

MENNÄÄN YHDESSÄ
Opas lastensuojelun avopalveluiden uusille asiakkaille

Sinkkonen Annukka

Opinnäytetyö
Sosiaaliala
Sosionomi

2021

Koulutus
Tutkintonimike

Tekijä	Annukka Sinkkonen	Vuosi	2021
Ohjaaja(t)	Merja Hjulberg ja Marjukka Rasa		
Toimeksiantaja	Alva-avopalvelut Oulu		
Työn nimi	Mennään yhdessä		
Sivu- ja liitesivumäärä	50 + 12		

Lastensuojelun avohuollon uuden asiakkuuden alkamiseen liittyy erilaisia haasteita, joista yhdeksi merkittävimmäksi voidaan nostaa uuden asiakkaan epätietoisuus avohuollon palveluiden sisällöstä. Sosiaalialan vaikeaselitteiset käsitteet ja käytännöt muodostavat monimutkaisen viidakon, jonka kokonaisuudesta uuden lastensuojelun avohuollon asiakkaan on usein haastavaa muodostaa selkeä käsitys.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää lastensuojelun avohuollon palveluita tarjoavalle Alva-avopalvelut Oulun uusille asiakkaille suunnattu opas. Oppaan tavoitteena on lisätä uusien asiakkaiden tietoa ja ymmärrystä avohuollon tukitoimien sisällöstä ja käytänteistä. Opas on kehitetty kyselytutkimuksen tulosten pohjalta, joka tehtiin Alva-avopalvelut Oulun työntekijöille sähköisesti.

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käsittelen lastensuojelun palvelujärjestelmää, painottaen lastensuojelun avohuoltoa. Tämän lisäksi käsittelen työssäni avohuollon uuden asiakkuuden aloittamista työntekijän näkökulmasta.

Opinnäytetyöni tietoperusta on muodostunut sosiaalialan kirjallisuuden lisäksi laadulliseen tutkimukseen pohjaavasta menetelmäkirjallisuudesta, sekä erilaisista verkkolähteistä, kuten Terveystieteen ja hyvinvointilaitoksen tuottamasta Lastensuojelun käsikirjasta. Lisäksi teoriaosuudessa olen tuonut esille myös omaa lastensuojelun avohuollon työkokemuksesta tullutta tietoa.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena on syntynyt Mennään yhdessä -opas, joka toimii tietopakettina Alva-avopalvelut Oulun uusille asiakkaille. Lisäksi opasta voidaan käyttää avopalveluiden ohjaajan työkaluna uuden asiakkuuden alkaessa. Mennään yhdessä -opas, on otettu käyttöön Alva-avopalvelut Oulun yksikössä keväällä 2021.

Avainsanat

lastensuojelu, avohuolto, opas, Oulu

Degree Programme in Social Services
Bachelor of Social Services

Author	Annukka Sinkkonen	Year	2021
Supervisors	Merja Hjulberg and Marjukka Rasa		
Commissioned by	Alva-avopalvelut Oulu		
Subject of thesis	Hand in hand		
Number of pages	50 + 12		

There are several challenges when beginning a new child welfare service customership in non-institutional care. The most critical challenge is the customers unawareness of non-institutional care services. Social services hold a number of difficult concepts and practices that form a complex jungle. It can be challenging for a new customer to form this jungle at the beginning of a customership.

The object of this thesis was to develop a guide for the new clients of Alva-avopalvelut Oulu that offers non-institutional care child welfare services. The guide aims to provide information and understanding about non-institutional care for new customers. The guide was developed through a questionnaire conducted for the Alva-avopalvelut Oulu personnel. The questionnaire was executed through Google Forms.

The theoretical framework consists of child welfare service system, emphasizing child welfare non-institutional care. In addition, this thesis analyses non-institutional care and starting a new customership through employees' point of view.

The secondary data has been collected through social service literature, methodical literature of qualitative research, as well as various web sources for example Lastensuojelun käsikirja by THL. Furthermore, personal knowledge was utilized which was gathered from working in non-institutional care.

The outcome of the thesis was a Mennään yhdessä guide which works as a knowledge base for new customers at Alva-avopalvelut Oulu. In addition, the guide can be used as a tool for non-institutional care employees. Mennään yhdessä -guide has been taken into use at Alva-avopalvelut Oulu in Spring 2021.

Keywords child welfare, non-institutional care, guide, Oulu

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT	7
2.1 Opinnäytetyöprosessi	7
2.2 Toimeksiantaja.....	7
3 LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO	9
3.1 Lastensuojelun keskeiset periaatteet.....	9
3.2 Avohuollon tukitoimet lasten ja perheiden tukena.....	10
3.3 Lastensuojelun avohuollon palveluprosessi.....	10
3.4 Perhetyö ja tehostettu perhetyö	14
3.5 Tukihenkilötoiminta ja jälkihuolto	17
4 UUSI ASIAKAS LASTENSUOJELUN AVOHUOLLOSSA	22
4.1 Lastensuojelun asiakkaat.....	22
4.2 Uuden asiakkuuden aloittamisen lähtökohdat.....	24
4.3 Uuden asiakkuuden tuomat haasteet	27
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	29
5.1 Tutkimusmenetelmät ja tietoperusta	29
5.2 Tiedonhaku ja lähdekritiikki	33
5.3 Tutkimuseettisyys	35
6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	37
6.1 Kyselytutkimuksen tulokset.....	37
6.2 Mennään yhdessä -opas.....	41
7 POHDINTA.....	43
LÄHTEET	47
LIITTEET	50

1 JOHDANTO

Kriisissä oleva yksilö tai koko perhe näkee koko tilanteensa usein epätoivoisena, täynnä kasvavia ongelmia ja puutteita. Sellaisena hetkenä omien sisäisten voimavarojen, kykyjen tai mahdollisuuksien löytäminen ja niiden voimavaroiksi ottaminen on usein vaikeaa. Tilanteen vaikeutuessaan entisestään yksilö kokee kasvavaa hämmennystä ja neuvottomuutta, joka usein johtaa siihen, että yksilö vetäytyy tilanteesta pois. (Bardy & Heino 2013, 13). Tämä voisi perhe-elämässä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että vaikeuksien kasaantuessa ja kriisiytyessä perheen vanhemmat päättävät asioiden selvittämisen ja ratkomisen sijaan erota.

Haasteisiin ja pahaan oloon keskittymisen sijaan, voi vaihtoehtona olla katseen kääntäminen voimavaroihin ja mahdollisuuksiin. Tähän tarvitaan mukaan usein ulkopuolisia ihmisiä, jotka näkevät tilanteen tarpeeksi kaukaa, ilman henkilökohtaista asemaa perheen elämässä. (Bardy & Heino 2013, 14). Tällaisessa tilanteessa ulkopuolinen apu voi löytyä esimerkiksi lastensuojelun avohuollon tukitoimista.

Kun perhe tulee ensimmäisen kerran lastensuojelun asiakkaaksi, on tilanne usein jokaiselle perheenjäsenelle omalla tavallaan hämmentävä ja vaikea. Lastensuojelun maine on ollut lähivuosina Suomessa varsin vaihteleva, siitä johtuen suurimmalle osasta perheistä on jo pelkästään lastensuojelun avohuollon asiakkuuden aloitus ennakkoluuloja ja kysymyksiä aiheuttava tilanne. Asiakaslähtöisellä kohtaamisella, asioiden kunnollisella avaamisella ja kuulemisella voidaan omalta osaltaan rikkoa näitä ennakkoluuloja ja käsityksiä.

Opinnäytetyöni tutkimuksen tavoitteena oli tutkia uuden asiakkuuden aloittamisen luomia haasteita ja näkökulmia, sekä sen pohjalta luoda opas Alva-avopalvelut Oulun uusille asiakkaille. Oppaan tarkoituksena on kertoa avohuollon tarkoituksesta ja palveluiden sisällöstä ”selvällä suomen kielellä” ilman hienoa termistöä ja monimutkaista ammattikieltä. Oppaan tarkoituksena oli myös toimia ohjaajien työvälineenä uuden asiakkuuden alkaessa. Opas suunniteltiin ja

toteutettiin Alva-avopalvelut Oulun työntekijöille suunnatun kyselyn pohjalta sekä kirjoittajan työkokemuksen tuomien huomioiden perusteella. Opinnäytetyöni tutkimuskysymyksenä voidaan siis pitää sitä, millä tavalla uuden asiakkuuden aloittamisen haasteisiin pystytään vastaamaan uusille asiakkaille suunnatun oppaan voimin?

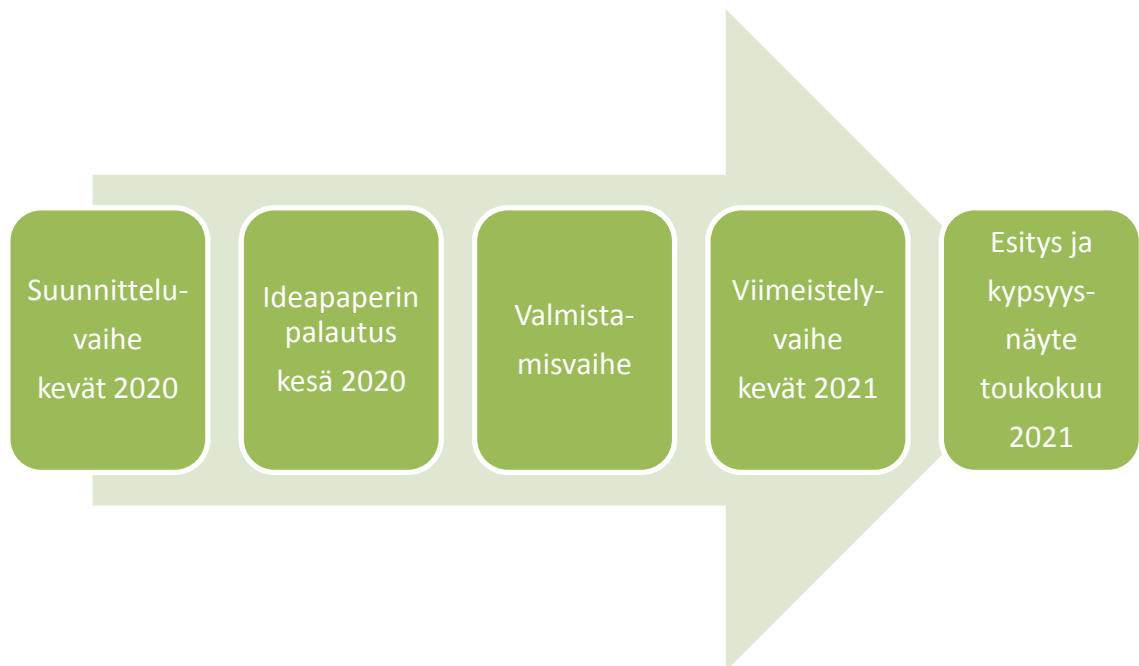
Opinnäytetyöni teoriapohjana on avattu lastensuojelun avohuollon käsitteistöä ja palvelurakennetta sekä uuden asiakkaan kohtaamista ja sen tuomia mahdollisia haasteita. Työssäni olen käyttänyt tietoperustana monipuolista lähteistöä, joka on rakentunut lastensuojelualan ammattikirjallisuudesta, laadullista tutkimusta käsittelevästä menetelmäkirjallisuudesta sekä kirjallisuudesta, jossa on käsitelty esimerkiksi asiakkaan kohtaamiseen ja toimijuuteen liittyviä lähtökohtia. Kirjallisuuden lisäksi tässä opinnäytetyössä on käytetty luotettavia verkkolähteitä.

Opinnäytetyöni muodostaa kattavan kokonaisuuden pohjaten teoriaa laadullisesta tutkimuksesta, lastensuojelun avohuollon prosesseista ja palveluiden sisällöistä sekä uuden asiakkuuden aloittamisen näkökulmista.

2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyön aihe valikoitui, kun huomasin omassa työssäni avopalveluissa selvän kehittämistarpeen uusien asiakkuuksien aloituksissa. Harvalla asiakkaista oli etukäteen tietoa tai kokemusta avohuollon tukitoimista ja asiakastyöskentelyn edetessä oli usein tilanteita, joissa selvisi, että asiakas oli ymmärtänyt väärin asioita esimerkiksi palvelun sisällöistä. Kun esitin työtiimilleni ideaa, vastaanotto oli erittäin hyvä ja opasta toivottiin asiakkaiden saamien hyötyjen lisäksi myös ohjaajien työntueksi. Opinnäytetyöprosessi alkoi keväällä 2020 ja se valmistui keväällä 2021.



Kuvio 1. Opinnäytetyöprosessin eteneminen.

2.2 Toimeksiantaja

Kun aloitin opinnäytetyön suunnittelun ja kirjoittamisen, oli toimeksiantajanani Esperi Care Oy:n alainen Esperi Avopalvelut Oulu. 1.2.2021 Esperi Care Oy:n alainen lastensuojelutoiminta lakkautettiin ja se myytiin kokonaisuutena uudelle yritykselle, Alva Hyvinvointi Oy:lle. Alva-Avopalvelut Oulu on Alva Hyvinvointi

Oy:n alainen lapsiperheiden palveluja tarjoava yritys. Alva-Avopalvelut Oulu tarjoaa monipuolisia ja asiakkaan tarpeen mukaan räätälöityjä, sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia, avo- ja jälkihuollon palveluita. Oulun avopalveluiden tarjoamiin palveluihin kuuluvat perhetyö, tehostettu perhetyö sekä tukihenkilötoiminta. (Alva Hyvinvointi Oy 2021.)

Alkuperäinen Esperia Avopalvelut Oulu valikoitui opinnäytetyn toimeksiantajaksi, koska työskentelin siellä ohjaajana maaliskuun 2020 loppuun asti. Työskennellessä avopalveluissa löysin asiakastyössä kehitystarpeen, jonka pohjalta on työstetty opas uusille asiakkaille. Nyt uudesta yritysomistuksesta huolimatta tarve oppaalle on pysynyt samanlaisena. Avopalveluiden asiakaskunta koostuu hyvin erilaisista ja eri elämäntilanteista olevista lapsista, nuorista ja perheistä, ikähaarukaltaan niin sanotusti vauvasta vaariin. Asiakkaat tulevat erilaisista perheistä, taustoista ja kulttuureista, joten yhteneväisyyksiä asiakkaissa on kokonaisuudessaan hyvin vähän. Monipuolinen asiakaskunta vaatii työntekijöiltä tietoa ja taitoa erilaisten ihmisten kanssa toimimisessa. Alva-Avopalvelut Oulun yksikön henkilökunta koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista. Työntekijöitä avopalveluilla on 13, tiiminvetäjän lisäksi 12 ohjaajaa. Työntekijöistä löytyy sairaanhoitajia, sosionomeja, yhteisöpedagogeja sekä lähihoitajia. Usealla työntekijällä on lisäksi mielenterveystyön lisäkoulutusta ja koko tiimiä koulutetaan tasaiseen tahtiin erilaisten työtä tukevien koulutusten avulla. Alla oleva kaavio (kuvio 2) havainnollistaa henkilöstörakennetta.



Kuvio 2. Alva-Avopalvelut Oulu henkilöstörakenne. (Alva Hyvinvointi Oy, 2021)

3 LASTENSUOJELUN AVOHUOLTO

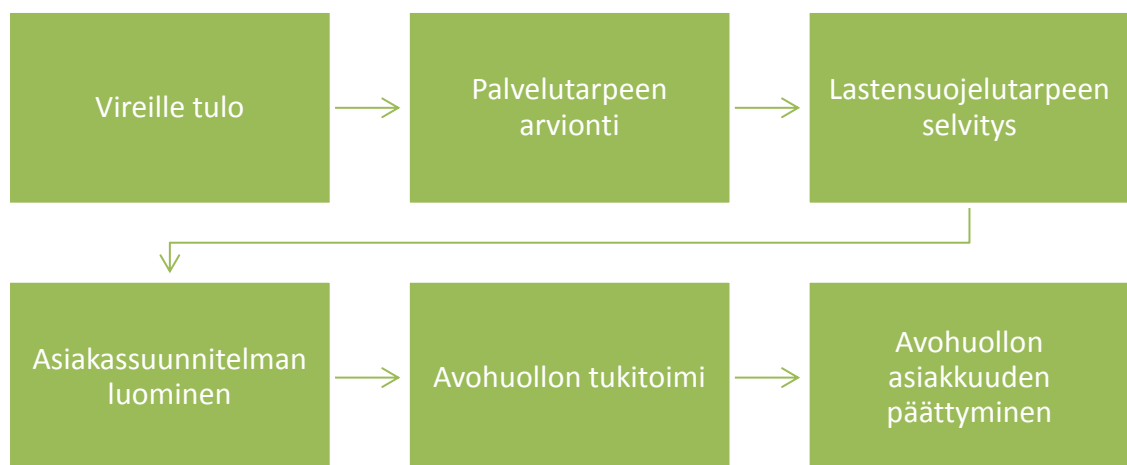
3.1 Lastensuojelun keskeiset periaatteet

Lastensuojelun tärkein tehtävä on suojella lapsen etua yhteiskunnassa. Tämä periaate pohjaa niin lastensuojelulakiin (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417) sekä YK:n lapsen oikeuksien sopimuksen 3. artiklaan (Yleissopimus lapsen oikeuksista 59/1991). Lapsen tarpeet tulee ottaa ensisijaisesti huomioon sekä yhteiskunnan tulee huolehtia siitä, että kaikkia lapsia kohdellaan tasa-arvoisesti, huomioiden lapsi yksilönä, jolla on yhtäläiset oikeudet. Lisäksi lapsen mielipide tulee ottaa huomioon häntä koskevissa asioissa. Lastensuojelun tehtävänä on toimia niin, että lapsen huoltajia tuetaan lapsen kasvatuksessa. Lapsen vanhemmat katsotaan olevan lapsen ensisijaiset huoltajat, joten heitä tulee tukea tehtävässään. Lastensuojelun avulla pyritään ehkäisemään ja ratkomaan perheen sisäisiä ongelmia niin, että lapsen on hyvä ja turvallista kasvaa ja kehittyä vanhempiensa kanssa. Lastensuojelutyössä tulee aina tavoitella mahdollisuutta yhteistyöhön lapsen vanhempien kanssa, jos se on mahdollista. On kyse sitten avohuollosta tai vakavammista lastensuojelun tukitoimista. Kunnan tulee huolehtia siitä, että resurssit riittävät siihen, että lastensuojelun tukitoimia voidaan tarjota niitä tarvitseville kaikkina vuorokauden aikoina (Lastensuojelulaki 11§). Tarjolla olevista tukitoimista tulee lapsen ja perheen tueksi järjestettävä sellainen, joka katsotaan auttavan lapsen tai perheen tilannetta mahdollisimman kattavasti, mutta kuitenkin samalla niin lievästi, kuin mahdollista. Tällä tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi huostaanotto tulee olla viimeinen mahdollinen tukitoimi, ja ennen sitä tulee tilanteen mukaan yrittää ratkaista perheen ongelmia kevyemmillä tukitoimilla. Ensisijaisena tukitoimena pidetään lastensuojelun avohuoltoa. Kuitenkin lastensuojelussa tulee tilanteita, jolloin avohuollon tukitoimet katsotaan lapsen tai perheen tilanteen vuoksi riittämättömiksi ja huostaanoton katsotaan olevan ainoa mahdollinen vaihtoehto. Tällaisissa tilanteissa lapsen edun katsovan vaativan sitä, että lapsi siirretään pois kotoaan. Lastensuojelun periaatteiden mukaan perheen yhdistäminen on mahdollisuuksien mukaan tärkeä tavoite. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 164–165).

3.2 Avohuollon tukitoimet lasten ja perheiden tukena

Lastensuojelun avohuollon tukitoimien ensisijainen tarkoitus on lapsen kehityksen edistäminen sekä tukeminen, ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatuskyvyn- ja mahdollisuuksien vahvistaminen. Avohuollon tukitoimien pyrkimys on tehdä yhteistyötä lapsen ja vanhempien, tai muiden hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien tahojen kanssa. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 177–178). Kuntien tehtävänä on järjestää lastensuojelulain mukaisia avohuollon tukitoimia, sekä huolehtia, että tukitoimien sisältö ja laajuus ovat kunnan tarpeita vastaavia. Lapsen ollessa sijoitettuna avohuollon tukitoimena toiselle paikkakunnalle, on kotikunnan tehtävä huolehtia, yhdessä sijoituskunnan kanssa, siitä, että lapsen oikeus tarvittaviin avohuollon tukitoimiin on turvattu. Lapsen kotikunta vastaa kustannuksista. (Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos 2020a). Lastensuojelun avohuollon palvelukenttä on laaja. Siihen voidaan katsoa kuuluvan sosiaalipalveluita toimeentulotuesta tai muusta taloudellisesta tuesta, avohuollon sijoituksen kautta loma- ja virkistystoimintaan. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 178). Tässä opinnäytetyössä käsitellään kuitenkin vain osaa lastensuojelun avohuollon tukitoimista. Olen päättänyt rajata aihealuetta siitä syystä, ettei toimeksiantajayritykseni tarjoa näitä kaikkia avohuollon palveluita. Yrityksen tarjoamiin avohuollon palveluihin kuuluvat perhetyö, tehostettu perhetyö sekä tukihenkilötoiminta.

3.3 Lastensuojelun avohuollon palveluprosessi



Kuvio 4. Lastensuojelun avohuollon palveluprosessi. (Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos 2020c, Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 172–173).

Kuten kuviosta 4 (Kuvio 4) voidaan nähdä, on lastensuojelun avohuollon palveluprosessi tarkkaan määritelty prosessi, jonka aikana lapsen tai perheen tuen tarvetta arvioidaan ja siinä edetään tavoitteellisesti. Kun lastensuojeluasia tulee vireille, tekee sosiaalityöntekijä palvelutarpeen arvioinnin. Sosiaalityöntekijä päättää, tarvitaanko palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvittää lisäksi lastensuojelutarve. Arvioinnin aikana lapselle ei vielä luoda lastensuojelunasiakkuutta. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2020c.)

Jos ilmoituksen ei katsota olevan aiheeton, on lastensuojelutarpeen selvitys aloitettava seitsemän päivän kuluessa ilmoituksen vastaanotosta. Kuitenkin kiireellisissä tilanteissa selvitykseen tulee ryhtyä välittömästi. Aikarajat lastensuojelutarpeen selvitykseen säätää lastensuojelulaki. Aikarajat arvioimisen aloittamiseen on luotu sen takia, että lapsen elämän olosuhteet tutkittaisiin tarpeeksi nopeasti. Lastensuojelutarpeen selvityksen tarkoituksena on luoda kokonaiskuva lapsen elämäntilanteesta, arvioiden lapsen kasvuolosuhteita sekä huoltajien tai muiden kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen tarpeista. Selvityksessä voidaan ottaa myös huomioon muiden lapsen läheisten henkilöiden, yhteistyötahojen sekä asiantuntijoiden huomiot ja näkemykset. Lastensuojelutarpeen selvityksen aikana voidaan tavata myös lasta, jollei se ole lapsen edun vastaista. Lasta voidaan tavata myös silloin, vaikka vanhemmat tätä vastustaisivatkin. Jos vanhemmat vastustavat lapsen tapaamista, on asiakirjoihin tällöin kirjattava tarkasti syyt, millä perusteella lasta on tavattu. Lisäksi tapaamisesta tulee ilmoittaa vanhemmille, jollei voida katsoa, että ilmoittaminen olisi lapsen edun vastaista. (Kananoja, Lähtinen & Marjamäki 2010, 172–173).

Lastensuojelutarpeen selvityksen tarkoituksena on myös luoda lastensuojelun asiakkuuden ensi askelista systemaattisia sekä selkeitä. Alkuvaiheen tulisi olla niin sanotusti läpinäkyvä jokaiselle asianosaiselle, jotta rehellinen kuva perheen tilasta saataisiin muodostettua sekä lastensuojelutyön sisältö ja käytännöt tulisivat asiakkaille tiedoksi. Tällä tavoin oikeiden palveluiden kohdentaminen on jo alkumetreillä selkeämpää. Selvitystä voidaan pitää omanlaisena interventiona, jonka aikana sosiaalialan ammattilainen auttaa asiakasperhettä ymmärtämään tilanteensa sekä etsimään mahdollisia ratkaisuja ongelmiin. Usein jos tällä

jäsentelyllä voidaan katsoa olevan apua asiakasperheiden tilanteisin. Selvitysvaiheen päättyessä laaditaan yhteenveto. Jos katsotaan, että lapsi tai perhe tarvitsee tukitoimia, asiakassuunnitelma laaditaan. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 173).

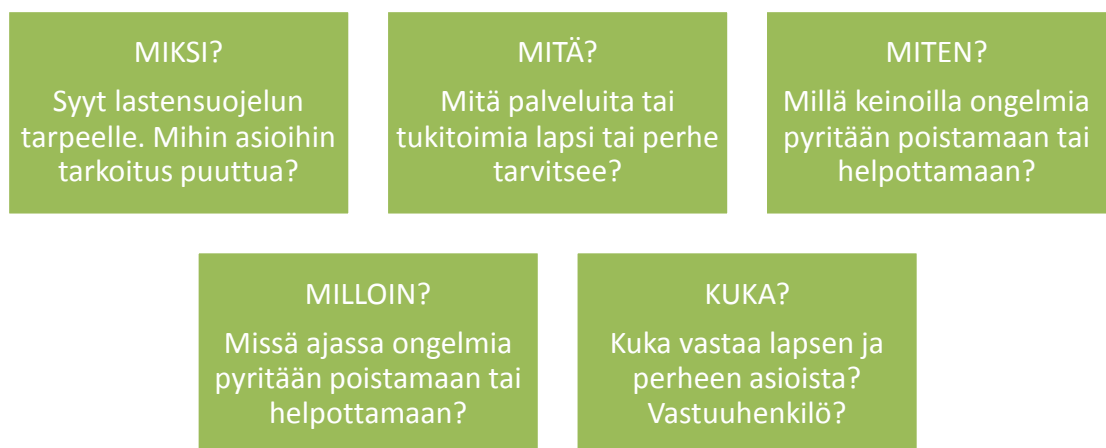
Kun lastensuojelutarpeen selvityksessä katsotaan, että lapsella tai perheellä on tukitoimien tarve, luodaan lapselle tai perheelle asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman tekoon velvoittaa myös lastensuojelulaki (30 §), se on myös tarkistettava vuoden välein. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 173,180.) Kun lastensuojelun suunnitelma toimii työkaluna seurata ja arvioida lasten ja nuorten hyvinvointia, on asiakassuunnitelma samanlainen väline asiakastyössä. Sen tavoitteena on toteuttaa lapsen etu avohuollossa. Koska avohuollon asiakastyötä ohjaavat tavoitteet, on sen edellytyksenä yhteistyössä tehty hyvä suunnittelutyö. Yhteistyö niin asiakassuunnitelma laatimisessa, kuin avohuollon tukitoimien toteuttamisessakin on tärkeää. Lastensuojelulaissa (4 §) painotetaan, että yhteistyö lapsen vanhempien, huoltajien tai muiden lapselle läheisten henkilöiden kanssa on tukitoimien toteutumisen kannalta edellytys. Tilanteissa, joissa yhteistyö ei onnistu, voidaan tukitoimia toteuttaa sen vanhemman tai muun lapselle läheisen henkilön kanssa, jonka kanssa se on mahdollista. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 179).

Useimmat lastensuojelun asiakasperheet saavat palveluita useilta eri viranomaisilta tai muilta auttajatahoilta. Moniammatillisen yhteistyön avulla myös muiden tukijoiden näkemyksiä lapsen tai perheen tilanteesta saadaan hyödynnettyä lastensuojelutarpeen selvityksen lisäksi myös asiakassuunnitelmassa. Kun kokonaiskuva lapsen tai perheen tilanteesta muodostuu, on asiakassuunnitelman luomisessa mahdollisuus arvioida tukitoimia yksilöllisellä tasolla, vastaamaan spesifioidusti juuri tietyn lapsen tai perheen tarpeeseen. Tavoitteena ei ole se, että lapsi tai perhe saisi tuekseen tarpeettoman monta tukitoimea, vaan arvioida eri tukimuotojen vastaavuutta ja hyötyä juuri tietyn perheen tarpeille sekä se, että lapsi tai perhe hyötyy annetusta avusta. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 180).



Kuvio 5. Asiakassuunnitelman sisältö. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 180)

Asiakassuunnitelmassa vastataan yllä olevassa kuviossa (Kuvio 5) näkyviin kysymyksiin – Mitä? Miksi? Miten? Milloin? Missä? Sekä Kuka? Seuraavassa kuviossa (Kuvio 6) kysymyksiä avataan lisää.



Kuvio 6. Asiakassuunnitelman sisältö. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 180)

Asiakassuunnitelmaa luotaessa suunnitelmaan tulee kirjata annettujen tukien muotojen lisäksi se, miten arvioidaan että, eri tukimuodot ja toimenpiteet tulevat vaikuttamaan lapsen hyvinvointiin ja elämäntilanteeseen. Tavoitteet ja niiden

toteutumisen seurannan voidaan sanoa olevan tärkeimpiä osia lastensuojelun asiakastyötä, jonka takia myös niiden tulee näkyä selkeästi asiakassuunnitelmassa.

3.4 Perhetyö ja tehostettu perhetyö

Perhetyön tarkoituksena on tukea ja ohjata perheitä eri elämän osa-alueilla. Sen keskeisimpinä tehtävinä voidaan siis pitää vanhemmuuden ja vuorovaikutuksen tukemista, lasten hoidon, kasvatuksen ja arjenhallinnan ohjausta sekä perheen toimintakyvyn vahvistamista. Perhetyö voi olla ennaltaehkäisevää sosiaalihuollon palvelua tai vaihtoehtoisesti sitä voidaan tehdä myös korjaavana työnä. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2020b.)

Perheet muodostavat lastensuojelun perhetyön asiakaskunnan, joten perheet ja niiden jäsenet, ovat palvelun kohteina. Perheille, tai perheiden kanssa tehdään toimintoja, joiden kautta voidaan vastata perheen sisäisiin haasteisiin neuvon, valistaen, kasvattaen ja ennen kaikkea yhdessä oivaltaen ja kasvaen. Perhetyön avulla perheet saavat apua, tukea, aktivointia ja valmennusta, jotta mahdolliset haasteet ja ongelmat saataisiin ennaltaehkäistä ja korjata. Osaksi perhetyötä katsotaan myös kuuluvan perheiden tilanteen selvitys, jonka avulla voidaan arvioida perheen toimijuutta. Perhetyön keskiössä on lapsi ja työtä perustellaankin lapsen edulla. Kuitenkin myös vanhemmuuden ja vanhempien välisen vuorovaikutussuhteen tukeminen on merkittävä osa perhetyötä. (Nätkin & Vuori 2007, 8–9). Perhetyön avulla vastataan siis lastensuojelun kahteen eri tehtävään: perheiden tukemiseen ja lapsen edun turvaamiseen. Lapsen asema perheen jäsenenä tulee ottaa työskentelyssä huomioon, vaikka ongelmat koskisivatkin enemmän vanhempien elämäntilanteen haasteisiin. Perhetyön onnistumisen kannalta onkin erityisen tärkeää, että perhetyötä tehtäisiin yhteistyössä koko perheen kanssa, jokainen perheenjäsen huomioon ottaen. Lisäksi onnistumista varmistaa saumaton ja toimiva yhteistyö perheen verkoston sekä muiden tahojen kesken. (Reijonen 2005, 10).

Ennaltaehkäisevän perhetyön tarkoituksena on puuttumaan varhaisessa vaiheessa perheen sisäisiin ongelmiin ja löytää niihin ratkaisuja, ennen kuin

ongelmat aiheuttavat lapselle tai koko perheelle suurempia haasteita. Ennaltaehkäisevää perhetyötä tekevät esimerkiksi koulut ja neuvola kunnallisella tasolla sekä Mannerheimin Lastensuojeluliitto ja ensi- ja turvakodit järjestötasolla. Jos näiden toimijoiden tarjoama ennalta ehkäisevä perhetyö ei ole riittävää, siirtyy perhe usein lastensuojelun avohuollon asiakkaaksi. Korjaava perhetyö katsotaan olevan kyseessä, jos perheen sisäiset haasteet ovat kasvaneet ja kasaantuneet sen verran suuriksi, ettei ennaltaehkäisevän perhetyön tuki enää riitä. Tällaisissa tilanteissa perhetyö saatetaan muuttaa tehostetuksi perhetyöksi, joka on niin sanottua tavallista perhetyötä huomattavasti intensiivisempää ja mahdollisesti myös pitkäkestoisempaa. (Saarnio 2005, 248–250.)

Perhetyötä tehdään erilaisten mallien pohjalta, niitä jatkuvasti kehitellen ja uudistaen. Tapoja tehdä perhetyötä katsotaan olevan monia, erilaisille lapsille ja perheille sopivat erilaiset tavat toimia ja ratkoa ongelmia, lähtökohtana toiminnalle on ottaa lapsi ja lapsen tarpeet huomioon yksilöllisellä tasolla. Yksi suosituimmista malleista perhetyössä on voimavarakeskeinen ajattelu sekä ratkaisukeskeisyys. Mallin ideana on keskittyä perheen kanssa työskentelyssä ennemminkin ratkaisuihin, eikä ongelmiin. Keskeisimpinä tavoitteina voidaan pitää ongelmien ja muiden asioiden näkeminen voimavaroina ja pyrkiä siihen, että työskentelyssä keskitytään niiden ratkomiseen ongelmien syyllisen etsimisen sijasta. (Saarnio 2005, 247.)

Perhetyön menetelmiä on nykypäivänä tarjolla varsin monipuolisesti. Menetelminä käytetään erilaisia toimintamalleja, ajattelumalleja ja tekniikoita. Tärkeänä menetelmänä perhetyössä nähdään myös verkostotyö, josta esimerkkinä läheisneuvonpitomenetelmä, sekä erilaiset toiminnalliset ja luovat menetelmät. (Saarnio 2005, 251–252). Itse entisenä perhetyöntekijänä nostan esille perhetyönmenetelmistä esimerkiksi roolikartat, joiden avulla perheen, varsinkin vanhempien, rooleja saadaan luonnollisesti käsiteltyä. Toisena tärkeänä työmenetelmänä työssäni pidin verkostokartoista. Vanhemmat usein kokevat olevan täysin yksin, ilman apukäsiä tai kuuntelutukea. Verkostokarttojen tekeminen vanhempien kanssa niin sanotusti avasivat usein vanhempien silmät näkemään, miten paljon perheen ympärillä olikaan ihmisiä, joilta voi pyytää ja saada apua. Verkostokarttoihin merkittiin lähipiirin, suvun ja ystävien lisäksi myös

erilaiset virastot, viranomaiset sekä muut julkisen sektorin toimijat, kuten päiväkodit ja koulut.

Tehostettu perhetyö on osana lastensuojelun avohuollon tukitoimia. Tehostettu perhetyö on niin sanottua normaalia perhetyötä huomattavasti intensiivisempää ja kontrolloidumpaa. Tehostetun perhetyön asiakasperheet ovat yleensä elämässään erilaisissa kriisitilanteissa, jolloin erityisen tuen tarve on huomattavasti suurempaa. Tehostettua perhetyötä tehdään usein monialaisena yhteistyönä eri toimijoiden kanssa, riippuen perheen tuen tarpeista. Toisin kuin ennaltaehkäisevässä perhetyössä, tehostetun perhetyön asiakasperheet ovat jokainen lastensuojelun asiakkaita. (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2020b.)

Tehostetun perhetyön voidaan katsoa kuuluvan usein korjaavan perhetyön tasoon. Ennaltaehkäisevän perhetyön tuen riittämättömyys johtaa usein siihen, että perheestä tulee lastensuojelun asiakas ja tuenmuoto muuttuu tehostetuksi perhetyöksi. (Saarnio 2005, 249–250). Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen laatimassa työpaperissa 39/2019 (Alatalo, Kettunen, Liukko, Miettunen & Normia-Ahlsten 2019, 26) viitataan aiempaan Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisemaan työpaperiin 21/2017 (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017), jonka mukaan tehostetun perhetyön tärkeimpänä periaatteena voidaan pitää perheen kuntoutusta lasta samalla suojellen. Tehostetun perhetyön asiakasperheiden elämäntilanne katsotaan olevan kriisissä tai muulla tavoin kaoottinen, johon vaikuttavat usein perheen sisäiset suuret ongelmat vuorovaikutuksessa sekä vakavat ristiriidat. Perheen tilanteen katsotaan aiheuttavan erityisen kriittisiä riskejä lapsen hyvinvointiin. Tehostetun perhetyön asiakasperheet ovat yleisesti laajan moniammatillisen tukitoimijoiden piirissä, koska tarve tuelle on varsin laaja-alaista. (Alatalo ym. 2019.)

Kaiken tasoisen perhetyön tavoitteena on ehkäistä lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle, tämä tavoite korostuu tehostetussa perhetyössä, sillä lapsen kehitystä uhkaavat ongelmat perheen sisällä voivat olla jo todella suuria. Kun ehkäisevä perhetyö tukee perhettä vahvistamaan perheen sisäisiä vahvuuksia lapsen suojelemiseksi, on tehostetun perhetyön rooli huomattavasti intensiivisempää. Tehostetun perhetyönohjaajan tehtävänä on nimittäin usein

suojella lasta konkreettisesti, jos vanhempi ei tähän kykene. Tehostetun perhetyön asiakkaat tarvitsevat usein vankkaa ohjausta perheen arjen pyörittämisessä sekä esimerkiksi vanhemmuuteen ja vuorovaikutussuhteisiin liittyvissä ongelmissa. Tehostetun perhetyönohjaajat ovat tiivisti mukana perheen elämässä, ja tapaamisia on yleensä varsin paljon. Tehostetun perhetyön arvoja ovat muutosorientointuvuus, kannattelevuus sekä korjaava toiminta. Voidaan karkeasti sanoa, että tehostetun perhetyön tehtävänä on siis lapsen suojeleminen ja koko perheen kuntouttaminen. (Alatalo ym. 2019.)

3.5 Tukihenkilötoiminta ja jälkihuolto

Tukihenkilötoimintaa voidaan järjestää joko vapaaehtoistyönä tai ammatillisena toimintana. (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2021a) Tässä opinnäytetyössä tukihenkilötoimintaa koskeva teoretinen tieto on rajattu koskemaan kuitenkin vain lastensuojelun alasta, ammatillista tukihenkilötoimintaa, sillä se on yksi Alvalavopalvelut Oulun tuottamista palveluista.

Ammatillinen tukihenkilötoiminta on yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimista. Tukihenkilötoiminta pohjautuu lastensuojelulakiin (Lastensuojelulaki 36§), joka velvoittaa kunnan järjestävän lapselle tai nuorelle tarvittaessa tukihenkilön. Toiminnan tarkoituksena on nimensä mukaisesti tukea erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren arkea. Tukihenkilö tapaa lasta tai nuorta säännöllisesti, tapaamisten määrä ja tiheys määräytyvät asiakkaan tarpeen mukaan. Tukihenkilötoiminta on tavoitteellista, sitä ohjaava asiakassuunnitelma sekä tavoitteet laaditaan työskentelyn alussa yhdessä asiakkaan, tukihenkilön sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Alaikäisten asiakkaiden kanssa suunnitelman teossa on mukana usein myös lapsen tai nuoren huoltajat. Suunnitelman ja tavoitteiden avulla pyritään vastaamaan lapsen tai nuoren elämään vaikuttaviin ongelmiin esimerkiksi yhteisen tekemisen, keskustelun tai erilaisten työmenetelmien avulla. (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2021a.)

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaat ovat lähtökohtaisesti kouluikäiset lapset tai omaa elämää aloittelevat nuoret. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tavoitteena on myönteisellä vaikutuksella edistää lapsen tai nuoren tervettä

kasvua ja kehitystä sekä ennaltaehkäistä mahdollisia vaikeuksia. Tukihenkilöä voidaan tarjota lapselle tai nuorelle, jolla ei ole elämässään tarpeeksi läsnä olevan aikuisen tukea. Syitä tähän voivat olla esimerkiksi vanhempien haastava elämäntilanne tai voimavarojen vähyys tai lapsen haasteet koulunkäynnissä ja kaverisuhteissa. Ammatillisen tukihenkilötyöskentely perustuu lapsen tai nuoren, hänen huoltajiensa, tukihenkilötyönohjaajan sekä lastensuojelun sosiaalityöntekijän yhdessä tehtyyn asiakassopimukseen, johon kirjataan tukihenkilötyön tavoitteet ja suunnitelmat. Ammatillinen tukihenkilötyö on käytännössä lapsen tai nuoren kanssa toimimista rinnalla kulkevana turvallisena aikuisena. Tapaamiset suunnitellaan etukäteen ja niiden sisällöt saattavat koostua esimerkiksi koulunkäynnissä tai vuorovaikutussuhteissa tukemisesta. (Korhonen 2005, 9–10). Tuen lisäksi tukihenkilötoiminnan voidaan katsoa olevan myös lastensuojelun asiakasperheeseen kohdistaman kontrollin muoto. Raportoinnin ja arvioinnin kautta tukihenkilötyön ohjaaja auttaa sosiaalityöntekijää pysymään kartalla asiakasperheen tilanteesta. Tukihenkilötoiminnan ohjaaja voi työskennellessään saada lapselta tai nuorelta selville tärkeää tietoa, jota ei mahdollisesti muilla keinoilla saada sosiaalityöntekijän tietouteen. (Tuomikanta 2009, 19–20).

Olen itse toiminut toimeksiantajayrityksessäni ammatillisena tukihenkilötyönohjaajana. Omat tuettavat lapset tai nuoret olivat hyvin erilaisia ja heidän elämäntilanteensa erosivat toisistaan välillä hyvin radikaalistikin. Siksi koen, että niin kuin kaikissa ihmisten kanssa tehtävissä työtehtävissä, tulee myös tukihenkilön ottaa lapsi tai nuori huomioon omana erityisenä itsenään ja yksilönä. Juuri siitä syystä, myös tapaamisten sisällöt poikkeavat eri lasten ja nuorten kanssa toisistaan paljon. Toinen kaipaa vain tuttua ja turvallista juttuseuraa teekupposen äärellä, toinen tarvitsee vahvaa ohjausta koulunkäyntiin tai arkisiin askareihin liittyvissä asioissa. Tuettavien lasten ja nuorten kanssa voidaan esimerkiksi harjoitella ruoanlaittoa, käydä kulttuuritapahtumissa, askarrella haavekarttoja, lukea kokeisiin, etsiä yhdessä keinoja kavereiden löytämiseen, käydä luontoretkillä tai pelata lautapelejä. Yhteisen tekemisen sisällön tulee lähteä tuettavan lapsen tai nuoren mielenkiinnonkohteista. Kun lapsella tai nuorella on mukavaa tekemistä yhdessä tukihenkilönsä kanssa, auttaa se luomaan tukisuhteesta luottamuksellinen ja vahva. Yleensä tekemisen ohella

lapsilla tai nuorilla on helpompi keskustella tukihenkilön kanssa mieltä painavista tai ajatuksia herättävistä asioista, liittyä mielenpyörteet sitten vaikka yksinäisyyden tunteisiin tai vastakohtaisesti seurustelusuhteisiin.

Jälkihuoltoa ohjaa niin ikään lastensuojelulaki (Lastensuojelulaki 75 §). Lain mukaan jälkihuoltoa tulee järjestää nuorelle, jonka sijaishuolto päättyy tai silloin, kun nuoren avohuollon sijoitus päättyy niissä tapauksissa, joissa sijoitus on kestänyt vähintään puolen vuoden ajan ja lisäksi kohdistunut vain lapseen. Jälkihuoltoa voidaan järjestää kuitenkin myös nuorelle, joka ei ole ollut sijoitettuna kodin ulkopuolelle tai vaikka avohuollon sijoitus olisikin kestänyt alle kuusi kuukautta, tällöin velvollisuutta jälkihuollon järjestämiseen ei kuitenkaan ole. (Kananoja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 190–191.)

Jälkihuollon ideana on tarjota tukea sijaishuollosta kotiutuvalla lapselle tai apua suoraan sijaishuollosta itsenäistyvälle nuorelle. Jälkihuolto perustuu vapaaehtoisuuteen. Nuorella ei ole velvollisuutta ottaa vastaan jälkihuollon tukitoimia, mutta sitä täytyy tarjota joka tapauksessa aina sijaishuollosta kotiutuvalla tai itsenäistyvälle nuorelle. Täysi-ikäisyyden kynnyksellä oleva nuori tarvitsee aikuisen tukea oman elämänsä aloittamisessa, vanhemmat ovat usein tässä nuoria tukemassa pitkälle täysi-ikäisyyteen. Kuitenkaan aina nuorella ei ole mahdollisuus saada apua tilanteeseensa kotoa, varsinkaan silloin, kun nuori muuttaa omilleen suoraan sijaishuollosta. Tämän kaltaisissa siirtymätilanteissa tuen tarve on yleensä erityisen suuri, sen vuoksi sijaishuollosta itsenäistyvän nuoren tukena on jälkihuolto. Suurin osa jälkihuollon asiakkaista on täysi-ikäisiä, jonka takia voidaan helposti ajatella sen perustuvan ainoastaan nuorille, jotka ovat itsenäistymässä. Lastensuojelulaissa kuitenkin säädetään, että jälkihuoltoa tulee järjestää aina sijaishuollon tai yli puolen vuoden avohuollon sijoituksen päättymisen jälkeen, riippumatta siitä, minkä ikäinen lapsi tai nuori on. Lapsen ja nuoren tukemisen lisäksi jälkihuollon tehtäviin kuuluu tukea lapsen tai nuoren huoltajia varsinkin silloin, kun lapsi tai nuori kotiutuu sijaishuollosta. Tällä tuella tarkoitetaan esimerkiksi vanhemmille suunnattuja avohuollon tukitoimia tai tukea taloudellisesti. Myös itsenäistyvälle nuorelle tarjotaan jälkihuollon kautta taloudellista tukea itsenäistymisvaroilla. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2021b.)

Jälkihuollon tarkoituksena on olla nuoren tukena suuren muutoksen aikana, sijaishuollon päätyttyä. Tämä tehdään esimerkiksi tukemalla nuorta siinä, että sijaishuoltoaikaiset tavoitetut muutokset pysyvät ja kantavat lapsen tai nuoren tulevaisuuteen. Tärkeää jälkihuollon onnistumisen kannalta on, että sen sisältö on suunniteltu yhdessä lapsen tai nuoren kanssa. Tällä tavalla voidaan ottaa huomioon lapsen tai nuoren yksilölliset odotukset tai tarpeet. Jälkihuollon asiakkaan kanssa rakennetaan lisäksi kokonaissuunnitelma, jonka avulla lapsen tai nuoren tarvitseman tuen tarjoajat muodostavat moniammatillisen palvelukokonaisuuden. Näin lapsen tai nuoren asioista vastaavat tuen tarjoajat voivat tehdä yhteistyötä, joka on luonteeltaan hyvin koordinoitua ja kokonaisvaltaista. Tällä tavalla voidaan ehkäistä esimerkiksi nuoren syrjäytymistä samalla hänen etuaan tukien. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2021b.)

Jälkihuollon tehtävänä aikuistuvan nuoren osalta on tukea nuorta itsenäistymään. Toiminta on tavoitteellisuuden lisäksi johdonmukaista sekä pitkäkestoista. Jälkihuolto kestää ajallisesti ohi nuoren itsenäistymisvaiheen, sillä se päättyy silloin, kun nuori täyttää 21 vuotta. Jälkihuollon tuki on pyritty muodostamaan niin, ettei nuoren ole vaikeaa sitoutua suunniteltuihin tavoitteisiin ja tarjottuun tukeen. Sijaishuollon päättymisen jälkeen jälkihuollon tuki on usein alkuun varsin intensiivistä, tapaamiset kuitenkin vähenevät asteittain tarpeen vähentyessä. Aikuistumisen tuen tavoitteena on luoda kokonaisuus, joka vahvistaa itsenäistyvän nuoren toimijuutta ja tukee nuoren toimintakykyä. Lisäksi tavoitteena on se, että ylisukupolvinen huono-osaisuus ei periydy, vaan se, että nuoren talous on tasapainoinen ja nuorella on myös taidot sitä hoitaa itsenäisesti. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2021b.)

Omalla työurallani olen tehnyt myös jälkihuollon tukihenkilötoimintaa. Jälkihuollon tukihenkilönä tulee ottaa huomioon nuoren tausta, joka on ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaisiin nähden usein huomattavan vaikeampi. Kuitenkaan itse työnkuva ei jälkihuollon tukihenkilö eroa juurikaan tukihenkilötyöskentelystä, nuorta tuetaan, rinnalla kuljetaan ja asioita opetellaan yhdessä. Jälkihuollon itsenäistyvien nuorten kanssa työskentelyyn sisältyy paljon

lisäksi aikuisuuden ja itsenäisen elämän opettelua. Harjoitellaan esimerkiksi kodin askareita pyykinpesusta jauhelihakastikkeen tekoon, treenataan verkkopankin käyttöä, tehdään budjetteja kuukauden tuloista ja menoista, opiskellaan ja täytetään Kelan hakemuksia. Jälkihuollon tukihenkilön kanssa nuori käy läpi kaiken sen oleellisen, mitä itsenäiseen arjen pyörittämisen oppiseen tarvitaan. Useimmilla jälkihuollon tuettavilla nuorilla ei omissa asiakkaissa ollut mahdollisuutta saada näitä opetuksia kotoa, joten asiat täytyi käydä nuoren kanssa systemaattisesti läpi jälkihuollon tapaamisilla. On mielestäni erityisen tärkeää, että nuoren rinnalla pysyisi yksi ja sama jälkihuollon tukihenkilö koko nuoren matkan kohti aikuisuutta. Näin ei kuitenkaan valitettavasti usein ole, vaan työntekijä vaihtuu matkan varrella. Sen takia onkin erityisen merkittävää pystyä luomaan nuoren ja ohjaajan välille turvallinen ja luottamuksellinen vuorovaikutussuhde.

4 UUSI ASIAKAS LASTENSUOJELUN AVOHUOLLOSSA

4.1 Lastensuojelun asiakkaat

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos kokoaa vuosittain tilastoja lastensuojelun asiakkaiden määrästä kunnittain. Tilastoissa on ilmoitettu 0–17-vuotiaiden lasten määrä kodin ulkopuolelle sijoitettuna, sekä 0–20-vuotiaiden lasten ja nuorten määrä lastensuojelun avohuollon asiakkaina. Opinnäytetyöni aiheen vuoksi, olen rajannut tilastoiden tarkastelun koskemaan ainoastaan lastensuojelun avohuollon asiakasmääriä. Vuoden 2020 tilastoista on julkaistu ennakkotiedot (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2021c), jonka mukaan eniten lastensuojelun avohuollon asiakkaita oli luonnollisesti Helsingissä, jossa avohuollon asiakkuuksia oli 5574, eli 4,7 % vastaavasta ikäryhmästä. Oulussa, jossa toimeksiantajayritykseni sijaitsee, lastensuojelun avohuollon asiakkaita vuonna 2020 oli 2571, joka vastaa 4,9 % vastaavasta ikäryhmästä. Vertailun vuoksi nostan esille tilanteen Oulun maakunnan alueen kodin ulkopuolelle sijoitetuista lapsista. Oulun maakunnassa kodinulkopuolelle sijoitettuja lapsia oli vuonna 2020 723, josta voidaan huomata, on avohuollon tukitoimien asiakkaita huomattavasti enemmän kuin sijaishuollon asiakkaita. Eroa sijoitettujen lasten ja lastensuojelun avohuollon asiakkaiden määrää perustelee lastensuojelulain keskeiset periaatteet (Lastensuojelulaki 4 §), jonka mukaan lastensuojelussa tulee käyttää ensisijaisesti avohuollon tukitoimia. (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2021c.)

Keitä ovat lastensuojelun asiakkaat? Tämän määrittely tutkimustarkoituksessa on erittäin hankalaa, sillä asiakkaana olevien lasten tai nuorten tiedoista, ei lain mukaan voida koota valtakunnalliseen rekisteriin. Tällaisiin tietoihin kuuluvat perhetausta sekä sosiaalityöntekijän tulkintaan perustuvat syyt asiakkuudelle. Lain lisäksi päätökseen on vaikuttanut myös lastensuojelun eettiset periaatteet, jonka perusteella on päätetty, että edellä mainittujen tietoihin lisäksi, on tilastoinnin ulkopuolelle päätetty jättää myös lastensuojeluasiakkaan etninen tausta. Tilastoihin näin ollen voidaan ilmoittaa ainoastaan lapsen tai nuoren sukupuoli ja ikä, tilastoista löytyy myös nuoren asuinpaikka tai kunta, joka on

nuoren sijoittanut. Sosiaalityöntekijöillä on toki tietoihin pääsy, mutta tutkimustarkoitukseen tietoihin pääsy edellyttää lupamenettelyä. (Heino 2013, 96.)

Koska lastensuojelun avohuollon asiakkaiden taustoista kerättyä tietoa juuri ole, käytän omaa kokemustietoa avatakseni asiakaskuntani kuvausta avopalveluiden ohjaajana. Työskennellessäni lastensuojelun avopalveluiden ohjaajana, koostui asiakaskuntani tukihenkilötyön ja jälkihuollon asiakkaista sekä perhetyön ja tehostetun perhetyön asiakasperheistä. Oman kokemukseni mukaan on mahdotonta määritellä sitä, keitä lastensuojelun asiakkaat ovat. Avopalveluiden asiakaskuntani koostui hyvin kirjavasta asiakasryhmästä, joiden elämäntilanteet ja taustat sekä myös haasteet ja ongelmat erosivat toisistaan. Yksikään asiakkaana ollut lapsi tai perhe ei ollut samanlainen kuin toinen. Tämän takia voidaan todeta, ettei niin sanotusti keskiarvollista kuvausta lastensuojelun avohuollon asiakkaasta tai asiakasperheestä voida muodostaa.

Lastensuojelun avopalveluiden ohjaajana omissa asiakkaissani oli lapsia ja nuoria vastasyntyneestä 21-vuotiaisiin. Karkeasti voidaan arvioida, että tukihenkilötoiminnan tai jälkihuollon asiakkaista suurin osa oli yläkouluikäisestä täysi-ikäisiin ja perhetyön tai tehostetun perhetyön asiakasperheiden lapsista suurin osa oli 0–10-vuotiaita. Asiakasperheiden vanhempien tai muiden huoltajien iät vaihtelivat myös paljon, asiakkaita oli teini-ikässä lapsen saaneista lähellä eläkeikää oleviin isovanhempiin, joiden luokse lapsi oli sijoitettuna

Taustoiltaan omat asiakasperheet tai tukihenkilötyön ja jälkihuollon tuettavat lapset ja nuoret olivat hyvin erilaisia. Suurin osa omista asiakkaista päätyi avohuollon asiakkaiksi suuren elämänmuutoksen tai kriisin seurauksena. Asiakkaissani oli myös jonkin verran Suomeen vasta tulleita turvapaikanhakijoita, jotka tarvitsivat apua esimerkiksi kotiutumisen uuteen maahan ja kulttuuriin. Kuitenkin suurin osa asiakkaistani olivat kulttuuritaustaltaan suomalaisia. Perhetaustaltaan oma asiakaskuntani oli myös hyvin vaihteleva, eikä huomattavaa yhtenäistä kaavaa perheiden muodoissa ollut. Usein törmätään ennakkoluuloihin ja mielikuviin, että kaikki lastensuojelun asiakasperheet ovat heikko-osaisia vanhempien pienituloisuuden takia. Oman kokemukseni mukaan tämä mielikuva ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Omien asiakasperheiden

työtilanne, taloudellinen taso sekä myöskin koulutustausta vaihtelivat kovasti, mutta joukossa oli keskituloisia alemmalla tulotasolla olevien lisäksi myös varsin hyvätuloisia ja korkeasti koulutettuja vanhempia. Voidaan siis ajatella, ettei kysymykseen ”Keitä ovat lastensuojelun asiakkaat?” voida yksiselitteisesti vastata. Asiakaskunta koostuu yksilöistä, joiden elämät ja tarinat ovat jokainen omanlaisia ja ainutlaatuisia.

4.2 Uuden asiakkuuden aloittamisen lähtökohdat

Uuden asiakkuuden aloittamisen lähtökohtina voidaan pitää yksilöllistä kohtaamista, luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen rakentumista sekä asiakkaan toimijuuden tukemista. Lisäksi tässä kappaleessa avaan myös kriisityön osaamisen tärkeyttä osana lastensuojelun avohuollon työtä.

Niin kuin koko sosiaalialan, myös lastensuojelun avohuollon asiakastyön tärkeimpinä peruspilareina voidaan katsoa olevan sen eettisen periaatteet. Sosionomin työtä ohjaavat arvot pohjautuvat kansainvälisiin ihmisoikeussopimukseen, ja niiden tulee näkyä avohuollon asiakastyössä. Yhtenä tärkeimmistä sosiaalialan asiakastyön eettisistä periaatteista voidaan pitää ihmisarvon kunnioittamista. Ihminen tulee kohdata arvokkaana yksilönä ja kohdella häntä arvokkaasti ja kunnioittavasti. (Mönkkönen 2018, 30). Kun sosiaalialan ammattilainen kohtaa työssään asiakkaan, vaikuttaa ohjaajan ystävällinen käytös sekä hyvät käytös tavat kohtaamiseen positiivisesti. Asiakkaalle on annettava aikaa ja huomiota rauhallisen ja selkeästi ymmärrettävän vuorovaikutuksen kautta. Asiakkaan ja hänen asiansa äärelle tulee pysähtyä. Ohjaajan tulee nähdä asiakas ihmisenä ongelmiansa takaa ja hyväksyttävä asiakas sellaisena kuin on, huolimatta mahdollisista haasteista ja taustoista. (Filppa & Hietanen 2013, 476.)

Uuden asiakkuuden alkaessa on asiakkaan ja ohjaajan välille pyrittävä rakentamaan luottamuksellinen vuorovaikutussuhde. Luottamuksen rakentaminen ei ole kuitenkaan aina helppo prosessi, toisinaan sen katsotaan olevan jopa mahdotonta. Mönkkönen (2018, 106) viittaa sosiologi Rom Harren (1999) tutkimukseen siitä, miten luottamus voidaan jakaa annettuun

luottamukseen sekä ansaittuun luottamukseen. Annetulla luottamuksella tarkoitetaan asiakkaan osoittamaan luottamusta esimerkiksi siinä kohdassa, kun on päättänyt ottaa vastaan lastensuojelun avohuollon palveluita. Asiakas apua hakiessaan tai siihen suostuessaan näyttää luottamustaan instituutiota, kuten sosiaalihuoltoa, kohtaan. Ansaittu luottamus taas tarkoittaa muun muassa asiakkaan ja ohjaajan välille muodostunutta vuorovaikutussuhdetta, jossa toiseen luotetaan ja toista kunnioitetaan. (Mönkkönen 2018, 106.)

Asiakkaan ja ohjaajan välinen vuorovaikutussuhde tulee kuitenkin erottaa ystävyssuhteesta. Vuorovaikutussuhde pyritään muodostamaan sellaiseksi, ettei ohjaaja hyvästä asiakassuhteesta huolimatta kiinny asiakkaaseen liikaa, jottei ohjaajan auttamiskyky tai objektiivisuus kärsi. Ohjaajan tulee muistaa asiakastyössään oma roolinsa, ohjaajan tehtävänä on toimia asiakkaan tukena ja kuuntelijana, ei toisinpäin. (Mönkkönen 2018, 106–107).

Toimijuus käsitteenä on varsin laaja, siihen sisältyvät yksilön halu, kyky ja mahdollisuudet olla vaikuttamassa omaan elämäänsä. Sosiaalialan asiakastyössä pyritään tukemaan asiakkaan subjektiutta, jolla tarkoitetaan asiakkaan roolia aktiivisena toimijana kyeten esimerkiksi päätösten ja valintojen tekemiseen. Subjektiuden vastakohtana pidetään olemista toiminnan kohteena, eli objektina. Lisäksi yksilön toimijuuteen vaikuttaa toimintakyky, jolloin muodostetaan käsitys yksilön konkreettisista valmiuksista ja taidoista arjen haasteista selviytymiseen. Tärkeänä osana sosiaalialan asiakastyötä on toimijuuteen liittyvät käsitteet osallisuus ja voimaantuminen. Osallisuus tarkoittaa yksilön roolia toimia aktiivisesti yhteisössä sekä sitä, että yksilöllä on mahdollisuus olla mukana vaikuttamassa asioihin. Voimaantumisella voidaan tarkoittaa esimerkiksi sitä, että yksilöllä on kyky haltuun ottaa oma tilanteensa vaikeista elämäntilanteista tai haasteista huolimatta. On tärkeää, että yksilö saa tällaisissa tilanteissa, ja niitä seuraavissa prosesseissa, olla itse päättämässä omasta toiminnasta ja luomassa itselleen prosessin vaatimia tehtäviä hyödyntäen omaa kokemustietoaan ja asiantuntemustaan omasta elämästään. Yksilön toimijuuteen vaikuttavat taustansa, sosiaaliset suhteensa sekä se, millainen käsitys yksilöllä on omista mahdollisuuksistaan. Olennainen osa toimijuutta on yksilön vapaus tehdä itseään koskevissa asioissa valintoja ja

päätöksiä. Sosiaalialan asiakastyössä pyritään mahdollisimman hyvin tukemaan asiakkaan valinnan vapautta, tietyt reunaehdot huomioiden. (Mönkkönen 2018, 125–127.)

Avohuollon tukitoimien piiriin tulevat asiakkaat saattavat olla keskellä suurta elämän kriisiä. Sosiaalityöntekijät voivat ohjata asiakkaat avohuollon palveluihin tällaisissa kriisitilanteissa hyvinkin nopealla aikataululla ja esimerkiksi perhetyöntekijän tulee tilanteessa hypätä kriisityöntekijän saappaisiin. Kriisitilanteissa oikeanlaisen kohtaamisen merkitys kasvaa, sillä uusi suhde asiakkaaseen tulee luoda tilanteessa, jossa asiakkaan elämässä on tapahtunut esimerkiksi suuri tragedia tai elämänmuutos. Ohjaajalta vaaditaan taitoja kohdata kriisissä oleva asiakas niin, että jo asiakkuussuhteen alussa asiakkaan on turvallista jakaa ohjaajalle usein erittäin kipeitä ja vaikeita asioita.

Kun uusi asiakkuus aloitetaan asiakkaan ollessa elämässään kriisitilanteessa, vaaditaan työntekijältä erityistä herkkyyttä ja taitoja kohdata erityisen haastavassa elämäntilanteessa oleva yksilö tai perhe. Työntekijän näkökulmasta työskentelyn tavoitteina tällaisissa tapauksissa on auttaa asiakas läpi kriisin vaiheiden ja olla tukemassa asiakasta sopeutumaan uuteen tilanteeseen. Jokainen ihminen reagoi kriisitilanteeseen yksilöllisellä tavalla. Tämän takia ohjaajan tulisi olla tietoinen kriisin liittyvistä tunteista, jotka saattavat aiheuttaa toisinaan kovia tunteiden purkauksia, kuten aggressiota. Ohjaajan tiedostaessa esimerkiksi asiakkaan ohjaajaan kohdistuvan vihan tunteita osaksi kriisiä, on niitä helpompi ottaa vastaan ja käsitellä. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinninlaitos 2021d.) Kriisin kokeneen asiakkaan kanssa työskentelyn alkuvaihe sisältää paljon huolenpitoa ja toisinaan myös sitä, että ohjaaja hoitaa asiakkaan tai asiakasperheen tärkeitä juoksevia asioita, joihin kriisitilanteessa olevan asiakkaan voimat eivät riitä. Ohjaajan tehtävänä on ottaa niin sanotusti tilanne hetkellisesti hallintaan, varsinkin niissä tapauksissa, joissa kriisitilanteessa olevalla asiakkaalla ei ole riittävää tukiverkkoa ympärillään. Asiakaskäynnit kriisitilanteissa koostuvat huolenpidon ja asioiden hoitamisen lisäksi myös paljon kuuntelemisesta ja keskustelusta. Kriisissä olevalle asiakkaalle täytyy antaa aikaa, eikä varsinkaan kriisitilanteen alkuvaiheen asiakaskäynneillä tulisi olla

kiire. Kriisitilanteissa olevien asiakkaiden kanssa asiakastuntien määrät ovatkin yleensä sosiaalityöntekijän päätöksellä varsin suuria.

4.3 Uuden asiakkuuden tuomat haasteet

Uuden asiakkuuden aloittamisessa kohdataan usein erilaisiin haasteisiin. Omassa työssäni olen huomannut, että uuden asiakkuuden aloituksessa haasteiksi nousevat useimmiten se, ettei uusilla asiakkailla ole tietoa tukimuotojen sisällöstä tai käytänteistä. Asiakkaat ohjautuvat sosiaalityöntekijän kautta avohuollon palveluiden piiriin, ensimmäinen yhteinen tapaaminen on yleensä asiakassuunnitelmapalaveri, johon osallistuvat asiakkaan tai asiakasperheen lisäksi sosiaalityöntekijä sekä avopalveluiden ohjaaja. Lähes jokaisessa tällaisessa palaverissa asiakkaat kertovat olevansa täysin tietämättömiä palveluista. Suurin osa uusista asiakkaista on tilanteessa ensimmäistä kertaa. Hämmästyttävä havainto näissä tilanteissa on ollut se, että sosiaalityöntekijät eivät ole ennen aloituspalaveria asiakkaitaan valmistanut kertomalla, minkälaiseen palveluun on heidät ohjanneet.

Lastensuojeluprosessin alussa on tärkeää, että asiakkaalle selkiytyy se, minkä takia ja millä tavalla lähdetään prosessissa etenemään. Suurella osalla uusista lastensuojelun asiakkaista ei työskentelyn alussa ole tarvittavaa tietoa siitä mitä tukimuodon työskentelyyn sisältyy, mihin sillä pyritään ja mikä sen tarkoitus on. Siitä syystä asiakkaille tulee asiakkuutta aloittaessa avata työskentelyn tarkoitusta ja sisältöä selkeästi, ja lisäksi keskustelun avulla löytää yhteinen sävel siihen, mitä yhteisiä tavoitteita työskentelylle asetetaan, siitä, mitä asiakkaalta odotetaan sekä myös minkälainen rooli asiakkaalla on prosessin aikana. Avoimesti ja selkeästi sovitut pelisäännöt luovat muutostyölle hyvän ja vankan pohjan. (Kananaja, Lähteinen & Marjamäki 2010, 136–137.)

Aina ei ole kuitenkaan kysymys siitä, etteikö uudelle asiakkaalle ole kerrottu tukipalveluiden muodosta ja sisällöstä. Ongelmaksi voi nousta myös se, että palveluita kuvattaessa käytetään liian virallista kieltä, jonka ammattilaiset ymmärtävät, mutta asiakkaat välttämättä eivät. Termejä ja kuvauksia ei ole tarpeeksi konkretisoitu, jonka takia ensimmäistä kertaa asioista kuuleva uusi

asiakas ei mahdollisesti ymmärrä lainkaan, mitä avohuollon tarjoama tuki on käytännössä. Asiakkaalle jokainen sosiaalialan työntekijä on mielessään ”sossu”, joka kertoo mitä tapahtuu käyttäen vieraita termejä kuvaillessaan tulevaa. Asiakkaille tulisi kertoa niin sanotusti asiakkaan kielellä mitä alkava tukitoimi pitää sisällään ja mitä se tarkoittaa käytännössä. Lisäksi erityisen tärkeää näissä tilanteissa on huomioida myös lapsi. Lapselle tulee kertoa ikätasonsa edellyttämällä tavalla myös, miksi ohjaaja tulee jatkossa käynneille perheen kotiin tai mitä ohjaajan kanssa käynneillä tehdään. Lasta ei pidä unohtaa, koska lapsen ymmärtämättömyys tällaisessa asiassa voi aiheuttaa paljon pelkoa tai epävarmuutta. (Alatalo, Lappi & Petrelius 2017.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Tutkimusmenetelmät ja tietoperusta

Opinnäytetyön aineisto-osuuden tarkoituksena on esitellä tutkimuksessa käytetty aineisto, tarkasti rajaten ja määritellen. Tutkimusaineiston tulee olla luotettava, joka tulee perustella osuudessa. Lisäksi perusteluita kaipaa myös se, minkä takia tutkija on työhönsä valinnut juuri tietyn aineiston ja miksi toisaalta jättänyt jotain pois, olisiko tutkimustulos voinut muuttua, jos pois rajattua aineistoa olisi huomioitu? Aineiston valintaan vaikuttaa omalta osaltaan suuressa roolissa myös tutkimusongelma, aineistoon pohjautuen ongelmaan voidaan löytää syitä ja ratkaisuja. (Mäkinen 2005, 136–137).

Tässä opinnäytetyössäni olen rakentanut tietoperustan lastensuojelualan kirjallisuudesta, jossa on avattu lastensuojelun avohuollon teoriaa ja käytänteitä. Tietoperustan osana on myös Terveiden- ja Hyvinvoinninlaitoksen Lastensuojelun käsikirjaa (Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos 2020.), jonka katson olevan erittäin luotettava ja kattava lähde, vaikka onkin internetlähde. Lisäksi lakiin perustuvissa teksteissä olen viitannut Oikeusministeriön omistamaan Finlex internet-palveluun, josta löytyy runsaasti tietoa lainsäädännöstä, esimerkiksi tässä opinnäytetyössä käsitellystä lastensuojelulaista. Kirjallisuuslähteinä opinnäytetyössäni olen käyttänyt lisäksi kirjoittamisen metodikirjallisuutta, koska olen halunnut avata opinnäytetyön prosessiin liittyviä aiheita, kuten tutkimuseettisyyttä sekä tiedonhakua. Käytössäni on ollut myös sähköisenä lähteenä Tampereen yliopiston Tietoarkiston Laadullisen tutkimuksen käsikirja (Vuori 2021a.), jonka avulla olen avannut opinnäytetyöni kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Opinnäytetyöni varsinaisena aineistona voidaan pitää kyselytutkimusta, jonka pohjalta opinnäytetyön tuotos, Mennään yhdessä -opas on voitu toteuttaa. Koen, että opinnäytetyöni aineisto on tarpeeksi kattava ja luotettava, mutta kuitenkin sellainen, että olen onnistunut rajaamaan pois epävalidin teorian.

Tutkimusmenetelmän, eli -metodin tarkastelussa auttaa se, että ymmärretään, mitä sanalla metodi tarkoitetaan. Käsitteen metodi käsite on kuitenkin varsin

moniselitteinen. Yleisesti voidaan ajatella metodin olevan sääntöjen ohjaama tapa menetellä, ja tieteessä sen avulla etsitään tietoa ja ratkaistaan ongelmia. Tutkimusmenetelmää valittaessa on tärkeää tarkastella sitä, mitä tietoa tutkija tarvitsee tutkimuksensa tekemiseen ja sitä, mistä tällaista tietoa saadaan. Erilaisia tutkimusmenetelmiä on käytössä monia, siksi onkin tärkeää valita omalle tutkimukselle parhaiten sopiva. Koska tutkimukset ovat keskenään erityyppisiä, on tarkkaan harkittava, millä metodilla tutkimusta alkaa tekemään. Esimerkiksi ihmisen käyttäytymistä ja toimintaa tutkiva turvautuu usein havainnointiin, kun taas älykkyyttä tutkiva käyttää tutkimuksissaan erilaisia standardoituja testejä. Tutkimusmenetelmän valintaan tulee ottaa myös huomioon erilaiset rajoitukset, kuten käytettävissä oleva aika, pitkäkestoinen tutkimus vie pitkän aikaa ja venyttää tutkimuksen tekoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 83–85).

Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kahteen luokkaan, laadullisiin, eli kvalitatiivisiin sekä määrällisiin, eli kvantitatiivisiin menetelmiin. Nämä menetelmät sopivat omanlaisiinsa tutkimuksiin ja erilaisille osaajille. Karkeasti kuvailtuna kvalitatiivinen tutkimus on erilaisiin näkökulmiin ja tutkimusongelmiin pohjautuvaa empiiristä tutkimusta, kun taas kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jossa käsitellään esimerkiksi määreitä ja lukuja teoreettisesta näkökulmasta. Vaikka tutkimusmenetelmät näin ollen eroavat toisistaan toisinaan radikaalistikin, voidaan jossain tapauksissa samassa tutkimuksessa kuitenkin käyttää molempia tutkimusmenetelmiä. (Vuori 2021a.) Kvalitatiivisella, eli laadullisella tutkimuksella, tarkoitetaan tutkimusmenetelmää, jonka tutkimuksellinen pääpaino on empiirisessä tutkimuksessa. Empiirisellä tutkimuksella tarkoitetaan erityyppisiin aineistoihin ja analyyseihin perustuvaa tutkimusta. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, etteikö laadullinen tutkimus voisi olla empiirisyyden lisäksi myös teoreettinen, teoreettisia kiinnekohtia kun tutkimuksessa kuitenkin tarvitaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria pohjaa usein vahvasti siihen, mitä eri lähteissä tai tutkimuksissa on tutkimuksen kohteesta kerrottu. (Vuori 2021b.)

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä voidaan pitää edellä avattua laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusta. Tämän perustelee kyselytutkimuksella hankittu informaatio, joka taas pohjaa Mennään yhdessä-oppaan kehitystyötä työntekijän

näkökulmasta. Kuitenkin, niin kuin opinnäytetyössä kuuluukin olla, on työllä myös teoreettinen osuus. Teoreettinen osuus perustuu oppaassa käytettävään tietopohjaan. Vaikka tutkimuksessa on käytetty kyselylomakkeen vastauksista tehtyjä diagrammeja, ei sitä voi luonnehtia kvantitatiiviseksi tutkimukseksi. Tutkimuksessa ei näiden vastaustulosten avulla lasketa esimerkiksi todennäköisyyksiä, eikä tutkimuksen tutkimusongelmaa voida ratkaista kyselytutkimuksen vastausten perusteella. Tutkimuksessa käytetty kyselytutkimus voidaan katsoa olevan empiirinen tutkimus, koska sen tarkoituksena on havainnoida ja kasata yhteen Alva-avopalvelut Oulun työntekijöiden mielipiteitä ja näkökulmia liittyen Mennään yhdessä-oppaaseen tai uuden asiakkuuden aloittamiseen. Tämän opinnäytetyön kvalitatiivista tutkimusmenetelmää perustelee myös se, että työn tarkoituksena on kehittää opas vastaamaan uuden asiakkuuden aloittamisen tuomiin haasteisiin. Lähtökohtana tutkimukselle voidaan siis pitää sitä, millä keinoilla asiakkuuden aloittamista helpotettaisiin ja miten niihin voitaisiin vastata. Kvalitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteinä, kun voidaan pitää juuri sitä, että tutkija vastaa tutkimuksessaan kysymykseen: miten?

Kyselytutkimuksen tarkoituksena on kerätä ja tarkastella tietoa, esittäen vastaajalle kysymyksiä kyselylomakkeen avulla. Se on tärkeä tutkimustapa, jonka avulla voidaan saada tietoa myös moniulotteisista tutkimuksen kohteista, kuten yhteiskunnan ilmiöistä, mielipiteistä tai arvoista. Mittausvälineenä toimivaa kyselylomaketta voidaan käyttää niin tieteellisissä tutkimuksissa kuin esimerkiksi mielipidekyselyissä tai soveltuvuustesteissä. Kyselylomake eroaa haastattelulomakkeesta siinä, että kyselylomakkeeseen vastataan ilman haastattelijan tukea, sen vuoksi kyselytutkimuksessa käytettävän lomakkeen tulee olla selkeä ja johdonmukainen. (Vehkalahti 2014, 12.)

Kyselylomakkeen aloittaa taustakysymykset, joiden avulla tutkija saa selville esimerkiksi vastaajan iän tai koulutuksen. Nämä kysymykset myös omalta osaltaan johdattavat vastaajan varsinaiseen tutkimusaiheeseen. (Valli 2018, 82). Myös tätä opinnäytetyötä ja sitä kautta Mennään yhdessä -opasta varten tehdyn kyselyn aloitti edellä mainitut taustakysymykset. Näiden avulla saatiin tietoja

vastaajien työkokemusvuosien määrästä, työkokemuksesta Alva-avopalvelut Oulussa sekä vastaajien työtehtävistä.

Myös kyselylomakkeen pituudella on oleellinen merkitys tutkimukselle. Liian pitkä kysely aiheuttaa sen, ettei vastaajien mielenkiinto pysy lomakkeen loppuun saakka, jonka vuoksi motivaatio kysymysten lukemiseen, ymmärtämiseen sekä vastaamiseen kärsii. Kyselylomaketta luotaessa tulee ottaa huomioon kohderyhmä. Onko kyselyn aihealue vastaajille merkityksellinen? Siitä syystä onkin tärkeää pystyä osoittamaan kyselyssä se, että vastaajien mielipiteillä ja vastauksilla on tutkimukselle suurta merkitystä. Lisäksi on hyvä kiinnittää huomiota siihen, että kyselylomakkeen kieli on oikeaoppista, huonosti muotoillut kysymykset kun aiheuttavat usein vain tuskastumista vastaajilla. Tästäkin näkökulmasta kohderyhmän huomioiminen on tärkeää, jotta vastaajat varmasti ymmärtävät kyselytutkimuksen kysymykset oikein. (Valli 2018, 82–83.)

Kun aloin suunnittelemaan kyselylomakettani Mennään yhdessä- oppaan kehittelyä varten, oli heti suhteellisen varmaa, että tekisin siitä sähköisen kyselyn. Tähän päätökseeni vaikutti muiden seikkojen lisäksi suurimpana pandemiatilanne. Kokoontumisia oli rajattu, enkä pitänyt järkevänä sitä, että menisin henkilökohtaisesti kyselyä viemään Alva-avopalveluiden Oulun toimistolle. Myös avopalveluiden työn luonne olisi ollut tällaista järjestettyä kyselyhetkeä vastaan, sillä työpäivien aikana työntekijät harvoin oleskelevat toimistolla, vaan kulkevat ympäri Oulua asiakkaiden luona. Lisäksi pidin ajatuksesta, että vastaajat saisivat omassa rauhassaan vastata kyselyyn. Päätin luoda kyselylomakkeen Google Forms palveluun. Tutkin erilaisia internetin kyselylomakkeita tuottavia alustoja, mutta koska koen Googlen varsin luotettavana ja toimivana palveluntuottajana, valitsin sen. Kyselylomakkeen luominen Google Formsiin oli erittäin helppoa ja ohjeet ja toiminnot olivat selkeitä.

Suunnittelutyön tuotoksena päätin jakaa kyselyn kolmeen osioon; Taustatiedot, oppaan sisältöön ja ulkonäköön liittyvät asiat sekä uuden asiakkuuden aloittaminen. Tämä jako mielestäni selkeytti kyselyä entisestään ja jakoivat kysymykset omiin aihepiireihinsä. Kyselyn aloitti kolme kysymystä työntekijöiden taustoista. Nämä kysymykset koskivat työntekijöiden työkokemusta yleisesti

lastensuojelussa ja toimeksiantajayrityksessä sekä työtehtäviä. Halusin selvittää työntekijöiden taustaa sen takia, että näkisin kuinka paljon kokemusta työntekijöillä avohuollosta olisi, ja kuinka paljon työn tuoma kokemus voisi olla apuna oppaan kehittämisessä.

Seuraavassa osiossa käsiteltiin itse opasta. Halusin kuulla työntekijöiden mielipiteen siitä, minkälainen opas palvelisi heidän työtään parhaiten. Osiossa oli viisi kysymystä ja niiden aiheina olivat oppaan sisältö, ulkonäkö, kielityyli sekä työntekijöiden mielipiteet siitä, kuinka todennäköisesti he ottaisivat oppaan työssä käyttöönsä sekä siitä, uskoisivatko he asiakkaan hyötyvän oppaasta. Koska halusin kehittää toimivan oppaan, oli mielestäni tärkeää saada työn parhaimmat asiantuntijat, eli avopalveluiden työntekijät, mukaan kehitystyöhön. Työntekijöiden mielipiteillä ja ajatuksilla oli erittäin suuri vaikutus oppaan kehittämisessä, koska kehitin oppaan juuri kyselyn tulosten pohjalta. Näin uskon kehittäneeni juuri heidän tarpeisiinsa ja näkemyksiinsä vastaavan oppaan.

Viimeisessä osiossa käsiteltiin viiden kysymyksen verran uuden asiakkuuden aloittamista. Koska opas luotiin spesifioitusti uusille asiakkaille, koin tärkeänä saada myös tästä asiasta työntekijöiden mielipiteitä ja ajatuksia. Osiossa käsiteltiin myös uuden asiakkuuden alkamiseen liittyviä ongelmia, joihin oppaan avulla on tarkoitus löytää ratkaisuja. Kyselyn lopetti avoin kysymys, jossa kehoitin työntekijöitä kertomaan vapaasti muita ajatuksia, joita opas heissä herättää.

5.2 Tiedonhaku ja lähdekritiikki

Nykypäivänä tiedonhaku on varsin helppoa, tietoa löytyy perinteisen kirjallisuuden lisäksi internetin syövereistä mielin määrin. Tiedon määrä on kasvanut hurjaa vauhtia, ja se lisääntyy koko ajan. Kuitenkin informaation määrän kasvaessa tulee esille uusi ongelma, voiko kaikkeen esimerkiksi internetistä löytyneeseen tietoon luottaa? Vastaus on tietenkin ei, siksi tutkimuksen kirjoittajalla tulee olla tiedonarvioinnin taito, jota kutsutaan lähdekritiikiksi. Toinen ongelma voi olla se, että koska tietoa ja informaatiota on tarjolla helposti niin paljon, on tutkimuskirjoittajan itse osattava rajaamaan tietoperustaa niin, ettei tutkimus niin sanotusti rönsyile yli. Tutkimuksellisessa kirjoittamisessa tulisi

tietoperusta rajata siis niin, että tutkimuksessa oleva tieto on aiheen kannalta perusteltua ja oleellista. (Mäkinen 2005, 62). Koska tämä opinnäytetyö on lajiltaan sellainen, että siinä olevan tutkimus käsittelee Mennään yhdessä-oppaan kehitystyötä kyselytutkimuksen perusteella, on tietoperusta rajattu käsittelemään oppaassa olevaa teoriaa. Oppaassa käytännön ohjeiden lisäksi avataan lastensuojelun avohuollon kenttää siinä määrin, mitä toimeksiantajayrityksen palvelutarjonnassa on. Lastensuojelun avohuollon palvelukenttä on kuitenkin huomattavasti laajempi kokonaisuus, kun mitä oppaassa, ja sitä kautta opinnäytetyössä on esitelty. Päätin kuitenkin rajata tietoperustaa koskemaan ainoastaan sitä, mitä oppaassa käsitellään. Lisäksi opinnäytetyössä käsitellään uuden asiakkuuden aloittamista työntekijän näkökulmasta. Halusin lisätä tämän aiheen opinnäytetyöhöni siitä syystä, että se tukee sitä, minkä takia Mennään yhdessä -opas on luotu. Toimimaan työkaluna uutta asiakkuutta aloittavalle työntekijälle, mutta ennen kaikkea tuomaan tietoa ja ymmärrystä uudelle asiakkaalle mahdollisesti täysin uudessa ja vieraassa tilanteessa.

Lähdekritiikin tarkoituksena on arvioida, onko löydetty tieto luotettavaa vai ei. Kriittinen tarkastelu tietolähteisiin on erityisen tärkeää, koska virheellinen tieto saattaa viedä pohjan koko tutkimukselta. Lisäksi tutkijan täytyisi pystyä tarkastelemaan myös omaa tekstiään kriittisesti koko kirjoitusprosessin ajan. Se, mitä tutkimukseen kirjoitetaan, täytyy olla luotettavaa, eikä asioita pidä vääristellä tai muuttaa. Kuten tutkimuseettisyys kappaleessa jo käytiin läpi, myös lähdeviitteet tulee olla oikealla tavalla merkittyjä. (Mäkinen 2005, 85–86.) Pyrin käyttämään opinnäytetyössäni alan kirjallisuutta, koska miellän kirjallisuuden usein luotettavampana kuin esimerkiksi internetistä löytyvän teorian. On kuitenkin syytä muistaa suhtautua kriittisesti myös kirjallisuuslähteisiin, esimerkiksi sillä onko kirjoissa oleva tieto vanhentunutta, jos kirjat ovat tehty kauan aikaa sitten. Esimerkiksi edellä viitattuun kirjaan Tieteellisen kirjoittamisen ABC (Mäkinen 2005) koen kuitenkin voivani luottaa, koska siinä oleva teorian tieto koskee kirjoitusmetodeihin liittyviä asioita, jotka eivät ajan saatossa ole niinkään muuttuneet. Kuitenkaan en käyttäisi vuonna 2005 julkaistua kirjaa, joka käsitelisi esimerkiksi lastensuojelulakia, koska laki on 16 vuodessa muuttunut. Jos kuitenkin olen opinnäytetyössäni käyttänyt yli kymmenen vuotta vanhaa lähdettä,

olen pyrkinyt arvioimaan tarkasti, onko tieto edelleen käytettävää, vai tuleeko minun etsiä tarvitsemaani tietoa uudemmista lähteistä. Myös alkuperäisten lähteiden kanssa tulee olla tarkkana, ettei virheellisesti ainoastaan merkitse lähdeviitteeseen toissijaista lähdettä alkuperäisen sijaan.

5.3 Tutkimuseettisyys

Eettisyys ja moraaliset valinnat kulkevat tutkimusprosessin rinnalla alusta loppuun. Eettisyys vaikuttaa osaltaan muun muassa tutkimuskohteen ja menetelmien valitsemiseen sekä aineiston keräämiseen ja tulkintaan. Eettisen ajattelun avulla myös opinnäytetyön kirjoittajan on pystyttävä pohtimaan sekä omien, että yhteisön arvojen pohjalta sitä, mikä on oikein ja väärin. (Kuula 2006, 11–21).

Suomessa tieteellisten tutkimusten eettisiä periaatteita ohjaa Tutkimuseettisen neuvottelukunnan laatimat ohjeet hyvästä tieteellisestä käytännöstä. Yleisinä tutkimuseettisinä periaatteina yleistasolla pidetään: tutkittavien henkilöiden ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioitusta, aineettoman kulttuuriperinnön ja luonnon monimuotoisuuden kunnioitusta sekä sitä, ettei tutkimuksen toteuttaminen aiheuta tutkittavalle henkilölle, yhteisölle tai muille kohteille riskiä, vahinkoa tai haittaa. Kirjoitetun tekstin avoimuus ja vastuullisuus, rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus luovat perustan hyvälle tieteelliselle tuotokselle, niin tiedon esittämisessä kuin tutkimuksen ja tulosten arvioimisessa. Niin kuin jokaisen kirjoittajan, myös tutkimuksellisen kirjoittajan, tulee työssään kunnioittaa muiden kirjoittajien ja tutkijoiden työtä, antamalla heille kunnian tehdystä työstä. Tämä tapahtuu esimerkiksi viittaamalla heidän julkaisuihinsa oikealla tavalla. (Vilkka 2020, 43).

Tässä opinnäytetyössä olen ottanut huomioon tutkimuseettiset periaatteet, kunnioittaen niin lähteinä käytettyjen tutkimusten ja muiden kirjallisten tuotosten alkuperäisiä kirjoittajia, niihin viitaten ja niiden tekstiä plagioimatta. Lisäksi kyselytutkimuksessani olen ottanut huomioon eettiset periaatteet, esimerkiksi lisäämällä jokaiseen kysymykseen ”En halua/osaa vastata” vaihtoehdon. Näin kyselyyn vastaajalla on mahdollisuus jättää kysymykseen vastaamatta, jos kokee

kysymyksen liian tungettelevaksi tai muilla tavoin sellaiseksi, ettei vastausta halua antaa. Myös se, että kyselytutkimukseni on tehty täysin anonyymisti, vahvistaa eettistä tutkimusta. Kyselytutkimukseen osallistuneille, Alva-Avopalvelut Oulun työntekijöille, kerrottiin selkeästi kyselyn yhteydessä, että kyselytutkimuksen tuloksia tullaan käyttämään opinnäytetyössäni. Eettisyys näkyy lisäksi opinnäytetyöni tuotoksessa, Mennään yhdessä -oppaassa. Opas on rakennettu rehellisesti, vain ja ainoastaan kyselytutkimusten vastausten pohjalta, niitä muuttamatta tai niitä pois jättämättä.

Opinnäytetyössäni olen ottanut huomioon toimeksiantajayrityksen Alva-Avopalvelut Oulun toimintaa ohjaavat arvot, joita ovat lämmينhenkisyys, luottamus, avoimuus, asiakas- ja perhekeskeisyys sekä tuloksellisuus. (Alva Hyvinvointi 2021.) Sekä Lapin ammattikorkeakoulun arvot, joita ovat luottamus, ennakkoluulottomuus sekä yhteisöllisyys. (Lapin ammattikorkeakoulu 2021.)

Opinnäytetyössäni olen käyttänyt osana tietoperustaa myös oman työkokemukseni tuomaa asiantuntijuutta. Tästä syystä onkin tärkeää tarkastella myös omaa asemaani eettisestä näkökulmasta. Työelämäkokemuksen tuoma tieto lastensuojelun avohuollon palveluista ja käytännöstä, on rajattava tarkasti, jotta esimerkiksi vaitiolovelvollisuus asiakassuhteista pitää. Opinnäytetyössäni käyttämäni oma kokemustieto on rehellisesti ja totuudenmukaisesti kerrottua, mitään lisäilemättä. Tällä tavoin myös voin huomioida, että eettiset periaatteet täyttyvät myös omassa kokemustietoudessani.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

6.1 Kyselytutkimuksen tulokset

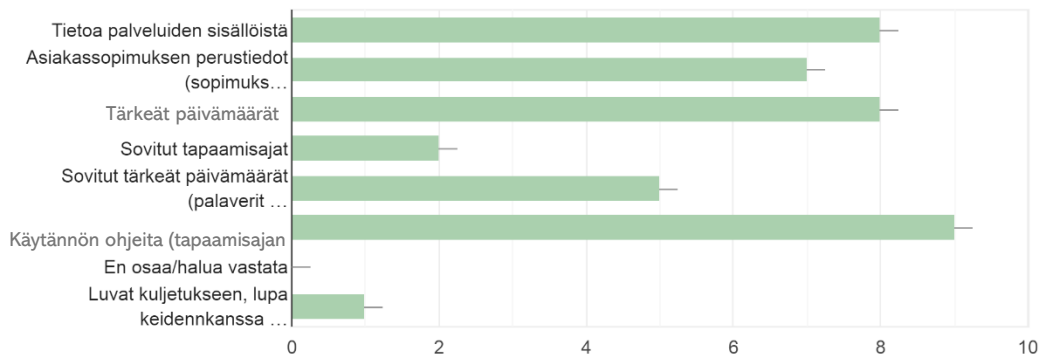
Opinnäytetyötä varten kootun aineiston analysointi, tulosten tulkinta sekä johtopäätösten teko on tutkimuksen kannalta merkittävää. Analyysivaihe on tärkeä osa opinnäytetyöprosessia, sen avulla selvitetään, millaisia vastauksia mahdollisiin tutkimuskysymyksiin saadaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 221.) Tässä opinnäytetyössä tutkimuskysymyksinä voidaan pitää sitä, millä tavalla avohuollon uuden asiakkuuden aloittamista voitaisiin helpottaa mahdollisen oppaan avulla? Kyselytutkimuksen avulla tähän tutkimuskysymykseen löydettiin ratkaisuja, jonka pohjalta Mennään yhdessä - opas kehitettiin.

Kyselytutkimukseen vastasi kymmenen Alva-Avopalvelut Oulun työntekijää. Osallistumisprosentti kyselyyn oli hyvä, koska kyselytutkimuksen aikana yksikössä työskenteli yhteensä 13 työntekijää. Kyselyn mukaan yli puolet vastaajista oli työskennellyt lastensuojelualalla viisi tai alle viisi vuotta. Avopalveluilla vastaajista niin yli puolet oli työskennellyt 1–3 vuoden ajan. Tämän tuloksen mukaan voidaan siis ajatella, että työntekijät ovat suhteellisen kokeneita lastensuojelun ammattilaisia sekä varsin tietoisia avohuollon tukitoimien asiakkuuksien aloittamisen tuomista haasteista. Sen takia voidaan tulkita, että työntekijöiden mielipiteet ja ajatukset toivat hyviä ja kokemuksesta opittuja näkökulmia oppaan kehittämiseen.

Kuten jo mainittu, oli kyselytutkimuksen tarkoituksena selvittää työntekijöiden näkökulmaa oppaan kehittämistyössä. Oppaan sisältö pohjautui työntekijöiden vastauksiin. Tärkeimpänä kysymyksenä voidaan ajatella olevan kysymys oppaan halutusta sisällöstä. Työntekijät saivat valita valmiista vastausvaihtoehdoista heidän mielestään tärkeimpiä ideoita, joita oppaaseen tulisi sisällyttää. Lisäksi työntekijöillä oli mahdollisuus lisätä omia uusia ideoita.

Mitä seuraavista asioista oppaan olisi mielestäsi hyvä sisältää ollakseen tarpeeksi kattava (voit valita useamman)

10 vastausta



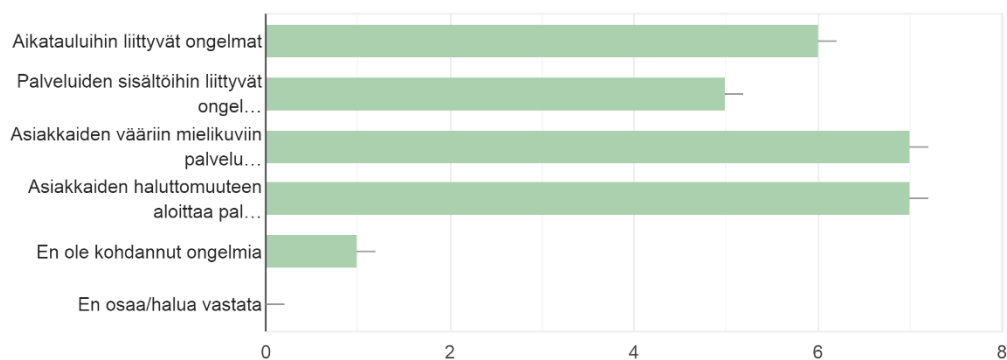
Kuvio 3. Kyselytutkimuksen tulos oppaan sisällöstä.

Kuten kuviosta 3 (Kuvio 3) voidaan havaita, nousi suurin osa vastausvaihtoehdoista tärkeiksi oppaan sisällön kannalta. Yhdeksän kymmenestä vastaajasta oli esimerkiksi sitä mieltä, että oppaan tulisi sisältää käytännön ohjeita avopalveluiden asiakkaille. Alkuperäisessä kysymyksessä vaihtoehtoa ”Käytännön ohjeita” oli kysymyksen sisältöä avattu enemmän, siinä oli sulkeissa lueteltu esimerkkejä, joihin käytännön ohjeet voisivat viitata. ”Käytännön ohjeita (tapaamisajan peruuttaminen, sairastapaukset, kuljetukset yms.)” Yllä olevassa kuviossa (Kuvio 1) nämä ovat kuitenkin jääneet kaavion asettelun takia pois. Myös vaihtoehdot ”Tietoa palveluiden sisällöstä” sekä ”Tärkeät päivämäärät” saivat kyselyssä vahvaa kannatusta, koska molempia kannattivat suuri osa vastaajista. Yksi vastaajista oli ehdottanut omaa vaihtoehtoa, joka koski sitä, että oppaaseen voisi sisällyttää kuljetuslupa. Alva-Avopalvelut Oulu tarvitsee asiakkailtaan kuljetusluvat, jossa sallitaan alaikäisen lapsen kuljettaminen työntekijän toimesta autolla. Tämä olisi ollut oppaaseen hyvä lisä, mutta koska kuljetusluvasta tulee olla virallinen lupapaperi, ei opas voinut tähän ideaan vastata. Melkein jokainen vastaajista oli sitä mieltä, että opas tulisi olla ulkonäöltään lämminhenkinen ja niin sanotusti kotoisa. Niin ikään yhtä vaille kaikki vastaajista halusi, että oppaassa käytettäisiin virallista kieltä puhekielen sijaan. Kaikki vastaajista uskoivat, että uusi asiakas voisi oppaasta hyötyä. Usea vastaajista ottaisi oppaan ehdottoman todennäköisesti myös käyttönsä työnsä tueksi. Nämä kaksi kysymystä vahvistivat mielestäni sen, että

oppaalle oli todellinen tarve ja sen, että työntekijät haluaisivat sellaisen työnsä tueksi. Kyselytutkimukseen kuului myös osio ”Uuden asiakkuuden aloittaminen”.

Kyselytutkimuksen tulokset perustelivat tarvetta kehitystyölle. Kysymyksen: ”Oletko kohdannut työssäsi ongelmatilanteita, jotka ovat liittyneet uuden asiakkuuden alkamiseen?”, vastaajista puolet oli kohdannut hyvin usein työssään erilaisia ongelmatilanteita uuden asiakkuuden aloittamisen yhteydessä. Hieman alle puolet vastaajista kokivat, että ongelmatilanteita uusien asiakkaiden kanssa oli ollut melkein aina. Kyselyn seuraavana kysymyksenä oli: ”Millaisiin asioihin ongelmatilanteet ovat yleensä liittyneet? (Voit valita useita)”, johon vastausvaihtoehdoiksi oli luotu yleisimpiä havaittuja ongelmatilanteita.

Millaisiin asioihin ongelmatilanteet ovat yleensä liittyneet? (Voit valita useita)
10 vastausta



Kuvio 7. Kyselytutkimuksen tulos ongelmatilanteista.

Kuten yllä olevasta kuviosta (Kuvio 7) voidaan huomata, usea vastaajista kohdannut työssään ongelmatilanteita, koska asiakkailla oli asiakkuuden alkaessa väärä mielikuvia palveluiden sisällöstä. Niin ikään moni vastaajista kertoi, että ongelmia on ilmennyt myös siinä, ettei asiakas halua aloittaa palvelua. Tämä muodostaakin toisen haasteen uuden asiakkaan kanssa työskentelyä aloittaessa, vääristyneiden mielikuvien tai muun vastaisen asenteen takia, asiakkaat ajattelevat lastensuojelun avohuollon tukitoimien olevan suorastaan rangaistuksia siitä, etteivät ole osanneet itsenäisesti asioitaan hoitaa. Näin ei kuitenkaan tietenkään ole. Kokemuksesta voin kertoa, että useimmilla kerroilla tällaiset vastaiset asenteet avopalveluita vastaan ovat karisseet pois nopeastikin, kun asiakkaat saavat palveluista tarpeeksi tietoja ja kun huomaavat, miten tuesta

ja avusta onkin positiivinen vaikutus heidän elämäänsä. Uskonkin, että kun voidaan ratkaista haasteena se, että asiakkaat saisivat heti työskentelyn alussa kattavasti tietoa palveluiden sisällöistä ja muista käytänteistä, helpottuu myös tällainen haluttomuus palvelua kohtaan.

Kyselytutkimuksen viimeisenä kysymyksenä oli avoin kysymys, jossa toivottiin muita heränneitä asioita oppaasta. Usea vastaajista kertoi odottavansa opasta innoissaan ja ilmaisi kantansa siihen, että uskoo oppaan olevan hyödyllinen työväline. Yksi vastaajista toi esille tärkeän näkökulman siitä, että opas tulisi antaa asiakkaalle aloituspalaverissa.

”Opas olisi hyödyllistä antaa jo aloituspalaverissa, jolloin asiakas saa rauhassa myöhemmin tutustua alkavaan palveluun. Tämä helpottaa asiakasta tuomaan tarpeitaan esille työskentelyä varten.”

Lisäksi esille nousi myös mielipiteitä siitä, miten opas voisi olla tukena asiakkaan ja työntekijän luottamussuhteen rakentumisessa sekä asiakkaan turvallisuustunteen luomisessa.

”Asiakkaalle herää varmasti luottamus meihin helpommin.”

”Opas luo turvallisuutta ja luottamusta asiakkaalle.”

Päätös siitä, että lisäsin kyselytutkimuksen loppuun avoimen kysymyksen, oli selvästi hyvä, koska se toi esille työntekijän ääntä ja näkemystä tärkeistä näkökulmista oppaan kannalta. Kokonaisuutena kyselytutkimus onnistui mielestäni hyvin, koska siihen vastattiin kattavasti ja siitä nousi selkeä kehityksen tarve, kuten olin omassa työssäni avopalveluilla jo huomannut. Kyselyn pohjalta opasta oli selkeä alkaa kehittämään.

6.2 Mennään yhdessä -opas

Työskennellessäni ohjaajana edesmenneessä Esperi Oulun avopalveluissa (Nyk. Alva-avopalvelut Oulu), nousi työyhteisössä usein esille, miten paljon ongelmia uuden asiakkuuden aloittamisessa oli tuottanut se, ettei asiakkailla ollut tietoa palveluiden sisällöstä tai tarkoituksesta. Työntekijät kokivat myös toisinaan palveluiden sisällön avaamisen asiakkaille vaikeana, joka johtui siitä, että mahdolliset käytössä olleet esitteet tai internetsivut sisälsivät vain ammattilaisille suunnattua sanastoa ja monimutkaisia palvelurakenteita. Päätin näiden puheiden ja kokemusten takia esittää työyhteisöllemme, että kehittäisin uusille asiakkaille suunnatun oppaan osana opinnäytetyötäni. Idea sai kannatusta ja sen pohjalta alkoi kehittymään Mennään yhdessä -opas.

Oppaan tavoitteena on helpottaa asiakkaan ymmärrystä avopalveluiden käytänteistä ja itselleen suunnatun palvelun sisällöstä ja tarkoituksesta. Avopalveluiden palvelukenttä voi olla uudelle asiakkaalle täysin vieras, joka voi aiheuttaa palvelun aloittamisessa erilaisia ongelmia, joita on myös näkyvillä kyselytuloksissa. Oppaan avulla pyritään ratkomaan näitä ongelmia, lisäämään tietoisuutta ja ymmärtämään kokonaisuutta. Oppaan tavoitteena on myös toimia työkaluna avopalveluiden ohjaajille. Ohjaajat voivat käydä uuden asiakkaan kanssa opasta läpi niin työskentelyn alussa, kuin pitkin yhteistä matkaansa. Tarkoituksena on, että opas jää asiakkaalle kotiinsa, jolloin asiakas voi palata oppaaseen aina uudestaan silloin, kuin itse haluaa.

Aloitin oppaan suunnittelutyön teettämällä kyselytutkimuksen avopalveluiden työntekijöille. Kyselyn tavoitteena oli saada selville, minkälainen opas työntekijöiden mielestä oli tällaiseen tarkoitukseen parhaiten vastaava. Kyselyssä selvitin muun muassa, mitä tuleva opas voisi sisältää ja millainen ulkonäkö siihen sopisi. Kyselyyn vastasi 10 avopalveluiden työntekijää. Kyselyn pohjalta aloitin itse oppaan kehittämisen.

Päätin nimetä oppaan Mennään yhdessä-oppaaksi, koska se mielestäni kertoo siitä yhteisestä matkasta, jota avopalveluiden asiakastyö juuri on. Se on yhdessä kulkemista asiakkaan kriisien ja vaikeiden elämäntilanteiden läpi, tukien ja

ohjaten. Oppaan sivuja koristavat muun muassa erilaiset kukan kasvamiseen liittyvät, yksinkertaiset, kuvat, joiden tarkoituksena on kuvastaa taimen kasvamista kukaksi tuen ja hoitamisen avulla, mielestäni tällainen kuvitus sopii oppaaseen hyvin, onhan avopalveluiden tarjoama tuki kasvattavaa ja voimaannuttavaa.

Oppaan sisältö pohjautui kyselytutkimuksen tuloksiin. Oppaan alkupuolella esitellään lyhyesti Alva-avopalvelut Oulun yritystä, jonka jälkeen siirrytään infosivuille. Infosivuilla kerrotaan napakasti, mutta selkeästi, muun muassa aloituspalaverista, asiakassuunnitelman luomisesta sekä kirjauksista. Lisäksi käydään läpi käytännön asioita, liittyen tapaamisiin ja niiden perumisiin sekä autoiluun. Tämän jälkeen käydään läpi palveluiden sisältöä perhetyöstä, tehostetusta perhetyöstä, tukihenkilötoiminnasta sekä jälkihuollosta. Oppaan loppu osassa on asiakkaan omat sivut, jolle voidaan merkitä esimerkiksi sosiaalityöntekijän ja avopalveluiden oman ohjaajan yhteystiedot sekä tulevia tärkeitä tapaamisaikoja.

Mennään yhdessä -opas, sai lämpimän vastaanoton avopalveluiden työntekijöiltä. Opasta keuhuttiin sopivan kattavaksi, selkeäksi ja helposti ymmärrettäväksi sekä sisällöltään virheettömäksi. Lisäksi ulkonäön kerrottiin olevan kaunis. Opas on otettu käyttöön Alva-avopalvelut Oulun uusilla asiakkailla. Avopalveluiden ohjaajilta saadun palautteen perusteella, opas on koettu erittäin toimivaksi kokonaisuudeksi, jonka avulla uuden asiakkaan kanssa työskentelyn aloittaminen on helpottunut huomattavasti. Jokainen ohjaaja on oppaan halunnut ottaa käyttöön asiakkuuksia aloittaessa.

7 POHDINTA

Uuden asiakkaan kuullessa ensimmäistä kertaa lastensuojelun avohuollon palvelukentästä ja palveluiden sisällöstä, sisältyy tilanteeseen usein varsin paljon sitä, että hienojen ja monimutkaisten termistöiden ja käsitteiden takia ei asiakas pysty muodostamaan kuulemastaan ymmärrettävää kokonaisuutta. Asiakkaan ensi askeleet lastensuojelun avohuollon asiakkaana otetaan usein keskellä hirmumyrskyä asiakkaan omassa elämässään. Ei siis ihme, että ymmärtäminen sen kaiken kipeän ja vaikean keskellä on toisinaan erittäin haastavaa.

Omasta työkokemuksesta lastensuojelun avohuollon ohjaajana tulleesta näkemyksestä, voin todeta, että melkein jokaisen uuden asiakkaan aloituksessa on tullut eteen haasteista, koska asiakkaalla on ollut väärin ymmärretty käsitys palveluiden sisällöstä. Samanlaisia huomioita on sanoittanut lähestulkoon jokainen avopalveluiden työyhteisön ohjaajista. Esimerkiksi nostan tilanteen, jossa uuden asiakasperheen kanssa oltiin aloittamassa tehostettua perhetyötä ja ensimmäinen yhteinen etappi perheen kanssa oli asiakassuunnitelmapalaveri. Odottaessamme asiakasta sosiaalityöntekijä kertoi, että on perheelle kertonut pääpiirteittäin, miksi tehostettu perhetyö perheelle aloitetaan, meille ei käynyt tilanteesta ilmi, oliko sosiaalityöntekijä kertonut perheelle tulevan tukitoimen sisällöstä, mutta oletimme että oli. Uusi asiakasperhe oli reilusti myöhässä palaveriajasta, jolloin sosiaalityöntekijä otti heihin yhteyttä. Perhe ei vastannut. Tunnin päästä lähdimme työparini kanssa kohti seuraavaa palaveria. Myöhemmin meille selvisi, että perhe oli päättänyt lähteä mökilleen pakoon palaveria, koska pelkäsivät tehostetun perhetyön tarkoittavan sitä, että ”sossut” tulevat arvioimaan heitä kotiinsa ja päättävät loppuen lopuksi huostaanottaa lapset ilman syytä.

Tästä voidaan päätellä, ettei sosiaalityöntekijä ollut perhettä tarpeeksi selkeästi ja perheentilanteen huomioon ottaen informoinut alkavan tukitoimen sisällöstä. On varsin yleistä, että ihmisillä yhteiskunnassa on varsin mustavalkoinen kuva sosiaalityöstä, kaikki työntekijät ovat niin sanotusti ”sossuja”, jotka haluavat viedä lapset kodeistaan ilman syytä. Tällaisten ennakkoluulojen ja vääristyneiden mielikuvien rikkominen onkin tärkeä osa lastensuojelun työtä. Miten se sitten

onnistuu? Mielestäni lähtökohtana on se, että työtä tehdään asiakkaan kanssa avoimesti ja niin, että asiakas varmasti ymmärtää sen, mitä tehdään, miten tehdään ja miksi tehdään. Näihin kolmeen kysymykseen asiakkaalle vastaamalla, asiakas saa paljon tärkeää tietoa itselleen kohdistetusta tukitoimesta ja sen sisällöstä. Avoimuus ja asiakkaan selkeä informointi on oman työkokemukseni mukaan vähentänyt selvästi uuden asiakkaan pelkoa ja negatiivista ennakkoasennetta lastensuojelun palveluita kohtaan.

Koska uuden asiakkuuden alkaessa on ollut selkeä kehityskohta asiakkaan riittävässä ja selkeässä informoinnissa, olen osana tätä opinnäytetyötäni kehittänyt Alva-avopalvelut Oulun uusille asiakkaille suunnatun Mennään yhdessä -oppaan. Oppaan tarkoituksena on toimia selkeänä ja helposti ymmärrettävänä tietopakettina uudelle asiakkaalle asiakassuunnitelmapalaverista alkaen. Vaikka kehitetyllä oppaalla ei voida olla vaikuttamassa siihen, minkä verran tietoa sosiaalityöntekijä asiakkaalle ennakkoon tulevasta tukitoimesta kertoo, voidaan oppaan avulla huolehtia ainakin siitä, että asiakas saa riittävää informaatiota Alva-avopalvelut Oulun ohjaajilta. Opas toimii samalla ohjaajien työkaluna, kun asiakkaan kanssa käydään läpi käytännön asioita ja palveluiden sisältöä. Oppaan tarkoituksena on toimia tietopakettina asiakkaan matkan alussa, mutta tarvittaessa asiakas voi palata oppaaseen matkan varrellakin, jos jokin asia on alkanut askarruttamaan. Mennään yhdessä -opas, on kehitetty Alva-avopalvelut Oulun ohjaajille suunnatun kyselytutkimusten tulosten pohjalta. Kyselytutkimuksen tarkoituksena on ollut selvittää ohjaajien mielipiteitä muun muassa oppaan sisällöstä. Opas on kehitetty siis työntekijöiden näkökulmasta, mutta kuitenkin ennen kaikkea käyttäjälähtöisesti.

Kyselytutkimuksessa on selvitetty myös Alva-avopalvelut Oulun ohjaajien näkemyksiä uuden asiakkuuden aloittamiseen liittyviä näkökulmia ja haasteita. Kyselytutkimuksen mukaan haasteina uuden asiakkuuden aloittamisessa on ennen kaikkea edellä mainittu asiakkaiden huono pohjatieto avopalveluiden tarjoamien tukitoimien sisällöstä ja käytänteistä. Lisäksi kyselytutkimuksen tulosten mukaan haasteita on tuottanut myös asiakkaiden haluttomuus aloittaa määrätty tai suositeltu avohuollon tukitoimi. Työkokemukseni mukaan, kuten

edellä olevasta esimerkistäkin käy ilmi, asiakkaan haluttomuuteen tukitoimen aloittamiseen on vaikuttanut yleensä väärät mielikuvat palveluiden sisällöstä.

Opinnäytetyön neljännessä kappaleessa on keskitytty uuden asiakkuuden aloittamisen lähtökohtiin ja haasteisiin. Sosiaalialan asiakastyötä ohjaavien eettisten periaatteiden merkitys mielestäni korostuu uuden asiakkuuden aloittamisessa. Kunnioittava kohtaaminen, ihmisarvon kunnioitus sekä oikeudenmukaisuus ovat tärkeitä peruspilareita aina ihmisen kohtaamisessa. Uuden asiakkaan kanssa nämä periaatteet luovat vankan maaperän yhteiselle prosessille. Ihminen tulee kohdata ihmisenä, ei kasana ongelmia. Kaikkien haasteiden takaa tulee nähdä ihminen arvokkaana yksilönä, jolla on oikeus toimijuuteen itseään koskevissa asioissa. Oman työkokemukseni mukaan yksilön toimijuuden tukeminen auttaa merkittävästi siinä, että asiakas ottautuu lastensuojelun avohuollon tukitoimiin huomattavasti paremmin. Kun itse saa olla mukana esimerkiksi tavoitteiden luomisessa sekä siinä, millä keinoilla tavoitteisiin lähdetään pyrkimään, on asiakas yleensä ollut huomattavasti motivoituneempi yhteiselle työskentelylle ja muutokselle. Tämä tulee muistaa myös lapsiasiakkaiden kanssa. Lapsi tulee ottaa mukaan tavoitteiden laatimiseen ja suunnittelutyöhön lapsen kehitystason mukaisella tasolla. Näin lapsellekin syntyy kuva siitä, että saa olla mukana päättämässä siitä, millä tavoin työtä hänen kanssaan lähdetään tekemään. Kuulluksi tuleminen on erityisen tärkeää yksilölle, niin lapsena kuin aikuisena. Asiakaan toimijuuden ja osallisuuden mahdollisuudet vaikuttavat siis positiivisesti avohuollon tukitoimien ja yhteistyön onnistumiseen.

Opinnäytetyöni kehitystuotteena ollut opas voi toimia mielestäni erittäin hyvin uuden asiakkuuden alkaessa informointivälineenä asiakkaalle. Kehittelemäni opas on selkeä ja tarpeeksi kattava, ja sen avulla uusi asiakas saa luotua ymmärrettävän kokonaisuuden lastensuojelun avohuollon palveluiden sisällöstä, mutta myös Alva-avopalvelut Oulun toiminnan käytänteistä ja yhteisistä säännöistä. Uskon, että niin uudet asiakkaat, kuin myös avopalveluiden ohjaajat hyötyvät oppaasta. Oppaan sisältö ja ulkonäkö myös välittävät mielestäni uudelle asiakkaalle lämpöisen mielikuvan Alva-avopalvelut Oulun toiminnasta. Uskon että oppaan avulla uudelle asiakkaalle muodostuu tunne, että on vilpittömästi tervetullut lastensuojelun avohuollon tukitoimien piiriin.

Vaikka opinnäyteprosessini on ollut suhteellisen pitkä ja vaikea, on lopputulokseksi valmistunut varsin kattava ja järkevä kokonaisuus. Opinnäytetyössäni olen avannut laadullisen tutkimuksen prosessia perusteellisesti erilaisia näkökulmia hyödyntäen. Lastensuojelun avohuoltoa käsittelevässä kappaleessa olen käynyt läpi yleisesti lastensuojelun palveluprosessi tähdäten avohuollon tukitoimien piiriin. Uutta asiakkuutta käsittelevässä kappaleessa olen avannut asiaa sosiaalialan asiakastyön eettisiin periaatteisiin peilaten. Opinnäytetyössäni olen käyttänyt suhteellisen paljon omaa avohuollon työkokemuksesta kerättyä tietotaitoa, mielestäni olen onnistunut sitomaan varsin järkevästi yhteen työkokemuksen tuomaa tietoa teoriapohjaan.

LÄHTEET

- Alatalo, M., Lappi, K. & Petrelius, P. 2017. Lapsikeskeinen suojelu ja perheen toimijuuden tukeminen lastensuojelun perhetyössä ja perhekuntoutuksessa. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen työpaperi 21/2017. Viitattu 16.4.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/134616/URN_ISBN_978-952-302-859-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alatalo, M., Miettunen, N., Liukko, E., Kettunen, N. & Normia-Ahlsten, L. 2019. Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalipalveluissa. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen työpaperi 39/2019. Viitattu 10.4.2021. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139080/URN_ISBN_978-952-302-797-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alva Hyvinvointi Oy. 2020. Alva-Avopalvelut Oulu. Viitattu 8.4.2021. <https://alvahyvinvointi.fi/yksikot/alva-avopalvelut-oulu/>.
- Bardy, M. & Heino, T. 2013. Katsaus lastensuojelun toimintaympäristöihin: paniikista toivoon ja näköalat auki. Teoksessa: Bardy, M. Lastensuojelun ytimissä. 4., uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. 13–14
- Filppa, V. & Hietanen, S. 2013. Sosiaali- ja terveystieteiden viidakkossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittämässä. Teoksessa M., Laitinen & A., Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Vastapaino. 476.
- Hakala, J. T. 2018. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus. 11.
- Heino, T. 2013. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa M. Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. 4., uudistettu painos. Tampere: Juvenes Print – Suomen yliopistopaino Oy. 96.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Kananoja, A., Lähteinen M. & Marjamäki, P. 2010. Sosiaalityön käsikirja. 2., uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy.
- Korhonen, A. (toim.). 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Eryityshuoltojärjestöjen Liitto Ehjä Ry. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka: aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Lapin ammattikorkeakoulu 2021. Lapin amkin arvot. Viitattu 12.4.2021. <https://www.lapinamk.fi/fi/Esittely/Lapin-AMKin-tapa-toimia/Arvot>
- Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.
- Mäkinen, O. 2005. Tieteellisen kirjoittamisen ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveystalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Nätkin, R. & Vuori, J. 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki – Johdatus perhetyön muuttuvaan kenttään. Teoksessa: Nätkin, R. & Vuori, J. (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino. 8-9.

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2020a. Lastensuojelun avohuolto. Viitattu 12.5.2020. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto>.

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2020b. Perhetyö ja tehostettu perhetyö. Viitattu 3.6.2020. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>.

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2020c. Lastensuojelun tarpeen selvittäminen. Viitattu 26.12.2020. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojeluilmoitus-ja-lastensuojeluasian-vireilletulo/lastensuojelun-tarpeen-selvittaminen>.

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2021a. Tukihenkilöt ja -perheet. Viitattu 11.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/tukihenkilot-ja-perheet>.

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2021b. Jälkihuolto. Viitattu 14.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/jalkihuolto>.

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2021c. Lastensuojelu. Viitattu 16.4.2021. <https://thl.fi/fi/tilastot-ja-data/tilastot-aiheittain/lapset-nuoret-ja-perheet/lastensuojelu/lastensuojelu>

Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2021d. Lastensuojelu ja kriisityö. Viitattu 16.4.2021. <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/erityiskysymykset/lastensuojelu-ja-kriisityo>

Reijonen, M. 2005. ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” – ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön. Keuruu: 2005. 10.

Saarnio, T. 2005. Perhetyö lastensuojelutyössä. Teoksessa A., Hujala, A., Puonti & T., Saarnio (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. 248–252.

Tuomikanta, A. 2009. Tukihenkilötoiminta lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Tampereen yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu -tutkielma.

Valli, R. 2018. Aineiston keruu kyselylomakkeilla. Teoksessa R., Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: PS-kustannus. 81-82

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Oy Finn Lectura Ab.

Vilkkä, H. 2020. Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vuori, J. 2021a. Johdatus laadulliseen tutkimukseen ja verkkokäsikirjaan. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto. Viitattu: 14.4.2021.
<https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus/>.

Vuori, J. 2021b. Laadullinen tutkimus ja teoria. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietarkisto. Viitattu: 14.4.2021.
<https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus/>.

Yleissopimus lapsen oikeuksista 59/1991.

LIITTEET

Liite 1. Mennään yhdessä -opas

LIITE 1.



Olet lämpimästi tervetullut Alva-Avopalvelut
Oulun asiakkaaksi.

Kädessäsi olevan oppaan avulla saat
lisätietoa palveluistamme. Voitte oman
työntekijäsi kanssa lisäksi merkata
takasivuille talteen tärkeät päivämäärät sekä
yhteystiedot.

*Tuhannenkin kilometrin matka
alkaa yhdestä askelesta.
- Laotse*



Alva-Avopalveluiden Oulun yksikkö tuottaa lasten ja perheiden avohuollon palveluita Oulun seudun alueella.

Tarjoamiimme palveluihin kuuluvat perhetyö, tehostettu perhetyö sekä ammatillinen tukihenkilötoiminta.

Työtiimimme koostuu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista.

Toimistomme löytyy Tuirasta, osoitteesta
Valtatie 21 t 13 c.



Jokaisen palvelumme ensimmäinen askel on aloituspalaveri, jossa yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän sekä avopalveluiden ohjaajan kanssa käydään läpi asiakkaan elämäntilannetta ja luodaan asiakassuunnitelma.



Asiakassuunnitelmaan kirjataan mm. sopimuksen kesto, tuen tarve sekä yhdessä laaditut tavoitteet, jotka ohjaavat yhteistä matkaamme.

Tärkeänä osana yhteistyötämme on kirjaaminen. Ohjaaja tekee kirjauksen tabletilla tapaamisen päätteeksi. Kirjausten pohjalta laaditaan kuukausiraportti, joka toimitetaan omalle sosiaalityöntekijällesi. Raporttiin kirjataan käyntien sisältöä, peilaten niitä alussa luotuihin tavoitteisiin.

Sinulla on oikeus lukea kirjaus tapaamisen päätteeksi ja ilmaista myös, jos olet kirjauksen sisällöstä eri mieltä. Jos haluat lukea jälkeenpäin sinua koskevia kirjauksia, voit tilata ne omalta sosiaalityöntekijältäsi.

KÄYTÄNNÖN JUTTUJA

TAPAAMISET



Tapaamisajat ja -paikat sovitaan yhdessä oman ohjaajasi kanssa. Sopimuksessa määrätty tuntimäärä per viikko, tarkoittaa yleensä tapaamistuntien maksimimäärää, joten toteutuvat viikkotunnit saattavat toisinaan vaihdella.

PERUUNTUNEET TAPAAMISET

Joskus elämässä sattuu yllätyksiä eivätkä kaikki sovitut ajat välttämättä sovikaan. **Jos sinun täytyy perua sovittu tapaamisaika, tee se mahdollisimman aikaisessa vaiheessa.** Peru aika soittamalla tai lähettämällä viesti omalle työntekijällesi. Hyvissä ajoin peruuntuneet tapaamiset pyritään korvaamaan, se ei ole kuitenkaan aina valitettavasti mahdollista.

On myös mahdollista, että oma työntekijäsi joutuu perumaan tapaamisen esimerkiksi sairastumisen takia. Nämä peruuntuneet tapaamiset pyritään korvaamaan mahdollisuuksien mukaan. Toisinaan sinulle voidaan tarjota sijaista. Jos et halua sijaista, peruttua tapaamisaikaa ei korvata.

KÄYTÄNNÖN JUTTUJA

AUTO



Työntekijöillämme on käytössä työautot, joiden ensisijainen tarkoitus on kulkea asiakkaalta toiselle. Toisinaan tapaamiseen voi sisältyä esimerkiksi asioiden hoitamista tai muuta ennalta sovittua kulkemista, jolloin autokyytiä tarvitsee myös asiakas. Sen takia on hyvä muistaa pari asiaa, joiden avulla pystytään takaamaan turvallinen ajomatka sekä siistit autot:

Auton kyydissä tulee aina käyttää turvavyötä

Lapset tulee sijoittaa autossa ikätasonsa mukaisiin istuimiin. Osassa työautoistamme on olemassa lastenistuimia. Kysy kuitenkin aina etukäteen omalta ohjaajaltasi, jos on mahdollista, että istuinta tapaamisellanne tarvitaan. Ilman istuinta emme lasta voi kuljettaa.

Ethän ruokaile autoissamme



PERHETYÖ

Perhetyön tarkoituksena on tarjota **apua ja tukea** lapsiperheiden arjessa.



Perhetyön avulla voidaan löytää perheen elämää helpottavia keinoja mm. arjenhallintaan, vanhempana jaksamiseen, kasvatukseen tai perheen sisäisen vuorovaikutuksen tukemiseen.

Perhetyönkäynnit koostuvat ihan tavallisen arjen pyörittämisen lisäksi keskustelusta ja yhdessä tekemisestä. Perhetyöntekijä voi tavata käynneillä perhettä yhdessä, mutta myös vanhempia ja lapsia erikseen.



Perhetyön tapaamisten määrä ja sisältö muodostuvat yhdessä tehtyjen tavoitteiden mukaan.

TEHOSTETTU PERHETYÖ

Tehostettu perhetyö on tavallista perhetyötä intensiivisempää työskentelyä. Tehostettua perhetyötä tarjotaan esim. erittäin haastavissa elämäntilanteissa oleville perheille.



Tehostetussa perhetyössä perheen omia perhetyöntekijöitä on lähtökohtaisesti aina vähintään kaksi.

Tehostetun perhetyön lähtökohtana on aina **yhteistyö**. Perhetyöntekijät auttavat tunnistamaan perheen sisäiset ongelmakohdat ja niitä korjataan yhdessä intensiivisellä työskentelyllä. Perheenjäsenten **motivaatio** on työskentelyn onnistumisen kannalta erittäin tärkeää.



Perhetyön tapaamisten määrä ja sisältö muodostuvat yhdessä tehtyjen tavoitteiden mukaan.

TUKIHENKILÖTOIMINTA

Tukihenkilötoiminta perustuu nimensä mukaisesti tukemiseen. Ammatillinen tukihenkilö tapaa tuen tarpeessa olevaa lasta tai nuorta säännöllisesti.

Tukihenkilötapaamisten sisältöä ohjaavat suunnitellut tavoitteet, mutta tarkoituksena on **tehdä yhdessä**. Tukihenkilön kanssa voit mm. harjoitella arjen askareita, harrastaa, opiskella tai ihan vain jutella.



Lastensuojelun jälkihuollon tukihenkilötoiminta on hyvin samankaltaista, kuin ammatillinen tukihenkilötoiminta.



Jälkihuollon asiakkaan kanssa harjoitellaan lisäksi yhdessä **itsenäistymistä** ja siihen liittyviä asioita.

Tukihenkilötoiminnan tapaamisten määrä ja sisältö muodostuvat yhdessä tehtyjen tavoitteiden mukaan.



OMAT SIVUT

NIMI:

OMAN TYÖNTERIJÄN NIMI JA YHTEYSTIEDOT:

OMAN SOSIAALITYÖNTERIJÄN NIMI JA YHTEYSTIEDOT:

SOPIMUKSEN TIEDOT:

TÄRKEIMMÄT TAVOITTEET:

OMAT SIVUT

TÄRKEITÄ PÄIVÄMÄÄRIÄ:



