

Mervi Koistinen

Bikva-arviointi perheiden hyvinvoinnin tukemisesta Perhekeskus Maahisessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi yamk

S0411S6

Opinnäytetyö

2013

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Mervi Koistinen Bikva-arviointi perheiden hyvinvoinnin tukemisesta Perhekeskus Maahisessa 68 sivua + 2 liitettä Kevät 2013
Tutkinto	Sosionomi ylempi AMK
Koulutusohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaajat	Lehtori Mervi Nyman Lehtori Aini Ronkainen
Tämä laadullinen opinnäytetyö tutki pienten lasten perheiden palveluita Perhekeskus Maahisessa. Opinnäytetyössä kysyttiin, millaisia odotuksia ja tarpeita vanhemmilla on suhteessa Maahisen erilaisiin palveluihin ja miten he arvioivat näiden palveluiden tukevan perheiden hyvinvointia. Lisäksi työssä selvitettiin millaisia merkityksiä vanhemmat nimeävät perheiden osallisuudesta ja sen toteutumisesta. Työn tavoitteena oli tuottaa asiakaslähtöisesti tietoa palveluista ja sen pohjalta luoda yhdessä sidosryhmien kanssa kehitystoimenpide-ehdotuksia Perhekeskus Maahiseen. Opinnäytetyössä käytettiin Bikva-arviointi menetelmää, jossa aineisto kerättiin ryhmähaastatteluilta. Haastatteluihin osallistuivat asiakkaiden eli perheiden lisäksi tärkeimmät sidosryhmät, eli Maahisen työntekijät sekä johto. Haastattelujen jälkeen nauhoitettu aineisto litteroitiin sanatarkasti. Analyysivaiheessa aineistoa luokiteltiin teoriaohjaavasti samankaltaisuuksien ja säännöllisen esiintymisen perusteella, eli pilkottiin ja koodattiin ajatuskokonaisuutta kuvaaviksi ala- ja yläluokiksi. Opinnäytetyössä perheiden suurimmat odotukset ja tarpeet Maahisesta liittyivät sosiaalisten suhteiden ylläpitoon ja verkostoitumiseen muiden vanhempien kanssa. Vanhemmat kaipaivat myös virikkeitä arkeen sekä tukea yleiselle jaksamiselle. Maahinen koettiin kottona lapsiaan hoitavien vanhempien keskuudessa merkittäväksi hyvinvoinnin tukijaksi koko perheelle. Maahisen matalan kynnyksen palvelut mahdollistavat yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan ilmapiirin vanhempien keskuudessa. Sen sijaan kehittämisen näkökulmasta uusina toimenpide-ehdotuksina työssä nousivat muun muassa tiedottamisen tehostaminen, tilojen käytön jakaminen, tuki avoimen puolen toimintoihin sekä pikkulapsiperheiden tukeminen Järvenpään sisäisessä julkisessa liikenteessä. Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että perhekeskustyön yhtenä selkeänä etuna on sen tasa-arvoinen saatavuus perheille ja siten kokonaisvaltainen perheiden hyvinvoinnin tukeminen. Tiivis yhteistyö työntekijöiden ja asiakkaiden välillä luo hyvät edellytykset avoimelle, osallisuutta tukevalle toiminnalle. Verkostoituminen ja eri toimijoiden välinen kumppanuus ovat avaintekijöitä luodessa perheiden hyvinvointia tukevaa palvelukokonaisuutta. Perhekeskustoiminnan valtakunnallisen vakiinnuttamisen kannalta kuitenkin jatkuvaa tutkimus- ja kehittämistyötä tarvitaan.	
Avainsanat	Perhekeskus, Lapsiperheiden hyvinvointi, Ehkäisevä perhetyö, Asiakaslähtöisyys, Osallisuus

Author Title Number of Pages Date	Mervi Koistinen Bikva Evaluation of Family Welfare Support in the Family Centre Maahinen 68 pages + 2 appendixes Spring 2013
Degree	Master in Social Services
Degree Programme	Social Services
Specialisation option	Social Services
Instructors	Mervi Nyman, Senior Lecturer Aini Ronkainen, Senior Lecturer
This qualitative thesis studied amenities for families with young children in the Family Centre Maahinen. The object of this thesis was to find out what kind of expectations and needs families had in their services at Maahinen. The main objective was to find how the parents evaluated the support they received for their families' welfare. In addition the thesis studied family involvement at Maahinen. The aim was to provide client-orientated information and create development suggestions for Maahinen. The material was collected by Bikva evaluation's group interviews. Parents, employees and management participated in the interviews. After this the recorded material was transcribed literally and analyzed using theory-based content analysis. The material was classified and coded into lower and the upper classes. The basis of classification comprised similarities and prevalences of the material. The families' biggest needs and expectations related to social relationships and networking. Parents wished for stimulation and inspirations to everyday life but also support for their general ability to cope with it. Maahinen was considered to support the whole families' welfare according to the parents. Maahinen was open to all that allowed community and participation. After all some objects of developing were found such as communication improvement, use of space at Maahinen, professional assistance to community care and support for families in public transport in Järvenpää. The results of this thesis confirm that the one of the biggest benefits of Family Centre work is the good availability for families and thus the comprehensive support for families. Active co-operation between staff and clients creates favorable conditions for an open and supporting participation in activities. Networking and partnership between the various operators are key factors in providing the service package of social welfare support. The national establishment of Family Centre work needs continuous research and developing.	
Keywords	family centre, welfare of families with children, preventive work with families, client focus, participation

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Perhekeskustytön taustaa	3
2.1	PERHE-hanke	4
2.2	Katsaus perhekeskusideologiaan	5
3	Lapsiperheiden hyvinvointi	7
3.1	Lapsiperheiden hyvinvointiin liittyviä uhkakuvia	9
3.2	Perheiden tuen tarve	12
3.3	Yhteen veto lapsiperheiden hyvinvoinnista	14
4	Perhekeskuksen perhetyö	16
4.1	Ehkäisevä perhetyö	17
4.2	Perhelähtöisyys ja voimaantuminen	18
5	Asiakaslähtöinen kehittäminen	21
5.1	Asiakkaan osallisuus	22
5.2	Lapsiperheen osallisuuden tarkastelua	23
5.3	Asiakaslähtöisyys osana opinnäytetyötä	24
6	Työelämän yhteistyökumppanina Perhekeskus Maahinen	26
6.1	Maahisen palvelut	26
6.2	Yhteistyö Perhekeskus Maahisen kanssa	28
7	Opinnäytetyön toteutus ja aineiston keruu	30
7.1	Tutkimustehtävä	30
7.2	Tarveperusteinen arviointi	31
7.2.1	Bikva-malli	32
7.2.2	Bikvan tavoitteet ja toteutus	33
7.3	Bikva-aineiston keruu ja analyysin tekeminen	35
8	Tulosten esittely	40
8.1	Vanhempien näkemyksiä perheiden tarpeista suhteessa Maahisen palveluihin	41
8.2	Maahisen perhetyö perheiden hyvinvoinnin tukijana	42

8.2.1	Lähtökohtana asiakkaat	44
8.2.2	Vertaistuen merkitys	45
8.3	Kehityskeskustelua Maahisesta ja tulevaisuuden näkymiä	47
8.4	Tulosten yhteenvetoa	49
9	Johtopäätökset	50
9.1	Sosiaaliset suhteet ja vertaistuki voimavarana	51
9.2	Asiakaslähtöisyyden toteutuminen ja osallisuuden kokemus	53
9.3	Katsaus Perhekeskus Maahisen tulevaisuuteen	56
10	Pohdinta	58
10.1	Opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden arviointia	58
10.2	Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimus	61
	Lähteet	64
	Liitteet	
	Liite 1. Perhekeskus Maahinen, Agenda	
	Liite 2. Luokittelutaulukot	

1 Johdanto

Viime vuosina perheiden palvelujärjestelmät ovat olleet monella tapaa muutospaineiden alla. Suomalainen hyvinvointipalvelujärjestelmä ja sen toimintakulttuuri on vielä toistaiseksi ollut hyvin sektoroitunutta ja erikoistunutta. Tämä erikoistuminen on tuottanut paljon asiantuntemusta, mutta se toteutuu usein vain sektorirajojen sisällä. Ihmisen elämässä tuen tarpeet voivat olla monimutkaisia ja epäselviä, jolloin tarvittaisiin usein sektorirajat ylittävää toimintaa. Pyhäjoen ja Koskimiehen (2009: 195) mukaan ammatillisessa toiminnassa tämä merkitsee tietoista orientoitumista lasten ja perheiden osallisuuden vahvistamiseen, avoimeen yhteistyöhön sekä myös oman toiminnan muuttamiseen. Kaiken lisäksi tarvitaan entistä enemmän muun muassa ylisektorisia palvelurakenteita, jotka mahdollistavat joustavat rajojen ylitykset.

Perhekeskusten toimintaa käynnistettiin 30 kuntahankkeessa vuosina 2005–2007 PERHE- hankkeen myötä. Hankkeen aikana luotiin perhekeskuksen toimintakonsepti, joka kokoaa palvelut toiminnalliseksi kokonaisuudeksi ja tukee paikallista kehittämistä. Kuntahankkeiden määritelmät kuvaavat eri hankkeissa kehitettävää perhekeskustoimintaa. Niissä perhekeskus näyttäytyy toimintakulttuurin muutokseen liittyvänä ajattelumallina, ennaltaehkäisevänä, toimintaa korostavana toimintamallina sekä myös uudenlaisena perheille tarjottavana palveluna. Kuntahankkeissa määritelmät kuvaavat perhekeskuksia hyvin samansuuntaisesti perhekeskuksen toimintakonseptin kanssa. (ks. Viitala–Kekkonen–Paavola 2008: 24.)

Tässä opinnäytetyössä kohteena on Järvenpään Perhekeskus Maahinen. Perhekeskus Maahisessa toimii saman katon alla perheiden hyvinvoinnin edistämiseksi ja tukemiseksi moniammatillinen asiantuntijaverkosto. Maahisen toiminnanohjaajat, perhepalveluiden erityistyöntekijät sekä neuvolaterveydenhoitajat muodostavat *Pienten lasten perheiden palvelut – yksikön*. Yksikkö on ollut tässä kokonaisuudessa toiminnassa 1.4.2011 lähtien ja sen toimintaan kuuluvat neuvola, varhaiskasvatuskerhot, leikkipuittoiminta sekä ammatillisesti ohjattu ryhmätoiminta.

Tämän laadullisen opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää perheiden tarpeita ja odotuksia Maahisen palveluilta sekä tarkastella perheiden hyvinvoinnin tukemista Maahisessa tarjottavien palvelujen näkökulmasta. Keskeisenä kiinnostuksen kohteena tässä työssä on myös asiakaslähtöisyys ja sen toteutumisen. Työn taustalla on oma kiinnos-

tus selvittää pienten lasten perheiden näkemyksiä hyvinvoinnista ja sen tukemisesta, mutta myös Perhekeskus Maahisen halu kuulla asiakkaita Maahisen palveluista ja niihin liittyvistä odotuksista. Työ on ajankohtainen, sillä perhekeskustoiminta on nykyaikainen tapa tukea lapsiperheitä sekä järjestää perhepalveluita. Perhekeskustoiminnan vakiinnuttaminen edellyttää kuitenkin nykyisen tilanteen arviointia, kehittämistä sekä ennen kaikkea kehittämistyön eteenpäin viemistä konkreettisilla toimenpiteillä. Tällöin paikallistasollakin tapahtuva tutkimus- ja kehittämistyö on merkittävän tärkeää.

Työni aineiston keräsin Bikva-arviointimenetelmällä, jossa haastatteluiden lähtökohtana olivat asiakkaiden näkemykset. Tavoitteena oli asiakkaiden tuottaman tiedon toimiminen muutosvoimana Maahisen palveluiden kehittämisessä. Bikva-menetelmän mukaisesti asiakkaiden palaute esiteltiin haastattelujen yhteydessä myös tärkeille sidosryhmille, eli työntekijöille ja johdolle. Tavoitteena oli yhdessä haastatteluihin osallistuneiden ryhmien kanssa luoda uusia kehitystoimenpide-ehdotuksia Maahisen hyödynnettäväksi.

Seuraavaksi esittelen perhekeskustyön taustaa, toiminnan ideologiaa sekä taustalla vahvasti vaikuttavaa PERHE-hanketta. Tarkoituksena on avata lukijalle kaikkia perhekeskuksia yhdistäviä tekijöitä, sen etuja mutta myös tulevaisuuden kehitystarpeita. Tärkein teoriapohja työssäni muodostuu lapsiperheiden hyvinvoinnin ja siihen liittyvien uhkakuvien ja tarpeiden tarkastelusta. Sen sijaan työssäni keskeisenä osana oleva asiakaslähtöisyys korostuu perhekeskuksessa tehtävän perhetyön tarkastelussa sekä valitsemani Bikva-menetelmän näkökulmasta.

2 Perhekeskustyön taustaa

Perhekeskustyön kehittäminen käynnistyi lokakuussa 2003 valtioneuvoston periaatepäätöksellä johon kirjattiin tavoitteeksi kehittää perhekeskustoimintaa. Valtakunnalliseen PERHE -hankkeeseen osallistuikin lähes 100 kuntaa vuosina 2005–2007. Perhekeskustoiminnan kehittäminen ja levittäminen jatkui myös lasten, nuorten ja perheiden KASTE-hankkeissa. (Kekkonen – Montonen – Viitala 2011: 23, 25) Sosiaali- ja terveyshuollon kehittämisohjelma KASTE II:ssä (2008–2011) päätavoitteet perustuivat hallinnonalan keskeisiin strategisiin tavoitteisiin pitkällä aikavälillä. Tavoitteena oli, että kuntalaisten osallisuus lisääntyy, syrjäytyminen vähenee, hyvinvointi ja terveys lisääntyvät ja samalla hyvinvointi- ja terveyserot kaventuvat. Lisäksi hankkeella pyrittiin palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden parantamiseen sekä alueellisten erojen vähentämiseen. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma KASTE 2008–2011: 4) KASTE II-hankkeelle myönnettiin jatkoa vuosiksi 2012–2015. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma KASTE 2012–2015.)

Pohjoismaiden kesken on paljon yhteistä ja pitkään jatkunutta yhteistyötä lapsi- ja perhepolitiikassa. Myös tulevaisuuden haasteissa on näkyvissä paljon yhtäläisyyksiä. Perheiden elinolot ja vanhemmuuteen kasvun edellytykset ovat kaikissa Pohjoismaissa samanlaisessa muutosprosessissa. Pohjoismaissa onkin alettu etsimään monipuolisesti ratkaisuja vanhemmuuden tukemiseen. (Kekkonen – Montonen – Viitala 2011: 22–23, 113.) Familjecenter i Norden – julkaisussa esitellään Pohjoismaista Perhekeskusosaamista. Pohjoismaiden ministerineuvoston puheenjohtajuuskaudellaan vuonna 2011 Suomi edisti meneillään olevaa yhteistyötä sekä korosti jatkuvuuden tärkeyttä pohjoismaiselle yhteistyölle. Tavoitteena oli lisätä kiinnostusta Pohjoismaiden perhekeskuksia kohtaan. Lapsi- ja perhepalveluiden työkäytännöt, toimintatavat sekä toimintakulttuuri ovat jatkuvasti muuttumassa ja asiakas- ja perhekeskeisyyttä painotetaan. Julkaisun mukaan ehkäisevään työhön tarvitaan moniammatillisia yhteistyörakenteita mutta myös rajat ylittävää yhteistyötä eri palvelusektorien välillä, unohtamatta myös kansalaisjärjestöjen kanssa tehtävää yhteistyötä. (Välimäki 2011:7.)

Tällä hetkellä perhekeskukset ovat vakiinnuttamassa ja kehittämässä toimintaansa, joten tämä opinnäytetyö on ajankohtainen ja tarpeellinen. Työssä korostuu asiakaslähtöisyys, joka on merkittävä osa myös nykyisiä perhehankkeita. Vaikka tämä opinnäytetyö kohdistui yhteen perhekeskukseen, on jokainen paikallistason arviointi- ja kehittämistyö tärkeää kokonaisuuksienkin kehittämisen näkökulmasta. Kekkonen ym. muistut-

tavat, että on tärkeää kerätä ja saada tietoa lasten ja vanhempien kokemuksista ja näkemyksistä perhekeskuksia kohtaan. Parannusehdotukset ovat keskeinen osa kehitettävässä perhekeskustoimintaa. (Kekkonen ym. 2011: 114.) Perhekeskustoimintamallin uutuus näkyy myös kartoittaessani aikaisempaa tieteellistä tutkimustietoa perhekeskustyöstä, joka on vielä toistaiseksi vähäistä. Sen sijaan erilaisia alueellisia että paikallisia hankkeita ja niihin liittyviä loppuraportteja sekä erilaisia opinnäytetöitä perhekeskustyöstä on tehty viime vuosina enemmän.

Ruotsi toimi edelläkävijänä perhekeskustoiminnassa, sillä sen perusta luotiin jo 1970-luvulla. Perhekeskusten määrä lähti kuitenkin nousuun vasta 1990-luvulla. Suomessa ja Norjassa perhekeskusten kehittäminen käynnistyi 2000-luvun alkupuolella ja myöhemmin myös Tanska, Islanti ja Grönlanti ovat kiinnostuneet perhekeskusmallista. (Halme - Kekkonen - Perälä 2012: 15–16.) Seuraavassa luvussa tarkastelen Suomessa perhekeskustoimintaan merkittävästi vaikuttanutta PERHE-hanketta.

2.1 PERHE-hanke

PERHE-hankkeessa käynnistettiin perhekeskusten toimintaa 30 kuntahankkeessa vuosina 2005–2007. Näihin kuului lähes sata kuntaa. PERHE-hankkeen eli Perhepalvelujen kumppanuushankkeen yksi päätavoite oli vahvistaa vanhemmuutta ja lisätä perheiden hyvinvointia. Tätä kautta tavoitteena on edistää myös lasten hyvinvointia ja ehkäistä ongelmien syntymistä muuttamalla peruspalvelujen toimintakulttuuria. Perhekeskustoiminnan kehittäminen-loppuraportissa painotetaan, että perhekeskuksen tärkeä toimintaperiaate on vertaistoiminnan ja yhteisöllisyyden edistäminen. Kehittämisen keskiössä onkin ollut vanhemmuuden ja parisuhteen vahvistaminen, perheiden osallisuuden tukeminen peruspalveluissa sekä paikallisten toimijoiden kumppanuus. Perheet, asiakastyön ammattilaiset, järjestöt ja seurakunnat ovat kaikki olleet perhekeskuksen kehittäjiä. Tämä lähestymistapa antoi PERHE-hankkeelle oman erityispiirteen, jolla se poikkesi monista muista palvelurakenteen uudistamiseen pyrkivistä hankkeista. (Viitala – Kekkonen – Paavola 2008: 11, 20.)

PERHE-hankkeen myötä perhekeskuksen kehittämisprosessi käynnistyi valtakunnallisten tavoitteiden mukaisesti ja uudenlainen toimintakulttuuri kunnissa on kehittymässä (Viitala ym. 2008: 11). Hankkeeseen perehtyminen on antanut minulle yleistä käsitystä perhekeskuksista ja niiden kehittämisestä mutta myös tietoisuutta siitä ajattelutavasta joka ohjaa perhekeskusten toimintaa.

Perhekeskusten kehittämistyö on jatkuvaa ja ajankohtaista tutkimustietoa tarvitaan. Jokainen paikallistasollakin tapahtuva arviointi-, tutkimus- ja kehittämistyö on arvokasta perhekeskusten tulevaisuuden kannalta. Viitala ynnä muut painottavatkin, että vaikka PERHE-hankkeen aikana luotiin perhekeskuksen toimintakonsepti ja muun muassa työkäytäntöjä edistettiin, näiden jatkotyöstämistä tarvitaan. (Viitala ym. 2008: 43.)

PERHE-hanke olikin opinnäytetyössäni tärkeä suunnannäyttäjä myös hankkeen aikana nousseiden haasteiden näkökulmasta. Viitalan ynnä muiden mukaan merkittävimpinä haasteina perhekeskustyössä ovat muun muassa jo syntyneiden hyvien käytäntöjen levittämisen ja juurruttaminen, lapsen ja perheen elämänkaareen liittyvät ns. siirtymävaiheet ja niitä tukevien käytäntöjen luominen sekä lapsi- ja perhepalvelujen ammatillisen osaamisen haaste ja osaamisen uudistaminen (Viitala ym. 2008: 43). Kehittäessä toimintaa, tarvitaan arviointia nykyisistä käytänteistä ja niiden sopivuudesta kohderyhmille. Tässä työssä parhaan näkökulman asiaan voi antaa asiakkaat itse, eli perheet.

2.2 Katsaus perhekeskusideologiaan

Perhekeskusideologia perustuu ajatukseen, että lapsen hyvinvoinnilla ja vanhempien voimavaroilla on tiivis yhteys. Toiminnan lähtökohtana nähdään, että vanhemmuutta ja vanhempana toimimista vahvistamalla voidaan edistää parhaiten myös lapsen hyvinvointia ja terveyttä. Yhteisenä tavoitteena on lapsen suotuisan kasvun ja kehityksen mahdollistaminen ja perheen arjen tukeminen. (Halme ym. 2012: 15.)

Käytännössä perhekeskustoiminta vaihtelee Suomessa kunnittain, mutta pääsääntöisesti kyse on matalan kynnyksen peruspalvelusta, joka kokoaa yhteen lapsiperheiden hyvinvointia ja terveyttä edistävät ja ongelmia ehkäisevät varhaisen tuen palvelut ja kolmannen sektorin toimijat. (Halme ym. 2012: 15.) Helmisen mukaan kyse on moniammatillisesta työstä paikallistasolla, missä esimerkiksi kunta, järjestöt ja seurakunta tekevät yhteistyötä perheiden kasvatustehtävää ja hyvinvointia edistäen. (Helminen 2006: 64). Yhteistä pohjoismaisessa perhekeskustoiminnassa on yhteistyön organisointi lapsiperheiden peruspalveluissa. Se perustuu näkemykseen kumuloituvasta hyvinvoinnista, jossa keskeiset hyvinvointipalvelut toimivat tiiviissä yhteistyössä ja luovat mahdollisuuksia eri alojen ammattilaisten sekä perheiden väliselle vuorovaikutukselle. Suomessa kuitenkin kansalaisjärjestöt ja seurakunnat osallistuvat perhekeskusten toimintaan aktiivisemmin kuin muissa pohjoismaissa. (Viitala ym. 2008: 23.)

Perhekeskus nähdään uutena tapana ideoida ja kehittää perhepalveluita. Perhekeskus onkin nykyaikainen tapa tukea lapsiperheiden arkea ja järjestää lapsiperheiden palveluja monialaisesti, hallinnonalat ylittävästi, yhdessä muun muassa kolmannen sektorin kanssa. Monialaisuuden ja yhteistyön tavoitteena niin johtamisessa, asiakastyössä kuin palvelujen yhteistoiminnassa, on edesauttaa painopisteen siirtymistä korjaavista palveluista edistävään ja ehkäisevään palveluun. (Halme - Kekkonen - Perälä 2012: 15.) Helmisen mukaan olennaisena osana on, että palveluiden tarjonnassa perheille painottuu asiakaslähtöisyys, moniammatillisuus, vertaistoiminta sekä erilaisia mahdollisuuksia etsivä periaate. (Helminen 2006: 64 - 65) Toisin sanoen perhekeskustoiminnan tavoitteena on edistää lasten ja nuorten terveyttä ja hyvinvointia tukemalla vanhemmuutta. Tämän lisäksi tavoitteena on luoda sekä lasten että vanhempien osallisuutta ja vertaistukea vahvistavia toimintatapoja. Tehtävänä on tarjota kaikille avoin matalan kynnyksen kohtaamispaikka sekä luoda toimivat poikkihallinnolliset moniasiantuntijuuden rakenteet lapsiperheiden palveluihin.

Perhekeskukseen kuuluvat pääsääntöisesti äitiys- ja lastenneuvola, varhaiskasvatus, koulu sekä varhaisen tuen ja perhetyön paikalliset palvelut. Osa perhekeskuksen palveluverkostoa ovat myös järjestöjen ja seurakunnan lapsiperheille järjestämä toiminta. Perhekeskuksessa hyödynnetään lapsi- ja perhelähtöisiä työ- ja toimintakäytäntöjä. Lapsi- ja perhelähtöisiä käytäntöjä ovat mm. perhevalmennusmalli, kotikäyntityö, perhetyö, vanhempien vertaisryhmät ja perhekahvilatoiminta. Näiden tavoitteena on auttaa samassa elämänvaiheessa eläviä pikkulapsiperheitä solmimaan sosiaalisia verkostoja ja toimimaan toisilleen vertaistukena. Lapsen odotus ja syntymä, lapsen hoitaminen kotona, päivähoidon aloitus, esiopetukseen siirtyminen ja koulun aloitus sekä aamu- ja iltapäivätoiminnan järjestäminen ovat tilanteita, joissa moniammatillisesti toimiva perhekeskus auttaa perheitä heidän arjessaan. Perhekeskuksessa ammattilaisten työskentelyä ohjaa kunnioittava, vanhempia, vanhemmuutta sekä lasta ja lapsuutta arvostava työote. Työn tavoitteena on vahvistaa vanhempien kykyä ja taitoja toimia lastensa kanssa. (Viitala ym. 2008: 3.)

Perhekeskustoiminta Suomessa on vielä tuore toimintamalli ja toiminnan tutkimiselle sekä kehittämiselle on tilausta muun muassa toiminnan vakiinnuttamisen näkökulmasta. Tällä hetkellä ei ole tarkkoja lukuja siitä kuinka paljon kunnat käyttävät perhekeskusekologiaa perhetyössä, mutta perhekeskustoiminnan voi nähdä entistä vahvemmin osana tulevaisuuden perhetyötä.

3 Lapsiperheiden hyvinvointi

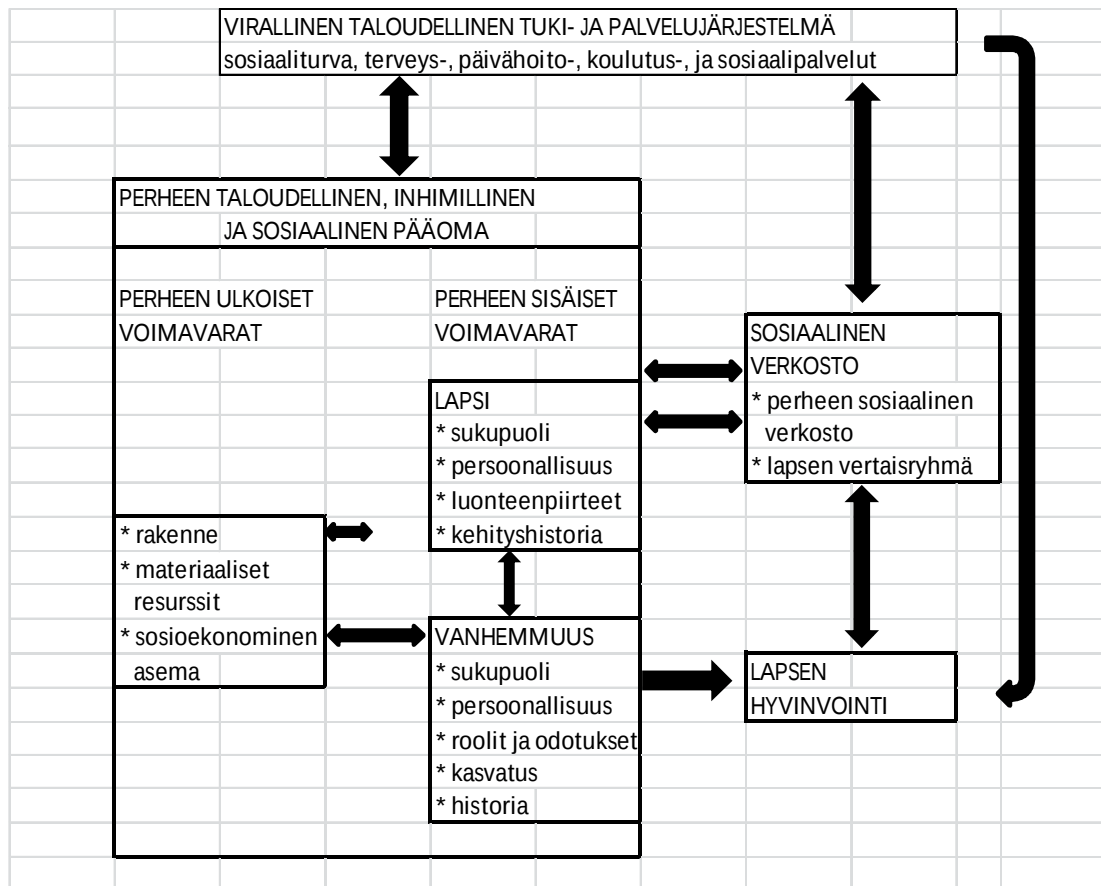
Nykyisin yhä merkittävemmän roolin on saanut koetun hyvinvoinnin tutkiminen. Tiedot taloudellisesta hyvinvoinnista eivät enää riitä, vaan tarvitaan tietoa yksilöiden hyvinvointikokemuksista ja siitä, miten ihmiset todella tuntevat ja voivat. Saaren (2010: 49–51) mukaan hyvinvointivaltioilla on suuri vaikutus lisätä niin resurssipohjaista kuin koetua hyvinvointia. Oleellista kuitenkin on kuinka hyvinvointivaltio muutetaan mitattavaksi suureeksi. Sosiaalimenojen suhde bruttokansantuotteeseen on osoittautunut huonoksi mittariksi, sillä se ei mittaa hyvinvointivaltion laajuutta ja toimivuutta. Kysymys onkin enemmän luottamuksesta, instituutioiden toimivuudesta sekä luotettavuudesta.

Hyvinvointi syntyy arjessa ja osallistuminen puolestaan toteutuu paikallisissa ympäristöissä, kuten kunnissa ja niiden palveluissa. Törrönen (2001: 58) määrittelee hyvinvoinnin yhteiskunnalliseksi osallisuudeksi, jolloin ihmisillä on mahdollisuus tyydyttää fyysiset, henkiset ja sosiaaliset tarpeensa. Hyvinvoinnilla tavoitellaan kehitystä parempaan, pyritään vähentämään kurjuutta mutta samalla pyritään yhteistä hyvää etsivään ja tulevaisuuden visioita rakentavaan suuntaan. Uusimmassa teoksessaan Törrönen (2012: 36) kuitenkin muistuttaa, että hyvinvoinnin tutkiminen on monimutkaista kaikkine ulottuvuuksineen. Tieteellisen hyvinvoinnin tutkimuksessa kyse on tutkimuksen rajauksesta ja hyvinvoinnin osa-alueiden tarkastelusta.

Erik Allardtin (1976: 50) tarveteorian mukaan hyvinvoinnilla on kolme ulottuvuutta; elintaso (having), yhteisyyssuhteet (loving) sekä itsensä toteuttamisen (being) muodot. Näihin sisältyy sekä inhimillisiä tarpeita että yhteiskuntarakenteen ominaisuuksia. Olennaista on yksilöiden käytettävissä olevat resurssit mutta myös tarjolla olevat toimintaympäristöt ja vaikutuskanavat. (Kananoja - Niiranen - Jokiranta 2008: 91.) Vaikka hyvinvointi koostuu näistä kolmesta ulottuvuudesta, on Allardtin tutkimuksen jälkeinen yhteiskuntakehitys tuonut hyvinvointiin myös uusia elementtejä. Tarveteoreettista lähestymistapaa on kritisoitu siitä, että sen lähtökohtana ovat vain ihmisen tarpeet mutta se ei ota huomioon ihmisen mahdollisuuksia toteuttaa näitä tarpeita. Tarveteoreettisen teorian vastapainona onkin syntynyt hyvinvoinnin resurssiteoreettinen ajattelu. (Törrönen 2012: 34)

Törrönen (2012: 11, 34–35) määrittelee hyvinvoinnin resurssiteoreettista ajattelua, jossa lähtökohtana ovat juuri ihmisen mahdollisuudet toteuttaa hyvinvointia olemassa olevilla resursseilla tietyssä yhteiskunnallisessa tilanteessa. Tätä hyvinvointiteoriaa edustaa myös Pierre Bourdeumin pääomakeskustelu, jossa Bourdeum jakaa hyvinvoinnin resurssit taloudelliseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen pääomaan. Nykyisin resurssi näkökulmaa on laajennettu siten että ihmisen resurssien tarkastelu ei yksin riitä, vaan ihminen halutaan nähdä myös aktiivisena toimijana joka voi vaikuttaa omalla toiminnallaan tilanteeseen. Sosiaalityön tutkija Pauli Niemelä on nimittänyt tätä osallisuus- ja toimintateoreettiseksi ajatteluksi. Tällöin Allardtin kolmeen tarvetoriaan ulottavuuteen lisätään vielä tekemisen tai työn (doing) -ulottuvuus. Ihminen nähdään subjektina toimijana, joka yhdessä muiden kanssa toimii järjestäytyneesti tai spontaanisti. Tämän jatkumona on syntynyt vielä se käsitys, että ihmisen toimintaa ei ymmärretä vain päämäärättömänä toimintana, vaan ihmisen toiminta nähdään internationaalisen eli tavoitteellisenä. Tavoitteellisuus lähtee ihmisen omista motiiveista ja ohjaa siten toimintaa. Tätä näkökulmaa edustaa lähinnä sosiaalipsykologinen ihmisen toiminnan tulkitseminen, jossa tarkastellaan ihmisten toiminnan motiiveja. (Törrönen 2012: 35.)

Tässä opinnäytetyössä keskeisenä osana hyvinvointia on myös voimavara-käsite. Voimavaralla viitataan tässä sekä perheenjäsenten että koko perhesysteemin taloudellisiin ja toiminnallisiin resursseihin, joilla perheet rakentavat hyvinvointiaan. (ks.kuvio 1) Lasten ja perheen hyvinvointi on yhteydessä ulkoisiin tekijöihin, kuten toimeentuloon ja asumiseen, mutta yhtälailla myös perheen sisäisiin prosesseihin ja dynamiikkaan, kuten vuorovaikutukseen ja vanhemmuuteen. Perheen yleinen hyvinvointi ja toimintavalmius edellyttävät siis riittäviä sisäisiä ja ulkoisia voimavaroja. Riittävien voimavarojen puuttuessa tai epäsuotuisten tekijöiden vaikutuksesta, riskit perheen hyvinvoinnin suhteen kasvavat. (Broberg 2010: 44–45; Forssén - Laine - Tähtinen, 2002: 88–89.)



Kuvio 1. (Forssén, Katja - Laine, Kaarina - Tähtinen, Juhani 2002)

Perheiden voimavaroihin liittyy puolestaan läheisesti voimaantumisen-käsite (empowerment), joka on keskeisenä muun muassa Maahisessa tehtävässä ennaltaehkäisevässä perhetyössä. Voimaantuminen liitetäänkin ihmisten omien voimavarojen vahvistumiseen sekä mahdollisuuksiin selviytyä erilaisista tilanteista. Tästä kerron tarkemmin luvussa 4.2 Perhelähtöisyys ja voimaantuminen.

3.1 Lapsiperheiden hyvinvointiin liittyviä uhkakuvia

Lapsiperheiden hyvinvoinnin ennakoitavuus alkoi muuttua 1990-luvun laman myötä, jolloin perheiden eriarvoistuminen lisääntyi. Epätasainen talouskasvu ja varakkaiden muuta väestöä suotuisampi tulokehitys kasvattivat tuloeroja sekä suhteellista köyhyyttä. Tämän lisäksi 1990-luvulla perheiden palveluja ja perhepoliittisia tulonsiirtoja heikennettiin, kun taas lapsiperheiden toimeentulovaikeudet ja avuntarve kasvoivat. Tämän lisäksi individualistiset arvot ovat säilyneet ja vahvistuneet 1990-luvulta 2000-luvulle saakka. Tavallisten kansalaisten puheissa onkin yhä enemmän alettu kaivata kilpailun vastapainoksi yhteisöllisyyttä ja turvaa. (Törrönen 2012: 19–21.)

Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksella tehdyn tutkimuksen mukaan perheiden hyvinvointia heikentävä tekijä suomalaisessa nyky-yhteiskunnassa on tuloerojen kasvamisen ohella köyhyyden lisääntyminen. Lapsiperheissä köyhyyden riskiä lisäävät vanhempien alhainen koulutustaso, pitkäaikainen työttömyys ja perheiden hajoaminen. Moision (2010: 185) mukaan köyhyysasteet vaihtelevat paljon eri elämänvaiheessa olevien kotitalouksien välillä. Esimerkiksi perheen pään työttömyys nostaa köyhyysriskiä jopa 50–90 prosenttiin. Tähän vaikuttaa kuitenkin paljon se, saako perheen pää perus- vai ansioturvaa sekä onko kyseessä yksinhuoltaja vai pariskunta.

Alaikäisten lasten vanhempien kokema huoli jaksamisesta onkin yhä yleisempää. Huolen taustalla vaikuttaa monia asioita liittyen muun muassa toimeentuloon, työkuormitukseen, parisuhteeseen tai omaan terveyteen. Suurin osa lapsiperheistä on keskituloluokkaa, mutta reilun kymmenen vuoden sisällä tuloerot ovat kasvaneet. Alaikäisten määrä pienituloisissa perheissä on kasvanut voimakkaasti, alle kolmivuotiaiden määrä jopa nelinkertaistunut ja yksinhuoltajaperheistä joka neljäs on pienituloinen. Yksinhuoltajien taloudellinen ahdinko näkyykin sekä toimeentulon että lastensuojelun piirissä. (Bardy 2009: 237–238, Lammi-Taskula - Karvonen - Ahlström 2009: 11–16.)

Helmisen (2006: 19) mukaan lapsiperheiden osalta huomio onkin yhä enemmän kiinnittynyt absoluuttisen köyhyyden sijasta suhteellisen köyhyyteen. Tämä tarkoittaa kotitalouksien tulojen tarkastelua kotitalouksien keskimääräiseen tulotasoon. Tällöin köyhiksi määrittyvät ne perheet jotka jäävät köyhyysrajan alapuolelle. Nykyisin puhutaan usein köyhyyden sijasta huono-osaisuudesta sekä syrjäytymisestä. Sundin muistuttaa kuitenkin, että mikäli huono-osaisuus liitetään johonkin ihmisryhmään, ei sen perusteella voi tehdä johtopäätöksiä jonkin tietyn ihmisen huono-osaisuudesta. (Sund 2005: 41–42). Perheen pitkään jatkuneet tai toistuvat taloudelliset hankaluudet sekä niihin liittyvät muut ongelmat vaikuttavat perheen lapsiin ja nuoriin. Huono-osaisuus koetaan usein tunnetasolla, luottamuksen, tasapainon ja turvallisuuden järkkymisenä. Tämä tärkeää huomioida, sillä vastaavat kokemukset voivat peilautua lapsen tai nuoren aikuisuuteen johtavaan kehitykseen. (Helminen 2006:19, 25.) Iivonen muistuttaakin, että köyhyys on aina uhka lapsen hyvinvoinnille, kasvuille ja kehitykselle, sillä lapsiperheköyhyydellä on laaja-alaiset aineelliset sosiaaliset, ja psyykkiset vaikutukset lapsen elämään. Esimerkiksi lapsena koettu köyhyys vaikuttaa kielteisesti lapsen osallisuuden kokemuksiin ja vaikuttaa terveys- ja hyvinvointikäyttäytymiseen. Taloudellisesti vaikeassa tilanteessa olevan perheen lapset kantavat myös huolta perheen taloustilanteesta, mutta yhtälailla

köyhyys on myös merkittävä uhka vanhemmuuden voimavaroille ja jaksamiselle. (Iivonen 2011: 3-8.)

Suomalaisen perhepolitiikan tehtävä on turvata lapsiperheiden hyvinvointia, muun muassa säätelemällä kustannusjakoa lapsiperheiden ja lapsettomien välillä. Yhtäläillä sillä on tavoite myös tasoittaa yhteiskuntaluokkien toimeentuloa ja yleistä hyvinvointia, että perheillä olisi samanarvoiset mahdollisuudet elämässä. (Lainila 2010: 54.) Tästäkin huolimatta suomalaisten suhteellinen köyhyys vaihtelee eri elinvaiheessa olevien perheiden välillä. Sosioekonomisen aseman on todettu olevan verrannollinen suhteelliseen köyhyyteen. Suomen tuloerojen kasvu selittyy osin myös poliittisilla tekijöillä, joiden seurauksena tulonsiirtojärjestelmä ja verotus tasaavat aikaisempaa vähemmän tuloeroja. (Moisio 2010: 193.)

Suomalaisen väestön eriarvoistumisen näkyy myös palvelujärjestelmän muutoksena. Törrösen (2012: 26) mukaan tämä koskee ennen kaikkea palvelujärjestelmän ja tulonsiirtojen suhdetta, jolloin työmarkkinoihin liittyvät etuudet jakavat väestöä sisä- ja ulkopuolisiin. Tästä esimerkkinä toimii työterveyshuolto ja perusterveydenhuolto. Toisin sanoen työmarkkinoiden ulkopuolelle jäävät syrjäytyvät helpommin niin terveydellisesti kuin taloudellisesti.

Taloudellisten huolten ohella toinen perheiden ja lasten hyvinvoinnin heikkenemiseen vaikuttava tekijä on alkoholi. Vanhempien päihdeongelmaan voi liittyä myös väkivaltaa, puutteita lapsista huolehtimisessa tai kaltoin kohtelua. Myös satunnainen runsas päihteiden käyttö voi aiheuttaa sen, että lapsi altistuu vaaratilanteille, turvattomuudelle tai laiminlyönnille. (Bardy 2009: 237–238, Lammi-Taskula - Karvonen - Ahlström 2009: 11–16.) Hyvinvoinnin sijaan onkin alettu puhua myös lapsuuden pahoinvoinnista, joka on noussut keskeisemmäksi huolenpuheeksi 2000-luvun sosiaalityössä. Erityisen huolestuttavaa on, että lasten pahoinvointi voi nykyisin koskea ketä vain, sosiaaliekonomisesta asemasta riippumatta. Pahoinvoinnin kasvua onkin pidetty viime aikoina yhtenä lähtökohtana niin hallinnollisissa kuin poliittisissa kehitysprojekteissa ja -hankkeissa. Forsberg ja Ritala-Koskinen peräänkuuluttavat entistä kriittisempää tarkastelua ja arviointia lasten pahoinvoinnista omana ilmiönään. (Forsberg - Ritala-Koskinen 2010: 47–48.)

Perheiden elämäntilanteet muuttuvat lapsen odotuksen, syntymän ja varhaisen kasvun ja kehityksen myötä. Pienten lasten perheissä vanhemmat etsivät vanhemmuuden roo-

liaan ja heillä voi olla erilaisia paineita työelämän ja lasten hoidon yhteensovittamisessa. Toimiva parisuhde, vanhemmuuden pysyvyys ja vastuullisuus lisäävät hyvinvointia. Lapsuudessa luodaan perusta lapsen kasvuun ja kehitykselle, jonka tukipilareina vanhemmat toimivat. Perhe-elämän ytimessä ovat hyvinvointia tuottavat ja ylläpitävät tunne- ja hoivasuhteet. Sekä ansiotyö että perhe-elämä vaativat aikaa mutta myös henkisiä ja fyysisiä voimavaroja. (Hyvönen 2004: 54,55) Koettuun hyvinvointiin vaikuttaakin pitkälti tasapainon tunne, jolloin aikaa ja voimia riittää molempiin elämän osa-alueisiin. Vastaavasti työn ja perheen yhteensovittamisen ongelmat ovat usein perheen riski hyvinvoinnille. (Hakulinen-Viitanen - Pelkonen 2009: 152)

Väestörakenteen muutos, palvelutarpeen kasvu ja kuntien rahoitusongelmat ovat osaltaan pakottaneet kehittämään ja uudistamaan kunta- ja palvelurakennetta väestön hyvinvoinnin turvaamiseksi. Sosiaali- ja terveydenhuollossa myös lapsiperheiden palvelujen tarve on muuttunut, esimerkiksi työn ja perheen yhteensovittamiseksi. Seuraavaksi syvennynkin tarkastelemaan näitä tuen tarpeita suhteessa tarjolla olevaan apuun ja tukeen.

3.2 Perheiden tuen tarve

Kokonaisuudessaan lasten ja nuorten keskimääräinen hyvinvointi ja terveys ovat Suomessa lisääntyneet mutta samanaikaisesti korjaavat palvelut ovat kuormittuneet entistä enemmän ja nopeammassa tahdissa. Törrösen mukaan tiedot viittaavat siihen että ongelmat ovat kasautuneet pienemmälle joukolle ja palvelujärjestelmän toiminnassa on suuria eroja kuntien välillä. (Törrönen 2012: 27–29.) Muun muassa perhekeskukset ovat Suomessa tällä hetkellä hyvin kuntakohtaisia. Tällöin myös palveluiden tarjonnassa voi katsoa olevan isoakin vaihtelua paikkakuntien välillä. Hyvösen (2004: 54) mukaan suurimpia muutoksia on tapahtunut nimenomaan perheiden verkostoissa, kasvatustavastuussa, perhekeskeisyydessä sekä elämänrytmissä. Perheiltä puuttuu usein kokonaan tukiverkostot ja kasvatustavastuu onkin siirtynyt osaltaan yhteiskunnalle, kun kasvatukseen liittyvä tieto ei enää siirry sukupolvelta toiselle.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos julkaisi vuonna 2011 raportin osana laajaa Lasten- ja perheiden palvelut ja niiden johtaminen – tutkimushanketta, jonka tarkoituksena on edistää lasten ja perheiden terveyttä ja hyvinvointia. Raportti antaa tietoa lasten terveydestä, lasten ja perheiden palvelujen tarpeesta, saatavuudesta, käytöstä ja järjestämisestä sekä palvelujen laadusta vanhempien näkökulmasta. Tarkastelussa ovat

nimenomaan kunnan lasten ja perheiden palvelut, kuten lastenneuvola, päivähoito, kouluterveydenhuolto, esiopetus sekä perusopetuksen alku. Kysely on suunnattu alle 9-vuotiaiden lasten äideille ja isille. Tulosten mukaan keskimäärin vanhemmat kokivat perheiden palvelut hyväksi, mutta palveluiden tärkeimmäksi kehittämisen osa-alueeksi nousi erityispalvelujen saatavuus, henkilökunnan määrä ja sen pysyvyys sekä palveluiden yksilöllisyys kaikissa toimintaympäristöissä. Myös vanhempien osallisuuden kokemusta palvelujärjestelmässä tulisi vahvistaa entisestään. Vanhemman osallisuuden ja voimavarojen vahvistaminen on kuitenkin merkittävä osa ennaltaehkäisevää työtä. (Perälä - Salonen - Halme - Nykänen 2011: 80, 86.)

Perälän ynnä muiden tutkimuksessa vanhempien huolet liittyivät lapseen tai vanhempana toimimiseen. Lapseen liittyvistä keskeisimpänä nousivat huolet lapsen fyysisestä terveydestä, psykososiaalisesta kehityksestä ja terveydestä, sosiaalisista suhteista sekä tunne-elämään liittyvistä asioista. Vanhempana toimimisessa huolestutti muun muassa omaan jaksaminen ja vanhemmuuden taidot. Perheen tilanteeseen liittyvät tavallisimmat huolenaiheet olivat parisuhdeongelmat, taloudelliset vaikeudet sekä työttömyys. (Perälä, ym. 2011: 37) Väestöliiton perhepoliittisessa ohjelmassa korostetaan, että erityisesti alle kolmivuotiaiden lasten vanhemmat tarvitsevat lisää tukea työn ja perhe-elämän yhdistämiseen. Tarvittaisiinkin nykyistä joustavampia mahdollisuuksia lastenhoitojärjestelyihin, mikä toisi enemmän aikaa myös vanhemmille ja parisuhteelle. Joustavat lastenhoitojärjestelyt, avoimet päiväkodit kotona lapsiaan hoitaville, osapäivähoito päiväkodeissa sekä vaihtelevien työaikojen parempi huomioiminen päivähoidossa helpottaisivat pienten lasten vanhempien työn ja perhe-elämän yhteensovittamista. (Hjerpe - Hiila 2007: 50–51)

Perheille suunnattuja palveluita sekä perheiden tarpeita tarkastellut Hannele Vesterlin (2007:1) kuvaa pro gradu-tutkielmassaan millaista apua perheet kaipaavat pienten lasten perheissä sekä kuinka perheet ovat saamansa tuen kokeneet. Tuloksista ilmenee, että keskeisiä perhe-elämään vaikuttavia tekijöitä olivat perheiden sosiaalinen verkosto, toimeentulo sekä yleensä hyvinvointiin vaikuttavat asiat. Perhe-elämää kuormittavia tekijöitä taas ovat kasvatukseen ja hoitoon liittyvät ongelmat sekä muun muassa tukiverkoston puuttuminen. Vanhempien näkemyksenä tulevaisuuden arvoksi nousikin elämän turvallisuus ja ennakoitavuus perheen elämässä. Myös omaan jaksamiseen ja parisuhteen laatuun kaivattiin parannusta. Vesterlinin (2007: 38–41) mukaan ryhmätoimintaan osallistuminen antoi vanhemmille hyvän vertaistuen mahdollisuuden, jossa perheille avautui uusia keskustelukanavia. Vertaistuen merkitys korostui niillä perheillä

joilla ei ollut tukiverkostoa. Ryhmätoiminnan merkitys korostui myös siksi, että se mahdollisti ammattihenkilöstön avun ja ohjauksen muun muassa kasvatukseen ja kehitykseen liittyvissä asioissa.

Perheiden avun ja tuen tarpeiden vaihtelevan pienistä murheista suurempiin arjen haasteisiin. Perheiden valmius käyttää palveluita mutta samalla tarve käyttää niitä on kasvanut. Useat kuntapalvelut toimivat edelleen hyvin ja vastaavat käyttäjien tarpeita, mutta osaltaan tarjonta ei vastaa kysyntää. Tällöin usein asiat kasautuvat tai jäävät hoitamatta. Yksityinen palvelusektori on nopea vaihtoehto julkisen rinnalla mutta pienituloisille se ei ole aina toteutettavissa oleva vaihtoehto. Perhetyön tulisi kuitenkin voida auttaa myös perheitä, joissa kaivataan apua muun muassa arjen organisointiongelmiin tai erilaisiin kasvatuspulmiin. Jotta vanhemmat voivat arvioida itse tilanteita ja hakea apua, on huolehdittava siitä, että pienten lasten vanhemmille on tarjolla apua, esimerkiksi kotipalvelua. (Törrönen 2012: 29.) Pietilä-Hellan (2006: 72–73) mukaan perhekeskusten tarjoamat palvelut toimivat normaaliutta korostavana, koska palveluista puuttuu asiakkaan erityisyyden ja ongelman leima. Vaikka jokaisen lapsiperheiden ajoittaiset pulmat tunnustetaankin, voidaan nykyisin yhä harvemmin tarjota lapsiperheille palveluja vanhemmuuden vahvistamisen tueksi. Näissä tilanteissa olisi kuitenkin tärkeää yhdessä huolestuneen vanhemman kanssa etsiä erilaisia tuki- ja palvelumuotoja.

3.3 Yhteenveto lapsiperheiden hyvinvoinnista

Hyvinvointi käsittää ihmisen osallisena yhteiskunnan jäsenenä, jossa hän voi toteuttaa fyysisiä, henkisiä ja sosiaalisia tarpeita. Tästä näkökulmasta ymmärrän Allardtin hyvinvoinnin tarveteorian osa-alueiden having, loving ja being-käsitteiden lisäksi hyvinvoinnin koostuvan myös doing-ulottuvuudesta. Tässä työssä käsitänkin hyvinvoinnin jo aiemmin mainitsemaani toiminta- ja resurssiteoreettiseen ajatukseen, jossa ihminen on sekä aktiivinen että tavoitteellinen toimija ja jota ohjaa joko tiedostetut tai tiedostamattomat motiivit. (ks. Kananoja ym. 2008: 91; Törrönen 2012: 35.)

Tarkasteltaessa nimenomaan lapsiperheiden hyvinvointia, on tässä työssä keskeisenä hyvinvoinnin perustana voimavara-käsite, jolla viitataan sekä perheenjäsenten että koko perhesysteemin taloudellisiin ja toiminnallisiin resursseihin. Näiden resurssien, kuten toimeentulon ja vuorovaikutuksen avulla perheet rakentavat hyvinvointiaan. Toisin riskit perheen hyvinvoinnin suhteen lisääntyvät merkittävästi voimavarojen ehtyessä tai epäsuotuisten tekijöiden vaikuttaessa liian kauan. Toisin sanoen perheen hyvin-

voinnin tekijöitä ovat taloudellinen, vakaa tilanne, läheiset ja turvalliset ihmissuhteet, perheen avoin kommunikaatio, perheenjäsenten kyky huomioida muiden tarpeet sekä joustavuus eri tilanteissa. Sen sijaan taloudelliset ongelmat, jatkuvasti muuttuvat tai turvattomat ihmissuhteet, impulsiivinen elämäntyyli sekä yleinen ihmissuhteiden toimimattomuus lisäävät riskejä perheen hyvinvoinnille.

1990-laman seuraukset ovat jo osoittaneet kuinka kauaskantoisia seurauksia lapsiperheiden taloudellisilla vaikeuksilla on. Muun muassa tuloerojen saamiseksi kuriin on tärkeää verotuksen keinoin sekä lisäämällä perheille suunnattuja tulonsiirtoja ehkäistä näitä ongelmia tulevaisuudessa. (ks. Lammi-Taskula, Salmi 2010: 211) Törrönen (2012: 174) muistuttaa, että vaikka sosiaalipalveluiden ja järjestöjen tarjoama ennaltaehkäisevä perhetyö ei korvaa tunnetasoltaan sukuyhteisöjen sosiaalisia suhteita, ovat ne tärkeä tuki perheille, joiden omat verkostot ja sosiaalinen tuki ovat vähäisiä tai jos perhe on esimerkiksi pienituloinen.

4 Perhekeskuksen perhetyö

Perhetyön asiakkaana oleva perhe käsitteenä on moninainen, samoin kuin perheiden elämäntilanteet. Yleensä perheestä puhutaan kun siihen kuuluu yksi tai useampi vanhempi ja lapsi, joilla on emotionaalinen suhde ja jotka jakavat yhteisen kodin. Perheet ovat kuitenkin usein moninaisempia. Nykyisin ydinperheen sijasta voidaan puhua myös sateenkaariperheistä, monikulttuurisista perheistä tai lapsettomista perheistä. Perhetyössä työntekijän onkin toiminnassaan huomioitava tämä perheiden perheen rakenne, suhteet monimuotoisuus sekä tieto jokaisen toimijan oikeuksista ja velvollisuuksista. Perhetyössä työntekijän onkin toiminnassaan huomioitava tämä perheiden monimuotoisuus sekä tieto jokaisen toimijan oikeuksista ja velvollisuuksista. (Järvinen, Lankinen, Taajamo ja Veistilä 2007: 12–13) Tässä opinnäytetyössä sana lapsiperhe tarkoittaa perhettä jossa odotetaan lasta tai lapsi on alle kouluikäinen. Lisäksi perheissä voi asua myös eri-ikäisiä sisarusia.

Puhuttaessa perhetyöstä voidaan todeta sen olevan vielä osin muodoiltaan ja toimintatavoiltaan jäsentymätöntä, mutta pääsääntöisesti sen katsotaan olevan työtä perheiden parissa. Perhetyö voi olla ohjaavaa perhetyötä, avohuollollista perhetyötä, avotyötä, toiminnallista avotyötä, tehostettua perhetyötä, perhetukityötä ja perheen yhdistettyä hoitoa. Perhetyöstä tai perhetyöntekijöistä voidaankin puhua monessa eri yhteydessä. (Reijonen 2005: 3.)

Myöskään lainsäädännössä ei ole selkeää kuvaa siitä, mitkä säädökset perhetyötä koskevat tai miten perhetyötä määritetään. Lastensuojelulaissa (2.§/13.4.2007/417) puhutaan lapsen kasvuolojen turvaamisesta ja niihin puuttumisesta sekä huoltajien tukemisesta kasvatuksessa, mikäli se on lapsen kasvun ja kehityksen kannalta tarpeen. Perhetyö onkin määritelty lastensuojelulaissa yhdeksi avohuollon tukitoimeksi. Sosiaalihuoltolaissa (1., 17., 20.–21. §/17.9.1982/710) mainitaan taas yksityisen henkilön, perheen tai sosiaalisen turvallisuuden ja toimintakyvyn edistämisestä ja ylläpitämisestä sosiaalipalvelujen avulla. Sosiaalihuoltolaissa puhutaan siis sosiaalipalveluista, jotka voidaan määrittää perhetyön osa-alueeksi. Lasten päivähoitolaki (1. §/19.1.1973/36) takaa oikeuden päiväkotihoidon, perhepäivähoitoon, leikkitoimintaan tai muuhun vastaavaan päivähoitotoimintaan. Päivähoitolaissa ei puhuta perhetyöstä lainkaan, mutta mainitaan kotikasvatuksen tukeminen, minkä voi mieltää yhdeksi perhetyön osa-alueeksi. Perhe-työssä on paljon epämääräisiä käsitteitä sekä toimintatapojen että – menetelmien saralla. (Uusimäki 2005: 19–20) Perhekeskustoiminnasta ei ole

säädetty erikseen lakia mutta sen toiminta perustuu 2000-luvulla säädettyihin asetukseen neuvola-, koulu- ja opiskeluterveyden huollosta (2009), lastensuojelulakiin (2007) sekä varhaiskasvatussuunnitelman perusteisiin (2003/2005). (Järvinen - Lankinen - Taajamo - Veistilä - Virolainen 2012: 92.)

Kokonaisuudessaan perhetyö liittyy laajempaan perhepolitiikkaan, jolla luodaan lain- säädännöllistä ja materiaalista tukea perheiden hyvinvoinnille. Suomalaisen perhepolitiikan tavoitteena on luoda lapsille turvallinen kasvuympäristö sekä turvata aineelliset ja henkiset mahdollisuudet vanhemmille synnyttää ja kasvattaa lapsia. Käytännössä tämä tarkoittaa vanhemmuuden ja perheen yhtenäisyyden tukemista. Perheyhteisö onkin tärkeä yhteiskunnan perusyksikkö, jossa sen jäsenille tarjotaan kiinteisiin ihmissuhteisiin perustuvaa huolenpitoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006/12.) Perhekeskus Maahisen perhetyön tarkoitus on toimia pääosin ennaltaehkäisevästi, perheille avoimena palveluna. Toisin sanoen perhetyötä tehdään myös lastensuojelun tarvetta ennaltaehkäisevänä toimintana, jolloin kohderyhmänä ovat kaikki kuntalaiset ja palveluiden piiriin pääsemisen kynnys on matala.

4.1 Ehkäisevä perhetyö

Määriteltäessä ehkäisevää perhetyötä, on sen pääasiallisena tavoitteena ylläpitää hyvinvointia perheessä mutta myös ehkäistä riskejä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa. Työssä painottuu tuki jo hyvin varhaisessa vaiheessa, kun mahdollinen ongelma tai pulma on vielä pieni. Ehkäisevää tukea saa hyödyntää myös perheet, jotka eivät ole lastensuojelun asiakkuudessa. Perhekeskuksien perhetyö on monialaista ehkäisevää perhetyötä, joiden tavoitteena on edistää lasten ja perheiden hyvinvointia ja terveyttä. (Järvinen ym. 2012: 73.)

Hyvinvoinnin perusta on lapsiperheiden arjessa, jolloin perheet tarvitsevat tuekseen erilaisia verkostoja ja turvallisen ympäristön. Haapio, Koski, Koski ja Paavilainen (2009: 41–42.) korostavat, että yhteiskunnan tuki ja kolmannen sektorin toiminta tukevat perheitä selviytymään arjessa paremmin. Valtio pyrkii takaamaan jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle samanlaiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Perheiden tuen tarpeet kuitenkin vaihtelevat suuresti, jolloin virallisen järjestelmän rinnalla yhteiskunnan ja erilaisten järjestöjen ja liittojen toiminta on merkittävä osa lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemisessa. Jo aiemmin esitellyn PERHE-hankkeen myötä luotiin perhekeskustöön malli, jonka tavoitteena oli vahvistaa vanhemmuutta, turvata perheiden ja lasten hyvinvointia

sekä ehkäistä ongelmien syntymistä muuttamalla peruspalveluiden toimintakulttuuria. Perhekeskustyö onkin luonut kuntiin varhaisen tuen ja hyvinvoinnin perusrakenteita ja malleja. Perhe-hankkeen myötä monissa kaupungissa ja kunnassa on kehitelty perheyön uusia yhteistyömuotoja. (Haapio ym. 2009: 41–42.)

Espoon Perhekeskus-projektissa vuonna 2006 kehitettiin toimintaa, jossa tavoitteena oli nimenomaan kehittää ja vahvistaa ehkäisevää työtä, vertaistukea sekä moniammatillisia ja vanhemmuutta korostavia menetelmiä. Hankkeessa mukana olleet asuinalueen eri toimijat suunnittelivat alueen lapsiperheille suunnattuja toimintoja ja palveluita. Hankkeen myötä lapsiperheiden kanssa toimijat tutustuivat toisiinsa, toimintaa kehitettiin ja jalostettiin yhdessä sekä yhteistyö tiivistyi. Erityisesti kehitettiin perhekeskus ajattelua ja toimintatapaa. (Pietilä-Hella - Viinikka 2006: 30–31.) Perhekeskustoiminnan kehittämisessä onkin pyritty korostamaan lasten ja koko perheiden hyvinvointia ja terveyttä edistävää ja varhaista tukea tarjoavaa rakennetta. Keskeinen ajatus on, että vanhempien, ammattilaisten ja muiden toimijoiden asiantuntijuus ja osaaminen yhdistyisivät kaikkia osapuolia hyödyttävällä tavalla. Tavoitteena on vastata lapsiperheiden muuttuneisiin palvelutarpeisiin lähellä perheiden arkea (ks. s.14). Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa perheiden osallisuuden lisäämistä ja sitä kautta myös vanhempien omien voimavarojen vahvistamista. Näin voidaan myös kasvattaa lapsen kasvua tukevaa verkostoa. (Halme - Kekkonen - Perälä 2012: 17, 55.)

4.2 Perhelähtöisyys ja voimaantuminen

Sosiaali- ja terveystieteiden yleinen ohjaava periaate on asiakaslähtöisyys, aivan kuten perhekeskustyössäkin. Tällöin perhetyössä perheet, niin aikuiset kuin lapset, nähdään asiakkaina itsenäisinä ja aktiivisina toimijoina, jolloin työtä voidaan tarkastella perhelähtöisesti, aikuislähtöisesti tai lapsilähtöisesti. Asiakaslähtöisyys on olennainen osa tämän työn näkökulmaa mutta ennaltaehkäisevän perhekeskustyön keskiössä puhutaan myös perhe- ja lapsilähtöisestä sekä perhekeskeisestä työskentelystä.

Perhekeskeisyys ja perhelähtöisyys nähdään usein synonyymeina. Perhetyössä erityisen tärkeää on näkökulma, jossa perheenjäsenet määrittelevät voimavarojaan ja tarpeitaan sekä asettavat itse tavoitteita. Toisin sanoen perheet ovat osallisia toiminnassa. Perheen tukemiseen suunnatut toimenpiteet (interventiot) vaikuttavat aina lapseen, samoin kuin lapseen kohdennetut toimet vaikuttavat koko perheeseen. Perhekeskeisyydessä nähdään, että vain lapseen kohdistuvat toimenpiteet eivät aina riitä,

esimerkiksi lastensuojeluasioissa. Perhetyössä yksi ensisijainen tehtävä on edistää perheiden kykyä käyttää hyväksi ammattilaisten palveluja. Kullakin perheellä on yksilöllisiä tarpeita ja niihin pyritään etsimään yhdessä ratkaisua perheenjäsenten kanssa. Asiantuntemus on siis sekä asiakkailta että työntekijällä. (Vilén – Seppänen – Tapio – Toivanen 2010: 27–29.)

Perhekeskeinen kehys korostaa, että lapsi ei erotu asiakastilanteissa yksilöinä, vaan hänet ja hänen ongelmansa nähdään vahvasti perheen osana. Näin ollen lapsen ja perheen etu nähdään erottamattomina ja samanarvoisina. (Forsberg 1998: 251.) Toimintana perhekeskeisyys tarkoittaa kokonaiskuvan luomista perheestä, perheen elämäntilanteesta sekä ympäristöstä. Perhelähtöisessä työssä toiminta on aina edennyt perheen huomioon ottamisessa pidemmälle kuin perhekeskeisessä. Perhelähtöisessä edellytetäänkin perheen ja työntekijän tasavertaisuutta, perheen ottamista mukaan keskusteluun ja päätöksentekoon. Tällöin perhe ja sen jäsenet ovat oman tilanteensa ja arkensa asiantuntijoita mutta työntekijä puolestaan on työprosessin asiantuntija. Toisin sanoen työntekijät toimivat perheen kumppaneina. (Järvinen ym. 2012: 18) Kumppanuus on perhelähtöisyyden peruseriaatteita. Kumppanuus (partnership) käsitteellä pyritään selittämään työntekijän ja asiakkaan välistä suhdetta, jolloin se nähdään yhteistyönä perheenjäsenten kanssa jossa korostuvat todellinen yhteistyö sekä jaettu asiantuntijuus. Kumppanuus toteutuu parhaiten dialogisuuden avulla, jolloin työntekijä hyväksyy myös asiakkaan ajatuksia, tietoa ja taitoa. Dialogissa työntekijä pyrkii löytämään vastauksia yhdessä asiakkaan kanssa arvostelun sijaan. Dialogisessa vuorovaikutuksessa keskeistä on tasa-arvoisuus, jolloin asiakkaat tuntevat itsensä tasa-arvoisiksi keskustelukumppaneiksi. (Vilén ym. 2008: 198–200, Haapio ym. 2009: 56.)

Pesonen (2006: 160–161) korostaa, että auttaja voi vaikuttaa asiakkaan kokemukseen hyväksymisen syntymisestä. Hyväksytyksi tulemisen kokemus puolestaan vahvistaa sisäisen voiman tunteen syntymistä. Voiman tunne vahvistuu sellaisissa yhteyksissä joissa ihminen kokee ilmapiirin turvalliseksi, asemansa tasa-arvoiseksi ja itsensä hyväksytyksi. Siitonen puhuu (1999: 76) positiivisen latauksen merkityksestä jossa lopputuotoksena ovat ihmisen sisäisen voiman tunne ja voimaantuminen (empowerment). Voimaantumisessa onkin pyrkimys auttaa ihmistä löytämään omat voimavaransa sekä tukea ihmistä ottamaan vastuu omasta kasvusta. Voimaantumisessa haasteellista puolestaan on se, että se lähtee ihmisestä itsestään, jolloin voimaa ei voi toiselle antaa. Tällöin niin mahdollisuudet kuin haasteellisuus on siinä, että toimintaympäristön olosuhteet ovat merkityksellisiä ja voimaantuminen voi olla jossain tietyssä

ympäristössä todennäköisempää kuin toisessa. Tällöin muun muassa asiakastyössä on työntekijöiden ammattitaidolla merkittävä rooli. Eirola (2006: 24) painottaa, että käsitteellä *empowerment* voidaan tarkoittaa prosessia, tavoiteltua lopputulosta tai molempia, sekä yksilöiden että ryhmien näkökulmasta.

Yhteenvedona voidaan todeta, että nykyisin perhetyö on yhä enemmän moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kesken. Moniasiantuntijuudesta ja perhelähtöisyydestä voidaan nähdä muotoutuvan kumppanuus ammatillisena työorientaationa. Eri sektoreiden ja ammattiryhmien yhteistyöstä ja yhteistyörakenteista puhuttaessa käsitteet moniammatillisuus, monitoimijaisuus ja verkostotyö ovat yleisessä käytössä. (Järvinen ym. 2012: 93.) Kumppanuus saa siis aikaan moniasiantuntijuutta, jossa eri ammattiryhmien ammatillisuus ja osaaminen sekä muiden toimijoiden osaaminen luo yhteistä asiantuntijuutta. Kumppanuus yhteisöllisyyden rakentamisena korostaa perheiden osallisuutta toimintaan, sen toteuttamiseen ja kehittämiseen. Perheiden osallisuutta korostava näkökulma korostaa myös perheen omaa asiantuntijuutta itseään koskevissa asioissa. (Vilén – Seppänen – Tapio – Toivanen 2010: 208.) Osallisuuden merkityksestä sekä toteutumisesta perhetyössä tarkemmin luvussa 5.2.

Tässä työssä voimaantuminen, josta on käytetty Suomessa myös sanaa valtaistuminen (*empowerment*) on keskeinen osa ennaltaehkäisevän perhetyön ajatusta. Tässä se ymmärretään omien voimavarojen löytämisenä ja elämänhallinta-ajatteluna, jossa taas oleellista on millaisia tavoitteita yksilöt itselleen tietoisesti ja tiedostamatta asettavat. Elämänhallinta onkin kehämäinen prosessi, jota aikaisemmat kokemukset ja tapahtumat vaikuttavat myöhempien vaiheiden toteutumiseen. Se sisältääkin elämän eri osa-alueita, kuten perhetilanteen, terveyden, työn, asumisen ja sosiaalisen aseman. (ks. Eirola 2003: 24–25.)

5 Asiakslähtöinen kehittäminen

Asiakslähtöisyys on paitsi tapa ymmärtää asiakkuuden ideaa ja asiakkaiden tarpeita palveluiden perustana mutta yhtälailla myös sitä, miten organisaation kykenee muuttamaan toimintatapojaan näiden asiakastarpeiden tyydyttämiseksi (Stenvall - Virtanen 2012: 173). Perhekeskukset ovat erilainen tapa tarjota erilaisia perheen palveluita. Kuten aiemmin totesin, perhekeskus nähdään pääsääntöisesti käsitteellisenä apuvälineenä ideoidessa ja kehittäessä perhepalveluita. Olennaista on, että palveluiden tarjonnassa perheille painottuu asiakslähtöisyys, moniammatillisuus, vertaistoiminta sekä erilaisia mahdollisuuksia etsivä periaate. Nykyisin yhä enemmän sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisessä korostetaan asiakslähtöisyyttä ja asiakkaan omaa osallistumista. Asiakkaan asemaa on jo vahvistettu lainsäädännöllä, mutta jatkuvaa kehittämistä tarvitaan. Perhepalvelujen kehittämisessä lapsi- ja perhelähtöisyys ovatkin tärkeitä periaatteita ja perheiden kanssa tehtävän työn tavoitteena on perheitä osallistava ja voimavaraistava yhteistyö. Perheiden omaa osallisuutta ja omatoimisuutta pitää kannustaa. Yhteistyössä lähdetään liikkeelle perheiden omista tarpeista ja tavallisesta arjesta. Kun puhutaan osallisuudesta, perheiden toivomuksia ja mielipidettä kuunnellaan mutta yhtälailla vanhemmat ovat mukana myös palvelujen kehittämisessä. Stenvallin ja Virtasen (2012: 166–167) mukaan asiakslähtöisessä työskentelyssä on otettava huomioon myös asiakkaiden vaihteleva kyky osallistumiseen, jolloin muun muassa heikommissa asemassa olevien näkökulmat tulee turvata. Huomioitavaa onkin, että sosiaali- ja terveydenhuollossa yleensä palveluiden käyttäjät eivät ole homogeeninen ryhmä, vaan palveluita käyttävien asiakkaiden tarpeet ja osallistumisen mahdollisuudet vaihtelevat paljon.

Tässä työssä asiakslähtöisyys on keskeisenä osana työn metodologisessa valinnassa sekä kehittämis ehdotusten luomisessa. Bikva-menetelmän mukaisesti lähtökohtana tässä ovat asiakkaiden näkemykset. Osallisuutta ja sen toteutumista sen sijaan tarkastellaan Maahisessa tehtävän perhetyön näkökulmasta. Asiakslähtöisyys ja osallisuus ovatkin käsitteinä keskeisenä osana perhekeskusideologiaa. Osallisuus käsitteenä on kuitenkin vaikea, koska se voi olla sekä tavoite että keino. Käsite on hyväksytty yleisellä tasolla, mutta kun puhe koskee keinoja, joilla osallisuuden kokemusta tuotetaan asiakkaalle, on hyvä tarkastella asiaa tarkemmin. Onko niin, että hyvä, empaattinen ja kokenut työntekijä tietää mitä asiakkaat tarvitsevat? Mihin siinä tapauksessa osallisuutta tarvitaan tai miten se voidaan todentaa? Tästä tarkemmin seuraavassa luvussa.

5.1 Asiakkaan osallisuus

Toikon ja Rantasen mukaan osallisuuden käsitettä voidaan pitää jokseenkin paradoksaalisena, sillä osallistumista tukevia menetelmiä ja työtapoja usein sovelletaan. Käsite korostaa toimijoiden subjektiutta, eli kun henkilö osallistuu johonkin, mutta osaltaan käsitteeseen liittyy ulkoapäin vaikuttamista sekä objektivointia, eli joku osallistaa toimijaa. Mikäli osallistava toiminta lähtee ulkopuolisesta aloitteesta, on itse toiminnan edettävä osallistujien omilla ehdoilla sekä toimijoiden asettamaan suuntaan. Tällöin osallistamisen katsotaan johtavan omaehtoiseen osallistumiseen. Osallistamisen ja osallistumisen käsitteet liittyvät siis läheisesti toisiinsa, vaikka niillä on käsitteinä kuitenkin selkeä ero. Toikko ja Rantanen katsovat osallistamisen tarjoavan mahdollisuuksien, kun taas osallistuminen on enemmän mahdollisuuksien hyödyntämistä. (Toikko - Rantanen 2009: 89–90.) Kilpeläinen ja Salo-Laaka ovat määritelleet osallisuuden olevan osallistumista vaativampaa, sillä siinä myös vaikutetaan omakohtaisella sitoutumisella sekä otetaan vastuuta päätöksistä ja niiden seurauksista. Osallisuutta voidaan katsoa myös sen valtakäsitteen avulla, jolloin kyse on vallan rakenteista ja sen jakautumisesta. Toisin sanoen siitä, kuka päätökset tekee. Osallisuuden tikapuu-mallin luoneen Sherry R. Arnsteinin perusajatus on ollut, että osallisuus on todellista vain silloin kun siihen liittyy valtaa vaikuttaa prosessin kulkuun. (Arnstein 1969: 216; Kilpeläinen - Salo-Laaka 2012: 305.)

Suomessa perhekeskustoiminnan yhtenä keskeisenä tavoitteena on lasten ja perheiden osallisuuden lisääminen ja sitä kautta äitien ja isien omia voimavaroja vahvistaminen, lapsen kasvua tukevien yhteisöjen synnyttäminen sekä perheiden integroituminen entistä vahvemmin yhteiskuntaan. Tehokkaimmin perheiden syrjäytymistä ehkäistäänkin juuri yhteisöllisyyttä lisäämällä sekä perheiden osallisuutta vahvistamalla. (Halme, Kekkonen ja Perälä 2012: 16–17.) Maahisessa osallisuus nousee keskeiseksi muun muassa siinä, että perheet halutaan mukaan suunnittelemaan ja kehittämään toimintaa. Maahisen asiakaslähtöistä osallistamista halutaan korostaa yhteisökokouksissa, jossa suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa toimintaa, palveluita sekä pelisääntöjä. Tarvittaessa asiakkaan, eli perheen kanssa luodaan yhdessä oma toimintasuunnitelma, jonka laatimisessa perheet itse ovat merkittävässä roolissa. Heinon (2000: 36) mukaan ammattilaisten keskuudessa osallisuus kytkeytyy osaltaan siihen, miten työskentelysuunnitelma perheiden kanssa tehdään ja miten sen tavoitteet määritellään. Osallisuus puhe onkin pitkälti osa aloittamisvaihetta, eli se millä tavalla perhe tai perheenjäsenet osallistuvat toimintaan, neuvotteluihin sekä miten kunkin tulkintoja käy-

tään työskentelyn pohjana. (Heino 2000: 36.) Halme ynnä muuta korostavatkin että palveluiden tuloksellisuuden kannalta oleellista on se, kuinka vanhemmat ja perheet kohdataan palveluissa. Esimerkiksi saavatko vanhemmat aidosti äänensä kuuluville ja voivatko he vaikuttaa riittävästi palvelujen sisältöön? (Halme, ym. 2012: 17.)

Osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuudet tulevat konkreettiseksi silloin kun asiakas on tekemisissä palvelujärjestelmän kanssa. Nykyisen teknologian on nähty edistävän asiakkaan osallisuutta itseään koskeissa asioissa, mutta myös rajoittavan sitä. Teknologia onkin mahdollistanut kansalaisille helpomman tavan lähestyä viranomaisia, esimerkiksi palautteenannossa. Yhtenä syynä tähän on nähty olevan se, että teknologia-avusteiset toimintamallit etäännyttävät viranomaiset fyysisistä vallanpitäjistä kasvotomiksi toimijoiksi. Todellisuudessa kansalaisten osallisuus kuitenkin todentuu esimerkiksi asiakaspalautetilanteessa jos heidän antamat palautteet vaikuttavat tuleviin päätöksiin. Kilpeläinen ja Salo-Laaka toteavat, että hyvin usein tutkiminen ja kehittäminen ovat konventionaalista, eli ammattilaisten tarpeista ja toiveista lähtevää kehittämistä. Vaikka alun perin pyrkimyksenä olisikin tarkastella palveluita asiakasnäkökulmasta, on tieto usein asiantuntijoiden valikoimaa. Asiakkuuden kokemus ja ymmärrys on kuitenkin sosiaalityössä, sen käytännöissä ja kehittämisessä ensiarvoisen tärkeää. (Kilpeläinen - Salo-Laaka 2012: 311–314.)

Teorian pohjalta voidaan todeta osallisuuden olevan pitkälti kokemuksellista. Miten sitten arvioidaan tai lisätään sellaista, mikä on kokemuksellista? Ja onko asiakkaan osallisuus palveluissa sama kuin tyytyväisyys palveluihin? Kokemuksellisuutensa takia sen arviointi ulkoapäin on oikeastaan mahdotonta muulla tavoin kuin kysymällä ihmiseltä itseltään. Toikon ja Rantasen (2009: 90) mukaan asiakkaiden, työntekijöiden ja sidosryhmien osallistaminen tuo monenlaista hyötyä kehittämistoiminnassa. Tärkeimpien sidosryhmien vetämistä mukaan suunnitteluun ja päätöksentekoon heti alkuvaiheessa, pidetään tuloksellisuuden yhtenä ehtona. Asiakaslähtöisessä Bikva-arviointimallissa asiakkaiden osallistuminen on perusteltu sillä, että asiakkaalla on tietoa, josta julkinen sektori voi hyötyä kehittäessään toimintaansa (Krogstrup 2004: 7).

5.2 Lapsiperheen osallisuuden tarkastelua

Sirviö (2006) on väitöskirjassaan kuvannut lapsiperheiden terveyden edistämistä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden näkemystä lapsiperheiden osallisuudesta terveyden edistämisen toiminnassa. Tutkimuksessa lapsiperheiden osallisuutta jäsen-

netään sekä perheen terveyden ja osallistumisen kuvausten tarkastellulla mutta tarkastelemalla myös työntekijöiden toimintatapoja joilla perheiden osallisuutta huomioidaan. Sirviön mukaan yksilön aktiivisen roolin korostuminen sekä vastuun lisääntyminen velvoittaa ja oikeuttaa asiakasta osallisuuteen oman terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi. Toisaalta taas usein asiakkaan osallisuuden muotoa määrittää työntekijä, jolloin asiakkaan valmius osallisuuteen ja autonomisuuteen voi jäädä huomiotta. Työntekijän tiedostetut ja tiedottamattomat periaatteet, eettiset ratkaisut sekä käsitys perheestä ohjaa osaltaan vuorovaikutusta asiakkaan kanssa joko asiakaslähtöiseen, asiantuntija keskeiseen tai asiakkaan kanssa yhteistoiminnalliseen, eli osallisuutta vahvistavaan toimintaan. (Sirviö 2006: 47.)

Tutkimuksen mukaan asiakkaiden osallisuuden merkitys tiedostetaan mutta pääsääntöisesti asiakastilanteissa korostuu asiantuntijalähtöinen ja -keskeinen toiminta. Sirviön tutkimuksessa asiakkaan osallisuus ilmeni neljällä tasolla; mukanaolon, osatoimijuuden, sitoutumisen sekä vastuunoton tasolla. Vanhemman osallisuutta tuetaan muun muassa osoittamalla hyväksyntää sekä antamalla positiivista palautetta perheen tekemissä ratkaisuissa lapsen kasvatukseen liittyen. Toisaalta taas osallisuutta estää erityisesti se kun työntekijä keskittyy pelkästään lapseen. Tällöin vanhemmat voivat kokea heidän asiantuntijuuden sivuutettavan. (Sirviö 2006: 109–110, 129.)

Työntekijät eivät arvioineet omaa toimintaansa säännöllisesti mutta myös asiakkaan osallistuminen toiminnan arviointiin oli harvinaista. Työntekijät saattoivat toimia ilman selkeästi tiedotettua tavoitetta. Sirviö muistuttaakin, että jos asiakkaat eivät tiedä mikä on palvelun tavoite, eivät he välttämättä tiedä miten voi vaikuttaa. Yksilölliset tavoitteet ja tietoinen kehittäminen mahdollistaa toiminnan jatkuvan arvioinnin sekä vahvistaa asiakkaan osallisuutta. Tutkimus korostaa, että asiakkaan näkökulma toimintaan on aina laadun kehittämisen lähtökohta. (Sirviö 2006: 130–133, 137–138.)

5.3 Asiakaslähtöisyys osana opinnäytetyötä

Arvioitaessa asiakaslähtöisyyttä tässä työssä, sen peruslähtökohtana on toiminnan organisointi asiakkaan tarpeista käsin. Asiakas nähdään osallistuvana ja aktiivisena toimijana Maahisen palveluissa, niiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija yhdessä työntekijän kanssa, mikä tekee palveluprosessista tasaveroiseen kumppanuuteen perustuvan. Asiakaslähtöisyyteen voidaan kiinteästi liittää myös osallisuuden käsite. Tässä työssä osallisuus ilmenee pitkälti ulkoapäin tul-

leesta aloitteesta mutta itse toiminnan tavoitteena on asiakkaan omaehtoinen osallistuminen ja toiminta.

Arvioitaessa osallisuutta nousee keskeiseen rooliin kokemuksellinen osallisuus. Kun tavoitteena on tutkia osallisuuden kokemusta, on tässä perusteltua kysyä asiaa ihmiseltä itseltään. Tässä työssä yhtenä lähtökohtana on nimenomaan asiakkaiden osallisuus, heidän näkemysten ja kokemusten kuuleminen. Kehittämisenäkökulmasta katsottuna pidin tärkeänä myös eri sidosryhmien osallistamista mukaan, jolloin myös heillä oli mahdollisuus pohtia ja keskustella asiakkaiden nostamista asioista.

6 Työelämän yhteistyökumppanina Perhekeskus Maahinen

Järvenpään kaupungin lasten- ja nuorten palvelualueeseen kuuluvia toimintamuotoja pienten lasten perheille toteutetaan Perhekeskus Maahisessa. Maahisessa toimivat neuvola, avoin päivähoito, vertais- ja järjestötoiminta perheille sekä erityistyöntekijöiden palvelut tarvittaessa (esimerkiksi erityislastentarhanopettaja, perhetyöntekijä, terapeutit). Avoimet tilat ovat kaikkien perheiden vapaassa käytössä Maahisen aukioloaikoina. Tässä työssä avoimet tilat käsittävät sekä Maahisen pihapiirin leluineen että sisätilan joka on tarkoitettu vain avoimen toiminnan käyttäjille. Avoin tila sisällä käsittää leikkihuoneen leluineen ja varusteineen sekä samassa tilassa olevan keittiön.

Kaikki järvenpääläiset lapsiperheet ja lasten elämässä mukana olevat aikuiset ovat tervetulleita Maahiseen. Järvenpään kaupungin lasten ja perheiden kanssa työtä tekevät ovat aina Maahisen konsultoitavissa. Samassa rakennuksessa toimiminen helpottaa tiedonkulkua ja yhteistyötä, mutta myös perheiden on helpompaa saavuttaa oleelliset palvelut kun ne toimivat saman katon alla. Maahisen toiminnanohjaajien yhteistyökumppaneina toimivat tarvittaessa muun muassa terveydenhoitajat, perhepalveluiden psykologit ja fysio- ja toimintaterapeutit.

6.1 Maahisen palvelut

Maahisessa perhetyö on ehkäisevää, lapsen kasvua ja kehitystä tukevaa toimintaa. Työ voi kohdentua joko koko perheeseen tai esimerkiksi suoraan vanhempaan. Tällä hetkellä perhetyötä on hyvin monenlaista. Erilaiset ammattilaisvetoiset vertaistukiryhmät, esim. yksinhuoltajien ryhmä, kokoontuu kerran kuukaudessa. Lisäksi Maahisessa toimii lastensuojelun perheiden naistenryhmä, jossa ohjaajina toimi seurakunnan aluepappi, intensiiviperhetyöntekijä sekä Maahisen tiimivastaava. Maahisessa toimii myös Äimä ry:n (äidit irti synnytyksen jälkeisestä masennuksesta) vertaisryhmä, jossa ohjaajina ovat vertaistukiohjaaja sekä seurakunnan diakoni. (Paatero 14.3.2012)

Maahisen toimintaan kuuluvat 2-vuotiaiden ja 3-5-vuotiaiden varhaiskasvatuskerhot. Sen lisäksi on tarjolla avointa toimintaa sekä Maahisessa että Juhani Ahon leikkipuitossa. Kevään 2011 aikana valmistui uusi pihapuisto myös Närekadulle Järvenpäähän. Avoimeen toimintaan perheet voivat osallistua vapaasti omien mieltymystensä mukaan (esim. musiikki-, askartelu- ja liikunnalliset toimintahetket). Esimerkkinä Maahisen

avoimesta toiminnasta on vauvaperheille suunnattu "Nalliaiset"-ryhmä, joka toimii perhekahvila periaatteella. (Perhekeskus maahinen 2012.)

Perhevalmennus on Maahisessa suunnattu pääasiassa esikoistaan odottaville perheille, mutta usein myös uusioperheet osallistuvat toimintaan. Perhevalmennus koostuu moniammatillisesta työryhmästä, johon kuuluu perheterapeutti, psykologi, fysioterapeutti, hammashoitaja sekä seurakunnan työntekijä. Valmennus alkaa jo äidin raskausaikana, jolloin käydään läpi muun muassa synnytystä, vauvan ensihoitoa sekä varhaista vuorovaikutusta. Valmennuksessa myös käydään myös läpi mitä tapahtuu, kun perheeseen tulee vauva. Vauvan syntymisen jälkeen valmennuksessa puolestaan aiheina ovat muun muassa päivähoito, parisuhdeilta, sekä äitien ja isien iltat. (Paatero 14.3.2012)

Maahisessa toimii erikseen vanhempainohjaus, jolloin perheet saavat erikseen lähteen neuvolanterveydenhoitajilta tai perhepalveluiden perheterapeuteilta, eli perhepalvelusta. Vanhempainohjaus on suoraan perheeseen kohdistuvaa tukevaa ja ohjaavaa toimintaa, joka toteutetaan perheen kotona tai perheen käynneillä Maahisessa. Myös puhelinkeskustelut tapaamisten välillä ovat mahdollisia. Toiminnanohjaaja on aina yhteydessä perheeseen ja kartoittaa heti alussa perheen tilanteen ja tarpeet sekä sopii perheen kanssa tapaamisista. Ohjaus voi olla muun muassa vauvan ja vanhemman vuorovaikutusta tukevaa, perheen arjen käytännön sujuvuutta lisäävää, kasvatuskysymyksiin vastaavaa ja siinä onnistumiseen tukevaa. Tuen tarve vaihtelee perheen tarpeen mukaan. Esimerkiksi masentuneiden äitien ohjauksessa keskitytään enimmäkseen äidin ja vauvan vuorovaikutussuhteen tukemiseen ja äidin aktivoimiseen. Toiminnanohjaaja tekee tarvittaessa äidille henkilökohtaisen liikuntasuunnitelman ja toteuttaa sitä esimerkiksi lähtemällä konkreettisesti äidin ja vauvan kanssa lenkille. Samalla voi puhella kuulumisia. Joitakin äitejä lapsineen on haettu joko kävellen tai jopa ihan taksilla mukaan Maahisen toimintaan, jos äidin on vaikeaa lähteä itsenäisesti kotoaan, esimerkiksi väsymyksen tai masennuksen vuoksi. (Paatero 14.3.2012)

Maahisessa toimii myös eri järjestöjen ylläpitämää toimintaa. Tällaisesta pienryhmätoiminnasta mainittakoon esimerkkinä Mannerheimin lastensuojeluliiton koulutusohjelman mukaisesti toimiva Vahvuutta vanhemmuuteen -perheryhmät. Osa toiminnanohjaajista, terveydenhoitaja sekä lastensuojelun perhetyön perheohjaaja on koulutettu perheryhmäohjaajiksi. Ryhmät on suunnattu vauvaperheille ja sen tavoite on varhaisenvuorovaikutuksen tukeminen ja vahvan kiintymyssuhteen rakentumisen tukemi-

nen vauvan ja vanhempien välille. Lisäksi perhetyöksi voidaan lukea Väestöliiton koulutusohjelman mukaiset Tahdolla ja taidolla -parisuhdekurssit. Parisuhdekouluttajina toimii terveydenhoitaja ja Maahisen vastaava ohjaaja. Kurssit on suunnattu pikkulapsiperheen vanhemmille, jotka kokevat tarvitsevansa kevyttä tukea ja päivitystä parisuhteen hyvinvointiin. Myös uusioperheille suunnatut ryhmät ovat myös tulevaisuudessa mahdollisia. (Paatero 14.3.2012.)

Maahinen tekee jonkin verran yhteistyötä myös lastensuojelun kanssa. Esimerkiksi Maahisen työntekijä voi olla mukana kotikäynneillä, mikäli perheellä on muita kytköksiä Maahiseen. Tästä esimerkkinä tilanne, jossa lapsi osallistuu kerhotoimintaa perheen tukitoimena. Myös silloin, kun perhe on poistumassa lastensuojelun asiakkuudesta, voidaan tehdä lastensuojelun ja perheen kanssa sopimus, että perhe käy säännöllisesti Maahisessa, ikään kuin siirtymävaiheessa "kontrolloimattomasta" kohti itsenäisempää elämää. Tapaamistoiminta Maahisessa toimii myös yhdessä lastensuojelun perhetyön kanssa. Tämä tarkoittaa tilannetta, joissa tarvitaan tuettuja tai valvottuja vaihtoja tai valvottuja tapaamisia perheissä. Valvotut vaihdot ja tapaamiset liittyvät tilanteisiin, joissa vanhemmat eivät jostain syystä voi toimia keskenään, vaan tarvitsevat ulkopuolisen tahon valvomaan lasten tapaamisia tai vaihtoja vanhemmalta toiselle. Näissä mukana ovat mukana pääsääntöisesti lastensuojelun työntekijä, työparinaan yksi Maahisen henkilökunnasta. (Paatero 14.3.2012)

"Maahinen on toimintamalli, joka tarjoaa kasvatuskumppanuutta perheille ja vuorovai-
kutusta samassa elämäntilanteessa olevien lapsiperheiden kesken."

(Perhekeskus Maahinen, Agenda. ks. liite 1)

6.2 Yhteistyö Perhekeskus Maahisen kanssa

Yhteistyö lähti käyntiin yhteydenotollani Perhekeskus Maahisen johtajaan Juha Särkkään. Hän kiinnostui opinnäytetyön tiimoilta tapahtuvasta yhteistyöstä, jonka jälkeen tein karkean esityksen työni ideasta ja tarkoituksesta. Lopullinen tutkimustehtävä muodostui Perhekeskus Maahisen tarpeista mutta myös omasta kiinnostuksestani perhekeskustoimintaa kohtaan.

Maahisen lyhyen historian takia, ei aikaisempaa tarpeita arvioivaa tutkimustyötä ole tehty. Myös valtakunnallisella tasolla perhekeskustyö on osin vakiintumatonta ja tutkimus vielä toistaiseksi vähäistä. Sen sijaan Maahisen oma kehitys nähtiin henkilökun-

nan sisällä prosessina, jossa muun muassa työkuvat ja toimintatavat ovat ajan saatossa selkiytyneet. Tästä näkökulmasta opinnäytetyöni oli ajankohtainen, muun muassa sen toiminnan kehittämisen kannalta. Lähtökohtana oli yhdessä Maahisen eri tahojen kanssa kehittää niitä osa-alueita, jotka arvioitaisiin yhdessä sekä asiakkaiden että toiminnan kannalta hedelmällisemmäksi mutta myös realistisimmaksi toteuttaa.

7 Opinnäytetyön toteutus ja aineiston keruu

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta ja lähtökoh- tana ennen kaikkea on, että tutkija yrittää kartoittaa kentän jossa hän toimii. Tutkimus- menetelmä koostuu niistä tavoista ja käytännöistä, joilla havaintoja kerätään. Menetel- män valintaa ohjaakin se, minkälaista tietoa etsitään ja mistä sitä etsitään. (Hirsjärvi - Remes - Sajajärvi 2007: 176, 178.)

Tässä opinnäytetyössä tutkimusstrategiana käytetään arviointia. Robsonin (2001: 25) mukaan arviointi ja tutkimus viittaavat erillisiin alueisiin, mutta niiden kesken on myös hyödyllistä päällekkäisyyttä. Arviointi vaatiikin harkittua tutkimusasetelmaa sekä ha- vaintoaineiston keräämistä, analyysiä ja tulkintaa. Yksi selkeä ero arvioinnin ja tutki- muksen välillä on se, että tutkimuksen katsotaan pitävän sisällään monenlaisia toimin- toja, kuten selittämistä, kuvaamista ja ymmärtämistä. Arviointi puolestaan pitää sisäl- lään ajatuksen toiminnan arvon määrittämisestä.

Koska tämä työ kohdistuu tarkastelemaan vain yhtä Perhekeskusta ja tuottaa tietoa lähinnä kyseisen organisaation hyödynnettäväksi, voidaan tämän työn katsoa olevan myös tapaustutkimus, eli case-tutkimus. Instituutioiden ja organisaatioiden tapaustut- kimuksessa tutkimusta tehdään esimerkiksi yrityksiin, työpaikkoihin, kouluihin tai mui- hin vastaaviin organisaatioihin. Tutkimuksen kiinnostuksen kohteena voivat olla muun muassa parhaat käytännöt, poliittiset käytännöt ja arviointi, organisaation johto tai or- ganisaation kulttuuri sekä muutosten vaiheet ja niiden sopeuttaminen. (Robson 2002: 181) Tapaustutkimus soveltuukin erittäin hyvin miten ja miksi -kysymysten vastaami- seen (Yin 2009: 18).

7.1 Tutkimustehtävä

Perhekeskusideologian yhtenä lähtökohtana on asiakaslähtöisyys, joka vaikutti tässä opinnäytetyön näkökulman valintaan. Kartoitettuani keskeisempiä arvioinnin ja kehittä- misen osa-alueita Maahisessa, muotoutuivat työlle seuraavat tutkimuskysymykset:

- Mitä perheet palveluilta/toiminnalta hakevat?
- Miten Maahisen pienten lasten perheiden palvelut tukevat perheen hyvinvoin- tia?
- Miten asiakasosallisuus koetaan Maahisessa?

- Millaisia kehitysehdotuksia Maahisessa on vanhempien näkökulmasta?

Työyhteisön puolelta nousi tarve saada tietoa ja mahdollisia kehitysideoita muun muassa avoimeen varhaiskasvatustoimintaan. Olen huomionut tämän kootessani Bikva-haastatteluun ryhmää, että kyseisen palvelun käyttäjiä tulisi myös haastatteluun jalostamaan kyselystä saamaa materiaalia. Maahisen työntekijät kokivat, että avoimen varhaiskasvatuksen puolella on alueita joista kaivataan arviointia, tietoa ja ideoita toimintaan. Tavoitteena on saada vanhemmat aktiivisemmin mukaan kehittämistyöhön.

7.2 Tarveperusteinen arviointi

Perhekeskus Maahisen toiminnalla on selkeä, julkilausuttu tarkoitus. Kiinnostukseni tässä kohdistuu siihen, kuinka hyvin tässä on onnistuttu? Sekä millaisia merkityksiä perheet nimeävät Maahisen palveluista suhteessa perheiden tarpeisiin? Lähtökohtana työssäni on asiakkaiden näkemykset mutta Bikva mahdollisti myös työntekijä- ja johtotason näkökulmien huomioimisen. Arviointeja luokitellaankin monella tavalla, mutta merkittävintä on se, mihin kysymyksiin halutaan vastauksia. Esimerkiksi kun palvelu on jo toiminnassa ja halutaan selvittää missä määrin kohderyhmän tarpeisiin kyetään vastaamaan, puhutaan tarveperusteisesta arvioinnista. Se on tehokas prosessiarvioinnin tai vaikuttavuusarvioinnin tyyppi. (Robson 2001: 77.) Koska työssäni tavoitteena nähdään perheiden hyvinvoinnin tukeminen, on hyvä ymmärtää tavoitteisiin sidotun arviointimallin toiminta-ajatus. Tällöin arvioinnin tekijän haasteena on tehdä käsitteellinen mallinnos arviotavan kohteen päämäärän, tavoitteiden, toimenpiteiden ja oletettujen tulosten loogisista ja syy-vaikutusketjuista. kytköksistä (Virtanen 2007: 106.) Robson (2001: 80) muistuttaakin, että usein voi olla kiusaus saada arviointi kattamaan joukko liian laajoja kysymyksiä, jolloin on riski että mikään niistä ei tule riittävästi käsitellyksi. Onkin suotavampaa, että keskittää huomionsa sekä suunnittelee arvioinnin huolella saaden tietoa juuri avainkysymyksiin.

Arviointisuunnitelmaa laadittaessa teorit, menetelmät, resurssit ja ratkaisut riippuvat toisistaan ja suunnitelma syntyy näiden vuorovaikutuksesta. Arvioinnin tarkoitus määrittää sen, millaisia ovat arviointikysymykset. Teorialla voidaan tarkoittaa monia asioita, mutta arviointikysymyksiä on helpompi kohdentaa, jos tarkastelee teoriaa palvelun taustalla olevien ajatuksien avulla. Ne voivat olla suoria tai epäsuoria oletuksia siitä, miten palvelun oletetaan toimivan. Tässä työssä muun muassa perheiden hyvinvointiin vaikuttava teorialieto oli tärkeässä roolissa jo aineiston koonti vaiheessa. Arviointiky-

symykset määrittävät myös menetelmän, eli sen kuinka arvioinnissa tarvittava tieto hankitaan. Aineiston hankintastrategia viittaa siihen, kuinka arvioinnissa edetään saadaksesi vastauksia kysymyksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että harkittu, tiettyihin periaatteisiin nojaava valikointi on välttämätöntä. Pienimuotoisessakin arvioinnissa on mahdollonta kerätä koko ajan aineistoa kaikesta mahdollisesta asiaan liittyvästä kaikissa tilanteissa. (Robson 2001: 122–124.)

Tässä työssä Bikva-haastattelut nähtiin parhaaksi mahdolliseksi arviointimenetelmäksi. Ryhmähaastattelun tavoitteena oli sekä ryhmästä että avoimesta keskustelusta saatava mahdollinen lisähyöty. Robsonin mukaan uudet oivallukset syntyvät usein ryhmän jäsenten välisessä vuorovaikutuksessa esiin nousevien ideoiden ja ehdotusten kautta. Avoin haastattelu tavoittaa sen sijaan paremmin ihmisten omat käsitykset ja näkemykset heidän tarpeistaan, kuin esimerkiksi pelkät monivalintakysymykset. (Robson 2001: 142, 199.)

7.2.1 Bikva-malli

Suomesta on ollut toistaiseksi haasteellista löytää esimerkkejä siitä, miten sosiaalipuolen asiakkaat osallistuisivat suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen. Asiakkaiden osallistaminen on nähty keskeisenä vastauksena sekä syrjäytymisen että palvelurakenteiden uudistamiseen. Siihen liittyvä tutkimus on kuitenkin ollut vielä vähäistä. (Toikko 2006: 13–18.) Tanskassa on kehitetty asiakaslähtöisyyttä korostava Bikva-menetelmä, joka tulee sanoista ”Brugerinddragelse I KVAlitetsvurdering” eli asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana. Suomessa Bikva-mallia on käytetty vuodesta 2004 lähtien. (Högnabba 2008: 5)

Bikvassa arviointi perustuu asiakaslähtöisyyteen, sillä asiakkaiden rooli on merkittävä. Asiakkaiden rooli onkin olla ”triggers for learning”, eli olla oppimisen aiheuttaja tai käynnistäjä. (Krogstrup 2004: 7.) Bikva-malli on kvalitatiivisesti suuntautunut, sillä se paneutuu syvälle asiaan ja auttaa tekemään vaihtelevia, yksityiskohtaisia ja kokonaisvaltaisia analyysejä. Niiden avulla pyritään lisäämään ymmärrystä siitä miten arviointiin osallistuneet ymmärtävät ja tulkitsevat tilanteensa. Menetelmä voi siis antaa uusia ideoita ja näkökulmia sosiaalityöhön. (Krogstrup 2004: 12.)

Bikvaa voi kuvata kehittämis- ja arviointivälineeksi, josta on hyötyä erityisesti silloin kun halutaan vastauksia tulevaisuuden kysymyksiin, ei niinkään menneisyyden kysymyk-

siin. Tässä tarkoitus on kartoittaa nimenomaan tätä hetkeä sekä luoda uusia toimenpide-ehdotuksia tulevaisuuteen.

7.2.2 Bikvan tavoitteet ja toteutus

Bikvassa oppiminen käynnistyy asiakkaiden ryhmähaastattelulla, jonka tavoitteena on se, että asiakkaat voivat kuvailla ja tulkita omia näkemyksiään valittujen teemojen alta. Tämän jälkeen kuvaukset esitellään muille sidosryhmille, kuten kenttätyöntekijöille ja johdolle. Kenttätyöntekijöiden haastatteluissa halutaan saada selville, kuinka asiakkaiden näkökohdat vaikuttavat taas heidän työhönsä. Kenttätyöntekijöiden työhön usein vaikuttaa keskeisesti myös lainsäädäntö, johtajat ja poliittiset päättäjät. Tällä perustellaan johtajien ja päättäjien osallistamista arviointiin. Johtajille ja päättäjille palautteessa esitellään vain sellainen tieto johon he voivat vaikuttaa ja joihin heillä on toimivaltaa. (Krogstrup 2004: 7-10.)

Tässä tutkimustyössä tarkoitukseni oli Bikva-haastatteluiden avulla tarkastella jo olemassa olevia toimintamalleja sekä vaikuttaa siten myös tulevaan luomalla uusia toimintaehdotuksia. Haastatteluissa käytin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Toisin sanoen loin haastatteluun teemat joiden pohjalta ryhmät keskustelivat. Nauhoitin haastattelut osallistujien suostumuksella sekä ohjasin tarvittaessa keskustelua, mikäli aihe karkasi liikaa tutkittavasta aiheesta. Krogstrupin (2004) mukaan Bikva-mallissa hylätään mahdollisuus tehdä arviointi jostakin yksiselitteisestä näkökulmasta. Malli on niin sanottua responsiivista arviointia, jolle ominaista on huomioida sidosryhmien tulkinnat. Asiakkaat asetetaan arvioinnissa erityisasemaan asiakkaan ja järjestelmän välisen epätasapainon tasaamiseksi. Asiakkaan osallistamisen tavoitteena on haastaa mahdolliset itsestäänselvytykset organisaation johtotasolla mutta myös kenttätyöntekijöiden toimintatavoissa. (Krogstrup 2004: 10.)

Bikva-mallin ihanteena on kaksikehäisen oppiminen, eli se että organisaatio pystyy olemaan avoin asiakkaiden näkökulmille. Organisaation olisi siis kyettävä näkemään asiat monelta kannalta sekä kyseenalaistaa jo olemassa olevia toimintatapoja. Organisaatioiden kyvyt taas vaihtelevat hyvinkin paljon, mikä aiheuttaa sen, että Bikva-malli ei ole ristiriidaton. Arvioitsijan rooli voi olla prosessissa enemmän tai vähemmän aktiivinen. (Krogstrup 2004: 13.) Tässä arviointityössä annan prosessissa saatujen tietojen puhua puolestaan, mutta samalla pyrin edistämään toimintaa kehitysideoinnilla Maahiseen. Arviointityön tekijänä olen huomionut työntekijöiden työhön vaikuttavat ulkoiset

seikat, kuten lainsäädännön. Merkityksellistä tässä on se, että arvioitsija ei lähde mukaan asiakkaiden ja työntekijöiden mahdollisiin epärealistisiin toiveisiin, sillä koko prosessin ajan on huomioitava yhteiskunnan perusrakenteet ja lainsäädäntö. Högnabban (2008: 31) mukaan arvioitsijan on tärkeää pysyä realistisena, vaikka Bikvan tärkeimmät muutoskohdat voivat syntyä siinä vaiheessa kun asiakkaiden näkemykset ja työntekijöiden ajatukset kohtaavat.

Högnabba (2008: 27) muistuttaa kokemuksista jotka ovat osoittaneet, että yksi Bikvan toteutumisen este voi olla kenttätyöntekijöiden varauksellinen suhtautuminen asiakkaiden osallistamiseen. Mikäli osallistamiseen suhtaudutaan huomattavan varauksellisesti Bikvan toteutus edellyttää johdon tukea. Keskustelu ennen Bikvan toteuttamista voi auttaa tässä asiassa. Tärkeää on painottaa sitä, että asiakkaiden palautetta ei pidetä objektiivisena totuutena, vaan heidän subjektiivisena kokemuksena, joka välitetään eteenpäin. Asiakkaiden osallistamisella ei tavoitella sitä, että asiakkaat saavat yksin päättää asioista, vaan että heidän näkemyksensä otetaan mukaan sosiaalityön kehittämisessä.

Myös tässä työssä oli havaittavissa haasteita Bikva-aineiston keräämisvaiheessa. Tässä korostan suunnitelmavaiheen merkitystä. Vaikka itse pyrin huolelliseen suunniteluun ja jaoin tietoa metodeista sekä työni taustasta, niin haastatteluvaiheen alussa huomasin että en ollut onnistunut sitouttamaan omalta osaltani henkilökuntaa riittävästi tähän arviointiprosessiin. Koen, että tässä vähäisellä läsnäololla suunnitteluvaiheessa oli osittainen vaikutus tähän. Työn tekijänä olen kuitenkin koko prosessin ajan antanut informaatiota sekä muistuttanut henkilökuntaa, että kyseessä ei ole yksittäisten ihmisten työskentelyn arvioiminen tai työyhteisön onnistumisen/epäonnistumisen arvioiminen työssään. Lopulta sain Maahisen johdolta tukea työntekijöiden sitouttamisessa tähän työhön. Työni tausta-ajatuksena on nimenomaan se, että itse asiakasosallisuus ei suoraan muuta työkäytäntöjä, vaan yhtä tärkeää on työyhteisön oppiminen. Högnabban (2008: 31) mukaan työyhteisön oppimista pidetään edellytyksenä toiminnan kehittämiseksi ja mahdollisille muutoksille, sillä muutosta voi tapahtua vain silloin kun työyhteisö oppii tutkimaan ja kehittämään omia arvojaan ja työtapojaan. Työn tarkastelun kohde tulee olla tavoittavissa työn tuloksissa, ei niinkään tavoitteiden toteutumisen tarkastelussa. (Högnabba 2008: 31.) Työni tavoitteena on ennen kaikkea yhteinen oppiminen ja sitä kautta kehittäminen yhteistyössä asiakkaiden, henkilökunnan ja johtotason kanssa.

7.3 Bikva-aineiston keruu ja analyysin tekeminen

Aineiston kerääminen lähti liikkeelle keväällä 2012 asiakkaiden ja työntekijöiden osallistamisella. Osallistaminen tapahtui kertomalla työntekijöille työni taustaa, tarkoitusta ja sen myötä mahdollisia hyötyjä Maahiselle. Työntekijöille toimitin myös opinnäytetyön suunnitelman työhöni tutustumista varten. Koska olin ulkopuolinen opinnäytetyön tekijä, tavoitteeni oli saada henkilökunta mukaan Maahisen pienimuotoiseen kehitystoimintaan arvioinnin avulla. Työntekijöiltä sain opinnäytetyöni kannalta myös äärimmäisen tärkeää taustatietoa Maahisesta ja sen tekemästä perhetyöstä.

Johdon kanssa olimme tehneet jo sopimukset ja alkuvalmistelut arvioinnin toteuttamisesta touko-kesäkuussa. Käytännössä haastattelujen toteutus todettiin huonoksi ajankohdaksi toteuttaa keväällä, sillä suurin osa ohjatuista ryhmistä loppuu toukokuun loppuun mennessä jolloin useat perheet siirtyy kesälomien viettoon. Toisin sanoen aloitin haastattelujen mainostamisen elokuussa 2012. Käytännössä tämä tarkoitti kuusi erillistä vierailua Maahisessa, joiden yhteydessä kerroin vanhemmille työstäni sekä avoimella puolella että ohjatuissa ryhmissä. Tämän lisäksi mainostin työtäni Maahisen ilmoitustaululla sekä facebook:ssa. Annoin myös yhteystietoni sekä vanhemmille että työntekijöille mahdollisia kysymyksiä varten.

Syyskuun 2012 aikana tein Bikva-haastatteluja yhteensä neljä, joista kaksi oli asiakastason, yksi työntekijätason ja yksi johtotason haastattelu. Haastatteluissa käyttämäni teemat olivat:

1) Haastateltavien taustatiedot

Tällä teemalla halusin kartoittaa nimenomaan asiakasryhmän taustatietoja, koska lähtökohtana olivat asiakkaiden tuottamat näkemykset. Haastattelujen alussa kartoitin muun muassa perheen kokoa, lapsien ikää sekä palvelua jota kukin perhe käytti. Haastateltavat saivat halutessaan pysyä nimettömänä koko haastattelun ajan.

2) Perheiden nimeämiä tarpeita ja odotuksia Maahisesta

Tämän teeman tarkoituksena oli kartoittaa perheiden tarpeita ja odotuksia suhteessa Maahiseen palveluihin. Toisin sanoen selvittää mitä perheet Maahisen palveluilta haavevat sekä millä tavalla Maahisen palvelut vastaavat näihin tarpeisiin vanhempien näkökulmasta.

3) Maahisen toiminta ja palvelut sekä näiden merkitys perheelle

Tarkentavana teeman edelliseen halusin saada keskustelua ja pohdintaa myös siitä millainen merkitys Maahisella on perheille ja kuinka tämä näkyy perheiden arjessa.

4) Asiakkaan osallisuuden kokemus

Tämän tarkoituksena oli saada tietoa kuinka osallisuus näkyy ja kuinka se koetaan Maahisessa. Pääosin vanhemmat saivat tässä itse määritellä osallisuuden, eli avasin käsitettä vain kysyttäessä/tarvittaessa.

5) Palveluiden ja toiminnan kehittäminen

Teeman tarkoituksena oli pohtia yhdessä Maahisen mahdollisia kehitysideoita ja sitä kuinka se mahdollistettaisiin.

Nauhoitettuja haastatteluja kertyi yhteensä 4 tuntia 15 minuuttia ja 40 sekuntia. Jokaisen haastattelun välissä tein karkeaa analyysiä, jolloin kirjoitin nauhoitetusta haastattelusta nousseet pääasiat ylös seuraaviin haastatteluihin. Bikvassa ideana on, että jokaisen haastattelun jälkeen systematisoidaan aineistoa ja avataan seuraavalle sidosryhmälle edelliseltä ryhmältä saatu palaute. Aluksi haastattelin kaikki asiakasryhmät, jonka jälkeen tulivat työntekijät sekä johtotaso. Asiakashaastatteluista kokosin yhteen saatua palautetta, jonka esittelin suullisesti työntekijöille ja johdolle haastattelujen yhteydessä. Muutoin työntekijöiden ja johdon haastatteluissa oli käytössä sama teemahaastattelurunko kuin asiakkaidenkin haastatteluissa, mutta selkeänä tavoitteena oli pohtia ja reflektoida teemoja asiakkailta saaman palautteen pohjalta.

Jokaisen haastattelun alussa allekirjoitimme myös jokaisen osallistujan kanssa kirjallisen vaitiolosopimuksen. Tämän tarkoitus oli lisätä luottamusta työtäni kohtaan. Kerroin, että jokaisella on oikeus keskeyttää haastattelu missä vaiheessa tahansa niin halutesaan. Aineiston keräämisen jälkeen litteroin aineiston sanatarkasti ja lopulta sain materiaaliksi yhteensä 65 sivua litteroitua tekstiä.

Robsonin (2001: 177–178) mukaan arviointeja tehtäessä puhtaasti aineistolähtöinen lähestymistapa on harvinaista, sillä usein niitä ohjaavat esimerkiksi hankkeet tai muut vastaavat, jolloin analyysiä lähestytään myös teorialähtöisesti. Tässä käytin aineiston analyysissä teoriaohjaava analyysiä. Lähestyin aineistoa aluksi aineistolähtöisesti, käyttäen samalla apuvälineenä aikaisempaa tutkimusta ja teoriaa. Analysoinnin loppuvaiheessa sidoin aineiston teoreettisiin käsitteisiin. Käytännössä tein aluksi analyysiä

vain haastatteluista saamani aineoston pohjalta, esimerkiksi tarkastelin osallisuuden kokemuksiin viittaavia ilmaisuja. Lopulta teoriapohjani, esimerkiksi tässä asiakkaiden osallisuudesta ja siihen vaikuttavista asioista, ohjasivat analyysia muun muassa ala- ja yläluokkien muodostamisessa. Tuomen ja Sarajärven (2009: 96- 97) mukaan teoriaohjaavassa analyysissä on teoreettisia kytkentöjä mutta ne eivät kytkeydy suoraan teoriaan. Teoria voi myös olla apuna analyysin etenemisessä. Analyysissä on siis tunnistettavissa aikaisemman tiedon vaikutus, mutta tiedon merkitys ei ole teoriaa testaavaa, vaan lähemmin uusia ajatusmalleja luova. Teoriaohjaavaa analyysin päättely on siis abduktiivista. Tällöin tekijän ajatteluprosessissa vaihtelevat aineistolähtöisyys mutta myös valmiit mallit.

Arvioinnin tekijänä tärkein roolini oli ymmärtää aineistoa ja sen sisältöä. Robsonin mukaan käytännön arvioinnissa on täysin riittävää lähestyä ja tarkastella aineistoa luokitellen. Tällöin aineistosta luodaan erillisiä teemoja, eli aineisto teemoitellaan. Joissakin yhteyksissä tätä voidaan kutsua myös koodaukseksi. Teemoittelun avulla onkin tarkoitus selvittää mitä aineisto kertoo arviointikysymysten, eli tässä tutkimuskysymysten näkökulmasta. (Robson 2001: 176–177.) Toisin sanoen analyysivaiheessa luokittelin aineistoa samankaltaisuuksien ja säännöllisen esiintymisen perusteella. Käytännössä pilkoin ja koodasin aineistoa teemoiksi. Analyysiani ohjasi myös teorian pohjalta nousevat asiat, kuten lapsiperheiden hyvinvointiin vaikuttavat asiat. Robson muistuttaakin, että teemojen säännöllisen esiintymisen lisäksi, on yhtä tärkeää huomioida muun muassa vain kerran esiintyvät mutta yllättävältä vaikuttavat asiat. Usein nämä ovat tarkastelun arvoisia seikkoja, jotka voivat rikastuttaa aineistoa. (Robson 2001: 177.) Muun muassa teoriapohja lapsiperheiden hyvinvoinnista auttoi suuntaamaan tarkastelua myös haastatteluteemojen ohi, heikommin havaittaviin asioihin. Toisaalta teorian avulla pyrin myös rajaamaan aineistosta nousevia asioita tässä työssä keskeisiin kokonaisuuksiin. Seuraavaksi esittelen yksityiskohtaisesti analyysin etenemisen esimerkin avulla. Taulukoin kaikki aineistosta saadut alaluokat ja yläluokat (ks. liite 2).

Esimerkki 1) Maahisen toiminnan merkitys perheelle

Etsin haastatteluaineistosta Maahisen toimintaa ja palveluja sekä näiden merkityksiä kuvaavia ilmaisuja yhteen, jonka jälkeen teemoittelin nämä ala- ja yläluokkiin. (ks. liite 2). Toisin sanoen tässä työssä analyysiyksikkönä toimivat haastateltavien ilmaisut ja ajatuskokonaisuudet. Seuraavassa esimerkissä muutaman vanhemman ilmaisut ja niistä luodut pelkistetyt ilmaisut Maahisen toiminnan merkityksestä.

"meille tää on tosi tärkeä paikka ja vaikuttanu paljon varmasti myös siihen kun ollaan mietitty kuinka kauan ollaan kotona ja kuinka virikkeellisen viikon saa lapsille ja sosiaalisia suhteita ja tämmöstä, et on kyllä tosi iso merkitys. Et useemman vuoden kotona tässä ollu..."

Tätä kuvaavia pelkistettyjä ilmaisuja olivat:

- Virikkeet lapselle
- Vaihtoehto päivähoidolle
- Kohtaamispaikka
- Sosiaaliset suhteet

"Et muutaman tunnin ajan pääsee sit tekemään jotain muuta et.. sit ei tarvii joka päivä kuitenkaan joka aamu sinne päiväkotiin olla kускаamassa. Mut et on jotain toimintaa..et oppii sitä ryhmäytymistä, et onhan sekin tosi tärkeätä."

Pelkistettyjä ilmaisuja:

- Kohtaamispaikka
- Virikkeet lapselle
- Vaihtoehto päivähoidolle
- Lapsen itsenäisyyden harjoittelu

Taulukosta 1. on nähtävissä kuinka luokittelin aineistosta nousseita asioita. Pelkistetyt ilmaisut kuvaavat haastateltavien ilmaisuja ja näkemyksiä. Nämä ilmaisut puolestaan luokittelin aihepiiriin mukaan alaluokkiin, jolle nimesin tässä yläluokan *Maahisen ehkäisevän perhetyön merkitys vanhemmille*. Näin analysoin koko aineiston (ks. liite 2).

Taulukko 1. Luokittelu: Maahisen ehkäisevän perhetyön merkitys vanhemmille

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Sos.suhteet, seura, kaverit, ystävyys	Sosiaaliset suhteet	MAAHISEN EHKÄISEVÄN PERHETYÖN MERKITYS VANHEMMILLE
Tuki muilta vanhemmilta		
Kohtaamispaikka	Vertaistuki	
Vaihtelu arjessa äidille		
Virikkeet lapselle		
Ohjaajavetoinen toiminta	Virikkeet	
Vaihtoehto päivähoidolle		
Lapsen itsenäisyyden harjoittelu		
Kotiäitiyden tuki ja kannustus	Perheiden tukeminen	
Jaksamisen tukeminen		
Tietoa askarruttaviin asioihin		
Avoimuus, helppo tulla	Matalan kynnyksen-palvelut	
Vapaa, avoin toiminta		
Yhteisöllisyys		

Maahisen kehittämistä koskevista ilmaisuista (liite 2; taulukko 5.) löytyi lopputuloksena sekä konkreettisia kehittämisen kohteita mutta myös haastatteluryhmien kanssa tuottamia toimenpide-ehdotuksia. Kehittämisen kohteella tarkoitan tässä haastatteluissa ilmaistuja osa-alueita joihin kaivattiin muutosta tai parannusta Maahisessa. Sen sijaan kehittämis ehdotukset olivat haastatteluryhmien kanssa yhdessä tuotettuja kehitystoimenpide-ehdotuksia Maahisen toiminnalle.

8 Tulosten esittely

Asiakasryhmän haastatteluun osallistui yhteensä seitsemän äitiä, jotka kaikki olivat Maahisen asiakkaita. Sen sijaan yhtään isää ei osallistunut tämän työn tiimoilta haastatteluihin. Perheiden Maahisessa käyvien lasten iät vaihtelivat alle vuoden ikäisestä aina kuuteen ikävuoteen saakka. Osassa perheistä oli useampiakin lapsia ja osa heistä oli jo kouluikäisiä. Haastatteluhetkellä kaikkia äitejä yhdisti se, että he olivat kotiäitejä, eli he hoitivat alle kouluikäisiä lapsia kotona. Pääosin kaikki äidit kokivat kotiäitiyden hyvänä asiana, mutta puheista nousi myös asioita jotka mietityttivät äitejä. Näitä olivat muun muassa seuran kaipuu ja arjessa jaksaminen, parisuhde, lapsen leikkikavereiden merkitys ja virikkeellisyys. Haastatteluun osallistuneet äidit käyttivät Maahisesta perhevalmennusta, varhaiskasvatuskerhoja, ohjattua avointa toimintaa, eli erilaisia kerhoja (Muskari, Nalliaiset) mutta myös Maahisen avointa, ei ohjattua toimintaa (eli niin sanottua omaehtoista toimintaa Maahisen avoimella puolella). Tarkastelussa on otettava huomioon, että Maahisen palveluihin kuuluu paljon muitakin toimintoja, joiden käyttäjiä tämä opinnäytetyö ei tavoittanut. Näihin kuuluu ainakin jo Maahisen esittelyn yhteydessä mainitut perhekoulu, eri ammattilaisvetoiset vertaisryhmät, neuvolatoiminta, järjestötoiminta sekä tapaamispaikkatoiminta. Työntekijöiden ryhmähaastatteluun osallistui Maahisen vastaava ohjaaja, kaksi toiminnan ohjaajaa sekä neuvolan työntekijä. Johdon haastatteluun osallistui Järvenpään Pienten lasten palveluiden osasto- ja palvelupäällikkö.

Seuraavassa luvussa esittelen äitien näkemyksiä perheiden tarpeista ja odotuksista Maahisen palveluihin. Huomioitavaa on, että näkökulmana tässä on nimenomaan tarpeet ja odotukset suhteessa Maahiseen, ei perheiden kaikkien mahdollisten tarpeiden tarkastelua. Bikva:n mukaisesti sidosryhmien tarkoituksena oli pohtia ja keskustella ensisijaisesti asiakkailta nousevan palautteen pohjalta, joten kerron ohessa myös työntekijöiden ja johdon näkemyksiä näihin vanhempien nostamiin keskeisiin aiheisiin. Högnabban (2008: 52) mukaan Bikva:n tuottavimpia tuloksia ovat käytäntöjen muutokset, jotka ovat lähtöisin asiakkaiden tai työntekijöiden tuottamasta puheesta ja reflektiivasta asioiden käsittelystä. Tässä työssä pidin tärkeänä reflektiivisen keskustelun ja dialogisen työotteen saavuttamista. Tämä antaa perustelun myös sille, miksi tässä vaiheessa en erotellut työntekijöiden ja johdon tuottamaa pohdintaa omiksi luvuikseen, vaan ne kirjoitettu keskustelun omaisesti myös seuraavassa tulosten esittelyvaiheessa. Högnabban (2008:55) tutkimuksessa työntekijät arvioivatkin, että nimenomaan dialoginen asiakaspalauteprosessi lisää uudenlaista tietopohjaa työn kehittämiseen.

8.1 Vanhempien näkemyksiä perheiden tarpeista suhteessa Maahisen palveluihin

Pohdittaessa perheiden tarpeita Maahisen palveluiden näkökulmasta, nostivat äidit selkeästi esiin Maahisen ehkäisevän perhetyöhön osa-alueita, joiden puolestaan nähtiin vaikuttavan koko perheen arjessa jaksamiseen. Vanhemmat kaipasivat Maahisesta ensisijaisesti sosiaalisia suhteita, vertaistukea, virikkeitä lapselle, tukea kotiäitiydelle sekä yleiselle jaksamiselle.

Suurin osa äideistä mainitsi kaipaavansa Maahisesta seuraa sekä itselleen että lapselle ja Maahisessa käyminen nähtiin tärkeänä tukimuotona arjessa jaksamiselle. Vanhemmat pitivät tärkeänä sitä, että Maahinen on avoin kaikille, paikka jonne voi tulla lapsen kanssa leikkimään, tapamaan muita lapsia ja aikuisia, seurustelemaan sekä vaan viettämään aikaa. Avoimessa tilassa vanhemmat pitivät tärkeänä muun muassa ruoanlaitto mahdollisuutta, jolloin lasten kanssa pystyi leikkien ohessa valmistamaan tarvittaessa ruokaa, ilman että tarvitsi lähteä sen takia erikseen kotiin.

Verkostoituminen muiden äitien kanssa nähtiin tärkeänä, jota Maahisen sekä avoin että ohjattu toiminta tukivat. Huomattavaa oli, että osa äideistä oli sitä mieltä että ryhmiä ja kerhoja oli liikaa mutta osa kaipasi niitä lisää. Ohjatun toiminnan kannalla olleille äideille yhteistä oli se, että he olivat uusia Maahisen asiakkaita ja heidän lasten ikä oli alle vuoden. Toisaalta avointa toimintaa kannattaneet äidit olivat tottuneita Maahisen palveluiden käyttäjiä, esimerkiksi jo vanhempien lasten tiimoilta. Osin tämän takia toiminta oli heille jo tuttua. Äidit totesivat kuitenkin Maahisen avoimen tilan olevan aivan liian pieni suhteessa tarpeeseen. Käyttäjämääriin nähden tila oli ahdas ja eri-ikäisten lasten (0-6 vuotta) leikkiminen pienellä alueella koettiin jatkuvana leikin rajoittamisena muun muassa vaaratilanteiden välttämiseksi. Osaltaan tämän nähtiin selittyvän sillä, että kerhojen yleistymisen myötä Maahisten muiden tilojen käyttöä on jouduttu rajaamaan avoimen toiminnan käyttäjiltä.

Niin työntekijät kuin johtokin tiedostivat tämän avoimen tilan puutteen Maahisessa. Työntekijät kokivat olevansa keinottomia tilanteen edessä, vaikka erilaisia sovelluksia on yritetty kokeilla. Haastattelujen ohessa työntekijät kuitenkin pohtivat tilan puutteen helpottamista. Yhtenä toimivana ajatuksena syntyi kerho- ja toiminta kalenterin laittaminen esiin infotaululle, jolloin vanhemmat voisivat nähdä etukäteen milloin avoimen tilan lisäksi talon muutkin tilat ovat käytössä. Tätä tukemassa ovat johdon suunnitelmat

suunnata enemmän kerhotoimintaa myös Etelä-Järvenpäässä toimivaan Kyrölän tilaan. Tämä mahdollisesti tarkoittaisi tilojen vapautumista Maahisen kerhotoiminnalta, jolloin tilanahtaus helpottuisi tulevaisuudessa.

Äidit kritisoivat Maahisen toiminnan saatavuutta välimatkojen näkökulmasta. Toisella puolella kaupunkia asuville järvenpäälaisille Maahinen on useiden kilometrien päässä, jolloin välimatka voi olla este Maahiseen tulemiselle. Tämä korostui varsinkin talviaikaan sekä perheissä joissa ei ollut autoa käytössä päiväkaikaan. Tässä yhteydessä nousi keskeisesti keskusteluun myös yhden perhekeskuksen riittävyys Järvenpäässä. Kaikki haastatteluun osallistuneet tahot kaipaisivat Järvenpäähän useampia perhekeskuksia, todeten yhden riittämättömäksi. Johdon mukaan todellinen tarve olisi kolme, mutta tällä hetkellä Järvenpäähän ei ole suunnitteilla uutta perhekeskusta. Järvenpäässä on tällä hetkellä lapsiperheille suunnattua perhekahvilatoimintaa myös keskustassa sijaitsevassa Mannerheimin lastensuojeluliiton Keltasirkussa. Vaikka Järvenpään perhepalvelut toimivat tällä hetkellä hyvin, johdossa haluttiin katsoa tulevaisuuteen ja seurata tilannetta. Muuttovoittoisessa Järvenpäässä aiotaan olla tilanteen tasalla tulevaisuudessakin. Tässä hetkessä mahdollisia muita ratkaisuja tukea perheitä, muun muassa välimatkojen suhteen, on esitetty luvussa 8.3 syntyneiden kehittämiseksi myötä.

8.2 Maahisen perhetyö perheiden hyvinvoinnin tukijana

Perheiden tarpeiden ja odotusten lisäksi vanhemmat pohtivat Maahisen merkitystä sekä sen mahdollisia vaikutuksia perheen arkeen. Hyvä yhteishenki, matala kynnys sekä avoin ilmapiiri olivat ensisijaisen tärkeitä asioita joita äidit nimesivät perheiden tukemisessa merkittäväksi Maahisessa. Äidit mainitsivat useammassa yhteydessä Maahisen avoimesta ilmapiiristä ja hyvästä hengestä työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Äidit kokivat tunnelman Maahisessa tasa-arvoisena ihmisten taustoista huolimatta, hyväksyvänä ja vastaanottavaisena. Äidit kehuivat tapaa, kuinka työntekijät huomioivat asiakkaita Maahisessa. Muun muassa työntekijöiden kyky huomioida lapset sekä muistaa heidän nimet, saivat kiitosta äideiltä.

Maahisen matala kynnys ja helppous saada palveluja koettiin hyväksi. Sen nähtiin luovan turvallisuutta ja edistävän perheiden hyvinvointia. Myös Maahisen henkilökunnan työskenteleminen talossa sen aukioloaikoina lisäsi vanhempien mukaan perheille tarjottavaa tukea ja turvaa. Vanhemmat arvioivat, että tietoisuus lähellä olevasta avusta ja

avoin ilmapiiri helpottavat myös tarvittaessa pyytämään apua ja tukea. Työntekijät kertoivat, että muun muassa Maahisen neuvola tekee tarvittaessa ja resurssien mukaan perheille myös akuutteja, pienimuotoisia toimia, kuten painon ja verenpaineen mittauksia, erillistä aikaa varaamatta. Tässä nähtiin perhekeskustoiminnan ideologian yksi vahvuus perheiden hyvinvoinnin tukemisessa. Eräs äiti kuvasin Maahisen perhetyön merkitystä perheiden kokonaisvaltaisena hyvinvoinnin tukemisena:

"tämä on aika ajankohtainen aihe puhua, kun on ollut näitä perhesurmia ja kun ollaan puhuttu näistä perhesurmista ja pahoinpitelyistä..että kyllähän tällä toiminnalla on suora vaikutus siihen kuinka perhe voi ja jaksaa. Et jos äiti tai isä on onnellisia tai edes vähän tyytyväisiä kotona lasten kanssa, niin vähemmän sitä varmaan tulee jatkotoimenpiteitä niinku toiselle puolelle. Kyl tää ehkäsee tai itse asiassa aika paljon varmasti. Varmasti enemmän kun kukaan osaa ymmärtää." Ä3

Niin ohjattujen kerhojen kuin avoimenpuolen toiminnan, nähtiin tukevan kotiäitiyttä tarjoamalla palveluita ja toimintaa perheille jotka olivat kotona pienten lasten kanssa. Perhekeskus nähtiinkin yhtenä vaihtoehtona päivähoidolle. Joidenkin perheiden kohdalla Maahisen tarjoamat palvelut ja toiminnot olivat olleet yksi vaikuttava tekijä perheiden pohtiessa eri vaihtoehtoja kodin ja työelämän välillä. Maahinen nimettiin tärkeänä tuki-verkostona lasta kotiin hoitamaan jääville vanhemmille.

Arjen vaihtelu sekä virikkeiden mahdollisuus lapselle koettiin yhtenä tärkeänä Maahisen tarjoamana voimavarana. Äidit kokivat, että kotiäitinä kaipaama vaihtelua mutta myös lapselle uusia virikkeitä. Useat äidit totesivatkin jopa Maahisen lelujen ja leikkien itsessään olevan vaihtelua arjessa. Samalla sen uskottiin tukevan lapsen sosiaalisia vuorovaikutustaitoja sekä ryhmässä toimimista. Äidit kuvasivat Maahisessa olemista hengähdystauoksi, jolloin lapsi keskittyy usein kavereihin tai omiin puuhiinsa, samalla kun äiti voi olla vuorovaikutuksessa muiden vanhempien kanssa. Vertaistuki ja sosiaaliset suhteet olivatkin merkityksellinen apu jaksamiselle, jonka nähtiin ehkäisevän vanhempien masentumista sekä muita mahdollisia ongelmia perheen sisällä. Toisin sanoen jaetun vastuun kokemuksen kautta vanhemmat kokivat jopa virkistäytyvänsä Maahisessa.

Äidit kiittelivät myös Maahisen puolesta vanhemmille tarjotuista virikkeistä. Tästä esimerkkinä muun muassa vanhemmille suunnattu jumppa iltaisin, jonka äidit kertoivat olevan yksi tärkeä tukimuoto kokonaisvaltaiselle jaksamiselle. Myös Maahisen koko perheen teemaillat sekä yhteiset pihatapahtumat saivat kiitosta. Työntekijöiden mukaan

kaikkien yhteiset pihatapahtumat usein myös lähentävät ihmisiä ja helpottavat toisiinsa tutustumista yhteisen toiminnan ohessa. Myös työntekijöiden keskinäistä yhteistyötä ja henkeä keuhuttiin hyväksi niin vanhempien kuin itse työntekijöiden toimesta. Työntekijät kuvasivat työyhteisön hitsautuneen ajan myötä tiiviiksi porukaksi, jonka nähtiin olevan suurin syy Maahisen hyvään yhteistyöhenkeen. Sen myös uskottiin olevan pitkälti yksi syy vanhempien saamaan arvostukseen. Työn kehittäminen on jatkuva prosessi jossa jokaisen työpanos koettiin tärkeäksi ja arvokkaaksi. Perheiden tukemisen keskiöön työntekijät nostivat kuitenkin perheet itsessään. Johdon ja työntekijöiden mukaan toiminta lähtee asiakkaasta ja heidän tarpeista.

8.2.1 Lähtökohtana asiakkaat

Osa äideistä kuvasi Maahisen toimintaa asiakaslähtöiseksi. Osa puolestaan puhui asiakkaan huomioimisesta, kunnioittamisesta sekä tasa-arvoisesta kohtelusta. Asiakaslähtöisyyttä äidit kuvasivat lähinnä henkilökunnan halulla kuulla vanhempia sekä mahdollisuudella vaikuttaa. Työntekijät kertoivat, että heidän ajatuksena on ollut saada vanhempia mukaan osallistumaan toiminnan suunnitteluun muun muassa järjestämällä Maahisessa erillinen suunnitteluilta sekä kehittämiskilpailu jossa parhaimman idean keksineelle äidille oli tarjolla pieni palkinto. Työntekijät kuitenkin kertoivat, että asiakkaiden osallistaminen suunnitteluun ja kehittämiseen on usein haastavaa. Varsinaista yhtä syytä tähän ei osattu nimetä. Työntekijät pohtivat ajan henkeä ja yksilöllisyyttä korostavia arvoja, sen vaikutuksia vanhempien voimavaroihin, suhtautumiseen sitä kautta myös motivaatioon osallistua toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Osallistamista tukevia toimintamuotoja kuitenkin haluttiin jatkossakin ylläpitää ja kehittää. Johdon mukaan Maahisen toiminta on sen perustamisen jälkeen tarvinnut aikaa kehittyäkseen ja löytääkseen sille sopivat työmuodot, työnkuvat ja tavat toimia. Nyt nämä kokonaisuudet alkavat olla sen verran vakiintuneita, että toiminnan arviointi ja sen kehittäminen ovat ajankohtaista.

Kokonaisuudessaan Maahisen avoimuuden koettiin luovan yhteisöllisyyttä jonka johto ja työntekijät näkivät edistävän ennen kaikkea ennaltaehkäisevää työtä perheiden parissa. Niin työntekijätkin kuin johto korostivat Maahisen tavoitetta vastata perheiden erilaisiin tarpeisiin. Esimerkiksi jos vertaisryhmälle havaittiin tarvetta, oli tavoitteena vastata tähän mahdollistamalla uuden ryhmän toiminta. Vertaisryhmä tarve lähtee aina asiakkaasta ja esimerkiksi Nalliaiset on juuri vanhempien tarpeesta perustettu ryhmä. Eräs työntekijä muistutti, että Maahinen on ennaltaehkäisevää tukea hyvin kokonaisval-

taisesti, jossa asiakkaalla on yhtä tärkeä rooli kuin työntekijöillä. Työntekijät painottavatkin, että Maahinen on yhtäläillä vanhempien kuin työntekijöiden paikka olla ja toimia. Seuraavassa erään työntekijän kuvaama esimerkki vastaavasta tilanteesta:

"must on ihanaa et on oivallettu tää, et ku kerranki yks äiti vei vanhimman kouluun, sit nuorempi jäi isän kans kotiin nukkuu ja tää äiti tuli Maahiseen aamukahville. Et hän nauttii täällä olost, luki lehden toso ja keitti kahvin..Et kyl tänne voi pelkästään äitikin tulla. Musta se on hienoo." T2

Lähtökohtana Maahisen työssä ovat aina asiakkaiden tarpeet, mutta toimintaan vaikuttaa johdon mukaan osaltaan myös asiakashyöty. Johto kertoi, että toisinaan joudutaan arvioimaan onko kyseessä asiakkaan toive vai aito tarve jollekin tietylle asialle. Asiaa on pyritty tarkastelemaan muun muassa asiakashyödyn näkökulmasta. Asiakashyötyä arvioi ammattilainen, kuten johto ja työntekijät, jossa oleellista on arvio toiminnan kautta saadusta hyödystä asiakkaalle. Toisin sanoen joissakin tapauksissa on havaittu, että toiveet sekoittuvat todellisiin tarpeisiin. Esimerkkinä käytettiin Maahisen aukioloaikaa, jota vanhemmat ovat toivoneet pidennettäväksi iltaan saakka. Tällä hetkellä Maahinen sulkee ovensa iltapäivisin viideltä. Maahisen henkilökunnan kokemuksen mukaan käytöaste ei vahvista todellista tarvetta, sillä iltaisin käyttäjämäärät ovat olleet vähäisiä, eivätkä ole kohdistuneet johonkin tiettyihin perheisiin. Tällöin työntekijät ja johto arvioivat toiminnan hyödyllisyyttä, eli onko toiminta asiakkaalle välttämätön vai onko kyse enemmänkin toiveesta. Toimintojen ja palveluiden kehittämisessä on kuitenkin huomioitava jatkuvasti myös käytössä olevat resurssit, kuten talous. Tällöin on tärkeää pyrkiä keskittämään käytössä olevia resursseja todellisten tarpeiden ja asiakashyödyn mukaisesti.

8.2.2 Vertaistuen merkitys

Maahisen vertaistoiminta koostuu sekä avoimen puolen omaehtoisesti muodostuneesta vertaistuesta sekä ohjaajavetoisista vertaistukiryhmistä. Ohjattujen vertaisryhmien ohjaajana voi toimia joku vanhemmista tai ammattilainen. Maahisessa kannustetaan ja tuetaan asiakkaista myös itsestä lähtevään toimintaa. Tällöin henkilökunta ikään kuin luo puitteet ja on taustatukena, mutta toiminta tällöin lähtee asiakkaasta. Tämän katsottiin olevan myös merkittävä osa Maahisen yhteisöllisyyttä sekä perheiden omaa voimaantumista. Seuraavassa tiivistetty kuvaus johdolta perheille tarjottavan ennaltaehkäisevän perhetyön tarkoituksesta:

"Kyllähän meillä on tää hyvin vankasti tällästä ennaltaehkäisevää toimintaa ja sit varhaista tukea tai varhaista avointa yhteistyötä perheiden kanssa, jotta me välttyttäisiin edes joittenkin perheiden kohdalla suuremmilta pulmilta ja jotta perheet ite voimaantuisi ja sais ite ratkaistua niitä pienempiä asioita sitten." T3

Perheiden voimaantuminen nähtiin keskeisenä ennaltaehkäisevän työn perustana. Vaikka voimaantuminen on pitkälti ammattikielessä käytetty käsite, voi vanhempien mainitseman tarpeen vertaistukeen ja sosiaalisiin suhteisiin liittää osaksi voimaantumista. Tällöin perheen sisällä olevia voimavaroja jakamalla voidaan tukea ja auttaa myös toisia perheitä.

Haastatteluissa perheiden antama tuki toisilleen oli sekä työntekijöiden että johdon mukaan toimiva keino auttaa ja tukea perheitä ajoissa, silloin kun ongelmia ei vielä käytännössä ole. Työntekijöiden mukaan Maahisessa onkin ajatus, että muun toiminnan ohessa äidit loisivat myös keskinäisiä tukiverkostoja, jolloin esimerkiksi lastenhoitoapua olisi saatavilla toinen toista auttamalla. Toisin sanoen vertaistuki voi olla joko ohjaajavetoista mutta myös omaehtoisesti muodostuneita vanhempien porukoita. Tällöin toiminta on lähinnä avointa piha- tai leikkitoimintaa, jossa ei ole erillistä ohjaajaa. Äidit kertoivatkin usein sopivansa porukalla aikoja koska Maahisen avoimella puolella kokoonnutaan. Tämä vertaistukimuoto nähtiin eräänlaisena tukiverkostona muiden perheiden sosiaalisten verkostojen joukossa. Avoimella puolella omaehtoisesti muodostuneissa porukoissa äidit hoitivat vuoroin toistensa lapsia, esimerkiksi tilanteessa jossa jonkun vanhemman täytyi poistua hoitamaan omia asioita päivän aikana.

Vaikka äidit totesivat omaehtoisen vertaistuen merkittävänä apuna arjessa, siihen mukaan pääseminen herätti äideissä keskustelua. Osa äideistä koki omaehtoiset vertaistukiryhmät hankalaksi tavoittaa. Vaikeus päästä tällaiseen vertaistoimintaan mukaan korostui Maahisen uusissa asiakkaissa, joiden lapset olivat vielä pieniä vauvoja. Nämä äidit kertoivat korkeasta kynnyksestä mennä mukaan pihatoiminnan ohessa toimiviin porukoihin. Tilanteissa koettiin varovaisuutta ja ajatusta tunkeilusta. Osa äideistä kaipasikin lisää tukea tai keinoja avoimen puolen omatoimisiin porukoihin mukaan pääsemisessä. Työntekijät pyrkivät aina resurssien mukaan olemaan myös avoimella puolella, mutta kertoivat kerhotoiminnan vievän suurimman osan ajasta. Seuraavassa erään työntekijän näkemyksiä vanhempien verkostoitumisen tukemisesta.

" et kun on sopiva rako ajallisesti, nii menee tonne juttelemaan jotakin vanhempien kanssa. Aloittaa sillä. Esimerkiksi tuolla saattaa joskus piha-

käyttäjien tilassa istua kaks äitii eripuolilla, selät vastakkain suunnilleen..ja sitten kun siinä alottelee semmosen rupattelun molempien kanssa vähän niinku..Ja sitten kun sieltä ite poistuu pikku hiljaa, niin heillä usein jatkuu-kin juttu. Et se tarvii joskus sen sellasen pienen sysäysen ja sitähan me ihan tietoisesti tehdään, et sehän on meidän työtä..Et heitä verkostoitutaan keskenään.” T2

”mut silloin kun meillä ryhmät pyörii niin voi sanoo, että on ihan kiinni niissä. Et se on niinku iso miinus et ei oo sellasta ihmistä joka vois olla vain tuolla avoimen puolella.” T1

Vaikka työntekijät tukevat verkostoitumista resurssiensa mukaan, niin työntekijät korostivat, että yhtä tärkeää olisi lisätä vanhempien omaa rohkeutta ja kykyä luoda sosiaalisia suhteita. Johdon mukaan Maahisen toimintaa aloittaessa avoimella puolella on ollut erillinen työntekijä, eli niin sanottu Libero. Liberon ajatus oli toimia avoimella puolella muun muassa tukihenkilönä ja linkittäjänä erilaisiin toimintoihin. Maahisen henkilökunta on kuitenkin määrällisesti pieni joten nykyisin Liberon tehtävä on painottunut pitkälti ohjattuihin ryhmiin tai tuuraustehtäviin. Työntekijöiden ja johdon mukaan ihanne tilanteessa avoimella puolella olisi oma työntekijä avoimen käyttäjiä varten, mutta tällä hetkellä Maahiseen ei ole mahdollista palkata lisää henkilökuntaa. Asia on kuitenkin tiedostettu johdossa ja toiminta on tulevaisuudessakin jatkuvan kehittelyn alla. Tässä johto halusikin muistuttaa, että jokainen toiminta ja palvelu tarvitsevat aikaa sekä tilaa kehittyäkseen ja luodakseen uutta. Nyt Maahisessa aika oli kypsä joidenkin tämän työn myötä nousseiden asioiden eteenpäin viemiseksi. Tästä lisää seuraavassa luvussa.

8.3 Kehityskeskustelua Maahisesta ja tulevaisuuden näkymiä

Maahisen tulevaisuus näyttäytyi haastattelussa positiivisena. Äidit pitivät tärkeimpänä, että Maahisen toiminta jatkuu tulevaisuudessakin. Kehitysideat liittyivät lähinnä tiloihin ja niiden käyttöön, välimatkaliikenteeseen, informaation jakamiseen, kerhojen ja toimintojen runsauteen sekä aikatauluihin.

Jo aiemmin mainittuun tilanpuutteeseen on jo alettu reagoimaan Maahisen johto- ja työntekijäportaassa muun muassa laajentamalla toimintaa myös Etelä-Järvenpäässä sijaitsevaan Kyrölän tilaan. Maahisen neuvola suunnitteli haastatteluhetkellä avointa tutustumispäivää Kyrölään. Tavoitteena oli jalkautua uusiin tiloihin ja tavoittaa myös siten perheitä. Maahiseen välimatkahaasteeseen äidit ehdottivat Järvenpään kaupungin mahdollisuutta tukea pienten lasten perheitä. Tämä tarkoittaisi, että pienten lasten perheissä vanhemmat lapsineen saisivat matkustaa päiväaikaan ilmaiseksi bussilla

Järvenpään kaupungin sisällä. Tällöin perheet olisivat tasa-arvoisessa asemassa ja liikkuminen Maahiseen olisi kaikille mahdollista. Äidit näkivät, että osaltaan se myös voisi motivoida vanhempia käymään Maahisessa. Työntekijät ja johto ottivat idean vastaan myöntyväisenä, mutta itse asian toteutus vaatii kuitenkin laajempaa selvittelyä. Johto lupasi viedä asiaa eteenpäin sekä tutkia erilaisia mahdollisuuksia.

Selkeän kehitystarpeen äidit näkivät myös informaation jakamisessa. Maahisen omat facebook-sivut nähtiin hyvänä ja nopeana tapana viestiä ajankohtaisia asioita. Haasteena tässä oli, että facebook:in kautta ei tavoiteta kaikkia perheitä vaan ainoastaan facebook:in käyttäjät ja Maahisen kaverilistalla olevat asiakasperheet. Sen sijaan Järvenpään kaupungin internetsivut koettiin vaikeina ja monimutkaisina käyttää. Myös työntekijät ja johto myönsivät tämän asian. Tällä hetkellä Järvenpään internetsivuja uudistetaan, joten tähän asiaan on tulossa korjaus. Internetsivujen kautta informaatio on kaikkien nettikäyttäjien saatavilla. Työntekijät ideoivat palautteen tiimoilta omaa infopakettia Maahisesta. Ideana oli, että kirjallinen info jaettaisiin kaikille neuvolassa käyville perheille. Näin tieto Maahisesta ja sen palveluista tavoittaisi myös mahdolliset uudet järvenpääläisperheet. Johdon mukaan idea oli hyvä ja helposti toteutettavissa oleva. Myös muuhun viestintään johto lupasi parannuksia. Yhtenä kehitysideana oli tehdä kaupungin palvelupisteiden yhteydessä oleviin odotustiloihin PowerPoint-mainos Maahisesta. Tämä lisäisi myös perheiden tietoisuutta Maahisesta ja sen toiminnasta.

Jokaisen perheen erilainen tarve palveluihin näkyi myös aikatauluun liittyvissä ehdoituksissa. Keskustelua käytiin muun muassa Maahisen iltakäytöstä. Osa äideistä kaipasi Maahiseen toimintaa myös iltaisin, pääasiassa ohjattuna. Osa pohti onko se kannattavaa, eli olisiko iltatoiminnassa riittävästi kävijöitä. Maahinen on ollut perustamisvaiheessa auki iltaisin, aina ilta seitsemään saakka. Työntekijöiden ja johdon kokemuksen mukaan toiminta ei ollut kannattavaa, sen vähäisen käyttäjämäärän takia. Johdon mukaan oli myös tutkittu, että iltakäyttö ei rajautunut tiettyihin asiakasryhmiin tai perheisiin, vaan iltakäyttäjät valikoituvat satunnaisesti. Pääsääntöisesti illalla perheitä oli vähän, jos ollenkaan. Tästä syystä Maahinen lyhensi aukioloaikaansa kello viiteen, mikä on koettu nyt sopivaksi. Tässäkin kohtaa johto halusi muistuttaa käytössä olevista resursseista ja niiden järkevästä kohdentamisesta. Oleellista on perheiden hyvinvointi jolloin resursseja halutaan kohdentaa sinne missä niitä eniten tarvitaan.

8.4 Tulosten yhteenvetoa

Tässä työssä perheiden tarpeiden määrittelyssä äideillä oli näkökulmana Maahisessa toimivat palvelut. Näistä keskeisimpänä vanhemmat nostivat tarpeet sosiaalisille suhteille, vertaistuelle, virikkeellisyyden lapselle sekä tuen kotiäitiydelle ja yleiselle jaksamiselle. Maahisessa käyminen nähtiin kokonaisvaltaisena perheen hyvinvoinnin tukijana, voimavarana jossa, yhteisöllisyyttä, avoimuutta ja matalan kynnyksen palveluja arvostettiin. Äidit kokivat toiminnan asiakaslähtöiseksi, jossa asiakkaan tarpeita, ajatuksia ja ideoita oli huomioitu toiminnassa. Työntekijöiden mukaan toiminnan lähtökohdana olivat asiakkaan tarpeet ja toiminnassa pyrittiin osallistamaan asiakkaat mukaan niin suunnitteluun kuin kehittämiseen, muun muassa yhteisen kehityksillän myötä. Kokonaisuudessaan Maahisen olemassa oloa pidettiin ensiarvoisen tärkeänä.

Avoimessa toiminnassa vanhemmat pitivät tärkeänä vertaistuen ja sosiaalisten suhteiden hyötyä. Verkostoituminen muiden vanhempien kanssa nähtiin merkittävänä etuna perheen hyvinvoinnille. Tätä tukivat äitien mukaan erilaiset kerhot ja muu avoin ohjattu toiminta mutta myös vanhempien omaehtoinen toiminta avoimella puolella. Äidit kuvasivatkin Maahisessa käymistä hengähdystauoksi jolloin lapset saivat uusia virikkeitä ja vaihtelua kotioloihin ja vanhemmat ohessa aikuista seuraa. Tottuneet Maahisessa kävijät kannattivat enemmän omaehtoista avointa toimintaa, mutta kaipasivat enemmän tilaa avoimelle puolelle. Sen sijaan Maahisen uudet asiakasperheet kaipasivat enemmän ohjattua toimintaa. Nämä äidit myös kokivat vanhempien omaehtoisen avoimen toiminnan yhteydessä tapahtuvaa verkostoitumista haasteellisena. Heidän mukaansa vapaasti syntyneisiin vanhempien porukoihin ei haluttu tungeksia. Työntekijät pyrkivät omien resurssien mukaan toimimaan myös avoimella puolella. Sekä työntekijöiden että johdon mukaan ihanne tilanteessa avoimella puolella olisi kokonaan oma työntekijänsä, mutta tällä hetkellä Maahiseen ei ole resursseja palkata uutta työntekijää. Sen sijaan erilaisten vaihtoehtojen pohtiminen ja avoimen puolen kehittäminen nähtiin sekä työntekijöissä että johdossa tärkeäksi osaksi tulevaisuutta. Avoin keskustelu asiasta sekä tiedon jakaminen nähtiin tässä ensisijaiseksi toimenpiteeksi.

Muita kehitysehdotuksia syntyi muun muassa tilojen käytöstä ja niiden jakamisesta tilan käyttäjien kesken, aukioloajoista sekä Maahisen toimintojen tiedottamisesta eri kanavien kautta. Haastatteluissa pohdittiin myös Järvenpään kaupungin mahdollisuutta tarjota pikkulapsiperheille ilmainen sisäinen bussiliikenne päiväaikaan. Näin helpotettaisiin

pitkiä välimatkoja Maahiseen ja mahdollistettaisiin kaikkien halukkaiden pääsy palvelujen piiriin.

9 Johtopäätökset

Lähtökohtana tässä luvussa on peilata työni tutkimuskysymyksiä saatuihin tuloksiin. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksillä etsin vastauksia siihen mitä perheet palveluilta/toiminnalta hakevat, miten palvelut tukevat perheen hyvinvointia, miten asiakasosallisuus koetaan sekä millaisia kehitysehdotuksia Maahisessa on vanhempien näkökulmasta.

Tässä työssä on alusta saakka ollut keskeisenä perheiden hyvinvoinnin ja sen edistämisen näkökulma. Viitalan ynnä muut muistuttavatkin, että perhekeskustoiminnassa ja sen kehittämisessä on aina pyritty korostamaan sen merkitystä lasten ja koko perheen terveyden ja hyvinvoinnin edistäjänä mutta myös varhaista tukea tarjoavana kokonaisuutena. Toiminnan tavoitteena on yhdistää vanhempien, ammattilaisten sekä muiden toimijoiden asiantuntijuus ja osaaminen niin että se hyödyttäisi kaikkia. (Viitala, Kekkonen, Halme 2011: 21.) Maahisen ennaltaehkäisevä perhetyö on hyvin monipuolista, mutta tämän opinnäytetyön puitteissa kaikki Maahisen perhetyön muodot eivät olleet edustettuina. Tämä on hyvä muistaa tehdessä johtopäätöksiä tässä yhteydessä. Tämän opinnäytetyöhön osallistuneet vanhemmat edustivat Maahisen toiminnasta avointa omaehtoista toimintaa, vertaisryhmätoimintaa, perhevalmennusta sekä erilaisia ohjattuja toimintoja, kuten lasten kerhoja. Toisin sanoen tässä tehdyt johtopäätökset koskevat vain tämän osa-alueen perhetyötä Maahisessa. Tämän opinnäytetyön ulkopuolelle jäivät muun muassa neuvolatyö, suljetut ryhmät sekä kokonaisuudessaan Maahisen korjaavan perhetyön osa-alueet.

Kaikki asiakashaastatteluun osallistuneet olivat äitejä, mikä osaltaan voi kertoa siitä tosi asiasta, että suurin osa lastaan kotiin hoitamaan jäävistä vanhemmista on äiti. Suomessa kotiäitiys on verrattain yleistä, sillä suomalaisista alle kolmevuotiaiden lasten äideistä töissä on vain 29 prosenttia. Kotona lapsiaan hoitaa 66 prosenttia ja työtömänä on viisi. Kotiäitiyden hyvinä puolina on, että äiti saa mahdollisuuden kasvattaa itse lapsiaan mutta myös yhdessäolo on kiireettömämpää. Vaikka kotiäitiyttä yleensä arvostetaan, kotiäidit kokevat usein, että yhteiskunnassa kotihoitoa ei arvosteta riittävästi. (Haapio - Koski - Koski - Paavilainen 2009: 39.) Myös Törrönen (2012: 175) pai-

nottaa uusimmassa julkaisussaan, että tasa-arvoistumiskehityksestä huolimatta etenkin pienten lasten hoito on enimmäkseen naisten traditionaalisella vastuulla.

Maahisessa äidit kokivat tuen arjessa keskeisenä osana. Kaikki äidit painottivat Maahisen merkitystä heille sosiaalisuuden, verkostoitumisen, virikkeellisyyden, jaksamisen ja kokonaisen perheen hyvinvoinnin kannalta. Maahisen nähtiin jopa vaikuttavan myönteisesti parisuhteeseen, kun kotona olevan vanhempi voi saada tarvitsemaan tukea ja apua päivisin Maahisen kautta. Pelkkä sosiaalinen kanssakäyminen muiden aikuisten kanssa ja sen kautta saatu tuki muiden sekä lapsen saamat virikkeet ja leikkiseura olivat koko perheen hyvinvointiin vaikuttava henkireikä.

9.1 Sosiaaliset suhteet ja vertaistuki voimavarana

Erik Allardtin tarveteorian mukaan hyvinvoinnin yksi ulottuvuus on yhteisyyssuhteet (loving). Teorian mukaan ihmisellä on tarve kuulua jäsenenä sosiaalisten suhteiden verkostoon. Yhteisyyttä pidetään resurssina, joka auttaa yksilöitä toteuttamaan muita arvoja. (Allardt 1976: 43, Törrönen 2012: 35.) Onkin perusteltua tarkastella sosiaalisten suhteiden, vuorovaikutuksen ja vertaistuen merkitystä perheiden hyvinvoinnin yhtenä edellytyksenä.

Nykyisin vanhempien jaksaminen on usein koetuksella taustalla vaikuttavien huolien takia. Usein huolet liittyvät toimeentuloon, työkuormitukseen, parisuhteeseen tai terveyteen. Maahisessa äidit kertoivat sosiaalisen kanssakäymisen voimaannuttavasta vaikutuksesta. Tässä voimaantuminen viittaa ihmisen omien voimavarojen vahvistumiseen ja mahdollisuuksiin selviytyä erilaisissa tilanteissa. Äidit kuvasivatkin Maahisessa olemista ja toimimista arjen henkireiäksi, jossa keskustelu muiden vanhempien kanssa ja asioiden jakaminen oli jokaisesta itsestä kiinni. Aivan kuten Siitonen (1999: 124) puhuu väitöskirjassaan, vapaudella on keskeinen yhteys sisäisen voiman tunteen syntymisessä. Niitä kokemuksia joita ihmiset tekevät turvallisessa ilmapiirissä ja itsenäisten valintojen pohjalta, pidetään tavallisesti myönteisinä. Tällaisten kokemusten pohjalta ihmiset myös mielellään toistavat näitä tilanteita. Eirolan (2003: 90) tutkimus vahvistaa, että nimenomaan äidit kokivat keskustelun ystävien ja vanhempien kanssa voimaannuttavana, arjen jaksamista tukevana toimintana. Sen sijaan isät hakivat vastaavassa tilanteessa enemmän erilaista puuhaa ja tekemistä tukemaan jaksamista. Brobergin (2010: 44–45) sekä Forssenin ym. (2002: 88–89) mukaan lapsen hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat niin ulkoisten kuin sisäisten voimavarojen tasapaino (ks. taulukko,

s.9). Riittävät voimavarat ovat yksi lapsen tasapainoisen kehityksen mutta myös koko perheen hyvinvoinnin edellytys. Toisin sanoen perheen sosiaalisen verkoston lisäksi myös virallinen tuki- ja palvelujärjestelmä ovat osa perheen hyvinvointia.

Maahisen vanhemmat nimesivät sosiaalisen tuen ja vertaisryhmiltä saadun avun ja tuen tärkeimmiksi asioiksi joita he Maahisesta hakevat ja odottavat. Toisin sanoen vanhemmat kaipasivat mahdollisuutta vuorovaikutukseen toisten samassa elämäntilanteessa olevien kanssa. Törrösen mukaan sosiaalinen tuki pitää sisällään emotionaalista, tiedollista, sosiaalista mutta myös välineellistä tukea, kuten auttamista. Emotionaalissa tuessa keskeistä on henkilön itsetunnon tukeminen sekä tieto, jonka avulla ihminen itse lisää ymmärrystä omasta elämäntilanteestaan. (Törrönen 2012: 42.) Tässä yhteydessä tuki oli lähinnä vapaamuotoista, vanhempien keskinäistä apua toisilleen. Tulokset vahvistavatkin Perälän ynnä muiden tutkimuksen tuloksia jossa vanhemmat kokivat vertaistoiminnan yhdeksi tärkeimmistä kanavista purkaa arjen huolia. (Perälä - Salonen - Halme - Nykänen 2011: 40.) Myös Vesterlin (2007: 37–38) toteaa tutkimuksessaan vanhempien odottavan ryhmätoiminnalta eniten vertaistukea sekä ajatusten vaihtoa kodin arjesta. Vertaistoiminnan tarve korostui ennen kaikkea niissä perheissä joissa muu verkosto oli suppea.

Vertaistuen selkeänä etuna on samassa tilanteessa olevien yhteyden tunne, keskinäinen ymmärrys ja empatia toisensa tilanteita kohtaan. Aivan kuten Haapio, Koski, Koski ja Paavilainen toteavat, on vertaistuki merkittävä tuen muoto perheille, sillä sen avulla voidaan luoda paikallista yhteisöllisyyttä ja yhteisön kollektiivista vastuuta lapsista. Samalla se vahvistaa vanhemmuutta, lisää perheiden arjessa selviytymiskeinoja sekä antaa käytännön tukea ja apua perheille. (Haapio ym. 2009: 44–45.) Tässä Maahisen hyvän vertaistuen mahdollisuuden voi katsoa lisäävän osaltaan koettua yhteisöllisyyttä. Äitien kokemukset kielivät Maahisen merkityksestä vanhempien kohtaamispaikkana, joka mahdollistaa vuorovaikutuksen neutraalilla maaperällä, jopa ennestään tuntemattomien ihmistenkin kanssa. Toisin sanoen Maahinen paikkana luo mahdollisuuden tutustua ja saada uusia vertais- tai ystävyys-suhteita toiminnan ohessa, jonka voi tukevan perheiden kokonaisvaltaista jaksamista ja hyvinvointia. Törrösen (2012: 42) mukaan sosiaalisen tuen suoraa välittymistä terveyteen ei voida osoittaa, mutta sosiaalisen tuen on todettu ylläpitävän muun muassa mielenterveyttä.

Osa äideistä nimesi avoimella puolella tapahtuvan omaehtoisen ryhmäytymisen korkeasta kynnyksestä, johon he kaipaivat henkilökunnalta tukea ja keinoja. Viimeaikais-

sa perhekeskuksiin liittyvässä tutkimuksessa todetaan, että suurimmat puutteet perhekeskuksen varhaisessa tuessa on muun muassa vanhempien keskinäisen omaehtois- sen tapaamisen toteutuminen, vanhempien rooli vertaisryhmätoiminnan ohjaajina sekä vapaaehtoistoiminta. (Halme - Kekkonen - Perälä 2012: 77). Johtopäätöksenä voikin todeta, että Maahisen vertaistoiminnan saavuttamisen on sitä helpompaa mitä organisoitumpaa vertaistoiminta on. Organisoitu vertaistoiminta tarkoittaa tässä ohjattuja vertaisryhmiä. Vanhempien ohjaamien vertaisryhmien haasteena on usein se, että vanhemmat eivät ehdi tai jaksaa ottaa ryhmän vetovastuuta vaikka itse ryhmälle olisi suurikin tarve. Vaihtoehtona usein on ammattilaisen vetovastuu. Tällöin on kuitenkin huomioitava ryhmän tarve ja tarkoitus sekä olemassa olevat resurssit, kuten henkilökunnan työaika ja talous. Halmeen ynnä muiden tutkimuksen mukaan vanhempien vertaistuki toteutuu paremmin perhekeskuksissa, joissa kolmas sektori ja seurakunta olivat mukana tuottamassa palveluja (Halme ym. 2012: 55). Maahisessa vertaistukea tarjoavat sekä kolmas sektori että seurakunta. Tämän mukaan myös Maahisessa pitäisi olla hyvät edellytykset toteuttaa monipuolista ja hyvää vertaistukea. Olennaista tässä on se, kuinka erilaisiin tarpeisiin kyetään vastaamaan sekä kuinka toimintaa voidaan kehittää nyt ja tulevaisuudessa? Lapsiperheet tarvitsevat perheen lähiverkoston lisäksi ammatillista tukea ja joustavaa, yksilöllistä kohtaamista erilaisten pulmatilanteiden selvittämisessä. Muun muassa tämän takia eri toimijoiden yhteistyö on jatkossakin äärimmäisen tärkeää lapsiperheiden hyvinvoinnin tukemisen kannalta. Vertaistuki on yhteiskunnalle edullinen ja vaikuttava tapa auttaa ja tukea perheitä, jolloin siihen panostaminen voi pitkällä aikavälillä on kannattava investointi hyvinvoinnin kannalta. Aivan kuten Halme, Kekkonen ja Perälä (2012: 82) toteavat, tulee kuntien vahvistaa palvelujen strategista johtamista niin, että perhekeskukset voivat toteuttaa monialaista, eri palvelujen ja kolmannen sektorin yhteistyöhön perustuvaa palvelukokonaisuutta.

9.2 Asiakaslähtöisyyden toteutuminen ja osallisuuden kokemus

Perhekeskusten toiminnassa on aina pidetty tärkeänä perheiden osallisuutta toimintaan, sen toteuttamiseen sekä kehittämiseen. Sosiaalisen osallisuuden onkin nähty lisäävän hyvinvointia ja terveyttä, kun taas sen kääntöpuolena voi nähdä syrjäytymisen, jolloin ihminen syrjäytyy yhteisöllisen toiminnan ulkopuolelle. Allardt (1976: 46–50) puhuu hyvinvointiteoriassaan itsensä toteuttamisen muodosta (being). Tällä viitataan yksilön arvonantoon, korvaamattomuuteen, poliittisiin resursseihin, eli mahdollisuuksiin osallistua ja vaikuttaa sekä mielenkiintoiseen vapaa-ajan toimintaan. Toisin sanoen perheiden hyvinvoinnin näkökulmasta on tärkeää pohtia osallistumisen mahdollisuuksia

osallisuuden toteutumista sekä vaikuttamisen mahdollisuuksia Perhekeskus Maahisessa.

Osallisuus perhetyössä korostaa osallistujan subjektiutta. Tässä työssä osallisuutta tarkasteltiin pitkälti kokemuksellisena, jonka takia oli tärkeää kysyä asiaa vanhemmilta itseltään. Maahisessa perheiden osallisuutta tukevasta toiminnasta kertoivat vanhempien hyvä tietämys erilaisista palautejärjestelmistä, hyvä mahdollisuus osallistua erilaisiin toimintoihin ja kerhoihin, mahdollisuus ilmaista mielipiteensä, vanhempien nimeämä yhteisöllisyyden tunne sekä mahdollisuus osallistua suunnitteluun ja kehittelyyn yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Kokonaisuudessaan Maahisen toiminta koettiin vanhempien mukaan asiakaslähtöiseksi sekä yhteisöllisyyttä ja perheiden osallisuutta tukevaksi. Tätä tukee myös tutkimustulos, jonka mukaan osallisuutta vahvistava toiminta perhekeskuksissa toteutui verrattain hyvin. Sen sijaan haasteet vanhempien osallisuuden suhteen nimenomaan perhekeskuksissa liittyivät lähinnä vanhempien keskinäisten omaehtoisten tapaamisten toteutumiseen ja sen mahdollistamiseen sekä vanhempien aktiiviseen rooliin vapaaehtoistoiminnassa ja vertaisryhmien ohjaamisessa. (Halme ym. 2012: 62–64.)

Edellisessä luvussa totesin, että osa Maahisen vanhemmista kaipasi lisää tukea omaehtoisessa avoimen puolen toiminnassa luodessaan kontakteja muihin vanhempiin. Nykyisin ihminen halutaan nähdä osallisuus- ja toimintateoreettisen ajattelun (ks. s 8) mukaisesti myös aktiivisena toimijana joka voi vaikuttaa omalla toiminnallaan tilanteeseen. Maahisen tavoitteena on ollut ennen kaikkea mahdollistaa ja tulevaisuudessa myös lisätä entisestään vanhempien omaa aktiivisuutta. Tavoitteena on löytää tai ylläpitää jokaisen perheen omia voimavaroja ja kykyä toimia arjessa. Tämän työn tiimoilta voi todeta Maahisen vahvuutena perheiden osallisuuden tukemisessa sen monipuolisen palvelutarjonnan, monialaisen toimijaverkoston sekä henkilökunnan aktiivisen, perheiden osallistumista tukevan toiminnan. Halmeen ynnä muiden (2012: 64) tutkimuksen mukaan vanhempien ja lasten osallisuudella ja varhaisen tuen palvelujen tarjoamisella on todettu olevan vahva yhteys. Toisin sanoen mitä paremmin perhekeskuksessa toteutui vanhempien vertaistuki ja varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen, sitä paremmin voitiin tukea laaja-alaista vanhempien ja lasten osallisuutta.

Maahisessa henkilökunta halusi osallistaa vanhempia myös toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen muun muassa kysymällä heiltä mielipiteitä ja ideoita. Maahisessa oli myös hyödynnetty jo teknologian mahdollisuuksia asiakkaiden osallistamisessa. Tästä

esimerkkinä ovat sähköiset palautekanavat sekä sosiaalisen median hyödyntäminen. Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012: 312) kuitenkin muistuttavat, että osallisuus todentuu vasta esimerkiksi asiakaspalautteissa, kun ne vaikuttavat tuleviin päätöksiin. Maahisessa johdon mukaan oleellista palveluiden kehittämisessä oli arvioida ja erottaa asiakkaiden nimeämiä tarpeita ja toiveita. Näin haluttiin kohdentaa resursseja niihin palveluihin ja toimiin joista perheet pystyivät hyötymään eniten. Hyötyä puolestaan arvioi aina ammattilainen. Tehokkuuden ja resurssien järkevän kohdentamisen kannalta tällainen asiakashyödyn arviointi on järkevä ratkaisu mutta se antaa myös mahdollisuuden tarkastella asiaa perheiden osallisuuden sekä asiakaslähtöisyyden toteutumisen näkökulmasta. Sirviö muistuttaa tutkimuksessaan, että usein asiakkaan osallisuuden muotoa määrittää työntekijä. Voimavarakeskeisessä lähestymistavassa keskeistä on kuitenkin asiakaslähtöinen työskentely sekä asiakkaan aktiivinen osallisuus. Sirviön mukaan yhteistyö on merkittävä väline halutessa tukea asiakkaan osallisuutta sekä asiakaslähtöistä kehittämistä ja toimintaa. Toisin sanoen asiantuntijuus nähdään työskentelynä omien kykyjen ylärajoilla ja itsensä ylittämisenä, ei vain yksilöllisenä työn hallintana. Asiantuntijuuteen kuuluu eri alojen asiantuntijoiden yhdessä luomaa osaamista. (Sirviö 2006: 47.) Maahisessa lähtökohtana toimiva yhteistyö eri toimijoiden välillä, voi tässä nähdä asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta edistävänä. Maahisessa palveluiden ja toimintojen kehittämistä lähestytään asiakaslähtöisesti, halulla kartoittaa ja ymmärtää asiakkaiden tarpeita, mutta viime kädessä ratkaisu kehittämisen suunnasta tapahtuu asiakashyödyn arvioinnilla ammattilaisten eli Maahisen henkilökunnalta tiimoilta. Toisin sanoen asiakkaita ikään kuin konsultoidaan kokemuksen asiantuntijoina, heille annetaan ääni ja heitä kuunnellaan, mutta loppujen lopuksi asiakkaat ovat passiivisessa asemassa varsinaisessa kehittämisessä. Tästä näkökulmasta kehittämistä onkin tässä syytä tarkastella kriittisesti sekä asiakaslähtöisyyden että aidon osallisuuden toteutumisen kannalta. Voidaanko sanoa että kehittäminen on aidosti asiakkaita osallistavaa jos lopullisen päätöksen kehittämisen suunnasta päättää ammattilaiset? Asiakkaiden tieto on arvokasta, mutta aivan kuten Kilpeläinen ja Salo-Laaka (2012: 314) toteavat, on sosiaalityö vaikuttavaa vasta kun asiakasosallisuus aidosti lisääntyy.

Kun puhutaan perheiden osallisuudesta, on hyvä tarkastella myös lasten osallisuutta Maahisessa. Millaisia johtopäätöksiä asiasta voidaan tässä yhteydessä tehdä? Halme ynnä muut toteavat vanhempien osallisuuden perhekeskuksissa toteutuvan keskimäärin paremmin verrattuna lasten osallisuuteen. (Halme ym. 2012: 62.) Tässä työssä osallisuus-keskustelu haastatteluissa keskittyi koko perheen osallisuutta tukeviin menelmiin ja lapsien osallisuuden keskustelu erillisenä jäi lähes huomiotta. Lasten osalli-

suuden toteutuminen ilmeni vanhempien mukaan lähinnä lasten osallistumisella järjestettyihin toimintoihin. Kerhot ynnä muu vastaava toiminta olivatkin lasten keskuudessa suosittuja. Sen sijaan lasten osallistaminen toiminnan kehittämiseen tai toiminnan arviointiin ei tässä työssä tullut esille. Tällöin tämän työn tiimoilta ei voi tehdä luotettavia johtopäätöksiä sen toimivuudesta tai toteutumisesta Maahisessa. Muussa tapauksessa asiaa olisi pitänyt sen kokemuksellisuuden vuoksi kysyä myös lapsilta itseltään. Toisaalta tässä työssä korostui haastatteluissa ainoastaan vanhempien näkemykset muun muassa perheiden osallisuudesta, jolloin tulkinta on lähtökohtaisestikin herkemmin aikuislähtöinen.

9.3 Katsaus Perhekeskus Maahisen tulevaisuuteen

Tämän työn ja aikaisempien tutkimuksien tiimoilta voin todeta, että tuen ja avun saamisen helppous sekä palveluiden saatavuus ovat tärkeitä pikkulapsiperheiden arjessa. Kokonaisuudessaan Maahisen matala kynnyks ja avoin ja yhteisöllinen ilmapiiri kannustivat vanhempia mukaan Maahisen toimintaan, minkä kautta vanhemmilla on paremmat mahdollisuudet myös saada apua ja tukea. Aiemman tutkimuksen mukaan suurimmat esteet hakea apua on vanhempien oma haluttomuus avun hakemiselle. Myös halu hoitaa itse mahdolliset ongelmat perheen sisällä on yleisin syy siihen, miksi vanhemmat eivät näe tarpeelliseksi hakea apua. Vain kymmenesosa tutkimukseen osallistuneista vanhemmista ei uskonut saavansa apua. (Perälä ym. 2011:43.) Perhekeskustoiminnan etuna voidaan nähdä sen saatavuus kaikille perheille. Vanhemmat arvostivat Maahisen avoimuutta ja sitä että se on kaikille avoin paikka jossa jokainen perhe voi toimia oman lapsensa kanssa. Myös vanhempien mahdollisuus tulla hengähtämään Maahiseen ilman lapsia, on merkittävä hyvinvoinnin tukija esimerkiksi perheille joilla tukiverkostot ovat pieniä. Aivan kuten Törrönen (2001: 58) määrittelee hyvinvoinnin koostuvan muun muassa yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Tällöin ihmisillä on mahdollisuus tyydyttää fyysiset, henkiset ja sosiaaliset tarpeensa.

Törrönen puhuu uusimmassa teoksessaan siitä, kuinka perheiden valmius käyttää palveluita on lisääntynyt mutta samalla myös tarve käyttää niitä on kasvanut. Useat kuntapalvelut toimivat edelleen hyvin ja vastaavat käyttäjien tarpeita, mutta osaltaan tarjonta ei vastaa kysyntää. Tällöin usein asiat kasautuvat tai jäävät hoitamatta. (Törrönen 2012: 29.) Perhekeskusten perhetyö on hyvä keino vastata näihin perheiden tarpeisiin tulevaisuudessakin. Perhekeskus Maahisen toiminta näyttäytyy tämän opinnäytetyön tulosten tiimoilta tarpeelliselta niin nyt kuin tulevaisuudessakin. Tätä tukevat valtakun-

nallisella tasolla tehdyt tuoreimmat tutkimukset muun muassa perhekeskustyöstä ja perheiden palveluista. (ks. Halme, ym 2012; Perälä ym. 2011.) Halmeen ynnä muiden mukaan perhekeskustoiminnan kehittämistä suunnataan edelleen tasavertaiseksi perheiden kohtaamispaikaksi jo hyviksi todettujen käytäntöjen ja mallien pohjalta. Näitä ovat muun muassa perhekeskusten vertaistuki, vanhemmuuden tuki, parisuhdeneuvonta sekä eroauttaminen. (Halme ym. 2012: 78.) Työni yhtenä keskeisenä tavoitteena oli selvittää vanhempien tarpeita mutta myös Maahisen toiminnan merkitystä perheiden hyvinvoinnin kannalta. Viime vuosina Perhekeskus Maahinen onkin vakiinnuttanut toimintansa merkittäväksi osaksi järvenpääläisille perheille tarjottavia palveluja. Tässä työssä yhteisenä piirteenä niin asiakkaiden, työntekijöiden kuin johdonkin näkemysten pohjalta voin todeta Maahisen olevan merkittävä ja tasavertainen tuki perheiden hyvinvoinnille. Asetettujen arvojensa mukaisesti (liite 1) mukaisesti, Maahinen on onnistunut luomaan avointa, tasavertaista ilmapiiriä, tukenut vanhempien välistä verkostoitumista mutta myös edistänyt eri toimijoiden ja asiakkaiden välistä kumppanuutta. Tästä huolimatta on tärkeää kiinnittää huomiota jatkossakin toiminnan jatkuvaan arviointiin ja sitä kautta sen kehittämiseen. Maahisen agenda (liite 1) lainatenkin: "Muutoksen maailmassa yksi asia on muuttumaton: taukoamaton muuttuminen".

10 Pohdinta

Tässä luvussa tarkastelen omaa työskentelyäni eri näkökulmista opinnäytetyöprosessin aikana sekä työn luotettavuutta ja eettisyyttä. Tämän lisäksi pohdin myös opinnäytetyön hyödyllisyyttä sekä mahdollisia jatkotoimenpiteitä tutkimuksen näkökulmasta.

10.1 Opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden arviointia

Opinnäytetyön luotettavuutta arvioitaessa on olemassa erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. Tätä tutkimustyötä tehdessä olen pyrkinyt muistamaan tekijän eettisen vastuun, muun muassa hyvien käytänteiden näkökulmasta. Olen työssäni tavoitellut läpinäkyvyyttä, jolloin kaikki oleellinen opinnäytetyöhöni liittyvät kuten käytännöt, metodit, analyysivaiheet sekä valintoihin liittyvät perustelut ovat lukijalle näkyvissä. Olen pyrkinyt läpinäkyvyyteen myös työhön osallistuneiden tahojen kanssa jakamalla tietoa työstä, sen tarkoituksesta sekä tavasta toteuttaa työ. Tarvittaessa olen ollut osallistuneiden tahojen tavoitettavissa opinnäytetyöni tiimoilta sekä puhelimitse että sähköpostitse. Läpinäkyvyyden lisäksi olen pyrkinyt pitämään huolen, että haastatteluissa keskustelu pysyi teeman mukaisesti aiheessa mutta myös jokaisen osallistuneen oikeudesta tulla kuulluksi.

Tutkimusmenetelmien luotettavuutta tarkastellaan usein validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmista. Validiteetti edellyttää, että tutkimuksessa on tutkittu mitä on luvattu, kun taas reliabiliteetti osoittaa tutkimustulosten toistettavuuden. Tässä opinnäytetyössä onnistuin saamaan vastauksia niihin tutkimuskysymyksiin joita lähdin selvittämään. Toisin sanoen tämän opinnäytetyön tarkoitukseen pystyttiin vastaamaan. Toisaalta kun puhutaan ihmisen näkökulmista ja ilmaisusta tutkittaviin asioihin, on muistettava niiden tulkinnanvaraisuus. Esimerkiksi opinnäytetyön tekijänä olen pyrkinyt huomioimaan oman kielenkäyttöni vaikutukset sekä aineiston keräämisen yhteydessä että saatujen tulosten kannalta. Myös tutkimusanalyysissä olen pyrkinyt tarkastelemaan tutkittavien kielellisten ilmaisujen erilaisia merkityksiä. Jo haastatteluvaiheessa tein tarkentavia kysymyksiä mikäli havaitsin epäselvyyttä tai ristiriitaisuutta haastateltavien ilmaisuihin. Kysymykset pyrin esittämään niin, että ne eivät olisi johdatelleet tutkittavia mihinkään suuntaan. Tässä työssä teemahaastattelu olikin toimiva ratkaisu, sillä teemat eivät johdatelleet vastaamaan tietyllä tavalla, vaan ainoastaan antoivat aiheen keskustelulle. Aineiston tarkka litterointi puolestaan auttoi havaitsemaan analyysivaiheessa mahdolli-

set väärinymmärrykset. Keskeistä oli myös huomioida, että aineistoista tehtäviä tulkin-
toja rajasivat työn tehtävä, tavoite ja tutkimuskysymykset.

Pohtiessani tutkimuksen reliabiliteettia, voin jälleen todeta, että asia ei ole yksiselittei-
nen. Tässä arviointi on tuotettu asiakaslähtöisesti heidän näkemyksiin ja tarpeisiin pe-
rustuen. Todellisuudessa ihmisten tarpeet ja näkemykset voivat vaihdella ajan kulus-
sa paljonkin, joten tämän työn tiimoilta saatujen tulosten toistettavuus voi olla pitkällä
aikavälillä kyseenalaista. Esimerkiksi vanhempien nimeämät perheiden tarpeet suh-
teessa palveluihin tai Maahisen kehitystarpeet voisi olettaa olevan samansuuntaiset
toistettaessa tutkimus. Toisaalta on huomioitava laadullisen työn subjektiivinen luonne,
jolloin oleellista on työn tekijän ja ihmisten omat kokemukset ja näkemykset kussakin
tilanteessa. Tästä esimerkkinä on palveluiden vastaavuuden reliabiliteetin arviointi,
jossa on huomioitava muun muassa perheen erilaisten tilanteiden vaikutus. Esimerkiksi
äidin omat voimavarat ja odotukset voivat vaikuttaa tarpeiden ja palveluiden merkitys-
ten arvioon. Toisin sanoen työn tuloksiin on suhteuduttava kriittisesti. Olen kuitenkin
pyrkinyt kiinnittämään erityistä huomiota reflektiivisyyteen työni tulkinnoissani.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden tarkastelu ainoastaan validiteetin ja re-
liabiliteetin pohjalta ei ole riittävää, sillä alun perin nämä ovat syntyneet määrällisen
tutkimuksen piirissä. Kvalitatiivisessa tutkimustyössä on näiden lisäksi hyvä huomioida
muun muassa työn kokonaisuus, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus, eli koherenssi
painottuu. (Tuomi - Sarajärvi 2011: 142–143.) Arvioidessani työni luotettavuutta koko-
naisuuden kannalta voin todeta, että sitä on lähestyttävä kriittisesti. Menetelmällisesti,
esimerkiksi pienehkön aineiston näkökulmasta, en voi yleistää opinnäytetyöni tuloksia
valtakunnallisella tasolla. Huomioitava on myös, että muun muassa suljettujen ryhmien
jäsenet rajautuivat tämän tutkimustyön ulkopuolelle. Toisin sanoen tämän työn tulokset
koskevat lähinnä Maahisen ehkäisevää, avoimen puolen toimintaa, kuten kerhoja,
avointa varhaiskasvatusta, perhevalmennusta sekä omaehtoista avointa toimintaa. (ks.
s.26). Toisaalta taas arvioinnin hyödynnettävyys Maahisessa on tämän opinnäytetyön
yksi vahvuus. Jo nyt saatuja kehitysehdotuksia on toteutettu, ne ovat kehitteillä tai sel-
vityksen alla. Tästä esimerkkinä ovat Maahisen informaation tehostaminen muun mu-
assa neuvolaan, tiedotuksen kehittäminen ja informaation jakaminen tilojen käytöstä.

Olen samaa mieltä Virtasen kanssa siitä, että arvioinnilla on arvoa jos sitä voidaan
hyödyntää. Arviointinäkökulma onkin huomioitava koko arviointiprosessin läpi, aina sen
käynnistämisestä lähtien. Siksi arviointitiedon hyödyntäminen jo prosessin aikana on

tärkeää. Virtasen mukaan arvioinnin laatua voidaan arvioida sen mukaan miten arviointitietoa voidaan hyödyntää prosessin aikana ja sen jälkeen. Tarvelähtöisesti suunniteltu perustuu aina järkevään työsuunnitelmaan, sen arviointiasetelma on tarkoituksen mukainen ja aineisto on analysoitu korrektisti. (Virtanen 2007: 202, 205.) Taustalla vaikuttavien asioiden ymmärtäminen ja taustatiedon kartoittaminen on ollut alusta saakka oleellinen osa tutkimustyötä. Opinnäytetyön suunnittelussa hyödynsin muun muassa Maahisen perhetyön ammattilaisten tietopohjaa ja aikaisempia tutkimuksia. Oma kokemukseni perhekeskustyöstä oli ennen tätä työtä vähäinen, joten perhekeskusammatilaisten opastus, aikaisemmat tutkimukset ja kirjallisuus olivat edellytys opinnäytetyön toteuttamiselle mutta tärkeää myös työn luottavuuden näkökulmasta.

Asiakkaalta itseltään kysymisessä on selkeä etu, koska ne antavat äänen niille, joille palvelu on suunnattu. Tarkastikaan suunniteltu palvelu ei minkään arvoinen jos asiakkaat eivät käytä sitä, joten asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen on tärkeää. (Robson 2001: 196.) Lähtökohtana työssä toimivat asiakkaiden näkemykset mutta myös toiminnan kannalta tärkeimmät sidosryhmät osallistettiin arviointiin. Kaikkien sidosryhmien osallistamisella sain hedelmällistä keskustelua erilaisista tarpeista, näkemyksistä sekä Maahisen toiminnasta. Tämän lisäksi jokaisella taholla oli mahdollisuus tuoda omat näkemyksensä asioihin. Usean eri tahon osallistaminen edistikin aktiivista keskustelua ja sitä kautta motivoi tehokkaammin yhteiseen toiminnan kehittämiseen.

Tiedon välittämisessä pyrin kiinnittämään huomiota tiedon rajaamiseen viedessäni Bikva-haastatteluissa nousseita asioita seuraavan sidosryhmän keskusteluun. Tiivistäessä haastatteluja kiinnitin huomiota tähän työhön oleellisesti liittyviin näkökulmiin, kuten asiakkaiden tarpeisiin, palveluihin ja kehittämiseen liittyviin asioihin. Tietoa jakaessani pyrin huomioimaan myös, kuinka realistiset tarpeet olivat. Asioiden rajaus oli oleellinen asia työssäni, mutta havaitsin sen myös ajoittain haastavaksi. Vahvana pohjana ja ratkaisijana näissä ongelmatilanteissa toimi työni teoriapohja, esimerkiksi lapsiperheiden hyvinvointi ja siihen vaikuttavat asiat. Pattonin mukaan arviointitiedon hyödyntämisessä on oleellista muistaa, että kaikki saatu tieto ei ole hyödyllistä. Arvioinnin tekijän onkin mietittävä oman arvioinnin informaatioarvoa. Kehittämisideat on hyvä muotoilla niin, että vastaanottajataho kokee mahdolliseksi käyttää niitä esimerkiksi päätöksenteon pohjana. Arvioinnin tekijän on siis hyvä ryhmitellä arvioinnin hyödyntäjät sen perusteella, millaista tietoa he tarvitsevat. (Michael Q Patton 1997: 350–352.)

Haasteita muodostui aineiston keräämisvaiheessa. Havaitsin, että en ollut onnistunut siinä määrin osallistamaan henkilökuntaa kuin olin ajatellut. Tämä näkyi jonkin verran henkilökunnan vetäytymisenä haastattelujen mainostamisvaiheessa. Virtasen mukaan arviointiin liittyvät tarpeet, toiveet ja pelot onkin syytä kartoittaa mahdollisimman laajalaisesti heti alussa, sillä arviointiin ei välttämättä aina kohdistu pelkästään hyviä odotuksia. Tätä asiaa en ollut huomionut riittävästi suunnitelmaa tehdessäni. Pelkojen ja niihin liittyvien asioiden kartoittaminen olisi ollut äärimmäisen tärkeää. (Virtanen 2007: 205.) Tämä näkyi siinä, että aineiston keräämisvaihe venyi ajallisesti pidemmäksi kuin olin suunnitellut. Tässä kohtaa voikin arvioida laadun kärsineen. Virtasen (2007: 205) mukaan laadukkaasti toteutettu arviointi ei vie tarpeettomasti aikaa, eikä energiaa tekijältä oman työn oikeutuksien vakuutteluun.

Oma kokemukseni vahvistaa Robsonin näkemystä siitä, jonka mukaan palveluita koskeviin arviointeihin liittyy aina vahvasti arkoja eettisiä ja poliittisia kysymyksiä. Jokaisella asianosaisella on omat intressinsä, jotka tulee tunnistaa ja kunnioittaa, mikäli kyseessä on eettisesti vastuullinen työ. Yleisten intressien lisäksi on huomioitava asiakkaiden, käyttäjien, henkilökunnan tai välittömästi muuten toimintaan liittyvien osallisten yksityiskohtaisia toimenpiteitä. (Robson 2001: 51.) Ensisijainen tavoitteeni oli toteuttaa korkealaatuinen arviointi. Keskeisinä tässä työssä toimivatkin muun muassa yhteistyötahojen vapaaehtoinen suostumus, yksityisyys, luottamuksellisuus mutta myös riskit suhteessa hyötyyn. Koen onnistuneeni edellä mainitsemissani asioissa, vaikka työn edetessä havaitsin jo mainitsemiani haasteita. Kunnioitukseni työhön osallistuneita tahoja kohtaan näkyi omasta halusta onnistua tässä työssä ja siten toimia myös motivoivana voimana sidosryhmille. Oma avointa asennetta ja luottamuksellisen suhteen rakentamista Maahiseen pidin alusta saakka oleellisena osana onnistunutta työtä. Arvioidessani tätä opinnäytetyötä, on kuitenkin todettava, että tässä ei voi puhua puhtaasti arviointitutkimuksesta. Tulokset vastaavat lähemmin selvityksen ja kuvauksen tasolla olevaa tutkimusta tai tutkielmaa, jolloin työn tulokset lähinnä vahvistivat aiempia tutkimuksia.

10.2 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimus

Hirsjärven ja Hurmeen (2001: 18) mukaan tutkimuksen tulee heijastaa tutkittavien maailmaa ja sen tulkintojen tulisi saada tukea tutkittavasta yhteisöstä. Tässä työssä tulokset olivat hyvin yhteneviä aiempien vastaavien tutkimustulosten kanssa, eikä työ tuottanut yleistettävää, merkittävän uutta tietoa perhekeskustyyöstä. Toisaalta tämä opin-

näytetyö tuotti tavoitteidensa mukaisesti arvokasta, paikallista tietoa perheiden odotuksista, tarpeista ja näkemyksistä juuri Perhekeskus Maahisen käyttöön. Puhuttaessa asiakaslähtöisestä ja asiakkaiden osallisuutta tukevasta toiminnasta, on tärkeää kyetä myös arvioimaan toimintaa ja palveluja muun muassa tutkimustoiminnan kautta. Uskon vahvasti, että asioiden kriittinen tarkastelu ja pohtiminen eri näkökulmista ovat usein kehittämistoiminnassa merkittävän hedelmällistä ja ajan kanssa jopa antoisaa. Tämän opinnäytetyö tiimoilta Maahinen sai tärkeää tietoa asiakkaista sekä konkreettisia toimenpide-ehdotuksia toiminnan kehittämisen tueksi. Koen, että asiakkaiden ja sidosryhmien osallistaminen ja yhdessä tuottama tieto sekä lisää tulosten painoarvoa että rikastuttaa tulosten hyödynnettävyyttä. Tässä työssä korostuu asiakaslähtöisyys ja osallistaminen, joka on myös perhekeskus toiminnan näkökulmasta merkittävää.

Tässä perheiden osallisuutta käsiteltiin lähinnä vanhempien itsensä nimeämien kokemusten ja näkemysten valossa, mutta osallisuus itsessään voi merkitä paljon eri asioita, näkökulmasta riippuen. Se mitä osallisuudella tarkoitetaan, on tärkeää määritellä tarkasti. Näkisin, että jo pelkän osallisuuden tutkimukselle olisi tilausta, sillä se vaatii huomattavasti enemmän aikaa ja resursseja kuin mitä tässä työssä oli mahdollista. Jatkossa olisi mielenkiintoista selvittää, kuinka aidon osallistavia toimintamuotoja perhekeskuksissa toteutetaan, kenen näkökulmasta ja kuinka tätä mitataan. Tämän jälkeen myös yhtenäisten linjojen luominen perhekeskuksiin voisi olla helpompaa mutta myös perheiden osallisuutta aidosti tukevaa.

Tämä opinnäytetyö vahvisti käsitystäni siitä, että perhekeskustyön parissa tarvitaan jatkuvaa tutkimus- ja kehittämistyötä. Tästä näkökulmasta voin todeta työni olevan tärkeä osa perhekeskusten kehittämistyötä valtakunnallisellakin tasolla. Aivan kuten työni alussa totesin, perhekeskusten olemassaolo vaihtelee Suomessa kunnittain mutta myös perhetyön muodoissa on kirjavuutta ja tarjottavissa palveluissa on suuria eroja. Tämä on vahva peruste sille, että jokainen paikallistasollakin tehtävä tutkimustyö lisää tietoa ja ymmärrystä muun muassa perhekeskusten erilaisista toimintamalleista ja niiden toimivuudesta. Halmeen, Kekkosen ja Perälän tuoreessa tutkimuksessa todetaan, että perhekeskukset Suomessa jakautuvat tällä hetkellä neljään erilaiseen palvelukokonaisuuteen. Näitä palvelurakenteita tulisi kuitenkin vahvistaa ja selkiyttää. Muun muassa palvelut, tehtävät, johtaminen, perheiden osallisuus ja varhainen tuki tulisi linjata selkeästi. (Halme - Kekkonen - Perälä 2012: 81.) Tulevaisuudessa valtakunnallisella tasolla perhekeskustyön kehittämistä jatketaan osana Kaste-ohjelmaa vuosina 2012–2015. Tavoitteena on muun muassa entistä vahvempi asiakaslähtöisyyden huo-

mioiminen sekä väestön hyvinvointi ja terveyserojen kaventaminen. Tämän lisäksi tarvitaan perhekeskustuksen laajentamista yhteistyössä perheiden, kuntien ja järjestöjen kuin muidenkin toimijoiden kanssa. (ks. Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämissuunnitelma, KASTE 2012–2015: 22–23). Jatkossa olisikin tärkeää tutkia, arvioida sekä vertailla erilaisia toimintamalleja sektorirajoja ylittävistä toiminnoista ja kuinka sitä voisi edistää perhekeskustuksessa entistä tehokkaammin? Vaikka nykyisin perhetyön eri muodot korostavat sektorirajoja ylittävää toimintaa, on usein lainsäädäntö tai byrokratia hidasteen ammattikuntien rajoja ylittävän toiminnan esteettömälle toteuttamiselle. Toisin sanoen tarvitaan lisää konkreettista tutkimustietoa myös esimerkiksi lainsäädännön uudistamisen ja päivittämisen tueksi.

Kokonaisuudessaan näkisin keskeisenä palveluiden kehittymisen kannalta ennakkoluottomuuden ja rohkeuden toteuttaa uusia, erilaisiakin toimintamalleja ja käytänteitä. Itselleni tämä työ antoi entistä enemmän rohkeutta hyödyntää tutkimuksellista ja kehitettävää työtä tulevaisuuden työssäni. Tutkimus, arviointi, rakentava kritiikki sekä asioiden työstäminen yhdessä toimintaan osallistuvien tahojen kanssa mahdollistaa mielestäni entistä vahvemman perheiden hyvinvoinnin tukemisen myös tulevaisuudessa.

Lähteet

Alila, Kirsi - Portel, Tuija 2008. Leikkitoiminnasta avoimeen varhaiskasvatukseen. Avointen varhaiskasvatuspalveluiden nykytila ja kehittämistarpeet. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008:14. Verkkodokumentti <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7740.pdf> Luettu 20.7.2012

Allardt, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiön laakapaino.

Arnstein, Sherry R. 1969. A Ladder of Citizen Participation. Journal of the American Institute of Planners.

Anttila, Markus - Rousu, Sirkka (toim.) 2004. Haravalla kootut. Suomen Kuntaliitto ja Lastensuojelun Keskusliitto.

Bardy, Marjatta 2009. Hyvinvoinnin ulottovuudet -perheen ja yhteiskunnan suhteissa. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlstrom, Salme (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi. Helsinki: Yliopiston kirhapaino.

Broberg, Mari 2010. Uusperheen voimavarat ja lasten hyvinvointi. Helsinki: Hakapaino Oy.

Eirola, Raija 2003. Lapsiperheiden elämänhallintavalmiudet. Perheohjauksen arviointi. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja.

Forsberg, Hannele 1998. Perheen ja lapsen tähden. Etnografia kahdesta lastensuojelun asiantuntijakulttuurista. Tampereen Yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta.

Forsberg, Hannele - Ritala-Koskinen, Aino 2010. From welfare to illfare: Public concern for Finnish childhood. Teoksessa: Forsberg, Hannele - Kröger, Teppo (toim.): Social Work and Child Welfare Politics. Through Nordic Lenses. London: The Policy Press.

Forssén, Katja - Laine, Kaarina - Tähtinen, Juhani 2002. Hyvinvoinnin tekijät ja uhat lapsuudessa. Teoksessa: Juhila, Kirsi - Forsberg, Hannele - Roivanen, Irene (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Sosiaalityön vuosikirja. Jyväskylä: Kopijyvä.

Haapio, Sari - Koski, Kirsti - Koski, Pirjo - Paavilainen, Riitta 2009. Perhevalmennus. Helsinki: Edita.

Hakulinen-Viitanen, Tuovi - Pelkonen, Marjaana 2009. Lastenneuvola lapsen ja perheen terveyden ja hyvinvoinnin edistäjänä. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlstrom, Salme (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi. Helsinki: Yliopiston kirhapaino.

Halme, Nina - Kekkonen, Marjatta - Perälä, Marja-Leena 2012. Perhekeskukset Suomessa. Palvelut, yhteistoiminta ja johtaminen. Tampere: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy.

Heino, Tarja - Berg, Kristiina 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys: lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyyksiä. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Helminen, Jari 2006. Onnen kehto vai kurjuuden alho? Suomalaisten lapsiperheiden arjen kurjistumisesta. Teoksessa: Helminen, Jari (toim.) 2006. Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Juva: WS Bookwell Oy.

Hjerppe, Reino - Hiila, Helena 2007. Perhe kannattaa. Väestöliiton perhepoliittinen ohjelma. Helsinki: Vammalan kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, Sirkka - Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: University Press.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hyvönen, Senja 2004. Moniulotteista ja moniammatillista yhteistyötä muutosten keskellä. Tutkimus perusterveydenhuollon mielenterveystyöstä. Tampereen yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja.

Högnabba, Stina Annika 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. . Helsingin Yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Lisensiaatityö.

Iivonen, Esa 2011. Lapsiperheköyhyys Nyky-Suomessa. Pääkaupunkiseudun lastensuojelupäivät 29.9.2011. Sosiaali- ja terveysministeriö. Verkkodokumentti <http://www.socca.fi/files/1406/tulostettu_Lapsiperhekoyhyys_Nyky-Suomessa.pdf> Luettu 2.12.2012.

Järvinen, Ritva - Lankinen, Aila - Taajamo, Terhi - Veistilä, Minna - Virolainen, Arja 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.

Järvinen, Ritva - Lankinen, Aila - Taajamo, Terhi - Veistilä, Minna - Virolainen, Arja 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2.uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kananoja, Aulikki - Niiranen, Vuokko - Jokiranta, Harri 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kihlman, Eila 2005. Sektorikohtaisuudesta moniammatillisuuteen. Teoksessa Reijonen, Mikko (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Kilpeläinen, Arja - Salo-Laaka, Marja 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa: Pohjola, Anneli - Kemppainen, Tarja - Väyrynen, Sanna. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Krogstrup, Hanne Kathrine 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt menetelmä – käsikirja. Helsinki: STAKES.

Lainila, Lassi 2010. Perhepolitiikan uudet tuulet. Perheen paluu. Helsinki: Väestöliitto ry, Väestötutkimuslaitos.

Laki lasten päivähoidosta 36/1973. Annettu Helsingissä 19.1.1973. Verkkodokumentti. <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>> Luettu 20.7.2012.

Lastensuojelulaki 417/2007. Annettu Helsingissä 13.4.2007. Verkkodokumentti <[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search\[type\]=pika&search\[pika\]=lastensuojelulaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search[type]=pika&search[pika]=lastensuojelulaki)> Luettu 18.8.2012

Lammi-Taskula, Johanna - Karvonen, Sakari - Ahlström, Salme (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi. Helsinki: Yliopiston kirjapaino.

Lammi-Taskula, Johanna - Salmi, Minna 2010. Lapsiperheiden toimeentulo lamasta lamaan. Teoksessa: Suomalaisten hyvinvointi. Helsinki: Yliopistopaino.

Metsämuuronen, Jari 2000. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Viro: Jaabes Oy.

Nätkin, Ritva. Vuori, Jaana 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Teoksessa Nätkin, Ritva. Vuori, Jaana 2007. Perhetyön tieto. Tallinna: Tallinna Raamatutrükikoda.

Moisio, Pasi 2010. Tulo-erojen, köyhyyden ja toimeentulo-ongelmien kehitys. Teoksessa: Suomalaisten hyvinvointi. Helsinki: Yliopistopaino.

Paatero, Sari. Perhekeskus Maahisen tiimivastaava. Perhekeskus Maahinen. Järvenpää. Sähköpostihaastattelu 14.3.2012.

Patton, Michael 1997. Utilization-focused Evaluation. Newbury Park: Sage.

Perhekeskus Maahinen 2010. Agenda. Julkaisematon lähde.

Perhekeskus Maahinen 2012. Järvenpään kaupunki. Verkkodokumentti. <http://www.jarvenpaa.fi/sivu/index.tml?sivu_id=3657> Luettu 12.2.2012.

Pesonen, Arja 2006. Hyväksytyksi tulemisen kokemus sosiaali- ja terveysalan auttamistyössä. Teoksessa: Helminen, Jari (toim.) 2006. Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Juva: WS Bookwell Oy.

Pietilä-Hella, Riitta 2006. Perhekeskus - kohtaamisen tila ja paikka. Teoksessa: Helminen, Jari (toim.) 2006. Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Juva: WS Bookwell Oy.

Pietilä-Hella, Riitta - Viinikka, Anne 2006. Kumppanuus kannattaa. Helsinki: Savion Kirjapaino Oy.

Perälä, Marja-Leena – Halme, Nina – Hammar, Teija – Nykänen, Sirpa 2011. Hajanaisia palveluja vai toimiva kokonaisuus? Lasten ja perheiden palvelut toimialajohtajien näkökulmasta. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 29/2011.

Perälä, Marja-Leena - Salonen, Anne - Halme, Nina - Nykänen, Sirpa. 2011. Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 36/2011.

Puusa, Anu - Juuti, Pauli 2011. Mitä laadullinen tutkimus on? Teoksessa: Puusa, Anu - Juuti, Pauli 2011 (toim.). Menetelmä viidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint Oy.

Piekkari, Rebekka - Welch, Catherine 2011. Tapaustutkimuksen erilaiset tyypit. Teoksessa: Puusa, Anu - Juuti, Pauli 2011 (toim.). Menetelmä viidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Vantaa: Hansaprint Oy.

Pyhäjoki, Jukka – Koskimies, Mimosa 2009. Varhainen puuttuminen ja dialogisuuden edistäminen huolen vyöhykkeellä. Teoksessa Lammi-Taskula, Johanna – Karvonen, Sakari – Ahlstrom, Salme (toim.) 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi. Helsinki: Yliopiston kirjapaino.

Reijonen, Mikko (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Robson, Colin 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Robson, Colin 2002. Real world research. Second edition. Blackwell Publishing Ltd.

Saari, Juho 2010. Hyvinvointivaltion uudistaminen ja sosiaalipolitiikan taustaoletukset. Teoksessa: Taimio, Heikki (toim.) Hyvinvointivaltion suunta -nousu vai lasku? Helsinki: Työväen Sivistysliitto

Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Opettajan koulutuslaitos. Väitöskirja.

Sirviö, Kaarina 2006. Lapsiperheiden osallisuus terveyden edistämisessä - mukanaolosta vastuunottoon. Asiakastilanteiden arviointia sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ja perheiden näkökulmasta. Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos. Väitöskirja.

Sosiaalihuoltolaki 710/1982. Annettu Helsingissä 17.9.1982. Verkkodokumentti <[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search\[type\]=pika&search\[pika\]=sosiaalihuoltolaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search[type]=pika&search[pika]=sosiaalihuoltolaki)> Luettu 20.7.2012

Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma KASTE 2008–2011. Julkaisuja. Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Helsinki: Yliopistopaino. Verkkodokumentti. <<http://pre20090115.stm.fi/hl1212563842632/passthru.pdf>> Luettu 11.11.2012

Sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelma KASTE 2012-2015. Julkaisuja 2012:1. Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Helsinki: Yliopistopaino. Verkkodokumentti. <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf> Luettu 12.1.2013

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006/12. Perhepolitiikka Suomessa. Verkkodokumentti. <http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7153.pdf> Luettu 8.2.2012

Sosiaaliportti 2012a. Avoimet varhaiskasvatuspalvelut ehkäisevänä työnä. Verkkodokumentti. <<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/avoimetvarhaiskasvatuspalvelut/>> Luettu 25.7.2012.

Stenvall, Jari - Virtanen, Petri 2012. Sosiaali-ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja - Lahti, Tuukka (toim.) Toinen tieto. Kirjoituksia huonosisaisuuden tunnistamisesta. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Toikko, Timo. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen aikakauskirja 3/2006.

Toikko, Timo - Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: University Press.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuominen, Miia 2009. Valmiina vanhemmuuteen - Perhevalmennuksen kehittäminen Turun sosiaali- ja terveystoimessa. Opinnäytetyö. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Työ- ja elinkeinoministeriö - Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Selvitys innovaatiopoliittisen selonteon toimeen panosta eduskunnan talousvaliokunnalle. Helsinki.

Törrönen, Maritta 2001. Eri-ikäiset ja -arvoiset lapset. Teoksessa: Maritta Törrönen 2001 (toim.). Lapsuuden hyvinvointi. Yhteiskuntapoliittinen puheenvuoro. Vantaa: Tummavuoren kirjapaino.

Törrönen, Maritta 2012. Onni on joka päivä. Lapsiperheen arki ja hyvinvointi. Helsinki: University Press.

Uusimäki, Mervi. 2005. Perhetyön selvityksen taustaa. Teoksessa Reijonen, Mikko (toim.) 2005. Voimaa perhetyöhön. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Vesterlin, Hannele 2007. Voimavaroja vanhemmuuteen ja parisuhteeseen. Lapsiperheiden vanhempien kokemuksia tukiryhmätoiminnasta. Pro gradu-tutkielma. Verkkodokumentti <<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/gradu01965.pdf>> Luettu 3.8.2012.

Viitala, Riitta – Kekkonen, Marjatta – Paavola, Auli 2008. Perhekeskustoiminnan kehittäminen. PERHE-hankkeen loppuraportti. Helsinki: Yliopistopaino.

Viitala, Riitta - Kekkonen, Marjatta - Halme, Nina 2011. Family centres in Finland - a new within services for children and families. Teoksessa: Kekkonen, Marjatta - Montonen, Mia - Viitala, Riitta 2011. Family centre in the Nordic countries - a meeting point for children and families. Copenhagen: Oy Fram Ab.

Viitala, Riitta - Kekkonen, Marjatta - Halme, Nina 2011. Familjecenter i Finland –ett nytt handlingssätt inom tjänster för barn och familjen. Teoksessa: Kekkonen, Marjatta - Montonen, Mia - Viitala, Riitta 2011. Familjecenter i Norden – en resurs för barn och familjen. Köpenhamn: Oy Fram Ab.

Vilén, Marika - Seppänen, Paula – Tapio, Nina – Toivanen, Riikka –(toim.) 2010. Kohaamisista lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Oy Nord Print Ab.

Vilén, Marika - Leppämäki, Päivi - Ekström, Leena. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Välimäki, Kari 2011. Förörd. Teoksessa Kekkonen, Marjatta – Montonen, Mia – Viitala, Riitta 2011. Familjecenter i Norden – en resurs för barn och familjen. Köpenhamn: Oy Fram Ab

Yin, Robert K. 2009. Case Study Research. Design and Methods. Fourth Edition. SAGE Publications, Inc.

Perhekeskus Maahinen, Agenda



ASPECTUM

Perhekeskus Maahinen

Agenda



//

Rakennamme yhdessä
järvenpääläisten
lapsiperheiden kanssa
hyvää, onnellista arkea.

//

Maahisen tehtävä



//

Maahinen on toimintamalli,
joka tarjoaa
kasvatuskumppanuutta
perheille ja vuorovaikutusta
samassa elämäntilanteessa
olevien lapsiperheiden kesken.

//

Maahisen toimintamalli

Maahisen arvot



- Arvostava ja kunnioittava läsnäolo
- Välittämisen kulttuuri
- Jokainen lapsi ja perhe on erityinen
- Inhimillinen, innovatiivinen ja intuitiivinen ammattilaisuus
- Ihmisten tasavertainen kohtaaminen -

Avainasioita maahisessa



- Avoin kaikille kumppaneille
- Dynamiikka
- Objekteista subjekteja – auttajien ja autettavien roolit sekoittuvat
- Traboliiniefekti – ponnahdus
- Eteinen – yhdessä oloon tai tavalliseen elämään
- Yhdessä kasvun paikka
- Rinnalla kulkemista kappaleen matkaa
- Vuorovaikutus samassa elämäntilanteessa olevien kesken
- Älykäs ammattitaidon käyttö
- Virtausten keskus



Muutoksen
maailmassa yksi asia
on muuttumaton: //
taukoamaton
muuttuminen. //



ASPECTUM

Aspectum Public Oy / Keisariemäntie 3 B / 00100 Helsinki / www.aspectumpublic.fi

Luokittelutaulukot

Ohessa olevissa taulukoissa pelkistetty ilmaus kuvaa aineistosta löytyneitä, tiivistettyjä ilmaisuja. Pelkistetyt ilmaisut tiivistin niitä kuvaaviksi alaluokiksi. Yläluokka kuvaa puolestaan koko asiakokonaisuutta.

Taulukko 1. Maahisen ehkäisevän perhetyön merkitys vanhemmille

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Sos.suhteet, seura, kaverit, ystävyys	Sosiaaliset suhteet	MAAHISEN EHKÄISEVÄN PERHETYÖN MERKITYS VANHEMMILLE
Tuki muilta vanhemmilta		
Kohtaamispaikka	Vertaistuki	
Vaihtelu arjessa äidille		
Virikkeet lapselle		
Ohjaajavetoinen toiminta	Virikkeet	
Vaihtoehto päivähoidolle		
Lapsen itsenäisyyden harjoittelu		
Kotiäitiyden tuki ja kannustus	Perheiden tukeminen	
Jaksamisen tukeminen		
Tietoa askarruttaviin asioihin		
Avoimuus, helppo tulla	Matalan kynnyksen-palvelut	
Vapaa, avoin toiminta		
Yhteisöllisyys		

Taulukko 2. Perheiden hyvinvoinnin tukeminen Maahisessa

PELKISTETTY ILMAISU	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Kotona olevien henkireikä	Tuki arjessa	
Neuvonta ja apu		
Masennusten yms. ongelmien ehkäisy		
Perheiden huomioiminen		
Tunne, että välitetään	Osallisuuden tunne	
Osallistumisen mahdollisuus		PERHEIDEN
Kumppanuus		HYVINVOINNIN
Avoin kaikille		TUKEMINEN
Yhteenkuuluvuuden tunne	Verkostot	
Vuorovaikutus		
Lapsen sosiaalisuuden tukeminen		
Turvallisuuden tunne		
Tasa-arvoisuus	Voimaantuminen	
Hyväksyntä taustoista riippumatta		

Taulukko 3. Asiakslähtöisyys Maahisessa

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
Lasten huomiointi	Asiakkaan henkilö-	
Aikuisten huomiointi	kohtainen huomioiminen	
Asioista kysyminen		
Facebook (keskustelut, info ja palautemahdollisuus)	Palautekanavat	
Palautevihko		ASIAKASLÄHTÖISYYS MAAHISESSA
Asiakkaan henkilökohtainen kohtaaminen		
Avoimuus	Vastavuoroinen	
Työntekijöiden asenne	vuorovaikutus	
Tasa-arvoinen kohtelu		
Vaikuttamisen mahdollisuus	Osallisuus	
Kehityksillat		

Taulukko 4. Maahisen kehittämiskohteita sekä kehittämistoimenpide-ehdotuksia

KEHITTÄMISKOhteita	KEHITTÄMISEHDOTUKSIA
Avoimet tilat liian pienet	Salin käyttövuorot
Vertaistoiminnan kehittäminen	Ohjaajan tuki -> keskustelu, avaaminen, avoimen hengen luominen
Mainostus	Neuvolaan infopaketti Powerpoint
Nettisivujen selkeys	Nettisivujen päivitys
Iltatoiminta	Erilaisia aikoja ryhmille
Välimatkat	Ilmainen sisäinen bussiliikenne