

Marika Kujamäki

MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITON SATAKUNNAN
PIIRIN TUKIHENKILÖTOIMINNAN PALVELUMUOTOILU

Hoitotyön koulutusohjelma

2015

MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITON SATAKUNNAN PIIRIN
TUKIHENKILÖTOIMINNAN PALVELUMUOTOILU

Kujamäki, Marika
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Toukokuu 2015
Ohjaaja: Mikkonen-Ojala, Tiina
Sivumäärä: 29
Liitteitä: 2

Asiasanat: vapaaehtoistoiminta, tukihenkilötoiminta, palvelumuotoilu, sitouttaminen

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiri tarjoaa tukihenkilö ja –perhepalvelua lastensuojelun asiakkaille. Tukihenkilötoiminnan ongelmana koettiin olevan vapaaehtoisten vähyys. Tukihenkilöä tarvitsevia lapsia ja nuoria on enemmän, kuin mitä tällä hetkellä on tarjota tukihenkilöitä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli palvelumuotoilulla kehittää tukihenkilötoimintaa tukihenkilökoulutuksen muokkaamisen, vapaaehtoisten sitouttamisen ja toimivan palautejärjestelmän luomisen avulla. Tavoitteena oli saada lisää sitoutuneita vapaaehtoisia tukihenkilötoimintaan mukaan näiden kehittämistöimien avulla.

Tukihenkilökoulutusta päätettiin lähteä kehittämään muuttamalla sitä nettipohjaiseksi, sekä sitä myötä muokkaamaan nykyistä koulutusrunkoa. Tärkeäksi asiaksi todettiin sisällöllisesti hyvien palautteiden saaminen, joiden avulla tukihenkilökoulutusta pystyttäisiin parantamaan. Vapaaehtoisten sitouttamista lähdetään selvittämään kyselyn avulla toiminnassa olevilta tukihenkilöiltä. Palautejärjestelmä tullaan luomaan tukisuhteen kaikille osapuolille.

Opinnäytetyö toimii työkaluna MLL:n Satakunnan piirin työntekijöille tukihenkilötoiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

SERVICE DESIGN OF SUPPORT PERSON ACTIVITY FOR THE MANNERHEIM LEAGUE FOR CHILDREN WELFARE SATAKUNTA DISTRICT

Kujamäki, Marika

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Nursing

May 2015

Supervisor: Mikkonen-Ojala, Tiina

Number of pages: 29

Appendices: 2

Keywords: volunteering, support person, service design, commitment

The Mannerheim League for Children Welfare Satakunta district provides support person and support family activities for children in child welfare. The main problem of the support person activity is the fewness of volunteers. Many children need a support person or –family, but there are too few volunteers.

The purpose of this thesis was to improve the support person activity by doing a service design. The purpose of the service design was to develop the support person activity by modifying the support person training, committing volunteers and creating a feedback system. The goal is to get more committed volunteers to support person activity by these actions.

The support person training was decided being improved by changing it web-based and modifying the structure of the training. Getting good feedback that is rich in content was noted important. By getting the feedback it would be easier to start improving the support person training. Making an inquiry for support persons was decided to be the way to figure out how to commit the volunteers. Feedback system will be created for every part of the support relationship.

This thesis is a tool for the workers to continuing development of the support person activity.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITTO OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖTAHONA.....	6
3	VAPAAEHTOISTOIMINTA.....	8
4	TUKIHENKILÖTOIMINTA	9
4.1	Tukihenkilö ja -perhetoiminta MLL:n Satakunnan piirissä	12
4.2	Tukihenkilökoulutus	14
4.3	Sitouttaminen tukihenkilötoimintaan.....	15
5	PALVELUMUOTOILU	16
5.1	Palvelumuotoiluprosessi	18
6	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TOTEUTUS.....	19
6.1	Projektimainen opinnäytetyö	20
6.2	Opinnäytetyön suunnittelu ja toteutus.....	21
7	TUKIHENKILÖTOIMINNAN PALVELUMUOTOILUN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	22
7.1	Tukihenkilökoulutuksen kehittäminen	23
7.2	Sitouttamisen kehittäminen	25
7.3	Palautejärjestelmä.....	26
7.4	Tukihenkilötoiminnan palvelumuotoilun yhteenveto	26
8	POHDINTA	27
	LÄHTEET	29
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Lastensuojelulaissa (13.4.2007/417 36§) on säädetty, että sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen pitää tarvittaessa järjestää lastensuojelun avohuollon tukitoimena lapselle tukihenkilö tai -perhe. Mannerheimin Lastensuojeluliitto tarjoaa tukihenkilöpalvelua sellaista tarvitseville lapsille ja nuorille. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut 2015.) Palvelun halutaan olevan asiakkaille mahdollisimman toimiva ja laadullinen, joten sen kehittämiseen on nähty olevan tarvetta.

Tukihenkilötoiminta on lastensuojelun avohuollon tukitoimi, joka on ammatillisesti ohjattua ja koordinoitua, yhteisiin laatuksiteereihin perustuvaa vapaaehtoistoimintaa. Tukisuhteet ovat tavoitteellisia ja suunnitelmallisia. MLL:n tukihenkilöt saavat toimintaan peruskoulutuksen ja he ovat säännöllisesti yhteydessä toiminnan organisoijatahoon, sekä saavat ammatillista ohjausta tukisuhteeseensa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut 2015.)

Sain toimeksiannon opinnäytetyölleni Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiriltä, jolla on meneillään tukihenkilötoiminnan kehittämisprojekti. Satakunnan piiri on kokenut tarpeelliseksi kehittää tukihenkilötoimintaansa. Opinnäytetyötäni varten osallistuin myös itse MLL:n Satakunnan piirin järjestämään tukihenkilökoulutukseen.

Tässä opinnäytetyössä paneudutaan Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin tukihenkilötoiminnan palvelumuotoiluun. Tukihenkilötoiminnan palvelumuotoilulla pyritään kehittämään tukihenkilöiden rekrytointia ja koulutusta sekä tukihenkilöiden toimintaa ja sitoutumista vastaamaan tukihenkilöiden tarpeita. Opinnäytetyön teoreettisessa osassa käsitellään Mannerheimin Lastensuojeluliittoa sekä Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiriä, vapaaehtoistoimintaa, tukihenkilötoimintaa, sitouttamista sekä palvelumuotoilun käsitteitä.

2 MANNERHEIMIN LASTENSUOJELULIITTO OPINNÄYTETYÖN YHTEISTYÖTAHONA

Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) on valtakunnallinen kansalaisjärjestö, joka edistää lapsen oikeutta onnelliseen ja hyvään lapsuuteen. Mannerheimin Lastensuojeluliiton päätehtävänä on edistää lasten ja nuorten sekä lapsiperheiden hyvinvointia. MLL:n toiminnan periaatteita ovat lasten, nuorten ja lapsiperheiden hyvinvoinnin ja elinolojen edistäminen, avoimuus, ilo, kumppanuus, osallisuus ja arjen arvostus. MLL:n toimintaa ohjaavat keskeiset arvot: lapsen ja lapsuuden arvostus, yhteisvastuu, yhdenvertaisuus ja inhimillisyys. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut 2015.)

Mannerheimin lastensuojeluliitto tekee yhteistyötä koti- ja ulkomaisten järjestöjen, verkostojen ja yhteisöjen kanssa, ja on yhteydessä viranomaisiin ja ministeriöihin. Liiton piirit ja paikallisyhdistykset pitävät yhteyttä paikallisiin tasoihin. MLL tarjoaa palveluita lapsille, nuorille ja perheille ja tekee yhteistyötä koulujen ja kasvattajien kanssa. Palveluita ovat esimerkiksi Lasten ja nuorten puhelin sekä Vanhempainpuhelin, joihin voi soittaa nimettömänä ja luottamuksellisesti. Myös nettipalveluihin, Nuortennettiin ja Vanhempainnettiin voi kirjoittaa kirjepalveluun nimettömänä ja luottamuksellisesti. Perhekahviloissa taasen vanhemmat voivat jakaa kokemuksiaan ja ottaa perheen pienimmät mukaan leikkimään. Myös tilapäinen lastenhoitoapu on yksi MLL:n palveluista. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut 2015.)

Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivuilla kerrotaan Suunta 2024:stä, joka on MLL:n liittoyhteisön pitkän aikavälin strategia. Suunnassa määritellään Mannerheimin Lastensuojeluliiton tahtotila 2024:

”Suomi on lapsiystävällinen yhteiskunta, jossa lapsen etu asetetaan etusijalle ja jossa lapset ja nuoret voivat hyvin.

Mannerheimin Lastensuojeluliitto (MLL) on lasten, nuorten ja perheiden arjen asiantuntija, luotettava ja ketterä kumppani, vapaaehtoistyön toteuttaja ja innovatiivinen kehittäjä sekä vahva vaikuttaja. MLL tarjoaa innostavan ja arvostavan osallistumisympäristön

vapaaehtoistoiminnalle lasten, nuorten ja perheiden kanssa.”
(Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut 2015.)

Mannerheimin Lastensuojeluliitolla on yli 87 000 jäsentä, 557 paikallisyhdistystä ja niiden tukena 10 piirijärjestöä. Keskusjärjestö, paikallisyhdistykset ja piirijärjestöt ovat rekisteröityjä yhdistyksiä ja ne vastaavat itse päätöksiin taloudesta ja hallinnostaan. Mannerheimin Lastensuojeluliiton toiminnan rahoitus tulee enimmäkseen Raha-automaattiyhdistykseltä (39%), säätiöavustuksista (11%) sekä varainhankinnasta ja lahjoituksista (11%). (Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut 2015.)

Tässä opinnäytetyössä yhteistyökumppanina toimii Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiri ry. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiri on yksi MLL:n piirijärjestöistä. Satakunnan piirissä toimii 31 paikallisyhdistystä ja niissä on yhteensä n. 4600 jäsentä. MLL:n Satakunnan piiri tekee yhteistyötä kuntien, järjestöjen ja muiden yhteisöjen kanssa. MLL on verkostoitunut vahvasti Satakunnassa niin julkisen sektorin kuin muiden järjestöjenkin kanssa. Satakunnan piirin keskeinen vaikuttamistapa on laaja-alainen verkostoituminen sekä aktiivinen toiminta erilaisissa lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin edistämiseen liittyvissä työryhmissä ja verkostoissa. Tavoitteena on lisätä lapsuuden, nuoruuden ja vanhemmuuden arvostusta yhteiskunnassa sekä tuoda lasten ja nuorten näkökulmaa yhteiskunnalliseen päätöksentekoon. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut 2015.)

MLL:n Satakunnan piirillä on erilaista lapsi- ja perhetoimintaa, jolla tuetaan lasten ja lapsiperheiden arkea vapaaehtois- ja vertaistoiminnan kautta, kuten esim. perhekahvilatoiminta sekä Kylämummit ja -vaarit. Nuorisotoiminnalla tuetaan lasten ja nuorten kasvua sekä edistetään heidän hyvinvointiaan esim. tukioppilastoiminnalla. Satakunnan piiri tarjoaa erilaisia perhepalveluita; vapaaehtoista tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa, lapsiperheiden koti-apua, perhetyötä sekä ryhmämuotoista perhetyötä. Piiri tarjoaa myös lastenhoitopalvelua yrityksille. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut 2015.)

MLL:n Satakunnan piiri on myös mukana monenlaisissa hankkeissa ja projekteissa. Viimeisimmät hankkeet, joissa piiri on ollut mukana, ovat olleet Vahvuutta vanhemmuuteen, jossa yhteistyössä Satakunnan kuntien kanssa lähdettiin tuomaan alueelle uudenlaisia perheryhmiä. Tuki- ja turvapaikkatoiminta Porkkanapesä taas toi matalan kynnyksen tukipisteitä 7-14 -vuotiaille lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut 2015.)

3 VAPAAEHTOISTOIMINTA

Vapaaehtoistoiminta lähtee ihmisen omasta vapaasta tahdosta auttaa muita. Vapaaehtoistoiminnan taustalla on usein jokin organisaatio, joka ohjaa vapaaehtoistoimintaa (Utti 2009, 14). Vapaaehtoisen ja ammattimaisen auttamisavun periaatteet ja tavoitteet ovat samankaltaisia, mutta vapaaehtoistyön piirteet eroavat selkeästi ammattityöstä, sillä vapaaehtoistoimintaa tehdään aina omalla vapaa-ajalla, se on omaehtoista eikä siitä makseta palkkaa. (Korhonen 2005, 9) Vapaaehtoistoimintaa ei tehdäkään rahasta, vaan vapaaehtoisen toiminnan takana on ihmisen halu auttaa muita. Vapaaehtoistoiminnasta käytetään usein sanaa vapaaehtoistyö, mutta sanana vapaaehtoistoiminta kuvaa sitä paremmin, sillä työstä yleensä maksetaan palkkaa. Vapaaehtoistoimintaan lähdetään usein erilaisista syistä ja lähtökohdista, joista yleisin syy on halu auttaa. Auttamisen halu voi syntyä esimerkiksi ihmisen omista kokemuksista, siitä kun on itse saanut apua, ja tahtoo siten antaa sitä muille. (Korhonen 2005, 22.)

Vapaaehtoistoimintaa tehdään myös itsekkäistä syistä. Vapaaehtoistoiminnasta voi innostua esimerkiksi silloin, kun omassa elämässä koittaa uusi tilanne: vapaa-aika lisääntyy, jää eläkkeelle, tai omat lapset ovat jo muuttaneet pois kotoa. Lapsen tai nuoren kanssa ajan viettäminen voi tuoda rikkautta

omaan elämään. Vapaaehtoisuudella voidaan hakea virikkeitä omaan elämään, kehittää omia sosiaalisia taitojaan ja kehittää omaa maailmankuvaansa. (Korhonen 2005, 12.)

Eurofoundin, eli Euroopan elin- ja työolojen kehittämissätiön raportissa (2011) kerrotaan tutkimuksen mukaan vapaaehtoisuuden lisäävän hyvinvointia. Vapaaehtoistoimintaa tekevät ihmiset ovat tyytyväisempiä ja he voivat paremmin. Tutkimuksen mukaan suomalaisista täysi-ikäisistä keskimäärin 45% on mukana vapaaehtoistoiminnassa. Korkeasti koulutetut ja elämäänsä tyytyväiset ihmiset ovat yleisimmin mukana vapaaehtoistoiminnassa. Monet halusivat olla mukana vapaaehtoistoiminnassa, mutta eivät kuitenkaan ole. (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions 2011.)

Vapaaehtoistoiminnassa tasa-arvoisuuden periaate on tärkeässä osassa. Molempipuolista tasavertaisesta vuorovaikutusta vaaditaan molemmilta, niin auttajalta kuin autettavalta. Sitoutuminen ja suunnitelmallisuus ovat vapaaehtoistyön edellytyksiä. Vapaaehtoistojilla tulee olla tarpeeksi motivaatiota ja valmiutta toimintaansa. Myös luottamuksellisuus ja turvallisuus ovat tärkeitä vapaaehtoistyössä. Vapaaehtoistojille annetaan usein perehdytystä ja koulutusta sekä toiminnanohjausta. (Korhonen 2005, 14–17.)

4 TUKIHENKILÖTOIMINTA

Lastensuojelun tukihenkilötoiminta perustuu lastensuojelulakiin, jossa on määrätty, että lapselle tai nuorelle on järjestettävä tukihenkilö tai –perhe tarvittaessa. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417 36§). Lastensuojelun tukihenkilötoimintaa organisoivat ja ohjaavat kunnat ja lastensuojelujärjestöt. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut 2015.)

Tukihenkilötoiminta on laajasti käytettyä vapaaehtoistoimintaa. Tukihenkilötoimintaa järjestävät monet sosiaali- ja terveysalan järjestöt sekä kunnat. Tukihenkilönä voi toimia esimerkiksi lapsille ja nuorille, vanhuksille, kehitysvammaisille, mielenterveyskuntoutujalle tai maahanmuuttajalle (Lahtinen 2003, 11–12.)

Tukihenkilöt ovat aina vapaaehtoistoimijoita ja eroavat ammattilaisesta lastensuojelun sosiaalityöntekijästä. Molemmilla on sama tavoite toimia lapsen tai nuoren parhaaksi, mutta heidän toiminta- ja lähestymistapansa tähän ovat erilaisia. Kun ymmärtää eron vapaaehtoisen tukihenkilön ja ammattilaisen välillä, se auttaa hahmottamaan omaa toimintaansa tukihenkilönä. (Kuvio 1) (Korhonen 2005, 22.)

Sosiaalityöntekijä tai muu ammattityöntekijä	Tukihenkilö
<ul style="list-style-type: none"> • toimii lastensuojelulain, koulutuksensa ja ammattietiikkansa pohjalta • toiminta pohjautuu virkavastuuseen ja ammattietiikkaan • vastaa kaikista alueella asuvista asiakkaista • etsii ratkaisuja lapsen ja perheen tilanteeseen • käyttää ammattisanastoa 	<ul style="list-style-type: none"> • toimii henkilökohtaisen tiedon, elämäkokemuksensa ja tukihenkilökoulutuksessa saamansa tiedon pohjalta • toiminta pohjautuu omaan moraaliin ja etiikkaan • voi itse vaikuttaa siihen, millaisen lapsen saa tuettavakseen • tukee yleensä vain yhtä lasta kerrallaan • käyttää arkikieltä

Kuvio 1. Ammattilaisen ja vapaaehtoisen toiminnan eroja Korhosta mukaillen (Korhonen 2005, 22)

Lastensuojelussa vapaaehtoisella tukihenkilötoiminnalla edistetään lasten ja nuorten hyvinvointia. Lapselle tai nuorelle annetaan tukea, hänestä välitetään ja kannetaan vastuuta konkreettisesti. Tukihenkilötoiminnan tavoitteena on vaikuttaa lapsen elämään positiivisesti, edistää lapsen tervettä kasvua ja ennaltaehkäistä mahdollisia vaikeuksia. Jos lapsella tai nuorella ei jostain syystä ole riittävästi aikuiselta saatua tukea ja läsnäoloa, voi hän saada tukihenkilön

itselle. Tukihenkilöä tarvitsevat lapset ovat yleensä kouluikäisiä, tai nuoria jotka ovat aloittelemaisillaan itsenäistä elämää. Ketään ei pakoteta tukihenkilön ottamiseen, vaan tukihenkilösuhde perustuu aina siihen, että molemmat, niin tukihenkilö kuin itse lapsi tai nuori haluavat, sitä. (Korhonen 2005, 9-10.)

Lastensuojelun tukihenkilöinä toimivat aivan normaalit tasapainoiset aikuiset, jotka haluavat toimia lapsen tai nuoren tukena, heidän elämäntilanteensa antaa siihen mahdollisuuden ja heillä on aikaa ja halua sitoutua pitkäänkin tukisuhteeseen. Jokainen voi sitoutua tukihenkilönä olemiseen juuri niin paljon kuin kokee itselle hyväksi. Tukihenkilönä toimimiseen ei ole yhtä oikeaa tapaa, vaan jokainen tukihenkilö peilaa omien tietojensa ja taitojensa pohjalta toimintaansa. Tukisuhteessa tukihenkilö toimii omana persoonanaan ja peilaa asioita omien kokemuksiansa pohjalta. Tukihenkilöltä vaaditaankin itsensä peliin laittamista. Kun tukisuhteessa on mukana aitona omana itsenään, se tuo lapsellekin tunnetta, että aikuinen on aidosti läsnä. (Korhonen 2005, 9-10, 57–58.)

Tukihenkilö ja tuettava tapaavat aina viikon tai kahden välein, esimerkiksi jonkin yhteisen harrastuksen parissa. Alussa tiiviit tapaamiset ovat tärkeitä, jotta tukisuhteelle saadaan hyvä pohja ja luottamussuhde. Yhteisten tapaamisten lisäksi tukisuhdetta voi pitää yllä esimerkiksi soittamalla tuettavalle, tai muuten muistamalla häntä. Se vahvistaa lapselle tai nuorelle tunnetta siitä, että hänestä välitetään. Luottamuksen ansaitseminen tuettavalta lapselta on tukisuhteen yksi tärkeimmistä asioista. Toimivan tukisuhteen ja luottamuksen eteen onkin tehtävä töitä. (Korhonen 2005, 22, 49–50.)

Tukihenkilöt saavat tehtävänsä aina asiaankuuluvan koulutuksen, jossa käsitellään toiminnan perusasioita, ja samalla vahvistaa häntä tukihenkilönä olemisessa. Tukihenkilöillä on myös aina vaitiolovelvollisuus eivätkä saa kertoa ulkopuolisille tuettavan lapsen tai nuoren ja hänen perheensä asioista (Korhonen, 2005, 14, 17–18.)

Tukihenkilöt ovat aina yhteydessä sosiaalityöntekijään tukisuhteensa aikana. Tukihenkilön velvollisuus on antaa raporttia sosiaalityöntekijälle siitä, kuinka

tukisuhde sujuu ja ottaa vastaan ohjausta.. Sosiaalityöntekijän taasen tulee ohjata ja tukea tukihenkilöä. (Korhonen 2005, 24–26.)

Tukihenkilötoiminnasta ja sen merkityksestä on tehty paljon tutkimuksia niin tukihenkilöiden kuin tuettavien näkökulmasta. Rajala (2014, 38–58) on tehnyt tutkimuksen tukihenkilötoiminnasta tukihenkilöiden näkökulmasta. Tutkimuksessa monelle mukaan toimintaan lähtemisen syynä oli halu auttaa muita, ja jakaa sitä apua mitä he ovat itse elämässä saaneet. Sosiaalisten suhteiden ylläpitäminen ja mielekkään tekemisen saanti ovat olleet myös syitä ryhtyä tukihenkilöksi. Haastateltavat olivat kokeneet tullessa tarpeelliseksi toimiesaan tukihenkilönä ja pitivät hienona asiana sitä, että tuettava oli muuttunut parempaan suuntaan tukisuhteen aikana.

Sanna Rantanen (2010, 56–71) on tehnyt Pro gradu – tutkielman nuorten kokemuksista lastensuojelun avohuollon tukihenkilötoiminnassa. Tutkimus oli toteutettu haastattelemalla kahdeksaa nuorta. Tukihenkilön nuoret olivat saaneet joko vanhempien, sosiaalityöntekijän, tai omasta aloitteesta. Tutkimuksessa tulee esille, kuinka nuoret kokevat tukihenkilön olevan heille ystävää tai turvallinen luotettava aikuinen, jonka kanssa pystyy puhumaan asioista. Nuoret olivat kokeneet tukihenkilön myös parantavan heidän tilannettaan, ja tukihenkilöllä oli merkitystä heille.

4.1 Tukihenkilö ja -perhetoiminta MLL:n Satakunnan piirissä

MLL:n Satakunnan piirin tukihenkilöt ja tukiperheet saavat lasten ja nuorten tukihenkilö ja -perhetoiminnan koulutuksen ja heidät valitaan toimintaan haastattelun ja arvioinnin kautta. Tukihenkilöt ja -perheet voivat itse vaikuttaa siihen, millaisen tuettavan he haluavat. Tukihenkilöt sitoutuvat ylläpitämään tukisuhdetta sovitulla tapaamisilla tuettavan kanssa ja pitävät kiinni sovituista tavoitteista. Tukiperheiden tulee toimia tuettavan hyväksi sovittujen toimintaperiaatteiden ja tukiperhesuunnitelman mukaisesti. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukiperhetoiminta -esite 2015; Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukihenkilötoiminta -esite 2015.)

Tukihenkilöt ja -perheet sitoutuvat noudattamaan salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta. Tukihenkilöiden ja -perheiden velvollisuus on myös raportoida säännöllisesti tapaamisista ja tekemistään havainnoista kirjallisesti. He ovat myös säännöllisesti yhteydessä toiminnan organisoijatahoon ja saavat ohjausta toimintaansa tukisuhteessa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukiperhetoiminta -esite 2015; Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukihenkilötoiminta -esite 2015.)

Tukisuhde aloitetaan sosiaalityöntekijän aloitteesta, lapsen ja hänen perheensä sekä tukihenkilön tai –perheen ja MLL:n tukihenkilötoimintapäällikön suostumuksesta. Tukisuhteista tehdään aina kirjallinen sopimus ja ne solmitaan vuodeksi kerrallaan. Jokainen osapuolista saa purkaa sopimuksen aiemmin, jos tukisuhteen edellytykset eivät täyty. Tukisuhteen voimassaoloa, sekä tavoitteita tarkastellaan 3-4 kuukauden välein väliarviointipalaverissa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukiperhetoiminta -esite 2015; Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukihenkilötoiminta -esite 2015.)

Tukihenkilö ja tuettava tapaavat muutaman kerran kuukaudessa muutaman tunnin ajan. Tukihenkilöt toimivat tuettavansa kanssa esimerkiksi lapsen harrastuksen parissa. Tukiperheissä taas tuettava otetaan viikonlopuksi tukiperheen luokse. Pääsääntöisesti tukiperhetapaamisia on kerran kuukaudessa yhden viikonlopun ajan. Tukihenkilöt ja –perheet sopivat tapaamisajat aina yhdessä tuettavan ja hänen perheensä kanssa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukiperhetoiminta -esite 2015; Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukihenkilötoiminta -esite 2015.)

Tukihenkilötoimintaa on kehitettävä, jotta toiminta pysyy yllä. Myös muut järjestöt ja kunnat tarvitsevat vapaaehtoisia ja järjestävät tukihenkilötoimintaa. Tulisikin siis löytää jokin sellainen asia, mikä vetäisi vapaaehtoisia MLL:n puoleen. Kehittämiskäytännön on kuitenkin oltava jotakin sellaista, mihin resurssit riittävät. MLL:n Satakunnan piirin tukihenkilötoiminnan rahoitus tulee tällä hetkellä Porin kaupungilta. (Suominen 2015; Molander 2015.)

4.2 Tukihenkilökoulutus

MLL Satakunnan piiri järjestää tukihenkilöksi haluaville tukihenkilökoulutuksen pari kertaa vuodessa. Tukihenkilökoulutukseen kelpaavat kaikki täysikäiset henkilöt, joilla on halukkuutta ryhtyä tukihenkilöksi tai –perheeksi. Mahdolliseksi tukihenkilöksi valinta tehdään haastattelun ja toimintaan soveltuvuuden arvioinnin jälkeen. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin tukihenkilökoulutuksen materiaali 2015)

MLL:n Satakunnan piirin tukihenkilökoulutuksen sisältöön on käytetty koulutusrunkoa, jota koulutuksissa on aina sovellettu ajan ja koulutettavan ryhmän mukaan. Koulutus aloitetaan yleisesti tutustumalla Mannerheimin Lastensuojeluliittoon ja käymällä läpi lastensuojelulain tärkeimpiä kohtia, joihin tukihenkilötoimintakin pohjautuu. Koulutuksessa käydään läpi vapaaehtoistoimintaa, tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa, mitä on tukihenkilönä / -perheenä oleminen ja mitkä ovat kenenkin vastuut tukisuhteessa. Koulutuksessa käydään läpi tukihenkilötoimintaan liittyviä käytännön asioita, kuten palaverit, korvaukset jne. Koulutuksessa käydään läpi myös lapsen kasvua ja kehitystä. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin tukihenkilökoulutuksen materiaali 2015.)

Koulutusta on toteutettu tällä hetkellä lähikontaktina. Koulutusta pitävät MLL:n Satakunnan piirin työntekijät. Koulutustapaamisissa pyritään siihen, etteivät vain kouluttajat puhuisi, vaan koulutettavat keskustelisivat aktiivisesti eri aiheista, mitä tulee esiin. Koulutuksessa käydyistä asioista koulutettavat saavat itselle materiaalit. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin tukihenkilökoulutuksen materiaali 2015.)

Jokainen tukihenkilökoulutuksen käynyt saa todistuksen koulutuksesta sen jälkeen. Koulutuksen jälkeen tukihenkilöksi haluavat vielä haastatellaan, jossa arvioidaan heidän soveltuvuutensa tukihenkilöksi tai –perheeksi. Tukihenkilöllä ja –perheillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, millaisen tuettavan he haluavat. Kun tukihenkilön tai –perheen ja tuettavan ominaisuudet kohtaavat, voidaan muodostaa tukisuhde. (MLL:n Satakunnan piirin tukihenkilökoulutuksen materiaali, 2015)

4.3 Sitouttaminen tukihenkilötoimintaan

Vapaaehtoisten sitouttaminen tukihenkilötoimintaan on yksi tämänhetkisistä tukihenkilötoiminnan haasteista. Kun pohditaan vapaaehtoisen sitoutumista toimintaan ylipäänsä, täytyy tietää vapaaehtoisen motiivit toimintaansa. Lähtökohdiana vapaaehtoistoiminnan toteutumiseen ja jatkuvuuteen on vapaaehtoisen henkilökohtainen motivaatio. Kun vapaaehtoinen kokee saavansa toiminnastaan jotakin, esimerkiksi onnistumisen kokemuksia tai tunteen siitä, että häntä tarvitaan, hän jatkaa toimintaansa. Vapaaehtoistoiminta voi myös auttaa ihmistä ylläpitämään omaa jaksamista ja hyvinvointia. Motivaation jatkuvuutta vahvistaa positiivisten kokemusten saaminen toiminnasta. (Yeung 2005, 107–112.)

MLL:n Satakunnan piirin vapaaehtoisia pyritään sitouttamaan toimintaan tällä hetkellä mm. pitämällä noin joka toinen kuukausi koulutus-/virkistyspäivä, johon tukihenkilöt ovat kaikki tervetulleita. Koulutuksissa saa vinkkejä tukisuhteessa lasten kanssa toimimiseen sekä pidetään tietoiskuja esimerkiksi lasten käytöshäiriöistä, yms. Tällöin on myös mahdollista saada muilta tukihenkilöiltä ja -perheiltä vertaistukea. Koulutus/virkistyspäivänä osallistujille tarjotaan myös ruoka talon puolesta. (Suominen 2015.)

Ammatillinen tuki on yksi sitouttamisen keinoista. Tukihenkilöt voivat ottaa aina yhteyttä tukihenkilötoiminnan vastaaviin ja saada heiltä apua, jos tukisuhteessa tulee vastaan ongelmia. Ammatillinen tuki ei kuitenkaan ole pelkästään ongelmia varten, vaan tarkoituksena on pitää yhteyttä tukihenkilöihin myös kyseen välillä kuulumisia ja miten tukisuhteessa menee, sen lisäksi, että tukihenkilöt tekevät kirjallisen raportoinnin kuukausittain. (Suominen 2015.) Puustinen (2009) toteaaikin ammatillisen tuen olevan tärkeää tukihenkilötoiminnassa sitouttamisen kannalta. Tukihenkilötoiminta vaatii jatkuvuutta ja sitouttamista vaativassa toiminnassaan. Vapaaehtoistoimija tarvitsee ohjausta ja koulutusta pärjätäkseen toiminnassaan ja organisaatio on vastuussa siitä, että vapaaehtoinen sitä saa. (Puustinen 2009, 105.)

Tukihenkilöt ja tukiperheet saavat myös pienen työkorvauksen toiminnastaan. Vaikka tukihenkilötoiminta on vapaaehtoista palkatonta toimintaa, maksetaan tukihenkilöille ja -perheille pieni korvaus, jonka on tarkoitus kattaa ne kulut, jotka syntyvät tuettavan kanssa tekemisestä. Tukihenkilöille työkorvaus maksetaan kuukausittain niiltä kuukausilta, kun tapaamisia tuettavan kanssa on ollut ja tukiperheille korvaus on aina vuorokausittain maksettava, kun tuettava on heidän luonaan. Tukihenkilöt ja – perheet saavat myös matkakorvaukset kilometreistä, jotka tulevat toiminnasta tuettavan kanssa. (Suominen 2015.)

Sitouttamiseen tukihenkilötoimintaan pyritään vaikuttamaan jo tukihenkilökoulutuksessa. Sitouttaminen tehtävään tulee koulutuksessa ilmi mm. siinä, että tukihenkilösuhteet solmitaan aina vähintään vuodeksi. Vuoden tuki-suhteella pyritään siihen, että luottamusta saadaan rakennettua tukihenkilön ja tuettavan välille. Tukilapset ovat voineet esimerkiksi kokea jo monia pettymyksiä aikuisten suhteen elämässään ja tämän vuoksi halutaan pyrkiä siihen, ettei niitä tuotettaisi lisää. Henkilön kykyä sitoutumaan tukihenkilö-toimintaan vuodeksi kysytään myös tukihenkilöiksi haluavien haastattelu-lomakkeessa. (Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin tukihenkilökoulutuksen materiaali 2015.)

5 PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilulla tarkoitetaan palvelujen suunnittelua ja kehittämistä muotoilulähtöisillä menetelmillä. Palvelumuotoilussa palvelun suunnittelu ja kehittäminen lähtevät palvelun käyttäjästä. (Koivisto, 2007, 64.) Palvelumuotoilu vaatii tiivistä työskentelyä asiakkaan kanssa. Palvelumuotoilulle toistuva suunnittelu ja yhteissuunnittelu ovat tunnusomaisia prosesseja. Yhteissuunnittelussa palveluiden käyttäjä on mukana palvelun kehittämisessä. Näin saadaan käyttäjätieto mukaan palvelun kehittämiseen sekä samalla saadaan käyttäjäpalaute. (Miettinen 2011, 23.)

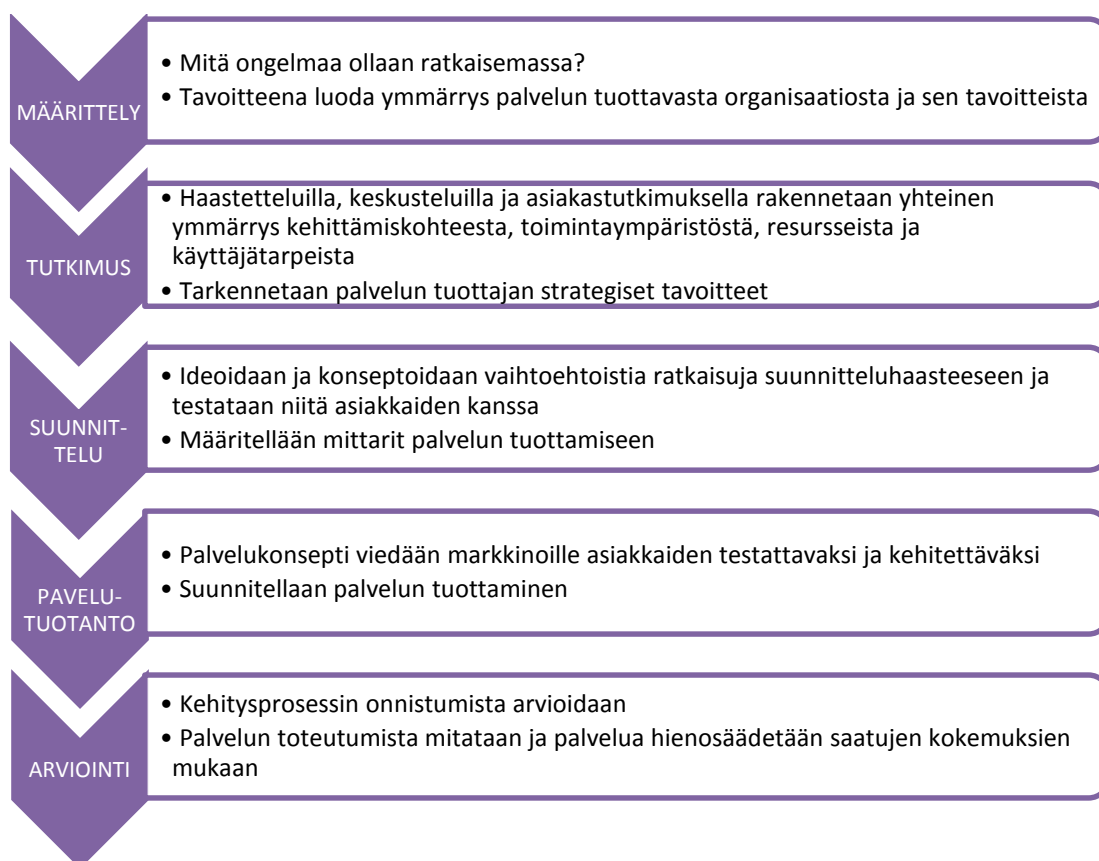
Palvelun käyttäjä eli asiakas on kaikkien palveluiden keskiössä. Ilman käyttäjää mitään palvelua ei ole olemassa. Palvelukokemus muodostuu asiakkaasta ja asiakaspalvelijasta. Heidän vuorovaikutuksestaan rakentuu palvelukokemus sekä tulee esille molempien tarpeet, odotukset ja arvot, jotka ohjaavat palvelua. Palvelumuotoilu on aina asiakaslähtöistä ja sillä pyritään tuottamaan asiakkaalle parempaa palvelua. Palvelumuotoilu auttaa organisaatiota keksimään uusia palveluja ja kehittämään sen jo olemassa olevia palveluita. Palvelumuotoilulla yhdistetään käyttäjien, eli asiakkaiden tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan tavoitteet toimivaksi palveluksi. (Tuulaniemi, 2011, 71).

Palvelumuotoilussa pyritään kehittämään palvelua, jonka keskeisenä osana on ihminen. Palvelumuotoilun tavoitteena on tehdä asiakkaalle palvelukokemuksesta paras mahdollinen. Palvelumuotoilulle ominaista on lähestyä kokonaisvaltaisesti kehitettävää palvelua ja siihen vaikuttavista tekijöistä muodostunutta kokonaiskuvaa pidetään tiukasti mielessä muotoilua tehdessä. (Tuulaniemi, 2011, 26–27.) Palvelumuotoilu lähteekin siis siitä, että ymmärretään inhimillinen toiminta, tarpeet, tunteet ja motiivit kokonaisvaltaisesti. Uusia palveluinnovaatioita voidaan tuottaa asiakasymmärryksen pohjalta. (Miettinen, Raulo & Ruuska, 2011, 13.)

Palvelumuotoilun tehtävänä on kehittää jo olemassa olevia palveluita tai niiden osia ja luoda palvelukokonaisuus (Miettinen 2009, 11). Koiviston (2007, 78) mukaan palvelumuotoilulla palvelusta halutaan saada käytettävä, haluttava, tunteisiin vetoava, looginen ja arvoa tuottava. Hyvä palvelu vastaa tarpeisiin ja sitä on helppo käyttää. Hyvä palvelu on haluttava ja tehokas, muista erottuva ja tarjoaa asiakkaalle juuri sitä, mitä siltä haluaa. (Miettinen 2009, 11) Palvelumuotoilussa keskeistä on kiinnostus asiakkaiden tarpeisiin ja heidän tarpeisiinsa vastaamiseen mahdollisimman hyvin. Palvelumuotoilusta hyötyvät niin asiakkaat, kuin itse palvelun tuottajat. (Koivisto, 2007, 78.)

5.1 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelun kehittäminen on aina ainutkertaista. Palvelumuotoilun määrittelemisen ja kuvaaminen yhden tietyn kaavan mukaan on mahdotonta. Yleisen palvelumuotoilun prosessin toimintarunkoa voi kuitenkin soveltaa omien palveluiden kehittämiseen. Pääperiaatteet eri palvelumuotoilun toimijoiden esittämissä toteutusmalleissa palvelumuotoiluprosessista ovat samanlaisia ja niistä on olemassa erilaisia käytännön sovelluksia. Tuulaniemi (2011) esittää palvelun suunnitteluprosessista tarkoituksenmukaisella vaiheistuksella olevan kuvauksen. Palvelumuotoiluprosessi koostuu määrittelystä, tutkimuksesta, suunnittelusta, tuotannosta ja arvioinnista (kuvio 2.):



Kuvio 2. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi, 2011, 127–128).

Miettisen (2009, 31–33) mukaan palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä. Tässä käytetään empaattista muotoilua. Sen tavoitteena on tunnistaa sellaiset piile-

vät asiakastarpeet, jotka ovat palvelulle asetettuja vaatimuksia tai uusia ratkaisuja, joita edes asiakas ei tiedä tarvitsevensa tai haluavansa. Empaattinen muotoiluprosessi perustuu havaintoihin siitä, miten palvelua käytetään. Empaattinen muotoilu on prosessiltaan lähes samanlainen kuin tyypillisesti palvelumuotoilussa käytetty suunnitteluprosessin malli, joka sisältää havainnoinnin, palvelun käyttämiseen liittyvän tiedon keräämisen, tiedon ymmärtämisen ja tulokinnan, palvelun ideoinnin ja palvelukonseptin testaamisen.

Palvelumuotoilussa koko palvelumuotoiluprosessia yleensä käytetään suunnitella uutta palvelua. Jo olemassa olevan palvelun kehittämiseen prosessia sovelletaan ja sitä hyödynnetään työstettävän projektin tarpeiden mukaan eikä sen kaikkia vaiheita aina seurata. (Tuulaniemi, 2011, 129; Miettinen 2011, 31–33.)

6 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TOTEUTUS

Opinnäytetyön tarkoituksena oli palvelumuotoilulla kehittää tukihenkilötoimintaa tukihenkilökoulutuksen muokkaamisen, vapaaehtoisten sitouttamisen ja toimivan palvelujärjestelmän luomisen avulla. Tavoitteena on saada lisää sitoutuneita vapaaehtoisia tukihenkilötoimintaan mukaan näiden kehittämistöimien avulla.

Opinnäytetyöni on osa jo meneillään olevaa projektia Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirissä tukihenkilötoiminnan kehittämisestä. Opinnäytetyöni on palvelumuotoilu tukihenkilötoiminnasta. Palvelumuotoilu tulee olemaan työvälineenä MLL:n Satakunnan piirin työntekijöille. Sen avulla he voivat lähteä kehittämään tukihenkilötoimintaansa parempaan suuntaan. Tukihenkilötoiminnan kehittäminen on jatkuvaa, jolloin palvelumuotoilulla luodaan sille pohja.

Toteutin opinnäytetyötäni yhteistyössä MLL:n Satakunnan piirin työntekijöiden kanssa. Osallistuin opinnäytetyöprojektini aikana myös itse tukihenkilöiden koulutukseen.

Tällä hetkellä tukihenkilötoiminnassa ongelmana koetaan olevan vapaaehtoisten tukihenkilöiden puute. Vapaaehtoisten vähyyden taustalla koetaan olevan ongelmia esimerkiksi tukihenkilökoulutuksessa ja sen toteuttamisessa. Tämän palvelumuotoilun avulla on tarkoitus saada ideoita tukihenkilökoulutuksen kehittämiseen ja palautejärjestelmän luomiseen tukisuhteiden kaikille osapuolille. Tukisuhteen osapuolia ovat sosiaalitoimi, tuettavan perhe, tuettava, sekä tukihenkilö. Vapaaehtoisten sitouttaminen toimintaan on yksi isoimmista haasteista, ja palvelumuotoilun avulla toivotaan saatavan alku sen vahvistamiseksi.

6.1 Projektimainen opinnäytetyö

Opinnäytetyön voidaan sanoa olevan projektimainen, kun lähtökohtana on jokin tarve tai ongelma, mitä pitää alkaa ratkaisemaan (Vilka, 2010). Projektin tunnusomaisia piirteitä ovat sen tavoitteellisuus, suunnitelmallisuus, kertaluonteisuus, määrätyt resurssit ja kokonaisuuden ohjaus. Projektilla tulee olla budjetti ja aikataulu, joiden sisällä se tulee suorittaa.

Projekti on joukko ihmisiä tai muita resursseja, jotka on koottu yhteen tilapäisesti suorittamaan jotakin tiettyä tehtävää. Projekti perustuu aina asiakkaan tilaukseen, ja sille asetetaan vaatimuksia, jotka rajaavat projektin toimintaa. Projektille ominaista on, että sillä on yksi selkeä tavoite, tai joukko useampia tavoitteita. Projekti saadaan päätökseen, kun nämä tavoitteet on saavutettu. Projekti lähtee jostakin tarpeesta muutokselle ja kehittämiselle ja sillä on selkeä tavoite. Projektin lopputuloksena voi olla ratkaisu johonkin asetettuun ongelmaan, eikä sen aina tarvitse olla konkreettinen tuote. (Ruuska 2007, 19–20.)

Opinnäytetyöni on osa Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin projektia tukihenkilötoiminnan kehittämisessä. Opinnäytetyöni on muodoltaan

projektimainen, sillä työssä lähdetään ratkaisemaan tukihenkilötoiminnan kehittämistä. Satakunnan piirillä on koettu tarve tukihenkilötoiminnan palvelumuotoilulle, jotta palvelu vastaisi käyttäjien tarpeita paremmin. Tavoitteena on saada lisää sitoutuneita vapaaehtoisia mukaan toimintaan.

6.2 Opinnäytetyön suunnittelu ja toteutus

Sain aiheen opinnäytetyölleni tammikuussa 2015, kun kysyin Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiriltä, olisiko heillä jotakin aihetta mistä tehdä opinnäytetyötä. Tarvetta tukihenkilötoiminnan palvelumuotoilulle oli, joten opinnäytetyö tuli tilaustyönä. Opinnäytetyön sopimukset tehtiin ja allekirjoitettiin toimeksiantajan, opinnäytetyön tekijän ja Satakunnan ammattikorkeakoulun kesken toukokuussa 2015.

Tarkoituksena oli alkaa työstää opinnäytetyötä välittömästi, sillä tavoitteena oli valmistua keväällä 2015. Opinnäytetyön aikataulu (Liite 1.) oli siis melko tiivis. Tammi-helmikuun aikana oli tarkoituksena perehtyä teoriaan ja kirjoittaa sitä, sekä pitää aihe- ja suunnitteluseminaarit. Maaliskuussa oli tarkoitus perehtyä syvemmin tukihenkilökoulutukseen ja sen kehittämiseen ja huhtikuussa palauttejärjestelmään. Huhtikuun aikana oli tarkoitus koota opinnäytetyö yhteen ja saada se kokonaan valmiiksi toukokuun alkuun mennessä. Aikataulun piti kulkea käsi kädessä MLL:n luoman aikataulun kanssa, jolloin heidän puolestaan projektin tulisi olla valmis, toukokuussa 2015.

Tammi-maaliskuu meni kuitenkin melkein kokonaan opintojen reilut kaksi kuukautta kestävästä syventävään harjoittelun suorittamisen parissa. Opinnäytetyön tekeminen jäi melko vähäiseksi. Opinnäytetyön kirjoittaminen onkin painottunut enimmäkseen maaliskuu-toukokuulle. Huhtikuussa kävin tukihenkilökoulutuksen, jolloin tukihenkilötoimintaan paneuduin paremmin. Toukokuussa 2015 opinnäytetyö alkoi muovautua valmiiksi, ja toukokuun 2015 puolessavälissä työ saatiin valmiiksi.

7 TUKIHENKILÖTOIMINNAN PALVELUMUOTOILUN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Palvelumuotoiluprosessia päätettiin lähteä tekemään Tuulaniemen (2011, kuvio 2, s. 18) palvelumuotoiluprosessia mukailleen.

Palvelumuotoiluprosessia lähdettiin muokkaamaan sopivaksi juuri MLL:n Satakunnan piirin tarpeita varten. Ongelmana todettiin olevan vapaaehtoisten vähyys ja tavoitteena uusien vapaaehtoisten saaminen toimintaan. Kehittämisskohteiksi asetettiin tukihenkilökoulutus, vapaaehtoisten sitouttaminen ja toimivan palautejärjestelmän luominen.

Strategisiksi tavoitteiksi asetettiin tukihenkilöiden haastattelut, jotka toimivat laadullisena tavoitteena. Jotta tukisuhteita saadaan eri paikkakunnilta lisää, tulee huomioida molemmat, kunnat ja kuntien sosiaalityö. Määrälliset tavoitteet saadaan kuntaneuvotteluiden kautta; kuntien kanssa tehdään kuntasopimukset. Markkinointisuunnitelmalla tukihenkilöpalvelua markkinoidaan kuntien sosiaalityöille. Näiden kautta saadaan lisää tukisuhteita. (Molander 2015)

Koulutusrungon muokkaamisen ja erilaisten palautteiden saamisen avulla pyritään arvioimaan palvelun kehittämistä. Kun palveluita on saatu muokattua ja kehitettyä, kokeillaan niiden toimivuutta uuden tukihenkilökoulutuksen ja tukihenkilöiden myötä. Kehitystä pystytäänkin arvioimaan seuraavan tukihenkilökoulutuksen jälkeen saadaanko näiden kehittämistoimien avulla toimintaan mukaan uusia sitoutuneita tukihenkilöitä.

Seuraavaksi kuvaan uusia toimintatapoja ja vaihtoehtoisia ratkaisuja tavoitteiden saavuttamiseksi.

7.1 Tukihenkilökoulutuksen kehittäminen

Tukihenkilökoulutusta järjestetään tällä hetkellä Satakunnan piirissä noin kaksi kertaa vuodessa. Koulutettavien määrä on yleensä n. 10 henkilöä, joista karkeasti otettuna noin puolet jää mukaan tukihenkilötoimintaan. Kun koulutusta pidetään vain pari kertaa vuodessa, joskus jopa vain kerran vuodessa, jää tukihenkilöitä toimintaan aivan liian vähän verrattuna siihen, että tukihenkilöä tarvitsevia lapsia ja nuoria on huomattavasti enemmän, kun on tarjota heille tukihenkilöitä. Kaikkein tärkeimpänä kehittämisasiana pidetäänkin sitä, että toimintaan saataisiin mukaan uusia sitoutuneita vapaaehtoisia tukihenkilöitä ja saataisiin pidettyä vanhat tukihenkilöt toiminnassa mukana. Koulutuksia pitäisikin saada lisää, jotta myös tukihenkilöitä saadaan lisää. (Suominen; Molander 2015.)

Koulutusta toteutetaan tällä hetkellä lähikontaktina. Koulutusta varten tukihenkilökoulutukseen halukkaita tarvitsee olla edes muutama, jotta koulutus järjestetään. Lähikontaktikoulutuksen etuna on, että koulutettavien ryhmästä voi muodostua hyvinkin tiivis ja koulutuksen aiheista saadaan aikaan hyvää keskustelua. Koulutuksessa voi myös tutustua muihin tukihenkilöihin, joilta jatkossa saa vertaistukea toiminnassa. Lähikontaktikoulutuksessa on myös miinuksensa. Kaikki eivät aina pääse kaikille koulutuskerroille ajankohdasta johtuen, tai välimatka tuottaa ongelmia.

Tukihenkilökoulutusta onkin jo pohdittu siirrettäväksi nettipohjaiseksi. Koulutuksen ei tarvitsisi olla kokonaan netissä pidettävä, vaan se voisi sisältää verkkokoulutusta sekä yhden tai kaksi kontaktitapaamista muiden koulutettavien kanssa. Netissä tapahtuva koulutus antaisi mahdollisuuden jatkuvalle uusien tukihenkilöiden kouluttamiselle. Kun halukkaita vapaaehtoisia löytyy, voisi koulutuksen toteuttaa saman tien, vaikka kyseessä olisikin vain pari koulutettavaa. Kun koulutus tapahtuu netissä, se voisi antaa ihmisille enemmän mahdollisuuksia osallistua, kun koulutus ei ole aika- ja paikkasidonnainen. Kun koulutusmuoto helpottuu, se voisi tuoda vapaaehtoisia lisää. Myös tukihenkilökoulutuksen tämänhetkistä runkoa muokataan koulutuksen kehittämiseksi. (Suominen 2015; Molander 2015.)

Tukihenkilökoulutuksen kehittämiseksi koulutettavilta saatava mielipide koulutuksen sisällöstä olisi ensiarvoisen tärkeää. Tällä hetkellä koulutuksen käyneiltä kysytään palautetta koulutuksen päätteeksi. Palautekysely koostuu seuraavista osioista; tiedollinen sisältö, koulutusmenetelmät, kirjallinen materiaali, kotitehtävät, käytännön järjestelyt, sekä vapaan sanan osio. Pääsääntöisesti palautteeseen vastataan, mutta vastausten sisältö jää ongelmaksi. Jos palautteen kysymyksiin vastataan ”ok”, ”hyvät” – tyyliin, on erittäin vaikea lähteä kehittämään toimintaa niiden perusteella. Koulutuksesta pitäisi saada nimenomaan sisällöllisesti hyvää palautetta. On yhdentekevää, sisältääkö palaute ruusuja vai risuja, kunhan sisältö on sellaista, että sen avulla koulutusta pystytään lähteä kehittämään. (Suominen 2015.)

Huhtikuussa 2015 tukihenkilökoulutuksen kävi yhdeksän henkilöä. Jokaiselle lähetettiin palautekysely sähköisesti, mutta vain neljä koulutuksen käyneistä vastasi palautteeseen. Palauteen sisällöissä näissäkin oli hurjia eroja. Esimerkiksi kysymykseen koulutuksen tiedollisesta sisällöstä oli vastattu kahdella hyvinkin sisällöllisesti erilaisella vastauksella;

”Vaikutti kattavalta.”

”Tukihenkilötoimintaa ajatellen koulutus sisälsi itse aiheesta ja siihen liittyvistä asioista riittävästi tietoa, jotta itse pystyy ja osaa tukihenkilönä alkaa toimimaan. Kysellä sai paljon, ja muilta koulutusta käyviltä tulikin hyviä kysymyksiä ja sai hyviä vastauksia. Oli myös hyvä, että koulutuksessa kerrattiin lapsen kasvua ja kehitystä. Kokeneelta tukihenkilöltä olisi tietenkin ollut kiva kuulla kokemuksia, mutta eihän sille mitään voi, jos joutuu äkillisesti peruamaan.”

Kysymykseen käytännön järjestelyistä, mikä ehkä eniten palautelomakkeen kysymyksistä viittaa kurssin järjestämiseen, oli vastattu näin:

”Käytännön järjestelyt olivat toimivat. Oli kiva, kun tarjolla oli aina jotain pientä purtavaa. Oli myös hienoa, että meiltä kurssilaisilta kysyttiin, missä tiloissa haluamme jatkossa olla.”

”Toimivat.”

”Lähikontaktina oleva koulutus on mielestäni aina parhaiten toimiva, koska siinä tulee enemmän keskustelua aiheista muiden kanssa, ja pääsee tutustumaan muihin tukihenkilöihin. Toisaalta toki kaikille paikan päälle tuleminen ei aina ole mahdollista. Tilat olivat riittävät, tekniikka toimi tarpeeksi, ja koulutusmateriaalia saatiin.”

(Tukihenkilökoulutuksen palautekysely 2015. Liite 2.)

Näiden palautteiden perusteella on tukihenkilökoulutusta vaikea lähteä muokkaamaan parempaan ja toimivampaan suuntaan, jos vain yksi tai kaksi palautteista on sisällöllisesti sellaisia, että niistä voisi saada kehitysideoita irti. Koulutuksessa puhuttiin sen kehittämisestä ja siitä, kuinka tärkeää on, että kaikki antaisivat sellaista palautetta, jonka avulla pystytään lähteä parantamaan koulutuksen sisältöä ja käytännön järjestelyitä.

7.2 Sitouttamisen kehittäminen

Tukihenkilöiden sitouttaminen tehtäväänsä on osa tukihenkilötoiminnan kehittämistä. Vapaaehtoisten sitouttamisen keinoja on jo pitkään pohdittu, mutta ratkaisun löytäminen on vaikeaa. Keinojen löytäminen on pitkä prosessi ja laittaa jatkuvasti miettimään, mitä täytyisi tehdä, jotta vapaaehtoiset saataisiin sitoutumaan toimintaan, tukihenkilöitä saataisiin lisää ja vanhat tukihenkilöt pysyisivät toiminnassa mukana. (Suominen 2015.)

Tukihenkilötoimintaa markkinoidaan aktiivisesti, jolla pyritään saamaan vapaaehtoisia mukaan toimintaan. Se, miksei siitäkään huolimatta toimintaan tartuta mukaan, on epäselvää. Syitä tähän voi olla erilaisia, esimerkiksi liian vähäinen tietous siitä, mitä lapsen tai nuoren tukihenkilönä toimiminen oikeastaan tarkoittaa. (Molander 2015.)

Rahalla ei myöskään voida ratkaista sitoutuneiden vapaaehtoisten saamista. Vapaaehtoistoiminta on nimenomaan palkatonta toimintaa, eikä sitä tehdä rahasta. Vaikkakin tukihenkilöt ja -perheet saavat pientä kulukorvausta toiminnastaan, sen on tarkoitettu vain kattaa ne kulut, jotka tulevat toiminnasta tuettavan kanssa. Määrällisesti korvaus on niin pieni, ettei se todellisuudessa edes kata kaikkia kuluja.

Ratkaisua sitouttamisen ongelmaan voitaisiinkin lähteä ratkaisemaan haastatteleamalla ja kyselyllä jo toiminnassa olevilla tukihenkilöiltä sekä nyt keväällä 2015 koulutetuilta, mikä heidän mielestään sitouttaisi parhaiten mukaan toimintaan. Lopettaneilta tukihenkilöiltä tähän kysymykseen olisi myös arvokasta saada vastaus, mikä sai heidät lähtemään pois tukihenkilötoiminnasta. (Suominen 2015.)

7.3 Palautejärjestelmä

Yksi tukihenkilötoiminnan kehittämisen keinoista on toimivan palautejärjestelmän luominen kaikille tukisuhteen osapuolille. Tukisuhteessa osapuolia ovat sosiaalitoimi, tuettava lapsi, tuettavan perhe, sekä tukihenkilö tai –perhe. Tällä hetkellä tukihenkilötoiminnalla ei ole minkäänkokoista palautejärjestelmää tukisuhteen osapuolille. Palautetta tukisuhteen toiminnasta saadaan tällä hetkellä väliarviointikeskusteluissa. Väliarviointikeskusteluissa tukisuhteen sujumisen arviointi jää valitettavan usein siihen, että vastaukseksi saadaan ”ihan hyvin”. Kun palautetta pystyisi antamaan netissä, sitä tulisi annettua useammin ja ehkä määrällisestikin enemmän. Palautteiden avulla mahdollisiin ongelma-kohtiin pystyttäisiin puuttamaan paremmin. (Suominen 2015.)

7.4 Tukihenkilötoiminnan palvelumuotoilun yhteenveto

Tukihenkilökoulutusta lähdetään kehittämään muuttamalla sitä nettipohjaiseksi ja sen myötä myös muokkaamaan nykyistä koulutusrunkoa. Koulutuksesta toivottaisiin myös saavan enemmän sisällöllisesti hyviä palautteita, joiden avulla sitä pystyttäisiin parantamaan.

Vapaaehtoisten sitouttamista lähdetään selvittämään kyselyn avulla toiminnassa olevilta ja jo toiminnasta poistuneilta tukihenkilöiltä. Myös koulutuksen saaneilta kysytään, mikä heidän mielestään olisi paras tapa sitouttaa toimintaan.

Tukisuhteiden arvioinnin kehittämiseksi tullaan luomaan palautejärjestelmä tukisuhteen kaikille osapuolille.

8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tulee olemaan työväliseenä MLL:n Satakunnan piirin työntekijöille tukihenkilötoiminnan kehittämisessä. Tukihenkilötoiminnassa kehittämisen kohteiksi asetettiin tukihenkilökoulutus, vapaaehtoisten sitouttaminen, ja palautejärjestelmän luominen. Heillä itsellään oli jo entuudestaan paljon ideoita tukihenkilötoiminnan kehittämiseksi ja tähän työhön on pyritty kokoamaan ne yhteen. Palvelumuotoilun pohjalta tukihenkilötoimintaa pystytään lähemmään kehittämään edelleen. Vapaaehtoisten, ja erityisesti tukihenkilöiden sitouttaminen toimintaan onkin jatkoa ajatellen yksi isoimmista haasteista, johon ratkaisua täytyy yrittää löytää jatkuvasti.

Opinnäytetyöni aikataulu oli melkoisen tiukka. Sain aiheeni tammikuussa 2015 ja tarkoituksena oli saada työ valmiiksi toukokuussa 2015. Aikataulua onnistui sekoittamaan opintojen syventävä kymmenen viikon harjoittelujakso, jona aikana opinnäytetyön tekeminen jäi kokonaan. Kaikesta huolimatta opinnäytetyö saatiin ajallaan valmiiksi.

Ajallaan valmiiksi saamiseen vaikutti todella paljon apu ja tsemppaus ohjaavalta opettajaltani. Pidin tärkeänä, että ohjaava opettaja oli sellainen, jolta uskalsi kysyä apua pienempäänkin ongelmaan. Myös toimeksiantajan, eli MLL:n

Satakunnan piirin työntekijät joiden kanssa olemme olleet tiiviisti yhteistyössä ja yhdessä opinnäytetyöni sisältöä luoneet, ovat olleet mahtavana tukena.

Opinnäytetyöni aihe tuli tilauksena MLL:n Satakunnan piiriltä. Tilauksena tullut opinnäytetyö motivoi minua saamaan sen valmiiksi, kun tiesin työlläni olevan tarvetta. Palvelumuotoilu oli minulle täysin tuntematon käsite ja sen ymmärtämiseen menikin hetki aikaa. Tukihenkilötoiminta taasen oli itseäni kiinnostava ja siitä tietoutta oli jo entuudestaan. Kävin opinnäytetyötäni varten itse tukihenkilökoulutuksen ja se avasi todella paljon lisää tukihenkilötoimintaa. Koulutuksen käymisen ansiosta työtä oli huomattavasti helpompi kirjoittaa.

Opinnäytetyön tekeminen opetti minulle ainakin ennen kaikkea sen, että toimeen kannattaisi tarttua heti eikä jättää asioiden tekemistä viimein. Ymmärsin myös opinnäytetyöni tekemisen myötä asiaan perehdyttyäni, kuinka tärkeää tukihenkilötoiminta lapsille ja nuorille todella on. Koska sain käydä koulutuksen opinnäytetyöni tekemisen ohella, se antoi minulle mahdollisuuden alkaa toimia itse tukihenkilönä. Olenkin päättänyt kantaa korteni kekoon ja ryhtyä tukihenkilöksi. Siis tietenkin, jos vain valintahaastattelussa minut hyväksytään.

LÄHTEET

European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. 2011. Second European Quality of Life Survey - Participation in volunteering and unpaid work. Viitattu 11.5.2015. http://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2011/02/en/1/EF1102EN.pdf

Koivisto, M. 2007. Mitä on palvelumuotoilu? Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö. Taideteollinen korkeakoulu. Teollinen muotoilu.

Korhonen, A. 2005. Lastensuojelun tukihenkilön käsikirja. Erityishuoltojärjestöjen liitto EHJÄ ry.

Lahtinen, P. 2003. Ihminen on tärkein instrumentti. Työnohjaus vapaaehtoisessa tukihenkilötyössä. SMS-Tuotanto Oy

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417 36§

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin tukihenkilökoulutuksen palautekysely. 2015.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukihenkilötoiminta – esite. 2015. Viitattu 27.4.2015. <http://satakunnanpiiri.mll.fi/@Bin/163970/Tukihenkil%C3%B6toiminta.pdf>

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin Tukiperhetoiminta-esite. 2015. Viitattu 27.4.2015. <http://satakunnanpiiri-mll-fi-bin.directo.fi/@Bin/e22e0277a1fcaeea0b3182f5246d6447/1431342828/application/pdf/163973/Tukiperhetoiminta.pdf>

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin tukihenkilötoiminnan koulutusmateriaali. 2015.

Mannerheimin Lastensuojeluliiton www-sivut. Viitattu 4.3.2015. www.mll.fi

Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piirin www-sivut. Viitattu 5.3.2015. www.satakunnanpiiri.mll.fi

Miettinen, S. 2009. Johdatus palvelumuotoiluun. Viitattu 16.3.2015. <http://www.slideshare.net/samietti/johdatus-palvelumuotoiluun>

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu -uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy.

Miettinen, S, Raulo, M & Ruuska, J. 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy.

Molander, C. 2015. Palvelupäällikkö. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiri. Pori. Haastattelu 5.5.2015. Haastattelijana Marika Kujamäki. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Puustinen, A. 2009. ”Tärkeintä yhdessäolo”. Sukupolvet verkoksi ja Välittävät sukupolvet – hankkeiden arviointiraportti. Jyväskylä. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 21.4.2015. http://koskeverkko.fi/wp-content/uploads/2013/12/Tutkimuksia_julkaisu4_puustinen_2009_NETTIIN_B5.pdf

Rajala, T. 2014. ”Onhan se sinällään aika palkitsevaa”: Tukihenkilötoiminta tukihenkilönä toimivien näkökulmasta. Opinnäytetyö. SeAMK. Sosiaali- ja terveysala. Viitattu 4.5.2015. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014121219596>

Rantanen, S. 2010. Nuorten kokemuksia lastensuojelun avohuollon tukihenkilötoiminnasta. Pro gradu. Turun yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Viitattu 4.5.2015. <http://vslapset-fi-bin.directo.fi/@Bin/3f4739fef4ffbfc8f6cf3427892e301f/1431357676/application/pdf/177841/Sanna%20Rantanen,%20pro%20gradu,%202010.pdf>

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa. Helsinki: Talentum

Suominen, A. 2015. Palvelukoordinaattori. Mannerheimin Lastensuojeluliiton Satakunnan piiri. Pori. Haastattelu 5.5.2015. Haastattelijana Marika Kujamäki. Muistiinpanot haastattelijan hallussa.

Tuomikanta, A. 2010. Lastensuojelun tukihenkilönä toimiminen. Kandidaatin tutkielma. Tampereen Yliopiston Porin yksikkö. Sosiaalityö.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki

Utti, E. 2009. Vapaaehtoistyöntekijän sitoutuminen lastensuojelun tukihenkilötoiminnassa. Helsinki. EHJÄ ry

Vilkkä, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. Viitattu 25.4.2015. http://vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf

Yeung, A B. 2005. Vapaaehtoistoiminnan timantti. Miten mallintaa motivaatiota? Teoksessa Nylund, M & Yeung, A B (toim.) Vapaaehtoisuus. Anti, arvot ja osallisuus. Tampere: Vastapaino

LIITE 1

Tehtävä	Suunniteltu ajankäyttö	Toteutunut ajankäyttö
<ul style="list-style-type: none"> •Aiheen valinta ja raja •Teoreettiseen pohjaan tutustuminen •Aiheseminaari ja valmistelu •Teoreettisen osan kirjoittaminen •Suunnitteluseminaari ja valmistelu •Tukihenkilökoulutuksen käyminen •Opinnäytetyön kirjoittamista •Palvelumuotoilun yhteen kokoaminen •Opinnäytetyön viimeistely •Raportointiseminaari •Opinnäytetyön valmistuminen 	<ul style="list-style-type: none"> •1/2015 20 t •2/2015 30 t •2/2015 5 t •2-4/2015 90 t • 2/2015 5 t •4/2015 22 t •3-4/2015 100 t • 5/2015 70 t • 5/2015 50 t •5/2015 8 t •5/2015 yht. 400 t 	<ul style="list-style-type: none"> •1/2015 20 t •2/2015 20 t •3/2015 5 t •2-5/2015 80 t •3/2015 5 t •4/2015 22 t •3-5/2015 90 t •5/2015 80 t •5/2015 70 t •5/2015 8 t •5/2015 yht. 400 t

PALAUTE TUKIHENKILÖ- JA TUKIPERHETOIMINNAN

KOULUTUKSESTA PORISSA 2015

Kiitos osallistumisestasi koulutukseen.

Jotta voisimme kehittää toimintaa entisestään, pyydämme Sinua antamaan meille palautetta koulutuksesta. Sana on täysin vapaa ja sitä on nyt ensiarvoisen tärkeä käyttää. Juuri Sinun kommenttisi auttavat meitä parantamaan koulutuksen sisältöä ja käytännön järjestelyjä!

Koulutuksen tiedollinen sisältö:

Koulutusmenetelmät:

Kirjalliset materiaalit:

Kotitehtävät:

Käytännön järjestelyt:

Sana on vapaa-osio: