

ASIAKASPERHEIDEN KOKEMUKSIA MANNERHEIMIN  
LASTENSUOJELULIITON POHJOIS-POHJANMAAN PIIRIN  
LASTENSUOJELUN PERHETYÖSTÄ

Sarliina Kiviahde ja  
Veera Koivumaa  
Opinnäytetyö, syksy 2014  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Diak Pohjoinen  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaali- ja kasvatustieteiden  
suuntautumisvaihtoehto  
Diakonisen sosiaalityön  
suuntautumisvaihtoehto  
Sosionomi (AMK)  
Sosionomi (AMK) + diakonin  
virkakelpoisuus

## TIIVISTELMÄ

Kiviahde, Sarliina & Koivumaa, Veera. Asiakasperheiden kokemuksia Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyöstä. Diak Pohjoinen, syksy 2014. 51 s., 3 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosiaali- ja kasvatustieteiden suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) / diakonisen sosiaalityön suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK) + diakonin virkakelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden kokemuksia perhetyöstä ja tavoitteena oli parantaa palvelun laatua. Opinnäytetyö tehtiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Tutkimusmenetelmäksi valittiin kyselylomaketutkimus, joka lähetettiin kohderyhmälle eli vuosien 2013–2014 aikana lastensuojelun perhetyön asiakkaina olleille perheille. Kysely toteutettiin syyskuussa 2014. Saatu aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Tulosten mukaan perhetyö koettiin tärkeäksi tukimuodoksi. Perhetyöstä oli saatu emotionaalista tukea sekä apua arjen sujumiseen ja vanhemmuuteen. Perheet olivat voineet vaikuttaa käyntiaikoihin ja saaneet palvelua sitä tarvitessaan. Puolet vastaajista oli tietoisia seurakunnalta saatavasta tuesta. Tulosten perusteella perhetyön toteuttamisessa tulisi kiinnittää huomiota perhetyön mielekkyyteen lasten näkökulmasta, lasten osallisuuteen perhetyöprosessissa sekä perhetyökäyntien määrään. Jatkotutkimushaasteiksi nousivat tutkimuksen aikana lapsen osallisuus perhetyössä sekä seurakunnan ja perhetyön yhteistyö.

Asiasanat: perhetyö, lastensuojelu, laadullinen tutkimus

## ABSTRACT

Kiviahde, Sarliina & Koivumaa, Veera. Client families' experiences of the family work of child welfare done by the Mannerheim League for Child Welfare, Northern Ostrobothnia district. Diak North, autumn 2014. 51 p., 3 appendices. Language: Finnish.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree programme in Social services, Option in Social Services and Education and Option in Diaconal Social Work. Degree: Bachelor of Social Services and Bachelor of Social Services + Deacon.

The purpose of the thesis was to survey client families' experiences of the family work of child welfare done by the Mannerheim League for Child Welfare, Northern Ostrobothnia district and the aim was to develop the quality of the service. The thesis was made as a qualitative research. A questionnaire was chosen as the method of research which was sent to the target group. The target group included families who had been clients of the family work during the years 2013–2014. The questionnaire was conducted in September 2014. The material was analyzed through inductive content analysis.

The results show that the family work was experienced as an important form of support. Family work gave to families emotional support, help in coping with everyday life and support for parenting. Families had been able to affect the visiting times and received the service when it was needed. Half of the families who participated in the research were aware of the support offered by the parish. Based on the results, the implementation of the family work should pay attention to the meaningfulness of the family work from children's point of view, children's participation in the family work process and the number of visits of family work. Further research challenges are the child's participation in family work and the cooperation between parish and family work.

Keywords: family work, child welfare, qualitative research

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 PERHETYÖN MÄÄRITELMÄ .....	8
2.1 Perhetyön jäsentäminen perheen avuntarpeen mukaan .....	8
2.2 Perhetyön laatu .....	10
3 LASTENSUOJELUN PERHETYÖ .....	11
3.1 MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyö .....	11
3.2 Lastensuojelun perhetyön prosessi .....	12
4 PERHEEN TARPEET LÄHTÖKOHTANA .....	14
4.1 Asiakaslähtöisyys ja perhekeskeisyys perhetyössä .....	14
4.2 Vanhemmuuden tukeminen.....	15
4.3 Seurakunta perheiden tukena .....	16
5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET .	18
6 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT .....	19
6.1 Aikaisemmat tutkimukset.....	19
6.2 Tutkimusympäristö ja kohderyhmä.....	20
6.3 Laadullinen tutkimus.....	20
7 AINEISTON KERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄ.....	23
7.1 Aineiston keruumenetelmä .....	23
7.2 Aineiston analysointimenetelmä .....	24
8 TUTKIMUSTULOKSET .....	26
8.1 Perhetyökäyntien kesto, tiheys, riittävyys ja saatavuus.....	26
8.2 Seurakunnalta saatava tuki .....	27
8.3 Perhetyöstä saatu apu .....	28
8.3.1 Muutokset perheissä ja perhetyön merkitys arjessa .....	29

8.3.2 Perhetyön suunnittelu, tavoitteet ja niiden toteutuminen.....	30
8.4 Kehittämisehdotuksia ja palautetta.....	31
9 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	34
10 LUOTETTAVUUS .....	35
11 EETTISYYS .....	37
12 POHDINTA .....	39
LÄHTEET:.....	42
LIITE 1: Saatekirje .....	47
LIITE 2: Kyselylomake .....	48
LIITE 3: Tutkimuslupa .....	51

## 1 JOHDANTO

Perhetyölle on olemassa monenlaisia eri lähtökohdista asetettuja määritelmiä. Sen perustana ovat kuitenkin perheistä ja heidän elämästään lähtevät tarpeet. Ne voivat liittyä esimerkiksi vanhemmuuden tukemiseen, perheen hyvinvoinnin lisäämiseen tai kasvatuskysymyksiin. Perhetyöksi voidaan kutsua laajimmillaan kaikkea perheiden parissa tehtävää työtä, jota yhteiskunnassamme tarjotaan. Koska perhetyön käytäntöjä on monenlaisia ja sen sisältö määritellään eri näkökulmista eri tavoin, on vaarana, että monenlaiset työkäytännöt vaikuttavat perheiden tarpeiden tunnistamiseen ja heidän senhetkisen tuen tarpeensa jää kuulematta. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27–28; Heino, Berg & Hurtig 2000, 10.)

Koska perhetyölle ei ole asetettu tarkkaan rajattuja raameja ja toimintamalleja, on tärkeää, että asiakkaiden äänet pääsevät kuuluville ja heidän kokemuksensa huomioidaan. Tämä opinnäytetyö käsittelee perhetyötä asiakkaiden näkökulmasta käsin. Opinnäytetyö toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselynä Mannerheimin Lastensuojeluliiton (myöhemmin käytetään lyhennettä MLL) Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyöstä. Kysely (LIITE 2) suunnattiin vuosina 2013 ja 2014 MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön asiakkaina olleille perheille. Näin tutkimukseen saatiin mahdollisimman tuoreita kokemuksia. Tavoitteena oli löytää kehittämissuhteita ja parantaa palveluiden laatua.

Opinnäytetyössä halutaan korostaa kohderyhmän olevan nimenomaan lastensuojelun perhetyön asiakkaita. Erityisesti lastensuojelun perhetyö on hyvin moniammatillinen työmuoto. Jos perheen tuen tarve on suuri, voidaan perhettä ohjata hakemaan tukea myös muilta tahoilta. Opinnäytetyössä tuodaan ilmi seurakunnan mahdollisuuksia tukea perheitä. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla kartoitettiin perheiden tietoisuutta seurakunnalta saatavasta tuesta ja sen merkityksestä heille.

Idea opinnäytetyölle lähti MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin tarpeesta perhetyön asiakastytyväisyyskyselylle. Opinnäytetyön perustana oleva tutkimusongelma oli se, ettei MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin perhetyön asiakasperheiden kokemuksia ole kartoitettu aiemmin. Opinnäytetyön aihe on siis työelämälähtöinen, ja piirin perhetyön parissa työskentelevien henkilöiden kanssa tehtiin tiivistä yhteistyötä. Jo asiakastytyväisyyskyselyn laatimisvaiheessa MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin perhetyön parissa työskentelevien henkilöiden ideat, toiveet ja tuki olivat ensiarvoisen tärkeitä. Näin tutkimus palveli sen tavoitetta.

## 2 PERHETYÖN MÄÄRITELMÄ

### 2.1 Perhetyön jäsentäminen perheen avuntarpeen mukaan

Perhetyö on ammatillista ja tavoitteellista työskentelyä perheen tukena erilaisissa elämäntilanteissa. Karvon (2004) mukaan perhetyötä kuvaa sen sijoittuminen laitos- ja avohuollon välimaastoon. Työssä korostuvat perheiden elämänhallinnan ja voimavarojen tukeminen sekä arjessa selviytymisen vahvistaminen. Perhetyö voi olla vanhemmuuden tukemista, lasten hoidossa ja kasvatuksellisissa asioissa ohjaamista, syrjäytymisen ehkäisemistä, vuorovaikutustaitojen ja sosiaalisten verkostojen laajentamisen tukemista, arjen ja rutiinien hallitsemisen tukemista tai toimintakyvyn vahvistamista. Tänä päivänä perhetyöntekijöiden tehtävänä on entistä enemmän vastata myös arjen vuorovaikutuksen kohtaamistyöstä. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2012, 12; Karvo 2004, 1; Myllärniemi 2007, 9.)

Perhetyö voidaan jäsentää perheiden avuntarpeen mukaan. Avuntarpeen mukaan jaettuja perhetyön muotoja ovat ehkäisevä-, korjaava-, ja kriisiperhetyö. Tämän lisäksi perhetyön eri muotoja voidaan eritellä myös esimerkiksi sen tehtävän, painopisteen tai toteutuspaikan mukaan. Perhetyön eri muodot kulkevat kuitenkin käsi kädessä. Perheen tilanne voi muuttua työskentelyn aikana, ja toimintamuodot voivat vaihdella hyvinkin paljon edellä mainittujen jaottelujen sisällä. (Järvinen ym. 2012, 71; Rönkkö & Rytönen 2010, 32, 35.)

Toisinaan perheillä on tarvetta ammatilliselle tuelle ja he voivat kuulua sosiaaliseen riskiryhmään, vaikka lastensuojelun tarvetta ei olisikaan. Mikäli huoli lapsesta on vähäistä ja perhe on motivoitunut saamaan apua, perhetyön muotona on usein *ehkäisevä perhetyö*. Varhaisella työllä pyritään tukemaan perhettä erilaisissa asioissa, kuten vanhemman vaikeassa elämäntilanteessa, asumiseen liittyvissä kysymyksissä tai elämänhallintaan ja taloudellisiin asioihin liittyvissä vaikeuksissa. Ehkäisevän perhetyön menetelmiin kuuluvat neuvonnan ja opastuksen lisäksi erilaiset tukimuodot, joilla tuetaan perheiden arjen sujuvuutta. Perheiden kanssa luodaan toimintatapoja, joilla voidaan selvittää



riskejä ja haittoja sekä lisätä perheiden toimintavalmiutta. Ehkäisevän perhetyön toimintamuotoihin kuuluvat myös erilaiset ryhmä- ja harrastetoiminnat, kuten vertaisryhmät ja äiti-lapsikahvilat. (Heino 2008, 25; Myllärniemi 2007, 11; Rönkkö & Rytönen 2010, 32–33.)

Kun huoli lapsesta on kasvava ja perheen toive lisävoimavaroista ja kontrollista nousee, mutta luottamus perheen omiin mahdollisuuksiin on hyvä, perhetyön muotona on usein *kohdennettu perhetyö*. Tästä käytetään myös nimitystä *kriisiperhetyö*. Kriisiperhetyön menetelmiin kuuluvat kriisin alkuselvittelyn jälkeen erilaiset auttamistoimet, kuten terapia. Perhettä autetaan sovittamaan arkensa uuteen tilanteeseen tai pääsemään takaisin normaaliin elämään. Kriisityön tavoitteena on saattaa perhe käsittelemään ja hallitsemaan omaa elämäänsä. (Heino 2008, 25; Rönkkö & Rytönen 2010, 33–34.)

Kun huoli lapsesta on suuri ja lapsi on vaarassa, perhe tarvitsee tehostettua tukea. *Korjaavaa perhetyötä* voidaan kutsua myös *kuntouttavaksi- tai tehostetuksi perhetyöksi*. Se aloitetaan lastensuojelun sosiaalityöntekijän lähetteen saapumisen jälkeen. Korjaavaan perhetyöhön kuuluu tukitoimien tarpeen selvittämisen, lastensuojelun tarpeen arvioimisen ja tilanteen pahenemisen pysäyttämisen lisäksi myös mahdolliset avohuollon tukitoimet sekä jälkihuolto. (Heino 2008, 25; Rönkkö & Rytönen 2010, 34.)

Suviaro-Laukan (2004) tutkimuksen mukaan eri ammattialojen edustajilla on erilainen käsitys perhetyöstä. Hän tutki lastentarhanopettajan, sosiaali- ja terveystoimen perhetyöntekijän, diakoniatyöntekijän ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän näkemyksiä perhetyöstä ja sen menetelmistä. Perhe- ja sosiaalityöntekijät näkivät perhetyön enemmän lastensuojelullisena tukitoimenpiteenä, kun taas esimerkiksi lastentarhanopettaja käsitti perhetyön perheiden kanssa tehtäväksi yhteistyöksi. Diakoniatyöntekijä näki perhetyön perheiden hyvän elämän edistämisenä, esimerkiksi virkistämisenä leirien ja kerhojen muodossa. Jokainen koki kuitenkin perhetyön osana omaa ammattialaansa ja jokaisessa ammattiryhmässä korostui selkeästi vanhemmuuden tukeminen. (Suviaro-Laukka 2004, 99–105.)

## 2.2 Perhetyön laatu

Lastensuojelun avohuolto on siirtynyt vuosien saatossa yhä enemmän perhetyön varaan. Palvelujen saatavuuden suhteen lapset ovat eriarvoisessa asemassa maan eri osissa. Laadun takaaminen perhetyössä on ensiarvoisen tärkeää. Perhetyön laatu määräytyy asiakkaan näkökulmasta pitkälti sen mukaan, mitä asiakas palvelulta odottaa. Asiakkaan mielikuva ja odotukset palvelun tarjoajaa ja itse palvelua kohtaan määrittävät sen, millaisiksi saadut palvelut koetaan. Asiakkaan ennakkokäsitykset ovat vertailukohteena palveluprosessille – yleensä prosessin edetessä odotusten merkitys vähenee ja kokemuksen merkitys kasvaa. (Heino 2008, 1; Häggman-Laitila, Ruskomaa & Euramaa 2000, 146.)

Perhetyöprosessin tavoitteiden saavuttaminen on yhteydessä siihen, millaiseksi asiakas kokee palvelun. Palveluista voi muodostua negatiivinen käsitys, jos asiakkaan omat odotukset ovat liian suuret. Kokemukseen vaikuttavat myös toiminnalliset laatutekijät kuten työntekijöiden vuorovaikutustaidot, asiakkaan kohtelu ja ammattietiikka. Lastensuojelun perhetyöntekijän ammattitaito ja sen päivittäminen ovatkin osa palvelun laadunvarmistusta. Työntekijän on ymmärrettävä työn kokonaisuus ja kyettävä kehittämään itseään ja työtään. Kehittäminen kohdistuu usein asiakastyöprosesseihin sekä työmenetelmiin ja niiden parempaan hallintaan. (Häggman-Laitila ym. 2000, 146–147; Reijonen 2005, 12, 14.)

Asiakastyytyväisyyskysely on yksi keino palvelun laadunvarmistuksessa, jossa kriteereiksi asetetaan palvelun käynnistymiseen sekä palvelutilanteeseen liittyviä laatutekijöitä. Palvelun käynnistymiseen liittyviä tekijöitä ovat esimerkiksi tiedotus, odotusajat sekä asiakkaan ohjaaminen oikean henkilön luokse. Palvelutilanteeseen liittyvät työntekijöiden sosiaaliset taidot, palvelujen ja asioinnin sujuvuus sekä palveluympäristö. Puhe erilaisista perheistä voi olla arvokamppailua. Perhetyöntekijässä voi herätä monenlaisia tunteita työn lomassa aina säälistä ja huolesta paheksuntaan. Työntekijän on kyettävä kohtaamaan perheiden ja elämäntilanteiden monimuotoisuus, joka ei

välttämättä tule esille lomakkeiden kautta. (Häggman-Laitila ym. 2000, 146; Pohjola 2005 48–49.)

### 3 LASTENSUOJELUN PERHETYÖ

#### 3.1 MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyö

Lastensuojelulain (2007/417) mukaan perhetyö on yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimista, jonka tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen kehitystä sekä lapsen kasvatuksesta ja hoidosta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia. Asiakasperheet lastensuojelun puolelta tulevat valitettavan usein perhetyön asiakkaina jo kriisiytyneessä tilanteessa, vaikka toivottavaa olisi, että perhetyö aloitettaisiin mahdollisimman varhain. Lastensuojelun perhetyö on aina maksutonta perheille. (Laki lastensuojelusta 2007; Järvinen ym. 2012, 81–82.)

Mannerheimin Lastensuojeluliitto on avoin ja valtakunnallinen kansalaisjärjestö, jonka päätehtävänä on lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin edistäminen. MLL:lla on 558 paikallisyhdistystä, joiden toimintaa tukee 10 piirijärjestöä. MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piiri on yksi näistä. Järjestöt, myös MLL, ovat merkittävässä osassa maamme sosiaali- ja terveydenhuollossa. Järjestöjen roolit voidaan jakaa kolmeen päätehtävään: kansalaisvaikuttaminen, vapaaehtoistyön toteuttaminen sekä palveluntuottaminen. MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piiri toimii kaikissa näissä tehtävissä, mutta perhetyön osalta palveluntuottajana, sillä piiri tarjoaa lastensuojelun perhetyötä ostopalveluna Oulun kaupungille. (Järvinen ym. 2012, 65; Mannerheimin Lastensuojeluliitto i.a; Nuoriso- ja perhetyön päällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 10.9.2014.)

Asiakasperheille tarjotaan ammatillista tukea ja apua. Perheet voivat olla keskenään hyvin erilaisissa elämäntilanteissa, joten perhetyö tukee heitä yksilöllisesti ja joustavasti. Työskentely perhetyössä on pitkäjänteistä ja suunnitelmallista. Perhetyöntekijät laativat perheiden ja sosiaalityöntekijän kanssa perhetyön suunnitelman, jota tarkastetaan ja arvioidaan säännöllisin väliajoin. Perhetyön tavoitteena on edesauttaa perheen itsenäistä selviytymistä

arjessa, sekä uusien toimintatapojen löytymistä ja perheen voimavarojen vahvistumista. (Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2014; Nuoriso- ja perhetyön päällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 10.9.2014.)

### 3.2 Lastensuojelun perhetyön prosessi

Lastensuojelun perhetyön prosessi alkaa lastensuojelutarpeen selvityksellä. Mikäli selvityksessä nähdään tarve lastensuojelulle, asiakkuus aloitetaan. Lastensuojelun perhetyön asiakkaaksi määritellään koko perhe, mutta asiakkuus on lapsen nimissä. (Järvinen ym. 2012, 81; Väinälä, Kärki, Suhonen & Väyrynen 2010, 139.)

*Palveluprosessin keskeisiä vaiheita ovat:*

- 1. Aloite perhetyöhön*
- 2. Perhetyön asiakkuuden alkaminen*
- 3. Perhetyön suunnitelma*
- 4. Perhetyön toteutus*
- 5. Perhetyön arviointi*
- 6. Perhetyön päättäminen/jatkosuunnitelma (Väinälä ym. 2010, 139.)*

Lastensuojelulain (2007/417) 30 §:n mukaan lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Siinä näkyvät muun muassa lapsen ja hänen perheensä tuen tarve, heidän tukena olevat palvelut ja tukitoimet sekä arvioitu aika tavoitteiden toteutumiselle. Lastensuojelun perhetyön tavoitteet määritellään yhdessä perheen kanssa sille varatussa palaverissa. Usein tavoitteet koskevat vanhempien ohjaamista vanhemmuudessa, lapsen/lasten yksilöllistä tukemista tai olosuhteiden muuttumista kotona joltain osalta. Perhetyöntekijät käyttävät työssään erilaisia menetelmiä, orientaatioita ja työotteita perheen tarpeen ja tilanteen mukaan. Työmenetelmillä tuetaan perheen kanssa asetettujen tavoitteiden saavuttamista. (Järvinen ym. 2012, 82; Lastensuojelulaki 2007; Myllärniemi 2007, 35.)

Työskentely jatkuu usein perheen kanssa pitkään ja käyntejä voi olla myös perheen tarpeista riippuen iltaisin ja viikonloppuisin. Asiakasperheillä voi olla tarvet-

ta erityiseen tukeen ja lasten kasvuoloissa voi olla riskitekijöitä, joten lastensuojelun perhetyötä toteutetaan useimmiten moniammatillisesti. (Järvinen ym. 2012, 84.)

Sosiaalitoimen ja lastensuojelun perhetyön yhteistyön tulee toimia joustavasti. Molempien osapuolten toimenkuva sekä vastuualue tulee määritellä ennalta sopimuksessa. Perheiden on saatava sopimuksessa tietää perhetyön päämäärä, sen keinot sekä aikaväli, jolla perhetyö tulee toteutumaan. Asiakkaalle tulee tarjota selkeän suunnitelman mukaisia palveluita. Tämä ehkäisee turhia odotuksia sekä niiden mukana tuomia pettymyksiä. (Väinälä ym. 2010, 140.)

## 4 PERHEEN TARPEET LÄHTÖKOHTANA

### 4.1 Asiakslähtöisyys ja perhekeskeisyys perhetyössä

Puhuttaessa asiakslähtöisyydestä ja perhekeskeisyydestä on hyvä muistaa, että määritelmiä perheestä on useita. Perheeseen voi kuulua useitakin henkilöitä, jotka eivät ole biologisesti sukua keskenään. Eri ihmisille perhe voi merkitä eri asioita. Perhemuodot ovat moninaistuneet ja erilaisten perheiden kirjo näkyy nykyään paremmin julkisuudessa. (Garfat 2003, 1–2; Paajanen 2007, 3.)

Asiakslähtöisyys kulkee perhelähtöisyyden ja -keskeisyyden kanssa käsi kädessä, ja lähes samaa tarkoittavina ne merkitsevät asiakkaan tarpeiden ja toiveiden huomioimista työn taustalla. Perhetyössä erityisen tärkeää on, että perheenjäsenet itse määrittelevät omia voimavarojaan ja tarpeitaan ja asettavat omia tavoitteitaan. Perhetyöntekijältä edellytetään osaavan luopua puolesta tietävän ammattilaisen asemasta ja muuttaa toimintatapojaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. (Vilén ym. 2010, 27.)

Asiakslähtöisyys on myös sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetusta laissa (218/2000) johtava periaate. Asiakslähtöisyyteen kuuluvat muun muassa asiakkaan oikeuksista tiedottaminen ja oikeuksien lisääminen. Asiakslähtöinen lähestymistapa tukee perheen päätösvaltaa ja näin edistää asiakkaan valtaistumista. Asiakslähtöisyyttä kuvaavia periaatteita ovat asiakkaan kunnioittaminen, kokemusten ainutlaatuisuus, avoimuus, rehellisyys ja luottamuksellisuus, sekä kokonaisvaltaisuus ja valinnanmahdollisuus. (Järvinen ym. 2012, 17–18; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Perhekeskeisyys ei sulje pois lapsilähtöisyyttä. Perhettä tukiessa tuetaan myös lapsen hyvinvointia ja lapseen suunnattu interventio tukee koko perheen hyvinvointia. On tärkeää siis huomioida, ettei perhekeskeisyys tarkoita aikuislähtöisyyttä. Lapsilähtöisyys ei merkitse vain työskentelyä lapsen kanssa, vaan näkökulman pitämistä lapsessa myös silloin, kun työskennellään vanhempien kans-

sa. Perhetyön suunnittelu ja rakentaminen tulisi pohjautua lapsen etuun. Perhekeskeisyyden mukaan yhden perheenjäsenen ollessa sosiaali- tai terveystalouden asiakkaana myös muihin perheenjäseniin kiinnitetään huomiota. Toimintana perhekeskeisyydellä tavallisesti tarkoitetaan siis kokonaiskuvan luomista perheestä sekä perheen tilanteesta. Perhelähtöisessä työskentelyssä painotetaan myös perheenjäsenten huomioimista yksilöinä sekä perheen kunnioittamista oman tilanteensa asiantuntijoina. (Järvinen ym. 2012, 17, 24; Möller 2005, 64–65; Vilen ym. 2010, 27.)

#### 4.2 Vanhemmuuden tukeminen

Vanhemmuus on elinikäinen ja kehittyvä prosessi, joka on äidin ja isän tapa olla vuorovaikutuksessa lapsensa kanssa toimien ja ottaen erilaisia rooleja lapsen tarpeiden mukaisesti. Vanhemmuus on lapsen näkemistä, hänen tarpeiden, viestien ja tunteiden tunnistamista ja auttamista niiden tunnistamisessa, lapsen huomioonottamista sekä hänestä huolehtimista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 124.)

Vanhemmuuden tukeminen ja arviointi ovat perhetyössä käsitteitä, jotka usein kulkevat käsi kädessä. Moniammatillisuus perhetyön arvioimisessa sekä tukemisessa on tärkeää, sillä havaintojen ei olisi hyvä perustua vain yhden työntekijän arvioon asiakasperheen tilanteesta. Asiakkaan oikeusturvan säilymiseksi tulee arvioinnin koskea vain ennalta vanhemmalle kerrottuja osa-alueita. Lisäksi arviointiperusteet ja osa-alueet on kerrottava ymmärrettävästi asiakkaalle. Osa-alueita vanhemmuuden arviointiin voivat olla esimerkiksi: arjenhallinnan keinot, taloudellinen tilanne, kasvatuskäytännöt tai kyky pitää huolta omasta sekä lapsen jaksamisesta. Vanhemmuuden tukemisessa pyritään myös lisäämään välillisesti lapsen turvallisuuden tunnetta. Lapsen kokemus psyykkisestä turvallisuudesta syntyy, kun aikuinen kykenee olemaan herkkä lapsen tarpeille ja huomioi lapsen tunnetilan. Aikuinen osaa virittäytyä lapsen tunnetilaan ja kykenee jakamaan sen. Lapsi tarvitsee turvallisen henkilön jakamaan niin ilon, kuin mielipahankin kokemukset. (Vilen ym. 2010, 127, 132.)

Vanhemmuuden tukeminen lapsen kasvattamisessa on yksi perhetyön perustehtävistä. Tukeminen voi olla keskustelevaa ja vanhemmalle on hyvä antaa mahdollisuus kertoa omasta kokemuksestaan hänen ja lapsensa/lastensa välisestä suhteesta. Keskustelujen luottamuksellisuutta on hyvä korostaa. Työntekijä voi perheen tilannetta seurattuaan tuoda keskusteluun uusia näkökulmia eri perheenjäsenten tarpeista. Perhetyöntekijä antaa vanhemmille mahdollisuuden määrittää itse, mitä he haluavat työntekijöille kertoa. Hänen on syytä ottaa huomioon kaikki kertomukset ja mielikuvat, jotka perheen kanssa työskennellessä tulevat esille, vaikka ne olisivat ristiriidassa keskenään. Pitämällä kertomukset mukana keskustelussa annetaan tilaa uusien näkökulmien mahdollisuudelle sen sijaan, että keskityttäisiin vain yhteen ainoaan. Keskustelun avulla asiakasta autetaan huomaamaan perheen muuttunut tilanne ja pyritään työstämään ratkaisua yhdessä. (Häggman-Laitila ym. 2000, 73–74; Vilén 2010, 139, 153.)

#### 4.3 Seurakunta perheiden tukena

Suomen evankelis-luterilaisen kirkon hallitus (2010) määrittää seurakunnan perhetyön tavoitteiksi avun tarjoamisen vaikeassa elämäntilanteessa oleville, toivon ja mielekkyyden herättämisen tulevaisuutta kohtaan sekä Jumalan rakkauden kokemisen. Perheiden parissa tehtävä työ liittyy useaan seurakuntatyön osa-alueeseen, mutta erityisesti se näkyy diakoniatyön parissa. Diakoniatyön piirissä kohdataan hyvin erilaisia perheitä, joiden seurakuntaa kohtaan asettamat toiveet ja odotukset vaihtelevat. (Jääskeläinen 2002, 194; Kirkkohallitus 2009, 11.)

Seurakunnan perhetyötä ohjaa ajatus, jonka mukaan ihminen on psyykkinen, fyysinen, emotionaalinen sekä hengellinen kokonaisuus. Seurakunnan perhetyön toiminta tähtää näiden kaikkien osa-alueiden huomioimiseen - tärkeitä auttamiskeinoja ovat vuorovaikutustaitojen vahvistaminen sekä ongelmanratkaisukeinojen lisääminen. Perheille on tarjolla useita erilaisia palveluita sekä tukea erilaisissa elämäntilanteissa. Näitä ovat lasten ja nuorten kerho-, harrastus- ja



leiritoiminta, tapahtumat, aineellinen tuki sekä perheneuvonta ja vanhemmuuden tukeminen. (Jääskeläinen 2002, 194–195; Kirkkohallitus 2007, 5–6.)

Seurakunta toimii ennaltaehkäisevän lastensuojelun parissa kunnan yhteistyökumppanina. Moniammatillisen verkostoitumisen tulee olla osa seurakunnan perhetyötä sekä ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä. Osa seurakunnan työntekijän ammattitaitoa on lastensuojeluun liittyvä tietous ja taito. MLL:n tuottaessa lastensuojelun perhetyötä ostopalveluna kunnalle, yhteistyötä tehdään myös järjestön kanssa. (Perhetyöntekijät, henkilökohtainen tiedonanto 15.8.2014; Kirkkohallitus 2007, 5–6.)

Ennaltaehkäisevän lastensuojelun tukitoimia seurakunnan työn piirissä ovat vanhempien tukeminen kasvatuksellisissa asioissa, rauhallisen kodin ja kasvuympäristön turvaaminen lapselle sekä turvallisten ihmissuhteiden vahvistaminen. Seurakunnan työntekijän on luontevaa tavata perheitä heille luonnollisissa ympäristöissä, kuten perheiden kotona. Lapsen pitäminen auttamistyön keskiössä on haaste diakonia- ja sosiaalityölle. Dialogiin pyrkiminen lapsen kanssa on lähtökohta ja tavoite, jolloin lapsi saadaan tasavertaiseksi toimijaksi aikuisen rinnalle. Seurakunnan työntekijää koskee myös lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, mikäli perheen tai lapsen tilanne herättää huolta. Lapsi- ja perhetyössä herännyt huoli ja hoidon tarve sekä kehitystä vaarantavat olosuhteet oman käyttäytymisen tai ulkopuolisen uhan perusteella edellyttävät lastensuojelutarpeen selvittämistä. (Juolasmaa 1997, 301; Jääskeläinen 2002, 195–196; Kirkkohallitus 2007, 5–6.)

## 5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön asiakasperheiden kokemuksia perhetyöstä. Tavoitteena oli saada perheiltä kehittämissuhteita perhetyölle sen laadun parantamiseksi. Opinnäytetyön perustana oleva tutkimusongelma oli se, ettei MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin perhetyön asiakasperheiden kokemuksista ole aiempaa tietoa, eikä näin ollen perhetyötä voida kehittää asiakaslähtöisesti. Tutkimusongelma määritteli opinnäytetyölle tutkimuskysymykset:

1. Millaisena asiakasperheet ovat kokeneet MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön?
2. Millainen merkitys seurakunnalta saatavalla tuella on MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön asiakasperheille?
3. Miten MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyötä voitaisiin kehittää?

## 6 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

### 6.1 Aikaisemmat tutkimukset

Hannaleena Salmi sekä Jasmin Taatila (2009) käsittelevät laadullisessa tutkimuksessaan asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemuksia lastensuojelun perhetyöstä ja sen menetelmistä Helsingin Diakonissalaitoksen Pitäjänmäen perhetyöyksikössä osana lapsiperheiden päihdehuollon kehittämishanketta. Tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelun avulla. Tutkimustuloksista ilmenee, että kaikissa haastatteluissa koettiin perheiden olleen kokonaisvaltaisesti perhetyön kohteena. Lisäksi vanhemmat kokivat perhetyöntekijöiden kunnioittaneen heitä ja perhetyön olleen joustavaa. Tukea perheet olivat saaneet aina tarvitessaan. (Salmi & Taatila 2009, 1, 36–37.)

Salmen ja Taatilan tutkimuksessa nousi esille myös joidenkin haastateltujen vanhempien negatiiviset kokemukset perhetyöstä. Tutkimustulosten mukaan tällaiset kokemukset liittyivät yleensä siihen, ettei perhetyötä saatu riittävästi. Yksi haastatelluista koki, että perhetyökäyntejä oli liian usein, sillä hän kävi töissä perhetyöprosessin aikana. Osa ei pitänyt asiakkaiden ryhmätapaamisista, joita käytettiin yhtenä menetelmänä kotikäyntien rinnalla. (Salmi & Taatila 2009, 40–41.)

Eija Niemeläinen käsittelee pro gradu -tutkielmassaan millaista konkreettista tukea pienten lasten vanhemmat ovat saaneet kotipalvelun perhetyöltä arjessa selviytymiseen ja mitkä taustatekijät vaikuttavat tilanteeseen. Kotipalvelun perhetyöllä pyritään tukemaan äitejä sosiaalisten verkostojen luomisessa ja laajentamisessa. Niemeläisen mukaan sosiaalisten suhteiden luominen voi olla äideille vaikeaa ja on olemassa riski, että he eristäytyvät muista ihmisistä. Sosiaalisen tuen lisäksi perheet kaipasivat konkreettista apua kodinhoidossa sekä apua asioimiseen. (Niemeläinen, 2005, 2, 57–58, 61.)

Soila Pellotsalon tutkimuksessa ”Vanhempien kokemuksista Äänekosken perhepalveluista vuonna 2012” käytännöllisten tukimuotojen lisäksi

emotionaalisen sekä tiedollisen tuen merkitys on tullut voimakkaasti esille. Pellotsalo kertoo vanhempien pitäneen tärkeänä tiedollisena tukena neuvolapalveluja ja sieltä saatavaa apua. Eniten Pellotsalon tuloksissa kuitenkin korostuu emotionaalisen tuen merkitys. Sen osuus vanhemman omassa käsityksessä itsestä kasvattajana ja tukijana on tärkeä. Tuki vahvistaa vanhemman ja lapsen välistä suhdetta sekä edistää vanhemman positiivista käsitystä itsestään. Emotionaalinen tuki ilmeni esimerkiksi kuulumisten vaihtamisena, aitona kiinnostuksena lapsen asioista sekä mukana elämisenä. (Pellotsalo 2012, 33–34.)

## 6.2 Tutkimusympäristö ja kohderyhmä

Tutkimuksen yhteistyötahona toimi Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri ry. Kohderyhmänä olivat piirin perhetyön asiakasperheet, jotka rajasimme tarkemmin vuosien 2013–2014 asiakkaina olleisiin perheisiin. Perheet ovat lastensuojelun asiakkaita, ja asiakkuudet MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyössä ovat usein pitkäaikaisia. (Perhetyöntekijät, henkilökohtainen tiedonanto 15.8.2014.)

Tutkimusympäristönä toimivat ne ympäristöt, joissa piirin perhetyötä toteutetaan. Perhetyötä tehdään pääosin asiakasperheiden kotona, mutta käytännössä sitä on mahdollista toteuttaa missä vain ympäristöissä, jotka tukevat perhetyön tavoitteita. (Nuoriso- ja perhetyön päällikkö, henkilökohtainen tiedonanto 10.9.2014.)

## 6.3 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, eli niin sanotun kvalitatiivisen menetelmän keinoin, sillä asiakasperheiden kokemuksista haluttiin saada syvälinen näkemys. Laadullinen tutkimus valitaan usein tutkimusmetodiksi silloin, kun asiasta tiedetään vähän. Tutkimuksia asiakasperheiden kokemuksista perhetyöstä on olemassa, mutta MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuoje-

lun perhetyön asiakasperheiden kokemuksia ei ollut aikaisemmin kartoitettu, mikä tuki tutkimusmetodin valintaa. (Kananen 2010, 41.)

Aineiston keruumenetelmäksi valikoitui asiakastyytyväisyyskysely. Kyselyt lähetettiin 12 asiakasperheelle. Vastauksia saatiin neljä. Yksi syy vastausprosentin alhaisuuteen voi olla asiakasperheiden mahdolliset vanhentuneet osoitetiedot, sillä yhteystiedot selvitettiin MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön sopimuksista. Ei siis voida olla varmoja, kuinka monta perhettä kyselyt tavoittivat. Pieni tutkimusjoukko ei ollut laadulliselle tutkimukselle esteenä, sillä vastaukset olivat melko kattavia. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä keskittyä syvällisesti pieneen havainnointijoukkoon. Myös tämän vuoksi se oli luonnollinen valinta opinnäytetyömme tutkimusmetodiksi. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistämään saatua aineistoa tilastollisesti, vaan kuvaamaan ja ymmärtämään jotain ilmiötä tai toimintaa. Täten aineiston koolla ei ole tutkimuksen kannalta yhtä suurta merkitystä kuin määrällisessä tutkimuksessa. (Patton 1990, 169; Tuomi & Sarajärvi 2002, 87.)

Laadullista tutkimusta voidaan kuvailla prosessiksi, koska tutkimuksen etenemisen eri vaiheet eivät välttämättä ole etukäteen jäsennettävissä, vaan ne voivat muokkautua vähitellen tutkimuksen edetessä. Laadullisessa tutkimuksessa myös tarkastelu voi näkemyksen kehittyessä kohdistua uusiin mielenkiinnon kohteisiin. Tärkeää on kuitenkin löytää niin sanotut johtavat ideat, joihin perustuen tutkimuksellisia ratkaisuja tehdään. (Aaltola & Valli 2010, 70, 73.) Opinnäytetyön alkuvaiheessa määriteltiin tutkimuskysymykset, joihin tutkimus nojautuu. Analysointivaiheessa vastausaineistosta nousi esille uusia mielenkiintoisia kohteita tarkasteltavaksi, joita ei kyselyssä suoraan kysytty eikä sen laatimisvaiheessa osattu odottaa. Tästä on esimerkkinä lasten osallisuus perhetyössä, mikä liitettiin myöhemmin myös jatkotutkimushaasteeksi.

Teorialla on merkittävä rooli laadullisessa tutkimuksessa. Laadullinen tutkimus on siis teoreettista tutkimusta, jolle luonteenomaista on havaintojen teoriapitoisuus. Tällä tarkoitetaan sitä, millainen käsitys yksilöllä tutkittavasta ilmiöstä on. Tutkimuksessa käytetyt välineet sekä sille annetut merkitykset vaikuttavat tut-

kimustuloksiin. Tieto ei siis ole täysin objektiivista, vaan tutkija päättää siitä oman ymmärryksensä varassa. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 17, 19.)

## 7 AINEISTON KERUU- JA ANALYSOINTIMENETELMÄ

### 7.1 Aineiston keruumenetelmä

Tutkimuksen aineiston keruumenetelmänä oli asiakastytyväisyyskysely. Aineiston hankkimisessa käytettiin kyselylomakkeita, jotka lähetettiin tutkimuksen kohderyhmälle. Kyselylomakkeiden yhteydessä perheille lähetettiin saatekirjeet, joissa kerrottiin tutkimuksesta ja sen tavoitteista. Saatekirjeissä korostettiin tietojen nimetöntä ja luottamuksellista käsittelyä. Liikuntaseikkailupuisto HopLop lähti tukemaan opinnäytetyötä kahdella pääsylipulla, jotka arvottiin halukkaiden vastaajien kesken. Perheille kerrottiin saatekirjeissä heidän mahdollisuudestaan osallistua arvontaan niin, ettei henkilötietoja voitu yhdistää vastauksiin. (Jyväskylän Yliopisto i.a.; Suomen Akatemia 2003, 6.)

Kyselylomake oli strukturoimaton, ja kysymykset tehtiin avoimiksi. Saatavan aineiston määrää rajoitettiin muodostamalla kysymykset käsiteltävän teeman ympärille. Suurimmaksi osaksi aineiston rajaus tapahtui kuitenkin jälkikäteen. Laajoja tekstivastauksia tarkasteltiin vain tietyistä, teoreettis-metodologisesta näkökulmasta. (Alasuutari 1993, 34–35.)

Kyselylomakkeen laatimisessa käytettiin teoreettisen viitekehyksen lisäksi MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin perhetyöntekijöiden apua. Perhetyöntekijöiden ammatillinen osaaminen koettiin arvokkaaksi ja tämän vuoksi heidän kokemuksellista tietoaan hyödynnettiin kyselyn laatimisessa. Perhetyötä ohjaavien lakien, asetusten sekä sitä käsittelevän teoreettisen tiedon lisäksi kyselyn laatimisessa koettiin tärkeäksi hyödyntää suoraan perhetyön kentältä tulevaa tietoa.

Kysely on keruumenetelmänä periaatteiltaan yksinkertainen. Asia joka halutaan tietää, kysytään suoraan kohderyhmältä. Opinnäytetyössä kysely tapahtui menettelyllä, jossa tiedonantajat eli tutkimukseen osallistuneet asiakasperheet täyttivät heille annetun kyselylomakkeen kotonaan. Tutkimuksessa käytetyn aineiston keruumenetelmän haasteita ovat tiedon luotettavuus, sillä yksilön kokemuk-

seen perustuva tieto on aina sidoksissa vastaajan henkilökohtaisiin kokemuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 74–75.)

Kyselylomakkeen laatiminen otettiin huomioon jo viitekehyksen sekä tutkimuksen tavoitteiden laatimisessa. Kysymykset perustuivat teoreettiseen viitekehykseen ja tutkimuksen tavoitteisiin. Kysymykset muotoiltiin ymmärrettäviksi ja niiden järjestys johdonmukaiseksi. Samaa asiaa käsittelevät kysymykset ryhmiteltiin kokonaisuuksiksi. Kysymyksiä laadittaessa punnittiin tarkkaan sitä, mitä haluamme kullakin kysymyksellä tietää. Näin myös karsittiin pois turhat kysymykset. (Vilka 2005, 81, 87.)

## 7.2 Aineiston analysointimenetelmä

Tutkimuksen ydinasiana voidaan pitää analyysia, tulkintaa ja johtopäätösten tekoa. Tässä tutkimuksessa käytettiin analysointimenetelmänä aineistolähtöistä sisällönanalyysia, joka on laadulliselle tutkimukselle ominainen perusanalyysimenetelmä. Sisällönanalyysi on yksi metodi laadulliselle tutkimukselle, jossa etsitään merkityssuhteita ja merkityskokonaisuuksia sanallisina tulkintoina. Sisällönanalyysi on objektiivista, eli sen avulla vastataan ennalta päätettyihin tutkimuskysymyksiin. (Anttila 1998; Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 221; Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 107.)

Sisällönanalyysi jaettiin neljään vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa päätettiin, mitä asioita aineistosta tutkittiin. Tässä vaiheessa käytettiin apuna tutkimusongelmaa ja alkuvaiheessa valittuja tutkimuskysymyksiä. Tutkimuksen sisällönanalyysin toisessa vaiheessa käytiin läpi aineistoa vastaus kerrallaan ja erotettiin vastauksista ne asiat, jotka sisältyvät tutkimuskysymyksiin. Kyselylomakkeiden vastaukset, jotka olivat tutkimuskysymysten kannalta oleellisia, valikoituivat lähempään tarkasteluun. Kokosimme vastaukset taulukkoon, jossa pelkistimme alkuperäiset ilmaukset niitä kuvaavilla termeillä. (KUVIO 1.) (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92, 108.)



## KUVIO 1. Esimerkki ilmaisujen pelkistämisestä

Alkuperäisilmaus	Pelkistetyt ilmaukset
"Oman arjen jaksamisessa. Ja hiukan vapaa-aikaa itselle lisää. Tukea muutenkin kokeneemmilta kasvattajilta."	Tukeminen arjessa jaksamisessa Vapaa-ajan mahdollistaminen Tukeminen lasten kasvatuksessa
"Omat asiat (taloudelliset) kuntoon ja lapset fiksusti kouluun. Terveys (oma) reilaan..."	Tukeminen taloudellisten asioiden hallintaan Tukeminen lasten koulunkäynnissä Tukeminen vanhemman terveyden hoitamisessa
"Lapsille tilanne oli "pakkopullaa", taasko se tulee jne. Itse tykkäsin jutella asioista maan ja taivaan välillä..."	Lasten negatiivinen asenne perhetyötä kohtaan Keskusteluapu

Kolmannessa vaiheessa luokiteltiin ja teemoitettiin aineisto. Kokosimme vastaukset kolmeen eri kuvioon, jotka muodostettiin tutkimuskysymyksistä. Kuvioissa samankaltaiset ilmaukset oli yhdistetty alaluokkaan ja nimetty ne yläluokkaan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Kategoriat pyrittiin muodostamaan kriittisesti, sillä eri ilmaisut jouduttiin päättämään oman tulkinnan mukaan, mitkä ilmaisut kuuluvat samaan kategoriaan. Osa vastauksista kävi useampaan taulukkoon, mikäli ne vastasivat useampaan tutkimuskysymykseen. Alaluokasta, yläluokasta ja pääluokasta koostuvien kolmen kuvion avulla vastattiin kuhunkin tutkimuskysymykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–93, 101.)

Neljäs vaihe oli tulosten analysoinnin viimeinen osa. Tässä vaiheessa saaduista tuloksista lähdettiin rakentamaan johtopäätöksiä ja tekemään vastauksista yhteenvetoa. Johtopäätösten teossa tärkeintä oli vastata tutkimuskysymyksiin. Johtopäätösten teossa sekä kaikissa analyysin vaiheissa pyrittiin ymmärtämään tutkittavia, eli MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön asiakasperheitä heidän omasta näkökulmastaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92, 113.)

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Aineiston analysoinnissa on otettava huomioon vastauksien kokemuksellisuus. Perttulan (2008) mukaan kokemusten tutkijan ei pitäisi olettaa muiden elävästä kokemuksesta mitään sisällöllisesti (Perttula 2008, 137). Jokainen perhe kokee perhetyön eri tavalla, omasta elämäkatsomuksestaan ja arvoistaan käsin. Tulokset eivät siis ole yleistettäviä. Vaikka kysymykset pyrittiin muodostamaan mahdollisimman ymmärrettäviksi, on analysoinnissa huomioitava, että vastaajat voivat ymmärtää kysymykset eri tavoin.

### 8.1 Perhetyökäyntien kesto, tiheys, riittävyys ja saatavuus

Kyselyssä saatujen esitietojen perusteella kaikilla vastanneista perhetyö oli kestänyt yli vuoden. Tämän perusteella tiedetään vastaajien kokemusten muodostuneen suhteellisen pitkältä aikaväliltä. Puolet vastaajista oli perhetyön asiakaina edelleen ja puolella asiakkuus oli jo päättynyt. Tutkimuksessa selvitettiin myös käyntien tiheyttä eli sitä, kuinka usein perhetyökäyntejä tehtiin kuhunkin perheeseen. Kyselyssä kartoitettiin lisäksi kokemuksia perhetyökäyntien riittävydestä ja saatavuudesta. Saatavuudesta kysyttäessä tarkennettiin sen koskevan sitä, kokivatko perheet saaneensa palvelua tarvitessaan.

Kyselyyn osallistuneiden perheiden perhetyökäyntimäärissä oli eroavaisuuksia. Vastaajien kesken perhetyökäyntejä oli enimmillään kolme kertaa viikossa ja vähimmillään yhtenä viikonloppuna kuukaudessa. Vastauksista ilmeni, että perhetyökäyntien määrä on kuitenkin joustava perheen tilanteesta riippuen. Kriisitilanteissa perhetyö on erityisen merkityksellistä perheelle. Tukitoimena perhetyötä arvostetaan juuri sen joustavuuden ja räätälöitävyyden vuoksi (Perämaa 2002, 77).

*Noin kerran vko, kriisitilanteissa useampina päivinä viikossa.*

Perheet kokivat käyntien määrän eri tavoin. Kolme neljästä vastaajasta piti määrää riittävänä. Kaikki kuitenkin kokivat saaneensa palvelua sitä tarvitseensa. Perheiden vastauksista ilmeni myös se, että heillä oli mahdollisuus vaikuttaa perhetyökäyntiaikoihin.

*Todella sopiva määrä minulle. Mutta jossain tapauksissa varmaan 2-3 krt viikko saattaisi olla sopivampi. Riippuen perheen tilanteesta. Meille määrä oli ok.*

Lastensuojelulain (2007/417) 11§:n mukaan kunta on velvollinen järjestämään ja kehittämään lastensuojelun palveluita sisällöltään ja laadultaan sellaiseksi, että se vastaa kyseisen palvelun tarvetta. Palvelua on järjestettävä niin, että sitä on mahdollista saada vuorokauden kaikkina aikoina. Kunta on velvollinen huolehtimaan palvelussa käytettävien ammattilaisten ja yhteistyötahojen järjestämisestä palvelun laadun ylläpitämiseksi. (Lastensuojelulaki 2007.) Lastensuojelulain määritelmä palvelun saatavuudesta näyttää toteutuneen kyselyyn vastanneiden perheiden asiakassuhteissa.

Vastauksista ilmeni kuitenkin, että perhetyökäyntien määrä ei ollut yhteydessä siihen, kokevatko perheet käynnit riittävänä. Yksi vastanneista koki perhetyökäyntien määrän riittämättömäksi, vaikka he saivat palvelua selvästi useammin kuin muut vastaajat. Sama perhe koki kuitenkin pystyneensä vaikuttamaan käyntiaikoihin saaneensa perhetyötä tarvitessaan.

## 8.2 Seurakunnalta saatava tuki

Kaksi vastanneista perheistä oli tietoisia seurakunnalta saatavasta tuesta. Ainoastaan yksi vastaaja oli hakenut seurakunnalta avustusta. (KUVIO 2.) Taloudellisissa vaikeuksissa seurakunta pyrkii ohjaamaan avustusta hakevan ensisijaisesti sosiaalitoimen, velkaneuvonnan ja muiden paikallisten auttajatahojen avun piiriin. (Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a.) Kuten kyselyyn vastanneenkin vastauksesta ilmenee, seurakunnalta haettu tuki ei ole ollut ensisijainen, vaan avustusta on haettu sosiaaliviranomaisten negatiivisen muuttoavustuspäätöksen jälkeen.

*Olen hakenut muuttoajankohtana seurakunnalta taloudellista avustusta ruokaan, sos.viranomaisten hylätessä muuttoavustushakemuksen.*

KUVIO 2: Seurakunnalta saatavan tuen merkitys perhetyön asiakasperheille

Alaluokka	Yläluokka	Päälukuokka
Seurakunnalta saatavasta tuesta oltiin tietoisia	Puolet vastaajista tietoisia seurakunnalta saatavasta tuesta	Seurakunnalta saatava tuki ei näyttäydä kovin merkityksellisenä perhetyön asiakasperheille
Seurakunnalta saatavasta tuesta ei oltu tietoisia		
Seurakunnalta haettu taloudellista avustusta (yksi vastaaja)	Suurin osa ei ollut hakenut seurakunnalta apua	
Seurakunnalta ei oltu haettu avustusta (kolme vastaajaa)		

### 8.3 Perhetyöstä saatu apu

Vastauksissa ilmeni vanhempien saaneen apua erityisesti arjen jaksamiseen ja sujumiseen sekä tukea lasten kasvatukseen. Yhdessä vastauksista tuli esille myös vanhemman oman vapaa-ajan mahdollistaminen perhetyön avulla.

*Oman arjen jaksamisessa. Ja hiukan vapaa-aikaa itselle lisää. Tukea muutenkin kokeneemmilta kasvattajilta.*

*Jutteluapua, vinkkejä arjen sujumiseen ja kasvatukseen. Tsemppaus-apua.*

Vastauksista käy ilmi, että perhetyöstä oli saatu erityisesti emotionaalista tukea, kuten keskusteluapua, kannustusta sekä tukea arjen jaksamiseen. Järvisen ym. (2012) mukaan vuorovaikutusosaaminen on keskeinen asia perhetyössä. Työntekijä ohjaa vuorovaikutuksen kulkua omalla asiantuntemuksellaan. Hänen rooli on myös auttaa asiakasta etsimään ja löytämään omia voimavarojaan. (Järvinen ym. 2012, 140–141.)

### 8.3.1 Muutokset perheissä ja perhetyön merkitys arjessa

Vastauksista ilmeni perheiden tilanteissa tapahtuneen erilaisia muutoksia perhetyön alkamisen jälkeen. Eräs vanhempi kuvaa perheen tilanteen rauhoittuneen. Toinen vanhempi kertoo perhetyön mahdollistaneen vanhemman yhteenmuuton kumppaninsa kanssa.

*No ei oikeastaan mikään... Tosin silloin oli tilanne päällä, nyt tilanne on rauhoittunut.*

*Arki sujuu hyvin...*

Perhetyötä pidettiin tärkeänä perheen arjessa ja siitä koettiin olleen apua. Vastauksista ilmeni perhetyön olleen merkityksellistä erityisesti vanhemmille. Eräs vastanneista kertoo lasten pitäneen perhetyötä ”pakkopullana”. Hänen muista vastauksistaan käy kuitenkin ilmi perhetyön auttaneen perhettä.

*Auttoi äitiä.*

*Lapsille tilanne oli ”pakkopullaa”, taasko se tulee jne. Itse tykkäsin jutella asioista maan ja taivaan välillä.*

*Tärkeä, hyvä ja auttaa.*

Lastensuojelussa toimintaperiaatteena on aina ensisijaisena lapsen etu. Tutkimuksessa tulkinnanvaraiseksi jäi se, kuinka hyvin lapsen etu perhetyössä toteutuu. Vastauksissa korostuu perhetyön auttaneen erityisesti vanhempia. Hurtigin (2003) mukaan lapsilla on vaara jäädä sivuosaan perhetyöprosessin keskittyessä perhetyöntekijän ja vanhemman suhteen rakentamiseen. Vanhempien vie-

dessä perhetyöntekijöiden huomiota omilla tarpeillaan, on perhetyöntekijän vastuulla huolehtia lapsen tarpeiden huomioimisesta työskentelyssä. Toisaalta Väinälän ym. (2010) mukaan perhetyöllä turvataan lapsen hyvinvointia ja tuodaan esille lapsen näkökulmaa, vaikka käytännössä se toteutuu usein vanhemmuuden ja perheen tukemisen kautta. Perheessä, jossa perhetyö ”auttoi äitiä”, saatiin siis välillisesti parantaa myös koko perheen hyvinvointia. (Hurtig 2003, 11; Järvinen ym. 2007, 27; Myllärniemi 2007, 11; Väinälä 2010, 141.)

Lastensuojelulain (2007/417) 5§:n mukaan lastensuojelussa on turvattava lapsen ja nuoren mielipiteiden ja toivomusten kuuleminen hänen ikäänsä ja kehitystasoansa vastaavalla tavalla. Tämä liittyy tiiviisti lapsen osallisuuden tukemiseen. Vastauksista jäi epäselväksi, kuinka hyvin lasten osallisuutta perhetyöprosessissa tuetaan. (Lastensuojelulaki 2007; Rönkkö & Rytönen 2010, 52.)

### 8.3.2 Perhetyön suunnittelu, tavoitteet ja niiden toteutuminen

Perheiltä kysyttiin heidän kokemustaan perhetyön suunnitteluun osallistumisesta. Kaikkien kyselyyn vastanneiden perheiden mielestä heitä kuunneltiin riittävästi palvelua suunniteltaessa. Perhetyölle asetettuja tavoitteita olivat muun muassa taloudellisten asioiden hoitaminen, vanhemman terveyden edistäminen, perheen tukeminen arjessa sekä lasten tukeminen koulunkäynnissä. Tavoitteet oli asetettu koskemaan useampaa elämän osa-aluetta ja ne koettiin täyttyneiksi perhetyön aikana.

*Perheen tukeminen arjessa.*

*Omat asiat (taloudelliset) kuntoon ja lapset fiksusti kouluun.  
Terveys (oma) reilaan. Kaikki onnistui odotusten mukaisesti.*

*Onnistuneet yli odotusten.*

Tavoitteiden kannalta olennaista on perhetyöntekijän kunnioitus asiakkaan toiveita kohtaan. Päävastuu tavoitteiden täyttymisestä jää perheelle ja perhetyöntekijältä vaaditaan luottamusta siihen, että perheellä on kyky saavuttaa tavoit-

teensa. Koska kyselyymme vastanneiden perheiden tavoitteet olivat täyttyneet odotusten mukaisesti, voidaan niiden olettaa olleen realistisia ja saavutettavissa olevia. (Häggman-Laitila ym. 2000, 68.)

#### 8.4 Kehittämisehdotuksia ja palautetta

Asiakastyytyväisyyskyselyssä perheiltä kysyttiin, mihin he eivät olleet perhetyössä tyytyväisiä. Yksi kysymys koski myös suoraan kehittämisehdotuksia. Näitä ei varsinaisesti vastauksista ilmennyt ja positiivista palautetta MLL:n perhetyölle annettiin useassa vastauskohdassa. (KUVIO 3.) Eräs vastaaja yhdisti tyytyväisyytensä perhetyöhön ”kivaan” perhetyöntekijään.

*Sattui kiva perhetyöntekijä. Eli olin siis tyytyväinen.*

*Iso plussa täältä meiltä. Olemme kyllä olleet tyytyväisiä tukeen ja apuun, joka on aina välillä tarpeen meillä jokaisella.*

Perhetyön merkityksestä kysyttäessä yhdessä vastauksessa nousi esille lasten negatiivinen asenne perhetyötä kohtaan. Perhetyössä tulisi kiinnittää huomiota myös lasten osallisuuden tukemiseen perhetyöprosessissa sekä perheiden tietoisuuden lisäämiseen seurakunnalta saatavasta tuesta. (KUVIO 4.) Tähän päädyttiin kyselyn muista vastauksista nousevien asioiden perusteella.

## KUVIO 3. Asiakasperheiden kokemukset perhetyöstä

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
<p><b>Vanhemmuuden tukeminen:</b> Tukea lasten kasvatukseen</p>	<p>Perhetyöstä oli saatu apua elämän eri osa-alueille</p>	<p>Asiakasperheillä pääosin positiivisia kokemuksia perhetyöstä</p>
<p><b>Emotionaalinen tuki:</b> Keskusteluapu Tukeminen arjessa jaksamisessa Kannustaminen</p>		
<p><b>Tuki arjen jaksamisessa:</b> Tukeminen taloudellisten asioiden hallinnassa Tukeminen vanhemman terveyden hoitamisessa Tukeminen lasten koulunkäynnissä Vapaa-ajan mahdollistaminen</p>		
<p>Lasten negatiivinen asenne perhetyötä kohtaan Perhetyökäyntejä ei riittävästi</p>	<p>Kehitettävää perhetyössä</p>	
<p>Perhetyö koettiin tärkeäksi Tyytyväisyys tukeen ja apuun Perhetyökäynteihin oli voitu vaikuttaa Perheitä kuultiin perhetyötä suunniteltaessa Kiva perhetyöntekijä Perhetyölle asetetut tavoitteet koettiin täyttyneiksi</p>	<p>Perhetyö koettiin merkitykselliseksi ja tärkeäksi</p>	



KUVIO 4: Kehittämisehdotuksia MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyölle

Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka
Lasten negatiivinen asenne perhetyötä kohtaan	Mielekkyyden lisääminen perhetyössä lasten näkökulmasta ja lasten osallisuuden tukeminen perhetyöprosessissa	Palvelun kehittämiseksi perhetyössä tulisi kiinnittää huomiota lasten osallisuuden tukemiseen perhetyöprosessissa, perhetyökäyntien määrään suhteessa perheen tarpeeseen sekä perheiden tietoisuuden lisäämiseen seurakunnalta saatavasta tuesta.
Perhetyö auttanut vain vanhempaa	Perhetyökäyntien määrän suhteuttaminen perheen tarpeeseen	
Perhetyökäyntejä ei riittävästi		
Kaikki perheet eivät olleet tietoisia seurakunnalta saatavasta tuesta	Perheiden tietoisuuden lisääminen seurakunnalta saatavasta tuesta	
Suurin osa vastaajista ei ollut hakenut seurakunnalta apua		

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

1. Tutkimukseen osallistuneet vastaajaperheet olivat pääosin täysin tyytyväisiä MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyöhön. Vanhemmat kokivat tärkeäksi muun muassa tukemisen lasten kasvatuksessa, keskusteluavun sekä tuen arjen sujumisessa.
2. Seurakunnalta saatava tuki ei näyttäyty kovin merkityksellisenä MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön asiakasperheille.
3. Jotta MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön laatua voitaisiin parantaa, tulisi sitä kehittää mielekkäämmäksi lasten näkökulmasta. Perhetyössä tulisi myös ottaa huomioon lasten osallisuus perhetyössä, perhetyökäyntien määrä suhteessa perheen tarpeeseen sekä perheiden tietoisuuden lisääminen seurakunnalta saatavasta tuesta.

## 10 LUOTETTAVUUS

Tiedonkeruumenetelmää valitessa strukturoimaton asiakastytyväisyyskysely koettiin tulosten kannalta luotettavimmaksi vaihtoehdoksi. Jo kyselyä laatiessa pyrittiin vaikuttamaan opinnäytetyön luotettavuuteen. Kyselystä tehtiin täysin strukturoimaton ja siinä vältettiin vastaajien johdattelua kysymyksillä. Avoimiin kysymyksiin vastaaminen anonyyminä henkilönä tuki opinnäytetyön luotettavuutta ja eettisyyttä. Hirsjärven ym. (2009) mukaan kyselytutkimuksen haittapuolena on toisaalta se, ettei voida olla varmoja siitä, kuinka huolellisesti ja rehellisesti vastaajat ovat vastanneet (Hirsjärvi ym. 2009, 195).

Kvalitatiiviselle tutkimukselle ei ole olemassa tarkkoja määritelmiä aineiston koosta, joka takaisi tutkimuksen luotettavuuden. Suositeltavaa on analysoida ensin huolellisesti pienehkö aineisto, jonka jälkeen voi päättää mahdollisista jatkotutkimuksista. Tässä opinnäytetyössä pieni vastaajajoukko ei ollut esteenä sen luotettavuudelle. Tärkeää kuitenkin on, ettei vastauksia yleistetä liikaa, vaan lukijalle välitetään vastausten olevan MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin perhetöiden asiakkailta saatuja. (Mäkelä 1995, 54; Alasuutari 1995, 235.)

Opinnäytetyön luotettavuutta tukee sen rakentuminen vaiheittain johdonmukaisesti. Tämä ilmenee esimerkiksi siinä, että opinnäytetyön vaiheet ovat suhteessa toisiinsa, eivätkä vain erillisinä osina tutkimusraportissa. Tiedonkeruu- ja analysointimenetelmien valinnat on perusteltu. Riittävän tiedon antaminen lukijalle on tärkeä osa luotettavuutta - jokaisen sisällysluettelon kohdan tulee löytyä raportista. (Kananen 2010, 69; Tuomi & Sarajärvi 2002, 137 –138.)

Käytetty analyysimenetelmä tuki tarkoituksenmukaista kriittistä tulosten tarkastelua. Tutkimustulosten analysoinnissa saadun informaation kriittinen perustelu tukee tulosten luotettavuutta. Tässä opinnäytetyössä kahden tutkijan tulkinnan yhdenmukaisuus sekä ristiriidaton näkemys johtopäätöksistä ja analysoinnista lisäsi sen luotettavuutta. Opinnäytetyössä käytetyt lähteet valikoitiin tarkoin ja kriittisesti. Tarkkaan rajatut lähdekriteerit sekä poissulkumenetelmät edistävät

luotettavuutta ja tällöin epäluotettavien lähteiden käyttöriski vähenee. (Hietanen & Sulkakoski 2009, 20; Kananen 2010, 70; Pietarinen 1999, 6.)

## 11 EETTISYYS

Suomen Akatemian (2003) tutkimuseettiset ohjeet listaa hyviksi tieteellisen tutkimuksen käytännöiksi yksityiskohtaisen ja suunnitelman mukaisen raportoinnin. Lisäksi tutkimusryhmän tai tutkijan velvollisuudet, asema, oikeudet sekä tutkimusaineistoa ja sen hallussapitoa sekä säilytystä koskevat seikat tulee olla kaikkien osapuolten tiedossa. Tutkimukseen osallistuvilla perheillä kerrottiin saatekirjeen (LIITE 1) välityksellä tutkimuksen luotettavuudesta ja siitä, ettei kenenkään henkilöllisyys tule paljastumaan aineistoa käsitellessä. (Suomen Akatemia 2003, 6; Clarkeburn & Mustajoki 2007, 71.) Tutkimustuloksia analysoitaessa päätettiin jättää vastaajanimet suorien lainausten yhteydestä pois, jotta esimerkiksi MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyöntekijät eivät voisi yhdistää vastauksia tiettyihin asiakasperheisiin. Tällä haluttiin taata tulosten eettinen käsittely henkilöllisyyden suojaamista kunnioittaen.

Tuomen ja Sarajärven (2009) mukaan tutkijan eettiset ratkaisut kulkevat tutkimuksen uskottavuuden kanssa käsi kädessä. Uskottavuus perustuu hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattamiseen, joita ovat esimerkiksi riittävä viittaaminen aikaisempiin tutkimustuloksiin ja tutkimustulosten oikeaoppinen raportointi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132–133.) Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin perhetyön asiakkaiden kokemuksia käsitteleviin aikaisempiin tutkimuksiin, joiden tutkimustuloksia verrattiin tämän opinnäytetyön tuloksiin.

Pietarisen (1999) mukaan työn tulosten julkistaminen ja välittäminen toisille tutkijoille sekä yhteiskunnan muille tahoille on merkittävä osa luotettavuutta. Tutkimustulosten kriittinen ja julkinen tarkastelu takaa tulosten julkistamisen etiikan toteutumisen. (Pietarinen 1999, 6.) Tässä opinnäytetyössä tuloksia käsitellään julkisesti myös tekstiin nostettujen esimerkkivastausten avulla. Tulokset on perusteltu vastauksilla, jotka tulevat ilmi myös lukijalle. Vastaukset nähdessään lukija tietää, mistä johtopäätökset kumpuavat ja pystyy tarkastelemaan niitä myös itse kriittisesti. Tutkimus tullaan julkaisemaan internetissä, missä se on

kaikkien luettavissa ja hyödynnettävissä. Asiakasperheille kerrottiin tästä saatekirjeissä.

Henkilötietolain (1999/523) mukaan asiakkaan sosiaalipalvelujen saamista koskevien tietojen käyttöön tarvitaan tietosuojalautakunnan lupa (Laki henkilötiedoista 1999). Opinnäytetyölle haettiin tutkimuslupa Oulun kaupungilta (LIITE 3), sillä kohderyhmän kartoittamista varten käytettiin perhetyön asiakirjoja. Opinnäytetyöstä tehtiin sen alkuvaiheessa sopimus Mannerheimin Lastensuojeluliiton nuoriso- ja perhetyön päällikön kanssa.

## 12 POHDINTA

Opinnäytetyön tulokset esitellään MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin perhetyön päällikölle sekä perhetyöntekijöille, jotka hyödyntävät vastauksia työn kehittämisessä, asiakaslähtöisyyden tukemisessa ja perhetyön laadun parantamisessa. Vaikka opinnäytetyön tulokset ovat hyödynnettävissä MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyössä, on muistettava, että tulokset pohjautuvat vain neljän asiakasperheen vastauksiin. Tuloksia ei siis voida yleistää koskemaan kaikkia perhetyön asiakasperheitä. Kysely on kuitenkin helposti toistettavissa ja se on mahdollista suorittaa myöhemmin esimerkiksi uusien asiakasperheiden kokemuksia kartoittaessa. Laadittua asiakastytyväisyyskyselyä voidaan hyödyntää myös toiseen käyttötarkoitukseen: palautteen keräämiseen asiakassuhteiden päättyessä. Myös muut perhetyötä tuottavat tahot voivat kartoittaa asiakasperheidensä kokemuksia tämän opinnäytetyön asiakastytyväisyyskyselyn avulla.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että emotionaalisen tuen merkitys perhetyöprosessissa on merkittävä ja tarpeelliseksi koettu tukimuoto. Vastauksissa eriteltyjä emotionaalisen tuen muotoja olivat keskusteluapu, arjessa tukeminen sekä kannustaminen. Tuloksissa kävi ilmi yhtäläisyys Soila Pellotsalon (2012) tutkimukseen vanhempien kokemuksista Äänekosken perhepalveluista, jossa emotionaalinen tuki koettiin merkitykselliseksi niin vanhemman kuin lapsenkin näkökulmasta. (Pellotsalo 2012, 34.) Tässä opinnäytetyössä saatujen vastausten perusteella emotionaalinen tuki kohdistuu vanhempiin, mutta tuen merkitys lasten kohdalla jää epäselväksi. Toisaalta vanhemman tukeminen edistää usein välillisesti koko perheen hyvinvointia. Osa kyselyn kysymyksistä on aseteltu niin, että vanhempi saattaa vastata vain omasta näkökulmastaan, minkä vuoksi lapsilähtöisyyttä arvioivia tulkintoja ei pidä tehdä kovin herkästi. Esimerkiksi kysyttäessä perhetyön merkitystä perheen arjessa, eräässä vastauksessa sen ilmaistiin auttaneen äitiä. Vastausta on tarkasteltava kriittisesti. Vanhempi on voinut tuoda ilmi vain oman kokemuksensa, eikä perhetyön vaikutuksesta lapsiin tiedetä. Mikäli tutkimus tehtäisiin uudelleen, kyselylomakkeen kysymyksiä

muokattaisiin niin, että lapsen näkökulman esille tuomiselle olisi omat kysymyksensä.

Salmen ja Taatilan (2009) tutkimukseen osallistuneiden kokemuksissa ilmeni yhtäläisyyksiä MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin perhetyön asiakasperheiden kokemusten kanssa. Molemmissa tutkimuksissa osa vanhemmista koki käyntejä olevan liian vähän, mutta perheet olivat kuitenkin saaneet apua sitä tarvitessaan ja perhetyökäyntien aikoihin oli pystytty vaikuttamaan. (Salmi & Taatila 2009, 40–41.) On tärkeää, että perheet ovat saaneet apua tarvitessaan, mutta onko välttämättömin apu aina riittävä? Toisaalta perheen kokiessa käynnit riittämättömiksi, voi tilanne olla perhetyöntekijöidenkin näkökulmasta erittäin haastava. Mikäli perhetyökäyntejä on liian usein, voi olla vaarana, että perhe tukeutuu liikaa työntekijään. Perhetyön yhtenä päätavoitteena onkin tukea perheen itsenäistä selviytymistä arjessa. Aina ei ole helppo päästä yhteiseen päätökseen perhetyökäyntien määrästä, mikäli perheen ja työntekijän kokemukset asiakkaan tarpeesta eivät kohta.

Perhetyötä ei voida aloittaa vastoin perheen tahtoa. Käytännössä lastensuojelun perhetyö saattaa olla joillekin perheille ainoa vaihtoehto huostaanoton uhattessa lapsia. Tämän asian huomioon ottaen oli yllättävää, että jokainen kyselyn vastaaja koki perhetyön positiiviseksi tukimuodoksi. Ehkä yhtenä syynä tähän voi olla vastaajien pitkät perhetyön asiakassuhteet, jolloin asiakkaan ja työntekijän välille on rakentunut luottamussuhde ja perheessä on jo ehtinyt tapahtua muutoksia.

Opinnäytetyön edetessä huomattiin kaksi tärkeää jatkotutkimusaihetta, joista toinen on lasten osallisuus perhetyössä. Kuinka lapsia kuullaan perhetyötä suunnitellessa ja arvioitaessa? Toteutuuko lapsen etu aina perhetyössä? Tässä opinnäytetyössä lasten osallisuutta tulkittiin vanhempien kautta, mutta lasten ääni saataisiin kuuluville paremmin, jos vastausaineisto kerättäisiin suoraan heiltä. Toinen jatkotutkimusaihe onkin seurakunnan ja perhetyön välisten yhteistyömahdollisuuksien selvittäminen. Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin perhetyön asiakasperheiden tietoisuutta seurakunnalta saatavasta tuesta. Lisäksi selvitettiin, olivatko perheet hyödyntäneet palveluja. Seurakunnalta saatava tuki



ei näyttäytynyt kovin merkityksellisenä MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin lastensuojelun perhetyön asiakasperheille. Perheiden tietoisuutta seurakunnan tarjoamista perhepalveluista olisi hyvä lisätä. Jatkotutkimuksessa aihetta voitaisiin tutkia seurakunnan työntekijöiden ja perhetyöntekijöiden näkökulmasta. Jotta perhetyön ja seurakunnan perheille tarjoamat palvelut tukisivat toisiaan, tulisi työntekijöiden välisen yhteistyön olla aktiivista. Tällöin kynnys ohjata asiakkaita toisen tuen tarjoajan piiriin olisi matalampi ja seurakunnan sekä perhetyön perheille tarjoamat tukimuodot täydentäisivät toisiaan.

Perhetyöprosessiin ja asiakasperheiden kokemuksiin perehtyminen on vahvistanut omaa ammatillista osaamistamme perheiden parissa tehtävään työhön. Yksi merkittävistä sosiaalialan työtä ohjaavista arvoista on asiakaslähtöisyys. Toteutuessaan se takaa laadukkaampia palveluja. Perheiden parissa työskennellessä tämä näkyy lapsi- ja perhelähtöisyydessä, minkä merkitys on tässäkin opinnäytetyöprosessissa korostunut. Tulevina sosiaalialan ammattilaisina tiedostamme myös perhetyön haasteet helpommin. Esimerkiksi kokonaisvaltainen näkemys perheen tilanteesta ja tarpeista sekä kaikkien perheenjäsenten huomioiminen perhetyössä ovat asioita, mitkä vaativat perhetyöntekijältä erityistä osaamista. Opinnäytetyöprosessi vahvisti käsitystämme hyvältä perhetyöntekijältä vaadittavista ominaisuuksista, ja kyselyn kautta pääsimme näkemään tätä puolta myös asiakasperheiden näkökulmasta. Esimerkiksi emotionaalisen tuen merkityksen korostuminen vastauksissa osoitti vuorovaikutusosaamisen olevan yksi perhetyöntekijän tärkeimmistä ominaisuuksista. Tämä on yhteydessä myös luottamuksen rakentumiseen, joka on pohja onnistuneelle perhetyöprosessille.

## LÄHTEET:

- Aaltola, Juhani; Valli, Raine (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Alasuutari, Pertti 1993. Laadullinen tutkimus, 2. painos. Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, Pertti 1995. Laadullinen tutkimus, 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Anttila, Pirkko 1998. Tutkimisen taito ja tiedonhankinta. Metodix. Viitattu 8.5.2014.  
[http://www.metodix.com/fi/sisallys/01\\_menetelmat/01\\_tutkimusprosessi/02\\_tutkimisen\\_taito\\_ja\\_tiedon\\_hankinta/09\\_tutkimusmenetelmat/30\\_sisallanalyysi](http://www.metodix.com/fi/sisallys/01_menetelmat/01_tutkimusprosessi/02_tutkimisen_taito_ja_tiedon_hankinta/09_tutkimusmenetelmat/30_sisallanalyysi).
- Clarkeburn, Henriikka & Mustajoki, Arto 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere: Vastapaino.
- Garfat, Thom 2003. A child and youth care approach to working with families. New York: Haworth Press. Viitattu: 24.10.2014  
[http://www.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=o0BwFITcqrG&oi=fnd&pg=PR7&dq=a+child+and+youth+care+approach+to+working+with+families&ots=jkXlgl4NOB&sig=SgasIF-YK604oUDq2eM17Lu\\_mfY&redir\\_esc=y#v=onepage&q=a%20child%20and%20youth%20care%20approach%20to%20working%20with%20families&f=false](http://www.google.fi/books?hl=fi&lr=&id=o0BwFITcqrG&oi=fnd&pg=PR7&dq=a+child+and+youth+care+approach+to+working+with+families&ots=jkXlgl4NOB&sig=SgasIF-YK604oUDq2eM17Lu_mfY&redir_esc=y#v=onepage&q=a%20child%20and%20youth%20care%20approach%20to%20working%20with%20families&f=false)
- Heino, Tarja 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Helsinki: STAKES. Viitattu: 17.10.2014. <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75318/T9-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>
- Heino, Tarja; Berg, Kristiina; Hurtig, Johanna 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen erittelyä ja jäsenyyksiä. Helsinki: STAKES.
- Hietanen, Sanna; Mari, Sulkakoski 2009. Riskitekijät ikääntyneiden lääkehoidossa, systemaattinen kirjallisuuskatsaus. Turun Ammattikorkeakoulu, hoitotyön koulutusohjelma.

- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita.  
Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hurtig, Johanna 2003. Lasta suojelemassa – etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. Viitattu 30.9.2014.  
<http://www.doria.fi/handle/10024/66711>
- Häggman-Laitila, Arja; Ruskomaa, Leena; Euramaa, Katri-Ina 2000. Varhaista tukea lapsiperheille, Kokemuksia Lapsiperhe-projektin perhetyöstä. Helsinki: Raha-automaattiyhdistys.
- Juolasmaa, Paula 1997. Parien ja perheiden kohtaaminen. Teoksessa: Sielunhoidon käsikirja. Toim. Aalto, Kirsi; Esko, Martti; Virtaniemi, Matti-Pekka. Helsinki: Kirjapaja, 301.
- Jyväskylän Yliopisto i.a. Aineiston hankinta ja tutkittavien kohtelu. Viitattu: 22.10.2014.  
<https://www.jyu.fi/edu/tutkimus/tutkimusetiikka/aineiston-hankinta-ja-tutkittavien-kohtelu>
- Järvinen, Ritva; Lankinen, Aila; Taajamo, Terhi; Veistilä, Minna; Virolainen, Arja 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Porvoo: Edita.
- Jääskeläinen, Ilkka 2002. Diakoniatoiminnan muodot. Teoksessa: Diakonian käsikirja. Toim. Helosvuori, Riitta; Koskenvesa, Esko; Niemelä, Pauli & Veikkola, Juhani. Helsinki: Kirjapaja Oy, 194–196.
- Kananen, Jorma 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karvo, Leena 2004. Esipuhe. Teoksessa Kehittyvä perhetyö. Toim. Puroila Anna-Maija. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 1.
- Kirkkohallitus 2007. Kirkko ja lastensuojelutyö: Tausta-aineistoa varhaisesta tukemisesta ja lastensuojelusta seurakunnan työntekijöille. Suomen evankelisluterilainen kirkko. Viitattu 17.10.2014.  
[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/A0EC759461D105C0C2257CA8003DE895/\\$FILE/KirkkojaLastensuojelutyo.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/A0EC759461D105C0C2257CA8003DE895/$FILE/KirkkojaLastensuojelutyo.pdf)
- Kirkkohallitus 2009. Minäkö perhetyöntekijä? Suuntaviivoja perhelähtöisen työotteen vahvistamiseen seurakunnassa. Suomen evankelisluterilainen kirkko. Viitattu 17.10.2014.

[http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/880C6CE37575AB0FC2257D540036DDC8/\\$FILE/Minakoperhetyontekija.pdf](http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/0/880C6CE37575AB0FC2257D540036DDC8/$FILE/Minakoperhetyontekija.pdf)

Laki henkilötiedoista 1999/523, 22.4.1999. Viitattu: 23.10.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Laki lastensuojelusta 2007/417, 13.4.2007. Viitattu: 23.9.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L7P34>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812, 22.9.2000.

Viitattu: 23.9.2014.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Mannerheimin Lastensuojeluliitto i.a. MLL edistää lapsiperheiden hyvinvointia.

Viitattu: 25.2.2014. <http://www.mll.fi/mll/>

Mannerheimin Lastensuojeluliitto 2014. Ammatilliset perhepalvelut. Viitattu:

25.2.2014. <http://pohjois-pohjanmaa.mll.fi/perheille/ammattilliset-perhepalvelut/>.

Myllärniemi, Annina 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö

ammattikäytäntönä – jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Heikki Waris –instituutti. Soccan ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 2007. Viitattu 29.9.2014.

[http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun\\_perhetyo\\_ammattikaytanta.pdf](http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikaytanta.pdf)

Mäkelä, Klaus 1995. Kvalitatiivisen aineiston analysointi ja tulkinta. Saarijärvi: Gaudeamus.

Möller, Sointu 2005. Suunnitelmallinen työskentely tekee lapsesta asiakkaan.

Teoksessa Voimaa perhetyöhön. Toim. Reijonen Mikko. Keuruu: PS-kustannus, 64–65.

Niemeläinen, Eija 2005. Kotipalvelun perhetyö lapsiperheiden konkreettisen tuen antajana. Tampereen yliopisto, lääketieteellinen tiedekunta.

Viitattu: 25.3.2014

<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/92869/gradu00665.pdf?sequence=1>

Paajanen, Pirjo 2007. Mikä on minun perheeni? Suomalaisten käsityksiä

perheestä vuosilta 2007 ja 1997. Perhebarometri 2007. Helsinki: Väestöliitto. Viitattu: 24.10.2014. <http://vaestoliitto-fi->

- bin.directo.fi/@Bin/9715b56772a19c45b61905bd964ee886/1414415670/application/pdf/237278/Perhebarometri%202007.pdf
- Patton, Michael Quinn 1990. Qualitative evaluation and research methods. Beverly Hills, CA: Sage. Viitattu 30.9.2014.  
<http://legacy.oise.utoronto.ca/research/field-centres/ross/ctl1014/Patton1990.pdf>
- Pellotsalo, Soila 2012. Perhepalvelut vanhemmuuden tukena arjessa: vanhempien kokemuksia perhepalveluista Äänekoskella. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Hoitotyön koulutusohjelma. Viitattu: 25.3.2014.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40048/Pellotsalo\\_Soila.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/40048/Pellotsalo_Soila.pdf?sequence=1)
- Perhetyöntekijät, 2014. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri ry. Oulu. Henkilökohtainen tiedonanto 15.8.2014.
- Perämaa, Tiia 2002. Festiva Lente! Kiiruhda hitaasti! Tapaustutkimuksesta, kontaktista ja tavoitteista. Teoksessa Niemi, Helena (toim.) Mitä on Alvari-perhetyö? Ensi- ja turvakotien liiton julkaisu 32, 77.
- Perttula, Juha 2008. Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus, 137.
- Pietarinen, Juhani 1999. Tutkijan ammattietiikan perusta. Teoksessa Lötjönen, Salla (toim.) Tutkijan ammattietiikka. Opetusministeriö/Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 6. Viitattu: 15.10.2014.  
[http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/1999/liitteet/tutkijan\\_ammattietiikka\\_99.pdf?lang=fi](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/1999/liitteet/tutkijan_ammattietiikka_99.pdf?lang=fi)
- Pohjola, Kirsi 2005. "Mitä työtä se perhetyö oikein on?"- ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Reijonen, Mikko (toim.) Voimaa perhetyöhön: Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, 48–49.
- Nuoris- ja perhetyön päällikkö, 2014. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Pohjois-Pohjanmaan piiri ry. Oulu. Henkilökohtainen tiedonanto 10.9.2014.

- Reijonen, Mikko 2005. "Mitä työtä se perhetyö oikein on?"- ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Reijonen, Mikko (toim.) Voimaa perhetyöhön: Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus, 12 & 14.
- Rönkkö, Leena & Rytönen, Timo 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Salmi, Hannaleena; Taatila, Jasmin 2009. Asiakasperheiden ja työntekijöiden kokemuksia HDL:n lastensuojelun perhetyöstä ja perhetyön menetelmistä. Helsinki: Diakonia-Ammattikorkeakoulu. Viitattu 30.9.2014.  
[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5083/taatilaHELSINKI\\_c8069.pdf?sequence=1](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5083/taatilaHELSINKI_c8069.pdf?sequence=1)
- Suomen Akatemia 2003. Suomen Akatemian tutkimuseettiset ohjeet.
- Suomen evankelis-luterilainen kirkko i.a. Avustusprosessi. Viitattu: 22.10.2014.  
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content364029>
- Suviaro-Laukka, Kirsi 2004. Käsitteitä perhetyöstä ja sen menetelmistä. Teoksessa Kehittyvä perhetyö. Toim. Puroila Anna-Maija. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, 99–105.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Vilen, Marika; Seppänen, Paula; Tapio, Nina; Toivanen, Riikka (toim.) 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja.
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Väinälä, Anna; Kärki, Jarmo; Suhonen, Ari; Väyrynen, Riikka 2010. Selvitys palvelukohtaisista asiakastiedoista: Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvonnan sekä koulun sosiaalityön tehtävissä. Raportti / Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) : 1/2010.

LIITE 1: Saatekirje

SAATEKIRJE

Oulussa, 1.9.2014

HYVÄ VASTAANOTTAJA,

Olemme sosionomi- ja sosionomi-diakoni-opiskelijat Oulun Diakonia-Ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyönämme tutkimuksen MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin perhetyöstä ajalta 2013–2014. Toteutamme tutkimuksen tyytyväisyyskyselyn pohjalta, johon kutsumme teitä osallistumaan. Tarkoituksenamme on kuulla kokemuksianne MLL:n perhetyöstä, ja näin kehittää palveluja asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Olemme saaneet tutkimusluvan Oulun kaupungilta. Osallistuminen kyselyyn on ehdottoman luottamuksellista. Antamanne vastaukset käsitellään nimettöminä, eikä tutkimustuloksissa tule paljastumaan kenenkään henkilöllisyys.

Ohessa mukana kyselylomake sekä vastauskuori, joissa postimaksut ovat valmiiksi maksettu. Pyydämme teitä postittamaan vastaukset xx.x.xxxx mennessä.

Kaikkien vastaajien kesken arvomme kaksi pääsylippua Kaakkurin HopLop-liikuntaseikkailupuistoon. Arvontaan voi osallistua lähettämällä osoitetiedot sähköpostitse osoitteeseen xxxxxxxxxxxxxxxx. Näin tietojanne ei voida yhdistää vastauksiin.

Opinnäytetyö tullaan julkaisemaan Internetissä osoitteessa [www.theseus.fi](http://www.theseus.fi).

Ystävällisin terveisin,

Sarliina Kiviahde (xxxxxxxxxx)

Veera Koivumaa (xxxxxxxxxx)



LIITE 2: Kyselylomake

## MLL:n Pohjois-Pohjanmaan piirin perhetyön asiakastyytyväisyyskysely

(Tarvittaessa voitte jatkaa vastauksia paperin kääntöpuolelle)

### **Esitiedot:**

Lasten lukumäärä: \_\_\_\_\_

Perhetyön kesto (kuukausina): \_\_\_\_\_

Oletteko MLL:n perhetyön asiakkaina edelleen? \_\_\_\_\_

### **Perhetyön saatavuus:**

Kuinka usein saatte/saitte palvelua?

---

---

Kuinka riittävänä koette/koitte käyntien määrän?

---

---

---

Koetteko/koitteko saaneenne palvelua sitä tarvittaessa?

---

---

---

---



Pystytttekö/pystyittekö vaikuttamaan käyntiaikoihin?

---

---

---

---

Oletteko tietoisia seurakunnalta saatavasta tuesta? Oletteko itse hakeneet tukea seurakunnalta? (Jos, niin millaista?)

---

---

---

---

**Perhetyöstä saatu apu:**

Millaisissa asioissa saatte/saitte apua perhetyöstä?

---

---

---

---

---

---

Mihin ette ole/olleet tyytyväisiä?

---

---

---

---

Mikä on muuttunut perhetyön alkaessa perheessänne?

---

---

---

---

Millainen merkitys perhetyöllä on/oli arjessanne?

---

---

---

---

Kuunneltiin teitä palvelua suunniteltaessa riittävästi?

---

---

---

---

Millaisia tavoitteita perhetyölle asetettiin? Miten ne toteutuivat? (Jos perhetyöjakso ohi)

---

---

---

---

Kehittämisehdotuksia:

---

---

---

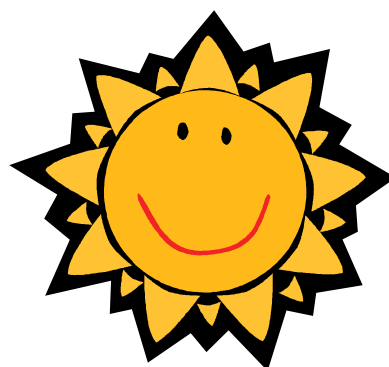
---

Kiitos ajastanne ja mukavaa syksyn jatkoa!

Ystävällisin terveisin

Sarliina Kiviahde

Veera Koivumaa



## LIITE 3: Tutkimuslupa



Sosiaali- ja terveystoimi

Opinnäytetyön suunnitelma hyväksytty	21.5.2014
Opinnäytetyön ohjaajat	Tarja Tuovinen-Kakko ja Marja-Liisa Läksy (Oulun Diakonia-Ammattikorkeakoulu) , Anna-Maria Raukovaara (MLL Pohjois-Pohjanmaan piiri ry)
Opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika	Syksy 2014
Sitoumukset	
Liitteet	Opinnäytetyön suunnitelma <i>Opinnäytetyön yhteistyösopimus</i>

Päivämäärä ja hakijoiden allekirjoitukset

Paikka ja aika Oulussa 8.7.2014

Hakijan/hakijoiden allekirjoitukset

*Santtuina Hirvonen**Neu***Lupa opinnäytetööhön**

- Myönnetty hakemuksen mukaisena  
 Opiskelijan on toimitettava valmis opinnäytetö sosiaali- ja terveystoimen käyttöön

 Myönnetty seuraavin korjauksin tai ehdoin: Hakemus hylätty

Päiväys

19.8.2014 § 10

Päätöksentekijän allekirjoitus

*Arja Heikkinen*

Sosiaalijohtaja Arja Heikkinen  
 Hyvinvointipalvelut  
 Sosiaalinen hyvinvointi