



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sanna Perälä ja Malla Uusi-Hakimo

”Silloin perhetyö on ollut laadukasta, kun sitä ei enää tarvita”

Työntekijöiden kokemuksia

Opinnäytetyö
Syksy 2024
Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Tekijä: Sanna Perälä ja Malla Uusi-Hakimo

Työn nimi alaotsikoineen: ”Silloin perhetyö on ollut laadukasta, kun sitä ei enää tarvita”
Työntekijöiden kokemuksia

Ohjaaja: Anu Aalto

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 57

Liitteiden lukumäärä: 0

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia perhetyön laatua: millaiset asiat liittyvät perhetyön laatuun ja onko esimerkiksi hyvinvointialueille siirtymisellä ollut siihen vaikutusta? Hyvinvointialueiden tarkoitus on tuottaa laadukkaita ja saavutettavia sosiaalipalveluita, ja perhetyö kuuluu sosiaalipalveluihin. Tutkimuksen avulla haluttiin tuoda perhetyön laatua näkyväksi työntekijöiden näkökulmasta.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena eli kvalitatiivisena tutkimuksena. Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina, jolloin syntyi reflektointia ja vastavuoroista keskustelua. Haastatteluun osallistui kahdeksan työntekijää perhetyöstä. Haastatteluryhmiä oli kolme ja haastattelut tapahtuivat Teamsin välityksellä. Ryhmähaastatteluissa jäi tilaa myös avoimille kysymyksille ja vastauksille, jotka täydensivät teoreettista viitekehystä. Haastattelut toteutettiin toukokuussa 2024. Haastatteluihin osallistuminen oli vapaaehtoista ja haastateltavien anonymisyys säilyi.

Analysoinnissa käytettiin sisältöanalyysiä ja haastattelumateriaalit teemoiteltiin. Teoreettinen viitekehys muodostui perhetyön laadusta ja siitä, miten se näyttäytyy konkreettisesti perhetyössä. Lisäksi tutkittiin perhetyön menetelmiä, tiimikäytänteitä, työparityöskentelyä ja työhyvinvointia, jotka liittyvät laatuun. Yhteistyötahona toimi Etelä-Pohjanmaan alueella toimiva perhetyö.

Tutkimustulokset osoittivat, että perhetyön laatuun vaikuttaa moni asia. Laatua määrittävät tavoitteet, joita ilman perhetyötä ei voi tehdä, työntekijöiden ammattitaito, joka tuo työlle raamit, asiakaslähtöisyys, joka auttaa työskentelyyn sitoutumisessa, ja työn oikea-aikaisuus, jolla pystyttiin vaikuttamaan paljon ja nopeastikin. Lisäksi työn laadukkuuteen vaikutti moniammatillisuus, menetelmät, koulutus, tiimit, työparityöskentely, työhyvinvointi ja hyvinvointialueelle siirtyminen. Toivottavasti tutkimustulosten avulla voitaisiin kehittää perhetyön laadukkuutta.

¹ Asiasanat: laatu, perhetyö, laadullinen menetelmä, ryhmähaastattelu, moniammatillisuus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Social Services

Author/s: Sanna Perälä ja Malla Uusi-Hakimo

Title of thesis: "Family work became valuable only after it was no longer needed"
Employees' experiences

Supervisor(s): Anu Aalto

Year: 2024

Number of pages: 57

Number of appendices: 0

The purpose of the thesis was to study the quality of family work: what kind of aspects are related to the quality of family work and has the transition to welfare areas, for example, had an impact on it? The purpose of well-being areas is to provide high-quality and accessible social services, and family work is a part of social services. The purpose of the study was to make the quality of family work visible from the employees' point of view.

The thesis was done using qualitative research. The interviews were carried out as group interviews to encourage reflective and interactive discussion. Eight family workers participated in the interviews. There were three discussion groups, and they took place in Teams. There was also time left for open questions and answers that complemented the theoretical frame of reference. The interviews took place in May 2024. The interview participation was voluntary, and participants stayed anonymous.

Content analysis and theming of research materials were utilized. The theoretical frame of reference consists of the quality of family work and how it appears in day-to-day family work. Additionally, the family work strategies, teamwork methods, pair working and occupational well-being that influence quality were researched. The co-operation entity was a family work organization in Southern Ostrobothnia.

The search results show that there are multiple factors that influence the quality of family work. The quality is defined by the goals that are needed to carry out family work, the professionalism of employees that frames the work, the customer oriented, which helps with the commitment to work, and the timeliness of the work, which was able to make a lot of impact, even quickly. Additionally, the quality of work is influenced by multi-professionalism, methods, training, teams, pair working and the shift to wellbeing services county system. Hopefully, the research results can be used to improve the quality of family work.

¹ Keywords: quality, family work, qualitative research, group interview, multilocational

SISÄLTÖ

| | |
|---|----|
| Opinnäytetyön tiivistelmä | 2 |
| Thesis abstract | 3 |
| Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo | 6 |
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 2 PERHETYÖ | 8 |
| 2.1 Perhetyön määritelmä | 8 |
| 2.2 Varhaisen tuen perhetyö | 9 |
| 2.3 Sosiaalihuoltolain- ja lastensuojelulain mukainen perhetyö..... | 9 |
| 3 PERHETYÖN LAATU; MITÄ SE ON, MIKÄ SIIHEN VAIKUTTAA | 11 |
| 3.1 Perhetyön laatu | 11 |
| 3.2 Perhetyön laatusuositukset | 12 |
| 4 PERHETYÖN OSAAMISVAATIMUKSET | 13 |
| 4.1 Työntekijän taidot | 13 |
| 4.2 Lakituntemus | 14 |
| 4.3 Etiikka työvälineenä..... | 15 |
| 5 LAPSEN ÄÄNI KUULUVIIN: PERHETYÖN MENETELMÄT JA KÄYTÄNNÖT | 17 |
| 5.1 Perhetyön menetelmiä | 17 |
| 5.2 Tiimit, moniammatillisuus ja systeminen toimintamalli..... | 20 |
| 5.3 Työhyvinvointi..... | 22 |
| 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN..... | 25 |
| 6.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä | 25 |
| 6.2 Aineistonkeruu..... | 26 |
| 6.3 Analysointitapa | 27 |
| 6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys | 30 |
| 7 TUTKIMUSTULOKSET | 32 |
| 7.1 Taustatiedot..... | 32 |
| 7.2 Mitä laatu on perhetyössä? | 33 |

| | | |
|-------|--|----|
| 7.2.1 | Määrittääkö oma ammattitaito käsitystä laadusta | 36 |
| 7.2.2 | Ajankäyttö ja kiire | 37 |
| 7.3 | Miten laatu näkyy perhetyön työskentelyssä? | 38 |
| 7.3.1 | Tehokkuus ja kiire | 40 |
| 7.3.2 | Moniammatillisuus | 42 |
| 7.4 | Perhetyön menetelmiä ja koulutus mahdollisuuksia | 42 |
| 7.4.1 | Menetelmiä | 43 |
| 7.4.2 | Koulutusmahdollisuudet | 44 |
| 7.5 | Tiimi käytänteet ja työparityöskentely | 44 |
| 7.6 | Hyvinvointialue ja työhyvinvointi | 45 |
| 7.6.1 | Hyvinvointialueen merkitys perhetyön laatuun | 45 |
| 7.6.2 | Työhyvinvointi | 46 |
| 8 | JOHTOPÄÄTÖKSET | 48 |
| 9 | POHDINTA | 52 |
| | LÄHTEET | 55 |

Kuva-, kuvio- ja taulukkoluetelo

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Analysointi prosessi (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024)..... | 29 |
| Kuvio 2. Koulutustausta (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024)..... | 32 |
| Kuvio 3. Työskentelytapoja ja asiakaskohderyhmiä (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024). | 33 |
| Kuvio 4. Laatu perhetyössä (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024)..... | 36 |
| | |
| Taulukko 1. Menetelmiä teorian pohjalta (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024)..... | 20 |
| Taulukko 2. Menetelmiä haastatteluiden pohjalta (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024)..... | 43 |

1 JOHDANTO

Perhetyö on tärkeää ja vaikuttavaa työtä. Sen vuoksi laatua on hyvä tarkastella laajemmin. Laatu on laaja käsite ja se koostuu monesta asiasta. Rönkön ja Rytkösen (2010, s. 47) mukaan perhetyöllä pyritään lisäämään perheen kokonaisvaltaista hyvinvointia ja elämännhallintaa. Uudet hyvinvointialueet tulivat voimaan 1.1.2023, ja ne ovatkin puhututtaneet laadun näkökulmasta. Invalidiliiton (i.a.) mukaan hyvinvointialueiden tarkoitus on tuottaa laadukkaita ja saavutettavia sosiaalipalveluita. Kuinka taata esimerkiksi perheille tarpeelliset palvelut olemassa olevilla resursseilla. Eettiset kysymykset ovat sosiaalityössä aina läsnä (Sinkkonen ym., 2011, s. 93). Sosiaalialan eettinen osaaminen on yksi sosiaalialan kompetensseista (Diak, i.a.).

Opinnäytetyön tarkoitus oli tuottaa laadullinen tutkimus, joka rajautui alueellisesti Etelä-Pohjanmaalle. Tutkimus kohdennettiin perhetyön työntekijöille, jotka tekivät varhaisen tuen, sosiaalihuollon tai lastensuojelulain mukaista perhetyötä. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM, 2024) mukaan perhetyö kuuluu sosiaalipalveluihin.

Laadullisella tutkimuksella haluttiin selvittää, miten ammattitaito, koulutus, moniammatillisuus, menetelmät, ajankäyttö ja hyvinvointialueelle siirtyminen ovat vaikuttaneet perhetyön laatuun. Laatua voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Tutkimuskysymykset olivat, mitä laatu on perhetyössä ja miten laatu näkyy perhetyön työskentelyssä. Tutkimuskysymysten avulla saatiin tarkasteltua laatua aineisto- ja teorialähtöisesti. Tutkimushaastattelussa saadut tulokset perustuivat työntekijöiden kokemusperäiseen tietoon ja heidän omaan näkemyksiinsä.

Opinnäytetyön alussa esitellään teoriaosuus, jossa kerrotaan perhetyön määritelmästä, lisäksi teoretisesta varhaisen tuen perhetyöstä sekä sosiaalihuolto- ja lastensuojelulain mukaisesta perhetyöstä. Lisäksi määritellään perhetyön laatu. Laatuun liittyy olennaisesti myös työntekijän osaamisvaatimukset, ja näiden taitojen avulla saadaan lapsen ääni kuuluviin teoriaosuudessa avattujen teemojen avulla. Tutkimusosuudessa esitellään tarkemmin tutkimuksen toteutustapaa, tuloksista esiin nousseita teemoja ja tutkimushaastatteluiden myötä syntyneitä johtopäätöksiä. Tutkimustulosten avulla toivotaan, että voitaisiin kehittää perhetyön laadukkuutta ja huomioida laatuun liittyviä teemoja.

2 PERHETYÖ

Tässä luvussa esitellään perhetyötä ja sen määritelmää. Lisäksi avataan, mitä on varhaisentuen-, sosiaalihuoltolain- ja lastensuojelulain mukainen perhetyö. Perhetyötä on haastavaa määritellä yksiselitteisesti. Perhetyön työmuotoja on useita ja sitä tehdään eri sektoreiden toimesta. Perhetyössä on erilaisia näkökulmia ja se on käsitteenä monimerkityksellinen (Rönkkö & Rytönen, 2010, s. 27, 38). Ajatus perhetyöstä on se, että vaikka yksilö hoidettaisiin kuinka hyvin tahansa, koko perhe ja sen toimintatavat sekä sen kulttuuri vaikuttavat yksilöön monella tavalla. Ei riitä, että hoidetaan vain yksilöä, vaan pitää huomioida koko perhe ja sen toimintatavat. Tästä syystä perhetyön laatuun on hyvä syventyä tarkemmin.

2.1 Perhetyön määritelmä

Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL, 2022) määrittelee perhetyön sosiaalihuoltolain mukaisena sosiaalipalveluna. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 18 §) puolestaan toteaa perhetyöllä tarkoitettavan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella. Sosiaaliohjausta tapahtuu tilanteissa, joissa henkilö tarvitsee tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi. Sosiaaliohjauksena voidaan myös neuvoa asioissa, jotka mietityttävät asiakasta.

Perhetyön laadukkuutta on parhaimmillaan vastata asiakkaan tuen tarpeisiin oikeiden palveluiden avulla. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen (i.a.) mukaan perhetyöllä vahvistetaan vanhemmuutta, lasten- ja nuorten kehitystä ja perheen sisäisiä vuorovaikutustaitoja. Perhetyössä on tarkoitus osallistaa koko perhettä ja systeeminen työote onkin keskeisessä roolissa. Perhetyön määritellään olevan ohjausta, neuvontaa, mallintamista ja yhdessä tekemistä.

Jotta oltaisiin mahdollisimman oikea-aikaisesti perheiden saatavilla, niin perhetyötä voidaan tehdä hyvinkin laaja-alaisesti. Perhetyötä voidaan toteuttaa monen eri tahon järjestämänä ja työmuotoja perhetyössä on useita (Vilén ym., 2010, s. 24–25). Perhetyöksi voidaan katsoa kaikki, joka hyödyttää perhettä, tekee sitä sitten maallikot tai vapaaehtoistyöntekijät. Perhetyötä toteutetaan eri sektoreiden toimesta, esimerkiksi kunnan omana palveluna tai kolmannen sektorin toimintana (Rönkkö & Rytönen, 2010, s. 27, 47). Perhetyö

voi liittyä hyvinkin erilaisiin elämäntilanteisiin. Työssä toimitaan monenlaisien rajapintojen kanssa, oli sitten perhetyön muoto mikä tahansa. Pitää huomioida se, että asiat voivat liittyä yksilön tai perheen itsemääräämisoikeuteen, yksityisyydensuojaan ja tasa-arvoiseen kohteluun. Sosiaali- ja terveysalan palveluita määrittävät monet lait ja asetukset, jotka takaavat työn laadun ja ihmisarvoisen kohtelun.

2.2 Varhaisen tuen perhetyö

Varhaisen tuen perhetyö on tärkeässä roolissa, kun puhutaan perhetyön laadusta. Varhaisen tuen perhetyön avulla voidaan olla jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa perheen apuna ehkäisemässä ongelmien syntymistä. Varhaisen tuen perhetyö on esimerkiksi lapsiperheiden kotipalvelua, joka on lakisääteinen palvelu (Vilén ym., 2010, s. 31–32). Palvelua voidaan kohdentaa asumiseen, henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lastenhoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavalliseen arkeen kuuluvien tehtävien ja toimintojen tekemiseen tai niissä avustamiseen. Konkreettinen tuki ennaltaehkäisee vanhempia uupumasta ja auttaa selviämään myös vaikeiden aikojen yli.

Talentia-lehden (14.9.2020) verkkosivuilla tuodaan esille varhaisen tuen perhetyön asiakkaiden tyytyväisyyttä. Perhe voi siirtyä asiakkuudesta toiseen ja samat työntekijät voivat pysyä mukana asiakkaan asioissa. Myös varhaisessa tuessa voidaan tehdä tiiviisti verkostojen välistä yhteistyötä niin, kuin muissakin asiakkuuksissa. Varhainen tuki perheille pyritään pitämään lyhytkestoisena, joka toteutetaan tarpeen mukaan. Tuki voi olla kotikäyntejä tai perheelle voi riittää puhelimen välityksellä tehtävät konsultoinnit. Varhaisen tuen perheiden vaativuus vaihtelee asiakkuuden vaiheesta ja perheen tarpeista riippuen, mutta tärkeintä on asiakkaan autetuksi tuleminen.

2.3 Sosiaalihuoltolain- ja lastensuojelulain mukainen perhetyö

Varhaisen tuen perhetyön ollessa asiakkaan haasteisiin nähden riittämätöntä, saattaa olla tarpeellista tehostaa perheen kanssa työskentelyä ja aloittaa asiakkuus sosiaalihuoltolain mukaisena perhetyönä. Perhetyö sijoittuu sosiaalipalveluiden alle, joka voi olla sosiaalihuoltolain mukaista palvelua (THL, 2022). Perhetyötä voi tarjota sekä julkinen, että yksityinen palveluiden tuottaja ja sitä voi järjestää, perhekokoonpanosta

riippumatta, sellaisille perheille, jossa on vähintään yksi alle 18-vuotias. Perhetyötä voi järjestää myös eri yhteistyötahojen toimintojen yhteydessä, esimerkiksi neuvolan, varhaiskasvatuksen tai koulun yhteydessä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan sosiaalihuollon mukaisella perhetyöllä pyritään vahvistamaan asiakkaana olevan perheen hyvinvointia, voimavaroja ja vuorovaikutusta. Perhetyö on yhdistelmä käytännön avusta ja psykososiaalisesta tuesta.

Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301, 18 §) mukaan perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella tai muulla tarvittavalla avulla. Lastensuojelulaki (417/2007) kuitenkin määrittelee, että lapsen vanhemmilla ja muilla huoltajilla on ensisijainen vastuu lapsen hyvinvoinnista. Lastensuojelun tehtävänä on silti tukea vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia. Lastensuojelulain avulla turvataan, että jokaisella lapsella on oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun.

Perhetyön laatuun vaikuttaa toisinaan työskentelyn käyntimäärät. Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen (i.a.) mukaan lastensuojelun perhetyö voi olla myös intensiivistä. Usein perheillä on kriisitilanne, mihin he tarvitsevat tukea ja yksi elementti on myös kontrollin pitäminen. Lastensuojelulain mukaisella perhetyöllä tarkoitetaan, että perheen lapsella tai lapsilla on lastensuojelun asiakkuus, joka on sosiaalityön tukitoimi (Vilén ym., 2010, s. 32). Työskentely on suunnitelmallista ja tavoitteellista, jolla pyritään yhteisesti sovittuihin muutostavoitteisiin. Perhetyön työskentely on lapsiperheen tukemista, kuntouttamista ja sen on tarkoitus toimia tehostettuna tukena perheille.

3 PERHETYÖN LAATU; MITÄ SE ON, MIKÄ SIIHEN VAIKUTTAA

Tässä luvussa määritellään perhetyön laatua ja laatusuosituksia. Anttilan ja Jussilan (15.2.2016) mukaan laadun on selvitetty olevan ikivanha, hyvin arkinen ja samalla myös filosofinen aihe. Laatua voi tarkastella monesta eri näkökulmasta. Idänpää-Heikkilän ym. (2008, s. 8) mukaan laadun näkökulmia on palveluiden käyttäjien, palvelun tuottajien ja johtamisen näkökulmat. Sosiaali- ja terveysministeriö (2019, s. 42) mukaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia ylläpitää laadukas palvelu.

3.1 Perhetyön laatu

Sosiaali- ja terveydenhuollossa laatu on vaikea määritellä yksiselitteisesti (Idänpää-Heikkilä, ym., 2008, s. 8). Laatu määritellään eri ominaisuuksien mukaan, näitä on organisaation, tuotteen, palvelun tai tietyn prosessin vaatimukset tai siihen kohdistuneet odotukset. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadun määritelmä on myös, että täytetään asiakkaan palvelujen tarve ammattitaidolla, edullisin kustannuksin ja lain, asetusten ja määräysten mukaisesti. On tärkeää sopia, mitä alueellisella tasolla kunnassa, organisaatiossa tai työryhmässä tarkoitetaan laadulla. Laatukriteerit auttavat laadun sisällön konkretisoinnissa ja täsmentämisessä ja ovat laadun ominaisuuksia ja lisäksi toimivat suunnittelun apuna.

Laatukriteerit saattavat vaihdella esimerkiksi organisaation mukaan. Sosiaali- ja terveysministeriö (2019, s. 42) toteaa, että laadulla pyritään vastaamaan asiakkaan palveluntarpeisiin vaikuttavasti, säännösten mukaan, järjestelmällisesti ja kustannustehokkaasti. Perhetyön laatuun kuuluu osaksi myös asiakastapaamisten kirjaaminen. Kirjaaminen tulee toteuttaa työpaikan ohjeiden mukaisesti ja lainsäädäntö huomioiden (Liukkonen, ym., 2021, s. 29). Työn näkyvyys tulee esiin kirjaamisen myötä.

Hyvinvointialueiden muodostaminen oli yksi Suomen historian merkittävämpiä uudistuksia. Sosiaali- ja terveyshuolto siirtyi kunnilta hyvinvointialueille 1.1.2023 (STM, 2023). Uudistuksella tavoiteltiin palveluiden yhdenvertaistamista, hillitsemään kustannusten kasvua ja kaventamaan hyvinvointieroja. Painopiste on edistää terveyttä ja hyvinvointia yhteistyönä hyvinvointialueiden ja kuntien välillä ja parhaimmillaan voidaan vähentää sosiaalipalveluita. Hyvinvointialueiden tarkoitus on tuottaa laadukkaita ja saavutettavia

sosiaalipalveluita (Invalidiliitto, i.a.). Sosiaalihuolto on laadukas ja vaikuttavaa silloin, jos asiakas kokee saaneensa apua, joka vastaa hänen tarvettaan.

Perhetyön työskentelyä täytyy valvoa, jotta laadukas työ toteutuu. Hyvinvointialueet valvovat ensisijaisesti palvelun tuottajia ja tarvittaessa neuvovat ja ohjaavat eri palveluiden laadun ja riittävyuden parantamisessa (AVI, i.a.). Sosiaalipalveluiden tuottajat tekevät omavalvontasuunnitelman, joka on ensisijainen valvonnan keino. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira, 2023) mukaan omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kehittää palveluiden laatua ja toteuttaa riskienhallintaa ja palveluprosessien arviointia.

3.2 Perhetyön laatusuosituks

Perhetyön laatusuosituks

Eettiset periaatteet ohjaavat laatusuositusta (Lastensuojelun laatusuositus, 2019, s. 12–13, 15–16). Ensimmäinen periaate on asiakkaan ihmisarvo ja perusoikeudet ja näitä korostetaan lastensuojelussa. Eli asiakasta tulee kohdella yhdenvertaisesti ja kunnioittavasti ja on huomioitava asiakkaan yksityisyyden suoja. Toinen periaate on lapsen etu, mitä huomioidaan palvelua toteutettaessa. Esimerkiksi kiinnittämällä huomiota lapsen tasapainoiseen kehitykseen ja ikätasoiseen hyvinvointiin. Kolmas periaate on vuorovaikutus ja toisten kunnioittaminen. Asiakkaiden kohtaamisessa korostuu arvostus, inhimillisyys ja empatia. Neljäs periaate on ammattihenkilön työn laatu, jossa ammattilainen tiedostaa oman vastuun ja velvollisuuden lasten ja vanhempien tukemisessa. Työntekijällä on myös vastuu omasta työstään asiakkaalle, omalle organisaatiolle ja yhteiskunnalle. Viides periaate on vastuulliset päätökset. Päätöksenteot ja tehdyt ratkaisut pitää liittyä lasten, nuorten ja perheiden omiin tarpeisiin ja näkökulmiin, jossa on kiinnitetty huomiota eettisiin periaatteisiin.

4 PERHETYÖN OSAAMISVAATIMUKSET

Tässä luvussa tarkastellaan millaisia osaamisvaatimuksia perhetyössä työskentelevällä työntekijällä olisi hyvä olla. Työntekijän taidot, lakituntemus ja etiikka vaikuttavat perhetyön laatuun. Seppäsen (2022, s. 30) mukaan sosiaali- ja terveysalalla osaamistarpeet muuttuvat koko ajan ja niihin vastaaminen on iso prosessi. Yhteiskuntapolitiikka ja perhepolitiikka määrittelevät perhetyönehtoja monella tavalla, esimerkiksi lakien ja asetusten kautta (Rönkkö & Rytönen, 2010, s. 31). Perhetyö pohjautuu lakeihin ja lait säätelevät työtä. Näistä työntekijöiden tulee olla tietoisia ja esihenkilön tulee varmistaa, että lakia noudatetaan. Seppäsen (2022, s. 64) mukaan laadukkaaseen työhön kuuluu myös, että työnantaja perehdyttää työntekijänsä työtehtäviin. Lisäksi Niemelän (2011, s. 13) mukaan hyvinvointiammattilaisen työn tekemiseen vaikuttaa se, miten hänen ammattietiikkansa toteutuu ja tähän liittyy työntekijän tiedollinen ja työtaidollinen osaaminen. Sote-navigaattorin (i.a.) mukaan laadukkuutta on saada asiakkaalle tyytyväinen kokemus palvelusta.

4.1 Työntekijän taidot

Perhetyön laatu näkyy työntekijän monipuolisten taitojen myötä. Perhetyötä tehdään eri ammattinimikkeillä (Vilén ym., 2010, s. 24). Useimmiten perhetyöntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon, toisen asteen tutkinnon suorittaneita kuten lähihoitajia ja perheohjaajat ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita, kuten sosionomeja. Lisäksi perhetyössä työskentelevän koulutuksen ja ammattitaidon lisäksi vaikuttaa työntekijän asenne, motivaatio, halua auttaa ja persoona.

Työntekijän osaamista olisi hyvä kartoittaa monipuolisesti (Seppänen, 2022, s. 42). Näin työntekijän osaamista voisi hyödyntää muun muassa asiakkaiden toiminnallisissa hetkissä sekä tiimin kehittämisessä. Työntekijän osaamista on hyvä kartoittaa identiteetin, tahdon, tiedon, taidon, kokemuksen ja verkoston avulla. Identiteettiin liittyy omat ominaisuudet, valmiudet ja arvot. Tahto on omaa asennetta ja kiinnostusta. Tietoon liittyy tutkinnot ja opinnot. Taito on käytännön tekemistä ja tiedon soveltamista. Kokemus on työkokemusta ja elämäkokemusta.

Hyvän työntekijän on osattava kohdata yksilö ja antaen kohtaamiselle aikaa (Seppänen, 2022, s. 84–85). Hyvä työntekijä löytää oikeat sanat hankalassakin tilanteessa, hänellä on taito keskustella, perustella ja raportoida. Häneltä löytyy tilannetajua, kykyä tulkita ja ymmärtää sanallista viestintää. Nämä edellä mainitut taidot sisältyvät tunne-, viestintä- ja vuorovaikutustaitoihin. Lisäksi työntekijältä edellytetään lasten ja perheiden kanssa työskentelyssä sensitiivistä otetta ja monialaista osaamista (Järvinen ym., 2012, s. 94). Keskeistä on ennaltaehkäisevä, terveyttä, hyvinvointia ja perheen osallisuutta edistävä työote. Perheiden arjen tuntemus ja perheiden tukeminen onkin perhetyön työntekijöiden vahvuus.

Ammattilaisten tulee oppia jatkuvasti työelämässä ja kehittää osaamistaan (Seppänen, 2022, s. 30–31). Osaamistarpeiden muutoksiin vaikuttaa esimerkiksi digitalisaatio, asiakkaiden omaehtoinen terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, moniammatillisuus, näyttöön perustuva toiminta ja palveluiden integrointi sekä taloudelliset resurssit. Tietojen, taitojen ja asenteiden kokonaisuus on ammatillisen osaamisen kompetenssi, jota ammattilainen voi hyödyntää työssään.

4.2 Lakituntemus

Perhetyön laatuun kuuluu olennaisesti työntekijän lakituntemus, jotta voidaan seistä omien sanojen ja tekojen takana. Sosiaalityön toimintaa ohjaa lait ja pykälät (Seppänen, 2022, s. 16). Lakituntemus ja niiden noudattaminen on sekä työntekijöiden, että työnantajan vastuulla (Liukkonen ym., 2021, s. 16–17). Tärkeää on osata noudattaa ja perustella omaa toimintaa kasvatukseen, sosiaali- ja terveysalan säädöksiin ja määräyksiin perusteella.

Perhetyön työskentelyä ohjaavia lakeja on useita. Lakeja ovat esimerkiksi sosiaalihuoltolaki, terveydenhuoltolaki, hallintolaki, perustuslaki, julkisuuslaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta (Liukkonen ym., 2021, s. 16–17). Sosiaalihuoltolaki on yleislaki, jonka palveluista vastaa hyvinvointialueet ja tämä määrittelee sosiaalialan työntekijöiden työtä ja erilaisia palveluita. Terveydenhuoltolaki on myös yleislaki. Hallintolaki liittyy hallintoon, sen toimintaan ja siihen, miten viranomaisen pitää toimia. Perustuslaki kertoo yhteiskunnan arvoista ja periaatteista, esimerkiksi oikeudesta sosiaaliturvaan.

Julkisuuslaki säättää esimerkiksi asiakirjojen salassapidosta. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta säädetään asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista. Tähän liittyy myös salassapito ja vaitiolovelvollisuus. Salassapito liittyy henkilötietojen käsittelyyn, säilyttämiseen ja hävittämiseen (Liukkonen ym., 2021, s. 26–27). Säilytyksestä pitää huolehtia niin, ettei ulkopuoliset pääse asiakirjoihin käsiksi. Salassapitovelvollisuus kuuluu jokaiselle työntekijälle. Kaikki asiakastapaamiset ja asiakirjat ovat salassa pidettäviä.

Laadukkuutta on kohdata asiakas arvostavasti yksilönä. Asiakkaalla on yksityisyys ja itsemääräämisoikeus (Liukkonen ym., 2021, s. 14, 10–11). Itsemääräämisoikeutta harjoitellaan lapsuudesta asti ja se kuuluu siihen, että opitaan ilmaisemaan muun muassa omaa tahtoa. Eri-ikäisillä lapsella on eri oikeuksia, vaikka ne eivät ole samoja oikeuksia mitä aikuisilla on. Myös ihmisoikeudet kuuluvat jokaiselle, eikä ole väliä henkilön sukupuolella, uskonnolla tai kielellä. Tavoitteena onkin turvata jokaiselle ihmisarvoinen elämä, toimeentulo ja osallistuminen yhteiskunnan toimintoihin. Työntekijöillä on tässä tärkeä rooli, koska heidän pitää vahvistaa asiakkaiden itsemääräämisoikeutta sekä varmistaa asiakkaiden oikeuksien turvaaminen. Tämä näkyy siinä, että työntekijä huolehtii esimerkiksi siitä, että asiakas osallistuu omien asioiden päätösten tekemiseen.

4.3 Etiikka työvälineenä

Etiikka kuuluu osaksi laadukasta perhetyötä, koska se ohjaa työntekijän toimintaa. Etiikka on toimiva perhetyön työväline (Vilén ym., 2010, s. 62–63). Etiikka koostuu arvoista, ihanteista ja periaatteista. Etiikka auttaa tekemään valintoja, ohjaa ja arvioi omaa ja toisten toimintaa. Etiikka toimii ajattelun ja pohtimisen välineenä. Suvaitsevaisuutta on sietää erilaisuutta, kunnioittaa ja ymmärtää omien arvojen vastaista toimintaa, ja tämä onkin eettisyyden lähtökohta. Niemelä (2011, s. 15) toteaa, että etiikka rinnastetaankin usein lähes samaan asiaan moraalin kanssa.

Perhetyötä säätelevät lait ja säädökset (Vilén ym., 2010, s. 62–63). Lait ja säädökset eivät kuitenkaan anna yksiselitteisiä vastauksia siihen, mikä on oikein tai väärin ja hyvää tai paha, vaan jokaisen oma moraalinen anta käsityksen niistä. Niemelän (2011, s. 15) mukaan hyvän ja pahan sekä oikean ja väärän kysymykset liittyvät etiikan kysymyksiin inhimillisestä toiminnasta.

Eettiset kysymykset ovat sosiaalityössä aina läsnä (Sinkkonen ym., 2011, s. 93). Sosiaalityössä johtaminen tulisi olla hyvää ja eettistä ja näiden tulisi olla arvona ja päämääränä. Eettiset haasteet näkyvät työssä ja toimintaympäristön luonne tuo haasteita sosiaalityön johtajallekin. Työntekijöiden ja johtajien välille voi tulla eettisiä ristiriitoja, koska niihin vaikuttavat erilaiset eettiset arvot asiakkaiden, työntekijöiden ja päättäjien kesken sekä sosiaalipalveluiden viimesijaisuus ja työhön kohdistuvat tuloksellisuuspaineet. Johtajuus on silloin eettistä, kun johtaja pyrkii vahvistamaan työntekijöiden työhyvinvointia sekä työn tuloksia. Tuhoava johtajuus puolestaan voi heikentää työhyvinvointia ja vaikuttaa sitä kautta laatuun.

5 LAPSEN ÄÄNI KUULUVIIN: PERHETYÖN MENETELMÄT JA KÄYTÄNNÖT

Tässä luvussa perehdytään perhetyön menetelmiin, moniammatillisuuteen, tiimeihin ja työhyvinvointiin. Perhetyössä käytetään paljon erilaisia menetelmiä, riippuen asiakkaan tilanteesta ja työn tavoitteista. Rönkkö ja Rytönen (2010, s. 42) kuitenkin toteavat, että vuorovaikutusta pidetään yhtenä tärkeämmistä menetelmistä ja keinona perhetyössä. Menetelmien käyttäminen perhetyössä on työtapa, jonka avulla saadaan asiakkaalta tietoa, jotka tukevat teoriaa. Menetelmät lisäävät perhetyön laadukkuutta ja oikean menetelmän löytäminen vaatiiikin työntekijältä luovuutta. Menetelmien avulla tärkeää on saada eri näkökulmia esille ja erityisesti asiakkaan ääni kuuluviin.

Laadukas työ mahdollistuu myös moniammatillisuuden avulla. Seppäsen (2022, s. 120) mukaan moniammatillinen yhteistyö on toimivan asiakaslähtöisyyden edellytys. Toimissaan moniammatillisuus vähentää päällekkäisen työn tekemistä. Myös systeeminen työote on osa moniammatillisuutta, jolla halutaan toteuttaa laatua. Systeemiajattelu onkin tiivistetyksi maailman tarkastelua kokonaisvaltaisesti (Uusikylä & Jalonen, 2023, s. 12–13). Näkyvät ilmiöt ja kokonaisuus, mikä on rakentunut sosiaalisesti, on systeemiä. Systeeminen muutos on pysyvää muutosta ja näin ollen osa laadukasta työskentelyä.

Lisäksi laatuun kuuluu tiimityö, joka saattaa näkyä muun muassa työntekijän työssäjaksamisessa. Seppänen (2022, s. 109) toteaa, että tiimityöllä halutaan toteuttaa sellaista, mihin yksi työntekijä ei pysty. Toimiva tiimityö tukee parhaimmillaan työntekijän työssä jaksamisessa. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen ovatkin ajankohtaisia kiireen ja lisääntyneen työmäärän vuoksi (Seppänen, 2022, s. 306–307). Työntekijöiden oletetaan olevan joustavia, ahkeria ja lisäksi heidän halutaan tekevän työtä mahdollisimman hyvin ja laadukkaasti. Nähdäänkin, että työhyvinvointi vaikuttaa positiivisesti työn imuun, työntekijöiden tuottavuuteen ja sitä kautta työssä jaksamiseen.

5.1 Perhetyön menetelmiä

Perhetyön menetelmät ovat työntekijälle keino toteuttaa laadukasta työtä. Sosiaalityön menetelmillä tarkoitetaan työtappaa, mikä tukee teoretietoa ja käsitteitä (Toikko, 2014, s. 5–7).

Esimerkiksi teorian tiedon avulla työntekijä tarkastelee perheen sosiaalista rakennetta ja käyttää menetelmiä sen mukaan, että saa tästä tietoa esille. Lisäksi sosiaalityön menetelmät ovat lähestymistapa, jonka avulla työntekijät pyrkivät toimimaan ja ajattelemaan. Menetelmien kehittäminen on tärkeää, koska sosiaalityöltä odotetaan entistä vahvempaa vaikuttavuutta organisaatioiden puolesta. Eli rajallisia resursseja pitäisi käyttää mahdollisimman tehokkaasti ja samalla miettiä millaisilla toimenpiteillä saavutetaan paras tulos. Menetelmät ovat esimerkiksi luovia ja toiminnallisia ja näitä ovat muun muassa ohjattu liikunta, erilaiset retket tai vaikkapa valokuvaus (Järvi, 2014, s. 64–65). Kyselyt, haastattelut, dialogiset keskustelut ja osallistava havainnointi ovat myös menetelmiä.

Yksi laadun ja hyvinvoinnin edellytys on hyväntahtoinen vuorovaikutus (Luomanen & Luomanen-Jaakkola, 2023, s. 57). Ammatillisesti pitäisi aina olla hyväntahtoisesti vuorovaikutuksessa toisten toimijoiden kanssa. Rönkkö ja Rytönen (2010, s. 41) toteavat vuorovaikutuksen olevan keskeinen työväline perhetyössä. Vuorovaikutukseen kuuluu myötätunneisuus ja aito dialogi, missä on aito halu kuunnella toista ihmistä (Luomanen & Luomanen-Jaakkola, 2023, s. 57). Vuorovaikutukseen kuuluu paljon muutakin kuin vain sanoja, esimerkiksi sanatonta viestintää ja tunteita. Asiakasta pystyy kuuntelemaan ja ymmärtämään, vaikka olisi itse eri mieltä. Perhetyön laatua lisää, kun työntekijän ja asiakkaan välille syntyy hyväntahtoisia vuorovaikutusta.

Laadukkuutta on nähdä perhe kokonaisuutena. Perhetyötä tehdään kokonaisvaltaisesti auttaen ja tukien perheitä (Rönkkö & Rytönen, 2010, s. 41–42). Työskentelyssä pyritään huomioimaan perheenjäsenet yksilöinä ja lisäksi heidän tarpeensa. Perheen kanssa tutkitaan yhdessä heidän elämänsä vaikuttavia tekijöitä ja menetelmät valitaan tilanteen mukaan. Vertaistuki on myös yksi menetelmä, mikä auttaa ja voi tuoda helpotusta perheen arkeen, kun samanlaisessa elämäntilanteessa olevat jakavat kokemuksia keskenään.

Perhetyössä yksi tärkeimmistä työvälineistä on kuitenkin työntekijä itse (Vilén ym., 2010, s. 64). Työntekijä omaa syvällisiä vuorovaikutustaitoja, on opetellut tuntemaan oman itsensä ja käy läpi myös omaa kehityshistoriaansa. Koetaankin, että työntekijän ominaisuudet vaikuttavat merkittävästi perhetyön laatuun.

Perhetyön laatuun liittyy myös työntekijän vaisto ja siksi yksi olennainen menetelmä onkin sosiaalityössä ilmenevä intuitio (Kangasluoma, 2014, s. 13–14, 32). Työntekijän on osattava käyttää omaa intuitiotaan asiakkaan kohtaamisessa, tilanteen määrittelyssä ja erilaisen menetelmien löytämisessä. Tämä auttaa asiakasta kokonaisvaltaisesti oikealla tavalla ja oikealla hetkellä. Sosiaalityöhön kohdistuu useasti vaatimuksia, johon liittyy sosiaalityön kyky ennakoita asiakkaiden vaikeita elämäntilanteita ja rakentaa vahvaa perustaa vuorovaikutussuhteelle. Lisäksi pitäisi osata kohdistaa oikeat toimenpiteet, niin että syntyy tuloksia. Sosiaalityö edellyttää myös työntekijältä luovuutta ja se ilmenee tilanteiden, tulkintojen ja havaintojen kautta. Havainnointi on myös tärkeä työväline (Seppänen, 2022, s. 102–103). Havainnointi on osa kuuntelemista, joka tapahtuu sanattoman ja sanallisen viestinnän kautta. Havainnoidessa työntekijän täytyy olla aidosti läsnä, keskittyä tilanteeseen, ihmetellä avoimesti ja esittää tarkentavia kysymyksiä.

Lisäksi perhetyön laatuun vaikuttaa asiakkaiden osallisuus omassa prosessissaan. Osallistavien menetelmien käyttöä pidetään oppimisen prosessina, jossa tietoa ja ymmärrystä saadaan eri tavoin (Hyppönen & Linnossuo, 2002, s. 12–13). Asioiden monimutkaisuus ja monipuolisuus tulee esille asioista keskustellessa, jolloin kaikki näkökulmat ovat tärkeitä. Asiakkaiden aktivoitumiseen tarvitaan myös turvallinen ja innostava ympäristö. Osallistavan menetelmän tarkoituksena on saada asiakkaan ääni kuuluviin ja päätösvalta asiakkaalle itselleen häntä koskevissa asioissa. Seuraavaksi taulukko, joka sisältää perhetyön menetelmiä teorian pohjalta (taulukko 1).

| | | | |
|---------------------------|-------------------------|--------------------------|----------------------------|
| erilaiset kysely | työntekijä itse | läsnä oleminen | tilanteeseen keskittyminen |
| tukee teorian tietoa | erilaiset haastattelut | vuorovaikutustaidot | aito halu kuunnella |
| tarkentavat kysymykset | tukee käsitteitä | dialogiset keskustelut | intuitio |
| työntekijän tunteet | osallistavat menetelmät | lähestymistapa | havainnointi |
| asiakkaan kohtaaminen | kotikäynnit | asiakkaan ääni kuuluviin | luovat menetelmät |
| toiminnalliset menetelmät | vertaistukiryhmät | eettiset periaatteet | työtapa |

Taulukko 1. Menetelmiä teorian pohjalta (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024)

5.2 Tiimit, moniammatillisuus ja systeeminen toimintamalli

Perhetyön laatuun kuuluu olennaisesti yhteistyö eri asiantuntijoiden välillä, kun ammattilaiset pääsevät jakamaan toisilleen omaa osaamistaan. Toikon (2014, s. 8) mukaan sosiaalityö onkin auttamistyötä yksilö-, ryhmä-, yhteisö ja yhteiskunnallisella tasolla. Moniammatillinen verkosto kuuluu perhetyöhön (Järvinen ym., 2012, s. 92–93). Lisäksi perheen kanssa työskentelee usein muutkin toimijat samaan aikaan, kuin vain perhetyö. Koetaan, että moniammatillisuus on keino tulevaisuuden haasteisiin sosiaalialalla, kun tarvitaan ratkaisuja (Seppänen, 2022, s. 16–17). Kukaan työntekijä ei pysty yksin vastaamaan yhden asiakkaan ongelmista ja niihin liittyvästä isosta tietomäärästä. Nykyisin asiakkaat osaavat vaatia palveluita ja tukea itselleen, koska ovat tietoisia omista oikeuksistaan. Moniammatillisessa työskentelyssä keskeistä onkin korostaa asiakaslähtöisyyttä ja asettaa asiakas keskiöön työskentelyssä, jotta laadukas työ toteutuu.

Toimiva tiimi ja moniammatillinen osaaminen lisää laatua, kun roolit ja vastualueet on selkeästi jaettu. Sosiaali- ja terveysalalla tiimit muodostuvat sen mukaan, millainen työyhteisö on (Seppänen, 2022, s.15–16, 87–88, 109, 111–113). Vuorovaikutustaidot ovat tärkeä taito tiimin jäsenelle ja tiimit sisältävätkin vastavuoroista vuorovaikutusta. Aktiivinen ja avoin työntekijä, joka kantaa vastuun sovituista tehtävistä ja lisäksi tekee työnsä laadukkaasti ja suunnittelee ajankäytön, on hyvän tiimin jäsen. Hän myös pystyy auttamaan muita, tunnistaa omat heikkoutensa ja suhtautuu avoimesti uusiin ajatuksiin, mutta myös pystyy vastaanottamaan kritiikkiä. Jokaisen tiimin jäsenen on hyvä tiedostaa, että hänen käytöksensä vaikuttaa koko tiimin toimivuuteen. Lisäksi tärkeää on läsnä oleminen ja kuunteleminen. Jokaisen jäsenen tulee ymmärtää omat vastuut ja velvollisuudet, mutta myös tavoitteet. Helpompi on saavuttaa työn vaikuttavuus ja onnistumisen kokemukset, jos tiimin jäsenet näkevät ja kokevat työnsä vaikuttavuuden.

Moniammatillinen osaaminen yhdistyy tuottavaksi tavaksi, johon vaikuttaa eri näkökulmien lisäksi vastavuoroisuuden tasot (Rönkkö & Rytönen, 2010, s. 286–288). Moniammatillinen työ tapahtuu tietoisella reflektoinnilla, jossa kyseenalaistetaan sekä omia, että muiden ajatuksia myönteisessä hengessä. Moniammatillista ja verkostojen välistä yhteistyötä

tarvitaan yksilön ja perheen näkökulmasta antamaan tarvitsemaa tukea, kun taas organisaation näkökulmasta tavoitellaan laadukasta ja tuloksellista ongelmanratkaisua, vahvistaen samalla työntekijän ammatillisuutta. Moniammatillisuus antaa työntekijöille mahdollisuuden kehittyä ja työntekijän on syytä tuntea oman asiantuntijuuden osaamisen rajat ja vahvuudet (Järvinen ym., 2012, s. 93–94). Moniammatillisuudesta voi oppia ja kuulla erilaisia mielipiteitä ja näkökulmia perheen tilanteista. Näin voidaan löytää uusia keinoja auttaa ja tukea perheitä.

Verkostojen välinen yhteistyö tuo selkeyttä työskentelyyn sekä asiakkaalle, että verkostolle (Seppänen, 2022, s.120–121). Moniammatillisuus vähentää päällekkäisen työn tekemistä ja säästää asiakastyössä aikaa. Verkostojen välinen yhteistyö muodostaa yhteisiä tavoitteita ja eri ammattiryhmät arvioivat työskentelyä jatkuvasti, joka vaikuttaa laatuun. Toimiva moniammatillinen yhteistyö lisää myös työssäjaksamista.

Systeemisyyden on osa laadukasta tiimityöskentelyä ja moniammatillisuutta. Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL, i.a.) toteaa, että lasten oikeuksien toteutuminen on yksi systeemisen toimintamallin tavoite. Luomanen ja Luomanen-Jaakkola (2023, s. 17) toteavat, että jos halutaan muodostaa kestävää laatua ja hyvinvointia, yksittäistä ihmistä tai yhteisöä ei voi irrottaa ympäristöstään tai omasta systeemistään. Systeemisessä toimintamallissa lasten ja perheiden elämä nähdään kokonaisuutena (THL, i.a.). Kaikki vaikuttavat kaikkeen ja tämä on systeemistä työtettä. Perheen jäsenet, mutta myös palveluiden kautta tulleet työntekijät ovat osa kyseisen perheen systeemiä. Lisäksi laadukkuudessa on olennaista asiakkaiden ja heidän läheistensä kuunteleminen, yhteistyön vahvistaminen eri toimijoiden kanssa ja siten tehdä työstä vaikuttavampaa. Raunion (2010, s. 126–127) mukaan, asiakkaan olisi tärkeää osallistua yhdessä työntekijän kanssa omien asioiden käsittelyyn. Aho (2023, s. 116) toteaa, että yhteinen ymmärrys onkin tärkeää saavuttaa ja siihen liittyy olennaisesti yhteinen keskustelu tavoitteista ja kaikkien osapuolten aktiivinen osallistuminen.

Systeeminen toimintamalli on parhaimmillaan rehellistä ja läpinäkyvää viranomaistoimintaa (THL, i.a.). Asiakassuhteen rakentuminen on avainasemassa systeemisessä toimintamallissa, kun luottamus rakentuu asiakkaan ja työntekijöiden välillä. Luottamuksen synnyttyä, voidaan helpommin ottaa asioita puheeksi niin lapsen kuin koko perheen osalta, mihin kävätään muutosta tai tukea. Tärkeää on saada aikaan pysyviä muutoksia. Yhteisen

kokemusten myötä rakentuu luottamus (Luomanen & Luomanen-Jaakkola, 2023, s. 58). Luottamusta ei voi antaa valmiina, eikä kukaan voi rakentaa luottamusta yksin. Näin ollen luottamus on koko yhteisön asia. Ahon (2023, s. 115) mukaan yhdessä tekemisessä onkin olennaista, että kaikki ymmärtävät miksi toimitaan ja mitä tavoitellaan.

5.3 Työhyvinvointi

Työntekijän työhyvinvointi voi vaikuttaa sekä positiivisesti, että negatiivisesti perhetyön laatuun. Tasapainoinen työhyvinvointi syntyy monen asian vaikutuksesta (Seppänen, 2022, s. 142–144). Työhyvinvointia edistää oikeanlainen työympäristö, hyvät ihmissuhteet ja toimiva moniammatillinen yhteistyö. Oman ammattitaidon ylläpitäminen, ammattitaidon ja tiimityön kehittäminen ja työnantajan tarjoamat kehittämismahdollisuudet puolestaan auttavat työntekijää pysymään sosiaalialan ilmiöissä mukana. Näiden edellä mainittujen rinnalla yhtä tärkeää on työntekijän vapaa-aika, joka sopivassa suhteessa työn kanssa lisää henkilökohtaista motivaatiota tehdä työtä ja nostaa positiivisesti työntekijän mielialaa. Myös innovatiivinen, tukeva ja vahvuudet esille tuova tiimityö tukee työhyvinvointia. Toimimaton tiimityö voi luoda työntekijälle kiirettä ja painetta, vaikuttaen negatiivisesti työssäjaksamiseen.

Myös työpaikalla näkyvät tunteet, työntekijän paineensietokyky ja työpaikan yleinen ilmapiiiri vaikuttavat laatuun. Työpaikalla tunteet kuuluvat työhön ja sen vuoksi tunteet tarttuvat helposti toisiin (Seppänen, 2022, s. 79–80). Tunteet vaikuttavat myös siihen, miten työssä suoriutuu ja millainen työmotivaatio on. Positiiviset tunteet parantavat suorituskykyä ja tekemisen laatua. Olisikin tärkeää, että työntekijät tunnistaisivat omat vahvuutensa tunteiden kanssa ja mitä niissä pitäisi vielä kehittää (Luomanen & Luomanen-Jaakkola, 2023, s. 119). Jokaisella ihmisellä liittyy tunteita ja kokemuksia muistoihin, erilaisiin tilanteisiin ja tapahtumiin. Huolellisempaan ja tehokkaampaan lopputulokseen pääsee positiivisten tunteiden avulla (Seppänen, 2022, s. 79–80). Puolestaan stressaantunut työntekijä keskittyy enemmän selviytymiseen, jolloin monipuolinen ajattelu heikkenee ja kapenee.

Työntekijän yksilöllinen paineensietokyky vaikuttaa siihen, kokeeko työntekijä asiat stressaavana vai voimavarana (Seppänen, 2022, s. 131–132). Joku saa puhtia deadlineista ja siitä, kun on monta rautaa tulella, kun taas toinen saattaa näistä kuormittua.

Kuormittumista voi syntyä myös jatkuvista muutoksista tai, jos työpaikalla ei ole selkeitä sääntöjä tai työnkuvat ovat epäselviä. Lisäksi työhyvinvointiin ja sitä kautta laatuun saattaa vaikuttaa ulkopuolelta tulevat vaatimukset ja odotukset, jotka aiheuttavat työntekijälle stressiä.

Perhetyön laatuun vaikuttaa myös työntekijöiden työtahti ja työn vaativuus. Työolosuhteet sosiaalialalla ovat muuttuneet, tähän liittyy myös työn mielekkyys (Sinkkonen ym., 2011, s.93–94). Työolosuhteiden muutoksiin ja työn mielekkyyteen vaikuttavat asiakasmäärien lisääntyminen sekä kiire. Työntekijät saattavat hoitaa päivittäin keskimäärin yli kymmenen asiakkaan asioita joka päivä. Myös työn vaativuus on arvioiden mukaan lisääntynyt, mutta myös miten työntekijät selviytyvät ja mitä ja minkä laatuista palveluita asiakkaat saavat. Lisäkuormaa työntekijöille eettisyyden kannalta tuo nykyisin se, jos työntekijä kokee, ettei voi tehdä työtä niin kuin haluaisi tai arvioisi oikeaksi.

Työhyvinvointiin ja viihtymiseen vaikuttaa se, kuinka ihmiset puhuvat toisilleen (Luomanen & Luomanen-Jaakkola, 2023, s. 70–71). Tapa, jolla ollaan vuorovaikutuksessa ja kuinka erehdyksiin suhtaudutaan. Hyväntahtoisen vuorovaikutuksen edellytys onkin toimintakulttuuri, jossa on aidosti lupa puhua myös ikävistä ja vaikeista asioista. Työhyvinvointiin vaikuttaa myös, miten työpaikalla selvitetään tai jätetään selvittämättä eettisiä ristiriitoja (Sinkkonen ym. 2011, s. 95). Tästä syystä olisi tärkeää saada ja osata tuoda esille hankaliakin asioita työpaikalla ja pohtia niihin ratkaisuja. Johtajan tuoma esimerkki onkin tässä merkittävässä roolissa. On tärkeää, että työpaikka olisi sellainen työympäristö, jossa työntekijät viihtyvät ja voivat hyvin.

Hyvinvoivat työntekijät pystyvät toteuttamaan laadukasta työtä. Työelämän oletus on, että työntekijän toiminta pysyy tasalaatuisena ja johdonmukaisena (Juutilainen, 2022, s.131–134). Lisäksi työntekijän olisi hyvä olla päivästä toiseen yhtä tuottelias ja aikaansaava. Maa-ilmallaajuisen pandemian avulla huomattiin kuitenkin, että töitä voidaan tehdä myös joustavasti etätöissä ja tällöin töiden tuottavuus ei heikentynyt. Tästä huomattiin, että tehokas työskentely ei tarvitse toimistoa. Tähän liittyi myös, ettei työntekijöiden ajankäyttöä tarvinnut valvoa samalla tavalla. Työntekijöiden vapaa-aikaan tuli myös muutoksia, esimerkiksi harrastuksia ja enemmän lepoa. Tämä auttoi pitämään työntekijöiden vireystilaa paremmin yllä. Toki myös negatiivisia vaikutuksia kävi ilmi, esimerkiksi tauottomat Teams-

kokoukset ja aidot sosiaaliset kontaktit vähenivät. Tämän vuoksi työn ja vapaa-ajan erottaminen tuottikin haasteita. Nykyisin työntekemiseen kiinnitetään enemmän kokonaisvaltaisesti huomiota, jotta laadukas työ toteutuu.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen toteutus. Aluksi avataan tutkimustapa ja tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen kerrotaan aineistonkeruumenetelmästä ja analysointiprosessista, mitä kaikkea se piti sisällään. Luvun lopussa kerrotaan tutkimuksen luotettavuudesta ja eettisyydestä.

Tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Laadullinen tutkimus rajautuu alueellisesti Etelä-Pohjanmaalle, perhetyöhön. Tutkimuksessa halutaan saada työntekijöiden näkökulma esille. Alun perin tarkoitus oli saada kaksi eri sektorilla toimivaa yhteistyötahoa tutkimukseen mukaan, mutta toiselta yhteistyötaholta ei saatu tutkimuslupaa. Olisi ollut mielenkiintoista sisällyttää opinnäytetyöhön vertailua kahden eri sektorilla toimivan tahon välillä. Opinnäytetyössä ei paljasteta tutkimuksen yhteistyötahoa tai haastateltavia.

Opinnäytetyössä päädyttiin seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitä laatu on perhetyössä?
- Miten laatu näkyy perhetyön työskentelyssä?

6.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Laadullinen tutkimus valikoitui tähän opinnäytetyöhön sen vuoksi, että tutkimus haluttiin kohdentaa työntekijöiden kokemuksiin. Olennaista on tutkijan ja tutkimukseen osallistuvien ihmisten vuorovaikutus havaintojen kanssa (Puusa & Juuti, 2020, s. 75–77). Laadullisessa tutkimuksessa keskeistä on tutkittavien omat kokemukset.

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto on erilaisia tekstejä ja tavoitteet ovat kuvailevia (Puusa & Juuti, 2020, s. 75–77). Keskeinen tunnuspiirre laadulliseen tutkimukseen on korostaa todellisuutta. Erilaisia menetelmiä voidaan hyödyntää monipuolisesti laadullista tutkimusta tehdessä. Kun puhutaan laadullisen tutkimuksen syvemmästä ymmärtämisestä, se tarkoittaa, että tilan tai äänen käyttäminen hyödynnetään tukemaan ominaisuuksia, näkemyksiä, ajatuksia ja tunteita näkökulmille ja kokemuksille (Hakala, 2024, s. 34). Ajatus on, ettei mitään jäisi kertomatta tai käsittelemättä.

Ihmisten subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkastelu on keskeinen ominaispiirre laadullisessa tutkimuksessa (Puusa & Juuti, 2020, s. 59–60). Tämä luo haasteen tutkimukselle ja mahdollisesti pohdintaa sen uskottavuudesta ja luotettavuudesta. Eri tilanteissa on erilaista käytännön tietoa, mikä johtaa siihen, ettei laadullisista tutkimuksista voi useinkaan laatia teorioita. Laadullisissa tutkimuksissa voidaan tehdä tyypittelyitä ja esittää esimerkinomaisia tietoja. Nämä toimivat ihannemalleina ja esimerkkeinä ja näitä voidaan käyttää samalla lailla kuin teorioita. Tutkimukseen liittyy omia prosesseja tulkintoihin ja ymmärtämiseen. On huomioitu myös, miten tutkimukseen vaikuttaa tutkijan omat näkemykset.

6.2 Aineistonkeruu

Tutkimusaineistoa kerättiin perhetyössä työskentelevien työntekijöiden omista kokemuksista ja näkemyksistä. Erilaiset haastattelut ovat eniten käytettyjä keruumenetelmiä laadullista tutkimusta tehdessä (Puusa, 2020, s. 103). Haastattelut ovat keskusteluja, jota johtaa tutkija. Tavoitteena on kerätä aineistoa, josta voi tehdä uskottavia päätelmiä. Kerätty aineisto on haastateltavien omakohtaisia tulkintoja asioista ja tapahtumista sekä ilmiöistä. Kun puhutaan haastattelututkimuksesta, niin silloin kysymykset esitetään suoraan vastajille (Vehka-lahti, 2014, s. 11). Haastattelulomaketta voi verrata kyselylomakkeeseen ja erona on se, että haastattelulomaketta täytettäessä ei ole haastattelijaa mukana ollenkaan.

Haastattelukysymykset jakautuivat taustakysymyksiin ja varsinaisiin tutkimuskysymyksiin. Taustakysymyksissä kysyttiin työntekijän koulutustaustaa, työnkuvaa ja työvuosia perhetyössä. Varsinaiset tutkimuskysymykset oli jaoteltu kolmeen osioon. Ensimmäisessä osiossa kysyttiin, mitä työntekijöiden mielestä laatu tarkoittaa perhetyössä ja miten laatu toteutuu työssä. Toisessa osiossa kysymyksillä pureuduttiin enemmän itse työn sisältöön ja siihen liittyviin teemoihin eli kouluttautumiseen, menetelmiin, työparityöskentelyyn ja moniammatillisuuteen. Kolmannessa eli viimeisessä osiossa kysymykset liittyivät hyvinvointialueelle siirtymiseen ja työhyvinvointiin.

Haastattelut toteutettiin ryhmähaastatteluina ja haastateltavia oli yhteensä kahdeksan. Ryhmähaastattelut toteutettiin Teamsin välityksellä kolmessa eri kokoonpanossa ja yksi haastattelu kesti noin kaksi tuntia. Ryhmähaastattelussa on samaan aikaan useampi

haastateltava (Puusa, 2020, s. 115). Olennaista on saada keskustelua aikaiseksi tutkittavasta aiheesta. Vuorovaikutusta tapahtuu ryhmänvetäjän ja osallistujien välillä. Kysymyksiä esitetään vuorotellen ja kannustetaan kaikkia osallistumaan keskusteluun keskenään.

Ryhmähaastelussa voidaan kohdentaa kysymykset yhdelle jäsenelle tai sitten koko ryhmälle (Puusa, 2020, s. 116). Haastattelijan on hyvä johtaa keskustelua ja ryhdittää sitä, mutta parhaimmillaan haastateltavat voivat keskustella teemoista täysin vapaasti ja kommentoida keskustelua spontaanisti. Joskus tutkijat voivat jäädä taka-alalle kuuntelemaan, mitä haastateltavat puhuvat ja mitä kysymyksiä he toisilleen mahdollisesti esittävät. Näin voidaan saada esille tietoa, mitä ei välttämättä saataisi, jos haastattelut tapahtuisivat yksilöhaastatteluina.

6.3 Analysointitapa

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi liittyy aineiston hankkimiseen (Puusa & Juuti, 2020, s. 143, 181). Aineistoa pitää lukea monta kertaa ja samalla pitäisi tulla ajatusta siitä, ryhmitteleekö aineiston teemoihin, luokkiin tai kategorioihin. Samalla pitää hankkia teoretietoa ja tutkimuksia tukemaan analysointia. Tavoitteena aineiston analysoinnille on kuvailla, tulkita ja ymmärtää ilmiötä mitä tutkitaan. Tiedon hankitaan ja aineiston analyysiin vaikuttaa tutkijan esiymmärrys. Tutkijan esiymmärrys on sitä, että tietoa tutkittavasta ilmiöstä on jo tutkijalla etukäteen tai ilmiöstä on kokemusta tai joku on kertonut jotain ilmiöstä. Esiymmärrys antaa suuntaa tutkijalle siinä, mitä ajattelee ja miten hän hankkii ilmiöstä tietoa.

Tavoitteena on tuottaa aineistosta mielenkiintoinen kokonaisuus, kun tehdään laadullisen aineiston analyysiä (Puusa & Juuti, 2020, s. 148). Olennaista on, että pystyy saada monipuolista tulkintaa tutkittavasta ilmiöstä ja saada tehtyä johtopäätöksiä. Aineiston päämääränä on saada onnistuneita tulkintoja, kun tehdään analyysiä.

Sisältöanalyysi sopii monenlaiseen laadullisen tutkimuksen tekemiseen ja sen vuoksi laadullisissa tutkimuksissa sisältöanalyysi on käytetyin metodi (Puusa & Juuti, 2020, s. 148–149). Aineistoa pystyy tarkastelemaan monipuolisesti sisältöanalyysissä. Jotta se toteutuu, pitää tunnistaa aineistolähtöisyys ja teorialähtöisyys. Analyysin tulkinta ja päättely liittyvät

oleellisesti toisiinsa, koska pyritään käsittelemään empiiristä aineistoa niin, että siitä saisi käsitteellisemmän ymmärryksen. Vaiheita on useampi, mitä käytännön toteutuksessa käydään läpi. Toteutuksen vaiheita on analyysiyksikön valinta, aineistoon tutustuminen, aineiston pelkistäminen, aineiston kategorisointi, teemoittelu ja tulkinta. Vaikka analyysiprosessissa on monta vaihetta, on olennaista pitää sen keskeinen tieto punaisena lankana. Tulkinta ja päättely ovat analyysin perustuskivi. Ruusuvuori ym. (2017, s. 11) toteavat, että luokittelu, analysointi ja tulkinta liittyvät toisiinsa, mutta ovat hyvinkin erilaisia osioita tutkijan toteutettavaksi.

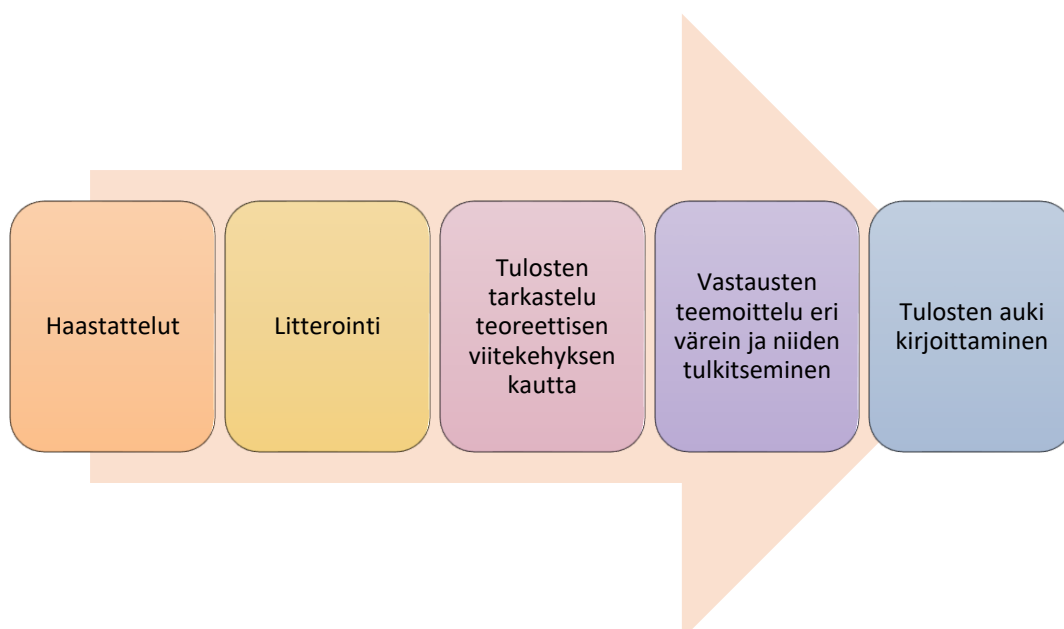
Keskeinen tavoite sisältöanalyysille on suurien aineistojen tiivistäminen ja luokittelu (Hakala, 2024, s. 98–99). Suuria aineistoja voi olla pitkät puheet tai pitkät haastattelut. Tämä helpottaa siinä, että aineistot saadaan helpommin tulkittua. Sisältöanalyysissä on myös syvempi tarkoitus. Joskus aineistoihin voi jäädä piiloon merkityksiä, mitä sisältöanalyysin kautta saadaan esille. Sisältöanalyysia voi tehdä kahdesta eri lähtökohdasta, eli aineistolähtöinen- ja teorialähtöinen sisällönanalyysin. Tutkimuksessa on hyödynnetty molempia lähtökohtia. Aluksi on pohdittu teoriaa, jonka avulla on päätetty tutkimuskysymykset. Haastatteluiden jälkeen on varmistettu ja tarkennut sisältöanalyysiä.

Laadullisen tutkimuksen aineistot koostuvat yleensä puheesta ja vuorovaikutustilanteesta, joka tapahtuu kahden tai useamman ihmisen välillä (Kallinen & Kinnunen, 2021). Puhe puretaan kirjoitettuun muotoon, eli litteroidaan. Litterointi on oleellinen osa koko analyysiprosessia, kun aineistoa otetaan haltuun. Kun aineistoa järjestellään ja luokitellaan, litterointi on tässä tärkeä apuväline. Olennaista on se, miten tarkasti litteroidaan. Jos litteroidaan ylimalkaisesti, saattaa jäädä jotain tärkeää pois ja puolestaan, jos on liian tarkka litterointi niin aineisto saattaa olla hankalasti tulkittava. Litterointi auttaa myös siinä, että sen avulla voidaan tehdä havainnot ja hahmottaa kokonaisuutta, eikä tarvitse aina palata alkuperäiseen aineistoon. Ruusuvuoren ym. (2017, s. 13) mukaan litterointi liittyy siihen, kun aineistoon tutustutaan.

Työn analysointi on aloitettu keväällä 2023 teorian tiedon etsimisellä ja laatimalla opinnäytetyönsuunnitelma. Suunnitelma on esitetty syksyllä 2023 opinnäytetyön seminaarissa ja teoriaosuus keväällä 2024. Ryhmähaastatteluita oli kolme kappaletta, jotka tapahtuivat Team-sissa toukokuussa 2024. Haastattelut tallennettiin ja litteroitiin Teamsin avulla.

Haastattelu-aineistoa oli yhteensä 6 tuntia ja litteroitavaa tekstiä syntyi kokonaisuudessaan 163 sivua. Analyysia jatkettiin tarkastelemalla haastatteluiden vastauksia.

Teoria ja viitekehys tarkoittavat samaa asiaa (Tuomi & Saarijärvi, 2018, s. 24). Niin teoriassa kuin viitekehyksessä on käsitteitä ja näiden välillä on merkityssuhteita. Laadullisen tutkimuksen haastattelukysymykset muodostuivat erilaisista teemoista liittyen perhetyön laatuun. Hakala (2024, s. 102) toteaa, että teemat tarkoittavat keskeisiä aihepiirejä. Litteroinnin jälkeen vastaukset purettiin tarkastelemalla niitä teoreettisen viitekehysten kautta. Pääteemojen muodostumisen jälkeen vastaukset teemoiteltiin eri väreillä. Vastausten havainnoin ja tulkitsemisen jälkeen tulokset kirjoitettiin auki. Analysointiprosessi on kuvattu alla olevaan kuvioon (kuvio 1). Tutkimustulosten yhteydessä on muutama kuvio tuke-
massa teorian viitekehystä ja haastatteluiden vastauksia. Tuomi ja Saarijärvi (2018, s. 27) toteavat, että tutkimuksen raporteissa voidaan käyttää myös alkuperäisiä lainauksia haastatteluista ja silloin ne ovat tutkimuksen tukena. Tämän vuoksi tässäkin työssä on hyödynnetty suoria lainauksia. Aineistosta valitut suorat lainaukset tukevat sitä, miten aineistoa on tulkittu ja ne auttavat analyysin läpinäkyvyyden kanssa (Kallinen & Kinnunen, 2021). Näitä suoria lainauksia käytetään usein laadullisissa tutkimuksissa ja tämä tuo ilmi tutkimuksen validiteettia.



Kuvio 1. Analysointi prosessi (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024).

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen toteutimme haastattelemalla yhteistyökumppanin työntekijöitä. Haastatteluista ei käy ilmi vastaajan henkilöllisyys, eikä haastateltavien vastaukset ole yhdisteltävissä vastaajaan. Haastatteluun vastaavat osallistuivat anonymisti. Tutkimukseen osallistuminen oli työntekijälle vapaaehtoista ja tämä kerrottiin työntekijöille etukäteen ja vielä aloitimme haastattelut kertaamalla vapaaehtoisuuden haastatteluun. Tutkimisessa ja haastattelussa on monta erilaista vaihetta. On todella tärkeää tehdä ne asianmukaisesti niin, että haastateltavien anonymiys säilyvät. On syytä noudattaa ohjeita ja sääntöjä.

Uskottavuus, luotettavuus ja eettisyys ovat kolme käsitettä ja näiden avulla kuvaillaan laadullista tutkimusta (Puusa & Juuti, 2020, s. 175). Uskottavuus tässä tarkoittaa sitä, että miten luotettavasti tutkimuksen aineisto on kerätty ja miten huolellisesti se on analysoitu. Luotettavuus tarkoittaa, että tutkija vakuuttaa perusteluineen oman ammattitaitonsa tutkimuksen lukijoille ja, että hän on käyttänyt oikeanlaisia lähestymistapoja sekä menetelmiä, jotta tutkimuksen ongelma ratkeaisi. Eettisyyteen kuuluu, että tutkija on käyttänyt eettisiä periaatteita koko tutkimuksen ajan. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja analyysitavat valitaan eettisyys huomioiden. Tärkeää on, ettei tutkimuksessa olevien ihmisten elämä vaarannu millään lailla tutkimuksen myötä. Varsinkin silloin, jos tutkimuksen aihe on sensitiivinen.

Työssä on kunnioitettu kirjallisia ja muitakin opinnäytetyössä käytettyjä lähteitä. Tutkimusaiheeseen ja tutkimukseen osallistuviin henkilöihin on suhtauduttu eettisesti. Tutkimukseen ei vaikuta haastateltavien mahdolliset kulttuuriset taustat, jolloin eettistä tasa-arvoa on kunnioitettu. Haastattelun vastaukset on säilytetty asianmukaisesti ja turvallisesti, tietoturvallisuus huomioiden. Tutkimusaihe on mielenkiintoinen ja tutkimustulokset tuovat esille perhetyön laatua. Toivottavasti tutkimustulosten kautta saataisiin mahdollisimman rehellistä tietoa laadukkuudesta ja lisäksi tulosten avulla voitaisiin kehittää laadukkaampia palveluja.

Luotettavuuden arvioinnissa käytetään validius ja reliabelius käsitteitä (Puusa & Juuti, 2020, s. 179–180). Näitä käsitteitä käytetään enemmän määrällisessä eli kvantitatiivisissa tutkimuksissa. Käsitteitä pystyy kuitenkin soveltamaan laadulliseen tutkimukseen. Tällöin

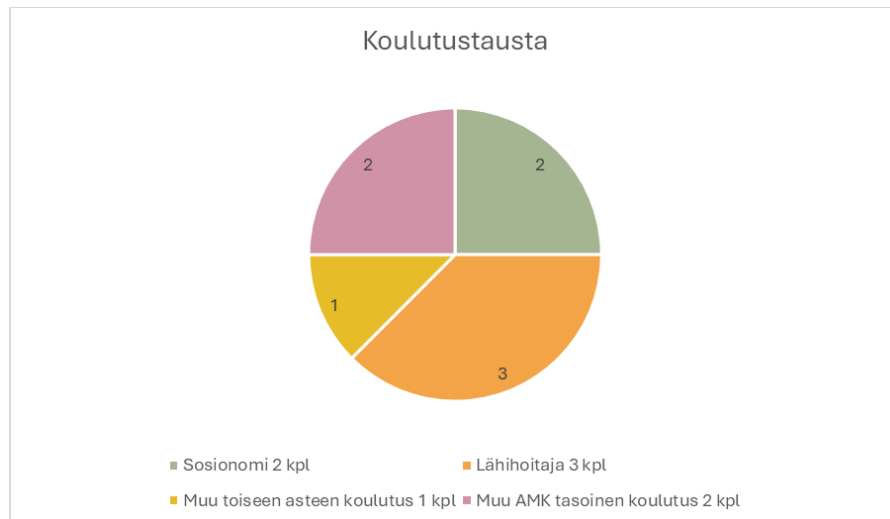
pitää huomioida tutkimuksen luonne ja käsitteiden erilainen merkityssisältö verrattuna, jos niitä käytäisi määrällisessä tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa validius tarkoittaa tutkittavan ilmiön eheyttä. Tutkimuksen kautta saadaan lisää ymmärrystä ilmiöstä, ilmiötä tarkennetaan tai sitä tehdään näkyväksi. Tarkoitus on lisätä ymmärrystä, mistä kyseisessä ilmiössä on kysymys. Olennaista siinä on, että ilmiössä on teoriaa ja arkitodellisuutta. Tämä monimuotoisuus sopii laadulliseen tutkimukseen, koska sen avulla pystytään nostamaan olennaisia asioita esille. Luotettavuus reliabelius käsitteen kautta tarkoittaa, että tutkimuksen uskottavuus muodostuu itse tutkimusprosessin aikana. Tähän kuuluu se, että tutkimusprosessia kuvataan, perustellaan ja analysoidaan luotettavasti. Vaikka reliabelius ja validius käsitteet määrittelevät luotettavuutta, laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus pitää ymmärtää laajemmin.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa esitellään tutkimustulokset. Taustakysymyksiä oli kolme ja varsinaisia haastattelukysymyksiä kahdeksan. Taustakysymykset olivat saman alaotsikon alla ja haastattelukysymykset oli jaoteltu kolmeen osioon ja avattu viiden eri alaotsikon alle. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä laatu on perhetyössä ja miten se näkyy perhetyön työskentelyssä. Kuvioita ja suoria lainauksia on tehty tukemaan tuloksia. Haastattelun vastaukset eivät ole yhdistettävissä vastaajiin.

7.1 Taustatiedot

Haastatteluihin osallistui yhteensä kahdeksan henkilöä, jotka toimivat kaikki Etelä-Pohjanmaan alueella perhetyöntekijöinä tai -ohjaajina. Ensinnä kysyimme koulutustaustasta ja ilmeni, että heistä kaksi oli sosionomia, kolme lähihoitajaa, yksi muu toisen asteen koulutuksen omaava ja kaksi muuta ammattikorkeakoulun vastaavaa koulutuksen omaavaa työntekijää (kuvio 2).



Kuvio 2. Koulutustausta (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024).

Toinen kysymys oli, millainen työnkuva työntekijöillä on. Kaikki kahdeksan vastaajaa tekivät varhaisen tuen-, sosiaali- ja lastensuojelun mukaista työtä. Kaikkien haastattelutapoihin sisältyi perhetyö tai perheohjaus. Työntekijät eivät valikoineet työtehtäviä, mutta silti asiakkaita pystyttiin jakamaan oman osaamisen tai mielenkiinnon

mukaan. Kävi ilmi, että jokaisella oli silti joku mieluinen asiakaskohderyhmä. Todettiin, että perhetyö voi olla ohjauksellista tai enemmän käytännönläheisempää ja joskus jopa samalla kerralla molempia. Asiakkaiden mahdollisten kriisien aikana autetaan asiakkaita enemmän ja saatetaan tehdä enemmän puolestakin asioita. Kolmas taustakysymys oli kysymys työvuosista. Työntekijät olivat työskennelleet perhetyössä kolmen vuoden ja kymmenen vuoden välillä. Seuraavaan kuvioon on avattu tarkemmin työntekijöiden työskentelytapoja ja asiakaskohderyhmiä (kuvio 3).



Kuvio 3. Työskentelytapoja ja asiakaskohderyhmiä (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024).

7.2 Mitä laatu on perhetyössä?

Ensimmäisessä osiossa selvitettiin, mitä laatu on perhetyössä. Lisäksi erillisinä kahtena alaotsikkona avattiin, vaikuttiko oma ammattitaito käsitystä laadusta sekä ajankäyttö ja kiire. Ajankäyttö ja kiire teemat nousivat keskusteluun työntekijöiden haastatteluiden pohjalta.

Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että perheelle annetaan aikaa. Perheille olisi hyvä tulla kokemus, että kotikäynnit tehtäisiin ajan kanssa, eikä kiireellä. Aikaa pitäisi olla niin perheille, mutta myös pitäisi olla aikaa suunnitella työtä ja toteuttaa työtä suunnitelmallisesti. Asiakkaan näkökulmasta olisi tärkeää, että he saisivat ne palvelut mistä hyötyvät ja mitä

he tarvitsevat. Tähän liittyy oleellisesti moniammatillinen yhteistyö. Moniammatillisuus antaa myös työkaluja toteuttaa työtä. Moniammatillisuudesta on niin kauan hyötyä, kun sitä tehdään yhdessä ja tiedetään mitä kukakin tekee ja roolit ovat selvillä. Haasteen tuo se, jos ei tiedetä, mitä tehdään, ja se työ ei hyödytä ketään.

Ei vaan pelkästään sitä, että siellä käydään kiireesti kääntymässä vaan, että heillä tulee kokemus siitä, että meillä on aikaa heille.

Moniammatillisessa työssä kiinnitetään sen oman ammatillisuuden kautta erilaisiin asioihin huomiota. Kyllähän se varmasti lisää sitä laatua, kun katsookin toisesta näkövinkkelistä ihan huomaamatta ja tiedostamatta.

Haastateltavat kokivat, että työparityöskentelystä perhe hyötyy enemmän. Tämä hyödyttää niin perhettä kuin työntekijöitäkin. Työntekijöitä auttaa myös ammatillinen reflektointi toisen työntekijän kanssa. Työparityöskentelyssä auttaa myös työntekijöiden erilaiset persoonat, koska silloin syntyy erilaisia havaintoja perheen tilanteesta. Jokaisella työntekijällä on myös oma tyyli tehdä työtä ja parhaimmillaan työparityöskentely auttaa myös työssäjaksamisessa.

Työparityöskentely on työssäjaksamisen puolesta hyvä asia. Työparin kanssa voi jutella ja reflektoida.

Perheelle, mutta myös että on autettu verkoston, ympäristön ja verkoston muiden toimijoiden kanssa.

Perhetyössä oikea aikaisuus koettiin oleelliseksi ja tarvittaessa tapaamisia pystyttiin järjestämään nopeallakin aikataululla. Tähän kuului oleellisesti myös se, että on hyvät resurssit, joiden avulla pystyttiin reagoimaan oikea aikaisesti. Erityisesti koettiin, että varhaisen tuen perhetyön oikea aikaisuudella oli ollut hyötyä ja silloin tavoitteisiin oli päästy nopeasti. Haastateltavat kokivat, että työ on ollut silloin laadukasta, kun sitä ei enää tarvita tai, että perheitä jää työskentelystä pois. Laatuun kuului myös, että perhe koki tullessa oikeasti kohdatuksi ja kuulluksi. Työskentelyä tehtiin asiakaslähtöisesti eli lähdettiin etenemään perheen omaan tahtiin ja työtä tehtiin heidän omien tarpeidensa mukaisesti. Työntekijät totesivat, ettei johtopäätöksiä saa tehdä itse, vaan asiakasta pitää oikeasti kuulla.

Oikea-aikaisuudella ollaan saavutettu paljon.

Sehän näkyy sillä lailla, että perheitä jää pois. Kun perheitä jää pois, ollaan oltu laadukkaita ja ollaan annettu heille sitä palvelua, mitä he ovat tarvinneet.

Silloin perhetyö on ollut laadukasta, kun sitä ei enää tarvita. Haluamme tehdä itsestämme tarpeettomia.

Perhe kokee, että se on aidosti tullut kohdatuksi ja kuulluksi, niin se on myös keskeinen osa sitä laatua.

Kuulla asiakasta, ettei tehdä johtopäätöksiä itse. Laatua parhaimmillaan, kun kohdataan niiden tarpeet.

Tavoitteellisuus nousi haastatteluissa useaan kertaan esille. Tärkeänä pidettiin työn tavoitteet, eli ei vain tehdä perhetyötä sinne päin. Koettiin, ettei tavoitteita pidä asettaa liian isoiksi, vaan parempi on edetä pienin askelin eteenpäin. Lisäksi tavoitteiden pitää lähteä asiakkaalta itseltään, jolloin asiakas kokee saavansa vaikuttaa asioihinsa. Haastatteluissa nousi esille ajatus siitä, että olisi hyvä miettiä itsensä välillä asiakkaan asemaan, ja sitä kautta pohtia miten haluaisi itse tulla kohdatuksi ja kuulluksi. Laatuun koettiin myös kuuluvan perheen aito kohtaaminen ja asioiden puheeksi ottaminen. Rehellisyys ja avoimuus koettiin oleellisiksi asioiksi, koska asioista suoraan puhuminen on ammatillisuutta.

Hyvin kohdattu perhe. Huomioitu, havainnoitu, tuettu, autettu ja oltu läsnä.

Ajattelen laadukkaasta perhetyöstä, että perheessä pitää olla kaikilla tasa-arvoinen asema. Kaikkia perheen osapuolia pitää kuunnella ja tulla kuulluksi, että työskentely voi olla laadukasta ja, että se antaa perheelle jotain. Toisilla se vie kauemmin ja toisella se vie lyhyemmän aikaa, mutta perustana siinä on luottamus. Molemmin puolinen luottamus, että voidaan työskentelyä jatkaa ja pystytään olla apuna.

Tavoitteellisuus, nimenomaan sieltä asiakkaan kautta ne tavoitteet, ettei käy niin päin, että asetetaan hienoja sanoja tavoitteiksi ja niihin ei päästä eikä halutakaan päästä, kun ne on lyöty lukkoon ilman että asiakas on ehkä samalla linjalla.

Haastateltavat kokivat, että laatu oli asiantuntijuutta ja ammattitaitoa kohdata perheitä. Joskus perhetyössä koetaankin tarvittavan enemmän taustatyöntekemistä, jotta on valmiutta mennä erilaisiin asiakastilanteisiin. Perhetyön työkenttä muuttuu koko ajan, joten

työntekijöiden pitää pysyä ajan tasalla kaikesta. Koettiin myös, ettei työntekijä saa nostaa itseään perheiden yläpuolelle eikä perheitä myöskään saa väheksyä. Lisäksi perheiden reilu kohtaaminen todettiin olevan laatua. Seuraavaan kuvioon poimittiin laadukkaaseen työhön liittyviä kuvauksia (kuvio 4).

Perheissä tulee koko ajan uusia juttuja, niin pitää selvittää ensin oma kanta, että mitä mieltä oon tästä ja sitten voi tukea sitä perhettä niitten kanssa.

Ja laatua takaa myös se, että pystyy avaamaan perheen silmät ongelmakohdille ja, että perhe on valmis tekemään muutosta niihin.

Mennään sillä lailla neutraalisti perheisiin. Kohdataan kaikki ihmiset saman arvoisina ja kaikki ihmiset ihmisinä eikä yritetä laittaa niitä johonkin muottiin valmiiksi.



Kuvio 4. Laatu perhetyössä (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024).

7.2.1 Määrittääkö oma ammattitaito käsitystä laadusta

Haastatteluiden pohjalta ilmeni, ettei työntekijät kokeneet työtehtävien erittelyä oman ammattinsa tai opintojensa perustella. Työtä sai tehdä oman mielenkiinnon, vahvuuksien, kokemusten ja persoonan kautta. Koettiin, että koulutus antoi perusraamit työlle, mutta

opinnot saattoivat ohjata tietynlaiseen työskentelytapaan. Silti opinnot koettiin myös ajoittain kompastuskiveksi, jättäen työntekijälle tunteen, että onko ollut tarpeeksi työkaluja työhön. Näissä tilanteissa koettiin tarvittavan enemmän apua ja tukea työkavereilta. Lisäksi haastateltavat toivat esille, että esihenkilön on hyvä tuntee työntekijänsä, jotta hän tietää kuka työntekijä pystyy auttamaan mitäkin perhettä parhaiten.

Koen, että oon kouluttautunut ja halunnut löytää niitä keinoja, että mitä ja miten teen, teenkö oikein vai pitääkö tehdä näin, että kyllähän se koulutus on tullut siihen työskentelyyn mukaan.

Omaa kiinnostusta työhön pidettiin tärkeänä. Työssä tarvittiin monenlaisia taitoja ja näitä toi myös oma ikä, oma perhe ja elämä. Haasteelliseksi koettiin, että pysyykö riittävän ammattitaitoisena, koska ammattitaitoa pidettiin kohtaamisen välineenä. Koettiin, että perhetyön työkenttä on laaja ja välillä työntekijöiden pitäisi tietää, ohjata ja neuvoa asiakasta joka elämän osa alueella. Lisäksi perhetyön tapaamisten kirjaaminen nostettiin useamman kerran tärkeäksi asiaksi laadukkaaseen työn näkökulmasta. Koettiin kuitenkin, ettei siihen ole aina riittävästi aikaa. Haastateltavat pohtivat, että osallistavan kirjaamisen käyttäminen voisi olla ideaalutilanne.

Se mikä voi vaikuttaa perhetyön laadukkuuteen on, että vaikka meilläkin on jo tosi paljon kokemusta, mutta sitten perhetyön työkenttä on niin laaja, että pitäisi olla todella moniosaaja.

Se kirjaaminen, sehän nyt kuuluu laadukkaaseen työhön.

Haastatteluissa nousi puheeksi eettisyys ja se koettiin sellaiseksi, että pystyy hoitamaan työnsä kunnolla ja laadukkaasti. Todettiin, että usein pitää pysähtyä pohtimaan, että toimiiko perheen kohdalla oikein. Eettisyyteen rinnastettiin myös kohtaaminen ja pohdittiin, että pitäisi toimia niin kuin haluaisi itseään kohtaan toimivan. Tärkeänä pidettiin myös sitä, että ollaan avoimia ja kohdataan jokainen ihminen sellaisena kuin hän on.

7.2.2 Ajankäyttö ja kiire

Haastateltavat nostivat useasti esille ajankäytön ja kiireen. Tätä haluttiin tarkentaa, mitä sillä tarkoitettiin. Ajankäytön koettiin olevan välillä rikkonaista ja välillä oli haasteita saada

asiakastapaamiset onnistumaan. Koettiin, että kiire saattoikin näkyä työntekijän täytenä kalenterina, ja vaikutukset saattoivat näkyä esimerkiksi työn suunnitelmallisuudessa. Samoin ajankäyttö ja kiire vaikuttivat siihen, ettei aina ehtinyt tekemään kirjauksia ajoissa. Osallistava kirjaaminen nousi keskustelussa jälleen esille. Kävikin ilmi, että asiakkailta oli tullut palautetta, että keskustelu olisi rennompaa asiakastapaamisen aikana ilman tietokoneita.

Jos innostuu ottamaan tosi monta haastavaa perhettä yhtä aikaa, niin kyllä se automaattisesti vaikuttaa semmoiseen suunnitelmallisuuteen ja tavoitteellisuuteen.

Keskusteluista nousi esille, ettei aina ehdi nollaamaan päätään työpäivän aikana kiireen vuoksi. Kiireeseen koettiin vaikuttavan myös, että aikataulut määritellään asiakkaan ja/tai toisen työntekijän aikataulujen mukaan. Kävi ilmi, että kiireen tunne tuli myös siitä, jos on liikaa asiakkaita. Useinkaan siirtymisiin kotikäyntien välillä ei ollut varattu tarpeeksi aikaa, varsinkin jos siirtymät olivat pitkiä. Lisäksi koettiin, että saatetaan olla myös myöhässä tapaamisista. Kiireen haasteet näkyvät myös siinä, ettei aina ole helppoa järjestää asiakaspalavereita aikataulu haasteiden vuoksi.

Me joustetaan aina kaikkien muiden aikataulujen mukaan. Ja tehdään se silloin, kun muille sopii. Tämä on haaste perhetyössä aikataulutuksen ja kirjausten suhteen ja se on yksi, joka vaikuttaa myös siihen laadukkuuteen.

Jos kalenteri on liian täynnä ja päivät on juoksemista.

7.3 Miten laatu näkyy perhetyön työskentelyssä?

Toisen osion kysymyksillä pureuduttiin ensimmäisenä siihen, miten laatu näkyy perhetyön työskentelyssä. Tämän jälkeen tarkasteltiin kahden eri alaotsikon alla tehokkuus ja kiire teemaa sekä moniammatillisuutta ja niiden merkitystä perhetyön laatuun. Tehokkuus ja kiire nousivat haastatteluiden kautta esille. Perhetyön menetelmien ja koulutusmahdollisuuksien tutkimustuloksia tarkasteltiin osion keskivaiheessa ja tiimikäytänteitä ja työparityöskentelyä toisen osion loppuvaiheessa. Näitäkin teemoja työntekijät pohtivat perhetyön laadun näkökulmasta.

Koettiin, että laadukasta työtä tehtiin silloin, jos perhe on itse tehnyt muutoksia ja, kun asiat ovat menneet kohti tavoitteita. Laatu nähtiin myös työssäjaksamisen näkökulmasta ja esimerkiksi positiivisen palautteen koettiin lisäävän työssäjaksamista. Perheiden tyytyväisyys on hyvä asia ja se näkyi siinä, että otettiin työntekijä ilolla vastaan ja odotettiin seuraava käyntiä tai tapaamista.

Koen, että oon saanut jotakin laadukasta työtä perheessä tehtyä, jos perhe itse on tyytyväinen ja huomaa, että asioissa päästään eteenpäin ja asiat alkaa menemään oikeaan suuntaan.

Oikea-aikaisuus nousi tässäkin kohtaa haastatteluissa esille. Oikea-aikaisuutta koettiin olevan, kun työskentelyä riitti vain muutama kuukausi ja siinä ajassa ehti tulla toivottuja muutoksia. Vaikka ympärillä tapahtuisi mitä, riippumatta mitkä ovat resurssit, niin todettiin, että on hyvä kiinnittää omaan tekemiseen huomiota, koska sillä on suuri vaikutus työn tekemiseen. Työmäärään haastateltavat suhtautuivat vaihtelevasti. Työn luonteen vuoksi tilanteet saattoivat muuttua äkkiäkin eri suuntaan. Osa koki työn olevan tasapainottelua, kun taas osaa työtahti ei uuvuttanut.

Vaikka resurssit olisi vähäiset ja aikaa olisi vähän niin se mitenkä sä teet sen pienenkin työn niin siihen sä voit kiinnittää huomiota eikä niin että voitotella sitä, että ei ole aikaa, ei pysty, ei kykene, ei ole mun juttu, en mä voi tehdä tätä. Silloin voi miettiä, että mitenkä mä voin auttaa. Mitenkä mä pystyn nyt tässä hetkessä vaikuttamaan, että asiakkaalla olisi parempi olla tai onko tällainen tunne, että hänet on huomioitu tai häntä on kuultu tai hänen asiaa on viety eteenpäin.

Saa olla itse koko aika tosi hereillä, että asiakasmäärä pysyy realistisena. Se on sellaista tasapainottelua.

Mielestäni tää työtahti ei ole ainakaan mun mielestä mitenkään uuvuttava. Varsinkin jos sitä tekisi järjestelmällisemmin niin saisi käytettyä tehokkaammin sitä omaa aikaa.

Työntekijät kokivat myös positiivisen palautteen ja palautteen saannin liittyvän laadukkaaseen perhetyöhön. Todettiin kuitenkin, ettei palautetta välttämättä saatu heti, mutta aina palaute silti tuntui hyvältä. Palaute kuitenkin koettiin joka tapauksessa tärkeäksi, vaikka sen kuulisi vasta sen jälkeen, kun työskentely oli loppunut.

Käynnit otetaan vastaan, kun on päästy alkuun se kertoo jo jostain nimenomaan palautteesta, mutta myös se, että niitä asiakasasioita saadaan myös jossain kohtaa paketoitua. Siinä kohtaahan se ei välttämättä vielä kuulu se isoin palaute, mutta onhan niitä, kun sitten myöhemmin jonkun vanhan asiakkaan kohtaa ja kuulee, että kiitos kun kävit ja meillä menee nyt hyvin tai me on päästy eteenpäin siitä.

7.3.1 Tehokkuus ja kiire

Haastatteluissa nousi esille tehokkuus, kun puhuttiin kiireestä ja sen vuoksi haluttiinkin lähteä tarkastelemaan tätä yhdistelmää tarkemmin oman alaotsikon alle. Tehokkuus ja kiire miellettiin myös samaksi energisyyden kanssa. Haastateltavat kokivat, että perhetyössä tartutaan tehtävään kuin tehtävään ja työhön samalla energialla. Haasteena energisyydelle koettiin työstä tulevat paineet aikataulujen ja asiakastyön suhteen. Työntekijät kokivat, että vaikka kuinka yrittäisi suunnitella työnsä ja aikataulunsa hyvin, niin aina ei silti pysty olemaan tehokas. Työssä koettiin tulevan myös äkillisiä muutoksia, mihin on syytä reagoida, mutta siihen ei ole osannut varata aikaa. Haastatteluiden aikana nousikin esille, että tehokkuus ja kiire liitettiin usein toisiinsa.

Täytyy olla aika joustava ja sopeutuva.

Tehokkuus sana on haastava käyttää, mutta kuitenkin tehokkuutta vaaditaan työkentällä koko ajan enemmän ja enemmän. Tehokkuus sana oli myös haastateltavien mielestä ristiriitainen. Osa koki, ettei sitä olisi hyvä käyttää ollenkaan. Toinen puolestaan ajatteli, että tehokkuus näkyy, jos nopealla aikataululla saadaan perheelle muutos parempaan suuntaan. Työntekijät totesivatkin, että nopeat muutokset ovat myös kustannustehokkaita.

Perhetyön tehokkuus nostatti paljon keskustelua joka haastatteluryhmässä. Osa koki, että tehokkuus kuormittaa työssä, koska koko ajan odotetaan tehokkuutta. Työntekijät toivat myös esille, että kirjaukset saattavat olla rästissä, puhelin soi ja paljon erilaisia asioita pitäisi hoitaa koko ajan. Kävi myös ilmi, että työtila vaikuttaa tehokkuuteen. Koettiin, ettei toimistolla oleminen ole aina tehokasta työaikaa. Kuitenkin jos on mahdollisuus olla yksin toimistolla, niin sitä puolestaan pidettiin tehokkaana, koska silloin pystyy esimerkiksi kirjamaan. Kalenterin järkevä organisoinnin koettiin olevan tehokasta työtä.

Varmaan se, että pystytään nopeasti reagoimaan, niin se on meiltä sitä tehokkuutta.

Mä ajattelen, että ei välttämättä perhetyön prosesseja pysty tehostamaan. Semmoinen asiakastahtisuus on jotenkin tärkeää. Mutta nimenomaan sitä omaa työskentelyä pystyisi kyllä tehostamaan.

Mutta sitten se, että kuinka paljon tulee tärkeitä oivalluksia myös sen tehottoisuuden aikana.

Haastateltavat kokivat, että tehokkuus sana on haastava, koska työssä tarvitaan myös tehotonta aikaa. Tehoton aika miellettiin hengähdysajaksi työpäivän aikana, eikä se vaikuta heikentävästi työn laatuun. Koettiin, että perhetyön prosesseissa ei olisi tehostamisen varaa, mutta omassa työskentelyssä voisi olla. Esiin nousi myös ajatus siitä, että tarvitaanko tehokasta perhetyötä ollenkaan? Koettiin, että tehokas perhetyö olisi kiireellä tehtyä perhetyötä. Työntekijät pohtivat, onko työskentely tehokasta, kun asiakasprosessit saattavat olla pitkiä, koska muutokset vaativat aikaa. Pohdittiinkin, voiko perhetyötä mitata tehokkuuden mittarilla, koska kaikki työskentelevät omalla persoonalla, tahdilla ja tyyllillä.

No mä haluaisin, että perhetyössä ei puhuttaisi tehokkuudesta laisinkaan, koska sehän tappaa sitten jotenkin sen sellaisen. Jos mulla on vaan tarve olla koko aika kauhean tehokas niin en tiedä pystynkö mä antamaan sille perheelle mitään, kun mulla olisi vaan kauhea kiire koko ajan.

Karsastan tuota tehokkuusajattelua tällaisessa ihmisten kanssa tehtävässä työssä. Jotkut ihmiset on nopeampia liikkeissään ja varmaan kykenee sellaiseen ajatusprosessiin ja muutokseenkin nopeammin kuin toiset, mutta en tiedä onko perhetyö sellainen, jota pystyy mitata jollakin tehokkuuden mittarilla.

Ajattelen tehokkuutta ennaltaehkäisevällä puolella enemmänkin, että mahdollisimman paljon mahdollisimman vähässä ajassa.

Prosessit on pitkiä, niin ei sitä voi ajatella, että pitää olla kauhean tehokas vaan se on nimenomaan sitä sellaista ymmärtäväisyyttä, ajan antamista ja kannustamista siihen muutokseen.

7.3.2 Moniammatillisuus

Haluttiin tarkastella, koetaanko moniammatillisuus laatua lisäävänä vai laatua heikentävänä asiana. Haastateltavat kokivat, että moniammatillisuus näkyy vahvasti perhetyössä ja yhteistyötä saa tehdä paljon eri ammattilaisten kanssa. Kävi ilmi, että resurssien ja palveluiden väheneminen tällä hetkellä vaikuttaa siihen, että moniammatillinen yhteistyökin on vähentynyt aiempaan nähden. Moniammatillisuus koettiin hyvänä asiana, koska parhaimmillaan pystyy rajaamaan omaa työtään ja tehdä toisen ammattilaisen kanssa työnjakoa.

Itsellä on tosi laajasti verkostoja mukana työskentelyssä ja ei ole vielä tähän päivään mennessä kysyttäessä kukaan kieltänyt, että ei saisi tehdä yhteistyötä.

Moniammatillista työtä tehdään tosi paljon. Ja jos sitä ei tehtäisi, niin kyllä kapeaksi kävisi ja tehtäisiin varmaan hirveästi päällekkäistä työskentelyä ja samanlaista työtä monesta suunnasta.

Haastatteluiden kautta ilmeni, että moniammatillisuus voi lisätä myös tehokkuutta perhetyössä. Näitä tilanteita on esimerkiksi verkostoneuvottelut, joiden avulla voi mahdollisesti tarjota oikeita palveluita ja kaikilla olisi selkeät työnkuvat ja työnjako. Verkostoneuvottelut vaativat myös resursseja ja yhteisiä aikatauluja, mikä on tällä hetkellä haastavampaa kuin aiemmin.

Jokainen kantaa oman kortensa kekoon, niin kyllä haluaisin uskoa, että sillä on merkitystä enemmän kuin se, että kaikki tekee itsekseen oman kuplansa sisällä.

7.4 Perhetyön menetelmiä ja koulutus mahdollisuuksia

Tämän otsikon alla kahdessa eri alaotsikossa käydään läpi perhetyön menetelmiä ja koulutus mahdollisuuksia. Lisäksi ensimmäisessä alaotsikossa ilmenee, mikä menetelmissä vaikuttaa. Haastateltavat kokivat, että käyttävät niitä menetelmiä, mitä osaavat käyttää ja mihin ovat pystyneet perehtymään.

7.4.1 Menetelmiä

Haastateltavat kertoivat, että perhetyössä on käytössä paljon erilaisia menetelmiä, kuten sukupuu, erilaisia kortteja ja roolikarttoja. Toiminnallisia- ja luovia menetelmiä tarvitaan myös ja ne ovatkin erityisen hyviä lasten ja nuorten kanssa. Todettiin, että menetelmissä vaikuttaa, kun esimerkiksi korttien avulla käytyihin kysymyksiin asiakkaat pystyvät usein vastaamaan helpommin tai kysymykset aukeavat heille paremmin. Koettiin myös, että menetelmien avulla pystytään pysymään aiheessa paremmin ja ne tuo keskusteluun runkoa. Tämä takaa sen, että pystytään tavoitteissa, eikä tapaamisilla puhuta mitä sattuu.

Systeeminen työote on yksi iso menetelmä ja haluttiin selvittää, tuoko systeeminen työote lisää eväitä työhön. Haastateltavat kokivat systeemisen hyvänä työkaluna. Kuitenkin koettiin, ettei systeeminen tiimi aina toiminut niin kuin se olisi tarkoitettu ja se toi siinä haastetta. Haastateltavat toivat esille, että systeeminen tiimi pitäisi ehtiä suunnittelemaan etukäteen hyvin. Olennaista olisi, että perhe olisi aina itse paikalla, mutta se ei aina ole onnistunut. Todettiin, että systeeminen työote on vielä lähtökuopissa, mutta mallina ja ajatuksena hyvä. Seuraavaan taulukkoon on kerätty perhetyön menetelmiä haastatteluiden pohjalta (taulukko 2).

Systeemisen tiimin koulutus on aivan loistava työkalu, jos se saadaan toimimaan niin kun se on tarkoitettu. Eli niin, että perhe olisi siellä mukana reflektoidessa sitä omaa tilannettaan ja varmasti perhe hyötyisi siitä. Niin se palvelisi sitä perhettä ja tätä kokonaisuutta.

| | | | |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| unelmakartta | kolmentalon malli | päivärytmi menetelmä | toiminnalliset menetelmät |
| roolikartat | luovat menetelmät | tulevaisuuden suunnittelu | askartelut |
| erilaiset kortit (tunne, vahvuus) | erilaiset retket ja ulkoilut | tarvekartat | tunnetaidot |
| keilaaminen, koripallon pelaaminen | asioiden sanoittaminen | dialogisuus | ratkaisukeskeisyys |
| systeemisyys | kahvittelut ja syöminen | asioiden ääreen pysähtyminen | lautapelit |

Taulukko 2. Menetelmiä haastatteluiden pohjalta (Perälä & Uusi-Hakimo, 2024).

7.4.2 Koulutusmahdollisuudet

Haastateltavat kertoivat, että perhetyön asiakkaat ja heidän tarpeensa muuttuvat koko ajan. Työntekijöiltä vaaditaan ajan hermoilla pysymistä ja koko ajan itsensä kehittämistä. Kävi ilmi, että koulutuksia on, mutta niitä voisi olla enemmänkin. Työntekijät kaipasivat erityisesti koulutuksia, mitkä tukisivat työntekemistä, esimerkiksi Nepsy-koulutusta. Koulutusten saaminen koettiin kuuluvan laadukkaaseen työhön. Osaamisen jakaminen toisille nähtiin myös tärkeänä. Haasteena koulutuksiin osallistumiseen nähtiin, että tällä hetkellä työntekoa tehostetaan koko ajan, joten työajalla ei tule mieleen lähteä koulutuksiin.

7.5 Tiimi käytänteet ja työparityöskentely

Selvitettiin haastateltavilta tiimien käytänteistä ja työparityöskentelystä. Tiimit koettiin hyvänä ja toimivana. Koettiin, että tiimit tuovat tunteen, että on osa porukkaa ja se voimaannuttaa. Tiimeissä ei ole kynnystä miettiä, voiko jotain asiaa kysyä. Koettiin myös, että tiimit ovat oleellisia tiedonkulkemisen kannalta ja tiimit ovat elinehto työssä jaksamiselle. Vaikkei tiimeihin aina pääse osallistumaan, niin silti koettiin, että tiimiltä saa vahvaa tukea.

Koen, että on avoin ilmapiiri. Askarruttavia asioita voi ja pystyy kysyä. Tiimit on tiedon liikkumisen kannalta tärkeitä.

Haastateltavat kertoivat, että työparityöskentelyä on mahdollista tehdä. Työparityöskentely ei ole itsestään selvyys, mutta tarvittaessa työparin saa. Todettiin, että usein voi myös kysyä suoraan työkaverilta, pääseekö tulemaan seuraavalle tapaamiselle mukaan. Koettiin, että työparityöskentelyssä haasteena on usein aikataulut. Aina tarvittaessa työparin on kuitenkin saanut.

Työparityöskentely nähtiin arvokkaana, koska se lisää näkökulmia ja rikastuttaa työskentelyä. Koettiin toiminnan monipuolistuvan, kun saa tukea omalle työskentelylle. Etuna on se, että voi keskittyä eri näkökulmiin. Esimerkiksi toinen työntekijä työskentelee vanhempien kanssa ja toinen lasten kanssa. Todettiin, että tämän kaltainen työskentely lisää myös työssäjaksamista ja lisäksi rikastuttaa työtä. Koettiin myös, että osallistavaa kirjaamista voitiin hyödyntää paremmin tapaamisilla, jos on työpari. Haastatteluista selvisi, että

työparityö lisää laatua ja kahden ihmisen näkemys on rikkaus. Koettiin, että työparityökentely on hyvä asia ja parantaa lisäksi työntekijöiden turvallisuutta asiakastyössä.

Se parantaa asiakastyön turvallisuutta aika paljon. Meidän työn turvallisuusvaatimuksista ei liikaa voi keskustella.

Onneksi näitä tulee vähän, mutta se kumminkin on riski meidän työssä. Ja, kun on sana sanaa vastaan niin millä tarpeen vaatiessa todistat. Hyvä huomio siis tuo turvallisuus moneltakin kantilta.

7.6 Hyvinvointialue ja työhyvinvointi

Kolmannessa eli viimeisessä osiossa kysymykset liittyivät hyvinvointialueeseen ja työhyvinvointiin. Osio jakautui kahteen eri alaotsikkoon, jossa ensimmäisessä selvitettiin työntekijöiden näkökulmaa hyvinvointialueelle siirtymisessä ja toisessa selvitettiin, mitkä asiat vaikuttavat työssä suoriutumiseen negatiivisesti ja positiivisesti. Molempia tarkasteltiin siitä näkökulmasta, millainen merkitys näillä on perhetyön laatuun.

7.6.1 Hyvinvointialueen merkitys perhetyön laatuun

Haastatteluista selvisi, että muutoksia oli tullut hyvinvointialueiden muodostumisen jälkeen. Haastateltavilla oli hyvinvointialueesta monta eri mielipidettä. Toiset kokivat sen hyvänä asiana, kun toiset puolestaan kokivat sen tuovan enemmän kiirettä ja monimutkaisuutta työhön. Todettiin, että työskentelyssä näkyi tällä hetkellä resurssipula ja tämä on vaikuttanut yhteistyöhön eri toimijoiden kanssa. Koettiin, että etenkin sosiaalityöntekijät olivat enemmän kiireisiä kuin aikaisemmin.

Kyllähän se on vaikuttanut.

Koen, että hyvinvointialueen tietyllä tapaa on vaikuttanut meidän tähän työntekoon.

Onhan se ymmärrettävää, että pyritään yhtenäistämään palveluita koko hyvinvointialueella, että saatavuuden kriteerit pitäisi asiakkaille olla samat.

Kun resurssia on vähemmän siihen yhteistyöhön niin kyllä se nostaa kynnystä siihen, että en viittä häiritä ja vaivata.

7.6.2 Työhyvinvointi

Haastatteluista selvisi, että työ sisältää kuormittavia tekijöitä, joilla on vaikutusta edelleen työn laadukkuuteen. Haastavien asiakastilanteiden jälkeen ei aina ollut aikaa palautumiselle työpäivän aikana ja palautuminen saattoi jäädä täysin työajan ulkopuolelle. Perhetyössä koettiin, ettei työssä voi olla liiaksi valikoiva töiden suhteen ja silloin tulee pohdittua, osaako rajata tarpeeksi omaa työtään.

Esille nousi, miten asiakasmääriä voisi oikeasti seurata, koska jotkut asiakkaat vain ovat vaativampia kuin toiset. Työntekijät myös kokivat, ettei esimerkiksi viittä kevyempää perhettä ja viittä haastavampaa perhettä voi pitää saman arvoisina, koska perheiden haastavuusastetta on vaikea arvioida. Tämän vuoksi koettiin sen tuovan työlle stressiä ja painetta suoriutua työstä. Todettiin, että jos työntekijöiden kalenterit ovat täynnä niin usein myös kirjaukset tapaamisista saattoivat jäädä jälkeen. Työntekijät pohtivatkin, että onko perhetyöllä vaikuttavuutta, jos kaikilla on kiire ja tapaamisia pitää saada mahtumaan kaiken muun kiireen keskelle. Myös perheiden kalenterit täytyy huomioida tapaamisia suunniteltaessa. Haastateltavat toivat myös esille, että työskentelylle asetetut epämääräiset tavoitteet koettiin heikentävän työssä jaksamista.

Koettiin, että perhetyössä tehdään paljon näkymätöntä työtä, mikä ei näy missään, mutta se on oleellista työn kannalta. Esimerkiksi työntekijät kertoivat, että, jos on liikaa perheitä ja miettii jo seuraavaa käyntiä, kun pitäisi keskittyä sen hetken tapaamiseen. Tämän koettiin vaikuttavan jaksamiseen negatiivisesti.

Tai sitten muualla kotikäynnillä mietin valmiiksi, että kohta menen sinne. Mitäs otan sinne mukaan. Onhan toi suunnittelu kärsinyt tämmöisestä kiirehtimisestä.

Itse ainakin tunnistan, että noita ajomatkoja tulee käytettyä nimenomaan suunnitteluun. Ennen kirjoitti muistiin, että mitä seuraavaksi tai soitti reflektointipuheita esimerkiksi työparityöskentelyssä. Nyt huomaan, että sekin on vähentynyt.

Haastatteluista selvisi myös, että työ sisältää positiivisia asioita, joilla on vaikutusta edelleen työn laadukkuuteen. Työssäjaksamiseen vaikuttaa paljon se, miten työssä jaksaa ja mitkä asiat ovat niitä positiivisia asioita. Varsinkin, kun toivottaisiin että laadukas perhetyö säilyisi ja toteutuisi tulevaisuudessakin.

Haastatteluista selvisi, että työssä suoriutumista vahvisti positiivisesti työrauha, oma terveys, hyvä työilmapiiri, hyvät työkaverit ja oman aikataulujen suunnittelu. Koettiin myös, että työkavereiden kanssa reflektointi oli positiivinen asia. Haastateltavat toivat esille, että työtiimin tuen koettiin vahvistavan omaa ammatillisuutta. Esille nousi myös hyvä johtaminen ja esihenkilön tuki koettiin tärkeäksi.

Haastateltavat kokivat, että jos asiakasmäärät pysyisivät kohtuullisena ja niitä osaisi itse rajata, se lisäisi työssä jaksamista. Haastateltavat toivat esille myös, että hyvän palautteen saannilla on suuri vaikutus työn tekoon. Lisäksi perhetyö koetaan haastavana työnä, joten selkeät tavoitteet auttavat työn tekemisessä ja asiakkaita sitoutumaan työskentelyyn.

Työrauha suunnitella omat aikataulunsa, eikä mentäisi kiire edellä. Kiireen tunnusta laatu kärsii eniten.

Positiivinen palaute. Hyvä palaute joskus vaikka asiakkaalta tai työtiimiltä niin se auttaa kyllä. Taas jaksaa tehdä työtä hyvin, kun saa yhden pienen positiivisen palautteen.

Loistavat työkaverit ja asenne työhön on yhteinen.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitellään laadullisen tutkimuksen tuloksia ja siitä syntyneitä johtopäätöksiä. Taustakysymyksiä oli kolme ja varsinaisia haastattelukysymyksiä kahdeksan. Tutkimuksessa selvitettiin tutkimuskysymysten avulla, mitä laatu on perhetyössä ja miten se näkyy työskentelyssä. Tutkimuksen avulla saatiin vastaus näihin molempiin kysymyksiin. Haastatteluista tullutta analysoitavaa tekstiä tuli runsaasti ja jokaisessa ryhmähaastattelussa toistuivat samankaltaiset kokemukset perhetyön laadusta. Tutkimustulokset vahvistivat myös ajatusta siitä, että työntekijöiden kokemukset kohtasivat opinnäytetyöhön kootun teorialiedon kanssa.

Tutkimuksen taustakysymysten vastaukset kertoivat, että perhetyössä voi työskennellä monella eri koulutuksella. Erilaiset koulutustaustat antavat työskentelylle raamit, mutta vähintäänkin yhtä suuressa roolissa oli osaamisen lisäksi työntekijän oma kiinnostus, motivaatio ja asenne perhetyötä kohtaan. Koulutustausta ei myöskään vaikuttanut siihen, minkä asiakkuuksien parissa työntekijät tekivät töitä eikä oman ammattitaidon koettu vaikuttavan käsitykseen työn laadusta. Työntekijöillä oli myös mahdollisuus vaikuttaa siihen, minkä asiakasryhmän parissa mieluusti työskentelisivät. Lisäksi kaikilla haastateltavilla oli jo useamman vuoden kokemus perhetyöstä. Johtopäätöksenä voikin todeta, että kaikesta kouluttautumisesta ja osaamisesta on perhetyössä hyötyä, koska työkenttä on laaja.

Perhetyön laadun kuvattiin olevan asiakaslähtöistä ja oikea-aikaista sekä suunnitelmallista ja tavoitteellista. Asiakaslähtöisyyttä koettiin työskentelyssä silloin, kun asiakkaat tulivat kuulluksi ja kohdatuksi ja, kun asiakas osallistui oman työskentelynsä suunnitteluun. Hyödylliseksi koettiin myös asiakkaiden suuntaan tapahtuva avoin huolten puheeksi otto, joka havahdutti asiakkaita ongelmakohtista, joihin kaivattiin muutosta. Eri-tyisesti oikea-aikaisuudella koettiin olevan vaikutusta laatuun, kun haasteisiin päästiin tarttumaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Oikea-aikaisuus näkyikin erityisesti varhaisen tuen perhetyössä. Aina kuitenkin oikea-aikaisuus ei mahdollistunut, koska työskentelyä ei päästy aloittamaan tarpeeksi ajoissa haasteisiin nähden. Tavoitteista koettiin, ettei ilman niitä perhetyötä voitu tehdä. Tavoitteet puolestaan vaativat, että työntekijältä täytyi löytyä aikaa suunnitella työskentelyä. Yhdessä asiakkaiden kanssa laaditut tavoitteet auttoivat työskentelyyn sitoutumisessa, joka puolestaan auttoi etenemään

työskentelyssä ja parhaassa tapauksessa pääsemään toivottuun lopputulokseen eli työskentelyn päättymiseen. Johtopäätöksenä voikin todeta, että asiakkaan mukana ololla onkin työskentelyssä suuri merkitys.

Ajankäytön koettiin myös vaikuttavan perhetyön laatuun. Ajankäytön haasteita esiintyi yleisimmin kirjaamisessa, jonka koettiin olevan tärkeä osa laatua, ja kirjauksissa täy-tyisikin pyrkiä pysymään ajan tasalla. Puhuttaessa ajankäytöstä ja kirjaamisesta helpot-tavaksi tekijäksi mainittiin osallistava kirjaaminen, joka helpottaisi työntekijän työtaak-kaa. Todettiin kuitenkin, että osalle asiakkaista osallistava kirjaaminen on epämieluisen tilanne tapaamisten yhteydessä. Ajankäytöstä puhuttaessa keskusteluihin yhdistyivät myös kiireen ja tehokkuuden käsitteet. Nämä kolme käsitettä nivoutuivatkin herkästi haastateltavilla samaa tarkoittavaksi asiaksi. Työntekijät kokivat myös, että ajankäyttöön ja tehokkuuteen liittyvät tunteet saattoivat näkyä kiireen tunteena, kun työskenneltiin perhetyössä. Johtopäätöksenä voikin todeta, että tehokkuus saatetaan herkästi mieltää väärin, ja siksi sen koetaan tuovan kiireen tuntua. Todettakoon, että olisikin tärkeää, että työntekijät pystyisivät nollaamaan työpäivän aikana kuormittuneisuutensa tilaa, ettei ajankäytön, kiireen ja tehokkuuden luomat tunnetilat vaikuttaisi liikaa laadukkaaseen työn tekemiseen. Johtopäätöksenä voidaan myös todeta, että kiire saattaa olla työntekijän itsensä luoma tunnetila, joka on lähtöisin tehokkaasta työskentelystä ja johtuu ajankäy-tön haasteista.

Työntekijät käyttivät menetelmiä perhetyössä oman osaamisensa mukaan. Koettiin, että menetelmät toivat sekä työntekijälle että asiakkaalle työskentelyyn punaisen langan, kun asiakkaan asioiden ääreen pystyttiin pysähtymään. Koettiin, että menetelmät ovat työntekijän työkalu, jolla keskustelut mahdollistetaan, mutta silti suurin rooli työskente-lyssä on työntekijällä itsellään ja omalla persoonalla. Johtopäätöksenä voidaankin to-deta, että vaikka käytettäviä menetelmiä on paljon, on tärkeää muistaa, että työntekijä on itse yksi menetelmä.

Kouluttautumisesta puhuttaessa todettiin perhetyön työkentän muuttuvan koko ajan, minkä vuoksi koettiin tärkeäksi huolehtia oman ammattitaidon ja asiantuntijuuden ke-hittämisestä. Kouluttautumisen koettiin kuuluvan laadukkaaseen työhön ja koulutukseen hakeutuminen olikin työssä mahdollista. Työnteon vaatimat paineet kuitenkin vaikuttivat

siihen, ettei jaksamista koettu enää riittävän varsinaisen työn lisäksi kouluttautumiseen. Johtopäätöksenä voidaan kuitenkin todeta, että kouluttautumista on tarjolla, ja niihin on työntekijöiden mahdollista päästä. Tärkeää on kuitenkin varata kouluttautumiselle riittävästi aikaa, ettei työn tuomat vaatimukset painaisi työntekijän taustalla ja estäisi työntekijää lisäkouluttautumasta.

Tiimit, työparityöskentely, moniammatillisuus ja systeemisyytys koettiin tärkeäksi työn laadun kannalta. Yhteistyö tiimin kanssa toi yhteenkuuluvuuden tunnetta ja lisäsi työssäjaksamista, kun työntekijät pystyivät jakamaan asiantuntijuutta ja reflektoimaan toisen työntekijän kanssa. Haasteellisuutta työparityöskentelyyn ja moniammatillisen työn tekoon toi aikataulujen yhteen sovittaminen ja mahdollinen päällekkäinen työskentely asiakkaan kanssa. Myös systeemisyytys koettiin hyvänä, vaikka sen todettiin olevan vielä lähtökuopissa. Systeemiin tiimeihin kaivattiin kuitenkin enemmän asiakkaita mukaan, jotta systeeminen ajatus ja malli toimisi niin kuin sen pitäisi. Haasteeksi koettiin myös, ettei systeemiä tiimejä aina ehditty kunnolla etukäteen suunnittelemaan. Haasteista huolimatta johtopäätöksenä voi kuitenkin todeta, että tiimit, työparityö, moniammatillinen yhteistyö ja systeemisyytys koettiin työssä arvona, joka rikastuttaa työtä ja tuo työhön laadukkuutta.

Hyvinvointialueelle siirtymisen koettiin vaikuttaneen laadukkaan perhetyön toteutumiseen ja työntekijöiden työhyvinvointiin. Erityisesti koettiin sen vaikuttaneen, että perheille tarpeellisia palveluita oli vähentynyt ja moniammatillinen yhteistyö oli heikentynyt. Nämä muutokset saattoivat ajoittain näkyä kiireenä tai yhteistyön hankaluutena. Yleisesti ottaen työhyvinvointiin negatiivisesti koettiin vaikuttavan kiireen ja kirjausten tuomat paineet. Kiirettä on hyvä pohtia työturvallisuuden kannalta, koska tästä näkökulmasta kiire on vaarallinen arvo (Juutilainen, 2022, s. 82–84). Ohjaako kiire liikaa tekemään nopeita päätöksiä ja kasvattaako se riskejä ja erilaisia vaaratilanteita työpäivien aikana ja näin vaikuttaa työturvallisuuteen. Positiivisesti työhyvinvointiin vaikutti työrauha, työilmapiiri, työkaverit, itse suunnitellut aikataulut sekä tiimin ja esihenkilön tuki. Johtopäätöksenä voidaankin todeta, että työhyvinvointiin vaikuttaa moni asia. Useimpien negatiiviset työhyvinvointiin liittyvät tekijät saattoivat olla työn luonteesta johtuvaa, painetta ja stressiä, jota voitaisiin lievittää esimerkiksi mahdollisuutena palautua

työpäivän aikana ja/tai työnohjauksella. Hyvinvointialueelle siirtymisestä johtopäätöksenä voidaan todeta sen vaikuttaneen enimmäkseen työhyvinvointiin negatiivisia.

Yllätys oli, kuinka laaja kokonaisuus tutkimusaihe oli. Opinnäytetyössä reliabelius ja validius näkyivät siinä, että haluttiin tuoda perhetyön laatua esille ja lisätä sen tietoisuutta ja ymmärrystä. Haluttiin saada luotettava ja hyvä kokonaisuus, minkä avulla voidaan nostaa perhetyön laadun olennaisia asioita esille. Myös tutkimusprosessia kuvattiin, perusteltiin ja analysoitiin huolellisesti. Tuomi & Saarijärvi (2018, s. 23) toteavat, että teoria on välttämättömyyttä laadullisessa tutkimuksessa. Ryhmähaastattelu toimikin tässä laadullisessa tutkimuksessa loistavasti ja avoimet kysymykset auttoivat haastateltavia pohtimaan annettuja kysymyksiä syvällisemmin. Myös vuoropuhelu haastatteluiden aikana täydensi haastateltavien tuottamaa keskustelua. Opinnäytetyössä haluttiin teorian tiedon tukevan tuloksista saatua arkitodellisuutta ja tämä näkyikin tutkimuksen kokonaisuudessa.

Yhteenvetona tutkimustuloksista voidaankin todeta, että laatu on käsitteenä laaja kokonaisuus ja se riippuu monen eri asian summasta. Laatu näkyy työskentelyssä asiakkaille tarpeellisina vuorovaikutuksellisinä tekoina, jossa käytetään apuna työntekijän omaa ammattitaitoa. Laatu perhetyössä on sitä, kun perhetyötä ei enää tarvita.

9 POHDINTA

Lopuksi pohdimme opinnäytetyönprosessiamme. Opinnäytetyöprosessimme sujui hyvin. Prosessia helpotti se, että tiesimme, mistä puhutaan, kun puhutaan perhetyön laadusta. Teoriatietoa opinnäytetyöhön oli helppo löytää, kun tiesimme teemat, mitä lähdemme etsimään. Koska aihe oli mielenkiintoinen, teemoja oli ajoittain vaikea pitää rajauksen sisällä. Tällöin pitikin pysähtyä ja muistuttaa itseä laadun näkökulmasta, että se pysyisi työssä punaisena lankana. Ajoittaisesta rönsyilystä huolimatta olisimme varmasti voineet käyttää lähteitä vieläkin monipuolisemmin. Haasteelliseksi työssä osoittautui mielestämme viittausten merkitseminen.

Opinnäytetyöhön valmistelevat kurssit auttoivat meitä etenemään opinnäytetyössämme. Aluksi opinnäytetyönprosessiin liittyvät termit olivat haasteellisia sisäistä, mutta prosessin edetessä, vaihe vaiheelta nekin tulivat tutummaksi. Myös opinnäytetyönseminaareista ja erilaisilta kursseilta saadut vinkit auttoivat meitä huomioimaan asioita, joita emme olisi itse välttämättä huomanneet. Esimerkiksi huolellisuuteen ja lähdekriittisyyteen liittyvät vinkit olivat hyviä.

Tuloksia auki kirjoittaessa yllätyimme, kuinka laajasta kokonaisuudesta olikin kyse, ja tämän vuoksi saimmekin analysoitavaa tekstiä runsaasti. Jouduimme myös pohtimaan, mistä esille nousseista vastauksista voisimme karsia, etteivät tutkimustulokset paisuisi liian suureksi. Lopulta emme kuitenkaan paljoakaan lähteneet tekstiä karsimaan, koska totesimme, että laatu vaikuttaa monella eri tasolla ja tavalla. Mielenkiintoista oli huomata, että vaikka meidän haastateltavilla oli kaikilla hyvin erimittainen työkokemus perhetyöstä, laatuun liittyvät keskustelut olivat hyvin yhteneväiset.

Opinnäytetyön tekeminen parityönä oli meille toimiva ratkaisu, koska tutkittava aihe kiinnosti meitä molempia. Parityönä tekeminen myös mahdollisti sen, että pystyimme jakamaan vastuuta ja lisäksi pystyimme hyödyntämään kahden henkilön näkökulmia perhetyöhön. Parityö tuki aikataulutuksellisissa asioissa, sillä aina toinen pystyi ottamaan aktiivisen roolin prosessissa. Haastavan prosessista teki, että vaiheita oli useita ja niiden vuoksi tuli muutamia odotusaikoja. Esimerkiksi tutkimuslupien saamisessa ja

haastattelujen ajankohtien sopimisessa oli haasteita. Koko opinnäytetyön prosessi kesti meillä vajaan puolitoista vuotta.

Sosiaalialan (AMK) osaamista kuvaavat kompetenssit ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen sekä kriittinen ja osallisuutta edistävä yhteiskuntaosaaminen (Diak, i.a.). Lisäksi kompetensseihin kuuluu tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen, työyhteisön osaaminen sekä johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. Opinnäytetyössämme toteutuivat nämä kompetenssit. Sosiaalialan eettinen osaaminen korostui entisestään, koska laatua käsiteltiin niin teorian kuin haastatteluidenkin myötä. Asiakastyön osaaminen ja palvelujärjestelmäosaaminen vahvistuivat, koska halusimme kehittää perhetyötä ja sen laadukkuutta. Tämä vaikuttaa oleellisesti asiakastyöhön ja siihen, että asiakkaat saisivat parempaa ja laadukkaampaa palvelua. Tutkimuksellinen kehittämisosaaminen oli oleellinen osa tätä meidän laadullista tutkimustamme. Opimme tekemään tutkimuksen, analysoimaan ja tarkastelemaan omaa toimintaa ammattilaisena. Työyhteisön ja johtamisosaaminen tuli esille siinä, kun laatua tarkasteltiin, ja laatuun vaikuttaa hyvin moni asia niin työyhteisön tasolla kuin myös johtamistasolla.

Opimme, että opinnäytetyönprosessissa kaikki sosionomin opinnoissa saatu tieto ja ymmärrys nivoutuivat toisiinsa. Saimme myös huomata, että teoriaosuudessa tuomamme perhetyöhön liittyvät elementit nousivat esille käytännön työssä, josta haastateltavat kertoivat. Pidämme tutkimustuloksia tärkeinä, koska tulosten avulla saimme tuoda näkyväksi laatuun liittyviä asioita perhetyöstä. On tärkeätä huomata, että laadukkaasti työn toteutumiseen liittyy paljon niin sanottua näkymätöntä työtä, joka ei aina näy ulkopuolisille. Koemme, että tulevaisuudessa olisi mahdollista lähteä jalostamaan tekemäämme tutkimusta esimerkiksi jakamalla pääteemoja tarkempaan tarkasteluun. Tulevaisuuden tutkimusaihe voisikin kohdentua esimerkiksi työskentelyssä käytettäviin menetelmiin tai työssäjaksamiseen.

Idea opinnäytetyöhön syntyi omien kokemustemme pohjalta. Perhetyön merkitys on meille tärkeää, koska työskentelemme molemmat sosiaalialalla. Opinnäytetyön aiheemme valikoituikin myös sen myötä, kun samojen sosionomiopintojen pariin ajautui kaksi opiskelijaa, joilla molemmilla oli kiinnostuksen kohteena perhetyö. Paljon

puhuttava aihe, laatu, saikin meidät innostumaan ajatuksesta, että voisimme lähteä tutkimaan tarkemmin, mitä laatu perhetyössä on. Aiheeseen perehtyminen tukikin meidän ammatillista kasvuamme sekä kartutti yhteistyökumppanimme tietotaitoa aiheesta.

LÄHTEET

- Aho, T. (2023). *Kokeilukulttuuri: Johda kasvua joka päivä*. Alma Talent Oy.
- Aluehallintovirasto (AVI). (i.a.). *Sosiaalipalveluiden laadun varmistaminen*. Haettu 29.4.2023, <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalipalvelujen-laadun-varmistaminen>
- Anttila, J. & Jussila, K. (15.2.2016). *Mitä laatu on?* Sfs ry. <https://sfs.fi/mita-laatu-on/>
- Diak. (i.a.). Osaamisvaatimukset: *Sosionomi (AMK)*, diakonityö. <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi-amk-diakoniatyö/>
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. (i.a.). <https://www.hyvaep.fi/palvelu/perhetyo/>
- Hakala, J. (2024). *Laadullisen tutkimuksen ABC: Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle*. Gaudeamus.
- Hyppönen, M. & Linnossuo, O. (2002). *Zip, Zap ja Boing: Leikkejä ja muita toiminnallisia menetelmiä*. LK-Kirjat.
- Idänpään-Heikkilä, U., Outinen M., Nordblad A., Päivärinta, E., & Mäkelä, M. (2000). *Laatukriteerit – Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille*. Stakes 2000. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75158/Aiheita20-2000.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Invalidiliitto. (i.a.). *Sote-uudistus*. <https://www.invalidiliitto.fi/invalidiliitto/yhteiskunnallinen-vaikuttaminen/sote-uudistus>
- Juutilainen, A. (2022). *Johda ajattelua, johda työturvallisuutta*. PS-kustannus.
- Järvi, H. (2014). Valtastavan sosiaalityön käsite ja käytännöt – ”Mikä työssäni nyt ja niin valtaisti ja ketä?” Teoksessa T. Toikko (toim.), *Sosiaalityön menetelmien jäljillä*. Anja Mäntylä rahasto.
- Järvinen, R., Lankinen A., Taajamo, T., Veistilä, M., & Virolainen, A. (2012). *Perheen parhaaksi: perhetyön arkea*. Edita Publishing Oy.
- Kallinen, T., & Kinnunen, T. (2021). Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/litterointi/>

Kangasluoma, E. (2014). Intuitio psykososiaalisessa sosiaalityössä. Teoksessa T. Toikko (toim.), *Sosiaalityön menetelmien jäljillä*. Anja Mäntylä rahasto.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417#L1P4>

Lastensuojelulaki 417/2007. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>

Liukkonen, T., Seppänen, H., & Simola, T. (2021). *Lapsen ja perheen tukena*. Sanoma Pro Oy.

Luomanen, T., & Luomanen-Jaakkola, L. (2023). *Inhimilliset systeemit: Pedagogisten yhteisöjen systeemitietoinen kulttuuri*. Edita Publishing Oy.

Niemelä, P. (2011). Sosiaalityö hyvinvointietiikan toteuttajana. Teoksessa A. Pehkonen, & M. Väänänen-Fomin (toim.). *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. PS-kustannus.

Puusa, A., & Juuti, P. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.

Ruusuvuori, J., Nikander, P., & Hyvärinen, M. (2017). *Haastattelun analyysi*. Vastapaino.

Rönkkö, L., & Rytönen, T. (2010). *Monisäikeinen perhetyö*. WSOYpro Oy.

Seppänen, M. (2022). *Näin selviät tiimin jäsenenä: Tunnetaidot työkaluna sosiaali- ja terveysalalla*. PS-kustannus.

Sinkkonen, M., Kauppila, T., & Laulainen, S. (2011). Hyvä, paha johtaja – Sosiaalityön eettinen johtaminen. Teoksessa A. Pehkonen, & M. Väänänen-Fomin (toim.). *Sosiaalityön arvot ja etiikka*. PS-kustannus.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira). (15.3.2023). *Omavalvonta sosiaalipalveluissa*. <https://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvont>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (10.11.2023). *Hyvinvointialueet vastaavat sote-palveluita ja pelastustoimen järjestämistä*. <https://stm.fi/hyvinvointialueet>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (12.2.2024). *Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus (sote-uudistus)*. <https://stm.fi/soteuudistus>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). *Sosiaalipalvelut*. (18.1.2024). <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>

- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. (2019). *Lastensuojelun laatusuositus*.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4067-3>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L3P18>
- Sote-navigaattori. (i.a.). *Laadukas palvelu ja tyytyväinen asiakas*.
<https://sotennavigaattori.fi/laadukas-palvelu-ja-tyytyvainen-asiakas/>
- Talentia. (14.9.2020). *Varhaisen tuen perhetyö maailmankartalle*.
<https://www.talentia.fi/talentia-lehti/varhaisen-tuen-perhetyo-maailmankartalle/>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL). (18.6.2022). *Lastensuojelun käsikirja*.
<https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lastensuojelun-avohuolto/lastensuojelun-avohuollon-tukitoimet/perhetyo-ja-tehostettu-perhetyo>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL). (24.10.2022). *Lapset, nuoret ja perheet: Perhetyö*.
<https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/sote-palvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo>
- Terveystieteiden – ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus (THL). (i.a.). *Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa*. https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeeminen-toimintamalli-lastensuojelussa#Mit%C3%A4_systeemisyys_on
- Toikko, T. (2014). Sosiaalityön menetelmiä jäljittämässä. Teoksessa T. Toikko (toim.), *Sosiaalityön menetelmien jäljillä*. Anja Mäntylä rahasto.
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi.
- Uusikylä, P., & Jalonen, H. (2023). *Epävarmuuden aika: Kuinka ymmärtää systeemistä muutosta?* Into Kustannus Oy.
- Vehkalahti, K. (2014). *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Finn Lectura.
- Vilén, M., Hansen, M., Janhunen, T., Kytöpuu, K., Salo, S., Seppänen, P., Seppänen, S., & Tapio, N. (2010). Perhe ja perhetyö. Teoksessa M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio, & R. Toivonen (toim.), *Kohtaamisia lapsiperheissä: Menetelmiä perhetyöhön*. Kirjapaja.
- Vilén, M., Tapio, N., Janhunen, T., Nissinen, L., & Seppänen, S. (2010). Ammattina etiikka. Teoksessa M. Vilén, P. Seppänen, N. Tapio, & R. Toivonen (toim.), *Kohtaamisia lapsiperheissä: Menetelmiä perhetyöhön*. Kirjapaja.