

Nina Haapa-aho

`UUSI ALKU VAUVAN KANSSA`

Ensikotitoiminnan palveluprosessin asiakaslähtöinen kehittäminen Oulun ensi- ja turvakodilla

UUSI ALKU VAUVAN KANSSA

Ensikotitoiminnan palveluprosessin asiakaslähtöinen kehittäminen Oulun ensi- ja turvakodilla

Nina Haapa-aho
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Sosiaalian koulutusohjelma
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Tekijä: Nina Haapa-aho

Opinnäytetyön nimi: UUSI ALKU VAUVAN KANSSA: Ensikotitoiminnan palveluprosessin asiakaslähtöinen kehittäminen Oulun ensi- ja turvakodilla

Työn ohjaajat: Helena Siira ja Arja Honkakoski

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2014

Sivumäärä: 63 + 18

Opinnäytetyöni on toimintatutkimus, jonka tavoitteena on ensikotitoiminnan kehittäminen Oulun ensi- ja turvakodilla. Toimintatutkimuksen tarkoituksena on löytää kehittämisen kohteet ensikodin asiakasprosessista yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Kehittämistyön tuloksena syntyi kehittämissuunnitelma ensikotityöhön Oulun ensi- ja turvakodille.

Opinnäytetyö on toimintatutkimus, jonka ensimmäinen vaihe koostui asiakashaastatteluista ja sen tuloksista. Haastatteluaineisto analysoitiin sisällön analyysillä. Haastattelujen avulla selvitetiin asiakkaiden kokemuksia ensikodin asiakasprosessista ja kuultiin asiakkaiden näkemyksiä siitä, kuinka palveluilla voitaisiin entistä paremmin vastata toiminnan perustehtävään eli vanhemman/vanhempien myönteisten voimavarojen vahvistamiseen.

Haastatteluaineiston tutkimustulosten mukaan tietoa konkreettisesta ensikotitoiminnasta tarvitaan lisää. Asiakkaiden näkemyksen mukaan voimavarojen vahvistuminen vaatii riittävän pitkiä ja suunnitelmallisia jaksoja, joissa yhdistyy sekä säännönmukainen yksilöllinen tuki että vertaistuki. Asiakkaat kokivat pätkissä myönnettävät maksusitoumukset jaksoille työskentelyä haittaavana tekijänä. Vanhemmuuden myönteisten voimavarojen vahvistamisessa keskeisiksi teemoiksi nousivat vauvan perushoidon opastus ja neuvonta, parisuhteen haasteiden käsittely ja jaetun vanhemmuuden vahvistaminen. Työntekijöiden ammattitaitoon luotettiin ja omaohjaajuus koettiin hyvänä menetelmänä. Läpinäkyvyyttä kaivattiin erityisesti havainnointiin ja kirjaamisiin liittyen.

Toimintatutkimuksen toinen vaihe muodostui kehittäjätiimin työskentelystä, johon osallistui sekä ensikodin henkilökunta että asiakkaita. Kehittäjätiimin työskentely ja lopullinen kehittämissuunnitelma rakentuivat haastattelutulosten pohjalta. Kehittämissuunnitelman keskeisiksi työn kehittämisen kohteiksi vaikuttamiseen ja toiminnasta tiedottamiseen liittyvät toimenpiteet sekä työskentelyn osalta erityisesti välitavoitteiden asettaminen työskentelylle ja työskentelyn aikatauluttaminen. Toiminnallisuus arjen taitojen vahvistamisessa ja ryhmämuotoiset menetelmät olivat myös keskeisiä sisältöjä, joita ensikodin toimintaan tulee asiakkaiden näkemyksen mukaan lisätä. Näiden lisäksi viihtyvyyden merkitys näkyi tärkeänä ja siihen liittyviä toimenpiteitä kirjattiin kehittämissuunnitelmaan.

Asiasanat: ensikoti, vaativa vauvatyö, lastensuojelu, voimavaralähtöisyys, varhainen vuorovaikutus, toimintatutkimus

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Social services

Author(s): Nina Haapa-aho

Title of thesis: New Beginning with the new born: Customer orientated Developing in the Mother and Child Home services in Oulu Mother and Child Home and Shelter

Supervisor(s): Helena Siira and Arja Honkakoski

Term and year when the thesis was submitted: Fall 2014

Number of pages:63+18

My thesis an activity research and the goal of this assignment is to improve the work in Oulu Mother and child home and Shelter. The purpose of this study is to find information on the developing process with the customers and the employees. The result of this study is a developing program in Oulu Mother and child home in Oulu.

This study has been put into effect by adapting activity analysis. The first step in this activity research was the individual interviews and the material was analyzed with the content analysis. The purpose of the interviews was to sort out the experiences and the visions of the customers in the way that we can respond to the basic activity in Mother and child home which is to strengthen the positive resources of parenthood.

According to the research results of the interviews people need more information on the activity in Mother and child home. According to the customers point of view the periods in Mother and child home had to be long enough and during the periods regular individual support and peer support combined. Short term decisions in the rehabilitation periods were seen harmful. In strengthening the resources of parenthood the mainline themes were practical guidance, support in working through the issues in relationship and strengthening the divided parenthood. The clients trusted in the professional skills of the employees and personal counselling was seen as a working method. In observation and registration the clients hoped for more transparent.

The second step in this activity research was compounded of the innovator teams co-operating. Innovator teams and the developing program were based on the results of the interviews. An important part of the developing program is the measures attached to influencing and informing and in customer work especially setting the intermediate objects and scheduling them. Functionality and group activities were also central contents which according to the clients should be added more in Mother and child home`s everyday life. In addition to these the meaning of comfortability of the environment was important and actions to improve it was a part of the developing program.

Keywords: Mother and Child Home, requiring work with babies, child welfare, empowerment, initial effect, activity research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 OULUN ENSI-JA TURVAKOTI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ	8
2.1 Ensikotitoiminta.....	8
2.2 Lastensuojelu.....	10
2.3 Vaativa vauvatyö.....	14
2.4 Voimavarakeskeinen ensikotityö.....	15
3 TYÖYHTEISÖLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN	17
3.1 Työyhteisölähtöisen kehittämistyön määrittelyä.....	17
3.2 Taustaa kehittämistyön tarpeelle ensikodilla.....	18
4 OPINNÄYTETYÖN METODOLOGIA	22
4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite.....	22
4.2 Tutkijan rooli.....	22
4.3 Kehittäminen.....	24
4.4 Toimintatutkimus.....	25
5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN	30
5.1 Kehittämistyön vaiheistus.....	30
5.2 Kehittämistyön suunnitteluvaihe.....	31
5.3 Haastattelututkimuksen toteuttaminen.....	31
5.4 Haastatteluaineiston analyysi.....	32
5.4.1 Sisällönanalyysi.....	34
6 HAASTATELUTUTKIMUKSEN TULOKSET	37
6.1 Asiakkaaksitulo ensikodille asiakkaiden näkökulmasta.....	37
6.2 Työskentelyvaihe asiakkaiden näkökulmasta.....	38
6.2.1 Arjen ohjaus ja neuvonta.....	38
6.2.2 Tuki vanhemmuuteen.....	40
6.2.2.1 Yksilöllinen tuki.....	40
6.2.2.2 Ryhmämuotoinen työskentely.....	42
6.2.2.3 Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen.....	43
6.2.3 Tuki parisuhteen toimivuuteen.....	44
6.2.4 Yhteisö voimavarana.....	45
6.3 Jakson päätyminen ja tuen tarpeet jakson jälkeen.....	45
6.4 Asiakkailta nousseet ensikotitoiminnan kehittämisideat.....	46
7 KEHITTÄJÄTIIMIN TYÖSKENTELY	47
7.1 Learning cafe -mentelmä kehittäjätiimin työmenetelmänä.....	47
7.2 Kehittämissuunnitelma.....	48

8 KEHITTÄMISPROSESSIN ARVIOINTI.....	50
8.1 Toimintatutkimuksen arviointi.....	51
8.2 Kehittämisprosessin arvioinnin tarkoitus ja arviointikysymykset.....	51
8.3 Arviointiaineiston kerääminen ja käsittely.....	52
8.4 Arvioinnin tulokset.....	52
9 TUTKIMUKSET EETTISET LÄHTÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS.....	57
10 POHDINTA.....	59
LÄHTEET.....	61
LIITTEET.....	64

- LIITE 1. Kehittämis-/tutkimusprosessin vaiheittainen eteneminen
- LIITE 2. Ensi- ja turvakotien liiton auditointiraportti
- LIITE 3. Haastattelurunko
- LIITE 4. Arviointilomake
- LIITE 5. Kehittämissuunnitelma

1 JOHDANTO

Oulun ensi- ja turvakoti ry on toiminut jo lähes 70 vuotta. Ensikotitoiminta käynnistyi vuonna 1948. Yhdistys perustettiin jo muutama vuosi aikaisemmin. Itse olen työskennellyt yhdistyksessä pian 12 vuotta ja oma asiakastyön kokemukseni on pääosin väkivaltatyöstä. Nykyisessä työssäni yhdistyksen palvelupäällikkönä edustan sekä väkivaltatyön kenttää että vaativaa vauvatyötä. Tästä nykyisestä tehtävästäni johtuen lähti elämään ajatus ottaa sisällöllisesti paremmin haltuun myös ensikotitoimintaa.

Ensi- ja turvakotien liitto toteutti auditointikierroksen yhdistyksissä vuosien 2011-2012 aikana vauvatyöhön liittyen. Tästä saimme yhdistyksessämme uusia ideoita ensikotitoiminnan kehittämiseen. Seuraava luonteva askel tässä kehittämistyössä olikin lähteä kuulemaan asiakkaidemme kehittämideoita ja ajatuksia asiakkaana olemisesta ja siitä kuinka toimintaa voisi kehittää siihen suuntaan, että se palvelisi asiakkaitamme entistä paremmin perustehtävämme mukaisesti.

Tärkeitä työlle asettamiani tavoitteita oli kaksi: saada asiakkaiden ajatukset ja ideat, myös kritiikki kuuluviin sekä vahvistaa työntekijöiden ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta niin, että sen avulla toimintaa voitaisiin kehittää oikeaan suuntaan. Tavoitteisiin päästäkseni valitsin menetelmiksi asiakashaastattelut ja kehittäjätiimit. Perinteisesti tutkimuksessa selvitetään, kuinka asiat ovat ja luodaan havaintojen pohjalta teoreettista tietoa. Valitsin omassa kehittämistyössäni lähestymistavaksi toimintatutkimuksen, jossa tavoitellaan käytännön hyötyä, käyttökelpoista tietoa. Tieto ei ole pysyvää, vaan se kehittyy jatkuvasti ja sitä voidaan konstruoida yhdessä muiden kanssa. Näiden periaatteiden mukaisesti toimintatutkimus muodostuukin parhaimmillaan kaikkien osallistujien yhteiseksi oppimisprosessiksi. (Aaltola & Syrjälä 1999, 15.)

Lastensuojelujärjestönä liikumme asiakastyössä hyvin herkillä alueilla. Kaikki asiakkaat eivät ole ensikodilla omasta tahdostaan vaan veloitettuina. Tämä asettaa omat haasteensa työn tekemiselle. Työssäni halusin tuoda esiin myös näiden asiakkaiden äänen. Kuinka hankalasta lähtökohdasta huolimatta työ ensikodilla voisi antaa jotain hyvää ja pitkälle kantavaa vanhemmuuteen. Mistä löytyvät ne yhteiset tavoitteet ja yhteinen ajatus siitä, mihin suuntaan olemme menossa ja mitä tekemässä?

2 OULUN ENSI-JA TURVAKOTI TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Oulun ensi- ja turvakoti ry on vuodesta 1945 saakka toiminut yleishyödyllinen voittoa tavoittelematon kansalaisjärjestö. Toiminnallaan yhdistys pyrkii edistämään heikoissa kasvuolosuhteissa elävien lasten asemaa ja vaikuttamaan hyvän varhaisen vuorovaikutussuhteen muodostumiseen vauvan, äidin ja isän välille. Toiminnan tarkoituksena on myös ehkäistä perheväkivaltaa sekä siitä johtuvien haittojen syntymistä ja syvenemistä, kehittää integroitua perhetyön mallia väkivaltatyössä sekä kehittää traumatyön osaamista. (Oulun ensi- ja turvakodin toimintakertomus 2013)

Näihin toiminnan tavoitteisiin pyritään ylläpitämällä Oulun ensi- ja turvakotia, Avopalvelukeskusta sekä Traumaterapiakeskusta, joissa eripituisin työskentelyjaksoin toteutetaan perheille tehtyjä hoitosuunnitelmia edellä mainittujen tavoitteiden mukaisesti, kehittämällä uusia toimintamuotoja vauvojen, lasten, nuorten, naisten ja miesten kanssa työskentelyyn, kehittämällä uusia toimintamalleja traumatyöhön, vaikuttamalla yhteiskunnallisiin päättäjiin ja yleiseen mielipiteeseen, tekemällä yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa sekä koulutus-, konsultaatio- ja työnohjaustoiminnalla. (Oulun ensi- ja turvakodin toimintakertomus 2013)

2.1 Ensikotitoiminta

Ensikodissa tehtävän valmentavan ja kuntouttavan perhetyön tavoitteena on perheessä olevien myönteisten voimavarojen vahvistaminen, vaikeuksien ehkäiseminen, lastensuojelun korvaavien toimien vähentäminen ja varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen. Ensikotijaksojen tulokset liittyvät muun muassa vanhempien mielenterveysongelmiin, päihteiden käyttöön tai nuoren iän tuomaan tuen tarpeeseen. Ensikotiin voi tulla myös perheenä. Ensikotijaksolle tulo edellyttää kunnan maksitoumusta. Jaksot kestävät muutamista vuorokausista useisiin kuukausiin. Oulun ensikodilla on paikka 5-7 perheelle. (Oulun ensi- ja turvakodin toimintakertomus 2013)

Oulun ensikodissa jaksoon sisältyy:

-asiakkaan hoitosuunnitelman mukainen työskentely. Hoitosuunnitelma laaditaan aloitusneuvottelussa yhdessä asiakkaan ja lähettävän tahon kanssa. Jakson lopussa järjestetään lopetusneuvottelu jakson jälkeisen tuen tarpeen arvioimista varten.

-perheitä tuetaan ja ohjataan arjenhallinnassa (säännöllinen päivärytmi, hygienia, ruuanlaitto, ruokailut, siivous)

-asiakkaalle nimetään ensikotijaksolle kaksi omaohjaajaa, joiden kanssa työskentelyä viedään eteenpäin (yksilötyöskentely, parikeskustelut)

-tuki ja ohjaus vauvaperheen arjessa. Välineinä muun muassa vanhemmuuden roolikartta, sekvenssikartta, päivä- ja viikkosuunnitelmat.

-synnytykseen valmistautuminen ja tarvittaessa synnytyksessä mukanaolo

-varhaista vuorovaikutusta tukevat leikit ja laulut vauvasanataideryhmässä/loruryhmässä 1 x vko

-vauvabeauty –ryhmään osallistuminen 1 x vko. Ryhmässä opetellaan yhdessä ohjaajan kanssa vauvan hoitoon ja hygieniaan liittyviä taitoja (vauvahieronta, kylvytys, puhtaus, sylihoito)

-harkinnan ja perheen tarpeen mukaan vauvan hoito myös öisin

-kirjalliset lausunnot perheen tilanteesta ja arviot jatkotuen tarpeesta lastensuojelun pyynnöstä.

-tarvittaessa asiakas voi olla ensikodilla niin kutsutussa vaativan hoidon maksuluokassa, joka tarkoittaa ympärivuorokautista valvontaa ja tukea erityisen haastavassa elämäntilanteessa

Näiden lisäksi RAY:n tukemana maksuttomia palveluja ovat:

-tutustumiskäynnit ja asiakkaan tuloa valmisteleva työ

-vanhemmuustyö kotiin jääneen vanhemman kanssa ensikotijakson aikana

-jälkihuoltokäynnit 1-3 kertaa ensikotijakson jälkeen

-konsultointi vauva-asioissa puhelimitse

(Oulun ensi- ja turvakodin palvelukuvaus 2013)

Oulun ensikodilla työskentelee neljä ohjaajaa ja oppisopimusopiskelija. Turvakodin kanssa yhteistä henkilökuntaa ovat sosiaalityöntekijä, tiimivastaava sekä kolme hoitoapulaista ja siivooja. Toimintavuonna 2013 ensikodissa oli asiakkaana 54 äitiä, 17 isää ja 68 lasta (60 perhettä). Hoitovuorokausia kertyi vuoden aikana yhteensä 5687 ja näistä vaativan hoidon hoitopäiviä oli 134. (Oulun ensi- ja turvakodin toimintakertomus 2013)

Ensikotityön keskeinen tavoite on pyrkimys siihen, että jokaisen vauvan saama hoito ja huolenpito on riittävän hyvää. Lapsen tarpeiden ensisijaisuus liittyy olennaisesti riittävän hyvään vanhemmuuteen. Vanhemmuus on opettelua pala palalta. Se on sitoutumista hoivaan ja huolehtimiseen. Rakastavan vuorovaikutuksen luomista. Iloa lapsesta. (Holopainen, 1998. 103-104)

2.2 Lastensuojelu

Kaikilla ensikodin asiakasperheillä on lastensuojeluasiakkuus omassa kotikunnassaan. Lastensuojelun sosiaalityö onkin yksi tärkeimmistä yhteistyökumppaneista ensikotijakson aikana ja lastensuojelun lait ja asetukset ohjaajat vahvasti työtä. Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. (Lastensuojelulaki, 1§)

Lapsen oikeuksista on säädetty erikseen Suomen perustuslaissa ja Suomessa voimaan tulleissa Euroopan ihmisoikeussopimuksessa erityisesti lapsen oikeuksien yleissopimuksessa. Näissä korostetaan lapsen edun huomioon ottamista kaikessa viranomaistoiminnassa. Lapsen oikeuksia ei voida turvata yksin lastensuojelulain keinoin, vaan niiden toteuttaminen on edelleen myös muuta lainsäädäntöä ja muita viranomaisia sekä laajemmin koko yhteiskuntaa koskeva tehtävä. Laisa määrittellään lastensuojelu laajasti: Lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseen liittyvillä toimilla ehkäistään varsinaisen lastensuojelun tarvetta ja ehkäisevällä lastensuojelulla tarjotaan apua ja tukea riittävän varhain, jolloin ehkäistään ongelmien syntymistä tai pahenemista. Tärkeä tehtävä ehkäisevän työn toteuttamisessa on neuvolalla, päivähoitolla ja koululla. (Lastensuojelun käsikirja 2013, THL)

Vastuu lapsen hyvinvoinnista on ensisijaisesti lapsen vanhemmilla ja huoltajilla. Uuteen lakiin on otettu lapsenhuoltolaissa 1§ oleva määrittely lapsen huollosta. Sen tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti.

Lapsen etu on laaja käsite. Sen mukaan huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä. Lapselle tulee turvata myös hyvä hoito ja kasvatust sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvu ympäristö sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus. (Linnainmaa, 2001, 405-407.)

Lasta tulee kasvattaa siten, että hän saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavoin loukkaavasti. Lapsen itsenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää. Lapsen vanhempien velvollisuutena on vastata lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta. Heillä on oikeus myös yksin määrätä siitä, miten lapsen kasvatust ja huolenpito järjestetään. Lastensuojelulaissa korostetaan, että yhteiskunnan on pyrittävä tukemaan vanhempia tässä tehtävässä ja tarjottava perheelle tarpeellista apua riittävän varhain. Lapsi ja perhe on myös tarvittaessa ohjattava lastensuojelun piiriin. (Emt.)

Kun viranomaispuuttuu perheen yksityisyyteen tai kun toteutetaan lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua, on päätöksiä tehtäessä aina otettava huomioon riittävällä tavalla vanhempien ensisijainen velvollisuus ja oikeus päättää lapsensa hyvinvoinnista ja kasvatuksesta. Viranomaisen on siis pyrittävä kaikin tavoin edesauttamaan, että vanhemmat voivat toteuttaa kasvatustehtävänsä myös silloin kun järjestetään lastensuojelulain mukaisia palveluja. Viranomaisten on myös oma-aloitteisesti tarjottava perheelle apua. Tällä viranomaista koskevalla velvollisuudella onkin suora vaikutus kuntien määräraha-arviointiin eli kun arvioidaan, miten ja missä laajuudessa kunnassa järjestetään lapsiperheille ja lapsille erilaisia palveluja. (Lastensuojelun käsikirja, THL.)

Lapsella on myös oikeus erityiseen suojeluun. Jos vanhemmat eivät jostain syystä kykene huolehtimaan kasvatustehtävästään, julkisen vallan velvollisuus on puuttua perheen tilanteeseen. Aina on kuitenkin noudatettava niin sanotun lievimmän riittävän toimenpiteen periaatetta: on valittava se toimenpide, jolla vähiten puututaan perheen ja lapsen itsemääräämisoikeuteen. Toimenpiteitä mietittäessä on myös arvioitava, mikä tukitoimi tai apu parhaiten vastaa lapsen tai perheen yksilöllisiin tarpeisiin. (Linnainmaa, 2001, 405.)

Lastensuojelulla on kolme perustehtävää: lasten yleisiin kasvuoloihin vaikuttaminen, vanhempien tukeminen kasvatustehtävässä ja varsinainen lasten suojelutehtävä. Lastensuojelulaissa 3§ määrittää, mitä lastensuojelu on:

Lastensuojelu jakaantuu

- ehkäisevään lastensuojeluun ja
- lapsi- ja perhekohtaiseen lastensuojeluun.

Lastensuojeluasia tulee vireille kunnan sosiaalitoimessa

- hakemuksesta
- kun lastensuojelun työntekijä on vastaanottanut pyynnön lastensuojelutarpeen arvioimiseksi
- kun lapsesta on tehty lastensuojeluilmoitus
- kun lastensuojelun työntekijä on muutoin saanut tietää mahdollisesti lastensuojelun tarpeesta olevasta lapsesta.

Kiireellinen lastensuojelun tarve arvioidaan lastensuojelun viranomaisten taholta tarvittaessa heti. Muissa tapauksissa sosiaalityöntekijä arvioi seitsemän arkipäivän kuluessa, onko tehtävä lastensuojelutarpeen selvitys. (Lastensuojelu, 2014.)

Avohuollon tukitoimet ovat ensisijaisia huostaanottoon ja sijaishuoltoon nähden. Avohuollon tukitoimien on kuitenkin oltava lapsen edun mukaisen huolenpidon toteuttamiseksi sopivia, mahdollisia ja riittäviä. Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on viipymättä ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin, (Lastensuojelulaki 34§) , jos 1) kasvuolot vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä tai 2) jos lapsi omalla käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Avohuollon järjestämisestä vastaa yleensä lapsen kotikunta. Kun lapsi on sijoitettuna avohuollon tukitoimena toisen kunnan alueelle, sijoittajakunta ja sijoituskunta vastaavat yhteistyössä avohuollon järjestämisestä, mutta kustannusvastuu kuuluu sijoittajakunnalle. Kun tukitoimia suunnitellaan ja toteutetaan, on lapsen etu aina ensisijainen. Tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä. Avohuollon tukitoimia suunniteltaessa ja toteutettaessa on lasta tavattava riittävän usein ja henkilökohtaisesti. Tarvittaessa lasta voidaan tavata myös ilman huoltajan suostumusta.(Linnainmaa,2001,406.)

Keskeinen periaate lastensuojelussa on vanhempien tai lapsen muiden huoltajien tukeminen lapsen kasvatuksessa. Myös avohuollon tukitoimia toteutetaan yhteistyössä lapsen tai nuoren ja hänen vanhempiensa tai muiden häntä hoitavien henkilöiden kanssa. Kuitenkin jos yhteistyö ei esim. onnistu molempien vanhempien kanssa, voi tukitoimia toteuttaa sen vanhemman kanssa,

jonka luona lapsi asuu. Tukitoimet ovat aina huoltajien ja 12 vuotta täyttäneen lapsen suostumukseen perustuvia. (Sosiaali- ja terveydenhuolto lainsäädäntö, 2002. 410.)

Avohuollon tukitoimet kirjataan asiakassuunnitelmaan ja myönnettyistä tukitoimista tehdään lisäksi päätös. Asiakassuunnitelmaan kirjataan myös se, mihin ja millä aikataululla tukitoimilla pyritään saamaan muutosta aikaiseksi. Tukitoimien on oltava suunnitelmallisia ja vastattava lapsen ja perheen yksilöllisiin, tilannekohtaisiin tarpeisiin. (Emt.413-414.)

Lastensuojelulaissa todetaan, että sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia järjestämään sosiaalipalveluja, kuten lasten päivähoidon ja kotipalvelua ja toimeentulotukilain mukaisesti toimeentulotukea ja ehkäisevää toimeentulotukea. Lisäksi on järjestettävä lastensuojelulain mukaisesti avohuollon tukitoimina: toimeentulon ja asumisen turvaaminen, lastensuojelulaki 35§ muut lastensuojelun avohuollon tukitoimet, Lastensuojelulaki 36§ ja sijoitus avohuollon tukitoimena, Lastensuojelulaki 37§ . Kunnan on huolehdittava siitä, että avohuoltoa järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan sellaiseksi kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää, Lastensuojelulaki 11§. (Emt. 415.)

Ensikotiin perheet sijoitetaan pääsääntöisesti avohuollon tukitoimena. Ensikotijaksolle tullaan aina kunnan lastensuojelun maksusitoumuksella ja jakson alkamisesta sovitaan yhdessä ensikodin henkilökunnan, lastensuojelun sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kesken.

Oulun ensi- ja turvakoti ry on voittoa tavoittelematon kansalaisjärjestö. Järjestöillä on ollut Suomessa pitkään merkittävä rooli lastensuojelupalveluiden kehittämisessä ja tuottamisessa. Järjestöt sosiaali- ja terveysalan toimijoina –raportissa (STM 2003:4) todetaan järjestöjen palvelujen tuottavan lisäarvoa seuraavilla tavoilla:

- 1) Toiminta on luotettavaa. Järjestöillä on vahva, sitoutunut ja kestävä arvopohja.
- 2) Järjestöt toimivat pitkäjänteisesti ja erityisen asiakaskeskeisesti eivätkä tavoittele taloudellista voittoa.
- 3) Pitkälle viedyn ammatillisen erityisosaamisen lisäksi järjestöissä voidaan sovittaa yhteen vertaistyö ja ammatillinen työ.
- 4) Merkittävää elämänlaadun parantumista saadaan usein aikaan pienellä taloudellisella panostuksella. Oman avun saannin jälkeen ihminen voi jatkaa vapaaehtoisena ja saada siihen yhteisöllisen tuen. (Upanne, 2005. 343)

2.3 Vaativa vauvatyö

Ensikotityö on tarkoitettu perheille, joissa on lastensuojelullisia huolenaiheita ja vastasyntynyt vauva. Työskentely on nimetty kaikissa jäsenyhdistyksissä vaativaksi vauvatyöksi, jossa keskiössä on vauva ja vauvan tarpeet, varhaisen vuorovaikutuksen tuki ja vanhemmuuden tuki.

Vauvatyön lähtökohtana on ohjauksen, neuvon ja tuen antaminen lapsiperheille ja etenkin äidin ja vauvan suhteen kehittäminen ja parantaminen. Monet vauvaan tai vanhempaan liittyvät tekijät saattavat häiritä vauvan ja vanhemman välistä vuorovaikutusta ja sitä kautta kiintymyssuhteen kehittymistä. Vauvatyössä korostetaan varhaisen vuorovaikutuksen merkitystä vauvan ja vanhemman suhteessa. Lastensuojelun vauvatyö on avohuollon tukitoimintaa, jota järjestää muun muassa Ensi- ja turvakodit. Vauvatyötä harjoitetaan myös esimerkiksi sairaaloissa mm. keskosvauvan ja vanhempien tukena. (Vaativa vauvatyö, 2014)

Vauvatyö on ohjausta, tukea, erilaista toimintaa vauvan ja vanhemman kanssa ja vanhempien omien voimavarojen etsimistä kun perheeseen on syntymässä tai jo syntynyt vauva. Ensi- ja turvakodien vauvatyöhön voi hakeutua itse tai esimerkiksi sosiaalityöntekijän, neuvolan tai mielen-terveystoimiston ohjaamana. Vauvatyö voidaan aloittaa jo raskauden loppuvaiheessa valmistaen äitiä (ja isää) synnytykseen ja arjessa selviytymiseen. Ongelmakohtia perheessä ja vauvan kasvattamisessa voivat olla äidin raskauden jälkeinen masennus, uupumus, vanhempien päihteiden käyttö, vaikeahoitoinen vauva, perheväkivalta jne. Monien nuorten äitien tukiverkko saattaa olla hyvin ohut ja taustalla on monenlaisia ja usein hyvinkin haastavia ongelmia, kuten vanhemman kaltoin kohdelluksi joutuminen lapsena. (Vaativa vauvatyö, 2014)

Lapsen ja aikuisen varhaisessa vuorovaikutuksessa on kyse vastavuoroisuudesta. Vauva tarvitsee emotionaalisia kokemuksia siinä missä fyysisten tarpeiden (nälkä, unen tarve, lämmön säätely, vaipan vaihto) täyttymistä. Vauva ymmärtää ja tulkitsee tunnetiloja hyvinkin pienenä ja äidin tai isän iloa loistavat kasvot herättävät mielihyvää ja onnellisuuden tunnetta. Vanhempi antaa vauvalle hoivaa, ravintoa ja suojaa, johon vauva vastaa. (Vaativa vauvatyö, 2014.)

Vauva on heti synnyttyään valmis vuorovaikutukseen ja kykenee jo parin päivän ikäisenä tunnistamaan oman äidinmaidon tuoksun. Äidin ja vauvan välistä vuorovaikutusta voisi kutsua tanssiksi. Toisen rytmin aistimiseksi. Se, miten tämä tanssi lähtee sujumaan, vaikuttaa pitkälle vauvan elämään ja hyvinvointiin. (Holopainen, 1998, 97.)

Tunteenomaisen sitoutumisen lisäksi vauva tarvitsee aikuiselta kykyä kestää arjen rutiineja, kykyä hoivata. Pelkkä tunne ei riitä, jos ei vanhempi jaksa hoitaa arjen tehtäviä. Ja pelkkä hoiva ei myöskään riitä, vaan vauva tarvitsee myös tunnetta. Hyvä vuorovaikutus sisältää molempia. Vanhemmuuteen kasvamista arvioidaan seuraamalla äitiä ja lasta arjen keskellä. Katsooko äiti lastaan ottaessaan tämän syyliin? Pitääkö hän lastaan maailman ihanimpana olentona? Tunnistaako äiti vauvan viestit ja toimiiko äiti niiden mukaan? (Holopainen, 1998, 98.)

Varhaisen vuorovaikutuksen toimimisesta kertoo myös äidin kyky säädellä vauvan tunteita: taito innostaa vauvaa ja rauhoitella vauvaa. Suhdetta arvioitaessa tulee miettiä seuraavia asioita: liikkuvatko tunteet äidin ja vauvan välillä, kykeneekö äiti selviytymään vanhemmuuden rutiineista, onko äidillä realistiset käsitykset omista kyvyistään ja tunnistaako hän rajansa ja osaako äiti pyytää apua. (Emt, 99.)

Riittävän hyvä vanhemmuus sisältää muun muassa seuraavanlaisia asioita:

- vanhemmuus on opettelua ja kasvamista pala palalta
- vanhemmuus on sitoutumista hoivaan ja huolehtimiseen
- vanhemmuus on lasta rakastavan vuorovaikutuksen luomista
- vanhemmuus on johdonmukaista ja lapselle turvallista hänen tarpeistaan huolehtimista
- vanhemmuus on iloa lapsesta ja lapsen kehittämisestä
- vanhemmuus on uuden roolin liittämistä entiseen identiteettiin
- vanhemmuus on ajoittain luopumista työstä, vapaa-ajasta ja toisaalta kykyä pyytää apua verkostolta
- vanhemmuus on pitkällä tähtäimellä myös luopumista lapsesta
- vanhemmuus vaatii kokonaisuuksien hallintaa ja aikuisuutta
- vanhempien on organisoitava elanto, asunto ja ruoka lapselle
- vanhemmat ovat kaikkea ja kuitenkin rajallisia

(Holopainen, 1998, 104.)

2.4 Voimavarakeskeinen ensikotityö

Vauvan hyvinvointi riippuu koko perheen hyvinvoinnista. Perhekeskeinen näkökulma onkin tärkeä ensikodin asiakastyössä. Perhettä korostetaan oman asiansa asiantuntijana ja perheenjäsenten

näkemyksiä arvostetaan ja kuullaan kaikissa perhettä koskevissa päätöksissä ja suunnitelmissa. Perhekeskeinen näkökulma korostaa perheen omien voimavarojen vahvistamista ja sitä, että yhdelle perheenjäsenelle tapahtunut vaikuttaa kaikkien perheenjäsenten hyvinvointiin. (Lindholm 2004, 17.) Ensikotitoiminnan tavoitteeksi on määritelty vanhemmuuden ja varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen sekä perheen omien voimavarojen vahvistaminen.

Voimavarakeskeisyydellä tarkoitetaan huomion kiinnittämistä lapsen ja vanhempien voimavaroja suojaaviin ja vahvistaviin tekijöihin. (Sukula 2002, 16) Empowerment –termiä käytetään, kun puhutaan valtaistumisesta, voimaantumista, vahvistamisesta tai ihmis- ja voimavarakeskeisyydestä. Voimavarakeskeisyys voidaan määritellä toimintana, joka edistää yksilöiden ja yhteisöjen osallistumista tavoitteena omaan elämään vaikuttavien tekijöiden hallitseminen. Voimavarojen saavuttaminen on ihmisestä itsestään kasvava prosessi, jonka alkua ei voida todeta tietyn neuvon seurauksena. (Kettunen, Karhila & Poskiparta 2002, 16.)

Voimavarojen saavuttamisen lähtökohtana voidaan pitää ihmisten aktiivista osallistumista. Asiakassuhteessa se edellyttää ohjaajan ja asiakkaan välistä tasavertaista vuorovaikutussuhdetta sekä turvallista, luottamuksellista, arvostavaa ja kunnioittavaa ilmapiiriä. (Sukula 2002, 14.) Siitosen (1999, 153.) mukaan toiveikkuus ja erityisesti toiveikkuuden puute on merkityksellinen ihmisen voimaantumisen rakentumisessa. Toiveikkuus on yhteydessä myönteisten tuntemusten syntymiseen ja voimavarojen vapautumiseen.

Siitosen (1999, 88-91) mukaan voimaantunut ihminen on löytänyt omat voimavaransa. Hän on itseään määräävä ja ulkoisesta pakosta vapaa. Ihmisen voimaantuminen näkyykin ennen kaikkea parantuneena itsetuntona, toiveikkuutena sekä kykyä asettaa ja saavuttaa päämääriä. Se näkyy myös oman elämän ja muutosprosessin hallinnan tunteena. Voimaantumisen mittaaminen ja arviointi on kuitenkin haastavaa, koska kyseiset ominaisuudet näkyvät eri ihmisillä erilaisena käyttäytymisenä sekä erilaisina taitoina ja uskomuksina.

Ensikotitoiminnan tavoitteena on auttaa vanhempia löytämään omat voimavaransa ja tätä kautta vahvistaa syntyneen vauvan hyvinvointia. Tätä viitekehystä vasten tarkastelen kehittämistehtävieni aineistoa ja se on ohjannut näin myös kehittämistyön prosessia alusta loppuun saakka.

3 TYÖYHTEISÖLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

3.1 Työyhteisölähtöisen kehittämistyön määrittelyä

Työyhteisölähtöinen kehittäminen perustuu työssä ja työyhteisössä tunnistettuihin tarpeisiin ja haasteisiin. Se on työtoiminnan kehittämistä tavoitteiden ja visioiden saavuttamiseksi. Työyhteisölähtöinen kehittäminen on keino työyhteisön toimintakyvyn ylläpitämiseen ja vahvistamiseen. Hyvä toimintakyky on vahvuutta muutostilanteiden käsittelyssä mutta ennen kaikkea myös päivittäisessä perustehtävään vastaamisessa eli tyypillisesti palvelutoiminnassa. (Seppänen-Järvelä & Vataja. 2009.13.)

Kysymys kehittämisen intressistä ja motivaatiosta on keskeinen. Työyhteisölähtöisen kehittämisen motiivina on usein toive siitä, että kehittäminen olisi osa ammatillista arkityötä. Toiveena on siis pysyvä tapa toimia: tapa, joka toisi kehittämiseen suunnitelmallisuutta, helpottaisi muuttuvien tarpeiden ennakkointia ja niihin vastaamista. Myös vaikuttaminen työhyvinvointiin voi olla tärkeä motiivi lähteä rakentamaan kehittämisprosessia. Tällöin työtoiminnan kokemukset ja seuraamukset ajatellaan osaksi työhyvinvointia. Työhyvinvoinnin katsotaan siis kytkeytyvän työn mielekkyyteen ja hyvään organisointiin. (Emt. 17-18.)

Työyhteisölähtöinen kehittäminen perustuu työssä ja työyhteisössä tunnistettuihin tarpeisiin ja haasteisiin eli se on työtoiminnan kehittämistä tavoitteiden saavuttamiseksi. Kehittämisosotteessa painottuu yhteisöllinen tiedonmuodostus ja tavoitteenasettelu. Tarkoituksena on, että koko työyhteisö on kehittämisen subjekti ja kehittäminen suuntautuu työn ja työyhteisön toiminnan tutkimiseen. Näin kehittäminen sulautuu kiinteäksi osaksi päivittäistä työskentelyä. Kehittämisosotteella tavoitellaan muutoksia työyhteisön kulttuuriin. Työyhteisölähtöistä prosessikehittämistä voidaan sanoa viitekehikseksi käytännön työtehtävien ja työmenetelmien kehittämisessä, esimerkiksi asiakaspalvelun laadun lisäämisessä. Siinä painotetaan välittömien ja kertaluonteisten parannusten lisäksi pitkäjänteisiä parannuksia työyhteisössä. Työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on keino vahvistaa ja ylläpitää työyhteisön toimintakykyä, mikä taas antaa vahvuutta muutostilanteiden käsittelyssä ja ennen kaikkea päivittäiseen perustehtävään vastaamisessa. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 13,16.)

Seppänen-Järvelä ja Vataja sijoittavat työyhteisölähtöisen prosessikehittämisen uuden polven organisaatiokehittämisen koulukuntaan. Prosessimaisuutta, dialogisuutta sekä kumppanuutta on painotettu viime vuosina kehittämisenäkemyksissä. Puhutaan alhaalta ylös vaikuttamisen perinteestä. Kehittämistyössä sovelletaan ja hyödynnetään erilaisia kehittämismenetelmiä, joiden avulla työyhteisö saa palautetta ja peilipintaa toiminnastaan. Näin tavoitteiden ja kohteiden kuin myös etenemisvauhdin ja -tavan määrittely sekä onnistumisen arviointi ovat työyhteisön omissa käsissä ja vastuulla. Prosessi ei vaadi kehittämiskonsulttia rinnalleen. (Emt., 14-15.) Työyhteisölähtöisen kehittämisen yksi alamuoto on toimintatutkimus. Seppänen-Järvelä (2009,4) mukaan toimintatutkimus on ehkä kaikkein tärkein tutkimuksen ja kehittämisen risteyspaikka. Muutokseen pyrkiminen, käytäntöihin suuntautuminen ja tutkittavien osallistuminen ovat piirteitä, jotka yhdistävät erilaisia toimintatutkimuksia.

Toikko & Rantasen (2009) mukaan Katila ja Meriläinen (2006) puhuvat praktisesta lähestymistavasta, jota voidaan heidän mielestä kutsua myös vastavuoroiseksi lähestymistavaksi. Asiantuntijat ja kohdeyhteisön jäsenet yhdessä määrittävät ongelmat ja suunnittelevat tarvittavat toiminnot ongelmien ratkaisemiseksi. Tällainen lähestymistapa korostaa toiminnan prosessiluonnetta. Suunnitelmaa korjataan ja muokataan koko toteutuksen ajan. Praktisessa lähestymistavassa tutkija ja työyhteisö tunnistavat yhdessä ongelman, sen taustalla vaikuttavat tekijät sekä toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi. Prosessille on ominaista joustavuus ja avoimuus erilaisille tulkinnoille. Tasa-arvoinen keskustelu ja neuvottelu kuvaavat toimijoiden välistä suhdetta. Toiminnan tavoitteena on, että osallistujat oppisivat ymmärtämään toimintaansa uudella tavalla ja että he vastaisuudessa voisivat toimia itsenäisemmin ja omasta toiminnastaan tietoisempina. Kehittämis-tehtävää voidaan kutsua monitasoiseksi, koska siinä on piirteitä myös teknisestä lähestymistavasta, jossa ulkopuolinen asiantuntija välittää teorioita, malleja ja menetelmiä yhteisön ongelmien ratkaisemiseksi. (Toikko & Rantanen 2009, 45-46.) Omassa kehittämistyössäni keskeiseksi nimeäisin juuri tuon osallistujien yhteisen ymmärryksen lisäämisen tasa-arvoisen keskustelun ja dialogin avulla.

3.2 Taustaa kehittämistyön tarpeelle ensikodilla

Oman kehittämistyöni aihe eli ensikotitoiminnan kehittäminen Oulun ensi- ja turvakodilla syntyi työyhteisön yhteisen pohdinnan tuloksena. Yhteisissä keskusteluissa oli usein noussut esiin tarve pysähtyä tutkailemaan ensikotityötä ja sen vaikuttavuutta ja toimivuutta. Työyhteisössä koettiin,

että vauvatyö oli jollain tapaa jäänyt väkivaltatyön jalkoihin ja nyt sen kehittämiseen toivottiin yhteistä panostamista.

Oulun ensi- ja turvakoti on Ensi- ja turvakotien liiton alainen yhdistys, jonka toimintaa ohjaavat liiton työmuotokohtaiset laatukriteerit. Oulun yhdistyksen ensikotityö oli mukana vauvatyön auditoinnissa, jonka kattojärjestömme toteutti vuoden 2012 alussa. Auditointiraportin kehittämisehdotuksia ensikotityöhön Oulun yhdistyksessä olivat:

- Palautejärjestelmä, erityisesti yhteistyökumppaneilta koottava palaute kaipaa kehittämistä. Nykyinen ei täytä laatukriteeriä.
- Asiakkaan dialogiset oikeudet toteutuvat epätasaisesti, heidän tulisi voida osallistua yhdessä työntekijän kanssa esimerkiksi tavoitteiden kirjaamiseen ja yhteenvetojen laatimiseen.
- Vauvatyöntekijän työ on haavoittuvaa. Tarve ja kysyntä ovat suurempaa kuin työntekijä kykenee käytännössä toteuttamaan.
- Nykyisessä rakenteessa on mahdollista ottaa enemmän asiakasperheitä kuin siihen on laskettu työntekijäresursseja. On kiinnitettävä huomiota siihen, että kuudes ja seitsemäs asiakasperhe saavat saman palvelun kuin ensimmäiset viisi.
- Isäryhmälle on selvästi tarvetta.
- Säännöllinen vanhojen asiakkaiden päivä on kokeilemisen arvoinen.
- Odotusajan työskentely –seminaari lähitulevaisuudessa yhteistyössä liiton kanssa on toteuttavissa.
- Omasta työstä kertominen ja kirjoittaminen ovat hyvää markkinointia, sitä tulee tukea.

Toiminnan vahvuuksia auditointiraportin mukaan ovat:

- Yksilötyön vankka rakenne
- Yhdistys huolehtii hyvin henkilökunnasta. Työnohjaus on säännöllistä ja se tukee perustyötä. Työntekijät kouluttautuvat aktiivisesti ja tuovat sitä kautta työhön ulospäin havaittavaa innostusta, sitoutumista ja uudistumista muun muassa soveltamalla käytäntöön uusia työmenetelmiä.
- Yhdistyksen sisäinen integraatio ja asiakasohjaus toimivat. Työntekijät ovat tietoisia toisistaan, he vierailevat ja lomittavat eri työmuodoissa.

- Traumaterapiakeskus ja erityisesti vakauttamistyö on vauvantyön kokonaisuudessa huomattava voimavara. Esimerkkeinä tästä ovat yhdistyksen oma, traumaterapiakeskuksen järjestämä prosessikoulutus ja säännöllinen työnohjaus.
- Työntekijät hyödyntävät taitavasti kielikuvia. Siitä erinomainen esimerkki on kahden perushoidollisen asian markkinointi asiakkaille. Vauvan kylvetys ja perushygieneiasta huolehtiminen tapahtuu toteuttamalla Vauva Beauty -hetkiä. Vauvan syöttäminen ja ruokailu tapahtuu Baby Buffet -teemalla. Vastustelun sijaan vanhemmat odottavat näitä välillä ikäviä ja rutiininomaisista toimintoja.
- Yhdistyksen omat vauvaverkostot ovat hyvät.
- Asiakkaiden voimaantuminen on tunnistettavissa esimerkiksi voimaannuttavan valokuvauksen ja elokuvan tuotoksissa.
- Vauvojen yhteisöllisyys ja vauvojen ilo on silmin nähden tunnistettavissa.
- Isät on viritetty työskentelyyn.

Näiden auditointiraportin kehittämisehdotusten ja työyhteisön ajatusten tuloksena syntyi ajatus lähteä kuulemaan ensikodin asiakkaiden ajatuksia toiminnan laadusta ja vaikuttavuudesta.

Oulun ensi- ja turvakoti ry on kansalaisjärjestö, jolla on tärkeä tehtävä kehittää uusia toimintamalleja asiakkaiden hyvinvoinnin lisäämiseksi ja tuoda esiin asiakkaiden ajatuksia ja ääntä. Tästä kansalaisjärjestön keskeisestä näkökulmasta johtuen halusin omassa kehittämistyössäni nostaa erityisesti esiin asiakkaiden ajatukset ja kehittämissideat ensikotitoimintaan liittyen. Tästä syntyi ajatus asiakkaiden haastatteluista ja kehittäjätiimistä, jossa asiakkaat ovat mukana kehittämistyössä.

Auditointiraportissa mainittiin myös omasta työstä kirjoittamisen tärkeys. Yksi ajatus kehittämistyössäni onkin saada avattua ensikotitoiminnan keskeisiä osa-alueita ja näin yhteisen reflektion kautta syventää työryhmän yhteistä näkemystä siitä, miten työtä asiakkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi tehdään ja mihin suuntaan tätä työtä tulisi yhdessä viedä. Työn` avaamisen` tärkeys on keskeistä myös siksi, että yhdistyksemme toimii palvelujen tuottajana kuntasektorille ja työn markkinointi ja laatu ovat keskeisessä asemassa myös kuntien suuntaan. Työn läpinäkyvyys, laatu ja vaikuttavuus ovat asioita, joiden tulee näkyä niin viranomaisten kuin asiakkaidenkin suuntaan.

Toimintatutkimuksessa korostuu kehittämistoiminnan spiraalimainen eteneminen. Tietoa käytetään kehittämistoiminnan uudelleen suuntaamisessa: havaintojen reflektoinnin kautta täsmennetään toiminnan tavoitteita ja toimintamuotoja. Toimintatutkimuksessa korostetaan toimijoiden osallistumista yhteisesti jaettuun tiedontuotannon prosessiin (Kuula 1999, 115). Mielestäni työyhteisölähtöistä kehittämistä voikin hyvin toteuttaa toimintatutkimuksen keinoin.

Oulun ensikodissa on asiakashuoneet viidelle perheelle. Tarvittaessa ja turvakodin asiakastilanteen mukaan myös turvakodin huoneisiin voidaan sijoittaa ensikotiasiakasperheitä. Ensikotijakso edellyttää kunnalta maksusitoumusta. Jakso kestää muutamista vuorokausista useisiin kuukausiin. Keskimääräinen jaksoaika oli 44 vuorokautta. Yhdessä perheen ja viranomaisverkoston kanssa tehdään perheen tarpeista lähtevä, tavoitteellinen asiakassuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisissä verkostopalaverissa. (Ensikodin toimintatilasto, 2013)

Vuoden 2013 aikana ensikotiin tulositynä korostuivat vanhempien päihteiden käyttö ja mielenterveysongelmat. Asiakkuuksissa yhteistä olivat huoli vauvan turvallisuudesta ja vanhempien kyvyttöä huolehtia lapsestaan. Asiakkuus alkoi tavallisesti vastasyntyneen vauvan kanssa. Isät osallistuivat ensikotijaksoille aikaisempaa useammin. (Emt.)

Kaikki ensikodin asiakkaat ovat lastensuojelullisten syiden perusteella ensikotijaksolla. Kun perhe sijoitetaan laitokseen, vanhemmuuden haasteet ovat jo suuria ja tilanteet usein pitkään jatkuneita. Osa perheistä on sijoitettuna ensikotijaksolle vastentahtoisesti, mikä tuo omat haasteensa työhön. Yhteinen ajatus jakson tavoitteista tulisi löytää vanhempien kanssa. Ensikodissa puhutaankin vaativasta vauvatyöstä, joka on osa kehittämistyöni viitekehystä. Lastensuojelu ja vaativa vauvatyö tuovat toimintaan omat erityisyytensä. Uudistuvassa sosiaalihuoltolaissa (STM:n työpaperi 27.5.2014, 19) korostetaan aikaisempaa enemmän asiakkaan osallisuutta. Kehittämistyössäni keskeistä onkin saada esiin asiakkaiden ajatukset ja kehittämisideat ensikotitoiminnasta. Yhteinen pohdinta ensikodin työntekijöiden, johdon ja asiakkaiden kesken oletetaan avaavan mielenkiintoisia, uusia näkökulmia työhön.

4 OPINNÄYTETYÖN METODOLOGIA

Esittelen tässä luvussa opinnäytetyön taustaa, kehittämisympäristöä, omaa rooliani sekä tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteen.

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite

Kehittämistyön **tavoitteena** on ensikotitoiminnan kehittäminen Oulun ensi- ja turvakodilla. **Tarkoituksena** on tuottaa tietoa asiakastyön prosessista asiakkaiden näkökulmasta.

Tutkimuksen **tuloksena** syntyy kehittämissuunnitelma ensikotityöhön Oulun ensikodille.

Kehittämistehtävä toteutettiin Oulun ensi- ja turvakoti ry:n ensikotiyksikössä, jossa työskentelee neljä ohjaajaa, oppisopimusopiskelija, sosiaalityöntekijä ja tiimivastaava. Kehittämistiimiin kuuluivat työyhteisön jäsenten lisäksi talossa asuvat ensikodin asiakkaat. Kehittäjätiimin tarkoitus oli 'jatkotyöstää' asiakashaastatteluissa esiin nousseita teemoja ja muodostaa kehittämisohjelma Oulun ensikodin palvelukokonaisuuden parantamiseksi. Asiakashaastatteluja kehittämistyötä varten toteutui neljä. Haastatteluissa (liite 3) käytiin läpi asiakasprosessia vaihe vaiheelta ja haastattelut analysoitiin sisällön analyysia käyttäen.

4.2 Tutkijan rooli

Hartin ja Bondin (1996) mukaan tutkija toimii toimintatutkimuksessa katalysaattorina, auttaa osallistujia löytämään ongelmat ja ajattelemaan asioista eritavalla. Hän on aidosti kiinnostunut kehittämisestä ja koko työyhteisön kehittämisprosessista. Kuulan (1999) mukaan tutkijan ei tule pyrkiä olemaan auktoriteetti, vaan hän pyrkii tuomaan keskusteluun uusia teoreettisia näkökulmia (Veijola 2004, 42). Kiviniemen (1999) mukaan tutkija on tukemassa toimintatutkimusyhteisöjen reflekttiivisyyttä, mutta tutkimuksessa osallisena olevat voivat kuitenkin itse ottaa päävastuun toimintansa kehittämisestä, yhteisöllisesti tapahtuvasta itsereflektiosta ja toimintansa puitteiden uudelleen määrittelystä (sama, 76). Tässä kehittämistehtävässä työyhteisöllä ja asiakkailla oli suuri vastuu kehittäjinä ja minä pyrin omalla toiminnallani kannustamaan työyhteisön jäseniä muutostyöhön.

Pyrin avaamaan rooliani tutkijana sekä asiakkaille että työyhteisön jäsenille. Työssäni toimin esimiesasemassa ja koin tärkeäksi erotella sen, että nyt olen kehittäjätiimissä eri roolissa. Tärkeimpinä tehtävinäni näin kehittämistyöhön innostamisen, tiedon yhteen kokoamisen ja sellaisen ilmapiiirin luomisen sekä haastatteluihin että tiimeihin, joka mahdollistaa avoimen vuorovaikutuksen ja erilaisten näkökulmien esiin nostamisen.

Anttilan (2007) mukaan tutkijan on prosessissa tarkkaan tiedostettava oma roolinsa. Toimintatutkimuksessa tutkija kuuluu kehittämishankkeen sisäpuolelle, ei sen ulkopuolelle (sama, 136). Minulla oli rooli aktiivisena keskusteluun osallistujana kehittäjätiimeissä. En ollut vain kyselijä tai haastattelija kuten tutkijan rooli dialogisessa tutkimuskäytännössä Tuomi ja Sarajärven mukaan (2009, 79) on.

Pohdin kutsunko itseäni tutkijaksi, kehittäjäksi vai tutkija-kehittäjäksi ja päädyin kutsumaan itseäni tutkijaksi, jolla on myös rooli kehittäjänä ja esimiehenä tässä kehittämistehtävässä. Pyrkimys kehittämistyötä tehdessä oli kumppanuussuhde suhteessa muihin tiimin jäseniin. Koen olleeni tasavertaisessa asemassa työyhteisön kanssa, vaikka roolimme olivat erilaiset ja minulla oli keskeinen rooli huolehtia prosessin etenemisestä suunnitelman mukaisesti. Minun tehtäväni oli myös laatia lopullinen raportti kehittämistehtävästä opinnäytetyön muodossa. Toisaalta ajattelen esimiesasemani kautta, että minulle mahdollistuu kehittämistyön avulla nousseiden kehittämisideoiden suhteen hyvät mahdollisuudet niiden eteenpäin viemiseksi myös pidemmällä aikajännteellä. Ajattelen, että kehittämistyö on aina pitkä prosessi ja osa siinä syntyneestä tiedosta voidaan hyödyntää käytännön työssä myös pitkään lopullisen raportin valmistumisen jälkeen.

Kvalitatiivista tutkimusprosessia voidaan luonnehtia tutkijan oppimisprosessiksi, jossa koko tutkimuksen ajan pyritään kasvattamaan tutkijan tietoisuutta tarkasteltavasta ilmiöstä, ja sitä ohjailevista tekijöistä. Tutkija on pääasiallinen tutkimusväline (human instrument), jonka välityksellä kertyy tietoa tutkimuskohteesta. Tästä näkökulmasta kyseessä on eräänlainen tutkijan konstruktiiivinen oppimisprosessi, jota voi luonnehtia jatkuvaksi kehittyväksi ymmärryksen spiraaliksi. (Kiviniemi 1999, 74.)

Tämä kehittämistehtävä toteutettiin toimintatutkimusta soveltaen. Tavoitteena oli käytännön toiminnan kehittäminen työyhteisölähtöisesti, työyhteisön ja asiakasyhteisön aktiivista toimijuutta,

vuorovaikutuksellisuutta ja oman työnsä/kokemustensa asiantuntijuutta korostaen. Seppänen-Järvelä & Vataja (2009) mukaan työyhteisöllä tarkoitetaan tyypillisesti hallinnollis-rakenteellista yksikköä. Työyhteisölähtöisen prosessikehittämisen kannalta työyhteisö määrittyy sen mukaan, ketkä työskentelevät yhteisen kohteen ja tavoitteen ympärillä (sama, 19-20). Tässä raportissa työyhteisöllä tarkoitetaan niitä ensikodin työntekijöitä, jotka olivat mukana kehittämisprosessissa. Toinen ja keskeisin asiantuntijajoukko kehittämistyössäni olivat ensikodin asiakkaat. Heidän näkemyksensä työn kehittämisestä ja siitä, kuinka ensikodin perustehtävän mukaista palvelua voitaisiin toteuttaa entistä paremmin, oli kehittämistyön keskeisin näkökulma. Asiakkaiden omakohtaiset havainnot ja ideat ensikodin arjesta ja työn vaikuttavuudesta vanhemmuuden tukena olivat keskiössä koko prosessin ajan. Seuraavaksi esittelen tarkemmin mitä on kehittäminen, mitä on tutkimuksellisuus kehittämistyössä sekä menetelmät, joita tässä kehittämistehtävässä on käytetty.

4.3. Kehittäminen

Kehittäminen on tiettyjen toimintaperiaatteiden ja toimintojen tarkoituksellista muuttamista. Tuloksena on jokin aikaisempaa parempi, tehokkaampi tai muuten suotavampi asioiden tila (Kirjonen 2006, 117-118). Kehittämisellä tavoitellaan muutosta, joten silloin täytyy miettiä kenen intressiä se palvelee (Toikko & Rantanen 2009, 44). Tämän kehittämistehtävän intressinä on palvella kaikkea ensikotitoimintaa, mutta ennen kaikkea Oulun ensikodin henkilöstöä ja asiakkaita.

Toikko & Rantasen (2009) mukaan kehittämistoiminnan ja tutkimuksen yhteys toisiinsa voidaan kuvailla niin, että kehittämisessä sovelletaan tutkimustietoa. Tutkimuksen tuottamaa uutta tietoa, sovelletaan myös käytäntöön (sama, 2009, 19). Anttilan (2007) mukaan tutkimuksella tavoitellaan tietoa ja kehittämisen tavoitteena on saada aikaan parannettuja tuloksia (sama, 2007, 9). Kivipellon (2008) mukaan tutkimukseen kuuluu suunnitelmallinen ja tavoitteellinen tutkimusprosessi, joka myös dokumentoidaan siten, että prosessin luotettavuus ja tarkoituksenmukaisuus on jälkeenpäin tarkistettavissa (sama, 2008, 11.)

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on tiedontuotantoa, jossa kysymyksenasettelut nousevat käytännön toiminnasta ja rakenteista. Tällöin ei enää voida puhua tutkimustiedon soveltamisesta, vaan uudesta tiedonmuodostuksen tavasta, jossa tutkimus on avustavassa roolissa. Kehittämis-toiminnassa tavoitellaan konkreettista muutosta, mutta samalla siinä pyritään perusteltuun tiedon

tuottamiseen. Kehittämisprosessin aikana tuotettu tieto on tyypillisesti luonteeltaan käytännöllistä, sen tehtävä on tukea toiminnan kehittämistä (Toikko & Rantanen 2009, 22-23, 113.)

4.4 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus (action research) on tapaustutkimuksen kaltainen tutkimusstrategia, joka kohdistuu tiettyyn erityistapaukseen. Toimintatutkimus on tutkimusmenetelmä, jonka avulla puututaan todellisiin elämän tapahtumiin ja tarkastellaan väliintulon vaikutuksia. Painopisteenä ei ole niinkään saada yleistettävää tietoa kuin täsmällistä tietoa tiettyä tilannetta ja tarkoitusta varten. Toimintatutkimusta on määritelty vuosien mittaan monin eri tavoin:

Toimintatutkimus on tapa tutkia jotakin ajatusta käytännössä tarkoituksena muuttaa tai kehittää jotakin, saada tilanteessa aikaan todellista muutosta. (Kemmis & al. 1988) Se on ryhmien ja yksilöiden omaa systemaattista tutkimusta niistä toimenpiteistä, joilla he muuttavat ja kehittävät kohteena olevaa käytäntöä sekä keinoista, joilla he itse reagoivat toimenpiteiden vaikutuksiin. Se on prosessi, joka tähtää asioiden muuttamiseen ja kehittämiseen entistä paremmiksi. Toiminnan kehittäminen ymmärretään tällöin jatkuvaksi prosessiksi, joka ei pääty esimerkiksi entistä parempaan toimintatapaan.

Keskeistä on uudella tavalla ymmärretty prosessi. Toimintatutkimus piirtyy tällä tavoin ymmärrettynä lähestymistavaksi, joka ei ole kiinnostunut vain siitä, miten asiat ovat, vaan ennen kaikkea siitä, miten niiden tulisi olla. Nykyinen toimintatutkimus perustuu kriittisen teorian filosofiseen perinteeseen, jossa se on yhteiskuntaa muuttava voima. Päämäärinä ovat tasa-arvo, emansipaatio ja yksilöiden vapaa itsemääräämisoikeus. Tutkimuksessa tähdätään tällöin ihmisen vapautumiseen, valtaistumiseen, voimaantumiseen ja osallistumiseen (emancipation, empowerment, participatory action research). (Carr & Kemmis 1986; Heikkinen 2001.)

Toimintatutkimuksen tarkoituksena on kehittää uusia taitoja tai uutta lähestymistapaa johonkin tiettyyn asiaan sekä ratkaista ongelmia, joilla on suora yhteys johonkin käytännölliseen toimintaan. Kuten nimikin kertoo, sen tarkoituksena on toteuttaa sekä toiminta että tutkimus samanaikaisesti. Se sopii hyvin tilanteisiin, missä toiminnan avulla pyritään muuttamaan jotakin ja samanaikaisesti lisäämään sekä ymmärrystä että tietoa muutosta kohtaan. (Toimintatutkimus, 2014.)

Toimintatutkimuksen vaiheet:

- Määritellään ongelma tai asetetaan tavoitteet. Mikä tarvitsee kehittämistä tai minkälainen uuden ratkaisun tulisi olla?
- Tehdään katsaus kirjallisuuteen tai muuhun lähdemateriaaliin, jotta voidaan todeta, onko aiemmin kohdattu samantyyppisiä ongelmia tai saavutettu kuvattun kaltaisia tavoitteita.
- Määritellään testattavat ongelmat tai lähestymistavat selvästi, tarkasti ja käytännöllisesti.
- Suunnitellaan toimintatutkimuksen asetelma ja määritellään tarvittavat prosessit ja olosuhteet. Millaisia ovat ne erityiset seikat, joita tutkimusprosessissa tulee toteuttaa, jotta tavoitteet saavutetaan?
- Määritellään arviointikriteerit, mittausmenetelmät ja muut tarvittavat palautteen saamisen muodot.
- Analysoidaan koottu tietoaines ja evaluoidaan tulokset.

Toimintatutkimus on ymmärrettävä - ei varsinaisena menetelmänä - vaan tutkimuksellisena lähestymistapana, tutkimusorientaationa tai -strategiana, jossa hyödynnetään erilaisia kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Sitä voidaan pitää myös teknologiana tai eettis-moraalisena lähestymistapana. Sille ei ole olemassa yksiselitteistä ja kaikkien hyväksymää määritelmää eikä sitä voi erottaa siinä käytettyjen tutkimustekniikoiden perusteella, koska ne vaihtelevat. (Kuula 1999, 218.)

Toimintatutkimuksessa toteutetaan samanaikaisesti sekä tutkimus että käytännön tilanteen tai tutkittavan ilmiön muutos. Samalla kun hankitaan tietoa, ohjataan käytäntöä muuntelemalla jotakin tiettyä, tutkimusprosessin osana olevaa todellisuutta. Tutkimusaineistoa voidaan kerätä kyselyllä, haastattelulla tai vaikkapa havainnoimalla. Myös asiakirjoja tai muuta kirjallista materiaalia voidaan käyttää tutkimusaineistoina. (Toimintatutkimus, 2014.)

Toimintatutkimuksen keskeinen menetelmä on yhteisesti hyväksytyihin näkemyksiin etsiytyvä keskustelu, diskurssi. Yleisenä ideana on eteneminen spiraalimaisesti suunnittelu - toiminta - havainnointi - reflektointi -kierroksina. Yhtä tällaista kierrosta voi pitää vasta tutkimuksen alkuna ja tavallisesti jokaiseen toimintakierrokseen kuuluu useita lisäkierroksia tai sivukierroksia sen mukaan, millaisia lisä- tai tukitoimintoja prosessiin liittyy. Syklin yksi kierros on perusta seuraavalle ja

tarkoituksena on jatkuvasti tarkastella sitä suhdetta, joka muodostuu aikaisemman syklin havainnoinnista. Jatkuvassa diskurssissa tuodaan erilaiset väitteiden ja tietojen perustelut ryhmän kriittisen tarkastelun kohteeksi. Tutkijan tehtävänä on "syöttää" diskurssia dokumentoimalla keskustelua, siinä asetettuja tavoitteita ja esitettyjä näkemyksiä sekä toimintaa. Tästä vaiheesta käytetään myös nimitystä reflektointi. Reflektoinnilla tarkoitetaan sitä, että osanottajat ottavat kantaa, keskustelevat, pohtivat ja tutkivat käytännössä erilaisten vaiheiden onnistumista ja tavoitteiden sekä mielikuvien toteutumista. Reflektoinnissa tuodaan esille erilaiset mielipiteet sekä väitteiden ja tietojen perustelut ryhmän kriittisesti tarkasteltaviksi. Reflektointi palauttaa toiminnan kulun osallistujien mieliin, mutta samalla se on aktiivinen osa tutkimuksesta. Se on myös arviointiprosessi, jossa pohditaan toiminnan merkitystä ja arvioidaan tuloksia. Se antaa myös osallistujille mahdollisuuden oppia ja kehittää näkemystään eteenpäin. Arviointivaihe toimii samalla seuraavan askeleen suunnittelun pohjana. (Toimintatutkimus, 2014.)

Tutkijan tehtävänä on myös välittää tietoa saaduista tuloksista muille projektin jäsenille, jäsentää työskentelyä ja nostaa esiin tulevia uusia ajatuksia ja ongelmanratkaisumalleja. Näin vältetään toimimasta pelkän arkitiedon varassa. Tutkijan rooli on verrattavissa konsultin rooliin: hän auttaa "toimijoita" tiedostamaan ja ratkaisemaan kehittämisen kohteen ongelmia ja selviytymään ratkaisemattomien ongelmien parissa. Tutkijan rooli on kaksinainen. Yhtäältä hän tutkii, toisaalta käyttää saamiaan tietoja suoraan hankkeen hyväksi. (Emt.)

Jokainen toiminta-askel muodostaa siis kierroksen, johon kuuluu sekä suunnittelu, suoritusvaihe että uusien tosiasioiden havaitseminen, samoin kuin havaintojen teko toiminnan tuloksista ja niiden pohjalta suoritettu reflektointi.

Toimintatutkimuksesta on olemassa monia määritelmiä, joissa korostuvat seuraavat piirteet.

- Toimintatutkimuksessa toimijat pyrkivät parantamaan sosiaalisia tai kasvatuksellisia käytäntöjään sekä ymmärtämään niitä ja toimintaolosuhteitaan entistä syvällisemmin (Syrjälä 1994, 30).
- Toimintatutkimus on systemaattista ja kollektiivista pohdintaa (inquiry). Se on yhteistoinnallista, reflektiivistä, kriittistä sekä opettajien käytännöstä lähtevää toimintaa. (McCutcheon & Jurg 1990, 148.)

- Toimintatutkimus on kollektiivista reflektointia ja pohdintaa sisältävä prosessi, jonka tavoitteena on parantaa ja kehittää osallistujien sosiaalista toimintaa ja siihen liittyviä käytäntöjä sekä oikeudenmukaisuutta ja lisäksi lisätä oman toiminnan ymmärrystä (Kemmis and McTaggart 1990, 5).

Toimintatutkimuksen tehtävänä on auttaa ja kehittää osallistujien käytännön toimintaa sekä luoda viitekehys yhdessä pohdittavien kysymysten työstämiseen (McKernan 1991, 4)
(Toimintatutkimus, 2014.)

Cohenin ja Manionin (1995) mukaan toimintatutkimuksella tarkoitetaan todellisessa maailmassa tehtävää pienimuotoista interventiota ja kyseisen intervention vaikutusten lähempää tutkimusta. Syrjälän (1994) mukaan toimintatutkimus on tutkimusta, jonka avulla pyritään ratkaisemaan erilaisia käytännön ongelmia, parantamaan sosiaalisia käytäntöjä sekä ymmärtämään niitä entistä syvällisemmin käytännössä. Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua (Situational), yleensä yhteistyötä vaativaa (Collaborative), osallistuvaa (Participatory) ja itseään tarkkailevaa (Self-evaluative). Pyrkimyksenä on vastata johonkin käytännön toiminnassa havaittuun ongelmaan tai kehittää jo olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi. Toimintatutkimusta voi tehdä yksittäinen työntekijä, mutta yleensä kyseessä on koko työyhteisön tai organisaation muutosprosessi. (Metsämuuronen 2009, 234.)

Toimintatutkimus on teoreettisilta sitoumuksiltaan joustava monitieteinen lähestymistapa, joka sisältää erilaisia suuntauksia. Osallistava toimintatutkimus (participatory action research) korostaa toimijoiden aktiivista roolia varsinaisina tutkijoina ja toimijoiden osallistumista yhteisesti jaettuun tiedontuotannon prosessiin. (Toikko & Rantanen 2009, 30, 34, 115). Heikkinen, Rovio & Syrjälän (2007) mukaan kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa korostetaan vuorovaikutusta ja osallistujien tasavertaista keskustelua muutoksen aikaansaamiseksi. Kommunikatiivisen toimintatutkimuksen avulla pyritään lisäämään työntekijöiden osallistumista ja demokratiaa käyttämällä heidän kokemustietoaan voimavarana ja aktivoimalla heitä. Kommunikatiivisessa toimintatutkimuksessa työntekijä nähdään oman työnsä asiantuntijana, ei kehittämisen kohteena, vaan aktiivisena muutoksen liikkeellepanijana. Työyhteisö kehittää itse tarvitsemansa henkilöstöresurssit ja työtavat, ulkopuolisia käytetään vain prosessin käynnistämiseen, tukemiseen ja kouluttamiseen. Kehittämisestä ja muutosprosessista pyritään tekemään jatkuvaa ja tavanomaista toimintaa työpaikalla (Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2007, 59–60).

Carr ja Kemmis (1986) ovat esittäneet kolme piirrettä, jotka karakterisoivat toimintatutkimusta. Tutkimuksen kohteena on sosiaalinen käytäntö, joka on altis muutoksille. Toiminta etenee suunnittelun, toiminnan havainnoinnin ja reflektoinnin spiraalisena kehänä, jossa jokaista vaihetta toteutetaan sekä suhteistetaan toisiinsa systemaattisesti ja kriittisesti. Osallistujat ovat jokaisessa vaiheessa vastuullisia toiminnastaan ja sen intensiteetistä sekä muille toimijoille että itselleen. (Metsämuuronen, 2009, 235.)

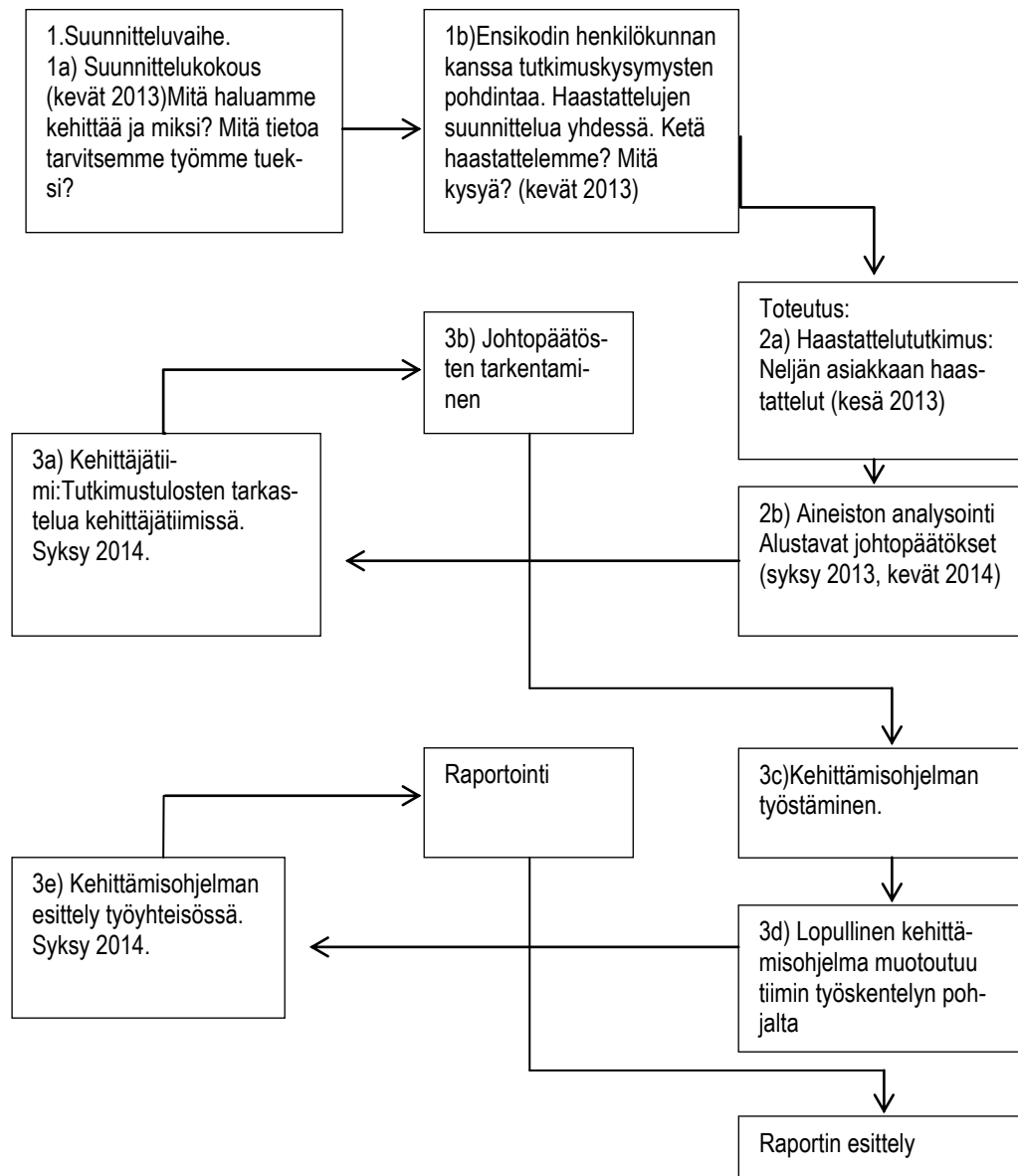
Tämä kehittämistehtävä on toimintatutkimus, jossa kehittämisprosessiin osallistujat ovat olleet aktiivisina toimijoina sekä oman työnsä asiantuntijoina mukana kehittämistoiminnassa. Kehittämisprosessin vaiheistus on suunniteltu ja toteutettu sekä raportoitu toimintatutkimuksen teoreettisen viitekehyksen mukaisesti.

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

5.1 Kehittämistyön vaiheistus

Kehittämisprosessin eteneminen voidaan hahmottaa jatkuvana syklinä eli spiraalina. Spiraali sisältää useita peräkkäin toteutettuja kehiä. Toimintatutkimuksellinen näkökulma korostaa kehittämisen spiraalimaista etenemistä, jolloin tietoa käytetään kehittämisen uudelleen suuntaamisessa: havaintojen reflektoinnin kautta täsmennetään toiminnan tavoitteita ja toimintamuotoja (Toikko & Rantanen 2009, 66, 115.)

Kehittämistyön vaiheistus:



5.2. Kehittämistyön suunnitteluvaihe

Helmikuussa 2013 työyhteisön kehittämispäivässä aloitimme kehittämistyön yhteisen ideoinnin. Tavoitteena suunnitteluvaiheessa (vaihe 1a) oli työyhteisön omien tavoitteiden asettaminen kehittämiselle sekä asetettujen tavoitteiden pohjalta työjärjestyksen laatiminen toteutusvaiheeseen. Tutkimuskysymyksiä tässä vaiheessa olivat:

- Mitä tietoa tarvitsemme asiakkailta työmme tueksi?
- Mihin ollaan tyytyväisiä? Mihin ei olla tyytyväisiä? Mitä asioille olisi tehtävissä?
- Miten ensikodin toiminta palvelee asiakkaitamme? (rakenteet, toimintatavat ja -mallit, työskentelyn eteneminen jakson aikana)

Idea lähteä tutkailemaan työtä juuri asiakkaiden näkökulmasta käsin nousi esille Ensi- ja turvakotien auditoinnin pohjalta. Tässä kehittämistyön suunnittelukokouksessa oli mukana koko ensikodin henkilökunta. Suunnittelukokouksen jälkeen lähdin rakentamaan teoreettista viitekehystä ja suunnittelemaan haastattelukysymyksiä, joissa keskeisiä näkökulmia olivat toimintaympäristö, ensikotityön teoreettiset lähtökohdat (lastensuojelulaki ja vaativa vauvatyö) sekä asiakasprosessin vaiheet. Tässä kohtaa lähdin alustavan kehittämistehtävän mukaan valitsemaan myös tutkimuksellisia menetelmiä. Suunnitteluvaiheen tuotos oli kehittämisprosessin toteutusvaiheen työjärjestys, jossa sovittiin muun muassa aikataulusta, resursseista, vastuu-alueista ja muista käytännön asioista (liite 1).

5.3 Haastattelututkimuksen toteuttaminen

Haastattelurunko (liite 3) lähti muotoutumaan ensimmäisen työyhteisön kanssa käydyn yhteisen pohdinnan jälkeen. Mietimme yhdessä mitä tietoa tarvitsemme työn tueksi ja minkälaisiin asioihin kaipaamme asiakkaiden näkemyksiä (vaihe 1b). Kirjasin keskustelun aikana ylös teemat ja ajatukset, joita yhdessä tuotimme. Tapaamisen aikana vahvistui ajatus käydä haastatteluissa läpi asiakasprosessi vaiheittain ja kuulla erityisesti niihin liittyvät kehittämisideat. Pohjana haastattelurungolle toimi asiakkuuden eri vaiheet ja ensikodin palvelukuvaus, jossa kerrotaan mitä työskentely ensikodilla kokonaisuudessaan pitää sisällään. Saatuaani alustavan kysymyspatteriston valmiiksi, kävin sen vielä yhdessä läpi ensikodin tiimivastaavan kanssa ja teimme siihen joitakin tarkennuksia (liite 3).

Haastattelut toteutuivat kesällä 2013 (vaihe 2a). Haastattelin neljää ensikodin asiakasta, kolmea äitiä ja yhtä isää. Kaksi asiakkaista oli ollut jaksolla kaksi kertaa. Yksi asiakkaista oli tullut jaksolle

lastensuojelun velvoittamana. Toteutin haastattelut ensi- ja turvakodin tiloissa, omassa työhuoneessani ja nauhoitin kaikki haastattelut.

Kvalen (1996, 29-36) mukaan laadulliselle tutkimushaastattelulle on tyypillistä keskittyminen haastateltavan elämismaailmaan ja pyrkimys ymmärtää tätä elämismaailmaa. Laadullinen tutkimushaastattelu on luonteeltaan spesifiä ja kuvailevaa. Tiettyihin teemoihin keskittyminen ja avoimuus moniselitteisyydelle ja muutoksille edellyttää tutkijalta muutosvalmiutta. Kysymyksessä on ihmisten välinen vuorovaikutus, jossa sekä tutkija että tutkittava osallistuvat uuden tiedon muodostamiseen.

Haastattelemani asiakkaat eivät olleet minulle ennestään tuttuja. Mielestäni tämä vaikutti asetelmaan niin, että haastattelutilanteessa oli keskeistä saavuttaa luottamuksellinen ilmapiiri. Tätä luottamusta pyrin tilanteessa luomaan muun muassa siten, että kerroin aluksi haastateltaville itsestäni, työhistoriastani Oulun ensi- ja turvakodilla sekä opiskelustani ja kehittämistyön tavoitteista. Toin esille myös asiakkaan näkökulman tärkeyden sekä kannustin tuomaan esille myös kriittiset näkemykset, jotka ovat erittäin tärkeitä työn kehittymisen kannalta. Koin haastattelutilanteet luontevina ja niistä kertyi paljon aineistoa. Mielestäni asiakkaat rohkaistuvat tuomaan esille myös hankalia kokemuksiaan, jonka ajattelen tarkoittavan sitä, että ilmapiiri oli riittävän turvallinen myös epäkohtien esille nostamiseen. Kestoltaan haastattelut olivat 1,5-2 tuntia.

5.4 Haastatteluaineiston analysointi

Tutkimusprosessia aloittaessaan tutkijan on päätettävä, mikä asema teorialla kyseisessä tutkimuksessa on. Vaihtoehtoina voidaan ajatella olevan teorialähtöisen, teoriasidonnaisen ja aineistolähtöisen tutkimuksen (Eskola 2001a, 135-140). *Teorialähtöisestä* tutkimuksesta puhutaan silloin, kun tutkimusaineiston analyysi perustuu jo olemassa olevaan teoriaan tai malliin. Aineiston analyysia ohjaa siis valmis malli ja tarkoituksena on usein tämän mallin tai teorian testaaminen uudessa yhteydessä. Teorialähtöinen analyysitapa on perinteinen luonnontieteellisissä tutkimuksissa käytetty analyysimalli ja siitä voidaan käyttää myös nimitystä deduktiivinen analyysi (yleisestä yksittäiseen). (Tuomi & Sarajärvi 2002, 95-99.)

Aineistolähtöisesti tutkimusta tehtäessä tutkimuksen pääpaino on aineistossa, mikä tarkoittaa sitä,

että esimerkiksi analyysiyksiköt eivät ole ennalta määrättyjä ja teoria rakennetaan aineisto lähtökohtana. Tällöin voidaan puhua induktiivisuudesta, joka tarkoittaa etenemistä yksittäisistä havainnoista yleisempiin väitteisiin. (Eskola & Suoranta 1998, 83.) Induktiivisen lähestymistavan lähtökohdaksi ei siis ole teorian tai hypoteesien testaaminen, eikä tutkija määrää sitä, mikä on tärkeää. (Hirsjärvi ym. 2004, 155.) Aineistolähtöisyys vaatii tutkijalta itsekuria aineistossa pysyttelemisessä, ennakkokäsitysten ja teorioiden poissulkemisessa ja systemaattisuudessa, mutta aivan samalla tavalla tieteellisyyttä edellytetään muiltakin analyysimenetelmiltä. Aineistolähtöinen analyysi saattaa vaikuttaa sattumanvaraiselta ja intuitiiviselta. Tutkijan on kuitenkin tarkoitus reflektoida tekojaan, arvioida tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä siten, että lukijalle saa tietoa tutkimuksen taustoista ja tutkimusprosessin aikana tehdyistä valinnoista.

Puhdas induktiivinen päättely ei kuitenkaan ole mahdollista, koska se perustuu pelkkään havaintojen kuvaamiseen ilman minkäänlaisia ennakkokäsityksiä tutkittavasta ilmiöstä. Absoluuttisesti aineistolähtöistä tutkimusta on vaikea toteuttaa jo siksi, että havainnot ovat yleisesti hyväksytyin ajatuksen mukaan teoriapitoisia. Ei siis ole olemassa objektiivisiä havaintoja, sillä esimerkiksi käytetyt käsitteet ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 98.)

Teoria- ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastossa voidaan ajatella olevan *teoriasidonnaisen* tutkimuksen, jossa aineiston analyysi ei suoraan perustu teoriaan, mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa. Tällöin aineistosta tehdyille löydöksille etsitään tulkintojen tueksi teoriasta selityksiä tai vahvistusta. Tutkija voi myös tehdä huomioita empirian vastaamattomuudesta aiempiin tutkimuksiin. (Eskola 2001a.) Teoriasidonnaista lähestymistapaa aineistoon voidaan kutsua myös abduktiiviseksi päättelyksi (Tuomi & Sarajärvi 2002, 99).

Perusajatuksena on, että uudet tieteelliset löydöt ovat mahdollisia vain, kun havaintojen teko perustuu johonkin johtoajatukseseen. Aineiston tarkasteluahan ohjaavat usein tutkijan omat ennakkokäsitykset tai perehtyneisyys tutkimusaiheeseen liittyvään kirjallisuuteen. Uusi teoria ei synny siis pelkien havaintojen pohjalta, kuten induktiivisessä päättelyssä. Johtoajatus voi olla epämääräinen intuitiivinen käsitys tai pitkälle muotoiltu hypoteesi, jonka avulla havainnot voidaan kohdistaa tiettyihin tärkeiksi oletettuihin seikkoihin. (Grönfors 1982, 33-37.)

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi on menetelmä, jonka avulla voidaan tehdä havaintoja dokumenteista ja analysoida niitä systemaattisesti. Dokumenttien sisältöä kuvataan tai selvitetään sellaisenaan. Analyysissa on olennaista, että tutkimusaineistosta erotetaan samanlaisuudet ja

erilaisuudet. Aineistoa kuvaavien luokkien tulee olla toisensa poissulkevia ja yksiselitteisiä. Tekstin sanat tai muut yksiköt luokitellaan samaan luokkaan merkityksen, tarkoituksen, seurauksen tai yhteyden perusteella. (Ryan & Bernard 2000, 769–793.)

Tallensin kaikki neljä asiakashaastattelua ja litteroitua tekstiä kertyi yhteensä 38 sivua. Litteroidun aineiston luin useaan kertaan, jonka jälkeen, koettuani, että tunnen aineiston riittävän hyvin aloin jäsenellä sen pohjalta käsitteitä (pelkistäminen). Seuraava vaihe oli ryhmittely, jonka tuloksena ylä- ja alakäsitteet hahmottuivat sisältöjen perusteella omiksi `luokikseen`. Koin saavani palaset hyvin yhdisteltyä asiakasprosessin eri vaiheiden mukaisesti ja tässä kohtaa saatu ohjaus auttoi viemään analyysivaiheen loppuun (vaihe 2b).

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa voidaan erottaa seuraavat vaiheet: analyysiyksikön valinta, aineistoon tutustuminen, aineiston pelkistäminen. Aineiston pelkistämällä tarkoitetaan, että aineistolta kysytään tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä. 'Aineiston vastaukset' eli pelkistetyt ilmaisut kirjataan aineiston termein. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään. Ryhmittelyssä etsitään pelkistettyjen ilmauksien yhtäläisyyksiä ja erilaisuuksia. Samaa merkitsevät ilmaisut yhdistetään samaksi luokaksi, jolle annetaan sen sisältöä kuvaava nimi. Aineiston abstrahointi, yleistäminen eli tulkinta on aineistolähtöisen sisällönanalyysin kolmas vaihe. Se tapahtuu yhdistämällä samansisältöisiä luokkia, jolloin saadaan pääluokkia. Pääluokkia yhdistelemällä saadaan edelleen määriteltyksi ja nimetyksi reflektion kohteet. (Hardesty 1986).

5.4.1 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on diskurssianalyysin tapaan tekstianalyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Tutkittavat tekstit voivat olla melkein mitä vain: kirjoja, päiväkirjoja, haastatteluita, puheita ja keskusteluita. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.)

Sisällönanalyysin ohella puhutaan joskus myös sisällön erittelystä. Tuomen ja Sarajärven (2002, 107-108) mukaan sisällön erittelystä puhuttaessa tarkoitetaan kvantitatiivista dokumenttien analyysia, jossa kuvataan määrällisesti jotakin tekstin tai dokumentin sisältöä. Tutkimusongelmasta

riippuen voidaan esimerkiksi laskea tiettyjen sanojen esiintymistiheyttä tietyissä dokumenteissa. Sisällönanalyysistä sen sijaan puhutaan, kun tarkoitetaan sanallista tekstin sisällön kuvailua.

Sisällönanalyysillä voidaan siis tarkoittaa niin laadullista sisällönanalyysia kuin sisällön määrällistä erittelyä ja näitä molempia voidaan hyödyntää samaa aineistoa analysoidessa. Sisällönanalyysia voidaan jatkaa tuottamalla esimerkiksi sanallisesti kuvatusta aineistosta määrällisiä tuloksia. Tutkimusaineiston laadullisessa sisällönanalyysissä aineisto ensin pirstotaan pieniin osiin, käsitteellistetään ja lopuksi järjestetään uudelleen uudenlaiseksi kokonaisuudeksi. Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti, teoriaohjaavasti tai teorialähtöisesti (luku 2.3.2.3), erona on analyysin ja luokittelun perustuminen joko aineistoon tai valmiiseen teoreettiseen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 109-116.)

Sisällön analyysi nähdään nykyisin lähinnä laadulliseksi aineiston analyysimenetelmäksi, jossa korostetaan tekstin sisällöllisiä ja laadullisia merkityksiä. Eskola ja Suoranta (1998) erottavat kaksi tapaa laatia sisältöä kuvaava luokitus: aineistolähtöinen ja teoriasta operationalisoitu lähestymistapa. Kvantitatiivisen sisällön analyysin luokittelua kehitettäessä voidaan analyysissä käytettävää luokittelua johtaa teoriasta, puhtaasti aineistosta (aineistolähtöinen luokittelu) tai aineiston luokitusrunko syntyy näiden yhdistelmästä. (Sisällön analyysi, 2014)

Teoriasta operationalisoidussa lähestymistavassa aineisto luokitellaan pääasiassa teoriasta johdettujen käsitteiden ja koodausluokkien avulla. Tämä jako ei kuitenkaan ole selvärajainen, sillä varsin usein luokittelu syntyy sekä aineiston ja teoreettisen käsitteellistämisen yhteistyönä. Tavoitteena kvalitatiivisessa sisällön analyysissä on saavuttaa systemaattinen ja kattava kuvaus aineistosta. Analyysituloksia voidaan tarkastella sekä tilastollisesti että käsitteellisesti. Laadullisten aineistojen analyysia ei yleensä nähdä tutkimusprosessin viimeisenä vaiheena vaan tutkimus on luonteeltaan syklistä ja aineiston analysointi alkaa aineiston keruun yhteydessä. (Sisällön analyysi 2014)

Aineistonanalyysi yleensä alkaa koko aineiston lukemisella, jolloin siitä saadaan yleiskuva. Aineistoon perehtyminen ja luokittelun kehittäminen tapahtuu syklisesti. Kvalitatiivisessa sisällön analyysissä luokittelukategoriat kehittyvät ja muuttuvat analyysiprosessin aikana ja mahdollisen lisäaineistonkeruun myötä. Toisin sanoen luokittelukategoriat ovat joustavia välineistä aineiston hahmottamiseen. Analyysiprosessi on luonteeltaan systemaattista ja koko aineiston kattavaa, muttei jäykkä ja etukäteen määriteltäviä luokitusluokkia tiukasti noudattavaa. Uusia analyysiluokkia voi syntyä analyysin edetessä ja vuorovaikutuksessa aineiston keruun kanssa. Kvalitatiivisen aineiston analyysissä yhdistyvät

analyysi ja synteesi. Luokittelun toteuttaminen perustuu vertailuun. Vertailua ja vastakkainasettelua käytetään koko analyysin ajan aineiston luokittelussa kategorioihin. (Emt.)

Analyysi päättyy yleensä vasta kun uudesta aineistosta ei enää löydy uusia näkökulmia. Kvalitatiivinen aineiston analyysi on myös luonteeltaan varsin eklektistä: ei ole olemassa yhtä ainoaa oikeaa tapaa tehdä luokittelukategoriat eikä toiseen aineistoon kehitetty luokittelujärjestelmä sovi toisenlaiseen aineistoon. Tutkijat ovatkin varsin varovaisia tutkimusproseduureja koskevien ohjeiden taistandardoinnin kanssa ja korostavat yksittäisen tutkijan luovaa työskentelyä luokittelun kehittämisessä. Sisällön analyysissä voidaan yhdistää sekä laadullinen että määrällinen tutkimusote, jolloin molemmat lähestymistavat voivat täydentää toisiaan ennemmin kuin olla toisilleen vastakkaisia. Kvantifiointiin pyrkivissä sisällönanalyyseissa pyritään kehittämään mahdollisimman selkeää ja yksiselitteistä luokittelurunkoa ja analyysisäännöt (Moilanen & Roponen, 1994).

6 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TULOKSET

Kehittämistyön tulokset muodostuvat kahdesta kokonaisuudesta: asiakashaastattelujen analyysistä sekä kehittäjätiimin jatkopohdinnasta (learning cafe) haastatteluaineiston yhteisen käsittelyn jälkeen. Alla kuvaan haastatteluaineiston tuloksia. Kehittämistyötä varten haastattelin 4 ensikodissa ollutta asiakasta, joista kolme oli äitejä ja yksi isä. Kahdella oli takanaan kaksi ensikotijaksoa ja yksi asiakkaista oli tullut jaksolle lastensuojelun velvoittamana. Jaksojen pituudet vaihtelivat 2,5-6,5 kuukauden välillä. Kehittäjätiimissä olivat mukana sillä hetkellä Oulun ensikodilla asiakkaana olevat vanhemmat sekä ensikodin henkilökunta.

6.1 Asiakkaaksi tulo ensikodille asiakkaiden näkökulmasta

Haastatteluissa nousi selkeästi esiin se, että asiakkailla oli hyvin vähän tai ei ollenkaan etukäteistietoa ensikodin toiminnasta. Yksi asiakkaista kertoi yrittäneensä ottaa selvää toiminnasta etukäteen, mutta koki sen haastavaksi. Hänen mukaansa talon toiminta ensikodin osalta näkyi heikosti ulospäin. Ohjaavina tahoina toimivat neuvola, lastensuojelu, lastensuojelun perhetyö ja mielen-terveystoimisto. Lastensuojelun koettiin antavan etukäteistietoa toiminnastamme näistä parhaiten.

Asiakkaista kaksi oli käynyt tutustumiskäynnillä ensikodilla ennen varsinaisen jakson alkamista. Kahdella asiakkaista ei ollut tähän mahdollisuutta, koska jakso oli alkanut nopeasti, kun tuen tarve oli tunnistettu. Kahden tutustumiskäynnillä olleen asiakkaan mielipide oli, että se helpotti jaksolle tuloa.

Kolme asiakkaista tuli ensikoti jaksolle omasta halustaan, yksi velvoitettuna. Velvoitettuna tulleen asiakkaan kokemus oli, että jakson alku oli hankala ja herätti negatiivisia tunteita. Motivaatio jaksolle löytyi kuitenkin pikkuhiljaa siitä, että yhteinen tavoite, lapsen mahdollisuus turvalliseen kasvuun ja kehitykseen oman äidin kanssa, löytyi ja vahvistui.

‘Aluksi oli kyllä tosi vaikeeta, mutta sitte se niinku helpotti.... ja sen lapsen takia halusin täällä olla. Että saa pitää sen ja olla sen kanssa.’

Varsinainen tulotilanne oli kaikkien asiakkaiden mielestä jännittävä tilanne, joka koettiin merkityksellisenä. Tärkeiksi asioiksi tulotilanteessa koettiin riittävä aika, ohjaajan empaattinen asenne sekä vauvan (ja isompien lasten) huomioiminen. Yksi haastateltava toi esille jakson alkamiseen liittyvät haasteet viikonloppua vasten, kun työntekijäresurssi on arkipäiviä pienempi.

`ku sitte oli se viikonloppu niin sitte oli ite sillain niinku kysymysmerkillä että... just se, että mitä me nyt sitte täällä tehtäis ja että miten täällä pitäis olla ja niinku silleen olis enemmän kaivannu sitä juttelua...`

Ohjaajilla koettiin olevan aivan keskeinen merkitys siinä, kuinka jaksolle asettuminen sujuu. Ohjaajan koettiin luovan asiakkaalle olon siitä, että tämä on tervetullut ensikodille. Alussa asiakkaan mielessä on paljon kysymyksiä ja olo monin tavoin epävarma. Aika kysymysten esittämiselle ja muun muassa paikkojen näyttämisen `kädestä pitäen` koettiin tärkeiksi asioiksi jakson alkaessa. Epävarmuutta oli haastateltavilla muun muassa siitä olivatko he varmasti oikeassa paikassa ja kauanko ensikodilla ollaan. Näistä asioista yhdessä puhuminen koettiin asiaksi, jolla olemisen ja taloksi asettuminen helpottui.

6.2 Työskentelyvaihe asiakkaiden näkökulmasta

Työskentelyvaihe oli keskiössä haastatteluissani, koska siinä tapahtuu varsinainen asiakkaiden tilanteiden käsittely ja eteenpäin vieminen yhdessä. Tutkimusaineiston mukaan sain analyysivaiheessa jaettuna työskentelyvaiheen seuraavanlaisiin osa-alueisiin: arjen ohjaus ja neuvonta, tuki vanhemmuuteen, tuki parisuhteen toimivuuteen ja yhteisö voimavarana. Pysin lähestymään asiaa nimenomaan asiakkaiden näkökulmasta ja ensikotitoiminnan tavoitteista käsin. Tästä syystä peilinä toimii voimaantumisen –viitekehys, jonka katson sopivan hyvin ensikotityön perustehtävän mukaiseen ajatteluun. Ensikotitoiminnan tärkein tehtävä on tukea vanhempia vanhemmuudessaan ja suoda lapselle hyvät edellytykset varhaisen kasvun ja kehityksen tueksi.

6.2.1 Arjen ohjaus ja neuvonta

Arjen ohjaus ja neuvonta on käsitteenä laaja, mutta tässä yhteydessä sillä tarkoitetaan ohjaajien yhteisössä tapahtuvaa asiakkaiden ohjaamista, äkillisissä tilanteissa tuen tarjoamista ja vauvan arjen tilanteissa ohjaamista/tukemista.

Haastatteluissa nousi esiin, että asiakkaat olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä saamaansa arjen ohjaukseen. Yksi haastateltava toi esille sen, että avun saaminen öiden aikana haastaviin tilanteisiin oli välillä hankalaa, koska öissä on pääsääntöisesti vain yksi työntekijä. Joskus hankaluuksia oli saada apua myös äkillisiin haastaviin tilanteisiin (tässä kohtaa asiakas tarkoitti siirtymätilanteita, jotka olivat omalle lapselle välillä vaikeita) tai näissä apu oli välillä hyvin saatavilla ja välillä huonommin. Vaikka ohjaajat olivat osan ajasta huonommin saatavilla, toi kaksi asiakkaista esille sen, että uusi työyhteistyöntekijä toi asiaan huomattavaa parannusta. Yhteisössä oli saatavilla aikuinen ihminen tueksi ja avuksi myös akuutisti, jos ohjaajat olivat kiinni muissa työtehtävissä.

Kaksi asiakkaista toi haastatteluissa esille sen, että he olisivat arjen askareissa kaivanneet enemmän konkreettista ohjausta ja yhdessä tekemistä muun muassa kotitöiden ja siivouksen osalta. He toivat esille, että yhteisöstä löytyy kyllä kirjalliset ohjeet tehtävien suorittamisen tueksi, mutta toiveena oli yhdessä tekeminen ja opastus, ainakin jakson alussa.

Keskeisimpänä ja kaikkien haastateltujen mielestä tärkeimpänä arjen tuen muotona haastatellut nimesivät tuen päivärytmin löytymiseksi. Päivärytmiomake koettiin hyvänä apuna tämän tavoitteen toteutumisessa ja sitä käytettiin myös itsenäisesti. Päivärytmin löytymisen katsottiin tuovan helpotusta jaksamiseen ja rutiinien löytymisen avulla vanhemmat kokivat pystyvänsä järjestämään myös omaa aikaa itsestä huolehtimisen tueksi. Ohjaajien tuella opetelluista rutiineista keskeisen tärkeäksi haastatellut nimesivät nukkumaanmenon. Kun vanhempi sai keinoja toimia tässä johdonmukaisesti, helpotti se illan rauhoittumista suuressa määrin. Vauvojen päivärytmiä kunnioitettiin myös muun muassa vierailuaikojen puitteissa ja kaikki haastatellut olivat sitä mieltä, että vierailuajat ja niistä kiinnipitäminen olivat hyviä asioita. Tärkeänä tässä koettiin mahdollisuus rauhoittua iltaisin ennen nukkumaanmenoa.

`no... päivärytmi oli välillä, että sitä tahto nukkua liian pitkään. Että aamut tahto venyä, ettei oo jaksanu nousta, mutta kyllä se on sitte ollu ihan hyvä, että työntekijä on tullu sitte patistelemaan ja komentelemaan, että ylös nyt sieltä, vaikka siinä hetkessä tuntuki siltä, että pistän kyllä tuon oven lukkoon...`

Viikkosuunnitelmien tekemiseen tarkoitettu lomake taas jakoi enemmän mielipiteitä haastateltavien osalta. Osan mielestä lomake oli hyödyllinen, kun taas osa koki, ettei saa sen täyttämistä irti mitään. Kaksi haastateltavaa toi esille, ettei siihen ollut mitään asioita, joita olisi tuntunut mielek-

käältä täyttää ja arjen askareet (muun muassa pyykinpesu) hoituivat spontaanisti silloin, kun vauva oli esimerkiksi päiväunilla.

Vauvan käsittelyyn ja hoitoon liittyvä ohjaus koettiin hyvänä ja siihen luotettiin. Kokemus oli kahden haastatellun kertomana, että apua näissä asioissa sai paremmin ja perusteellisemmin kuin neuvolasta. Ohjaajien ammattitaitoon luotettiin vauvan hoitoon ja huolenpitoon liittyvissä kysymyksissä.

Osa asiakkaista olisi kaivannut enemmän konkreettista tukea käytännön arjen tilanteiden opetteluissa (muun muassa ruuanlaitto, siivous). Tässä oli kuitenkin selkeästi nähtävillä, että ne haastatellut, jotka eivät olleet ensikodilla arjen haasteiden vaan muiden syiden vuoksi, eivät kaivanneet vastaavanlaista tukea, vaan nimenomaan kokivat hyvänä sen, että muun muassa ruoka tarjottiin valmiina ja näin itsellä jäi aikaa vauvan hyvinvointiin liittyvien asioiden huomioimiselle ja omaan lepoon. Keskeistä näyttikin siis olevan omien tavoitteiden mukainen ohjaus myös juuri arjen tilanteisiin peilaten ja tässä asiakkaat olivat hyvin erilaisissa tilanteissa.

6.2.2 Tuki vanhemmuuteen

Vanhemmuuden tukeminen on keskeisin tehtävä ensikotitoiminnassa. Haastatteluja analysoidessani löysin ensikotitoiminnan sisältä kolme erilaista vanhemmuuden tukemisen tapaa, joiden mukaisesti olen tätä keskeistä tehtävää luokitellut. Nämä vanhemmuuden tukemisen muodot ovat yksilöllinen tuki, ryhmämuotoinen työskentely ja varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen. Seuraavaksi haastateltujen ajatuksia näistä.

6.2.2.1 Yksilöllinen tuki

Vanhemmuuden tukemisessa tärkeä tapa toteuttaa tämän tavoitteen toteumista on yksilötyö kunkin asiakkaan kanssa. Ensikodilla sitä toteutetaan omaohjaajuuden avulla. Asiakkaalle nimetään jakson alkaessa 1-2 omaa työntekijää, joiden kanssa asiakkaan hoitosuunnitelman mukaista työskentelyä viedään eteenpäin. Kaikki haastatellut kokivat omaohjaajuuden toimivana tapana työskennellä. Kaksi haastatelluista totesi, että on hyvä, että omat asiat saa jakaa tiettyjen tutumaksi tulevien työntekijöiden kanssa. Tämä helpottaa luottamuksen rakentumista asiakkaan ja työntekijän välille. Haastatteluissa tuli kuitenkin myös esiin se, että vaikka omaohjaajakeskustelut

koettiin hyvinä, oli asiakkaiden mielestä helppo lähestyä kaikkia muitakin ensikodin työntekijöitä ja että asioita saattoi kysyä/ottaa puheeksi kenen kanssa tahansa. Henkilökunta koettiin helposti lähestyttäväksi.

`On tosi kiva silleen, ku on ne omat kaks ja jos ne ei satu oleen töissä ni on kyllä semmonen luottavainen olo olo, että pystyy juttelemaan kelle vaan`

Kahden aikaisemmin ensikotijaksolla olleen asiakkaan kokemus oli se, että yksilökeskustelujen määrä vaihteli isosti eri jaksosten aikana. Syyksi haastatellut arvelivat kiirettä. Jos talo on täynnä asiakkaita ajattelivat aikaisemmin jaksolla olleet tämän näkyvän yksilökeskustelujen määrässä. Ensimmäistä kertaa jaksolla olevat taas toivoivat määrällisesti enemmän yksilöllisiä keskusteluja. Erityisesti niitä kaivattiin tiiviimmin jaksosten alussa, jolloin monet asiat olivat vielä kesken ja mielessä paljon kysymyksiä

Yksilötyön sisällöistä haastatellut nimesivät toimiviksi vanhemmuuden roolikartan ja verkostokartan. Myös lasten kasvatukseen koettiin saavan paljon tukea ja hyviä neuvoja keskustelujen avulla.

`Siinä piti ihan tosissaan itekki pysähtyä ja miettiä ja onneksi mietittiin myös niitä hyviä puolia`

Omaohjaajakeskusteluista koettiin olevan hyötyä palaverihin valmistautumisessa. Yksi haastatelluista kertoi, että oli helpottavaa, kun omaohjaajakeskustelun avulla tiesi aina mihin oli menossa. Oman ohjaajan paikallaolo palaverissa koettiin tärkeäksi. Kaikkien asiakkaiden kokemus oli, että he saivat itse vaikuttaa jaksosten tavoitteiden ja hoitosuunnitelman tekemiseen ja että tavoitteet olivat yhteneväiset henkilökunnan kanssa ja niiden eteen tehtiin yhdessä töitä. Asia, jonka kaksi haastatelluista nimesi työskentelyn kulkua hankaloittavaksi oli se, että maksusitoumus ensikotijaksolle tuli lyhyissä `pätkissä`. Tämän arveltiin osittain hankaloittavan asettumista jaksolle ja pitkäjänteisen tuen vastaanottamista.

`Niin, ku sitte tuli taas se kaks viikkoa. Ja sitten oli taas, että no pitääköhän meidän sitte lähtyä? Ja ne oli sitte vähä niinku semmosia epäselviä. Ja siinä tuli sitte vähä semmonen paha olla, ku tiesi, että sinne kottiin pitäis ehkä mennä, mutta ku ahistaa eikä halua mennä`.

Toive yksilötyön osalta liittyi kaikilla haastatelluilla yksilökeskustelujen määrään. Niitä toivottiin säännöllisesti ja ehdotus olikin esimerkiksi määritellä, montako yksilökeskustelua asiakkailta on viikossa. Selkeästi tuli esille, että jakson alussa tarve on suurempi. Toinen toive liittyi neuvotte- luissa sovittujen tavoitteiden aikatauluttamiseen. Miten asioita viedään eteenpäin ja milloin? Haastatellut kokivat täsmällisemmän aikataulun tuovan turvaa ja selkeyttä.

6.2.2.2 Ryhmämuotoinen työskentely

Ryhmätoiminnot ovat keskeinen osa ensikodin toimintaa. Säännöllisiä ryhmiä toimii ensikodin arjessa useita kertoja viikossa. Näitä ovat: vauvasanataideryhmä, loruleikkiryhmä ja ensikotiryh- mä.

Kaksi haastatelluista kertoi, että ensimmäinen ryhmään osallistumiskerta jännitti paljon ja osallis- tuminen siirtyi jonkin aikaa jännityksestä johtuen. Syyksi tähän haastatellut nimesivät epätietoi- suuden siitä, mitä ryhmässä tapahtuu sekä oma tunne oli sellainen, että ei ehkä itse osaa toimia, kuten ryhmässä odotetaan. Esimerkkinä tästä yksi asiakas mainitsi kokeneensa, että ei itse osaa `leikkiä` ja ajatteli etukäteen, että loruleikkiryhmässä tällaista taitoa häneltä odotetaan. Etukäteen ryhmään menemistä jännittäneet asiakkaat toivat kuitenkin molemmat esille sen, että kun kynnsy osallistua oli ylitetty, oli ryhmään sen jälkeen helpompi osallistua. Uudelleen menemistä helpotti myös paljon kokemus siitä, että vauva nautti ryhmässä olemisesta.

Vauvasanataide- ja loruleikkiryhmät koettiin hyvinä ja nimenomaan ryhminä, joista vauva nautti ja sai paljon ja tätä kautta myös vanhempi pystyi sitoutumaan ryhmään. Kaksi haastatelluista toi esille sen, että oli vauvan kannalta tärkeää opetella muun muassa loruja ja leikkejä myös itse, yhteisiä arjen hetkiä varten. Ryhmän koko herätti mietintää. Onko yksi vanhempi-vauva –pari ryhmä? Miksi kaikki ensikodin asiakkaat eivät osallistuneet?

‘Minusta se oli kiva, mutta siinä tietenki paljon vaikutti se, että paljonko siellä oli väkeä, että oliko yks tai kaks... mutta oli se aika semmonen lepposa. Mutta kyllä se mun mieles- tä oli parempi sillon, kun porukkaa oli enemmän. Että jos oli yks niin tuntu vähän, että no... mitäs mekään täällä tehään, kun ei kettään muutakaan tunnun kiinnostavan...’

Ensikotiryhmä taas koettiin erityisesti ryhmänä, joka mahdollisti yhteisöllisyyttä ja sen vahvistumista. Haastatellut nimesivät ensikotiryhmän paikkana, jossa pystyttiin yhdessä puhumaan yhteisöä askarruttavista asioista tai asiakkaiden välisistä ristiriidoista. Ryhmän avulla myös koettiin, että päästiin tutustumaan muihin ensikodin asiakkaisiin. Toiminnallisuus ryhmässä sai haastatelluilta kiitosta ja sitä toivottiin lisää.

6.2.2.3 Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen

Varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen on keskiössä ensikotityössä. Sen tavoitteena on vahvistaa kiintymyssuhteen muodostumista vauvan ja hoivaavan vanhemman välille ja sitä tuetaan ensikotityössä monin eri menetelmin: MIM-havainnointi, vauvabeauty, mallintaminen, vauvan tunteiden ja tarpeiden sanoittaminen ovat esimerkkejä näistä menetelmistä.

MIM –havainnointi oli tehty kahdelle haastatellulle ja heidän lapsilleen. Molemmat kokivat menetelmän hyvänä. Kehuja sai erityisesti se, että menetelmä toi esiin myös toimivaa vanhemmuutta ja tätä kautta vahvasti vanhempaa tietyissä haastavissa tilanteissa lapsen kanssa, joihin vanhemmalla liittyi epävarmuutta. Haastatellut toivat esille sen, että MIM-palautteen antaminen jäi ensikotijakson loppupuolelle ja he miettivät, että palautteesta olisi saanut enemmän irti, jos sitä olisi hyödynnetty jo ensikotijakson aikana. Ajatus olikin haastatelluilla, että MIM kannattaisi tehdä heti ensikotijakson alussa.

Vauvabeauty on varsinaisesti ryhmätoimintaa, mutta luokittelin sen lopulta kuitenkin varhaisen vuorovaikutuksen tukemisen alle. Vauvabeautyssa vauva ja vanhempi ovat yhdessä vauvatyöntekijän kanssa opettelemassa muun muassa kylvetystä, vauvahierontaa, kynsien leikkaamista, rasvaamista ja mutta hygienian hoitoa. Vauvabeauty on tarkoitettu rauhalliseksi ja nautinnolliseksi hetkeksi vauvan ja vanhemman välillä ja työntekijän tehtävänä on tukea vauvaa ja vanhempaa löytämään yhteys ja nauttimaan tilanteesta ja toistensa seurasta. Myös vanhempi saa hoivaa vauvabeautyn aikana (käsien hoito). Vauvabeautyssa on otettu myös valokuvia vauvasta. Vauvabeauty sai haastatelluilta paljon kehuja ja se koettiin antoisana ja hyödyllisenä sekä itselle että vauvalle. Vauvabeautysta sai muun muassa varmuutta hoito-otteisiin ja tietoa hygienian huolehtimisesta.

‘Musta se oli aivan ihana. Kerranki niinku sellanen kahdenkeskinen hetki vauvan kanssa (perheessä myös isompi lapsi). Ja niinku se hierontakin, kun vauva tykkäs siitä ihan kamalasti ja nautti. Vauva nautti koko siitä hetkestä ihan kamalasti.’

Vauvan huomioiminen jaksolla ja vauvan tarpeiden sanoittaminen olivat haastateltavien näkemysten mukaan osa ensikodin arkea. Myös vauvojen kuulumiset kysyttiin päivittäin ja muutokset vauvassa, muun muassa uudet kehitysaskleet, huomattiin. Erityisesti vauvatyöntekijän koettiin huomioivan vauvojen tarpeet ja tässä kohdassa vauvatyöntekijän roolin nähtiin poikkeavan ohjaajien työnkuvasta.

6.2.3 Tuki parisuhteen toimivuuteen

Haastatellut olivat hyvin erilaisissa tilanteissa vanhemmuudessaan ensikotijakson aikana. Osa oli jaksolla koko perheenä (isä ja äiti), osalla lapsen isä ei ollut lapsen elämässä juuri lainkaan ja jollakin isä oli lapsen elämässä, mutta ei mukana ensikotijaksolla. Yhdistävää kaikilla kuitenkin oli se, että tuki parisuhteeseen ja jaettuun vanhemmuuteen liittyvissä kysymyksissä koettiin erittäin tärkeäksi.

Parisuhteen toimivuus nähtiin keskeisenä asiana vanhemmuudessa jaksamisen kannalta. Samalla tämä oli haastattelujen perusteella osa-alue, johon latautui paljon odotuksia, pettymyksiä ja tunteita. Myös vanhemmat, jotka eivät enää olleet yhdessä lapsen toisen vanhemman kanssa, kaipasivat tukea vanhemmuuteen/huoltajuuteen liittyvien asioiden käsittelyssä ja yhteydenpitoon toisen ensikotijaksolta poissaolevan vanhemman kanssa.

Jaksolla yhdessä olevat vanhemmat toivat esille, että parikeskusteluista oli paljon hyötyä vanhempana jaksamisen kannalta. Oli tärkeää keskustella omista tuntemuksista ja miettiä, kuinka jakaa vanhemmuutta molempia tyydyttävällä tavalla. Parikeskustelujen määrässä asiakkaat kokivat olevan vaihtelua (aikaisemmalla jaksolla oli toetunut useammin). Yhden haastatellun kokemus oli, että hän olisi toivonut keskustelujen aikana myös enemmän toimivan vanhemmuuden ja parisuhteen hyvien puolien esille nostamista. Hän kuvaili kokeneensa syyllisyyttä joidenkin tapaamisten jälkeen, kun itselle jäi olo, että oli vain moittinut toista. Kahden asiakkaan ajatus idealista parikeskustelujen määrästä ensikotijakson aikana oli kerran viikossa. Parikeskustelujen ai-

heiksi toivottiin jaetun vanhemmuuden lisäksi myös toisista huolehtimista, parisuhteen `kunnosapitoon` liittyviä teemoja sekä uusien tapojen opettelua ratkoa parisuhteen ristiriitoja.

Ne vanhemmat, joilla vauvan toinen vanhempi ei ollut jaksolla kertoivat, että poissaoleva vanhempi kyllä huomioitiin työskentelyssä ja yhteyttä myös pidettiin tarvittaessa. Tähän haastatellut kokivatkin tarvitsevansa tukea, kun tilanteeseen liittyi erimielisyyttä ja ristiriitoja muun muassa huoltajuuteen liittyen. Yksi asiakkaista jäi pohtimaan miten poissaolevan vanhemman tulisi näkyä jakson tavoitteissa ja näkyykö hän riittävästi?

6.2.4 Yhteisö voimavarana

Ensikodin yhteisö koettiin hyvänä. Yhteisössä syntyi pysyviä ihmissuhteita ja tärkeää asiakkaiden kertomana oli erityisesti se, että tuo toinen ihminen tietää mistä puhun. Ensikodin ympäristön koettiin olevan viihtyisä ja tukevan yhteisöllisyyttä. Yhteisissä tiloissa oli mukava viettää aikaa ja myös vauvalle oli oma paikka oleskelutiloissa.

Yhteisöllisyyden näkökulmasta erilainen kokemus välittyi haastattelujen perusteella asiakkailta, joiden huone oli ensikotijakson aikana ollut turvakodin puolella. Nämä asiakkaat kertoivat, että turvakodin yhteisöstä `omien vertaisten` löytäminen oli vaikeampaa ja turvakodin yhteisössä asiakkaat vaihtuivat nopeasti. Itsellä oli tunne siitä, että on ensikotinen, mutta käytännössä, koska oleminen tapahtui eri tiloissa, asiakkaat kertoivat osan ensikodin toiminnasta menneen ohitse.

6.3 Jakson päätyminen ja tuen tarpeet jakson jälkeen

Haastattelemani asiakkaat kokivat tärkeänä selkeän suunnitelman myös kotiutumisvaiheessa. Muun muassa kotilomien kautta kotiutuminen tuntui varmemmalta ja se antoi mahdollisuuden edetä tässäkin kohtaa jaksoa asia kerrallaan. Asiakkaan tahtiin eteneminen koettiin tärkeäksi.

Ainoa asia, joka nousi esille kotiutumista haittaavana seikkana, oli lyhyet, pätkissä myönnetyt maksusitoumukset. Nämä toivat haasteita suunnitelmalliseen ja pitkäjänteiseen kotiutumisen suunnitteluun ja toteutukseen.

Haastatelluilla asiakkailla ei ollut kokemuksia jälkihuoltokäynneistä (yhellä oli sellainen tulossa), mutta kaikki olivat sitä mieltä, että esimerkiksi soitto ensikodin henkilökunnalta jonkun aikaa jakson päättymisen jälkeen voisi olla toimiva käytäntö. Jonkin verran huolta aiheutti jatkotukitoimien toimivuus ja jälkihuoltopuhelun avulla ajateltiin, että tätäkin asiaa voisi vielä säännönmukaisesti varmistella.

6.4 Asiakailta nousseet ensikotitoiminnan kehittämisedat

Asiakkaat toivat esille, että ensikotijakso oli vaikuttanut monella tapaa perheen hyvinvointiin. Kolme haastatelluista toi esille saaneensa varmuutta vauvan hoitamiseen ja käsittelyyn. Tärkeänä koettiin myös mahdollisuus kerätä voimia, jotta jaksaisi taas toimia riittävän hyvänä vanhempana.

Päivärytmin ja rutiinien löytäminen nousi myös esiin asiana, jonka asiakkaat kokivat helpottavan kotiutumisen jälkeistä vaihetta hyvinvoinnin näkökulmasta. Se, että jaksolla keskityttiin tarkastelemaan asioita nimenomaan vauvan hyvinvoinnin kannalta, antoi eväitä kotiin.

Uudet ihmissuhteet jakson aikana olivat myös tärkeitä ja merkityksellisiä asiakkaille. Vertaisuus ja yhteinen jakaminen vanhemmuuden haasteista lisäsivät uskoa omaan vanhempana toimimiseen.

` Mietin tuossa kerran sitä, miten vois asiat olla ihan eri tavalla, jos oltais päästy tänne jo silloin kun vanhempi lapsi oli pieni. Että moni asia oiski voinu loksahda kohilleen kun ois päästy tänne silloin jo. Just siinä rytmin löytämisessä ja semmosissa. Ois kyllä kaivannu enemmän apuja ja neuvoja jo silloin`

7 KEHITTÄJÄTIIMIN TYÖSKENTELY

Tutkimustulosten analysoinnin jälkeen kehittämisprosessi eteni niin, että kehittäjätiimi kokoontui `jatkokyöstämään` aineistoa (vaihe 3). Kehittäjätiimiin osallistui kolme ensikodilla asuvaa asiakasta vauvoineen sekä ensikodin tiimivastaava, sosiaalityöntekijä ja ohjaaja.

Kehittäjätiimissä esittelin lyhyesti tutkimuksen tarkoituksen ja tavoitteet, metodologiset lähtökohdat sekä esittelin haastatteluista esiin nousseet keskeiset havaintoni. Tutkimustulokset olivat kehittäjätiimin jäsenillä tutustuttavina myös kirjallisessa muodossa.

Alustuksen jälkeen kehittäjätiimi työskenteli learning cafe –menetelmän mukaisesti pienryhmissä ja kokosi fläpeille konkreettisia kehittämisideoita haastattelutulosten ja oman pohdintansa pohjalta. Tiimityöskentely sujui hyvässä yhteistyössä ja vuorovaikutus oli sekä omien havaintojeni että tiimiläisten palautteen (liite 4) mukaan avointa. Palautteen mukaan työskentely myös eteni tutkimuksen tavoitteiden ja tarkoituksen mukaisesti.

7.1 Learning cafe –menetelmä kehittäjätiimin työmenetelmänä

Learning cafe- menetelmän tavoitteena on saada tiimiltä ideoita ja mielipiteitä etukäteen valittuihin aiheisiin. Tilaisuuden vetäjä kertoo taustaa työskentelylle ja antaa toimintaohjeet. Osallistujat jaetaan ryhmiin ja ryhmät asettuvat pöytiin. Keskusteluaiheet on kirjattu jokaiseen pöytään jaettuun isoon paperiin. Keskustellaan aiheista pöydissä ja kirjoitetaan ajatuksia papereihin. Jokaisessa pöydässä on isäntä/emäntä, joka tekee muistiinpanoja ja vauhdittaa keskustelua. Keskustellaan pöydittäin sovittu aika ja sen jälkeen vaihdetaan pöytiä (+keskusteluaiheita). Lopuksi kerätään paperit pöydistä ja käydään yhteinen loppukeskustelu niiden pohjalta. (Kauppinen, B.2007, 10.)

Olen toteuttanut erilaisia kehittämisspäiviä ja työpajoja työssäni paljon ja itselleni luonteva menetelmä toteuttaa näitä on ollut learning cafe. Tästä syystä valitsin sen menetelmäksi kehittämistyöhöni. Learning cafe –menetelmän avulla voin tutkijana itse määritellä mihin asioihin haluan ryhmäläisiltä vastauksia ja olen kokenut sen menetelmänä, joka rohkaisee osallistujia tuomaan mie-

lipiteensä esille. Tähän vaikuttanee pienryhmissä työskentely. Learning cafe –työpajassa (kehittäjätiimissä) työstimme siis haastatteluaiaineistosta nousseita tutkimustuloksia ja teimme niiden pohjalta kehittämisohjelmaa ensikotityöhön. Mukana oli sekä ensikodin henkilökunta että asiakkaita. Lopullisen kehittämisohjelman viimeistelin tiimin työpapereiden ja haastattelututkimuksen aineiston pohjalta.

Kehittäjätiimissä osallistujat jakaantuivat kahteen ryhmään. Molemmissa ryhmissä oli mukana sekä asiakkaita että ensikodin henkilökuntaa. Ryhmille oli jaettu haastattelututkimuksen tulosten mukaisten yläkäsitteiden materiaali niin, että osa teemoista oli ryhmän 1 käsiteltävä ja toinen ryhmä aloitti toisten yläkäsitteiden eteenpäin työstämisen. Tiimin aikana vaihdoimme paikkoja ja ryhmät `jatkotyöstivät` toisen ryhmän jo aloittamia asiakokonaisuuksia. Ryhmät laittoivat kommenttinsa ja kehittämisideansa fläppipapereille. Työskentelyn tarkoituksena oli erityisesti saada koottua konkreettisia toiminnan kehittämisen kohteita näkyviin. Lopuksi kokosimme materiaalin yhteen. Tiimityöskentelyn yhteenveto vahvisti haastattelussa esiin nousseiden kehittämisen alueiden tärkeyttä ja työskentelyssä nousi esiin myös uusia kehittämisen alueita.

Kehittämisen osa-alueet jakoutuivat tiimin työskentelyn pohjalta kolmen yläkäsitteen alle. Yläkäsitteiksi muodostuivat vaikuttaminen ja tiedottaminen, toimintaympäristö ja viihtyvyys sekä työskentely. Työskentelyn alla kehittämisehdotukset löysivät paikkansa jo haastattelututkimuksessa muokkautuneiden kategorioiden alle. Kehittämis ehdotuksia oli kahdenlaisia. Osa oli nykyisten toimintamallien vahvistamista ja osa uusia toimintamalleja (Katso kehittämissuunnitelma, kuva. Liite 5).

7.2 Kehittämissuunnitelma

Varsinainen kehittämissuunnitelma (liite 5) muotoutui haastattelutulosten ja kehittäjätiimin tuotos-ten tuloksena. Käsittelin haastattelutulokset ja tiimin tuotokset sisällön analyysilla. Kävimme sen jälkeen ohjelmaluonnoksen läpi yhdessä ensikodin tiimivastaavan kanssa. Johtoajatuksena kehittämisohjelmaa työstäessä oli se, että kehittämisen kohteet olisivat toteutettavissa olevia ja selkeitä sekä riittävän konkreettisia, jotta ne voitaisiin ensikodin toiminnassa toteuttaa. Sovimme kehittämisohjelmaa laatiessamme aikataulusta, vastuutyöntekijöistä ja rakenteista, joissa kehittämisen kohteena olevien asiakokonaisuuksien eteenpäin vieminen tapahtuisi.

Kehittämissuunnitelmaan kirjatut toimenpiteet kirjattiin asiakasprosessin vaiheiden mukaisesti. Asiakasprosessin ulkopuolelle jäävät kehittämisen osa-alueet asettuivat vaikuttamisen ja tiedottamisen sekä toimintaympäristön viihtyvyyden – kategorioiden alle.

Koska kehittäjätiimin ja haastattelujen välissä oli jonkin verran aikaa, oli mielenkiintoista havaita, että monet haastatteluissa nousseet asiat olivat jo ensikodin toiminnassa liikahtaneet eteenpäin ennen kehittäjätiimin työskentelyä. Uskon, että tämä `korvan takana` hautunut tieto ja asiakkaiden ääni on ohjannut omaa työtä tekemistä yhdistyksessä myös tämän välivaiheen aikana. Tämä havainto vahvisti ajatusta siitä, että omaa ammatillisuuttani lisää se, että olen riittävän tietoinen asiakkaiden kokemuksista ja tilanteista enkä anna hallinnon töiden imaista itseäni kokonaan. Asiakashyödyn näkökulma on kuitenkin perusta koko yhdistyksen olemassaololle.

8 KEHITTÄMISPROSESSIN ARVIOINTI

Vatajan (2009, 51) mukaan arvioinnissa on pohjimmiltaan kyse jonkin asian arvon tai ansion määrittämisestä. Arviointikäytännöt ovat yleistyneet ja nykyään arviointi mielletään osaksi hyvän hallinnon, toiminnan ohjauksen sekä johtamisen ammatillisuuden käytäntöjä. Arviointia pidetään välineenä toiminnan läpinäkyvyyden osoittamiseksi sekä tuloksellisuuden, tehokkuuden ja laadun lisäämiseksi ja organisatorisen oppimisen ja kehittymisen tukemiseksi. Toteutus- ja arviointivaiheet ovat osittain päällekkäisiä vaiheita. Arviointi kulkee mukana koko kehittämisprosessin ajan.

8.1 Toimintatutkimuksen arviointi

Toimintatutkimuksessa tutkimuksen kohde on useimmiten erityinen ja otos rajoitettu, joten sen tulokset ovat vaikeasti yleistettävissä, toteaa Metsämuuronen (2003, 183.) Erityinen kohderyhmä ja tilanne vaikeuttavat myös toimintatutkimuksen luotettavuuden arviointia. Toimintatutkimuksessa ei useinkaan käytetä termejä toistettavuus ja pätevyys, koska toimintatutkimuksen keinoin on käytännössä mahdotonta saada samaa tulosta eri tutkimuskerroilla. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa käyttämällä useita eri menetelmiä aineistojen keruuseen ja avaamalla tarkasti tutkimuksen eri vaiheet. (Hirsjärvi ym. 1997, 216-217.)

Kuulan (1999, 112) mukaan toimintatutkija joutuu pohtimaan myös omia vuorovaikutustaitojaan. Tavoitteena on saada kaikkien osallistujien kokemukset, taidot ja ajatukset kehittämisen ja muutosprosessin osaksi. Keskeistä on, että tutkija kuvaa tutkimuskohteena olleen käytännön ja kehittämisprojektin vahvuudet ja heikkoudet. Onnistunut tutkimus saa osallistujat uskomaan omiin kykyihinsä ja taitoihinsa. Se voimaannuttaa ja saa ihmiset luottamaan omaan ajatteluunsa. (Heikkinen ym. 2006, 156-157.) Myös Metteri (2003, 174) toteaa, että toimintatutkimus syntyy vuorovaikutuksessa eikä prosessi ole kaikilta osin ennalta tiedetty. Tulokset liittyvät moneen rinnakkaiseen ja peräkkäiseen prosessiin ja niitä on vaikea määritellä yksiselitteisesti.

Kehittämisprosessi on ainutkertainen, kullekin projektille ominainen ja yksilöllinen toiminnon, havaintojen ja ajattelun kokonaisuus. Prosessi on alkanut ennen kuin varsinainen projekti ja usein myös jatkuu sen päättymisen jälkeen (Karjalainen 2008, 218). Virtasen (2007) mukaan arviointiin ei ole varsinaista yhtä oikeaa mallia vaan jokaisen arvioijan on suunniteltava arviointi prosessi-kohtaisesti. Käytettävän arviointiasetelman valintaan vaikuttaa arvioitavan kohteen luonne ja tar-

peet. Arvioinnin kohde määrittelee arviointiaselman valinnan. Arvioinnin kohde tarkoittaa sitä mitä parhaillaan arvioidaan. Jos arvioitavana on muutoksen toteuttaminen organisaatiossa, arviointiasetelma on syytä rakentaa sellaiseksi, että se ottaa huomioon kohteen kontekstin ja sisäisen toimintalogiikan. (Virtanen 2007, 113.)

8.2 Kehittämisen prosessin arvioinnin tarkoitus ja arviointikysymykset

Arviointikysymysten pitää sopia yhteen sovellettavan arviointiaselman kanssa. Arviointikysymykset määrittävät sovellettavaa arviointiasetelmaa monin eri tavoin. (Virtanen 2007, 113.). Seuraavaksi esittelen tämän kehittämisen prosessin arvioinnin tarkoituksen sekä arviointikysymykset, arviointikysymykset nousevat kehittämistehtävälle asetetuista tavoitteista.

Arvioinnin tarkoituksena on tuottaa tietoa:

- Käytettyjen menetelmien soveltuvuudesta suhteessa kehittämistyön tavoitteisiin
- Käytettyjen menetelmien soveltuvuudesta ensikodin asiakastyöhön
- Kehittäjätiimin toiminnasta
- Kehittämisen prosessin soveltuvuudesta ensikotityöhön

Arviointikysymykset:

- 1. Miten valitut menetelmät vahvistivat kehittämistehtävän tavoitteiden toteutumista?***
- 2. Miten kyseisellä tavalla suoritettu kehittäminen prosessi tuki työn kehittämistä?***
- 3. Miten kyseisellä tavalla suoritettu kehittäminen prosessi sopi ensikodin toimintaympäristöön?***

Anttilan (2007) mukaan arviointi kohdistuu kehittämishankkeeseen joko kokonaisuutena tai sen osavaiheisiin. Formatiivinen arviointi tapahtuu vaiheittain koko prosessin kulun ajan, summatiivinen arviointi tarkoittaa kokoavaa päättöarviointia, jossa tarkastellaan toiminnan lopussa saatuja tuloksia (Emt.,84). Omassa kehittämistyössäni arviointi syntyi kehittäjätiimin työskentelyn arvioinnista, haastattelujen toteutuksen ja sisällön analyysin arvioinnista sekä tutkimusprosessin kokonaisuuden arvioinnista, johon osallistui koko ensikodin henkilökunta. Kävimme läpi keskustellen aikaisemmin esittämäni arviointikysymykset ja tiimin työskentelystä keräsin kirjallisen palautteen kaikilta osallistujilta.

8.3 Arviointiaineiston kerääminen ja käsittely

Arviointiaineisto muodostui koko kehittämisprosessin arvioinnista sekä kehittäjätiimin työskentelyn arvioinnista, josta sain palautteen kirjallisessa muodossa. Koin ryhmäkeskustelun hyväksi menetelmäksi kokonaisuuden arvioinnissa. Asiakkaiden ääni ei tässä kokonaisuuden arvioinnissa kuulunut, koska kehittäjätiimiin osallistuneet perheet olivat jo kotiutuneet ensikodilta, mutta heidän ajatuksensa ovat mukana kirjallisessa palautteessa. Asiakkaita pyydettiin mukaan myös kokonaisuuden arviointikeskusteluun, mutta se ei aikataulullisesti ja välimatkoista johtuen onnistunut. Sekä kirjallisen palautteen että arviointikeskustelusta tehdyn kirjallisen koontin käsittelin sisällön analyysillä.

8.4 Arvioinnin tulokset

Arviointitulosten perusteella toimintatutkimus koettiin sopiva menetelmänä ensikotitoiminnan kehittämistyössä. Myös viitekehyksen arvioitiin olevan työtä sisällöllisesti kuvaavaa. Valitut menetelmät eli asiakashaastattelut ja tiimin työskentely koettiin mielekkäinä ja toisiaan tukevinä.

Kehittäjätiimissä työskentely koettiin helppona ja vuorovaikutuksen arvioitiin olleen avointa. Uskon tähän vaikuttaneen sen, että olen tiimiläisille tuttu tiiminvetäjä myös arkityöni puolesta jolloin tietty `vieraskoreus` jää pois työskentelystä. Tässä se varmasti kääntyi eduksi. Arviointiin osallistuneet toivat myös esille tyytyväisyytensä siihen, että prosessin aikana saimme aikaiseksi konkreettisia kehittämisen kohteita, joiden eteenpäin vieminen koettiin selkeänä. Taloudellisesti haastavassa ajassa kysymyksiä heräsi kehittämisideoiden eteenpäinviemisen mahdollisuuksista. Mi-

ten työaika riittää asioiden eteenpäin viemiseen ja syökö se aikaa perustyöltä eli asiakkaiden ohjaukselta? Totesimme yhteisesti, että johtoryhmän tehtävä on arvioida miten kehittämissuunnitelman sisällön toteuttaminen on mahdollista ja että asiakashyöty on lopulta kehittämistyönkin tärkein tavoite.

Kehittämistyön toteuttamisessa haittaavana tekijänä arvioinnissa nousi esiin kehittämistyön aika-
taulukko. Haastattelujen ja kehittäjätiimien välillä oli aikaa ja tämä teki prosessista hieman `katko-
naisen`. Se, että tiimien toteutus viivästyi, johtui osin omista työkiireistäni, mutta sitä päädyttiin
siirtämään myös toisen meneillään olevan kehittämistoiminnan vuoksi hieman myöhäisemmäksi.
Tämä oli osittain siis myös eettinen valinta. Ajatus oli, että on kohtuutonta olettaa asiakkaiden
olevan mukana monessa eri kehittämistyössä asiakkuuden aikana. Heille täytyi suoda myös
mahdollisuus keskittyä oman perheen asioihin ja siihen tärkeimpään eli vauvan hoitoon.

Tutkijana itse koin valitsemani menetelmät mielekkäiksi ja koin saavani vastaukset esittämiini
tutkimusongelmiin. Myös tiimin työskentely oli palkitsevaa ja tulen hyödyntämään siihen saamiani
lisäoppeja myös jatkossa.

Vuosien 2013 ja 2014 aikana henkilöstössä tapahtui jonkin verran muutoksia ja toki myös asiak-
kaat ehtivät ensikodilla vaihtua. Tutkijana ajattelen, ettei tämä vaikuttanut kehittämistyöhön hait-
taavasti vaan ehkä jopa päinvastoin. Ehdin saada prosessin aikana vielä useamman toiminnassa
mukana olevan henkilön ajatuksia ja kehittämissideoita mukaan kehittämistyöhöni. Toki se haastoi
minut tutkijana huolehtimaan erityisesti siitä, että kesken kehittämistyön mukaan tulleet työntekijät
saivat kiinni prosessin aikaisemmista askeleista.

Kehittämissuunnitelmaa arvioitiin yhteisen arviointikeskustelun avulla kehittäjätiimissä, jossa käytiin
läpi myös valmistunutta kehittämissuunnitelmaa. Tämän jälkeen saatoin loppuun opinnäytetyön
raportoinnin.

Koin kehittäjätiimin työskentelyn erittäin antoisana ja hyödyllisenä. Koska kehittämistyöni on tut-
kimusavusteinen kehittämissuunnitelma, oli tiimin työskentely oman ajatukseni mukaan se keskeisin osa
kehittämissuunnitelmaa. Siinä muodostimme yhteistä ymmärrystä haastattelutulosten pohjalta siitä,
miten ensikodin toimintaa tulisi viedä eteenpäin. Vuoropuhelu asiakkaiden ja henkilökunnan kes-
ken oli vilkasta ja avointa ja se vahvisti omaa ajatustani siitä, että ammatillisen osaamisen ja ko-
kemusasiantuntijuuden yhdistäminen on toimiva ja mielekäs tapa kehittää palveluja. Koin palkit-

sevana myös sen, että pääsimme mielestäni viitekehysten ja tutkimustulosten avaamisen kautta hyvin kiinni konkreettisiin toiminnan kehittämiskohteisiin. Se, että kehittämistyön vaikutukset näkyvät ja tuntuvat asiakkaiden arjessa on se keskeisin kehittämisprosessin onnistumisen mittari.

Tiimityöskentely vahvisti monelta osin jo haastatteluista nousseita kehittämisen alueita. Näistä erityisesti korostuivat ryhmämuotoisten menetelmien toimivuus ja tarve niiden lisäämiselle sekä yhteisöllisyyden vahvistaminen eri keinoin ensikodin arjessa. Vahvistusta sai myös ajatus dokumentoinnin läpinäkyvyyden lisäämisestä, havainnoinnin avaamisesta asiakkaalle (mitä havainnoidaan ja miksi, miten kirjataan) sekä asiakkaalle suunnatun etukäteistiedon lisääminen ensikotitoiminnasta.

Tiimin keskeistä antia oli kehittämisen kohteiden täsmentymisen lisäksi myös se, että asiakkaat ja työntekijät asettuivat aidosti yhteiseen vuoropuheluun siitä, mitä ensikotitoiminta on ja miten se palvelisi asiakkaita entistä paremmin. Koin ilmapiirin tiimissä myönteisenä ja luottamuksellisena ja siinä avautui myös kriittisiä näkökulmia, joiden ajattelen olevan mahdollisia vain riittävän turvallisuudessa ympäristössä. Voimavarakeskeinen näkökulma ohjasi ideointia. Haasteita työskentelyyn tuli siitä, että asiakkaiden vauvat olivat tiimissä mukana, koska lastenhoitoa ei pystytty järjestämään vähäisestä henkilöstöressurssista johtuen. Tämä hieman rikkoi keskittymistä ajoittain, mutta kokonaisuutena tiimi onnistui kuitenkin hyvin ja siinä toteutui sille asetetut tavoitteet eli jatkokeskittämiseen saatiin vastaukset ja ne löytyivät asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisen pohdinnan tuloksena.

Kiviniemen (1999) mukaan kaikkea mitä tutkimuksen aikana tapahtuu, voidaan hyödyntää ja se voidaan sisällyttää tutkimusraporttiin. Toimintatutkimukselle on tyypillistä Cohenin & Manioinin (1989) sekä Elliotin (1992) mukaan useiden eri menetelmien käyttö osana aineiston keruuta. Tutkijalla on mahdollisuus saada läheinen ja monipuolinen kuva tutkittavana olevasta käytännöstä. (sama, 75). Suunnitteluvaiheessa sovimme, että pidän koko kehittämisprosessin ajan tutkimuspäiväkirjaa. Analysoin päiväkirjan muistiinpanot sekä työyhteisön antaman palautteen. Analysoitua aineistoa olen käyttänyt hyväksi kehittämisprosessin arvioinnissa sekä raportoinnissa. Kiviniemen (1999) mukaan aineiston käsittelyä kannattaa harjoittaa jo kenttävaiheen kuluessa, ei ainoastaan siinä vaiheessa, kun koko aineisto on kerätty. Aineiston analyysi on siten myös suuntaa antavaa, jolloin tarkoituksena on täsmentää tutkimustehtävää, löytää linjaa myöhemmin tapahtuvaa aineistonkeruuta varten ja siten kohdistaa tutkimusta tarkoituksenmukaisesti arvioituun

suuntaan. Kun keskeisenä tavoitteena on toimintakäytäntöjen kehittäminen, tämänkaltainen analysointi palvelee samalla itse kehittämishankkeen toteuttamista (sama, 76).

Virtasen (2007, 202.) mukaan arvioinnilla ei ole arvoa, jos sitä ei hyödynnetä. Arvioinnin tekijöiden tulee pohtia hyödyntämisenäkökohtaa kokonaisvaltaisesti arvioinnin käynnistämisestä lähtien, ei vasta arviointiraportin kirjoittamisen jälkeen. Arviointitiedon hyödyntäminen jo prosessin aikana on usein tärkeää. Arvioinnin tekijällä on useita keinoja, joilla vahvistaa arvioinnin hyödyntämispotentiaalia. Ne liittyvät arviointiprosessin tarvelähtöisyyteen, laadunvarmistukseen, arviointiraportin selkeyteen sekä arvioinnin tilaajien ja muiden hyödyntäjien hyödyntämisvalmennukseen.

Ajattelen, että omasta kehittämistyöstäni on hyötyä erityisesti Oulun ensikodille toiminnan kehittämisessä, mutta siitä on paljon siirrettävissä palvelemaan myös muiden jäsenyhdistysten ensikotitoimintaan. Tulokset ensikotijaksoille ovat hyvin samankaltaisia eri yhdistyksissä, joten uskon, että vanhemmuuden voimavaroja vahvistavat kehittämissuunnitelmat ovat siirrettävissä, ainakin osittain. Vähintäänkin kehittämissuunnitelma voi toimia pohjana paikallisten yhdistysten toimintaa kehitettäessä.

Mielestäni kehittämistyöstäni nousi esiin tärkeitä näkökulmia lastensuojelun asiakkaina olevien vauvaperheiden hyvinvoinnin lisäämiseksi ja olenkin ajatellut, että kirjoitan aiheesta artikkelin Ensi- ja turvakotien liiton julkaisemaan Enska -lehteen, jota luetaan jäsenyhdistyksissä ympäri Suomen. Valmistumisen jälkeen opinnäytetyöni on luettavissa ammattikorkeakoulujen Theseus-verkkokirjastossa, ja sitä kautta kaikkien luettavissa ja ajattelenkin, että se palvelee myös muita vauvaperheiden kanssa työskenteleviä toimijoita siinä missä ensikodin henkilökuntaakin.

Asiakasperheemme ovat ensikotijaksoilla painavista syistä. Tärkeä johtopäätös kehittämistyöstä onkin se, että tuen merkitys erityisesti jakson alkaessa, on hyvin merkityksellinen. Tämän näkökulman asiakkaat toivat vahvasti esille. Mahdollisuus lepoon ja voimien palautumiseen mahdollistaa työskentelyyn sitoutumisen. Tätä helpottaa myös riittävän pitkäkestoinen asiakastyön suunnitelma, joka on asia jota meidän täytyy asiakkaiden tukena myös muille toimijoille jatkossa muistuttaa.

Voimaantumisen kannalta asiakkaat nostivat keskiöön myös parisuhteen toimivuuden. Vauvan syntymä on suuri muutos ja haastaa vanhemmat aivan uudella tavalla tukemaan toinen toistaan.

Ensikodin arjessa tämä on yksi keskeisimpiä teemoja ja kehittämistyön avulla parisuhteen toimivuuden vahvistamiseen ja jaetun vanhemmuuden tukemiseen löytyi uusia ajatuksia ja ideoita, joita viemme suunnitelmallisesti eteenpäin. Idea ulkopuolisen työparin käyttämisestä oli mielestäni tärkeä oivallus ja sen mahdollisuuksia tarkastelemme seuraavaksi talouden näkökulmasta käsin.

Tässä ajassa käydään paljon keskustelua siitä, että laitostoimintaa tulisi supistaa ja kotiin tarjottavaa tukea lisätä. Haastattelujen aikana havahduin kuitenkin siihen, että itse asiassa asiakkaamme eivät kokeneet asuvansa `laitoksessa` vaan ensikodista puhuttiin kotina. Ensikodilla arkea eletään yhdessä perheenä, omissa huoneissa, joten täysin rinnastettavissa lastensuojelun laitoksiin se ei ole. Moni toi esille myös sen, että ohjaajan saatavuus kaikkina vuorokauden aikoina oli tärkeää. Yöaikaan, kun vanhemmat itse olivat väsyneitä, oli tuki ja apu tärkeää. Palveluvalikossa täytyy siis edelleen säilyttää myös mahdollisuus tähän, vaikka rinnalle kehitettäisiin myös lisää kotiin tarjottavia palveluja. Työn kehittämisessä siis tärkeää olisikin tarkastella palveluketjuja myös ennen ja jälkeen ensikotijaksoa. Näitä kotiin tarjottavia tukimuotoja asiakasperheillemme aiomme kehittää yhdistyksessämme myös.

Ammatillisen ohjaustyön lisäksi asiakkaat toivoivat ensikodin arkeen lisää toiminnallisuutta ja ryhmämuotoista toimintaa. Näiden koettiin selkeästi vahvistavan henkilökohtaisia voimavaroja. Tämä toive on kuultu ja ideointia toiminnallisuuden lisäämiseksi on kirjattu kehittämissuunnitelmaan, mutta uskon, että tämän osa-alueen ideointi etenee myös pidemmällä aikajänteellä. Samalla tavalla uskon kehittämisen etenevän dokumentoinnin läpinäkyvyyden lisäämisessä. Ensimmäiset askeleet näissä on mietitty kehittämissuunnitelmaan, mutta kehittämistyö jatkuu myös arjen toiminnassa. Uskon myös, että yhteisöllisyyttä vahvistamalla saamme aktivoitua asiakkaita osallistumaan ja toimimaan ja myös osallistamaan toinen toisiaan.

9 TUTKIMUKSEN EETTISET LÄHTÖKOHDAT JA LUOTETTAVUUS

Kehittämistehtävälle on haettu asianmukaisesti lupa sekä Oulun seudun ammattikorkeakoulusta sekä työyhteisöstä. Tätä edelsi työyhteisön kanssa käyty keskustelu, jonka päätteeksi työyhteisö päätti lähteä mukaan kehittämistyöhön. Hirsijärvi ym. (2007, 25) mukaan tutkimuksen lähtökohtana tulee olla ihmisarvon kunnioittaminen. Ihmisten itsemääräämisoikeutta pyritään kunnioittamaan antamalla ihmisille mahdollisuus päättää haluavatko he osallistua tutkimukseen. Työyhteisö lähti mukaan kehittämistyöhön vapaaehtoisesti ja kehittämistyön tavoitteet ja tarkoitus mietittiin yhdessä. Uskon tämän lisäävän sitoutumista kehittämistyöhön ja sitä kautta näkyvän sen toteutuksessa.

Tutkimusaiheen valinta on jo itsessään eettinen kysymys (Tuomi & Sarajärvi 2009,129). Aiheen tulisi olla sellainen, että tutkija haluaa sanoa siitä jotakin ja että toisaalta jokin yleisö haluaa kuunnella tutkijaa. Usein tähän asiaan liittyy tutkijan omia kokemuksia ja niiden ajatellaan edistävän tutkimuksen tekemistä (Alkula, Pöntinen, & Ylöstalo 1999,30). Tutkimusaiheen valintaan vaikutti kaksi asiaa ylitse muiden. Ehdottomasti tärkeimpänä asiana aiheen valinnassa painoi se, mikä palvelisi parhaiten Oulun ensi- ja turvakoti ry:n toimintaa. Toisena asiana aiheen valinnassa vaikutti oma ammatillinen kasvu. Toive juuri ensikotitoiminnan kehittämisestä nousi vahvasti Ensi- ja turvakodin henkilökunnalta ja se oli luonteva jatke Ensi- ja turvakotien liiton toteuttamalle auditoinnille. Oma ammatillista kasvua aihevalinta tuki, koska varsinainen asiakastyön kokemus minulla on turvakotiperheiden kanssa työskentelystä.

Tutkimuksen luotettavuutta parantaa se, että tutkijalla on ollut riittävästi aikaa tehdä tutkimuksensa ja tutkimusprosessi on julkista (Tuomi & Sarajärvi 2009, 142). Kehittämistehtävän toteuttamiselle omistautuminen on ollut päivätyön ohessa hetkittäin haasteellista. Toisaalta taas ensikotitoiminnan kehittäminen menee aiheena lähelle päivittäistä työtäni, jolloin motivaatio asian eteenpäin viemiselle löytyi helposti. Aikaa tutkimustyölle järjestin opintovapaan muodossa, joka mahdollisti keskittymisen kehittämistyöhön. Uskon tämän osaltaan parantavan tutkimuksen luotettavuutta.

Aaltola & Syrjälä (1999, 19) mukaan toimintatutkimuksen luotettavuutta ei voida määritellä perinteisin menetelmin, vaan siihen on löydettävä uudenlaisia lähestymistapoja. Luotettavuustarkastelu perustuu lähinnä toimijoiden yhteisten neuvottelujen tulokseen. Luotettavuus-

den tarkastelussa voidaan hyödyntää tarkastuskäytäntöä, jossa tutkittavina olleet arvioivat tutkimuksessa saatuja tuloksia ja siinä tehtyjä tulkintoja. (Kiviniemi 1999, 80, 81). Kehittämistyön luotettavuutta paransi mielestäni se, että haastattelutulosten avaamisen jälkeen ne käytiin läpi kehittäjätiimin kanssa. Tiimin työskentelyn avulla johtopäätökset eivät jääneet vain tutkijan tulkintojen varaan vaan tiimityöskentelyn ja yhteisen dialogin avulla kehittämisideat saivat lopullisen muotonsa. Yhteinen, moniääninen työskentelytapa vahvisti mielestäni kehittämistyön luotettavuutta merkittävästi.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kohentaa tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta (Hirsjärvi ym. 2007, 227). Olen pyrkinyt avaamaan perusteellisesti työn keskeiset käsitteet ja sitä ohjaavat teoreettiset lähtökohdat ja valintojen taustat. Pidin myös tutkimuspäiväkirjaa koko prosessin ajan minkä koin hyvänä menetelmänä ja uskon sen vaikuttavan myös raportoinnin laatuun ja sitä kautta työn luotettavuuteen. Raportti on myös laadittu Oulun seudun ammattikorkeakoulun ohjeiden mukaisesti. Luotettavuutta lisää myös tarkoituksenmukainen aineiston keruu. Haastattelut ja kehittäjätiimin työskentely koettiin molemmat toimivina ja tehokkaina menetelminä. Koin, että sekä haastatteluissa että kehittäjätiimissä osallistujat olivat avoimia ja ilmapiiri luottamuksellinen ja sitä kautta onnistuneiden työskentelyvaiheiden vaikutukset näkyvät myös lopullisessa kehittämistyössä.

10 POHDINTA

On ollut mielenkiintoinen ja osin raskaskin matka tutkailla ensikotityötä ja kehittää sitä yhdessä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa. Oman ammatillisen kasvuni kannalta aiheen valinta oli onnistunut. Nykyisessä hallinnon työssäni yksi tärkeä työn osa-alue on palvelujen kehittäminen. Se, että pääsin sisälle vauvatyön maailmaan, antoi minulle paljon tätä tehtävää varten. Oma työkokemukseni tulee väkivaltatyöstä ja kuitenkin vauvatyö on yhtä iso ja merkityksellinen osa organisaatiomme palveluita. On ollut ilo päästä askel syvemmälle sen sisältöihin ja tavoitteisiin.

On pelottavan helppoa `hukkua` hallinnon töissä paperitöihin ja kadottaa kosketus toiminnan tärkeimpään osaan eli asiakkaiden kokemuksiin. Yksi tärkein kehittämistyöni tulos oli mielestäni se, että tutkimukseni avulla pystyin mahdollistamaan ja vahvistamaan työntekijöiden ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta nimenomaan työn kehittämiseen liittyen. Uskon, että myös työyhteisöön jää elämään jotain tästä onnistuneen tiimityöskentelyn tuloksena.

Elämme ajassa, jossa taloudellinen epävarmuus on käsin kosketeltavaa ja erityisesti laitostoiminnan tarpeellisuudesta ja hinnasta käydään keskustelua. Itselleni asiakkaiden kertomukset ensikotijakson hyödyistä ja tärkeistä tuen muodoista vahvistivat ajatusta siitä, että on ajanjaksoja ja tilanteita jolloin ympärivuorokautinen tuki on ainoa oikea tapa vahvistaa vanhemmuutta. Vastasyntynyt vauva ei voi odottaa. Hän tarvitsee syliä ja hoivaa ja ensikodilla on tärkeä tehtävä varmistaa, että jokaisen vauvan oikeus tuohon turvalliseen huolenpitoon toteutuu. Luulen, että yhteiskunta maksaa ison laskun myöhemmin jos tästä tehtävästä ei huolehdita hyvin. Aivan yhtä tärkeää on kuulla perheiden erilaisia tilanteita ja kehittää uusia tapoja helpottaa vauvaperheiden arkea. Kotiin tarjottava tuki laitosjakson jälkeen on yksi tärkeä kehittämisen alue.

Kehittämistehtäväni oli toimintatutkimus ja toteutin sellaisen ensimmäistä kertaa. Kokemus oli positiivinen ja uskon toimintatutkimuksen sopivan hyvin menetelmäksi, kun kehitetään toimintaa työyhteisöissä. Menetelmänä se mahdollistaa sen, että kaikki pääsevät osallisiksi prosessiin ja saavat kokemuksensa ja ajatuksensa kuuluviin. Tutkijaa tämä haastaa siihen, että hän kykenee vahvistamaan avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä. Koska toteutin toimintatutkimusta omassa työyhteisössäni, ajattelen, että tämä yhteinen prosessi vahvistaa tiimi –henkeä myös pidemmällä aikajänteellä. Mielestäni me –henki on parantunut prosessin aikana myös henkilökunnan ja asi-

akkaiden välillä. Ja työyhteisö havaitsee aikaisempaa paremmin kohtia, joissa asiakkaan näkemystä kannattaisi kuulla.

Toimintatutkimukseni viitekehys rakentui lastensuojelusta, vaativasta vauvatyöstä ja voimaantumisesta. Oli tärkeää palautella mieleen voimaantumisen teoriaa ja peilata tuloksia siihen. Koin, että tuossa teoriassa kiteytyy hyvin se, mitä ensikotitoiminnalla tavoitellaan. Tämä teoreettinen viitekehys on toiminut peilinä myös arkityössäni. Välillä on tärkeää pysähtyä miettimään, mihin toiminnalla pyritään. Mikä on toiminnan tarkoitus ja mikä on yhdistyksemme perustehtävä? Tässä ajassa tapahtuu paljon asioita ja tahti on kiivas. Kuitenkin asiakasperheidemme, tai ainakin vauvojen, perustarpeet ovat kutakuinkin samat kuin ne ovat olleet jo 70 –vuoden ajan.

Koin kehittämistyön ajoittain haastavaksi oman arkityöni ohessa, joka jo itsessään on hektistä ja vaativaakin. Asiakashaastattelut tehtiin jo kesällä 2013 ja viimeinen kehittäjätiimi toteutui syyskuussa 2014. Oli mielenkiintoista havaita, että tutkimustuloksia kootessani pienellä viiveellä oli ensikodin arjessa jo tapahtunut monia pieniä ja isompiakin muutoksia, jotka olivat haastatteluista nousseiden kehittämisehdotusten suuntaisia. Uskon, että koska tämä `hiljainen tieto` on ollut itselläni korvan takana jo kesästä 2013 saakka, on se ikään kuin huomaamatta myös ohjannut toimintaa tiettyyn suuntaan ja olen nämä kokemukset huomioinut palvelupäällikön työtä tehdessäni. Parasta antia onkin ollut juuri se, että on nähnyt toiminnan muuttuvan asiakkaiden kehittämisideoiden mukaiseen suuntaan. Myös asiakkaiden ääni kuullaan eri tavalla myös palvelujen kehittämisen näkökulmasta ja heiltä saatua palautetta osataan käsitellä ja hyödyntää. Tämän ajattelen toki olevan monista eri asioista johtuvaa toimintakulttuurin muutosta.

Keskeinen näkökulma, joka vahvistui kehittämistyöni aikana, on se, että ensikoti on sananmukaisesti koti asiakkaana oleville perheille. Kiire, tuloksellisuus ja tehokkuus eivät kuvaa vauvaperheiden arkea ja sen hetkistä elämäntilannetta. Läsnäolo, työntekijän rinnalla kulkeminen, empatia, ohjaus, neuvot, mahdollisuus levätä ja elää arkea tukea työntekijöistä ja muista asiakkaista saaden olivat merkityksellisiä asiakkaille. Paine lyhentää ensikotijaksojen pituuksia elää vahvana taloudellisesti tiukassa yhteiskunnallisessa tilanteessa. Riittävän pitkäkestoinen tuki vauva-arjen alkutaipaleella säästää yhteiskunnan varoja pitkällä aikajänteellä eikä siihen panostaminen mene taatusti hukkaan. Asiakkaiden ja työntekijöiden tarinoista painui mieleen myös yksi erityinen näkökulma: toivo ja sen ylläpitäminen. Vauvan syntyminen on aina mahdollisuus uuteen alkuun.

LÄHTEET

Aaltola, J & Syrjälä, L. 1999. Tiede, toiminta ja vaikuttaminen. Teoksessa H. L. T. Heikkinen, R. Huttunen & P. Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Jyväskylä: Atena, 11-26.

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Hamina: Akatiimi Oy.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 1998. johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hardesty, M.J. 1986. Formal analysis of processual data. Studies in symbolic interaction. The Iowa School A 2,89-105.

Heikkinen, H. L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) 2007. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Dark Oy, Vantaa.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Karjalainen, P. 2008. Prosesseja, vaikuttavuutta ja muutosmekanismeja. Teoksessa Kehittämistyön risteyskysymyksiä. R. Seppänen-Järvelä (toim.) & V. Karjalainen. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 197-214.

Kauppinen, B. (toim.) 2007. Osallisuuden menetelmien työkalupakki Kajaanin kaupungin nuorisotyöhön ja perusopetukseen

Kettunen T., Karhila P. & Koponen K. 2002. Voimavarakeskeinen neuvontakeskustelu. Hoitotiede 2002; 5, 213-214. Vammala. Vammalan Kirjapaino Oy.

Kirjonen, J. 2006. Kehittäminen asiantuntijatyönä. Teoksessa: R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim.) Kehittämistyön risteyskysymyksiä. Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino Oy, 117-133.

Kiviniemi, K. 1999. Toimintatutkimus yhteisöllisenä prosessina. Teoksessa H.L.T Heikkinen (toim.), R. Huttunen, & P. Moilanen (toim.) Siinä tutkija missä tekijä: toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY-kirjapainoyksikkö, 63-84.

Kvale, S. 1996. Interviews. An introduction to qualitative research interviewing. London: SAGE. ISBN 0-8039-5820-x.

Lastensuojelulaki (1§)

Lastensuojelu: http://www.stm.fi/sosiaali_ ja_ terveystalvelut/sosiaalitalvelut/lastensuojelu. Haku-päivä 10.5.2013.

Lindholm, M.2004. Lapsi, perhe ja yhteisö. Teoksessa Koistinen P., Ruuskanen S. & Surakka T; Lasten ja nuorten hoitotyön käsikirja. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Linnainmaa, L. 2001. Naisen lakikirja. Käytännön tietoa eri elämäntilanteisiin. Juva. WS Bookwell Oy.

Metsämuuronen, J. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus- Dialoginen asiakastyö. Helsinki:Edita Prima Oy.

Oulun ensikodin palvelukuvaus, 2013.

Oulun ensikodin toimintatilasto, 2013.

Oulun ensi- ja turvakodin toimintakertomus, 2013.

Ryan & Bernard, 2000. Data Management and Analysis Method In: Handbook of Qualitative Research 2nd ed., N. Denzin and Y. Lincoln eds., Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 769-802.

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Opettajan koulutuslaitos. Oulun yliopisto.

Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. 2006. Prosessiarviointi-mahdollisuus lujittaa kehittämisprojektiä. Teoksessa Kehittämistyön risteysiä. R. Seppänen-Järvelä & V. Karjalainen (toim). Sosiaali- ja terveysalan tutkimus ja kehittämiskeskus. Jyväskylä:Gummerus Kirjapaino Oy, 217-230.

Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. 2009. Mitä työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on ? Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & K. Vataja (toim) Työyhteisö uusille urille:kehittäminen osaksi arjen työtä. Juva: WS bookwell Oy, 13-29.

Seppänen-Järvelä, R. 2009. Työpaikka-yksilö, yhteisö ja organisaatio kehittämisen ytimessä. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & K. Vataja (toim) Työyhteisö uusille urille:kehittäminen osaksi arjen työtä. Juva: WS bookwell Oy, 31-50.

Seppänen-Järvelä, R. 2009. Kehittämisen ja johtamisen organisoiminen. Teoksessa R. Seppänen-Järvelä & K. Vataja (toim) Työyhteisö uusille urille:kehittäminen osaksi arjen työtä. Juva: WS bookwell Oy, 69-78.

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto. Oulu.

Sisällön analyysi: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html. Hakupäivä 10.5.2014.

Sosiaali- ja terveydenhuoltolainsäädäntö, 2002. Ranta, H. (toim.) Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän väliraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2010:19. Saatavana PDF-julkaisuna.

Sukula, S. 2002. Osallistuva asiakas. Teoksessa Torkkola S. (toim.) Terveystietä. Helsinki. Tammi.

Sutela, M. 2000. Suora kansanvalta kunnassa. Oikeusvertaileva tutkimus kansanäänestyksestä kunnan asukkaiden itsehallinnon toteuttajana. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus.

Toimintatutkimus:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464158778/1194360111832/1194360447229.html>. Hakupäivä 2.6.2014.

Tiira, K. 2000. Yhteistä kieltä etsimässä-Pienten lasten osallisuuden lisäämisestä vesiprojektissa. Helsingin yliopisto.

Turja, L. 2007. Lasten osallisuus kasvatustyön suunnittelussa ja kehittämisessä. Teoksessa O. Ikonen & P. Vartiainen (toim.) Eriäinen oppija –yhteiseen kouluun. Kokemuksia yksilöllisyydestä ja yksilöllisyyden kehittämisestä. Jyväskylä: PS-kustannus, 167-196.

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

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy.

Uusi sosiaalihuoltolaki 27.5.2014. Sosiaali- ja terveysministeriön työpaperi.

Vaativa vauvatyö:

<http://www.sosiaaliportti.fi/fiFI/lastensuojelunkasikirja/tyovalineet/tyomenetelmat/vauvatyo/>. Hakupäivä, 11.2.2014.

Veijola, A. 2004. Matkalla moniammatilliseen perhetyöhön: lasten kuntoutuksen kehittäminen toimintatutkimuksen avulla. Oulun yliopisto.

Voimaantuminen. <http://fi.wikipedia.org/wiki/Voimaantuminen>. Hakupäivä, 19.5.2013.

LIITTEET

LIITE1

Kehittämis-/ tutkimusprosessin vaiheittainen eteneminen:

Vaihe	Kehittämis-tutkimus-ky-symys	Työsken-tely	Osal-listujat	Aineistot	Analyso-inti	Tuotos	Arviointi
1.Suunnittelu							
-alustava suunnittelu - sopimukset päätökset	Miten kehittämis-prosessi etenee?	1.alustava suunnitelma (pohjana ajatukset keh.pvästää) 2.suunnitelman tarkennukset, esittely keh.tiimille - salassapito - allekirjoitettu sopimus	1.opisk., opettaja, esimies, etk:n tt:t 2. työyhteisö keh.asiakkaat esimies	viitekehys: ls-laki ek-työ palvelukuvaus (Oulun ek) palvelu-prosessin vaiheet: -tulo - työskentely -lopetus - jälkihuolto vaativa vauvatyö lastensuojelu	1.johtopäätökset kehittämisen tavoitteista ja menetelmistä 2.yhteisesti sovitun näkemys edellisistä (kehittäjätiimin 1.tapaaminen)	1.luonnos suunnitelmasta 2.varsinaisen suunnitelman (yhdessä sovittu)	yhteinen arviointi prosessista
2.Toteutus							
asiakkaiden kokemuk-	kuinka saadaan	haastattelut (koke-	nykyiset/ lähtene	litteroidut haastattelut-	aineistolähtöinen	asiakkaan kokeemukset/	yhteinen arviointi, mahdolliset tar-

set/keh.ideat näkyviin	nostettua esiin	mukset/keh.ideat asiak.prosessin mukaan)	et asiakkaat (n.2+2) ?	tekstit	sisällön analyysi	keh.ideat ek-toiminnasta näkyviin	kennukset/täydennykset
Haastatteluaaineiston hyödyntäminen ensikoti-työssä	kuinka aineistoa hyödynnetään käytännön työssä	kehittäjä-tiimin tapaamiset 1.tulokset +viitekehys 2.keh.eh dotukset, koonti 3.keh.ohjelma jäsenitys	ek:n asiakkaat + hlökunta	tiimien työpaperit (learning cafe – työsk.)	tiimissä työparien jäsentäminen/ yhteenvedo	kehittämisisideat = hittämisisohjelma	yhteinen näkemys asioista, jotka sisällytetään keh.ohjelmaan
3.Arviointi							
kehittämistyön arviointi	miten prosessi eteni? millaisia tuloksia saavutettiin?	arvioinnin-tilomake	keh.tiimiläiset + haastattelut asiakkaat	täytetyt arvioinnin-tilomakkeet	sisällön analyysi	yhteenvedo keh.prosessista	yhteinen arviointi koko prosessista

Ensi- ja turvakotien liitto

VAATIVAN VAUVATYÖN AUDITOINTIRAPORTTI

ESIKOTITYÖN LAATUKRITEERIT VAUVATYÖN AVOPALVELUJEN LAATUKRITEERIT: BABY BLUES- ja PÄIVÄRYHMÄTOIMINTA

1. Auditoinnin toteuttaminen

Aika ja paikka:

08.02.2013

Oulun ensikoti

Kangastie 9, 90500 Oulu

Auditoitava yhdistys:

Oulun ensi- ja turvakotiyhdistys

Auditoitavat työmuodot:

- Ensikoti
- Baby blues –toiminta
- Päiväryhmätoiminta

Osallistujat yhdistyksestä:

Timo Peltovuori, toiminnanjohtaja

Nina Haapa-aho, palvelupäällikkö

Ensikoti

Hanne Puurunen, tiimivastaava

Raija Kannisto, ohjaaja

Irja Kemppainen, ohjaaja

Avopalvelut

Tarja Kuivalainen, tiimivastaava ja vauvatyöntekijä

Seija Isokytö, ryhmänohjaaja Seraffiina

Aila Riikonen, ryhmänohjaaja Seraffiina

Auditoijat:

Mari Manninen, kehittämisspäällikkö, haastattelu, Ensi- ja turvakotien liitto

Sinikka Kuosmanen, tutkija-kehittäjä, haastattelu, Ensi- ja turvakotien liitto

Jaana Wikgren, suunnittelija, haastattelu, Ensi- ja turvakotien liitto

Vertaisauditoijat

Erja Lohtander, vauvaperhetyön johtaja, asiakashaastattelu ja kirjaaminen, Lahden ensi- ja turvakotiyhdistys

Pipsa Tamminen, vastaava ohjaaja, asiakashaastattelu ja kirjaaminen, Helsingin ensikoti

Käytössä olleet ennakkomateriaalit:

Etukäteiskysely ensikotityö ja avopalvelutoiminta, Baby blues ja päiväryhmä –toiminta

Yhteenveto ensikotiasiakkaiden antamasta palautteesta

Yhteenveto Baby blues –toiminnan asiakkaiden antamasta palautteesta

Yhteenveto päiväryhmätoimintaan osallistuneiden asiakkaiden antamasta palautteesta

Yhteenveto unikouluun osallistuneiden asiakkaiden antamasta palautteesta

Vuosikertomus 2011

Toimintasuunnitelma vuodelle 2013

Yhdistyksen esite

Yhdistyksen www-sivut

Ensi- ja turvakotien liiton toteuttaman **auditointityöskentelyn periaatteena on**, että palaute tukee yhdistystä ja nostaa esille jo toimivia käytäntöjä ja lupaavia yrityksiä. Auditoidijat ja auditoitava yhdistys tutkivat yhdessä keinoja kohentaa niitä tekijöitä, joiden kohdalla laatuksiterit toteutuvat puutteellisesti tai jäävät toteutumatta.

2. Alkuun

Vuonna 1943 toimintansa aloittanut Oulun Ensi Koti Säätiö perusti vuonna 1945 Oulun Ensi Koti ry:n, myöhemmin Oulun ensi- ja turvakoti yhdistys. Varsinainen ensikotitoiminta käynnistyi vuonna 1948, jolloin valmistui myös Tuiran kaupungin osaan ensikotirakennus. Turvakotitoiminta alkoi samassa paikassa vuonna 1979.

Yhdistys on ollut kautta koko historiansa erittäin vireä. Se on ollut sekä aloitteentekijänä että pilotoimassa ennakkoluulottomasti useissa hankkeissa. Tällainen oli muun muassa liiton LHH, lasten hyvä hoito-ohjelma, joka toteutui Oulussa vuonna 1988 alkaenena lapsiperheiden tukikotikokeiluna. Sen palvelut olivat tarkoitettu perheille, joissa oli alle kaksivuotias vaikeahoitoinen lapsi. Toiminta jatkui Alvari kotipalveluprojektina ja vakiintui myöhemmin Alvari perhetyöksi ja itkuisten vauvojen Baby blues –toiminnaksi.

Yhdistys eriytti vuonna 2012 laitostoiminnan ja Ray tuella rahoitetut hankkeet. Jälkimmäiset ovat luonteeltaan avotoimintaa ja näistä koostuikin Oulun ensi- ja turvakotiyhdistyksen Avopalvelukeskus. Tähän kuuluvat Tapaamispaikka, Päiväryhmä Seraffiina, Jussityö, aikuisten ja lasten avopalveluna tehtävä väkivaltatyö, Baby blues sekä Varjo –projekti. Vauvaperheiden kanssa tehtävästä työstä muodostui Vauvatalo kokonaisuus. Se kehittää yhteistyössä ensikodin kanssa vauvaperheiden auttamista. Vauvatalon toiminta painottuu ennaltaehkäisyyn. Se on myös erityisesti vauva-asioiden asiantuntijayksikkö.

Yhdistys kertoo toimintasuunnitelmassaan vuodelle 2013 pyrkivänsä turvaamaan havoittuvissa olosuhteissa syntyville vauvoille hyvän ja turvallisen elämän. Ensikodissa tehtävän valmentavan ja kuntouttavan perhetyön tavoitteena on perheessä olevien myönteisten voimavarojen vahvistaminen, lastensuojelun korvaavien toimien vähentäminen, käytössä olleiden tukimuotojen arviointi ja varhaisen vuorovaikutuksen tukemi-

nen. Alkaneena vuotena toteutetaan yhdessä Traumaterapiakeskuksen kanssa traumatietoisuuden lisäämiseksi ja vakauttamistoiminnan vahvistamiseksi yhdistyksen työntekijöiden yhteinen prosessikoulutus.

Yhdistyksessä toimii oma VASU eli vauvatyön kehittämisryhmä. Vauvatalossa toiminnan painopisteinä ovat Doula –toiminnan juurruttaminen ja uusien vapaaehtoisten doulien koulutusten toteuttaminen sekä odotusajan työskentelyn vahvistaminen. Vauvatyön kehittäminen tarkoittaa myös vertaistuen ja yhdistyksen eri työmuotojen sisäisen yhteistyön vahvistamista.

Yhdistys oli Vauvana elämä alkaa –hankkeen aikana luomassa vauvatyötä tekevien yhteistyökumppanien kanssa Vauvaneuvosto -verkostoa. Tämä toiminta on parin viimeisen vuoden ajan ollut vähäistä. Nyt sitä on tarkoitus aktivoita.

3. Yleiset havainnot ensikotityön ja vaativan vauvatyön avopalvelujen laatukriteerien toteutumisessa:

Auditointiryhmä päätyi Oulun ensi- ja turvakotiyhdistyksen vaativaa vauvatyötä arvioidessaan toteamukseen, että niin ensikotityö kuin avotyön Baby blues ja päiväryhmätoiminta ovat pääsääntöisesti laatukriteerien mukaista, erittäin ammattitaitoista ja monipuolista.

Toiminnan vahvuudet ovat:

- *Yksilötyön vankka rakenne*
- *Yhdistys huolehtii hyvin henkilökunnasta. Työnohjaus on säännöllistä ja se tukee perustyötä. Työntekijät kouluttautuvat aktiivisesti ja tuovat sitä kautta työhön ulospäin havaittavaa innostusta, sitoutumista ja uudistumista mm soveltamalla käytäntöön uusia työmenetelmiä.*
- *Yhdistyksen sisäinen integraatio ja asiakasohjaus toimivat. Työntekijät ovat tietoisia toisistaan, he vierailevat ja lomittavat eri työmuodoissa.*
- *Traumaterapiakeskus ja erityisesti vakauttamistyö on vauvatyön kokonaisuudessa huomattava voimavara. Esimerkkeinä tästä ovat yhdistyksen oma, traumaterapiakeskuksen järjestämä prosessikoulutus ja säännöllinen työnohjaus.*
- *Työntekijät hyödyntävät taitavasti kielikuvia. Siitä erinomainen esimerkki on kahden perushoidollisen asian markkinointi asiakkaille. Vauvan kylvetys ja perushygieneiasta huolehtiminen tapahtuu toteuttamalla Vauva Beauty -hetkiä. Vauvan syöttäminen ja ruokailu tapahtuu Baby Buffet -teemalla. Vastustelun sijaan vanhemmat odottavat näitä välillä ikäviä ja rutiininomaisista toimintoja.*
- *Yhdistyksen omat vauvaverkostot ovat hyvät.*
- *Vauvatalo ennaltaehkäisevää lastensuojelutyötä tekevänä ja vauva-asioiden asiantuntijuutta jakavana työmuotona herättää kiinnostusta.*
- *Asiakkaiden voimaantumisen on tunnistettavissa esimerkiksi voimaannuttavan valokuvauksen ja elokuvan tuotoksissa.*
- *Vauvojen yhteisöllisyys ja vauvojen ilo on silmin nähden tunnistettavissa.*
- *Isät on viritetty työskentelyyn.*

Toiminnan kehittämiskohteita:

- *Palautejärjestelmä, erityisesti yhteistyökumppaneilta koottava palaute kaipaa kehittämistä. Nykyinen ei täytä laatukriteeriä.*
- *Asiakkaan dialogiset oikeudet toteutuvat epätasaisesti, heidän tulisi voida osallistua yhdessä työntekijän kanssa esimerkiksi tavoitteiden kirjaamiseen ja yhteenvetojen laatimiseen.*
- *Vauvatyöntekijän työ on haavoittuvaa. Tarve ja kysyntä ovat suurempaa kuin työntekijä kykenee käytännössä toteuttamaan.*
- *Nykyisessä rakenteessa on mahdollista ottaa enemmän asiakasperheitä kuin siihen on laskettu työntekijäresursseja. On kiinnitettävä huomiota siihen, että kuudes ja seitsemäs asiakasperhe saavat saman palvelun kuin ensimmäiset viisi.*
- *Kotikäyntityö jää avopalveluissa lähes kokonaan toteutumatta.*

- *Isäryhmälle on selvästi tarvetta.*
- *Säännöllinen vanhojen asiakkaiden päivä on kokeilemisen arvoinen.*
- *Odotusajan työskentely –seminaari lähitulevaisuudessa yhteistyössä liiton kanssa on toteuttavissa.*
- *Omasta työstä kertominen ja kirjoittaminen ovat hyvää markkinointia, sitä tulee tukea.*

ENSIKOTITYÖ

Tässä raportissa käsitellään laatukriteereiden toteutumista kokonaisvaltaisesti yksityiskohtaisen tarkastelun sijaan.

Oulun ensikodissa on asiakashuoneet viidelle perheelle. Tarvittaessa ja turvakodin asiakastilanteen mukaan myös turvakodin huoneisiin voidaan sijoittaa ensikotiasiakasperheitä. Hoitopäivien lisäys oli edellisestä vuodesta 100%. Ensikotijakso edellyttää kunnalta maksusitoumusta. Jakso kestää muutamista vuorokausista useisiin kuukausiin. Keskimääräinen jaksoaika oli 44 vuorokautta. Yhdessä perheen ja viranomaisverkoston kanssa tehdään perheen tarpeista lähtevä, tavoitteellinen hoitosuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisissä verkostopalavereissa.

Vuoden 2011 aikana ensikotiin tulositynä korostuivat vanhempien päihteiden käyttö ja mielenterveysongelmat. Asiakkuuksissa yhteistä olivat huoli vauvan turvallisuudesta ja vanhempien kyvystä huolehtia lapsestaan. Asiakkuus alkoi tavallisesti vastasyntyneen vauvan kanssa. Isät osallistuivat ensikotijaksoille aikaisempaa useammin.

1. Palaute

Asiakaspalaute/ Asiakashaastattelu

Asiakas oli tullut ensikotiin perheenä. Perhe oli yhä jaksolla. Se oli nyt katkolla mutta asiakas toivoi, että sitä jatkettaisiin. Hän uskoi jatkon toteutuvan, koska molempien vanhempien motivaatio oli vahva.

Asiakas koki, että työskentelyn tavoitteet olivat olleet selkeitä ja hän osasi hyvin sanoittaa sen, miksi perhe oli tullut. Perhe oli tullut mielellään. Asiakasäidin toiveena oli, että jakson päätyttyä vauva nukkuu yöt, arki sujuu kotona lasten kanssa. Perheeseen kuuluu vauvan lisäksi kaksi isompaa sisarusta. Äidillä oli myös toiveita parisuhteen vahvistamisesta.

Hän oli kokenut saaneensa jakson aikana kokonaisvaltaista tukea. Erityisesti oma varmuus hoitaa vauvaa oli vahvistunut. Hän oli oppinut, että vauva itkee muustakin syystä kuin vain nälästä.

Oma epävarmuus oli katoamassa ja luottamus muihin oli vahvistunut. Asiakasäiti saattoi nykyään nukkua luottaen, että myös toinen vanhempi kykenee hoitamaan vauvaa.

Erityisen hyvänä asiakasäiti piti lukujärjestystä, joka auttaa häntä jäsentämään päivää nyt ja tulevaisuudessa.

Asiakaspalaute/Yhteenveto

Palautetta oli sekä äideiltä että isiltä.

Isien yleisarvosana ensikotijaksolle oli hyvä. He olivat tyytyväisiä jakson aikana saamaansa yhteisön tukeen ja siirtymiseen ensikodilta kotiin. Vauvan hoitamisen ja vauvan kanssa olemisen tukeminen sai isiltä sekä kiitosta että epätietoisuutta.

Äitien palautteet olivat voittopuolisesti myönteisiä. Erityisesti henkilökunta sai kiitosta. Äidit kokivat työntekijät ammattitaitoisiksi ja lämpimiksi, joskus liian periksi antaviksi. Kriittikkiä henkilökunta sai siitä, että he eivät olleet aina tarvittaessa saatavilla, vaan liikaa omissa palaverissaan.

Äitien ikähaitari vaihteli 15-44 vuoteen. Ensikodissa oli äitejä ensimmäisen vauvan kanssa ja äitejä isompien lasten kanssa. Ikä ei erotellut asiakkaiden vastauksia. Osa kokeneemmista äideistä koki nuorten äitien lailla epävarmuutta vauvan hoidossa ja olisi halunnut saada tähän enemmän tukea. Äidit kiittivät vanhempien keskinäistä vertaistukea ja yhteisöä. Joku äiti olisi toivonut napakampaa otetta vanhempien ohjaamiseen, esimerkiksi omien jälkien korjaamisessa.

Viranomaispalaute

Tätä ei ollut käytettävissä.

2. Ensikotityön edellytykset

Ensikotityö on ympärivuorokautista, suunnitelmallista ja tavoitteellista työtä vauvan hyvinvoinnin, vauvan ja vanhemman vuorovaikutussuhteen sekä vanhemmuuden ja vauvaperheen arjen tukemiseksi.

2.1. Perhe- ja työntekijä laativat asiakassuunnitelman, johon he kirjaavat ensikotityön yksilöidyt tavoitteet.

2.2. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakkaan ja lastensuojelun työntekijän sekä muiden yhteistyökumppaneiden kanssa

Hyvää: Asiakas laatii itse tavoitteet. Näin niistä tulee konkreettisia ja käytännöllisiä. Näihin palataan säännöllisesti. Verkostotapaamiset ovat kuukausittain, tarvittaessa useamminkin. Henkilökunta tallentaa tavoitteet Sofiaan.

Kehitettävää: Asiakassuunnitelma tulee kirjata Sofiaan. Se tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.

Lähiverkostotyöskentely on vielä vähäistä. Isät ja isovanhemmat jäävät liaksi ulkokehille ja työskentely on helposti sattumanvaraista. Isien kanssa ei käydä yksilökeskustelua, elleivät he ole maksusitoumuksella jaksolla.

Ensikotityössä tuetaan kaikkia perheenjäseniä

2.3. *Työskentelyssä otetaan huomioon kaikkien perheenjäsenten - vauvan, äidin, isän ja sisarusten – tuen tarve.*

2.4. *Perheen kanssa aloitetaan työskentely mahdollisimman varhain*

Hyvää: Isätyöhön on vireillä uusi hanke. Siinä tavoitteena on lisätä isien kanssa työskentelyä kaikissa yhdistyksen työmuodoissa. Jaksoilla on kokonaisia perheitä. Asiakaspolku ja saattaen vaihto toimii yhdistyksen työmuodosta toiseen. Vauvatyöntekijä voi aloittaa odottavan perheen kanssa jo ennen jaksoa. Perhe motivoituu näin ja lähettäjä ymmärtää paremmin ensikotityön merkityksen.

Kehitettävää: Jaksot ovat lyhentyneet, koska lähettäjän toiveissa on lähinnä napakka vanhemmuuden arviointi. Markkinointi kaipaa ajan tasalle saattamista. Hyvä kohde on lastensuojelun tilanearviotiimi ja hyvä käytäntö olisi säännöllinen tiedottaminen. Tiimi ei tule kysymään, sen luokse on mentävä. Myös yhteistyö aikuissosiaalityön kanssa on rakennettava toimivaksi.

Heräsi ajatus alueellisesta koulutuspäivästä teemalla odotusajan työskentely. Tämä voidaan toteuttaa yhdessä liiton kanssa.

Ensikotityö on erityistä osaamista edellyttävää ammatillista työtä, jota arvioidaan säännöllisesti

2.5. *Työntekijöillä on sosiaali- ja terveydenhuollon kelpoisuusehdot täyttävä koulutus ja tarvittava säännöllinen työnohjaus*

2.6. *Ensikotityötä tekevillä vakituisilla työntekijöillä on vauvatyön erityisosaamista ja he osallistuvat Ensi- ja turvakotien liiton järjestämään vaativan vauvatyön täydennyskoulutukseen*

2.7. *Perheiltä ja yhteistyökumppaneilta kerätään palautetta työskentelystä*

2.8. *Työstä kerätään tietoja asiakasjärjestelmällä, joka tuottaa myös valtakunnallista tilastotietoa*

2.9. *Ensi- ja turvakotien liitto tukee, seuraa ja arvioi työtä säännöllisesti*

Hyvää: Henkilökunta täyttää hyvin kelpoisuusehdot. Koulutushalukkuus ja koulutukseen osallistuminen on aktiivista. Työnantaja on erittäin koulutusmyönteinen. Traumaterapiakeskus toteuttaa ryhmämuotoista työnohjausta, joka koetaan toimivaksi. Asiakaspalautekooste tehdään kaksi kertaa vuodessa. Kokemukset yhteisökokouksista ovat hyviä.

Kehitettävää: Liiton ja lähialueilla toimivien yhdistysten yhteisten alueellisten koulutustilaisuuksien järjestäminen ajankohtaisista teemoista on kannatettavaa. Useampi työntekijä voisi näin osallistua samanaikaisesti. Liiton järjestämiin prosessikoulutuksiin

voi tulla vain yksittäinen työntekijä. Teemat voisivat olla samoja kuin prosessikoulutuksessa. Liiton työntekijöiden toivotaan jalkautuvan enemmän.

Viranomaispalaute ei ole järjestelmällistä. Lähiverkosta kuullaan harvoin. Se voisi olla säännöllistä ja kirjattavaa.

Yhteisökokoukset tulee toteuttaa säännöllisesti, osana pysyvää rakennetta.

Vauvaperheiden tukeminen edellyttää yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Yhteistyöstä laaditaan hyväksyty suunnitelma

2.10. Ensikodit tekevät säännöllisesti yhteistyötä tärkeimpien alueellisten kumppaneiden kanssa. Yhteistyökumppanit määräytyvät perheen tilanteen ja tarpeen mukaan.

2.11. Palveluja tuottava Ensi- ja turvakotien liiton jäsenyhdistys huolehtii siitä, että alueen asukkailla ja yhteistyökumppaneilla on saatavilla ajantasaista tietoa yhdistyksen toiminnasta ja työmuodoista.

2.12. Yhdistykset tarjoavat erityisasiantuntijuuttaan ensi- ja vauvatyön kysymyksissä

Hyvää: Kriisipuhelin päivystää ympärivuorokautisesti. Puhelut kirjataan. Yhdistykselle tulee sitä kautta ajantasaista tietoa perheitä kuormittavista asioista.

Yhdistyksessä toimii kansalaistoimintaa suunnitteleva toimikunta.

Yhdistys on monissa verkoissa, mm. Vauvaneuvosto, Kaste, Perhemessut, Lapsimessut

Kehitettävää: Säännöllinen yhteistyö aikuissosiaalityön kanssa on vähäistä.

Nettisivuja voidaan hyödyntää sekä tiedottamiseen että esimerkiksi lahjoitusten ohjaamiseen.

Asiakastyötä ohjaavat laatukriteerit

Vauvan kanssa työskentely

Työskentelyn tavoite on vauvan normaalin kasvun ja kehityksen tukeminen ja turvaaminen

3.1. Vauvalle nimetään oma työntekijä

3.2. Vauvalle laaditaan yksilöllinen suunnitelma yhdessä perheen ja perheen hoidosta vastaavan verkoston kanssa.

3.4. Vauvaa koskevat kirjaukset tehdään häneen omiin asiakirjoihinsa asiakastietojärjestelmässä

3.5. Vauvan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja kehitystä arvioidaan säännöllisesti

3.6. Vauvan asioissa pidetään säännöllisesti yhteyttä lastensuojelunviranomaisten sekä muiden yhteistyökumppanien kanssa

3.7. Vauvan asiakkuudesta tehdään yhteenveto, joka annetaan huoltajalle ja lähettävälle sosiaalityöntekijälle

3.8. Vauvan jatkohoidon tarve arvioidaan ja laaditaan kirjallinen jatkosuunnitelma ensikotijakson päättyessä yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa

Hyvää: Vauva-Beauty on toimiva esimerkki hyvin asiakkaalle markkinoidusta perustoiminnasta! Jakoon!

Erityismaksuluokka -käytäntö lastensuojelun kanssa toimii.
Vanhemmilla käytössä oleva rytmivihko on hyvä työväline.

Kehitettävää: Vauvan suunnitelma kannattaa tehdä ja kirjata Sofiaan. Helpottaa esimerkiksi myöhemmin lausunnon ja yhteenvedon tekemistä. Havainnot vauvasta tulee tehdä vauvan asiakirjoihin, tilanteen mukaan myös vanhempien asiakirjoihin. Vauvan yhteenvedo tehdään yhdessä vanhempien kanssa. Vauvatyöntekijän osallistuu vauvan edustajana yhteistyöpalaveriin. Riittävätkö nykyiset resurssit?
Korvaavan hoidon käsitteestä siirrytään **tukevaan** hoitoon. Siitä sovitaan vanhemman kanssa, vanhemman mielipidettä kuullen.

Vanhempien kanssa työskentely

- 3.9. Vanhemmalle nimetään oma työntekijä
- 3.10. Vanhemmalle laaditaan yksilöllinen kirjallinen asiakassuunnitelma yhdessä vanhemman ja perheen hoidosta vastaavan verkoston kanssa
- 3.11. Vanhempaa tuetaan tunnistamaan vauvansa tarpeet ja vastaamaan niihin oikea-aikaisesti
- 3.12. Vanhempaa autetaan kiintymys- ja vuorovaikutussuhteeseen vauvansa kanssa
- 3.13. Vanhempaa tuetaan vanhemmuuteen kasvamisessa
- 3.14. Vanhemman arjessa selviytymisen taitoja vahvistetaan tukemalla häntä kodin ja taloudenhoidollisissa asioissa
- 3.15. Vanhemman kuntoutumisesta tehdään yhteenvedo, joka annetaan asiakkaalle ja lähettävälle sosiaalityöntekijälle
- 3.16. Vanhemman kanssa työskentelyn jatkumisen tarpeesta tehdään selvitys ja siitä laaditaan ensikotihoidon jälkeen suunnitelma yhdessä asiakkaan ja verkoston kanssa

Hyvää: Yksilötyöllä on vankka struktuuri. Ensikotiryhmä, siivousvuorot, MIM ryhmä toimivat. Leipovat vapaaehtoiset on kannatettava käytäntö. Sisäinen asiakasohjaus toimii, asiakkaan on luontevaa siirtyä ensikodilta päiväryhmään. Asiakasperheet eivät jää heitteille.

Kehitettävää: Yhteisöllisyydellä on hyvät puitteet. Asiakkaiden osallisuus vahvistuu, kun he pääsevät mukaan yhteisölliseen päätöksentekoon, harjoittelemaan osallisuutta ja vastuunottoa omien edellytystensä mukaan. Dialogisuus on kautta koko toiminnan tärkeää. Siksi tulee vahvistaa ja ottaa vanhemmat mukaan yhteenvedon ja jatkotyöskentelyn työstämiseen. Jatkosuunnitelman toteutumisen seuranta ja sen dokumentointi ovat puutteellista. Tietoa ensikotijaksolla olleiden perheiden myöhemmästä selviytymisestä tulee vähän. Kannattaa pohtia, kuinka se voidaan toteuttaa säännöllisenä toimenpiteenä. Jatkotyöskentelyyn suositellaan säännöllistä vanhojen päivää. Näin saataisiin tietoa, mitä asiakasperheille kuuluu.

Haastattelurunko:

Tulo:

mikä taho ohjasi sinut ensikotiin?
 millainen oli mielikuvasi ensikodista?
 tulitko jaksolle omasta halustasi?
 tutustumiskäynti? Oliko sellaista? Millainen kokemus?
 millainen oli tulotilanne? kokemukset?
 Vastasiko ensikoti mielikuvaasi siitä?
 Millaisia asioita jaksolle tullessa tulisi huomioida?

Työskentelyvaihe (eri toiminnot)

Hoitosuunnitelman tekeminen, saiko vaikuttaa? tuliko kuulluksi? yhtenevät tavoitteet jaksolle (asiakas, tt:t, sostt)
 palattiinko tavoitteisiin työskentelyn aikana?
 Kokemukset palavereista?
 Arjen hallinta (päivärytmi, hygienia, ruuanlaitto, ruokailut, siivous): saiko tukea? Kokemukset?
 Omaohjaajuus? Kokemukset sen toimivuudesta? Yksilökeskustelut? Parikeskustelut?
 Vanhemmuustyöskentely? (esim. vanhemmuuden roolikartta, verkostokartta, sekvenssikartta, päivä- ja viikkosuunnitelmat) Mitä käytettiin työskentelyssä? Kokemukset?
 Vauvasanataide- ja loruleikkiryhmä? Miten koit osallistumisen?
 Vauvabeauty? Miten koit osallistumisen?
 Vauvanhoitoapu? Millaisia kokemuksia siitä?
 -missä huone sijaitsi? Kokiko saavansa tasapuolisesti ohjausta verrattuna muihin?
 -vertaistuki? yhteisöllisyys?
 -muiden perheenjäsenten huomioiminen jaksolla? isät, isovanhemmat, sisarukset
 -lastensuojelun ja ensikodin välinen yhteistyö? Miten näyttäytyi?
 -oliko muita yhteistyötahoja? Millaisia kokemuksia yhteistyöstä?
 -tt:n ammattitaito? Mitä ajatuksia siitä?
 -yhteisökokoukset, kokemukset?
 -saiko omat ideat, ajatukset kuuluviin? Kysyttiinkö palautetta?

-ovatko etk:n nettisivut/esitteet tuttuja? Ajatuksia näistä?

-vauvan huomioiminen jaksolla? Kokemukset? Vauvatyöntekijän rooli? Miten näyttäytyi?

-tehtiinkö MIM? Kokemukset?

Onko sinulla kehittämis ehdotuksia/ideoita työskentelyvaiheen parantamiseksi?

Kotiutuminen/jälkihuolto:

Millainen kokemus oli kotiutuminen ensikodilta?

Lopetuspalaveri?

Sovittiinko jälkihuoltoa ensikodilta? Millaista?

Jatkuiko jälkihuolto yhdistyksen sisällä? Kokemukset siirtymisestä työmuodosta toiseen?

Muuta:

Millaista hyötyä ajattelet saaneesi ensikotijaksolta? Miten on vaikuttanut perheesi hyvinvointiin?

Mitkä asiat ovat tähän vaikuttaneet?

Miten kehittäisit ensikotitoimintaa, jotta se palvelisi asiakkaita entistä paremmin?

Mikä on ollut auttavaa, toimivaa?

Ensikodin huonot puolet?

Mitä muuta haluaisit sanoa?

Kiinnostus osallistua kehittäjätiimiin?

3. Vastasiko keskustelutilaisuus odotuksiasi?

**4. Arvio keskustelun ohjaajan (Nina Haapa-aho) osaamista/
toimintaa?**

5. Millaisia kehittämisideoita haluat esittää jatkotyöskentelyyn?

6. Mitä muuta haluaisit sanoa?

Kiitos palautteesta!

Kehittämishjelma Oulun ensikoti**1) VAIKUTTAMINEN, TIEDOTTAMINEN**

- ESITTEET (asiakkaille ja viranomaisille)
- SOME
- VAIKUTTAMINEN ERITYISESTI JAKSOJEN PITUUUKSIIN

2) ASIAKASPROSESSI**2a) Tulotilanne**

- Oma ohjaaja mukaan tutustumiskäynneille
- Tulotilanne: oma ohjaaja mukana, `mentori` asiakkaan nimeäminen, jakson alku arkipäivinä, mahdollisuus lepoon jakson alussa, tiiviit yksilökeskustelut (sitoutuminen)

2b)Työskentelyvaihe**Tavoitteet**

- Tavoitelomakkeen täyttäminen (kaikilta jaksoilta)
- Tavoitteiden konkretisointi palaverien jälkeen: kirjallisessa muodossa sekä keskustellen stt:n ja/tai oman ohjaajan kanssa
- Välitavoitekeskusteluissa palaute jakson sujumisesta ja tavoitteiden saavuttamisesta
- Menetelmien tasapuolinen käyttö kaikkien asiakkaiden kanssa -> teemat
- Huomion kiinnittäminen jakson pituuteen suhteessa tavoitteisiin (pidempi jakso auttaa sitoutumaan työskentelyyn)

2c)Yksilötyö

- Työskentelyn keskittäminen selkeämmin omalle ohjaajalle (tavoitteiden mukainen työskentely)
- Konkreettinen ohjaus (keskittäminen omalle ohjaajalle)
- Havainnoitavat asiat kirjallisessa muodossa asiakkaalle
- Parikeskustelujen säännönmukaisuus (huomio myös toimiviin puoliin parisuhteessa/jaetussa vanhemmuudessa) Työpari parikeskusteluihin ostopalveluna?
- Aikatauluista tiedottaminen ajoissa -> päällekkäisyyksien välttäminen (viikkosuunnitelmiin tarkempi käyttö)
- Perhetapaamiset
- MIM- aikataulut: toteutus jakson alussa, apu tavoitteiden luomisessa

2d) Ryhmät

- Ryhmätoimintojen lisääminen
- Ryhmiin motivointi
- Yhteisön vahvistaminen, yhteisöllisyyttä tukevien rakenteiden tarkastelu
- Henkilökunnalle osaamista erityisesti ryhmien vetämiseen ja yhteisöllisyyteen (huomioidaan koulutussuunnitelmassa)
- Yhteisön säännöt. Palaaminen säännöllisesti yhteisökokouksissa.
- Lisää toiminnallisuutta ensikodin arkeen. Vapaaehtoisten hyödyntäminen.

2e) Kotiutuminen

- Lähtökahvit
- Jatkotuki sovittu ennen kotiutumista
- Kotilomat
- Jälkihuollollinen yhteydenotto

3)TILAT JA VIIHTYVYYS

- ensikodin remontointi (suihkutilat/wc)
- televisiot asiakashuoneisiin (?)
- ilmastointiluukkujen puhdistus
- ei ensisijaisesti ensikodin asiakkaita turvakodin huoneisiin
- pimennysverhot
- ruokatilan rauhoittaminen -> väliseinä?
→ kustannusarvio kuluista, joiden jälkeen päätökset johtoryhmässä
- Tenavatuvan hyödyntäminen arjen ohjaustilanteissa

Kehittämisen osa-alueet:

Vaikuttaminen/tiedottaminen:

- Eri kohderyhmille suunnatut esitteet
- Some/lehdistö
- Perustieto toiminnasta
- Markkinointisuunnitelma

Tilojen viihtyvyys:

- kodinomaisuus
- yhteisöllisyys tilaratkaisuissa (huoneen sijainti)
- vauvan huomioiminen tilojen suunnittelussa
- remonttisuunnitelma ensikodin tiloihin

Asiakastyöskentely:

- omaohjaajatyöskentelyn vahvistaminen (säännöllisyys, teemat)
- dokumentoinnin ja havainnoinnin avaaminen asiakkaalle
- tavoitteiden/välitavoitteiden tärkeys keskeistä
- parikeskustelut voimavaroja lisäävänä menetelmänä
- toiminnallisuuden lisääminen
- ryhmät ja yhteisö asiakkaan kuntoutumisen tukena
- tavoitteiden ja jakson pituuden tasapaino
- kotiutumisen suunnitelmallisuus ja jatkotuen sujuvuus

Uudet toimintatavat:

- mentoriasiakkaan käyttö
- vapaaehtoiset ensikodin arjessa
- työpari parikeskusteluihin ostopalveluna
- palaverimuistiot asiakkaalle kirjallisena (tavoitteet ja niiden toteutuminen)