

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2024

Veera Hämäläinen, Katri Koivuniemi

”MINULLA ON OIKEUS TUNTEA MITÄ TUNNEN”

– Turun ensi- ja turvakoti ry:n Silta- ja Pilari-
toiminta asiakkaiden tukena haastavissa
elämäntilanteissa

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi (AMK)

2024 | 50 sivua, 15 liitesivua

Veera Hämäläinen, Katri Koivuniemi

”MINULLA ON OIKEUS TUNTEA MITÄ TUNNEN” -

- Turun ensi- ja turvakoti ry:n Silta- ja Pilari-toiminta asiakkaiden tukena haastavissa elämäntilanteissa

Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista Turun ensi- ja turvakoti ry:n eroauttamis- ja lähisuhdeväkivaltatyön palveluista. Tutkimustehtävänä oli selvittää, miten asiakkaiden saamat palvelut ovat vaikuttaneet heidän hyvinvointiinsa, sekä kartoittaa, miten asiakkaat tavoitettaisiin parhaiten vastaamaan palautekyselyihin asiakkuuden päättymisen jälkeen. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa, joka tukee eroauttamis- ja lähisuhdeväkivaltatyön palveluiden kehittämistä.

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina, koska tutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluista. Tutkimukseen osallistui viisi 25–50-vuotiasta henkilöä. Tutkimusaineisto muodostui viidestä puhelinhaastattelusta. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla.

Tutkimuksen tulosten perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä pienen osallistujamäärän vuoksi. Vastausten perusteella voidaan kuitenkin päätellä, että asiakkaat olivat tyytyväisiä lähisuhdeväkivaltatyön ja eroauttamistyön palveluihin. Haastateltavien vastausten mukaan asiakkaat tavoitettaisiin parhaiten puhelimitse asiakkuuden päättymisen jälkeen.

ASIASANAT:

Lähisuhdeväkivalta, eroauttamistyö, yhteisvanhemmuus, lähisuhdeväkivaltatyö

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2024 | 50 pages, 15 pages in appendices

Veera Hämäläinen, Katri Koivuniemi

"I HAVE THE RIGHT TO FEEL WHAT I FEEL"

- Turku first and Shelter Home Association's Silta and Pilari activities to support customers in challenging life situations

The purpose of the study was to gather information about clients' experiences of Turku first- and shelter home association's divorce and intimate partner violence services. The goal of the research was to find out how these services have impacted clients' well-being and to clarify the most effective methods for reaching clients for feedback after their services have ended. The aim of the study was to produce information that supports the development of divorce support and intimate partner violence work services.

The study was carried out using interviews with theme, because the aim of the study was to gather information about the customers' experiences of the services. Theme interview was used as methods in this study. Five people between the ages of 25 and 50 participated in the study. The data was processed with content analysis based on the material.

The research material consisted of five telephone interviews. Based on the results of the study, no conclusions can be drawn due to the small number of participants. However, based on the answers, it can be deduced that clients were satisfied with the services of intimate partner work and divorce work. According to the interviewees, the most effective way to reach clients for follow-up feedback after the end of their service engagement is by phone.

KEYWORDS:

Intimate partner violence, divorce work, co-parenting, Intimate partner violence work

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 ASIAKASPALAUTTEEN ROOLI PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ	8
3 LÄHISUHDEVÄKIVALLAN MUODOT JA ESIINTYVYYS	10
3.1 Lähisuhdeväkivallan moninaisuus ja sen esiintyvyys Suomessa	10
3.2 Lähisuhdeväkivallan muodot	12
3.3 Hyvinvointi lähisuhdeväkivallan kontekstissa	14
3.4 Lähisuhdeväkivallan sykli	16
4 HAASTAVAT EROTILANTEET JA PERHEIDEN TUKEMINEN	19
4.1 Vaativat erotilanteet	19
4.2 Vanhemmuus eron jälkeen	21
4.3 Perheiden tukeminen haastavissa elämäntilanteissa	23
4.4 Sillan ja Pilarin palvelut eronneille ja lähisuhdeväkivaltaa kokeneille	25
5 AIEMMAT TUTKIMUKSET AIHEESTA	27
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	29
6.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	29
6.2 Laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmät	29
6.3 Aineiston hankinta	31
6.4 Aineiston analysointi	32
7 TUTKIMUKSEN TULOKSET	36
7.1 Miten Silta- ja Pilari-palveluiden asiakkaat arvioivat palveluiden vaikuttaneen heidän hyvinvointiinsa	36
7.2 Miten Silta- ja Pilari-palveluiden asiakkaat arvioivat, että asiakkaat tavoitettaisiin parhaiten vastaamaan palautekyselyyn palvelun päättymisen jälkeen	38
8 POHDINTA	40
8.1 Tutkimustulosten yhteenveto ja johtopäätökset	40
8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja tutkimusetiikka	41
8.3 Ammatillinen kehittyminen	43
LÄHTEET	47

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. Tietosuojaseloste/-ilmoitus

Liite 3. Suostumuslomake

Liite 4. Tiedote tutkimuksesta

Kuviot

Kuvio 1. Perhe- ja lähisuhdeväkivallan uhrien määrä. (Tilastokeskus 2024). 11

Kuvio 2. Väkivallan sykliisyys ja muodot. (Naistenlinja 2024). 18

Kuvio 3. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109). 33

Kuvio 4. Sisällönanalyysin aineisto. 35

1 JOHDANTO

Lähisuhdeväkivalta ja vanhemmuus eron keskellä nähdään ajankohtaisina ja tärkeinä aiheina. Turun ensi- ja turvakodin Silta ja Pilari-toiminnoissa katsottiin tärkeäksi kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista Sillan ja Pilarin palveluista sekä selvittää, miten heidät voitaisiin tavoittaa asiakkuuden päättymisen jälkeen vastaamaan palveluiden palautekyselyihin. Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoa toimeksiantajalle, jotta he voivat parantaa palveluidensa laatua sekä varmistaa, että asiakkaille tarjotaan hyvää palvelua.

Silta ja Pilari ovat Turun ensi- ja turvakodin palveluita, jotka tarjoavat tukea lähisuhdeväkivaltaa kokeneille ja käyttäneille henkilöille sekä perheille erotilanteissa. Näitä palveluita yhdistää kohderyhmä, joka koostuu lapsiperheistä, joissa vanhemmat ovat kohdanneet eron ja/tai lähisuhdeväkivaltaa. (Turun ensi- ja turvakoti ry 2024a; Turun ensi- ja turvakoti ry 2024b.)

Eroauttamistyö Silta-toiminnan kohderyhmänä ovat erityisesti lapsiperheet, joissa ei ole kokemuksia lähisuhdeväkivallasta. Sillan työskentely keskittyy ero-prosessin tukemiseen, lasten asioista sopimiseen sekä vanhempien välisen yhteistyön rakentamiseen. Pilarin kohderyhmään kuuluvat perheiden lisäksi myös aikuiset, jotka eivät ole vanhempia, mutta ovat kokeneet, käyttäneet tai altistuneet väkivallalle. Pilarin työ painottuu väkivallan käsittelyyn, turvallisen vanhemmuuden tukemiseen ja turvallisen arjen rakentamiseen. (Turun ensi- ja turvakoti ry 2024a; Turun ensi- ja turvakoti ry 2024b.)

Tässä tutkimuksessa kerättiin tietoa teemahaastatteluiden avulla Sillan ja Pilarin asiakkaiden kokemuksista palveluista sekä selvitettiin, mikä olisi asiakkaiden näkökulmasta tehokkain viestintäkeino tavoittaa heidät palvelun päättymisen jälkeen vastaamaan palautekyselyihin. Aineiston analyysissä hyödynnettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Tutkimukseen osallistujat olivat 25–50-vuotiaita ja he olivat voineet olla joko lähisuhdeväkivallan tekijöitä tai kokijoita tai eropalveluiden käyttäjiä.

Tutkimusraportissa käydään ensin läpi lähisuhdeväkivaltaa ja sen eri muotoja. Tämän jälkeen kerrotaan vanhemmuudesta, erosta sekä palveluista ja tukimuodoista. Teoreettisen osuuden jälkeen perehdytään tutkimuksen toteuttamiseen. Lopuksi avataan tutkimustuloksia ja tehdään yhteenveto tutkimuksesta.

2 ASIAKASPALAUTTEEN ROOLI PALVELUJEN KEHITTÄMISESSÄ

Asiakkaan osallisuuden vahvistaminen on keskeistä sekä asiakkaan aseman että palveluiden kehittämisen näkökulmasta. Asiakasosallisuus sisältää asiakkaan kuulemisen, kohtaamisen sekä mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen. Osallisuutta voidaan edistää keräämällä palautetta, järjestämällä asiakasraateja tai hyödyntämällä kehittäjäasiakastoimintaa. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista säädetään myös laissa, kuten perustuslaissa (731/1999), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä lastensuojelulaissa (417/2007). (Pieviläinen ym. 2014, 5–9.)

Asiakaspalautteen antaminen elämän kriisitilanteessa voi olla haastavaa. Vaikeassa elämäntilanteessa asiakas ei välttämättä jaksa arvioida saamansa palvelun laatua, mikä voi vähentää palautekyselyihin vastaamista. Asiakaspalautte syntyy ajan, paikan ja toiminnan kontekstissa, kun taas asiakastyytyväisyys liittyy asiakkaan odotuksiin, oikeuksiin ja asemaan sekä työntekijän ammattitaitoon. Palaute tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden kertoa kokemuksistaan ja antaa kehitysehdotuksia, joita voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä. (Kempainen ym. 2010, 80; Sihvo 2021, 8.)

Asiakaspalautetta voidaan kerätä monin tavoin. Palautetta pyydetään usein joko heti asiakaskohtaamisen yhteydessä tai myöhemmin sovitusti. Välittömästi annettu palaute keskittyy yksittäiseen kohtaamistilanteeseen ja sen vuorovaikutukseen, kun taas myöhemmin annettu palaute voi kuvastaa palvelua laajemmasta näkökulmasta. Asiakkaan halukkuuteen antaa palautetta vaikuttaa esimerkiksi kiireettömän kohtaamisen ja yksilöllisen huomioimisen merkitys, jotka saattavat tuntua tärkeämmiltä kuin palautteen antaminen. Osa asiakkaista saattaa myös kokea palautteenannon vieraaksi ja tyytyä saamaansa palveluun. (Sihvo 2021, 8–9.)

Nykyisin asiakaspalautetta kerätään usein sähköisesti, mutta myös perinteiset menetelmät, kuten kyselylomakkeet monivalinta- ja avokysymyksineen, ovat edelleen käytössä. Asiakkaille voidaan myös tarjota mahdollisuus antaa vapaa- muotoista palautetta, esimerkiksi palautelaatikon kautta, tai hyödyntää ryhmätoimintaa palautteen keräämisessä. Sosiaalialalla välitön palaute tapaamisen jälkeen osoittautuu usein tehokkaammaksi kuin asiakastyytyväisyyskyselyt. (Pieviläinen ym. 2014, 14–19; Sihvo 2021, 18.)

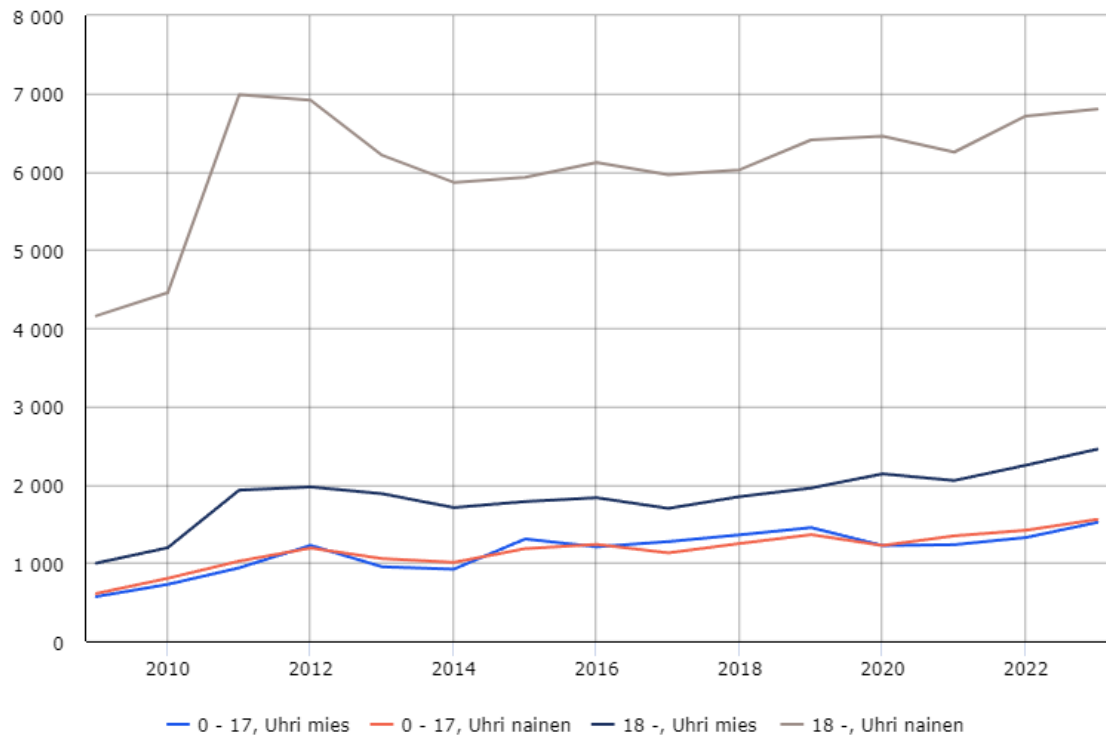
Asiakaspalautteen kerääminen vaatii huolellista suunnittelua. On tärkeää määrittellä, millaista tietoa halutaan kerätä, milloin asiakkaat tavoitetaan parhaiten ja millä menetelmillä palautetta pyydetään. Lisäksi asiakkaille tulee kertoa, miksi palautetta kerätään, miten sitä käsitellään ja kenelle se välitetään. Luottamuksellisuuden ja anonyymiteetin varmistaminen on olennaista. Palautteen keruu vaatii lähinnä työaikaa, mutta kustannuksia voi aiheutua esimerkiksi tiedottamisesta ja materiaalien kopioinnista. Menetelmän valinnassa on tärkeää huomioida, mikä tapa sopii parhaiten kyseiselle asiakaskunnalle. (Pieviläinen ym. 2014, 5–9.)

3 LÄHISUHDEVÄKIVALLAN MUODOT JA ESIINTYVYYS

3.1 Lähisuhdeväkivallan moninaisuus ja sen esiintyvyys Suomessa

Erilaiset näkemykset arvoista sekä asenteet ja toimintatavat yhteiskunnassa vaikuttavat lähisuhdeväkivallan käsitteeseen. Lähisuhdeväkivalta viittaa tilanteeseen, jossa väkivallan uhri ja tekijä ovat tai ovat olleet toisilleen läheisessä suhteessa. Lähisuhdeväkivallan kohteena voi olla esimerkiksi nykyinen tai entinen kumppani, lapsi tai lähisukulainen. Lähisuhdeväkivaltaan kuuluu perheväkivalta, parisuhdeväkivalta ja seurusteluväkivalta. Parisuhdeväkivalta on läheisessä parisuhteessa tapahtuvaa väkivaltaa. Seurusteluväkivalta tarkoittaa nuorten ihmisten parisuhteissa tapahtuvaa väkivaltaa. Perheväkivalta on lähisuhdeväkivallan yleisin muoto ja se tarkoittaa perheenjäsenen kohdistamaa väkivaltaa toiseen perheenjäseneseen. Nuorten välillä tapahtuva seurusteluväkivalta eroaa aikuisten parisuhdeväkivallasta, koska nuorten emotionaaliset ja kognitiiviset taidot eivät ole vielä täysin kehittyneet. Tämän takia nuoret eivät välttämättä tiedä, mikä seurustelusuhteessa on sallittua. (Liimatainen & Rantaeskola 2022, 7; Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024.)

Suomessa lähisuhdeväkivaltaa kokeneille uhreille tarjottavia palveluita ja asiaan liittyvää lainsäädäntöä parannetaan jatkuvasti. Vaikka Suomen rikoslaki ei tunne käsitettä lähisuhdeväkivalta, on vuodesta 2011 alkaen Suomen rikoslaissa läheisyydessä tapahtuva lieväkin pahoinpitely ollut virallisen syytteen alaisia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen 2024.)



Kuvio 1. Perhe- ja lähisuhdeväkivallan yleisyys (Tilastokeskus 2024).

Lähisuhdeväkivalta on vakava ongelma Suomessa. Tilastojen mukaan lähisuhdeväkivalta on viime vuosina lisääntynyt tasaisesti sekä naisten että miesten osalta kaikissa ikäryhmissä. Fyysistä lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa on kokenut joka kolmas nainen ja joka kuudes mies. Lisäksi yhä useampi on kokenut henkistä väkivaltaa. Naiset ja tytöt kokevat tilastojen mukaan enemmän lähisuhdeväkivaltaa kuin miehet. Vuonna 2023 lähisuhdeväkivallan aikuisista uhreista 74 % oli naisia. Vuonna 2023 aikuisten lähisuhdeväkivalta kasvoi 5 % vuoteen 2022 verrattuna. Suomessa on kuollut keskimäärin 15 naista vuodessa lähisuhdeväkivallan seurauksena 2010-luvulla. (Tilastokeskus 2022; Tilastokeskus 2024.)

3.2 Lähisuhdeväkivallan muodot

Lähisuhdeväkivallan muotoja ovat fyysinen väkivalta, henkinen väkivalta, seksuaaliväkivalta, taloudellinen väkivalta, sosiaalinen väkivalta, hengellinen väkivalta, vaino, digitaalinen väkivalta sekä kunniaan liittyvä väkivalta. Lähisuhdeväkivallan ilmenemismuodoissa on keskeistä niiden henkinen ja psykologinen ulottuvuus, kuten vallan, hallinnan ja kontrollin käyttö. (Kytölä 2021, 19–23; Liimatainen & Rantaeskola 2022, 11.)

Fyysinen väkivalta on toisen ihmisen fyysisen koskemattomuuden loukkaamista ja satuttamista. Fyysistä väkivaltaa on esimerkiksi sylkeminen, raapiminen, pureminen, lyöminen, kuristaminen, lukitseminen jonnekin, teräaseella lyöminen sekä tukistaminen. Fyysistä väkivaltaa on myös huumausaineiden ja lääkkeiden salaa antaminen. Fyysisestä väkivallasta voi ilmetä monenlaisia vammoja, kuten mustelmia, haavoja, luunmurtumia, aivotärähdyksiä tai sisäisiä vammoja. (Liimatainen & Rantaeskola 2022, 11.)

Henkinen väkivalta liittyy kaikkiin väkivallan muotoihin ja sitä voi olla hyvinkin vaikea tunnistaa. Henkistä väkivaltaa voi olla esimerkiksi huutaminen, haukkuminen, toisen kontrollointi, nöyryyttäminen, työssä tai koulussa käymisen estäminen, sosiaalisten suhteiden rajoittaminen, toisen viestien lukeminen, alistaminen ja uhkailu. Riitely parisuhteessa on normaalia, mutta se muuttuu henkiseksi väkivallaksi, kun väkivallan kohde ei uskalla ilmaista omaa mielipidettään tai hän pelkää seurauksia, joita mielipiteen ilmaisemisesta aiheutuu. Rajuimmillaan henkinen väkivalta voi olla toisen täydellistä kontrollointia, henkistä kidutusta ja piiinaa. (Kytölä 2021, 20; Liimatainen & Rantaeskola 2022, 12.)

Seksuaaliväkivalta voi olla monimuotoista. Se on osittain fyysistä väkivaltaa ja osittain henkistä väkivaltaa. Seksuaaliväkivaltaan kuuluvat raiskaukset, seksiin pakottaminen, painostaminen ja kiristäminen, seksin käyttäminen vallan välineenä, raiskaamisella uhkailu, toisen koskettelu tämän tahtomatta, toisen haukkuminen seksuaalisuuteen liittyvillä asioilla ja seksuaalisten kuvien tai videoiden luvaton jakaminen. Seksuaalisesta suuntautumisesta tai parisuhdemuodosta riippumatta seksuaalinen itsemääräämisoikeus kuuluu jokaiselle ja kaikilla on oikeus

määrittää itse oman koskemattomuuden rajat. Seksuaaliväkivalta voi kohdistua myös lapsen lähisuhteessa. (Kytölä 2021, 21; Liimatainen & Rantaeskola 2022, 15.)

Taloudellinen väkivalta voi olla esimerkiksi toisen taloudellista kontrollointia tai taloudellista hyväksikäyttöä. Taloudellisessa väkivallassa toinen osapuoli ottaa vallan yhteisistä tai toisen osapuolen raha-asioista. Velkojen ottaminen toisen nimiin, isojen taloudellisten päätösten tekeminen salaa toiselta sekä valehteleminen taloudellisista asioista on taloudellista väkivaltaa. (Kytölä 2021, 20–21.)

Hengellinen väkivalta on puuttumista toisen uskonnollisuuteen tai hengellisyyteen. Hengellinen väkivalta voi olla esimerkiksi toisen estämistä harjoittaa uskontoaan sekä pilkkaamista ja uhkailua hengellisyyteen liittyvillä asioilla. Myös kääntäminen, pelottelu, syyllistäminen ja kontrollointi ovat hengellistä väkivaltaa. Vanhemmat voivat käyttää hengellistä väkivaltaa omiin lapsiin. Tällaisessa tilanteessa vanhemmat voivat estää lasten terveen uskonnollisen kehityksen esimerkiksi ahdasmielisellä kasvatuksella. (Kytölä 2021, 21; Liimatainen & Rantaeskola 2022, 17.)

Vaino on ei-toivottua, tarkoituksellista, toistuvaa ja tavoitteellista häirintää. Tutkimusten mukaan yleisimmin vainoaminen liittyy parisuhteeseen tai sen päättymiseen, ja sen tekijä pyrkii kontrolloimaan ja rajoittamaan uhrin arkea sekä sosiaalisia suhteita. Vainoaminen aiheuttaa uhriin pelkoa ja ahdistusta sekä vaikuttaa turvallisuuden tunteeseen ja hyvinvointiin. Vaino tarkoittaa fyysistä seuraamista tai vakoilemista, sähköpostien, viestien ja sosiaalisen median kautta tapahtuvaa häirintää, ei-toivottuja yhteydenottoja sekä uhkailua, jotka ovat uhrille epämieluisia ja ahdistavia. (Kytölä 2021, 21; Liimatainen & Rantaeskola 2022, 19–20.)

Digitaalinen väkivalta on teknologian käyttämistä väkivallan välineenä. Esimerkiksi toisen sähköpostin, puhelimen, tietokoneen, verkkopankin tai sosiaalisen median hakkerointi on digitaalista väkivaltaa. Väkivallan tekijä voi vaatia nähdä uhrin sosiaalisen median kontakteja tai viestejä, mikä on myös digitaalista väkivaltaa. Digitaalinen väkivalta liittyy vahvasti parisuhdeväkivaltaan ja eron jälkeiseen vainoon. Teknologian avulla tehtyä väkivaltaa ei välttämättä koeta yhtä

vakavaksi kuin kasvokkain tehtyä väkivaltaa, vaikka digitaalisten laitteiden, sovellusten ja erilaisten alustojen avulla voidaan häpäistä, pelotella, eristää, vakoilla ja rangaista toista ihmistä monilla tavoilla. (Kytölä 2021, 22; Liimatainen & Rantaeskola 2022, 20.)

Kunniaan liittyvä väkivalta tarkoittaa väkivallan muotoja, joilla pyritään säilyttämään tai palauttamaan perheen, suvun tai yhteisön maine. Motiivina väkivaltaan on tulkinta siitä, että henkilö aikoo loukata tai on loukannut sukupuoleen, seksuaalimoraaliin tai muihin yhteisön kunniaan liittyviä käyttäytymissäantöjä. Kunniaan liittyvä väkivalta ei ole sidoksissa tiettyyn uskontoon, kulttuuriin tai etniseen ryhmään. Kunniaan liittyvää väkivaltaa on pahoinpitely, tappaminen, eristäminen, rajoittaminen, tiettyihin normeihin pakottaminen, uhkailu, kaltoinkohtelu ja pakkoavioliitto. (Kytölä 2021, 23; Liimatainen & Rantaeskola 2022, 18.)

3.3 Hyvinvointi lähisuhdeväkivallan kontekstissa

Hyvinvointi on laaja käsite, jota tässä tutkimuksessa tarkastellaan lähisuhdeväkivallan näkökulmasta. Hyvinvointi on elämän perusta. Se on subjektiivinen tila ja siihen vaikuttavat ihmisen kokemukset, tunteet ja näkemykset. Hyvinvointiin liittyy vahvasti ihmisen kokemus siitä, että häntä arvostetaan ja rakastetaan sellaisena kuin hän on. (Kansalaisareena 2022.)

Hyvinvointi jaetaan usein kolmeen osaan, jotka ovat terveys, materiaallinen hyvinvointi ja koettu hyvinvointi eli elämänlaatu. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan hyvinvointiin kuuluvat sekä yksilön että yhteisön hyvinvointi. Yksilön hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi sosiaaliset suhteet, sosiaalinen pääoma, onnellisuus ja itsensä toteuttaminen. Yhteisön hyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä ovat puolestaan työllisyys ja työolot, toimeentulo sekä asuinolot ja ympäristö. Koetun hyvinvoinnin mittarina toimii usein elämänlaatu. Elämänlaatuun vaikuttavia tekijöitä ovat terveys, odotukset hyvästä elämästä, ihmissuhteet, mielekäs tekeminen, materiaallinen hyvinvointi ja omanarvontunto. (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2024.)

Lähisuhdeväkivallan seuraukset voivat olla hyvin laajoja ja vaikuttaa ihmisen hyvinvointiin monella tavalla. Lähisuhdeväkivallan seuraukset voivat olla psyykkisiä tai fyysisiä ja ne ovat aina yksilöllisiä. Hyvinvoinnin jokainen osa-alue on vaarassa heikentyä lähisuhdeväkivallan myötä. Lähisuhdeväkivallan seuraukset ovat kokonaisvaltaisia ja vaikuttavat kaikkiin elämän osa-alueisiin. Lähisuhdeväkivallan seuraukset eivät välttämättä lopu siihen, kun väkivalta loppuu vaan oireet voi kestää hyvin pitkään. Väkivalta vaikuttaa yksilön omanarvontunteeseen ja perusluottamukseen. (Naistenlinja n.d.)

Lähisuhdeväkivalta voi aiheuttaa seurauksia seksuaaliterveyteen. Lähisuhdeväkivaltaa kokenut ei välttämättä luota ihmisiin ja siksi uskalla ilmaista omaa seksuaalisuuttaan tai luoda intiimiä suhdetta. Lähisuhdeväkivalta voi aiheuttaa monenlaisia psyykkisiä seurauksia. Niitä ovat esimerkiksi syyllisyyden ja häpeän tunne, pelkotilat, masennus, eristäytyminen ja jatkuva stressitila. Näiden lisäksi lähisuhdeväkivalta voi aiheuttaa erilaisia kroonisia kipuja, univaikeuksia, rintakipua, huimausta ja syömishäiriöitä. Kognitiivisia seurauksia lähisuhdeväkivallasta ovat esimerkiksi muistihäiriöt, keskittymisen haasteet sekä haasteet omien rajojen tunnistamisessa. Lähisuhdeväkivallan kokijalle voi syntyä tapahtuneesta trauma eli pitkäkestoisia seurauksia. Trauman vaikutukset eivät välttämättä näy ulospäin. Ihmisen mieli yrittää suojautua kaikin keinoin, jotta trauman aiheuttamat kokemukset unohtuisivat. Trauma voi oireilla monin tavoin, kuten riippuvuuksina, paniikkina, uupumuksena tai aistiharhoina. (Naistenlinja n.d.)

Lähisuhdeväkivallalla on myös laajoja yhteiskunnallisia seurauksia. Lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden terveydenhuollon kustannukset ovat yli kaksinkertaiset verrattuna henkilöihin, jotka eivät ole kokeneet lähisuhdeväkivaltaa. Terveyspalveluiden lisäksi lähisuhdeväkivaltaa kokeneet käyttävät enemmän sosiaali- ja oikeuspalveluita. Sosiaalipalveluiden kustannukset ovat jopa 60–90 % suuremmat lähisuhdeväkivaltaa kokeneilla kuin ei-väkivaltaa kokeneilla. Myös oikeuspalveluiden kustannukset ovat 70 % suuremmat kuin henkilöillä, jotka eivät ole kokeneet lähisuhdeväkivaltaa. (Siltala ym. 2022, 85.)

Väkivallan vakavista seurauksista huolimatta hyvin harva lähisuhdeväkivaltaa kokenut hakee apua tilanteeseensa esimerkiksi hakeutumalla terveydenhuollon piiriin. Avun hakeminen on kuitenkin tärkeää, sillä sen avulla voi löytää uudelleen elämänilon ja hyvinvoinnin. (Kovanen 2017, 8–9.)

Hyvinvoinnin perusta on väkivallattomuus. Jos väkivaltaa kuitenkin esiintyy, sen tunnistaminen ja siihen puuttuminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa on ensiarvoisen tärkeää. Lähisuhdeväkivaltaa kokeneen henkilön hyvinvointia voidaan kehittää ja ammattilaisilla on tässä tärkeä rooli. Ammattilaiset voivat auttaa asiakasta ymmärtämään, miten väkivalta estää oman hyvinvoinnin toteutumista. Aina suora puhe väkivallasta ei kuitenkaan auta. Ammattilaisten on tärkeä huomata, milloin lähisuhdeväkivallan käsitteleminen etenee paremmin hyvinvoinnista ja turvallisuudesta keskustelemalla. (Ensi- ja turvakotien liitto n.d.)

”Hyvinvointi on väkivallattomuutta ja väkivallattomuus hyvinvointia” (Muukkonen 2017, 10).

3.4 Lähisuhdeväkivallan sykli

Lähisuhdeväkivallalle on tyypillistä sen syklisyys, eli väkivalta tapahtuu jaksoissa. Väkivallan syklisyys vaikeuttaa väkivallan tunnistamista sekä suhteesta irti pääsemistä. Suhteen hyvät ajat luovat väkivaltaa kokevalla tunteen siitä, että väkivaltaisuus on takana päin. Väkivaltaiset tapahtumat tuottavat pettymyksen, häpeän ja lohduttomuuden tunteita. (Naistenlinja 2024.)

Suhteen alkaessa väkivallan kokija rakastuu toisen hyviin puoliin ja uskoo tekijän olevan rakastava ja hellä kumppani. Väkivaltaisten purkauksien alkaminen on uhrielle hämmentävää, koska suhteen alussa tekijä oli välittävä ja huolehtiva. Väkivallan kokijalle suhteen tilan vaihtelut ovat usein tuskallisia ja kuormittavia. Luottamus tekijää kohtaan hälvenee jokaisen väkivaltaisen purkauksen jälkeen. Väkivallan uhri jää usein pitkään odottamaan tekijän käytöksen muuttumista, erityisesti silloin, jos tekijä on hakenut apua itselleen. (Naistenlinja 2024.)

Uhri voi aistia ilmapiiristä sekä kireästä tunnelmasta, että väkivaltainen purkaus on tulossa. Väkivallan kokija voi kokea tunnelman kotona uhkaavaksi ja pelottavaksi. Väkivaltaa kohdannut yrittää olla mahdollisimman kiltti ja huomaamaton ja näin estää kaikin mahdollisin keinoin, ettei purkausta syntyisi. Kun väkivaltainen purkaus kuitenkin tapahtuu, tilanne muuttuu rajusti. Tilanne on uhrille pelottava ja uhkaava. Purkaus voi olla fyysistä väkivaltaa, voimakas raivokohtaus tai muu uhkaava tunteenpurkaus. Jännitteen purkautuessa väkivallan uhri kokee yleensä pettymyksen ja nöyryytyksen tunteita tapahtuneesta. Purkauksen jälkeen tekijä saattaa kadota muutamaksi päiväksi tai pitää mykkäkoulua. Väkivaltaa kohdannut voi yrittää puhua tapahtuneesta tekijän kanssa, mutta tekijä voi pyrkiä kieltämään, selittelemään tai väheksyä tilannetta. Tämän kaltainen reaktio saa väkivallan kokijan kyseenalaistamaan omia tunteitaan ja hän saattaa syyttää itseään tapahtuneesta. Uhri saattaa uskoa, että väkivaltainen purkaus tapahtui sen takia, miten hän itse toimi ja jos hän olisi toiminut toisin, purkausta ei olisi tullut. On kuitenkin äärimmäisen tärkeää ymmärtää, ettei väkivalta ole ikinä kokijan syy. Väkivallan tekijällä on vastuu. (Naistenlinja 2024.)

Väkivaltainen purkaus saattaa jäädä käsittelemättä ja tekijä siirtyy suoraan hyvittelyyn, pahoitteluun sekä lupailemaan, ettei näin enää käy. Väkivallan kokija voi tuntea, ettei asian puheeksi ottaminen ja käsittely johda mihinkään, koska tekijä on aiemmin vähätellyt ja jopa kieltänyt tilanteen. Tekijä voi myös suoranaisesti syyttää väkivallan uhria, ettei tilannetta olisi tapahtunut, jos hän ei olisi toiminut tilanteessa niin kuin toimi. Kokija saattaa myös pelätä uuden purkauksen syntymistä, jos hän yrittää käsitellä tapahtunutta. (Naistenlinja 2024.)

Riippumatta siitä, onko väkivallan tekijä pahoitellut tapahtunutta vai onko purkaus jätetty kokonaan käsittelemättä, muuttuu suhteen tila taas. Tekijä on se ihana, rakastava ja hellä kumppani, joten on inhimillistä, että kokija haluaa uskoa kumppanin muutokseen. Suhteen tila saattaa olla pitkäänkin onnellinen ja rakastava, kunnes kireä ja uhkaava ilmapiiri alkaa kiristymään ja sykli alkaa taas alusta. Sykliä aikavälit voivat vaihdella useinkin, mutta väkivallalla on tapana lisääntyä ajan mittaan. Väkivallan syklissä eläminen on äärimmäisen kuormittavaa. Pelko ja jatkuvasti varuillaan olo on koko ajan läsnä suhteessa. (Naistenlinja 2024.)



Kuvio 1. Väkivallan syklisyys ja muodot (Naistenlinja 2024).

Kuviossa 1 on esitelty lähisuhdeväkivallan syklin vaiheet, jotka sisältävät jännitteiden kasaantumisen, väkivaltaiset purkaukset, sovittelun ja rauhalliset ajat. Nämä vaiheet toistuvat ja vaikeuttavat lähisuhdeväkivallan tunnistamista ja siitä irtautumista. Väkivallan uhri voi jäädä tilanteeseen vangiksi, toivoen muutosta, mutta väkivallan kierre jatkuu. Väkivallan sykli usein toistuu ja väkivallan kuormittavuus kasvaa ajan myötä. (Naistenlinja 2024.)

4 HAASTAVAT EROTILANTEET JA PERHEIDEN TUKEMINEN

4.1 Vaativat erotilanteet

Vanhempien ero koskettaa Suomessa vuosittain noin 30 000 lasta. Suurin osa eroista sujuu sopuisasti ja lapsen hyvinvointi huomioiden, mutta osassa erotilanteissa vanhempien näkemykset lapsen edusta ovat vastakkaiset. Sopuisissa eroissa korostuvat vanhempien kyky toimia lapsen parhaaksi sekä tasavertainen huoltajuus. Vaativissa erotilanteissa tyypillisiä piirteitä ovat vakava luottamuksen puute toiseen vanhempaan sekä jatkuvasti käynnistyvät viranomaisprosessit. Vanhempien vakaviin näkemyseroihin voi liittyä kommunikaatiohaasteita, taloudellisia haasteita, päihdeongelmia, mielenterveydenongelmia tai kulttuurisia näkemyseroja. Kaikista vaativimmissa eroprosesseissa erotilanteisiin voi liittyä lapsen kaltoinkohtelua, väkivallan eri muotoja tai väkivallan uhkaa kuten vieraannuttamista, vainoa, seksuaalirikosepäilyä tai perhesurman riski. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2024.)

Ero muuttaa perhesuhteita ja perhedynamiikkaa. Se voi myös aiheuttaa haasteita vanhempien ja lasten ihmissuhteiden ja sosiaalisten verkostojen säilymisessä. Eron jälkeen vanhempien on rakennettava uudenlainen vanhemmuuden malli, joka poikkeaa parisuhteen aikaisesta vanhemmuudesta. Erotilanteeseen liittyvät muutokset voivat lisätä riskiä vuorovaikutus- ja kommunikaatio-ongelmille. Vanhempien mahdolliset uudet parisuhteet voivat aiheuttaa kielteisiä näkemyksiä toisessa vanhemmassa, mikä voi heijastua lapseen. Jos toisen vanhemman uuden puolison arvot ja kasvatustavat eroavat omasta, voi syntyä konfliktitilanteita. Vanhemmat voivat tulkita lapsen edun eri tavoilla, joka saattaa aiheuttaa sen, että lapsen etu jää toteutumatta. (Nikupeteri & Laitinen 2021, 22.)

Vanhempien eron taustalla voi olla lähisuhdeväkivaltaa, joka voi ilmetä henkisenä, fyysisenä, taloudellisena tai seksuaalisena väkivaltana. Tämä vaikuttaa

sekä vanhempien eroon että heidän vanhemmuuteensa. Väkivaltaisesta suhteesta eroaminen on vaikeaa ja väkivaltaa kokeva voi suunnitella sitä pitkään. Päätös erosta ei synny hetkessä ja se lähtee aina väkivaltaa kokevan toimesta. Väkivallan uhria saattaa pelottaa eron myötä tuleva muutos ja usein hän saattaa ajatella, että suhteessa pysyminen on turvallisinta. Väkivallan kokija saattaa pelätä lähtemistä, koska hän pelkää oman ja lastensa turvallisuuden puolesta. Pitkään jatkunut lähisuhdeväkivalta on vahingollista väkivaltaa kokevan psyykkiselle ja fyysiselle hyvinvoinnille. (Rikosuhripäivystys 2024; Apua eroon n.d.)

Ero voi lisätä stressiä väkivallan tekijälle, mikä saattaa kasvattaa väkivallan uhkaa tai johtaa väkivallan lisääntymiseen. Jos väkivaltaa kokenut puoliso onnistuu fyysisesti eroamaan suhteesta se ei automaattisesti tarkoita, että väkivalta ja sen uhka päättyisi siihen. Väkivaltaa käyttävä saattaa yrittää pitää entistä puolisoaan otteessa uhkailemalla väkivallalla. On tärkeää, että väkivaltaa kokeva tai sitä pelkäävä hakee apua mahdollisimman nopeasti. Apua on tarjolla sekä uhrille kuin väkivaltaa tekeväälle. (Apua eroon n.d.)

Vaativassa erotilanteessa lapsi saattaa joutua erilaisilla tavoilla vanhempien väliin. Lasta saatetaan käyttää uhkailun, kiusaamisen, kiristämisen sekä syyllistämisen välineenä. Lapsi on voinut joutua näkemään väkivaltaa vanhempien välillä tai väkivalta on voinut kohdistua suoraan lapseen. Pitkäkestoinen ja vaativa erotilanne on lapselle äärimmäisen kuormittava. Vaativa erotilanne on riski lapsen kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille, vaikka lapseen ei suoraan kohdistuisi väkivaltaa tai sen uhkaa. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2024; Apua eroon n.d.)

Eron jälkeen tulee huolehtia siitä, että lapsella on turvallista kummankin vanhemman luona. Lapsen ei kuulu pelätä fyysistä tai henkistä väkivaltaa kummassakaan kodissa. Turvallinen vanhempi on emotionaalisesti läsnä, lämmin ja kykenee huolehtimaan lapsesta ikätaso ja tarpeet huomioiden. On tärkeää kysyä lapselta, mikä häntä pelottaa tai kokeeko hän turvattomuutta toisen vanhemman luona. Jos lapsella ilmenee pelkoja tai turvattomuuden tunteita, on ehdottoman tärkeää kuunnella ja selvittää niitä. (Apua eroon n.d.)

4.2 Vanhemmuus eron jälkeen

Vanhemmuus on kasvun ja oppimisen polku sekä jatkuva vuorovaikutusten sarja, joka muuttaa niin lasta kuin vanhempaakin. Vanhempien keskinäinen suhde on olennainen osa vanhemmuutta. Kun vanhemmat eroavat, he eivät kuitenkaan eroa lapsistaan. Lapset luovat pysyvän siteen vanhempien välille. (Hokkanen 2005, 10–11.)

Lapsen huollosta määrätään laissa. Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta määrittää lapsen huoltoa seuraavasti:

Lapsen huollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten tarpeiden ja toivomusten mukaisesti. Huollon tulee turvata myönteiset ja läheiset ihmissuhteet erityisesti lapsen ja hänen vanhempiensa välillä. Myös muita lapselle tärkeitä ihmissuhteita on vaalittava.

Lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatusta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellinen valvonta ja huolenpito. Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus. Lasta on suojeltava kaikenlaiselta ruumiilliselta ja henkisesti väkivallalta, huonolta kohtelulta ja hyväksikäytöltä.

Lasta tulee kasvattaa siten, että lapsi saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lasta ei saa alistaa, kurittaa ruumiillisesti eikä kohdella muulla tavoin loukkaavasti. Lapsen itsenäistymistä sekä kasvamista vastuullisuuteen ja aikuisuuteen tulee tukea ja edistää. (Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.2.2019/190, 1:1)

Vanhempien ero voi olla riitaisa, eivätkä vanhemmat välttämättä pääse yhteisymmärrykseen lapsen huollosta. Tällöin huoltomuotoa arvioidaan ottaen huomioon, kykenevätkö vanhemmat toimivaan yhteishuoltoon käytännössä. Yhteishuollolla tarkoitetaan, että eron jälkeen vanhemmat ovat yhdessä vastuussa lapsistaan ja keskustelevat sekä päättävät lasten tärkeistä asioista, kuten koulu- ja kasvatustarpeista sekä asuinpaikasta. Eron jälkeen yhteishuoltajuus nähdään olevan lapselle suotuisaa kehityksen ja hyvinvoinnin kannalta. Päätös yhteishuoltajuudesta

täytyy kuitenkin tehdä lapsen edun mukaisesti. Yhteishuollossa lapset voivat asua molemmilla vanhemmilla vuorotellen tai jatkuvasti toisen vanhemman luona. Yhteisvanhemmuuden yksi olennainen asia on, että vanhemmat pystyvät erottamaan vanhemmuuden ja puolisona olemisen toisistaan. Vanhemmuuteen sekä vanhemmuuden ylläpitämiseen ja sisältöihin voivat vaikuttaa monet asiat, kuten parisuhde ennen eroa, eroamisen tavat sekä eron jälkeinen mahdollinen uusi parisuhde. (Hokkanen 2005, 10–11, 23; Suomen Juristit Oy 2021.)

Yhteishuoltajuutta puoltavia tekijöitä ovat vanhempien kyky keskustella lapsen asioista, kuten tapaamis- ja asumisjärjestelyistä, riitojen lyhytkestoisuus sekä vanhempien yhteistyökyky lapsen hyvinvoinnin edistämiseksi. Yhteishuoltajuutta puoltaa se, jos perheenä asuessaan vanhemmat ovat olleet tasapuolisia lapsen huolto- ja hoitovastuun suhteen. Yhteishuoltajuutta tukee myös se, jos vanhemmat ovat yksimielisiä kasvatuseriaatteista ja lapseen liittyvistä isoista päätöksistä, kuten asuinpaikasta ja koulusta. (Suomen Juristit Oy 2021.)

Yhteishuoltajuuden taustalla voi olla esimerkiksi ajatus, että lapset hyötyvät molempien vanhempiensa läsnäolosta. Toisaalta syynä voi olla haluttomuus ottaa yksin täyttä vastuuta lapsista tai pyrkimys lievittää syyllisyyttä tukemalla yhteishuoltajuutta. Lisäksi kasvatuksen merkitystä voidaan painottaa yhteishuoltajuudesta päätettäessä. (Hokkanen 2005, 60.)

Yhteishuoltajuuden sujumiseen vanhempien välillä tarvitaan molemminpuolista luottamusta. Luottamus ei muodostu itsestään ja se täytyy useimmiten voittaa. Luottamuksen saaminen vaatii usein todistettavaa avoimuutta, lämpöä ja vuorovaikutusta vanhempien välillä. Luottamus voi kuitenkin rikkoutua esimerkiksi päihteiden, väkivallan tai seksuaalisen hyväksikäytön seurauksena. (Hokkanen 2005, 65, 71, 73.)

Jos yhteishuoltajuus ei onnistu vanhempien välillä, voi vaihtoehtona olla rinnakkaisvanhemmuus. Rinnakkaisvanhemmuuden ydin on, että vanhemmat voivat toimia erikseen hyvinä vanhempina lapselleen, sopia keskenään lapsen tärkeistä asioista ja tarjota lapselle turvallisen ympäristön molemmissa kodeissa. Rinnak-

kaisvanhemmuudessa on tärkeää pitää keskittyminen lasten asioissa ja kokemuksissa. Vanhempien välinen yhteydenpito minimoidaan, mutta niin, että lasten asiat tulee hoidettua ja lasten etu säilyy. (Vaitomaa 2021; Heikkinen & Vaitomaa 2021, 47, 133.)

Lasten kannalta tärkeintä on, miten vanhempien yhteistyö eron jälkeen toimii ja miten vanhemmat pystyvät toteuttamaan vastuunjakoja ja tekemään päätöksiä yhdessä. Vanhempien väliset ristiriidat ja erimielisyydet voivat heikentää lapsen kehitystä. Lasten kannalta on tärkeää, jos vanhemmat pystyisivät eron jälkeen sopimaan yhteisistä pelisäännöistä sekä keskustelemaan lapsiin sekä vanhemmuuteen liittyvistä asioista. Eronneet vanhemmat, jotka pystyvät tekemään yhteistyötä eron jälkeen antavat lapselle hyvän esimerkin siitä, miten hoitaa konfliktitilanteita. (Hokkanen 2005, 24–25, 47.)

4.3 Perheiden tukeminen haastavissa elämäntilanteissa

Perheille on tarjolla monenlaisia tukimuotoja vanhempien erotilanteissa tai väkivaltatilanteissa. Perheen tukeminen on moniammatillista yhteistyötä eri tahojen kanssa. Perheen ja vanhempien tukemisessa on tärkeää oikea-aikaisuus. On tärkeää, että perhe saa oikeanlaista tukea oikeaan aikaan. Varhainen tunnistaminen ja ajoissa annettu oikeanlainen apu voivat ehkäistä konfliktien kriisiytymistä ja väkivallan pitkittymistä. Mahdollinen huoltajuuskiista ei saisi olla este vanhempien ja lasten avun saannille. Vanhempien kanssa työskenneltäessä otetaan huomioon lapsinäkökulma ja arvioidaan, miten vanhemmuus ja vanhempi-lapsi-suhde vaikuttavat lapseen. Vanhemmille tulee tarjota riittävän pitkään tukea vanhemmuuteen. (Vaitomaa 2021, 46.)

Sopuisan eron jälkeen vanhemmat voivat keskustella lapsiin liittyvistä asioista, kuten asumisjärjestelyistä ja elatuksesta lastenvalvojan kanssa. Tämä saattaa olla ainoa ja riittävä tukimuoto vanhemmille eron jälkeen. Riittävä eron jälkeen vanhemmat voivat saada apua eri tahoilta kuten järjestöiltä, seurakuntien erotyöstä tai eri viranomaisten palveluista. Palveluita, joita tarjotaan eronneille

vanhemmille ovat kriisityö, järjestöt, perheneuvola, terveydenhuolto, mielenterveyspalvelut, lastensuojelu/sosiaalityö, perheoikeudelliset palvelut, maahanmuuttajapalvelut, seurakuntien palvelut ja päihdepalvelut. Näitä palveluita tarjotaan sosiaalityössä, sovitteluissa, perheneuvolassa ja terveydenhuollossa. Korkean riskin erotilanteessa yhteisvanhemmuus ei ole mahdollista, koska se ei ole riittävän turvallista. Näissä tilanteissa apua ja tukea saa poliisilta, järjestöiltä, kriisityöltä, turvakodilta, terveydenhuollosta, lastensuojelusta/sosiaalityöstä, oikeuspsykologian yksiköistä, rikosuhripäivystyksestä, väkivaltapalveluista ja tapaamispaikoilta. Jos erotilanne on jatkunut pitkään, on normaalia, että vanhemmat käyttävät useita eri palveluita. Palvelupolku toimii melko hyvin sopuisissa erotilanteissa, mutta korkean riskin erotilanteissa palvelupolun toimivuus on puutteellista. (Vaitomaa 2021, 39–42.)

Perheterapia on psykoterapian muoto, jossa keskitytään terapeutin ja perheen väliseen vuorovaikutukseen. Tapaamisilla terapeutti tapaa yhtäikää useaa perheenjäsentä ja joskus myös perhettä laajempaa vuorovaikutusverkostoa. Perheterapiassa on kolme eri muotoa. Ne ovat yhteisterapia, jossa työskennellään koko perheen kanssa, pariterapia, jossa käy puoliset sekä perhekeskeinen verkostoterapia. Perheterapia muotojen rajat ovat kuitenkin melko liukuvat. Perheterapian perusajatus on, että yksilön kehitys on aina sidoksissa perheen muuttuvaan vuorovaikutusverkostoon, joka muokkaa yksilön käyttäytymistä ja sitä, millaisia merkityksiä hän antaa erilaisille asioille ja tapahtumille. Perheterapiassa pyritään löytämään perheen vuorovaikutuksessa olevat myönteiset voimavarat. (Aaltonen 2002, 142–143.)

Myös lapselle tarjotaan apua ja tukea vanhempien erotilanteissa. Esimerkiksi koulu, neuvola, perheneuvola, lastensuojelu, varhaiskasvatus, lasten- ja nuortenpsykiatria, terveydenhuolto, kriisityö ja järjestöt tukevat ja auttavat lapsia erotilanteissa. (Vaitomaa 2021, 44.)

Väkivaltaa kokeva voi varautua uhkaaviin tilanteisiin etukäteen turvasuunnitelman avulla. Väkivallan kokija voi luoda itselleen turvasuunnitelman siitä, miten hän voi turvata itsensä ja lapsensa jos tilanne kotona muuttuu uhkaavaksi. Turvasuunnitelma helpottaa väkivaltaa kokevaa toimimaan uhkaavissa tilanteissa.

Yksittäinenkin väkivallan teko on syy hakea apua. Lähisuhdeväkivaltaa kokeville on tarjolla monia eri palveluita sekä matalan kynnyksen tukia. Rikosuhripäivystys eli RIKU on valtakunnallinen avun tarjoaja. Rikuun voi olla yhteydessä nimettömänä ja sieltä saa ohjausta sekä neuvontaa. (Rikosuhripäivystys 2024.)

Väkivaltaa kokeneille on tarjolla maksuton auttava puhelin, Nollalinja, johon voi soittaa ilmaiseksi mihin vuorokauden aikaan tahansa. Lisäksi Nollalinjalla on chat-palvelu, jossa voi keskustella väkivaltatyön ammattilaisen kanssa. Palvelu on suunnattu lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille, heidän läheisilleen sekä ammattilaisille, jotka tarvitsevat tukea asiakastyöhönsä. Nollalinja auttaa myös naisia, jotka ovat kokeneet väkivaltaa muualla kuin lähisuhteessa. Nollalinjan kautta voi käsitellä tilannetta, kokemuksia ja pelkoja, ja tarvittaessa sieltä ohjataan muiden palveluiden piiriin. Palvelua voi käyttää anonyymisti. (Nollalinja n.d.)

Suomessa toimii myös 30 turvakotia, jonne voi mennä ympäri vuorokauden. Turvakotiin voi majoittua väliaikaisesti, jos on kokenut tai pelkää lähisuhde- tai perheväkivaltaa. Turvakodeissa on tarjolla kriisiapua ja välitöntä turvaa. Niissä saa tukea ja neuvoa väkivallasta toipumiseen sekä kierteen katkaisemiseen. Turvakoti auttaa myös käytännön asioissa kuten uuden asunnon järjestämiseen. (Mielenterveystalo 2024.)

4.4 Sillan ja Pilarin palvelut eronneille ja lähisuhdeväkivaltaa kokeneille

Turun ensi- ja turvakoti on paikallinen yhdistys, joka tarjoaa tukea kriisitilanteissa oleville ihmisille ja perheille. Ensi- ja turvakotien liitto on puolestaan valtakunnallinen lastensuojelujärjestö, joka toimii paikallisten jäsenjärjestöjen, kuten Turun ensi- ja turvakodin, kattojärjestönä. Liiton tehtävänä on edistää perhe- ja lähisuhdeväkivallan ehkäisyä sekä tukea lapsia ja perheitä turvattomissa tai vaikeissa olosuhteissa. Sillan ja Pilarin palvelut tarjoavat kriisiapua osana Turun ensi- ja turvakodin toimintaa. (Turun ensi- ja turvakoti ry 2024a.)

Silta tarjoaa apua lapsiperheille ennen eropäätöstä, erokriisissä ja eron jälkeen. Apua voi hakea yksin, yhdessä toisen vanhemman kanssa tai perheenä. Sillan palvelu on lyhytkestoista ja asiakkaalle ilmaista. Työote on voimavarakeskeinen ja tapaamisissa etsitään yksilöllisiä voimavaroja sekä keinoja erosta selviytymiseen. Tapaamisten tavoitteena on tarjota perheen eri osapuolille mahdollisuus pohtia eron herättämiä ajatuksia, tunteita ja käytännön asioita ammattilaisen kanssa. Tavoitteena on myös saada työvälineitä eron käsittelyyn, saada apua lapsen asioista sopimiseen sekä tukea arjen sujumiseen. Palvelu keskittyy siihen, että lapsen tilanne tehdään näkyväksi ja tuetaan yhteistyövanhemmuuden rakentumista, sekä vahvistetaan toivon ja erilaisten näkökulmien löytymistä. Silta tarjoaa myös ilmaisen verkkokurssin eronneille ja eroa pohtiville vanhemmille. Verkkokurssi sisältää mahdollisuuden vertaistukeen erilaisten tarinoiden kautta. (Turun ensi- ja turvakoti ry 2024a.)

Pilari tarjoaa apua ja tukea niin aikuisille kuin lapsille, kun perheessä on kohdattu väkivaltaa tai sen uhkaa. Tukea tarjotaan sekä väkivaltaa kokeneille että sitä käyttäneille aikuisille ja lapsille, riippumatta siitä, onko tilanne akuutti vai onko tapahtumista kulunut aikaa. Pilarin työskentelyssä etusijalla on aina lapsen etu. (Turun ensi- ja turvakoti ry 2024b.)

Pilarissa tarjotaan apua perheenjäsenille yksilö-, pari- ja perhemuotoisesti. Työskentelyn tavoitteena on vahvistaa ihmisen elämänhallintaa ja itseymmärrystä, edistää lapsen kokemusta kuulluksi, nähdyksi ja huomioiduksi tulemisesta sekä tukea vanhemmuutta, lapsen kasvatusta ja vuorovaikutusta vanhemman ja lapsen välillä. Työskentelyn tärkeä tavoite on myös tarjota perheelle välineitä ristiriitojen käsittelyyn. (Turun ensi- ja turvakoti ry 2024b.)

Ensi- ja turvakotien liitto ylläpitää Apua eroon-chattia. Siellä voi keskustella kahden kesken ammattilaisen kanssa esimerkiksi eroon ja lapsiin liittyvistä asioista tai pohtia perheen tilannetta. Keskustelu käydään anonyymisti eikä chatin käyttö edellytä rekisteröitymistä. (Turun ensi- ja turvakoti ry 2024a.)

5 AIEMMAT TUTKIMUKSET AIHEESTA

Tutustuttiin moniin eri opinnäytetöihin ja pro- graduihin sekä muihin aikaisempiin tutkimuksiin aiheesta. Aiheeseen liittyviä tutkimuksia löytyi paljon. Tarkemman tarkastelun alle otimme Sillasta saadut asiakaspalautteet, koko maan turvakotien asiakkaiden palautteet sekä Ensi- ja turvakotien liiton selvityksen toiminnastaan.

Sillan asiakaspalautteet, joihin perehdyttiin, on vuodelta 2024. Palautekyselyyn vastasi 31 asiakasta. Palautekyselyn mukaan suurin osa asiakkaista sai apua melko nopeasti. Monet vastaajista kokivat saaneensa tietoa ja tukea vanhempien väliseen yhteistyöhön sekä vanhempien välisen yhteistyön vahvistuneen. Lähes kaikki palautekyselyyn vastanneista kokivat saaneensa riittävästi apua tilanteeseen ja tietoa muista tukipalveluista. Osa vastaajista ei aio jatkaa asian käsittelyä muualla. (Eroauttamistyö Sillan asiakaspalaute 2024.)

Vuonna 2023 kerätyn turvakotien asiakaspalautekyselyn mukaan palvelut koettiin pääosin hyödyllisiksi. Asiakkaat kokivat saaneensa käytännön tukea, apua jatkosuunnitelmien laadintaan ja tukea vanhemmuuteen. Lisäksi asiakkaat raportoivat turvallisuudentunteensa vahvistuneen ja he kokivat saaneensa henkistä tukea sekä apua väkivallasta irtautumiseen. Palautteiden perusteella asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa tietoon väkivallasta ja arjen voimavaroista. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2023.)

Vuoden 2021 selvitys Ensi- ja turvakotien liiton toiminnan vaikutuksista osoitti, että yli puolet väkivaltatyön asiakkaista koki hyvinvointinsa parantuneen palvelun myötä. Myös eroauttamistyössä olleista asiakkaista enemmistö raportoi samantyyppistä parannusta tilanteeseensa. Raportti tarjoaa kokonaisvaltaisen katsauksen liiton toiminnan vaikutuksiin ja asiakkaiden saamaan apuun. (Klemelä ym. 2021, 22, 27.)

Tutkimuksen tueksi tutustuttiin muihin aiheeseen liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin, jotta voitiin paremmin ymmärtää osallistujamäärien vaihtelua ja vertailla saatuja vastaajamääriä muiden tutkimusten osallistujamääriin.

Ensimmäinen tarkasteltu tutkimus käsitteli sukupuolistunutta väkivaltaa ja lähisuhdeväkivaltaa Suomessa. Kyselyyn vastasi 30 % tutkimusotoksesta. (Tilastokeskus 2021, 108.)

Toinen tutkimus käsitteli erosta selviytymistä ja yhteistyövanhemmuutta. Kysely julkaistiin Ensi- ja turvakotien liiton verkkosivustolla, ja sen tarkoituksena oli selvittää, millaiset tukitoimet auttavat eronneita vanhempia. Verkkosivustolla oli noin sata kävijää päivittäin, mutta kolmen kuukauden aikana kyselyyn saatiin vain 12 vastausta, mikä johti hyvin alhaiseen vastausprosenttiin. (Ruisma 2018, 30.)

Lähisuhdeväkivalta ja eroon liittyviä tutkimuksia on haastava tehdä aiheen arkaluonteisuuden sekä uhrien häpeän ja pelon vuoksi. Viranomaisten tietoon tulee vain murto-osa lähisuhdeväkivallasta. Tutkimuksen mukaan alle kymmenesosa parisuhdeväkivallasta raportoidaan viranomaisille. Aiheen arkaluonteisuus ja henkilökohtaisuus vaikuttavat tutkimukseen osallistujien määrään. (Tilastokeskus 2021, 3, 16.) Tutkimuksissa, joihin perehdyttiin, käsiteltävät aiheet olivat hyvin henkilökohtaisia ja arkaluonteisia, mikä voi vaikuttaa kyselyiden ja haastatteluiden osallistujamääriin.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

6.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen kohteena olivat Turun ensi- ja turvakodin Sillan ja Pilarin palveluita käyttäneet asiakkaat. Tutkimukseen osallistui jo asiakkuuden päättäneitä asiakkaita. Tutkimustehtävänä oli haastatella Sillan ja Pilarin asiakkaita heidän kokemuksistaan palveluista. Tutkimuksen tarkoituksena oli kerätä asiakkaiden kokemuksia Silta – ja Pilari-palveluiden vaikutuksista heidän hyvinvointiinsa sekä ajatuksia siitä, miten asiakkaat tavoitettaisiin parhaiten asiakkuuden päättymisen jälkeen vastaamaan palautekyselyyn. Tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa Sillan ja Pilarin toiminnoista asiakkaiden näkökulmasta, jotta toimeksiantaja voi huomioida asiakkaiden kokemukset ja palautteet palveluiden kehittämisessä.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten Silta- ja Pilari-palveluiden asiakkaat arvioivat palveluiden vaikuttaneen heidän hyvinvointiinsa
2. Miten Silta- ja Pilari-palveluiden asiakkaat arvioivat, että asiakkaat tavoitettaisiin parhaiten vastaamaan palautekyselyyn palvelun päättymisen jälkeen

6.2 Laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmät

Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään tarkastelemaan ilmiöitä suhteina ja merkityskokonaisuuksina, jotka voivat ilmetä esimerkiksi ihmisten toiminnassa, ajattelussa tai yhteiskunnan rakenteissa. Tämän menetelmän tavoitteena on tavoittaa ihmisten omakohtaiset kokemukset ja käsitykset. Laadullista aineistoa voi-

daan kerätä monin eri tavoin, kuten ihmisten puheen, tekstien, päiväkirjojen, kirjeiden ja elämäkertojen kautta. Tavallisin aineistonkeruumuoto on kuitenkin haastattelu, joka mahdollistaa syvällisen perehtymisen yksilöiden kokemuksiin ja näkemyksiin. (Vilkkä 2021, 118, 122.) Laadullinen, eli kvalitatiivinen menetelmä oli tutkimuksen kannalta luonteva valinta, sillä tavoitteena oli saada tietoa asiakkaiden kokemuksista saaduista palveluista.

Tutkimuksessa päädyttiin laadulliseen lähestymistapaan Silta- ja Pilari-palveluiden tarpeiden pohjalta, koska haluttiin selvittää asiakkaiden kokemuksia palveluista ja siitä, miten tutkimukseen osallistuvat arvioivat, että asiakkaat tavoitettaisiin parhaiten vastaamaan palautekyselyyn palvelun päättymisen jälkeen. Haastattelun avulla saatiin kerättyä asiakaskokemuksia palveluista sekä tietoa siitä, missä voisi olla kehitystarpeita.

Vaikka haastattelu on monipuolinen aineistonkeruumenetelmä, siihen liittyy myös haasteita, joita tässä tutkimuksessa pyrittiin välttämään. Tutkimuksessa pyrittiin ennakoimaan menetelmään ja aineistonkeruuseen liittyviä riskejä, vaikka niiden täydellinen välttäminen on usein mahdotonta. Teemahaastatteluissa kiinnitettiin erityistä huomiota kysymysten esittämisjärjestykseen ja -tapaan, koska haastattelijan kysymystyyli voi vaikuttaa vastauksiin. (Vilkkä 2021, 127.)

Tutkimuskysymyksiä laadittaessa kiinnitettiin erityistä huomiota kysymysten muotoiluun. Kysymykset laadittiin avoimiksi, jotta vastaukset eivät rajoittuisi yksinkertaisiin "kyllä" tai "ei" -vastauksiin. Lisäksi kysymysten selkeyteen ja ymmärrettävyyteen panostettiin, jotta vastaajat voivat vastata niihin omista kokemuksistaan lähtien. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan mahdollisimman selkeiksi, jotta ne olisivat helposti ymmärrettäviä. Haastattelun joustavuutta hyödynnettiin siten, että haastattelija toisti tarvittaessa kysymyksiä, selvensi mahdollisia väärinkäsityksiä ja täsmensi sanamuotoja, jotta haastateltava varmasti ymmärsi kysymykset oikein. Kysymykset esitettiin myös joustavassa järjestyksessä, mikä mahdollisti luontevamman etenemisen tilanteen mukaan. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on kerätä mahdollisimman paljon tietoa haastateltavalta tutkittavasta aiheesta. Jotta tähän päästäisiin, on perusteltua antaa haastateltaville mahdolli-

suus tutustua haastattelun kysymyksiin etukäteen tai ainakin kertoa mistä haastattelussa on kyse. Etukäteen annettu tieto tutkimuksen sisällöstä lisää haastateltavan sitoutumista sekä avoimuutta tutkimukseen osallistumiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 39–40; (Vilkkä 2021, 128.) Kaikille haastateltaville laitettiin tekstiviesti ennen haastattelua, jossa kerrottiin tutkimuksen aihe, kauanko se mahdollisesti vie aikaa sekä ehdotettiin haastatteluajoja, joista haastateltava pystyi valitsemaan itselleen sopivan. Haastateltavien palautteen perusteella he olivat tyytyväisiä siihen, että he saivat tutkimuksen aiheen ja haastattelun arvioidun keston etukäteen tietoon.

6.3 Aineiston hankinta

Sillassa asiakkaita on vuositasolla noin 150–200 ja Pilarissa hieman yli 500. Tutkimukseen kerättiin osallistujia viiden kuukauden ajan. Asiakkailta, joiden asiakkuus päättyi tämän viiden kuukauden aikana, oli mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Vain viisi asiakasta osallistui haastatteluun. Toimeksiantaja kysyi asiakkailta viimeisellä tapaamisella halukkuutta osallistua tutkimukseen. Halukkaille annettiin suostumuslomake täytettäväksi, jossa asiakas antoi luvan soittaa hänelle tutkimushaastattelua varten. Tutkimukseen osallistuvien henkilöiden asiakkuus oli päätynyt noin kuukausi ennen haastattelua. Tutkimukseen osallistujien määrä oli hyvin pieni verrattuna vuosittaiseen asiakasmäärään. Pieneen osallistujamäärään saattoi vaikuttaa muun muassa se, että asiakkuuksia päättyi tutkimuksen aikana melko vähän, asiakkaiden haluttomuus osallistua sekä mahdollisesti tutkimuksen aiheen arkaluonteisuus.

Tutkimusaineisto kerättiin puolistrukturoitua teemahaastattelua LIITE 1 (teema haastattelun kysymykset) käyttäen. Haastattelut suoritettiin puhelimitse. Haastattelut kestivät yhteensä 54 minuuttia, ja niistä syntyi 11 sivua puhtaaksi kirjoitettua tekstiä.

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, jotta saatiin esiin asiakkaiden oma-kohtaiset kokemukset ja näkemykset tutkimusaiheesta. Haastattelumenetelmäksi valittiin puhelinhaastattelut useista syistä. Yhtenä merkittävänä perusteena oli toimeksiantajan havainto siitä, että asiakkaat eivät ole aktiivisia vastaamaan sähköisesti lähetettyihin palautekyselyihin. Lisäksi puhelinhaastattelut sopivat tutkimukseen erityisen hyvin aiheen arkaluonteisuuden vuoksi. Arkaluonteisten ja traumaattisten aiheiden käsittely puhelimitse mahdollisti haastateltaville suuremman anonymiteetin. Lisäksi puhelinhaastattelut tarjosivat joustavuutta aikataulujen suunnittelussa sekä helpottivat osallistumista maantieteellisistä esteistä riippumatta.

Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna, jossa keskityttiin kahteen keskeiseen teemaan. Ensimmäisenä teemana tarkasteltiin palveluiden vaikutuksia asiakkaiden hyvinvointiin. Haastateltavat pohtivat, millaisia konkreettisia muutoksia palvelut olivat tuoneet heidän hyvinvointiinsa ja arkeensa. Toisena teemana käsiteltiin viestintää palvelun päättymisen jälkeen. Keskusteluissa kartoitettiin, millaiset viestintätavat tavoittaisivat asiakkaat parhaiten ja tukisivat palautekyselyihin vastaamista.

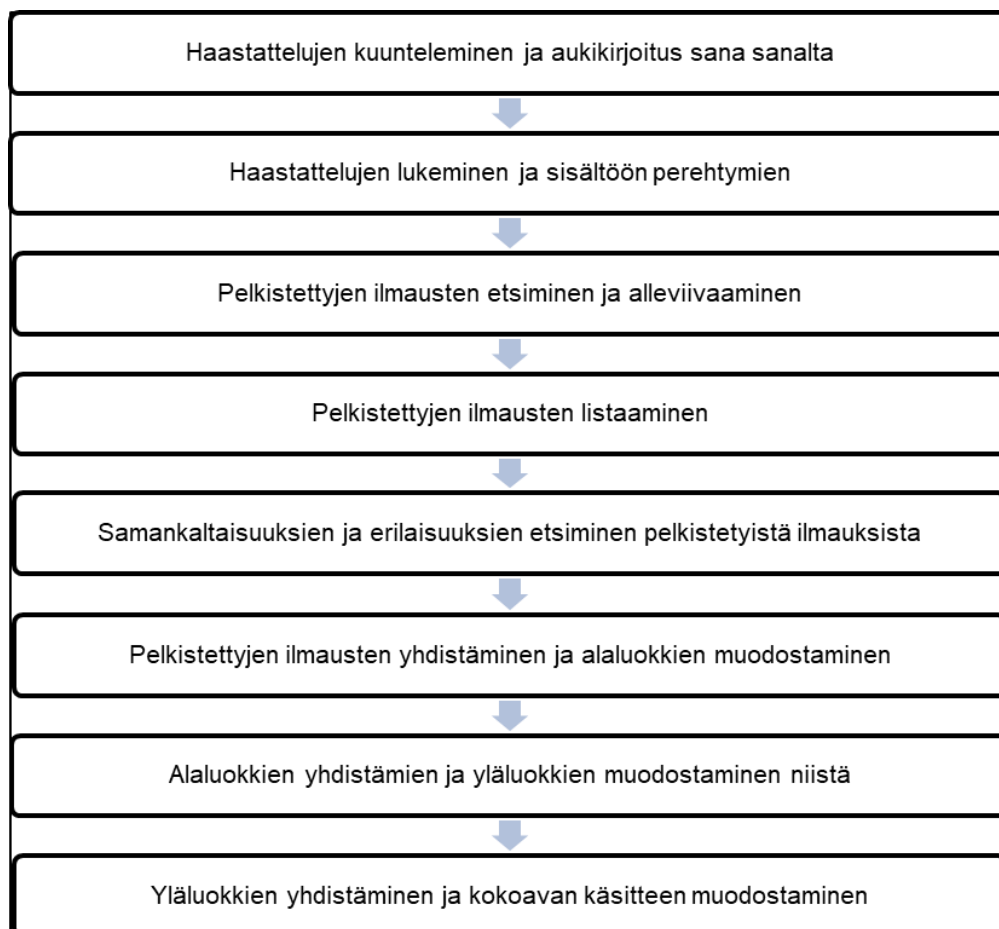
Teemoihin liittyvät kysymykset (LIITE 1) suunniteltiin etukäteen ohjaamaan keskustelua valittujen teemojen mukaisesti. Haastattelujen toteutuksessa korostettiin kuitenkin keskustelunomaista ilmapiiriä, jossa haastateltavat saivat vapaasti jakaa näkemyksiään. Kysymysten tehtävänä oli tukea ja johdatella keskustelua, jotta teemoja voitiin käsitellä mahdollisimman syvällisesti. Tämä lähestymistapa mahdollisti tiedon keräämisen palveluiden kehittämiseksi.

6.4 Aineiston analysointi

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston analyysi liittyy aineiston keruuseen ja analyysi alkaa aineiston läpikäymisestä. Aineiston analyysissä tutkija pyrkii jaottelemaan aineistoa erilaisiin ryhmiin ja kategorioihin. Aineiston analyysin tavoitteena

on kuvailla, tulkita ja ymmärtää tutkimuskohdetta. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi pohjautuu tulkintaan sekä päättelyyn. Käsitteitä yhdistelemällä pyritään saamaan vastaus tutkimustehtävään. (Puusa & Juuti 2020, 143; Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.)

Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysillä pyritään luomaan selkeyttä aineistoon sekä lisäämään tietoa asiasta. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, joka mahdollistaa aineistojen järjestelmällisen ja objektiivisen analysoinnin. Aineisto voi olla esimerkiksi haastattelu, raportti, puhe, artikkeli tai kirja. Sisällönanalyysin avulla pyritään kuvaamaan aineistojen sisältöä ja järjestämään ne tiiviiseen muotoon sisältö säilyttäen. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen, jotka ovat aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely ja teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 103–108.)



Kuvio 1. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109).

Aineiston pelkistämässä (redusoinnissa) aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen tieto pois. Tiedot voivat olla esimerkiksi aukikirjoitettuja haastatteluaineistoja tai muita dokumentteja. Aineiston pelkistämistä ohjaa tutkimustehävä ja aineistoa pelkistetään esimerkiksi litteroimalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109.)

Aineiston ryhmittelyssä (klusteroinnissa) aineistosta nostetut alkuperäiset ilmaukset käydään läpi ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia, joiden avulla käsitteet voidaan jakaa ryhmiin. Ryhmät jaotellaan alaluokiksi, jotka nimetään luokkaa kuvaavalla käsitteellä. Ryhmittelyn avulla luodaan pohja tutkimuksen perusrakenteelle. Aineiston ryhmittelyn jälkeen aineistosta luodaan teoreettiset käsitteet (abstrahointi). Tässä vaiheessa aineistosta erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja sen perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa, eli käsitteellistämässä, siirrytään alkuperäisistä ilmauksista kohti teoreettisia käsitteitä ja päätelmiä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–111.)

Haastatteluiden jälkeen perehdyttiin aineistoon. Aineistoa redusoitiin eli pelkistettiin ja etsittiin aineistosta tutkimuksen kannalta keskeisiä ilmauksia, joista muodostettiin pelkistetyt ilmaukset. Redusoinnin jälkeen aineistoa klusteroitiin eli ryhmiteltiin samankaltaisuuksien perusteella. Pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin alaluokkia. Alaluokiksi muodostui esimerkiksi palvelut, omahoito, elämäntila, käytännön neuvot ja asiakkaan tavoittaminen.

Alaluokkien muodostamisen jälkeen pohdittiin alaluokkien yhdistämistä yläluokiksi. Yläluokkia oli mm. ohjaus, vuorovaikutus, kokemukset palveluista ja hyvinvointi. Yläluokista muodostettiin kolme pääluokkaa, jotka ovat asiakasohjaus, asiakaskokemukset ja yhteydenpito. Yhdistäväksi luokaksi muodostui asiakaslähtöisyys palveluissa.

Kuvio 5 esittelee aineistosta esiin nousseet havainnot jaoteltuna pelkistettyihin ilmauksiin, alaluokkiin, yläluokkiin, pääluokkiin ja yhdistävään luokkaan.

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Päälouokka	Yhdistävä luokka
Palvelusta hyötyä Palvelu auttoi	Palvelut			
Samat yhteisvanhemmuuden haasteet Samat haasteet	Jaetut haasteet	Palveluprosessi		
Hyviä neuvoja eron hoitamiseen Työkaluja vaikeisiin tilanteisiin	Käytännön neuvot		Asiakasohjaus	
Uusia ajatusmalleja Valmiudet hakea apua Hyvä alku pysyville muutoksille	Ajattelun ja toiminnan muutokset	Ohjaus		Asiakaslähtöisyys palveluissa
Työkaluja itsensä kehittämiseen ja masennuksen omahoitoon Itsehoito-oppaat	Omahoito			
Elämänlaadun parantuminen Päässyt elämässä eteenpäin	Elämänlaatu	Hyvinvointi	Asiakaskokemukset	
Suositus akuuttiin kriisitilanteeseen Suositus matalan kynnyksen palvelulle	Palvelusuositus	Kokemukset palveluista		
Ammattilainen ottaa yhteyttä Itse olla yhteydessä Etukäteen sovittu puhelinaika	Asiakkaan tavoittaminen	Vuorovaikutus	Yhteydenpito	

Kuvio 5. Sisällönanalyysin aineisto

7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

7.1 Miten Silta- ja Pilari-palveluiden asiakkaat arvioivat palveluiden vaikuttaneen heidän hyvinvointiinsa

Haastattelujen tulosten mukaan Sillan ja Pilarin palveluiden vaikutukset asiakkaiden hyvinvointiin palvelun päättymisen jälkeen ovat ilmenneet pääosin pienin muutoksin. Monet vastaajista kertoivat elämänlaatunsa kohentuneen palvelun päättymisen jälkeen. Vastaajat kertoivat saaneensa työkaluja tunteidensa ja menneiden tapahtumien käsittelyyn, mikä on auttanut heitä pääsemään elämään eteenpäin ja parantanut heidän hyvinvointiaan.

”Kai tämä palvelu on parantanut hyvinvointiani, en ainakaan ole samassa elämäntilanteessa kuin ennen palvelun aloittamista.” [H4]

”Sain Pilarista ymmärrystä siihen, etten ole ainoa, joka on kokenut lähisuhdeväkivaltaa. Se oli voimaannuttava tieto, etten ole ainut, joka on tällaisessa tilanteessa.” [H2]

Vastauksista käy ilmi, että palvelusta saadun avun myötä on matalampi kynnys hakea apua jatkossa.

”Hyvä tekemisin siemen istutettu Pilarissa. Palvelun myötä on saanut valmiuksia hakemaan apua eri tavalla tulevaisuudessa.” [H5]

Lähes kaikki vastaajat kokivat, että palvelu oli auttanut heitä luomaan uusia ajatusmalleja sekä toimintakeinoja.

”Olen saanut hyviä neuvoja, miten hoitaa ero lapsia ajatellen, miten suhtautua ex puolisoon ja hänen näkemiseensä. Tärkeintä on se, että on oppinut mikä on parasta lapsia ajatellen.” [H1]

Eräs vastaaja kertoi, että Pilarin tarjoama tuki auttoi häntä tuntemaan myötätuntoa itseään kohtaan ja olemaan armollisempi itselleen.

”Sain Pilarin tapaamisilta ymmärrystä ja myötätuntoa itseäni kohtaan. Työntekijä auttoi minua ymmärtämään, että entisessä suhteessa kokemani asiat eivät olleet minun syytäni enkä sitä ansainnut. Sain varmistusta siihen, että lähtö suhteesta oli oikein itseni ja lasteni kannalta.” [H2]

Kaikki vastaajat kokivat työntekijän ammattitaitoiseksi ja keskusteluista oli aidosti hyötyä. Vastaajat kokivat, että keskustelutuen saaminen oli paras mahdollinen tuki, jonka he saivat.

”Työntekijä oli ammattitaitoinen ja todella tiesi mistä oli kyse. Ennen tapaamista olin ahdistunut mutta tapaamisen jälkeen ahdistus oli lieventynyt. Työntekijä auttoi minua pukemaan sanoiksi tunteeni ja kokemuksen. Hän auttoi minua ymmärtämään kokemaani ja auttoi minua ymmärtämään, että minulla on oikeus tuntea mitä tunnen.” [H2]

Eräs haastateltava koki saaneensa Sillasta tukea vanhemmuuteen ja perhetilanteisiin liittyvissä kysymyksissä. Hän kertoi saaneensa työskentelyn aikana arvokkaita neuvoja yhteisvanhemmuuteen sekä perhetilanteisiin liittyvissä kysymyksissä.

”Olen saanut hyviä neuvoja, miten hoitaa ero lapsia ajatellen ja miten jatkaa yhteisvanhemmuutta, vaikka ero parisuhteesta tapahtuu. Tärkeintä on se, että olen tajunnut, että minun pitää kyetä erottelemaan tunteeni entistä miestäni ja lasten isää kohtaa.” [H1]

Tutkimustulokset osoittavat, että Sillan ja Pilarin palvelut ovat tarjonneet asiakkaille tukea, joka on parantanut heidän hyvinvointiaan ja elämänlaatuaan. Palveluissa saatu tuki on auttanut asiakkaita kehittämään esimerkiksi uusia ajatusmalleja, parantamaan perhesuhteitaan ja saamaan voimaa tulevaisuuden haasteiden kohtaamiseen.

7.2 Miten Silta- ja Pilari-palveluiden asiakkaat arvioivat, että asiakkaat tavoitetaisiin parhaiten vastaamaan palautekyselyyn palvelun päättymisen jälkeen

Haastattelun tulokset antoivat tietoa siitä, mikä viestintäkeino olisi asiakkaiden mielestä tehokkain tapa tavoittaa heidät vastaamaan palautekyselyihin palvelun päättymisen jälkeen. Haastattelun tulokset osoittivat, että palvelun päättymisen jälkeisessä asiakkaiden tavoittamisessa suunnitelmallinen yhteydenotto ja henkilökohtainen lähestymistapa ovat keskeisessä roolissa. Lähes kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että puhelinaika tulisi sopia etukäteen esimerkiksi tekstiviestillä tai sähköpostilla.

” Puhelimitse, mutta puhelinaika sovittu etukäteen tekstiviestitse.”

[H3]

” Ottaisin itse yhteyttä, mutta joillekin saattaa olla korkea kynnyks ottaa itse yhteyttä, tällöin olisi hyvä, että työntekijä olisi yhteydessä. Paras tapa olisi sopia tekstiviestillä tai sähköpostilla puhelinaika.”

[H1]

Vastaajat kertoivat arjessaan olevan kiireistä töiden ja perheen parissa. Asiakaslähtöinen viestintä, jossa huomioidaan asiakkaan tarpeet ja toiveet, arjen aikataulut ja viestinnän selkeys, koettiin tärkeäksi osaksi onnistunutta yhteydenpitoa. Ennalta sovittu puhelinaika nousi vahvasti esiin, koska sen avulla he voivat valmistautua rauhassa keskustelemaan mahdollisesti henkilökohtaisista tai arkaluontoisista asioista.

”En haluaisi keskustella henkilökohtaisia tai arkaluontoisia asioita ilman etukäteen sovittua puhelinaikaa, koska haluan varmistaa olevani rauhallisessa ja yksityisessä tilassa keskustelua varten.” [H3]

Yksi vastaajista totesi, että viestintäkeinolla ei ole suurta merkitystä silloin, kun henkilö on valmiiksi motivoitunut vastaamaan kyselyihin tai osallistumaan haastatteluun. Tämä näkemys viittaa siihen, että asiakkaan asenteet ja motivaatio vaikuttavat tavoitettavuuteen ja yhteistyöhön käytetystä viestintäkeinosta riippumatta.

”He ketkä täyttää kyselyt, niin he täyttävät tuli kysely, miten tahansa esim. tekstiviestillä tai sähköpostilla.” [H5]

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakaslähtöinen ja suunnitelmallinen yhteydenpito on keskeistä palautekyselyjen onnistumisessa. Etukäteen sovittu viestintätapa ja henkilökohtainen lähestymistapa lisäävät asiakkaiden sitoutumista ja mahdollistavat laadukkaamman palautteen keräämisen.

8 POHDINTA

8.1 Tutkimustulosten yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimuksen tehtävänä oli selvittää teemahaastattelun avulla Turun ensi- ja turvakodin Sillan ja Pilarin asiakkaiden kokemuksia palveluista sekä kartoittaa, miten asiakkaat tavoitettaisiin parhaiten palvelun päätyttyä vastaamaan palautekyselyihin. Tutkimukseen osallistui viisi 25–50-vuotiasta henkilöä, jotka olivat olleet Sillan ja Pilarin asiakkaita. Vähäinen osallistujamäärä voi selittyä sillä, että tutkimuksen aikana asiakkuuksia päättyi vain vähän, ja osa asiakkaista ei halunnut osallistua tutkimukseen.

Haastatteluiden mukaan asiakkaat kokivat Sillan ja Pilarin palveluiden edistyneen heidän hyvinvointiaan asiakkuuden päätyttyä. Vastajat olivat tyytyväisiä palveluihin ja valmiita suosittelemaan niitä muille. Tulokset olivat linjassa Ensi- ja turvakotien liiton (2021) aiemman selvitysten kanssa, joissa todettiin eroauttamistyön ja lähisuhdeväkivaltatyön parantaneen asiakkaiden hyvinvointia. Myös Sillan (2024) aikaisemmat asiakaspalautteet osoittivat, että asiakkaat kokivat saaneensa apua tilanteeseensa ja olivat tyytyväisiä palveluun.

Tutkimuksen toisena tavoitteena oli selvittää, miten asiakkaat saataisiin parhaiten vastaamaan palautekyselyihin asiakkuuden päätyttyä. Toimeksiantajan mukaan Sillan ja Pilarin asiakkaat eivät yleensä ole aktiivisia vastaamaan kyselyihin, mikä näkyi myös tässä tutkimuksessa: vain viisi asiakasta osallistui kyselyyn. Tämä havainto on linjassa Ruisman (2018) Ensi- ja turvakotien liiton verkkosivustolla toteutetun kyselyn tulosten kanssa, joissa vastausaktiivisuus jäi myös hyvin alhaiseksi. Tämä voi johtua aiheen arkaluonteisuudesta, joka voi vähentää halukkuutta osallistua tutkimuksiin. Tämän tutkimuksen perusteella puhelin osoittautui tehokkaimmaksi yhteydenottotavaksi. Erityisesti etukäteen sovittu puhelinaika koettiin parhaaksi keinoksi tavoittaa asiakas.

Pienen otannan vuoksi tutkimuksen tuloksista ei voida tehdä yleistyksiä. Aihe on kuitenkin tärkeä ja ajankohtainen, ja se vaatii lisää tutkimusta, jotta palveluita voidaan kehittää edelleen asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus ja tutkimusetiikka

Tutkimuslupa saatiin Turun ensi- ja turvakodilta. Tutkimusta varten laadittiin suostumuslomake tutkimukseen osallistuville. Suostumuslomake toimitettiin Siltaan ja Pilariin, mistä asiakkaat saivat sen asiakkuuden päättyessä. Tutkimukseen kerättiin osallistuvien nimi ja puhelinnumero, jotka saatiin Turun ensi- ja turvakodin asiakasrekisteristä. Suostumuslomakkeessa pyydettiin asiakkaan suostumus osallistua tutkimukseen sekä lupa, että työntekijä voi luovuttaa puhelinnumeron tutkijoille haastatteluajan sopimista ja puhelinhaastattelua varten.

Tutkimuksen henkilötietoja käsiteltiin tarkasti tietosuoja- ja luottamuksellisuusperiaatteiden mukaisesti. Osallistujat pidettiin anonyymeinä koko tutkimusprosessin ajan, eikä henkilötietoja luovutettu tutkimusryhmän ulkopuolelle. Haastatteluista syntynyt aineisto hävitettiin asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua.

Tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa sitä, että tutkimustulokset eivät ole alttiita epäolennaisten tai satunnaisten tekijöiden vaikutuksille. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan tutkimuksen puitteiden sekä käytettyjen laadullisten menetelmien perusteella. Validius ja reliaabelius ovat keskeisiä käsitteitä tutkimuksen luotettavuutta tarkastellessa. Validius tarkoittaa, että tutkitaan juuri sitä asiaa, mitä oli tarkoituskin tutkia. Reliaabelius tarkoittaa taas sitä, tutkitaanko asiaa tietyillä mittareilla luotettavasti niin, että tutkija tai muut satunnaiset tekijät eivät tutkimustuloksiin. (Juuti & Puusa 2020, 179.) Tutkimusmenetelmien valinta oli huolellisesti suunniteltu ja ne soveltuivat tutkimuskysymyksiin hyvin, mikä tuki tutkimuksen validiutta. Tutkimukseen osallistui vain viisi henkilöä, mikä heikensi sekä tulosten reliaabeliutta että validiutta. Pieni osallistujamäärä lisää satunnaisvirheiden vaikutusta ja heikentää tulosten toistettavuutta, mikä asettaa haasteita reliaabeliudelle. Vaikka menetelmät olivat tarkoituksenmukaiset, vähäinen osallistujamäärä vaikutti validiteettiin, eli tulosten yleistettävyyden laajempaan väestöön jäi

rajalliseksi. Reliaabelius ja validius toteutuivat menetelmien tasolla hyvin, mutta pienen osallistujamäärän ja aiheen arkaluonteisuuden vaikutukset oli huomioitava tulosten tulkinnassa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida eettisyyden, luotettavuuden ja uskottavuuden näkökulmista. Tutkijan roolilla on merkittävä vaikutus tutkimuksen luotettavuuteen, sillä hänen omat ajatuksensa ja näkemyksensä voivat heijastua tutkimusprosessiin ja -tuloksiin. (Aaltio & Puusa 2020.) Tutkimuksessa pyrittiin lisäämään tutkimuksen luotettavuutta kuvailemalla mahdollisimman tarkasti tutkimuksen eri vaiheet ja etenemisen sekä perehtymällä hyvin tutkimuksen aiheeseen tutkimuksen alussa.

Tutkimusta tehdessä tulee huomioida tutkimusetiikka eli tutkimusta tehdessä tulee noudattaa hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Tutkimusetiikka viittaa yleisesti hyväksytyihin periaatteisiin, jotka ohjaavat toimintaa kollegoiden, tutkimuskohteen, rahoittajien, toimeksiantajien ja yleisön suhteen. Hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa, että tutkijat käyttävät eettisesti hyväksyttäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Tutkimusetiikkaan sisältyy myös tutkimusaineistojen säilyttämiseen liittyvät eettiset kysymykset. Aineistot tulee säilyttää tutkimukseen osallistuvien anonyymiutta kunnioittaen, eikä tutkimusaineisto saa joutua väärin käsiin missään tutkimuksen vaiheessa tai tutkimuksen jälkeen. (Vilka 2021, 41, 47–49.)

Tutkimuksen eettisyys varmistettiin kaikissa tutkimusvaiheissa noudattamalla hyviä tieteellisiä käytäntöjä. Eettisyys edellytti erityistä tarkkuutta, koska aihe on arkaluonteinen ja henkilökohtainen. Haastateltaville kerrottiin ennen haastattelujen alkua, että heidän henkilöllisyytensä pysyy täysin anonyyminä tutkimuksen kaikissa vaiheissa. Hyvien käytäntöjen mukaisesti tutkimuksessa käytettiin eettisesti hyväksyttäviä tiedonkeruu- ja tutkimusmenetelmiä. Aineistot säilytettiin asianmukaisesti siten, ettei ne voinut joutua väärin käsiin.

8.3 Ammatillinen kehittyminen

Valitsimme opinnäytetyön aiheeksi lähisuhdeväkivalta- ja eroauttamistyön, koska aihe oli mielestämme mielenkiintoinen ja tärkeä. Halusimme auttaa toimeksiantajaamme kehittämään heidän palveluitaan. Tutkimuksen tekeminen on opettanut meitä lähisuhdeväkivallasta ja vanhemmuudesta eron keskellä, mikä on kehittänyt meitä tulevina sosiaalialan ammattilaisina. Tutkimus on antanut meille työkaluja ja näkökulmia lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden ja käyttäneiden asiakkaiden sekä eron keskellä olevien vanhempien kohtaamiseen sekä auttamiseen. Tavoitteenamme oli päästä hyödyntämään sosionomiopinnoista saatua tietoa ja taitoa tutkimusta tehdessä. Tutkimusta tehdessä pääsimme perehtymään väkivalta- ja eroauttamistyöhön niin teoriatiedon kuin kokemusten kautta. Näin yhdistimme kokemustiedon tutkittuun tietoon.

Ammatillisella kasvulla tarkoitetaan psyykkisemotionaalista kasvua ja se sisältää henkilön henkisen, psyykkisen, sosiaalisen ja maailmankatsomuksellisen kasvun. Ammatillinen kasvu on jokaisen henkilökohtainen prosessi ja se on sidoksissa ammattiyhteisöön. Ammatillisen kasvun yhteydessä puhutaan usein myös ammattitaidosta ja asiantuntijuudesta. Ammattitaidolla tarkoitetaan pätevyyttä ammattiin, joka on hankittu koulutuksen tai kokemuksen kautta. Asiantuntijuudella tarkoitetaan taas henkilön omaa kokemusta, ammattieettisyyttä ja teoreettista osaamista. Asiantuntijuus voidaan erottaa tieteelliseksi ja ammatilliseksi asiantuntijuudeksi. (Raatikainen ym. 2020, 34.)

Kompetenssi viittaa yksilön valmiuksiin, taitoihin, kykyihin ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin, jotka mahdollistavat tehtävien onnistuneen hoitamisen. Sosionomin kompetensseja ovat sosiaalialan eettinen osaaminen, sosiaalialan asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallisuutta edistävä yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatio-osaaminen ja työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. (Raatikainen ym. 2020, 19; SOAMK 2023.)

Tutkimusta tehdessä ymmärryksemme sosionomin kompetensseista kasvoi. Lähisuhdeväkivalta- ja eroauttamistyö ovat arkoja ja henkilökohtaisia aiheita ja siksi

sosionomin kompetensseista etenkin sosiaalialan eettinen osaaminen korostui tutkimusta tehdessä. Tutkimuksen aiheen myötä ymmärrämme kriittisen ja osallisuutta edistävän yhteiskuntaosaamisen merkityksen. Opimme lähisuhdeväkivallan vaikutuksista yksilöihin ja yhteiskuntaan. Tutkimuksen avulla pyrimme lisäämään Sillan ja Pilarin asiakkaiden osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. (SOAMK 2023.)

Ymmärrämme sosiaalialan asiakastyön osaamisen perusteet ja osaamme soveltaa niitä sosiaalialalla työskennellessä. Tutkimusta tehdessä pääsimme toimimaan dialogisissa vuorovaikutustilanteissa. Tarkastelimme myös toimintaamme kriittisesti. Sosionomin tulee ymmärtää sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, johon sisältyy esimerkiksi eri sektoreiden palveluiden järjestäminen. Tutkimusta teimme yhdessä Turun ensi- ja turvakoti -yhdistyksen kanssa, mikä lisäsi ymmärrystä palveluiden järjestämisestä eri sektoreilla. (SOAMK 2023.)

Tutkimuksen aikana työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen jäivät vähemmälle huomiolle, vaikka ne ovat merkittäviä sosionomin ammatillisia kompetensseja. Ymmärrämme näiden osa-alueiden perustan ja tunnistamme niiden tärkeyden osana sosionomin työnkuvaa. Suurimmat kehittämistarpeemme liittyvät kuitenkin juuri työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaamiseen. Tutkimusprosessin myötä vahvistimme tutkimuksellisen kehittämis- ja innovaatio-osaamisen merkitystä sekä kykyä käyttää ja soveltaa tutkimusmenetelmiä. Lisäksi opimme analysoimaan tutkimusaineistoa ja noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita koko tutkimusprosessin ajan. (SOAMK 2023.)

Sosiaalialalla asiakkaan kohtaaminen on keskeistä. Mielestämme onnistuimme haastatteluiden toteutuksessa hienovaraisesti ja lämpimästi, mikä auttoi luomaan puhelimitse turvallisen tilan, jossa haastateltavat saattoivat avautua luottamuksellisesti haastavista ja henkilökohtaisista asioista.

Haastateltavien tietoja odotellessamme huomasimme, että työn palautuksen määräaika lähestyi. Olimme huolissamme haastateltavien määrästä ja siitä, vai-

kuttaisiko se tutkimuksen onnistumiseen. Pienestä otannasta huolimatta onnistuimme saattamaan tutkimuksen päätökseen, vaikka tulokset eivät olleet yleistettävissä.

Koimme, että opinnäytetyötä tehdessä suurimpia haasteita olivat tutkimusmenetelmien soveltaminen, luotettavien lähteiden löytäminen ja akateeminen kirjoittaminen. Tutkimusmenetelmien käyttö vaati tarkkaa suunnittelua ja niiden soveltaminen aiheutti haasteita erityisesti menetelmien valinnassa. Luotettavien lähteiden löytäminen oli haastavaa, sillä aihe oli hyvin laaja ja tietoa löytyi paljon. Lähteiden kriittinen arviointi vaati syvällistä perehtymistä tutkimusalueeseen. Lisäksi akateeminen kirjoittaminen oli haastava osa prosessia, koska tieteellisen kielen ja rakenteen ylläpitäminen sekä tekstin johdonmukaisuuden säilyttäminen edellyttivät tarkkuutta ja huolellisuutta. Näiden haasteiden kohtaaminen tutkimusta tehdessä kehitti kuitenkin osaamista tutkimuksen toteuttamisessa ja tieteellisen kirjoittamisen taidoissa, mikä lisäsi omaa ammatillista asiantuntijuutta.

Jatkoa ajatellen voisimme kehittää tutkimuksen tekemistä aloittamalla tutkimusmenetelmien ja lähdemateriaalin kartoituksen aikaisemmin, mikä helpottaisi tutkimusmenetelmien valintaa sekä tiedonhankintaa. Lähteiden osalta voisimme keskittyä valikoimaan mahdollisimman laadukkaita ja ajantasaisia aineistoja, mikä tukisi työn luotettavuutta ja auttaisi hahmottamaan kokonaisuutta paremmin. Akateemisen kirjoittamisen osalta oppimme, että säännöllinen palautteen pyytäminen sekä tekstin tarkistaminen jo alkuvaiheessa parantavat työn laatua ja selkeyttä.

Työn alussa aiheen rajaaminen oli haastavaa. Pilariin ja Siltaan liittyvät teemat, kuten lähisuhdeväkivalta, vanhemmuus ja ero – toivat mukaan monia näkökulmia, joita pohdimme eri suunnista. Aihe lähti helposti laajenemaan, ja tarkastelemme asioita monesta eri näkökulmasta. Lopulta onnistuimme kuitenkin mieles-tämme löytämään melko selkeän rajauksen aiheelle.

Tutkimuksessa esiintyi haasteita haastattelukysymysten muotoilussa, mikä vaikutti osaltaan haastatteluissa saadun tiedon laatuun. Avoimempien ja tarkempien

kysymysten esittäminen olisi voinut tuottaa vielä syvällisempää ja tarkempaa tietoa sekä tarjota enemmän tilaa haastateltavien henkilökohtaisille kokemuksille ja näkemyksille. Tällöin tutkimus voisi tarjota entistä monipuolisempia vastauksia ja auttaa ymmärtämään asiakkaiden kokemuksia paremmin. Jatkossa toimisimme toisin myös haastatteluiden äänittämisen ja litteroimisen suhteen. Haastattelun suoraan auki kirjoittaminen oli haastavaa, ja äänittäminen olisi antanut meille mahdollisuuden palata keskusteluihin ja tarkistaa sanamuotoja. Äänitallenteet tarjoavat täsmällisen ja tarkan lähteen, johon olisimme voineet palata analyysin aikana. Tällöin olisimme voineet tehdä tarkempia johtopäätöksiä ja saada syvällisempää tietoa tutkimusaiheesta. Tämä projekti opetti meille paljon tutkimusprosessista.

LÄHTEET

Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Juuti, P. & Puusa, A. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. Viitattu 8.10.2024. <https://www.ellibslibrary.com/collection>. Vaatii käyttäjätunnuksen.

Aaltonen, J. 2002. Perheterapia ryhmäkuvassa. Teoksessa Rönkä, A & Kinnunen, U (Toim.) 2002 Perhe ja vanhemmuus. Suomalainen perhe-elämä ja sen tukeminen. Jyväskylä: PS-kustannus, 142–158. Viitattu 28.7.2024

Apua eroon. n.d. Tietoa erosta. Haastavat erot. Viitattu 10.5.2024 <https://apuaeroon.fi/tietoaerosta/haastavat-erot/#1603959638965-9df0b84f-cb25>

Ensi- ja turvakotien liitto. n.d. Korosta hyvinvointia väkivallan vastavoimana. Viitattu 22.11.2024. <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tukea-ammattilaiselle/perhe-ja-lahisuhdevakivalta/korosta-hyvinvointia-vakivallan-vastavoimana/>

Eroauttamistyö Sillan asiakaspalautte 2024. 2024. Viitattu 19.10.2024. file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/Sillan%20palautteiden%20yhteen-veto%20tammi-lokakuu2024_aikuiset.pdf

Heikkinen, E. & Vaitomaa, J. 2021. Rinnakkaisvanhemmuuden tukeminen moniammatillisesti. Teoksessa Vaitomaa, J.; Muukkonen, T. & Rautioa, S. (toim.) 2021 Vaativan erotyön käsikirja. Verkkojulkaisu, 128–137. Viitattu 9.7.2024 file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/digi_etl_vaativa_eroty_2021_sivuttain.pdf

Hokkanen, T. 2005. Äitinä ja isänä eron jälkeen. Yhteyshuoltajavanhemmuus arjen kokemuksena. Väitöskirja. Sosiologia. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 25.10.2024. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13289/9513921794.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hyvärinen, M.; Suoninen, E. & Vuori, J. 2021. Haastattelut. Tietoarkisto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

Kansalaisareena. 2022. Mitä on hyvinvointi. Viitattu 21.11.2024. <https://kansalaisareena.fi/opas-vapaaehtoisten-hyvinvointiin/mita-on-hyvinvointi/>

Kempainen, T.: Kostamo-Pääkkö, K.: Niskala, A.: Ojaniemi, P. & Vesterinen, K. 2010. Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin ensiaskeleet Lapista. Tutkimus sosiaalitoimistojen työn vaikuttavuudesta Lapin sosiaalityön kehittämissyksikkö. Rovaniemi: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 25.11.2024. <https://lapitoy.sharepoint.com/sites/Virtu-tiedostomateriaali/Jaetut%20asiakirjat/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2Fvirtu%2Dtiedostomateriaali%2FJaetut%20asiakirjat%2FTuotantoymp%C3%A4rist%C3%B6n%20tiedostomateri>

[aali%2Fekollega%2FJulkaisut%2FJulkaisut%2FJulkaisu%5F32%2Epdf&parent=%2Fsites%2FVirtu%2Dtiedostomateriaali%2FJaetut%20asiakirjat%2FTuotantoymp%C3%A4rist%C3%B6n%20tiedostomateriaali%2Fekollega%2FJulkaisut%2FJulkaisut&p=true&ga=1](#)

Klemelä, J.; Siitaniemi, A. & Särkelä, R. 2021. Ensi- ja turvakotien liiton ajankohtaistarkastus 2021. Toiminnan vaikutusten arviointia Ensi- ja turvakotien liiton Vaikutavuus esiin -mittarilla. Viitattu 19.11.2024. https://ensijaturvakotienliitto.fi/wp-content/uploads/2021/12/ETKL-Ajankohtaistarkastus-2021_v2.pdf

Kovanen, T. 2017. Miksi väkivallan kokijaa autetaan? Teoksessa Havu, E.; Kovanen, T.; Lehtonen, M. & Uusitalo, S. (toim.) 2017. Askeleita jalkautuvaan väkivaltatyöhön. Hyvinvoinnilla väkivaltaa vastaan. Ensi- ja turvakotien liitto. 8–9. Viitattu 22.11.2024. https://issuu.com/ensijaturvakotienliitto/docs/askeleita_jalkautuvaan_v_kivalenty

Kytölä, K. 2021. Pahoinpitelystä hyvinpitelyyn. Lähisuhdeväkivalta ja siitä selviytyminen. Helsinki: Basam Books Oy. Viitattu 29.4.2024

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta 8.2.2019/190. Viitattu 18.7.2024 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1983/19830361>

Liimatainen, M. & Rantaeskola, S. 2022. Toiminnallinen käsikirja lähisuhdeväkivaltaan puuttumiseksi ja ennalta estämiseksi. Viitattu 2.5.2024 <https://poliisi.fi/documents/25235045/33939256/Toiminnallinen-k%C3%A4sikirja-l%C3%A4hisuhdev%C3%A4kivaltaan-puuttumiseksi-ja+ennalta-est%C3%A4miseksi-v8.pdf/37a14bb7-e4fc-df1b-35ce-c3df75063e8b/Toiminnallinen-k%C3%A4sikirja-l%C3%A4hisuhdev%C3%A4kivaltaan-puuttumiseksi-ja+ennalta-est%C3%A4miseksi-v8.pdf?t=1648047132809>

Mielenterveystalo. Mistä apua vakivaltaiseen tilanteeseen. Viitattu 28.4.2024 <https://www.mielenterveystalo.fi/fi/aggressio-vakivalta/mista-apua-vakivaltaiseen-tilanteeseen>

Muukkonen, T. 2017. Tehdään jalkautuvaa väkivaltatyötä. Teoksessa Havu, E.; Kovanen, T.; Lehtonen, M. & Uusitalo, S. (toim.) 2017. Askeleita jalkautuvaan väkivaltatyöhön. Hyvinvoinnilla väkivaltaa vastaan. Ensi- ja turvakotien liitto. 10–11. Viitattu 22.11.2024. https://issuu.com/ensijaturvakotienliitto/docs/askeleita_jalkautuvaan_v_kivalenty

Naistenlinja. 2024. Väkivallan sykliisyys ja muodot. Viitattu 16.4.2024 <https://naistenlinja.fi/vakivallan-sykliisyys-ja-muodot/>

Naistenlinja. n.d. Väkivallan psyykkiset ja fyysiset seuraukset. Viitattu 19.11.2024. <https://naistenlinja.fi/vakivallan-seuraukset/>

Nikupeteri, A. & Laitinen, M. 2021. Vaativat ero- ja huoltoriidat yksityisenä ja yhteiskunnallisena ilmiönä. Teoksessa Vaitomaa, J.; Muukkonen, T. & Rautio, S.

(toim.) 2021 Vaativan erotyön käsikirja. Verkkojulkaisu, 18–27. Viitattu 10.7.2024
file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/digi_etl_vaativa_eroty_2021_sivuttain.pdf

Nollalinja.n.d. Tietoa nollalinjasta. Viitattu 13.10.2024. <https://nollalinja.fi/tietoa-nollalinjasta/>

Pieviläinen, H.; Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Viitattu 22.11.2024. <https://www.yhdistysyhteistyö.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf>

Puusa, A & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus. Viitattu 3.8.2024

Raatikainen, E.; Rahikka, A.; Saarnio, T. & Vepsä, P. 2020. Ammattina sosionomi. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Viitattu 9.10.2024

Rikosuhripäivystys. Erilaisia rikoksia. Lähisuhdeväkivalta Viitattu 28.4.2024
<https://www.riku.fi/erilaisia-rikoksia/lahisuhdevakivalta/>

Ruisma, T. 2018. Erosta selviytyminen ja eron jälkeinen yhteistyövanhemmuus. Pro gradu-tutkielma. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Sosiaalityö. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 12.11.2024. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104563/1541691672.pdf>

Rönkä, A. & Kinnunen, U. 2002. Johdanto. Teoksessa Rönkä, A. & Kinnunen, U (toim.) 2002 Perhe ja vanhemmuus. Suomalainen perhe-elämä ja sen tukeminen. Jyväskylä: PS-kustannus, 4–11. Viitattu 29.5.2024

Sihvo, K. 2021. Asiakaspalautemenetelmien hyödyntäminen gerontologisessa sosiaalityössä. Hyvinvointipalelujen erikoisalan lopputyö. Sosiaalityö. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu 25.11.2024. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=330e76f8-9df9-4fb3-83cd-3688e22fec94>

Siltala, H.; Hisasue, T.; Hietämäki, J.; Saari, J.; Laajasalo, T.; October, M.; Laitinen, H-L. & Raitanen, J. 2022. Lähisuhdeväkivallasta aiheutuva palveluiden käyttö ja kustannukset. Terveys-, sosiaali- ja oikeuspalveluissa. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2022:52. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 19.11.2024. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/164292/VNTEAS_2022_52.pdf?sequence=13&isAllowed=y

SOAMK 2023. Sosiaalialan tutkinnot ja kompetenssit. Viitattu 9.10.2024. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/wp-content/uploads/2023/04/SOSIAALIALAN-AMMATTIKORKEAKOULUTUKSEN-KOMPETENSSIT-2023.pdf>

Suomen Juristit Oy. 2021. Lapsen yhteishuolto. Viitattu 22.5.2024
<https://laki24.fi/lapsen-yhteishuolto/>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 2024. Lähisuhdeväkivalta. Viitattu 28.4.2024
<https://thl.fi/aiheet/vakivalta/vakivallan-muodot/lahisuhdevakivalta>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2024. Keskeisiä käsitteitä. Viitattu 22.11.2024 <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/hyvinvointijohtaminen/hyvinvointi-ja-terveyserot/keskeisia-kasitteita>

THL. 2023. Aikuisten asiakaspalaute turvakotipalvelusta. Viitattu 21.10.2024. https://sampo.thl.fi/pivot/prod/fi/turvakj/aikuisetpalaute/fact_aikuispalautej?row=measure-259636.259633.259592.259587.259608.259583.259631.259611.259648.259605.259630.259644.259650.259613.259647.259651.259654.259610.259624.259655.259581.259603.259642.259593.259626.259582.259645.259612.259625.259649.259590.259614.259591.259602.259619.259638.259652.259653.259637.259588.259589.259585.&column=time-430&column=259529L

Tilastokeskus. 2021. Attila, H.; Keski-Petäjä, m.; Pietiläinen, M.; Lipasti, L.; Saari, J. & Haapakangas, K. Sukupuolstunut väkivalta ja lähisuhdeväkivalta Suomessa 2021. Loppuraportti. Viitattu 12.22.2024 https://stat.fi/media/uploads/sukupuolstunut_vakivalta_teemasivu/sukupuolstunut_v%C3%A4kivalta_ja_l%C3%A4hisuhdev%C3%A4kivalta_suomessa_2021_loppuraportti.pdf

Tilastokeskus. 2022. Parisuhdeväkivallan kokemukset yleisiä suomessa- lisätietoja webinaarissa 15.6.2022. Viitattu 13.10.2024. <https://stat.fi/uutinen/parisuhdevakivallan-kokemukset-yleisia-suomessa-lisatietoja-webinaarissa-1562022>

Tilastokeskus. 2024. Viranomaisien tietoon tullut pari- ja lähisuhdeväkivalta kasvoi 5 % vuonna 2023. Viitattu 23.10.2024. <https://stat.fi/julkaisu/cln32gnj49hev0cutpmcsm4ko>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uudistettu painos. Helsinki: Tammi. Viitattu 26.8.2024

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi. Viitattu 10.11.2024.

Turun ensi- ja turvakoti ry 2024a. Eroauttamistyö Silta. Apua lapsiperheille eron eri vaiheisiin yksilöllisesti sekä perhemuotoisesti. Viitattu 6.5.2024 <https://tuentu.fi/eroauttamistyö-silta>

Turun ensi- ja turvakoti ry 2024b. Lähisuhdeväkivaltatyö Pilari. Apua lähisuhdeväkivaltaan, turvallisuutta ihmissuhteisiin. Viitattu 8.5.2024 <https://tuentu.fi/avokriisityo>

Vaitomaa, J. 2021. Eronneiden vanhempien ja lapsen palvelupolku. Teoksessa Vaitomaa, J.; Muukkonen, T. & Rautio, S. (toim.) 2021 Vaativan erotyön käsikirja. Verkkojulkaisu, 38–47. Viitattu 10.7.2024 file:///C:/Users/Omistaja/Downloads/digi_etl_vaativa_eroty_2021_sivuttain.pdf

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 29.7.2024

Teemahaastattelun kysymykset

1. Sukupuoli
2. Minkä ikäinen olet?
3. Kummassa palvelussa olet ollut?
4. Kuinka kauan sitten asiakkuus päättynyt?
5. Koetko palvelun auttaneen sinua asiakkuuden päätyttyä?
6. Koetko palvelun/palvelujen auttaneen sinua elämässä eteenpäin?
7. Onko elämänlaatusi parantunut?
8. Miten sinut tavoittaa parhaiten vastaamaan kyselyyn asiakkuuden päättymisen jälkeen?
9. Suositteletko palvelua läheisille?
10. Millaisia haasteita olet kohdannut asiakkuuden päätyttyä, ja miten olet käsitellyt niitä?
11. Ovatko palvelut auttaneet sinua luomaan pysyviä muutoksia elämässäsi ja suhteissasi?
12. Miten voimme parantaa palveluita tukemaan paremmin asiakkaita myös asiakkuuden päättymisen jälkeen? Toivooko ammattilaisen yhteydenottoa vai ottaako itse yhteyttä.

TIETOSUOJASELOSTE/-ILMOITUS
EU:n yleinen tietosuoja-asetus
13 ja 14 artiklat

Tietoa henkilötietojen käsittelystä Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä. Opinnäytetyö nimi on [xxxx]

OPINNÄYTETYÖNÄ TEHTÄVÄÄN TUTKIMUKSEEN OSALLISTUVALLE

Olet osallistumassa Turun ammattikorkeakoulussa opinnäytetyönä tehtävään tutkimukseen. Tässä selosteessa kuvataan, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen tai jos keskeytät osallistumisesi tutkimukseen. Tämän ilmoituksen lopussa kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on.

TAI

Turun ammattikorkeakoululla tehdään opinnäytetyönä tutkimus, jossa käytetään aineistona henkilötietoja. Tämän selosteen tarkoitus on antaa tietoa käsiteltävistä henkilötiedoista sekä siitä, mistä henkilötiedot ovat peräisin ja miten niitä käytetään tutkimuksessa. Ilmoituksen lopussa kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on rekisteröitynä.

1. Opinnäytetyötutkimuksen rekisterinpitäjä

Nimi:

Osoite:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

[Turun ammattikorkeakoulu Oy



Osoite: Joukahaisenkatu 3, 20520 Turku.]

Yhteyshenkilö tutkimusta koskevissa asioissa:

Nimi:

Osoite:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

2. Kuvaus opinnäytetyötutkimuksesta ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Henkilötietoja käsitellään...

3. Ryhmätyönä tehtävän opinnäytetyön osapuolet ja vastuunjako

4. Opinnäytetyön ohjaaja tai TKI-hankeen vastuullinen tutkija tai tutkimuksesta vastaava ryhmä

Nimi:

Osoite:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

5. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Voit ottaa yhteyttä Turun ammattikorkeakoulun tietosuojavastaavaan, jos sinulla on kysymyksiä tai vaatimuksia henkilötietojen käsittelyn osalta, ota yhteyttä:

<http://www.turkuamk.fi/fi/tietosuoja/>

Sähköposti: tietosuoja@turkuamk.fi

6. Opinnäytetyötutkimuksen henkilötietojen käsittelyyn osallistuvat

Tutkimuksen kuluessa henkilötietoja käsittelevät seuraavat henkilöt tai tahot:

7. Opinnäytetyön nimi, luonne ja tutkimuksen kestoaika

Opinnäytetyön nimi: *[nimi]*

Kertatutkimus

Seurantatutkimus

Henkilötietojen käsittelyn kesto:

8. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella:

suostumus

- rekisterinpitäjän lakisääteisen velvoitteen noudattaminen
- yleistä etua koskeva tehtävä/rekisterinpitäjälle kuuluvan julkisen vallan käyttö:
 - tieteellinen tai historiallinen tutkimus tai tilastointi
 - tutkimusaineistojen ja kulttuuriperintöaineistojen arkistointi
- rekisterinpitäjän tai kolmannen osapuolen oikeutettujen etujen toteuttaminen
mikä oikeutettu etu on kyseessä:

9. Mitä henkilötietoja tutkimusaineisto sisältää

Tutkimuksessa kerätään...

10. Erityiset henkilötietoryhmät

Tutkimuksessa ei käsitellä erityisiä henkilötietoryhmiä.

TAI

Tutkimuksessa käsitellään seuraavia erityisiä henkilötietoryhmiä:

- Rotu tai etninen alkuperä
- Poliittiset mielipiteet
- Uskonnollinen tai filosofinen vakaumus
- Ammattiliiton jäsenyys
- Geneettiset tiedot
- Biometrinen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten

- Terveys
- Luonnollisen henkilön seksuaalinen käyttäytyminen tai suuntautuminen

- Tutkimuksessa käsitellään rikostuomiota tai rikkomuksia koskevia tietoja.

Eriyisten henkilötietoryhmien käsittely perustuu seuraavaan tietosuoja-asetuksen 9 artiklan 2 kohdan mukaiseen oikeusperusteeseen:

- Tutkittavan nimenomainen suostumus
- Tieteellinen tai historiallinen tutkimustarkoitus tai tilastollinen tarkoitus
- Tutkittava on saattanut käsiteltävät arkaluonteiset tiedot julkisiksi
- Muu peruste (mikä?):

11. Mistä lähteistä henkilötietoja kerätään

Tallennettavat tiedot saadaan...

12. Tietojen siirto tai luovuttaminen tutkimusryhmän ulkopuolelle

Henkilötietoja siirretään...

13. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Henkilötietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

14. Automatisoitu päätöksenteko

Automaattisia päätöksiä ei tehdä.

15. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Fyysisten, kuten paperiaineistojen suojaaminen:

Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot:

- käyttäjätunnus salasana käytön rekisteröinti kulunvalvonta
 muu, mikä:

Suorien tunnistetietojen käsittely:

- Suoria tunnistetietoja ei käsitellä
 Suorat tunnistetiedot poistetaan analysointivaiheessa
 Aineisto analysoidaan suorien tunnistetiedoin, koska [peruste suorien tunnistetietojen säilyttämiselle]

16. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen päättymisen jälkeen

- Henkilötietoja sisältävä tutkimusaineisto hävitetään
- Henkilötietoja sisältävä tutkimusaineisto arkistoidaan:
 ilman suoria tunnistetietoja suoraan tunnistetiedoin

Mihin aineisto arkistoidaan ja miten pitkäksi aikaa:

17. Mitä oikeuksia sinulla on ja oikeuksista poikkeaminen

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa on tämän ilmoituksen kohdassa 1 mainittu henkilö.

Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi hankkeessa ja mitä henkilötietojasi hankkeessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäljennöksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista seuraavissa tapauksissa:

- a) henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
- b) peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta
- c) vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä
- d) henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai
- e) henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen veloitteen noudattamiseksi.

Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen, jos kyseessä on jokin seuraavista olosuhteista:

- a) kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa ammattikorkeakoulu voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden
- b) käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista
- c) ammattikorkeakoulu ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi
- d) olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odotettaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (tietosuoja-asetuksen 20 artikla)

Sinulla on oikeus saada ammattikorkeakoululle toimittamasi henkilötiedot jäseneläyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle ammattikorkeakoulun estämättä, jos käsittelyn oikeusperuste on suostumus tai sopimus, ja käsittely suoritetaan automaattisesti.

Kun käytät oikeuttasi siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, sinulla on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin ammattikorkeakoulu ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Ammattikorkeakoulu voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.



Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00531 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja(at)om.fi

Suostumus osallistua opinnäytetyötutkimukseen

Olemme sosionomi opiskelijoita Turun ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä lähisuhdeväkivallasta ja eroauttamistyöstä Turun Ensi- ja turvakodin Sillan ja Pilarin kanssa. Tavoitteenamme on selvittää miten asiakas tavoitettaisiin parhaiten palvelun päättymisen jälkeen, jotta voidaan selvittää, miten palvelu on vaikuttanut heidän hyvinvointiinsa.

Olen saanut tiedot opinnäytetyönä tehtävän tutkimuksen tavoitteista ja käytännön toteutuksesta. Minulle on annettu mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä tutkimuksesta.

Olen saanut tiedot henkilötietojen käsittelystä tutkimuksessa. Minulle on luvattu, että henkilötietojani käsitellään huolellisesti ja tietoturvalisistä eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Tiedän, että osallistumiseni on vapaaehtoista. Voin keskeyttää tai peruuttaa osallistumiseni tutkimukseen, milloin vain. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumuksen, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerätyt tiedot voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Paikka ja päivämäärä [lisää paikkakunta ja päivämäärä sekä poista Paikka ja päivämäärä sekä ohjeteksti sen jälkeen]

Osallistun tutkimukseen

Henkilön nimi [lisää henkilön nimi ja poista Henkilön nimi ja ohjetekstit sen jälkeen]

Suostumuksen vastaanottaja

Tutkijan nimi [lisää tutkijan etunimi ja sukunimi sekä poista Tutkijan nimi sekä ohjeteksti sen jälkeen]

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Tiedote tutkimuksesta

Päiväys 28.08.2024

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Selvitys kokemuksista lähisuhdeväkivaltatyöstä ja eroauttamistyöstä.

1. Pyyntö osallistua tutkimukseen

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan asiakkaiden kokemuksia Pilarin ja Sillan palveluista sekä siitä, miten asiakkaita tavoitettaisiin palvelun päättymisen jälkeen vastaamaan palveluiden palautekyselyihin. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä.

2. Vapaaehtoisuus

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta oikeuksiinne, kohteluunne tai saamaanne hoitoon.

Osallistuminen tutkimukseen katsotaan suostumukseksi tutkimuksessa kysytyjen tietojen tutkimuskäyttöön. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta.

3. Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietoa laadullisen tutkimusmenetelmän avulla asiakkaiden kokemuksia Pilarin ja Sillan palveluista sekä siitä, miten asiakkaita tavoitettaisiin palvelun päättymisen jälkeen vastaamaan palveluiden palautekyselyihin. Tavoitteena on kerätä tietoa toimeksiantajallemme, jotta he voivat parantaa palveluidensa laatua.

4. Tutkimuksen toteuttajat

Tutkimuksen toteuttavat Turun ammattikorkeakoulun sosionomi opiskelijat Veera Hämäläinen ja Katri Koivuniemi. Opinnäytetyö tehdään yhdessä toimeksiantajamme Turun ensi- ja turvakodin kanssa.

5. Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Soitamme teille ja haastattelemme puhelimitse syyskuun 2024 aikana. Haastattelu kestää noin viisi minuuttia.

6. Tutkimuksen mahdolliset hyödyt osallistujalle

Osallistumalla tutkimukseen autatte Turun Ensi- ja Turvakodin osastoja Pilaria ja Siltaa kehittämään heidän toimintaansa. Tästä voi olla teille hyötyä, jos tarvitsette palveluita jatkossa.

7. Kustannukset ja niiden korvaaminen osallistujalle

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

8. Tutkittavien vakuutusurva

Tutkimus ei sisällä vakuutusurvaa, koska tutkimukseen ei sisälly riskejä, jotka vaativat vakuutusurvaa.

9. Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kysymyksessä on opinnäytetyö, joka julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa. Opinnäytetyössä teitä ei ole mahdollista tunnistaa.

10. Tutkimuksen päätyminen

Valmis opinnäytetyö jää Turun Ensi- ja Turvakodin käyttöön heidän toimintansa kehittämiseksi.

11. Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä opinnäytetyötä tekeväälle tutkijalle ja/tai opinnäytetyön ohjaajalle, joiden yhteystiedot ovat alla.

12. Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija, opinnäytetyötekijä

Nimi:

Puh.

Sähköposti:

Opinnäytetyön ohjaaja

Titteli:

Nimi:

Puh.

Sähköposti: