina lapsen näkökulmasta. Perhetyössä lapsen näkökulma saattaa hämärtyä työskenneltäessä, koska asioita saatetaan ajatella vain perheen ja vanhempien kautta. Vaikka asioita ajateltaisiin lapsen kannalta, se ei tarkoita sitä, että vanhemmat jätettäisiin kokonaan työskentelyn ulkopuolelle. Perhetyössä vanhempien tulisi olla lasta varten työskentelyssä, eikä toisinpäin. Vanhempien ja perheen hyvinvointi on olennaista lapsen hyvinvoinnille, jonka vuoksi perheen on tärkeää olla mukana työskentelyssä. Perhetyöntekijän on huolehdittava, että vanhemmat eivät kuitenkaan vie työskentelyssä huomiota lapselta korostamalla omia ongelmiaan. (Järvinen ym. 2007: 28. 29.)

4.3 Perhelähtöisyys

Perhelähtöisen perhetyön kannalta on tärkeää, että perhe saa itse määritellä perheensä ja sen, keitä siihen kuuluu. Näin perhe määrittelee samalla, ketä perhetyöhön osallistuu. Jotta ymmärrys työntekijän ja perheen välillä toimii, tulee työntekijän tutustua perheeseen ja sen arkeen. Perheen ja sen jäsenten omia mielipiteitä ja ajatuksia tulee kunnioittaa ja ottaa ne huomioon perhetyötä suunniteltaessa ja toteutettaessa. Jokainen perhe on ainutlaatuinen sen jäsenten ja heidän välisten suhteiden vuoksi, nämä suhteet vaikuttavat toinen toisiinsa. Perheellä on myös kodin ulkopuolisia suhteita, jotka saattavat vaikuttaa perheen toimivuuteen. (Järvinen ym. 2007: 24- 27.)

Perhelähtöisessä perhetyössä toiminta rakentuu lapsen ja perheen ympärille. Siinä on tarkoituksena vaikuttaa kaikkiin niihin osa-alueisiin perheessä, jotka vaikuttavat lapsen hyvinvointiin. Perhekeskeisyys ei siis toteudu lastensuojelussa niin, että ajatellaan kaikkien perheenjäsenten etua, vaan lapsen etu menee aina edelle. Vanhempien kanssa hoidetaan ensisijaisesti ne ongelmat, jotka vaikuttavat lapseen, muut ongelmat ovat toissijaisia. Lastensuojelutyössä perhekeskeisyys tarkoittaa sitä, että ollaan vuorovaikutuksessa tasapuolisesti kaikkien per-

heenjäsenten kanssa ja pyritään parantamaan perheenjäsenten välisiä suhteita. (Myllärniemi 2007: 38.)

Perhelähtöisessä työssä käytetään hyväksi perheen omaa tietoa ja asiantuntijuutta perheen kanssa työskenneltäessä. Lasta ei voida auttaa kokonaisvaltaisesti, ilman että tutustuu hänen elinympäristöönsä ja siihen kuuluviin ihmisiin. Siksi lapsen vanhemmat ja perheenjäsenet on otettava mukaan työskentelyyn. (Määttä 1999: 97.) Perhekeskeisessä perhetyössä työntekijät ja perheenjäsenet toimivat perheen tilanteen ja lapsen tasavertaisina asiantuntijoina ja pyrkivät löytämään lapsen hyvinvointia tukevia ratkaisuja ja toimintamalleja. Näitä pyritään löytämään jakamalla ajatuksia, tietoa ja taitoa osapuolten kesken. Perhekeskeisellä perhetyöllä pyritään löytämään keinoja perheen arjen helpottamiseksi, joka puolestaan tukee perheen lapsen hyvinvointia. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2005: 152- 154.) Työntekijän vastuulla on ottaa perhe ja vanhemmat mukaan työskentelyyn aktiivisina toimijoina. Näin vältetään se, ettei perheestä tule passiivinen osapuoli työskentelyssä. Paras tulos saadaan, kun perheenjäsenet ja työntekijä toimivat tasavertaisina kumppaneina. Kun yhdistetään perheeltä saatu tieto ja työntekijän ammattitaito, pystytään lasta ja perhettä auttamaan kokonaisvaltaisesti. (Määttä 1999: 99- 100.)

Tavoitteiden asettelussa perhekeskeisessä perhetyössä on olennaista, että asiakasperhe määrittelee itse omat tavoitteensa ja miettii, mitä haluaa perhetyön avulla saavuttaa. Tämä tukee perheen motivaatiota perhetyöhön osallistumisessa ja tavoitteiden saavuttamisessa. Tavoitteiden asettelu ei kuitenkaan ole aina helppoa ja selkeää, jonka vuoksi työntekijän tehtävä on tukea ja konkretisoida asetettuja tavoitteita perheen kanssa. Vaikeaa tavoitteiden asettamisessa on se, että tilanteen tai avuntarpeen muuttaminen sanoiksi voi olla hankalaa. (Holm 2000: 64.) Työntekijä tukee perhettä pääsemään käsiksi niihin asioihin, joihin perhe tarvitsee apua. Työntekijän ja perheen erilaisen asiantuntijuuden avulla voidaan löytää sopivia ratkaisuja lapsen ja perheen tilanteeseen. Yhteistyö vaatii kuitenkin työntekijän asettumista perheen tasolle, jotta hän pystyy ymmärtämään tilanteen todellisen merkityksen perheen kannalta. Heidän on oltava myös vuorovaikutuksellisesti samalla tasolla, tämä on työntekijän vastuulla. (Määttä 1999: 99.)

4.4 Vanhemmuuden tukeminen

Vanhemmuutta on aina pidetty tärkeänä ja siinä on aina ollut ongelmia, mutta ne ovat muuttuneet vuosien saatossa. Lapsen suhde vanhempiin on yksi tärkeimmistä suhteista, jonka lapsi muodostaa elämänsä aikana, siksi vanhemmuuden tukeminen tulee aina olemaan tärkeää. (Pösö 2006: 94, 98.) Usein juuri vanhemmuuden tukeminen, etenkin suhteessa lapseen, on

lastensuojelussa keskeistä. Ajatuksena on, että lapsia autetaan parhaiten tukemalla heidän vanhempiaan vanhemmuudessa. Lastensuojelussa lapsi nähdään riippuvaiseksi hänen vanhemmistaan ja siksi onkin tärkeää vahvistaa vanhempien suhdetta lapseen. Vanhemmuudessa on monia eri osa-alueita, jotka eriytyvät lapsen erilaisiin tarpeisiin, esimerkiksi lapsen kasvatukseen, hoitoon, ruuanlaittoon tai lapsen ohjaamiseen. (Forsberg 1998: 193.) Vanhemman ja työntekijän käsitys lapsen kasvatuksesta eroaa siinä, että vanhemmalla on kokemus oman lapsensa kasvatuksesta, kun työntekijällä taas taustalla on koulutus ja työkokemus (Vidén 2007: 107).

Nykypäivänä on monia eri näkökulmia vanhemmuuteen ja siihen, minkälainen on hyvä vanhempi. Erilaiset näkökulmat voivat olla myös ristiriidassa keskenään. Vanhemmuutta voidaan määritellä lapsen näkökulmasta ja tarpeista lähtien. Vanhemman tulee taata lapselle hoivaa, huolenpitoa, huoltajuutta, suojelua ja ymmärrystä. Vanhemmuuteen kuuluu myös tunnesiteen luominen lapseen. Lain silmin vanhemmuuteen kuuluu taas tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaaminen, hoito, kasvatusta ja muut lapsen kehitystä tukevat asiat. Myös huolehtiminen lapsen perustarpeista kuuluu vanhemmille. (Saarnio 2004: 242- 243.) Järvinen ym. (2007: 91) kiteyttävät vanhemmuuden tehtäväksi lapsen elinehtojen turvaamisen.

Lapsen syntymästä alkaa myös vanhemmuus, joka on koko elämän mittainen rooli ja tehtävä. Vanhemmuus muokkautuu ajan tuoman kokemuksen ja elämäntilanteiden mukaan, eikä siinä voi koskaan olla liian hyvä. Vanhemmuutta ei ole vain yhdenlaista, vaan jokainen vanhempi on omanlaisensa ja tekee omat valintansa kasvattajana. (Järvinen ym. 2007: 90- 91.) Vanhemmuuteen vaikuttaa paljolti se, minkälaisen vanhemman mallin on itse saanut omilta vanhemmiltaan lapsena. Monet asiat toistuvat sukupolvelta toiselle kokemuksina. Itsekeskeisyys ja välinpitämätön asenne toisia ihmisiä kohtaan on kasvanut viime vuosina. Ajatellaan omia tarpeita toisten tarpeiden sijaan, jopa omien lasten kohdalla. (Ryselin 2006: 127- 128.)

Lasten kasvatusvastuuta on nykypäivänä jaettu entistä enemmän vanhempien ja yhteiskunnan kesken. Perhe-elämä ja vanhemmuus eivät ole enää niin yksityinen asia kuin ennen, vaan yhteiskunnalla on lupa puuttua tarvittaessa perheen lasten kasvatukseen. Ennen perheillä oli enemmän omia verkostoja, joiden sisällä kasvatusvastuuta jaettiin. Nykyään verkostojen pienentyttyä yhteiskunta on ottanut vastuuta perheiden ja vanhemmuuden tukemisesta aiempaa enemmän. Vanhempien ja yhteiskunnan roolit eroavat siten, että vanhemmat toimivat oman kokemuksensa ja arkipäivän tiedon mukaan, kun taas yhteiskuntaa ohjaavat erilaiset lait ja säädökset. (Poikolainen 2002: 62- 63.)

Biologinen vanhemmuus nähdään tärkeänä, vaikka vanhemmilla ei olisi kykyä vastata lapsen tarpeisiin. Vanhemmuudessa voidaan aina auttaa ja sitä voidaan yrittää tukea eri keinoin. Yksi tukimuoto on opettaa vanhemmille erilaisia arjen taitoja ja perusasioita lasten kasvatuksesta

ja hoidosta. Olennaista on kannustaminen ja usko toisen kykyyn olla vanhempi, sen sijaan että jatkuvasti nostetaan vain ongelmia esiin. (Forsberg 1998: 204- 205.)

Perhetyön tehtävä vanhemmuutta tukiessa on auttaa vanhempia löytämään omat vahvuutensa vanhempana olemisessa. Perhetyön on tuettava myös vanhempien keskinäistä yhteistyötä ja selkiyttämään vanhempien välillä yhteiset tavoitteet lasten kasvatuksessa. Voimavarana työskentelyssä on hyvä pitää pohjalla vanhempien vahvuuksia, joiden avulla voidaan vaikuttaa positiivisesti vanhemmuudessa oleviin kehitettäviin ominaisuuksiin. Perhetyöntekijän on pidettävä mielessä, ettei yhtä oikeaa vanhemmuutta ole olemassa vaan vanhempien omille ajatuksille ja toimintamalleille on annettava tilaa. (Järvinen ym. 2007: 91, 93.)

5 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA -MENETELMÄT

5.1 Tutkimuskysymykset ja aineisto

Opinnäytetyömme tutkittavassa aineistossa pääosassa ovat asiakaspalautteet vuosilta 2005-2008. Asiakaspalautteita on 31 kappaletta. Palautelomake oli jaettu kaikille asiakkaille, joiden kanssa oli työskennelty, mutta läheskään kaikki asiakkaat eivät olleet sitä palauttaneet. Palautelomakkeita on kahdenlaisia. Lomakkeissa on vain pieniä sanamuoto eroja, jotka eivät vaikuta tutkimukseemme. Osassa palautelomakkeista oli neuvolan perhetyön asiakkaiden antamia palautteita, koska se eriytettiin avohuollon perhetyöstä vuonna 2005. Neuvolan perhetyön asiakkaiden palautteita ei pysty erottelemaan muusta palautteesta, koska palautteissa ei ollut tästä erikseen merkintää. Osa aineistoamme on myös työntekijöiden kokoamat perhetyön tilastolomakkeet vuodelta 2008, joita on täytetty jokaisesta asiakkaasta. Näitä on 49 kappaletta. Tilastolomakkeita on myös kahdenlaisia ja niissä on pieniä eroja. Kaikissa lomakkeissa ei ole sivua, jossa käsitellään perhetyötä edeltäviä palveluita ja huolia. Toisessa lomakemallissa ensimmäisellä sivulla on kaksi kysymystä enemmän kuin toisessa. Tilastolomakkeita käytämme tutkimuksessa pohjustuksena asiakaspalautteiden analysoinnissa ja taustatietona. Missään käyttämässämme materiaalissa ei kysytä asiakkaiden henkilötietoja. Asiakkaat ovat siis voineet vastata palautteeseen nimettöminä. Mallikappaleet asiakaspalautte- ja tilastolomakkeista ovat opinnäytetyön lopussa liitteenä. (Liite 1)

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

1. Minkälaisia perheitä perhetyön asiakkaina on ollut?
2. Millaista tukea perheet ovat saaneet?
3. Minkälaisia kokemuksia asiakkailla on perhetyöstä?
4. Tulisiko perhetyötä asiakkaiden mielestä kehittää? Miten?

Ensimmäinen ja toinen kysymys liittyvät perhetyöntekijöiden täyttämiin perhetyön tilastolomakkeisiin. Lomakkeista selviää muun muassa, millaisia asiakasperheitä ovat olleet ja minkälaista tukea he ovat perhetyöltä saaneet. Halusimme tietää muun muassa, millaisia perheet ovat perherakenteeltaan ja millaisia huolia perheessä on ollut. Nämä mainitut asiat ovat tilastolomakkeista olennaisimpia tutkimuksemme kannalta. Tilastolomakkeista saamme myös yleistä tietoa perhetyön käytännöistä ja sen asiakkaista. Kysymykset 2-4 koskevat asiakkaiden täyttämiä palautelomakkeita, jotka ovat tutkimuksemme varsinaisen kohde. Palautelomakkeista pyrimme selvittämään, miten asiakkaat ovat kokeneet perhetyön, onko se vastannut heidän tarpeitaan ja nouseeko niistä kehittämistarpeita. Näistä kysymyksistä saamme parhaiten tietoa siitä, onko perhetyö ollut asiakaslähtöistä ja ovatko asiakkaat olleet perhetyöhön tyytyväisiä.

Tarkoituksenamme on tutkia Tikkurilan alueen lastensuojelun avohuollon perhetyötä asiakkaan näkökulmasta palautelomakkeiden perusteella ja tarkastella niiden tuloksia tilastolomakkeista saatujen tietojen pohjalta. Tutkimme perhetyötä siis sekä asiakkaan, että työntekijän näkökulmasta. Osa tutkimustamme on myös tarkastella lomakkeiden toimivuutta ja nostaa niistä esiin mahdollisia kehittämistarpeita.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössämme on sekä määrällistä, että laadullista tutkimusta, koska aineistossamme on sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Määrällisen aineiston analysoinnissa käytämme SPSS-tilasto-ohjelmaa. Avoimien kysymyksien vastaukset analysoimme lomakkeittain ja käytämme teemoittelua. Koska tutkimuksessamme oli käytössä valmiiksi kerätty aineisto, opinnäytetyössämme ei ollut aineiston keräämisvaihetta. Käyttämämme aineisto oli kerätty palautelomakkeen muodossa perhetyön asiakkailta.

Vilkan (2007: 28) mukaan kyselylomaketta käytetään, kun tutkitaan henkilöitä ja heidän asenteitaan ja mielipiteitään. Kyselomake soveltuu aineiston keräämiseen esimerkiksi silloin, kun tutkittavia on paljon ja halutaan tietää henkilökohtaisia asioita ja mielipiteitä. Kyselyn on-

gelmana voi olla, etteivät kaikki kyselylomakkeet palautu takaisin tutkijalle ja palautuminen on hidasta.

Määrällisellä eli kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan menetelmää, jossa tarkastellaan eri muuttujia ja niiden välisiä suhteita. Määrällisen tutkimuksen välineenä käytetään lukuja ja laskelmia. Muuttuja on määrällisen tutkimuksen kohde, josta halutaan tietoa. Erilaisilla mittareilla saadaan tietoa tutkitusta muuttujasta. Mittareita voivat olla esimerkiksi haastattelu ja kyselylomakkeet. Tärkeää kvantitatiivisessa tutkimuksessa on, että tutkija on puolueeton, eikä vaikuta tällöin tutkimustulokseen. (Vilkkä 2007: 13-14.)

Määrällisen tutkimuksen käsittely alkaa, kun aineisto on koottu. Käsittelyvaiheessa kerätty aineisto kootaan ja tarkistetaan. Aineiston tarkistuksessa asiattomasti täytetyt lomakkeet poistetaan ja olennaista on myös arvioida kato, eli puuttuvien vastausten määrä. Tämän jälkeen aineisto syötetään tietokoneella tilasto-ohjelmaan, jonka avulla aineisto saadaan tutkittavaan muotoon. Tutkimuksessa voi myös ilmetä puuttuvia havaintoja, joilla tarkoitetaan vastaamattomia tai epäselvästi vastattuja kysymyksiä. Nämä tutkija voi joko käsitellä omana osanaan tai jättää pois kokonaan analyysistä. Aineisto tulee syöttää ohjelmistoon tarkasti, jotta ei tule mittausvirheitä. Aineistoa analysoidaan sellaiselle menetelmällä, joka antaa parhaiten tietoa tutkimusongelmasta. Analyysitapa riippuu muuttujien määrästä ja niiden välisestä riippuvuudesta. (Vilkkä 2007: 105, 106, 108, 113, 119.)

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa mielenkiintona on todellinen elämä ja sen kuvaaminen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haetaan tietoa kokonaisvaltaisesti. Tiedon keruu pohjautuu tutkijan omiin havaintoihin ja se tapahtuu erilaisten haastatteluiden esimerkiksi teema- tai ryhmähaastattelun avulla. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittava joukko on valittu tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisesti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tapauksia käsitellään yksilöllisesti ja aineistoa tulkitaan sen mukaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007: 157, 160.) Teemoittelulla laadullisessa tutkimuksessa tarkoitetaan, että aineistosta etsitään keskeisiä ja yhdistäviä asioita. Aineistosta poimitaan samaa asiaa käsittelevät kohdat ja yhdistetään ne teemaksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5.3 Tutkimuksen luotettavuus ja yleistettävyyys

Tutkimuksen luotettavuuden kannalta olennaista on vastausprosentti, huolellinen tulosten syöttäminen tilasto-ohjelmaan, mahdolliset mittausvirheet ja niiden eliminointi. Tärkeää on myös, että otos edustaa hyvin joukkoa, joka on tutkimuksen kohteena. Tiedonkeruu on osa luotettavaa tutkimusta ja siinä tulee ottaa huomioon muutamia seikkoja. Tärkeää on, että

lomake on selkeä ja siinä kaikki kysymykset ja sanat ovat selkeitä ja helposti ymmärrettäviä. Myös lomakkeen ulkoasu on oltava mahdollisimman selkeä ja sen pituus on otettava huomioon. Vastausasteikkoa valittaessa on mietittävä, mikä sopii parhaiten omaan tutkimukseen. Myös otantamenetelmä on valittava huolella, esimerkiksi tehdäänkö kysely, haastattelu tai havainnointi. (Vilka 2007: 149- 152.) Omassa tutkimuksessamme aineisto oli valmiiksi kerättyä, joten emme ole päässeet vaikuttamaan otantamenetelmään (kysely), lomakkeiden suunnitteluun, tutkittavaan joukkoon tai aineiston keräämiseen.

Tutkimuksen luotettavuuteen analysointivaiheessa vaikuttaa myös valittu analyysimenetelmä. Menetelmän on oltava tarkoituksen mukainen aineistoon nähden. Etenkin määrällisessä tutkimuksessa on tärkeää, että aineisto on syötetty huolellisesti valittuun ohjelmaan. (Vilka 2007: 152- 153.) Tutkimuksessamme käytimme spss- ohjelmaa apuna aineiston käsittelyssä ja analysoinnissa. Avoimissa kysymyksissä, jotka ovat laadullista tutkimusta, teemoittelimme vastaukset ennen niiden analysointia. Jokaisen spss- syötön ja teemoittelun jälkeen tarkistimme, että arvot ja vastaukset ovat kohdallaan.

Tutkimuksessamme yksi luotettavuuteen vaikuttava tekijä on vastanneiden määrä asiakkaiden kokonaismäärään nähden. Aineistossamme on vain 31 palautelomaketta vuosilta 2005- 2008, kun asiakkaita oli näinä vuosina yhteensä 247. Kun palautelomakkeita on 31, on vastausprosentti vain 12,5 prosenttia. Vähäinen palautelomakkeiden määrä vaikuttaa myös tutkimuksen yleistettävyyteen. Tutkimuksen tietoja ei voi yleistää yleisesti perhetyön asiakkaisiin, Tikkurilan alueen avohuollon perhetyön asiakkaisiin tai edes neuvolanperhetyön asiakkaisiin. Tähän asiaan vaikuttaa se, että aineisto oli niin pieni ja osa palautteista oli jo vuodelta 2005. Jotta tuloksia voitaisiin yleistää, tulisi palautteiden olla tuoreita ja otoksen kattaa paremmin perhetyön asiakkaat.

Palautelomakkeissa asiakkaiden vastauksiin on voinut vaikuttaa se, mikä asiakkaan motivaatio on ollut täyttää palautelomaketta. Aineistona olleet vuoden 2008 tilastolomakkeet taas on tehty kaikista 49 asiakasperheistä, joiden kanssa perhetyö on sinä vuonna päätetty. Tilastolomakkeiden osalta tiedon pitäisi siis olla luotettavaa ja se kuvaa melko tarkasti kyseisen vuoden asiakasperheitä. Tilastolomakkeissa ja niiden täytössä on kuitenkin jonkin verran puutteita, mikä osaltaan vähentää tulosten tarkkuutta. Kaikissa lomakkeissa ei ole samoja kysymyksiä ja tietyistä kysymyksistä puuttuu suhteellisen suuri määrä vastauksia. Tilastolomakkeiden tiedon pitäisi olla luotettavaa, koska se on työntekijöiden täyttämää ja osa heidän työtehtäviään.

Tutkimusta tehdessä luotettavuudessa tulee kiinnittää huomiota myös tutkijan objektiivisyyteen. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimusprosessi ja tulokset ovat mahdollisimman puolueettomia, eli tutkijalla on mahdollisimman vähän vaikutusta saatuihin vastauksiin ja tuloksiin.

Objektiivisuus tarkoittaa myös sitä, ettei tutkimuksessa johdatella tai painosteta tutkittavia, esimerkiksi kyselylomakkeessa kysymykset eivät saa olla johdattelevia. Tutkimuksen tuloksia analysoidessa objektiivisuus on myös olennaista. Teoria, tulokset ja oma pohdinta on erotettava selkeästi. (Vilka 2007: 16.) Emme voineet vaikuttaa aineiston keräysvaiheessa tutkimuksen objektiivisuuteen, koska aineisto oli valmiiksi kerätty. Lomakkeissa kysymykset eivät olleet johdattelevia ja asiakkaat olivat saaneet täyttää palautelomakkeen kotonaan. Tuloksia käsitellessä ja analysoidessa olimme tarkkoja siitä, ettemme vääristelleet tai muunnelleet tuloksia. Meillä ei ole myöskään henkilökohtaista kosketuspintaa tutkimukseen, joten oli helppoa pysyä objektiivisena. Työelämän ohjaajat sekä ohjaava opettaja ovat lukeneet tekstiämme prosessin eri vaiheissa. Lopullisen tutkimuksen lukee myös kaksi opettajaa ja opponijat, sekä perhetyö. Näin saadaan varmuus siitä, että kaikki tiedot ovat oikein.

5.4 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusta tehdessä on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä, jolla tarkoitetaan sitä, ettei tutkimuksella ja sitä tehdessä loukata ketään. Huomioon on otettava myös lainsäädäntö koskien tutkimuksen tekoa. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen tekemistä koskee kumpaakin samat eettiset periaatteet. Tutkimuksessa hyvä tietosuoja on ensisijaista, mikä tarkoittaa sitä, että tutkittavien anonymiteetti on taattava. Tutkittavat eivät saa olla tunnistettavissa nimensä tai muun ominaisuuden/asian perusteella. Ennen tutkimuksen aloittamista on tärkeää hankkia tarvittavat tutkimusluvut. (Vilka 2007: 90- 91, 95-96.)

Palautelomakkeet on voitu täyttää nimettöminä ja niitä on säilytetty luottamuksellisesti perhetyössä. Saimme kopiot aineistosta, ja ennen kopiointia asiakkaiden nimet ja mahdolliset tunnistustiedot peitettiin. Olemme säilyttäneet aineistoa huolellisesti ja se on ollut vain meidän käytössämme. Aineistossamme on tullut kuitenkin esiin muutamien työntekijöiden ja asiakkaiden nimiä, mutta olemme huolehtineet myös heidän anonymiteetistään. Tutkimuksen lopuksi huolehdimme aineiston tuhoamisesta. Olemme käyttäneet työssämme suoria lainauksia asiakkaiden antamista palautteista. Lainauksista ulkopuolinen ei voi kuitenkaan tunnistaa, kenen tekstiä on lainattu. Laittamalla suoria lainauksia asiakkaiden mielipiteistä saadaan asiakkaan mielipide esille sellaisenaan, ilman että sisältö muuttuu.

Eettisyyden kannalta on tärkeää myös, että tutkimusaineiston kerääminen on toteutettu eettisesti kestävien periaatteiden mukaisesti. Tutkimusta tehdessä ei saa aiheuttaa minkäänlaisia vahinkoa tutkittaville tai ympäristölle, jossa tutkimus tehdään. Tutkittavia tulee tiedottaa tutkimuksesta tilanteen vaatimalla tavalla. (Vilka 2007: 99.) Tutkimuksessamme aineisto on kerätty asiakailta eettisiä periaatteita noudattaen. Palautelomakkeiden täyttäminen ja pa-

lauttaminen on ollut vapaaehtoista ja asiakkaat ovat saaneet täyttää sen omien kokemusten ja mielipiteiden mukaan. Palautteiden keräysvaiheessa asiakkaat ovat olleet tietoisia, että palautelomakkeet tulevat perhetyön käyttöön. Emme ole kuitenkaan itse olleet mukana aineiston keräysvaiheessa, mutta koska aineisto on kerätty perhetyöntekijöiden toimesta, ei ole syytä epäillä, että asiakkaiden yksityisyyttä olisi rikottu.

Jotta tutkimus on eettinen, on olennaista että tutkimuksesta on hyötyä tutkittavalle joukolle (Viikka 2007: 99). Tässä tutkimuksessa tarkoituksena on, että tutkimuksen tulokset menevät Tikkurilan perhetyön käyttöön ja he voivat halutessaan käyttää tuloksia työnsä kehittämisessä. Tutkimuksen tulokset ovat asiakkaiden näkökulmia ja kehittämis ehdotuksia perhetyöstä ja siksi arvokkaita työn kehittämisessä. Tulosten avulla perhetyössä voidaan kiinnittää enemmän huomiota asiakkaan näkökulmaan. Tulevat asiakkaat voivat näin ehkä hyötyä enemmän perhetyöstä.

Tutkimuksessa olemme käyttäneet monia eri lähteitä, joiden luotettavuuden olemme tarkastaneet ennen lähteen käyttöä. Lähteet ovat olleet ajankohtaisia ja ammattilaisten kirjoittamia. Monien eri lähteiden käytöllä olemme saaneet työhön laajempaa ja erilaista näkökulmia. Olemme merkanneet huolellisesti kaikista käyttämistämme lähteistä lähdeviitteet ja käyttäneet lähteitä asianmukaisesti.

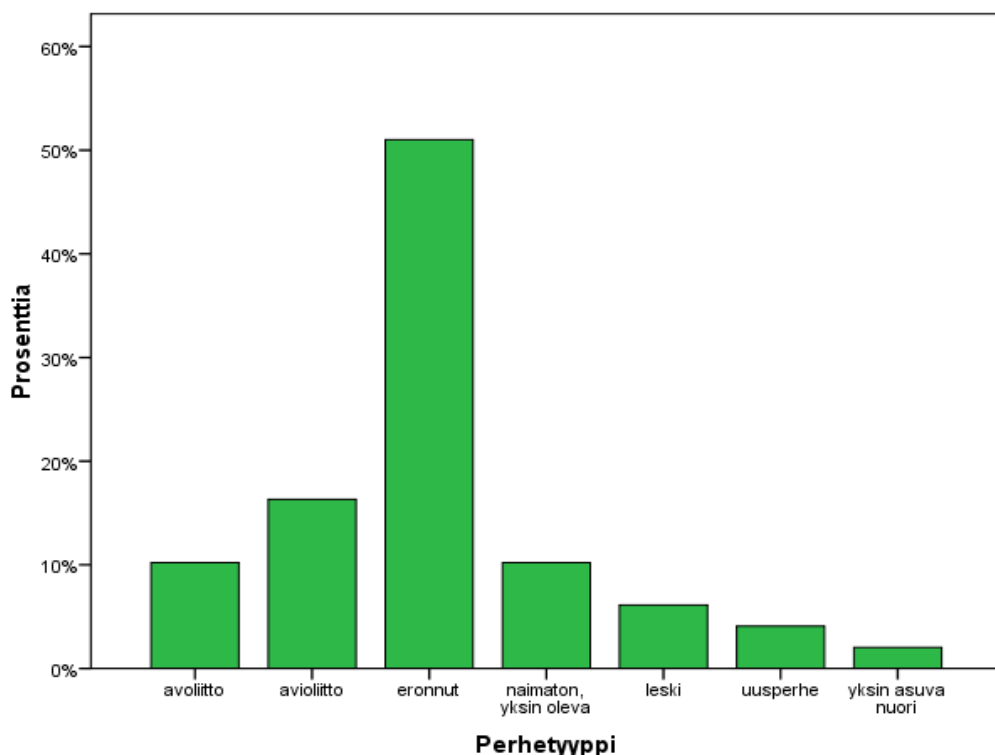
6 TUTKIMUSTULOKSET

Aineistomme oli siis vuosilta 2005- 2008 perhetyöntekijöiden keräämät palautelomakkeet, joita oli 31 (N=31) kappaletta. Palautelomakkeiden osalta vastausprosentti oli 12,5 prosenttia, sillä vuosina 2005- 2008 oli yhteensä 247 asiakasta, joista vain 31 oli täyttänyt ja palauttanut palautelomakkeen. Lisäksi aineistomme olivat tilastolomakkeet, joita oli 49 (N=49) kappaletta. Näiden osalta täyttöprosentti oli 100 prosenttia, koska lomake oli täytetty jokaisesta 49 asiakkaasta, joilla vuonna 2008 oli perhetyö loppunut. Käsittelemme ensin tilastolomakkeista saadut tulokset ja sen jälkeen palautelomakkein tulokset. Koska palaute- ja tilastolomakkeet ovat eri vuosilta ja täytetty eri näkökulmista (työntekijä/asiakas), käsittelemme niiden tuloksia erillään. Tilastolomakkeiden tietoja käytämme taustatietona varsinaiselle tutkimusaineistollemme, joka koostuu palautelomakkeista. Tuloksissa käytämme prosenttilukuja, jotka on laskettu vastanneiden määrästä. Kaikista kysymyksistä on liitteenä taulukot, joissa on tarkat luvut tuloksista. Taulukoissa esitetään tulokset kolmella tavalla: kappalemäärinä, prosentteina koko aineistosta sekä prosentteina kysymykseen vastanneiden määrästä (Liite 2).

6.1 Tilastolomakkeiden tulokset

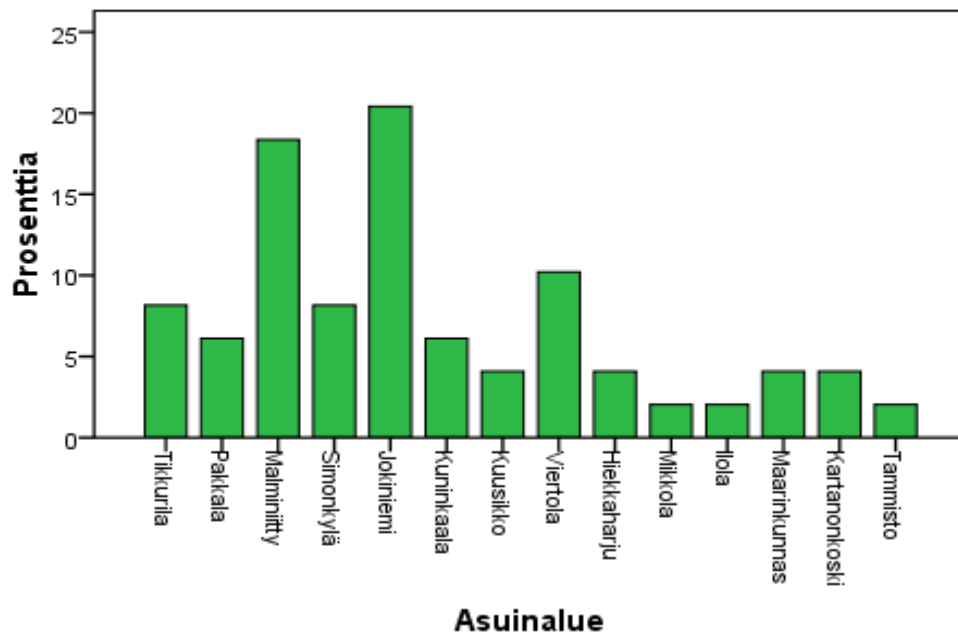
Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä opinnäytetyössämme oli ”Millaisia perheitä perhetyön asiakkaina on ollut? ”. Tähän kysymykseen vastaukset löytyivät perhetyön tilastolomakkeen kysymyksistä, joissa käy ilmi muun muassa perhetyyppi, vanhempien yhteiskunnallinen asema, perheen lasten ikä ja lukumäärä sekä millä asuinalueella Tikkurilassa he asuvat. Myös sosiaalityöntekijät huolehtivat perhettä ja heidän tuen tarvettaan. Seuraavaksi kerromme näiden kysymysten tuloksia.

Kysymyksessä, jossa kysyttiin vanhempien yhteiskunnallista asemaa, vastauksia oli 69 % kokonaismäärästä. Perheen äideistä 44 % oli töissä ja isistä 27 %. Perheiden äideistä 30 % oli joko äitiyslomalla tai hoitovapaalla. Kaksi äideistä opiskeli, mutta isistä ei yksikään. Työttöminä äitejä ja isiä oli kumpiakin 35 %. Perhetyypiltään perheistä eronneita oli selkeästi eniten, eli 51 %. Yksin olevia tai naimattomia perheiden vanhemmista oli 10 %, avoliitossa 10 % ja avioliitossa 16 %. Leskiä oli 6 % ja uusperheitä oli 4 %. Yhdessä vastauksessa kyseessä oli yksin asuva nuori. Seuraavassa kuviossa (kuvio 1.) näkyy perhetyypin jakautuminen.



Kuvio 1. Perhetyyppi

Kaikissa paitsi yhdessä tapauksessa, jossa asiakas oli yksin asuva nuori, oli vähintään yksi lapsi. Kysyttäessä lasten ikää ja lukumäärää selvisi, että eniten perheissä oli 7- 12 -vuotiaita lapsia, joita oli 51 %. Vähiten perheissä oli alle 1-vuotiaita lapsia, joita oli 26 %. 1-6-vuotiaita oli perheissä 42 % ja 13-18-vuotiaita lapsia oli 37 %. Perheet olivat sekä yksi että monilapsisia, joissa lasten lukumäärä vaihteli yhdestä viiteen. Selkeästi eniten asiakkaita vuonna 2008 on tullut Jokiniemen (20 %) ja Malmiiniityn (18 %) alueilta. Viertolasta asiakkaita oli tullut 10 %. Muilta alueilta asiakkaita on tullut vähemmän, eli 2-8 %. Lomakkeiden mukaan asiakkaita oli vuonna 2008 kaiken kaikkiaan 49 kappaletta. Seuraavassa kuviossa (kuvio 2.) on havainnollistettu asiakkaiden jakautumista asuinalueittain.



Kuvio 2. Asuinalue

Tilastolomakkeen "Sosiaalityöntekijän huoli"- osiosta saimme vastauksia tutkimuskysymyksiimme: "millaisia perhetyön asiakasperheet ovat olleet?" ja "minkälaista tukea he ovat saaneet?". Huolet kertoivat perheestä ja sen ongelmista ja siitä, millaista tukea he olivat tarvinneet. "Sosiaalityöntekijän huoli" - osuutta ei ollut kaikissa tilastolomakkeissa, joten 15 vastausta jäi puuttumaan. Ennen perhetyön aloittamista sosiaalityöntekijän huolet ovat liittyneet eniten vanhemmuuteen 62 %:ssa perheistä sekä lapsen tunne-elämään 50 %:ssa. Lapsen koulunkäyntiin, käytökseen ja/tai vapaa-aikaan huoli liittyi 35 %:ssa perheistä. Vuorovaikutukseen ja/tai lapsen kasvatukseen huoli on liittynyt 29 %:ssa perheistä. Huoli on koskenut perheen asumista ja/tai lapsen perushoitoa ja huolenpitoa 21 %:ssa perheistä. Vanhemman mielenterveys on ollut huolen aiheena 18 %:ssa, rahankäyttöön ja/tai lapsen harrastukseen huoli

on liittynyt 15 %:ssa perheistä. 12 %:ssa asiakkaista huolena on ollut väkivaltakokemukset, sekä lapsen fyysinen terveys. Vanhemman fyysinen terveys, parisuhde, huoltajuus, kiintymyssuhde ja/tai läheisverkosto on ollut huolena 6 %:ssa perheistä. Lisäksi huoli on voinut liittyä äkilliseen kriisiin tai päihteisiin. Muista vaihtoehdoista, joita oli valittu 24 %, esiin nousi erityisesti vanhemman jaksaminen. Huolta oli myös vanhemman uupumuksesta, huostaanoton purusta ja ajan käytöstä. Päihteiden käytössä huoli on liittynyt kuudessa tapauksessa vanhemman ja yhdessä tapauksessa lapsen päihteiden käyttöön. Väkivaltakokemukset ovat liittyneet neljässä vastauksessa lapseen ja kolmessa tapauksessa vanhempaan.

Tilastolomakkeissa olleissa avoimissa kysymyksissä käsiteltiin sosiaalityöntekijän huolia perheestä perhetyön aloittamisen yhteydessä. Huoli- osuutta ei ollut kaikissa lomakkeissa ja kaiken kaikkiaan vastauksia siihen oli 26 kappaletta. Selkeästi suurin huolenaihe oli äidin jaksaminen. Monissa tapauksissa äidin jaksaminen liittyi yksinhuoltajuuteen, jossa äiti on yksin vastuussa kodista ja lapsista. Huoli liittyi usein äidin väsymykseen ja siihen, miten se vaikuttaa kodin olosuhteisiin. Myös lasten hoito oli ollut huolena, muun muassa lasten vaatetuksen, hygienian ja päivärytmin osalta. Äidin päihteiden ja rahankäyttö oli huolena muutamassa tapauksessa. Huolet liittyivät myös vuorovaikutukseen lasten kanssa ja heille rajojen asettamiseen, sekä yleisesti vanhemmuuteen. Molempiin vanhempiin liittyvissä huolissa parisuhde nousi eniten esiin, syynä tähän oli muun muassa väkivalta tai kyvyttömyys tehdä yhteisiä päätöksiä. Huolena oli myös vanhemmuus ja siihen liittyvät asiat, taloudellinen tilanne ja käytännön asioiden hoito. Pelkkään isään huoli liittyi vain kahdessa perheessä, joissa isä ei ollut läsnä perheen arjessa.

Tilastolomakkeen huoli osiossa huoli liittyi usein myös perheen lapsiin ja nuoriin. Useimmiten huoli liittyi koulunkäymättömyyteen, psyykkiseen hyvinvointiin sekä rajattomuuteen. Huolta oli myös lapsen ja vanhemman välisestä yhteisestä ajasta ja tekemisestä, kun äiti ei osaa olla lapsen kanssa. Huoli liittyi myös lapsen ja nuoren vapaa-aikaan ja siihen millaisessa kaveripiirissä lapsi tai nuori pyörii. Kiusatuksi tuleminen, murrosikä, aggressiivisuus, väkivaltakokemukset kotona, vauvan hoito ja perustarpeista huolehtiminen ja itsenäistyminen olivat myös muutamia kertoja huolenaiheina.

Tutkimuskysymykseemme ”millaista tukea perheet ovat saaneet perhetyöltä?”, löytyi myös vastauksia tilastolomakkeen kysymyksistä, joissa käsiteltiin tuen tarvetta ja niiden eri muotoja sekä perhetyön kestoa ja käyntejä. Tilastolomakkeissa oli erikseen huomioitu myös vanhemman ja lapsen tuen tarpeet, sekä joitain perhetyössä käytettyjä menetelmiä. Tilastolomakkeissa kuvailtiin myös perheen vastaanottamia tukipalveluita ennen ja jälkeen perhetyön asiakkuutta. Seuraavaksi kerromme, mitä tuloksia näistä kysymyksistä ilmeni.

Tilastolomakkeessa suurin osa vastauksista puuttui kysymyksestä ”Kenen aloitteesta perhetyö on aloitettu?”, puuttuvia vastauksia oli yhteensä 61 %. Perheistä 89 % oli tullut perhetyön piiriin sosiaalityöntekijän aloitteesta. Muiden tahojen kautta asiakkaaksi oli tullut 10 % asiakkaista. Muita tahoja oli ollut muun muassa koulukuraattori. Vaihtoehtona lomakkeessa oli myös terveydenhoitaja, jota kukaan ei ollut valinnut. 10 % lomakkeista ei ollut vastattu kysymykseen, jossa kysyttiin perhetyön työskentelytapaa. Perhetyötä on tehty melko tasaisesti niin yksin kuin parityönäkin. Yksin työtä oli tehty 55 %:ssa ja parityönä 45 %:ssa perheistä.

Tilastolomakkeissa esiintyi kahta eri tapaa luokitella perhetyön kestoa ja tämän vuoksi luokkia on vastauksissa monta. 57 %:lla vastanneista perheistä perhetyön asiakkuus kesti 2- 6 kuukautta. Asiakkuus oli kestänyt 6- 12 kuukautta 28 %:lla ja 10 %:lla alle kaksi kuukautta. Yli 12 kuukautta asiakkuus oli kestänyt vain 4 %:lla perheistä. Tilastolomakkeen kohdassa ”käyntejä keskimäärin perheessä” puuttui neljä vastausta. Useimmiten perhetyöntekijät tapasivat perhettä kerran viikossa, eli 76 %:a perheistä. Toiseksi eniten, eli 18 %:ssa perheistä käytiin kaksi kertaa kuukaudessa. Vain 4 %:ssa perheistä käytiin 2-3 kertaa viikossa ja 2 % perheistä tavattiin kerran kuukaudessa.

Tilastolomakkeen kohdassa, jossa kysyttiin vanhempien saamaa tukea, ohjausta ja motivointia, neljästä lomakkeesta puuttui vastaus. Eniten tukea oli tarvittu lapsen ja nuoren hoidossa ja kasvatuksessa, eli 73 % perheistä. Rajojen asettamisessa lapselle ja nuorelle tukea oli tarvittu 49 %:ssa perheistä. Roolikarttatyöskentelyä oli käytetty yhtenä tukimuotona 33 %:ssa. 54 %:ssa perheistä tukea oli tarvittu talouden suunnittelussa ja/tai käytännön asioiden hoidossa. Tukea kodin hoidossa oli tarvittu 4 %:ssa ja/tai terveyteen liittyvissä asioissa 9 %:ssa perheistä. Muita asioita, joissa tukea oli tarvittu, olivat esimerkiksi ero- tai kriisitilanne, vanhempien jaksamisen tukeminen ja päivärytmin tukeminen. Tukea oli annettu muun muassa keskustelulla ja selvittämällä perheen sisäisiä ongelmia.

Kysymyksen ”lapsen ohjaus, tukeminen ja motivointi”, vastausprosentti oli 65 %. Lapsia ja nuoria oli tuettu koulunkäynnissä 47 %:ssa ja harrastustoiminnassa 44 %:ssa perheistä. Lasten ja nuorten kanssa oli käytetty työkirjatyöskentelyä 37 %:ssa perheistä. Lapsia ja nuoria oli tuettu myös sosiaalisten taitojen opettelussa ja itsenäistymisessä 32 %:ssa. Itsestään huolehtimisessa lapsia oli autettu 9 %:ssa ja arkielämän taidoissa ja muissa asioissa nuoria oli tuettu 24 %:ssa perheistä. Näitä muita asioita olivat itsetunnon tukeminen, perhetilanteen kartoittaminen, lapsen kuunteleminen perhetilanteessa sekä keskusteluapu.

12 tilastolomakkeessa ei ollut kysymystä perhetyön edeltävistä palveluista ollenkaan ja kolme oli jättänyt kohtaan vastaamatta, eli puuttuvia vastauksia oli yhteensä 31 %. Alueen sosiaalityöntekijän tukea oli ollut ennen perhetyön aloittamista 76 %:ssa perheistä. 44 %:ssa perheistä oli ollut aikaisempaa perhetyötä. Perheneuvolan tukea oli saanut 29 % perheistä. 26 % oli

saanut kuraattorilta tukea koulunkäyntiin, tukea oppimiseen ja/tai oli ollut kontaktissa lasten- ja nuorisopsykiatrisilta avopalveluihin. Huostaanotto oli tehty 24 %:ssa perheistä. 15 %:lla perheen vanhemmista oli ollut kontakti mielenterveyspalveluihin ja 12 %:lla oli ollut vanhempien päihdehuollon palveluita, turvatalon palveluita tai avohuollon sijoitus. Tukihenkilö tai -perhe oli ollut 9 %:lla ja 6 %:lla perheistä oli ollut kontakti lasten ja nuorten päihdehuollon palveluihin ja/tai lasten ja nuorten psykiatrisiin laitospalveluihin ja/tai äitiys- ja lastenneuvolan tukea. Vain yksittäiset perheet olivat saaneet tukea kouluterveydenhoitajalta tai päivähoidolta. 18 %:lla perheistä oli ollut muita tukipalveluita, joita olivat muun muassa nuorisoneuvola, perheasian neuvottelukeskus, erilaiset terveyspalvelut, nuorten äitien ryhmä ja taloudellinen tuki.

”Perhetyön jälkeinen palveluohjaus” -kohtaan ei ollut valittu mitään viidessä tilastolomakkeessa. Alueen sosiaalityöntekijä ja perheneuvola olivat eniten käytetyt jatkotukimuodot, molempia oli käytetty 32 %:ssa perheistä. Myös lomakkeen ulkopuolisia vaihtoehtoja oli käytetty 32 %:ssa perheistä, joita olivat esimerkiksi jälkihuoltokeskus, nuorisoneuvola tai huostaanotto. Muina ratkaisuinä oli voinut toimia lastensuojeluasiakkuuden päättäminen, perheen siirtyminen toiselle alueelle tai muiden tukimuotojen jatkaminen perheen kanssa. Lasten- ja nuorisopsykiatrisia avopalveluita oli ollut 20 %:lla ja tukihenkilö/perhe oli ollut 18 %:lla perheistä. 11 %:ssa perheistä oli käytetty tukea oppimiseen, mielenterveyspalveluita vanhemmille ja/tai perhekuntoutusta. Muita tukimuotoja, joita oli käytetty vähemmän, olivat kuraattorin tuki ja lasten ja vanhempien päihdehuollon palvelut. Lisäksi tukena oli käytetty päivähoidtoa lastensuojelullisin perustein, psykiatrisia laitospalveluita ja varakotia. Vaihtoehtoisina tukimuotoinä olivat myös sijaishuolto, äitiys- ja lastenneuvola, kouluterveydenhoitaja, ensikoti ja turvakoti, joita ei ollut kuitenkaan valittu yhdessäkään lomakkeessa.

Seuraavien kolmen tilastolomakkeen kysymyksen kohdalla vastausprosentti oli alhaisin. Kysymyksessä, jossa käsiteltiin perhetyön toiminnallisuutta, oli vain viisi vastausta 49:stä. Yhdessä vastauksessa oli valittu kohta retkeily ja kahdessa vastauksessa toiminnan kerrottiin olevan asioiden hoitamista perheen kanssa. Loput kaksi vastausta olivat ulkoilu ja lapsen kanssa pelaaminen. Verkostotyön kysymykseen oli vastattu vain 19 lomakkeessa. Vastatuissa lomakkeissa 13 perheessä oli käytetty verkostotyötä viranomaisverkostossa. Verkostokarttaa oli käytetty kuuden asiakkaan kanssa. Verkostotyötä läheisverkostossa tai läheisneuvonpitoa ei ollut käytetty yhdenkään perheen kanssa lomakkeiden perusteella. Vuorovaikutuksen tukeminen kohtaan 31 %:ssa lomakkeista ei ollut merkattu mitään. Vastatuista lomakkeista 85 %:ssa oli käytetty keskustelutukea vanhemman ja lapsen vuorovaikutuksen tukemiseksi. Keskustelutukea vanhempien parisuhteeseen sekä lapsen ja vanhemman yhteydenpidon tukemista eroperheessä oli ollut 42 %:ssa perheistä. Keskustelua vertaisryhmässä oli käytetty vain yhden perheen kanssa lomakkeiden perusteella.

6.2 Palautelomakkeiden tulokset

”Millaista tukea perheet ovat saaneet?”, ”Millaisia kokemuksia asiakkailla on perhetyöstä” ja ”Tulisiko perhetyötä asiakkaiden mielestä kehittää” olivat tutkimuskysymyksiä, joihin saimme vastauksia perhetyön palautelomakkeista. Käymme tuloksia läpi palautelomakkeen järjestyksessä. Ensimmäisenä kerromme perhetyön kestosta ja siitä, kenen aloitteesta perhe on tullut perhetyön asiakkaaksi.

Melkein puolet, eli 43 % palautteeseen vastanneista asiakkaista oli tullut perhetyön asiakkaaksi sosiaalityöntekijän aloitteesta. 20 % vastanneista tuli perhetyön asiakkaaksi terveydenhoitajan aloitteesta. Nämä ovat nykyisin neuvolanperhetyön asiakkaita, eivätkä kuulu avoimuuden perhetyön piiriin. Itse aloitteen perhetyöstä teki 17 %. Loput vastanneista, eli 20 % tuli perhetyön asiakkaaksi muiden tahojen aloitteesta esim. psykologi, kriisikeskus tai koulukuraattori. Yksi vastaus puuttui. Kysyttäessä perhetyön kestosta yli puolissa, eli 52 %:ssa palautteeseen vastanneista perheistä perhetyö kesti 3- 6 kk. 29 %:ssa perheistä asiakkuus kesti 1-3 kk ja loppuissa 20 %:ssa vastanneista perheistä asiakkuus kesti 6- 12 kk tai yli 12 kk.

Kartoittaessamme asiakkaiden kokemuksia perhetyöstä palautelomakkeen avulla, sisältyivät siihen muun muassa odotukset perhetyöstä, vaikutusmahdollisuudet sen sisältöön, sekä mielipiteet ja kokemukset siitä, oliko perhetyö auttanut perheen tilannetta. Myös se, mihin perhetyö oli antanut tukea ja kenelle, kuvaa asiakkaiden kokemusta perhetyöstä. Havainnollistamme tuloksia laittamalla lainauksia asiakkaiden mielipiteistä.

Yli puolet vastanneista, eli 57 % koki saaneensa jonkin verran tietoa perhetyöstä ennen sen aloittamista. 30 % vastanneista perheistä koki saaneensa paljon tietoa perhetyöstä ja vain 13 % koki, ettei saanut tietoa lainkaan. Yksi vastaus puuttui. Kysymyksen avoimessa kohdassa asiakkaat perustelivat vastauksiaan. Useimmiten asiakkaat olivat saaneet tietoa perhetyöstä ennen sen aloittamista terveydenhoitajalta, sosiaalityöntekijältä tai perhetyöntekijältä. Myös ystävät, psykologi ja koulukuraattori olivat antaneet joillekin tietoa. Osalla oli kokemusta perhetyöstä jo aiemmin. Muutama asiakas oli itse ollut aktiivinen ja ottanut perhetyöstä selvää etukäteen soittamalla perhetyöhön tai sosiaalityöntekijälle.

Suurin osa, eli 97 % vastanneista perheistä koki, että he saivat vaikuttaa perhetyön sisältöön, tavoitteisiin, työmuotoihin ja aikoihin ym. paljon tai jonkin verran. 47 % vastanneista koki, että he saivat vaikuttaa perhetyön sisältöön paljon ja jonkin verran 50 % vastanneista. Vain yksi perhe koki, etteivät he saaneet vaikuttaa perhetyön sisältöön lainkaan. Yksi vastaus puuttui. Kysymyksen avoimessa kohdassa asiakkaat kertoivat, että he olivat saaneet vaikuttaa perhetyön sisältöön ja että heidän mielipiteitään ja toiveitaan kuunneltiin. Vain kaksi asiakasta koki, ettei saanut tarpeeksi vaikuttaa perhetyöhön tai se oli määritelty valmiiksi. Hyvää

palautetta annettiin siitä, että perhetyö vastasi juuri niihin tarpeisiin, mitä perheellä oli, ja että aikataulut toteutuivat sovitusti ja suunnitelmista ja tavoitteista sovittiin yhdessä. Seuraavassa muutamia esimerkkejä asiakkaiden mielipiteistä:

"Perhetyö toteutui juuri sellaisena millaista apua koin tarvitsevani"

"Oli kiva kun minua kuunneltiin ja asioita toteutettiin sovitusti, usein niin kuin lapset ja minä sanoimme"

"Saimme sovittua aikoja hyvin ja yhdessä suunnittelimme meidän perheelle sopivat tavoitteet yms."

Kysyttäessä odotuksia perhetyöstä 45 % koki, että se vastasi heidän odotuksiaan jokin verran. Jopa 52 % perheistä oli sitä mieltä, että perhetyö oli odotusten mukaista, eli vastasi paljon heidän odotuksiaan. Vain yksi perhe oli sitä mieltä, ettei perhetyö vastannut heidän odotuksiinsa lainkaan. Avoimessa osiossa yli puolet asiakkaista oli tyytyväisiä perhetyöhön ja se oli vastannut heidän tarpeisiinsa. Perhetyö oli vastannut heidän odotuksiaan ja he kokivat sen positiiviseksi. Yhdeksän vastaajista oli sitä mieltä, että perhetyö ei ollut täysin heidän odotuksensa mukaista, mutta osa oli kuitenkin yllättynyt positiivisesti. Muutamalla asiakkaalla ei ollut juuri mitään odotuksia perhetyön suhteen. Asiakkaat kokivat muun muassa saaneensa voimia, apua arjen sujuvuuteen ja kotiaskareisiin. Osalle asiakkaista perhetyö oli ylittänyt heidän odotuksensa positiivisesti ja osalle se oli taas ollut pettymys. Toivottiin esimerkiksi laajempaa asiantuntemusta ja enemmän lastenhoitoapua.

"Sain jakaa ajatuksiani ja voimia arkeeni"

*"Oli sellaista kuin odotin. Juttelua ja käyntejä eri paikoissa ja lapsen kanssa oleilua, kotias-
kareet hoituivat nopeasti"*

*"Olen todella iloinen, että työntekijä kävi luonani. En odottanut siitä olevan näin paljon
hyötyä ja luulin ehkä epämiellyttävämmäksi"*

*"Odotin enemmän lastenhoito apua. Työntekijöillä voisi olla enemmän kokemusta toipuvista
narkomaaneista. Tai työskentelystä toipuvien narkomaanien kanssa ja yleensä päihde riippu-
vuudesta"*

Yksikään perheistä ei kokenut, että perhetyössä käytetyt menetelmät, (esim. keskustelu, vanhemmuuden roolikartta tai lastenhoito) eivät vastanneet perheen tarvetta. Suurin osa, eli 63 % koki, että perhetyön menetelmät vastasivat paljon perheen tarvetta ja 37 % koki niiden vastanneen perheen tarvetta jonkin verran. Yksi vastaus puuttui. Avoimeen kohtaan oli vastannut 21 asiakasta, joista suurin osa oli sitä mieltä, että käytetyt menetelmät olivat toimivia. Monet asiakkaat arvostivat keskustelua ja sitä, että työntekijä oli täysillä mukana ja jaksoi kuunnella. Osa mainitsi myös erilaisten menetelmäkorttien ja roolikarttojen käytön hyvänä asiana. Koettiin, että perhetyöstä oli apua erilaisiin palveluihin tutustumisessa ja puutteena mainittiin taas lastenhoidon vähäisyys. Omaa aikaa olisi kaivattu enemmän. Tässä muutama esimerkki annetusta palautteesta:

”Nämä kyseiset vastasivat paljon, käytimme juuri näitä kaikkia toimintamenetelmiä. Ne ovat hyviä, tarpeellisia ja toimivia”

”Oli hyvä tutustua alueen palveluihin ja lapsiperheille tarkoitettuun toimintaan perhetyöntekijän kanssa”

”Olisin halunnut enemmän pelkää lastenhoitoa. Olen Yh-äiti ja olin lapsen kanssa 24hx 7pv. Perhetyö oli lähinnä vaan keskustelua. Olisin kaivannut välillä ihan vain omaa aikaa ja hiljaisuutta ja lepoa”

Kaikki perheet kokivat, että perheen äidit olivat saaneet jonkinlaista tukea perhetyöltä. 25 % perheistä koki äitien saaneen jonkin verran tukea ja 75 % paljon. Isien kohdalla oli 14 vastausta, joista 71 % koki isän saaneen jokin verran tukea. 21 % perheistä koki, ettei isä saanut lainkaan tukea ja vain yksi oli sitä mieltä, että isä sai paljon tukea. Missään perheessä ei koettu, että lapsi jäi ilman tukea perhetyössä. 46 % perheistä oli sitä mieltä, että perheen lapset/lapsi saivat tukea jonkin verran ja 54 % perheistä sitä mieltä, että lapset/lapsi sai tukea paljon. 59 % perheistä koki saaneensa tukea koko perheenä jonkin verran ja 41 % paljon. Kukaan ei kokenut, että koko perhe ei olisi saanut lainkaan tukea. Koko perheen kohdalta vastauksia puuttui yhdeksän kappaletta, lapsien kohdalta viisi kappaletta, isän kohdalta 17 kappaletta ja äidin kohdalta kolme. Seuraava taulukko (taulukko 1.) havainnollistaa tuen jakautumista perheenjäsenten kesken.

Perheen saama tuki

	ei lainkaan		jonkin verran		paljon		Yhteensä	
	Lkm.	Prosent- tia	Lkm.	Prosent- tia	Lkm.	Prosent- tia	Lkm.	Prosent- tia
Äiti	0	0	7	25	21	75	28	100
Isä	3	21	10	71	1	7	14	100
Lapset	0	0	12	46	14	54	26	100
Koko perhe	0	0	13	59	9	41	22	100

Taulukko 1. Perheen saama tuki

Melkein kaikki vastanneet olivat kokeneet saaneensa tarpeeksi tukea perhetyöstä avoimissakin kysymyksissä. Vain yksi vastaaja koki, ettei perhetyö tukenut tarpeeksi. Eniten tuki oli kohdistunut perheen äitiin ja lapsiin. Äidin jaksaminen oli kohentunut useammassa perheessä perhetyön myötä. Kritiikkiä annettiin muun muassa siitä, että työskentely oli liian vapaata ja jälleen kerran lastenhoitoavun vähyyys nousi esille.

”Keskusteluapu oli äidille korvaamattoman arvokasta”

”Liikaa tilaa, ei tiivistä suunnitelmaa”

”Sain kasvatustieteitä avukseni. Olisin halunnut enemmän lastenhoito-apua ja vinkkejä miten saisi omaa aikaa”

Kysymyksessä ”perhetyön tarjoama tuki”, puuttuvia vastauksia oli yksi kappale. Eniten tukea oli koettu saavan omaan jaksamiseen, jonka oli valinnut 80 % vastanneista. Vanhemmuuteen tukea kokivat saaneensa 57 % vastanneista. 53 % oli kokenut saaneensa tietoa perhetyön kautta ja 40 % saanut apua lasten tilanteeseen. 37 % vastanneista oli saanut tukea lasten kasvatukseen ja 33 % perheen kriisiin. Vain 7 % oli vastannut saaneensa apua perheväkivaltaan tai päihdeongelman hoitoon. Parisuhteeseen ja/ tai mielenterveyden hoitoon apua oli kokenut saavan 40 % vastanneista ja vauvan hoitoon 23 %. Osassa lomakkeista oli vaihtoehtona myös masennus, jota kukaan ei kuitenkaan ollut valinnut. Seuraavassa taulukossa (taulukko 2.) näkyy, mihin tukea oli annettu.

Perhetyön tarjoama tuki

	Vastaukset		
	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
lasten tilanne	12	11	40
lasten kasvatusta	11	10	37
vanhemmuus	17	15	57
vauvan hoito	7	6	23
perheväkivalta	2	2	7
parisuhde	6	5	20
mielenterveydenhoito	6	5	20
päihdeongelman hoito	2	2	7
oma jaksaminen	24	21	80
tiedon saanti	16	14	53
perheen kriisi	10	9	33
Yhteensä	113	100	377

Taulukko 2. Perhetyön tarjoama tuki

Avoimessa osiossa tuli ilmi, että asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa tukeen ja perhetyö oli edesauttanut asioiden helpottumista ja ratkaisujen löytämistä. Monet olivat saaneet perhetyöstä tukea, tietoa, keskusteluapua, kasvatuseuvoja ja tukea äitiyteen.

”Minulla ei ole tukiverkkoa, joten perhetyöntekijän apu ja tuki oli anoa helpotukseni arjessa”

”Perhetyöntekijä kertoi hyvin, selkeästi ja paljon kyseisistä asioista. Antoi myös puh. numeroita eri paikkoihin ja tutustutti äiti/lapsi ryhmiin ja erilaisiin paikkoihin.”

”Kärsin masennuksesta raskaana, perhetyö tuki äitiyttäni”

6.3 Asiakkaiden kehittämisehdotuksia ja palautetta perhetyölle

Yksi tutkimuskysymyksistä oli se, että nouseeko aineistosta asiakkaiden kehittämisehdotuksia perhetyölle. Näitä tuli ilmi lähinnä palautelomakkeen viimeisessä kysymyksessä ja muiden kysymysten avoimissa osioissa. Useat asiakkaat nostivat esiin palautteessa sen, että he olisivat kaivanneet enemmän apua lastenhoidossa. Palautetta perhetyö sai myös siitä, että asiakkaat toivoivat aktiivisempaa ja rohkeampaa otetta. Monet toivoivat myös perhetyön aloittamista aikaisemmin, enemmän aikaa keskusteluille ja tiheämmin tapaamisia. Osa asiakkaista olisi halunnut, että työntekijät pysyisivät samoina koko asiakkuuden ajan ja että työntekijöillä olisi myös enemmän tietoa ja asiantuntemusta erilaisista asiakkaista. Seuranta asiakkuuden jälkeiselle ajalle toivoi yksi palautteenantaja. Yksi asiakkaista koki myös, että hänen mielipiteitään ohjailtiin ja että kannustus omien tavoitteiden saavuttamiseen oli liiallista. Yksi asiakas mainitsi läheisneuvonpidon omalta kohdaltaan toimimattomaksi.

Asiakkaat nostivat esille tarpeen aikaisemmalle tuelle. Oli koettu, että perhetyö pääsi alkamaan vasta, kun suurin avuntarve oli jo mennyt ohi. Kritiikkiä sai myös avuntarpeen piiriin pääseminen. Perhetyön hakeminen koettiin olevan työlästä ja epämääräistä. Palautteista tuli esille myös se, että tuki olisi voinut olla pidempiaikaisempaa ja perhetyötä tulisi olla paremmin saatavilla. Lyhytkestoinenkin apu nähtiin hyvänä, jos resurssit eivät muuhun riitä. Tarpeellista olisi myös seuranta asiakkuuden päätyttyä.

"Vauvan kanssa eläminen rupesi tasoittumaan juuri silloin, kun perhetyöntekijä tuli avukseksi. Olisin kaivannut apua aikaisemmin, kun vauvalla oli paha koliikki"

"Aikaisempi tuki olisi ehkä estänyt isomman kriisin. Hain apua jo 2 vuotta sitten, mutta silloin kaikki päättyi yhteen tapaamiseen, turhauttavaan lomakkeiden täyttämiseen ja epämääräisyyteen. Ehkä jonkun asteinen seuranta olisi ollut tarpeen silloin aikoinaan, että tulee tunne ettei ole yksin ongelmiensa kanssa"

"Perhetyötä pitäisi olla enemmän saatavilla! Lyhytkestoinenkin tuki auttaa"

"Olisin toivonut pidempää "hoitojaksoa"

"Joskus olisi kaivannut tiheämpääkin käyntiä, mutta resurssit antaneet periksi"

Kehittämisehdotuksia nousi myös perhetyöntekijöiden työskentelytavoista. Työntekijöiden toivottiin pysyvän samana koko asiakkuuden ajan. Asiakkaat kokivat välillä tilanteet ja toiminnan liian vapaaksi ja toivoivat työskentelyltä enemmän suunnitelmallisuutta. Työntekijöitä toivottiin myös määrätietoisempaa työtettä ja rohkeutta ottaa vastuu työskentelystä.

Toisaalta taas toiset asiakkaat kokivat osan tilanteista ahdistaviksi ja painostaviksi, eikä asiakkaan omille ajatuksille ollut tilaa. Keskustelulle toivottiin lisää aikaa ja kykyä kuunnella arvostettiin.

"Oli avuksi, mutta se oli vähän huono kun vaihtui sosiaalityöntekijä ja perhetyöntekijä kesken perhetyön"

"Voisi olla rohkeampi ote ja ehdotella ja aktivoida perhettä. Ottaa vastuu ja suunnittelu reippaasti hanksaan työntekijä, eikä kysellä liikaa perheeltä."

"Tavoitteisiin kannustettiin välillä liikaakin p. tt."

"Mahtava työntekijä, välillä liian tunkeileva, hyvä kuuntelija, välillä liikaa omanmielipiteeni ohjausta."

"Osallistuvampaa, aktiivisempaa otetta"

"Liikaa tilaa, ei tiivistä suunnitelmaa"

"Keskustelulle olisi toki saanut olla enemmänkin aikaa"

"Olen kuitenkin tyytyväinen saamaani perhetyöhön! Läheisneuvonpito oli mielestäni turha. Tai siinä esitetyt ajatukset ym. ei toteutuneet"

Eniten oltiin pettyneitä siihen, ettei lastenhoitoapua ollut tarpeeksi tarjolla. Asiakkaat painottivat tarvetta omaan aikaan ja hetkiin ilman lapsia ja vinkkejä siihen, miten järjestää omaa aikaa arjessa. Perhetyö koettiin keskusteluksi, vaikka tarvetta olisi ollut muunlaiseen tukeen.

"Odotin enemmän lastenhoito apua. Työntekijöillä voisi olla enemmän kokemusta toipuvista narkomaaneista. Tai työskentelystä toipuvien narkomaanien kanssa ja yleensä päihde riippuvuudesta"

"Odotin saavani enemmän lastenhoito-apua tms."

"Olisin halunnut enemmän pelkää lastenhoitoa. Olen Yh-äiti ja olin lapsen kanssa 24hx 7pv. Perhetyö oli lähinnä vaan keskustelua. Olisin kaivannut välillä ihan vain omaa aikaa ja hiljaisuutta ja lepoa"

”Olisin halunnut enemmän lastenhoito-apua ja vinkkejä miten saisi omaa aikaa”

Perhetyölle annettiin kiitosta muun muassa siitä, että työntekijät olivat mukavia ja heihin sai luotua luottamuksellisen suhteen. Perhetyö koettiin hyväksi ja tiiviiksi tueksi, koska se tapahtui asiakkaan omassa ympäristössä. Perhetyö nähtiin onnistuneeksi ja sen tarjoama tuki oli perheille tärkeää. Kaiken kaikkiaan perhetyötä pidettiin tärkeänä tukimuotona ja perheet olivat tyytyväisiä asiakkuuteen.

”Eryityisesti hyvää perhetyössä on keskustelut kotona, omassa ympäristössä. Erilaisilla vastaanotoilla ei pääse samaan luottamukselliseen suhteeseen”

”Perhetyöntekijä oli todella hyvä, sain mitä halusinkin ja toivoin. Erittäin tärkeä toimi olemassa.”

”6,5 kuukautta ja meillä kävi kolme työntekijää yhteensä tuona aikana ja kaikki olivat mukavia ja lapset pitivät heistä ja he hoitivat lapsia hyvin. Hoitoapua sai melkein aina kun tarvitsi.”

”Oli kivaa kun saimme tutustua teihin. Oli kiva kun pysyi samat työntekijät koko jakson ajan. Minulla kun on 2 omaa lasta... ”

”Omalla kohdallani perhetyön tuki oli korvaamatonta”

”Tarpeellinen perheille joilla ongelmia ja vaikeuksia.”

”Jatkakaa samaan malliin!”

”Hyvää työtä! Kiitos!”

”Suuri kiitos avusta!”

7 ANALYSOINTI JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Ensisijaisena tavoitteena tutkimuksessamme oli tutkia Tikkurilan alueen avopalveluiden perhetyötä ja sitä, miten asiakkaat ovat sen kokeneet. Halusimme saada selville, toimiiko perhetyö asiakkaiden mielestä ja mitä he haluaisivat siinä mahdollisesti muuttaa. Saimme tutki-

mukselle asettamiimme tutkimuskysymyksiin vastaukset, vaikkakin suppeammassa mittakaavassa, mitä olisi voinut saada. Vaikka palautelomakkeita oli vähän koko asiakasmäärään nähden, aineiston palautteet olivat kuitenkin sisällöltään kattavia ja niistä sai hyvin materiaalia tutkimukseen.

Suppean aineiston vuoksi emme voi yleistää tuloksia yleisesti perhetyön asiakkaisiin tai edes Tikkurilan alueen avopalveluiden perhetyön asiakkaisiin. Yleistettävyyteen vaikuttaa myös se, että osa palautteista oli neuvolan perhetyön asiakkailta, eikä näitä palautteita pystynyt aineistosta erottamaan. Kun puhumme tutkimustuloksista palautelomakkeiden osalta, se koskee vain palautteen antaneita asiakkaita. Palautelomakkeiden tuloksia voidaan kuitenkin yleisellä tasolla hyödyntää perhetyön kehittämisessä, koska niistä nousee kuitenkin esille asiakkaiden mielipiteitä perhetyöstä ja sen toimivuudesta. Tilastolomakkeiden osalta tulokset ovat paremmin yleistettävissä, koska tilastolomake oli täytetty kaikista asiakasperheistä, joilla asiakkuus päättyi vuonna 2008. Suppean materiaalin vuoksi tutkimuksessa kärsii vain yleistettävyyden ja tarkkuuden, laadultaan saatu tieto oli hyvää ja varmasti arvokasta perhetyön kehittämisessä. Tutkimuskysymysten osalta halusimme saada tietoa asiakasperheistä, minkälaista tukea he ovat saaneet, minkälaisia kokemuksia heillä on perhetyöstä ja miten sitä tulisi heidän mielestään kehittää. Saimme kaikkiin kysymyksiin vastauksia, joita puramme seuraavaksi.

7.1 Yhteenveto tutkimustuloksista

Tilastolomakkeen tulosten perusteella eniten asiakkaita oli tullut Jokiniemen ja Malmiiniityn alueilta. Mistä voi johtua, että nämä kaksi aluetta erottuivat niin selkeästi muista? Alueen ympäristö ja asutus määrittelevät usein sen minkälaisia ihmisiä alueelle muuttaa. Määrätyille alueille kerääntyä elintasoltaan samanlaisia perheitä, jonka seurauksena alueelle muodostuu tietynlainen asukasryhmä. Syynä tähän voi olla esimerkiksi se, jos alueella on kaupungin vuokra-asuntoja. Erilaiset tekijät vaikuttavat siihen, että perheellä on riski ajautua lastensuojelun asiakkuuden piiriin. Usein tällaiset perheet ovat keskittyneet samoille alueille, mikä aiheuttaa näiden alueiden erottumisen tilastoista, kun puhutaan lastensuojelun asiakkaista.

Tutkimustuloksista ilmeni, että yli puolet perheistä oli eronneita tilastolomakkeista saadun tiedon perusteella. Loput asiakkaista oli joko naimattomia, yksin olevia, avo- tai avioliitossa. Koska perheistä suurin osa oli eronneita, herää kysymys, aiheuttaako yksin vastuussa oleminen lapsista enemmän tuen tarvetta? Yhteiskunnallisen aseman perusteella aineistosta ei noussut esiin tiettyä ryhmää. Asiakkaat olivat melko tasapuolisesti työssäkäyviä, työttömiä ja äitiystai hoitovapaalla olevia. Perheissä oli lapsia yhdestä viiteen ikähaarukaltaan 0- 17 -vuotiaita. Mikään tietty määrä lapsia ei viitannut suurempaan huolen määrään.

Joka vuosi keskimäärin 30 000 lasta kokee vanhempien eron. Avioero ja sen jälkeinen aika on raskasta niin lapsille kuin vanhemmillekin. Vaikka päätös erosta olisi perheen parhaaksi, eroon sopeutuminen vie aina aikaa. Vanhempien on tärkeää olla eron aikana lastensa tukena, sillä lapset tarvitsevat paljon vanhempien läsnäoloa ja tukea. Mitä paremmin vanhemmat suhtautuvat eroonsa, sitä paremmin myös lapset sen hyväksyvät. (Väestöliitto 2009a.) Erolla voi olla myös negatiivista vaikutusta vanhemmuuteen. Se voi näkyä lapsen ja vanhemman välisissä suhteissa, esimerkiksi kommunikaatiossa tai rajojen asettamisessa. Usein suurimpia muutoksia ero tuo lapsen ja isän välisiin suhteisiin, mutta se vaikuttaa myös lapsen ja äidin väliseen suhteeseen. Ero voi vaikuttaa vanhemman tunne-elämään ja siihen liittyy usein myös paljon erilaisia tunteita. Vanhemman on tärkeä hakea apua itselleen jos eron aiheuttamat tunteet käyvät liian ylivoimaiseksi ja vaikuttavat negatiivisesti koko perheeseen. (Väestöliitto 2009b)

Tilastolomakkeista ilmeni, että suurin huoli ennen perhetyön aloittamista oli koskenut vanhemmuutta ja etenkin äidin jaksamista, mikä liittyi usein yksinhuoltajuuteen. Perhetyöllä tukea olikin annettu eniten juuri vanhemmuuteen ja jaksamiseen. Erityisesti vanhemmuudessa tukea oli tarvittu lapsen kasvatuksessa ja hoidossa, sekä rajojen asettamisessa lapselle. Monilla vanhemmilla oli ongelmia myös keskinäisessä parisuhteessa yhteisten päätösten tekemisessä. Tukea annettiin käytännön asioiden ja talouden hoitoon. Lasten ja nuorten kohdalla huolena oli rajattomuus, koulunkäymättömyys ja psyykinen hyvinvointi sekä lapsen tunne-elämä. Nämä eivät välttämättä ole pelkästään lapsesta johtuvia oireita, vaan ne voivat johtua myös puutteellisesta vanhemmuudesta. Monet vanhemmuudessa esiintyneet ongelmat heijastuivat selkeästi lapsiin, herättäen huolta lapsen hyvinvoinnissa. Perhetyöltä lapset ja nuoret saivat tukea koulunkäyntiin, vapaa-aikaan ja harrastustoimintaan liittyvissä asioissa. Osa lasten tukemista oli myös se, että vanhempien ongelmiin puututtiin yleisesti ja lasten kasvatuksessa ja vanhemmuudessa tarjottiin tukea. Perheitä oli tuettu yhteisesti myös erilaisissa kriisitilanteissa. Lasten ja vanhempien kanssa oli käytetty roolikartta- ja työkirjatyökentelyä.

Yksi kasvava perhetyön asiakasryhmä on yksinhuoltaja perheet, sekä perheet jotka ovat jatkuvassa muutostilassa (Myllärniemi 2007: 6). Yksinhuoltaja tarvitsee tukea ja vahvan sosiaalisen verkoston ympärilleen (Väestöliitto 2009c). Sosiaalinen verkosto tukee perhettä ja sen jäseniä elämän erilaisissa muutoksissa ja auttaa mukautumaan niihin. Vahvalla sosiaalisella verkostolla on vaikutusta myös ihmisen hyvinvointiin ja terveyteen yleensä. Tämä antaa tunteen siitä, ettei ole yksin ja että ympärillä on ihmisiä joihin tukeutua. Sosiaalisen verkoston puute voi näkyä ero- ja yksinhuoltajaperheessä ja aiheuttaa ongelmia perheen arjessa. Tämän vuoksi ero- ja yksinhuoltajaperheet ovat yksi perhetyön asiakasryhmistä. (Järvinen ym. 2007: 112 - 113.) Väestöliiton tuoreen tutkimuksen mukaan (Väestöliitto 2009d) yksinhuoltaja äitien köyhyys on syventynyt ja työllistyminen heikentynyt. Yksinhuoltajaperheiden asemaa ei osata

huomioida yhteiskunnallisella tasolla, ja tämä voi olla yksi syy siihen, että yksinhuoltajaperheet ovat yksi perhetyön näkyvimmistä asiakasryhmistä.

On tärkeää sovittaa parisuhde ja vanhemmuus yhteen. Parisuhteen ongelmat heijastuvat vanhemmuuteen ja toisinpäin. Parisuhteen lisäksi vanhemmuuteen vaikuttavat perheen elämäntilanne ja kyky kohdata haasteita. Vanhemmuuteen kuuluu lapsista huolehtiminen, hoito ja kasvatus. Vanhemmat ovat roolimalleja lapsilleen kaikessa ja heidän tehtävänä on luoda lapselle turvallinen ympäristö kasvaa. Vuorovaikutus on tärkeää lapsen ja vanhemman välisessä suhteessa. Hyvään vuorovaikutukseen kuuluu tunteiden avoin näyttäminen ja niistä rohkeasti puhuminen sekä yhdessäolo. Erilaiset riskit voivat kuitenkin olla uhkana hyvälle vanhemmuudelle. Näitä ovat esimerkiksi erilaiset psyykkiset sairaudet, päihdeongelmat tai muut puutteet vanhemmuudessa ja lapsen hoidossa. Myös perheen taloudellisen tilanteen ja elinolosuhteiden heikentyminen voivat olla uhkana perheelle. Nykyään monet vanhemmat ovat epävarmoja lasten kasvatuksessa ja tarvitsevat siinä tukea. Tällaisissa riskitilanteissa perhetyö auttaa ja tukee vanhempia ja perhettä löytämään omat voimavaransa ja ratkaisuja tilanteeseen. (Järvinen ym. 2007: 90- 94.)

Suurimassa osassa asiakkuuksista perhetyö oli kestänyt 2-6 kuukautta. Selkeästi eniten perhetyö työskenteli perheen kanssa kerran viikossa. Ennen perhetyötä perheet olivat saaneet tukea alueen sosiaalityöntekijältä ja perheneuvolalta. 15 perhettä 49 perheestä on ollut aiemmin perhetyön asiakkaana. Mikä on voinut johtaa siihen, että perhe on palannut takaisin perhetyön asiakkaaksi? Onko perhetyö mahdollisesti päätetty liian aikaisin tai annettu tuki ollut riittämätöntä? Suurin osa perhetyön asiakkaista tarvitsi jatkotukea perhetyön asiakkuuden päätyttyä ja vain muutamalla asiakkaalla lastensuojelun asiakkuus päätettiin kokonaan. Eniten jatkotukena käytettiin sosiaalityöntekijän ja perheneuvolan tukea. Niiden perheiden kohdalla, jotka olivat olleet aiemmin perhetyön asiakkaina, olisiko tiiviimpi tai erilainen jatkotuki voinut estää heidän palautumisensa asiakkaaksi? Pitäisikö perhetyön aikaista ja sen jälkeistä seuranta kehittää tai panostaa siihen enemmän?

Jotta nähdään, toimiiko perhetyö asiakasperheillä, tulee arviointi- ja seurantamenetelmiä kehittää. Näin voitaisiin ajoissa huomata, jos kyseinen tuenmuoto ei tuotakaan tuloksia ja voidaan muuttaa lähestymistapaa. Perheelle annettuja tukimuotoja tulee arvioida säännöllisesti, jotta nähdään onko niistä ollut perheelle apua. Näin perhetyöstä saadaan tarkoituksenmukaisempaa ja voidaan mahdollisesti estää jo kerran perhetyön asiakkaana olleiden paluu asiakkuuden piiriin. (Rostila & Mäntysaari 1997: 2-3.)

Tilastolomakkeista kävi ilmi, että perheillä oli ollut monenlaisia tuen tarpeita ja ongelmat olivat olleet moniulotteisia. Tämä asetti perhetyölle haasteita perheiden auttamisessa. On ollut haastavaa huomioida ja auttaa perhettä kokonaisuutena sekä sen yksittäisiä jäseniä.

Asiakkaiden kohdalla eniten nousi esiin äidin yksinhuoltajuus ja sen mukana tuomat haasteet. Huolta on ollut sekä lapsesta, että vanhemmista. Se, miten näihin haasteisiin on pystytty perhetyön avulla vastaamaan, selviää palautelomakkeen tuloksista.

Palautelomakkeen tulosten mukaan asiakkaat olivat saaneet hyvin tietoa perhetyöstä ennen sen aloittamista ja vain muutama asiakas oli jäänyt tiedonsaannin ulkopuolelle. Mahdollisuksiinsa vaikuttaa perhetyöhön ja sen sisältöön omalla kohdallaan asiakkaat olivat myös melko tyytyväisiä, koska melkein kaikki olivat kokeneet saaneensa vaikuttaa siihen paljon tai jonkin verran. Perhetyö oli vastannut suurimmalla osalla asiakkaista heidän ennako-odotuksiaan, osa oli myös yllättynyt positiivisesti. Asiakkaiden mielestä perhetyössä käytetyt menetelmät toimivat hyvin ja vastasivat heidän tarpeitaan. Perhetyössä äitiä ja lapsia osattiin tukea hyvin, sekä perhettä kokonaisuutena. Tuloksista ilmeni, että yksikään palautteenantaja ei kokenut, että äiti tai lapset olisivat jääneet kokonaan ilman tukea. Myös koko perheen osalta oli koettu, että tukea oli saatu joko paljon tai jonkin verran. Isän kohdalla isää ei ollut useissa perheissä ollenkaan tai kun isä oli tukea tarvinnut, sitä ei ollut osattu antaa parhaalla mahdollisella tavalla. Vain yksi isä oli kokenut saaneensa paljon tukea. Kaiken kaikkiaan asiakkaat vaikuttivat olevan tyytyväisiä perhetyöhön ja sen tarjoamaan apuun. Perheet kokivat tulleen autetuksi juuri niissä asioissa, missä he tukea olivat tarvinneet. Palautteista käy ilmi, että perhetyö on asiakkaiden mielestä toimiva kokonaisuus, joka pystyy auttamaan perheitä erilaisissa ja vaikeissakin tilanteissa.

Perheiden äidit pitävät usein itseään perheensä parhaana asiantuntijana ja myös perhetyössä juuri äidit ovat usein aktiivisin osapuoli työskentelyssä. Myös työntekijät saattavat tyytyä tähän asetelmaan ja muut perheenjäsenet, etenkin isä jää työskentelyssä passiivisemmaksi osapuoleksi. Tämän vuoksi miehiä helposti syyllistetään siitä, etteivät he osallistu tarpeeksi perheen asioihin. Kuitenkaan mieslähtöisiä menetelmiä, jotka voisivat rohkaista isää mukaan työskentelyyn, ei ole käytössä juuri ollenkaan. (Kihlman 2005:114.) Ennen isien roolina oli olla perheen elättäjiä, mutta nykyisin isät osallistuvat enemmän myös perheen arkeen ja yhdessä-oloon. Koska isien osallisuus perheissä on kasvanut, olisi tärkeää huomioida heitä enemmän myös perhetyössä. Jotta isät saadaan osallistumaan enemmän työskentelyyn, vaaditaan työntekijöiltä herkkyyttä rohkaista heitä ja löytää oikea aika ja keino isän saamiseksi mukaan. Isien passiivisuuteen voi olla syynä esimerkiksi se, että he eivät ole tottuneet puhumaan perheen asioista tai pyytämään apua ulkopuolisilta tahoilta. (Holm 2000: 58- 59.)

Palautelomakkeiden perusteella eniten perheet olivat saaneet tukea jaksamiseen ja vanhemmuuteen. Nämä olivat myös tilastolomakkeista nousseita huolenaiheita perheistä. Perhetyön kautta oli saatu myös tukea tiedon saantiin ja lasten kasvatukseen. Perhetyöstä oli ollut apua myös kriisitilanteessa selviämässä. Sekä tilasto- että palautelomakkeissa ongelmat vanhemmuudessa ja huoli jaksamisesta toistuivat kaikissa tutkimuksen osissa. Nämä ovat selkeästi

ajankohtaisimmat ongelmat perheissä ja niiden selviämisessä. Mistä voi johtua, että vanhemmat ovat niin uupuneita ja tarvitsevat paljon tukea vanhempana olemisessa? Asettaako nyky-yhteiskunta liikaa vaatimuksia ja paineita lapsiperheille? Nykyään keskustellaan paljon siitä, että vanhempien pitäisi samaan aikaan pystyä luomaan uraa ja kasvattamaan lapsia. Asetelma on monelle mahdoton, koska joko taloudellinen tilanne tulee vastaan jos toinen vanhemmista jää kotiin tai sitten lapset joutuvat olemaan paljon yksin, kun molemmat vanhemmat käyvät töissä. Yhdelle ihmiselle on asetettu niin paljon vaatimuksia, että niistä on haastavaa selviytyä.

Vanhemmuuteen ja siinä jaksamiseen tarvitaan erilaisia voimavaroja. Ensinäkin vanhemmat tarvitsevat yleisesti tietoa lapsen kasvusta ja kehityksestä, sekä taitoa olla vuorovaikutuksessa lapsen kanssa. Toiseksi on tärkeää, että vanhemmat osaavat tulkita lasta ja hänen käyttäytymistään ja osaavat vastata lapsen tunteisiin. Vanhempien on tärkeää myös tuntee lapsen persoonallisuus ja huomata, jos siinä tapahtuu muutoksia. Jotta vanhemmat jaksavat vastata lastensa tarpeisiin, heidän on osattava käyttää voimavarojaan oikein. Vanhempien on osattava pyytää apua omilta tukiverkostoiltaan tai mahdollisesti ulkopuolisilta tahoilta, mikäli huomaavat omien voimavarojensa ehtyvän. (Häggman- Laitila ym. 2000: 122.)

Asiakkaat toivat jonkin verran esille toiveitaan perhetyön kehittämisestä. Nämä toiveet liittyivät esimerkiksi perhetyön kestoon ja saatavuuteen. Monet toivoivat tiheämpiä tai pidempiä käyntejä. Muutama mainitsi myös sen, että perhetyön olisi voinut aloittaa aikaisemmassa vaiheessa ja toisaalta taas asiakkuuden päätyttyä he toivoivat jonkinlaista seurantaa. Osa mainitsi myös työntekijöiden pysyvyyden tärkeänä. Edellä mainitut, asiakkaiden esille tuomat, asiat ovat ajankohtaisia yleisestikin perhetyössä ja johtuvat luultavasti resurssien puutteesta. Tarvitaan lisää aikaa ja työntekijöitä, jotta niihin perheiden tarpeisiin pystytään vastaamaan vaadittavalla tavalla. Näillä resursseilla pystytään auttamaan useimmiten vain kaikkein laajimmasta ongelmista kärsiviä perheitä ja kaikki apua tarvitsevat eivät pääse avun piiriin.

Nykyään usein perhetyön piiriin tulevat perheet ovat moniongelmaisia, joilla ongelmat ovat jatkuneet jo pitkään. Tämä on merkki siitä, että perhetyö on aloitettu liian myöhään ja vastaaminen perheen tarpeeseen on jo todella hankalaa. Tarkoitus olisi se, että perhetyö aloitettaisiin jo varhaisessa vaiheessa, jotta pystyttäisiin estämään ongelmien kasvu, mutta käytännössä tämä ei toimi. Usein lastensuojeluprosessi on edennyt jo pitkälle, eikä perhetyöllä pystytä enää ehkäisemään perheen ongelmia. (Myllärniemi 2007: 9.)

Monella asiakkaalla oli ollut kuva siitä, että perhetyö tarjoaa lastenhoitoapua ja he olivat pettyneitä, kun sitä ei ollutkaan ollut tarjolla. Asiakkaat olivat jostain syystä saaneet kuvan siitä, että perhetyö tarjoaa lastenhoitoapua. Monella asiakkaalla tuntuikin olevan tarvetta

apuun lastenhoidossa, jotta he saisivat enemmän aikaa itselleen. Tarve ja halu lastenhoitoapuun tulivat esille monessa kohtaa palautelomaketta. Lastenhoito apu oli liitetty omaan jaksamiseen ja tarpeeseen omalle ajalle. Selkeästi tällaiselle avulle olisi tarvetta perheissä, mutta olisiko se perhetyön tehtävä vastata tähän tarpeeseen? Perhetyöllä on jo paljon vastuuta ja tekemistä perheiden kanssa, että resursseja lastenhoito apuun ei ole. Olisiko yhteiskunnan tehtävä järjestää perheelle tällaisia palveluita, koska sille olisi selkeästi tarvetta? Myllärniemi (2007: 8, 31) kirjoittaa, että perhetyön tarpeen painopiste perheissä on muutoksessa. Perhetyön koulutuksen ja osaamisen lisääntyessä, muuttuu myös perhetyön sisältö. Perhetyö ei enää keskity avun antoon arkisissa toiminnoissa, vaan pyrkii vaikuttamaan perheen toimivuuteen ja sen jäsenten välisiin suhteisiin. Samaan aikaan perheen avuntarve konkreettiseen apuun arjen askareissa kasvaa. Paineet kotiavun antamisesta kasautuvat kuitenkin perhetyölle, sillä kunnat ovat vähentäneet tai lopettaneet kokonaan kotiavun antamisen. Kunnissa kotipalvelu on korvattu perhetyöllä, mutta perhetyölläkään ei ole resursseja toteuttaa kotipalvelua, kun perheiden avuntarve on muutenkin niin suuri. Perhetyön tarkoituksena ei ole tehdä asioita asiakkaan puolesta, vaan auttaa asiakasta löytämään itsestään voimavaroja. Toisaalta joskus kotitöissä auttaminen voi olla hyvä tapa tutustua asiakkaaseen yhteisen toiminnan kautta.

7.2 Palaute ja tilastolomakkeiden kehittämisehdotukset

Tilastolomakkeita oli täytetty hyvin, se oli tehty kaikista perheistä, joilla perhetyön asiakkuus oli päättynyt. Kehittämisehdotuksemme tilastolomakkeesta liittyvät enemmän tiedon sisältöön ja laatuun. Kaiken kaikkiaan tilastolomakkeen ulkoasu voisi olla selkeämpi. Selkeyttä voisi tuoda esimerkiksi kysymysten numerointi ja tarkempi asettelu. Nyt kysymysten järjestys vaihteli lomakkeiden kesken ja kysymysten asettelu oli huolimaton. Nämä asiat saattavat haitata lomakkeen täyttö- ja purkuvaiheessa. Lomakkeen täyttämistä voisi helpottaa, jos kysymykset olisivat samassa järjestyksessä, missä perhetyö etenee, eikä hypittäisi ajankohdasta toiseen. Lomake on suhteellisen pitkä täytettäväksi jokaisesta asiakkaasta ja sen pituutta voisi lyhentää esimerkiksi poistamalla epäoleellisia kysymyksiä tai muokkaamalla niitä. Meille muutamat kysymykset näyttäytyivät epäoleellisina, koska niihin ei ollut suurimmassa osassa lomakkeista vastattu. Näitä kysymyksiä olivat esimerkiksi perhetyön toiminnallisuus, vuorovaikutuksen tukeminen ja verkostotyöskentely. Kysymysten kohdalla voisi miettiä, ovatko ne tarpeellisia tai voisiko niitä muokata esimerkiksi lisäämällä niihin vastausvaihtoehtoja tai muuttamalla niitä. Koska nyt suurimmassa osassa lomakkeista edellä mainitut kysymykset oli jätetty tyhjäksi, meille jäi epäselväksi, oliko kysymykseen jätetty vain vastaamatta, eikä siitä löytynyt sopivaa vastausvaihtoehtoa vai eikö kyseistä toimintaa ollut ollenkaan. Tuloksissa tyhjät vastaukset näkyvät siten, ettei kyseistä toimintaa ole ollut juuri lainkaan.

Tulosten tilastoinnissa meidän työtämme vaikeutti suuresti se, että tilastolomakkeet erosivat toisistaan. Osasta lomakkeista puuttui kysymyksiä, joistain jopa kokonainen sivu. Joissain lomakkeissa puuttuviin kysymyksiin oli vastattu kirjoittamalla niistä lomakkeen reunaan käsin. Kaikissa lomakkeissa ei ollut seuraavia kysymyksiä: kenen aloitteesta perhetyö oli aloitettu, vanhemmat ja työskentelymuoto. Kysymyksessä, joka koski perhetyön kestoa, vastausvaihtoehdot erosivat toisistaan. Lomakkeissa perhetyön kestosta oli käytetty kahta erilaista luokitteluasteikkoa. Kaikissa lomakkeissa ei myöskään ollut sivua, jossa kysyttiin perhetyön edeltävistä palveluista ja sosiaalityöntekijän huolista perhetyön alussa. Mielestämme kysymysten järjestys oli hieman epälooginen, sillä perhetyön lopettamiseen liittyvistä asioista kysyttiin ennen perhetyön aloittamiseen liittyviä asioita. Myös lomakkeiden täytössä oli ollut erilaisia käytäntöjä. Osassa lomakkeista puuttuvat kysymykset oli lisätty kirjoittamalla ne lomakkeeseen käsin, mutta toisista lomakkeista kysymykset puuttuivat kokonaan. Joissain lomakkeissa oli lisätty tekstiä vastausvaihtoehtojen perään. Käsin kirjoitetut kohdat hidastivat ja vaikeuttivat lomakkeiden tilastointia ja lisäsivät lomakkeiden epäselkeyttä.

Palautelomakkeiden osalta suurin puute on ollut vastausten vähyys. Palautelomakkeiden vastausprosentiksi jäi vain 12,5 prosenttia, mikä on todella vähän. Seuraavassa esitämme joitain kehitysehdotuksia, joilla vastausprosenttia voisi jatkossa nostaa. Ensinäkin palautteiden keräämiseen tulisi panostaa enemmän. Meidän mielestämme postitus ei ole paras tapa kerätä palautetta lastensuojelun asiakkaiden kohdalla. Palautelomaketta voisi esimerkiksi pyytää täytettäväksi perhetyön loppuneuvottelussa, jonka jälkeen asiakas voisi jättää lomakkeen suoraan perhetyöntekijöille. Tämä mahdollistaisi myös sen, että asiakas voisi kysyä kohdista, joita ei ymmärrä työntekijältä samalla kun täyttää lomaketta. Näin välttyttäisiin myös siltä, että palautelomakkeet eivät jäisi asiakkaiden kotiin unohduksiin, eikä asiakkailta vaadittaisi omaa aikaa lomakkeen täyttämiseen. Moni asiakas ei välttämättä näe palautelomaketta niin tärkeänä, että palauttaisi sen jälkikäteen. Kun asiakas saisi palauttaa lomakkeen suoraan työntekijöille heti sen täytettyään, siitä hyötyisi sekä asiakas että perhetyö.

Jos palautelomakkeista halutaan todella hyötyä ja niiden avulla kehittää omaa toimintaa, tämä keräystapa ja vastanneiden määrä ei palvele sitä tavoitetta. Työntekijöiden keskuudessa olisi hyvä selkeyttää, miksi palautetta kerätään ja mitä sillä halutaan saavuttaa. Mielestämme tällä keräystavalla ja näin vähäisellä palautteiden määrällä sitä ei kannata kerätä. Olisi hyvä sopia yksi tai useampi vastuuhenkilö, joka vastaa palautelomakkeista ja huolehtii, että palaute on kerätty kaikilta asiakkailta. Palautteiden koonti olisi myös hyvä tehdä joka vuosi, jotta palaute pysyisi ajankohtaisena ja sitä päästäisiin heti hyödyntämään. Meillä oli tarkasteltavana palautelomakkeita vuodelta 2005 lähtien, joten osa palautteesta ei ollut enää ajankohtaista. Kaiken kaikkiaan palautteen keräämiselle tulisi luoda selkeä tavoite ja muuttaa palautteen keräämistapaa tämän tavoitteen mukaiseksi. Mielestämme kyselylomake on

kuitenkin hyvä tapa kerätä tällaista palautetta. Halutessaan kyselylomakkeella voi saada kattavaa ja tarkkaa tietoa asiakkailta. Kyselylomake on helpoin tapa koota asiakkaiden mielipiteitä niin asiakkaille kuin työntekijöillekin.

Palautelomakkeista jäi sellainen kuva, että suurimmaksi osaksi perheen äidit olivat ne täyttäneet. Muiden jäsenten näkökulma jäi suppeammaksi tai puuttui kokonaan. Etenkin lasten näkökulmaa on näiden lomakkeiden avulla hankala kartoittaa. Lomake näyttää siltä, että se on tarkoitettu yhden ihmisen täytettäväksi, eikä koko perheen. Vain kysymyksessä seitsemän kysytään erikseen eri perheenjäsenten saamaa tukea. Tuloksista ilmeni, että isät ovat jääneet vähemmälle huomiolle perhetyössä. Tämän vuoksi olisi tärkeää huomioida perheiden isien osallisuutta palautteen annossa, jotta heitä osattaisiin ottaa paremmin huomioon työskentelyssä. Jotta palautetta saataisiin koko perheeltä, tulisi lomaketta ja siinä olevia kysymyksiä muokata. Myös täyttötilanteessa tulisi painottaa koko perheen osallisuutta palautteen annossa. Lapsen näkökulman huomioiminen perinteisen palautelomakkeen avulla on haastavaa ja lapselle tulisivat muokata erilainen, lapsen ajatusmaailmaa tukeva tapa antaa palautetta. Lapselle luonnollisempi tapa antaa palautetta voisi olla toiminnan kautta, esimerkiksi perhetyön käyttämän työkirjatyöskentelyn ohella. Palautetta kerätään työn kehittämisen vuoksi, ja jos kaikkien työskentelyn osapuolten ääni ei tule kuuluviin, niin ei niitä osa-alueita pystytä myöskään kehittämään.

Pituudeltaan ja ulkoasultaan palautelomake on selkeä. Kysymysten vastausasteikkoa kannattaisi puolestaan tarkentaa. Nyt vastausvaihtoehtona oli vain kolme kohtaa: "ei lainkaan", "jonkin verran" ja "paljon". Vastausten luotettavuuden ja tarkkuuden kannalta useampi vastausvaihtoehto antaisi paremman tuloksen. Vastausvaihtoehtoja olisi hyvä olla 4-5 kappaletta, jotta saataisiin mahdollisimman tarkka kuva asiakkaiden mielipiteistä. Esimerkiksi Likertin asteikko voisi olla hyvä selvitettäessä asiakkaiden mielipiteitä perhetyöstä.

Likertin asteikossa esitetään väittämä, johon vastaaja voi kertoa mielipiteensä 4-7 vaihtoehdosta. Esimerkiksi "sain hyvin tietoa perhetyöstä ennen sen aloittamista": täysin samaa mieltä, samaa mieltä, ei samaa, muttei eri mieltäkään, eri mieltä, täysin eri mieltä. (Taanila 2009.) Kun vastausvaihtoehtoja on useampi, saadaan laajempi kuva asiakkaiden mielipiteistä. Nyt kun vaihtoehtoja oli vain kolme, vastaukset painottuivat helposti kohtaan "jonkin verran", koska asiakkaalle ei ollut annettu tarpeeksi kattavaa asteikkoa mielipiteensä ilmaisemiseen. Kohdat "paljon" ja "ei lainkaan" ovat ääripäitä, joiden välille mahtuu paljon muitakin vaihtoehtoja.

Panostamalla palautteen keräämiseen ja selkeyttämällä työyhteisössä, miksi palautetta kerätään, voidaan palautteen avulla saada arvokasta tietoa tehdystä työstä ja sen laadusta. Pelkkä palautteen kerääminen ei riitä, vaan saatua tietoa tulee osata hyödyntää oikein työn ke-

hittämisessä. Kuuntelemalla asiakkaita ja heidän toiveitaan pystytään konkreettisesti parantamaan työn tuloksia ja tekemään siitä asiakaslähtoisempää.

7.3 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen on ollut monipuolinen ja mielenkiintoinen kokonaisuus. Opinnäytetyöprosessissa lähdimme liikkeelle teorian kirjoittamisesta. Teoriasta oli hyvä aloittaa, koska siten laajensimme omaa tietämystämme perhetyöstä. Kun olimme saaneet kasaan sopivan teoriapohjan, oli helpompi aloittaa tutkimusosuutta. Aloitimme tutkimusosuuden ensin tutustumalla aineistoon, jonka jälkeen tilastoimme sen. Tilastoinnin jälkeen teimme tutkimuksen laadullisen osion, jolloin teemoittelimme aineiston avointen kysymysten vastaukset. Tämän jälkeen tarkastelimme tuloksia ja teimme niistä taulukoita. Seuraavaksi poimimme tuloksista keskeisiä kohtia ja analysoimme niitä. Loppuvaiheessa palasimme vielä teoriaan ja syvensimme sitä tutkimuksen tulosten mukaisesti. Lopuksi viimeistelimme ja tarkastimme työn.

Opinnäytetyötä tehdessämme yhteistyömme on toiminut hyvin. Meillä on ollut samat tavoitteet ja molemmat ovat sitoutuneet työskentelyyn koko opinnäytetyöprosessin ajan. Työskentelyssä molemmat ovat osallistuneet opinnäytetyön kaikkiin eri vaiheisiin ja tutkimusta koskevat päätökset on tehty yhdessä. Emme ole tehneet varsinaista työnjakoa, vaan olemme tehneet kaikki vaiheet yhdessä. Yhteistyö on sujunut ongelmitta ja olemme tasavertaisesti tehneet yhdessä töitä ja osallistuneet yhtä paljon tutkimuksen tekemiseen. Koska opinnäytetyömme on ollut tutkimuksellinen ja aineisto oli valmiiksi kerättyä, on työskentely ollut pääosin kirjoittamista. Olemme tehneet kaiken kirjoittamistyön yhdessä, jonka vuoksi teksti on yhtenäistä ja johdonmukaista. Kirjoittamisen lisäksi opinnäytetyössä oli tutkimusvaihe, jolloin tilastoimme aineiston ja kävimme sitä läpi. Tässäkin vaiheessa molemmat perehtyivät spss-ohjelmaan ja teimme tutkimusosuuden yhteistyössä.

Molemmat ovat kokeneet parityöskentelyn hyvänä opinnäytetyötä tehdessä. Parityöskentelyn kautta molemmat ovat yksilönä pystyneet tekemään parempaa ja tarkempaa työtä. Parin kanssa on voinut jakaa ajatuksia työskentelyn eri vaiheissa ja sitä kautta on saatu laajempia näkökulmia asioihin. Parin kanssa on voinut purkaa niin positiivisia kuin negatiivisiakin asioita opinnäytetyöhön liittyen. Parityöskentelyssä etuna on ollut myös se, että yhteisestä aikataulusta on helpompi pitää kiinni. Olemme joustaneet työskentelyssä tilanteen mukaan, kuitenkin siten, että olemme aina pitäneet tavoitteista ja aikataulusta kiinni. Vaikka parin kanssa kirjoittaminen on ollut hitaampaa, taas tilastointivaiheessa työskentely oli nopeampaa parin kanssa. Tilastoinnissa parityöskentely vähentää myös virheiden määrää.

Meillä oli lähtökohtana opinnäytetyön aihetta valitessa, että työn aihe nousee työelämän tarpeesta. Omassa opinnäytetyössämme aihe tulikin Tikkurilan perhetyöltä ja heidän tarpeestaan koostaa asiakaspalautteita. Kun mietitään opinnäytetyön hyödyllisyyttä, voidaan ajatella, että työstämme on ollut hyötyä perhetyölle ja he voivat halutessaan käyttää sitä apuna työnsä kehittämisessä. Tämän tutkimuksen kautta perhetyö saa vinkkejä ja kehittämisohjeita palautteen keräämiseen ja siihen, miten työstä voisi tehdä asiakaslähtoisempää. Perhetyö saa työmme kautta asiakaspalautteiden tulokset sekä koonnin tilastolomakkeista käyttöönsä. Toivomme, että perhetyö hyödyntää tutkimustamme ja näkee sen hyödyllisenä työn kehittämisessä.

Itse olemme oppineet opinnäytetyöprosessin aikana paljon. Ennen kaikkea olemme saaneet paljon tietoa perhetyöstä sekä tutkimuksen että teorian kautta. Molemmille tutkimuksen tekeminen oli uutta ja siksi opimme myös tutkimuksen tekemisestä ja siihen liittyvistä käytännöistä. Opinnäytetyössä pääsimme hyödyntämään omaa kokemustamme lastensuojelusta ja lasten ja perheiden kanssa työskentelystä. Samalla oma ammatillisuutemme vahvistui ja saimme uutta näkökulmaa tulevaisuuteen. Olemme saaneet kokemusta myös moniprosessista työskentelystä, mikä vaatii pitkäjänteisyyttä ja suunnitelmallisuutta. Ennen opinnäytetyöprosessia kummallakin oli jonkin verran kokemusta lastensuojelutyöstä, mutta perhetyö oli molemmille melko tuntematon alue. Opinnäytetyön kautta molempien kiinnostus perhetyötä kohtaan kasvoi ja tulevaisuuden työelämässä perhetyöhön suuntautuminen voisi olla yksi mielenkiintoinen vaihtoehto.

Koska perhetyö oli molemmille melko tuntematon aihealue, oli haastavaa lähteä tekemään opinnäytetyötä aiheesta. Varsinkin perhetyön kehittämisalueiden pohtiminen oli haastavaa, koska kummallakaan ei ollut asiantuntemusta aiheesta. E erityisen vaikeaa työssä oli hahmottaa perhetyön kokonaisuus ja sen käsitteet. Teoriaa kirjoitettaessa kaikkien käsitteiden ymmärtäminen ja määrittäminen tekstissä oli työlästä ja vei paljon aikaa.

Perhetyön on mielenkiintoinen tutkimuskohde, sillä sen muodot ja toteutustavat vaihtelevat suuresti kunnittain. Perhetyö hakee paikkaansa sosiaalialan palveluiden joukossa ja asiakas-kunta muuttuu kirjavammaksi ja vaativammaksi jatkuvasti. Tällaisille samankaltaisille tutkimuksille on varmasti tarvetta myös tulevaisuudessa. Perhetyön itsensä kannalta on tärkeää kerätä asiakkailta palautetta ja käyttää sitä avuksi työn kehittämisessä. Palautetta tulisi kerätä säännöllisesti ja tutkia asiakkaiden tyytyväisyyttä työhön, jotta perhetyö vastaisi asiakkaiden tarpeita. Tätä tutkimusta voitaisiin jatkaa esimerkiksi siten, että tutkitaan miten palautteiden hyödyntäminen näkyy työssä ja onko se vaikuttanut asiakastytyväisyyteen ja asiakaslähtöisyyteen perhetyössä. Asiakaslähtöisyyttä korostetaan perhetyössä ja sen toiminnassa entistä enemmän. Siksi myös asiakaslähtöinen näkökulma tutkimuksissa on tärkeää varmasti myös tulevaisuudessa.

Suomalaiset lapsiperheet kohtaavat arjessaan paljon erilaisia haasteita. Kaikilla perheillä ei ole kuitenkaan omia voimavaroja selviytyä haasteista yksin. Lapsiperheiden ongelmat kasvavat ja muuttuvat jatkuvasti, mikä asettaa myös perhetyölle muutospaineita. Perhetyön on seurattava yhteiskunnan muutoksia ja lapsiperheiden tilanteita ja oltava ajan hermolla jatkuvasti. Siksi kehittämistyöhön on panostettava, jotta perhetyö säilyttää asemansa perheiden tukipalveluna. Työn kehittämisen kautta perhetyöllä pystytään saavuttamaan parempia tuloksia ja auttamaan perheitä kokonaisvaltaisemmin. Työn kehittämisessä on mietittävä eri tapoja ja lähtökohtia kehittää työtä. Perhetyöltä vaaditaan rohkeutta luopua vanhoista toimintatavoista ja kokeilla uusia tapoja tehdä työtä. Haastetta kehittämistyölle asettaa myös resurssit ja niiden riittävyys. Vaikka kehittämistyö vie paljon aikaa ja resursseja, siihen kannattaa kuitenkin panostaa. Onnistuessaan kehittämistyö voi antaa paljon, niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. Lapsiperheiden hyvinvoinnilla on suuri merkitys myös yhteiskunnan tulevaisuuden kannalta. Panostamalla lapsiperheiden hyvinvointiin voidaan katkaista pahoinvoinnin kierre, mikä vaikuttaa suuresti koko yhteiskunnan tulevaisuuteen.

LÄHTEET

- Forsberg, H. 1998. Perheen ja lapsen tähden - etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Heino, T. 2005. Lapsen tieto tutkimuksessa ja käytännössä. Teoksessa S. Hänninen, J. Karjalainen & T. Lahti (toim.) Toinen tieto - Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy. 198- 200.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämissuhteet. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakes- työpapereita 9/2008. Helsinki: Valopaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Holm, P. 2000. Perhetyön lähtökohtia. Teoksessa A. Häggman - Laitila, L. Ruskomaa & K-I. Euramaa (toim.) Varhaista tukea lapsiperheille - Kokemuksia Lapsiperheprojektin perhetyöstä. Helsinki: Paino Käpylä Print Oy.
- Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemassa - Etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.
- Häggman- Laitila, A., Ruskomaa, L. & Euramaa, K-I. 2000. Varhaista tukea lapsiperheille - Kokemuksia Lapsiperhe-projektin perhetyöstä. Helsinki: Paino Käpylä Print Oy.
- Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi - perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.
- Kauppinen, S. & Niskanen, T. 2005. Yksityinen palvelutuotanto sosiaali- ja terveydenhuollossa. Stakes, Raportteja 288/ 2005. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kettunen, T., Ihalainen, J. & Heikkinen, H. 2004. Monimuotoinen sosiaaliturva. Juva: WS Bookwell Oy, 50- 51.
- Kihlman, E. 2005. Sirpaleista kokonaisuudeksi moniasiantuntijuuden avulla. Teoksessa M. Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön - Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy, 113.
- Laaksonen, S. 2004. Huostaanoton, sijaishuollon ja jälkihuollon laatu. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 260.
- Lehto, J., Kananoja, A., Kokko, S. & Taipale, V. 2001. Sosiaali- ja terveydenhuolto. Juva: WS Bookwell Oy.
- Mikkola, M. 2004. Lastensuojelu ja eurooppalaiset ihmisoikeudet. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala. (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 61.
- Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntönä - jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Soccan ja Heikki Waris - instituutin julkaisusarja 6/2007. Heikki Waris - instituutti.
- Määttä, P. 1999. Perhe asiantuntijana - Erityiskasvatuksen ja kuntoutuksen käytännöt. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Narikka, J. 2004. Palvelujen järjestäminen, hallinto, ohjaus ja rahoitus. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala. (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

- Nyman, H. 2008. Perhetyötä tilaaja-tuottajamallilla. Sosiaaliturva. Sosiaalialan riippumaton ammattilehti 2/08, 17-19.
- Nätkin, R. & Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki - Johdatus perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa R. Nätkin & J. Vuori. (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.
- Paajanen, P. 2007. Mikä on minun perheeni? - Suomalaisten käsityksiä perheestä vuosilta 2007 ja 1997. Väestötutkimuslaitos Katsauksia E 30/2007. Helsinki: Vammalan Kirjapaino Oy.
- Piikki, K. 2008. Näin perhetyö etenee. Sosiaaliturva. Sosiaalialan riippumaton ammattilehti 2/2008, 18-19.
- Poikolainen, J. 2002. Kasvatustietoisuuden ulottuvuuksia - Vanhempien käsityksiä kasvatuksesta ja vanhemmuudesta. Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 182. Helsinki: Yliopistopaino. 62- 63.
- Pösö, T. 2006. Monenlaista vanhemmuutta. Teoksessa E. Hermanson & R. Martsola. (toim.) Aikuinen vanhemmuus- Katoavan kasvatuksen jäljillä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 94, 98.
- Raittila, K. & Sutinen, P. 2008. Huonetta vai sukua - Elämää uusperheessä. Hämeenlinna: Painopaikka Karisto Oy, 11.
- Rostila, I & Mäntysaari, M. 1997. Tapauskohtainen arviointi sosiaalityön välineenä. Stakes-raportteja 212. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy, 2-3.
- Ryselin, K. 2006. Lapsen sisin - Muuttuva vai muuttumaton? Teoksessa E. Hermanson & R. Martsola. (toim.) Aikuinen vanhemmuus- Katoavan kasvatuksen jäljillä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 127- 128.
- Räty, T. 2004. Oikeusturvantekijät lastensuojelussa. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala. (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Rönkä, A., Malinen, K. & Lämsä, T. 2009. Pikkulapsiperheiden arjen paletti. Teoksessa A. Rönkä, K. Malinen & T. Lämsä (toim.) Perhe-elämän paletti - Vanhempana ja puolisona vaihtelevassa arjessa. Juva: WS Bookwell Oy, 18- 19.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvalIMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html> (Viitattu 11.9.2009.)
- Saarnio, T. 2004. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa A. Puonti, T. Saarnio & A. Hujala. (toim.) Lastensuojelu tänään. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sosiaaliportti. 2009. Jälkihuolto. <<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto/>> (Viitattu 5.10.2009)
- Taanila, A. 2009. Määrällisen tutkimuksen suunnittelu. <<http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/tw.html>> (Viitattu 18.5.2009)
- Taskinen, S. 2007. Lastensuojelulaki- soveltamisopas. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vidén, S. 2007. Ammattilaisten neuvot vanhemmille. Teoksessa R. Nätkin & J. Vuori. (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.
- Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2005. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY. 2. painos.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa- Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Väestöliitto. 2009a. Lapset ja ero.
<http://www.vaestoliitto.fi/toimiva_parisuhde/lapset_ja_ero/> (Viitattu 19.5.2009)

Väestöliitto. 2009b. Vanhempien ero.
<http://www.vaestoliitto.fi/murkun_kanssa/vanhemmuus/vanhempien_ero/> (Viitattu 19.5.2009)

Väestöliitto. 2009c. Yksinhuoltajuus.
<http://www.vaestoliitto.fi/murkun_kanssa/vanhemmuus/vanhempien_ero/yksinhuoltajuus/> (Viitattu 19.5.2009)

Väestöliitto. 2009d. Tuore kirja: Yksinhuoltajien tukeen uusia ratkaisuja.
<<http://www.vaestoliitto.fi/?x11011=27196>> (Viitattu 9.9.2009.)

JULKAISEMATTOMAT LÄHTEET

Perhetyön suunnitelma. Vantaan kaupunki, Tikkurilan sosiaaliasema.

Vantaan kaupunki. Tehostettu/kuntouttava perhetyö. Perhetyön perehdytysmateriaali.

LIITELUETTELO

Liite 1 Palaute- ja tilastolomakemallit

Liite 2 Taulukot palaute- ja tilastolomakkeiden tuloksista

Liite 3 Tutkimuslupahakemus

Liite 1

PERHETYÖN TILASTOA

PVM: _____

Perheen asuinalue: _____

Työskennely

- yksin
 parityönä

Vanhemmat

- äiti töissä isä töissä
 äiti äitiyslomalla
 hoitovapaa äiti / isä
 äiti opisk. isä opisk.
 työtön äiti / isä

Perhetyyppi:

- avoliitto
 avioliitto
 eronnut
 naimaton, yksin oleva
 leski
 uusperhe

Lasten ikä ja lukumäärä:

Alle 1v: _____

1-6v: _____

7-12v: _____

13-18v: _____

Perhetyön kesto

- alle 2 kk 2-4kk
 4-6 kk 6-8kk
 8-10 kk 10-12kk
 yli 12 kk

Käyntejä keskimäärin perheessä

- 2-3 krt viikossa
 kerran viikossa
 joka toinen viikko
 kerran kuukaudessa

Toiminnallisuus

- retkeily
 liikunta muu mikä _____

Vanhempien ohjaus, tukeminen ja
motivointi

- lapsen/nuoren hoidossa/kasvatuksessa
 kodista huolehtimisessa
 talouden suunnittelemisessa
 terveyteen liittyvissä asioissa
 muissa käytännön asioissa
 rajojen asettamisessa
 lapselle/nuorelle
 vanhemmuuden tukeminen
 roolikartta työskentelyn avulla
 muu, mikä _____

Lapsen/nuoren ohjaus, tukeminen ja
motivointi

- koulun käynnissä
 itsenäistymisessä
 arkielämän taidoissa
 itsestä huolehtimisessa (hygienia,
 päihteet, mielenterveys, seksuaalisuus)
 sosiaalisten taitojen opettaminen
 harrastustoiminnan tukeminen
 työkirjatyöskentely
 muu, mikä _____

Verkostotyöskentely

- läheisneuvonpito
 verkostotyö viranomaisverkostossa
 verkostotyö läheisverkostossa
 verkostokartan tekeminen

Vuorovaikutuksen tukeminen

- keskustelutuki vanhemman ja lapsen
 vuorovaikutuksen tukemiseksi
 keskustelutuki vanhempien
 parisuhteeseen
 lapsen ja vanhemman yhteydenpidon
 tukeminen eroperheessä
 keskustelut vertaisryhmässä

Perhetyön jälkeinen palveluohjaus loppuarvioinnin yhteydessä:

- sijaishuolto
- alueen sosiaalityöntekijän tuki
- tukihenkilö tai -perhe
- päivähoidon tuki ls-perustein
- äitiys- ja lastenneuvolan erityistuki
- koulukuraattorin tuki koulunkäyntiin
- kouluterveydenhoitajan tuki
- tuki oppimiseen (erityisluokka, avustaja)
- perheneuvola
- päihdehuollon palvelut vanhemmille
- päihdehuollon palvelut lapselle/nuorelle
- lasten- ja nuorisopsykiatriset laitospalv.
- mielenterveyspalvelut vanhemmille
- lasten- ja nuorisopsykiatriset avopalv.
- ensikoti
- turvatalo/turvakoti
- perhekuntoutus
- varakoti
- vertaisryhmä
- muu, mikä? _____

HUOM!

(Liitä tilastointiin myös s. 4)

PERHETYÖTÄ EDELTÄVÄ PALVELUJEN KÄYTTÖ:

- | | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> alueen sosiaalityöntekijän tuki | <input type="checkbox"/> lasten- ja nuorisopsykiatriset avopalvelut |
| <input type="checkbox"/> koulukuraattorin tuki koulunkäyntiin | <input type="checkbox"/> kouluterveydenhoitajan tuki |
| <input type="checkbox"/> tuki oppimiseen (erityisluokka, avustaja) | <input type="checkbox"/> päivähoidon tuki ls- perustein |
| <input type="checkbox"/> sosiaalitoimen lasten/nuorten ryhmä | <input type="checkbox"/> äitiys- ja lastenneuvolan erityistuki |
| <input checked="" type="checkbox"/> perheneuvola | <input type="checkbox"/> tukihenkilö- tai perhe |
| <input type="checkbox"/> mielenterveyspalvelut vanhemmalla
(MTT, aikuispsykiatria) | <input type="checkbox"/> lasten- ja nuorisopsykiatriset
laitospalvelut |
| <input type="checkbox"/> päihdehuollon palvelut vanhemmalle | <input type="checkbox"/> turvatalo/-koti |
| <input type="checkbox"/> päihdehuollon palvelut lapselle/nuorelle | <input checked="" type="checkbox"/> perhekuntoutus |
| <input checked="" type="checkbox"/> aikaisempi perhetyö <i>KERT-08</i> | <input checked="" type="checkbox"/> avohuollon sijoitus |
| <input type="checkbox"/> huostaanotto | <input type="checkbox"/> muu, mikä _____ |

LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖNTEKIJÄN HUOLI/HUOLET LIITTYVÄT:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Lapsen perushoittoon ja huolenpitoon | <input type="checkbox"/> Väkivaltakokemuksiin |
| <input type="checkbox"/> Lapsen fyysiseen terveyteen | a) vanhemman |
| <input type="checkbox"/> Vanhemman fyysiseen terveyteen | b) lapsen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Lapsen tunne-elämään | c) jonkun muun, kenen _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> Lapsen käytökseen | <input type="checkbox"/> Vanhemman mielenterveyteen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Lapsen koulunkäyntiin | |
| <input type="checkbox"/> Lapsen vapaa-aikaan | <input type="checkbox"/> Vanhemman parisuhteeseen |
| <input type="checkbox"/> Lapsen harrastuksiin | <input type="checkbox"/> Huoltajuuteen |
| <input checked="" type="checkbox"/> Vanhemmuuteen | <input type="checkbox"/> Läheisverkostoon |
| <input type="checkbox"/> Kiintymyssuhteeseen | <input type="checkbox"/> Äkilliseen kriisiin, mihin _____ |
| <input checked="" type="checkbox"/> Vuorovaikutukseen | <input type="checkbox"/> Asumiseen |
| <input type="checkbox"/> Kasvatukseen | <input type="checkbox"/> Rahankäyttöön |
| <input type="checkbox"/> Päihteisiin | <input type="checkbox"/> Muuhun, mihin _____ |
| a) lapsen | |
| b) vanhemman | |
| c) jonkun muun, kenen _____ | |

• SOS.TT:n KUVAUS PERHETYÖN ALOITTAMISEEN LIITTYVISTÄ HUOLISTA:

Huoli 1. _____

Huoli 2. _____

Huoli 3. _____

PERHETYÖN TILASTOA

ei pänttyötä

PVM: 18.2.08

Kenen aloitteesta perhetyö aloitettu

- sosiaalityöntekijä
 koulukuraattori
 terveydenhoitaja
 muu

Perheen asuinalue: JOKINIEMI

Perhetyyppi:

- avoliitto
 avioliitto
 eronnut
 leski
 naimaton, yksin oleva
 uusperhe

Lasten ikä ja lukumäärä:

Alle 1v: _____
 1-6v: 1
 7-12v: 1
 13-18v: _____

Perhetyön kesto

- alle 2 kk
 2-6 kk
 6-12 kk
 yli 12 kk

Käyntejä keskimäärin perheessä

- kerran viikossa
 2-3 kert. viikossa
 kerran kuukaudessa
 2 kertaa kuukaudessa

Vanhempien ohjaus, tukeminen ja motivointi

- lapsen/nuoren hoidossa/kasvatuksessa
 kodista huolehtimisessa
 talouden suunnittelemisessa
 terveyteen liittyvissä asioissa
 muissa käytännön asioissa
 rajojen asettamisessa lapselle/nuorelle
 vanhemmuuden tukeminen roolikartta työskentelyn avulla lapsen/nuoren tarpeiden ymmärtämiseksi
 muu, mikä _____

Lapsen/nuoren ohjaus, tukeminen ja motivointi

- koulun käynnissä
 itsenäistymisessä
 arkielämän taidoissa
 itsestä huolehtimisessa (hygienia, päihteet, mielenterveys, seksuaalisuus)
 sosiaalisten taitojen opettaminen
 harrastustoiminnan tukeminen
 työkirjatyöskentely
 muu, mikä _____

Verkostotyöskentely

- läheisneuvonpito
 verkostotyö viranomaisverkostossa
 verkostotyö läheisverkostossa
 verkostokartan tekeminen

Vuorovaikutuksen tukeminen

- keskustelutuki vanhemman ja lapsen vuorovaikutuksen tukemiseksi
 keskustelutuki vanhempien parisuhteeseen
 keskustelut vertaisryhmässä
 lapsen ja vanhemman yhteydenpidon tukeminen eroperheessä

Toiminnallisuus

- leirit ja retkeily
 liikunta
 muu ohjattu toiminta,
 mikä? _____

PALAUTETTA PERHETYÖSTÄ

1. Minkä tahon aloitteesta perhetyö aloitettiin? sosiaalityöntekijä terveydenhoitaja
 koulukuraattori muu, mikä? _____
2. Perhetyön kesto alle 1kk 1kk- 3kk 3kk- 6kk 6kk-12kk yli 12 kk

3. Kuinka paljon saitte tietoa perhetyöstä ennen perhetyön aloittamista?
- | | ei lainkaan | jonkin verran | paljon |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Perustelunne _____

4. Kuinka paljon koitte voivanne vaikuttaa perhetyön sisältöön, tavoitteisiin, työmuotoihin, aikoihin ym. ?
- | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|

Perustelunne _____

5. Vastasiko perhetyö odotuksianne?
- | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|

Perustelunne _____

6. Kuinka hyvin perhetyössä käytetyt toimintamenetelmät (esim. keskustelu, vanhemmuuden roolikartta, lastenhoito) vastasivat perheesi tarpeeseen?
- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|

Perustelunne _____

7. Kuinka paljon perheesi sai tukea perhetyöstä?

Äiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Isä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lapset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko perhe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Perustelunne _____

8. Mihin asioihin erityisesti koitte saavanne tukea perhetyöstä? (voit rastiittaa useammankin vaihtoehdon)

- | | | | |
|--|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> lasten tilanne | <input type="checkbox"/> vauvan hoito | <input type="checkbox"/> mielenterveyden hoito | <input checked="" type="checkbox"/> tiedon saanti |
| <input type="checkbox"/> lasten kasvatus | <input type="checkbox"/> perheväkivalta | <input type="checkbox"/> päihdeongelman hoito | <input type="checkbox"/> perheen kriisi |
| <input checked="" type="checkbox"/> vanhemmuus | <input type="checkbox"/> parisuhde | <input type="checkbox"/> oma jaksaminen | <input type="checkbox"/> muu _____ |

Perustelunne _____

9. Muuta sanottavaa perhetyöstä
- _____
- _____

KIITOS PALAUTTEESTASI!

PALAUTE PERHETYÖSTÄ

1. Kenen aloitteesta perhetyö aloitettiin sosiaalityöntekijä terveydenhoitaja
 koulukuraattori muu, mikä? _____

2. Perhetyön kesto 1kk 1kk-3kk 3kk-6kk 6kk-12kk yli 12kk

3. Kuinka paljon sait tietoa perhetyöstä ennen perhetyön aloittamista? ei lainkaan jonkin verran paljon

Perustelunne _____

4. Kuinka paljon koitte voivanne vaikuttaa perhetyön sisältöön, tavoitteisiin, työmuotoihin, aikoihin yms.?

Perustelunne _____

5. Vastasiko perhetyö odotuksianne?

Perustelunne _____

6. Kuinka paljon perhetyössä käytetyt menetelmät vastasivat perheenne tarpeisiin?

Perustelunne _____

7. Kuinka paljon perheesi sai tukea perhetyöstä?

Äiti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lapset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko perhe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Perustelunne _____

8. Mihin asioihin erityisesti koitte saavanne tukea perhetyöstä? (Voit rastiittaa useamman vaihtoehdon)

<input type="checkbox"/> lasten tilanne	<input type="checkbox"/> vanhemmuus	<input type="checkbox"/> oma jaksaminen	<input type="checkbox"/> tiedon saanti
<input type="checkbox"/> lasten kasvatus	<input type="checkbox"/> parisuhde	<input type="checkbox"/> masennuksen hoito	<input type="checkbox"/> perheen kriisi
<input type="checkbox"/> vauvan hoito	<input type="checkbox"/> perheväkivalta	<input type="checkbox"/> päihdeongelman hoito	<input type="checkbox"/> muu, mikä?

Perustelunne _____

9. Muuta palautetta perhetyöstä

KIITOS PALAUTEESTASI!!

Liite 2

PALAUTELOMAKKEIDEN TAULUKOT

1. Kysymys

Kenen aloitteesta perhetyö aloitettiin?

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
sosiaalityöntekijä	13	42	43	43
terveydenhoitaja	6	19	20	63
koulukuraattori	2	6	7	70
itse	5	16	17	87
psykologi	2	6	7	93
kriisikeskus	1	3	3	97
joku muu	1	3	3	100
Yhteensä	30	97	100	
Puuttuvat	1	3		
Yhteensä	31	100		

2. Kysymys

Perhetyön kesto

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
1-3kk	9	29	29	29
3-6kk	16	52	52	81
6-12kk	3	10	10	90
yli 12kk	3	10	10	100
Yhteensä	31	100	100	

3. Kysymys

Kuinka paljon saitte tietoa perhetyöstä ennen perhetyön aloittamista?

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
ei lainkaan	4	13	13	13
jonkin verran	17	55	57	70
paljon	9	29	30	100
Yhteensä	30	97	100	
Puuttuvat	1	3		
Yhteensä	31	100		

4. Kysymys

Kuinka paljon koette voivanne vaikuttaa perhetyön sisältöön, tavoitteisiin, työmuotoihin, aikoihin ym.?

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
ei lainkaan	1	3	3	3
jonkin verran	15	48	50	53
paljon	14	45	47	100
Yhteensä	30	97	100	
Puuttuvat	1	3		
Yhteensä	31	100		

5. Kysymys

Vastasiko perhetyö odotuksianne?

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
ei lainkaan	1	3	3	3
jonkin verran	14	45	45	48
paljon	16	52	52	100
Yhteensä	31	100	100	

6. Kysymys

Kuinka hyvin perhetyössä käytetyt toimintamenetelmät vastasivat perheesi tarpeita?

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
jonkin verran	11	35	37	37
paljon	19	61	63	100
Yhteensä	30	97	100	
Puuttuvat	1	3		
Yhteensä	31	100		

7. Kysymys

Kuinka paljon perheesi sai tukea perhetyöstä?

	ei lainkaan		jonkin verran		paljon		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Äiti	0	0	7	25	21	75	28	100
Isä	3	21	10	71	1	7	14	100
Lapset	0	0	12	46	14	54	26	100
Koko perhe	0	0	13	59	9	41	22	100

8. Kysymys

Mihin asioihin erityisesti koitte saavanne tukea perhetyöstä?

	Vastaukset		
	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
lasten tilanne	12	11	40
lasten kasvatus	11	10	37
vanhemmuus	17	15	57
vauvan hoito	7	6	23
perheväkivalta	2	2	7
parisuhde	6	5	20
mielenterveydenhoito	6	5	20
päihdeongelman hoito	2	2	7
oma jaksaminen	24	21	80
tiedon saanti	16	14	53
perheen kriisi	10	9	33
Yhteensä	113	100	377

Yhteenveto kysymys 8.

	Vastaukset					
			Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Tuki	30	97	1	3	31	100

TILASTOLOMAKKEIDEN TAULUKOT

1. Kysymys

Perheen asuinalue

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
Tikkurila	4	8	8	8
Pakkala	3	6	6	14
Malmiiniitty	9	18	18	33
Simonkylä	4	8	8	41
Jokiniemi	10	20	20	61
Kuninkaala	3	6	6	67
Kuusikko	2	4	4	71
Viertola	5	10	10	82
Hiekkaharju	2	4	4	86
Mikkola	1	2	2	88
Ilola	1	2	2	90
Maarinkunnas	2	4	4	94
Kartanonkoski	2	4	4	98
Tammisto	1	2	2	100
Yhteensä	49	100	100	

2. Kysymys

Kenen aloitteesta perhetyö aloitettu?

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
sosiaalityöntekijä	17	35	89	89
koulukuraattori	1	2	5	95
muu,mikä?	1	2	5	100
Yhteensä	19	39	100	
Puuttuvat	30	61		
Yhteensä	49	100		

3. Kysymys

Työskennely

		Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
	Yksin	24	49	55	55
	Parityönä	20	41	45	100
	Yhteensä	44	90	100	
Puuttuvat		5	10		
	Yhteensä	49	100		

4. Kysymys

Vanhemmat

		Vastaukset		
		Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Vanhemmat	Äiti töissä	15	31	44
	Isä töissä	9	19	26
	Äiti äitiyslomalla	5	10	15
	Hoitovapaa	5	10	15
	Opiskelu	2	4	6
	Työtön	12	25	35
	Yhteensä	48	100	141

Yhteenveto (kysymys 4.)

	vastaukset					
	Vastaukset		Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Vanhemmat	34	69	15	31	49	100

Vanhempien hoitovapaa/opiskelu (kysymys 4.)

	Äiti		Isä		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Hoitovapaa	5	100	0	0	5	100
Opiskelu	2	100	0	0	2	100
Työtön	6	50	6	50	12	100

5. Kysymys

Perhetyyppi

		Vastaukset	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
Lukumäärä	avoliitto	5	10	10	10
	avioliitto	8	16	16	27
	eronnut	25	51	51	78
	naimaton, yksin oleva	5	10	10	88
	leski	3	6	6	94
	uusperhe	2	4	4	98
	yksin asuva nuori	1	2	2	100
	Yhteensä	49	100	100	

6. Kysymys

Lasten ikä ja lukumäärä

		Vastaukset		
		Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Lapset lukumäärä	Lapsi alle 1v.	11	16	26
	Lapsi 1-6v.	18	27	42
	Lapsi 7-12v.	22	33	51
	Lapsi 13-18v.	16	24	37
	Yhteensä	67	100	156

Yhteenveto (Kysymys 6.)

	Vastaukset					
	Vastaukset		Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Lapset	43	88	6	12	49	100

7. Kysymys

Perhetyön kesto

		Vastaukset	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
Lukumäärä	alle 2kk	5	10	10	10
	2-4kk	17	35	35	45
	4-6kk	4	8	8	53
	6-8kk	4	8	8	61
	8-10kk	2	4	4	65
	yli 12kk	2	4	4	69
	2-6kk	7	14	14	84
	6-12kk	8	16	16	100
	Yhteensä	49	100	100	

8. Kysymys

Käyntejä keskimäärin perheessä

		Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
	2-3 kertaa viikossa	2	4	4	4
	kerran viikossa	34	69	76	80
	2 kertaa kuukaudessa	8	16	18	98
	kerran kuukaudessa	1	2	2	100
	Yhteensä	45	92	100	
Puuttuvat		4	8		
	Yhteensä	49	100		

9. Kysymys

Vanhempien ohjaus, tukeminen ja motivointi

		Vastaukset		
		Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Vanhempien tukeminen	lapsen/nuoren hoidossa/kasvatuksessa	33	30	73
	kodista huolehtimisessa	2	2	4
	talouden suunnittelemisessa	12	11	27
	terveyteen liittyvissä asioissa	4	4	9
	muissa käytännön asioissa	12	11	27
	rajojen asettamisessa lapselle/nuorelle	22	20	49
	Vanhemmuuden tukeminen roolikarttatyöskentelyn avulla	15	14	33
	Muu, mikä?	9	8	20
	Yhteensä	109	100	242

Yhteenveto (kysymys 9.)

	Vastaukset					
	Vastaukset		Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Vanhemmat	45	92	4	8	49	100

Muu, mikä? (kysymys 9.)

	Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
Perhetilanteen selvittäminen	1	2	11	11
Jaksamisen tukeminen	2	4	22	33
Paperityöt, tukien hakeminen	1	2	11	44
keskustelu	2	4	22	67
vanhemman tukeminen kriisitilanteessa	1	2	11	78
päivärytmin tukeminen	1	2	11	89
erotilanteessa tukeminen	1	2	11	100
Yhteensä	9	18	100	
Puuttuvat	40	82		
Yhteensä	49	100		

10. Kysymys

Lapsen/ nuoren ohjaus, tukeminen ja motivointi

		Vastaukset		
		Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Lapsen/nuoren tukeminen:	koulunkäynnissä	15	25	47
	itsenäistymisessä	5	8	16
	arkielämän taidoissa	4	7	12
	itsestä huolehtimisessa	3	5	9
	sosiaalisten taitojen opettamisessa	5	8	16
	harrastustoiminnassa	14	23	44
	Työkirjatyöskentely	11	18	34
	muu, mikä?	4	7	12
	Yhteensä	61	100	191

Yhteenveto (kysymys 10.)

	Vastaukset					
	Vastaukset		Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Lapset	32	65	17	35	49	100

muu, mikä? (kysymys 10.)

		Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
	itsetunnon tukeminen	1	2	25	25
	perhetilanteen kartoittaminen	1	2	25	50
	lapsen kuunteleminen perhetilanteessa	1	2	25	75
	keskusteluapu	1	2	25	100
	Yhteensä	4	8	100	
Puuttuvat		45	92		
	Yhteensä	49	100		

11. Kysymys

Toiminnallisuus

		Vastaukset		
		Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Toiminnallisuus	Retkeily ja leirit	1	50	50
	Muu, mikä?	1	50	50
	Total	2	100	100

Yhteenveto (kysymys 11.)

	Vastaukset					
	Vastaukset		Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Toiminnallisuus	2	4	47	96	49	100

Muu, mikä? (kysymys 11.)

		Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
	Ulkoilu	1	2	25	25
	asioiden hoitaminen	2	4	50	75
	Lapsen kanssa pelaaminen	1	2	25	100
	Yhteensä	4	8	100	
Puuttuvat		45	92		
	Yhteensä	49	100		

12. Kysymys

Verkostotyöskentely

		Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
	verkostotyö viranomaisverkostossa	13	27	68	68
	verkostokartan tekeminen	6	12	32	100
	Yhteensä	19	39	100	
	Puuttuvat	30	61		
	Yhteensä	49	100		

13. Kysymys

Vuorovaikutuksen tukeminen

	Vastaukset		
	Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Keskustelutuki vanhemman ja lapsen vuorovaikutuksen tukemiseksi	29	66	85
Keskustelutuki vanhempien parisuhteeseen	7	16	21
Lapsen ja vanhemman yhteydenpidon tukeminen eroperheessä	7	16	21
Keskustelut vertaisryhmässä	1	2	3
Yhteensä	44	100	129

Yhteenveto (kysymys 13.)

	Vastaukset					
	Vastaukset		Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Vuorovaikutus	34	69	15	31	49	100

14. Kysymys

Perhetyön jälkeinen palveluohjaus loppuarvioinnin yhteydessä

		Vastaukset		
		Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Perhetyön jälkeinen palveluohjaus	sijaishuolto	3	3	7
	alueen sostt:n tuki	14	16	32
	tukihenkilö tai -perhe	8	9	18
	päivähoidon tuki ls- perustein	1	1	2
	koulukuraattorin tuki koulunkäyntiin	2	2	5
	tuki oppimiseen (erityisluokka, avustaja)	5	6	11
	perheneuvola	14	16	32
	päihdehuollon palvelut vanhemmille	2	2	5
	päihdehuollon palvelut lapselle/nuorelle	2	2	5
	lasten- ja nuorisopsykiatriset laitospalvelut	1	1	2
	mielenterveyspalvelut vanhemmille	5	6	11
	lasten- ja nuorisopsykiatriset avopalvelut	9	10	20
	perhekuntoutus	5	6	11
	varakoti	1	1	2
	muu, mikä	14	16	32
	Yhteensä	86	100	195

Yhteenveto (kysymys 14.)

	Vastaukset					
	Vastaukset		Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Jälkipalvelut	44	90	5	10	49	100

muu, mikä (Kysymys 14.)

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
murrosikäisten lasten ryhmä vanhemmille	1	2	7	7
Is asiakkuus päätetty	2	4	14	21
välivuokra-asunto	1	2	7	29
huostaanotto	1	2	7	36
siirtyy toiselle alueelle, työ- kentely jatkuu	1	2	7	43
perheasiainneuvottelukeskus	1	2	7	50
lapsi muuttanut sukulaiselle	1	2	7	57
lapsi erityisryhmään päivä- kodissa	1	2	7	64
nuorisoneuvola	1	2	7	71
perheryhmä	1	2	7	79
läheisneuvonpito	1	2	7	86
tuettu asumispalvelu	1	2	7	93
nuorten jälkihuoltokeskus	1	2	7	100
Yhteensä	14	29	100	
Puuttuvat	35	71		
Yhteensä	49	100		

Perhetyötä edeltävä palvelujen käyttö

		Vastaukset		
		Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Edeltävät palvelut	alueen sosiaalityöntekijän tuki	26	21	76
	Koulukuraattorin tuki koulunkäyntiin	9	7	26
	tuki oppimiseen (erityisluokka, avustaja)	9	7	26
	perheneuvola	10	8	29
	mielenterveyspalvelut vanhemmalla (MTT, aikuispsykiatria)	5	4	15
	päihdehuollon palvelut vanhemmille	4	3	12
	päihdehuollon palvelut lapselle/nuorelle	2	2	6
	aikaisempi perhetyö	15	12	44
	huostaanotto	8	6	24
	lasten- ja nuorisopsykiatriset avopalvelut	9	7	26
	kouluterveydenhoitajan tuki	1	1	3
	päivähoidon tuki ls- perusteiden	1	1	3
	äitiys- ja lastenneuvolan erityistuki	2	2	6
	tukihenkilö tai -perhe	3	2	9
	lasten- ja nuorisopsykiatriset laitospalvelut	2	2	6
	turvatalo/turvakoti	4	3	12
	perhekuntoutus	5	4	15
	avohuollon sijoitus	4	3	12
	muu, mikä	6	5	18
	Yhteensä	125	100	368

Yhteenveto (kysymys 15.)

	Vastaukset		Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
	Edeltävät	34	69	15	31	49

muu, mikä (kysymys 15.)

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
nuorisoneuvola	1	2	17	17
erityisterveyspalvelut	1	2	17	33
terveyspalvelut	1	2	17	50
nuorten äitien ryhmä	1	2	17	67
taloudellinen tuki	1	2	17	83
perheasiain neuvottelukeskus	1	2	17	100
Yhteensä	6	12	100	
Puuttuvat	43	88		
Yhteensä	49	100		

16. Kysymys

Lastensuojelun sosiaalityöntekijän huoli/ huolet liittyvät

		Vastaukset		
		Lkm	Prosenttia	Prosenttia vastanneista
Huolet	lapsen perushoittoon ja huolenpitoon	7	5	21
	lapsen fyysiseen terveyteen	4	3	12
	vanhemman fyysiseen terveyteen	2	1	6
	lapsen tunne-elämään	17	11	50
	lapsen käytökseen	12	8	35
	lapsen koulunkäyntiin	12	8	35
	lapsen vapaa-aikaan	12	8	35
	lapsen harrastuksiin	5	3	15
	vanhemmuuteen	21	14	62
	kiintymyssuhteeseen	2	1	6
	vuorovaikutukseen	10	7	29
	kasvatukseen	10	7	29
	päihteisiin	1	1	3
	väkivaltakokemuksiin	4	3	12
	vanhemman mielenterveyteen	6	4	18
	vanhemman parisuhteeseen	2	1	6
	huoltajuuteen	2	1	6
	läheisverkostoon	2	1	6
	äkilliseen kriisiin	1	1	3
	asumiseen	7	5	21
	rahankäyttöön	5	3	15
	muuhun, mihin?	8	5	24
	Yhteensä	152	100	447

Yhteenveto (kysymys 16.)

	Vastaukset					
	Vastaukset		Puuttuvat		Yhteensä	
	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia	Lkm	Prosenttia
Huoli	34	69	15	31	49	100

muuhun, mihin? (Kysymys 16.)

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
vanhemman uupumus	1	2	12	12
vanhemman jaksaminen	5	10	62	75
huostaanoton purku	1	2	12	88
ajan käyttö	1	2	12	100
Yhteensä	8	16	100	
Puuttuvat	41	84		
Yhteensä	49	100		

päihteisiin (kysymys 16.)

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
lapsen	1	2	14	14
vanhemman	6	12	86	100
Yhteensä	7	14	100	
Puuttuvat	42	86		
Yhteensä	49	100		

väkivaltakokemuksiin (Kysymys 16.)

	Lukumäärä	Prosenttia	Prosenttia vastanneista	Kertymä prosentteina
lapsen	4	8	57	57
vanhemman	3	6	43	100
Yhteensä	7	14	100	
Puuttuvat	42	86		
Yhteensä	49	100		

Liite 3

TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

27.3.2009

Tutkimusluvan hakijat: Maiju Huttunen ja Ida Huhtapelto

Opinnäytetyön ohjaava opettaja: Anne Pirinen

Työelämän ohjaajat: Perhetyöntekijät Kaisa Piikki ja Päivi Vesa

Opinnäytetyön nimi: Tikkurilan avohuollon perhetyön kehittäminen asiakkaan näkökulmasta

Olemme Laurea-ammattikorkeakoulun sosionomi opiskelijoita ja olemme teke-
mässä opinnäytetyötä. Haemme tutkimuslupaa opinnäytetyössämme tehtävään
tutkimukseen. Teemme opinnäytetyössä tutkimuksen Vantaan Kaupungin avo-
huollon perhetyölle.

Tutkimuksessa tarkoituksena on käyttää aineistona perhetyöntekijöiden kerää-
miä asiakaspalautteita ja analysoida niitä. Käytämme tutkimuksessa myös per-
hetyöntekijöiden täyttämiä tilastolomakkeita asiakkaista ja niiden pohjalta tehty-
jä toimintakertomuksia. Palautetta on kerätty vuosilta 2005–2008 ja niitä on noin
30 kappaletta. Tilastolomakkeita on täytetty jokaisesta perheestä.

Käyttämässämme lomakkeissa ei ole kysytty henkilötietoja asiakkailta, joten
niissä ei tule ilmi asiakkaiden henkilötietoja. Kuitenkin joissain lomakkeessa sen
täyttäneet asiakkaat ovat laittaneet nimensä palautteenannon yhteyteen. Emme
kuitenkaan missään nimessä aio käyttää asiakkaiden nimiä tutkimuksessa tai
saattaa aineistoa ulkopuolisten käsiin. Aineisto on vain meidän ja ohjaavan
opettajamme (Anne Pirinen) tarkasteltavissa. Aineisto on perhetyön hallussa ja
mikäli meidän tarvitsee sitä kopioida, niin säilytämme ja tuhoamme aineiston
asianmukaisesti.

Tutkimme perhetyötä asiakkaan näkökulmasta ja sitä miten he ovat kokeneet
perhetyön. Tutkimuskysymyksemme ovat seuraavia:

1. Minkälaisia perheitä perhetyön asiakkaina on ollut ja millaista tukea perheet ovat saaneet?
2. Minkälaisia kokemuksia asiakkailla on perhetyöstä ja miten sitä tulisi heidän mielestään kehittää?

Ensimmäinen kysymys liittyy perhetyöntekijöiden täyttämiin perhetyön tilastolomakkeisiin ja vuosikertomuksiin. Lomakkeista selviää muun muassa, millaisia perheet ovat olleet ja minkälaista tukea he ovat perhetyöltä saaneet. Toinen kysymys koskee asiakkaiden täyttämiä palautteita ja tutkimuksemme varsinaista kohdetta. Palautelomakkeista pyrimme selvittämään, miten asiakkaat ovat kokeneet perhetyön ja nouseeko niistä kehittämistarpeita.

Liitteenä opinnäytetyömme suunnitelma.

Allekirjoitukset

Anne Pirinen

Maiju Huttunen

Ida Huhtapelto