

# TUETUN ASUMISEN JAKSO TUAS- PERHEYKSIKÖSSÄ

Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia  
toiminnasta

Minna Kumpulainen  
Santtu Viitala

Opinnäytetyö  
Huhtikuu 2012

Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





|   |                                  |   |
|---|----------------------------------|---|
| Tekijä(t)<br>KUMPULAINEN, Minna<br>VIITALA, Santtu  | Julkaisun laji<br>Opinnäytetyö   | Päivämäärä<br>16.04.2012                |
|   | Sivumäärä<br>91                  | Julkaisun kieli<br>Suomi                |
|   | Luottamuksellisuus<br>( ) saakka | Verkojulkaisulupa<br>myönnetty<br>( X ) |
| Työn nimi<br>Tuetun asumisen jakso Tuas-perheyksikössä - Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia toiminnasta   |                                  |   |
| Koulutusohjelma<br>Sosiaalialan koulutusohjelma   |                                  |   |
| Työn ohjaaja(t)<br>KIISKILÄ, Taja<br>MOILANEN, Johanna  |                                  |   |
| Toimeksiantaja<br>Mattilan perhetukikoti  |                                  |   |
| Tiivistelmä<br><p>Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Mattilan perhetukikodin yhteydessä sijaitsevan Tuetun asumisen perheyksikön eli Tuas:n kanssa. Tuas on ollut toiminnassa syksystä 2010 lähtien. Tuas:n palvelu on lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Tuas:n työskentely on tiivistä, intensiivistä, kokonaisvaltaista tukea antavaa, koska työskentely tapahtuu lähellä perheiden arkea.</p> <p>Opinnäytetyömme tarkoituksena oli tutkia Tuas:n toteutunutta toimintaa sekä selvittää Tuas:n yhteistyöverkostossa toimivien työntekijöiden sekä asiakasperheiden kokemuksia asiakastyöstä. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda tietoa Tuas:n toiminnasta, jota Jyväskylän kaupunki voisi hyödyntää Tuas:n toiminnan kehittämisessä.</p> <p>Tutkimuksemme on luonteeltaan kvalitatiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelmäksi valitsimme teemahaastattelun. Teemahaastatteluja tehtiin 7, joissa haastateltiin yhteensä 7 Tuas:n prosesseissa mukana vaikuttavia työntekijätahoja sekä 2 asiakasperheiden edustajia tammi-maaliskuun aikana 2012. Tutkimusaineiston analysointimenetelmänä käytettiin teoriaohjaavaa sisällönanalyysia.</p> <p>Tutkimuksestamme käy ilmi, että Tuas on toimintakaudellaan tarjonnut tukea vanhemmuudessa, lapsen ja vanhempien vuorovaikutuksessa sekä arjen- ja elämänhallinnassa. Toimintakaudella toteutunut työskentely vastaa Tuas:n prosessi-kaavion mallia. Työntekijöiden ja asiakkaiden kokemukset Tuas:n toiminnasta olivat pääsääntöisesti yhteneväiset. Yhteistyöverkosto koettiin ehdottoman tärkeäksi. Tuas:n työntekijöiden läsnäolo asiakasperheiden arjessa mahdollistaa yksilöllisesti suunnitellun työskentelyn. Toiminnalla saavutetaan asiakasperheiden omien muutostarpeiden havaitseminen ja motivoituminen kehittymään niissä. Haastateltujen kokemuksesta Tuas on pystynyt saamaan vaikutusta perheiden tilanteisiin. Kehittämiskohdiksi nousivat resursoinnin laskeminen toiminnan laajentuessa, palvelun rakenteiden selkiyttäminen sekä toiminnallisuuden lisääminen. Opinnäytetyömme tuo hyödyllistä tietoa toteutuneesta työstä työntekijä- ja asiakasnäkökulmasta Tuas:n kehittämiseksi.</p> |                                  |   |
| Avainsanat (asiasanat)<br>haastattelututkimus, lastensuojelu, lastensuojelun avohuolto, tuettu asuminen   |                                  |   |
| Muut tiedot   |                                  |   |



|   |  |  |
|---|--|--|
| Author(s)<br>KUMPULAINEN, Minna<br>VIITALA, Santtu  | Type of publication<br>Bachelor's Thesis | Date<br>16042012                           |
|   | Pages<br>91                              | Language<br>Finnish                        |
|   | Confidential<br>( ) Until                | Permission for web<br>publication<br>( X ) |
| Title<br>The supported Housing/Living period in The Family Unit of Tuas - The experiences of employee's and client's of the past activities   |  |  |
| Degree Programme<br>Degree programme in Social Services   |  |  |
| Tutor(s)<br>MOILANEN, Johanna<br>KIISKILÄ, Taja   |  |  |
| Assigned by<br>Mattilan perhetukikoti (The Mattila Family Support Home)   |  |  |
| Abstract<br><p>This bachelor's thesis was made in co-operation with The Family Unit of Supported Housing/Living (TUAS for short) which is part of the operations of the Mattila Family Support Home. The unit has been active since autumn 2010. Supported housing/living is a support measure of non-institutional child welfare. TUAS can offer close, intensive and comprehensive support because the employees can work close to the everyday life of the clients.</p> <p>The aim of the Bachelor's Thesis was to examine the past activities of the unit and to study the service-related experiences of the employees working close to the unit as well as those of the client families. The objective of the thesis was to produce information about the unit so that the city of Jyväskylä could use the results of the study in developing the unit's activities.</p> <p>The nature of the study was qualitative. The research method was chosen to be a theme interview. Seven theme interviews were conducted, and altogether seven employees close to the unit and two clients were interviewed during January and February 2012. The analysis of the data was conducted by using theory-based content analysis.</p> <p>Based on the study it can be said that the TUAS unit has offered support for parenthood, interaction between parent and child and for controlling everyday life. The work carried out during the operational period was equivalent to the scheme of Supported Housing/living process. The experiences of the employees and the clients were consistent in general. The presence of employees in the everyday life of the clients enables individually constructed working. This facilitates the clients' recognition of their own needs for change and their motivation to develop in those. The network of collaboration was experienced as an absolute must. Based on the experiences of the interviewees, the unit has had the capacity to impact on the life situations of the clients. The points where the unit needs to develop are the estimations of resource allocations as the unit's activities will expand, clarifying the structure of the service and increasing functionality. This thesis gives useful information about the work of the unit from the point of view of the employees and the clients for the development of TUAS.</p> |  |  |
| Keywords<br>interview research, child welfare, noninstitutional child welfare, supported housing/living   |  |  |
| Miscellaneous   |  |  |

# SISÄLTÖ

|   |    |
|---|----|
| 1 TUAS LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON TUKITOIMENA .....              | 1  |
| 2 LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO JA PERHETYÖ .....                    | 5  |
| 2.1 Lastensuojelun lähtökohdat ja avohuollon tukitoimet .....   | 5  |
| 2.2 Perhetyön historia ja kehitys .....                         | 8  |
| 2.3 Monimuotoinen perhetyö .....                                | 12 |
| 2.3.1 Perhetyötä tuen tarpeen mukaisesti .....                  | 14 |
| 2.3.2 Perhekuntoutus .....                                      | 16 |
| 3 MATTILAN TUETUN ASUMISEN PERHEYKSIKKÖ: TUAS .....             | 19 |
| 3.1 Tuettu asuminen avohuollon tukitoimena .....                | 20 |
| 3.2 Tuetun asumisen jakson prosessi .....                       | 24 |
| 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN .....                               | 26 |
| 4.1 Opinnäytetyön taustat, tavoitteet ja tutkimustehtävät ..... | 26 |
| 4.2 Tutkimusmenetelmät .....                                    | 27 |
| 4.3 Tutkimuksen eteneminen .....                                | 32 |
| 4.4 Teoriaohjaava sisällönanalyysi .....                        | 36 |
| 4.5 Tutkimuksen luotettavuus .....                              | 38 |
| 4.6 Tutkimuksen eettisyys .....                                 | 41 |
| 5 TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA TUAS:N TOIMINTAKAUDESTA .....       | 43 |
| 5.1 Taustatietoa .....  | 43 |
| 5.2 Tuas:n toiminta .....                                       | 45 |
| 5.3 Tuas:n asiakasperheiden jakson prosessi .....               | 49 |
| 5.3.1 Työntekijöiden roolit ja asiakasprosessin vaiheet .....   | 50 |
| 5.3.2 Yhteistyön toteutuminen .....                             | 53 |
| 5.4 Toiminnan sujuvat kohdat .....                              | 56 |

|  |    |
|--|----|
| 5.5 Toiminnan haasteet.....                          | 59 |
| 6 ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA TUAS:N TOIMINNASTA .....    | 63 |
| 6.1 Taustatietoa .....                               | 63 |
| 6.2 Tuas:n toiminta asiakkaiden näkökulmasta.....    | 64 |
| 6.3 Asiakasperheet Tuas-jakson prosessissa .....     | 66 |
| 6.4 Toiminnan sujuvat kohdat .....                   | 69 |
| 6.5 Toiminnan haasteet.....                          | 70 |
| 7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....                    | 71 |
| 7.1 Toiminnan kehittämisideoita työntekijöiltä ..... | 71 |
| 7.2 Johtopäätökset.....                              | 72 |
| 7.3 Jatkotutkimusaiheita .....                       | 78 |
| LÄHTEET.....   | 79 |
| LIITTEET.....  | 83 |
| Liite 1 Tuetun asumisen jakson prosessikaavio .....  | 83 |
| Liite 2 SWOT-analyysi kaavio .....                   | 85 |
| Liite 3 Haastattelurunko työntekijöille.....         | 86 |
| Liite 4 Haastattelurunko asiakkaille .....           | 88 |
| Liite 5 Kirje haastateltaville työntekijöille .....  | 90 |
| Liite 6 Haastattelusuostumus .....                   | 91 |

## **KUVIOT**

|  |    |
|--|----|
| KUVIO 1. Opinnäytetyömme vaiheet (Hirsjärvi ym. 2009b, 13–14).....   | 33 |
| KUVIO 2. Esimerkki työntekijöiden aineiston pelkistämisestä ja raakahavaintojen tekemisestä (Teema 2)..... | 38 |
| KUVIO 3. Tuas-jakso osana perheen elämää.....  | 74 |

## **TAULUKOT**

|  |    |
|--|----|
| TAULUKKO 1. Kvalitatiivisen luonteen toteutuminen opinnäytetyössämme (Hirsjärvi ym. 2009a, 161–166)..... | 29 |
| TAULUKKO 2. Hyvän tieteellisen käytännön toteutumisen arviointia opinnäytetyössämme.....                 | 40 |
| TAULUKKO 3. Työntekijöiden roolit ja työtehtävät asiakasprosessissa.....                                 | 51 |

## 1 TUAS LASTENSUOJELUN AVOHUOLLON TUKITOIMENA

Vuonna 2010 Suomessa lastensuojelun avohuollon asiakkaat lisääntyivät liki 8000 asiakkaalla, joka prosenteissa vastaa 11 %:n nousua edellisvuoteen verrattuna. Jyväskylässä 0-17 -vuotiaiden avohuollon asiakkuuksia oli 2 545 eli prosenteissa 9,8 verrattuna Keski-Suomen vastaavan väestön ikäryhmään. Tämä prosenttiluku on noussut vuoteen 2009 verraten prosentilla. Lastensuojelun avohuollon tarve siis lisääntyy kokoajan, joten uusien avohuollon tukitoimien tutkiminen on mielestämme erittäin tärkeää, kuten esimerkiksi Mattilan tuetun asumisen perheyksikön tutkiminen. (Kuoppala & Säkkinen 2011, 11.)

Avohuollon tukitoimia tulee tarjota ensisijaisimpina vaihtoehtoina ennen huostaanottoa tai sijaishuoltoa. Vuonna 2008 voimaan tullut uusi lastensuojelulaki (L 13.4.2007/417) määrittelee, että kuntien on järjestettävä lastensuojelun avohuollon tukitoimina toimeentulon ja asumisen turvaamista, muita lastensuojelun avohuollon tukitoimia sekä sijoitus avohuollon tukitoimena. Kuntien tulee myös vastata siitä, että lastensuojelu on järjestetty vastamaan sisällöltään sekä laajuudeltaan kunnassa esiintyvään paikalliseen tarpeeseen. (Verkkotoimitus 2012a.)

Perhetyö on monimuotoista työskentelyä, jonka määritelmä vaihtuu perustellun läh-tökohdan mukaan. Perhetyötä voidaan toteuttaa erilaisissa toimintaympäristöissä, kuten sosiaalitoimen ja neuvolan perhetyönä. Sitä voidaan myös jaotella erilaisin palveluin, joita ovat muun muassa neuvolat, päihdepalvelut, mielenterveyspalvelut sekä lastensuojelutyö. Tämän lisäksi sitä voidaan vielä kuvata erilaisin toiminnan läh-tökohtien asettelun mukaan. Esimerkiksi onko se lapsiperheiden neuvontaa ja ohja-usta, kotipalvelua, vai puuttumista vanhempien elämäntapoihin, jotka vaarantavat lasten turvallisuutta. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27.) Perhetyötä voidaan siis liittää moneen erilaiseen toimintaan myös lastensuojelussa. Perhetyön luonnetta voidaan liittää myös Mattilan tuetun asumisen perheyksikön toimintaan, jolloin katsoimme tarpeelliseksi tuoda myös perhetyön elementtejä näkyville opinnäytetyömme tieto-perustassa.

Mattilan tuetun asumisen perheyksikkö eli **Tuas** on uusi palvelu Jyväskylän kaupungilla, eikä sen toimintaa ole vielä juurikaan tutkittu. Tiedossamme kuitenkin on, että Tuas:iin on meidän opinnäytetyömme lisäksi tekeillä toinenkin opinnäytetyö. Opinnäytetyössämme työntekijöiden haastatteluissa nousi esille, että Tuas on alkanut nostaa suosiotaan Jyväskylän kaupungin lastensuojelun palveluverkossa. Opinnäytetyömme tuo uutta tutkimustietoa Tuas:n toiminnasta, jota voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä. Palvelun tarpeellisuudesta kertoo työntekijöiden haastatteluista noussut kokemus, että Jyväskylän kaupunki ja päättäjät ovat olleet myönteisiä kehittämään palvelua. Tämä taas puolestaan kertoo palvelun toimivuudesta ja tulokellisuudesta: se on pystynyt vastaamaan kaupungin toivomaan tarpeeseen. Haastatteluista myös selvisi, että Mattilan Tuas-yksikön yhteyteen ollaan hankkimassa lisää asuntoja ja toisen Tuas:n sisäisen työntekijän virka myös vakinaistettiin syksyllä 2011. Omasta mielestämme tämä kertoo myös siitä, että Tuas on osoittanut tarpeellisuutensa kaupungille. Jos kaupunki ei olisi nähnyt Tuas:n palvelulla jatkuvuutta, ei se olisi lähtenyt laajentamaan sen toimintaa.

Tuas kuuluu Jyväskylän Mattilan perhetukikodin yhteyteen, joka on ympärivuorokautista kriisi- ja vastaanottokotipalvelua tarjoava lastensuojelulaitos 0-12-vuotiaille lapsille (Perhetukikoti 2012). Ehdotuksen Tuas:n toiminnan tutkimiseen saimme Mattilan perhetukikodin sekä Tuas:n yhteiseltä johtajalta. Mattilan perhetukikoti toimii siis opinnäytetyömme toimeksiantajana. Tuas on syksystä 2010 lähtien tarjonnut tuetun asumisen palvelua Jyväskyläläisille perheille. Palvelun tarkoituksena on tukea asiakasperheitä intensiivisen tuen ja hoidon muodoin vahvistamalla heidän omaa toimintakykyä ja vuorovaikutusta lasten/lapsen kanssa. (Mattilan perhetukikodin perehdyttämiskansio 2010, 25; Tuetun asumisen perheyksikkö (Tuas) 2011.)

Meidän molempien opinnäytetyön tekijöiden ammatillinen kiinnostuksemme kohdentuu lastensuojelutyöhön. Tästä syystä olemme halunneet jo lähtökohtaisesti löytää opinnäytetyömme aiheen lastensuojelutyön kentältä. Opinnäytetyön kautta pääsimme syventämään tietämystämme lastensuojelutyöstä omaa ammatillista kasvuamme ajatellen. Tuas:n toiminnan tutkimisen kautta saimme myös mahdollisuuden osallistua uuden palvelunmuodon kehittämiseen, mikä oli mielestämme erityisen kiinnostavaa.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää Tuas:n ensimmäisen toimintakauden ajalta Tuas:n yhteistyöverkoston lukeutuvien työntekijöiden sekä Tuas:ssa olleiden asiakasperheiden kokemuksia toteutuneesta työskentelystä. Tavoitteenamme oli nostaa esille, mikä työskentelyssä on ollut toimivaa ja mikä ei, sekä löytää toimintaa estäviä tekijöitä ja yhtäältä myös elementtejä, jotka tukivat työn sujuvuutta. Tavoitteenamme oli myös selvittää, miten Lastensuojelun avohuollon asiakasperheiden suunnitelmallisen tuetun asumisen jakson prosessikaaviossa (Liite 1) esiintyvien eri työntekijöiden työtehtävät ja roolit toteutuivat asiakasprosessien eri vaiheissa työntekijöiden kokemusten perusteella. Pyrimme myös selvittämään, miten asiakkaiden ja työntekijöiden näkemykset Tuas:ssa tehdystä asiakastyöstä kohtasivat vai kohtasivatko ne. Opinnäytetyössämme käytimme aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Haastatteluja teimme yhteensä seitsemän (7) ja haastateltuja henkilöitä oli yhteensä yhdeksän (9): seitsemän työntekijää ja kaksi asiakasperheiden vanhempaa.

Rajasimme opinnäytetyömme aiheen kohdistuvan Tuas:n aloitusvuoteen, jolloin asiakastyöskentelyä oli jo ehditty työstämään alusta loppuun. Pääpaino opinnäytetyössämme oli työntekijöiden kokemuksista Tuas:n toimivuudesta ja asiakasperheillä haimme opinnäytetyöhömmme ainoastaan vertausnäkökulmaa työntekijöiltä saatuun aineistoon. Opinnäytetyömme kohdetta olisi voinut tutkia laajemminkin esimerkiksi useammalla haastateltavalla asiakkaalla, mutta rajaukset oli tehtävä, ettei opinnäytetyömme aineisto olisi kasvanut liian suureksi kokonaisuudeksi. Tämä olisi myös pitkitänyt opinnäytetyömme valmistumista.

Tutkimuskysymyksemme olivat:

1. Miten Mattilan perhetukikodin tuetun asumisen perheyksikkö on toiminut ensimmäisellä toimintakaudellaan?
  - 1.1. Mitkä ovat asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemusten eroavaisuudet ja vastaavuudet tuetun asumisen jakson toimivuudesta asiakasprosessin eri vaiheissa?
2. Mikä on ollut toimivaa tuetun asumisen perheyksikön asiakastyössä ja mikä vastaavasti ei ole toiminut asiakastyössä?
  - 2.1. Toteutuvatko prosessikaavion työntekijöille määrittämät työtehtävät ja roolit työntekijöiden näkökulmasta käytännön asiakastyössä?
3. Mitkä ovat tuetun asumisen jakson haasteet ja kehittämiskohteet?
  - 3.1. Mitkä ovat asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemusten eroavaisuudet ja vastaavuudet tuetun asumisen jakson toimivuudesta asiakasprosessin eri vaiheissa?

Opinnäytetyömme raportoinnin aloitamme tietoperustan käsittelyllä. Lähestymme Tuas:a ja sen toimintaa lastensuojelun avohuollon sekä perhetyön lähdekirjallisuuden kautta. Tietoperustan jälkeen esittelemme opinnäytetyömme kolmannessa luvussa Tuas:n sekä toimeksiantajamme Mattilan perhetukikodin. Tässä myös esittelemme tarkemmin tuetun asumisen palvelua ja Tuas:iin tekeillä olevaa prosessikaavioita. Neljännessä luvussa avaamme opinnäytetyömme tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitteita, sekä tuomme esille menetelmät, joita olemme käyttäneet opinnäytetyössämme. Tämän jälkeen siirrymme saatuihin tuloksiin. Viidennessä luvussa esittelemme opinnäytetyömme tuloksia *työntekijöiden* näkökulmasta, jonka jälkeen luvussa kuusi esittelemme tuloksia *asiakkaiden* näkökulmasta. Tulososioita seuraa luku seitsemän, jonka aloitamme esittelemällä työntekijöiden haastatteluista nousseita kehittämisideoita Tuas:n toimintaan. Samaisessa luvussa käsittelemme myös työntekijöiden ja asiakkaiden tuloksiin pohjautuvia johtopäätöksiämme, joka sisältää myös pohdinnan sekä jatkotutkimusaiheet toiminnan kehittämiseksi.

## 2 LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO JA PERHETYÖ

Tässä luvussa avaamme opinnäytetyömme tietoperustaa. Tuas:n palvelu on lastensuojelun avohuollontukitoimi. Olemme siis hyödyntäneet lastensuojelun avohuollon lähdekirjallisuutta tukemaan opinnäytetyötämme. Työntekijöiden haastatteluista nousi esille, että Tuas:ssa toteutettavasta työstä löytyy perhetyön elementtejä ja piirteitä. Haastatteluissa Tuas:a ei varsinaisesti kuitenkaan sanottu perhetyöksi, vaan se miellettiin asiakasperheiden kanssa yhdessä työskentelyksi. Yksikön palvelua ei myöskään lainmukaisesti lueta perhetyöhön, vaan lastensuojelulain 36 § eli lastensuojelun avohuollon muihin lasta ja perhettä tukeviin palveluihin (ks. L 13.4.2007/417, 36§). Myös Vilén, Hansen, Janhunen, Kytöpuu, Salo, Seppänen, Seppänen ja Tapio (2010, 32) kuvaavat, että lastensuojelun perhetyön työskentely toteutetaan yleisimmin *perheiden kotona*.

Haastatteluista kävi ilmi, että käsitys siitä, minkä työmuodon määrittäminen Tuas:n palvelu lukeutuu, oli työntekijöillekin ilmeisen epäselvää ja näkemyksiä oli monenlaisia. Eräs haastateltu esimerkiksi kuvasi Tuas:n palvelun olevan lastensuojelun avohuollon *avopalvelua*. Haastatteluiden perusteella palvelun määrittelemättömyys johtuu mielestämme siitä, että palvelu on vielä niin uutta ja sen kokonaisuuden määrittelemisen vasta kehitteillä. Tietoperustaa olemme kuitenkin rakentaneet lainmäärittysten lisäksi myös sen perusteella, miten haastatellut kuvasivat Tuas:n toimintaa ja millä käsitteistöllä sitä määriteltiin: haastatellut työntekijät kuvasivat toimintaa lastensuojelun avohuollon ja vielä tarkemmin perhetyön luonteella. Tietoperustan kautta pyrimme kuvaamaan, minkä luonteista Tuas:n palvelu on ja perustelemme myös sen tarpeellisuutta lastensuojelun palveluverkossa.

### 2.1 Lastensuojelun lähtökohdat ja avohuollon tukitoimet

Suomessa lastensuojelua ohjaa lastensuojelulaki. Uusi lastensuojelulaki astui voimaan 1.1.2008 (L 13.4.2007/417, 94§). Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) 3 §:ssä määritellään lastensuojelun olevan lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua, jossa sitä toteutetaan tekemällä lastensuojelun tarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma asiakkaan lastensuojelutarpeen mukaisesti. Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417) 11 §:n

mukaan kuntien on huolehdittava siitä, että lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan kunnan tarpeen mukaisesti. Toimielin, joka vastaa sosiaalihuollosta kunnassa ja hallinnoi lastensuojelun järjestämistä, voi olla esimerkiksi sosiaalilautakunta, perusturvalautakunta tai vastaava. Esimerkiksi Jyväskylän kaupungissa lastensuojelun järjestäminen kuuluu perusturvalautakunnan toiminnan piiriin. (Taskinen 2010, 33; ks. myös Perusturvalautakunta 2009–2012.)

Lastensuojelun palvelujärjestelmä on jatkuvan kehittämisen alla. Erityisesti kehittämisen kohteena ovat avohuollon tukitoimien palvelut, koska niiden tulisi olla ensisijaisin tukitoimien muoto. Taskinen (2010, 71) toteaa, että avohuollon tukitoimien määrä ja laatu vaihtelevat kunnittain, koska niiden on vastattava paikallista tarvetta kuten lastensuojelun järjestämisen yleensäkin (ks. myös Heino 2008, 3). Lastensuojelu on monitasoista *lasten* suojelua ja raamit sille antaa YK:n lapsen oikeuksien yleis-sopimus. Voidaan ajatella, että lastensuojelun tarpeellisuus kertoo siitä, että yhteiskunta ei ole pystynyt riittävästi tukemaan Suomen perheitä. Tämän kyseisen seikan muuttamiseksi ja lastensuojelun toteutumiseksi on lasten ja lapsiperheiden palveluverkkoa kehitettävä eri sektoreilla. (Taskinen 2010, 19–20.) Lapsen oikeuksien yleis-sopimusta on noudatettava yhtäläisessä merkityksessä kuin lainsäädäntöä. Sen tarkoituksena on vahvistaa lasten ihmisarvoa, todentaa lasten oikeus huolenpitoon ja osallisuuteen, sekä varmistaa erityinen suojelu lapsille, jotka sitä tarvitsevat. Bardy (2011, 30) kuvaa Lapsen oikeuksien yleissopimusta näin: ”Sopimus korostaa lapsuuden ja vanhemmuuden ainutlaatuista asemaa ja merkitystä niin yksilöille kuin yhteiskunnalle”. Sopimuksen tarkoituksena on muistuttaa, että jokainen ihminen on oikeutettu sekä velvoitettu kunnioittamaan yhtäläisen ihmisarvon tunnustamista: uskoa jokaisen ihmisen perusoikeuksiin, arvoon ja merkitykseen. (Mts. 30–31.)

Keskeisintä lastensuojelutyössä on tukea vanhempia heidän kasvatustehtävissään, edistää ja turvata lasten kokonaisvaltaista hyvinvointia sekä vaikuttaa lapsen kasvuoloihin, jos niissä todetaan olevan puutteita (Verkkotoimitus 2012b). Puhuttaessa lastensuojelusta ja lastensuojelun asiakkuudesta, on muistettava sen kannalta kaksi tärkeää seikkaa ihmisoikeussopimusten pohjalta: lapsen edun periaate sekä yksityiselämän ja perhe-elämän suojan periaate. Bardy (2011, 30) toteaa, että koottu käsitys ihmisten oikeuksista ja tarpeista palvelee hyvinvointipoliittisen ajattelun kehittymistä lapsi- ja perhepolitiikassa, joista erityisesti lastensuojelu työssä. (Taskinen 2010, 23;

ks. myös Yleissopimus lapsen oikeuksista n.d.) Heino (2008, 17) kuvaa lastensuojelutyötä seuraavanlaisesti:

*Lastensuojelutyö on kokonaisvaltaista. - -. Lastensuojelussa työtä tehdään ihmisten kanssa; työ perustuu inhimillisiin kohtaamisiin, yhteyksien rakentamiseen. - -. Työ on kaikilla tasoilla suhdeperusteista - -. (Ks. myös Heino 2011, 70–71.)*

Kyseinen määritelmä kuvaa hyvin myös Tuas:n toiminnan luonnetta. Työntekijöiden haastatteluissa merkittävänä työskentelyssä pidettiin sitä, että se on *kokonaisvaltaista perheiden tukemista*. Työskentely Tuas:ssa koostuu asiakasperheiden kohtaamisista heidän arjessaan ja edellytyksenä työskentelyn toteutumiseksi pidettiin suhteen muotoutumista Tuas:n työntekijöiden sekä asiakasperheiden välillä. Myös Vilén, Tapio, Janhunen, Nissinen ja Seppänen (2010, 91) kertovat, että perhetyössä ammattillisuus muodostuu vuorovaikutuksesta ja että asiakastyössä nykyään korostetaan työntekijän ja asiakkaan tasavertaista kohtaamista.

Taskisen (2010, 69) mukaan lastensuojelussa tulisi toteuttaa lievimmän riittävän toimenpiteen periaatetta. Lastensuojelussa asiakkaille on tarjottava palveluista sitä, joka vähiten vaikuttaa tai rajoittaa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta (Mts. 25). Kiteytettynä tämä tarkoittaa, että lasta ja perhettä on tuettava aina ensisijaisesti avohuollollisin tukitoimin ja omassa kotonaan. Kun kodissa tapahtuva tukikaan ei riitä turvaamaan lapsen/lasten kehitystä, on perheen arki muodostettava muualla kuin kotioloissa. Tällöin on lapsen edunmukaista miettiä huostaanoton mahdollisuutta, jos lapsen kasvuolosuhteiden katsotaan vakavasti vaarantavan lapsen terveyttä tai kehitystä (L 13.4.2007/417, 40§). Huostaanoton tulisi olla kuitenkin aina äärimmäisin vaihtoehto ja apu tulisi pyrkiä ensisijaisesti antamaan avohuollollisin keinoin; avohuollon sijoituksena tai vaihtoehtoisesti myös tuetussa asumisessa. (Heino 2008, 19; Heino 2011, 73.)

Kun perheen arki on tarpeellista järjestää muualla, on Tuas uusi vaihtoehto Jyväskylän kaupungilla tarjota perheen tarvitsema tuki avohuollollisena tukitoimena. Haastatteluissa Tuas nähtiin ainutlaatuisena vaihtoehtona, koska sen tarjoaman tuen kuvattiin sijoittuvan laitospuoleisesta ja kotiinpäin tehtävän perhetyön väliin. Tuas on siis uusi vaihtoehto tarjota avohuollollista tukea perheille, joille laitospuoleinen tuki on liian vahvaa tai perheille, jotka eivät koe mielekkäänä kotiin tehtävää perhetyötä,

mutta tarvitsevat kuitenkin tiivistä tukea. Vaikka asiakkaat sijoittuvat Tuas-jaksolle tiettyyn yksikköön kodin ulkopuolelle, ei heidän itsemääräämisoikeuttaan rajoiteta: haastatteluissa palvelun kerrottiin perustuvan vapaaehtoisuuteen ja asumisen Tuas:ssa olevan perheillä itsenäistä, mutta tuettua.

Lastensuojelulain (L 13.4.2007/417, 34§) mukaan avohuollontukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä, sekä tukea ja vahvistaa perheen vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Avohuollon lastensuojelutyössä nouseekin esille ohjauksen ja neuvonnan elementti. Avohuollon tukitoimia on toteutettava mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen, lapsen vanhempien tai huoltajien kanssa. Kaikilta osapuolilta odotetaan aktiivisuutta ja osallistumista avohuollon palvelun järjestämiseen, jotta perheille saataisiin järjestettyä tarkoituksenmukainen ja heidän tarpeisiinsa vastaava tuki. Avohuollon tukitoimien on perustuttava vapaaehtoisuuteen, mikä pätee myös Tuas:n palveluun. On myös tärkeää, että perheen vanhemmat tai huoltajat ovat suostuvaisia sitoutumaan ja vastaanottamaan palvelun. Kuten aiemmin jo mainittu, kuvattiin Tuas:n palvelu erään työntekijän näkökulmasta lastensuojelun avohuollon avopalveluksi, jolloin molempien osapuolten sitoutumisen merkitys työskentelyyn kasvaa, jotta saavutettaisiin asiakasperheiden yksilöllisesti suunniteltujen tavoitteiden toteutuminen. Jos palvelun saaja tai palvelun saajan perheessä on 12 vuotta täyttäneitä lapsia, on heiltä myös pyydettävä suostumus tuen järjestämiseen. (Räty 2007, 201–203.)

## **2.2 Perhetyön historia ja kehitys**

Perhetyön alkujuurena ajatellaan olevan Mannerheimin lastensuojeluliiton järjestämät kodinhoitajatyönkoulutukset 1930–40-luvun Suomessa. Heino (2008, 20) kertoo, että 1970-luvulla Ruotsissa kehiteltiin Hemma hos-malli, jossa terapeutit ryhtyivät soveltamaan ammatillisuuttaan perheiden kotona. Tämä työmuoto jalkautui Suomeen tehostettuna kotipalvelu-mallina. Tästä alkoi tehostetun perhetyön kokeilu Suomessa, jonka innoittamina myös järjestöt ryhtyivät kehittämään perhetyön muotoja. Ensi- ja turvakotien liitto kehitti Alvari-perhetyön vuonna 1989 ja myöhemmin se toi myös Suomeen intensiivisen Families First kriisiperhetyön-mallin. (Heino 2008, 20; ks. lisää Historia n.d; Alvari-perhetyö n.d.; Ensi- ja turvakotienliitto ry 2008, 18.)

Heinon (2008, 20) mukaan 1980-luvulta alkoi ”lastensuojelulaitosten purku”-vaihe. Meidän näkemyksestämme Suomi elää tätä vaihetta edelleen, vaikka paljon on muuttunut ja monessa menty eteenpäin. Tämän vaiheen syntyminen vahvisti avo- huollollisten tukitoimien kehittymistä sekä mahdollisti lastensuojelutyön painottumi- sen avo- huollollisempaan toimintaan. Näin se on myös tukenut perhetyön kehittämis- tä sekä sen juurtumista lastensuojelun palveluihin. Perhetyön nopea kehittyminen, palveluiden monipuolistuminen sekä tiukka juurtuminen palvelujärjestelmään kertoo sen tarpeellisuudesta sekä monimuotoisesti sovellettavasta työmuodosta. (Heino 2008, 20–21.) Jyväskylän kaupungin Mattilan perhetukikodin alainen Tuas on yksi esimerkki perhetyön kehittämisestä sekä työmuodon sovellettavuudesta, vaikka sitä ei perhetyöksi varsinaisesti määritelläkään. Haastatteluista käy ilmi, että Tuas:n ke- hittyminen on lähtenyt Jyväskylän lapsiperheiden tuen tarpeista ja ajatuksesta, miten voitaisiin tukea tiiviisti *koko* perheitä eli tehdä uudella tavalla työtä perheiden kans- sa. Juuret Tuas:n palvelulla ovat siis lastensuojelun laitoshoidon ja perhetyön työken- tältä asiakastyöstä.

Viime vuosikymmenten aikana lastensuojelun kehittäminen on ollut merkittävästi pinnalla. Useita erilaisia lapsiin, nuoriin ja perheisiin kohdistuvia kehittämisohjelmia on käynnistetty. Heino (2008, 35) toteaa myös, että valtionavustuksilla on rahoitettu vuoteen 2008 mennessä viiden vuoden välisenä aikana noin 100 erilaista lastensuoje- luhanketta. Lastensuojelun monivuotinen kehittämistyö sai myös arvoisensa meriitin kun lastensuojelulakiuudistus tuli voimaan vuonna 2008. Nämä erilaiset hankkeet ovat onnistuneet nostamaan sosiaalipalveluverkosta ja palveluiden toteuttamista- voista useita eri kohtia, jotka kaipaavat kehittämistä ja panostamista. Heinon (2008, 36) mielestä pohdittaessa lastensuojelun avo- huollon ja perhetyön kehittämistä, suu- rimpana kysymyksenä nousee, miten kyseisten palvelujen saatavuus pystyttäisiin tasa- arvoistamaan kuntien ja seutukuntien välillä. (Mts. 35–36; ks. myös Viitala & Saloniemi 2005; Sosiaalipalveluiden muutoksen seuranta- ja arviointitutkimus (Paras- Sos) 2008–2011; Kasteohjelma 2008–2011; Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoin- nin politiikkaohjelma 2007; Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin politiikkaoh- jelma 2007; Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelmasta oma opas nuorille 2012.)

Lastensuojelussa olisi ehdottoman tärkeää selkiyttää, mitä käsitteistöä mistäkin pal- velusta käytetään. Esimerkiksi perhetyö: lastensuojelun perhetyön toimintamuotoja

on paljon, käsitteistö on laaja ja toiminnan kehittyessä se myös kokoajan laajentuu. Perhetyö on toimintamuotona myös aika pirstaleista, koska kunnilla on suhteellisen vapaat kädet perhetyön toteuttamiseen. Tämä luo haasteita paikallisella tasolla saada kokonaisvaltainen ymmärrys palveluista sekä palveluiden sisällöstä. Kun kyse on perheille tarjottavista peruspalveluista, olisi tärkeää tehdä selkiyttävä ero lastensuojelun ehkäiseviin palveluihin ja puhua tällöin *perhepalveluista*. Tällöin pystytään määrittämään paikallisella tasolla ymmärrettäväksi, minkä palvelun piirissä asiakkaat milloinkin ovat. Jos perhetyö pystytään kiinnittämään jonkin peruspalvelun osaksi sen toteuttaessa perhetyön piirteitä, voidaan sen eteen lisätä perhetyön-määre, jolloin se kertoo palvelun luonteesta perhetyönä. (Heino 2008, 39.)

Tästä näkökulmasta olisikin tärkeää määritellä ja selkiyttää, mihin palveluun ja työmuotoon Tuas kuuluu ja luoda sille omat palvelumäärittämisensä. Myös erään haastatellun työntekijän näkökulmasta nousi ajatus, että Tuas:n toiminnan rakenteita pitäisi selkiyttää ja saada toiminnasta strukturoidumpaa. Olisi paikallisellakin tasolla ymmärrettävämpää, jos määriteltäisiin, mitä käsitteistöä Tuas:sta käytettäisiin ja osattaisiin määrittää, mihin palvelu todellisuudessa vastaa. Näin voitaisiin välttää toiminnan liittäminen jo johonkin olemassa olevaan toimintaan, sekä toiminnan eriytyminen omaksi, itsenäiseksi toimijaksi. (Heino 2008, 39.)

Perhetyö-toiminta eli palvelut, jotka ovat luonteeltaan perhetyötä, ovat lisääntyneet. Toiminta on myös haarautunut erilaisiin yksiköihin sekä hajaantunut monelle tasolle (Heino 2011, 69). Perhetyö on työskentelyä, joka tapahtuu konkreettisesti kosketuksissa perheen arkeen, mikä antaa työlle suuret mahdollisuudet. Tätä voidaan mahdollisesti pitää yhtenä tekijänä, miksi perhetyön kehittämiseen alati panostetaan ja toimintaa laajennetaan. Joskus myös perhetyön antamien mahdollisuuksien takia luodaan hieman surrealistisiakin tavoitteita ja toiveita. Tulisi kuitenkin muistaa, että perhetyöllä kuten myös Tuas:lla tai millä tahansa muulla lastensuojelun tukitoimella on rajallisuutensa ja ne ovat usein yksinään vain osa perheiden kanssa toteutettavasta työskentelystä. Haastatteluissa kuvattiin, että Tuas ei yksin pysty vastaamaan kaikkiin tuen tarpeisiin, mikä nostaakin taas moniammatillisen yhteistyön merkitystä kokonaispalettina asiakasperheiden eduksi (ks. kuvio 3.). (Rönkkö & Rytönen 2010, 298–299.)

Haastatteluista selvisi, että Tuas-jaksolla työntekijät voivat työskennellä lähellä perheiden arkea, jonka johdosta työskentelyn on mahdollista rakentua hyvin tiiviiksi. Tämän perusteltiin mahdollistuvan siitä syystä, että Tuas:ssa asiakasperheet asuvat itsenäisesti. Tällöin heidän arkensa näyttäytyy aitona, jolloin asiakasperheiden yksilölliset tuen tarpeet selkiytyvät sekä Tuas:n sisäisille työntekijöille, yhteistyöverkostoille että asiakasperheille itselleen. Näin asiakasperheiden työskentely on heidän tuen tarpeistaan lähtöisin suunniteltua sekä jakson tavoitteet säilyvät realistisina, kun työntekijät näkevät konkreettisesti asiakasperheiden arjen sujumista.

Perhetyön yhtenä kehityssuuntana voidaan pitää työn pedagogisoitumista (Rönkkö ym. 2010, 299). Toiminnassa painottuu yhä kasvavammassa määrin psykososiaalinen tukeminen, keskustelutyön merkitys ja ammatillisempi auttaminen. Myös Tuas:n palvelussa keskustelutyön merkitys nähtiin sekä työntekijä- että asiakasnäkökulmasta hyvin tärkeäksi. Eritoten haastatellut asiakkaat nostivat merkittäväksi osaksi työskentelyä kahdenkeskiset keskustelut työntekijöiden kanssa, sekä mahdollisuuden terapeuttisluontoisiin keskusteluihin. (Mts. 289–299.) Kotiavun tarve ja arjessa selviytymisen tukemisen tarve ei ole kuitenkaan paikallisella tasolla vähentynyt. Joissain tapauksissa on siis aiheellista kytkeä asiakasperheille päällekkäin erilaisia palveluita (perhetyötä, kodinhoito-, lastenhoito-, psykologi-palvelua), jotta päästäisiin kokonaisvaltaiseen perheen tukemiseen. Rönkkö ja muut (2010, 289) kertovat, että eri vuorokauden aikoina tarjottaville perhetyön palveluille on havaittu olevan tarvetta, mutta järjestäjiä näille palveluille ei ole tullut. (Mts. 299.)

Tuas:n palvelu on haastateltujen työntekijöiden mukaan, kuten aiemmin jo todettu, kehitetty siis tukemaan koko perheitä ja toteutuneella toimintakaudellaan palvelu on tarjonnut tukea muun muassa elämän- ja arjenhallintaan liittyvissä asioissa. Asiakasperheillä on myös haastateltujen mukaan ollut tarvittaessa muita palveluja Tuas-jakson rinnalla, jotta asiakasperheen ympärille rakennettu tuki olisi kokonaisvaltaista. Tuas:n palvelu vastaa siis tältäkin osin (kuten myös työskentelyn pedagogisuudeltaan) yhteen perhetyön kehityssuuntaan. Tuas:ssa työntekijät ovat läsnä päivittäin, sekä joskus sovitusti myös iltaisin sekä viikonloppuisin. Tuas siis pystyy tukemaan asiakasperheitä eri vuorokaudenaikoina. Jyväskylän kaupungista on siis tullut yksi eri vuorokauden aikoina tukea perheille järjestävä taho.

Varhaisen puuttumisen toiminta-ajatusta on kehitetty Terveiden ja hyvinvoinnin tutkimuslaitoksen toimesta (ks. lisää esim. Pyhäjoki & Koskimies 2009). Tavoitteena varhaisen puuttumisen toiminta-ajatuksella on:

*-- edistää työntekijöiden ja perheiden ennakoivaa puuttumista huolenaiheisiin, selkeyttää perheiden, työntekijöiden ja muiden toimijoiden yhteistyötä sekä edistää rakentavaa ja kunnioittavaa vuorovaikutusta osapuolten välillä. (Rönkkö ym. 2010, 299).*

Tämän toiminta-ajatuksen kehittämisen toimeenpanijana on ollut kokemus siitä, että perheiden tuen tarpeet ja huolet tulevat esille liian myöhään, kun palveluiden tulisi olla oikean aikaisia ja luonteeltaan ehkäiseviä. Myös Tuas:n palvelu on haastateltujen mukaan pyritty kehittämään luonteeltaan ehkäiseväksi eli huolenaiheita pyritään arvioimaan sekä puuttumaan niihin ennakoivasti. Kaikki haastatellut totesivat, että monimuotoinen yhteistyö Tuas:ssa pohjaa kokonaisvaltaisen tuen rakentumista sekä selkiyttämistä asiakasperheille. Myös asiakkaiden sitoutuminen ja suhteen muotoutuminen työntekijöiden ja asiakasperheiden välillä nähtiin edellytyksenä tavoitteellisen työskentelyn toteutumiselle. Toinen haastatelluista asiakkaista myös kertoi tunteensa, että työntekijät olivat oikeasti kiinnostuneita hänen tuen tarpeistaan ja kehittymisestään. Hän myös korosti, että Tuas:n työntekijöillä on positiivinen työskentelyote, jonka hän koki itse merkitykselliseksi. Tuas:n toiminta on siis vastannut kyseistä toiminta-ajatusta. (Mts. 289–299.)

### **2.3 Monimuotoinen perhetyö**

Perhetyö on lastensuojelun avohuollon tukitoimi (ks. L 13.4.2007/417, 36 §). Työmuotona perhetyötä on pyritty jäsentelemään monin eri tavoin, ja usein sitä on kuvattu sen toimintaympäristön mukaisesti tai sen käyttötilanteiden mukaan (ks. Heino 2008, 23–25). Perhetyön toteutustavasta huolimatta peruslähtökohta perhetyölle on perheiden elämästä nousevat haasteet ja tuen tarpeet, joita voivat muun muassa olla lapsen kehitykseen ja/tai kasvatukseen liittyvät asiat, elinolot, perhe-elämän, arjen ja vanhemmuuden tukeminen sekä perheen ja sen yksilöiden hyvinvoinnin lisääminen. (Rönkkö ym. 2010, 27–28.)

Perhetyö-käsitteen moniulotteisuuden johdosta voitaisiin sen suojiin linkittää lähes kaikki työ, jota tehdään perheiden parissa, kuten myös Tuas:n palvelu. On kuitenkin

tärkeää erottaa perhetyö tai sen luonteiset palvelut niiden suunnitelmallisuuden ja tavoitteellisuuden tähden noin sanotuista avoimista perhepalveluista, joihin asiakkaat hakeutuvat itsenäisesti ja tuottavat itse omat tavoitteensa. Perhetyössä työntekijän rooli on aktiivinen ja toiminnalla on intervention elementti, sekä sen tarkoituksena on saada vaikutusta perheen tilanteeseen. Myös Tuas:n palvelussa työntekijöiden rooli on aktiivinen, vaikka asiakasperheet asuvatkin itsenäisesti Tuas:n asunnoissa. Palvelun päätavoitteeksi haastatteluista myös nousi saada vaikutusta perheiden tilanteisiin siinä mielessä, että he pystyisivät perheenä kotiutumaan. (Rönkkö ym. 2010, 28–29; ks. myös Heino 2008, 39.)

Perhetyötä voidaan kuvata eräänlaisena prosessina asiakkaiden elämässä, joka määrytyy heidän elämäntilanteidensa mukaan. Työmuotona perhetyötä voidaan kuvata myös sellaisena, ”jolla on omat itsenäiset tehtävänsä, työmuotonsa ja työntekijänsä” (Rönkkö ym. 2010, 31). Tällöin perhetyö toteutuu prosessina, joka keskittyy perheen kanssa työskentelyyn, se on suunnitelmallista sekä sillä on tietyt tavoitteensa. Tätä muotoa toteuttavat myös tietyt työntekijät ja työlle toteuttamiselle on oma paikkansa. Tähän työmuoto kuvaukseen voidaan Tuas:n toiminta myös asettaa. (Rönkkö ym. 2010, 31.) Tuas-jaksoa on kuvattu ja kehitetty prosessiluontoisena palveluna: sen toteutumista sekä sen merkitystä asiakasperheiden elämässä (ks. liite 1; ks. lisää luku 3.2). Tuas-jakson työskentely ja eteneminen toteutuvat prosessikaavion mukaan eri vaiheiden kautta. Haastateltujen kokemus toteutuneesta työskentelystä vastasi prosessikaavion kuvausta Tuas-jakson toiminnasta. Haastatteluista ilmeni myös, että työskentely suunnitellaan asiakasperheiden tarpeiden mukaisesti eli prosessina jakso määrittyy asiakasperheiden elämäntilanteiden mukaan. Tuas:lla on myös omat työntekijänsä, jotka toteuttavat asiakasperheille yksilöllisesti suunniteltua työskentelyä yhteistyöverkoston kanssa heidän tavoitteidensa saavuttamiseksi Tuas-yksikössä. Prosessina Tuas nähtiin myös tietyn ajan kestäväenä jaksone ja osana isompaa kokonaisuutta asiakasperheen elämässä (ks. kuvio 3.).

### ***2.3.1 Perhetyötä tuen tarpeen mukaisesti***

Perhe-käsitettä voidaan määritellä eri lähtökohdista. Perheen kokoonpanon määrittämiselle voidaan löytää biologisia, juridisia sekä emotionaalisia perusteita. Paikallisella tasolla perhe-käsite ymmärretään usein hyvin yksilöllisesti siitä näkökulmasta, keitä perheet mieltävät ja tuntevat olevan perheen jäseniä. Perhe-käsitettä määritellään myös viranomaistaholla sekä lainsäädännössä. Termit, joita viranomaistahon asiayhteyksissä käytetään voivat olla hyvin erilaisia niihin termeihin verrattuna, mitä perheiden jäsenet käyttävät puhekielessä kuvamaan omaa perhettään (esim. meidän vanhukset/rakkaat vs. lähiomainen/huoltaja). (Kurki-Åstedt, Jussila, Koponen, Lehto, Maijala, Paavilainen & Potinkara 2008, 11–12; ks. myös Vilén ym. 2010, 10.)

Puhuttaessa ydinperheestä, tarkoitetaan sillä sitä, että perheen yksilöt ja jäsenet ovat toisiinsa kytköksissä biologisin perustein. Ydinperheen voi muodostaa perhe, jossa on molemmat vanhemmat ja lapsi/lapsia tai perhe, jossa on toinen vanhemmista ja lapsi/lapsia. Biologisin perustein perheen käsitteeseen sidotaan myös isovanhempien suhde ydinperheeseen sekä perheen sisarusten väliset suhteet, eikä pelkästään vanhempien ja lasten väliset suhteet. Perhe voi määrittyä toisaalta myös emotionaalisiin perustein. Tällöin biologista sidettä tiettyyn henkilöön ei ole, mutta hänet koetaan niin rakkaaksi ja henkisesti tärkeäksi, että hänet nähdään osaksi perhettä. Rakenteet perheissä muodostuvat osaltaan perheiden sisäisistä suhteista: suhteet niiden henkilöiden välillä, keiden mielletään muodostavan perheen. Rakenteita myös muodostavat perheiden ulkoiset suhteet: yhteydet muihin henkilöihin, joilla on tärkeä merkitys perheessä. (Kurki ym. 2008, 11–13.)

Perhettä määritellään myös juridisin perustein. Lainsäädännön mukaan perheen perustana on yleisimmin avioliitto tai avioliitonomainen kumppanien eläminen keskenään. Itse lisäisimme tähän määrittelyyn myös totta kai yksinhuoltajaperheet. Lainsäädännön mukaan perhe voi muodostua eri tavoin:

- rekisteröidyksi parisuhteeksi
- ydinperheeksi
- avioliitoksi
- uusperheeksi, jossa vanhemmat menneet uusiin naimisiin ja perheen osana lapsia myös edellisistä liitoista
- perheeksi, jossa on adoptoituja lapsia

Lainsäädännön perusteella perhesuhteiden merkitystä selittävät elatus, hoiva ja emotionaalisen tuen saaminen ja antaminen osapuolten välillä. (Kurki ym. 2008, 12.)

Suomessa on valtavasti perhemuotoja erilaisin kokoonpanoin sekä erilaisin tuen tarpein. Perheiden kokonaisvaltaista hyvinvointia tukemaan tarvitaan yleisiä hyvinvointipalveluita, (esim. terveydenhuolto, neuvolat) mutta pelkästään niillä ei voida vastata kaikkien perheiden tarpeisiin. Lisäksi tarvitaan kohdennettuja palveluita, jotka tarjoavat erityistä tukea sitä tarvitseville perheille. Palveluita voidaan määrittää asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, kuten esimerkiksi perhetyötä. Rönkkö ja muut (2010) ovat jakaneet perhetyön tämän ajatuksen mukaisesti ehkäisevään perhetyöhön, kriisiperhetyöhön ja korjaavaan perhetyöhön. (Mts. 32–35.) Vaikka kyseiset määritykset pätevätkin varsinaisesti perhetyöhön, löytyy näiden työmuotojen elementtejä myös Tuas:ssa toteutettavasta työstä.

Ehkäisevän perhetyön periaatteena on varhainen puuttuminen. Sen tarkoituksena on vähentää sitä riskiä, että perheiden tilanteet vaikeutuisivat. Tarkoituksena on myös ylläpitää perheiden jäsenten hyvinvointia. Työllä tuetaan perheiden omaa toimintavalmiutta ja opastetaan heitä myös löytämään itsestään voimavaroja. Myös mahdollisia muita tuen tarpeita pyritään selvittämään ja kartoittamaan työn aikana. Tuas:ssa toteutettavalla toiminnalla on myös tarkoitus saada vahvistettua perheiden omaa toimintakykyä selviytyä arjesta, sekä edistää näin perheiden hyvinvointia. Työskentelyn tavoitteena on myös saada perheet itse löytämään itsestään ja toisistaan voimavaroja, miten selviytyä haasteita luovista tilanteista. Työskentelyn aikana perheiden edistymistä arvioidaan säännöllisin väliajoin ja keskustellaan yhdessä perheen kanssa saavutetuista tavoitteista ja mahdollisista uusista, ilmenneistä tuen tarpeista, joita työntekijät tai perheet itse ovat havainneet jakson edetessä. (Mts. 32–33.)

Kriisiperhetyö vastaa toiminnallaan perheiden äkillisiin muutoksiin: kun perheet kohtaavat kriisejä esimerkiksi johtuen onnettomuudesta, sairaudesta, taloudellisista kysymyksistä tai ihmissuhde kysymyksistä tai jostain muusta. Tämän työmuodon tarkoituksena on tukea perheitä selviämään pahimman yli ja tavoitteena palauttaa perheelle valmius jatkaa elämäänsä. Kriisitilanteessa perheellä ei välttämättä ole voimia ja ymmärrystä nähdä tilannettaan ja hakea siihen tukea, jolloin se tarvitsee ulkopuolisen näkökulman, jotta se pystyy käsittelemään kriisin kokonaisuutena ja turvallises-

ti. Myös Tuas:iin voi sijoittua noin sanotusti ”kriisiluontoisesti”. Esimerkiksi, jos perhe menettää yhtäkkisesti asunnon, voi asiakasperheen oma sosiaalityöntekijä tarjota mahdollisesti Tuas:n palvelua tukena asunnottomuuteen, jos asiakaspaikkoja on vapaana. Tuas:ssa on myös yksikön omien työntekijöiden mukaan aloitettu syksyllä 2011 kriisiasuttaminen, joihin perheet tulevat nimenomaisesti jonkun kriisin kosketaessa perheitä yllättäen. Näiden jaksojen kerrottiin tuovan lyhytkestoisimpia jaksoja, mutta niiden luonteesta Tuas:n työntekijät kertoivat selviävän lisää vasta sen jälkeen, kun ne ovat kunnolla käynnistyneet. (Mts. 33–34.)

Korjaavaa perhetyötä voidaan ajatella myös kuntouttavana tukimuotona. Korjaava perhetyö voi astua kuvioihin, kun perheessä olemassa jo olleet tuen tarpeet ovat kärjistyneet huoliksi. Korjaavassa työssä ajatuksena on interventio perheen tilanteeseen, jotta välttyttäisiin tilanteiden pahenemiselta. Korjaava perhetyö on usein lastensuojelullista, luonteeltaan yhdessä asiakkaan kanssa suunniteltua työtä ja tavoitteiden asettamista. Myös perheen tukitoimien tarpeen arvioiminen sekä lastensuojelun tarpeen arvioiminen ovat osa korjaavan perhetyön tehtäviä. Tuas:ssa on haastateltujen työntekijöiden mukaan ollut useitakin asiakkaita, joilla on ollut taustallaan paljon erilaisia lastensuojelun tukitoimia. Näihin asiakkuuksiin viitaten he kertoivat, että Tuas on pystynyt osissa näitä asiakkuuksia vastaamaan perheiden tuen tarpeisiin, kun muut eivät ole pystyneet. Tuas on siis pystynyt antamaan korjaavaa tukea niiden asiakasperheiden tilanteisiin, joissa tuen tarpeet ovat kasvaneet huoliksi siitä, pystyykö perhe kotiutumaan yhdessä omaan kotiin. Tuas:n työskentelyssä esiintyy myös haastateltujen työntekijöiden mukaan arvioinnin elementti, jolla on tarkoitus kartoittaa kokonaisvaltaisesti perheen tuen tarpeet sekä sen kautta löytää asiakasperheille tarkoituksenmukaiset tukimuodot. (Mts. 33–34.)

### ***2.3.2 Perhekuntoutus***

Perhekuntoutus on käsitteenä vielä hyvin määrittelemätön ja sen toteutusmuodot vaihtelevat hyvinkin paljon eri palveluiden järjestäjien kesken. Palveluna perhekuntoutus alkaa kuitenkin jo olla hyvin omaksuttu avohuollon tukitoimi Suomen lastensuojelun kentällä. (Heinonen 2011, 7.) Perhekuntoutuksessa tuen muodot voivat olla muun muassa laitoksessa tapahtuvaa; ympärivuorokautista perhekuntoutusta, päi-

vämuotoista kuntoutusta tai tehostettua tukea asuntoihin, jotka sijaitsevat laitoksen läheisyydessä tai yhteydessä. Näiden lisäksi Perhekuntoutusta voidaan järjestää perheen vanhemmille, joiden lapsi on sijoitettuna laitokseen. (Kumpulainen, Valkonen 2005, 5.)

Vaikka perhekuntoutuksen sisällöt vaihtelevat paljon, tulisi perhekuntoutus-jaksolla olla tarkoituksena perheen sekä lapsen tilanteen kartoittaminen ja kuntoutus siten, että se toteutuisi samanaikaisesti keskittymällä kumpaankin osapuoleen yksilönä. Vanhemmat voidaankin asettaa työskentelyssä paikoin jopa keskipisteeksi. Tällöin vanhempien tukeminen heidän vanhemmuudessaan katsotaan edistävän sitä, että lapsi voi asua ja elää omassa kodissaan ilman, että hänen kasvunsa tai kehityksensä vaarantuisi. (Heinonen 2011, 7.) Heinon (2008, 22) mukaan vuonna 1993 raporttinsa antanut perhekuntoutustyöryhmä määritteli muistiossaan, että kuntoutus tarkoittaa laajempaa käsitteenä seuraavia toimia, joilla:

*- - ”pyritään palauttamaan tai ylläpitämään ihmisten fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista hyvinvointia ja kykyä toimia yhteiskunnan jäsenenä. Yksittäiset kuntoutuksen toimenpiteet voivat ulottua **avohuollon itseenäiseen asumiseen liittyvistä tukitoimista** aina osallistumiseen erillisessä laitoksessa annettavaan kuntoutusjaksoon.” (Mts. 22).*

Perhekuntoutuksessa tarjotaan siis kokonaisvaltaista, suunniteltua ja tavoitteellista toimintaa, jossa kuntouttavan työotteen kautta perheelle luodaan turvalliset olosuhteet avun saamiselle perheen ongelmassa (Puustinen-Korhonen, Verkkotoimitus 2012). Kumpulainen ja Valkonen (2005, 14) ovat jaotelleet perhekuntoutuksessa käytettävät tavoitteellisen työskentelyn menetelmät viiden päämuodon alle:

- Käytännön ohjaus ja tuki vanhemmalle
- Käytännön ohjaus ja tuki lapselle/nuorelle
- Vanhempien ja lasten vuorovaikutuksen tukeminen
- Verkostotyöskentely
- Yhteisöllisyys ja toiminnallisuus

Perhekuntoutus on todettu tulokselliseksi avohuollontukitoimeksi perheille, joiden elämäntilanteet ovat ajautuneet siihen pisteeseen, että lastensuojelullisena toimenpiteenä sijoitusta kodin ulkopuolelle pidetään jo mahdollisena. Perhekuntoutuksella on mahdollista tehdä tehokas interventio näiden perheiden tilanteisiin edellyttäen,

että perhe on myös itse motivoitunut tukimuodon tarjoamaan työskentelyyn. (Puustinen-Korhonen ym. 2012.)

Tällä hetkellä perhekuntoutusta järjestetään lähinnä kuntien ja järjestöjen toimesta (Heinonen 2011, 7). Perhekuntoutus voidaan liittää vahvasti laitoksessa tapahtuvaan työskentelyyn. Mutta jos perhekuntoutusta järjestääkin laitoksen ulkopuolella erillisissä tiloissa tai asunnoissa, voidaan sitä luonnehtia niin sanotusti välimaaston työskentelyksi, joka sijoittuisi laitostyöskentelyn ja avohuollontukitoimien välille erillisenä työskentelynä. Tässä perhekuntoutuksen muodossa työskentely perheen kanssa toteutetaan tehostetusti omaan asuntoon, jossa perhettä tuetaan itsenäiseen asumiseen turvallisessa ja valvotussa ympäristössä. Perhekuntoutuksen omanlainen laitospäristö erottaa sen myös kotiinpäin tehtävästä perhetyöstä. (Puustinen-Korhonen ym. 2012.) Perhekuntoutuksessa voidaankin puhua enemmän intensiivisestä perhetyöstä, jossa perheen kanssa toteutetaan intensiivistä perheenjäsenten kuntoutusta sekä ehkäistään jo olemassa olevaa huostaanoton mahdollisuutta. Monimuotoista työskentelyä toteutetaan muun muassa: erityisyksiköiden sekä tiiviin verkostotyöskentelyn kautta. (Heino 2008, 46–47.)

Sillä ei kuitenkaan ole merkitystä, kenen vastuulla ja minkälaisessa ympäristössä toimintaa järjestetään. Tärkeintä on se että työskentelyssä toteutetaan tiivistä yhteistyötä perheen sosiaalityöntekijän sekä perhekuntoutuksen toteuttajan välillä. Toisena kriteerinä perhekuntoutuksella on, että sen tulee sisältyä asiakassuunnitelmaan, jonka sosiaalityöntekijä on yhdessä lastensuojelun asiakasperheen kanssa laatinut. Tämä tarkoittaa myös sitä, että perhekuntoutuksessa yhteistyö työntekijöiden sekä perheiden kesken on oltava avointa ja selkeää. (Heinonen 2011, 7.)

Tuas ei lastensuojelun avopalveluna katsota sijoittuvan perhekuntoutukseen Jyväskylän kaupungissa. Kuitenkin Tuas-jakson toiminnassa ja sen menetelmissä voidaan nähdä hyvin paljon samankaltaisuuksia. Kuten Kumpulaisen ja Valkosen (2005, 14) jaottelemat menetelmät, jotka voidaan opinnäytetyömme työntekijöiden haastattelujen pohjalta sisällyttää kaikki myös Tuas:n työskentelyn menetelmiin. Perhekuntoutusta voidaan ajatella Tuas:a vahvempana tuen muotona, jossa työn lähtökohdat ovat samankaltaiset, mutta toteutustavassa on erilaisuutta.

Hyvänä esimerkkinä tämän vahvemman tuen toteuttamisessa toimii Haminassa sijaitseva Sahakosken perhetukikeskus, jossa tarjotaan vanhemmuuden arviointi- ja perhekuntoutusjaksoa perheille. Toiminnan perustehtäviin sisällytetään turvallisen ympäristön tarjoaminen ja vanhemmuuden voimavarojen vahvistaminen ammatillisen tuen kautta. Nämä asiat nostettiin myös Tuas:sta esille työntekijöiden haastattelussa. Eroavaisuutena kuitenkin perhekuntoutusjaksossa oli, että Sahakosken perhetukikeskuksella on kaksi perheasuntoa, joihin on rekrytoitu neljä ohjaajaa, jolloin itse työskentely lähtökohtaisesti voidaan nähdä intensiivisempänä kuin Jyväskylän Tuas:ssa. (Sahakosken perhetukikeskus, 2012.)

### **3 MATTILAN TUETUN ASUMISEN PERHEYKSIKKÖ: TUAS**

Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen organisaatioon kuuluva Mattilan perhetukikoti on lastensuojelulaitos, joka tarjoaa kriisi- ja vastaanottokotipalvelua lastensuojelutarpeessa oleville 0-12-vuotiaille lapsille ja lapsiperheille. Toiminta perhetukikodissa on lyhytaikaista arviointi- ja vastaanottokoti toimintaa, jossa ympärivuorokautisessa työskentelyssä voidaan antaa turvallinen paikka kriisissä olevalle lapselle ja hänen perheelleen. Laitos on Jyväskylän kaupungin ylläpitämä lastensuojelupalvelu. (Perhetukikoti 2012.) Asiakaspaikkoja Mattilan perhetukikodissa on seitsemälle lapselle. Alle esikouluikäiset lapset Mattilan perhetukikodissa on tavoitteena sijoittaa suoraan perheisiin, perhetukikodin alaiseen lyhytaikaiseen perhehoitoon. (Mattilan perhetukikodin perehdyttämiskansio 2010, 4-5.)

Mattilan perhetukikoti on aloittanut toimintansa vuonna 1981 Mattilan lastenkotina. 1980-luvulla palvelutehtävässä tarjottiin kiireellistä lastenkotihoitoa sitä tarvitseville lapsille ja kun lapsen elämäntilanne vaati turvallisen hoitopaikan. Tuolloin Mattilan lastenkoti tarjosi lapsille myös pysyvän kodin sitä tarvitseville. (Mattilan perhetukikodin perehdyttämiskansio 2010, 4.) Lapsen kiireellisen hoito- ja turvapaikan tarjoamisen lisäksi 1990-luvun alussa Mattilan lastenkoti liitti toimintaansa myös aikuisen turva- ja selvittelyaseman luonteisen työskentelyyn. Toiminnan luonne alkoi painottumaan perhekeskeisempään työtoteeseen, jossa omahoitaja- ja verkostotyömen-

telmät alkoivat vakiintua ohjaajien työskentelyssä. Nämä työmuodot ovat johtavassa asemassa vielä nykypäivänäkin Mattilan perhetukikodin toiminnassa. Vuonna 1996 Mattilan lastenkodin nimi muutettiin Mattilan perhetukikodiksi, koska sen katsottiin kuvaavan paremmin talon toimintaa kokonaisuudessa. (Mts. 4-6.)

Tänä päivänä Mattilan perhetukikoti edustaa yhdessä kolmen muun yksikön kanssa Jyväskylän kaupungin lastensuojelulaitoksia. Lapsia otetaan vastaan perhetukikodissa kiireellisenä sijoituksena, avohuollontukitoimena tai sijaishuollon muutospäätöksellä. Lapselle ja vanhemmalle voidaan edelleenkin tarjota yhteistä hoitopaikkaa, jolloin he molemmat voivat asua Mattilan perhetukikodissa. (Mts. 6)

Mattilan perhetukikodissa pyritään tavoitteelliseen työskentelyyn, jossa lapsi sekä lapsen perhe otetaan jokainen yksilöllisesti huomioon, mutta tilannetta pyritään myös tarkastelemaan kokonaisvaltaisesti perheen näkökulmasta. Lapsilähtöisyys, lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ja hänen äänensä kuulemisensa ovat tavoitteita, joita työskentelyssä pyritään yleisellä tasolla saavuttamaan. (Mts. 6.) Mattilan perhetukikodin perehdytyskansioissa (2010) kiteytetään paikan toiminta-ajatus seuraavanlaisesti:

*-- Mattilan perhetuki palvelee ympärivuorokautisesti kriisi- ja vastaanottokotina lastensuojelutarpeessa olevia lapsia ja lapsiperheitä. Toiminta on perhekeskeistä työskentelyä ottamalla huomioon lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet sekä tekemällä yhteistyötä eri yhteistyötahojen kanssa.*

Opinnäytetyössämme tarkastelun kohteena on Mattilan perhetukikodin yhteydessä toimiva tuetun asumisen perheyksikkö eli Tuas. Yksikkö on aloittanut toimintansa syksyllä 2010 ja on edelleen toiminnassa. Tuetun asumisen palvelu lukeutuu lastensuojelulain määrittämiin muihin lastensuojelun avohuollon tukitoimiin, jotka määrittellään lastensuojelulain 36 §:ssä. Näistä avohuollon tukitoimista vielä tarkemmin määriteltynä palvelu kuuluu muihin lasta ja perhettä tukeviin palveluihin ja tukitoimiin. (Perhetukikoti 2011; L 13.4.2007/417.)

### **3.1 Tuettu asuminen avohuollon tukitoimena**

Tuetun asumisen palvelu oli aluksi Jyväskylän kaupungin kehittämä kokeilu, mutta nykyään voidaan puhua toiminnan tasolla jo vakiintuneesta palvelusta. Kaupungilla

on ollut palveluverkkoonsa tarve tukimuodolle, joka on tiivistä ja intensiivistä työskentelyä perheiden kanssa. Lähtökohtainen ajatus toiminnan syntymiselle onkin ollut, kuten luvussa 2.2 jo kerrottu, miten lastensuojelussa voitaisiin tukea **koko** perheitä. Tämä ajatus on syntynyt tarpeesta ja se on noussut työkentältä työntekijöiden ja johtajien yhteisten kehittämisajatusten ja vuoropuhelun pohjalta toiminnasta. Toimintaa on suunniteltu ja kehitetty 2-3 vuoden ajan, ja tähän mennessä palvelua on ollut saatavilla noin puolentoista vuoden verran. Haastateltujen työntekijöiden mukaan Tuas:n ohjausryhmä on ollut suuri tuki toiminnan kehittymiselle, jonka kautta Tuas:n toimivuutta on saatu esille Jyväskylän kaupungin päättäjätahoille. Tämä on lisännyt kaupungin myötämielisyyttä ja panostusta palvelun kehittämiseen.

Tuas on uusi lastensuojelun avohuollontukitoimien palvelumuoto Jyväskylässä, muttei täysin uusi palvelumuoto Suomessa. Tuas:n kaltaista koko perhettä tukevaa palvelumuotoa toteutetaan muissakin kaupungeissa lastensuojelun avohuollontukitoimena. Perheille tarjottu tuetun asumisen muoto sijoitettiin usein kuitenkin perhekuntoutuksen työmuotoon, mutta sisälsi yhtäläisyyksiä Tuas:n kanssa toiminnan sisällössä. Esimerkiksi Seinäjoella perhekeskus pajurinteessä perheille tarjottiin mahdollisuutta perhekuntoutuspaikkaan, jossa toiminnan lähtökohtana on myös Tuas:n toiminnassa esiintyvä yhteistyö vanhempien ja läheisten kanssa (Perhekeskus Pajurinne n. d).

Hämeenlinnassa sijaitsevassa perhekeskuksessa on perheellä mahdollisuus saada tukea perheen arviointijaksolla, jossa yksilöllisen ja tavoitteellisen työskentelyn kautta asiakasperhettä pyritään tukemaan arjen hallinnassa, omien voimavarojen vahvistamisessa, sekä kriisistä selviämisestä. Toiminnassa pyritään estämään huostaanottoja ja edistämään perheiden kotiutumista. Perhekeskuksen perheen arviointijaksoa kuvataan korjaavana työskentelynä, jolloin asiakkaat ovat vaativia lastensuojeluperheitä. Siinä voidaan kuitenkin nähdä samoja työskentelyn lähtökohtia, joita katsotaan tärkeäksi huomioida myös Tuas:n asiakastyössä. Näitä olivat muun muassa suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus sekä yksilöllisyys. Myös yllämainitut asiakasperheen tuettavat asiat tulevat Tuas:n toiminnassa esille. (Perheen arviointijakso 2012.)

Vantaalla sijaitsee Jyväskylän Tuas:n kanssa hyvin samanlainen palveluyksikkö. Vantaan Laurinkoti on 14 asunnon asumisyksikkö, jossa tarjotaan lastensuojelun avopal-

veluiden asiakasperheille omaan arjenhallintaan tähtäävää tuettua asumista. Verkostopalaverien järjestäminen ja palvelusuunnitelmien arvioiminen säännöllisin väliajoin ovat sisällytetty osaksi toiminannan kokonaisuutta. Laurinkodissa asiakaslähtöisen toiminnan menetelminä ovat muun muassa keskustelut yksilöllisesti ja perhekeskeisesti, ohjaus ja neuvonta, voimavarojen vahvistaminen ja vanhemmuuden tukeminen. Tämän lisäksi toimintaa monipuolistetaan erilaisilla ryhmätyöskentelyillä. (Laurinkoti -tuettu asumismuoto, 2011.) Näitä menetelmiä liittivät työntekijät vahvasti myös Jyväskylän Tuas-jakson toimintaan. Erilaiseksi kuitenkin toiminnan tekee se, että Laurinkoti on Vantaan seurakutien yhteisen seurakuntatyön alainen tukimuoto ja samaa asumisyksikköä käytetään myös aikuissosiaalityön mielenterveyskuntoutujille. Laurinkodissa asuvat asiakkaat joutuvat myös maksamaan asunnostaan vuokraa. (Laurinkoti -tuettu asumismuoto, 2011.)

Jyväskylän kaupungin organisaatiossa Tuas sijoittuu Lasten ja Perheiden palveluyksikön alla toimivaan, lapsiperheiden tukipalveluihin (Mattilan perhetukikodin perehdyttämiskansio 2010, 21). Tuas koostuu kahdesta eri toimipisteestä. Mattilan perhetukikodin yhteydessä sijaitsevassa toimipisteessä on kolme asuntoa: kaksi pientä yksiötä ja yksi kaksio, sekä Palokan nuorisokodin yhteydessä on yksi kaksio. (Perhetukikoti 2012). Mattilassa sijaitsevan yksikön yhteydessä on myös ryhmätilat, joissa järjestetään myös lastensuojelun tuettuja tapaamisia lapsille ja vanhemmille. Tuas:ssa on kaksi työntekijää päivittäin perheiden tukena: lastensuojelun perhetyöntekijä sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijä. Heidän lisäksi toimintaa toteutetaan muiden lastensuojelun avohuollon sosiaalityöntekijöiden ja -perhetyöntekijöiden kanssa tiiviin yhteistyön kautta. (Perhetukikoti 2011.)

Tuas:n tavoitteena on luoda perheen ja työntekijöiden välille toimiva ja avoin yhteistyö, jonka kautta pystyttäisiin selvittämään perheen ongelmia/haasteita sekä tuen tarpeita. Näin myös vahvistaa perheen toimintakykyä ja vuorovaikutusta. (Mattilan perhetukikodin perehdyttämiskansio 2010, 25.) Tuas:n henkilökunta sekä yhteistyökumppanit työskentelevät perheiden kanssa muun muassa ohjaamalla ja neuvomalla heitä lasten kasvatustehtävissä sekä arjen hoidon asioissa. Tuas:n tarjoama tuki ei ole pelkästään intensiivisen yksilöllisen tuen ja hoidon muotoja asiakasperheille. Tuas:ssa järjestetään myös perheen vanhemmille ryhmätoimintaa, jolla pyritään muun muas-

sa mahdollistamaan perheiden vertaistuen saanti. (Tuetun asumisen perheyksikkö (Tuas) 2011.)

Tuas:iin on tällä hetkellä tekeillä opinnäytetyö, jonka tekijä on Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelmasta. Hänen opinnäytetyön aiheensa on ”Tuetun asumisen perheyksikkö Jyväskylässä - kuvaus lastensuojelun avohuollon työmuodon kehittymisestä ja muotoutumisesta”. Kyseisen opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata työntekijöiden kokemuksia uudenlaisen toiminnan aloituksen alkuvaiheista. Tuas:n toimintaa ei siis ole vielä tutkittu paljoa ja yksikön asiakastyön toimivuutta työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta ei ole tutkittu lainkaan. Opinnäytetyömme tuo siis tärkeää tietoa Tuas:n toiminnasta yksikön työntekijöille sekä muille sen kanssa yhteistyötä tekeville tahoilla, eri palveluverkostoille, Jyväskylän kaupungille sekä toki meille itsellemme.

### **Asiakkuus tuetun asumisen jaksolla**

Asiakkaat tulevat Tuas:iin lastensuojelun kautta. Lastensuojelun sosiaalityöntekijät, Tuas:n työntekijät sekä mahdolliset muut yhteistyöverkostot pohtivat yhdessä vuoropuhelun kautta kenelle Tuas:n palvelua tarjotaan. Asiakkuus Tuas:ssa alkaa aina asiakasperheen oman sosiaalityöntekijän toimeenpanosta (Perhetukikoti 2012). Jos katsotaan, että perheen omat voimavarat eivät riitä perheen kotiin järjestetyillä avohuollon tukitoimillakaan tuettuna, voidaan Tuas:n palvelua harkita vaihtoehtona perheen tukemiksi. Tuas:n toiminta rakennetaan perheen ympärille siten, että perheen tarvitsema tuen tarve täyttyy. (Tuetun asumisen perheyksikkö (Tuas) 2011.)

Työntekijöiden haastatteluissa nousi esille, että perheille luodaan tukiverkosto, johon liitetään eri yhteistyötahoja (kuten perhetyö, neuvola ym.), joista sovitaan asiakaspalvereissa. Tuetun asumisen palvelu on tällä hetkellä tarkoitettu vain Jyväskylän seudun perheille, mutta opinnäytetyötämme varten tehdyissä haastatteluissa nousi esille myös ajatus, että toiminnan kehityttyä Tuas:n palvelua voitaisiin mahdollisesti tarjota myös toisille kunnille (Perhetukikoti 2011).

Tuas:ssa on ollut asiakkaina monia erilaisia perhemuotoja, joita esittelemme tarkemmin tutkimuksen tulos-osiossa (ks. luku 5.2). Työntekijöiden haastatteluissa kävi ilmi, että perheet ovat tarvinneet tukea vanhemmuudessa, arjen sujumisessa, taloudellisissa asioissa sekä vanhemman ja lapsen keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Mu-

kana on ollut myös problematiikkaa elämännhallinnassa, kuten esimerkiksi päihdeongelmaa tai mielenterveysongelmia. Eräs työntekijä kuvasi myös tarvelähtöisesti sitä, kenelle palvelua voitaisiin tarjota:

*useasti sellaisille asiakkaille, joille perhetyö ei riitä, joka ei pysty tarjoamaan niin tiivistä intensiivistä tukea, jota perhe tarvitsee*

Asiakkaita Tuas:ssa on ollut hyvin monen eri-ikäisiä ja perheet ovat tulleet Tuas:iin lähtökohtaisesti monenlaisista eri elämänvaiheista ja -tilanteista. Haastatteluissa eräs työntekijä totesikin, ettei halua kategorisoida Tuas:n palvelua vain tietynlaisille perheille. Hän haluaa pitää avoimena sen näkökulman, ketä Tuas:iin voisi sijoittua. Eräät haastateltavista työntekijöistä taas totesivat, että nykyisten Tuas asuntojen koot ovat käytännön ratkaiseva tekijä sille, ketä Tuas:iin voi sijoittua. Sijoittuvien perheiden on oltava kooltaan kohtuullisen pieniä sekä perheiden lasten oltava pikkulapsia. Asuntojen pienuus on joidenkin asiakkuuksien kohdalla ollut kynnyskysymys asiakkuuden muodostumiselle haastateltujen työntekijöiden mukaan.

Työntekijöiden haastatteluista nousi yhdeksi tärkeimmäksi Tuas:iin sijoittumisen pääehdoksi, että asiakasperheillä on olemassa edes jotkut arjen rakenteet, ja että heillä on jotain toimintakykyä selviytyä arjesta. Tuetussa asumisessa perheet asuvat itsenäisesti Tuas-asunnoissaan, mutta henkilökunta tukee ja auttaa perhettä niissä arkipäivänasioissa ja elämännhallinnantoiminnoissa, joissa perhe tarvitsee tukea (Perhetukikoti 2011). Perheen avuntarve ja tuki määritellään aina Tuas:n työskentelyn aloitusvaiheessa ja niiden kautta perheelle laaditaan tavoitteet tulevalle jaksolle. Itse tuetun asumisen jakson tavoitteena on perheen omatoimisuuden ja voimavarojen lisääntyminen sekä perhetilanteiden selkiintyminen (Tuetun asumisen perheyksikkö (Tuas) 2011). Tavoitteilla pyritään siihen, että perheet pystyisivät palaamaan kotiin ja pärjäisivät siellä sinne ohjattujen tukitoimien kautta (Perhetukikoti 2012).

### **3.2 Tuetun asumisen jakson prosessi**

Mattilan Tuas:ssa tapahtuvaa työskentelyä Jyväskylän kaupunki on lähtenyt kehittämään ”lastensuojelun avohuollon asiakasperheen tuetun asumisen jakson prosessikaavion” muodossa (Liite 1), jossa tuodaan näkyväksi eri työntekijöiden työtehtävät asiakasprosessin eri vaiheissa. Tällä prosessikaaviolla on ollut tarkoitus selkiyttää eri

työntekijöiden työnkuvaa ja roolia asiakasprosesseissa. Tutkimuksessamme olemme hyödyntäneet tätä kyseistä prosessikaaviota työvälineenä ja heijastaneet sitä käytännön työhön eli työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksiin toiminnasta. Olemme muun muassa hyödyntäneet sitä luodessamme teemahaastatteluiden runkoa.

Prosessikaaviossa Tuas:n toimintaa kuvataan kuuden eri työntekijän muodostamassa etenevässä prosessissa. Nämä henkilöt ovat: johtava sosiaalityöntekijä, lastensuojelun sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä, Tuas:n työntekijät sekä itse asiakasperheet. Näiden työntekijöiden katsotaan olevan Tuas-jakson työskentelyn pääryhmä, jonka yhteisen toiminnan kautta pyritään saavuttamaan asiakasperheille määritellyt tavoitteet ja tuen tarpeet.

Tuas-jakso on jaettu prosessikaaviossa kolmeen työskentelyvaiheeseen, jotka ovat:

- Tarpeen ja tarkoituksenmukaisuuden arviointi, perheen motivointityö eli aloitusvaihe.
- Tuettu asuminen 1-6 kk eli työskentelyvaihe.
- Asumisjakso päättyvät eli lopetusvaihe.

Näiden työskentelyvaiheiden sisälle on suunnitellusti pyritty sisällyttämään kaikki se toiminta ja työskentely perheen kanssa, joka katsotaan tapahtuvan edellä mainittujen kuuden työntekijän työskentelyn kautta koko Tuas-jaksolla.

Toiminta on esitetty prosessikaaviossa siten, että sen sisältö on kiteytetty erilaisiin työskentelykokonaisuuksiin, jotka ovat sijoitettu osuvan prosessikaaviossa niiden työntekijöiden kohdalle, joiden katsotaan siihen toimintaan kuuluvan. Prosessikaavio on työskentelykokonaisuuksia tarkasteltaessa täytyy huomioida, että itse käytännön perhetyö on suunniteltu toteutuvan prosessikaaviossa kokoajan Tuas:n toiminnan taustalla. Asiakkuuden ja työskentelyn etenemistä on pyritty selventämään nuolilla, jotka etenevät työskentelykokonaisuudesta toiseen prosessikaaviossa aina asiakkuuden aloituksesta, asiakkuuden päättymiseen.

Täysin valmis ”Lastensuojelun avohuollon asiakasperheen tuetun asumisen jakson”-prosessikaavio julkaistaan sähköisessä muodossa Jyväskylän kaupungin työntekijöille vielä tämän kevään aikana. Valmiissa prosessikaaviossa pystytään myös avaamaan tähän prosessikaavioon tiivistetyt työskentelykokonaisuudet siten, että pystytään tarkastelemaan vielä erikseen yksilölliset työskentelytehtävät jokaiselle työntekijälle,

jonka kohdalle työskentelykokonaisuus on suunniteltu osuvan. Valitettavasti täysin valmis versio ei ehtinyt valmistua opinnäytetyötä tehdessämme, joten emme voineet avata työskentelykokonaisuuksia prosessikaaviosta esille. Tuomme kuitenkin tuulosiossa esille näitä työskentelytehtäviä sen kautta, kuinka työntekijät näkivät oman sekä toistensa roolin työskentelyvaiheissa.

## **4 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN**

### **4.1 Opinnäytetyön taustat, tavoitteet ja tutkimustehtävät**

Ehdotuksen opinnäytetyömme aiheesta saimme Mattilan perhetukikodin sekä Tuas:n johtajalta keväällä 2011. Toinen meistä on tehnyt aikaisempina vuosina sijaisuuksia Mattilan perhetukikodissa opiskelun ohella ja sitä kautta olemme mahdollista aihetta johtajalta tiedustelleet ja sen saaneet. Opinnäytetyötä suunniteltaessa keskustelimme johtajan kanssa, että opinnäytetyömme aihe kohdistuisi Mattilan perhetukikodin vieressä sijaitsevaan Tuas:iin ja erityisesti sinne tekeillä olevan Lastensuojelun avoimuksen asiakasperheiden suunnitelmallisen tuetun asumisen jakson prosessikaavioon (Liite 1) ja tämän sisällön tarkasteluun. Syksyn 2011 aikana opinnäytetyömme aihe kääntyi enemmän Tuas:n toiminta-aikana tehdyn asiakastyön tarkasteluun ja siitä esiin tulleiden asioiden analysointiin. Halusimme kuitenkin pitää prosessikaavion (Liite 1) opinnäytetyössämme mukana, koska tämän tutkiminen kiinnosti meitä molempia ja se antoi myös tuen opinnäytetyömme aineiston hankkimiseen ja sen suunnitteluun. Opinnäytetyömme aihetta olemme koonneet ja tarkentaneet yhteistyössä Mattilan perhetukikodin johtajan, Tuas:n työntekijöiden kanssa sekä opinnäytetyömme ohjaajan kanssa.

Opinnäytetyömme tutki Tuetun asumisen perheyksikön vuoden mittaista toimintakautta sen perustamisesta lähtien syksystä 2010 syksyyn 2011 saakka, koska tämä oli toimeksiantajamme toivomus. Tarkoituksena oli selvittää Tuas:n piirissä toimivien työntekijöiden sekä asiakasperheiden kokemuksia asiakastyöstä. Opinnäytetyömme tavoitteena oli nostaa esille, mikä työskentelyssä on ollut toimivaa ja mikä ei, sekä löytää toimintaa estäviä tekijöitä ja yhtäältä elementtejä, jotka tukevat työn suju-

vuotta. Tavoitteena oli myös selvittää, miten prosessikaaviossa (Liite 1) esiintyvien eri työntekijöiden työtehtävät ja roolit toteutuivat asiakasprosessien eri vaiheissa työntekijöiden kokemusten perusteella.

Yhtenä opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, miten asiakkaiden ja työntekijöiden näkemykset Tuas:ssa tehdystä asiakastyöstä kohtasivat, vai kohtasivatko ne. Opinnäytetyömme toimeksiantajan kanssa katsoimme, että tutkimukseen olisi hyvä saada pientä näkökulmaa myös asiakasperheiltä. Opinnäytetyössämme pääpainotus oli työntekijöiden kokemuksissa, mutta kahdella asiakasperheen haastattelulla halusimme tuoda pientä vertailunäkökulmaa työntekijöiden näkemyksiin. Tarkoituksena ei ollut siis saada kokonaiskuvaa myös asiakkaiden kokemuksista Tuas:n toiminnasta, vaan että asiakkailta saadusta aineistosta voitaisiin nostaa esiin asioita, jotka tukevat työntekijöiden näkemyksiä tai vaihtoehtoisesti eivät vastaa heidän näkemyksiinsä toiminnasta.

Tutkimuskysymyksemme olivat:

1. Miten Mattilan perhetukikodin tuetun asumisen perheysikkö on toiminut ensimmäisellä toimintakaudellaan?
  - 1.1. Mitkä ovat asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemusten eroavaisuudet ja vastaavuudet tuetun asumisen jakson toimivuudesta asiakasprosessin eri vaiheissa?
2. Mikä on ollut toimivaa tuetun asumisen perheysikön asiakastyössä ja mikä vastaavasti ei ole toiminut asiakastyössä?
  - 2.1. Toteutuvatko prosessikaavion työntekijöille määrittämät työtehtävät ja roolit työntekijöiden näkökulmasta käytännön asiakastyössä?
3. Mitkä ovat tuetun asumisen jakson haasteet ja kehittämiskohteet?
  - 3.1. Mitkä ovat asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemusten eroavaisuudet ja vastaavuudet tuetun asumisen jakson toimivuudesta asiakasprosessin eri vaiheissa?

## 4.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyömme on luonteeltaan kvalitatiivinen tutkimus. Sen tarkoituksena on *ymmärtää* tutkimuskohdetta eli Tuas-yksikköä ja siellä toteutunutta asiakastyötä sen menneellä toimintakaudellaan, eikä tehdä tilastollisesti yleistettävissä olevia päätelmiä sen toiminnasta. Keskeisimpinä tarkastelun kohteina olivat aineistosta nousevien havaintoyksiköiden eli työntekijöiden ja asiakkaiden kokemusten merkittävyys ja niissä toistuneet ilmiöt sekä niiden välinen vuorovaikutteisuus. Ymmärtääksemme tut-

kimuskohdettamme olemme keränneet haastatteluilla suullisesti kerrottuja kokemuksia Tuas:n toiminnan kannalta merkityksellisiltä henkilöiltä, joiden kokemusten ja näkemysten kautta tarkastelemme Tuas:n toimintaa ja sen toimivuutta. Etsimme myös yhteneväisyyksiä haastateltujen vastausten kesken ja tarkastelemme niiden vuorovaikutteisuutta toisiinsa. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009a, 181–182.)

Hirsjärvi ja muut (2009a, 161) toteavat, että kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Opinnäytetyömme aihe kantaa tätä ajatusta. Tutkimuskohteenamme on lastensuojelun avohuollon yksikkö, jossa työskennellään monien erilaisten lapsiperheiden kanssa, jotka tarvitsevat tukea arkitoiminnoissaan ja elämänhallinnassaan eli todellisessa elämässään. (Perhetukikoti 2011). Tutkimusaineistomme eli Tuas:n yhteistyöverkoston lukeutuvilta työntekijöiltä ja asiakkailta kerätty haastatteluaineisto on tärkein osa opinnäytetyötämme. Suosimme siis tutkimuksessamme ihmisiä tiedonsaannin ”instrumentteina” (Hirsjärvi ym. 2009a, 164), mikä on myös yksi kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisimmistä piirteistä. (Mts. 161–164.)

Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) esittelemme niitä piirteitä, jotka ovat opinnäytetyömme kannalta oleellisimpia. Ne ovat myös kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisimpiä piirteitä ja taulukossa olemme kuvanneet kvalitatiivisen luonteen toteutumista tutkimuksessamme.

| KVALITATIIVISEN TUTKIMUKSEN TYYPILLISEMMÄT PIIRTEET  | KVALITATIIVISEN LUONTEEN TOTEUTUMINEN   |
|--|---|
| Tiedonhankinta on ollut kokonaisvaltaista, kaikki ilmiöön vaikuttavat tekijät huomioivaa   | Olemme haastatelleet kaikkia Tuas:n asiakasprosessiin kuuluvia kohderyhmiä, mikä monipuolistaa aineistomme näkökulmaa. Tietoperustan luominen on pohjautunut Tuas:n palvelun määrityksiin sekä haastateltavien kuvaukseen toiminnasta.  |
| Lähtökohtana ja tutkimuksen tarkoituksena on aineiston tehokas tarkastelu ja analysointi, ja keskeisimpien havaintoyksiköiden nostaminen aineistosta | Haastatteluilla kerätty aineisto on tärkein osa tutkimustamme. Aineisto on tallennettu äänittämällä, jonka jälkeen se on litte-roitu. Kirjoitettua materiaalia on tarkasteltu alkuperäisessä muodossaan, jonka jälkeen siitä on luotu yhteenveto teemoit-tain. Teemojen yhteenvedoissa on etsitty aineiston yhteneväisyydet sekä nostettu keskeisimpiä merkityksiä. Tämä on pohjannut tulosten tulkintaa ja johtopäätösten tekoa. |
| Tutkimusmenetelmät on valittu niin, että tutkittavien henkilöiden (kohdejoukon) näkökulmat pääsevät ja tulevat esille                                | Valitsimme teemahaastattelun aineistonkeruun menetelmäksi, koska halusimme aineiston korostavan haastateltavien oimien mielipiteiden ja näkökulmien merkitystä, sekä näiden välistä vuorovaikutteisuutta (eroavaisuudet ja samankaltaisuudet).  |
| Kohdejoukko on tarkoituksenmukainen ja oleellinen tutkimuskohteen kannalta sekä tutkimuksen tarkoituksen määräämä                                    | Tutkimukseen osallistuneet henkilöt ovat merkityksellisiä Tuas:n toiminnan kannalta; sen piirissä työskentelevät työntekijät ja asiakasperheet.   |
| Jokainen tutkittava henkilö on ainutlaatuinen tiedonlähde tutkimuksessamme   | Jokainen haastateltava tuo oman roolinsa tai työkuvansa näkökulmasta erilaisen näkemyksen aineistoomme.   |

TAULUKKO 1. Kvalitatiivisen luonteen toteutuminen opinnäytetyössämme (Hirsjärvi ym. 2009a, 161–166)

Opinnäytetyötämme voidaan luonnehtia kartoittavana, sekä osittain myös kuvailevana tutkimuksena. Työn kartoittava luonne todentuu siinä, että se selvittää jo ennalta vähän tunnettuja ilmiöitä tutkimuskohteesta sekä hakee tarkennusta niihin. Tuas:n toimintaa on kehitetty muun muassa prosessikaavion avulla, jossa on pyritty tarkentamaan kunkin työntekijän tehtäviä asiakasprosesseissa. Opinnäytetyömme kuitenkin antaa kokonaisvaltaisempaa selvitystä toiminnasta yhteistyöverkoston eri työtahoilta sekä asiakasnäkökulmasta. Työssämme myös kartoitamme asiantuntijoiden (työntekijöiden sekä asiakkaiden) eri näkemyksiä ja kokemuksia toteutuneesta toi-

minnasta. Eritoten työmme kartoittavuus näkyy siis tässä: tarkoituksemme on nostaa uusia näkökulmia tutkimuskohteestamme. Osaltaan opinnäytetyömme on myös kuvaileva, koska sen lopullinen tarkoitus on saada keskeiset ja tärkeimmät havaintoyksiköt aineistosta dokumentoituun muotoon eli löytää pääkohdat ja tuoda ne kirjallisesti ilmi lukijoiden ymmärrykseen. (Hirsijärvi ym. 2009a, 137–139.) Tutkimusstrategiamme ja valitsemamme tutkimusmenetelmät ovat sidoksissa opinnäytetyölle asetettuihin tutkimustehtäviin. Tutkimusstrategiaamme voisi kuvailla tapaustutkimuksena. Tapaustutkimukselle on tyypillistä muun muassa hankkia aineisto pienestä joukosta, jotka ovat suhteessa toisiinsa sekä tutkittavaan ilmiöön. Tutkimuskohteena on tietty yksittäinen yhteisö ja siihen liittyvät prosessit: Tuas ja sen asiakasprosessit. (Hirsijärvi ym. 2009a, 132–135.)

Tutkimusmenetelmänämme olemme käyttäneet teemahaastattelua. Ennen teemahaastatteluiden toteuttamista loimme teemat, joihin halusimme kerätä tarkennettua tietoa haastateltavilta sekä saada heiltä tulkintoja heidän kokemuksistaan Tuas:n toiminnasta. Haastatteluissa edettiin näiden teemojen kautta ja niihin luotujen apukysymysten varassa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75). Tutkimusmenetelmän valinta olikin selkeä, koska tutkimuksemme kohdejoukko eli yhteistyöverkoston lukeutuvat työntekijät olivat jo tiedossa. Myös teemat, joihin haluttiin saada ratkaisuja, olivat selkeät jo opinnäytetyötä aloittaessamme. Teemat ovat kuljettaneet ja tukeneet haastatteluja, mikä on edesauttanut löytämään tutkimuskysymysten sekä tutkimuksen tavoitteiden kannalta oleellisimpia ja merkityksellisimpiä vastauksia. (Mts. 75). Teemat, joista haastattelurungot lopulta muodostuivat, olivat:

1. Taustat
2. Tuas:n toiminta ja sen toimivuus
3. Lastensuojelun avohuollon asiakasperheen suunnitelmallisen tuetun asumisen jakson prosessi
4. Toiminnan tulevaisuus ja merkitys (ks. liite 3 & liite 4)

Neljännessä teemassa hyödynsimme osaksi myös SWOT-analyysi -lomaketta (Liite 2). Tällä halusimme kohdentaa haastateltavien mielipiteitä Tuas:n asiakastyöstä sekä toteutuneesta toiminnasta. Näin saimme myös yhden tavan lisää tulkita tutkimusaineistoa. Lyhenne ”SWOT” muodostuu englanninkielisistä sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). SWOT-analyysillä voidaan analysoida tutkimuskohdetta kokonaisuutena, jolla pysty-

tään jaottelemaan hyväksi havaittujenkin toiminatamallien vahvuudet ja kehittämiskohdat. SWOT-analyysi jaotellaan sisäisiin ja ulkoisiin tekijöihin. Sisäisissä tekijöissä haetaan analysoitavan asian vahvuuksia ja heikkouksia. Näillä pyrimme selvittämään Tuas-jakson työskentelyssä hyväksi koettuja asioita ja niitä vahvistavia tekijöitä, sekä vastaavasti Tuas-jakson työskentelyä heikentäviä tekijöitä. Ulkoisissa tekijöissä pyritään taas etsimään analysoinnin kohteesta sen tuomia mahdollisuuksia toimintaan ja uhkia mitä voi muodostua sen ympärille. Tuas:n mahdollisuuksien kautta tarkoituksemme oli saada esille paremmin niitä sujuvan toimivuuden asioita, joita Tuas kautta pystytään tuomaan perheelle ja mitä itse Tuas:n toiminta voi mahdollistaa lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Uhkakuvien selvittämisen kautta pyrimme löytämään tarkemmin Tuas:n mahdollisia kehitettäviä puolia ja sitä onko mahdollista että jossain kohdissa Tuas toimisi perheen edun vastaisesti. (Opetushallitus 2012.)

SWOT-analyysiä tehdessä on muistettava että sen kautta tuotetut vastaukset ovat hyvin subjektiivisesta näkökulmasta mietittyjä. Saadut vastaukset ovat tämän takia harvoin yhdistettävissä keskenään muiden ihmisten vastauksien kanssa. Tällöin voidaankin SWOT-analyysin tuloksia pitää suuntaa-antavina tekijöinä, joina myös me käytimme niitä omassa opinnäytetyössämme. Subjektiivinen näkökulma sopi myös erittäin hyvin opinnäytetyöhömme, koska haastatteluissa halusimmekin aina saada esille nimenomaan haastateltavan oman mielipiteen ja näkemyksen asiasta. (Opetushallitus 2012.)

Mainittavana asiana tutkimusaineistoa nostaisimme myös asiantuntijuus näkökulman, koska tutkimusaineisto on hankittu niin sanotuilla asiantuntijahaastatteluilla. Haastateltavien valinta on siis perustunut heidän asemaansa tai osallisuuteensa tutkimuskohteen prosesseissa eli Tuas:n asiakasprosesseissa. Valintaperusteena ei sinänsä ole ollut asiantuntija itse vaan hänellä oletettavissa ollut tietonsa tutkimuskohteesta. Tutkimuskohteestamme on hyvin hajanaisesti tutkimustietoa ja sitä on vähän, mikä nostaa asiantuntijahaastatteluilla kerätyn aineiston merkitystä. Asiantuntijuutta aineistossamme edustavat asiakasprosesseissa osallisena olevat työntekijät sekä totakai myös asiakasperheet. Työntekijät ovat oman alansa asiantuntijoita omalta kanaltaan Tuas:n toiminnan toteuttamisessa ja asiakkaat omien asiakkuuksiensa asiantuntijoita: he ovat henkilöitä keille itse toimintaa toteutetaan. (Alastalo & Åkerman 2010, 373–376.)

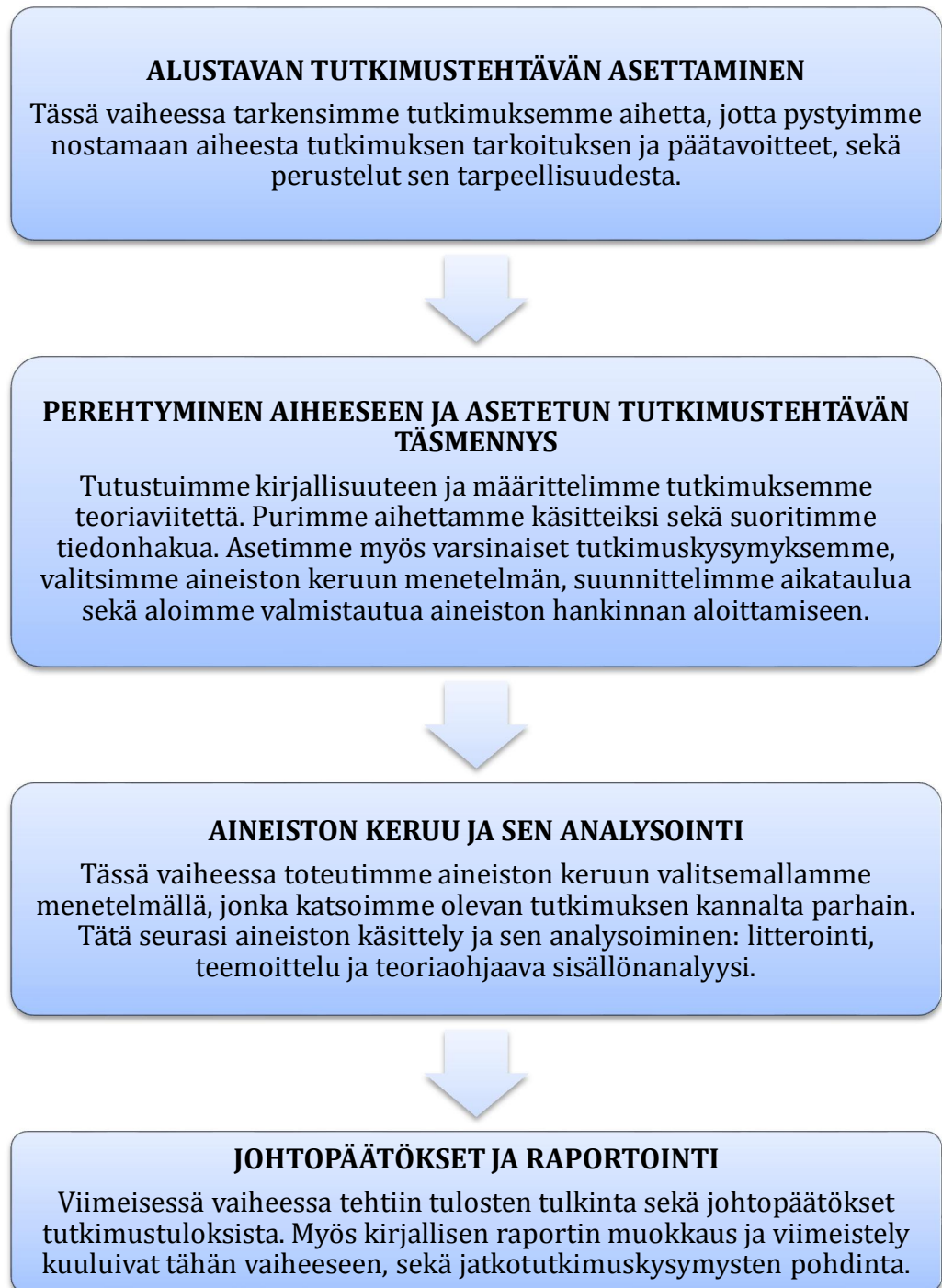
Kaikkien prosessikaaviossa esiintyvien toimijoiden eli työntekijöiden ja asiakkaiden haastattelemisen opinnäytetyöhömmä vaikutti melko suurelta määrältä verrattuna siihen että kyseessä on opinnäytetyö ja kvalitatiivinen tutkimus. Halusimme kuitenkin saada työhömmä kaikkien eri kohderyhmien työntekijöitä, koska työntekijät työskentelevät erilaisissa toimissa ja katsovat Tuas-jaksoa eri työskentelynäkökulmista. Näiden erilaisten näkökulmien saanti aineistoomme monipuolisti sitä hyvin paljon ja antoi meille monia eri näkökulmia tarkastella Tuas-jaksoa. Tämä voidaan nähdä opinnäytetyömmä luotettavuutta parantava tekijä, koska lähestymme työmmä tutkimuskohdetta monelta eri kannalta. Asiakasperheiden haastatteluilla niin ikään luodaan opinnäytetyön tutkimukseen luotettavuutta, kun työhön lisätään työskentelyn kohteen arviointi ja mielipiteet Tuas:n toiminnasta ja verrataan niitä työntekijöiden mielipiteisiin.

Opinnäytetyömmä aineisto koostui niiden työntekijöiden haastatteluista, jotka ovat osallistuneet Tuas:n asiakasprosesseissa. Kyseiset työntekijätahot olemme saaneet tietoomme Jyväskylän kaupungin kehittämässä prosessikaaviosta (Liite 1). Haastatellut työntekijät olemme hankkineet yhteistyössä Tuas:n työntekijöiden kanssa sekä pohtineet mahdollisia henkilöitä myös Tuas:n ohjausryhmän kokouksessa. Tuas:n työntekijät tiedustelivat asiakasperheiden vanhempien halukkuutta osallistua tutkimukseen ja he myös löysivät muutaman haastatteluihin suostuvaisen. Olemme kuitenkin itse pyytäneet henkilöitä, sekä työntekijöitä että asiakkaita, osallistumaan haastatteluun ja sopineet haastattelujen ajankohdat heidän kanssaan. Puhuttaessa Tuas:n asiakkaiden prosesseista ja sen toiminnan tutkimisesta, katsoimme myös tärkeäksi saada asiakkaiden näkökulmaa tutkimukseemme. Molempien osapuolten näkemysten saaminen tutkimusaineistoomme tekisi kokonaiskuvasta mielestämme realistisemmän ja Tuas:n toiminnan todellisuutta lähemmin kuvaavan. Näin saimme tutkimukseemme myös hieman vertausnäkökulmaa, jolla pystyimme nostamaan aineistosta Tuas:n toiminnan tärkeimmät kohdat opinnäytetyömmä tuloksiin.

### **4.3 Tutkimuksen eteneminen**

Tutkimuksen kokonaisuus on sisältänyt useita eri vaiheita ja ne ovat olleet toisistaan riippuvaisia. Tutkimukseemme etenemisen pohjalla oli tietenkin pyrkimys vastata tutkimustehtäviimme (ks. s. 27). Jotta tutkimukseemme kokonaisvaltaista luonnetta voi-

taisiin ymmärtää, olemme kuvanneet sitä seuraavan kuvion (Kuvio 1.) avulla. Kuvios-  
ta voidaan erottaa ne tietyt vaiheet, joiden kautta olemme tutkimuksessamme  
edenneet. Jokainen vaihe on tarvinnut toteutuakseen edeltävän vaiheen toteutumisen ja jokainen vaihe tutkimuksessamme on ollut merkittävä: vaiheet ovat olleet riippuvaisia toisistaan ja yhtenä kokonaisuutena ne ovat mahdollistaneet opinnäytetyömme toteutumisen. (Hirsjärvi & Hurme 2009b, 14.)



KUVIO 1. Opinnäytetyömme vaiheet (Hirsjärvi ym. 2009b, 13–14)

Aloimme keskustelut opinnäytetyöstämme syksyllä 2010 opinnäytetyönohjaajamme kanssa. Yhteistyön opinnäytetyön tiimoilta aloitimme Tuas:n kanssa keväällä 2011. Opinnäytetyömme aihe-ehdotus hyväksyttiin keväällä 2011 Jyväskylän ammattikorkeakoulun puolesta. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma ja tietoperustaa aloimme työstää syksyllä 2011. Tutkimussuunnitelmamme hyväksyttiin syksyllä 2011 Jyväskylän ammattikorkeakoulun puolesta ja tutkimusluvan saimme Jyväskylän kaupungilta marraskuun lopussa 2011. Tutkimussuunnitelmamme kautta esittelimme opinnäytetyömme rakenteen myös Tuas:n ohjausryhmässä Joulukuun alussa 2011. Ennen ohjausryhmän tapaamista olimme myös tavanneet syksyn 2011 aikana Mattilan perhetukikodin johtajaa sekä Tuas:n työntekijöitä. Tapaamisilla halusimme tarkentaa opinnäytetyömme aihetta, jotta se vastaisi toimeksiantajan näkemystä siitä, mitä tutkimuksen olisi tarkoitus sisältää. Näin pysyimme yhteisellä linjalla opinnäytetyön tarkoituksesta ja että sen tuoma hyöty vastaisi toimeksiantajan toiveisiin.

Tutkimusluvan saatuaamme ryhdyimme suunnittelemaan joulukuun alussa 2011 haastattelurunkoa (Liite 3) työntekijöiden teemahaastatteluihin. Haastatteluiden runkojen suunnittelussa käytimme apuna prosessikaaviota sekä tutkimustehtäviämme, joiden pohjalta rakensimme haastatteluteemat (ks. teemat s. 31). Kävimme läpi suunnittelemaamme runkoa Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjaajamme kanssa. Häneltä saamamme palautteen ja ehdotusten pohjalta muokkasimme työntekijöiden haastatteluissa käytettävän rungon sen lopulliseen muotoonsa. Asiakasperheiden haastatteluihin teimme oman haastattelurungon (Liite 4). Sen suunnittelussa hyödynsimme työntekijöiden haastatteluissa käyttämäämme runkoa sekä peilasimme luotuihin apukysymyksiin jonkun verran työntekijöiden haastatteluista saamiamme vastauksia. Työntekijöiden haastatteluista nousi asioita, joihin halusimme saada asiakkaiden näkökulman.

Tutkimuksen aineiston keräsimme tammi-maaliskuun 2012 aikana. Haastateltavia henkilöitä tutkimuksessamme oli kokonaisuudessaan yhdeksän (9) ja haastatteluja suoritettiin seitsemän (7). Haastateltavia henkilöitä olivat Tuas:n kaksi työntekijää, kaksi sosiaalityöntekijää ja kaksi perhetyöntekijää, ketkä ovat olleet mukana Tuas:n asiakasprosesseissa, lastensuojelun johtotehtävissä vaikuttava henkilö sekä kaksi asiakasperheiden vanhempaa. Yhteensä haastatteluihin osallistuneita työntekijöitä oli seitsemän (7), mutta haastatteluja toteutettiin viisi (5): sosiaalityöntekijöiden ja

perhetyöntekijöiden haastattelut tehtiin parihaastatteluina ja Tuas:n työntekijät haastateltiin erikseen sekä lastensuojelun johtotehtävissä vaikuttava henkilö. Asiakasperheistä haastatteluihin osallistui kummastakin perheestä yksi henkilö, joten asiakasperheistä haastateltavia henkilöitä oli yhteensä kaksi (2) ja haastatteluja tehtiin kaksi (2).

Haastateltavia työntekijöitä lähestyimme ensin sähköpostitse (Liite 5) ja heidän vastattuaan sekä ilmaistuaan halukkuutensa osallistua tutkimukseen, sovimme haastatteluajat heidän ehdotustensa mukaisesti. Haastatteluihin osallistuneet asiakasperheet saimme yhteistyössä Tuas:n kautta, heidän ensin tiedusteltua asiakkaiden suostumusta. Haastattelujen ajankohdat sovimme heidän kanssaan kuitenkin itse. Sosiaalityöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden haastattelut suoritimme parihaastatteluina, koska se oli Tuas:n ohjausryhmän toivomus. Perusteluna toiveelle oli, että kun toteutimme haastattelut parihaastatteluina, saimme useamman kuin yhden henkilön näkemyksen siitä, mitä Tuas:n toiminta on ja miten yhteistyö toteutuu heidän oman työnsä näkökulmasta. Kannatimme myös itse tätä ehdotusta. Hurme ja Hirsjärvi (2000, 61) mukaan parihaastattelu sijoittuu ryhmähaastattelun muotoihin. Myös he näkevät ryhmähaastattelun tarpeellisuuden silloin, kun pyrkimyksenä on saada selville haastateltavilta heidän yhteisesti muodostettu kanta käsiteltävästä asiasta.

Haastattelut pidimme haastateltavien valitsemissa paikoissa, koska ajattelimme, että se voisi lieventää haastattelu-kontekstin luomaa jännitystä. Haastattelut toteutettiin konkreettisesti työntekijöiden työpaikoilla ja asiakkaiden kotona. Ennen haastattelujen alkua kävimme yhdessä haastateltavien kanssa läpi haastatteluiden rungon ja teemat (Liite 3 ja Liite 4). Haastateltaville toimme omat haastattelupohjat, jotta he voisivat seurata haastatteluiden kulkua myös itse niin halutessaan. Haastatteluiden kestoksi olimme arvioineet yksilöhaastatteluissa noin 60 minuuttia ja parihaastatteluissa 90 minuuttia. Kaikki haastattelut sujuivat luontevasti, eikä yhtään haastattelua lopetettu kesken tai tarvinnut kiirehtiä asioiden läpikäymisessä loppua kohden. Kukaan ei myöskään kieltäytynyt vastaamasta mihinkään kysymykseen.

Hirsjärvi ja Hurme (2008, 75) toteavat, että haastatteluiden tallentaminen on välttämätöntä ja sitä se oli myös meidän mielestämme. Haastattelut nauhoitimme sekä purimme sanasanaisesti kirjalliseen muotoon eli aineisto litteroitiin. Aineisto tallen-

nettiin äänittämällä, koska näin pystyimme toteuttamaan sujuvan haastattelun ilman taukoja. (ks. mts. 92). Aineistoa aloimme analysoida jo litterointi vaiheessa alustavasti teemojen avulla, mutta varsinainen sisällönanalyysi aloitettiin helmikuussa 2012.

Aineistoa saimme omasta mielestämme runsaasti. Kaikkien haastattelujen ajalliseksi yhteiskestoksi tuli 6 tuntia 51 minuuttia ja 45 sekuntia. Haastatteluiden litterointiin kului kokonaisuudessaan aikaa 50 tuntia ja 40 minuuttia. Litteroitua materiaalia tuli kokonaisuudessaan 96 sivua kirjasintyyppillä ja -koolla Arial 12, rivivälillä 1,5.

#### **4.4 Teoriaohjaava sisällönanalyysi**

Sisällönanalyysia voidaan pitää menetelmänä analysoida dokumentoitua eli kirjalliseen muotoon saatettua materiaalia. Tuomi ja Sarajärvi (2009, 103) toteavat, että sisällönanalyysi soveltuu hyvin myös vapaammin dokumentoidun aineiston analysointiin. Teemahaastattelumenetelmällä kerätty aineistomme on hankittu suhteellisen vapaamuotoisesti, jonka myötä myös sen alkuperäinen dokumentoitu versio on vapaamuotoinen. Tämä siksi, koska meillä on ollut mahdollisuus myös hakea tarkentavia vastauksia haastatelluilta. Teemat antoivat väljyyttä esitetyille kysymyksille. Haastatteluja ohjasivat siis tietyt teemat ja apukysymykset, mutta haastattelut pyrittiin pitämään vapaamuotoisina. Teimme tarkentavia kysymyksiä haastateltavien vastauksiin tarvittaessa tai jos vastauksista nousi uusia kysymyksiä, niin katsoimme ne sallituiksi. (Mts. 103; Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 21–23.)

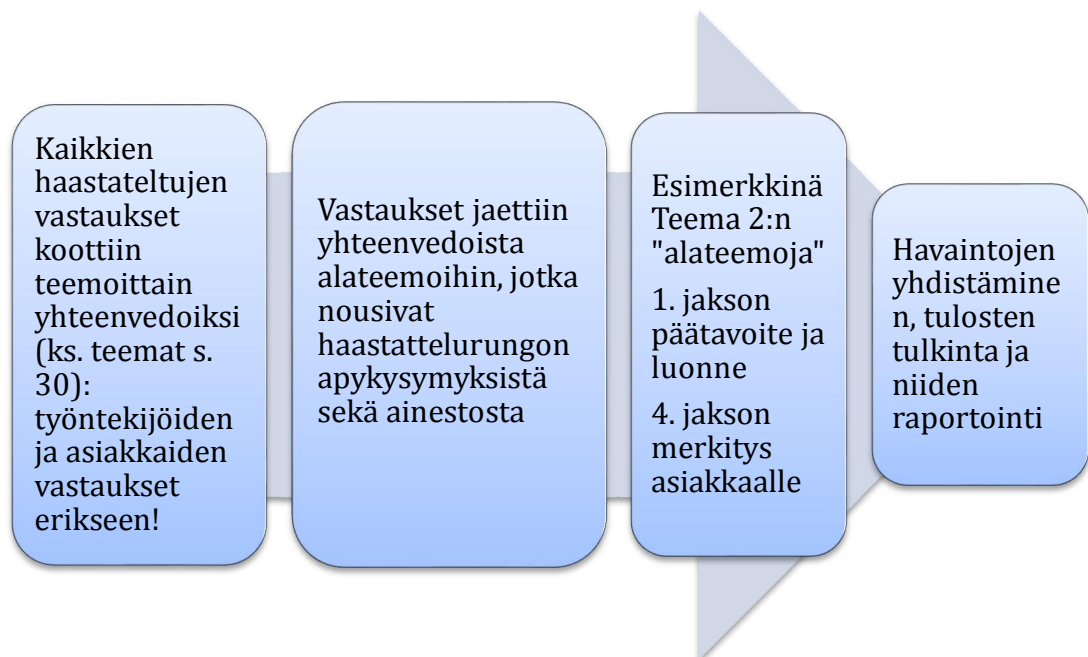
Sisällönanalyysissa aineistosta nousseet inhimilliset merkitykset eli haastateltujen kokemukset Tuas:n toiminnasta olivat tarkastelun kohteena eivätkä esimerkiksi ne tavat tai syyt, joilla näitä merkityksiä syntyi. Sisällönanalyysilla aineisto järjestettiin tiivistettyyn muotoon teemojen avulla valmiiksi johtopäätösten tekoa varten. Aineiston järjestämisessä olemme siis käyttäneet apuna teemoittelua: kaikkien haastateltujen vastaukset on koottu yhteen eri teemojen alle. Tutkimusten tulosten raportoinnissa on kuitenkin oleellista, että järjestetystä aineistosta tehdään johtopäätöksiä eikä vain referoida sitä tuloksina. Analysoinnin tarkoituksena oli nostaa hajanaisen haastatteluaineiston antaman tiedon arvoa ja luoda siitä selkeä sekä yhtenäinen raportti, kadottamatta tai vääristämättä sen alkuperäistä informaatiota. (Tuomi ym. 2009, 103–108.)

Kvalitatiivisessa analyysissä aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena. Opinnäytetyösämme tarkastelemme sitä myös tietoperustamme näkökulmasta. Tietoperustamme muodostuu lastensuojelun lainsäädännöstä, lastensuojelun sekä tarkemmin ottaen lastensuojelun avohuollon ja perhetyön lähdekirjallisuudesta. Tutkimusmenetelmämme antamat teemat kehystävät myös tutkimustamme, koska olemme hyödynneet niitä haastatteluissa, aineiston analysoinnissa sekä tulosten raportoinnissa. Teemat on nostettu opinnäytetyötämme määrittävistä tutkimustehtävistämme, ja koko tutkimuksen aineisto on kerätty näihin teemoihin pohjaten. Teemojen avulla myös analysoimme sekä pelkistimme tutkimusaineistoa. Tutkimuksen aineiston analysointimenetelmäksi olemme valinneet teoriaohjaavan otteen, koska halusimme lähdekirjallisuuden tukevan aiheen tarpeellisuutta, itse tutkimustamme sekä saatuja tuloksia: Tuas:iin ei ole vielä valmistunutta tutkimusta ja palvelu on suhteellisen uutta. (Alasuutari 2011, 40.) Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä tietoperustan käsitteistö tuodaan aineiston tueksi eikä kuten aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä nosteta käsitteistöä itse aineistosta. Tutkimuksessamme lähestymme ja tarkastelemme aineistoamme ainutlaatuisena tietona tutkimuskohteestamme ja analyysin edetessä tarkensimme tutkimuksen tietoperustaa sen tueksi ja linkitimme tietoperustaa myös tulostemme tueksi. Tietoperustan avulla olemme kuvanneet Tuas:n toiminnan luonnetta yhdessä haastateltujen näkemysten ja kuvausten kanssa. (Tuomi ym. 2009, 117.)

Kuten aiemmin jo mainittu, pelkistimme aineistoa teemojen avulla. Alasuutari (2011, 39) toteaa, että laadullisesta analyysistä voidaan löytää kaksi eri vaihetta, havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen. Teema-yhteenvedoilla pystyimme rikkomaan haastateltujen yhteyden tiettyyn vastaukseen ja käsittelemään aineistoa vastausten kokonaisuutena tietystä teemasta. Tästä pelkistetystä aineistosta olemme nostaneet vastausten yhteneväisyyttä ja toistuvuutta, sekä ratkaisuja asetettuihin arvoitukseen eli vastauksia opinnäytetyömme tutkimustehtäviin. Arvoituksen ratkaisemisesta voidaan puhua myös tulosten tulkintana. (Mts. 38–48; Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 24–25.)

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 2.) on yksinkertaistettu esimerkki teemasta 2, millä tavoin aineistoa olemme pelkistäneet. Tutkimusaineiston analyysi eteni niin, että aineiston kaikista haastateltujen vastauksista tehtiin teema-yhteenvedot, joilla aloitet-

tiin havaintojen pelkistäminen. Tämän jälkeen aineistosta tehtyjen havaintojen pelkistämisen ensimmäisenä vaiheena tehtiin noin sanottuja ”raakahavaintoja” eli teemojen alle rakennettiin noin sanottuja ”alateemoja”, jotka syntyivät osittain haastattelurungon apukysymyksistä ja osittain aineistosta nousseista seikoista (Alasuutari 2011, 40). Toisena vaiheena raakahavainnoista etsittiin niitä yhdistäviä piirteitä ja tekijöitä näihin ”alateemoihin”, joista tehtiin yhdistettyjä havaintoja. Näin saimme helpommin käsiteltävän sekä ymmärrettävän, suppeamman havaintojen joukon. Näiden vaiheiden tarkoituksena on ollut löytää aineistosta sekä yhteneväisyyksiä samoista ilmiöistä haastateltujen vastauksissa että eroavaisuuksia havaintoyksiköiden välillä eli haastateltujen näkemysten eroavaisuutta Tuas:n toiminnasta. (Mts. 40–43.)



KUVIO 2. Esimerkki työntekijöiden aineiston pelkistämisestä ja raakahavaintojen tekemisestä (Teema 2)

#### 4.5 Tutkimuksen luotettavuus

Jokaisen tutkimuksen kohdalla on arvioitava sen luotettavuuden toteutumista. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa ja perusteltaessa on tärkeää muistaa tutkimuksen kokonaisuus, mutta myös sen osien ja vaiheiden vuorovaikutteisuuden toteutuminen. Opinnäytetyössämme olemme tarkkaan kuvanneet tutkimuksen etenemisen vaiheita, niissä toteutunutta työskentelyä sekä vaiheiden riippuvuutta toisistaan.

Opinnäytetyön vaiheiden ja työskentelyn eteneminen tukee tutkimuksemme luotettavuutta. (Tuomi ym. 2009, 135–136.)

Opinnäytetyön tekijöinä olemme puolueeton osapuoli tarkastelemaan tutkimuskohdettamme: olemme ulkopuolinen toimija Tuas:n yksiköstä ja sen toiminnasta. Puolueettomina olemme kykeneväisiä ymmärtämään ja kuulemaan haastateltavien kertomuksia heidän itse ilmaiseman tiedon kautta, koska meillä ei ole minkäänlaista suhdetta Tuas:n yksikköön, mikä vaikuttaisi haastateltavien kuulemiseen tai havainnointiin. Puolueettomuutemme tutkijoina Tuas:iin siis tukee tutkimuksemme luotettavuutta. Toisaalta tutkimuksemme aineistossa painottuu Tuas:n työskentelyssä osallisena toimivien työntekijöiden tieto, koska se edustaa suurempaa osaa aineistostamme. Näin ollen tutkimuksemme aineisto tietyllä tapaa ”puoltaa” työntekijöiden kokemusta toiminnasta. Olemme kuitenkin tyytyväisiä, että saimme edes kaksi (2) asiakasperhettä mukaan tutkimukseen, jotta saimme edes pientä *asiakasnäkökulmaa* toiminnasta. Vaikka nämä haastattelut olivat pieni otos verrattuna työntekijöiden haastatteluihin, toivat ne täysin erilaista ja tärkeää näkemystä aineistoomme ja näin tutkimuksen tuloksiin. (Tuomi ym. 2009, 135–136.)

Tutkimuksen luotettavuutta tukevana tekijänä painottaisimme edelleen asiantuntija-haastatteluiden merkitystä (ks. luku 4.2). Opinnäytetyssämme tiedonantajat eli haastatellut henkilöt ovat valikoituneet tutkimukseemme heillä oletettavissa olleen tiedon tähden tutkimuksen kohteesta. Haastateltujen henkilöiden valinta perustui siis haastateltavien osallisuuteen ja kokemukseen Tuas:sta ja sen toiminnasta. Työntekijöiltä kerätystä haastatteluaineistosta saimme myös taustatietoa esimerkiksi Tuas-palvelun ”synnystä sekä palvelun kehittämisen lähtökohdista varsinaisiin tutkimustehtäviin vastaavan aineiston lisäksi. (Alastalo & Åkerman 2010, 373–375.)

Ammattikorkeakouluopiskelijoina olemme veloitettuja noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan määräyksiä sekä ohjeita hyvästä tieteellisestä käytännöstä (Mäkinen 2006, 172). Lähtökohtana näiden ohjeiden luomiselle on ollut monitieteisyys. Tutkimuseettiset ohjeet tukevat hyvän tieteellisen käytännön toteutumista sekä ehkäisee tieteellistä epärehellisyyttä. Tutkijoina meidän tuli noudattaa näitä ohjeituksia ja käytäntöjä, jotta tutkimuksemme toteutuisi eettisesti oikein sekä noudattaisi hyvää tieteellistä käytäntöä. Tämä tukee myös tutkimuksemme tulosten luotetta-

vuutta ja uskottavuutta. Seuraavassa taulukossa (Taulukko 2.) kuvaamme ja arvioimme hyvän tieteellisen käytännön toteutumista opinnäytetyössämme. (Mts. 172; ks. myös Kuula 2011, 34–36; Tuomi ym. 2009, 132–133.)

| Hyvä tieteellinen käytännön ohjeita (ks. esim. Kuula 2011, 34-36; Tuomi ym. 2009, 132-133)   | Arviomme Hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta tutkimuksessamme  |
|--|---|
| <p>Noudatetaan rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta sekä tarkkuutta tutkimustyötä tehdessä, tulosten dokumentoinnissa sekä esittämisessä ja tutkimusta arvioitaessa</p> | <p>Tutkimusaineisto on tallennettu ja litteroitu nimettömästi tunniste-koodeilla, jotka tiedämme vain me itse</p> <p>Tuloksia raportoidessamme olemme pyrkineet mahdollisuuksien mukaan välttämään haastateltujen tunnistamisen säilyttäen alkuperäisen informaation.</p> <p>Aineistomme oli hyvin laaja, joten jouduimme tekemään hyvin monivaiheisen prosessin sen käsittelyssä sekä arvioimaan, mikä oli tutkimuksemme kannalta kaikkein oleellisin tieto.</p>   |
| <p>Sovelletaan kriteerien mukaista ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä</p>  | <p>Tiedonhankintaa olemme tehneet luotettavista ja yleisesti tunnetuista lähteistä (JAMK:n kirjasto, kaupungin kirjasto, Sosiaaliportti, muut teokset ym.).</p> <p>Teemahaastattelu oli tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukainen tutkimusmenetelmä.</p> <p>Jos olemme tutkimuksemme aikana olleet epävarmoja jostain asiasta, käännyimme rohkeasti tiedustelemaan muiden näkökulmia asiaan, esimerkiksi ohjaavan opettajamme puoleen tai Tuas:n työntekijöiden puoleen → tiettyjä asioita arvioidessamme olemme myös halunneet muiden mielipiteen asiasta, ikään kuin varmuudeksi.</p> |
| <p>Tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti</p>   | <p>Opinnäytetyömme olemme suunnitelleet jo lähtökohtaisesti JAMK:n raportointiohjeiden sekä tutkimussuunnitelman ohjeiden mukaisesti.</p> <p>Raportoinnissa olemme pitäneet kokoajan rinnalla JAMK:n opinnäytetyön raportointiohjeita. Tietoperusta on pyritty rakentamaan ja raportoimaan siten, että se tukisi tutkimuksemme tuloksia.</p> <p>Tulokset on pyritty raportoimaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti ja nostamaan oleellimmat asiat aineistosta</p>  |

TAULUKKO 2. Hyvän tieteellisen käytännön toteutumisen arviointia opinnäytetyössämme

## 4.6 Tutkimuksen eettisyys

Koska opinnäytetyömme kohdentui sosiaalihuollon ja tarkemmin määriteltynä lastensuojelun avohuollon yksikköön, esiintyy siinä tiettyjä eettisiä erityispiirteitä muihin tutkimuksiin verrattuna. Perusteet tutkimuseetiikasta pätevät tutkimuksessamme yhtä lailla kuin muissakin tutkimuksissa, mutta tutkijoina meidän tuli myös toteuttaa erityisen huolellista eettistä pohdintaa erityisesti dokumentoidessamme aineistoa: sen käsittelyssä sekä raportoidessa sitä tuloksiksi. Tutkimukseen osallistuneet haastatellut asiakasperheet ovat olleet asiakkaina Tuus-jaksoilla ja työntekijät olivat kiinteässä asiakassuhteessa näiden asiakasperheiden kanssa. Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia yksikön toimintaa, eli toisin sanoen näiden asiakasjaksojen toimintaa, niiden toteutumista sekä niissä toteutunutta asiakastyötä. Tässä kontekstissa opinnäytetyömme on kosketuksissa tutkimukseen osallistuvien henkilöiden tuntemuksien ja kokemusten kanssa sekä heidän elämäntilanteidensa, yksityisyyden kanssa. Työssäme meidän tuli myös huomioida tutkimukseen osallistuvien työntekijöiden vaitiolovelvollisuus, mikä sitoo heitä olemaan luovuttamatta mitään asiakastietoja. (Mäkinen 2006, 111–113.)

Viranomaisen vaitiolovelvollisuus koskee käytännössä kaikkea sitä tietoa, joka on salassapitosäädösten mukaan pidettävä salassa: sähköiset tai paperiset asiakirjat sekä myös suullisesti annettu tieto. (ks. L 21.5.1999/621; L 22.4.1999/523; Salassapito 2012). Kuulan (2011, 91) mukaan henkilötietolaissa määritellään, että vaitiolovelvollisuus koskee myös kaikkia niitä henkilöitä, jotka keräävät henkilötietoja sisältävää tutkimusaineistoa. Näin ollen salassapitosäädökset koskevat tutkimusta tekeviä opiskelijoita eli myös meitä opinnäytetyöntekijöinä. Tutkimuksessamme aineisto on kerätty ihmisiltä suullisin haastatteluin ja tässä määrin vaitiolovelvollisuus tarkoittaa sitä, että tutkittavista henkilöistä emme saa kertoa ulkopuoliselle mitään. Tutkimusaineiston konkreettinen luovuttaminen tai edes sen näyttäminen ulkopuoliselle on vaitiolovelvollisuuden rikkomus. (Mts. 90–93.)

Haastatellut henkilöt, työntekijät sekä asiakkaat, on pyydetty tutkimukseen mukaan vapaaehtoisesti. Ennen haastatteluiden alkua kuitenkin olemme vielä pyytäneet haastateltavilta kirjallisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta. (Liite 6). Suostumus tutkimukseen osallistumisesta on tarvittu, koska aineisto kerättiin suoraan tutkittavilta henkilöiltä ja se tallennettiin sellaisenaan: nauhoitettiin ja litteroi-

tiin. (Kuula 2011, 119). Suostumuksessa haastateltaville on tuotu tietoon tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet sekä vakuus haastateltavien anonymiteetin suojasta. Suostumuksessa olemme antaneet myös yhteystietomme, jos haastateltavat ovat halunneet ottaa yhteyttä haastattelun jälkeen esimerkiksi mahdollisia tarkennuksia varten. Suostumuksia tehtiin kaksi (2) kappaletta jokaisen haastateltavan kanssa: toinen jäi haastateltaville ja toinen meille. Opinnäytetyömme valmistuttua ne kappaleet suostumuksista tuhoetaan, jotka jäivät meille. Ennen haastattelujen alkua olemme myös kertoneet haastateltaville, että nauhoitettu aineisto ei tule kenenkään ulkopuolisen kuultavaksi, vaan ainoastaan meille tutkimusta tekeville opiskelijoille. Kuvasimme myös kuinka tulemme käsittelemään aineistoa muun muassa litteroimalla sen. Vakuutimme myös, että kirjallinen haastattelumateriaali ei tule ulkopuolisten nähtäväksi ja kun opinnäytetyö on päättynyt ja hyväksytty, tullaan aineisto hävittämään täysin.

Tutkimuksemme kohdejoukko koostui työntekijöistä, jotka työskentelevät henkilöiden eli Tuas:n asiakasperheiden kanssa, joilla on erilaisia haasteita sekä tuen tarpeita omassa elämässään. Toinen osa tutkittavista muodostuu näistä asiakasperheistä, keiden kanssa työtä tehdään. Opinnäytetyöhömme saimme asiakasperheitä kaksi (2), joista kummastakin osallistui haastateltavaksi yksi vanhempi. Työmme tarkoituksena oli tutkia yksikön toimintaa ja sen toimivuutta aineistosta johtuen painottaen työntekijöiden kokemuksia, mutta tuoda myös esille asiakkailta saatua näkökulmaa. Näin ollen meidän on käytettävä erityistä huolellisuutta tutkimusta toteuttaessamme sen kaikissa eri vaiheissa, että tutkittavien anonymiteetit säilyvät molemmin puolin. (Mäkinen 2006, 111–113.)

Anonymiteetin suojaaminen haastateltavilta on myös eduksi meille tutkijoina. Se vapauttaa meitä tutkijoina siitä vastuusta, että tulosten tulkinnasta olisi jotain haittaa haastateltaville. Kun käsittelemme aineistoa nimettömien tiedonlähteiden kokoonpanona emmekä nimellisinä henkilöinä, edistää se tulosten objektiivisuutta sekä helpottaa arkojenkin asioiden käsittelemistä. Henkilöllisyyden suojaaminen on myös mahdollisesti rohkaissut haastateltavia vastaamaan rehellisesti. Haastateltavat olemme jakaneet aakkosiin, emmekä ole kirjoittaneet heidän henkilönimiään mihinkään kirjalliseen muotoon. Tämä on toiminut koodauksena meille tutkijoille, että erotamme aineistot toisistaan. Tulosten tulkintaosioissa haastateltujen lainauksissa

emme kuitenkaan halunneet käyttää tunnistetietoja. Tämä siksi, koska halusimme säilyttää äärimmäisyyteen asti haastateltujen anonymiteetin säilymisen. (Mts. 114–115.)

## **5 TYÖNTEKIJÖIDEN KOKEMUKSIA TUAS:N TOIMINTAKAUDESTA**

Tässä luvussa käsittelemme työntekijöiden haastatteluista saamiamme tuloksia. Haastateltuihin työntekijöihin kuuluivat: johtava sosiaalityöntekijä, kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi perhetyöntekijää sekä molemmat Tuas:n työntekijät. Haastateltujen anonymiteetin suojaamiseksi emme ole lainauksissa erikseen maininneet, kenen työntekijöiden mielipiteitä olemme tuoneet esille tämän luvun tuloksissa. Tässä luvussa siis käsittelemme vain ja ainoastaan työntekijöiden haastatteluista saamiamme tuloksia. Kaikki tässä luvussa esille tuodut haastateltujen mielipiteet tai lainaukset ovat siis lähtöisin pelkästään työntekijöiden haastatteluista.

### **5.1 Taustatietoa**

Seuraavaksi kuvaamme haastateltavien työntekijöiden taustatietoja. Teimme yhteenedon työntekijöiden koulutuksesta, työhistoriasta ja sekä siitä, miten he ovat tulleet osaksi Tuas:n yhteistyöverkostoa. Saimme työntekijöiden haastatteluista myös hyvää taustatietoa itse Tuas:n palvelun synnystä ja sen kehittämisperusteista. Työntekijöiden taustat kertovat palvelun moniammatillisuudesta sekä laajasta lastensuojelutyön tuntemisesta. Palvelun kehittyminen taas kuvastaa sitä, että se on syntynyt paikallisesta tarpeesta.

#### **Haastateltavat**

Haastatelluilla työntekijöillä oli monenlaista eri koulutustaustaa. Koulutustaustan kirjavuus selittyy sillä, että haastatellut henkilöt on kerätty eri kohderyhmistä eli prosessikaaviosta nostetuista eri työntekijätahoista, jotka ovat osa Tuas:n yhteistyöverkostoa ja asiakasprosesseja. Yhteenvedona erilaisia koulutuksia työntekijöiden kesken oli:

- Yhteiskuntatieteiden kandidaatti sekä maisteri tutkinto
- Ylempi AMK tutkinto, kehittäminen ja johtaminen
- Sosionomi (AMK)
- Perheterapeutti
- Yhteisöpedagogi
- Nuoriso- ja sosiaalityön diakoni
- Kodinhoitaja

Työhistoria työntekijöiden kesken oli vaihtelevaa. Vuosissa työkokemusta haastateltujen kesken oli kaikkienensa 1-30 vuoteen lastensuojelun työkentältä. Lastensuojelussa työkokemusta oli karttunut monissa erilaisissa toimissa: lastensuojelulaitoksen ohjaajana (lastenkoti, nuorisokoti, ensi- ja turvakoti) sekä sosiaalityöntekijänä, sijaishuollosta, perhetyöstä sekä lastensuojelun sosiaalityöstä.

Tuas:n varsinaiset työntekijät olivat tulleet työn kautta kehittämään tuetun asumisen toimintaa. Toinen heistä siirtyi Mattilan perhetukikodista Tuas:iin ja toinen tuli työkierron kautta. Muut haastatellut työntekijätahot (perhetyö ja lastensuojelun sosiaalityö) kuvasivat tullessa Tuas:n yhteistyökuvioihin asiakkuuksien kautta.

### **Tuas:n alku**

Haastatteluissa nousi esille, että Tuas:n palvelun kaltainen toiminta on ollut suunnitella jo useiden vuosien ajan jyvaskylän päättäjätaholla sekä Mattilan perhetukikodin esimiehen ja työntekijöiden ajatuksissa. Tarvetta vastaavanlaiselle tukimuodolle haastateltujen mukaan on Jyväskylässä ollut. Aineistosta kävi ilmi, että Jyväskylän kaupunki oli halunnut kehittää jotain omaa ja myös kustannustehokasta lastensuojelun palvelua. Tätä haastatellut perustelivat muun muassa sillä, että Tuas:n palvelun katsottiin olevan taloudellisesti halvempaa palvelua kaupungille kuin esimerkiksi sijoitus laitokseen. Haastatellut kuvasivat myös, että lastensuojelun lakiuudistuksen kautta kaupungilla nousi myös tarve lisätä avohuollon tukitoimia.

*on nähty tarpeelliseksi että on, tuottanu tulostakin ne että tää ei jääny pelkäksi kokeiluksi eikä mikskää projektiks*

Haastateltavat kertoivat, että tarve palvelulle oli noussut esiin työn kautta, sillä Jyväskylän kaupungin lastensuojelutyössä ei ollut sellaista tukimuotoa, joka sijoittuisi laitospuoleisen tuen ja kotiinpäin tehtävän perhetyön välimaastoon. Yhtenä tarpeena oli myös kehittää ennaltaehkäisevää lastensuojelun palvelua, koska ennaltaehkäi-

sevien palveluiden merkitystä on painotettu viime vuosina lastensuojelussa. Tuas:n palvelulla haluttiin kehittää tukimuoto, jonka työ on tiivistä ja intensiivistä asiakasperheiden kanssa työskentelyä, ja että asiakasperheille suunniteltu tuki olisi tarvelähtöistä.

*se ois tukevampaa ku tuo perhetyö, muttei niin vahvaa ku perhekuntoutus*

## 5.2 Tuas:n toiminta

Tuas:n asiakkuus merkitsee automaattisesti myös lastensuojelun asiakkuutta: Tuas:n asiakkaaksi tullaan siis lastensuojelun kautta. Taskisen (2010, 70) mukaan taloudellinen tukeminen sekä asumisen turvaaminen ovat lastensuojelun avohuollon tukemisen muotoja. Jos lastensuojelun asiakasperheiden tuen tarve johtuu toimeentulon puutteista ja/tai asumisolojen riittämättömyydestä, on kunnan tällöin välittömästi

- *järjestettävä riittävä taloudellinen tuki sekä*
- *korjattava asumisoloihin liittyvät puutteet tai*
- *järjestettävä tarpeen mukainen asunto (Taskinen 2010, 70.)*

Näihin toimiin on myös ryhdyttävä, jos edellä mainittujen taloudelliseen tukemiseen tai asumisen turvaamiseen liittyvien tuen tarpeiden katsotaan vaikuttavan lapsen/lasten tai perheen hyvinvointiin laskevasti. Tuas:n asiakkailla on ollut usein taustallaan edellä lueteltuja tuen tarpeita. Tuas:ssa asiakasperheet asuvat itsenäisesti, mikä antaa heille haastateltujen mukaan mahdollisuuden aitoon arjen harjoitteluun. Tuas-jaksoa haastatellut kuvasivat myös asiakasperheiden mahdollisuutena pysähtyä. Haastatteluissa Tuas-jakson päätavoitteiksi kuvattiin olevan perheiden kotiutuminen sekä perheen itsenäinen arjesta selviytyminen. Haastatellut kuvasivat, että Tuas:n antamalla tuella voidaan mahdollistaa perheiden pärjääminen kotona ja pystytään välttämään jopa vakavampia tilanteita, kuten esimerkiksi huostaanottoja. (Taskinen 2010, 70–71.)

Avohuollon tukitoimia, näin ollen siis myös Tuas:n palvelua, on järjestettävä vapaaehtoisesti. Asiakassuunnitelmat sekä tavoitteet on laadittava yhteistyössä asiakasperheiden kanssa. (Taskinen 2010, 69.) Myös lastensuojelulain (L 417/2007) 34 §:ssä todetaan, että avohuollon tukitoimia on toteutettava mahdollisuuksien mukaisesti

yhteistyössä lapsen/lasten ja hänen/heidän kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. Haastateltujen työntekijöiden mukaan Tuas:n toiminta ja asiakkuudet perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yksikössä työskentely tapahtuu yhteistyössä asiakasperheiden kanssa. Haastatellut luonnehtivat Tuas-jakson antamaa tukea kokonaisvaltaiseksi, intensiiviseksi ja tiiviiksi perheiden kanssa yhdessä työskentelyksi.

Toinen haastatelluista Tuas:n työntekijöistä arvioi, että tammikuuhun 2012 mennessä asiakasperheitä olisi ollut yhteensä noin 20 ja näistä aikuisia 25 ja lapsia 26. Haastatelluista selvisi, että asiakkaana olleita perheiden vanhempia Tuas:ssa on ollut teini-ikäisistä keski-ikäisiin, joten ikä ei ole ollut ratkaiseva tekijä asiakkuuteen. Kuten asiakasluvuistakin voidaan päätellä, on Tuas:n asiakkaista pääosa ollut yksinhuoltajaperheitä. Tuas:n palvelua on haastateltujen kertomana tarjottu muun muassa

- nuorille yksinhuoltaja perheille
- perheille, joissa on molemmat vanhemmat
- yksinhuoltajaperheille, joille syntymässä toinen lapsi
- ensisynnyttäjäperheille

Haastatellut myös kuvasivat, että asiakasperheet ovat olleet yleensä pikkulapsiperheitä. Haastatteluissa tiedustellessamme sitä, kenelle Tuas:n palvelua voitaisiin tarjota, toinen haastatelluista Tuas:n työntekijöistä totesi, ettei ole tarkoituksenmukaista luoda kategorioita siitä, kenelle palvelua voitaisiin tarjota.

*koska meitä kaikkiahan se kriisi voi koskettaa*

Haastatellut kertoivat, että Tuas:n jakson keskiarvoiseksi pituudeksi on keväällä 2011 laskettu olevan noin kolme kuukautta ja haastatteluissa vuoden 2011 loppupuolella he arvioivat sen olevan samaa luokkaa edelleen. Pituudeltaan jaksoja on haastateltujen mukaan ollut muutamasta viikosta yli puoleen vuoteen. Jaksojen tulisi joka tapauksessa olla tarpeeksi pitkiä siihen nähden, mitkä asiakasperheiden yksilölliset tuen tarpeet ovat. Tämä oli haastateltujen yhteneväinen näkemys. Tätä haastatellut perustelivat sillä, että asiakasperheet pystyisivät saavuttamaan tavoitteidensa mukaisen hyödyn sekä omaksumaan paremmin jaksolla opittuja uusia toimintatapoja yksilöllisesti tarpeeksi pitkällä jaksolla. Jakson suositeltavan pituuden todettiin olevan keskimäärin useammasta kuukaudesta noin puoleen vuoteen.

Työntekijöiden haastatteluista kävi ilmi, että syyt jaksolle tulemisen taustalla voivat olla hyvin moninaisia: asiakkaaksi tulleilla perheillä on ollut taustallaan hyvin erilaisia tuen tarpeita ja jaksolle tulleet perheet ovat olleet hyvin erilaisissa elämän tilanteissa. Lähes kaikki haastatellut nostivat vanhemmuudessa sekä vuorovaikutuksessa tukemisen lapsen/lasten kanssa yleisimmiksi asiakasperheiden tuen tarpeiksi. Haastateltujen mukaan asiakasperheet ovat myös tarvinneet tukea arjen- ja elämänhallinnassa. Muita taustalla vaikuttaneita syitä nostettiin olevan asuinolot sekä taloudellisissa asioissa tukeminen: esimerkiksi asunnon saaminen Tuas:sta kun ei ole ollut muutamaakaan vaihtoehtoa sekä rahankäytön suunnitteleminen.

Tuas-jaksoa kuvattiin haastatteluissa eräänlaisena kehittymisen prosessin käynnistäjänä, jossa asiakasperheet pääsevät oppimaan keinoja pärjätä kotona ja harjoittelemaan niitä turvallisessa ympäristössä. Haastatellut kuvasivat, että varsinainen taitojen opettelu alkaakin asiakasperheille vasta kotona. Tätä kehittymisen jatkumoa haastateltujen mukaan on tukenut ja jatkanut asiakasperheille kotiinpäin rakennetut tukimuodot, kuten perhetyö. Haastateltujen mukaan palvelu ei siis lopu Tuas-jakson päätyttyä, vaan sitä jatketaan noin sanotusti jälkihuoltona yleisimmin perhetyöllä perheiden kotiuduttua Tuas:sta. Myös Rönkkö ja muut (2010, 29) kuvaavat, että asiakasperheiden kanssa tehtävää työtä voidaan jäsentää prosessikuvauksena heidän elämäntilanteidensa mukaisesti. (ks. myös alaluku 2.3).

### **Työskentelyn luonne**

Työskentelyn luonnetta Tuas:ssa kuvattiin koko perheen hyvinvointia tukevaksi mutta perheen yksilöiden tarpeita huomioiviksi. Työskentelyllä halutaan haastateltujen mukaan lisätä asiakasperheissä lasten osallisuutta ja heidän huomioimistaan, sekä tukea lapsen ja vanhemman välistä vuorovaikutusta. Haastatellut kokivat Tuas:n työskentelyssä myös tärkeänä osana yksilötyön merkityksen. Tällä tarkoitettiin sitä, että työskentelyssä ei ajatella pelkästään perhekombinaatiota vaan huomioidaan myös yksilö. Yksilötyöllä voidaan haastateltujen mukaan parantaa esimerkiksi vanhemman omaa toimintakykyä perheessä, mikä edesauttaa perhettä saavuttamaan muita selviytymisen taitoja elämän- ja arjenhallinnassa. Käytäntöön avattuna haastatellut kuvasivat työskentelyä konkreettisina arkipäiväisten asioiden hoito-apuna, lastenhoitoapuna sekä keskusteluapuna. Haastatteluissa nostettiin myös tärkeäksi se,

että Tuas:ssa asiakasperheiden on mahdollisuus myös terapeuttiluontoisiin keskusteluihin.

Tuas:n työskentelyn luonnetta voidaan siis kuvata osittain perhekeskeisenä, mutta myös yksilötyön merkityksen huomioivana työmuotona. Rönkkö ja muut (2010, 35–36) kuvaavat perhekeskeisen työn mallin rakentuvan perheen sisältä nousevista tuen tarpeista ja työn muotoutuvan perheen kanssa yhdessä työskentelystä. Perhekeskeisessä painotuksessa työntekijän rooli on toimia asiakasperheille neuvonantajina ja että luottamuksellinen ja turvallinen keskusteluyhteys on tärkeä osa perhekeskeisen työskentelyn rakentumista. Työntekijöiden tarkoituksena on vahvistaa asiakasperheiden omaa toimintakykyä: saada yksilöt tekemään päätöksiä itse ja löytämään vahvuuksia itsestään, sekä tukea yksilöiden keskinäistä vuorovaikutusta. (Rönkkö ym. 2010, 35–36.)

Haastatellut nostivat esille, että Tuas:n toiminnassa näkyy myös arvioinnin elementti. Haastatteluissa kuvattiin, että Tuas:n työntekijöillä on mahdollisuus rakentaa tiivis kontakti asiakasperheisiin, koska he kohtaavat asiakasperheitä päivittäin ja ovat läsnä heidän arjessaan. Haastateltujen mukaan tiivis kontakti mahdollistaa sen, että saadaan näkyviin asiakasperheiden aito arki, arjen tilanteet sekä sen sujuminen. Tällöin pystytään haastateltujen mukaan tekemään kokonaisvaltaista arviointia, jotta saadaan totuudenmukainen kuva asiakasperheen tuen tarpeista. Tämä taas mahdollistaa haastateltujen mielestä oikeanlaisen tuen ja palvelun löytymisen asiakasperheille. Kokonaisvaltaisen arvioinnin tekeminen ja yhtä tiiviin kontaktin saaminen perheiden arkeen ei välttämättä ole mahdollista haastateltujen mukaan esimerkiksi kotiinpäin tehtävällä perhetyöllä, jossa asiakasperheitä tavataan muutamaan kertaan viikossa. Haastatellut perhetyöntekijät kuvasivatkin, että perhetyöntekijät ovat joskus olleet Tuas:n asiakasperheiden asioiden tiimoilta tiiviimmin yhteistyössä kuin noin sanotussa ”normaalissa” kotiinpäin tehtävässä perhetyössä.

Otimme haastatteluissa myös selvää, pystytäänkö Tuas:n palvelua tarjoamaan kaikille sitä tarvitseville asiakasperheille. Haastatteluista kävi ilmi, että tällä hetkellä palvelua ei oikea-aikaisesti voida tarjota ja kysyntään vastaavasti täysin kaikille Tuas:n palvelua tarvitseville. Usein Tuas:n asiakaspaikkaa hakeneet perheet ovat olleet sellaisissa tilanteissa, että on täytynyt tehdä joku ratkaisu. Tällöin on siis turvauduttu muihin

tukitoimiin. Osa haastatelluista työntekijöistä näki, että palvelua tarvitsevia on paljon ja uusien asuntojen tulo on siksi myös tärkeää. Toiset haastatellut taas näkivät, että Tuas:n palvelun ei tarvitse vastatakkaan kaikkeen tarpeeseen, vaan palvelun määrittästä tulee vielä täsmentää, mihin tarpeeseen se vastaa.

### 5.3 Tuas:n asiakasperheiden jakson prosessi

Haastatteluista kävi ilmi, että johtava sosiaalityöntekijä, lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja Tuas:n työntekijät sekä asiakasperheiden yksilölliseen suunnitelmaan kuuluvat muut mahdolliset palveluverkostot pohtivat yhteistyössä, kenelle Tuas:n palvelua tarjotaan. Jonoa asiakaspaikoista haastateltujen mukaan seuraa johtava sosiaalityöntekijä, mutta päätöksen Tuas:n asiakkuuden alkamisesta kuitenkin tekee aina asiakasperheen oma sosiaalityöntekijä.

Kun lastensuojeluun tulee lastensuojeluilmoitus, on sosiaalityöntekijän tai muun lastensuojelun työntekijän arvioitava lastensuojelutarpeen selvitystä. Jos lastensuojelullinen huoli on olemassa, tulee lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tehdä selvitys lapsen ja perheen tilanteesta kolmen kuukauden kuluessa asian vireille tulosta (lastensuojeluilmoituksesta). Kun selvitys aloitetaan, alkaa silloin myös lastensuojelun asiakkuus. Jos selvityksen perusteella asiakasperheellä *on* tai *ei ole* tarvetta lastensuojelun toimenpiteisiin, tulee kummastakin päätöksestä ilmoittaa heille. Jos asiakkuus jatkuu, tulee asiakasperheelle tällöin tehdä yksilöllinen asiakassuunnitelma, jossa määritellään asiakasperheen tuen tarpeet sekä tukitoimet, joilla tuen tarpeisiin pyritään saamaan vaikutusta: esimerkiksi avohuollon tukitoimena Tuas-jakso. (Taskinen 2012, 58–64; L13.4.2007/417.)

Tuas:n tarkoituksenmukaisuutta tulisi arvioida haastateltujen työntekijöiden mukaan koko jakson ajalta. Tuas-jakson prosessin vaiheille nähtiin omat merkityksensä perheiden kehittämisessä ja tavoitteiden saavuttamisessa. Yhdessä perheen ja työntekijöiden kanssa tulisi koko jakson ajan tarkastella näiden tavoitteiden ja asioiden edistymistä esimerkiksi välipalaverien, jotta nähtäisiin mihin suuntaan työskentelyssä ollaan menossa. Tuas:n tarkoituksenmukaisuutta tulisi siinä vaiheessa arvioida perheen kanssa uudestaan, jos tuen tarve kasvaa Tuas-jakson aikana.

### ***5.3.1 Työntekijöiden roolit ja asiakasprosessin vaiheet***

Haastatteluissa selvitimme, kuinka asiakasprosessissa ilmenevät työntekijät nähtiin itse asiakastyössä sekä mihin vaiheisiin heidän työnsä katsottiin painottuvan. Saadun aineiston pohjalta loimme alla olevan taulukon (Taulukko 3.), jossa pyrimme selvittämään haastateltujen työntekijöiden näkemyksiä eri työntekijöiden työskentelystä ja työn painotuksista.

| Työntekijä                        | Työntekijän roolit ja työtehtävät asiakasprosessissa   |
|-----------------------------------|--|
| <b>Johtava sosiaalityöntekijä</b> | <p>Nähtiin vaikuttavan työntekijöiden yhteistyön kautta Tuas:n palvelua käytettävän perheen asioihin.</p> <p>Tuas:n asiakkuuksien valvonta, hallinnoi jonotilannetta, ilmoitusvastuu sosiaalityöntekijöille Tuas:n vapaista paikoista.</p> <p>Yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa arvioi lastensuojelun asiakasasteissa, keille perheille Tuas-jaksosta olisi hyötyä.</p>  |
| <b>Sosiaalityöntekijä</b>         | <p>Tulee olla selkeä kokonaiskuva perheen lastensuojeluasiakkuudesta ja ohjata sitä pitkäkestoisen ulottuvuuden perspektiivistä.</p> <p>Arvioivat yhdessä johtavan sosiaalityöntekijän kanssa onko Tuas:n palvelu ja tuki riittävä perheelle.</p> <p>Ohjaa muihin palveluihin jos Tuas ei sovellu tukimuodoksi.</p> <p>Tekee tarvittavat päätökset Tuas-palvelua käyttävälle perheelle.</p> <p>Alussa ohjaa tuas:n työntekijät tapaamaan perhettä, osallistuu yhteisiin palaveriin ja lopussa miettii perheen kanssa mahdollisia tukimuotoja perheen kotiin.</p> <p>Yhteydenpito Tuas:n työntekijöiden kanssa sekä tarvittaessa myös asiakasperheen kanssa.</p> <p>Odotetaan tuovan perheelle kokonaiskuvaa meneillään olevista asioista ja tulevasta, ettei vain ajateltaisi sen hetkistä tilannetta Tuas-jaksolla.</p>   |
| <b>Tuas:n työntekijä</b>          | <p>Tuas:n työntekijän työskentely katsottiin alkavan perheen ensitaapamisesta. Heidän on luotava asiakasperheelle selkeä kuva Tuas:sta ja luotava suhde itse perheeseen.</p> <p>Työskentely asiakasperheiden kanssa nähtiin ydintyöskentelynä.</p> <p>Erittäin tiivis työskentely asiakasperheiden kanssa päivittäin.</p> <p>Toimivat tiedonvälittäjinä perheen ja työntekijöiden välillä.</p> <p>Päivittäinen työnkuva: arkikohtaamiset, sovitut tapaamiset sekä yhteinen tekeminen ja yksilölliset kohtaamiset perheiden kanssa.</p> <p>Asiakastyö sisälsi verkostotyötä, yksilö-, pari- ja perhekeskusteluja.</p> <p>Ovat perheiden tukena ja hoitavat perheen kanssa perheen käytännön asioita.</p> <p>Yksilöllisesti kaikkia perheenjäseniä huomioivien menetelmien ja toimintatapojen löytäminen perheiden kanssa.</p> <p>Pitää yllä yhteistyötä Tuas:n asiakkaan ja muiden tukipalvelujen kanssa.</p> |
| <b>Perhetyöntekijä</b>            | <p>Vaikuttaa perheeseen ydintyöskentelyn ulkopuolella.</p> <p>Perhetyön vähentyi Tuas:n aikana noin yhteen kertaan viikossa, mutta huomioitava perhetyön tarpeen painotus perheen tilanteen ja avuntarpeen mukaan.</p> <p>Lopetusvaiheessa perhetyön merkitys nähtiin kasvavan, koska perheen kotiutuessa toiminta siirtyi perhetyölle.</p> <p>Täytyy olla selvillä perheen tilanteesta, ettei ylitetä tuen tarvetta.</p>  |

TAULUKKO 3. Työntekijöiden roolit ja työtehtävät asiakasprosessissa

## Asiakasprosessin vaiheet

Puhuttaessa Tuas-jakson asiakasperheen prosessista, voidaan siitä erottaa kolme eri vaihetta: aloitusvaihe, työskentelyvaihe sekä lopetusvaihe. Kyseiset vaiheet on nostettu prosessikaaviosta, joka on luotu kuvaamaan Tuas:n toimintaa. Prosessikaaviota olemme myös esitelleet tarkemmin opinnäytetyömme luvussa 3.2. Haastatellut kokivat prosessin kokonaisuuden kannalta kaikki vaiheet tärkeiksi, mutta keskiöön kaikkien haastateltujen kesken nousi aloitusvaiheen työskentelyyn panostaminen. Aloitusvaiheen merkitys ja siinä työskentelyyn satsaaminen nähtiin siis jakson kannalta tärkeimmäksi kaikkien haastateltavien näkökulmasta. Eräs haastatelluista myös piti tärkeänä, että jokaisessa vaiheessa työskentelyn tulisi olla tarkoituksenmukaista asiakkaan tuen tarpeista lähtöisin.

*mutta mun mielestä niissä, niitten työskentely jotenki sellanen tota niin ydinosaamisen ja fokuksen saaminen ni tota se on tärkeetä*

Haastatellut perustelivat aloitusvaiheen merkittävyyttä sillä, että Tuas:n toiminta todentuu asiakasperheille vasta kun he ovat yksikköön fyysisesti sijoittuneet. Haastatteluissa kävi ilmi, että alkuvaiheessa työskentelyn tulisi olla tiiviimpää, koska silloin määritellään yhteistyössä asiakasperheen kanssa jakson tavoitteet sekä määritellään, miten asiakasperheiden kanssa työskentely sekä työntekijöiden yhteistyö toteutetaan. Ensimmäisessä palaverissa haastateltujen työntekijöiden mukaan rakennetaan asiakasperheiden kanssa yhteinen näkemys heidän muutoksen tarpeistaan. Tavoitteiden yhteinen asettaminen sekä pohtiminen jaksolle tuleville perheille nähtiin työntekijöiden keskuudessa tärkeäksi siksi, että välttyttäisiin väärinymmärrettäviltä tai -asetetuilta tavoitteilta, jotka voisivat johtaa työskentelyn epäonnistumiseen.

*että me saadaan tota yhteinen ymmärrys ja että asiakas myös haluaa tulla eli, jos aatellaan että lastensuojelun puolella sehä on myös sitä että tota vaikka voidaan velvottaa niin asiakashan päättää ottaako se vastaan vai eikö se ota*

Aloitusvaiheessa kuvattiin myös tapahtuvan asiakasperheiden sitouttaminen sekä motivoituminen työskentelyyn. Näiden toteutumisen nähtiin olevan haastateltujen näkemyksestä edellytys asiakasperheelle tarjottavan avun ja tuen mahdollistamiselle. Asiakasperheen sitoutuminen riippuu siitä, mitkä lähtökohdat asiakasperheillä on motivoitua työskentelyyn ja että asettuvatko he riittäväksi aikaa Tuas:iin, jotta jak-

sosta olisi heille hyötyä. Aloitusvaiheessa pyritään myös selkiyttämään asiakasperheille, että Tuas:n palvelulla on oikeasti tarkoitus auttaa ja tukea perhettä. Aloitusvaiheen työskentelyssä kuvattiin myös jo tapahtuvan arvioinnin siitä, onko jakso ylipäänsä mahdollinen tukitoimi asiakasperheelle.

Prosessin työskentelyvaiheessa haastatellut työntekijät kuvasivat asiakasperheiden tarvitsevan Tuas:n työntekijöiden antamaa tukea eniten. Osassa haastatteluista tuotiin esille, että Tuas-jakson työskentelyvaiheen tulisi olla merkityksellisin, koska palvelussa kerta on kyse tuetusta asumisesta. Tämä oli mielestämme myös tärkeä näkökulma.

*luulen et korostuu se tuas vaihe kaikkein isoimpana, kun se asuu tuolla, luulisin – mut että kyllähän se et jos tuetus asumises tokiha sitte sen tulis sitte sen painottua – se on se mistä sitä, se jotain saa. Ja se on tosiaan tuettua asumista eikä vaa joku ja lähetää pois*

Lopetusvaiheessa eli asiakasperheiden kotiutuessa, työskentelyn kuvattiin olevan myös tiiviimpää, koska silloin yhteistyötahot suunnittelevat taas yhdessä asiakasperheen kanssa mahdollista jatkotyöskentelyä. Haastateltujen mukaan jatkotyöskentelyn näkökulmasta tässä vaiheessa korostuu niin sanottu ”saattaen vaihtaan”-työskentely Tuas:n työntekijöiden ja perhetyöntekijöiden kesken, jos asiakkaat siirtyvät esimerkiksi Tuas:n palvelusta perhetyön palveluun. Jokaisen asiakasperheen työskentelyprosessi kuitenkin rakentuu Tuas:ssa eri tavoin, koska jakson sisältö määrittyy yksilöllisesti asiakasperheen tuen tarpeiden sekä olemassa olevien huolien perusteella.

### **5.3.2 Yhteistyön toteutuminen**

Haastatteluista kävi ilmi, että yhteistyöverkostot Tuas:n asiakasperheiden sekä itse yksikön ympärillä ovat hyvin moninaiset ja yhteistyötä on toteutettu eri tavoin eri tahojen kanssa. Haastatteluista nousi esille, että yhteistyöverkostot voidaan jakaa ammatillisiin ja muihin yhteistyöverkostoihin. Ammatillisia yhteistyötahoja ovat lastensuojelun sosiaalityöntekijät, asiakkuudesta riippuen perhetyöntekijät, asiakasperheiden yksilölliseen tuen piiriin lukeutuvat muut palvelut sekä Tuas:n omat työntekijät. Muihin yhteistyötahoihin lukeutuvat itse asiakasperheet sekä asiakasperheiden omat lähiverkostonsa, joiden kanssa Tuas-yksikön työntekijät tekevät myös tiivistä

yhteistyötä. Myös Mattilan perhetukikoti sekä Palokan nuorisokoti nähtiin tärkeinä yhteistyökumppaneina: Tuas-asuntoja on Mattilan perhetukikodin yhteydessä, mutta myös yksi Tuas-asunto sijaitsee Palokan nuorisokodin yhteydessä.

*viitekehystenä tulee se perheen oma lähiverkosto et sehä on meijä tärkein et se verkosto on hyvin moninainen et se voi olla ammatillinen mut se voi olla myös jotain muutaki*

Tuas:n yhteistyöverkostot tekevät moniammatillista yhteistyötä. Järvinen ja Taajamo (2008, 12) kuvaavat, että moniammatillisuus on ”taitoa hyödyntää muiden tietotaitoa.” Yhteistyön katsotaan pystyvän täydentämään epäkohtia, joita syntyy jakaessa palvelujärjestelmää eri sektoreihin: esimerkiksi vähentämään epätietoisuutta jonkin palvelun sisällöstä. Moniammatillinen yhteistyö on tärkeää myös siksi, koska on mahdoton ajatus, että vain yksi ammatinedustaja yksin ratkaisisi kriisiytyneen asiakasperheen tuen tarpeet (Seppänen, Hansen, Janhunen, Kytöpuu, Salo, Seppänen, Tapio & Vilén 2010, 208). Yhteistyön katsotaan myös tuottavan kustannustehokkaita sekä kokonaisvaltaisia ratkaisuja asiakastyön toteuttamisessa, sekä palveluiden kehittämisessä. (Järvinen ym. 2008, 12–13; ks. myös Rönkkö ym. 2010, 288–289.)

Tuas:n työntekijät ja asiakasperheiden omat sosiaalityöntekijät ovat yhteydessä puhelimitse ja sähköpostin välityksellä, mutta he ovat myös aina läsnä asiakaspalaverissa. Sosiaalityöntekijät ovat myös asiakasperheisiin yhteydessä suoraan tarpeen mukaisesti. Tiivis yhteydenpito Tuas:n työntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden kanssa nähtiin tärkeänä, jotta pystyttiin ylläpitämään molempien osapuolten yhteistä ymmärrystä sekä ajantasaisuutta asiakasperheiden asioista. Haastatellut kuvasivat, että sosiaalityöntekijät ovat se taho, joilla on kokonais käsitys asiakasperheiden taustoista esimerkiksi lastensuojelun asiakkuudesta. Tästä syystä näiden tahojen yhteistyön toteutuminen nähtiin tärkeänä, jotta Tuas:n merkitys pystyttiin määrittelemään asiakasperheiden tuen tarpeiden kannalta.

Haastatellut kuvasivat, että Tuas:n työntekijöiden ja perhetyöntekijöiden on tehtävä yhteistyötä keskenään, jos perhetyötä:

- pidetään Tuas-jakson rinnalla
- perhetyötä on ollut ennen Tuas:iin sijoittumista
- tai jos se käynnistetään asiakasperheen kotiutuessa

Perhetyöntekijöiden ja Tuas:n työntekijöiden välisen yhteistyön kuvattiin lähteneen hitaasti käyntiin, mutta haastateltujen mukaan yhteistyön toteutuminen edistyy koajan. Tämän kuvattiin kertovan siitä, että molemmilla osapuolilla on selvä halu panostaa yhteistyöhön. Haastatteluissa perhetyöntekijöiden ja Tuas:n työntekijöiden kuvattiin olevan tärkeitä yhteistyökumppaneita keskenään, koska he tekevät yhdessä tasavertaista työskentelyä asiakasperheiden kanssa, joilla perhetyö on jollain edellä luetelluista tavoista mukana asiakkuudessa. Näiden työntekijätahojen yhteistyö koostuu yhteisesti sovituista palavereista, joissa asiakasperhe tai sen edustaja on myös aina läsnä. Tärkeimmäksi yhteistyömuodoksi näiden työntekijätahojen välillä haastatteluista nousi jo aiemminkin mainittu ”saattaen vaihtaan”- työskentelymenetelmä asiakkaan kotiutuessa tai siirtyessä Tuas:iin. Yhteistyön tekeminen näiden tahojen kesken koettiin kokonaisuudessaan tärkeäksi, koska näin he pystyvät vaihtamaan tietojaan sekä näkemyksiään puolin ja toisin, sekä oppimaan yhdessä uusia piirteitä yhteisistä asiakkaista.

Tuas-yksikön ulkoiset työntekijätahot näkivät Tuas:n sisäiset työntekijät yhtenä yhteistyötä tukevana tekijänä. Heidän ennalta tuntemisensa on tukenut yhteistyön tekemistä eri työntekijätahojen kanssa: henkilöt ovat olleet jo ennestään tuttuja sekä perhetyölle että sosiaalitoimelle. Tuas:n varsinaisten työntekijöiden positiivinen ja vastaanottava asenne mainittiin myös yhteistyötä tukevana tekijänä ja haastatellut yksikön ulkoiset työntekijätahot näkivät sen myös asiakastyötä tukevana tekijänä.

Yhteistyön tekeminen koettiin ehdottoman tärkeäksi kaikkien eri työntekijätahojen näkökulmasta. Yhteisen näkemyksen löytäminen sekä yhteisen käsityksen muodostuminen asiakkuuden tavoitteista koettiin olevan avain asemassa kohti onnistunutta työskentelyä asiakasperheiden hyväksi. Haastatellut kuvasivat, että Tuas:n palvelu ei voi olla omana sarakkeenaan, koska se ei ole irrallinen osa sosiaalipalveluiden verkkoa vaan osa sitä. Koska Tuas on uusi palvelu, nähtiin, että yhteistyön toteuttaminen on ollut myös välttämätöntä. Palvelua on pitänyt haastateltujen mukaan rakentaa yhdessä ja hakea toimintamalleja työskentelyyn, joita ei valmiina ole ollut. Asiakastyön kohtaaminen perheiden asioissa katsottiin myös merkitykselliseksi. Yhteistyön nähtiin tuovan näkyviin erilaiset näkökulmat. Sen avulla haastateltujen mukaan pystyttiin myös löytämään yhteinen näkemys toiminnan toteuttamisesta. Näiden elementtien kautta taas työntekijät pystyvät arvioimaan omaa työtään sekä toimintata-

pojaan. Eräs haastatelluista näki myös merkityksellisenä sen näkökulman, että yhteistyötahot pystyvät luottamaan toisiinsa. Kyseisen haastatellun mukaan työntekijät tietävät tällöin, ettei yhden toimijan tarvitse yksin kantaa kaikkea vastuuta, vaan jokaisella työntekijätaholla on omat vastuu alueensa asiakasprosesseissa.

Verkostotyö voidaan nähdä Tuas:n toiminnassa yhtenä asiakastyön menetelmänä. Työntekijöiden haastatteluissa yhteisverkostot jaettiin ammatillisiin sekä muihin asiakasperheiden tuomiin yksilöllisiin osapuoliin, kuvaa Virtanen (1999, 36) myös yhteistyöverkostojen jakamista samankaltaisesti. Pääsääntöisesti yhteistyöverkostosta puhuttaessa tarkoitetaan asiakasperheiden lähiverkostoja, mutta myös asiakasperheiden kanssa työskenteleviä muita viranomaisia. Yhteistyöverkostoiden voidaan myös nähdä muodostuvan viranomaisten yhteistyöstä eli moniammatillisista tiimeistä sekä työryhmistä (esimerkiksi Tuas:n työntekijät ja perhetyöntekijät, Tuas:n ohjausryhmä). Verkostotyön tärkeä ominaisuus on tietojen vaihto, jolla saadaan esiin eri ammattiedustajien näkemys sekä myös näkökulmaeroja yhteisistä asioista. Olennainta on, että työntekijät saavat rakennettua yhteisen ymmärryksen työskentelyn tarkoituksesta sekä pystyvät hyötymään tekemästään yhteistyöstä, ja että se toteuttaa myös asiakasperheiden etua. (Virtanen 1999, 36–38; ks. myös Seppänen ym. 2010, 208.)

#### **5.4 Toiminnan sujuvat kohdat**

Tuas:n toiminta kuten perhetyö voidaan nähdä aina väliin puuttumisena perheen elämään ja yksityisyyteen, liitettiin työskentely sitten mihin tahansa tilanteeseen tai paikkaan. Laadukkaan työskentelyn perusteisiin voidaankin nimetä perheen ja työntekijän välisen hyvän yhteistyön ja vuorovaikutuksen muodostumisen. (Rönkkö ym. 2010, 278.) Työntekijöiden toteuttama Tuas-jakson asiakastyö itsessään nostettiin sujuvaksi tekijäksi toiminnassa. Tuas:n työntekijöiden ammattitaito ja työkokemus sosiaali- sekä perhetyöstä katsottiin tuovan työskentelyyn avoimuutta ja tehokkuutta. Tämä helposti lähestyttävä työskentely edisti haastateltujen työntekijöiden mukaan luontevan kontaktin muodostumista perheeseen, jossa perheelle pystyttiin luomaan tiivis, yksilöllisesti räätälöity hoitajakso. Tämän työntekijät katsoivat haastatteluissa parantavan jakson tuloksellisuutta ja arjen sujuvuutta. Perheen asiakkuu-

nessa on annettava vanhemmille tilaa tuoda esille perheen oma näkemys heidän lapsesta ja vanhemmuudesta. Näin perhe voi itse olla mukana tiedonhankinnassa ja osallistumaan lapsen tilanteen ja oman vanhemmuutensa arviointiin. (Muukkonen 2011, 138.) Oikeanlainen perheen kohtaaminen ja perheen kanssa työskentely voidaan mielestämme nimetä yhtenä vaikuttavimmista asioista Tuas:n onnistuneihin asiakasjaksoihin.

Tuas:n katsottiin tuovan asiakastyöhön mahdollisuuden työskennellä perheen kanssa ilman lokeroituja malleja, joka toi eri asioiden tarkastelun työskentelyssä sekä menettelmien kokeilemisen vaivattomaksi. Haastatteluissa Tuas:n asiakasprosessin jaksottaminen kolmeen eri vaiheeseen nähtiin myös hyvänä työn toteuttamisen kannalta. Selvät vaiheet koettiin loogiseksi toteuttaa asiakkaan kanssa ja ne helpottivat Tuas:n työntekijöitä selvittämään perheille, miten Tuas:n toiminta etenee ja mitä mahdollisuuksia se tuo työskentelyn eri kohdissa.

Haastateltujen työntekijöiden mukaan toiminnan kautta pystyttiin näkemään, että Tuas:n palvelua käyttäneet perheet ovat hyötäneet jaksosta. Asiakasperheiden katsottiin saaneen hyötyä kotona asumiseen ja arjessa toimimiseen vanhempana. Haastatellut työntekijät kertoivat nähneensä perheissä konkreettisia onnistumisia arjen sujumisessa, jotka kumpusivat perheistä itsestään. Samoin Tuas-jakson tavoitteiden saavuttaminen katsottiin myös olevan perheen saaman hyödyn mittari.

*Ihan arjessa näkee sen perheessä, että on tullu muutosta ja että kaikissa perheen jäsenissä, niin lapsissa kun aikuisissa*

Onnistumiset eivät kuitenkaan olleet ainoa perheen hyödyn saamisen mittari haastateltujen työntekijöiden mielestä. Luottamuksen rakentaminen edesauttaa yhteistyön syntyvyyttä ja auttaa käsittelemään asioita monipuolisesti, kun niistä puhutaan rehellisesti ja uskalletaan ottaa arkojakin asioita esille (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä, Virolainen 2007, 21). Kun pystytään säilyttämään luottamus ja turvallisuuden tunne työntekijän ja perheen välillä, voidaan perheen saamaa hyötyä mitata luottamuksen ja avuntarpeen ilmaisun kautta eli perhe itse tunnistaisi omia heikkouksiaan ja pyytäisi niihin apua.

Haastatellut kertoivat, että asiakasperheiden arki näyttäytyy eritavalla jo lyhyessäkin ajassa eli muutosta tapahtuu jo Tuas-jakson aikana. Perheiden tuen tarpeet selkiinty-

vät haastateltujen mukaan työntekijöille, mutta myös asiakkaille, mikä nähtiin tärkeänä ja tuloksellisena asiana. Haastatellut kertoivat, että asiakkaat ovat jakson alussa tarvinneet paljon ohjausta niissä arjellisissa asioissa, joissa heillä on ollut tuen tarpeita, mutta jakson edetessä he ovat vahvistuneet itse hoitamaan niitä.

*vanhemmat on antanu palautetta et he ei oo koskaan aatellu asiaa tältä kannalta, eli löytäny myös niitä omia vahvuuksia ja voimavaroja, ja luottaneet siihe osaamiseensa että se on mun mielestä yks semmonen onnistumisen elementti*

Perheiden lapset koettiin myös aidon ja välittömän palautteen antajina: lapsista huomaa parhaiten Tuas jakson vaikutukset koko perheeseen.

*lapsihan antaa välittömän ihan palautteen ja se on mun mielestä aito se palaute*

Jyväskylän kaupungin oman palvelun vahvuutena Tuas:ssa koettiin työntekijöiden haastatteluissa se, ettei Tuas:n asiakkuuksia tarvinnut miettiä siten, että paljonko perheen asiakkuus tulee maksamaan kaupungille. Tuas:n tuoma taloudellinen hyöty mahdollisti asiakastyöskentelyn pituuden määräytymisen perheen henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Haastateltujen työntekijöiden mielestä toimintaa pystyttiin kehittämään paremmaksi ja sujuvammaksi, koska Tuas:n muodostama palvelumuoto oli uudenlainen jyväskylässä. Tähän pystyttäisiin myös jatkossa, jolloin Tuas:n toimintaa voidaan kehittää jatkossakin vastaamaan perheiden tarpeista nousevaan palvelun kysyntään.

Henkilöstön määrän vähäisyys katsottiin olevan myös hyvä asia Tuas:n toiminnassa. Se nähtiin tiiviin työskentelyotteen mahdollistajana asiakasperheiden kanssa. Todettiin, että työntekijöiden tarvitsisi olla joskus enemmänkin läsnä mutta toisaalta Tuas:n työntekijöiden läsnäolon puute yksikössä nähtiin myös rakentavana seikkana. Työntekijöiden mukaan tällöin saatiin näkyviin asiakasperheiden todellista arkea ja arjessa tapahtuvia asioita, kuten myös huolenaiheita.

*mut se on tai siis sellai kaks teränen nii miekka, ku miettii nii että tota toisaalt se menee hirvee hyvi ku me saadaan se et meil on se niinku hanskas, ku se on tiivis jakso, jos siin ois hirveesti porukkaa, ni se ei oo nii tiivistä. Mutta totaa, tietyst jos se laajenee ni kylhä siihe sit pitää miettii*

Työntekijöiden näkemys oli, että Tuas on antanut suurta tukea ja apua perheiden tilanteisiin. Haastatellut kuvasivat, että Tuas-jakson tuloksellisuus eli jaksolla saavutetut vaikutukset näkyivät pieninä konkreettisina muutoksina asiakkaiden eli vanhempien ja lasten toiminnassa ja heidän arjessaan. Näiden muutosten kuvattiin olevan muun muassa, lisääntynyt rohkeus hoitaa asioita, sekä vuorovaikutuksen paraneminen lapsen ja vanhemman välillä. Haastatellut kuvasivat myös tuloksellisena vaikutuksena olevan, että vanhemmat alkavat huolehtimaan perheen päivärytmistä. Tällä kuvattiin olevan positiivinen vaikutus asiakasperheiden arkeen ja lapsiin.

## **5.5 Toiminnan haasteet**

Haastatteluissa tiedustelimme, löytyykö Tuas-jaksosta elementtejä, jotka työntekijät nostaisivat jakson ongelmakohdiksi. Näitä asioita haastatellut nostivat esiin suhteellisen vähän, mikä toisaalta kertoo Tuas:n toimivuudesta. Ongelmakohdiksi mainitut seikat kuitenkin miellettiin myös enemmän jakson haasteiksi kuin problematiikaksi. Yhteenvetona Tuas-jakson haasteiksi luokittuivat haastateltujen näkökulmasta työyhteisön haavoittuvuus, aloitusvaiheen luomat haasteet sekä Tuas:n fyysiset rakenteet.

### **Haavoittuvuus**

Yhteiseksi taustalla vaikuttavaksi tekijäksi työyhteisön haavoittuvuuteen haastatteluista nousi resursoinnin riittämättömyys. Haastatellut työntekijät kertoivat resurssin olleen jo lähtökohtaisesti pieni, koska Tuas aloitettiin kokeiluna. Resursointi nähtiin riittämättömänä siitä näkökulmasta, että henkilöstön määrä Tuas:n yksikössä on vähäinen. Yksikössä on kokonaisuudessaan vain kaksi työntekijää ja tästä syystä kaikki haastatellut kuvasivat Tuas:n työyhteisöä haavoittuvaksi, vaikka työntekijöiden määrän vähäisyys nähtiin myös tiiviin työskentelyotteen mahdollistajana. Tuas:n työyhteisön haavoittuvuus nähtiin kompastuskivenä verraten tilanteeseen, jossa toinen työntekijä on esimerkiksi lomalla ja toinen sairastuneena. Eräs haastateltu pohtikin, että miten kauan toiminta kestäisi sen, että molemmat työntekijät olisivat poissa. Eritoten haastatellut näkivät haavoittuvuuden haasteeksi siinä mielessä, jos resurssit eivät kasva toiminnan laajentuessa: Mattilan naapuriiin on tulossa kaksi uutta asuntoa.

*minkälaista tuettua asumista se sitte mahdollisesti on jos resurssit ei kas-  
va yhtään ja väki lisääntyy että tuleeko siitä sitten käytännössä normi  
perhetyötä niissä tiloissa*

Pitkät loma-ajat koettiin myös haasteena, koska tällöin työntekijät työskentelevät yksikössä yksin. Näihin tilanteisiin verraten haastatteluista heräsi myös kysymys, että miten aikatauluttaminen ja työntekijöiden ajan jakaminen asiakasperheille onnistuu tasavertaisesti.

*mikä se on se ihan realistinen panos antaa sitten niinku per perhe*

### **Aloituvaiheen luomat haasteet**

Vaikka aloitusvaihe koettiin haastateltujen työntekijöiden mukaan vaiheeksi, jossa työskentelyyn tulisi panostaa, nostettiin se myös yhdeksi jakson haasteeksi. Kaikki haastatellut mielsivät juuri asiakkaan *sitouttamistyön* luovan haasteita aloitusvaiheessa. Eräs haastatelluista nosti selvästi yhden seikan, mikä vaikuttaa sitouttamistyön haasteellisuuteen: tuleeko asiakasperhe Tuas:n jaksolle vapaaehtoisesti omasta tahdostaan, vai tulevatko he noin sanotusti velvoitettuina eli ovatko he lähteneet jaksolle siitä lähtökohdasta, että palvelua on vahvasti suositeltu. Haastatteluista kävi ilmi, että jos perheet eivät ollenkaan sitoudu annettuun tukeen, ei asiakasperheillä välttämättä ole lähtökohtaisesti yhtään omaa halua kehittyä, eivätkä he näe Tuas:n tuelle tarvetta. Haastateltujen mukaan tällaisissa tapauksissa Tuas-jakso ei ole mahdollinen ja tällöin perheille mietitään muita tukitoimia. Tuas:n toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen eikä sillä ole valtuuksia minkäänlaisiin pakkotoimien toteuttamiseen.

*ei oo mitään pakkotoimia ja sit taas toisaalta jos ei oo sellasta huolta  
että lapset tulee hoidetuksi ja se arki jollain tavalla siellä pyörii ja lapsil-  
la ei ole vaaraa ni mehän ei voija estää sitä sinne kotiin palaamista*

Ratkaisevana tekijänä asiakasperheen sitouttamisessa nähtiin olevan, että osattaisiin oikealla tavalla kertoa Tuas:n toiminnasta. Asia pitäisi osata kertoa niin, että asiakasperheen on helpompi vastaanottaa tarjottu apu ja kokea se myös omaksi edukseen. Asiakassuhteen syntyminen nähtiin myös edellytyksenä työskentelyn etenemiselle ja jos sitä ei muodostu, luo se haasteita asiakasperheen sitouttamistyöhön.

*mut jos se ei se asiakas tässä et saaha tavallaan sitä suhdetta, siinähä  
pitää ensi saada suh- suhde, että pääsee sit niihi kun, eihä se nytte jos*

*menee sanoo heti jollekki päin naamaa, et tee noin, mut sit jos meil on joku suhde ja koita mitä jos tekisit näin, nii se on et siin on, et saadaanko se suhde niin sehä on yks kompastuskivi, sehä on se tavote että saatas joku suhde*

Haasteita luovaksi tekijäksi haastatellut näkivät myös olevan palveluverkkojen edustajien tietämättömyyden Tuas:n palvelusta uuden palvelun viitekehyksessä. Tästä johdettuna haastatellut näkivät myös asiakasperheen valmistelemattomuuden ennen Tuas:iin sijoittumista olevan haaste aloitusvaiheessa tapahtuvalle sitouttamiselle: miten esimerkiksi sosiaalityöntekijät pystyvät valmistelemaan asiakasperheitä, jos he eivät ole itsekään täysin tietoisia palvelun sisällöstä. Ilman valmistelua asiakasperheet eivät pysty haastateltujen mukaan prosessoimaan omassa mielessään Tuas:iin siirtymistä, mikä nähtiin yhtenä tärkeänä osana sitouttamistyön perustaa. Yhdeksi haasteeksi aloitusvaiheessa haastatellut näkivät olevan myös yhteisen näkemyksen rakentamisen kaikille osapuolille kunkin asiakasperheen tavoitteista sekä jokaisen toimijan rooleista. Tämä nähtiin haasteena siinä mielessä, että yhteistyöverkostot Tuas-yksikön ympärillä ovat niin laajat ja monitasoiset (ks. alaluku 5.3.2).

### **Muita Tuas-jakson haasteita**

Ongelmakohtaksi myös mainittiin Tuas:n fyysiset olosuhteet. Haastatteluissa tuotiin ilmi, että turvallisuusasiat mietityttävät joskus Mattilan yksikön rakennuksesta, koska se on vanha puutalo. Palokan nuorisokodin yhteydessä sijaitseva asunto koettiin irralliseksi osaksi Tuas:n toimintaa, koska se on fyysisesti niin paljon kauempana Mattilan yksiköstä. Tätä seikkaa haastatellut tarkastelivat myös henkilöstön vähäisyyden näkökulmasta: Palokan asuntoon sijoittunutta asiakasperhettä on hankalampaa tavalta ja kulkeminen sinne vie enemmän aikaa, kuin samassa yksikössä asuvien asiakkaiden arjessa kohtaaminen. Eräs haastateltu myös totesi, että Mattilan yksikössä työskentely on ollut tiiviimpää ja asiakkuudet tuloksellisempia kuin Palokan asuntoon sijoittuneilla.

*Kun sitä huomaa sen eron jos perhe on siellä Mattilassa ja jos perhe on siellä Palokassa, niin ne on paljon tiiviimpiä ja tuloksellisempia nämä sijoitukset siihen Mattilan asuntoihin kuin sinne palokkaan. Kun ei välttämättä ole sitä tiivistä tukea*

Uhkana toiminnasta haastatteluissa nousi esille mahdolliset perheiden väliset konfliktitilanteet. Näitä ei Tuas:ssa haastateltujen mukaan ole esiintynyt, mutta tietyn-

laisten fyysisten väkivaltatilanteiden uhka nähtiin mahdollisena. Tässä yhteydessä tuotiin myös esille työntekijöiden turvallisuus siinä mielessä, jos työntekijä on vastaavan tilanteen sattuessa yksin vuorossa.

*varmaan sekin että siellä on monenlaisia perheitä, että perheidenkin kesken voi tulla monenlaisia uhkatilanteita. Voi olla monenlaisista lähökohdista perheitä, että siellä voi olla päihteiden käyttäjiä, väkivaltaisia perheitä ja ne perheet ovat aika tiiviisi siellä. Sitte jos tulee sellaisia tilanteita, että tilanteet kärjistyy ja onkin vain yks työntekijä niin kuinka pian sitä apua saa*

Uhkakuvana eräät haastatelluista näkivät toiminnan laajenemisen siitä näkökulmasta, jos resurssit eivät kasva. Haastatteluissa ilmeni huoli siitä, voiko työskentelyn luonne tällöin Tuas:ssa muuttua niin, ettei se enää vastaisikaan Tuas:n toiminnan alkuperäistä tavoitetta.

*muuttuko se työskentelyn luonne sillälailla et se ei enää niinku tavallaan vastaa sitä alkuperästä tavotetta että, et et se ei oookaa enää sitä välimalli tukee*

### **Tuas-jakson toteutumisen estäviä tekijöitä**

Haastatteluissa tiedustelimme erikseen myös, että esiintyykö toiminnassa joitain elementtejä, jotka estäisivät saavuttamasta asiakasperheiden jakson parhaimman lopputuloksen ja tavoitteiden toteutumisen. Näitä tekijöitä kerrottiin olevan hyvin moninaisia, mutta haastatteluissa niiden kuvattiin olevan samoja asioita, kuin mitä kuvattiin jakson haasteiksi edellisissä kappaleissa. Muutamia keskeytyneitä jaksoja Tuas:ssa on haastateltujen työntekijöiden mukaan ollut. Joissain perheissä on myös aluksi ollut ennakkoluuloja Tuas-jaksoa kohtaan, mutta kun perheet ovat haastateltujen mukaan asettuneet jaksolle, on vastaanotto muuttunut Tuas:a kohtaan myönteisemmäksi.

Asiakasperheiden omien sisäisten asioiden ja tilanteiden (mm. yllättävät kriisitilanteet, mielenterveys, voimavarojen heikkeneminen, traumat, läheisriippuvuus) kerrottiin näyttäytyvän tekijöinä, jotka voivat mahdollisesti johtaa jakson keskeytymiseen. Estävänä tekijänä myös koettiin olevan työntekijöiden ja asiakasperheiden näkemys tuen tarpeista. Se, miten asiakasperheet itse näkevät oman tilanteensa

määrittää sitä, miten sitoutuneita he ovat työskentelyyn. Yhtenä näkökulmana tuotiin myös esille, jos asiakasperheen toimintajakson ”motivaattori” katoaa niin jakso voi keskeytyä asiakkaan toimesta. Esimerkiksi jos asuinpaikan saaminen on toiminut motivaationa jakson aloittamiselle ja asunto löytyykin jakson vielä ollessa käynnissä. Tällöin asiakasperhe saattaa keskeyttää jakson, vaikka työntekijöiden näkökulmasta he vielä tarvitsisivat tukea.

Eräänä jo asiakkuuden alkamisen estävänä tekijänä nähtiin myös asuntojen koot. Asuntojen kuvattiin olevan pieniä. Haastatellut kertoivat, että joskus perheiden kokoonpanot, jotka Tuas:n palvelua olisivat tarvinneet, ovat olleet liian suuria. Tästä syystä he eivät ole voineet sijoittua Tuas:iin. Yhtenä harvemmin esiintyneenä esteenä nähtiin myös asiakkaiden pettymykset palvelua kohtaan: Tuas ei ole jollain tapaa vastannut asiakasperheen odotuksiin.

## **6 ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA TUAS:N TOIMINNASTA**

Tässä luvussa käsittelemme asiakkaiden haastatteluista saamiamme tuloksia. Mitä seuraavassa puhutaan ”haastatelluista”, tarkoitamme sillä nimenomaan haastateltuja asiakkaita. Haluamme myös edelleen korostaa sitä, että haastateltuja asiakasperheiden vanhempia oli vain kaksi. Tästä syystä emme puhu suoranaisesti haastatelluista työntekijöiltä saadun aineiston määrään verrattavista tuloksista, vaan ennemmin asiakkaiden näkökulmasta. Lukijaystävällisyyttä ajatellen, päätimme asiakkaiden tulosiossa puhua perhe Korhosesta ja perhe Heikkisestä. Nimet on keksitty eivätkä ole kytköksissä millään tavalla haastateltuihin asiakasperheiden vanhempiin.

### **6.1 Taustatietoa**

Molemmat haastatellut perheet olivat yksinhuoltajaperheitä. Perheiden kokoonpanot olivat myös samanlaiset: vanhempi ja kaksi lasta. Perheiden lasten ikähaarukka oli 5 kuukaudesta 4 vuoteen eli perheiden lapset olivat varsin nuoria. Molempien haastateltujen Tuas-jaksot olivat kestäneet kuukausia: Korhosen perheen vanhem-

man jakso oli kestänyt 8 kuukautta ja Heikkisen perheen 3 kuukautta. Korhosen perhe oli sijoittunut Mattilan Tuas-yksikön asuntoon ja Heikkisen perhe oli sijoittunut Palokassa sijaitsevaan asuntoon. Kun toteutimme haastattelut, olivat molemmat haastatelluista jo kotiutuneet perheensä kanssa. Heikkisen perheellä ei ollut aiempaa lastensuojelun tukitoimien taustaa vaan Tuas oli ensimmäinen. Korhosen perheellä taas oli kokemusta lastensuojelun tukitoimista lastensuojelun laitoksesta. Molemmat haastatellut kertoivat, että ehdotus Tuas-jaksosta tuli heidän omilta sosiaalityöntekijöiltään. Syyt, joista lähtöisin Tuas-jaksoa asiakasperheille tarjottiin, olivat erilaiset. Korhosen perheen vanhemman näkemys oli, että Tuas-jaksoa tarjottiin, koska hänen henkinen hyvinvointinsa ei ollut tuolloin kohdallaan. Hän oli omien sanojensa mukaan vakavasti masentunut, mikä vaikutti hänen elämänhallintaansa. Heikkisen perheen vanhempi taas kuvasi, että heidän perheen vanhemmille oli tullut ero, ja hän itse olisi jäänyt lastensa kanssa ilman kunnon asuntoa, mikä oli ollut lähtökohta Tuas-palvelun tarjoamiseen hänen omasta kokemuksestaan. Alkuunsa lastensuojelu oli hänen mukaan astunut kuvioihin, kun toinen perheen lapsista oli karannut yksin ulos.

Haastatteluissa kysyimme, kokivatko asiakkaat tarpeelliseksi saada tukea sinä hetkenä, kun palvelua heille tarjottiin. Molemmat haastatelluista kertoivat kokeneensa tuen tarvetta, mutta heidän näkökulmansa syiden lähtökohdista erosivat toisistaan. Korhosen perheen vanhempi kertoi, että hän oli kokenut avun tarpeelliseksi oman elämäntilanteensa takia, sekä tarvinneensa tukea arjellisten asioiden hoidossa.

*tunsin tarvitsevani apua sellaisessa arjen hallinnassa tai siis semmosessa että sais asiat sitte pyörimään tavallaan. Kaikissa raha-asioissa ja muissa asioiden hoitamisessa ja semmosissa*

Heikkisen perheen vanhempi taas kertoi, että oli kokenut palvelua tarjottaessa tarvitsevana tukea vain asunnottomuudesta johtuen perheen vanhempien eron takia.

## **6.2 Tuas:n toiminta asiakkaiden näkökulmasta**

Asiakasperheille haastateltavat vanhemmat katsoivat Tuas:n työskentelyn näyttävän luonteeltaan vapaamuotoisena asumisena, jossa tuettiin vanhemmuutta niillä osa-alueilla missä perhe tarvitsee apua ja tukea. Korhosen perheen vanhempi toi esille haastatteluissa, että hänen kokemuksena perusteella Tuas:n toiminnan ja lai-

tosmuotoisen palvelun käytännön välillä on suuri ero. Työskentely oli perhettä kohtaan kannustavaa ja positiiviskeskeistä. Kokonaisvaltaisessa työskentelyssä toimintatavat muokkautuivat perheen mukaan ja tapaamisissa perheen kokoonpano voi vaihdella yksilöllisistä kohtaamisista koko perheen tapaamisiin (Järvinen ym. 2007, 22). Juuri Kahdenkeskisten keskustelujen tärkeyttä Tuas:n työntekijöiden kanssa painotettiin eniten molempien vanhempien puolelta. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä perheen kaikkia jäseniä kuunnellaan ja kunnioitetaan tasapuolisesti (Järvinen ym. 2007, 18). Vanhemmilla vahvistuikin työskentelyssä tunne, että heitä kohdeltiin tasa-arvoisena muita kohtaan ja otettiin yksilöllisesti huomioon.

*Mutta kuitenkin tuntui siltä että kohteli niin kun ihmisenä tavallaan, ettei ruvennut tuntumaan et mä olisin jotenkin huonompi kun toiset tai jotain sellaista*

Tavoitteellisuus oli esillä koko jakson ajan perheen arjessa ja tavoitteita tarkasteltiin kokoajan jakson edetessä. Kun perhettä osallistettiin mukaan toimintaan, kysyttiin myös heiltä huolenaiheita joihin työskentelyssä keskitytään. Näistä huolenaiheista voidaan sitten yhdessä työntekijän kanssa rakentaa perheen tarpeiden ja heidän omien näkemysten mukaiset tavoitteet, kuten Tuas:ssa oltiin vanhemman ja työntekijän kanssa toimittu. (Muukkonen 2011, 139.) Vanhempien mukaan asioita mietittiin molempien näkökulmasta niin työntekijöiden kun vanhempienkin.

*No se oli mun mielestä hirveen kivaa niinku se kaikki mitä me tehtiin oli niinku positiiviskeskeistä työskentelyä, että tota noin niin molemmat työntekijät niistä oli sellaisia kannustavia ja sellaisia että ne otti huomioon tavallaan niinkun minutkin*

Työntekijöiden määrästä vanhemmat arvioivat kahden työntekijän olevan minimimäärä toiminnan toteuttamisella. Tuas:n työntekijät koettiin haastateltujen vanhempien mukaan kuitenkin olevan silloin saatavilla kun heitä tarvittiin ja heiltä sai tarvittaessa nopeasti apua ja tukea.

*Mutta jos tuntu siltä että tarvii apua niin ne työntekijät oli sitte siinä lähellä. Ja sitte jos tuli semmoinen tilanne että tarvi sitä apua niin sitä sitten helposti myös sai siellä*

Eniten vanhempia arvelutti ja jopa hieman pelotti työskentelyn aloitus- ja lopetusvaihe. Alun tietämättömyys tulevaisuudesta sekä jakson loppumisen nopeus olivat mie-

tityttäneet kovasti Tuas-jaksolla. Tähän epävarmuuteen oli vanhempien mukaan Tuas:n työyhteisö kuitenkin pystynyt toiminnallaan vastaamaan.

*ja mietin että jaa jääkö mä nyt tässä sitte yksin tähän kaikkeen selvitelemään näitä juttuja ja asioita, mutta sitte kuitenkin käytiin siellä vielä pari kertaa*

Jakson sopivan pituuden haastateltavat arvioivat riippuvan pitkälti asiakasperheen tarpeista, jolloin huomioidaan heidän yksilölliset tarpeensa tilanteissa ja joustetaan jakson ajoissa tarvittaessa. Perheen tarvitsema tuki on aina perhekohtaista ja tarvitsee tuenmuotoja omalla tavallaan, jolloin asiat ja tuen tarpeet avautuvat vähitellen. Tuen tarve voi vaihdella viikoista kuukausiin tai jopa vuosiin. (Järvinen ym. 2007, 27.) Haastateltujen vanhempien mielestä jakson sopiva pituus Tuas:ssa olisi kahdesta kuukaudesta kuuteen kuukauteen.

Vanhemmat katsoivat hyötynneen paljon Tuas-jaksolla olemisesta. Tuas:sta nostetut merkitykset vanhemmille liittyivät arjen vanhemmuuden parantumiseen, jossa he olivat saaneet voimavaroja ja toimintatapoja lasten kasvattamiseen sekä vuorovaikutukseen heidän kanssa. Ilman Tuas:a vanhemmat kokivat, etteivät olisi välttämättä tienneet mitä tehdä tai miten pärjätä perheen kanssa sen hetkessä arjessa.

*jos ei olisi sinne päässy asumaan hetkeks aikaa niin olisi ollut varmaan aika hukassa*

### **6.3 Asiakasperheet Tuas-jakson prosessissa**

Molempien haastateltujen näkemyksestä yhteistyöverkostot koostuivat useasta työntekijätahosta. Haastatteluista kävi ilmi, että yhteisiä yhteistyötahoja haastatelluilla oli jakson aikana ollut Tuas:n omat työntekijät, asiakasperheiden omat sosiaalityöntekijät sekä perhetyöntekijät. Korhosen perheellä oli myös Tuas-jakson rinnalla psykologi-palvelua tukena. Mattilan perhetukikoti oli ollut myös osaltaan tukena edellä puhutun haastatellun jaksolla: perheen toinen lapsi asui perhetukikodissa sen aikaa, kun vanhempi kävi synnyttämässä toisen lapsensa.

Molemmat haastatellut kertoivat yhteistyön toteutuneen eri työntekijätahojen kanssa yhteisillä palavereilla. Palokan asuntoon sijoittuneena ollut Heikkisen perheen vanhempi kertoi, että perhe käytiin joko hakemassa Mattilaan tai sitten palavereja

pidettiin vaihtoehtoisesti myös Palokassa. Molempien haastateltujen mukaan palaverissa kokoontuivat kaikki asiakkaiden tuen piiriin lukeutuneet työntekijätahot yhdessä keskustelemaan asiakkaan kanssa. Haastatellut kokivat yhteistyön toteutuneen hyvin ja Korhosen perheen vanhempi koki sen myös positiivisena osana työskentelyä. Hän kuvasi, että yhteistyön tekeminen selkeytti omaa näkemystä ja ymmärrystä omasta tilanteestaan, kun sai monelta eri taholta näkemyksiä sekä myös ehdotuksia, miten kehittyä omassa toiminnassaan. Molemmat haastatellut kokivat, että heitä osallistettiin työskentelyyn mukaan. Palokkaan sijoittuneena ollut Heikkisen perheen vanhempi myös kertoi, että ennen kuin työntekijät suunnittelivat mitään yhteistyöasioita, oltiin häneen aina yhteydessä ja häneltä kysyttiin lupa, jos hän ei ollut fyysisesti läsnä.

*Joo aina ettei tullu mitään että me ollaan nyt päätetty, että sää meet nyt sinne tai tänne*

Tuas:n toiminnassa on siis toteutettu osallisuuden periaatetta (Rönkkö ym. 2010, 51). Osallistamisessa katsotaan, että ihmisellä on oikeus olla tietoinen kaikista häntä koskevista asioista, muun muassa suunnitelmista, päätöksistä ja toimenpiteistä. Asiakkaalla on myös täysi oikeus mahdollisuuteen tuoda julki oma mielipiteensä, tarvittaessa tuettuna. Osallistamisessa vastavuoroisuudella on tärkeä merkityksensä: asiakkaan on oltava mukana ja läsnä häntä koskevia asioita käsiteltäessä saadakseen tietoa niistä. Käytännön toiminnassa osallistaminen tapahtuu yhdessä tekemisenä ja työskentelynä. (Mts. 51; ks. myös L 22.9.2000/812; L 13.4.2007/417.)

### **Prosessin vaiheet asiakkaiden kokemuksesta**

Korhosen perheen vanhempi kuvasi, että jakson aloitusvaiheessa Tuas:n työntekijöiden kanssa tutustutaan taloon ja he kertovat Tuas:n toiminnasta. Hän kertoi myös, että alussa kuvattiin tarkkaan, millaista tukea Tuas pystyy antamaan. Aloitusvaiheessa haastatellun mukaan käytiin läpi myös syitä, miksi hänelle alun perin oli ollut tarvetta Tuas:n kaltaiselle tuelle. Heikkisen perheen vanhempi kuvasi, että aloitusvaiheessa Tuas:iin muuttaminen oli ollut henkisesti raskasta, mutta kuitenkin helpottavaa. Tuolloin hän tunsi, että häntä oikeasti autetaan ja perhe sai myös paikan missä asua.

Tuas:n työntekijöiden kanssa työskentelyä haastatellut kuvasivat keskusteluavuksi sekä arjessa auttamiseksi. Mahdollisuus keskusteluapuun oli molempien haastateltujen mielestä tärkeä osa jakson työskentelyssä. Tuas:n työntekijöiden tekemästä työskentelystä Korhosen perheen vanhempi nosti myös esille positiivisen työotteen, mikä kannusti hänen mukaansa yrittämään parhaansa omissa tuen tarpeissa kehittymisen.

*myöskin sitä positiivista palautetta ku sai niin se oli tosi hienoo ja tuntu hyvältä*

Molemmat haastatelluista kokivat myös tärkeäksi, että keskusteluita voitiin käydä kahden kesken työntekijän kanssa: tällä välin toinen työntekijöistä huolehti lapsista. Korhosen perheen vanhempi koki myös merkittävänä, että keskusteluapu keskittyi halkomaan raskaita mielessä pyöriviä asioita pienempiin palasiin, mikä hänen mukaansa edesauttoi ymmärtämään näitä asioita paljon paremmin.

*pilkkoo ne asiat sillai pienempiin osiin et ei sitten tunnu et se on semmonen hirvee iso paakku asioita sitte siellä sisällä se*

Molemmilla haastatelluilla perhetyö oli liitetty mukaan työskentelyyn, mutta sitä toteutettiin haastateltujen mukaan eri vaiheissa. Korhosen perheen vanhempi kertoi, että perhetyö jatkoi työskentelyä perheen kotiuduttua. Heikkisen perheen vanhempi taas kuvasi, että perhetyö oli mukana jo Tuas-jakson aikana ja se jatkui myös perheen kotiuduttua. Korhosen perheen vanhempi kertoi, että kotiutumisen lähestyessä Tuas:n työntekijät halusivat tarkkaan tietää, tunsiko hän varmasti olevansa valmis kotiutumaan ja mikä hänen vointinsa oikeasti oli. Kyseisellä haastatellulla oli ollut myös kotiharjoitteluita ennen varsinaista kotiutumista, jotka hän koki tärkeiksi. Kotiharjoitteluita Korhosen perhe oli tehnyt muutamana viikonloppuna itsenäisesti omassa kotonaan ennen varsinaista kotiutumista.

*tuntu et se oli semmonen turvallinen se siirtymä*

Haastatelluissa halusimme myös selvittää, mikä asiakkaiden kokemus oli siitä, painotuiiko työskentely jaksolla johonkin vaiheeseen. Palokassa asunut Heikkisen perheen vanhempi totesi, että mikään vaihe ei painotu yli toisten. Korhosen perheen vanhempi taas kuvasi työskentelyn painottuvan tilannekohtaisesti. Esimerkkinä hän kuvasi, että asiakkaan vaikeina aikoina työntekijät ovat enemmän mukana asiakkaan elämässä ja työn painottuminen on tällöin runsaampaa. Kyseinen haastateltu kertoi-

kin, että hänen omalla jaksollaan painottui lopetusvaihe, koska hänellä oli itsellään siinä vaiheessa enemmän raskaita, henkilökohtaisia tapahtumia hoidettavanaan.

#### 6.4 Toiminnan sujuvat kohdat

Haastatellut kuvasivat, että jaksolta saatu hyöty näkyy heidän omassa toiminnassaan vanhempina sekä perheen arjen muutoksissa. Käytännössä haastatellut kuvasivat näiden asioiden olevan taloudellisten suunnitelmien tekeminen, päiväjärjestyksen saaminen sekä sen ylläpitäminen, jaksolta opittujen arjesta selviytymisen taitojen hyödyntäminen ja vanhemmuudessa kehittyminen. Vanhemmuudessa kehittymisen kannalta haastatellut kertoivat oppineensa taitoja, miten toimia lapsen kanssa eri tilanteissa. Korhosen perheen vanhempi myös kuvasi, että hän kehittyi valmistautumaan vanhemmuuden tuomiin haasteisiin lapsen/lasten kasvaessa (esim. uhmaikä) ja näissä tilanteissa toimimisessa. Tuas antoi molempien haastateltujen mukaan tietoa ja tukea edelle luetelluista asioista. Korhosen perheen vanhempi nosti jaksolta saaduksi hyödykseen ymmärryksen siitä, ettei elämässä tarvitse jäädä yksin ongelmien kanssa.

*ja sitte jos tuntuu vaikeelle ni sitte että uskaltaa hakee apua ni se on niinku semmonen ja että minkä mä sain sieltä lahjaksi tavallaan että*

Hän myös koki toiminnan sujuvina tekijöinä Tuas:n työntekijöiden positiivisen ja kannustavan työotteen. Positiivisessa ja kannustavassa työotteessa hän koki myös vahvuutena Tuas:n työntekijöiden jämäkkyuden ottaa asioita puheeksi rehellisellä ja hienovaraisella tavalla. Molemmat haastatellut näkivät myös keskustelutyön sekä yksilötyön merkittävänä osana työskentelyä. Keskustelutyöstä molemmat haastatellut kokivat toiminnan vahvuutena olevan mahdollisuus terapeutisiin keskusteluihin suhteessa siihen, että Tuas:ssa saa kuitenkin asua itsenäisesti ikään kuin kotonaan ja olla perheen kesken. Tukea siis saa ikään kuin kotioloissa. Myös Rönkkö ja muut (2010, 178–179) kuvaavat, että asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteen muodostumista tukee enemmän tapa, miten asioita otetaan puheeksi, eikä pelkästään esille tuodun asian sisältö.

Heikkisen perheen vanhempi kertoi olleensa yllättynyt siitä tiedosta, että Tuas oli toiminut vasta yli vuoden verran. Hänen kokemuksestaan Tuas:ssa toteutunut työs-

kentely näyttäytyi hänelle niin toimivana, että hän luuli sen olleen toiminnassa jo paljon kauemmin. Haastatteluista kävi ilmi, että Tuas koettiin mahdollisuutena kehittyä itse omissa haasteissaan, joissa on lähtökohtaisesti jaksolle tullessa tarvinnut paljon ohjausta ja tukea. Toinen haastatteluista myös näki, että Tuas:n työntekijät ovat kehittymisen mahdollistajia juuri positiiviskeskeisen työskentelyn tähden.

## 6.5 Toiminnan haasteet

Haastatellut vanhemmat nostivat esille Tuas-jakson haasteeksi sen, jos asiakasperheen vanhemmat eivät ole valmiita sitoutumaan Tuas:n toimintaan tai siellä käytävään yhteistyöhön työntekijöiden kanssa. Tällöin voi asiakasperheen sitoutumattomuus ja yhteistyöstä kieltäytyminen viedä koko toiminnalta pohjan ja näin johtaa Tuas-jakson päättymiseen.

*jos ihminen ei ite yhtään niinku oo halukas kehittyä ni ei sitä sitte voi kehittyäkään sitte, että nyt vaikka sitte ois miten hyvät apukeinot tai mitkä hyvänsä ni jos se ei ite halua ni ei sitä sitte pysty kehittymään*

Mattilankadulla sijaitsevaan toimipisteeseen haastatellut vanhemmat toivoivat enemmän asuntoja perheille, jotta asiakaspaikat lisääntyisivät Tuas:ssa. Näin haastatellut vanhemmat katsoivat, että Tuas-jaksoa saataisiin varmemmin tarjottua kaikille niille perheille, jotka sitä tarvitsisivat. Myös Tuas:n toiminta olisi voinut vanhempien mukaan olla vieläkin parempaa, jos Tuas:n työntekijöitä olisi ollut enemmän kun kaksi.

*varmaan kyllä olisi hyvä jos vois enemmänkin olla niin ne ei olisi aina niin kiireisiä*

Toinen vanhemmista toi esille, että jäi kaipaamaan Tuas-jaksosta erilaisia ohjattuja ryhmätyöskentelymuotoja vertaistyönnäkökulmasta. Niissä voisivat asukkaat tutustua ja keskustella keskenään, kuitenkin menemättä henkilökohtaisuuksiin. Keskusteluissa voitaisiin pysyä yleisellä tasolla koskien esimerkiksi lapsen hoitoa erilaisissa arjen tilanteissa. Esille tuotiin myös Tuas:n mainostaminen perheille. Jos Tuas:a mainostettaisiin enemmän perheille, voisi haastatellun vanhemman mielestä Tuas:n työskentelyn vastaanotto olla helpompaa tulotilanteessa, jos asiakasperhe olisi kuulunut Tuas:sta jo aikaisemmin. Palokan asunnon fyysinen sijainti nousi kolmantena asiana kehitettäviin asioihin. Asuminen Palokan yksikössä tuntui välillä vanhemmasta

irralliselta muusta toiminnasta ja hän olisikin toivonut olevansa Mattilankadulla sijaitsevassa yksikössä. Silloin Tuas-jaksolla oleminen olisi ollut vanhemman mukaan luontevampaa, kun ei tarvitsisi lähteä autolla erikseen tapaamisiin ja olisi lähempänä työntekijöitä ja asukkaita.

*Niin se olis varmasti ollu helpompaa sitte jos olis ollu siinä kaikkien lähellä*

## 7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 7.1 Toiminnan kehittämideoita työntekijöiltä

Haastatellut näkivät siis, että resurssien lisääminen toiminnan kannalta on tarpeellista ja myös edellytys toiminnan jatkumisen kannalta. Resurssien lisääminen on myös edellytys seuraavaksi kerrottujen kehittämis ehdotusten toteuttamiselle. Toiminnan laajentuessa haastateltujen mukaan resurssien tulisi myös kasvaa suhteessa toiminnan kasvuun eli toisin sanoen henkilöstöä tulisi lisätä suhteessa asiakaspaikkoihin.

*et sitä toimintaa kasvatettaessa niin täytyy koko aika laskea sitä, laskee sitä resursointia suhteessa väkeen et ja miettiä sitä että, mikä on riittävä resurssi et voidaan puhua tuetusta asumisesta*

Kehitettävänä tekijänä haastateltavien näkökulmasta nousi tarve selkiyttää Tuas:n toiminnan rakenteita ja vaiheita. Erään haastatellun mukaan selkeät rakenteet ja toimintamallit tukisivat käytännön työskentelyä ja suunnitelmallisuutta, sekä myös yhteistyökuvioiden suunnittelemista. Selkiyttämiseksi hänen mukaansa Tuas:n toiminnasta saataisiin strukturoidumpaa. Samaisessa haastattelussa nousi myös esiin erilaisten asiakirjojen ja raporttien luominen yhdeksi tarpeelliseksi kehittämiseksi. Hänen mukaansa Tuas:n toiminnasta tulisi tehdä enemmän kirjallista raportointia sekä kehittää palvelulle omia lomakkeita, joilla voitaisiin määritellä mihin Tuas:n halutaan vastaavan. Esimerkkinä haastateltu kuvasi lomaketta, jota käytettäisiin aloitusvaiheessa asiakasperheiden kanssa: lomakkeeseen selkiytettäisiin kirjallisesti muun muassa asiakasperheen tiedot ja jakson tavoitteet sekä esiteltäisiin myös, mitä Tuas voi tarjota ja mitä sen toiminta käytännössä on. Kyseinen haastateltu nosti myös esille, että jaksosta haluttaisiin saada asiakasperheiltä kirjallista palautetta sekä Tuas:n omilta työntekijöiltä kirjallista yhteenvetoa jaksojen toteutumisesta.

*ehkä sellaista kirjallista raportointia voisi olla kanssa. Mä luulen kyllä että me saadaan, mutta kun muutenkin tarvittas, että on puhutte siitä, että pitäis tehdä ihan sellaset lomakkeet mitä me halutaan tietää siltä jaksolta – että se olis sellainen, sekä asiakkaalle että työntekijöille ja meille yhteistyötahoille semmonen selkeyttävä juttu, että pystys saamaan kirjallisena sitte sen palautteen siltä jaksolta ja sen yhteenvedon*

Käytännön työskentelyn kehittämisideaksi nousi haastattelujen keskuudesta myös toiminnallisuuden lisääminen. Haastateltujen ehdotuksia tästä olivat muun muassa harrastuksiin tukeminen ja Mattilan ulkopuolelle tehtäviin toimintoihin tukeminen, esimerkiksi kulttuuritoiminta. Haastatellut näkivät myös ryhmätoiminnan ja yhteisen tekemisen lisäämisen asiakasperheiden kesken tarpeellisena. Erään haastatellun näkökulmasta nousi myös idea sellaisen toimintamuodon kehittämiseen Tuas:ssa, jossa järjestettäisiin vertaisryhmätoimintaa noin sanotusti laajemmassa mittakaavassa. Tällä hän tarkoitti sitä, että kehiteltäisiin vertaisryhmätoimintaa myös niille asiakkaille, keille ei asiakaspaikkaa Tuas:sta ole voitu tarjota.

*päiväajattelu malli että sitte voi olla asiakkuuksia tavallaan niinku semmosta että muutakin kuin pelkästään meijä asiakasprosesseissa että niin tota että ni josa aatellaa – en haluu lähtee pelkästään perhekuntoutusajattelumallia vaan se että niillekin asiakkuuksille keille me ei voida tarjota asumisjaksoo, niin jos aatella tämmösiä ryhmätoimintaa, vertaisryhmää ja tämmösiä näin*

## 7.2 Johtopäätökset

Opinnäytetyömme perusteella voidaan nostaa Tuas:ssa perheiden kanssa tehtävän työn piirteiksi vanhemmuudessa tukemisen, vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen edistämisen, sekä arjenhallintaan ja elämänhallintaan liittyvien tuen tarpeiden selvittämisen. Nämä tukivat mielestämme Tuas:iin määriteltyjen asiakastyön tavoitteiden toteutumista. Tuas:n toiminnassa perhettä ohjattiin niin, että heidät saataisiin itse huomaamaan tuen tarpeensa ja saamaan heitä kehittymään niissä. Näin perheen oman toimintakyvyn parantumisen kautta voidaan mielestämme työskentelyssä edesauttaa perhettä saavuttamaan muita selviytymisen taitoja elämän- ja arjenhallinnassa. Näiden asioiden pohjalta voimme myös todeta, että Tuas on vastannut toiminnallaan sille asetettujen lähtökohtien toteutumiseen. Sekä haastatellut työntekijät että asiakasperheet näkivät Tuas:ssa toteutetun asiakastyön toimivuuden avaintekijäksi sen, kuinka valmis itse asiakas on näkemään tuen tarvettaan sekä kuin-

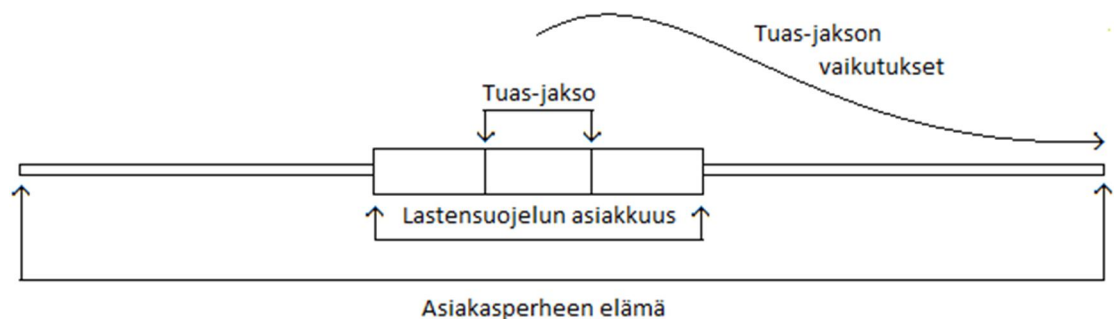
ka motivoitunut vanhempi/vanhemmat ovat hakemaan muutosta perheensä tilanteeseen. Asiakastyötä tehtiin ketään syrjimättä ja asiakkaan tuen tarpeen mukaan, jolloin pystyttiin luomaan toimivuutta edistävä läheinen kontakti perheisiin.

Haastateltujen työntekijöiden kokemuksesta sekä asiakkaiden näkökulmasta voidaan todeta, että Tuas on pystynyt saamaan vaikuttavuutta perheiden tilanteisiin. Se on myös pystynyt antamaan suurta tukea ja apua asiakasperheille heidän tuen tarpeensa. Muutosta perheiden tilanteisiin ja elämään on saatu jo Tuas-jakson aikana. Varsinaiset vaikutukset ovat kuitenkin todentuneet ja vahvistuneet perheiden arjessa kotona jakson päätyttyä ja yleensä perhetyön tukemana. Ainutlaatuista Tuas:n palvelussa on, että tuki muodostuu tiiviiksi ja pitkäjänteiseksi, koska Tuas:n työntekijät pystyvät työskentelemään ja olemaan tukena lähellä asiakasperheiden todellista arkea. Merkitykselliseksi toiminnasta myös nostettiin se, että perheet asuvat itsenäisesti Tuas:ssa. Asiakasperheiden on mahdollista asua Tuas:ssa omissa asunnoissaan ja näin rakentaa sinne kodinomaiset olosuhteet. Näin saadaan näkyviin asiakasperheiden aito arki niin työntekijöille kuin myös asiakasperheille itselleen. Keskusteluapu koettiin tärkeänä osana työskentelyä sekä haastateltujen työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta. Erityisen merkittäväksi nostettiin se, että Tuas pystyy tarjoamaan keskusteluapua myös terapeuttiluontoisena.

Yhteistyöverkostot nähtiin ehdottoman tärkeiksi Tuas:n toiminnassa. Tuas:n yhteistyöverkostot koostuvat ammatillisista yhteistyökumppaneista sekä asiakasperheiden tuomista, yksilöllisistä verkostoista (lähiverkostot, muut asiakasperheen tuen piiriin lukeutuvat palvelut). Yhteistyötä toteutettiin pitämällä yhteyttä eri viestimien avulla sekä yhteisillä palavereilla. Palavereita järjestettiin suunnitellusti tietyin väliajoin mutta myös sovitusti tarvittaessa. Asiakkaat olivat aina palavereissa läsnä, ja haastatellut asiakkaat kertoivat kokeneensa, että heitä osallistettiin kaikkeen mikä koski heitä ja heidän perhettään. Yhteistyön tärkeyttä perusteltiin sillä, että Tuas ei ole irrallisesti toimiva osa vaan osa suurempaa kokonaisuutta.

Seuraavassa kuviossa (Kuvio 3.) käsitellään laajempaa kokonaisuutta, minkä osana Tuas:n kerrottiin toimivan. Tuas-jakson kuvattiin olevan tietyn hetken kestävä vaihe, joka kuuluu osaksi asiakasperheiden lastensuojelun asiakkuuden kokonaisuutta. Koko lastensuojelun asiakkuuden taas kuvattiin olevan yksilöllisen ajan kestävä jakso asia-

kasperheiden elämästä. Lastensuojelun asiakkuus voi koostua useasta eri palveluverkoston edustajasta sekä vaiheesta. Näistä rakentuu myös Tuas:n palvelu ja työskentely. Tästä syystä yhteistyön tekeminen nähtiin tärkeäksi osapuolten kesken, koska yhteistyön avulla kaikilla säilyy yhteinen näkemys asiakkuuksien tarkoituksista ja tavoitteista. Jos asiakasperheillä on ollut esimerkiksi aiempaa lastensuojelunpalveluiden taustaa ennen Tuas-jaksoa, tai jos jakson jälkeen suunnitellaan jatkotyöskentelyä, voivat osapuolet yhteistyön kautta vaihtaa tietojaan yhteisistä asiakkaista asiakkaan edun toteutumiseksi. Yhteistyön kautta saadaan siis monipuolista näkökulmaa asiakasperheiden tarvitseman yksilöllisen tuen rakentamiseksi, sekä kokonaisvaltaisen, yhteisen näkemyksen saavuttamiseksi yhteistyön eri osapuolten kesken.



KUVIO 3. Tuas-jakso osana perheen elämää

Tuas-jakson prosessiin kuuluu aloitusvaihe, työskentelyvaihe ja lopetusvaihe. Prosessin kaikki vaiheet koettiin tärkeiksi ja toisistaan riippuvaisiksi prosessin kokonaisuutta ajatellen. Kuitenkin haastatellut työntekijät nostivat tärkeimmäksi aloitusvaiheessa työskentelyyn panostamisen. Aloitusvaiheessa tapahtuu asiakasperheen sitouttaminen työskentelyyn, jonka koettiin olevan edellytys jakson onnistumiselle ja tästä syystä aloitusvaihe nähtiin erityisen tärkeäksi vaiheeksi.

Haastateltujen kokemus Tuas:n yhteistyöverkostosta, asiakkuuden vaiheista sekä työntekijöiden rooleista vastasivat Tuas:n toiminnasta luonnosteltua prosessikaaviota (Liite 1) pientä eroavaisuutta lukuun ottamatta. Myös työntekijöiden työskentelyn jakautuminen prosessissa vastasi sekä haastateltujen työntekijöiden että asiakkaiden kuvaamana prosessikaaviossa esiteltyä asiakkuuden etenemistä. Vaikka prosessikaaviota ei ole vielä julkistettu, olivat kaikki yhteistyötä tekevät osapuolet (työntekijät, keitä haastattelimme) omasta kokemuksestamme suhteellisen tietoisia siitä, ketä yhteistyötahoja Tuas:n asiakasprosesseihin kuuluu ja mihin paikkaan kunkin osapuol-

ten työskentely sijoittuu prosessissa. Uskomme, että prosessikaavio tulee entisestään selkiyttämään toiminnan rakenteita, kun se tulee julkistettuun muotoon työtä tekeville. Oma kokemuksemme on, että se tulee lisäämään yhä enenevämmässä määrin yhteistyötä tekevien osapuolten ymmärrystä toistensa työskentelyn painottumisesta. Haastattelujen pohjalta näkemyksemme myös on, että prosessikaavio voisi selkiyttää toimintaa myös asiakasperheille: jakson kulkua sekä sitä, mistä palvelu koostuu. Molemmat haastatellut tahot, työntekijät ja asiakkaat, nostivat jakson prosessista yhteistyötä toteuttaviksi osapuoliksi sosiaalityöntekijät, perhetyöntekijät, Tuas:n työntekijät sekä totta kai asiakasperheet nähtiin tärkeimpinä yhteistyön osapuolina päätäjän roolissa. Asiakasperheiden yksilölliseen tuen piiriin lukeutuvat muut palveluverkostot ja asiakasperheiden omat lähiverkostot nostettiin haastatteluissa myös osaksi Tuas:n yhteistyöverkostoa, mutta prosessikaaviossa näistä ei ole mainintaa.

Selvänä kehittämiskohteena kaikkien haastateltujen kesken nousi resurssien lisääminen Tuas:iin. Työyhteisö koettiin sekä asiakkaiden että työntekijöiden mukaan haavoittuvaksi vähäisen henkilökunnan tähden, mutta myös tiiviin työskentely otteen mahdollistajana. Resursoinnista nousi myös toinen huolenaihe työntekijöiden keskuudesta: Pystytäänkö Tuas:n toimintasuunnitelmasta pitämään kiinni, kun itse toiminta laajenee lisäasunnoilla? Jos resurssit eivät nouse tasapainoisesti Tuas:n toiminnan kehittymisen ja kasvun yhteydessä, on mielestämme mahdollista että Tuas:n palvelu voi kärsiä liian nopeasta kasvusta. Kuitenkin työssämme tuli esille, ettei Tuas vielä tällä hetkellä ole saavuttanut lopullista muotoaan, joten lyhyt toiminta-aika mahdollistaa hyvin sen kehittämisen siihen suuntaan, jossa pystyttäisiin huomioimaan jatkossa saatavien resurssien määrä.

Aloituvaiheen työskentelyn aloittamisen haasteellisuus nousi haastatteluissa esille sekä työntekijöiltä että asiakasperheiltä. Haasteellisuus nähtiin johtuvan siitä, että asiakasperheiden lähtökohdat palvelulle vaihtelevat paljon ja ne vaikuttavat aina erilailla sitouttamis- ja motivointityöskentelyyn. Monet työntekijät kokivat tämän vaiheen hyvin haastavaksi toiminnan toteuttamisen kannalta. Tuas:n toiminnassa tulisikin tulevaisuudessa keskittyä aloitusvaiheen kehittämiseen, ja kehitellä työntekijöille toimintatapoja kohdata uusia asiakasperheitä. Näin pystyttäisiin tehokkaammin saamaan työskentely alkuun. Ajattelimme työskentelyn toimintatapojen kehittämistä edistävän kunnollisen palautteen keräämisen asiakasperheiltä. Tällöin palvelun kehit-

tämiseen saataisiin enemmän tärkeää asiakasnäkökulmaa, jolla pystyttäisiin kehittämään toimintamalleja ja palvelurakennetta enemmän asiakkaan suuntaan. Näin voitaisiin saada myös aloitusvaiheen strukturointiin selkeyttä ja mahdollisesti työntekijöille lisää toimintamalleja vastaanottaa uusi asiakas.

Haastateltujen työntekijöiden sekä asiakkaiden näkökulmasta Tuas:n työskentely nähtiin kokonaisuudessaan positiivisena ja asiakasta tukevana toimintana. Tämän toiminnan pohjalta pystyimme näkemään, että Tuas:ssa pyritään aidosti työskentelemään asiakasperheiden kanssa sellaisina kuin he ovat. Työntekijöiden omia vahvuuksia käytettiin edistämään hyvän ja eteenpäin kantavan lopputuloksen saavuttamista. Samalla huomioitiin myös muut yhteistyöverkostot/palvelut, joita pystyttiin yhdistämään kokonaisuuden toiminnan työnkuvaan.

Vaikka henkilöstömäärän vähäisyys nähtiin Tuas:n työyhteisöä haavoittavana tekijänä, nähtiin se myös tiiviin työskentelyn mahdollistajana. Kun yksikössä ei ole työntekijöiden vaihtuvuutta, mahdollistaa se saamaan tiiviin kontaktin asiakasperheisiin, mitä painotettiin monesti Tuas:n toiminnan sujuvissa kohdissa. Asiakkaiden haastatteluissa ei tullut esille, että työntekijöiden vähäisyys olisi vaikuttanut negatiivisesti työskentelyyn. Itse jäimme pohtimaan henkilöstön määrästä sitä, että tuleeko sen ollakin Tuas:ssa pieni ja voidaanko tämän kautta taata tiivis ja intensiivinen työskentely perheiden kanssa ja näin karsia pois henkilökunnan vaihtuvuus. Meidän mielestämme oli kuitenkin yllättävää, ettei haastatteluissa tullut esille tiiviin asiakastyöskentelyn kohdalla mahdollinen asiakasperheen negatiivinen kokemus heidän asioihin puuttumisesta. Työntekijät näkivät asioihin puuttumisen menevän ennemminkin toiminnan sujuviin tekijöihin. Mielestämme Tuas:ssa on siis pystytty muodostamaan asiakasperheelle selkeä ja avoin ympäristö, jossa perhe saadaan mieltämään perheen seurannan sellaiseksi, että se tukee tuen tarpeen saavuttamista.

Tutkimukseen pohjautuva näkemysemme on, että Jyväskylän kaupunki on nähnyt Tuas:n palvelun tarpeellisena sekä tuloksellisena. Vaikka resursoinnin lisääminen nähtiin kehittämisen paikkana, kävi tutkimuksestamme myös ilmi, että resursointia on jo oikeastaan lisätty. Mattilan Tuas-yksikön naapuriin on hankittu kiinteistö, johon tulee lisää asuntoja ja viime syksyyn 2011 mennessä on molempien Tuas:n työntekijöiden virat vakinaistettu. Nämä elementit kertovat mielestämme siitä, että Tuas:n

palvelun tuloksellisuus on näkynyt kaupungin päättäjille ja näin ollen se on koettu myös tarpeelliseksi osaksi kaupungin lastensuojelupalveluiden verkkoa. Omasta näkemyksestämme kaupunki ei olisi lähtenyt toimintaa laajentamaan, lisäämään asiakaspaikkoja tai vakinaistamaan työntekijöiden virkoja, jos toiminnalla ei olisi nähty jatkuvuutta.

Tuas lähti liikkeelle kokeiluna ja jo yli vuodessa se on lähes vakiintunut osaksi kaupungin lastensuojelun palveluverkkoa, mikä kertoo sen hyödyllisyydestä. Edellisessä kappaleessa mainitut seikat myös pohjaavat sitä faktaa, että Tuas on pystynyt vastaamaan toivottuun tarpeeseen. Tuas:a on alun alkaen lähdetty perustamaan tarpeesta kehittää palvelua, joka on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiivistä tukea, ja jolla voitaisiin tukea koko perheitä kokonaisvaltaisesti. Mielestämme Tuas:n tarpeellisuudesta ja eritoten palvelun ainutlaatuisuudesta kertoo myös se, että kun muut tukitoimet on jo kokeiltu, on Tuas:n antamalla tuella pystytty saamaan vaikutusta perheiden tilanteisiin ja jopa vältetty huostaanottoja. Haastatellut kuvasivatkin, että joidenkin asiakasperheiden kohdalla muut tukitoimet oli jo kokeiltu, sekä ennen Tuas-jakson tarjoamista myös huostaanottoa jo valmisteltu. Näiden asiakasperheiden kohdalla haluttiin vielä kokeilla Tuas-jakson pitkäkestoinen tuki, jolla pystyttiin saamaan vaikutusta perheiden tilanteisiin. Tuas on haastateltujen mukaan pystynyt siis estämään huostaanottoja. Näin ollen on pystytty säilyttämään vanhemmalla/vanhemmilla vielä vastuu omasta lapsestaan/lapsistaan. Lisätuna huostaanottojen välttämisestä on myös ollut kaupungille taloudellista hyötyä.

Myös avohuollon tukitoimena se on nähty tarpeelliseksi, koska se antanut lastensuojelun palveluja tarjoaville tahoille palvelumuodon, jonka tuki sijoittuu laitosten tuen ja kotiinpäin tehtävän perhetyön välimaastoon. Erään haastatellun mukaan Tuas onkin avohuollollisesta näkökulmasta tehostettu tukitoimi asiakasperheille: pitkäjänteinen tuki pohjaa perheiden kotiutumista. Lastensuojelun palveluiden tarjoajilla on Jyväskylän kaupungissa siis vaihtoehto palvelukokonaisuudessa niille asiakkaille, joiden tuen tarpeet osuvat edellä mainittujen palvelumuotojen välikohtaan. Se, että palvelu on kaupungin oma kehittämä, nousi haastatteluista erityisen ainutlaatuiseksi merkitykseksi ja on sitä myös meidän mielestämme. Itse koemme hyvänä ja tärkeänä asiana, että kaupunki on lähtökohtaisesti alkanut kehittää omaa palvelua ja on siihen haastatteluihin pohjaten omasta näkemyksestämme aidosti lähtenyt myös panosta-

maan. Opinnäytetyömme tuo uutta tutkimustietoa Tuas:n toiminnasta palvelun kehittämiseksi sekä tietoa palvelun sisällöstä lastensuojelun työtä tekeville tahoille.

### 7.3 Jatkotutkimusaiheita

Ehdotuksia jatkotutkimusaiheista nousi aineistosta, mutta myös oman pohdintamme johdosta. Yhtenä erittäin mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe on, miten Tuas:n toiminta muuttuu, kun asiakaspaikkoja nyt lisättiin Mattilan yksikön yhteyteen ja miten se vaikuttaa Tuas:n toimintaan. Eräs haastateltu myös pohti lastensuojelutarpeen arviointi-jakson liittämistä osaksi Tuas:n toimintaa. Tässä siis toinen jatkotutkimusaihe: Miten Tuas-yksikkö voisi toimia lastensuojelutarpeen arviointijaksona, miten se käytännössä toteutettaisiin sekä miten jakso eroaisi Tuas-jaksosta.

Opinnäytetyötä suunniteltaessa toimeksiantajamme olisi toivonut jo meiltä laajempaa tutkimusta asiakkaiden kokemuksista Tuas:n toiminnasta. Me emme valitettavasti pystyneet tarjoamaan opinnäytetyöllämme kuin kapean näkökulman asiakkaiden kokemuksista Tuas:n toiminnasta. Molempien haastateltujen asiakkaiden jaksot olivat myös niin sanotusti ”onnistuneet”. Mielenkiintoista ja erittäin tarpeellista Tuas:n toiminnan kehittämisen kannalta olisi siis saada laajempaa tutkimustietoa asiakkaiden kokemuksista Tuas:n toiminnasta: asiakkaiden, keiden jaksot ovat onnistuneet, sekä asiakkaiden, keiden jaksot ovat keskeytyneet. On tosin haasteellista tavoittaa ja saada suostumusta tutkimukseen asiakkailta, joiden palvelu on syystä tai toisesta keskeytynyt.

Mielenkiintoisena tutkimusaiheena näemme myös sen, miten Tuas:n palvelun tulo Jyväskylän lastensuojelun palvelujärjestelmään on vaikuttanut siihen. Onko se esimerkiksi vaikuttanut tiettyjen palvelujen tarjoamiseen ja mennyt niin sanotusti ”jonkun edelle”. Mielestämme olisi myös tärkeää tehdä kattava tutkimus siitä, mihin tarpeeseen Tuas:n palvelun on tarkoitus vastata sekä käsitteellistää sen määrittäminen lastensuojelupalveluiden verkossa. Edellisen jatkotutkimus aiheen ohessa voitaisiin myös tutkia, miten Tuas:n palvelua voitaisiin markkinoida sekä välittää siitä tietoa myös paikalliselle tasolle.

## LÄHTEET

- 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Viitattu 1.11.2011/20.3.2012. Valtion säädöstietopankki Finlex <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.
- 21.5.1999/621. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Viitattu 1.11.2011/20.3.2012. Valtion säädöstietopankki Finlex <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.
- 22.4.1999/523. Henkilötietolaki. Viitattu 1.11.2011/20.3.2012. Valtion säädöstietopankki Finlex <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.
- 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 12.4.2012. Valtion säädöstietopankki Finlex <http://www.finlex.fi>, ajantasainen lainsäädäntö.
- Alastalo, M. & Åkerman, A. 2010. Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa Haastattelun analyysi. Toim. J. Ruusuvoori, P. Nikander & M. Hyvärinen. Tampere: Vastapaino. 372–392.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uud. p. Tampere: Vastapaino.
- Alvari-perhetyö. n.d. Artikkelin Ensi- ja turvakotien liitto ry:n sivustolla. Viitattu 29.2.2012. <http://www.ensijaturvakotienliitto.fi>, työmuodot, lasten hyvinvointia ja perheitä tukeva työ, Alvari-perhetyö.
- Bardy, M. 2011. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Artikkelin teoksessa Lastensuojelun ytimissä. Toim. M. Bardy. 3. p. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 17–46.
- Ensi- ja turvakotien liitto ry. 2008. Vuosikertomus. Viitattu 2.4.2012. <http://www.ensijaturvakotienliitto.fi>, liitto, vuosikertomus, vuosikertomus 2008.
- Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Helsinki: Stakes.
- Heino, T. 2011. 3. osa: Palvelut. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Lastensuojelun ytimissä. Toim. M. Bardy. 3. painos. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 52–75.
- Heinonen, H. 2011. Perhekuntoutusta tarvitaan nykyistä enemmän. Sosiaalietiä 7-8. 7.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009b. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009a. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.

Historia. n.d. Artikkele Mannerheimin lastensuojeluliiton sivustolla. Viitattu 29.2.2012. <http://www.mll.fi>, Tietoa MLL:sta, Historia.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi, perhetyön arkea. Helsinki: Edita.'

Järvinen, R. & Taajamo, T. 2008. Monimmitallisuuden haasteet ja mahdollisuudet perhetyössä. Artikkele teoksessa Monialaiset verkostot perheitä tukemassa. Toim. E. Noppari. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 11–33.

Kaste-ohjelma. 2008-2011. Terveysten- ja hyvinvoinnin laitoksen ohjelma. Viitattu 7.4.2012. <http://www.thl.fi>, tutkimus ja kehittäminen, ohjelmat, kaste.

Kumpulainen, A. & Valkonen, R. 2005. Perhekuntoutus Kuusikon kunnissa 2004. Lasten sijaishuollon työryhmän asettaman pienryhmän selvitys. Helsinki: Edita Oy Ab.

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2011. Lastensuojelu 2010 – Barnskydd 2010 – Child welfare 2010. Tilastoraportti 29/2011. Suomen virallinen tilasto, Sosiaaliturva 2011. THL. Viitattu 8.3.2012. <http://www.thl.fi>, tilastot, tilastot aiheittain, lasten, nuorten ja perheiden sosiaalipalvelut, lastensuojelu, tilastoraportti kokonaisuudessaan.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. uud. p. Tampere: Vastapaino.

Kurki-Åstedt, P., Jussila, A-L., Koponen, L., Lehto, P., Maijala, H., Paavilainen, R. & Pönttinen, H. 2008. Kohti perheen hyvää hoitamista. 1. p. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelmasta oma opas nuorille. 2012. Verkkouutinen Opetus- ja kulttuuriministeriön sivustolla. Viitattu 7.4.2012. <http://www.minedu.fi>, nuoriso, ajankohtaista nuorisoasioissa, Lapsi- ja nuorisopolitiikan ohjelmasta oma opas nuorille, lue lisää.

Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin politiikkaohjelma. 2007. Suomen valtioneuvoston hallituksen politiikkaohjelma. Viitattu 7.4.2012. <http://www.valtioneuvosto.fi>, hakemistot, tietoarkisto, hallituksen politiikkaohjelmat 2007–2011, lapset, nuoret ja perheet, lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin politiikkaohjelman sisältö.

Latvala, E. & Vanhanen-Nuutinen, L. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: sisällönanalyysi. Artikkele teoksessa Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Toim. S. Janhonen & M. Nikkonen. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö. 21–43.

Laurinkoti -tuettu asumismuoto. 2011. Vantaan seurakunnat. Viitattu 5.3.2012. [www.vantaanseurakunnat.fi](http://www.vantaanseurakunnat.fi), Tukea elämään, laurinkoti.

Mattilan perhetukikodin perehdyttämiskansio. 2010. Mattilan perhetukikoti.

Muukkonen, T. 2011. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Lastensuojelun ytimissä. Toim. M. Bardy. 3. painos Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. 138–139.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.



kimus ja kehittäminen, hankkeet, hankehaku: paras, Sosiaalipalveluiden muutoksen seuranta- ja arviointitutkimus (ParasSos).

Taskinen, S. 2010. Lastensuojelulain soveltaminen. 1. p. Helsinki: WSOYpro Oy.

Tuetun asumisen perheyksikkö (Tuas). 2011. Toiminnan esittelyesite. Jyväskylän kaupunki.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6. uud. l. Helsinki: Tammi.

Verkkotoimitus. 2012a. Avohuolto. Artikkelisi sosiaaliportin lastensuojelunkäsikirjan sivustolla. Viitattu 31.3.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi>, lastensuojelun käsikirja, työprosessi, avohuolto.

Verkkotoimitus. 2012b. Mitä on lastensuojelu?. Artikkelisi sosiaaliportin lastensuojelunkäsikirjan sivustolla. Viitattu 29.2.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi>, lastensuojelun käsikirja, työprosessi, mitä on lastensuojelu?.

Viitala, R. & Saloniemi, R. 2005. Perhe hanke. Perhepalvelujen kumppanuusohjelma. Julkaisu Sosiaali- ja terveysministeriön sivustolla. Viitattu 7.4.2012. <http://www.stm.fi>, julkaisut, julkaisut aiheittain, 2005, kaikki vuoden julkaisut, Perhehanke. Perhepalvelujen kumppanuusohjelma.

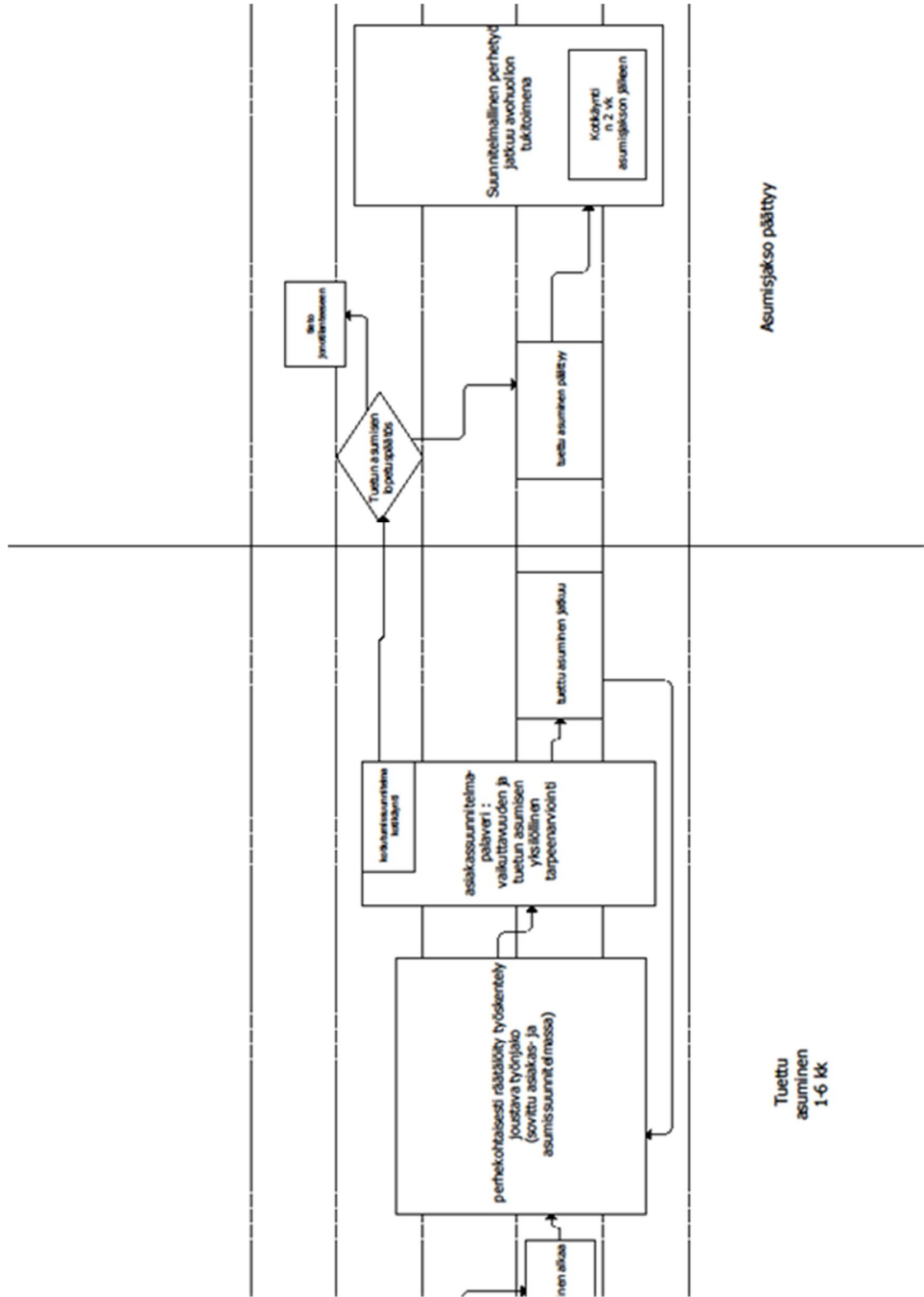
Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S. & Tapio, N. 2010. Perhe ja perhetyö. Artikkelisi teoksessa Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Toim. M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio & R. Toivanen. 1. p. Helsinki: Kirjapaja. 10–59.

Vilén, M., Tapio, N., Janhunen, T., Nissinen, L. & Seppänen, S. 2010. Ammattina perhetyö. Artikkelisi teoksessa Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön.

Virtanen, P. 1999. Verkostoista voimaa?. Artikkelisi teoksessa Verkostoituva asiakastyö. Toim. P. Virtanen. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.

Yleissopimus lasten oikeuksista. n.d. YK:n yleissopimus lasten oikeuksista UNICEF lastenjärjestön sivustolla. Viitattu 2.3.2012. <http://www.unicef.fi>, lapsen oikeuksien sopimus, mikä on lapsen oikeuksien sopimus, aiheeseen liittyvää, lapsen oikeuksien sopimus kokonaisuudessaan.





Asumisjakso päättyy

Tuetun  
asuminen  
1-6 kk

**Liite 2 SWOT-analyysi kaavio**

|                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| <b>Heikkoudet</b> | <b>Uhat</b>           |
| <b>Vahvuudet</b>  | <b>Mahdollisuudet</b> |

## Liite 3 Haastattelurunko työntekijöille

### TUTKIMUSKYSYMYKSET

1. Miten Mattilan perhetukikodin tuetun asumisen perheyksikkö on toiminut toimintakaudellaan?
  - 1.1 Mitkä ovat asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemusten eroavaisuudet ja vastaavuudet tuetun asumisen jakson toimivuudesta asiakasprosessin eri vaiheissa?
2. Mikä on ollut toimivaa tuetun asumisen perheyksikön asiakastyössä ja mikä vastaavasti ei ole toiminut asiakastyössä?
  - 2.1 Toteutuvatko prosessikaavion työntekijöille määrittämät työtehtävät ja roolit työntekijöiden näkökulmasta käytännön asiakastyössä?
3. Mitkä ovat tuetun asumisen jakson haasteet ja kehittämiskohteet?
  - 3.1 Mitkä ovat asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemusten eroavaisuudet ja vastaavuudet tuetun asumisen jakson toimivuudesta asiakasprosessin eri vaiheissa?

### TEEMAT (työntekijöiden haastatteluihin)

#### 1 Taustat

- ammatti/koulutus
- Kuinka kauan olet työskennellyt alalla? Entä lastensuojelutyössä?
- Mistä idea tuas:n perustamiseen/kehittämiseen?
- Minkä kautta olet päätenyt toimimaan tuas:n kanssa?
- Kauanko olet työskennellyt/ollut yhteistyössä tuas:n kanssa?

#### 2 Tuas:n toimintakausi ja sen toimivuus

- Miten kuvaisit Tuas:n toimintaa?
- Miten kuvaisit Tuas:n päätavoitetta?
- Miten kuvaisit tuetun asumisen jaksojen luonnetta? Mikä on keskimääräinen pituus jaksolle?
- Keille ja millaisille asiakkaille Tuas-jaksoa tarjotaan? Miksi? (vrt. muut tukitoimet)
- Mikä merkitys Tuas:n toimintajaksolla on asiakkaille omasta näkemyksestäsi?
- Jakson tuloksellisuus asiakkaille? Jakson vaikutukset perheen arkeen?
- Onko jokin vaihe asiakasprosessissa erityisesti käänteen tekevä, jossa tulee pohtia onko Tuas oikea palvelumuoto asiakkaalle ja vastaako se hänen/heidän tarpeisiinsa? (ettei lähdetä ”väärään suuntaan”?)

### **3 Lastensuojelun avohuollon asiakasperheen suunnitelmallisen tuetun asumisen jakson- prosessi**

- Roolisi asiakasprosessin vaiheissa?
- Millä tavoin yhteistyösi on toteutunut tuas:n kanssa?
- Painottuuko työsi erityisesti johonkin vaiheeseen? Työtehtäväsi?
- Missä määrin työskentelet asiakkaiden kanssa? Millaisena näet asiakastyön oman työsi näkökulmasta?
- Miten kuvailisit muiden työntekijöiden rooleja asiakasprosessissa?
- Kohtaako työskentely työntekijöiden kesken asiakasprosessin eri vaiheissa?
- Korostuuko jokin vaihe mielestäsi asiakasprosessi? Hyvä vai huono asia?
- Nykyisen Tuas-jakson ongelmakohtat? Entä sujuvat kohdat?
- Mitkä tekijät/asiat vaikuttavat taustalla mielestänne näihin prosessin mahdollisiin ongelma-kohtiin? Entä prosessin sujuvuuteen?
- Voidaanko tuas-jaksoa tarjota kaikille sitä tarvitseville tällä hetkellä?

### **4 Toiminnan tulevaisuus? merkitys?**

- Mikä on mielestäsi toimivaa Tuas:n toiminnassa? Mikä/mitkä toiminnan kohdat näet olevan erityisen toimivia tällä hetkellä? (SWOT)
- Miten perheen saama hyöty näkyy parhaiten työntekijälle, vai näkyykö se?
- Mikä voi estää hyvän lopputuloksen saavuttamisen?
- Mitä kohtia/asioita kehittäisit tuetun asumisen jaksolla? Kehittämissideat?

Mikä on oma näkemyksesi, tulevatko lastensuojelun sijaishuoltoon kohdistuvat muutokset (perhehoitopainotus) vaikuttamaan tuas:n toimintaan? Miten tulee näkymään?

## Liite 4 Haastattelurunko asiakkaille

### TUTKIMUSKYSYMYKSET

- 1 Miten Mattilan perhetukikodin tuetun asumisen perheyksikkö on toiminut toimintakaudellaan?
  - 1.1 Mitkä ovat asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemusten eroavaisuudet ja vastaavuudet tuetun asumisen jakson toimivuudesta asiakasprosessin eri vaiheissa?
- 2 Mikä on ollut toimivaa tuetun asumisen perheyksikön asiakastyössä ja mikä vastaavasti ei ole toiminut asiakastyössä?
  - 2.1 Toteutuvatko prosessikaavion työntekijöille määrittämät työtehtävät ja roolit työntekijöiden näkökulmasta käytännön asiakastyössä?
- 3 Mitkä ovat tuetun asumisen jakson haasteet ja kehittämiskohteet?
  - 3.1 Mitkä ovat asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemusten eroavaisuudet ja vastaavuudet tuetun asumisen jakson toimivuudesta asiakasprosessin eri vaiheissa?

### TEEMAT (asiakkaiden haastatteluihin)

#### 1 Taustat

- Perheen kokoonpano (jäsenet)
- Oletteko olleet aiemmin muiden lastensuojelupalveluiden piirissä, jos olette niin missä?
- Kuinka kauan olitte Tuas:ssa (tuetussa asumisessa) vai onko jakso vielä käynnissä?
- Keneltä ehdotus Tuas:n jaksolle menemisestä tuli?
- Mikä ajatus teillä on itsellänne, minkä takia palvelua teille tarjottiin?
- Ennen kun palvelua Teille tarjottiin, koitteko tarvitsevanne apua tai tukea joissain asioissa? (esim. arjessa etc.)

#### 2 Tuas:n toimintakausi ja sen toimivuus

- Millaista tuas:ssa oli olla? Mitä asioita siellä tehtiin?
- Millaisena koit tuas:n toiminnan?
- Millaiset tavoitteet Teillä oli jaksolle?
- Otettiin teitä mielestänne oman jaksonne suunnittelutyöhön mukaan, ja tarkistettiin tavoitteitanne aika ajoin?
- Mikä olisi mielestänne riittävä pituus jaksolle? Oliko oman jakson pituus mielestänne riittävä?
- Mikä merkitys Tuas:n toimintajaksolla oli elämääne ja perheellenne?

- Koitteko, että jaksosta oli Teille hyötyä ja saitteko apua tarvitsemiinne asioihin? (mitä hyötyä ja mihin asioihin)
- Oliko jokin vaihe jaksolla sellainen missä Teitä mietitytti Tuas:ssa oleminen tai ehkä jopa tuntui pelottavalta se ajatus, mitä tuleman pitää?

### **3 Lastensuojelun avoimuuden asiakasperheen suunnitelmallisen tuetun asumisen**

#### **jakson- prosessi**

- Ketä eri toimijoita jaksollasi oli mukana? (Tuas tt, ulkopuoliset tt)
- Millaisena kuvaisit yhdessä tekemäänne työskentelyä eri toimijoiden kanssa? Mitä se oli/on?
- Millaisena koit yhteistyön?
- Miten kuvaisit aloitusvaiheen työskentelyä? Entäs lopetusvaiheen? (jatketiinko perhetyöllä)
- Osallistettiinko Teitä mielestänne kaikkiin teitä koskeviin asioihin?
- Painoittuiko jokin vaihe kokemuksestanne Tuas:n jaksolla? Jos niin miksi?
- Millaisena koit työntekijöiden tekemän asiakastyön, eli työskentelyn, joka tehtiin teidän kanssanne? Mitä se sisälsi?
- Tekivätkö eri työntekijätahot yhteistyötä keskenään edistääkseen jaksonne tavoitteidenne toteutumista? Miltä tuntui, kun oli monta eri työntekijää mukana jaksolla?
- Esiintyikö jaksolla joitain sellaisia asioita, jotka eivät mielestäsi toimineet? Miksi?
- Oliko joitain asioita, mitkä sujuivat hyvin? Miksi?
- Koitteko, että pääsitte Tuas-jaksolle, silloin kuin tarvitsitte sitä? (jouduitteko jonottamaan)

#### **4 Toiminnan tulevaisuus, merkitys**

- (SWOT) Mikä on mielestäsi toimivaa Tuas:n toiminnassa? Mikä/mitkä toiminnan kohdat näet olevan erityisen toimivia tällä hetkellä?
- Millaisena Tuas-jakson mahdollinen hyöty näkyy omassa toiminnassasi nykyään?
- Mikä voi estää hyvän lopputuloksen saavuttamisen?

Mitä kohtia/asioita kehittäisit tuetun asumisen jaksolla? Kehittämisideat?

## Liite 5 Kirje haastateltaville työntekijöille

Hei,

Olemme kaksi sosionomiopiskelijaa (AMK) Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä Mattilan perhetukikodin yhteydessä toimivaan tuetun asumisen perheysikköön. Tutkimusluvan olemme saaneet Jyväskylän kaupungilta 21.11.2011.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on tutkia tuetun asumisen perheysikön toiminta-aikana (syksy 2010 – syksy 2011) tehtyä asiakastyötä, sekä nostaa esille, mikä työskentelyssä on ollut toimivaa ja mikä ei. Toimivuutta tutkimme lastensuojelun avo-  
huollon asiakasperheen suunnitelmallisen tuetun asumisen jaksolle luodun prosessi-  
kaavion avulla, jota on aloitettu suunnittelemaan keväällä 2011. Tutkimuksen aineis-  
ton keruun menetelmänä aiomme käyttää **teemahaastattelua**. Haastattelujen koh-  
teena ovat Tuas:n työntekijät ja ne yhteistyötahot, jotka ovat olleet tiiviisti yhteis-  
työssä tuetun asumisen perheysikön asiakasperheiden kanssa. Haastatteluhenkilöi-  
tä ovat ne työntekijät, jotka esiintyivät Tuas:n lastensuojelun avo-  
huollon asiakasperheen suunnitelmallisen tuetun asumisen jakson prosessikaaviossa; johtava sosiaali-  
työntekijä, sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä sekä Tuas:n työntekijät. Lisäksi haas-  
tattellemme myös asiakasperheitä.

Lähestymmekin Teitä nyt kysyäksimme **haluanne osallistua haastateltavaksi tutki-  
mukseemme?** Haastattelun arvioitu kesto on korkeintaan noin 60 minuuttia. Kaikki  
haastatteluaineisto käsitellään nimettömästi ja haastateltavien anonyymiteetti suoja-  
taan.

Jos olette kiinnostunut ja haluavainen tukemaan opinnäytetyömme toteutumista,  
toivottavasti otatte meihin yhteyttä ja ilmoitatte mahdollisista Teille sopivista ajan-  
kohdista haastattelun toteuttamiseksi. Viestin ohessa laitamme liitteenä opinnäyte-  
työmme tutkimussuunnitelman, josta selviää tarkemmin opinnäytetyömme tarkoitus  
ja tavoitteet.

Jouluisin terveisin,  
Minna Kumpulainen ja Santtu Viitala

Ohessa yhteystietomme:

Minna Kumpulainen  
E-mail: [xxxxx.xxxxxxxxxxxx.xxx@jamk.fi](mailto:xxxxx.xxxxxxxxxxxx.xxx@jamk.fi)  
puh: xxx-xxxxxxx

Santtu Viitala  
E-mail: [xxxxxx.xxxxxxx.xxx@jamk.fi](mailto:xxxxxx.xxxxxxx.xxx@jamk.fi)  
puh: xxx-xxxxxxx

## Liite 6 Haastattelusuostumus

### HAASTATTELUSUOSTUMUS

Olemme Minna Kumpulainen ja Santtu Viitala Jyväskylän ammattikorkeakoulusta ja opiskelemme sosionomeiksi (AMK). Opiskelumme kuuluu opinnäytetyö (15 op), jonka teemme Mattilan tuetun asumisen yksikköön aiheesta ”TUAS – Suunnitelmallisen tuetun asumisen jakso käytännön työssä”. Tutkimusluvan olemme saaneet Jyväskylän kaupungilta lokakuussa 2011.

Opinnäytetyön aineisto kerätään tutkimushaastatteluina. Haastattelut toteutetaan yksilö- sekä parihaastatteluina, jotka nauhoitetaan. Haastatteluiden kesto on noin 60 min. Tutkimuksessa ei käytetä haastateltavien nimiä ja haastateltavien anonyymiteetti suojataan. Tutkimuksen valmistuttua aineisto tuhoetaan.

Allekirjoittamalla tämän suostumuksen, annan edellä mainituille henkilöille luvan haastatella minua ja käyttää haastattelumateriaalia heidän opinnäytetyössään.

Mahdolliset yhteydenotot tarvittaessa:

|                   |              |  |
|-------------------|--------------|--|
| Minna Kumpulainen | xxx xxx xxxx | <a href="mailto:xxxxx.xxxxxxxxxxxx.xxx@jamk.fi">xxxxx.xxxxxxxxxxxx.xxx@jamk.fi</a>   |
| Santtu Viitala    | xxx xxx xxxx | <a href="mailto:xxxxxx.xxxxxxxxxxxx.xxx@jamk.fi">xxxxxx.xxxxxxxxxxxx.xxx@jamk.fi</a> |

---

Paikka ja aika

---

Allekirjoitus