

# NEUVOLAN PERHETYÖN LUPAUS ASIAKASPERHEELLE

Neuvolan perhetyöntekijöiden kokemuksia perhetyön keskeisimmistä arvoista Vantaalla

Suvi Lähteenmäki

Opinnäytetyö, kevät 2013

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Helsinki

Terveystieteiden koulutusohjelma

Johtaminen perhetyössä ja perhehoitotyössä

Sosionomi, ylempi AMK-tutkinto

## TIIVISTELMÄ

Lähteenmäki, Suvi. Neuvolan perhetyön lupaus asiakasperheelle. Neuvolan perhetyöntekijöiden kokemuksia perhetyön keskeisimmistä arvoista Vantaalla. Diak Etelä, Helsinki, kevät 2013, 112 s., 3 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Terveiden edistämisen koulutusohjelma, Johtaminen perhetyössä ja perhehoitotyössä, Sosionomi (ylempi AMK).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli hankkia tietoa neuvolan perhetyön selkeyttämiseksi ja kehittämiseksi Vantaan kaupungissa. Opinnäytetyöprosessissa tutkittiin, mitkä ovat neuvolan perhetyön keskeisimmät arvot ja miten perhetyöntekijät kuvaavat näiden arvojen toteutumista käytännön työssä omien kokemustensa pohjalta.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus ja sen lähestymistapa on toimintatutkimuksellinen. Vantaan neuvoloiden perhetyöntekijöiden arvokeskustelut toteutuivat ohjauksessa ni neljänä perhetyöntekijöiden tapaamisena ja yhtenä tapaamisena, jossa oli mukana myös kaksi Vantaan ennaltaehkäisevän terveydenhuollon esimiestä. Arvokeskustelutapaamiset nauhoitettiin ja litteroitiin. Toisiaan seuraavat ryhmäkeskustelut etenivät prosessimaisesti tavoitteenaan tärkeimpien arvojen löytyminen. Arvokeskusteluprosessissa syntyneen aineiston analyysi pohjautuu teemoitteluun.

Perhetyöntekijät nimesivät neuvolan perhetyön keskeisimmiksi arvoiksi asiakkaan kunnioituksen, avoimuuden ja luottamuksellisuuden. Perhetyössä työskennellään koko perheen kanssa ja asiakkaan kunnioituksen arvo sisältää perheessä sekä vanhempien että lasten oikeuksien kunnioittamisen.

Asiakkaan kunnioittamisen arvon pohjalta keskustelusta nousee perhelähtöisyyden käsite. Perhetyöntekijät kuvaavat perhelähtöisyyttä neuvolan perhetyön koko toiminnan lähtökohtana, ja siitä nousee myös työn perustehtävä. Perhelähtöisyys toteutuu asiakkaan tarpeista lähtevänä, asiakasta kunnioittavana toimintana, lapsen hyvinvoinnin huomioimisena ja koko perheen hyvinvoinnin tukemisena.

Perhetyöntekijät korostivat työskentelyssä asiakkaan kunnioittamisen, avoimuuden ja luottamuksellisuuden arvoja. Asiakasta kunnioittavassa ja luottamuksellisessa asiakassuhteessa vanhempi pystyy tuomaan esiin omat huolensa ja tarpeensa. Tilanteessa, jossa työntekijälle nousee huoli esimerkiksi lapsen hyvinvoinnista, hän pyrkii ottamaan huolen puheeksi avoimesti ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asiakasta kunnioittavalla tavalla. Kuvatessaan perustehtävää perhetyöntekijät toivat esiin, että neuvolan perhetyö on varhaista tukea. Neuvolan terveydenhoitajat ovat perhetyön tärkein yhteistyökumppani. Yhteistyö heidän kanssaan näyttäytyi kehittämisalueena tulevaisuudessa. Yhteistyössä tuli esiin perhelähtöisyyden ja asiantuntijalähtöisyyden välillä tasapainottelu.

Opinnäytetyön johtopäätöksenä voi sanoa, että perhelähtöisyyden periaate korostuu neuvolan perhetyössä Vantaan kaupungissa. Perhelähtöisyys terminä ilmentää pyrkimystä asiakasta kunnioittavaan ja asiakkaan tarpeista lähtevään työskentelyyn. Tuloksissa painottuu, että neuvolan perhetyö on varhaista tukea. Perhetyöntekijät kokivat arvokeskustelun tärkeäksi. Yhteinen arvokeskustelu auttoi työntekijöiden oman työn ja työskentelyotteen jäsentämistä.

Asiasanat: neuvolat, perhetyö, arvot, arvokeskustelu, prosessit, varhainen tuki, asiakaslähtöisyys, perhekeskeisyys, kvalitatiivinen tutkimus, toimintatutkimus

## ABSTRACT

Lähteenmäki, Suvi. Family workers' experiences of values in family work at maternity and child welfare clinics.

112 p., 3 appendices. Language: Finnish, Helsinki, Spring 2013. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Health Promotion, Role of Management in the Care of Families. Degree: Master of Social Services.

The purpose of this thesis is to clarify the work of family workers at maternity and child welfare clinics in the City of Vantaa. During the process of the thesis, it was examined which are the most important values and how the family workers describe their work based on these values.

The thesis was a qualitative study and action research was applied. The data of the thesis was the process of discussing values by the family workers. There were four group discussions for the family workers and one group discussion where two managers were included. Discussions were recorded and transcribed. The data was analyzed by classifying the themes.

The results showed that respect for the client, transparency and confidentiality are the most important values of family work. Family work is supporting the welfare of the whole family. In the case of the family value of respect, this includes respecting the rights of the parent and the child. The parent can tell their needs and worries in a trustful and respectful relationship between the client and the worker. If a worker is worried of the welfare of a child in a family, the worker takes their worry to an open discussion with the parents as early as possible. Transparency is important in the collaboration between clients and workers. According to the results, family work is early support.

The results showed the importance of the family workers' cooperation with public health nurses at maternity and child welfare clinics. This cooperation needs developing in the future. According to the results, it shows that their work approaches have differences between client oriented and worker oriented approaches.

The conclusion of this study is that family work has a strong client- and family oriented approach, which is also the focus and mission of the work. Client- and family oriented approach is the working from the needs of the client with respect, paying attention to the welfare of the child and supporting the welfare of the whole family. The family oriented approach emphasizes the value of respect for the client. The process of discussing values has a great significance to clarify the work.

Keywords: family work, maternity and child welfare clinics, values, value discussion, processes, mission, early support, client- and family oriented approach, qualitative research, action research

## SISÄLLYS

|          |                                                                |           |
|----------|----------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>JOHDANTO .....</b>                                          | <b>5</b>  |
| <b>2</b> | <b>OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT .....</b>                         | <b>7</b>  |
| 2.1      | Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hanke.....                 | 7         |
| 2.2      | Neuvolan perhetyö Vantaalla.....                               | 9         |
| <b>3</b> | <b>PERHETYÖ JA SITÄ OHJAAVAT PERIAATTEET.....</b>              | <b>11</b> |
| 3.1      | Perhetyö .....                                                 | 11        |
| 3.2      | Perhekeskeisyys ja perhelähtöisyys .....                       | 13        |
| <b>4</b> | <b>LAPSIPERHEILLE TARJOTTAVA TUKI JA PALVELUT .....</b>        | <b>15</b> |
| 4.1      | Varhainen tuki ja varhainen avoin yhteistyö.....               | 15        |
| 4.2      | Perhetyö peruspalveluissa ehkäisevää lastensuojelutyötä .....  | 18        |
| 4.3      | Erityistä tukea tarvitseva perhe ja erityinen tuki .....       | 19        |
| <b>5</b> | <b>ARVOT JA EETTINEN TYÖ .....</b>                             | <b>20</b> |
| 5.1      | Arvot ja eettiset periaatteet .....                            | 20        |
| 5.2      | Arvokeskustelu prosessina .....                                | 21        |
| <b>6</b> | <b>TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....</b>                              | <b>23</b> |
| 6.1      | Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset .....            | 23        |
| 6.2      | Metodologiset lähtökohdat .....                                | 23        |
| 6.3      | Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa.....                   | 24        |
| 6.4      | Tutkimusprosessi .....                                         | 26        |
| 6.5      | Tutkimushenkilöt ja aineistonkeruu .....                       | 28        |
| 6.6      | Arvokeskusteluprosessin toteutus.....                          | 30        |
| 6.7      | Aineiston analyysi .....                                       | 35        |
| <b>7</b> | <b>TULOKSET .....</b>                                          | <b>40</b> |
| 7.1      | Arvot työn perustana .....                                     | 41        |
| 7.1.1    | Asiakkaan kunnioituksen arvo ja perhelähtöisyyden käsite ..... | 41        |
| 7.1.2    | Arvot arvokeskustelun tuloksena .....                          | 43        |
| 7.2      | Arvot perhelähtöisen työn pohjalla .....                       | 45        |
| 7.2.1    | Asiakkaan kunnioitus ja asiakaslähtöisyys.....                 | 45        |
| 7.2.2    | Perheen keskiössä on lapsi ja lapsen hyvinvointi .....         | 47        |
| 7.2.3    | Perhetyössä työskennellään koko perheen kanssa .....           | 48        |

|            |                                                                                          |            |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 7.2.4      | Yhteenvetoa perhelähtöisestä työskentelystä .....                                        | 49         |
| <b>7.3</b> | <b>Perhelähtöinen työskentely.....</b>                                                   | <b>51</b>  |
| 7.3.1      | Asiakkaan kunnioittaminen, avoimuus ja luottamuksellisuus työskentelyn perustana .....   | 51         |
| 7.3.2      | Eettistä toimintaa on työskentelyn avoimuus .....                                        | 53         |
| 7.3.3      | Huolen puheeksi ottaminen asiakasta kunnioittaen .....                                   | 54         |
| <b>7.4</b> | <b>Neuvolan perhetyön perustehtävä.....</b>                                              | <b>59</b>  |
| 7.4.1      | Perustehtävän selkeyttäminen, varhainen tuki vai erityinen tuki.....                     | 60         |
| 7.4.2      | Perustehtävän selkeyttäminen suhteessa tärkeimpiin sidosryhmiin .....                    | 61         |
| 7.4.3      | Tavoitteena asiakas- ja perhelähtöinen yhteistyö neuvolan terveydenhoitajien kanssa..... | 64         |
| 7.4.4      | Perhelähtöisyys asiakasprosessissa.....                                                  | 66         |
| <b>7.5</b> | <b>Neuvolan perhetyön arvot ja niiden toteutuminen.....</b>                              | <b>69</b>  |
| 7.5.1      | Arvokeskusteluprosessin kulku .....                                                      | 69         |
| 7.5.2      | Tulokset arvokeskusteluprosessin annista työntekijöille.....                             | 73         |
| 7.5.3      | Työn eettisyys ja reflektion tärkeys.....                                                | 74         |
| 7.5.4      | Arvokeskusteluiden koonti, esimiehet mukana .....                                        | 75         |
| <b>8</b>   | <b>JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>                                                              | <b>78</b>  |
| <b>9</b>   | <b>POHDINTA.....</b>                                                                     | <b>83</b>  |
| 9.1        | Tutkimuksen eettisyys .....                                                              | 83         |
| 9.2        | Tutkimuksen luotettavuus.....                                                            | 86         |
| 9.3        | Arviointia omasta toiminnastani arvokeskustelun ohjaajana.....                           | 89         |
| 9.4        | Jatkoehdotukset .....                                                                    | 90         |
|            | <b>LÄHTEET: .....</b>                                                                    | <b>93</b>  |
|            | <b>LIITE 1: RYHMÄKESKUSTELUJEN TEEMAT JA</b>                                             |            |
|            | <b>TOTEUTUSSUUNNITELMAT .....</b>                                                        | <b>99</b>  |
|            | <b>LIITE 2. VARHAISEN AVOIMEN YHTEISTOIMINNAN EETTISET</b>                               |            |
|            | <b>PERIAATTEET .....</b>                                                                 | <b>107</b> |
|            | <b>LIITE 3. HUOLEN VYÖHYKKEET .....</b>                                                  | <b>108</b> |
|            | <b>LIITE 4: NEUVOLAN PERHETYÖN TYÖNKUVA 2011.....</b>                                    | <b>109</b> |

## 1 JOHDANTO

Viime vuosina Suomessa on alettu kiinnittää huomiota lapsiperheiden ennaltaehkäisevien ja varhaisen tuen palvelujen saatavuuteen. Niihin ollaan myös valmiita panostamaan varoja yhteiskunnallisesti. On ymmärretty, että ennaltaehkäisy on taloudellisempaa myös pitkäjänteisesti. On kuitenkin tärkeää kysyä, mitkä arvot ohjaavat kehittämistyötä. Yksi syy ennaltaehkäiseviin palveluihin panostamiselle on ajatus säästää rahaa kalliimmista palveluista. Pahoinvointi lapsiperheissä ja lasten huostaanotot ovat lisääntyneet viime vuosina. Viiden vuoden aikana 2007–2012 kiireellisten huostaanottojen määrä on kaksinkertaistunut. Yhteiskunnallisesti lasten huostaanotot ovat suuri menoerä. Yhden lapsen huostaanotto maksaa noin 10 000 euroa vuodessa. Suomen taloudellinen tilanne on tällä hetkellä huonompi kuin pitkään aikaan, minkä takia kuntien budjetit ovat tiukat. Tiukassa taloudellisessa tilanteessa joudutaan varmasti paljon arvottamaan asioita, mitkä asiat ja yhteiskunnan palvelut priorisoidaan. Herää kysymys siitä, miten turvata kaikille lapsiperheille asianmukaiset palvelut jatkossa. Miten kansalliset ohjelmat osaltaan tukevat lapsiperheille suunnattua ennaltaehkäisevää työtä?

Sosiaali- ja terveyshuollon kansallisen kehittämisohjelman (Kaste-ohjelma 2008–2011) tavoitteena on ollut lisätä väestön hyvinvointia ja terveyttä, parantaa palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä lisätä väestön osallisuutta ja vähentää syrjäytymistä. Näihin tavoitteisiin on pyritty ehkäisemällä ongelmia, varmistamalla henkilöstön riittävyys ja osaaminen sekä luomalla sosiaali- ja terveydenhuoltoon eheät palvelukokonaisuudet ja vaikuttavat toimintamallit. (Kaste 2008–2011.) Kaste-ohjelma 2012–2015 jatkaa osin kaudella 2008–2011 tehtyä uudistustyötä. Painopisteinä ovat hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lisäksi palvelujen asiakaslähtöisyys. Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palveluja kehitetään asiakaslähtöisinä palvelukokonaisuuksina ja otetaan käyttöön toimintamalleja, jotka tukevat perheitä ja vanhemmuutta. Keskeistä on vahvistaa hyvinvointia edistävää ja ongelmia ehkäisevää toimintaa sekä lisätä palvelujen kustannusvaikuttavuutta. Erityisenä tavoitteena on vähentää eriarvoisuutta ja estää lasten ja nuorten syrjäytymistä sekä vahvistaa ehkäisevää lastensuojelua ja vähentää huostaanottojen tarvet-

ta. Toimenpiteinä on sekä ehkäisevien ja varhaisen tuen palvelujen vahvistaminen että lastensuojelutyön kehittäminen. Esimerkiksi lasten ja lapsiperheiden kotipalvelua ja kotiin vietäviä palveluja vahvistetaan. (Kaste 2012–2015, 4,10,13.) Yksi tällainen kohteihin vietävä palvelu on neuvolan perhetyö.

Tämä opinnäytetyö on syntynyt tarpeesta selkeyttää perhetyön työmuotoa neuvolatyön kontekstissa Vantaan kaupungissa. Vuoden 2010 alussa neuvolan perhetyötä oli ollut koko Vantaan kaupungin alueella vakituksena työmuotona kolmisen vuotta. Sitä ennen neuvolan perhetyötä oli Vantaalla kehitetty useammassa eri projektissa eri alueilla vuodesta 2003 alkaen. Vuoden 2010 alussa koettiin kuitenkin tärkeäksi vielä selkeyttää sitä, mitä neuvolan perhetyö on koko Vantaan yhteisenä työmuotona. Perhetyö työmuotona on suhteellisen uusi toimintamuoto kaikilla sosiaali- ja terveysalan sektoreilla, ja perhetyö käsitteenä on epäselvä. Perhetyötä tehdään hiljaisen tiedon pohjalta, sillä perhetyön taustalla ovat vahvat arvot, mutta arvoja ei kuitenkaan aina ole avattu näkyviksi. Perhetyöntekijän tai -ohjaajan ammatti on ehkä uusi muotoutumassa oleva professio, perhetyön ammatillinen asiantuntija. Asiantuntijuuteen liittyy oma eettinen koodistonsa. Yksi profession tunnusmerkki on ammattieettinen koodisto, jossa määritellään ammatin arvoperusta ja työn eettiset periaatteet. Perinteisiä professioita ovat esimerkiksi lääkärin ja tuomarin ammatit, kun taas uusina professioina pidetään opettajan, sosiaalityöntekijän ja psykologin ammatteja. Ammattikorkeakoulusta valmistuneet ammatilliset asiantuntijat edustavat uusia muotoutumassa olevia professioita. Uudet professiot ovat haasteen edessä, koska niillä ei ole vielä vakiintunutta ammattieettistä koodistoa, jossa alan arvoperusta ja ammattieettiset periaatteet olisi määritelty. (Juujärvi, Myyry ja Pesso 2011, 9-10.)

Opinnäytetyön tarkoituksena oli hankkia tietoa neuvolan perhetyön selkeyttämiseksi ja kehittämiseksi Vantaan kaupungissa. Tietoa hankittiin tutkimalla, mitkä ovat neuvolan perhetyön tärkeimmät arvot ja miten perhetyöntekijät kuvaavat näiden arvojen toteutumista käytännön työssä omien kokemustensa pohjalta. Yhteinen arvokeskustelu luo perustaa perhetyön kehittämiselle. Tämä tutkimus oli tärkeää tehdä, sillä yhteisten arvojen laatiminen tukee neuvolan perhetyön palveluiden yhdenmukaistamista koko kaupungin alueella.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

Olen työskennellyt pääosin korjaavassa perhetyössä lastensuojelussa, mutta myös ennaltaehkäisevässä työssä ala-asteen erityisnuorisotyöntekijänä. Tässä opinnäytetyössä lähdin tutustumaan itselleni uuteen alueeseen, pikkulasten perheiden kanssa tehtävään varhaisen tuen työhön. Kiinnostukseni pohjalta lähdin etsimään opinnäytetyölleni aihetta ja yhteistyökumppaneita. Otin yhteyttä Vantaan Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hankkeen projektisuunnittelijaan. Tapasimme Vantaan projektisuunnittelijan, Vantaan neuvolan perhetyöstä vastaavan esimiehen ja neuvolan perhetyöntekijöiden kanssa muutamana kerran tammi- maaliskuussa 2010 ja kartoitimme yhdessä tutkimuksen tarvetta.

Tutkimustarve nousi sekä neuvolan perhetyön esimiehen että perhetyöntekijöiden toteamuksista siitä, että olisi tarpeen vielä selkeyttää sitä, mitä neuvolan perhetyö on. Neuvolan perhetyön tehtävän selkeyttäminen päätettiin aloittaa siitä, mitkä ovat neuvolan perhetyön arvot ja miten ne toteutuvat käytännön työssä. Yhteisten pohdintojen pohjalta Vantaan perhepalveluiden ennaltaehkäisevän terveydenhuollon esimiesten ja perhetyöntekijöiden kanssa opinnäytetyöni aiheeksi muotoutui neuvolan perhetyön arvot ja miten ne toteutuvat käytännön työssä. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää 3-4 tärkeintä arvoa, joihin kaikki neuvolan perhetyöntekijät voivat sitoutua. Näiden arvojen perusteella kehitettäisiin jatkossa Vantaan neuvolan perhetyötä. Yhteisten arvojen laatimisen koettiin yhteisissä keskusteluissa tukevan neuvolan perhetyön palvelujen yhdenmukaistamista koko kaupungin alueella. Todettiin myös, että tämä tutkimus on tärkeää tehdä, koska yhteisten keskustelujen myötä perhetyön tehtävä ja arvot kirkastuvat perhetyöntekijöille itselleen ja tuovat perhetyötä näkyväksi yhteistyökumppaneille.

### 2.1 Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hanke

Opinnäytetyöni on osa Vantaan Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hanketta. Vantaan Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hankkeen tavoitteena on perhepalveluiden ennalta-

ehkäisevän terveydenhuollon neuvola- ja perhetyön palveluiden kehittäminen. Kehittämiskohteena ovat erityisesti äitiys- ja lastenneuvolan sekä perhetyön prosessit, joissa tuetaan perheitä odotusaikana ja erityisesti alle yksivuotiaiden perheitä. (Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hanke 2009, 7.) Opinnäytetyöni on osa neuvolan perhetyön kehittämisprojektia Vantaalla.

Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hanke toteutetaan osana Kaste-ohjelman Etelä-Suomen Lapsen ääni-kehittämishjelmaa, ja sen varhaisen tuen toimintalinjaa (Kaste 2008–2011). Varhaisen tuen toimintalinjalla keskeistä on lasten, nuorten ja lapsiperheiden peruspalvelujen kehittäminen lisäämällä ja kehittämällä ongelmia ehkäiseviä ja varhaisen tuen toimintamalleja. Palveluja kehitetään lasten, nuorten ja lapsiperheiden peruspalveluissa ja luonnollisissa kehitysympäristöissä kuten esimerkiksi neuvoloissa, päiväkodeissa, avoimen varhaiskasvatuksen yksiköissä, leikkipuistoissa ja kouluissa. (Lapsen ääni -kehittämishjelma 2009–2011) Hanke käynnistyi vuonna 2009 Vantaalla, Espoossa, Helsingissä ja Kirkkonummella. (Kaste 2008.) Hanke kehittää monihallinnollisia palvelujärjestelmän rakenteita ja toimintamalleja, jotka pystyvät vastaamaan varhaisesti lasten, nuorten ja perheiden tuen tarpeeseen. Hanke päättyi 31.10.2011. Lapsen ääni-kehittämishjelman laajoja tavoitteita toteutettiin kaudella 2009–2011, jonka jälkeen tavoitteena on jatkaa toteutusta vuosina 2012 - 2013 pysyvämpien muutosten ja pitkän aikavälin vaikutusten saavuttamiseksi. (Lapsen ääni kehittämisohjelma 2009–2011). Hankkeen ensimmäinen hankekausi päättyi 31.10.2011 ja jatkui jatkohankkeena 31.12.2012 saakka.

Kaste-ohjelmassa korostetaan suunnanmuutoksen tarvetta. Sektorikohtaiset uudistukset lapsiperheiden palveluissa ovat riittämättömiä. On etsittävä uusia ennakoluulottomia ratkaisuja perheiden ja lasten ongelmiin. On luotava lapsiperheille matalan kynnyksen tuki-palveluja, kehitettävä lasten huostaanottoja ehkäiseviä intensiivipalveluja ja liitettävä mukaan taloudellisen tuen elementit ennaltaehkäisevän toimeentulotuen avulla. On aika viedä palvelut suoraan käytäntöön lasten kehitysympäristöihin: kotiin, päivähoitoon, kouluun, psykososiaalisiin palveluihin ja vapaa-ajan toimintaan. (Kaste 2008, 33–34.)

## 2.2 Neuvolan perhetyö Vantaalla

Neuvolan perhetyö on osa Vantaan kaupungin perhepalveluiden ennaltaehkäisevää terveydenhuoltoa. Vuoden 2007 organisaatiouudistuksen myötä neuvolan perhetyötä laajennettiin koko kaupungin alueelle. Neuvolan perhetyön kehittäminen Vantaalla on ollut valtakunnallisestikin urauurtavaa. (Parviainen 2009, 2.) Neuvolan perhetyön kehittäminen Vantaalla aloitettiin vuosina 2003–2005 Perhetyön hankkeessa. Hankkeen päätavoitteena oli pikkulapsiperheiden vanhemmuuden tukeminen ja syrjäytymisen estäminen. Hankkeessa luotiin ns. Hakunilan malli, josta on jalostettu koko Vantaalla toimiva perhetyön malli. Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hankkeessa 2009 perhetyön jatkokehittämiskohteeksi nostettiin tarve vahvistaa perhetyöntekijöiden parisuhdeosaamista, pienryhmäohjaajataitoja, imetysohjaajataitoja sekä varhaisenvuorovaikutuksen taitoja. Tavoitteena oli, että terveydenhoitaja tunnistaisi entistä paremmin riskiperheet jo raskausaikana ja ohjaisi heidät perhetyöntekijöille. Perhetyöntekijä ottaa yhteyttä perheisiin ja sopii kotikäynnistä, jolloin tehdään varhaisenvuorovaikutuksen haastattelu äidille ja isälle. Näin perhettä pystytään tukemaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. (Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hanke 2009, 7-8.)

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaan mukaan neuvolan perhetyön toiminta-ajatus on tukea ja edistää erityistä tukea tarvitsevien perheiden elämän hallintaa tilanteissa, joissa perhetilanteen selvittely ja perheen tukeminen edellyttävät toistuvia ja riittävän pitkäkestoisia kotikäyntejä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 35.) Ideana on perheen tukeminen jo ennen ongelmien kasautumista ja perhetilanteen kriisiytymistä. (Vantaan neuvolan perhetyö 2009.) Neuvolan perhetyön tavoitteena on perheen voimavarojen, vanhemmuuden ja arjenhallinnan vahvistaminen sekä lasten hyvinvoinnin ja kehityksen tukeminen ohjauksen ja neuvonnan keinoin. Tavoitteena on tukea perheitä kriisi- ja muutostilanteissa sekä kannustaa perheitä käyttämään sosiaalista verkostoaan ja tarvittaessa yhteiskunnan tarjoamaa tukea. (Parviainen 2009, 2.) Asiakkaat ohjautuvat perhetyöhön ensisijaisesti neuvolan terveydenhoitajan kautta. Perhetyön asiakkaaksi voivat hakeutua kaikki neuvolan asiakkaat eli lasta odottavat perheet ja alle kouluikäisten lasten perheet.

Neuvolan perhetyö on perheen tarpeista lähtevää, perheen omaa asiantuntijuutta ja voimavaroja vahvistavaa. Luonteeltaan työ on luottamuksellista, nopeasti tarpeeseen vastaavaa, lyhytkestoista ja ennaltaehkäisevää. Tärkeimpiä työmenetelmiä ovat aktiivinen kuunteleminen, keskusteleminen ja kannustaminen. Ratkaisuja etsitään yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaat ohjautuvat ensisijaisesti neuvolan terveydenhoitajan kautta. (Parviainen 2009, 2.)

Vantaalla neuvolan perhetyöntekijöinä toimii yhdeksän työntekijää, joilla on sosionomin (AMK) tai vastaava koulutus. Perhetyöntekijöiden työtilat ovat neuvoloissa ja yksi perhetyöntekijä toimii yhdessä tai useammassa neuvolassa. Vantaalla on kolme neuvolatoiminta-aluetta, joissa on yhteensä kolmetoista neuvolaa, joten osa perhetyöntekijöistä työskentelee useammassa neuvolassa. Perhetyöntekijöiden työyhteisö on neuvola. Samalla he muodostavat oman työyhteisönsä perhetyön ammattinsa kautta. Tässä opinnäytetyössä perhetyöntekijöitä tarkastellaan perhetyön työyhteisönä, koska perhetyön ammatti-identiteetti ja muiden perhetyöntekijöiden ammatillinen tuki on heille ensisijaisen tärkeää. Perhetyöntekijöiden esimiehenä toimii kunkin neuvolatoiminta-alueen esimies. Yksi esimiehistä vastaa neuvolan perhetyön kehittämisestä Vantaalla.

### 3 PERHETYÖ JA SITÄ OHJAAVAT PERIAATTEET

#### 3.1 Perhetyö

Käytän tässä opinnäytetyössä käsitettä perhetyö. Esimerkiksi Uusimäen mukaan tällaista selkeästi rajattua ammatillista kenttää ei kuitenkaan oikeastaan ole olemassa. Siitä mitä perhetyö on, vallitsee käsitteellinen epäselvyys. (Uusimäki 2005, Nätkin & Vuori 2007, 7.) Kuitenkin minulle perhetyötä tehneenä ammattilaisena perhetyön ammatillinen kenttä on olemassa ja uskon näin olevan monien muidenkin kohdalla. Opinnäytetyössäni pyrin selkeyttämään perhetyön käsitettä ensisijaisesti neuvolassa tehtävän perhetyön kontekstissa mutta myös yleisempänä käsitteenä. Perhetyön käsite kaipaa tutkimuksellista täsmentämistä. Perhetyön käsitteen ja sisällön analyysi ja selkiyttäminen auttavat kohdentamaan palveluita oikein, välttämään päällekkäistä kehittämistyötä ja palvelujen tarjontaa. Käsitteen selkiytyminen parantaa yhteistyöverkostojen toimimista tuloksellisesti yhdessä perheiden hyväksi. (Järvinen ym. 2012, 250.) Viime vuosina aiheesta on ilmestynyt useampia teoksia, joista useimmat ovat syntyneet tarpeesta selkeyttää perhetyön työmuotoa (Järvinen ym. 2007 ja 2012, Rönkkö & Rytönen 2010, Toivanen ym. 2010).

Perhetyön kohteena ja asiakkaina ovat perheet ja niiden jäsenet. Työtä tehdään perheen hyvinvoinnin nimissä ja työtä ohjaa huoli perheen ongelmista. Perhetyö on usein moniammatillista työtä, jossa yhdistetään useamman erikoistuneen alan osaaminen ja tieto. Sitä tehdään monissa instituutioissa kuten neuvoloissa, kotipalvelussa, sosiaalitoimistossa, koulussa, perhe- ja kasvatusneuvolassa, lastensuojelulaitoksissa ja sairaaloissa. Sitä tehdään julkisella sektorilla, järjestöissä, seurakunnissa ja yrityksissä. Juuri perhetyön nimissä toisinaan ylitetään organisaatioiden rajoja ja hallinnollisia jakoja. (Nätkin & Vuori 2007, 7.) Perhetyö on toiminta-alue, jossa voi mahdollistua esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon välisten sektorirajojen häviäminen ja moniammatillisen yhteistyön toteutuminen (Järvinen ym. 2012, 250).

Nykyisin perhemalli ei ole yksiviivainen, perhetyyppeinä on uusperheitä, erityyppisten perheiden yhdistelmiä ja yhdessä asumisen muotoja, joissa huolehditaan lapsista.

Olennaista on, että nämä henkilöt jakavat yhteistä arkea ja heidän välillään on emotionaalinen side. Perhe käsitteenä on monimuotoistunut ja jopa osittain hävinnyt modernisoitumisen, yksilöllistymisen ja eriytymisen takia. Aina ei ole selvää, keitä perheeseen kuuluu ja kenen kanssa mistäkin asiasta saa keskustella. (Uusimäki 2005, 27, 32.) Yksilöt itse määrittelevät perheensä. Perhe on olemassa oleva – se on koti, läheisiä ihmissuhteita, verisiteitä ja perheen eri sukupolvia. Ennen kaikkea ajatellaan perhettä lasten kasvun ja kasvatuksen paikkana, lapsen kotina. (Pohjola 2005, 43.) Tilastokeskuksen määritelmän mukaan perheen muodostavat yhdessä asuvat avio- tai avoliitossa olevat tai parisuhteensa rekisteröineet henkilöt ja heidän lapsensa, jompikumpi vanhemmista lapsineen sekä avio- ja avopuolisot sekä parisuhteensa rekisteröineet henkilöt, joilla ei ole lapsia. Perheessä voi olla korkeintaan kaksi perättäistä sukupolvea. Lapsiperheitä ovat perheet, joissa kotona asuu vähintään yksi alle 18-vuotias lapsi (Tilastokeskus 2010.)

Perhetyötä voivat tehdä sosiaali-, terveys- ja kasvatusalan ammattilaiset eri koulutuksilla. Neuvolan perhetyöntekijöistä suurin osa on koulutukseltaan sosionomeja (AMK). Perhetyön voi nähdä tällöin sosiaalityönä. IFSW (International Federation of Social Workers) on laatinut vuonna 2000 sosiaalityön kansainvälisen määritelmän. Siinä todetaan: ”Sosiaalityö on hyvinvoinnin edistämiseen pyrkivää sosiaalista muutostyötä, ongelmanratkaisutyötä ja ihmisten toimintavoiman kasvattamista. Sosiaalityö tekee interventioita ihmisen ja ympäristön vuorovaikutukseen ihmisen toimintaa ja sosiaalisia järjestelmiä koskevia teorioita soveltaen. Sosiaalityö rakentuu ihmisoikeuksien ja sosiaalisten oikeuksien periaatteille. (Rostila 2001, 9.)

Perhetyö on kaikkea toimintaa, jossa työotteena on perhekeskeisyys ja -lähtöisyys, joten perhetyössä on kyse ajattelu- ja toimintamallista sekä erityisesti suhteesta perheeseen. Perhetyössä tehdään interventioita perheeseen. Perhetyön tavoite ja lähtökohta on arkinen ja matalan profiilin työskentely perheissä. Sen tehtävänä on tukea selviytymään arjessa, rohkaista elämään eteenpäin ja auttaa sietämään elämän erilaisia asioita. Perhetyöllä pyritään erityisesti sosiaaliseen, mutta myös taloudelliseen, fyysiseen ja emotionaaliseen vahvistamiseen. Lähtökohtana perhetyössä tulisi aina olla toivon näkemys ja ilon tuottaminen. (Uusimäki 2005, 39–41.) Perhetyö on todettu

vaikuttavaksi ja on arvioitu, että perhetyöllä ehkäistään 4-6-kertainen vaihtoehtoiskustannusten syntyminen (STM Lastenneuvola-opas 2004, Häggman-Laitila, Euramaa, Hotari, Kaakinen ja Hietikko 2001).

### 3.2 Perhekeskeisyys ja perhelähtöisyys

Neuvolan perhetyön kehittämishankkeen raportissa mainitaan perhetyötä ohjaaviksi periaatteiksi perhelähtöisyys, perhekeskeisyys, asiakaslähtöisyys ja luottamus (Cantell-Forsbom 2006, 11–13). Järvisen mukaan perhetyössä kolme keskeistä periaatetta ovat puolestaan asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys. Asiakaslähtöisyys on otettu sosiaali- ja terveystalvelujen ohjaavaksi periaatteeksi. Se on myös johtava periaate sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Asiakaslähtöisyyden voi nähdä perhetyössä periaatteena, jossa perheet, aikuiset ja lapset ovat asiakkaina itsenäisiä ja aktiivisia toimijoita. Tällöin perhetyötä voidaan tarkastella perhelähtöisestä, aikuislähtöisestä tai lapsilähtöisestä näkökulmasta. (Järvinen ym. 2007, 17.)

Puhuttaessa perheiden kanssa tehtävästä työstä Suomessa käytetään pääasiassa termiä perhekeskeisyys. Perhelähtöisyys terminä on vähemmän käytössä. Sosiaali- ja terveystalalla perhekeskeisyys nähdään työn keskeisenä periaatteena, mutta sitä ei kuitenkaan ole selkeästi määritelty, mitä perhekeskeinen työ tarkoittaa käytännössä. Perhekeskeisyyteen liittyvän käsitteistön kirjavuus vaikeuttaa eri ammattiryhmien välistä ymmärrystä. (Rantala 2002, 11.) Työntekijän työskentelyä ohjaa osin tiedostettu ja osin tiedostamaton työskentelymalli, joka on muodostunut koulutuksen ja työkokemuksen ja muun elämäkokemuksen pohjalta. Eritaustaisilla työntekijöillä saattaa olla erilaiset näkemykset siitä, mitä perhekeskeinen työ tarkoittaa käytännössä. (Rantala 2002, 33–35.) Dunst ym. (1991) kuvaavat perheiden kanssa tehtävää työtä neljän erilaisen työskentelymallin avulla. Työskentelymalleissa on olennaista vanhempien asema ja työntekijän toiminta suhteessa vanhempiin. Työskentelymallit ovat asiantuntijalähtöinen, perheelle delegoiva, perheeseen kohdistuva lapsilähtöinen, ja perhelähtöinen työ. Kolmessa ensimmäisessä mallissa ammattilaisen rooli on keskeinen eikä perhettä nähdä täysivalta-

sena kumppanina työskentelyn toteutuksessa. Asiantuntijälähtöisessä mallissa ammattilaiset arvioivat perheen tarpeet ja vastaavat työn toteutuksesta. Perheelle delegoivassa mallissa perheet ovat mukana työskentelyssä ammattilaisen määrittämässä roolissa. Perheeseen kohdistuvassa lapsilähtöisessä mallissa perhe ja ammattilaiset määrittelevät yhdessä perheen tarpeet keskittyen lapsen kehitykseen liittyviin tarpeisiin, perheen nähdään kuitenkin tarvitsevan ammattilaisten ohjausta. Perhelähtöisessä mallissa työskentelykäytännöt ovat asiakaslähtöisiä, asiakkaiden tarpeet määrittelevät palveluiden tuotannon. Mallissa korostetaan vanhempien tasavertaista roolia työn suunnittelussa ja toteuttamisessa ammattilaisten rinnalla. Työntekijät nähdään asiakkaiden kumppaneina, jotka tukevat perheiden päätöksen tekoa ja vahvuuksia. (Dunst ym. 1991, Rantala 2002, 34.)

Perhekeskeisyydellä tarkoitetaan yleensä sitä, että yhden perheenjäsenen ollessa sosiaali- tai terveystalouden asiakkaana, huomiota kiinnitetään myös muihin perheenjäseniin. Toimintana perhekeskeisyys tavallisesti tarkoittaa kokonaiskuvan luomista perheestä ja perheen elämäntilanteesta. Perhelähtöisessä työskentelyssä toiminta on edennyt perheen huomioon ottamisessa pidemmälle kuin perhekeskeisessä työssä. Perhelähtöisyys edellyttää perheen ja työntekijän tasavertaisuutta. Perhelähtöisyydessä nähdään, että perhe ja sen jäsenet ovat oman tilanteensa ja arkensa asiantuntijoita. Työntekijä on puolestaan asiakasprosessin asiantuntija. Työntekijöiden tulee olla perheen kumppaneita. Kumppanuuteen sisältyy tiedon ja vastuun jakaminen sekä molemminpuolinen kunnioitus. Palvelut ja tukitoimet ovat joustavia, yksilöllisiä ja ne suunnitellaan perheen tarpeista käsin. Perhelähtöisen ohjaamisen ja tukemisen tavoitteina ovat perheen omien voimavarojen vahvistaminen, perheiden kulttuuristen erojen tunnistaminen ja niihin vastaaminen, palveluiden perhekohtainen suunnittelu sekä palveluiden koordinointi yhteistyössä eri tahojen kanssa. (Järvinen ym. 2007, 17–18.)

Terveystalouden käsitteistössä puhutaan perhehoitotyöstä tarkoitettaessa perhekeskeistä työtä yleensä (Heimo 2002, 23). Perhekeskeisyys on myös yksi hoitotyön periaate ja tästä onkin kehittynyt perhehoitotyön käsite. Sen tarkoituksena on kehittää perheen huomioimista potilaan hoidossa, miten merkityksellistä perheen huomioiminen on jokaisen potilaan kohdalla. Tavoitteena on lisätä sekä yksilön että perheen hyvinvointia. (Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri.)

## 4 LAPSIPERHEILLE TARJOTTAVA TUKI JA PALVELUT

Lapsiperheiden palvelukokonaisuus on moninainen. Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittämishankkeessa 2007 kehitettiin liikennevalosymboliikka ennaltaehkäisevän työn, varhaisen tuen ja lastensuojelun muodostaman lapsiperheiden palvelukokonaisuuden jäsentämisen avuksi. Vihreä valo tarkoittaa ennaltaehkäisevää koko lapsiperheväestölle suunnattua palvelua, jonka tavoitteena on perheen hyvinvoinnin edistäminen. Varhainen tuki on perhekeskusten tarjoamaa tukea myös perheille, jotka eivät ole selkeästi lastensuojelun asiakkuuden tarpeessa mutta tarvitsevat ammatillista sosiaalista tukea ja neuvontaa vanhemmuuteen tai konkreettista apua arjen sujumiseen. Punaisen värin lastensuojelu perustuu lastensuojelulain määräämiin tehtäviin. Kun lapsen tai lapsen kehitykseen kohdistuvaa huolta ilmenee, on sosiaalityöntekijän arvioitava lastensuojelun tarve. (Liukonen & Lukman 2007, 90–92.)

Hyvinvointia edistävä ja pahoinvointia ennaltaehkäisevä työ on kaikkien toimijoiden yhteistä työtä. Lapsiperheiden peruspalvelut ovat keskeisessä asemassa tässä työssä. Edistävässä työssä on tärkeä tunnistaa paikallisia voimavaroja ja vahvistaa niitä. (Lindqvist 2008, 107.)

### 4.1 Varhainen tuki ja varhainen avoin yhteistyö

Helsingin sosiaaliviraston varhaisen tuen ohjausryhmän (2007) mukaan lapsiperheiden varhainen tuki on toimintaa, jolla pyritään tunnistamaan, ehkäisemään ja helpottamaan lasten, nuorten ja perheiden ongelmia mahdollisimman varhain heti huolen havaitsemisen jälkeen. Määritelmä sisältää asiakkaan, työntekijän ja johtamisen näkökulman. Varhainen tuki asiakkaan kokemana toimintana merkitsee luottamuksellisen suhteen luomista asiakkaan ja työntekijän välille, jolloin puheeksi ottamisessa korostuu dialogisuus, kumppanuus ja asiakkaan omien voimavarojen

tukeminen, kohtaamisessa korostuu eettisyys, ihmisen ymmärtäminen ja halu auttaa. Lisäksi tavoitteena on lapsen ja perheen elämänhallinnan ja voimavarojen säilyttäminen ja vahvistuminen sekä se, että varhainen tuki mahdollistuu asiakkaan arjessa matalalla kynnyksellä ja toteutuu asiakkaan ehdoilla häntä kunnioittaen ja arvostaen. (Lindqvist 2008:7, 14–15.)

Varhainen tuki voi olla samanaikaisesti edistäviä, ehkäiseviä ja korjaavia toimenpiteitä sisältävää monitoimijaista lasten suojelua. Yhdessä asiakkaan kohtaamisessa voivat vaihdella nämä kaikki tasot. Eri toimijoiden näkemykset varhaisen tuen työstä voivat olla hyvinkin erilaiset, kun he toimivat varhaisessa tuessa omasta perustehtävästään käsin. Yhteinen varhaisen tuen toiminta on sekä asiakaslähtöistä verkostotyötä että yhteistyön koordinoitua ja alueen sosiaalisen kehityksen seurantaa. Haasteena omassa perustyössä on tunnistaa varhaisen tuen toiminta, sen arvot ja periaatteet. Lasten ja vanhempien osallisuus ja voimavarojen vahvistaminen on työssä keskeistä, mutta haasteena on tunnistaa myös suuremman tuen ja hoivan tarve. Perinteinen tuen ja kontrollin läsnäolo täytyy tunnistaa, mutta myös se, miten toimia osallisuutta mahdollistavasti siten, että asiakkaat voivat olla toimijoita ja kansalaisia. (Lindqvist 2008, 106.)

Varhaisen avoimen yhteistoiminnan eettiset periaatteet on luotu yhdessä THL:n, Nurmijärven kunnan, Rovaniemen kaupungin sekä Sosiaali- ja terveysministeriön koordinoiman valtakunnallisen Varpu-verkoston jäsenistön kanssa. Tarve eettisten periaatteiden luomiseen nousi varhaisen puuttumisen termin käytön ja sen nimissä tehtävän toiminnan moninaisuudesta ja kirjavuudesta. Varhainen avoin yhteistoiminta käytti myös aikaisemmin termiä varhainen puuttuminen. Varhainen puuttuminen kuitenkin ymmärretään monin eri tavoin ja nimikkeen alla tehdään jopa miltei vastakkaisia asioita. Varhaisen avoimen yhteistoiminnan eettiset toimintaperiaatteet tähtäävät siihen, että varhaisen puuttumisen toiminta Suomessa yhtenäistyisi eettiseltä perustaltaan. Varhaisen puuttumisen tulee olla varhaista avointa yhteistoimintaa, ei "kohteiden" kontrollointia ja selän takana toimimista. Eettisten periaatteiden tarkoituksena on *puuttua* sellaiseen varhaiseen puuttumiseen, joka korostaa työntekijäkeskeisyyttä, sallii selän takana toimimisen, luokittelee ja rekisteröi riskikansalaisia ja yksilöllistää yhteisöllisiä ja yhteis-

kunnallisia ongelmia. (Koskimies, Pyhäjoki ja Arnkil 2012, 16–17.) (Varhaisen avoimen yhteistoiminnan eettiset periaatteet, Liite 2.) Vuonna 2008 Varpu eli varhaisen puuttumisen valtakunnallinen hanke oli määritellyt varhaisen puuttumisen eettiset perusteet seuraavasti. Ongelmatilanteiden ehkäisemiseksi ja lievittämiseksi tulee toimia mahdollisimman varhain, mahdollisimman avoimesti ja mahdollisimman hyvässä yhteistyössä. Tavoitteena on varhainen avoin yhteistyö. Varhainen puuttuminen ei edellytä kauhukuvia. Olennaista on toimia silloin, kun mahdollisuuksia on ja vaihtoehtoja on runsaasti. Varhainen puuttuminen on varhaista vastuunottoa omasta toiminnasta toisten tukemiseksi. (Varhaisen puuttumisen eettiset periaatteet 2008.)

Lastensuojelulaissa nostetaan varhainen tukeminen yhdeksi lastensuojelun periaatteeksi. Varhainen tukeminen liitetään huoleen lapsesta, varhaiseen puuttumiseen sekä korostetaan kaikkien palvelutahojen vastuuta. (Taskinen 2007, 16.) Kansainvälisessä keskustelussa varhaisella puuttumisella (early intervention) tarkoitetaan usein lasten ja nuorten varhaista auttamista ja rajoittamista, jotta voidaan ehkäistä syrjäytymisriskien kasautumista. Suomessakin varhaisen puuttumisen käsite ja siihen liittyvä toiminta ymmärretään useilla eri tavoilla. Se voidaan ymmärtää muun muassa varhaisten oppimisvaikeuksien tai oireiden tunnistamiseksi ja tarvittavien tukitoimien järjestämiseksi, poikkeavuuden kontrolloimiseksi tai toiminnaksi, jossa huolet otetaan varhain ja kunnioittavasti esille hyvään yhteistyöhön pyrkien. Usein varhainen puuttuminen yhdistetään lapsiin, nuoriin ja perheisiin suuntautuvaksi toiminnaksi. (Ahlström, Lammi-Taskula ja Karvonen 2009, 186). Heinämäen mukaan kansainvälisessä varhaiskasvatus-keskustelussa käytetty termi early intervention saa suomen kielessä usein vastineen varhainen puuttuminen. Hänen mukaansa early intervention sisältää lapsen tuen tarpeen varhaisen havaitsemisen ja tuen järjestämisen sekä käytännön toimintana että palvelujärjestelmän haasteena. Useissa Euroopan maissa termi viittaa toisaalta varhaisessa vaiheessa tehtyyn puuttumiseen, toisaalta alle kolmevuotiaiden tukitoimiin. Varhainen tuki ei ole päällekkäinen tavoite tai menetelmä varhaisen puuttumisen kanssa vaan pikemminkin jatkumo sille. (Heinämäki 2006, 13–14.)

## 4.2 Perhetyö peruspalveluissa ehkäisevää lastensuojelutyötä

Lastensuojelulaki (417/2007) velvoittaa kunnan viranomaisia ehkäisevään lastensuojelutyöhön, jota toteutetaan muun muassa peruspalvelujen piirissä. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Neuvolan on järjestettävä terveystarkastukset ja terveysneuvonta siten, että lapsen ja perheen erityisen tuen tarve tunnistetaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja järjestetään tarpeenmukainen tuki viiveettä. Yhtenäisten kriteerien ja seurannan puutteen vuoksi lasten ja perheiden tuen tarpeet ovat saattaneet jäädä tunnistamatta, jolloin myös varhainen auttaminen ja kohdennetun tuen saanti viivästyvät. (Ahlström ym. 2009, 154.)

Peruspalvelujen perhetyö voi toimia lain tarkoittamana ennalta ehkäisevänä lastensuojeluna. Peruspalvelujen yhteydessä perhetyö voi olla perheen kotona tapahtuvaa auttamista, perheen tapaamisia neuvolassa tai päiväkodissa, vanhempien vertaisryhmien ohjaamista, palveluohjausta tai konsultointia. Perhetyöntekijä voi olla terveydenhoitajan tai muun työntekijän työpari. Perhetyöntekijä voi kuulua perhekeskuksen, hyvinvointineuvolan tai varhaisen tuen moniammatilliseen tiimiin. Tiimin tavoitteena on tarjota moniammatillista tukea, syventää ammatillista osaamista, ja auttaa arvioimaan erityispalvelujen tarvetta. (Sosiaaliportti sosiaalialan ammattilaisille.)

Mannerheimin Lastensuojeluliiton toteuttama Lapsiperhe-projekti (1996–2000) osoitti, että on paljon perheitä, joille perinteinen neuvolan tuki ei ole riittävää, mutta jotka eivät vielä tarvitse lastensuojelutoimia. Projektissa kehitettiin pienten lasten perheisiin soveltuva varhaisen tuen malli. Tällaiselle neuvoloiden ja lastensuojelutyön välimaastoon sijoittuvalle palvelulle on tarve ja parhaiten palvelua voivat tarjota siihen koulutetut perhetyöntekijät. (Häggman-Laitila ym. 2001, 50).

### 4.3 Erityistä tukea tarvitseva perhe ja erityinen tuki

Sosiaali- ja terveysministeriön oppaan mukaan neuvolan perhetyön toiminta-ajatus on tukea ja edistää erityistä tukea tarvitsevien perheiden elämän hallintaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2004, 35). Asetuksessa (STM 2008a) määritellään erityistä tukea tarvitseva lapsi ja perhe. Erityisen tuen tarve tulee selvittää, jos lapsessa, perheessä tai ympäristössä on tekijöitä, jotka uhkaavat lapsen tervettä kasvua ja kehitystä. Tällaisia ovat muun muassa lapsen neurologisen kehityksen ongelmat, sairaus, oppimis- ja käytöshäiriöt, mielenterveysongelmat tai kiusaaminen. Perheestä johtuvia tuen tarpeita ovat lapsen kaltoinkohtelu, mukaan lukien puutteet perushoivassa, huolenpidossa ja perheen keskinäisessä vuorovaikutuksessa, vanhempien vakavat sairaudet, päihde- ja mielenterveysongelmat, läheisväkivalta sekä perheen toimeentuloon ja elinoloihin liittyvät ongelmat. Nämä ovat myös keskeisiä lastensuojelutoimenpiteiden taustalla olevia syitä. (Ahlström ym. 2009, 154.)

Erityisen tuen tarpeiden varhainen tunnistaminen ja tuen oikea-aikainen järjestäminen ehkäisevät ongelmien pahenemista ja kustannusten kasvua. Valtioneuvoston asetus (380/2009) koskee neuvolatoiminnan, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon sekä lasten ja nuorten ehkäisevää suun terveydenhuollon toteuttamista kunnissa. Asetuksella vahvistetaan terveyden edistämistä, johon kuuluu aina myös mielenterveyden edistäminen. Kuntia sitovan asetuksen tarkoituksena on ehkäisevää toimintaa tehostamalla varmistaa, että lasten, nuorten ja perheiden terveysneuvonta ja terveystarkastukset ovat suunnitelmallisia, tasoltaan yhtenäisiä ja yksilöiden ja väestön tarpeet huomioon ottavia. Lisäksi asetuksen mukainen toiminta auttaa ehkäisemään lasten ja nuorten syrjäytymistä ja vähentää alueellista eriarvoisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009:20.) Sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa mainitaan, että asetuksen tarkoituksena on varmistaa, että palvelut ovat yksilöiden ja väestön tarpeet huomioon ottavia. Jäin kuitenkin pohtimaan sitä, miten asiakkaiden tarpeiden huomioon ottaminen palveluissa toteutetaan. Kaste-ohjelmassa 2012–2015 painopisteinä ovat hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen lisäksi palvelujen asiakaslähtöisyys. Lasten ja lapsiperheiden palveluja kehitetään asiakaslähtöisinä palvelukokonaisuuksina. (Kaste 2012–2015, 4.)

## 5 ARVOT JA EETTINEN TYÖ

Erilaisten arvojen ja normien tiedostaminen ja tietoisuus omista arvoista sekä eettinen vastuunotto ovat ammatillisen sosiaalityön tärkein lähtökohta (Rostila 2001, 23). Eettisen osaamisen kehittäminen työssä edellyttää oman toiminnan reflektointia yksin ja yhdessä muiden kanssa. Reflektio on prosessi, jossa oppija aktiivisesti tarkastelee omia kokemuksiaan saadakseen uusia näkökulmia aikaisempiin tietoihinsa. (Juujärvi ym. 2011, 8.) Reflektiivisen mietiskelyn avulla pyritään ymmärtämään se, mitä ollaan tekemässä. Ammatillisena tapahtumana reflektio on toiminnan, sen perusteena olevien arvojen sekä työtapojen tunnistamista ja arviointia. Se ulottuu yksittäisen työntekijän ymmärtämisen ja oppimisen tarkastelusta työyhteisöjen käytäntöjen ja kulttuuristen arvojen pohdintaan. Reflektion avulla voimme tuoda tiedostamattomiakin asioita tietoiseen tarkasteluun ja jäsentelyyn. Näin saadaan käyttöön niin sanottu hiljainen tieto. Reflektion tulokset näkyvät uusina näkökulmina ja valmiuksina soveltaa niitä käytäntöön. (Vilén ym. 2010, 71–72.)

### 5.1 Arvot ja eettiset periaatteet

Arvot käsitetään yleensä uskomuksiksi siitä, että tietty päämäärä tai toimintatapa on henkilökohtaisesti tai sosiaalisesti tavoiteltava. Arvot voivat olla henkilökohtaisia tai ne voivat muodostaa sosiaalisen arvojärjestelmän. Sosiaalinen arvojärjestelmä muodostuu arvoista, joita yksilö huomaa muiden arvostavan. Arvot koskevat sekä päämääriä että toimintatapoja, ja ne voidaan jakaa päämääräarvoihin ja välinearvoihin. Päämääräarvot ovat tavoiteltavia asioita (esim. oikeudenmukaisuus, totuus). Välinearvot ovat keinoja saavuttaa näitä tavoitteita (esim. avuliaisuus). (Banks 2006, Juujärvi ym. 2011, 35.)

Periaatteet ovat yleisiä lausuntoja toiminnasta, joka edistää näitä arvoja (ihmisten kohteleminen kunnioittavasti, asiakkaiden tarpeiden asettaminen etusijalle). Eettiset säännöt

tai ohjeet koostuvat ammattien piirissä hyväksytyistä ammatillista toimintaa ohjaavista eettisistä periaatteista ja säännöistä, jotka ilmaisevat ammatin edellyttämää asennetta, vastuuta ja suhtautumistapaa työhön. (Banks 2006, Juujärvi ym. 2011, 49)

## 5.2 Arvokeskustelu prosessina

Arvokeskustelu on prosessi, jossa tunnistetaan työtä ohjaavat arvot. Arvokeskustelun ideana on tunnistaa ohjaavat arvot ja tehdä ne näkyviksi (Aaltonen ym. 2003, 95). Arvokeskustelun avulla pyritään löytämään jokaiselle tärkeitä asioita ja luomaan suhdetta yhteisesti löydettyihin periaatteisiin. Toisiin yksilöihin löytyy tunnesiteitä, joiden avulla luodaan yhteistä ymmärtämistä, hyväksymistä, kuulluksi tulemistä, arvostusta, kunnioitusta ja luottamusta. (Aaltonen ym. 2003, 67.)

Yhteisöissä on keskusteltu arvoista aina, ilman että keskusteluja on erikseen nimetty arvokeskusteluiksi. Yksilöiden suhde yhteisöihin on määrittynyt arvojen avulla. Arvoista keskusteleminen tuo esille kysymykset ” mikä työyhteisölle on tärkeää”, ”miten meillä on tapana tai miten kuuluu toimia”, ”minkälaista toimintaa kehdutaan tai moititaan” tai ”miten me käytännössä valitsemme”. (Aaltonen ym. 2003, 13, Juujärvi ym. 2011, 50.) Juuri näistä teemoista mekin keskustelimme Vantaan neuvolan perhetyöntekijöiden kanssa, kun keskustelimme tärkeimmistä arvoista. Yhteiskunnan ja organisaation arvokeskustelu on sitä, että tuodaan esille vaihtoehtoja ja tehdään niiden välillä valintoja (Aaltonen ym. 2007, 16). Arvot auttavat ihmisiä arvioimaan tilanteita ja tekemään valintoja (Juujärvi ym. 2011, 35).

Arvokeskustelu ei käynnisty tyhjältä pöydältä. Ei voida ajatella, että ennen keskusteluja arvoja ei ollut. Arvot ovat olleet mukana koko ajan yhteisön kulttuurissa ja yksilön mielikuvissa. (Aaltonen ym. 2003, 18.) Hyvä arvokeskustelu on jatkuvaa ja keskustelijoiden kokemuksiin perustuvaa. Kokemusten avulla voi määritellä, mitä arvot merkitsevät yhteisössä. (Aaltonen ym. 2003, 20.) Arvokeskustelun lähtökohta on, että

arvoissa ja etiikassa kaikkein tärkeintä on aina se, mitä oikeasti tehdään. Sanat ja teot kuuluvat yhteen. Arvot ovat valintoja. Ne näkyvät teoissa. Puheilla on oma arvonsa. Sanat kertovat aikeista ja ihanteista. (Aaltonen ym. 2003, 15.) Ihanteiden pohjalta pyritään muuttamaan toimintaa (Juujärvi ym. 2011, 50).

Arvojen tunnistaminen on monivaiheinen prosessi. Prosessiajattelussa aika nähdään syklisenä, jossa tietty asia toistuu jatkuvasti. Prosessi tuottaa tuloksia. Tapahtumana se ei pääty kuin yhden tuotoksen osalta kerrallaan. Prosessina kehitetty ajatus kehittyy, toimenpide testataan, arvioidaan, vahvistetaan tai korjataan. (Aaltonen ym. 2003, 18–22.) Aaltosen, Heiskasen ja Innasen mukaan arvoprosessissa saadaan hyviä tuloksia, kun edetään seuraavan tiimalasimallin mukaisesti. Arvoprosessi on kuin tiimalasi: ensin etsitään tärkeitä käytännönläheisiä asioita monesta näkökulmasta, sitten fokusoidaan ja priorisoidaan. Tiimalasin vyötärön kohdalla valitaan ohjaavat arvot. Kun arvot (3-5 keskeisintä) on määritelty, alkaa niiden maastouttaminen eli sen pohtiminen, mitä valitut arvot ja niiden mukainen käyttäytyminen tarkoittaa käytännön toiminnassa. (Aaltonen ym. 2003, 127–131).

Arvokeskusteluprosessia voidaan ohjata monilla eri tavoilla, erilaisten mallien pohjalta. Perhetyöntekijöiden arvokeskusteluprosessin ohjaamisen apuna käytin Aaltosen, Heiskasen ja Innasen kehittämää SOHVA-mallia, jota sovelsin käytännössä. SOHVA-malli on keskustelujen rakenne, joka auttaa arvojen tunnistamista. Rakenteen sisällä voi soveltaa erilaisia menetelmiä ja siihen voi liittää täydentäviä näkökulmia. (Aaltonen ym. 2003, 94.). SOHVA-mallista kerron lisää aineistonkeruumenetelmien ja arvoprosessin toteutuksen yhteydessä.

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli hankkia tietoa neuvolan perhetyön selkeyttämiseksi ja kehittämiseksi tutkimalla, mitkä ovat neuvolan perhetyön tärkeimmät arvot ja miten perhetyöntekijät kuvaavat näiden arvojen toteutumista käytännön työssä omien kokemustensa pohjalta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selkeyttää ja kehittää perhetyötä näiden löytyneiden arvojen perusteella.

Tutkimuksessa etsittiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Mitkä arvot neuvolan perhetyöntekijät nimeävät työn keskeisimmiksi arvoiksi?
- 2) Miten perhetyöntekijät kuvaavat työtään näiden arvojen perusteella?
- 3) Miten perhetyöntekijät kuvaavat näiden arvojen toteutumista työssään?
  - a) tärkeimpien sidosryhmien kanssa tehtävässä työssä?
  - b) asiakasprosessin eri vaiheissa?

### 6.2 Metodologiset lähtökohdat

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa tiedonintressinä on selittää ihmisen toimintaa toiminnan päämäärien ymmärtämisen avulla. Tutkimuksessa on tavoitteena paljastaa merkityksiä, joita ihmiset toiminnalleen antavat. Merkitykset paljastuvat tutkimuksessa ihmisten uskomuksina, käsityksinä, haluina, arvoina ja ihanteina. (Vilkkä 2005, 50.) Laadullisilla menetelmillä tavoitetaan ihmisten käyttäytymiseen, arvojärjestelmiin ja niiden preferensseihin liittyviä mielipiteitä, katsomuksia, käsityksiä, päätöksen tekemiseen yms. vaikuttavia seikkoja. Haastatteluilla saadaan käsitys toimijoiden kokemuksista, havainnoista, mielipiteistä, tunteista ja tiedoista. Tämänkaltaista aineistoa tulkitaan, annetaan sille merkityksiä ja

käsitteellistetään. (Anttila 2007, 108.) Tässä tutkimuksessa on tarkoitus tutkia, mitkä ovat neuvolan perhetyön keskeisimmät arvot ja miten ne toteutuvat käytännön työssä, perhetyöntekijöiden kokemusten pohjalta.

Opinnäytetyöni tieteenfilosofinen paradigma on konstruktivistis-hermeneuttinen, jossa todellisuus riippuu ihmisten tulkinnoista. Paradigman taustalla on ymmärtämiseen pyrkivä praktinen tiedonintressi. Konstruktivistis-hermeneuttisessa paradigmassa kiinnostuksen kohteena on osallisten prosessin aikana antamat tulkinnat ja merkitykset (hermeneuttinen lähestymistapa). Laadulliset tutkimusmenetelmät korostuvat (havainnointi, haastattelu, narratiiviset menetelmät). Tutkija on kiinnostunut erilaisista tulkinnoista ja ilmiöistä ja pyrkii ymmärtämään niitä. Yhteinen todellisuus rakennetaan yhdessä tutkittavien kanssa. (Juujärvi 2009, 8-9.)

Opinnäytetyöprosessin aikana ohjasin Vantaan neuvolan perhetyöntekijöille yhteisen arvokeskusteluprosessin perhetyön arvoista. Arvokeskustelu toteutettiin neljänä perhetyöntekijöiden tapaamisena ja yhtenä tapaamisena, jossa oli mukana myös kaksi Vantaan ennaltaehkäisevän terveydenhuollon esimiestä. Arvoista keskustellessaan perhetyöntekijät rakensivat yhteisiä merkityksiä perhetyöstä.

### 6.3 Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa

Sovellan opinnäytetyössäni toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Toimintatutkimus on prosessi, jossa ymmärrys ja tulkinta lisääntyvät vähitellen. Toimintatutkimuksessa ajatellaan, miten asiat ovat olleet ja mihin suuntaan ne ovat menossa. (Heikkinen ym. 2010, 36.) Toimintatutkimusta kuvaa käytännönläheisyys, reflektiivisyys, muutosinterventio sekä ihmisten aktiivinen osallistuminen hankkeeseen. Toimintatutkimus on prosessi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmaksi. Tarkoituksena on tuoda toiminnasta esille uutta tietoa ja samalla kehittää sitä. Toimintatutkimuksen tyypit ovat tekninen, praktinen ja emansipatorinen. (Markkanen 2009.) Opinnäytetyö on pääosin praktista toimintatutkimusta, sillä sen tavoitteena on perhetyönteki-

jöiden parempi itseymmärrys. Praktisessa toimintatutkimuksessa päämääränä on toiminnan tehokkuuden ja vaikuttavuuden ja ammatillisuuden kehittymisen lisäksi toimijoiden parantunut itseymmärrys ja uudenlaisen tietoisuuden kehkeytyminen. Tutkija rohkaisee osallistujia osallistumaan ja refleктоimaan omaa toimintaansa. Tutkijoilla ja tutkittavilla on yhteistyösuhde. Teknisessä tiedonintressissä tutkija toimii puolestaan ulkopuolisena asiantuntijana. (Heikkinen ym. 2010, 47.) Opinnäytetyö sisältää osaltaan myös piirteitä teknisestä tiedonintressistä, sillä toimin tutkimuksessa ulkopuolisena tutkijana. Tein tutkittavien kanssa yhteistyötä arvokeskusteluiden ohjaajana. Toimintatutkimuksessa tutkijan rooli on osallistuja, joka tekee tarkoituksellisen intervention kohteeseen. (Heikkinen ym. 2010, 22). Toimintatutkimuksessa tutkijan osallisuus voi vaihdella ulkopuolisesta asiantuntijasta tasavertaiseen toimijaan, riippuen mikä suuntaus on kyseessä (Toikko ja Rantanen 2009, 30). Tutkijan roolissani interventioni oli ohjata työntekijöille arvokeskusteluprosessi ja tukea heitä pohtimaan ja jäsentämään omaa työtään. Roolissani olin ulkopuolinen asiantuntija. Arvokeskusteluprosessissa työntekijöiden tuottamat pohdinnat olivat myös aineistoni, jota analysoimalla ja jäsentämällä pyrin tuottamaan tietoa neuvolan perhetyön kehittämiseen.

Toimintatutkimuksessa teoria ja käytäntö yhdistyvät, ja tavoitteena on käytännöllisen tiedon tuottaminen (Toikko ym. 2009, 30). Toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi. Toimintatutkimus on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja. (Heikkinen ym. 2010, 16–17.) Opinnäytetyössäni tieto syntyy perhetyöntekijöiden kokemusten pohjalta käytännön työstä ja tietoa tuotetaan käytännön kehittämiseksi. Toimintatutkimuksessa päämääränä on käytännön hyöty, osallistujien voimaantuminen ja käyttökelpoisuuden lisääntyminen (Heikkinen ym. 2010, 22).

Lähtökohtana toimintatutkimuksessa voi olla työssä havaittu tarve kehittämiselle, jonka kehittämiseen ryhdytään joskus spontaanistikin. Toimintatutkimus nähdään usein syklinä, johon kuuluu sekä uutta rakentavia tulevaisuuteen suuntaavia vaiheita että toteutunutta toimintaa arvioivia vaiheita. Syklin vaiheet vuorottelevat tutkimuksessa. (Heikkinen ym. 2010, 78–79.) Kehittämistoiminta voi kohdistua yksittäisiin työntekijöihin ja heidän ammatilliseen osaamiseensa. Tällöin tyypillisesti tavoitellaan muutosta työnteon

tavassa tai menetelmissä. Asiantuntija-ammatteihin sisältyy jo lähtökohtaisesti ajatus osaamisen jatkuvasta kehittämisestä. Työntekijöiden rooli työn kehittäjinä korostuu erityisesti asiantuntija-ammateissa ja korkeaa osaamistasoa edellyttävissä tehtävissä. Kehittäminen voi kohdistua myös rakenteisiin ja prosesseihin. (Toikko ym., 2009, 16–17.) Neuvolan perhetyöntekijät ovat perhetyön asiantuntijoita ja työn kehittäminen on osa heidän työtään. Perhetyöntekijöiden arvokeskusteluprosessissa työntekijät pohtivat ja käsitteellistivät omaa ammatillista työtään.

#### 6.4 Tutkimusprosessi

Aloitin tutkimuksen vuoden 2010 alussa. Tutkimusprosessissa oman muistamiseni tukena ovat olleet tutkimuspäiväkirjani ja pöytäkirjat neuvolan perhetyön palavereista vuonna 2010 tutkimusprosessia aloittaessani. Tutkimustarpeen kartoituksen jälkeen aloitin aineiston keruun. Tutkimuksen tärkein aineisto, perhetyöntekijöiden arvokeskustelu nauhoitettiin keväällä 2010. Arvokeskustelun jälkeen lähetin heille palautekyselyn sähköpostitse. Arvoprosessin alustavat tulokset ja neuvolan perhetyöhön tekemäni viestintäsuunnitelman esittelin palaverissa syyskuussa 2010, jossa olivat mukana myös esimiehet. Vuosina 2011–2012 tein kerätyn aineiston litterointeja ja analyysia. Lähes valmiit tulokset esittelin keväällä 2012 perhetyöntekijöille ja heidän esimiehilleen. Tämän jälkeen olen vielä tarkentanut analyysia ja kirjoittanut raporttia. (Kuvio 1.)

Tutkimusprosessia aloittaessani perhetyöntekijät itse toivoivat, että keskustelisimme perhetyön arvoista, sillä se oli aihe, jota he eivät olleet vähään aikaan käsitelleet. Syksyllä 2010 Vantaan kaupungin johtoryhmässä määriteltiin koko kaupungin arvot. Arvokeskustelua koko kaupungin arvoista tuotiin alemmas organisaatioon esimiesten johdolla. Eri yksiköissä mietittiin, miten koko kaupungin arvot toteutuvat konkreettisesti omassa työssä. Koko kaupungin arvot määriteltiin syksyllä 2010, perhetyöntekijöiden arvokeskusteluprosessin jälkeen, mutta ennen yhteistä palaveria perhetyöntekijöiden arvoprosessin annista esimiesten kanssa. Tämä toi perhetyön arvokeskusteluun uuden näkökannan siitä, miten neuvolan perhetyön arvot ovat suhteessa koko kaupungin arvoihin.



KUVIO 1. Tutkimusprosessin kulku

## 6.5 Tutkimushenkilöt ja aineistonkeruu

Opinnäytetyön aineistona olivat nauhoitetut ryhmäkeskustelut perhetyöntekijöiden arvokeskusteluprosessista. Ryhmäkeskusteluihin osallistuivat Vantaan neuvoloiden perhetyöntekijät (8 perhetyöntekijää, perhetyöntekijöitä 9, mutta yksi sairaslomalla) vuonna 2010. Perhetyöntekijöiden ryhmäkeskusteluja toteutettiin neljä noin puolentoista tunnin keskustelua maalis-toukokuussa 2010. Lisäksi yksi keskustelu toteutettiin syksyllä 2010, johon osallistuivat myös kaksi ennaltaehkäisevän terveydenhuollon esimiestä. Tässä tapaamisessa perhetyöntekijöiden arvokeskustelujen anti koottiin ja tuotiin pohdittavaksi esimiehille. Ryhmäkeskustelujen nauhoituksia oli yhteensä viisi, jotka olivat kestoltaan tunti viidestätoista minuutista puolentoista tuntiin, yhteensä seitsemän ja puoli tuntia. Ryhmäkeskustelut olen litteroinut sana sanalta niin kuin ne on esitetty. Nauhoitukset tuottivat sana sanalta purettua tekstiä 180 sivua, 12 fontilla ja 1,5 rivivälillä.

Arvokeskusteluprosessin jälkeen selvitin kyselylomakkeella perhetyöntekijöiden taustatiedot ja kokemukset prosessin annista. Perhetyöntekijöistä suurin osa (viisi) oli koulutukseltaan sosionomeja (AMK), kahdella työntekijällä oli vastaava opistotasoinen koulutus ja yksi työntekijä oli koulutukseltaan lähihoitaja, jolla oli lisäksi perhetyön koulutusta. Suurin osa perhetyöntekijöistä (viisi) oli ollut työssään noin kolme vuotta eli he olivat aloittaneet neuvolan perhetyössä sen laajentuessa koko kaupungin alueelle. Yksi työntekijä oli ollut perhetyössä puolitoista vuotta. Kaksi työntekijää oli ollut työssään pidemmän ajan, toinen yhdeksän ja toinen yksitoista vuotta. He olivat olleet mukana kehittämässä neuvolan perhetyön muotoa, kun sen kehittäminen aloitettiin Vantaalla alueilla projekteissa tai hankkeissa. Iältään suurin osa työntekijöistä (neljä) oli 40–50-vuotiaita, kaksi työntekijää oli noin 30-vuotiaista ja kaksi 50–55-vuotiaista. (Kysely perhetyöntekijöiden taustatiedoista, Liite 1.)

Työelämän tutkimushankkeissa, joissa tavoitteena on yhteisen kielen, käsitteiden, toimintatapojen ja keskustelun luominen, on mielekästä käyttää ryhmähaastattelua tutkimusaineiston keräämisen keinona (Vilkkä 2005, 102). Yksi ryhmähaastattelun muoto on täsmäryhmähaastattelu (focus group-menetelmä), johon kutsutaan 6-8 henkilöä asian-

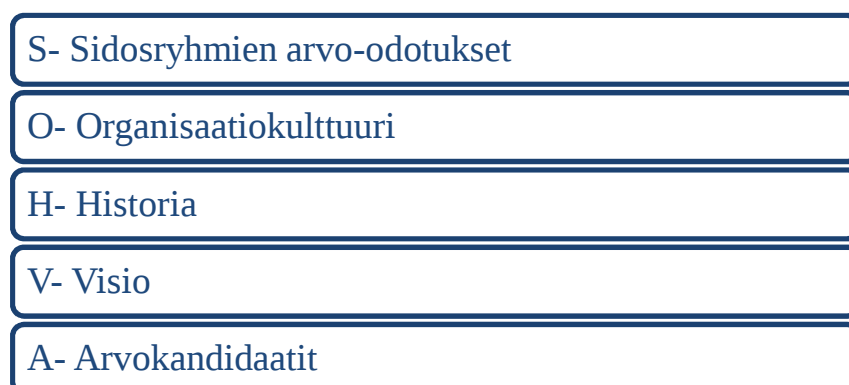
tuntemuksensa perusteella. Ryhmälle on asetettu tavoite, esimerkiksi ideoiden kehittäminen, tarpeiden ja asenteiden paljastaminen tai toiminnan kehittäminen. Ryhmällä on puheenjohtaja, joka on mieluummin ulkopuolinen eikä edusta täsmäryhmän organisaatiota. (Hirsjärvi ja Hurme 2008, 61–62.) Ohjaamieni ryhmäkeskusteluiden tavoitteena oli, että arvoista keskustellessa neuvolan perhetyön arvot ja tehtävä kirkastuvat ja perhetyöntekijät rakentavat yhteisiä merkityksiä perhetyöstä. Keskusteluiden tavoitteena oli myös neuvolan perhetyön kehittämisen tavoitteen tuottaminen. Toimin ryhmässä ulkopuolisenä tutkijana ja arvokeskusteluprosessin ohjaajana.

Valtonen käyttää artikkelissaan focus group-menetelmästä termiä ryhmäkeskustelu, jota myös käytetään tässä opinnäytetyössä. Ryhmäkeskustelu on järjestetty keskustelutilaisuus, johon on kutsuttu joukko ihmisiä keskustelemaan tietyistä aiheista. Ryhmäkeskustelussa vetäjä pyrkii tietoisesti saamaan aikaan osallistujien välistä vuorovaikutusta. Vetäjä ikään kuin tarjoilee tiettyjä tutkimuksen kohteena olevia teemoja osallistujien keskenään keskusteltaviksi ja kommentoitaviksi. Tämä voi tapahtua kysymysten kautta, mutta myös erilaisten virikemateriaalien kuten mainosten, sanomalehtileikkeiden, eläytymistarinoiden tai kuvien kautta. (Valtonen 2005, 223–224.)

Toimintatutkimus pyrkii kehittämään osanottajien tietoja, käytännöllistä osaamista ja asiantuntemusta. Tutkimuskysymykset ovat kehittämis- ja tiedonmuodostustehtäviä. Toimintatutkimuksen päätelmät syntyvät kehittymis- ja tulkintaprosessin avulla hermeneuttisesti. (Heikkinen ym. 2010, 22.) Tässä tutkimuksessa tutkimusprosessi toteutui toimintatutkimuksellisenä syklinä. Ryhmäkeskusteluissa perhetyöntekijät rakensivat yhteisiä merkityksiä perhetyöstä arvoista keskustellessaan. Keskustelut olivat prosessi, jossa täsmentyi myös perhetyöntekijöiden tekemä työ.

## 6.6 Arvokeskusteluprosessin toteutus

Arvokeskusteluprosessin suunnittelun pohjana minulla on ollut tutkimuskysymykset ja tarve tutkimukselle. Tämän tutkimuksen tarvetta kartoittaessa oli noussut kysymys, mitä neuvolan perhetyö on. Arvokeskusteluprosessia voidaan ohjata monilla eri tavoilla, esimerkiksi erilaisten mallien pohjalta. Arvokeskustelun ohjaamisen apuna minulla on ollut Aaltonen, Heiskasen ja Innasen teos arvojen toteutumisesta työyhteisössä (Aaltonen ym. 2003). Perhetyöntekijöiden arvokeskusteluprosessin ohjaamisen avuksi valitsin teoksesta SOHVA-mallin, jota sovelsin käytännössä. SOHVA-malli on keskustelujen rakenne, joka auttaa arvojen tunnistamista (Kuvio 2). Rakenteen sisällä voi soveltaa erilaisia menetelmiä ja siihen voi liittää täydentäviä näkökulmia. (Aaltonen ym. 2003, 94.) SOHVA-mallissa on ideana, että kaikista yhteisön arvoista valitaan muutama tavoitearvo, joka heijastaa aidosti yhteisön identiteettiä ja antaa samalla suunnan kohti tulevaisuutta. Tavoitearvoja valitaan kahdesta viiteen, ihanteena on kolme arvoa. Valintojen tekeminen auttaa yhteisöä fokusoimaan tärkeimpiin asioihin. Pelkistäen sanottuna arvokeskustelun ideana on kasvattaa yhteisö tekemään valintoja. Vaikeaa ei ole valita hyvän ja pahan väliltä. Paljon vaativampaa on oppia valitsemaan usean hyvän väliltä. Hyvin sisäistetyt tavoitearvot tukevat myös muiden hyvien arvojen toimintaa. (Aaltonen ym. 2003, 97–98.) Mainitun Aaltosen teoksen ja SOHVA-mallin valitsin arvokeskusteluiden ohjaamisen tueksi, koska kirjan tekijät korostivat, että arvokeskusteluissa olisi tärkeää yrittää tunnistaa yhteisön ”olemassaolon tarkoitus”, toisin sanoen ydintarkoitus, missio tai perustehtävä (Aaltonen ym. 2003, 101). Työyhteisön on hyvä määritellä ydintarkoituksensa eli se, miksi työyhteisö on olemassa, mitä se haluaa saada aikaan ja ketkä ovat asiakkaita. Arvot luovat perustan työyhteisön toiminnalle. (Juujärvi ym. 2011, 49.)



KUVIO 2. SOHVA-malli (Aaltonen ym. 2003, 104.)

SOHVA-mallin neljä ensimmäistä vaihetta voidaan toteuttaa missä järjestyksessä tahansa, ryhmän inspiroitumisen mukaan. Täydentävinä näkökulmina historian käsittelyyn voidaan liittää organisaation missio eli kysymys siitä, miksi organisaatio on olemassa. (Aaltonen ym. 2003, 104.) Tämän SOHVA-mallin valitsin arvokeskusteluprosessin pohjaksi, sillä sen avulla voidaan käsitellä monipuolisesti arvoja eri näkökulmista ja se sisältää alueet, jotka perhetyön esimies ja työntekijät toivat esiin tutkimuksen tarvetta kartoitettaessa. Arvokeskusteluprosessin suunnittelutapaamisessa maaliskuussa 2010 kysyin perhetyöntekijöiltä ja heidän esimieheltään, mitä näistä osa-alueista he haluaisivat käsitellä arvokeskustelussa. Näiden lisäksi yhtenä ehdokkaana oli arvojen toteutuminen käytännön työssä. Olimme sopineet, että arvokeskustelutapaamisia olisi neljä, joiden lisäksi yksi tapaaminen, jossa esimiehet olisivat mukana. Perhetyöntekijät kirjoittivat jokainen omalle lapulleen, mitä he haluaisivat meidän käsittelevän arvokeskustelussa. Perhetyöntekijöiden äänestämistä keskusteluiden teemoiksi valikoituivat arvojen toteutuminen käytännössä, organisaatiokulttuuri, tärkeimmät arvot ja visio. Esimies toivoi käsiteltäväksi sidosryhmien arvo-odotuksia. Näiden pohjalta suunnittelin arvokeskusteluprosessin kulun. (Kuvio 3.) Arvokeskusteluiden tarkemmat toteutussuunnitelmat ovat liitteessä (Liite 1.)



**KUVIO 3. Teemat perhetyöntekijöiden arvokeskustelussa**

## Arvokeskustelu 1, 25.3.2010

Ensimmäisessä perhetyöntekijöiden arvokeskustelutapaamisessa oli paikalla kuusi työntekijää. Keskustelun teema oli arvojen toteutuminen käytännön työssä. Keskustelun pohjana oli kokemuskeskustelun malli, sokraattisen keskustelun malli (Innotiimi Oy, Perttu Salovaara). Mallin tavoitteena on päästä pureutumaan tärkeimpiin arvoihin nopeasti. (Aaltonen 2003, 23.) Tämän mallin olin valinnut prosessin aloitukseksi, koska tässä mallissa kuvataan työn tärkeitä arvoja ja niiden toteutumista, mikä liittyy olennaisesti tutkimuskysymykseen. Ajattelin myös, että tämän mallin avulla prosessin aloitus on tehokas ja pääsemme nopeasti keskeisimpiin arvoihin. Keskustelussa käsitelimme arvoja asiakastapauksen avulla.

Olin antanut työntekijöille tehtäväksi ennen tätä ensimmäistä kertaa miettiä kokemuksen työstään, jossa heille tärkeä tai heidän työnsä tärkeä arvo on toteutunut. Kuitenkin vain yksi perhetyöntekijä oli miettinyt etukäteen työnsä tärkeää arvoa ja esimerkkiä siihen liittyen. Tämän vuoksi päädyimme käsittelemään keskustelussa arvoja vain yhden asiakastapauksen avulla, jota käsitelimmekin aika syvällisesti. Perhetyöntekijän kertomassa esimerkissä työlle tärkeä arvo ei ollut toteutunut toivotulla tavalla ja keskustelimme yhdessä siitä, miten arvo toivotulla tavalla toteutuisi. Kokemuskeskustelun malli oli keskustelun pohjana sovelletusti, sillä mallissa arvoja tarkastellaan tilanteessa, jossa arvo on toteutunut hyvin (Aaltonen ym. 2003, 19, 23). Tässä esimerkissä työntekijällä oli huoli lapsen edun vaarantumisesta perheessä. Yksi työntekijä sai tavallaan työnohjausta ryhmältä, näin hän keskustelun jälkeen sanoikin. Jos useampi työntekijä olisi miettinyt esimerkin etukäteen, olisi keskustelu kenties muotoutunut eri tavalla. Tässä keskustelussa päädyimme hyvin reflektiiviseen keskusteluun. Tapaaminen oli tavallaan työnohjauksellinen, mistä itse silloisessa tilanteessa koin, että riittääkö osaamiseni tähän. Tämän perusteella suunnittelin jatkossa keskustelut hiukan yleisemmälle tasolle.

Huoli lapsen edun vaarantumisesta ja kysymys siitä, milloin ja miten työntekijän on hyvä tehdä lastensuojeluilmoitus, nousi teemaksi josta keskustelimme paljon koko ar-

voprosessin aikana. Kuitenkin vain pieni osa, noin kymmenisen prosenttia, neuvolan perhetyön asiakasperheistä on sellaisia, joista on tarpeen tehdä lastensuojeluilmoitus.

### **Arvokeskustelu 2, 9.4.2010**

Toisessa perhetyöntekijöiden arvokeskustelutapaamisessa oli paikalla kahdeksan työntekijää. Tapaamisessa aiheena olivat tärkeimpien sidosryhmien arvo-odotukset. Tämä aihe oli valittu perhetyön esimiehen toiveen pohjalta. Keskustelun pohjana oli SOHVA-mallin sidosryhmien arvo-odotusten kuvaus -tehtävä, jossa tutkitaan kolmea tärkeintä sidosryhmää (Aaltonen ym. 2003, 105).

### **Arvokeskustelu 3, 3.5.2010**

Kolmannessa perhetyöntekijöiden arvokeskustelutapaamisessa oli paikalla viisi työntekijää. Tämän keskustelun pohjana oli soveltaen SOHVA-mallin teoria organisaatiokulttuurista keskittyen kysymykseen millainen on neuvolan perhetyöntekijä. (Aaltonen ym. 2003, 108–109). Lisäksi keskustelimme hieman perhetyön historiasta ja ammatillisesta kasvusta. Käsittelimme myös työntekijöiden omia arvoja suhteessa työn arvoihin, mikä oli noussut edellisestä kerrasta toiveena.

### **Arvokeskustelu 4, 20.5.2010**

Viimeisessä perhetyöntekijöiden arvokeskustelutapaamisessa oli paikalla kuusi työntekijää. Tämän tapaamisen tarkoituksena oli yhdessä löytää neuvolan perhetyön tärkeimmät arvot. Lisäksi keskustelimme arvojen tulkinnoista. Keskustelun pohjana oli keskustelu arvojen tulkinnoista. (Aaltonen ym. 2003, 137–136.)

## **Kysely sähköpostitse perhetyöntekijöiden arvokeskustelun jälkeen**

Perhetyöntekijöiden arvokeskustelutapaamisten jälkeen lähetin heille sähköpostitse kyselyn arvokeskusteluprosessin annista ja heidän taustatiedoistaan. (Liite 1.)

### **Arvokeskusteluiden koonti -tapaaminen, 2.9.2010**

Arvokeskustelun koonti -tapaamisessa oli paikalla kahdeksan perhetyöntekijää ja kaksi ennaltaehkäisevän perhetyön esimiestä. Keskustelussa kerroin alustavat tulokset perhetyöntekijöiden arvoprosessista. Lisäksi puhuttiin visiosta, jossa pohjana oli tehtävä visioiden toteuttamiseen (Aaltonen ym. 2003, 119).

Ohjatessani perhetyöntekijöiden arvokeskusteluita, minulla oli ajatuksena myös prosessinäkökulma: arvoprosessi on kuin tiimalasi. Ensin etsitään tärkeitä käytännönläheisiä asioita monesta näkökulmasta, sitten fokusoidaan ja priorisoidaan. Tiimalasin vyötärön kohdalla valitaan ohjaavat arvot. Kun arvot (3-5 keskeisintä) on määriteltä, alkaa niiden maastouttaminen eli sen pohtiminen, mitä valitut arvot ja niiden mukainen käyttäytyminen tarkoittaa käytännön toiminnassa. (Aaltonen ym. 2003, 127–131). Arvoprosessissa tiimalasin vyötärön kohdalla viimeisessä arvokeskustelutapaamisessa perhetyöntekijät valitsivat työnsä kolme keskeistä arvoa. Tässä kohtaa alkoi myös tutkimukseni varsinaisen analyysin osuus etsiä nauhoitetusta aineistosta kuvauksia arvoista ja niiden merkityksistä käytännössä. Arvojen maastouttamisen avuksi laadin heille arvoprosessin keskusteluiden pohjalta myös neuvolan perhetyön viestintäsuunnitelman. Syksyn tapaamisessa esittelin tutkimuksen alustavia tuloksia ja tekemäni viestintäsuunnitelman. Kun arvot on määriteltä, on vuorossa niiden jalkauttaminen käytäntöön. Jalkautuksessa arvoja kannattaa lähestyä arjen tekojen ja viestinnän sekä koko organisaatiota koskevien suunnitelmien ja seurannan näkökulmilta. Yksi arvojen maastouttamisen kriittisiä tekijöitä on monipuolinen viestintä, joka tekee arvot näkyviksi. (Aaltonen ym. 2003, 146–147.) Siitä eteenpäin tiimalasin alaosa eli miten valittuja arvoja viedään käytäntöön (Aaltonen ym. 2003, 130–131) on neuvolan perhetyön työyhteisön ja organisaation har-

kittavissa. Kehittämisen prosessi on Vantaan kaupungilla mennyt eteenpäin, samanaikaisesti kun itse olen tehnyt tarkempaa analyysia kerätystä aineistosta. Tässä prosessissa olen ollut myös mukana kertomassa tutkimuksen tarkempia tuloksia toukokuussa 2012. Lopulliset tulokset valmistuivat marraskuussa 2012.

## 6.7 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi pohjautuu teemoitteluun ja teemojen kehityskulkuun perhetyöntekijöiden arvokeskusteluprosessissa. Olen analysoinut jokaisen ryhmäkeskustelutapaamisen erikseen ja lisäksi arvokeskusteluprosessin kokonaisuutena. Olen analysoinut jokaisen keskustelun keskittyen tutkimuskysymyksiin ja huomionut mitä seuraavassa keskustelussa tuli keskeisiin teemoihin aina lisää tutkimuskysymyksiin liittyen. Hirsjärven ja Hurmeen mukaan haastatteluaineiston analyysi jää usein vajaaksi, jos tarkastellaan vain yhtä hetkeä. Aineistosta voi tarkastella teemojen kehityskulkua ja etsiä ajallisia seuraantoja. Ajalliset seuraannot ovat yhteyksien tarkastelun erityistapaus. Aineistosta tarkastellaan yhden tai useamman teeman järjestystä tai tiettyä teemaa useampana ajankohtana. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 176–177.) Perhetyöntekijöiden arvokeskusteluprosessissa syntyneen aineiston analysoimisessa tämä on tarkoittanut, että olen tarkastellut aineistosta nousevia keskeisiä teemoja suhteessa toisiinsa erityisesti tarkastellen, miten teemat muuttuvat ja täydentyvät perhetyöntekijöiden keskustelujen ja yhteisten pohdintojen edetessä. Analyysissä oli olennaista huomioida aineisto kokonaisuutena, aineiston prosessimaisuus ja keskeisten teemojen eteneminen ajallisesti.

Teemoittelu tarkoittaa sitä, että analyysissä tarkastellaan aineistosta toistuvasti nousevia piirteitä eli teemoja. Jos on kyseessä teemahaastattelu, teemat saattavat pohjautua teemahaastattelun teemoihin. On odotettavaa, että ainakin lähtökohtateemat nousevat aineistosta esiin. Lähtökohtateemojen lisäksi esille tulee tavallisesti muita teemoja. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173.) Tässä tutkimuksessa aineisto on kerätty ryhmäkeskustelulla, jossa ryhmän ohjaaja ikään kuin tarjoilee tiettyjä tutkimuksen kohteena olevia teemoja osallistujien keskenään keskusteltaviksi. (Valtonen 2005, 223–224.) Tutkimuksen lähtö-

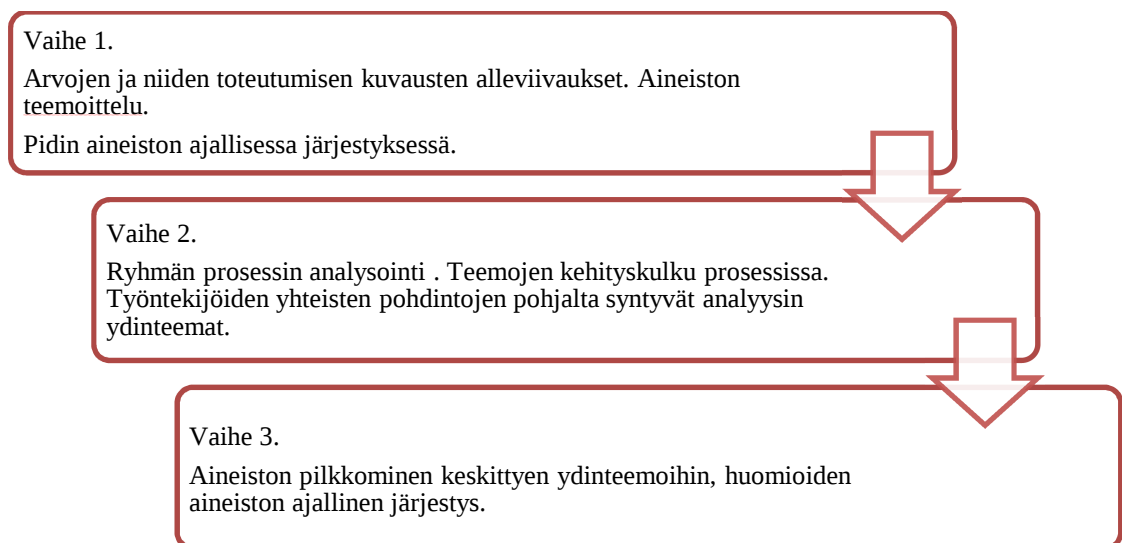
kohtateemoina ovat olleet arvokeskusteluprosessin toteutuksen yhteydessä kertomane teemat perhetyöntekijöiden arvokeskustelussa (Kuvio 3). Teemat olivat neuvolan perhetyön tärkeimmät arvot ja niiden toteutuminen käytännön työssä, perhetyöntekijän ammatillinen identiteetti ja ammatillinen kasvu ja tärkeimpien sidosryhmien arvo-odotukset. Nämä lähtökohtateemat nousevat myös aineistosta esiin. Analyysin lopulliset teemat eli analyysin ydinteemat olen löytänyt kuitenkin analysoimalla ryhmän prosessia. Ydinteemat ovat perhetyöntekijöiden arvoprosessissa yhteisten pohdintojen tulok-sena syntyneitä kuvauksia tutkimuskysymyksiin liittyvistä ilmiöistä.

Analyysini on teoriasidonnainen. Teoriasidonnaisessa analyysissä on teoreettisia kyt-kentöjä, mutta se ei pohjaudu suoraan teoriaan (Eskola 2010, 182). Olen toteuttanut analyysin soveltaen Eskolan ohjeita teemoittelusta. Aineisto luetaan huolellisesti läpi ja järjestetään teemoihin. Aineistoa tulkitaan, tutkimuskysymysten perusteella nostetaan esiin olennaisimmat kohdat ja lisätään teoreettisia kyt-kentöjä. (Eskola 2010, 187–199). Aineistonani on ryhmäkeskustelu ja tutkimusmetodikirjallisuudessa analyysin tekemi-sestä usein kerrotaan liittyen yksilöhaastatteluihin. Tämän takia ohjeita on täytynyt so-veltaa. Kun aineistona on ryhmäkeskustelu, tulee aineiston tulkinnessa ottaa huomioon, että ryhmäkeskustelu tuottaa erilaista tutkimusaineistoa kuin yksilöhaastattelut. Ryhmä-keskustelussa osallistujat soveltavat tilanteeseen arkielämästä tuttua vuorovaikutustilan-teen kehystä. Luonnollisessa ryhmässä keskustelu kiertyy sen ympärille, mikä on yksi-löille yhteistä ryhmän jäsenenä. Tutkija jää ajoittain kysymyksineen sivuun ja ryhmän jäsenet alkavat kysellä asioita toisiltaan ja pohtia ryhmälle ominaista suhtautumistapaa. Tällöin tutkijalla on mahdollisuus nähdä, kuulla ja eritellä termejä, käsitteitä, hahmot-tamistapoja ja argumentaatiostruktuureja, joiden puitteissa ryhmä toimii kulttuurisena ryhmänä. (Alasuutari 1999, 151–153.)

Aineistonani oli neljä samojen osallistujien ryhmäkeskustelua, jotka etenevät prosessi-maisesti tavoitteenaan tärkeimpien arvojen löytäminen. Analyysirungon muodostaa ryhmän prosessi. Ryhmän prosessin olen kuvannut tarkemmin tulosten esittelyn yhtey-dessä (Kuvio 12.) Analyysissä on ollut olennaista ryhmän prosessin ja osallistujien vuo-rovaikutuksen huomiointi. Myös lopullisissa analyysin tulosten syntyemisessä oli olen-naista huomioida työntekijöiden yhteisten päätelmien syntyminen prosessissa. Toimin-

tatutkimuksessa tulokset syntyvät kehittymis- ja tulkintaprosessin avulla hermeneuttisesti. (Heikkinen ym. 2010, 22.) Tässä tutkimuksessa on myös toimintatutkimuksellisen lähestymistavan takia tärkeää huomioida ryhmän prosessissa muotoutuvat päätelmät.

Aloitin varsinaisen analyysin tekemisen lukemalla koko aineiston useampaan kertaan läpi hahmottaakseni kokonaisuuden. Tekemäni analyysin jaan kolmeen vaiheeseen (Kuvio 4). Analyysini ensimmäisessä vaiheessa alleviivasin tekstiä erivärisillä kynillä etsien aineistosta tutkimuskysymyksiin liittyviä teemoja. Teemat muodostuivat haasteltavien kertomista arvoista ja kuvauksista arvojen toteutumisesta. Tämän jälkeen järjestin aineistoa teemoittain tekstinkäsittelyohjelmalla leikaten ja liimaten. Aineiston luokittelun muodostamisen pääkriteereinä ovat tutkimuskysymykset (Hirsjärvi & Hurme 2008, 148). Analyysini toisessa vaiheessa syvennyin ryhmän prosessiin ja teemojen kehityskulkuun prosessissa. Pyrin ottamaan huomioon jokaisen mielipiteet käsittelemistämme asioista ja prosessin siitä mihin keskustelu vie. Ryhmäkeskusteluiden analyysissä on tärkeää huomioida ryhmän prosessi. Osallistujat muodostavat ryhmänä käsityksiä keskustelun aiheista. (Pietilä 2011, 213.) Prosessin kulun analysoimisen jälkeen analyysin kolmannessa vaiheessa olen suunnannut huomion löytämiini ydinteemoihin, ja yksityiskohtiin liittyen tutkimuskysymyksiin.



**KUVIO 4. Kuvaus aineiston analyysistä**

Aineiston analyysi etenee laadullisessa tutkimuksessa usein analyttisen ja synteettisen vaiheen kautta. Analyttisessä vaiheessa aineisto jäsennetään systemaattisesti eri teema-alueisiin. Synteettisessä vaiheessa on keskeistä löytää aineiston temaattinen kokonaisrakenne, koko aineistoa kannatteleva juoni. Aineiston analysoinnin olennaisena tavoitteena on löytää keskeiset käsitteellisesti mielekkäät ydinteemat, joiden varaan tulosten analyysi rakennetaan. Käsitteellisyys nousee aineistosta. Analyysirunko eli aineiston systemaattinen jäsenitys eri teema-alueisiin muodostuu lopulliseen muotoonsa vasta useiden eri analysointivaiheiden jälkeen. (Heikkinen, Huttunen ja Moilanen 1999, 77.) Analyysissä ensimmäinen tai kolmas vaihe ovat olleet analyttisiä. Analyysin toinen vaihe on ollut synteettinen. Analyysin ydinteemat muotoutuivat vasta tämän analyysin toisen vaiheen eli ryhmän prosessin analysoimisen jälkeen, joten aineiston analyysirungon muodostaa ryhmän prosessi. Ydinteemat ovat työn keskeisimmät arvot työn perustana, asiakasta kunnioittava työskentely, huolen puheeksi otto asiakasta kunnioittaen, perhelähtöisyyden käsite, perustehtävän selkeyttäminen, tärkeimmät sidosryhmät ja perustehtävää tukeva työskentely asiakasprosessissa. Ydinteemalla tarkoitan aineiston olennaisimpia ja antoisimpia kohtia, jotka poimitaan aineistosta myös keskittyen tutkimuskysymyksiin. Eskola puhuu *lumipallotekniikasta*. Ensin rakennetaan ydin, jonka ympärille pyritetään lisää massaa muusta aineistosta. (Eskola 2010, 193–195.) Alateemat löytyvät tästä massasta ydinteeman alle.

Ydinteemoja olen teemoitellut alateemoihin. Yksi analyysin ydinteemoista käsite **perhelähtöisyys** muodostuu arvokeskustelussa kolmesta teemasta. Taulukossa 1 kuvaan, miten olen pilkkonut perhelähtöisyyden kolmeen alateemaan. Perhelähtöisyyden alla olennaisia teemoja ovat *asiakkaan kunnioitus*, *lapsen hyvinvointi tai etu* ja *koko perheen tilanteen huomioiminen*. Näitä teemoja olen pilkkonut edelleen pienempiin osiin. Lisäksi perhelähtöisyyden teemaan liittyvät teemat perustehtävä ja varhainen tuki.

**TAULUKKO 1. Perhelähtöisyyden teemoittelu**

| <b>Yläteema</b>                                                                                                                         | <b>Alateema</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Perhelähtöisyys asiakasta kunnioittavana toimintana</b>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhe- ja asiakaslähtöisyys; lähdetään perheen tai asiakkaan tarpeista.</li> <li>• Pohjalla asiakkaan kunnioitus; lähtökohta kun mennään perheeseen, toisen kotiin</li> <li>• Mennään ilman ennakko-oletuksia.</li> <li>• Toimitaan yhdessä perheen kanssa; kumppanuus</li> <li>• Ratkaisu- (tähdätään muutokseen) ja voimavarakeskeisyys</li> </ul> |
| <b>Perhelähtöisyys perustehtävänä; koko perheen hyvinvoinnin tukeminen</b><br>– Työssä lähtökohta ja fokus<br>– Sen eteen tehdään töitä | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lasten ja perheiden hyvinvoinnin tukeminen</li> <li>• Koko perheen tilanteen näkeminen</li> <li>• Perhe systeeminä</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Perhelähtöisyyden keskiössä lapsen hyvinvointi</b>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lapsen etu toteutuu vanhemmuuden tukemisen kautta</li> <li>• Lapsen huomioiminen työskentelyssä koko ajan</li> <li>• Riittävän hyvä vanhemmuus, suvaitsevaisuus, perheiden erilaisuuden huomioiminen</li> </ul>                                                                                                                                      |

Analyysin luotettavuuden arvioimiseksi tutkijan tulee kirjata ja perustella omat luokitteluperusteensa (Mäkelä 1998). Tutkijan tulee löytää luokitus aineistosta (Nieminen 1997, 219). Tutkimukseni analyysin luokittelun perusta syntyy perhetyöntekijöiden arvokeskusteluiden prosessissa nostamista tärkeimmistä arvoista. Tämä takia luotettavuuden lisäämiseksi on ollut tärkeää analysoida myös ryhmän prosessi, mitä kautta ja miten tärkeimmät arvot ovat nousseet ja valittu tärkeimmiksi arvoiksi. Lisäksi analyysin luokittelu pohjautuu tutkimuskysymyksiin. Tutkijan tulee esittää analyysin tueksi riittävä määrä alkuperäishavaintoja, joko suoria lainauksia haastateltavilta tai dokumentoitujen havaintojen autenttisia kuvauksia. Analyysin luotettavuus syntyy empiiristen havaintojen ja käsitteellisten luokitusten loogisesta yhteensopivuudesta. Selkeä dokumentointi antaa lukijalle mahdollisuuden arvioida luokittelun onnistuneisuutta. (Nieminen 1997, 219). Kuvaan tuloksissa suurin lainauksin ja autenttisin kuvauksin kuinka ryhmä päätyi keskusteluprosessissa työnsä keskeisimpiin arvoihin.

## 7 TULOKSET

Perhetyöntekijät nimesivät arvokeskusteluprosessissa työnsä keskeisimmät arvot, ja sitä kautta työnsä toiminnan tarkoituksen eli perustehtävän. Neuvolan perhetyön keskeisimmiksi arvoiksi osoittautuivat asiakkaan kunnioitus, avoimuus ja luottamuksellisuus. Perhetyössä työskennellään koko perheen kanssa ja asiakkaan kunnioituksen arvo sisältää perheessä sekä vanhempien että lasten oikeuksien kunnioittamisen. Asiakkaan kunnioittamisen arvon pohjalta keskustelusta nousee asiakas- ja perhelähtöisyyden käsite. Perhetyöntekijät kuvaavat asiakas- ja perhelähtöisyyttä neuvolan perhetyön koko toiminnan lähtökohtana, ja siitä nousee myös työn perustehtävä. Lisäksi työntekijät mainitsivat työn tärkeiksi arvoiksi eettisyyden, työn ennaltaehkäisevyyden ja saatavuuden kaikille neuvolan asiakkaille, voimavaralähtöisyyden ja suvaitsevuuden. Toinen keskeinen tulos liittyen työn perustehtävään on, että perhetyöntekijät kuvaavat työtään varhaisena tukena.

Tulosten ensimmäisessä osassa tarkastelen asiakkaan kunnioituksen arvoa ja sitä kuinka asiakkaan kunnioituksen arvon pohjalta keskustelusta nousee asiakas- ja perhelähtöisyyden käsite. Toisessa osassa kuvaan keskeisimpiä arvoja tarkemmin. Kolmannessa osassa tarkastelen, miten perhetyötä toteutetaan asiakaslähtöisesti asiakasta kunnioittavalla tavalla. Asiakasta kunnioittavassa työskentelyssä korostuu avoimuus, työtä tehdään läpinäkyvästi. Avoin työskentely mahdollistaa luottamuksellisen asiakassuhteen syntymisen ja hyvän työskentelyn. Luottamuksellinen työskentely korostuu perhetyössä, jossa työskennellään useimmiten asiakasperheiden kotona. Kerron myös huolen puheeksi oton mallista, jonka olen muokannut kuvion muotoon työntekijöiden puheen pohjalta. Mallissa on kyse siitä, miten huoli esimerkiksi lapsen hyvinvoinnista otetaan puheeksi myös vanhempaa kunnioittavalla tavalla. Neljännessä osassa tarkastelen työntekijöiden kuvauksia työn perustehtävästä liittyen varhaiseen tukeen. Neuvolan perhetyön kehittämisalueiksi nousevat työn perustehtävän ja asiakaskohderyhmän selkiyttäminen, tunnettavuuden edistäminen sidosryhmille ja työn vakiinnuttaminen. Työn kehittäminen liittyy erityisesti siihen kysymykseen, että nähdäänkö perhetyön olevan varhaista vai erityistä tukea. Perustehtävän ja kohderyhmän selkeytyessä myös yhteistyö

organisaation muiden yhteistyökumppaneiden kanssa selkeytyy. Tavoitteellinen työskentely asiakasprosessissa tukee perhelähtöistä työtä. Viidennessä osassa kuvaan koko arvoprosessikeskustelun kulkua.

## 7.1 Arvot työn perustana

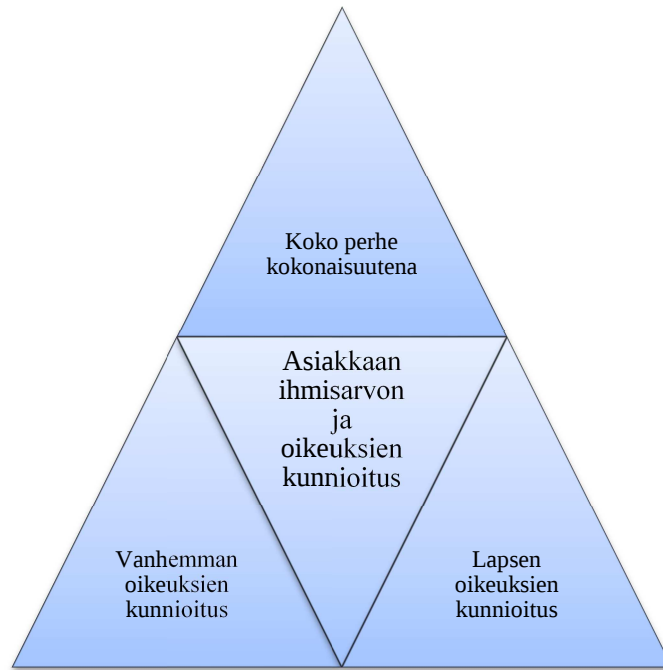
### 7.1.1 Asiakkaan kunnioituksen arvo ja perhelähtöisyyden käsite

Koko työskentelyn taustalla on asiakkaan kunnioituksen arvo, yksilön ihmisarvon kunnioituksen arvo. Työskentelyssä otetaan huomioon perheessä kaikkien oikeudet; yksilöinä, lapsena, vanhempana, sekä otetaan huomioon myös perhe systeeminä ja kokonaisuutena. (Kuvio 5.) Perhetyöntekijät nostavat keskusteluissa tärkeiksi arvoiksi sekä lasten että vanhempien oikeuksien kunnioittamisen, ja niiden yläkäsitteeksi he nostavat ihmisoikeudet ja yksilön ihmisarvon kunnioittamisen. Perheessä asiakkaana on koko perhe.

*Ptt6: Kyll jotenkin mä ajattelen aika samaa kun mitä tässä on tullut, että jotenkin se, en tiiä onko ihmisoikeudet jotenki semmonen yläkäsite, ehkä mikä mun mielestä sisältää ehkä just tavallaan itsemääräämisoikeuden, ..toisen ihmisen kunnioittamisen ja ihmisarvon riippumatta tilanteesta*

Asiakkaan kunnioituksen arvon pohjalta keskustelussa syntyy perhelähtöisyyden käsite, kun perheessä työskennellessä otetaan huomioon kaikkien perheenjäsenten oikeudet. Perhelähtöisyys nousee neuvolan perhetyön keskeisimmäksi käsitteeksi keskeisimpiä arvoja priorisoidessa. Asiakas- ja perhelähtöisyyden käsitteen sisällä on kolme eri näkökulmaa liittyen asiakkaan kunnioittamisen arvoon. (Kuvio 5.) Asiakaslähtöisyys on yksilön ja vanhemman ihmisarvon kunnioittamista. Lapsikeskeisyys on lapsen oikeuksien ja lapsen hyvinvoinnin näkyville tuomista. Perhelähtöisyys on koko perheen huomioon ottamista, mikä pitää sisällään sekä vanhemman että lapsen näkökulmien huomioimisen. Perhelähtöisyys pitää sisällään sen että, työskennellään asiakkaan tarpeista lähtien ja asiakasta kunnioittaen, koko perhe huomioiden, lapsi perheen keskiössä. Tästä nousee työn perustehtävä. Perhetyöntekijät kuvaavat perhelähtöisyyttä käsitteillä toiminnan

lähtökohta ja fokus. Tästä olen tulkinnut, että se voisi kuvata perustehtävää. Perustehtävässä ovat nämä kolme edellä mainittua näkökulmaa. Näkökulmat ovat työskenteleminen asiakkaan tarpeista lähtien asiakasta kunnioittaen, lapsen hyvinvoinnin huomioiminen työn keskiössä ja koko perheen hyvinvoinnin tukeminen. Tiivistettynä perustehtävä on, että neuvolan perhetyön työskentelyn fokuksena on lapsen ja koko perheen hyvinvoinnin tukeminen, perheen kokonaistilanteen huomioiminen. Työ toteutetaan asiakasta kunnioittaen, asiakaslähtöisesti.



**KUVIO 5. Asiakkaan kunnioitus perheessä**

Perhetyöntekijät työskentelevät pääosin perheiden kotona. Kun perhetyöntekijä menee perheen kotiin, on lähtökohtana asiakkaan kunnioittaminen. Perhetyöntekijät käyttävät sanontaa: *Kun me mennään perheeseen. Että millä tavalla perhettä huomioi, miten perheeseen menee.* Työssä pohjimmaisena on asiakkaan kunnioitus tai vanhempien kunnioitus. Työssä tärkeää on myös lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien huomioiminen.

*Ptt6: Mulle tulee ainakin asiakkaan kunnioitus. Ihan, ihan ykkösjuttuna.*

*Ptt4: Mulle tuli kyllä sama. Että ett, kun me mennään sinne perheeseen niin, siellä toki on mitä Ptt1:kin sanoi, niin se että ne lapset ja lasten hyvinvointi sieltä nousee, mutta myös se, että me saatetaan ottaa sellaisia asioita siellä esiin, että aina kuitenkin pohjimmaisena on se vanhempien kunnioitus, että sillä tavalla. Se on, se on yks keskeinen.*

Seuraavassa kappaleessa kuvaan tarkemmin keskeisempien arvojen löytymistä prosessissa ja perhelähtöisyyden käsitteen syntymistä.

### 7.1.2 Arvot arvokeskustelun tuloksena

Arvokeskusteluprosessin yhtenä tavoitteena oli löytää neuvolan perhetyön kolme tai neljä keskeisintä arvoa. Neljännessä eli viimeisessä perhetyöntekijöiden arvokeskustelutapaamisessa suoritimme äänestyksen tärkeimmistä arvoista. Työntekijät kirjoittivat lapuille jokainen omasta mielestään kolme tärkeintä arvoa, minkä jälkeen yritimme pääsyä konsensukseen kolmesta tärkeimmästä arvosta. Avoimuus ja luottamuksellisuus saivat eniten ääniä, avoimuus sai viisi ja luottamuksellisuus neljä ääntä. Kolmanneksi ja neljänneksi tärkeimmäksi arvoksi oli ehdolla lapsen etu ja kunnioitus, joiden lisänä työntekijät käyttivät vähän eri termejä. Yksi työntekijä käytti termiä lapsen perheen etu ja lisäsi siihen myös termit kunnioitus ja asiakaslähtöisyys. Työntekijä kuitenkin ymmärtääkseni kuvaa yhtä arvoa. Seuraavassa esimerkissä hän on kertomassa mielestään kolme tärkeintä arvoa ja hän on maininnut jo avoimuuden ja luottamuksellisuuden.

*Ptt7: On tää tämmönen lapsen perheen etu, kunnioitus tai asiakaslähtöisyys. Miten sen nyt sitten määrittelekään. Että jotenkin tuntuu, aina kun menee sinne perheeseen, että se se lapsi. Että miten sen lapsen edun sieltä saa esille kun, jos vanhemmilla esimerkiksi on omia ristiriitoja tai tai sairautta tai masennusta tai jotain muuta että, että se lapsi menee siellä pesuveden mukana että, että jotenkin haluis nostaa sen lapsen edun sieltä.  
... tai vanhemmat huomaamaan sen lapsen.*

Yhden työntekijän mielestä kunnioitus arvona sisälsi asiakaslähtöisyyden ja avoimuuden. Yksi työntekijä mainitsi perhe- ja asiakaslähtöisyyden ja yksi työntekijä perheen ratkaisun yhdessä perheen kanssa. Arvot käsitteinä menivät siis myös sisäkkäin. Työntekijöiden pohtiessa mikä olisi työn kolmanneksi ja neljänneksi tärkein arvo, he päätyivät käsitteeseen perhe- ja asiakaslähtöisyys, jota he kuvaavat myös työn lähtökohtana ja fokuksena. Perhe- ja asiakaslähtöisyys sisältää lapsen edun ja asiakkaan kunnioituksen arvot. Kun perhe- ja asiakaslähtöisyyden käsitteeseen sisältyville arvoille annetut äänet

lasketaan yhteen, tämä käsite saa seitsemän ääntä eli eniten ääniä. Seuraavana on esimerkkejä työntekijöiden keskusteluprosessista kohti yhteistä konsensusta.

Yhteisen konsensuksen etsiminen alkaa tässä:

*Ptt2: Oisko sitt yks yläkäsite tavallaan noille asiakaslähtöisyydelle ja asiakkaan kunnioittamiselle tai jotenkin se **lasten ja perheiden hyvinvointi** ois ehkä sellanen, onks se nyt sitt arvo? Jonka eteen täss tehdään töitä et-tä.*

Perhe- ja asiakaslähtöisyyden koettiin olevan heidän työssään keskeisempi käsite kuin lapsen etu. Tämä johtuu siitä, että perhelähtöisyyden voi nähdä sisältävän lapsen edun, sillä työn ensisijaisena tarkoituksena on vanhempien tukeminen huomaamaan lapsensa.

*Ptt3: Se on aina se lapsi tärkeä, mutta kun meidän työhön kuuluu myös se vanhempien se tukeminen siinä huomaamaan sen lapsensa, ja näin niin silloin se on perheessä. Koko perhettä, näin mä teen sitä työtä.*

Yhteenveto keskustelussa tapahtuu tässä:

*Ptt5: Entäs perhelähtöisyys? Oisko se?*

*Ptt3: Se pitää olla se perhe.*

*Ptt7: Joo kyllä.*

*Ptt3: Koska mehän ollaan perhetyöntekijöitä.*

*Ptt1: Se vähän enemmän kuvaa näitä meidän asiakkaita.*

*Ptt5: Ehkä se perhelähtöisyys sitten.*

Keskustelun yhteenveto: Perhelähtöisyys, perheen hyvinvoinnin tukeminen on työssä lähtökohta tai fokus.

*Ptt2: Jos haetaan yläkäsitteitä niin just se, ett se, tavallaan se **perhelähtöisyys että, perheen hyvinvoinnin tukeminen, ett se ois siin työssä se lähtökohta** tai jotenkin se semmonen se **fokus***

Tämän viimeisen perhetyöntekijöiden arvokeskustelukerran lisäksi olen ottanut huomioon, miten työntekijät ovat edellisillä tapaamiskerroilla kuvanneet kyseisiä arvoja ja mitä arvoja he ovat pitäneet tärkeinä koko prosessin kaikilla tapaamiskerroilla. Tässä nousee tärkeäksi perhetyöntekijöiden nostamien arvojen esiintyminen koko arvokeskusteluprosessissa. Työn keskeisimmät arvot nousevat työntekijöiden puheessa esille jo oikeastaan ensimmäisessä tapaamisessa (kokemuskeskustelu-malli) ja pysyvät samoina koko arvoprosessin ajan. Viimeisellä kerralla suoritettu äänestys tuo tärkeimmät arvot puheesta selkeämmin esiin.

## 7.2 Arvot perhelähtöisen työn pohjalla

### 7.2.1 Asiakkaan kunnioitus ja asiakaslähtöisyys

Asiakkaan kunnioituksen arvoa edistetään asiakas- ja perhelähtöisellä työskentelyllä. Asiakkaan kunnioituksen arvo toteutuu siinä, että työskentelyn tavoitteet lähtevät asiakkaan ja perheen tarpeista.

*Ptt7: Semmonen asiakaslähtöisyys, ett lähdetään niistä perheen tarpeista, eikä sen työntekijän, viranomaisen tarpeesta, että kuuntelee sitä asiakasta, mitä hänen tarpeensa on.*

*Ptt3: Perhehän se kertoo ne huolet, mikä heillä on, ett jokaisella perheellä kun on ne omat arvonsa ja se toimintatapa siell omassa perheessä. Mutt siihenhän me sitten, jos perhe on selkeästi huolissaan jostakin mikä ei toimi, niin yleensä siitähän sen lähtee kun siinä avoimesti puhutaan, niin että mitkä on ja mikä on sitten se riittävän hyvin, että toimia siellä perheessä.*

Perhetyöntekijä pyrkii menemään perheeseen ilman ennakko-oletuksia. Pyrkimys työssä on olla läsnä perheelle, nähdä asiat perheen kannalta, avoimesti, suvaitsevasti ja ilman ennakkokäsityksiä. Tällainen asiakkaalle läsnäolo vaatii työntekijältä paljon, eikä se ole aina mahdollista inhimillisesti.

*Ptt6: yhtälailla must niin just ett tavallaan sellainen läsnäolo, ett myös sil-lätavoin, ett miten siinä tilanteessa on työntekijänä läsnä. Ett sitähän voi*

*olla läsnä niin jotenkin intensiivisesti, blokkaa koko ulkomaailman pois, myös omat ennakko-oletukset ja ajatukset ja käsitykset tai sitt sä voit olla ikään kuin läsnä niin, ett sull on koko aika kauheen selvillä, ett mä ajattelen tästä tilanteesta näin. Ett saattekte kiinni mitä mä tarkoitan?*

*Ptt5: Mutt sitt mä taas ajattelen jotenkin myös niin ett se on hirveän inhimillistä, että se oma se työotekin vaihtelee, ett välillä sitä on vähän jotenkin enemmän läsnä ja välillä sitten vähemmän, että*

Asiakas on yhteistyökumppani, työntekijä ja asiakas ovat tasavertaisia. Työssä korostuu kumppanuus ja se, että nähdään asiakkaan olevan oman perheensä asiantuntija.

*Ptt6: Kyll must yks hirveän tärkeä siin on edelleenkin tää avoimuus ja tasavertaisuus. Ett mä ainakin ite ajattelen jotenkin sen niin, ett se asiakas on mun yhteistyökumppani, jonka kanssa mun täytyy ikään kuin liittoutua, jotta se työskentely jotenkin pääsee käyntiin ja etenee.*

Pyritään tukemaan perheen hyvinvointia etsimällä ratkaisuja yhdessä perheen kanssa perheen voimavaroja tukemalla.

*Ptt3: Mutt sitt sen perheen ratkaisu, mä en nyt tiedä onks se arvo, mutta kuitenkin että pyritään löytään ratkaisuja ja helpotusta sen perheen elämään, yhdessä sen perheen kanssa että.  
... sitä kautta mikä siellä perheellä on ne voimavarat, niin lähdetään niitä yhdessä pohtimaan.*

Perhetyössä korostuu voimavaralähtöisyys. Työssä pyritään löytämään ja tukemaan asiakkaan omia voimavaroja.

*Ptt2: Niin no ehkä niiden lisäksi jotenki korostuu se semmonen voimavaralähtöisyys, tai voimavarakeskeisyys tässä työssä. Kuitenki aina haetaan sitä, mitkä ne on ne asiakkaan omat voimavarat ja miten niitä löydettäis ja pystyis hyödyntämään paremmin. Se on varmaan tässä työssä aika tärkeä pointti.*

*Ptt3: Ja katsoa niitä voimavaroja, että mitä he sillä hetkellä jaksaa, toimia olla, ja se voi olla ihan riittävää sillä hetkellä. Senkin huomaaminen, ett ulkopuolinen sen huomaa..*

Asiakaslähtöisessä työskentelyssä otetaan huomioon ihmisten erilaisuus ja perheiden moninaisuus. Työskentelyssä pyritään huomioimaan, miten toimitaan juuri kyseisen

ihmisen, asiakkaan kanssa. On oma taitonsa ja haasteellista, miten toimia erilaisten asiakasperheiden kanssa. Työ vaatii työntekijältä myös suvaitsevaisuutta.

## 7.2.2 Perheen keskiössä on lapsi ja lapsen hyvinvointi

Työssä tärkeää on lasten oikeuksien huomaaminen, oikeus turvalliseen lapsuuteen omassa kodissaan. Jokaisella lapsella on oikeus hyvään lapsuuteen ja hyvään kasvuun ja kehitykseen ja hyvinvointiin. Lapsen etu toteutuu, kun lapsen kasvu- ja kotiolot ovat turvalliset sekä perustarpeet on tyydytetty. Lapsella on tietty perusturva.

Lapsen hyvinvointia tuetaan ensisijaisesti vanhemmuutta tukemalla. Tavoitteena on, että vanhemmat saisivat tukea ja työkaluja siihen, että he kykenisivät riittävän hyvään vanhemmuuteen. Työkalut liittyvät esimerkiksi lapsen tarpeisiin tietyissä ikävaiheissa ja vanhemman oman toiminnan työstämiseen. Työskentelyn tavoitteena on, että lapsen etu toteutuisi vanhemmuutta tukemalla.

*Ptt5: Ja niin, niin toi perhelähtöisyys, kyllähän se perhe- tai asiakaslähtöisyys, se perhehän käsittää vanhemmat ja lapset ja ketä siellä on, ketä kaikkia siihen perheeseen kuuluu, kyllähän se pitää sisällään. Että tota ja toisaalta jos aatellaan lapsen etua, niin se voi tulla sitä kautta että me tuetaan vanhemmuutta, niin vanhempi jaksaa nähdä sen lapsen.*

Neuvolan perhetyössä on tärkeää lapsen näkökulman näkyväksi tuominen vanhemmalle. Työskentelyssä pyritään tuomaan lapsi ja lapsen tarpeet näkyviksi vanhemmille.

*Ptt3: Työskentelyllämme me yritetään saada ne näkemään ne, jos siellä on sitä että vanhemmat ei huomaa sitä lasta, niin me yritetään auttaa siinä, että he huomaisivat. Että he huomaisivat sen lapsen tarpeet ja nämä, jos siellä on niin vaikeesti, että ne ei niinku. Varsinkin joo nyt, tää on tää vauvatyöskentely just siinäkin, miten pienestä se voi olla kiinni joskus että.*

Lapsi huomioidaan työskentelyssä koko ajan. Vaikka työntekijä työskentelisikin vanhempien kanssa, työskentelyssä täytyy olla kokoajan mukana lapsen näkökulma. Työ on lapsen ja lapsen tarpeiden esiin nostamista.

*Ptt6: Ja sitt se että, jotenkin oli se asia tavallaan mikä vaan, tai toimeksianto mikä vaan, mutt jotenkin sen lapsen huomioiminen koko aika, siihen keskusteluun, ett vaikk ne oliskin vanhempien välisiä asiota. Ett ett mites tää teiän vauva tai, mites tää, mites se tästä ajattelis, Mitä te luulette ett mitä se nyt tossa miettii, kun te näin.*

Perhetyöntekijät mainitsevat usein, että työn tarkoituksena on tukea perhettä tavoitteena riittävän hyvä vanhemmuus. Keskeistä on, ettei tarvitse olla täydellinen vanhempi, vaan riittävän hyvä.

*Ptt2: sekin voi tavallaan lähteä sitt aika monesta, tai just se ett kuka sitä määrittää taas sitt sitä, ett kuitenkin jokainen, meistäkin, ja niistä vanhemmista varsinkin niin, tai vanhempana niitä määrittelee senkin riittävän hyvän vanhemmuuden sen kautta esimerkiksi millaista vanhemmuutta on itse kokenu lapsena ja millaista hoitoa lapsena saanut..*

*...ett tavallaan siihen. Ett jollekin riittävän hyvä vanhemmuus voi olla se, että lapsella on vaatteet päällä ja. Taas jollekin on se, että lapsi täytyy hoitaa täysin itse, ettei voi antaa kenenkään muun hoitoon. Ett se on riittävän hyvää vanhemmuutta toiselle.*

Joissakin tilanteissa lapsen etu toteutuu sillä tavalla, että vanhemmat hyväksyisivät sen, että he tarvitsevat ulkopuolista apua tai tukea. Joskus lapsen etu toteutuu ”rajoja laittamalla”. Rajojen laittamista voi olla tilanteeseen puuttuminen, esimerkiksi lastensuojeluilmoituksen tekeminen. Siitä kun työntekijälle tulee huoli lapsen hyvinvoinnin vaarantumisesta, kerron lisää huolen puheeksi ottamisesta kertovassa kappaleessa.

### 7.2.3 Perhetyössä työskennellään koko perheen kanssa

Perhetyössä pyritään huomioimaan koko perheen tilanne. Työssä pyritään ottamaan kaikki perheenjäsenet huomioon, lapset ja vanhemmat, ja tukemaan kaikkien perheenjäsenten hyvinvointia.

*Ptt3: Kaikilla ois hyvä olla, niin lapsella kuin vanhemmilla ja me teemme parhaamme, että voidaan tukea siihen suuntaan enemmän. Ett näin mä sen yksinkertaistan. Ei nyt kukaan, totta kai lapsihan on aina se asiakas*

*Ptt3: Se on aina se lapsi tärkeä, mutta kun meidän työhön kuuluu myös se*

*vanhempien se tukeminen siinä huomaamaan sen lapsensa, ja näin niin silloin se on perheessä. Koko perhettä, näin mä teen sitä työtä*

Perhetyössä työskenneltiin 2010 useimmiten perheen äitien kanssa. Tavoitteena olisi ottaa enemmän myös isä mukanaan perhetyön työskentelyyn.

*Ptt2: ehkä sellanen mitä töissä yritän aina muistaa on tasa-arvo. Nimenomaan jos ajatellaan, että vanhempien välinen tasa-arvo. Että sitä ehkä yrittää korostaa, että yrittäis ottaa sitä isää mukaan siellä perheessä. Että etenkin että joskus tuntuu, että nykyään se äideiltäkin vähän unohtuu helposti, että yritetään ottaa sitä itselleen sitä vastuuta niistä lapsista, mutt että siinä ehkä. Että jollain tavalla pyrkiä edistämään sellaista tasa-arvoa niiden vanhempien välillä.*

Perhe voidaan nähdä systeeminä, jossa työskentely yhden perheen jäsenen kanssa vaikuttaa kaikkiin perheenjäseniin. Työskentely äidin ja isän kanssa vaikuttaa myös lapsiin. Tarkoituksena on tukea perheen kokonaisvaltaista hyvinvointia tavoitteena riittävän hyvä vanhemmuus.

*Ptt6: Sekin on varmaan myös, miten se perhe nähdään tavallaan. Tosta mitä sä ptt3 sanot, niin mä ajattelen ihan sun kanssa samalla tavalla. Että kun se perhe on kuitenkin systeemi. Että vaikka tavallaan työskenteliskin yhden henkilön kanssa, niin sehän väistämättä vaikuttaa niihin kaikkiin. Että eihän voi olla niin, että se yks vaan voi hyvin ja että muut voi huonosti*

#### 7.2.4 Yhteenvetoa perhelähtöisestä työskentelystä

Seuraavassa perhetyöntekijän puheenvuorossa tulee esiin useampia edellä mainituista teemoista. Työskentelyn tarpeet lähtevät perheen tarpeista. Jos asiakas pyytää neuvoa, neuvotaan. Asiakas nähdään oman perheensä ja lapsensa asiantuntijana. Riittävän hyvä vanhemmuus riittää. Työskentelyssä katsotaan asiakkaan voimavaroja ja pyritään myös vahvistamaan niitä.

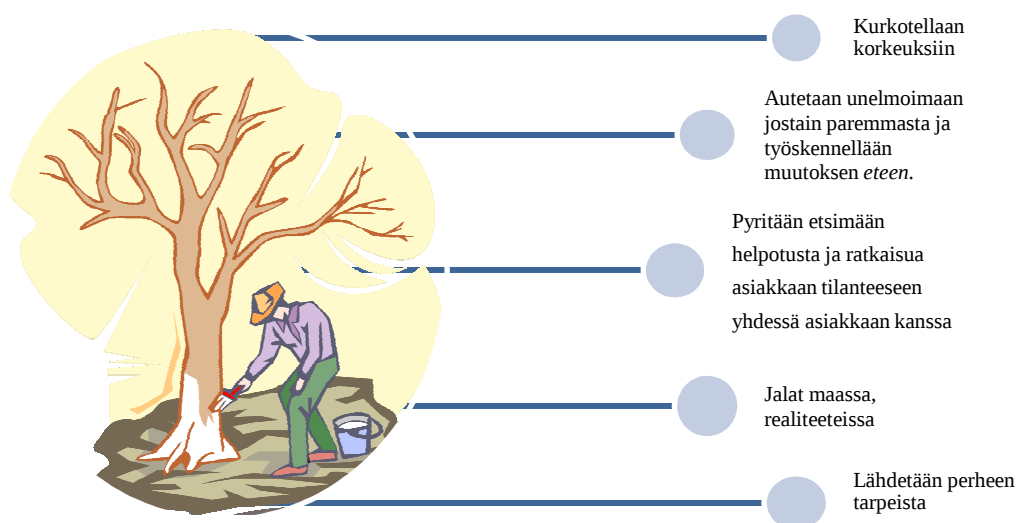
*Ptt3: Ettei todellakaan mennä silleen. Mä en ainakaan silleen oo menny, että nyt näin pitäis tehdä että näin vaan, mä kysyn kyllä aina että, Mitä te multa toivotte? Ja sieltä tulee keskustelun kautta, nousee niitä asioita. Ja jos äiti tain isä, kysyy suoraan että onks sulla jotain vinkkiä, niin mä kerron, että jollekin perheelle on toiminut joku näin ja näin että jotka on hyötäneet, että kaikkihan ei päde kaikkiin perheisiin, juuri näitten arvojen ja näiden vuoksi että, eikä lapsiin yksiselitteisesti yksi kasvatusmenetelmä,*

*ett näin että jokainen lapsikin on yksilö. Mitä sitä. Vanhemmat on oman lapsensa asiantuntijoita, kyll se siitä on lähdettävä. Se että mitä isommasta lapsesta on kyse, joku on vähän avuton ehkä vauvan kanssa, miten toimii, varsinkaan jos ei oo saanu sitä mallitusta omalta äidiltään, ja näin niin siinä voi olla sitte vähän vauvatusta ehdottaa tai jotain muuta vastaavaa, mutt kyll se lähtee sieltä perheen sisältä. Se että mitkä ne on ja mikä heille on tärkeitä. Ja katsoa niitä voimavaroja, että mitä he sillä hetkellä jaksaa, toimia olla, ja se voi olla ihan riittävää sillä hetkellä. Senkin huomaaminen, ett ulkopuolinen sen huomaa..  
.... ett hei tää, ihan hienosti menee, tarpeeks, ett kyll monenlaista tsemppaamista.*

Perhetyöntekijöiltä kysyttäessä neuvolan perhetyöntekijän kuvaa, metaforaa, siitä millainen on neuvolan perhetyöntekijä, he mainitsivat muun muassa metaforan puu.

*Ptt6: Mä en tiedä onks täss järjen hiventäkään, mutt mä ajattelin jotenkin puuta. Ett jotenkin jalat maassa, realiteeteissa, mutt sitt kuitenkin kurkottelee tonne korkeuksiin  
... Niin tavallaan niin kun jotenkin auttaa asiakasta unelmoimaan jostain paremmasta ja työskennellä sen muutoksen eteen. Ett silleen mä jotenkin ajattelen ne puun latvat siell vähän korkeammalla*

Seuraavassa kuviossa on perhetyöntekijöiden tuottama metafora siitä, millainen on neuvolan perhetyöntekijä (Kuvio 6). Perhetyöntekijöiden usein käyttämän sanonnan työssä lähdetään perheen tarpeista olen sijoittanut puun juurelle. Puun latvat kuvaavat perhetyön pyrkimystä ratkaisuun tai muutokseen perheen voimavaroja tukemalla.



**KUVIO 6. Metafora neuvolan perhetyöntekijästä (kuva puusta, lähde ClipArt.)**

### 7.3 Perhelähtöinen työskentely

#### 7.3.1 Asiakkaan kunnioittaminen, avoimuus ja luottamuksellisuus työskentelyn perustana

Avoimuuden ja luottamuksellisuuden arvot tulivat koko arvokeskustelun aikana esiin hyvin selkeästi. Myös asiakkaan kunnioitus mainittiin useasti arvoprosessin aikana perhetyön olennaisena arvona. Tärkeimmistä arvoista äänestettäessä sen nähtiin sisältyvän perhelähtöisyyden käsitteeseen.

*Ptt2: Oisko sitt yks yläkäsite tavallaan noille asiakaslähtöisyydelle ja asiakkaan kunnioittamiselle tai jotenkin se lasten ja perheiden hyvinvointi ois ehkä sellanen, onks se nyt sitt arvo? Jonka eteen täss tehdään töitä että.*

Perhelähtöisyyden perustehtävää *koko perheen hyvinvoinnin tukemista* toteutetaan asiakaslähtöisellä asiakasta kunnioittavalla työskentelyllä. Perhelähtöisessä työskentelyssä korostuu työskentelyn avoimuus, läpinäkyvyys ja luottamuksellisuus. Perhelähtöisyyden pohjalla on asiakkaan kunnioitus. Asiakasta kunnioittamalla, arvostamalla ja empatiaa osoittamalla syntyy luottamus asiakassuhteeseen. Luottamuksellisessa asiakassuhteessa vanhempi pystyy tuomaan esiin omat huolensa ja tarpeensa.

*Ptt5: Niin kyll se varmaan se kunnioittaminen justiinsa että. Kunnioittaa sitä asiakkaan ja sitte toi just ett kykenee olemaan empatiakykyinen siinä tilanteessa, että osoittaa sitä empatiaa. Ja ja tietenkin ett se vanhempi ett siinä pystyy niitä asioita käymään läpi ja ehkä tuomaan esiin ne omat huolensa tai mitä siell on ne tarpeensa.*

Asiakkaan kunnioitus on askel luottamukselliseen ja hyvään asiakassuhteeseen.

*Ptt4: Jotenki mä viel mietin, ett siihen kunnioitukseen liittyy, ett sitä kautta mun mielestä se on askel siihen luottamukseen, että sieltä alkaa tulemaan niitä asioita, että menee sillä asenteella, ett että heillä on mahdollisesti jotain problematiikkaa ja niinkö semmonen vuoropuhelu mitä siinä käydään niin, niin se on myös ehkä sitten siihen hyvään työskentelyyn.*

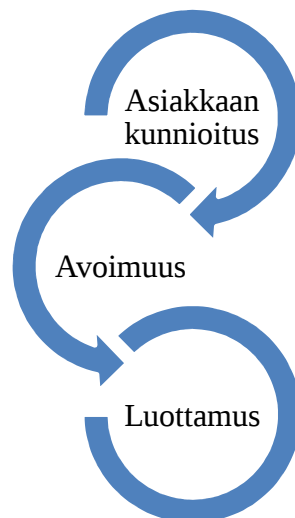
Asiakkaan kunnioitus toteutuu avoimella ja läpinäkyvällä työskentelyllä. Tämä mahdollistaa hyvän asiakassuhteen syntymisen ja luottamuksellisuuden ja avoimuuden asiakassuhteessa (Kuvio 7). Kun luottamus syntyy toista ihmistä arvostamalla, voidaan ottaa hyvinkin vaikeita asioita puheeksi. Asiat otetaan puheeksi toista ihmistä arvostaen.

*Ptt6: Mä ajattelen niin jotenkin tosta asiakkaan kunnioittamisesta ja ja tästä luottamuksesta, ett se sisältää mun mielestä myös sen ett silloin kun se luottamus syntyy, sitä toista ihmistä arvostamalla, niin silloin voidaan ottaa hyvinkin vaikeita asioita puheeksi ja ja tavallaan se, että kaikki on jotenkin hirveän läpinäkyvää siinä toiminnassa, myös semmonen, sellaset ikävät asiat, mitä me ehkä joudutaan tekemään, ikävät asiat asiakkaan kannalta, niin kuin esim. lastensuojeluilmoitukset.*

*.. Mutt ett se tapahtuu kuitenkin sitä toista ihmistä jotenkin arvostaen, hyvässä hengessä.*

Avoimuus toteutuu työntekijän kertoessa ammattiroolinsa avoimesti. Perhetyöntekijän on hyvä kertoa oma roolinsa perheessä avoimesti.

*Ptt3.: Työntekijän täytyy myös olla avoin, sitten kun on tää kunnioitus ja arvostus se on kun mennään, mutta myös se avoimuus, siinä kun on keskustellu, ja on keskusteltu, on kuunneltu perhettä ja näin, niin täytyy myös se meidän rooli avoimesti kertoa, kertoa ne mielipiteet ja tavallaan se luottamus tulee ja sitten saa myös sieltä sitä avointa, siis joissakin, useimmissa perheissä, hekin alkaa kertoa sitten näitä. Mutt kyllä perhetyöntekijänkin täytyy olla avoin ja sanoa ja mikä se meidän rooli siinä perheessä kulloinkin on riippuen perheestä.*



**KUVIO 7. Hyvän asiakassuhteen avaimet**

Perhetyö perustuu luottamukselliseen asiakassuhteeseen.

*Ptt7: Niin eihän siitä edes synny mitään perhetyön suhdetta, jos ei oo luottamuksellisuutta ja luottamusta, se perustuu siihen luottamukseen.*

*Ptt4: Ja sitt ett se yhteistyö, jos tää perustuu luottamukseen, niin semmoseen asiakkaan kunnioittamiseen*

Perhetyön lähtökohdat lähtevät siitä, että työskennellään pääosin asiakkaiden kotona. Jo se on luottamuksen osoitus, että asiakas päästää työntekijän kotiinsa.

*Ptt2: Ja sitt varmaan sellanen luottamuksellisuus, koska, se jo että se asiakas avaa kotinsa oven ja päästää sinne sisälle, niin se on jo, se vaatii jo aika paljon siltä asiakkaalta yleensä. Ett se on varmaan. Ja siihen liittyy myös just se avoimuus ja se tasavertaisuus, että sitt yleensä ne myös kertoo aika paljon, koska on tehny jo sen päätöksen, ett kyll mä otan vastaan jonkun*

### 7.3.2 Eettistä toimintaa on työskentelyn avoimuus

Eettistä toimintaa on työskentelyn avoimuus ja läpinäkyvyys.

*Ptt6: Sitt tohon eettisyyteen mun mielestä liittyy ihan olennaisena osana must jotenki se semmonen työskentelyn läpinäkyvyys ja avoimuus.*

Avoimuus näkyy toiminnan läpinäkyvyytenä, pyritään sanoittamaan ääneen mitä tehdään. Avoimuutta on se, ettei toimita asiakkaan selän takana

*Ptt6: Mä ajattelen ainakin niin, ett se kaikki mitä mä teen ja mitä mä sanon on läpinäkyvää. Mä en tee mitään asiakkaan selän takana, ellei siitä oo erikseen esimerkiksi sovittu.*

Suoraan ja rehellisesti.

*Ptt4: Niin ja just ettei kierrellä ja kaarrella, on vaan niitä asioita, vaan kertoo.*

Avoimuus on huolen ottamista puheeksi avoimesti, mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Jos työntekijällä on huoli, niin se pyritään kertomaan avoimesti. Huolen puheeksi ottaminen avoimesti tukee asiakasta kunnioittavaa ja luottamuksellista työskentelyä.

*Ptt6: Ett kaikki. Se tarkoittaa yhtälailla mun mielestä myös sitä, jos mulla on mielipide jostain asiasta, mä mietin esimerkiksi lapsen etua, ja musta näyttää ett se lapsen etu ei ei kerta kaikkiaan toteudu siinä perheessä niin kuin sen pitäis*

*toteutua, niin musta yhtälailla avoimuutta on sitten puhua se avoimesti. Ett must näyttää tältä... ja mä perustelen, ett miksi mä ajattelen näin.*

*Ptt7: Silloin se tukee sitä kunnioitusta ja sitä luottamuksellisuutta*

Kuitenkin työskentelyssä huomioidaan se, että perheet ovat erilaisia ja miten toimitaan juuri kyseisen asiakkaan kanssa. Työntekijä aistii, miten juuri kyseisessä tilanteessa toimitaan. Se on juuri perhetyölle ominaista ammattitaitoa.

*Ptt5: Mutt toi asiakas- ja perhelähtöisyshän on just sitä, ett tietyllä tavalla on niin erilaisia perheitä, on niin erilaisia vanhempia.. ja miten niiden kanssa toimia ja kuinka herkästi, ett jollekin kun nostaa ja sanoo näin niin sitt se on, sen jälkeen voi sanoa ett ovi kiinni, ett, ja siin on just se että se taito, ett se on musta ainakin ite haasteellista..*

*Ptt6: Just se ett tavallaan ett miten sä sanot juuri kyseiselle ihmiselle, asiakkaalle.*

*Ptt7: Herkkyys siinä*

Avoimuus on avointa oman toiminnan reflektointia.

*Ptt2: Mutt ehkä, mä jotenkin nään sen avoimuuden myös tavallaan sillätavalla ett, just sitä semmosta itselleen avointa, sitä reflektointia että tavallaan että kun lähtee perheestä, ett pystyis sitten katsomaan itseensä auton taustapeilistä silleen että tein parhaani tavallaan, ett ei tuu sellasta ett kävinpä nyt taas, ett mitähän tuolla, ett ja sitt myös se ett jos on se huoli, niin sanoo sen sitt ääneen.*

Avoimuuden vastaisena toimintana perhetyöntekijät näkivät asiakkaan kontrolloinnin, tuomitsemisen ja syyllistämisen.

### 7.3.3 Huolen puheeksi ottaminen asiakasta kunnioittaen

Perhelähtöisyyden käsitteen eli työn ydintarkoituksen sisällä saattaa nousta arvoristiriita lapsen edun ja vanhempien kunnioituksen välillä tilanteissa, joissa työntekijälle nousee huoli lapsesta. Tällaisissa tilanteissa työskentelyn eettisyys korostuu. Työntekijä joutuu tasapainottelemaan vanhempien kunnioittamisen ja lapsen edun välillä.

*Ptt1: Mutt joskus pitää, mul on ehkä tuoreeltaan tämmönen tapaus ittellä että, ett ehkei siinä voinu kauheesti kunnioittaa ainakaan sen perheen toiveita, jos se lasten etu on pistettävä etusijalle, ett sitten vaan on toimittava ja puututtava asioihin, että mulla tuli sellanekin lause mieleen, että kun tätä tapausta nytten täällä muutaman päivä ajan oon miettiny, että mitäs se semmonen varhainen puuttuminen on jos mihinkään ei puututa, että tän perheen kohdalla on monta vuotta, sillä tavalla, hyssy.., siis mäkin oon tehny siinä monta vuotta, vaikka tää on lyhytaikaista työtä, niin töitä. Ja jotenkin yritetty hyvällä ja kunnioittaen ja vanhempia kuunnellen ja kaikkea näin ja se tilanne on menny vain pahempaan suuntaan sitten. Sitt jotenkin, jossain vaiheessa se on tehtävä, ..*

Kantava teema arvokeskustelussa oli, miten toimia kyseisessä arvoristiriidassa kaikkien oikeuksia, sekä lasten että vanhempien, kunnioittamalla. Jos lapsen hyvinvointi perheessä vaarantuu, miten tuoda se esiin vanhemmalle niin, että myös vanhemman ihmisarvoa kunnioitetaan, vanhempaa kunnioittaen. Minkälainen toiminta on eettistä kyseisessä tilanteessa? Miten nämä arvot ovat tasapainossa?

*Ptt5: Viime kerralla just puhuttiin siitä vanhempien kunnioituksesta, mutt sitt taas toisaalta siitä lapsen edun huomioimisesta, ett miten ne tietyllä tavalla on sitten tasapainossa tai. Ett..*

Miten kunnioittaa vanhempia sellaisessa tilanteessa, jossa lapsen etu perheessä ei toteudu? Lapsen etu täytyy nostaa sieltä ja mennä sen kanssa vanhempien kunnioituksen sisään.

*Ptt7: Kyllhän ne on vähän sisäkkäisiäkin, vanhempien etu, vanhempien kunnioitus ja lapsen etu. Että miten sä kunnioitat niitä vanhempia, vaikka se lapsen etu, jos se ei toteudu siinä perheessä, niin sun täytyy kuitenkin se lapsen etu nostaa sieltä ja mennä vähän sinne vanhempien kunnioituksen sisään sen kanssa...*

Arvokeskusteluissa perhetyöntekijät puhuivat paljon tilanteista, joissa nousee huoli lapsen hyvinvoinnin vaarantumisesta perheessä ja mahdollisesta tarpeesta tehdä lastensuojeluilmoitus. Kuitenkin nämä tilanteet ovat pieni osa neuvolan perhetyön kokonaistyötä. Aineiston perusteella yhtä työntekijää kohden on ollut muutama tällainen tapaus useamman vuoden aikana. Nämä tapaukset ovat eettisiä erityistilanteita. Kenties siksi ne puhuttavat niin paljon. Tilanteissa, joissa lapsen hyvinvointi perheessä vaarantuu, työntekijä joutuu tilanteeseen, jossa arvot ovat ristiriidassa keskenään. Hän pohtii lapsen

etua ja toisaalta vanhempien oikeuksien kunnioittamista. Missä vaiheessa täytyy toimia ja tehdä lastensuojeluilmoitus. Mihin asti voidaan työskennellä neuvolan perhetyön keinoilla? Miten toimia arvo-ristiriidassa kaikkien oikeuksia, lasten ja vanhempien, kunnioittaen? Jos lapsen hyvinvointi perheessä vaarantuu, miten tuoda se esiin vanhemmalle myös vanhempaa kunnioittaen?

Miten tuodaan negatiiviset asiat kuten lastensuojeluilmoituksen tekeminen asiakkaalle esiin? Ei ole helppoa sanoa asiakkaalle suoraan, että asiat perheessä eivät toimi.

*Ptt2. Että ett sitte siinä, kun pitäs ihan sanoa suoraan että teillä ei muuten todellakaan tää homma toimi niin se että, ett miten.  
... tavallaan se että monesti tuntuu ett kuitenkin että ett eihän se, ja eihän se oo helppoa aina sanoa asiakkaalle ett kuule.*

Miten tuodaan esiin vaikeat asiat? Miten tuodaan huoli esiin? Työskentelyn perustana tässäkin ovat asiakkaan kunnioitus, avoimuus ja luottamuksellisuus. Negatiiviset asiat voidaan ottaa puheeksi esimerkiksi huolen esiin nostamisen kautta. Miten huoli sanoitetaan asiakkaalle? Miten huoli välitetään eteenpäin esimerkiksi lastensuojeluun? Huoli olisi hyvä ottaa puheeksi mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja mahdollisimman avoimesti ja läpinäkyvästi.

*Ptt6: Varmaan just tohon liittyen yhtälailla musta lastensuojelun perhetyössä, mutt neuvolan perhetyössäkin, ett ne pitäs kaikki jotenkin asiat pitäs puhua auki, ne pitäs pilkkoa mahollisimman pieneks, nostaa pöydälle ja tarkastella niit siitä, ettei tuu semmosia epämääräisiä fiiliksiä kellekään, semmosia ihmeellisiä huolia tai kummallisia käsityksiä.  
...ja se liittyy siihen huomioimiseen, asiakkaan kunnioittamiseen, just se.*

Perhetyöntekijöiden puheesta nousee teema, käytetäänkö huolen esiin tuomisessa termiä puuttuminen vai puheeksi ottaminen. Varhaisen puuttumisen termiä käytettäessä korostuu puheessa ammattivelvollisuus, se että viranomaisen täytyy puuttua tilanteeseen. Puuttumisen termiä käytettäessä korostuu tilanteen katsominen lapsen edun kannalta ja lapsen edun ensisijaisuus. Puuttumisen termiä käyttäessään perhetyöntekijät eivät pohtineet tilannetta vanhemman kunnioittamisen näkökulmasta.

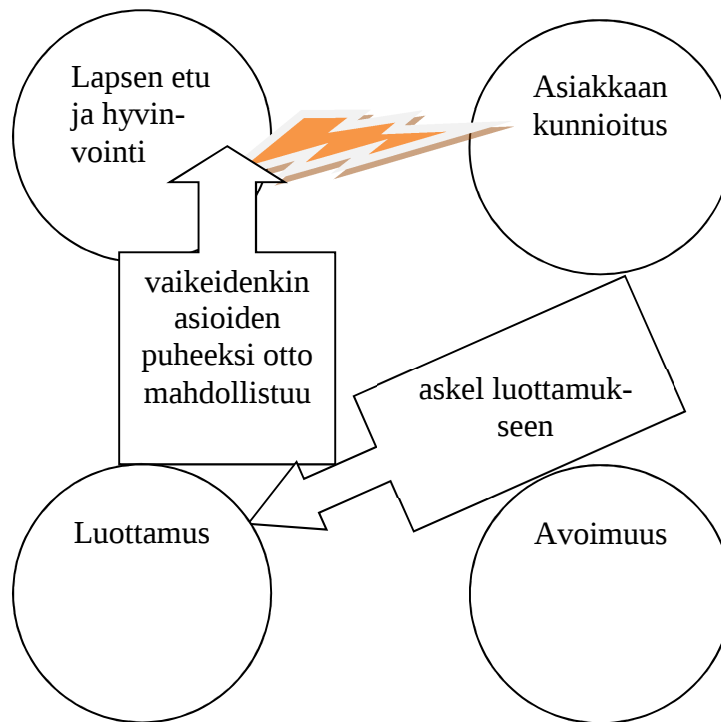
Perhetyöntekijöiden käyttäessä termiä huolen puheeksi ottaminen tai vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen, korostui pyrkimys toimia vaikeissakin tilanteissa eettisesti ja ottaa tilanne huomioon jokaisen perheen jäsenen kannalta. Puheeksi ottamisen termiä käytettäessä korostui se, että asiat otetaan puheeksi toista ihmistä arvostaen ja kunnioittaen. Asiakasta kunnioittava työskentely on mahdollisimman avointa ja läpinäkyvää. Asiakasta kunnioittava työskentely mahdollistaa hyvän asiakassuhteen syntymisen; luottamuksellisuuden ja avoimuuden asiakassuhteessa. Kun luottamus syntyy toista ihmistä arvostamalla, voidaan ottaa hyvinkin vaikeita asioita puheeksi.

*Ptt6: Mä ajattelen niin jotenkin tosta asiakkaan kunnioittamisesta ja ja tästä luottamuksesta, ett se sisältää mun mielestä myös sen ett silloin kun se luottamus syntyy, sitä toista ihmistä arvostamalla, niin silloin voidaan ottaa hyvinkin vaikeita asioita puheeksi ja ja tavallaan se, että kaikki on jotenkin hirveän läpinäkyvää siinä toiminnassa, myös semmonen, sellaset ikävät asiat, mitä me ehkä joudutaan tekemään, ikävät asiat asiakkaan kannalta, esim. lastensuojeluilmoitukset.*

*.. Mutt ett se tapahtuu kuitenkin sitä toista ihmistä jotenkin arvostaen, hyvässä hengessä.*

Huolen puheeksi ottaminen terminä verrattuna puuttumiseen korostaa yhtä lailla, että huoli ja lapsen edun näkökulma täytyy nostaa esille, mutta puheeksi otto korostaa toimintatapaa, miten tilanteessa toimitaan vanhempaakin kunnioittaen.

Teema *asiakasta kunnioittava työskentely* syntyy työntekijöiden pohdintoista siitä, miten perhetyössä toimitaan sellaisessa tilanteessa, jossa työntekijälle nousee huoli lapsen hyvinvoinnin vaarantumisesta. Tällaisessa tilanteessa saattaa nousta arvostiriita lapsen edun ja vanhempien kunnioituksen välillä. Työntekijät näkivät kuitenkin tärkeänä, että huoli esimerkiksi lapsen hyvinvoinnista otetaan puheeksi asiakasta kunnioittavalla tavalla. Asiakasta kunnioittavassa työskentelyssä olennaista ovat avoimuus ja luottamuksellisuus toiminnan toteuttamisessa. Seuraavan kuvion 8 olen nimennyt ”Huolen puheeksi oton malliksi”. Kuvio kuvaa kuinka arvostiriitatilanteessa lapsen edun ja vanhempien kunnioituksen välillä, asiakasta kunnioittavalla ja avoimella työskentelyllä luottamuksellisessa ilmapiirissä asiakassuhteessa voidaan ottaa vaikeitakin asioita puheeksi.



**KUVIO 8. Huolen puheeksi oton malli**

Huolen puheeksi ottaminen. Miten tehdä eettisesti lastensuojeluilmoitus? Jos työntekijälle nousee perheessä huoli esimerkiksi lapsen hyvinvoinnin vaarantumisesta, työntekijä voi ottaa huolen puheeksi perheen kanssa avoimesti ja tehdä lastensuojeluilmoituksen yhteistyössä asiakkaan kanssa.

*Ptt5: Mä jäin miettiin toss semmosta, semmost vaan kun mul oli yks äiti, joka vastusti hirveästi lastensuojeluilmoituksen tekemistä, mutt se huoli oli kyll hirveän kova sitt jo siinä vaiheessa. Niin tietyllä tavalla mä yritin ottaa ja otin sen puheeksi aika monta kertaa siinä, ja sitt juteltiin, että katotaan kaikki nyt mitä oli perheneuvolat ja mahdollisuudet, mitä muuta. Mutt sitt toisaalta, sitt se äiti lopulta itekin sano, ett nyt hänen täytyy sanoa, ett kyll hän itsekin on huolissaan, ett hän kokee ett kyll se lastensuojelu on hyvä ja sitt tietyll tapaa yhteistyössä tehtiin se ilmoitus. Ja hän jopa pyysi, ett voinko mä tulla palaveriin mukaan, että hän kokee niin turvattomaksi olon jos, hänelle on tosi iso kynnys, että hän ajattelee ett hän niin kuin lastensuojelu tulee heille, mutt nyt hän sano ett nyt hän tarvii. Ett sitä mä aina mietin, ett jos pystyy..*

Työntekijä voi ottaa huolen puheeksi perheen kanssa jo ennen kuin hän näkee tarpeelliseksi lastensuojeluilmoituksen tekemisen. Huoli olisi hyvä ottaa puheeksi mahdolli-

simman varhaisessa vaiheessa työntekijän huolen herättyä. Tilanteen voi puhua auki asiakkaan kanssa. Jos lastensuojeluilmoitus on tehtävä, sen voi tehdä myös asiakkaan läsnä ollessa, mahdollisimman avoimesti. Asiaa voi miettiä myös siitä näkökulmasta, miltä itsestä tuntuisi vastaavassa tilanteessa.

*Ptt6: Koska mä mietin sitä ihan siltä kannalta, ett jos tavallaan mä itse olisin äitinä ja joku tekis mun perheestä lasu-ilmon. Ja tavallaan mä en tietäisi sitä yhtään etukäteen..*

*... niin kyllä mulle melkonen angsti tulis jos, mietin ett...*

Joskus lastensuojeluilmoitus on vain tehtävä. Työntekijän tai asiakkaan turvallisuus täytyy ottaa tilanteessa myös huomioon, aina ei ole mahdollista puhua asioita avoimesti ja suoraan kyseisestä syystä. Olennaista ovat ammatin velvollisuudet ja koko perheen tilanteen näkeminen.

*Ptt2: Mutt sitten taas, on nää tapaukset niinku asiakas ei ei kerta kaikkiaan nää sitä, että ois*

#### 7.4 Neuvolan perhetyön perustehtävä

Tutkimuksen keskeisimmät tulokset liittyvät perhetyöntekijöiden kuvauksiin työn perustehtävästä. Perhetyöntekijät kuvaavat perhelähtöisyyttä käsitteillä toiminnan lähtökohta ja fokus. Tästä olen tulkinnut, että se voisi kuvata perustehtävää. Perhelähtöisyys pitää sisällään sen, että työskennellään asiakkaan tarpeista lähtien ja asiakasta kunnioittaen, koko perhe huomioiden, lapsi perheen keskiössä. Tästä nousee työn perustehtävä. Perustehtävässä ovat nämä kolme edellä mainittua osa-aluetta. Osat ovat työskenteleminen asiakkaan tarpeista lähtien asiakasta kunnioittaen, lapsen hyvinvoinnin huomioiminen työn keskiössä ja koko perheen hyvinvoinnin tukeminen. Tiivistettynä perustehtävä on, että neuvolan perhetyön työskentelyn fokuksena on lapsen ja koko perheen hyvinvoinnin tukeminen, perheen kokonaistilanteen huomioiminen. Työ toteutetaan asiakasta kunnioittaen, asiakaslähtöisesti. Lisäksi perhetyöntekijät kuvaavat työn olevan varhaista tukea. Tässä osiossa tarkastelen työntekijöiden kuvauksia liittyen varhaiseen tukeen.

#### 7.4.1 Perustehtävän selkeyttäminen, varhainen tuki vai erityinen tuki

Kysyessäni perhetyöntekijöiltä, mikä on neuvolan perhetyön perustehtävä, he vastaavat sen olevan varhaista tukea lapsiperheille ja odottaville ja vanhemmuuden tukemista. Varhainen tuki on perheen tukemista fokuksena lapsen hyvinvointi. Neuvolan perhetyön tukimuodon tarkoitus on olla helppo ja nopea tapa vastata asiakkaan avun tarpeeseen. Usein varhainen tuki lähtee siitä, että perhe on motivoitunut työskentelyyn ja on mahdollisesti itsekkin pyytänyt tukea perheeseensä.

Työssä näyttäytyy myös korjaavan elementin mukana olo. Neuvolan perhetyössä on myös paljon asiakasperheitä, joilla on niin sanottuja ylisukupolvisia ongelmia. Perhetyöntekijät miettivät sitä, että onko työ silloin ennaltaehkäisevää. Työn nähtiin olevan myös ennaltaehkäisyä, jos ongelmiin pystytään puuttumaan niin, etteivät ongelmat siirry seuraavalle sukupolvelle.

Perhetyöntekijät mainitsevat toisaalta, että neuvolan perhetyön avulla pyritään säästämään kalliimmista kustannuksista. Perhetyöntekijät nostavat esiin ristiriidan perhetyön varhaisen tuen perustehtävän ja sen työn elementin välillä, että työllä pyritään vähentämään huostaanottoja.

*Ptt2: Siinä ehkä tulee se sellainen ristiriita, ett just että mitä me ajatellaan meidän työstä, ett kuitenkin se, ett meidän perustehtävä on varmaan just se ett pyrkiä sen perheen ja lapsen parhaaks tekemään, poistaan sitä inhimillistä kärsimystä. Mutt sitt taas tavallaan että kun jossain päätetään siitä että onks neuvolan perhetyö tärkeää työtä, niin siellä sitt taas katotaan sitä ett mitä jää viivan alle, että vähensikö se nyt huostaanottoja vai ei, ett tavallaan siinä tulee ehkä sellainen ett mitä joskus miettii sitt itse*

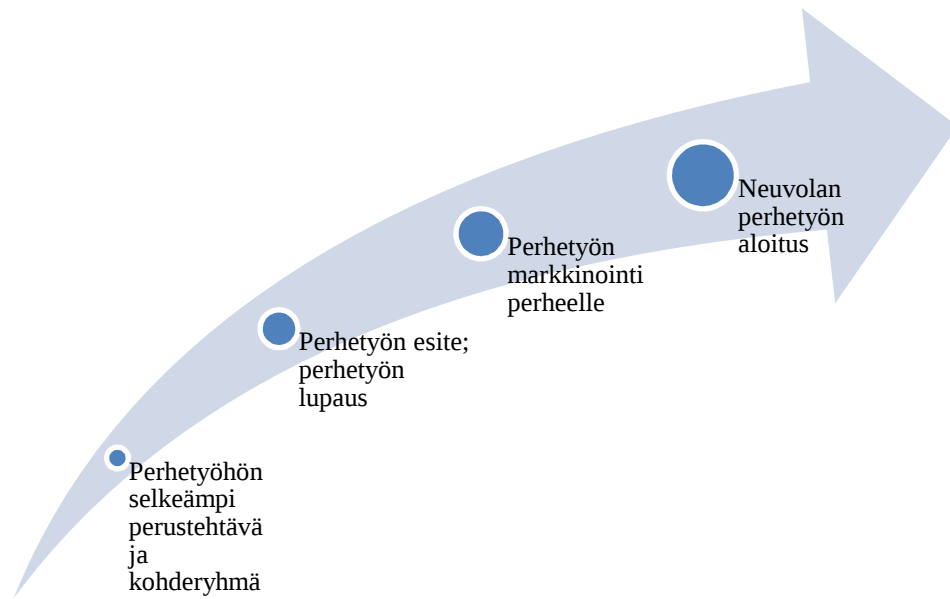
Kehitettävää työssä olisi miettiä ja kirkastaa sitä, kenelle ja minkälaisille perheille perhetyö on. Onko neuvolan perhetyö kaikille neuvolan asiakkaille oleva sosiaalipalvelu vai onko se tarkoitettu vain erityisen tuen tarpeessa oleville perheille? Perhetyöntekijöiden puheesta perhetyö näyttäytyy varhaisena tukena ja kaikille neuvolan asiakkaille olevana sosiaalipalveluna.

*Ptt2: Niin aivan, mutt ett, just myös että jos tavallaan ajatellaan, ett jos me edustetaan sitt vaikka sosiaalityötä siellä neuvolassa, niin tää olis semmonen kaikille kuuluva sosiaalipalvelu tai, jollain tavalla.*

Termi erityistä tukea tarvitseva perhe herätti paljon keskustelua jo arvokeskustelun suunnittelutapaamisessa 2.3.2010. Perhetyöntekijät toivat esiin jo silloin, että termiin liittyi ristiriitoja.

#### **7.4.2 Perustehtävän selkeyttäminen suhteessa tärkeimpiin sidosryhmiin**

Vuonna 2010 neuvolan perhetyöntekijät kuvasivat työnkuvaansa epäselkeäksi. Epäselkeästä työkuvausta johtui varmaankin, että sidosryhmät olivat epätietoisia siitä, mitä neuvolan perhetyö on ja millaisia asiakkaita ohjata perhetyöhön. Neuvolan perhetyön kolmeksi tärkeimmäksi sidosryhmäksi aineistosta nousivat asiakkaat, neuvolan terveydenhoitajat ja muut neuvolan organisaation työntekijät kuten kotipalvelu, neuvolapsykologi ja muut konsultaatioyhteistyötahot kuten psykiatrinen sairaanhoitaja. Yhteistyössä erityisesti neuvolan terveydenhoitajien kanssa korostui perhetyön asiakasprosessin aloituksen teema, siinä näyttäytyi vaikeus asiakasohjautuvuudessa. Vuonna 2010 neuvolan perhetyön kohderyhmä oli epäselkeä, mistä johtuen terveydenhoitajat eivät oikein tietäneet millaisia perheitä perhetyöhön pitäisi lähettää. Neuvolan perhetyön selkeämpi perustehtävä ja kohderyhmä parantavat asiakasohjautuvuutta (Kuvio 9). Yhteistyökumppanit ohjaavat perheen perhetyöhön sillä perusteella, mitä he työstä tietävät. Perhe voi ohjautua perhetyöhön terveydenhoitajan tai esimerkiksi neuvolapsykologin ohjaamana tai hakeutumalla itse perhetyön asiakkaaksi.



**KUVIO 9. Asiakasohjautuvuuden kehittäminen**

Taulukossa 2 on kuvattu, mitä arvoja perhetyöntekijät olettivat tärkeimpien sidosryhmien heiltä odottavan. Perhetyöntekijät olettivat asiakkaiden odottavan heiltä asiakaslähtöisyyttä, tasavertaisuutta ja kumppanuutta, avoimuutta, luottamuksellisuutta ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Perhetyöntekijät olettivat neuvolan terveydenhoitajien odottavan heiltä yhteistyökykyisyyttä, joustavuutta, luottamuksellisuutta, avoimuutta ja perhetyön asiantuntijuutta. Terveystenhoitajien kanssa tehtävässä yhteistyössä korostui asiakas- ja perhelähtöisyyden ja asiantuntijalähtöisyyden välillä tasapainottelu. Perhetyöntekijöiden ja kotipalvelun sekä neuvolapsykologin kanssa tehtävässä yhteistyössä korostuivat työn jakoon liittyvät asiat. Perhetyöntekijät antoivat sidosryhmille painokertoimet 5-1 väliltä. Numero 5 oli tärkein. Perhetyöntekijät antoivat sekä asiakkaille että terveydenhoitajille painokertoimen 5 ja neuvolan muulle organisaatiolle kertoimen 3.

**TAULUKKO 2. Tärkeimpien sidosryhmien oletetut arvo-odotukset**

| <b>Sidosryhmä</b>                                                     | <b>Oletettu arvo-odotus</b>                                                                                      | <b>Painokerroin</b> |
|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| <b>Asiakkaat</b>                                                      | Avoimuus, tasavertaisuus, luottamuksellisuus, asiakaslähtöisyys, asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen | 5                   |
| <b>Terveydenhoitajat</b>                                              | Yhteistyökyky, joustavuus, luottamuksellisuus, avoimuus, perhetyön asiantuntijuus                                | 5                   |
| <b>Neuvolan muu organisaatio; konsultatioyhteistyö ja kotipalvelu</b> | Yhteistyö, työnjaolliset asiat                                                                                   | 3                   |

Asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä arvot näyttäytyivät pääosin toimivan hyvin. Asiakkaiden kanssa tehtävässä yhteistyössä tärkeiksi nousseet arvot olen käsitellyt jo edellisissä tuloksista kertovissa luvuissa.

Neuvolan perhetyön ja kotipalvelun työnkuvan ja työskentelyn eroja olisi hyvä selkeyttää. Perhetyöntekijä toimii yhdessä perheen kanssa ratkaisuja etsien esimerkiksi perheen vuorovaikutuksen parantamiseksi, ja kotipalvelun työntekijä tukee perhettä konkreettisemmin esimerkiksi hoitamalla lapsia. Neuvolapsykologin kanssa tehtävässä työssä työnjako on suhteellisen selvää. Yhteistyö neuvolan perhetyön ja psykologin välillä toimii. Työnkuvien erot ovat selkeät. Psykologi käsittelee mielenterveydellisiä asioita asiakkaan kanssa. Perhetyöntekijä keskittyy perheen arkeen, voimavaroihin ja ratkaisuihin.

Tässä yhteydessä kerron tarkemmin terveydenhoitajien kanssa tehtävästä yhteistyöstä, sillä terveydenhoitajien nähtiin olevan tärkein sidosryhmä asiakkaiden rinnalla. Yhteistyö terveydenhoitajien kanssa näyttäytyi kehittämisalueena tulevaisuudessa.

### 7.4.3 Tavoitteena asiakas- ja perhelähtöinen yhteistyö neuvolan terveydenhoitajien kanssa

Terveydenhoitajat ovat ensisijaisessa asemassa asiakkaiden ohjautumisessa perhetyöhön. Paljon merkitystä on sillä, miten terveydenhoitajat markkinoivat perhetyön perheeseen. Tämän takia olisi tärkeää, että terveydenhoitajat tuntisivat perhetyön työnkuvaa ja arvoja. Tavoitteena on perhetyön työnkuvan selkeyttäminen terveydenhoitajille. Terveydenhoitajien osuus asiakkaiden ohjautumisessa perhetyöhön oli suuri vuonna 2010. Suurin osa asiakkaista ohjautui perhetyöhön terveydenhoitajien ohjaamina. Asiakasohjautuvuudessa perhetyöhön näyttäytyi kuitenkin vaikeuksia, mikä johtui todennäköisesti perhetyön työkuvaan epäselkeydestä. Esimerkiksi epätietoisuus siitä, oliko perhetyö varhaista vai erityistä tukea, varmaankin osaltaan aiheutti vaikeuksia asiakasohjautumisessa. Aineistosta näyttäytyi, että toisilta terveydenhoitajilta ohjautui perheitä, joiden auttamisen perhetyöntekijät kokivat olevan neuvolan perhetyön keinoilla lähes mahdotonta ja jotka tarvitsivat enemmänkin lastensuojelullista tukea. Toisilta terveydenhoitajilta ohjautui varhaisemman tuen perheitä, joita neuvolan perhetyön keinoilla pystyttiin autamaan. Asiakasohjautuvuudessa oli hajontaa, minkä perhetyöntekijät kokivat epätasa-arvoisena asiakkaita kohtaan.

Perhetyöntekijöiden puhuessa neuvolan terveydenhoitajien kanssa tehtävästä yhteistyöstä puhe kääntyi asiakkaiden eli perheiden tarpeisiin. Aineistosta näyttäytyikin, että asiakas- ja perhelähtöisyys on tärkeää myös yhteistyössä terveydenhoitajien kanssa. Millaisena asiakas- ja perhelähtöinen yhteistyö terveydenhoitajien kanssa aineistosta näyttäytyi? Yhteistyössä terveydenhoitajien kanssa korostui asiakas- ja perhelähtöisyyden ja asiantuntijalähtöisyyden välillä tasapainottelu. Esimerkiksi kysymys siitä, miten määrittellään asiakkaan avuntarve, määritelläänkö se perheen vai viranomaisen näkökulmasta. Tähän liittyen voi tulla ristiriitoja siitä, mihin päämäärään työskentelyllä pyritään. Perhetyöntekijöiden näkemyksen mukaan työskentelyssä lähdetään perheen tarpeista.

*Ptt7: Semmonen asiakaslähtöisyys, ett lähdetään niistä perheen tarpeista, eikä sen työntekijän, viranomaisen tarpeesta, että kuuntelee sitä asiakasta, mitä hänen tarpeensa on.*

*Ptt6: Koska tohon liittyy, ett hirveän helposti tulee ristiriitoja, ett tavallaan voi olla hirveän monenlaisia näkemyksiä siitä, ett miten työskennellä, mikä on se päämäärä mihin pyritään.*

Perhetyöntekijät nostivat esiin yhteistyön toteuttamisesta monta erilaista tapaa toimia. Olennaista yhteistyölle on yhteistyön toteuttamisen lähteminen asiakkaan tarpeista. Asiakkaat ovat erilaisia ja heillä on erilaisia tarpeita. Perhetyön työskentelyssä asiantuntijalähtöinen työtapa ei ole tarpeen, sillä perhetyö on vapaaehtoista ja siinä ei ole kontrollin näkökulmaa. Asiantuntijalähtöisyyden voisi sanoa tulevan mukaan sellaisessa tilanteessa, jossa lapsen edun nähdään vaarantuvan.

Myös sillä mitä kautta asiakas oli ohjautunut perhetyöhön, nähtiin olevan merkitystä yhteistyön tavoissa. Suurin osa perhetyön asiakkaista ohjautui terveydenhoitajan lähettämänä. Jotkut asiakkaat ottivat itse yhteyttä ja jotkut tulivat jonkun muun tahon kuten esimerkiksi neuvolapsykologin lähettämänä. Jos asiakas oli ottanut perhetyöhön yhteyttä itse tai asiakas oli tullut perhetyöhön muiden tahojen kuin terveydenhoitajien ohjaamina nähtiin, että perhetyö voi toimia perheessä myös itsenäisesti. Voi olla joko niin, että yhteistyö terveydenhoitajan kanssa on pienehköä, tai jopa niin, ettei yhteistyötä terveydenhoitajan kanssa tehdä lainkaan. Tällaisessa tilanteessa saattoi olla, ettei terveydenhoitaja tiennyt ollenkaan, että hänen asiakasperheessään on neuvolan perhetyötä. Eikä tätä nähty tarpeellisenä, jos tilanteessa ei ollut huolta lapsen edun vaarantumisesta. Nämä tapaukset olivat kuitenkin poikkeuksia, useimmissa asiakastapauksissa nähtiin, että yhteistyö terveydenhoitajien kanssa oli tärkeää, esimerkiksi liittyen terveydenhoitajien asiantuntemukseen lapsen terveyteen liittyvissä asioissa. Perhetyöntekijän ja terveydenhoitajan työparityöskentely oli siis erilaista riippuen perheestä. Olennaista on kuitenkin, että perhetyöntekijän ja terveydenhoitajan välinen yhteistyö avataan asiakkaille eli kerrotaan millaista yhteistyötä tehdään.

Aineistosta nousee, että terveydenhoitajat ovat eri tavoilla mukana perhetyön asiakasprosessissa. Joissakin tapauksissa terveydenhoitaja on aktiivisesti mukana perhetyön koko prosessissa. Perhetyön aloitus, väliarvio ja lopetus toteutetaan niin, että myös terveydenhoitaja on mukana. Joissakin tapauksissa terveydenhoitaja ei ole perhetyön asiakasprosessissa mukana ollenkaan. Näihin tapauksiin viittasin jo aiemmin. On myös erilaisia yhteistyön muotoja näiden väliltä.

#### 7.4.4 Perhelähtöisyys asiakasprosessissa

Aineistosta nousee, että työn eettisyys ja ammatillisuus korostuvat työntekijän työskennellessä asiakasta lähellä. Oman työn rajat saattavat hämärtyä. Perhetyössä oman työroolin rajaaminen nousee tärkeäksi, koska työskennellään pääsääntöisesti perheiden kotona ja asiakasta lähellä. Asiakassuhteet ovat pitkiä ja joskus tiiviitäkin. Perhetyössä, jossa työntekijä työskentelee asiakkaan kotona, asiakasta lähellä, asiakkaan tarpeista lähtien, pyrkien asettumaan tasavertaiseen asemaan, kumppanuuteen asiakkaan vierelle, piilee vaara työntekijän joutumisesta niin sanottuun perhesysteemin imuun mukaan, jossa työntekijä ei kykene enää näkemään työn kokonaisuutta. Asiakkaalla saattaa olla suuri tarve kaverille; ihmiselle, joka kuuntelee häntä. Työntekijä on perheessä yksin. Tässä tulee työn eettisyys suuresti mukaan. Miten tukea työntekijää tällaisissa tilanteissa tai siinä, ettei työntekijä tällaisiin tilanteisiin joutuisi. Nämä tilanteet, joissa työntekijällä nousee huoli lapsen edusta, eivät ole helppoja. Työntekijät toivat yhdeksi ratkaisuesimerkiksi työn tavoitteellisuuden ja asiakasprosessin suunnitelmallisuuden. Työntekijät toivat esiin, että suunnitelmallinen työskentely asiakasprosessissa tukee lapsen ja koko perheen edun pysymistä työn fokuksessa.

*Ptt2: Niin tai ett ainakin ett pitäis aina tavallaan sen just sen nimenomaan sen lapsen ja koko perheen edun siinä ett kun mielessä. Ett voihan se jollekin oikeasti auttaakin, joku vaan käy vähän juttelemassa, ja oot, mutt sitt tavallaan se ett, sitt jos alkaa mennä just siihen, että ei enää nää sitä välttämättä sitä kokonaistilannetta, tai alkaa tuntuu siltä ett on vaikea puuttua siihen, ett on sitten siin tilanteessa. Niin sitt varmaan siin tilanteessa.*

Työn suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus asiakasprosessissa lisäävät työn eettisyyttä, tukevat työntekijää, ettei hän lipsahda kaveriksi. Perhetyöntekijät nostavat esiin, että työn suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus voisivat tukea rajojen laittamista työssä; omia rajoja ja työn rajoja. Työntekijät toivat toiseksi ratkaisuesimerkiksi konsultaatioavun ja toisen työntekijän ottamisen mukaan tällaiselle kotikäynnille, josta on jo tunne että on jo noussut huoli lapsesta.

Aineistosta nousee, että perhetyöntekijät miettivät vuonna 2010, pitäisikö perhetyön asiakasprosessin olla entistä suunnitelmallisempi. Aineistosta nousee kysymys, että olisiko hyvä miettiä tavoitteita työskentelylle yhdessä perheen kanssa. Minkä asian kanssa

lähdettäisiin työskentelemään? Perhetyöntekijät pohtivat olisiko perhetyön asiakasprosessissa hyvä olla väliarvio, jossa tarkasteltaisiin, että jatketaanko työskentelyä vielä. Ainakin työntekijällä itsellään olisi hyvä olla joku ajatus siitä kuinka pitkään työskennellään, ja joka käynnille ajatus siitä mihin tällä käynnillä pyritään. Että perhetyö olisi jonkun tietyn ajanjakson. Asiakasprosessin suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuuden tärkeys nostetaan esiin. (Kuvio 10.)



**KUVIO 10. Perhetyön asiakasprosessi**

Vuonna 2010 työntekijät puhuivat perhetyön kestosta ristiriitaisesti. He kertoivat, että perhetyön olisi tarkoitus olla lyhytaikaista. Aineistosta tuli kuitenkin ilmi, että käytännössä perhetyön prosessit 2010 olivat olleet joskus pitkiäkin, joissakin tapauksissa useampia vuosia. Perhetyötä oli perheessä pidempään esimerkiksi tilanteessa, jossa perheeseen oli syntynyt toinen lapsi. Erityisesti pitkäkestoisemmissa asiakasprosesseissa nähtiin tarpeelliseksi, että työn tavoitteita arvioitaisiin esimerkiksi väliarviossa. Aineistosta nousee asiakasprosessiin liittyen tavoitteellisuuden ja aidon kohtaamisen ilmaisut. Joissakin tilanteissa nähdään ehkä, että tavoitteellisuus vähentäisi asiakkaiden tarpeista lähtemistä. Nähdäänkö nämä ehkä jotenkin toisilleen vastakkaisina asioina?

Perhetyö on vapaaehtoista, perhe päättää haluavatko he käyttää perhetyön palvelua. Perhetyössä työskennellään pääosin asiakkaiden kotona. Jo se on luottamuksen osoitus, että asiakas päästää työntekijän kotiinsa.

*Ptt2: ett yleensä jo se, ett päästään jo kotiin, niin se on jo melkoinen luottamuksen osoitus, ett, ett siitähän se usein lähtee, kun asiakas päättää, ett mä nyt päästän sen tänne seinien sisälle. Niin siitähän se sitt lähtee, ett*

Asiakaslähtöisyys korostuu erityisesti asiakassuhteen aloituksessa. Työskentelyn tavoitteet lähtevät asiakkaan tarpeista. Asiakaslähtöisyyden vastakohtana puheessa näyttäytyy viranomaislähtöisyys.

*Ptt7: Ja semmonen asiakaslähtöisyys, ett lähdetään niistä perheen tarpeista, eikä sen työntekijän, viranomaisen tarpeesta, että kuuntelee sitä asiakasta, mitä hänen tarpeensa on*

Perhetyön tarve kartoitetaan asiakkaan tarpeista asiakaslähtöisesti.

*Ptt7: Joskus mä mietin ett mä oon, me ollaan semmonen ryhmä, kun me mennään sinne perheeseen, niin meillä ei oo mitään lähe.., meill ei oo semmosta, semmosta minkä takia me mennään sinne perheeseen, vaan me kartoitetaan se, mutt sitt joillakin muilla työntekijöillä on selkeästi sitä puolta.....meiän täytyy löytää mitä se on se mikä miks me...*

*Ptt3: Niin tälle perheelle*

Ohjaako asiakaslähtöisyys vai viranomaislähtöisyys asiakasohjautuvuutta? Asiakasohjautuvuudessa on hajontaa. Vaikeuttaako työn tavoitteiden lähteminen perheestä muiden viranomaisten asiakkaiden ohjaamista perhetyöhön?

Työntekijöiden puheessa työskentelystä yhteistyökumppaneiden kanssa näkyy perhetyön asiakas- ja perhelähtöisen työtavan törmäys yhteistyökumppaneiden odotuksiin kenties asiantuntijälähtöisemmästä työstä. Yhteistyökumppanit saattavat odottaa työntekijältä perhetyön asiantuntijuutta. Asiakasperheessä perhetyöntekijä työskentelee kuitenkin asiakas- ja perhelähtöisesti ja pyrkii kannustamaan asiakasta löytämään ratkaisuja omaan tilanteeseensa.

*Ptt2: Aivan, ett se on totta. Ett joskus ehkä se on ehkä semmonen hankaluus, jos aattelee vaikka terveydenhoitajaa tai ketä tahansa, ett odotetaan, että meiltä tulee tavallaan, monesti sillain että, no terveydenhoitaja, no mä tulin kysymään nyt sulta, odotetaan jotain vastausta, mutt sitt taas asiakkaan luona pitäs kannustaa sitä asiakasta löytämään vastaukset, niin sitt, kun yrität päästä siitä..*

*...apteekin hyllyltä tilausta, siihen että, no mitäs sä itse nyt ajattellet tästä se on aina sellanen, että ne on aika erilaiset ne odotukset ehkä että*

Perhetyöntekijät kuvaavat työtään sosiaalityöksi. Työskentelyn aloituksesta puhuessaan he kuvaavat, että perhetyön osaamista on *möykyn* selvittäminen. Usein he käyttävät myös sanontaa *asia* tai *vaikea asia*, *tarina* tai *elämäntarina*.

*Ptt2: Ei sitt kuitenkaan tiedä mitä sitt pitäis nyttien. Mutt ehkä se on just, tää on varmaan sitt sitä sosiaalityötä tai sosiaalipuolen työtä on just se, sitä meidän osaamista ett tavallaan on vaan sellanen joku möykky, mistä ei oikein tiedä mikä se on ja sitt lähet siitä purkamaan ett mitäs täältä löytyykään, ett mitä mä tälle teen*

Perhetyöntekijät puhuvat asiakkaiden tarinoista keskeisenä osana työtä. Kun asiakassuhteessa on päästy avoimeen ja luottamukselliseen työskentelyyn, asiakasperheet saattavat kertoa avoimesti työntekijöille omaa elämäntarinaansa.

*Ptt3: Kyllä tässä monenlaista elämäntarinaa on saanut kuunnella näinä vuosina perheissä että... Ihan oikeasti että, koska kun tulee sitä keskustelua niin valtavan avoimia perheet voi olla, siis vieraalle ihmiselle, alkaa todella tulla sitä tarinaa.*

Perhetyöntekijä auttaa asiakasta selvittämään hänen elämäntilanteessaan, mitkä ovat sellaisia asioita, joita asiakkaan on hyvä työstää ja perhetyössä työntekijä on tässä tukena. Pikkuhiljaa *asiat*, *möykyt* alkavat aueta.

## 7.5 Neuvolan perhetyön arvot ja niiden toteutuminen

### 7.5.1 Arvokeskusteluprosessin kulku

Ensimmäisessä tapaamisessa perhetyöntekijät nostavat työnsä tärkeiksi arvoiksi asiakkaan tai vanhempien kunnioituksen ja lapsen edun. Näiden arvojen välille saattaa nousta arvoriiri tilanteessa, jossa nousee huoli lapsen hyvinvoinnin vaarantumisesta. Arvoriiriin syntymisen ehkäisyssä ja käsittelyssä on olennaista työskentelyn avoimuus ja läpinäkyvyys. Avoin työskentely mahdollistaa luottamuksellisen ja hyvän asiakassuh-

teen. Tärkeää on perhetyöntekijän ammattirooliin liittyvien velvollisuuksien kertominen avoimesti. Koko perheen tilanteen näkeminen kokonaisuutena on olennaista.

Toisella tapaamiskerralla prosessi jatkuu arvoriistiriidan miettimisellä. Tärkeimmät sidosryhmät ovat asiakkaat, terveydenhoitajat ja muu neuvolan organisaatio. Perhetyössä keskeistä on asiakaslähtöisyys, työssä lähdetään perheen tarpeista. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä korostuu avoimuus, läpinäkyvyys, tasavertaisuus ja luottamuksellisuus. Perhetyö on laaja-alaista ja työ ei ole selkeästi rajattua, missä korostuu sekä omien että yhteisten arvojen tärkeys. Perhetyön yhteisten arvojen avulla voidaan taata työn yhdenmukaisuus kaikille asiakkaille.

Kolmannessa tapaamisessa käsitellään työntekijöiden omia arvoja suhteessa työn arvoihin. Toive tähän nousi työntekijöiltä edelliseltä tapaamiskerralta. Ihmisoikeudet ja ihmisarvon kunnioitus nousee yläkäsitteeksi, mikä sisältää asiakkaankunnioittamisen arvon; sekä lapsen oikeuksien ja edun että vanhempien itsemääräämisoikeuden kunnioituksen. Edellisestä keskustelusta palataan terveydenhoitajan rooliin perhetyön asiakasprosessissa, esimerkiksi asiakassuhteen aloituksessa. Työntekijöiden omat arvot suhteessa työn arvoihin ovat samantyyppisiä, tukevat toisiaan.

Viimeisellä perhetyöntekijöiden tapaamiskerralla jatketaan keskustelua vielä omista ja työn arvoista. Perhetyöntekijät tuottavat perhetyön keskeisimmät arvot, jotka ovat asiakkaan kunnioitus, avoimuus ja luottamuksellisuus. Perhetyössä työskennellään koko perheen kanssa ja asiakkaan kunnioituksen arvo sisältää perheessä sekä vanhempien että lasten oikeuksien kunnioittamisen. Asiakkaan kunnioittamisen arvon pohjalta keskustelusta nousee asiakas- ja perhelähtöisyyden käsite. Perhetyöntekijät kuvaavat asiakas- ja perhelähtöisyyttä neuvolan perhetyön koko toiminnan lähtökohtana, ja siitä nousee myös neuvolan perhetyön perustehtävä. Neuvolan perhetyön perustehtävä on koko perheen hyvinvoinnin tukeminen. Se on vanhemmuuden tukemista ennen kaikkea siten, että perheen keskiössä on lapsi ja lapsen hyvinvointi. Eettisyyttä on tuntee oman työn rajat.

Seuraavassa kuviossa 11 arvokeskusteluprosessi on tiivistettynä. Perhetyöntekijöiden neljän arvokeskustelutapaamisen jälkeen näiden keskusteluiden antia koottiin yhteen tapaamisessa, jossa esimiehet olivat mukana.



**KUVIO 11. Perhetyöntekijöiden arvoprosessi ja tutkimuksen tulokset tiivistettynä**

Tässä kuvaan tutkimuksen tärkeimpien teemojen etenemistä ajallisesti arvoprosessissa neljän ryhmäkeskustelun aikana. Opinnäytetyön keskeisin tulos **työn ydintarkoituksena perhelähtöisyys** muodostuu arvokeskustelussa kolmesta teemasta ja siitä miten työntekijöiden mietteet ja pohdinnat etenevät arvokeskusteluprosessissa suhteessa näihin teemoihin. Teemat ovat *asiakkaan kunnioitus* (tarkoittaen perheessä vanhempien kunnioitusta), *lapsen hyvinvointi tai etu* ja *koko perheen tilanteen huomioiminen*. Arvokeskustelun ensimmäisessä tapaamisessa suurin osa työntekijöistä nostaa asiakkaan (vanhemman) kunnioittamisen työnsä keskeisimmäksi arvoksi. Työntekijöistä osan mielestä puolestaan lapsen hyvinvointi on työn keskeisin arvo. Työntekijät pohtivat työskentelyssä näiden arvojen suhdetta toisiinsa. Keskustelusta nousee kysymys, miten perhetyössä toimitaan sellaisessa tilanteessa, jossa työntekijälle tulee huoli lapsen hyvinvoin-

nin vaarantumisesta. Tällaisessa tilanteessa vanhemman kunnioittamisen arvon ja lapsen edun arvon välille saattaa nousta arvoristiriita. Työntekijät tuottavat yhdessä ratkaisun, että tällaisessa tilanteessa on olennaista pyrkiä kuitenkin huomioimaan koko perheen tilanne, huomioiden sekä lapsen että vanhemman oikeudet ja koko perhe systeeminä.

Nämä kolme teemaa *asiakkaan kunnioitus, lapsen hyvinvointi ja koko perheen tilanteen huomioiminen* kulkevat mukana keskusteluissa koko arvoprosessin ajan. Viimeisessä perhetyöntekijöiden arvokeskustelutapaamisessa, jossa olen pyytänyt työntekijöitä määrittelemään työnsä kolme tärkeintä arvoa, ryhmä päätyy pohdinnoissaan siihen, että perhelähtöisyys on työn tärkein käsite. Perhelähtöisyys käsitteenä syntyy asiakaslähtöisyyden pohjalta, ryhmän halutessa käsitteen kuvaavan myös sitä keitä asiakkaat ovat. Asiakaslähtöisyyden puolestaan nähtiin tarkoittavan samaa asiaa kuin asiakkaan kunnioituksen. Perhelähtöisyyden nähtiin kuvaavan myös työn tarkoitusta ***koko perheen hyvinvoinnin tukemista***.

Seuraava teema *asiakasta kunnioittava työskentely* syntyy työntekijöiden pohdinnoista siitä, miten perhetyössä toimitaan sellaisessa tilanteessa, jossa työntekijälle nousee huoli lapsen hyvinvoinnin vaarantumisesta. Työntekijät näkivät tärkeänä, että huoli otetaan puheeksi asiakasta kunnioittavalla tavalla. Asiakasta kunnioittavassa työskentelyssä olennaista ovat avoimuus ja luottamuksellisuus toiminnan toteuttamisessa. *Avoimuus* ja *luottamuksellisuus* olivat myös tärkeitä teemoja koko perhetyön toteuttamisessa.

Seuraavassa kuviossa 12 kuvaan näitä teemoja ja teemojen etenemistä työntekijöiden arvoprosessissa. Kuviota luetaan vasemmalta oikealle. Vasemmalla puolella on ensimmäisessä pystyrivissä ensimmäisessä tapaamisessa nousseita teemoja. Oikealla puolella viimeisessä pystyrivissä on viimeisessä tapaamisessa nousseita teemoja. Toinen ja kolmas pystyrivi eivät kuvaa toista ja kolmatta tapaamiskertaa, vaan yleisemmin teemojen etenemistä ajallisesti. Esimerkiksi ensimmäisessä tapaamisessa perhetyöntekijät nostivat työnsä tärkeinä arvoina esiin asiakkaan kunnioituksen, sekä vanhempien että lasten, ja avoimuuden ja luottamuksellisuuden työskentelyssä. Seuraavassa tapaamisessa samojen

teemojen pohtiminen jatkuu ja työntekijät tuottavat niihin uusia näkökulmia. Tämä kuvio 12 on muodostaa rungon tulosten analyysille.



**KUVIO 12. Tuloksia: Teemat prosessissa**

### 7.5.2 Tulokset arvokeskusteluprosessin annista työntekijöille

Perhetyöntekijöiden arvokeskustelutapaamisten jälkeen lähetin heille sähköpostitse kyselyn arvokeskusteluprosessin annista. (Liite 1.) Tässä seuraavaksi ovat kyselyn arvokeskusteluprosessin antiin liittyvät kysymykset koottuine vastauksineen.

Kysymys 1: Mikä oli arvokeskusteluiden anti sinulle omaan työhösi? Perhetyöntekijät vastasivat, että oli tärkeää pysähtyä pohtimaan työn perusteena olevia arvoja, sekä omia että yhteisiä. Arvokeskustelu auttoi työntekijöiden oman työn ja työskentelyotteen jäsentämistä. Kysymys 2: Miten keskusteluiden antia voisi hyödyntää jatkossa? Perhetyöntekijät vastasivat, että perhetyön yhteisiä arvoja olisi hyvä tarkastella ja täsmentää säännöllisesti perhetyön kokouksissa. Arvoja olisi jatkossakin tärkeää pohtia perhetyön yhdenmukaisuuden kannalta, perhetyön kehittämisessä ja työnkuvan selkeyttämisessä.

Nämä kyselyn tulokset vahvistavat koko arvokeskustelun prosessissa työntekijöiltä nousseita teemoja. Perhetyöntekijät tuottivat arvokeskustelun prosessissa työnsä keskeisimmät arvot ja sitä kautta työnsä toiminnan tarkoituksen. Perhetyön perustehtävä täsmentyi. Prosessissa korostui myös neuvolan perhetyön yhteisten arvojen tärkeys. Perhetyön yhteiset arvot parantaisivat työn yhdenmukaisuutta kaupungin eri alueilla, ja näin työn oikeudenmukaisuutta. Työn arvot ovat hyvin tiedostettuja perhetyöntekijöille. Työ vaikuttaa eettiseltä. Prosessissa nousi myös, että perhetyöntekijöiden omat ja perhetyön arvot ovat hyvin samantyyppisiä. Arvoista nousi myös ristiriitoja ja työntekijän omat arvot ovat toki joskus myös ristiriidassa asiakkaiden arvojen kanssa. Tällöin on tärkeää omien arvojen tiedostaminen ja reflektio.

### 7.5.3 Työn eettisyys ja reflektion tärkeys

Aineistosta näyttäytyi, että eettisyys on tietoisuutta omasta toiminnasta, itsen ja oman toiminnan reflektointia. Toisten auttajana omien heikkojen ja vahvojen puolien tunnistaminen tukee työntekijää tehtävässään kohdata toinen ihminen tasavertaisesti. Ammatillisuutta on myös huolehtia omasta hyvinvoinnista ja nähdä omat kehittämisalueet. On hyvä tiedostaa myös omat rajansa ja olla myös inhimillinen itseään kohtaan. Riittävän hyvä työntekijä on tarpeeksi hyvä.

*Ptt7: Kyllähän se asiakastyössä on niin, ett se semmonen oman itsen hyvinvointi, niin siitä kumpuaa se ammatillisuus. Että sä pystyt myös näkemään ne omat semmoset kehittämisen alueet, ett sä pystyt sitten ammatillisesti toimimaan*

Keskusteluissa nousee esiin kysymys: ”Kun omat arvot menevät ristiin asiakkaiden arvojen kanssa, niin haittaako se jos tämän pitää omana tietonaan?” Vaikka arvot menisivätkin ristiin, on tärkeää, että pyrkisi huomaamaan kuitenkin perheessä mikä siellä on hyvää ja mikä toimii ja nostamaan sen esille. Tärkeää on tiedostaa omat asenteensa ja ettei antaisi niiden liikaa vaikuttaa työhön.

Työn eettisyydessä nousi olennaisena esiin myös työntekijän jaksamisen tukeminen. On tärkeää, että työntekijällä on joku paikka, kuten työnohjaus, jossa hän voi käsitellä työstä tulleita kuormittavia asioita.

*Ptt2: Koska onhan se ihan selvä, että kuitenkin kun on myös puhuttu niistä omista arvoista, jos se asiakkaan toiminta riitelee tosi pahasti omien arvojen kanssa niin sitten, että jotta se ei vaikuttaisi siihen asennoitumiseen siihen asiakkaaseen, siihen työskentelyyn, niin pakkohan se jossain on saada sanoa, ett ei sitä vaan voi tavallaan niellä sitten, täysin ett.*

#### 7.5.4 Arvokeskusteluiden koonti, esimiehet mukana

Tässä keskustelussa 2.9.2010 olivat mukana myös perhetyöstä vastaava esimies ja toinen ennaltaehkäisevän terveydenhuollon esimies. Tapaamisen tarkoitus oli tuoda yhteiseen keskusteluun esimiesten kanssa arvokeskusteluiden anti, ja miettiä mihin suuntaan perhetyötä olisi hyvä kehittää perhetyöntekijöiden arvokeskustelussa nostamien arvojen perusteella. Tässä tapaamisessa toin keskusteluun jo joitakin arvokeskusteluiden alustavia tuloksia. Syyskuussa 2010 alustavan analyysini mukaan perhetyöntekijöiden arvokeskusteluissa nostamat neuvolan perhetyön tärkeimmät arvot olivat avoimuus ja läpinäkyvyys työskentelyssä, luottamuksellisuus, asiakkaan kunnioitus ja asiakaslähtöisyys; perheen keskiössä lapsen hyvinvointi ja lapsen etu. Kerroin myös perhetyöntekijöiden arvokeskusteluprosessin jälkeen heille lähettämäni kyselyn tulokset.

Perhetyön esimies tuo tässä keskustelussa esiin kysymyksen siitä, miten näissä keskusteluissa nousseet perhetyön arvot ovat suhteessa Vantaan kaupungin arvoihin? Kaupungin johtoryhmä on määritellyt koko kaupungin arvot, jotka ovat **innovatiivisuus, kestävä kehitys ja yhteisöllisyys**. Esimiehet ovat näitä arvoja jo yhdessä pohtineet ja seuraavaksi pohdinnat tuodaan työntekijätasolle. Onko hyvä näin? Aaltosen mukaan arvot ovat työyhteisössä toimivampia, kun arvot tulevat työntekijöiltä itseltään (Aaltonen 2007).

Tapaamisessa pohdimme sitä, olisivatko nämä perhetyön arvot ehkä ammattieettisiä periaatteita. Esimerkkinä kerroin seuraavan teorialähteen. Hoito- kasvatus- ja palvelu- alan eettisissä ohjeistuksissa korostetaan yksilön sekä yhteiskuntaan että toiminnan eettiseen kestävyYTEEN korostuvia periaatteita kuten asiakaslähtöisyyttä, ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista, yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta sekä avointa keskustelua ja asiakkaan tietoisuuden lisäämistä. Asiakaslähtöisyyttä määrittelevät lait, laki asiakkaan oikeuksista, lait joissa korostuvat asiakkaan tarpeet, vastuu, oikeudet ja velvollisuudet. Ihmisarvon kunnioittaminen tarkoittaa että kaikilla on yhtäläinen ihmisarvo ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa niissäkin tilanteissa, joissa sitä joudutaan rajoittamaan. Keskustelu asiakkaan tietoisuuden lisäämiseksi itsemääräämisoikeuteen liittyvästä vallasta ja vastuusta on eettisesti kestävää toimintaa. (Juujärvi ym. 2011.)

Mietimme neuvolan perhetyön visiota viiden vuoden kuluttua (Taulukko 3.).

### TAULUKKO 3. Perhetyön visio

| Visio neuvolan perhetyöstä 2010–2015              |
|---------------------------------------------------|
| Asiakkaille tutumpaa                              |
| Vakiinnuttaminen                                  |
| Markkinointi, esimerkiksi esitteet internetissä   |
| Yhteistyön kehittäminen terveydenhoitajien kanssa |
| Luontainen palvelu, joka ei leimaa perhettä       |
| Yhä ennaltaehkäisevämpää                          |

Kerroin viestintäsuunnitelmasta, jonka olen tehnyt neuvolan perhetyölle, sekä tutkimuksen tuloksista liittyen sidosryhmiin, jotka olen tuonut esiin myös viestintäsuunnitelmassa. Neuvolan perhetyön työmuotoa ja työnkuvaa on tarpeen selkeyttää sekä työyhteisölle itselleen että perhetyön sidosryhmille. Tavoitteina ovat neuvolan perhetyön työmuodon tunnettuuden edistäminen sidosryhmille ja arvojen tunnettuuden ja toimivuuden edistäminen perhetyöntekijöiden työyhteisössä.

Neuvolan perhetyön tärkein sidosryhmä on asiakkaat, joille palvelua tuotetaan. Tärkein organisaation sisäinen sidosryhmä on neuvolan terveydenhoitajat. Muita tärkeitä sidosryhmiä organisaation sisällä ovat lapsiperheiden kotipalvelu ja neuvolapsykologi. Terveydenhoitajat ovat ensisijaisessa asemassa asiakkaiden ohjautumisessa perhetyöhön. Paljon merkitystä on sillä, miten terveydenhoitajat markkinoivat perhetyön perheeseen. Tämän takia olisi tärkeää, että terveydenhoitajat tuntisivat perhetyön työnkuvaa ja arvoja. Tavoitteena on perhetyön työnkuvan selkeyttäminen terveydenhoitajille. Perhetyön ja kotipalvelun työskentelyn eroja olisi hyvä selkeyttää.

Tuon esiin perhetyöntekijöiden arvokeskustelussa nostaman ristiriidan siitä, kenelle neuvolan perhetyö on. Esimerkiksi sosiaali- ja terveysministeriön oppaassa sanotaan, että neuvolan perhetyö on erityistä tukea tarvitseville perheille. Toisaalta perhetyöntekijöiden puheessa neuvolan perhetyö on kaikille perheille ennaltaehkäisevästi tai ainakin tällaisen arvon he toivoisivat olevan työn taustalla. Perhetyön esimies täsmentää perhetyön perheiden olevan pienen huolen perheitä. (Ks. Liite 3, huolen vyöhykkeet). Toinen esimies tuo esiin, että neuvolan perhetyö on ennaltaehkäisevässä työssä erityisen tuen tarpeessa oleville perheille.

## 8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tärkein tulos on, että perhelähtöisyys on neuvolan perhetyössä kaiken toiminnan lähtökohtana ja työn perustehtävä liittyy olennaisesti tähän käsitteeseen. Perhelähtöisyyden käsite nousee keskustelusta asiakkaan kunnioittamisen arvon pohjalta. Asiakkaan kunnioituksen arvo sisältää perheessä sekä vanhempien että lasten oikeuksien kunnioittamisen, sillä perhetyössä työskennellään koko perheen kanssa. Perhetyöntekijät nostivat neuvolan perhetyön keskeisimmiksi arvoiksi asiakkaan kunnioituksen, avoimuuden ja luottamuksellisuuden. Arvot käsitetään yleensä uskomuksiksi siitä, että tietty päämäärä tai toimintatapa on henkilökohtaisesti tai sosiaalisesti tavoiteltava. Periaatteet puolestaan ovat yleisiä lausuntoja toiminnasta, joka edistää näitä arvoja. (Banks 2006, Juujärvi ym. 2011, 35, 49.) Asiakkaan kunnioituksen arvo toteutuu työssä työskentelemällä asiakkaan tarpeista lähtien ja toimimalla yhdessä perheen kanssa. Perhetyöntekijät tuovat aineistossa esiin lausuntoja asiakas- ja perhelähtöisestä toiminnasta, joka edistää asiakkaan kunnioituksen arvoa. Kyse on siis perhelähtöisyyden periaatteesta. Työntekijöiden puheesta olen tiivistänyt seuraavan perhetyön määritelmän.

**Neuvolan perhetyön perustehtävä on koko perheen hyvinvoinnin tukeminen. Perhelähtöisyyden pohjalla on asiakkaan kunnioittamisen arvo, työssä lähdetään perheen tarpeista, toimitaan yhdessä perheen kanssa ja perhe nähdään tasavertaisena yhteistyökumppanina. Asiakasta kunnioittavassa ja luottamuksellisessa asiakassuhteessa vanhempi pystyy tuomaan esiin omat huolensa ja tarpeensa. Perhetyössä pyritään ratkaisuun tai muutokseen perheen voimavaroja tukemalla.**

Myös Korkiakankaan mukaan perhetyössä ja yleensä sosiaalityössä perhelähtöisen työskentelyn periaatteen voi lyhyesti ilmaista tarkoittavan sitä, että perhe on tasavertainen yhteistyökumppani muiden toimijoiden kanssa ja että palvelut perustuvat lapsen ja vanhemman tarpeisiin (Korkiakangas 2005, 15).

Perhetyöntekijät käyttivät arvokeskustelussaan käsitettä perhelähtöisyys. Perhetyöntekijät eivät keskusteluissa kertaakaan maininneet käsitettä perhekeskeisyys, vaikka tämän nähdään usein olevan perhetyön keskeinen periaate. He mainitsivat useasti asiakaslähtöisyyden ja sanonnan: *työssä lähdetään asiakkaan tai perheen tarpeista*. Miksi he eivät maininneet perhekeskeisyyttä? Tarkoittivatko he perhelähtöisyydellä samaa asiaa kuin

perhekeskeisyys, vai tarkoittivatko he eri asioita? Mitä eroa on perhelähtöisyydellä ja perhekeskeisyydellä? Korkiakankaan mukaan perhelähtöistä työtä voi kuvailla niin, että se on edennyt perheen huomioon ottamisessa pidemmälle kuin perhekeskeinen työ. Perhelähtöisyys edellyttää perheen ja työntekijän tasavertaisuutta. Palvelut ovat joustavia ja yksilöllisiä ja ne suunnitellaan perheen tarpeita vastaaviksi. (Korkiakangas 2005, 28.) Myös itse allekirjoittaisin tutkimuksen tulosten ja oman työkokemukseni perusteella, että perhelähtöisyys on edennyt perheen huomioon ottamisessa pidemmälle kuin perhekeskeisyys. Perhettä ei vaan oteta huomioon, vaan koko työn perustehtävä lähtee työntekijän syvällisestä asettumisesta *perheen rinnalle kulkijaksi*. Perhetyössä lähdetään perheen tarpeista, toimitaan yhdessä perheen kanssa ja perhe nähdään tasavertaisena yhteistyökumppanina. Työssä autetaan asiakasta unelmoimaan jostain paremmasta ja työskennellään muutoksen eteen.

Tutkimuksen tuloksissa tuli ilmi, että perhelähtöisyyden käsitteen eli toiminnan ydintaroituksen sisällä voi nousta arvostirriä lapsen edun ja vanhemman kunnioittamisen välillä. Myös Korkiakankaan mukaan perhelähtöisen työorientaation toteuttaminen voi olla vaikeata, sillä perheenjäsenten tarpeet eivät ole aina samat. Esimerkiksi lapsen edun toteutuminen voi merkitä vanhemman edun toissijaisuutta. (Korkiakangas 2005, 15.) Laissa säädetään lapsen edun ensisijaisuudesta. Ensisijaisuus liittyy tilanteisiin, joissa lapsen etu ja toisella puolen aikuisen etu joutuvat keskenään koetelluiksi. (Mahkonen 2003, 47.) Myös monet muut tahot tuovat esiin perheiden tukemisen ja lasten edun turvaamisen muodostavan jännitteisen suhteen (Heino Tarja 2008, 19–20). Eettinen dilemma tarkoittaa, että molemmat vaihtoehtoiset tavat toimia ovat oikein, mutta vain toisen voi toteuttaa, molemmat vaihtoehdot vaativat loppujen lopuksi jonkin moraalisen arvon tai periaatteen loukkaamisen (Puohiniemi 2002). Etiikka ja moraalit ovat erityisen konkreettisesti läsnä tilanteissa, joissa selviytymiseen ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä ratkaisua. Jokainen valinta sisältää eri näkökulmista katsoen sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä. Eettinen ajattelu on kykyä pohtia sekä omien että yhteisön arvojen kautta sitä, mikä on jossain tilanteessa oikein tai väärin. (Kuula 2011, 21.)

Perhetyöntekijät korostivat työskentelyssä asiakkaan kunnioittamisen, avoimuuden ja luottamuksellisuuden arvoja. Asiakasta kunnioittavassa ja luottamuksellisessa asiakas-

suhteessa vanhempi pystyy tuomaan esiin omat huolensa ja tarpeensa. Tilanteessa, jossa työntekijälle nousee huoli esimerkiksi lapsen hyvinvoinnista, työntekijä pyrkii ottamaan huolen puheeksi avoimesti ja mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asiakasta kunnioittavalla tavalla. Kun perhetyöntekijät puhuivat varhaisesta puuttumisesta, puheessa käytettiin mieluummin termiä huolen puheeksi ottaminen. Huolen puheeksi ottaminen korostui aineistossa asiakaslähtöisempänä terminä. Perhetyöntekijöiden käyttäessä huolen tai asian puheeksi oton termiä korostui, että huoli otetaan puheeksi aikaisemmassa vaiheessa kuin käytettäessä termiä varhainen puuttuminen. Varhainen puheeksi otto on asioiden puheeksi ottoa mahdollisimman luonnollisesti ja avoimesti mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tätä samaa asiaa on pohdittu myös valtakunnallisessa Varpuverkostossa, jossa aikaisemmat varhaisen puuttumisen eettiset periaatteet on muutettu varhaisen avoimen yhteistoiminnan periaateiksi. Opinnäytetyötä aloittaessani vuonna 2010 käytettiin yleisesti enemmän termiä varhainen puuttuminen, 2012 varhaisen puuttumisen eettiset periaatteet ovat muuttuneet varhaisen avoimen yhteistoiminnan eettisiksi periaateiksi. (Koskimies ym. 2012, 16.)

Perhetyön motiivina on useimmiten huoli perheestä ja erityisesti lapsista. Huolen tavoitteena on tuottaa ”hyvää”. Onko ”hyvä” mahdollista tavoittaa vain tuottamalla sen vastakuva, ongelma? (Nätkin & Vuori 2007.) Mitä tarkoittaa huoli käsitteenä? Neuvolan perhetyössä on tavoitteena, että lähdettäisiin työskentelemään asiakkaan tarpeista, asiakkaan tuoman huolen pohjalta, eikä viranomaisen, ainakaan ensisijaisesti. Eri alojen ammattilaiset miettivät ”huolen harmaalla vyöhykkeellä”, milloin esimerkiksi ottaa lasten asioissa yhteyttä sosiaaliviranomaisiin. Juuri tällä harmaalla vyöhykkeellä huolen puheeksi ottaminen saattaa merkitä mahdollisuutta avoimeen dialogiin, kunnioittavaan kohtaamiseen ja vuoropuheluun asiakkaan ja ammattilaisten kesken. (Nätkin & Vuori 2007, 33.)

Tuloksissa korostuu, että työ on varhaista tukea eikä erityistä tukea, vastoin sosiaali- ja terveysministeriön oppaan 2004 määritelmää neuvolan perhetyöstä. Varhaiseen tukeen voi sisältyä myös korjaavan tuen elementtejä. Neuvolan perhetyön kehittämisalueiksi nousevat työn perustehtävän ja asiakaskohderyhmän selkiyttäminen, tunnettavuuden edistäminen sidosryhmille ja työn vakiinnuttaminen. Työn kehittäminen liittyy erityises-

ti siihen kysymykseen, että nähdäänkö perhetyön olevan varhaista vai erityistä tukea. Perustehtävän ja kohderyhmän selkeytyessä myös yhteistyö organisaation muiden yhteistyökumppaneiden kanssa selkeytyy.

Tällä hetkellä palveluiden kehittäminen lienee pitkälti asiantuntijalähtöistä. Työtä ohjataan esimerkiksi lakiasetuksilla. Asiantuntijalähtöisyyden ja asiakaslähtöisyyden välillä tasapainottelu on myös työn tärkeä tulos. Neuvolan perhetyön toiminta lähtökohtineen on asiakas- ja perhelähtöistä. Perhetyöntekijöiden ja neuvolan terveydenhoitajien välisessä työssä työn erilaiset lähtökohdat vaikeuttavat kenties yhteistyötä. Terveydenhoitajien työhön kuuluvat tietyt terveystarkastukset, jotka heidän täytyy tehdä ja heillä ei ole mahdollisuusiakaan ajallisesti antaa aikaa niin paljon asiakkaille. Toisin sanoen heillä ei ole mahdollisuuksia työn puitteissa toimia niin asiakaslähtöisesti kuin perhetyöntekijöiden. Perhetyöntekijöiden työnkuvaan puolestaan kuuluu juuri ajan antaminen asiakkaalle, eikä siinä ole juurikaan rajoituksia. He voivat asiakaslähtöisesti valita menetelmät, joilla asiakkaiden kanssa työskennellään.

Keskeinen sosiaalityön arvo on jokaisen ihmisen yhtäläinen ihmisarvo. Ihmistä kunnioitetaan riippumatta hänen rodustaan, uskonnostaan, suorituskyvystään tai henkilökohtaisista ominaisuuksistaan. Ihmisarvon kunnioittaminen merkitsee käytännössä sitä, että kaikessa työskentelyssä tavoitteena on asiakkaan aito kokemus ihmisarvosta, kokemus kuulluksi tulemisesta ja mahdollisuudesta osallistua oman tilanteensa käsittelyyn. Sosiaalityön arvoja ovat myös oikeudenmukaisuus, yhteinen vastuu yhteisön jäsenistä ja asiakkaan itsemääräämisoikeus. (Kananoja, Lähteinen ja Marjamäki 2011, 128.) Ihmisarvo on kaiken hoitamisen ytimessä ja muodostaa sen perustan ja tarkoituksen. Hoitojärjestelmät, -traditiot ja -filosofiat ovat syntyneet siksi, että ihminen on nähty niin arvokkaaksi, ettei häntä ole haluttu jättää sairautensa ja kärsimyksensä armoille. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001,4.)

Arvot ovat sekä yhteisöllisiä ja yksilökohtaisia. Nykytutkimuksen mukaan näyttää siltä, että painopiste on yhteisössä, sosiaalisessa kanssakäymisessä ja hyväksytyksi tulemisessa. (Aaltonen ym. 2003, 33.) Yhteisön arvot ja omat arvot eroavat toisistaan. On tärke-

ää, että yhteisössä on henkilöiden välillä myös arvohiertymiä. Jos jokainen yksilö olisi samanlainen, todennäköisesti kehitys pysähtyisi. Yhteisesti sovittuihin tavoitearvoihin tulee kuitenkin kaikkien sitoutua. Jos työntekijän omat arvot ovat syvässä ristiriidassa yhteisten arvojen kanssa, on vaikea toimia työyhteisössä. Jos työntekijä voi hyväksyä yhteiset arvot, hän voi tuoda yhteisöön omia persoonallisia näkemyksiä omasta erilaisesta arvomaailmastaan. (Aaltonen ym. 2003, 42.) Jäin miettimään työntekijöiden nostamaa arvoriistiriitaa lapsen edun ja vanhemman kunnioittamisen välillä, toisin sanoen lapsen etu ja perhelähtöisyys nähdään joskus toisilleen vastakkaisina asioina. On hyvä, että työntekijät nostivat tämän asian esille. Tätä ristiriitaa käsitellessään perhetyöntekijät painottivat, että perhelähtöisen työn toteuttamisessa lapsen edun huomiointi on aina ensisijaisen tärkeää. Arvokeskustelu on onnistunut ja olemme päässeet ammatillisuusmuurin ylitse, kun työntekijät ovat uskaltaneet tuoda esiin myös asioita, jotka nähtiin epäkohtina.

Eettinen vastuu ei rajoitu juridiseen vastuuseen. Siksi jokaisen yksilön ja yhteisön pitäisi luoda eettistä ymmärrystä ja itseohjautuvuutta, joka ei ensisijaisesti synny palkkion toivosta, rangaistuksen pelosta tai valvonnasta, vaan ihmisten omasta halusta ja sitoutumisesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001,3.)

## 9 POHDINTA

### 9.1 Tutkimuksen eettisyys

Aristoteles kehotti ensimmäiseksi kysymään, mikä on toiminnan varsinainen tehtävä tai tarkoitus. Seuraavaksi hän kehotti arvioimaan, millaisia taitoja tai ominaisuuksia vaaditaan toiminnan hyvin suorittamiseksi. Nämä ominaisuudet ovat hyveitä. (Pietarinen 1999.) Tämä Aristoteleen ohje liittyy sekä opinnäytetyöni *punaiseen lankaan* että tutkijan ammattietiikkaan. Opinnäytetyöni aineistossa, arvokeskustelussa työntekijät puhuivat hyveistä työssään. Tutkijan toiminnan tarkoitus puolestaan on luotettavan tiedon tuottaminen tutkittavasta todellisuudesta (Pietarinen 1999). Eettisyys liittyy tutkimuksen luotettavuus- ja arviointikriteereihin. Tutkijan eettinen sitoutuminen ohjaa hyvää tutkimusta. Hyvän tutkimuksen merkittävimmät kriteerit ovat tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus ja tutkimuksen eettinen kestävyys. Eettinen kestävyys on tutkimuksen luotettavuuden toinen puoli. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.) Olen tehnyt opinnäytetyötä sitoutuneesti pyrkien eettisyyteen, mikä lienee opinnäytetyön vahvuus. Tutkimusprosessi on edennyt johdonmukaisesti. Prosessin raportiksi kirjoittaminen on kuitenkin ollut vaativaa ja raportin johdonmukaisuudessa lienee kehittämisen varaa.

Opinnäytetyöni aihe, neuvolan perhetyön arvot ja niiden toteutuminen käytännön työssä, muotoutui yhteisten pohdintojen pohjalta tutkimukseen osallistujien kanssa. Tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys. Aiheen eettiseen pohdintaan kuuluu selkeyttää, kenen ehdoilla tutkimusaihe valitaan ja miksi tutkimukseen ryhdytään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129.) Maaliskuussa 2010 esittelin tutkimuksen aihetta perhetyöntekijöille ja he olivat siitä kiinnostuneita ja kokivat sen tukevan heidän työtään. He suostuivat suullisesti osallistumaan ryhmäkeskusteluihin ja niiden nauhoittamiseen. Hirsjärven mukaan periaatteena haastattelua käyttävälle tutkijalle tulisi olla, että haastateltava on antanut suostumuksensa asianmukaisen informaation pohjalta. Tutkimuksen kohteena olevien ihmisten tulee voida hyväksyä tutkimus tai kieltäytyä osallistumasta siihen sen tiedon varassa, joka koskee tutkimuksen luonnetta ja tarkoitusta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20.) Samalla tutkimuksen tekijä sitoutuu aineistonsa käytössä ja säilyttämisessä siihen, ettei materiaali joudu muuhun kuin sovittuun tarkoitukseen (Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen ja Ockenström 2010, 28).

Opinnäytetyö on aiheensakin takia hyvin arvosidonnainen. Konstruktivistis-hermeneuttisessa paradigmassa tutkijan on tehtävä omat arvonsa näkyviksi (Juujärvi 2009, 8-9). Omat ammatilliset arvoni ovat hyvin samanlaiset kuin tutkimuksen tuloksissa haastattelemieni perhetyöntekijöiden esiin tuomat perhetyön arvot. Omat ammatilliset arvoni ovat perhekeskeisyys tai -lähtöisyys, asiakkaan kunnioitus, voimavara- ja ratkaisukeskeisyys sekä lapsen edun huomioiminen. Työssä vahvuuksiani ovat luottamuksellinen ja asiakasta kunnioittava työskentely ja kehittämisalueeni on työskentelyn avoimuuden ja läpinäkyvyyden lisääminen. Omien arvojeni samankaltaisuudesta voi herätä kysymys, että ovatko omat arvoni vaikuttaneet työntekijöiden prosessiin ja sen lopputuloksiin. Tutkimusta tehdessäni koko tutkimusprosessin aikana olen kuitenkin koko ajan pyrkinyt pitämään mielessäni sen, että toimin organisaation ulkopuolisena tutkijana ja pyrin vaikuttamaan mahdollisimman vähän prosessin lopputulokseen. Arvojen samankaltaisuuden uskon enemmänkin johtuvan siitä, että nämä arvot ovat yleisemmät perhetyön ammatilliset arvot ja ehkä laajemminkin sosiaali- ja hoitoalan arvot. Myös työntekijöiden omat arvot olivat hyvin samankaltaisia kuin heidän työnsä arvot. Itselleni perhetyö on myös tärkeä osa ammatillista identiteettiäni. Onhan tietenkin se myös totta, että katson ja tulkitSEN asioita perhetyön ammatillisesta identiteetistäni katsoen. Toisaalta sama ammatillinen eetos on voinut myös helpottaa ammattieettisistä asioista keskustelemista ja sitä kautta lisätä työn eettisyyttä. Alastalon ja Åkermanin mukaan haastateltavilla on usein pyrkimys kuvata omaa toimintaansa parhain päin, mikä saattaa johtaa asioiden kaunisteluun. Erityisesti viranhaltijoilla, joiden toimintaa määrittää joko vahva ohjesäännöstö tai ammatillinen etiikka, on helposti tapana tuottaa kuvaa siitä, että asiat etenevät luotettavasti yleisesti määritettyjen menettelytapojen mukaisesti. Ammatillisuusmuurin ylittäminen edellyttää luottavaisen haastatteluilmapiirin syntyä ja usein yksityiskohtaisia kysymyksiä toimintatilanteista. Jos haastattelija jakaa haastateltavien kanssa saman ammatillisen eetoksen, on ammatillisuusmuurin ylittäminen yleensä helpompaa. (Alastalo & Åkerman 2010, 384.) Työntekijät toivat keskusteluissa myös esiin tilanteita työstään, joissa he eivät ehkä olleet pystyneet toimimaan eettisesti ja pohdimme, mikä olisi eettistä toimintaa.

Toikon mukaan kehittäjäposition analysointia voidaan pitää keskeisenä arvolähtökohtien ja luotettavuuden tarkastelun osana. Kehittäjän positioon liittyy

moninaisia odotuksia ja sitoumuksia. Yhtäältä kehittäjällä on sitoumuksia kehittämishanketta ja organisaatiota kohtaan. Toisaalta tutkimukselliseen käytäntöön liittyy rehellisyyden ja kriittisyyden vaatimus. Kolmanneksi kehittäjän on huomioitava myös asiakkaiden tai palvelun käyttäjien näkökulma. Parhaassa tapauksessa näkökulmat ovat yhteneviä, mutta ristiriitaisten odotusten ilmaantuessa kehittäjä joutuu analysoimaan valitsemaansa näkökulmansa. (Toikko ym. 2009, 115.) Opinnäytetyön kehittämishankkeen, organisaation ja tutkimuksen käytäntöön liittyvät odotukset ovat yhtenäisiä. Arvo-odotuksia ovat työelämälähtöisyys, käytännönläheisyys, rehellisyys, kriittisyys ja tulosten työelämän hyödynnettävyys. Asiakkaiden ja palvelun käyttäjien näkökulma nousee tärkeäksi liittyen tutkimuksen tuloksiin. Asiakaslähtöinen työ nousee asiakkaiden tarpeista, palvelun käyttäjien tarpeista.

Ryhmäkeskustelut olivat luottamuksellisia ja aineiston käsitteleminen on tehty ryhmän jäsenten anonymiteetti turvaten. Ryhmäkeskusteluihin osallistuminen oli perhetyöntekijöille vapaaehtoista. Keskusteluiden teemoja pohdittiin yhdessä perhetyöntekijöiden kanssa ja ne valikoituivat sen pohjalta, että keskustelut tukisivat myös perhetyöntekijöiden oman työn kehittämistä. Laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyn tutkimuksen tärkeä tehtävä on olla emansipatorinen. Tämä tarkoittaa, että tutkimuksen tulisi lisätä myös tutkittavien ymmärrystä asiasta ja haastattelutilanteesta pitäisi olla tutkittavalle hyötyä. Tutkimuksen emansipatorisuutta voi vahvistaa ryhmähaastattelun aikana niin, että asiantuntijaryhmällä on mahdollisuus tutkimushaastattelun aikana luoda yhteinen kanta keskusteltavista teemoista. Ryhmällä on mahdollisuus luoda omaa keskustelukulttuuria ja käsitteitä työelämän yhteisiin käytäntöihin. (Vilkkä 2005, 103.)

Tutkimuksen aineisto (ryhmäkeskustelut ja kysymyslomake työntekijöiden taustatiedoista ja prosessin annista) ja litteroinnit on käsitelty luottamuksellisesti ja aineisto hävitetään, kun se ei ole enää tarpeellinen tutkimuksen tekemistä varten. Tutkimuslupa opinnäytetyötä varten on haettu ja saatu Vantaan kaupungilta ohjeiden mukaisesti.

## 9.2 Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus ja sen lähestymistapa on toimintatutkimuksellinen. Menetelmäkirjallisuudessa esitetään toimintatutkimusta arvioitaessa kolme keskeistä edellytystä. Ensinnäkin tutkimuksen tavoitteena olevien innovaatioiden ja muutosten tulisi toteutua työelämässä. Toiseksi tutkijan on oltava taidoiltaan riittävän kyvykäs toimintatutkijaksi. Kolmanneksi tasavertaisen dialogin ja siihen liittyvä yhteistoiminnan toteutuminen ja kehittyminen ovat edellytyksinä muutosten onnistumiseen. Luotettavuustarkastelussa on hyvä arvioida sitä, onko tutkimuksella onnistuttu kehittämään toimintoja ja myös toimijoita, eli onko toiminnan ja tutkimuksen avulla hankittu sellaisia taitoja, joilla pystytään aikaisempaa paremmin hallitsemaan tutkimuksen kohteina olevia tilanteita. (Mäntylä 2007, 53.) Toimintatutkimuksen arviointikriteereinä voidaan käyttää myös Steinar Kvalen ehdottamia validointiperiaatteita. Validoinnilla tarkoitetaan prosessia, jossa ymmärrys maailmasta kehkeytyy vähitellen. Inhimillinen tieto perustuu kielen välityksellä tapahtuvaan tulkintaan, joka on sidoksissa aikaan, paikkaan ja kieleen. Totuus on jatkuvaa keskustelua, eikä se ole koskaan lopullisesti valmis. Jokainen tulkinta voidaan tulkita uudelleen. Toimintatutkimuksen validointiperiaatteet ovat toimivuus, reflektiivisyys, dialektisyys, historiallinen jatkuvuus ja havahduttavuus. Tutkimuksen laatua arvioidaan kokonaisuutena, ei kriteeri kerrallaan. (Heikkinen ym. 2010, 149.) Toimivuus-, reflektiivisyys- ja dialektisuusperiaatteet ovat mielestäni samankaltaiset kuin edellä mainitut kolme keskeistä arvioinnin edellytystä (Mäntylä 2007, 53).

Toimivuusperiaatteen näkökulmasta toimintatutkimusta arvioidaan käytännön vaikutusten, esimerkiksi hyödyn ja osallistujien voimaantumisen, kannalta. Hyvä toimintatutkimus tuottaa toimivia ja hyödyllisiä tuloksia. Tärkeää on tarkastella, kenen näkökulmasta tulokset ovat hyödyllisiä ja millä perusteella. Parhaimmillaan tutkimus voimaannuttaa osallistujia ja saa heidät uskomaan omiin taitoihinsa. (Heikkinen ym. 2010, 155–157). Opinnäytetyössäni kehittämisen tarpeet ovat nousseet työelämästä. Vantaan neuvoloiden perhetyöntekijöiden työtiimiltä ja esimieheltä nousi tarve selkeyttää sitä, mitä on neuvolan perhetyö Vantaalla. Yhteisten pohdintojen pohjalta päätimme lähteä selkeyttämään työtä tarkastelemalla työn tärkeimpiä arvoja. Arvokeskusteluiden jälkeen perhetyöntekijät toivat esiin, että työn perusteena olevien arvojen pohtiminen oli ollut tärkeää

ja keskustelu oli auttanut työntekijöitä oman työn ja työskentelyotteen jäsentämisessä. Lisäksi raportoidut tulokset jäsentävät vielä työtä lisää. Täten tutkimuksen tavoite on toteutunut. Toimivuusperiaatetta voi syventää pohtimalla tutkimuksen seurauksia eettisestä näkökulmasta. Tutkija toimii eettisesti ottaessaan huomioon, miten tutkimus vaikuttaa tutkittaviin ja yhteiskuntaan. (Heikkinen ym. 2010, 158). Tämän olen pyrkinyt pitämään mielessä koko tutkimusprosessin ajan ja olen käynyt esittelemässä pari kertaa tutkimusprosessin aikana alustavia tuloksia tutkimusyhteisölle ja kuullut heidän ajatuksiansa niistä.

Reflektiivisyysperiaatteen mukaan tutkijan on tärkeää reflektoida omaa rooliaan tutkimuksessa, sillä tutkimus perustuu tutkijan ymmärrykselle (Heikkinen ym. 2010, 152.) Itselleni toimintatutkijana oleminen on ollut vaativaa, sillä se on ollut minulle uusi ja tuntematon tapa tehdä tutkimusta ja se on vaatinut minulta uudenlaisten ajatustapojen löytämistä. Se on kuitenkin opettanut minulle paljon ja laajentanut suuresti aikaisempia käsityksiäni tutkimuksen teosta. Toimintatutkimuksen tekeminen on muuttanut tutkimuksellista ajatteluani luovempaan suuntaan ja taidoiltani olen kehittynyt tutkimuksen varrella tutkimusta tehdessäni. Menemällä mukaan tavalla tai toisella tutkittavaan käytäntöön opitaan toimintatutkijaksi. Tutkijat korostavat, että tutkijasta tulee toimintatutkija vasta kun hän on käynyt läpi vähintään yhden tutkimukseen liittyvän muutosprosessin. (Mäntylä 2007, 54.) Opinnäytetyöni luotettavuuden arvioinnissa on olennaista arvioida myös sitä, miten roolini työyhteisön ulkopuolisena tutkijana vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Olisiko tutkimus ollut luotettavampi, jos olisin ollut työntekijänä tiimissä? Onko ulkopuolisen tutkijan rooli tuonut jotain lisää tutkimukseen? Ajattelisin, että analyysiä olisi ehkä ollut helpompaa tehdä työtiimin jäsenenä. Analyysin tekeminen on ollut aika vaikeaa ilman suoraa peilauspintaa työhön. Toisaalta organisaation ulkopuolelta näen asioita eritavalla. Olen pyrkinyt myös pitämään mielessäni, itse myös vanhempana, ajatuksen siitä, että mitä jos minä itse perheineni olisin neuvolan perheyön asiakkaana. Mitä silloin ajattelisin työstä ja sen arvoista? Voisin sanoa, että juuri sellaisen työn asiakkaana haluaisin olla, missä minua ja perhettäni kuunneltaisiin yksilöinä ja kokonaisuutena, meidän perheemme tarpeista lähtien, avoimesti ja luottamuksellisesti vaikeistakin asioista puhuen.

Dialektisuusperiaatteen mukaan sosiaalinen todellisuus rakentuu keskustelussa dialektisenä prosessina. Totuus rakentuu väitteiden ja vastaväitteiden välityksellä siten, että tuloksena on synteesi. Tutkija pyrkii antamaan tilaa erilaisille tulkinnoille ja äänille ja tuo tutkimuksen osallistujien äänet raportissa esiin mahdollisimman alkuperäisinä niin, että nämä tunnistavat omat mielteensä. (Heikkinen ym. 2010, 154–155). Tämän olen pyrkinyt ottamaan huomioon erityisesti aineiston analyysissä ja tulosten esittämisessä. Tutkimuksen tuloksia analysoidessani olen ottanut huomioon ryhmän vuorovaikutuksessa heidän esittämänsä mielipiteet ja muiden osallistujien vastaukset näihin mielipiteisiin. Tulokset ovat esitetty synteeseinä heidän keskusteluistaan, kuitenkin huomioiden myös erilaiset äänet ja mielipiteet.

Historiallisen jatkuvuuden periaatteen näen tässä tutkimuksessa suhteessa siihen, että perhetyö työmuotona on suhteellisen uusi ja jäsentymätön, sekä neuvolan työmuotona että yleensäkin. Perhetyön historiaa on paljolti vielä tutkimatta ja kirjoittamatta, hiljaisena tietona perhetyön työntekijöiden osaamisena. Perhetyön taustalla on vahvat arvot, mutta ne eivät ole aina tiedostettuja tai auki kirjoitettuja. Historiallista jatkuvuutta voidaan tarkastella näkökulmasta, jossa yksilön kertomuksen taustalla on kulttuurinen kertomusvaranto, jonka pohjalta yksilö tuottaa uusia kertomuksia (Heikkinen ym. 2010, 150). Tämä tutkimus osaltaan on koettanut vastata siihen tarpeeseen, että perhetyöntekijöiden osaamista ja arvoja tuodaan näkyväksi, ja historiaa näkyväksi. Perhetyöstä on jonkin verran kirjoitettua historiaa, mutta en ole sitä ottanut tähän tutkimukseen mukaan tutkimusta rajatakseni. Havahduttavuusperiaatteen mukaan tutkimusta voidaan arvioida myös sen herättämien ajatusten ja tunteiden perusteella. Hyvä tutkimus havahduttaa kokemaan asioita uudella tavalla, kuten esimerkiksi hyvä taide-esitys. (Heikkinen ym. 2010, 159.) Arvot aiheena liittyvät paljolti myös tunteisiin ja kokemuksiin, joten arvoihin liittyvää tutkimusta lukiessaan lukija kenties alkaa pohtia myös omia kokemuksiaan liittyen arvoihin ja työn arvoihin.

Tutkimusraportin kirjoittaminen on ollut vaativaa ja erityisesti raportin saaminen johdonmukaiseen muotoon. Laadullisen tutkimuksen sisäinen johdonmukaisuus saattaa olla erilainen kuin määrällisessä tutkimuksessa. Raporttia harvoin saa edes mahtumaan vaadittuun sivumäärään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127.) Tutkimusraportissa olen pyr-

kinyt kuvaamaan mahdollisimman tarkasti tutkimusprosessin kulun, aineiston keräämisen ja analyysin tekemisen. Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyy myös metodologinen yhtäpitävyys. Se tarkoittaa sitä että tutkimusraportissa selvitetään tarkasti ja johdonmukaisesti, miten tutkittavat on valittu, miten aineisto on kerätty ja analysoitu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 157.) Tutkimusraportti on laaja liittyen aiheen laajuuteen. Tutkimuskysymyksiä olisi voinut vielä rajata tutkimuksessa, mutta ymmärsin tutkimuskysymysten laajuuden vasta analyysin lähes tehtyäni. Tutkimuksen tarve ja tutkimuskysymykset ovat nousseet työelämästä. Tutkimusraportin tavoitteena on palvella myös työelämää.

### 9.3 Arviointia omasta toiminnastani arvokeskustelun ohjaajana

Arvokeskustelu on ollut kokonaisuudessaan onnistunut. Perhetyöntekijät ovat alkaneet pohtia oman työnsä arvoja. Olen ylpeä siitä, että olen pystynyt ohjaamaan näin ison kokonaisuuden ja että olemme käsitelleet keskusteluissa laajan skaalan asioita. Minulla ei ole ollut aikaisempaa kokemusta vastaavien ryhmien vetämisestä. Arvojen käsittely on aiheena itse asiassa aika vaikea aihe. Arvojen tutkiminen on oma taitonsa. Pääsääntönä voidaan pitää, että arvoja kannattaa lähestyä kuin kissa lähestyy kuumaa puuroa; tunnustellen, kysellen, kokeillen ja kierrellen (Aaltonen 2003, 33).

Minua on prosessissa askarruttanut se, olisiko ollut mahdollista päästä vielä syvällisempiin keskusteluihin. Kuitenkin keskusteluaiheiden laajuus on ollut niin suuri, että jos olisimme menneet johonkin asiaan syvällisemmin, se olisi ollut puolestaan jostain asiasta pois. Ryhmän ohjaamisesta opin paljon. Tulevaisuudessa haasteena voisi olla että olisin ryhmän ohjaajana rentoutuneempi ja tilanteessa entistä paremmin läsnä olevampi. Joissakin kohdissa tarkentavat kysymykset olisivat auttaneet pääsemään asioihin syvällisemmin. Myös olisin voinut antaa keskustelun mennä rennommin ”omia polkujaan”. Tämä olisi voinut johtaa entistä syvällisempään keskusteluun ja ”johonkin uuteen”. Toisin ryhmässä oli osanottajia viidestä kymmeneen ja tämänkin kokoisen ryhmän ohjaa-

minen on haasteellista ja siinä on vaikea pysyä koko ajan keskustelun etenemisessä mukana. Siinäkin auttaa sitten kokemus.

Ensimmäisen kerran kokemuskeskustelu- malli oli toimiva. Tämän huomasin kuitenkin vasta analysoidessani aineistoa. Mallin avulla aineistossa nousee hyvin asioita ja keskustelussa tosiaan päästään asiaan ja suhteellisen syvälliseen keskusteluun nopeasti. Kuitenkin ensimmäisen kerran jälkeen minulla oli tunne, että keskustelu oli liian ”vapaa” ja sain palautetta, että tähän oli kuin työnohjausta. Tämän takia tein jatkossa keskusteluille tarkemmat teemat, mikä vaikutti kyllä varmasti prosessin etenemiseen. Antautumalla ryhmän prosessille ja suuntaamalla teemat sen mukaan, prosessi olisi voinut olla vielä antoisampi. Olisin myös voinut käyttää ryhmien ohjaamisen tukena muuta kirjallisuutta kuin yhtä teosta. Tällöin ehkä olisimme voineet päästä erilaisempaan ja laajempaan keskusteluun.

#### 9.4 Jatkoehdotukset

Perhetyöntekijät nostavat arvokeskustelussaan esiin ristiriidan siitä, että toisaalta perhetyöllä pyritään tarjoamaan ennaltaehkäisevää tai varhaista tukea kaikille neuvolan asiakkaille, toisaalta työllä pyritään säästämään kalliimmista kustannuksista tulevaisuudessa, kuten ehkäisemään huostaanottoja. Onko viranomaisten käsitys siitä, miten puututaan tarpeeksi ajoissa yhdensuuntainen sen kanssa minkälaista varhaista tukea lapsiperheet tarvitsevat omista lähtökohdistaan? Kananojan ym. mukaan varhaisella puuttumisella tarkoitetaan erilaisten sosiaalisten riskien ennakointia, varhaista tunnistamista ja tukea. Lastensuojelun tuen varhaisuus ja oikea-aikaisuus onkin inhimillisesti ja taloudellisesti tärkeää. Termi ”puuttuminen” viittaa kuitenkin siihen, että tuen tarpeen määrittely lähtee muualta kuin perheen sisältä ja että palvelut vain kohdistetaan sinne, missä tarve havaitaan. Palvelujärjestelmää on kuitenkin kehitettävä kaikkien perheiden ehdoilla. (Kananoja, Ahola ja Arajärvi 2010, 63.) Tässä puhuttaneen juuri asiakas- ja perhelähtöisyydestä verrattuna viranomaislähtöisyyteen. Opinnäytetyön tärkein tulos on, että asiakas- ja perhelähtöisyys on neuvolan perhetyössä kaiken toiminnan lähtökohtana.

Neuvolan perhetyössä tulevaisuudessakin tullaan varmaan vielä miettimään asiakaskohderyhmää, kaikki neuvolan asiakkaat vai erityisen tuen tarpeessa olevat asiakkaat. Tätä asiaa olisi hyvä pohtia enemmän asiakas- ja perhelähtöisyyden näkökulmasta.

Kansallisissa kehittämisohjelmissa tuodaan esiin hyvin tärkeä tosiasia puuttua varhaisemmin lapsiperheiden ongelmiin. Tätä ei voi ohittaa. Ohittammeko me asiantuntijoina asioita kehittäessämme kuitenkin sen tärkeän tosiasian, että palvelut kohtaavat asiakkaat paremmin ollessaan asiakaslähtöisiä, juuri sellaisia palveluja, joita asiakkaat omassa elämäntilanteessaan tarvitsisivat. Jatkotutkimusaiheena olisikin tutkia sitä, minkälaisia palveluita pienten lasten perheet toivoisivat. Tätä olisi hyvä tutkia asiakkaita eli lapsiperheitä haastattelemalla.

Ajattelen, että varhaisen tuen palvelut ja tarve vähentää huostaanottoja ovat kaksi eri asiaa. Jos halutaan vähentää huostaanottoja, pitäisi perheille varhaisen tuen lisäksi tarjota tukea niin sanotulle huolen harmaalle vyöhykkeelle, esimerkiksi tilanteeseen, jossa lastensuojeluilmoitus tehdään perheestä ensimmäistä kertaa tai hieman ennen sitä. Tällöin tuki voisi olla esimerkiksi intensiivistä perhetyötä. Kuka sitä järjestäisi, se onkin sitten jo eri juttu. Järjestäisikö palvelun lastensuojelu vai joku taho ennen lastensuojelua? Miksei neuvolakin voisi tarjota tällaista palvelua, mutta silloin se ei ole neuvolan peruserperhetyötä. Silloin se voisi kenties olla sitä erityistä tukea? Minkälainen tuki lapsiperheelle on asiakaslähtöistä? Missä tulee viranomaislähtöisyys vastaan?

Lastensuojelun Keskusliiton yhteistyössä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa tekemän selvityksen mukaan lapsen kodin ulkopuolelle sijoittamisen kustannukset ovat kymmenkertaiset verrattuna ehkäisevän lastensuojelun palveluiden kustannuksiin. Oikea-aikaisen avun tarjoaminen voi myös vähentää huostaanottoja. Pitkäaikainen kodin ulkopuolelle sijoittaminen nostaa kustannukset kymmenkertaiseksi verrattuna lastensuojelun avopalveluihin. Yhden vuoden laitossijoituksen kustannuksilla voitaisiin esimerkiksi järjestää intensiivistä perhetyötä yli seitsemäksi vuodeksi, perhe voisi käydä perheneuvolassa yli 400 kertaa tai kotipalvelua voitaisiin järjestää lähes 3000 tuntia. (Heinonen ym. 2012.)

Tätä opinnäytetyötä aloittaessani vuoden 2010 alussa sekä itselleni perhetyön ammattilaisena että neuvolan perhetyössä työntekijöille perhetyö oli vielä osittain jäsentymätöntä. Usein mieleen tuli kysymys, mitä perhetyö on. Tätä työtä lopetellessa vuonna 2012 tuntuu, että perhetyö on jäsentynyt monessa suhteessa. Neuvolan perhetyöntekijöille työ on jo paljon jäsentyneempää, minulle itselleni perhetyön arvopohja on selkeämpi ja perhetyöstä on tullut monia jäsentäviä tutkimuksia ja teoksia. Useat niistä käsittelevät lastensuojelun perhetyötä ja ehkä nyt uudempi suuntaus on ennaltaehkäisevän ja varhaisen tuen perhetyön jäsenys, missä Vantaalla ollaan jo pitkällä ja edelläkävijöitä.

**LÄHTEET:**

- Aaltonen, Tapio; Heiskanen, Erika ja Innanen, Pekka 2003. Arvot yksilön ja työyhteisön kehittäjänä. Helsinki: WSOY.
- Ahlström, Salme; Lammi-Taskula, Johanna ja Karvonen, Sakari 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Alasuutari, Pertti 2001. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.
- Alastalo, Marja ja Åkerman, Maria 2010. Asiantuntijahaastattelun analyysi: faktojen jäljillä. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 212–241.
- Anttila, Pirkko 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy.
- Banks, Sarah 2006. Ethics and values in social work. Basingtohe and New York: Palgrave.
- Cantell-Forsbom, Anna 2006. Neuvolan perhetyön kehittäminen ja arviointi-hankkeen loppuraportti 1.9.2003–21.12.2005. Vantaan kaupunki. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan julkaisuja Nro 6/2006.
- Dunst, Carl J.; Johanson, Charlie.; Trivette, Carol.M. & Hamby, Debbie. 1991. Family-oriented early intervention policies and practices: Family-centered or not? Expectional Children 58 (2), 115–126.
- Eskola, Jari 2010. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat, laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Juhani Aaltola ja Raine Valli. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2, näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 179–203.
- Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri. Seinäjoen keskussairaala. Seinäjoen keskussairaalan korvaosaston toiminnan perustaa. Viitattu 20.11.2011. (<http://www.epshp.fi/kotisivu/korvat/toimaj.htm>).
- Heikkinen, Hannu L.T; Huttunen, Rauno ja Moilanen, Pentti 1999. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY.
- Heikkinen Hannu L.T, Rovio E & Syrjälä L.(toim.) 2007. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura. Helsinki.
- Heimo, Eija 2002. Erityistuen tarpeessa olevan lapsiperheen tunnistaminen ja psykososiaalinen tukeminen äitiys- ja lastenneuvolassa. Seurantatutkimus

- vuosina 1997–2000. Turun yliopiston julkaisuja, Sarja C 184. Turun yliopisto.
- Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys Lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Työpapereita 9/2008. Helsinki: Valopaino Oy.
- Heinonen, Hanna; Väisänen, Antti ja Hipp, Tiia 2012. Miten lastensuojelun kustannukset kertyvät? Lastensuojelun Keskusliiton yhteistyössä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kanssa tekemä selvitys. Lastensuojelun Keskusliitto 2012.  
[http://www.lskl.fi/files/1518/Miten\\_lastensuojelun\\_kustannukset\\_kertyvat.pdf](http://www.lskl.fi/files/1518/Miten_lastensuojelun_kustannukset_kertyvat.pdf).
- Heinämäki, Liisa (2006) Varhaista tukea lapselle – työvälineenä kehittämisvalikko. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Oppaita 62. Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka ja Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Häggman-Laitila, Arja; Euramaa, Katri-Ina; Hotari, Anna-Maria; Kaakinen Juha ja Hietikko Merja 2001. Lapsiperheiden varhainen tuki, tuen vaikuttavuus ja kustannushyöty. Lapsiperhe -projektin loppuraportti. Mannerheimin lastensuojeluliitto. Paimio Käpylä Print Oy, 2001.
- Juujärvi, Soile; Myyry, Liisa ja Pessa, Kaija 2011. Eettinen herkkyyys ammatillisessa toiminnassa. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Juujärvi, Soile 2009. Kehittämisen paradigmat 14.10.2009. Luentomateriaali.
- Järvinen, Ritva; Lankinen, Aila; Taajamo, Terhi; Veistilä, Minna ja Virolainen, Arja 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.
- Järvinen, Ritva; Lankinen, Aila; Taajamo, Terhi; Veistilä, Minna ja Virolainen, Arja 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Porvoo: Bookwell Oy.
- Kananoja, Aulikki; Ahola, Pasi ja Arajärvi, Pentti 2010. Yhteiset vai ostetut? Sosiaalipalvelut hyvinvoinnin ja osallisuuden tuottajina. Kalevi Sorsa -säätiö rs. Jyväskylä: WS Bookwell Oy.  
<http://sorsafoundation.fi/files/2012/07/Yhteiset-vai-ostetut.pdf>
- Kananoja, Aulikki; Lähteinen, Martti ja Marjamäki, Pirjo 2011. Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. Tallinna: Raamatutrükikoda.

- Kaste 2008–2011. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kaste 2012–2015. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012–2015.  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=5065240&name=DLFE-17905.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5065240&name=DLFE-17905.pdf)) Viitattu 6.9.2012.
- Korkiakangas, Mirja 2005. Perheen voimavaroja etsimässä – tapaustutkimus asiakaslähteisistä työorientaatioista lastensuojelun perhetyössä. Licensiaatintyö, Lapin yliopisto. Julkaisija Nuorten ystävät ry, Multiprint Oy. viitattu 11.4.2012. <http://www.nuortenystavat.fi/file.php?fid=191>
- Koskimies, Mimosa; Pyhäjoki, Jukka ja Arnkil, Tom 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit. Opas dialogiseen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi.  
[www.thl.fi/verkkojulkaisut](http://www.thl.fi/verkkojulkaisut).
- Kuokkanen, Ritva; Kivirinta Mervi; Määttänen Jukka ja Ockenström Leena 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä: Opas opinnäytetöitä varten. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja C. Helsinki.
- Kuula, Arja 2011. Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.
- Lapsen ääni kehittämisohjelma 2009–2011. Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun – tukevasti verkossa –väliraportti 2009–2010. Viitattu 20.11.2011.  
[http://www.lapsenaani.fi/materiaalit/TUKEVASTI%20väliraportti%206\\_2010.pdf](http://www.lapsenaani.fi/materiaalit/TUKEVASTI%20väliraportti%206_2010.pdf)
- Lindqvist, Ulla (2008) Varhaisia tekoja, vertaistuen tiloja. Varhaisen tuen työn kehittävä arviointi Helsingin kaupungin sosiaaliviraston perhekeskuksissa. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Yhteisösosiaalityön erikoisala. Sosiaalityön erikoistumiskoulutukseen kuuluva liseniaatintutkimus.
- Lindqvist, Ulla 2008:7. Varhainen tuki- kohti hyviä käytäntöjä. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Oppaita ja työkirjoja 2008:7
- Liukonen, Ritva & Lukman, Leena (2007) TEHTY-hanke. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin sosiaalivirastossa. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 5.
- Markkanen, Arja 2009. Toimintatutkimus 14.10.2009. Luentomateriaali.

- Mahkonen, Sami 2003. Lastensuojeluilmotus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Mäkelä, Klaus 1998. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Klaus Mäkelä 1998. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy , 42–61.
- Mäntylä, Ritva 2007. Kertovan muutosselonteon menetelmä. Opettajatiimien kehitymis- ja oppimisprosessi. Teoksessa Eija Syrjäläinen, Ari Eronen ja Veli-Matti Värri. Avauksia laadullisen tutkimuksen analyysiin. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Nieminen, Heli 1997. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa: Marita Paunonen ja Katri Vehviläinen-Julkunen. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Juva: WSOY, 215–221.
- Nätkin, Ritva ja Vuori, Jaana 2007. Perhetyön tieto ja kritiikki. Teoksessa Ritva Nätkin ja Jaana Vuori 2007. Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 7-38.
- Parviainen, Elina 2009. Nämä työntekijät ovat loistavia! Vantaan kaupungin lapsiperheiden kotipalvelun ja neuvolan perhetyön asiakaskyselyn tulokset 2008. Vantaan kaupungin paino 2009.
- Pietarinen, Juhani 1999. Tutkijan ammattietiikan perusta. Teoksessa Tutkijan ammattietiikka 1999. Salla Lötjönen (toim). Opetusministeriö. Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja. Opetusministeriö. Helsinki.
- Pietilä, Ilkka 2010. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä. Teoksessa Johanna Ruusuvaara, Pirjo Nikander ja Matti Hyvärinen 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. 212–241.
- Pohjola, Kirsi 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Jyväskylä: PS-kustannus, 43–60.
- Puohiniemi M 2002. Arvot, asenteet ja ajankohta. Opaskirja suomalaiseen arkielämän tulkintaa. Limor kustannus, Vantaa.
- Pyhäjoki, J. & Koskimies, M. 2009. Varhainen puuttuminen ja dialogisuuden edistäminen huolen vyöhykkeillä. Teoksessa Salme Ahlström, Johanna Lammi-Taskula ja Sakari Karvonen 2009. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 186—197.
- Rantala, Anja 2002. Perhekeskeisyys – Puhetta vai todellisuutta. Työntekijöiden käsitykset yhteistyöstä erityistä tukea tarvitsevan lapsen perheen kanssa. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä: University Printing House. Lievestuore:

ER-Paino Ky.

Rauhala, Lauri 2005. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Yliopistopaino. Helsinki 2005.

Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Paino Kopijyvä Oy.

Rönkkö, Leena ja Rytönen, Timo 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta (ETENE). Oikeudenmukaisuus ja ihmisarvo suomalaisessa terveydenhuollossa. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2001:1.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2004. Lastenneuvola lapsiperheiden tukena. Opas työntekijöille. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2004:14. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2009. Neuvolatoiminta, koulu- ja opiskeluterveydenhuolto sekä ehkäisevä suun terveydenhuolto. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2009:20. Asetuksen (380/2009) perustelut ja soveltamisohjeet. Helsinki 2009.

Sosiaaliportti sosiaalialan ammattilaisille. (<http://www.sosiaaliportti.fi/Page/54fa61e3-20c0-4e80-8823-bcf0589d1038.aspx#>) viitattu 27.3.2012.

Taskinen, Sirpa (2007) Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Oppaita 65. Vaajakoski: Gummerus.

Tilastokeskus. Viitattu 14.2.2010. <http://www.stat.fi/meta/kas/perhe.html>

Toikko, Timo (toim.) ja Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

Toivanen, Riikka (toim.); Vilén, Marika; Seppänen, Paula ja Tapio, Nina 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.

Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hanke 2009. Tukevasti alkuun, vahvasti kasvuun -hankkeen hankesuunnitelma 2009. Lapsen ääni –kehittämishjelma.

Uusimäki, Mervi 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Jyväskylä: PS-kustannus, 17–42.

Valtonen, Anu 2005. Ryhmäkeskustelut – millainen metodi. Teoksessa Johanna Ruusuvaari ja Liisa Tiittula (toim.) 2005. Haastattelu: tutkimus, tilanteet

- ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 223–241.
- Vantaan neuvolan perhetyö 2009. Neuvolan perhetyö- PowerPoint-esitys 4.3.2009.  
Vantaan kaupunki.
- Varhaisen puuttumisen eettiset periaatteet. Valtakunnallinen VARPU -verkosto  
27.8.2008. Viitattu 20.2.2010.  
[http://www.lapsitieto.fi/prodo/files/2356/Eettiset\\_periaatteet.pdf](http://www.lapsitieto.fi/prodo/files/2356/Eettiset_periaatteet.pdf)
- Vilén, Marika; Tapio, Nina; Janhunen, Tarja; Nissinen, Leena ja Seppänen, Sami 2010.  
Ammattina perhetyö. Teoksessa Marika Vilén, Paula Seppänen, Tapio,  
Nina ja Riikka Toivanen. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä  
perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja, 61–99
- Vilkka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

## LIITE 1: RYHMÄKESKUSTELUJEN TEEMAT JA TOTEUTUSSUUNNITELMAT

Ryhmäkeskustelut (focus group-menetelmä), joihin osallistuvat Vantaan neuvoloiden perhetyöntekijät (8 perhetyöntekijää, perhetyöntekijöitä 9, mutta yksi sairaslomalla). Ensimmäinen keskustelu maaliskuun 2010 lopussa, viimeinen touko- kesäkuussa 2010

Teemat:

- arvojen toteutuminen käytännön työssä (käsitellään esimerkiksi asiakastapausten avulla)
- sidosryhmien arvo-odotukset
- perhetyöntekijän ammatillinen identiteetti ja ammatillinen kasvu
- neuvolan perhetyön tärkeimmät arvot

Syksyn 2010 keskustelu, johon osallistuvat myös ennaltaehkäisevän terveydenhuollon esimiehet

- keskustelujen anti kootaan ja tuodaan keskusteluun esimiehien kanssa. Mihin suuntaan perhetyötä olisi hyvä kehittää näiden arvojen perusteella?

Teemat pohjautuvat sovellettuina arvokeskustelun malleihin Aaltosen teoksessa (Aaltonen ym. 2003).

*Perhetyön arvokeskustelun kartoitus tapaaminen 2.3.2010*

- Arvokeskustelun esittelyä, mitä se sisältää
- Miksi tämä arvokeskustelu käydään
- Arvokeskustelun sisällön hahmottelu tarpeisiin perustuen
- Arvokeskustelun linkittyminen opinnäytetyöhön, arvokeskustelut olisivat osa opinnäytetyön aineistoa
- Opinnäytetyön käytännön toteutukseen liittyvät asiat
  - Aineistonkeruumenetelmät; ryhmäkeskustelut, kirjallinen materiaali
  - Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset tarpeisiin perustuen
  - Salassapitovelvollisuus ja ei nimiä tutkimukseen
  - Perhetyöntekijöiden suostumus tutkimukseen osallistumiseen?
- Kirjataan sopimukset liittyen tutkimusprosessiin
- Aikataulujen tarkistus

Tehtävä seuraavaksi kerraksi

*Perhetyön arvokeskustelu 1, Arvojen toteutuminen käytännön työssä,  
25.3.2010*

Tehtävä täksi kerraksi oli: Miettikää ensi kerraksi kokemus työstänne, jossa teille tärkeä/ työllenne tärkeä arvo on toteutunut

- Jokainen kertoo vuorollaan valitseman arvon
- Arvot kirjataan ylös
- Jokainen kertoo vuorollaan oman esimerkinsä
- Yksi esimerkki valitaan tarkastelun kohteeksi
- Esimerkki kirjoitetaan tarkasti ja ytimekkäästi kaikkien nähtäville
- Jokainen kertoo vuorollaan, missä omasta mielestään näkee tuossa esimerkissä, että kyseinen arvo on toteutunut. Jokaisen sanomat sanat kirjoitetaan muistiin.
- millä tavalla arvo ilmenee?
- mikä tekee sen toivotulla tavalla toteutuneeksi?
- miksi korostat juuri näitä asioita?
- mikä on olennaista tämän arvon kannalta?
- Keskustelukierroksia jatketaan ja puheet kirjoitetaan
- Synteesivaiheessa esitetyistä lauseista etsitään yhteinen näkemys siitä, mitä tämä arvo tarkoittaa tämän käsitellyn esimerkin pohjalta
- Kaikki valitut arvot käydään läpi

Keskustelun pohjana oli kokemuskeskustelu sovellettuna (Aaltonen ym. 2003, 23.)

*Arvokeskustelu 2, Sidosryhmien arvo-odotukset, 9.4.2010*

- Onko joku asia jäänyt mietityttämään viime kerrasta?
- Mitkä ovat työnne tärkeimmät arvot?
- Sidosryhmien arvo-odotukset
- Mitkä ovat tärkeimmät sidosryhmät? Ainakin 3
- Millaiset painokertoimet annatte kunkin sidosryhmän arvo-odotuksille? 1-5 (5 tärkein)
- Sidosryhmä kerrallaan
- Millaisten arvojen avulla täytämme tämän sidosryhmän tarpeet ja odotukset?
- Mitä tämä arvo tarkoittaa?
- Lopetus

Keskustelun pohjana oli sidosryhmien arvo-odotusten kuvaus –tehtävä (Aaltonen ym. 2003, 105).

*Arvokeskustelu 3: Perhetyöntekijän ammatillinen identiteetti ja ammatillinen kasvu, 3.5.2010*

- Fiilikset viime kerrasta?
- Omat arvot versus neuvolan perhetyöntekijän ammatilliset arvot

Kirjoittakaa paperille sanoja, jotka kuvaavat teitä

- Millaisia te olette?
- Millaisina teitä pidetään?
- Mikä kuvaa teitä?

Miettikää metafora, joka kuvaa neuvolan perhetyöntekijää

Keskustelua, mitkä olisivat keskeisimmät asiat?

- Miksi toimitte näin?
- Mikä on hyvää? Mikä toimii?

Mikä on neuvolan perhetyön perustehtävä?

Ammatillinen kasvu

- Mistä tähän on tultu?
- Mitkä arvot ovat olleet mukana?
- Miten haluaisitte kehittyä ammatillisesti neuvolan perhetyöntekijöinä?
- Mitkä arvot tukisivat ammatillista kasvua?

Keskustelun pohjana oli soveltaen organisaatiokulttuurimme –tehtävä (Aaltonen ym. 2003, 109).

*Perhetyön arvokeskustelu 4: Neuvolan perhetyön tärkeimmät arvot,  
20.5.2010*

- Kerron kyselystä sähköpostilla, taustatiedot ja keskustelujen anti. Mihin mennessä vastaukset? Sähköpostiosoitteet.
- omat arvot, niiden osalta, jotka ei olleet edellisellä kerralla paikalla
- jokainen kirjoittaa paperille mielestään 3 tärkeintä arvoa
- valitaan 3-4 tärkeintä arvoa
- Millainen käyttäytyminen/ toiminta työssä on tämän arvon mukaista?
- Millainen käyttäytyminen/ toiminta työssä on tämän arvon vastaista?
- Miten arvot toteutuvat käytännön työssä?

Keskustelun pohjana oli keskustelu arvojen tulkinnoista. (Aaltonen ym. 2003, 137–136.)

Kyselylomake perhetyöntekijöille prosessin jälkeen.

Haastateltavien taustatiedot:

- Mikä on koulutuksesi?
- Kuinka kauan olet ollut töissä Vantaan kaupungin neuvolan perhetyössä?
- Oletko ollut töissä jossain neuvolan perhetyön hankkeessa/projektissa? Missä hankkeessa/projektissa?
- Minkä ikäinen olet?

Arvokeskustelujen anti:

- Mikä oli arvokeskusteluiden anti sinulle omaan työhösi?
- Miten keskusteluiden antia voisi hyödyntää jatkossa?
- Muuta palautetta keskusteluista?

Kiitos vastauksistasi!

### *Neuvolan perhetyön arvokeskustelu 5, 2.9.10*

Tapaamisen tarkoitus: Mikä hyöty tärkeimpien arvojen ”määrittelemisellä” on neuvolan perhetyölle/työyhteisölle?

Mietelause arvoista

Orientointia aiheeseen;

- mietteet kevät -nyt
- kyselyiden Antien koontia

Käsitteiden määrittelyä

- Arvot
- Päämääräarvo ja välinearvo;
- lapuille 3-5 tärkeintä arvoa, -laput seinälle päämääräarvojen ja välinearvojen alle
- Ammattieettiset periaatteet

Keskusteluista nousevat tärkeimmät arvot: avoimuus ja läpinäkyvyys työskentelyssä, luottamuksellisuus, asiakkaan kunnioitus ja asiakaslähtöisyys; perheen keskiössä lapsen hyvinvointi ja lapsen etu

Mihin suuntaan neuvolan perhetyötä olisi hyvä kehittää näiden arvojen perusteella?

Neuvolan perhetyön VISIO 5 vuoden kuluttua?

Toimintasuunnitelma-taulukko

Keskustelun pohjana oli vision osalta SOHVA-malli (Aaltonen ym. 2003, 119.)

## LIITE 2. VARHAISEN AVOIMEN YHTEISTOIMINNAN EETTISET PERIAATTEET

Eettiset toimintaperiaatteet: (Koskimies ym. 2012, 17–18).

### 1. Turvataan yhteiset palvelut

Kaikille tarkoitettut palvelut ehkäisevät ongelmia. Palveluiden toimivuutta on vaalittava. Varhaisen puuttumisen korostaminen ei saa heikentää yhteisiä palveluita. Toimivat yhteiset palvelut ovat varhaisen avoimen yhteistoiminnan kivijalka.

### 2. Otetaan oma vastuu

Jokaisella on inhimillinen vastuu sekä itsestään että lähimmäisistään. Heräävään huoleen on puututtava varhain, omaa vastuuta ei tule sysätä toisille. Vastuu varhaiseen avoimeen yhteistoimintaan on sillä, jonka huoli herää.

### 3. Otetaan huolet puheeksi

Jokaisella on velvollisuus ottaa huolensa puheeksi kunnioittavasti - siellä, missä ne ilmenevät ja silloin kun ne ilmenevät ja niiden ihmisten kanssa henkilökohtaisesti, joita ne koskettavat. Kunnioittava puheeksi ottaminen tähtää aitoon yhteistyöhön. Syytely ei edistä yhteistyötä.

### 4. Toimitaan yhteistyössä läheisverkostojen kanssa

Ihmisen arjen tärkeimmät tukijat ovat läheiset: perheenjäsenet, sukulaiset, ystävät. Ammatillinen apu parhaimmillaan täydentää niitä. Varhainen avoin yhteistoiminta tähtää läheisverkostojen ja ammattilaisten hyvään yhteistoimintaan.

### 5. Tuetaan osallisuutta

Yhteistyö edellyttää vuoropuhelua. On tärkeää kuunnella ja tulla kuulluksi. On vältettävä asiantuntijakeskeisyyttä, joka sivuuttaa valtaa vailla olevien äänet. Yhdessä laadittu suunnitelma kantaa.

### 6. Toimitaan avoimesti ja yhdessä

Palvelun käyttäjän tai perheen asioita käsitellään heidän luvallaan ja läsnä ollessaan. Kohtaamisten tulee olla kunnioittavia ja edistää vuoropuhelua. Ammatillista neuvoa kysyttäessä ei käytetä asianosaisten nimiä tai muita tunnistetietoja.

### 7. Yhdistetään tuki ja kontrolli

Varhainen avoin yhteistoiminta tähtää asianosaisten itsenäisyyden ja elämänhallinnan kasvuun. On vältettävä sellaista rajoittamista, joka perustuu vain ulkoiseen pakeroon. On myös vältettävä sellaista tukea, joka tekee riippuvaiseksi tuen antajasta.

### 8. Vaalitaan yhteistoiminnan jatkumista

On tärkeää vaalia mahdollisuuksia jatkaa vuoropuhelua ja yhteistoimintaa huolenaiheiden selvittämiseksi ja huolten hälventämiseksi. Ketään ei tule jättää yksin, väliinputoamista tulee välttää, oma vastuu yhteistyön jatkumisesta tulee kantaa.

### 9. Ei leimata ketään

Varhainen puuttuminen ei oikeuta ihmisten luokittelua toimenpiteiden kohteiksi. Varhaisen puuttumisen tai varhaisen avoimen yhteistoiminnan nimissä ei saa laatia rekistereitä, jotka loukkaavat tietosuojaa ja avoimuuden eettisiä periaatteita. Varhaisen puuttumisen tulee tapahtua avoimessa yhteistyössä, joka tukee osallisuutta.

### 10. Puututaan varhain myös rakenteellisiin tekijöihin

Syrjäytymisvaaraa, joka aiheutuu rakenteellisistakin tekijöistä, taloudellisista syistä tai uloslyöivistä toimintakulttuureista, ei tule yksilöllistää henkilöiden tai perheiden ominaisuuksiksi. On puututtava varhain sellaisiin yhteiskunnallisiin tekijöihin, jotka asettavat yksilöt alttiiksi ongelmien kasautumiselle.

### LIITE 3. HUOLEN VYÖHYKKEET

Huolen vyöhykkeitä on neljä. Huolen vyöhykkeistössä huoli nähdään jatkumona, jonka yhdessä ääripäässä on ei huolta tilanne ja toisessa ääripäässä suuren huolen tilanne.

Huolen vyöhykkeistö on metafora eli kielikuva ja rajat joustavia. Kahdella työntekijällä saattaa olla hyvinkin eriasteinen huoli kohdatessaan samaa lasta/nuorta/perhettä. Huoli on aina subjektiivinen kokemus, joka liittyy ennakointiin omista toimintamahdollisuuksista tilanteessa. Huoli muuttuu, kasvaa tai häviää, kun omat toimintamahdollisuudet lisääntyvät tai heikkenevät.

#### I Ei huolta vyöhyke

Työntekijä kokee, että lapsen asiat ovat hyvin. Lapsi kasvaa, kehittyy tai oppii normaalisti ja hänellä on hyvät kasvuolosuhteet. Työntekijä kokee asioiden ja oman toiminnan sujuvan niin kuin pitääkin ja tuottavan toivottuja tuloksia.

#### II Pienen huolen vyöhyke

Työntekijällä käy pieni huoli tai ihmettely mielessä, jopa toistuvasti. Hänellä on kuitenkin vahva luottamus omiin auttamismahdollisuuksiinsa. Näissä tilanteissa huolen puheeksi ottaminen koetaan suhteellisen helpoksi, koska työntekijä pystyy tarjoamaan tukeaan. Useimmiten tuki myös menee tueksi ja tuottaa toivottua myönteistä kehitystä. Pienen huolen vyöhykkeellä on hyvät mahdollisuudet varhaiseen puuttumiseen.

#### III Tuntuvan huolen vyöhyke (Harmaa vyöhyke)

Työntekijän huoli on tuntuvaa ja kasvaa edelleen. Omat auttamiskeinot on käytetty tai ne ovat vähissä. Usko omiin auttamismahdollisuuksiin on ehtymässä. Usein tällä alueella esiintyvää huolta on ilmennyt jo pitkään. Tilanteet ja asiakkuudet ovat kuormittavia, tilanteeseen liittyvien tahojen työnjako on usein epäselvää tai muiden tahojen mukanaolosta ei ole tietoa.

Työntekijä kokee kasvavaa huolta, kaipaa lisävoimavaroja ja kontrollia, mutta on samanaikaisesti epävarma "riittävästä näytöstä" ja voi pelätä liioittelevansa. Työntekijä joutuu pohtimaan myös velvollisuuksiaan. Sitooko häntä vaitiolovelvollisuus vai lastensuojelulain 25 § ilmoitusvelvollisuus, joka antaa mahdollisuuden hakea tukea ja asiantuntija-apua lastensuojelun työntekijöiltä.

#### IV Suuren huolen vyöhyke

Työntekijä arvioi lapsen tai nuoren olevan vaarassa. Huoli on tuntuvaa ja omat keinot ovat lopussa. Vyöhykkeelle sijoittuvat huolet eivät anna työntekijöille enää mahdollisuutta empimiseen. Työntekijä ennakoii, että lapselle/nuorelle/perheelle käy todella huonosti, ellei tilanteeseen saada muutosta heti.

([www.thl.fi](http://www.thl.fi))

(<http://info.stakes.fi/verkostomenetelmat/FI/vyohykkeisto/index.htm>)

## LIITE 4: NEUVOLAN PERHETYÖN TYÖNKUVA 2011

Vantaan kaupunki

3.6.2011

Perhepalvelut, ennaltaehkäisevä terveydenhuolto

### NEUVOLAN PERHETYÖ

Neuvolan perhetyöntekijän tehtävänä on tukea ja edistää tukea tarvitsevien perheiden elämänhallintaa tilanteissa, joissa perhetilanteen selvittely ja perheen tukeminen edellyttävät toistuvia ja riittävän pitkäkestoisia kotikäyntejä. Asiakkaat ohjautuvat perhetyön piiriin ensisijaisesti terveydenhoitajan kautta. Muita perhetyön piiriin ohjaavia tahoja ovat psykiatrinen sairaanhoito, sosiaalitoimen ja synnytyssairaaloiden sosiaalityöntekijät, varhaiskasvatuspalvelut, psykologit sekä perheneuvola. Perhe voi myös itse ottaa yhteyttä perhetyöntekijään. Työskentelyn tavoitteista ja tiheydestä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ensimmäisellä tapaamiskerralla ja tavoitteita arvioidaan työskentelyn aikana. Perhetyön puitteissa ei tarjota perinteistä lasten- ja kodinhoitoa sisältävää kotipalvelua. Jos perheestä tehdään lastensuojeluilmoitus, perhe siirtyy lastensuojelun tuen piiriin.

Neuvolan perhetyöntekijän tehtävään kelpoisuusehtona on sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto tai aiempi vastaava opistoasteinen sosiaalialan tutkinto.

### NEUVOLAN TARJOAMA PERHETYÖ ON

- perheen tarpeista lähtevää
- perheen omaa asiantuntijuutta ja voimavaroja vahvistavaa
- nopeasti tarpeeseen vastaavaa
- lyhytkestoista (keskimäärin 2-5 kertaa)
- ennaltaehkäisevää
- luottamuksellista
- maksutonta

### PERHETYÖN TARVETTA SYNNYTTÄVÄT ELÄMÄNTILANTEET

- vanhemman uupumus tai masennus
- arjen hallinnan ongelmat

- yksinhuoltajuuden tai uusperheen aiheuttama tuen tarve
- ongelmatilanne, joka vaatii perheen ja/tai lapsen tilanteen arviointia kotiloissa
- parisuhde- ja vuorovaikutusongelmat
- perheen kriisit (avioero, lapsen syntymä, perheenjäsenen kuolema jne.)
- vanhemmuuden tuen tarve raskauden aikana

## PERHETYÖN TAVOITE

- perheen hyvinvoinnin tukeminen
- lasten kehityksen tukeminen
- varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen ja vahvistaminen sekä perheen voimaantuminen vanhemmuudessa, parisuhteessa, kasvatuksessa ja muissa arjen haasteissa
- perheen tukeminen kriisi- ja muutostilanteissa
- perheen sosiaalisen verkoston ja tarvittavien palveluiden kartoittaminen sekä rohkaiseminen käyttää sosiaalisen verkoston ja yhteiskunnan tarjoamaa tukea/palveluja
- syrjäytymisriskissä olevan perheen tukeminen

## TYÖMENETELMÄT

- perheen tilanteen kokonaisvaltainen arviointi yhdessä perheen kanssa ja tarvittaessa muun avun piiriin ohjaaminen
- aktiivinen kuunteleminen, havainnointi ja mallintaminen
- asiakkaan voimavarojen tukeminen
- kannustaminen ja ratkaisujen etsiminen yhdessä asiakkaan kanssa
- varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen raskauden aikana ja synnytyksen jälkeen
- työmenetelmiä: mielialaseula, varhaisen vuorovaikutuksen haastattelut, vertaistukiryhmät ym.

## NEUVOLAN PERHETYÖN ASIAKASPROSESSI

### 1. ASIAKKAAKSI TULO

- terveydenhoitajan ohjaamana
- asiakas ottaa itse yhteyttä perhetyöntekijään
- psykologin kautta
- lastensuojelun sosiaalityöntekijän kautta
- synnytyssairaalan sosiaalityöntekijän kautta
- asiakkaaksi tulo muiden yhteistyötahojen kautta (esim. varhaiskasvatus, seurakunta)

### 2. ALKUKARTOITUS

- perhetilanne ja perhetyön tarve ja tavoitteet, 1-3 arviointikäyntiä
- perheen verkostot, yhteistyötahot
- kotikäyntien sisältö, tiheys, kesto
- palveluohjaus muihin auttaviin tahoihin esim. perheneuvolaan, lastensuojeluun, mielenterveyspalvelujen pariin

### 3. PERHETYÖN TOTEUTUS

- kontaktit kirjataan asiakastietojärjestelmään (VATJ) ja tarvittaessa laaditaan kirjallinen perhetyön suunnitelma
- toimitaan perheiden kanssa yhteisesti sovittujen tavoitteiden mukaisesti, eri menetelmiä käyttäen
- asiakkaan omien voimavarojen ja asiantuntijuuden käyttöönotto
- hyödynnetään olemassa olevia käytäntöjä ja hoitopolkuja (esim. masentuneiden äitien hoitopolku)
- perheisiin liittyvät yhteistyöpalaverit eri tahojen kanssa
- avustaminen tarvittavien etuuksien hakemisessa
- asiantuntija-apu tarvittaessa
- yhteistyö terveydenhoitajan kanssa

### 4. PERHETYÖN ARVIOINTI JA LOPETUS

- arviointi työskentelyn vaikuttavuudesta ja tavoitteiden saavuttamisesta yhdessä asiakkaan kanssa
- asiakaspalaute

## NEUVOLAN PERHETYÖN ASIAKKUUSKRITEERIT

Neuvolan perhetyötä voidaan Vantaalla tarjota raskausaikana ja/ tai lapsen syntymän jälkeen olemassa olevien resurssien puitteissa seuraavin kriteerein;

- vanhemman uupumus/ väsymys
- vanhemman masennus tai joku muu mielenterveyden ongelma
- vastasyntyneen hoitoon liittyvä tuen tarve esim. imetysohjaus
- varhaisen vuorovaikutuksen tuen tarve
- lapsen kasvatukseen liittyvä tuen tarve
- perheen arjen hallintaan liittyvä tuen tarve
- perheen sosiaalisen tuen puute
- parisuhteen vaikeudet ja/tai vaikeudet kotona
- kriisi perheessä esim. avioero, sairaus tai kuolema perheessä
- muu vanhemmuuden tukeminen

Perheet ohjataan lastensuojelun tuen piiriin

- mikäli perheessä on fyysistä väkivaltaa
- mikäli perheessä on vakava hoitamaton mielenterveys- ja/tai päihdeongelma
- mikäli neuvolan perhetyön tuki ei ole riittävä
- 

Mikäli perhe on lastensuojelun asiakasperhe, perhetyön tarpeeseen vastaa lastensuojelu.