

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

Sosiaalipalvelutyö

2016

Evelina Ilvonen

AKUUTTILÄHEISNEUVONPITO

– Työmenetelmän kehittäminen ja käyttöönotto
Turun sosiaalipäivystyksen ja SPR Turun nuorten
turvatalon yhteistyöhankkeena



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosionomi | Sosiaalipalvelutyö

19.4.2016 | 49

Sirppa Kinos & Liisa Pirinen

Evelina Ilvonen

AKUUTTI-LÄHEISNEUVONPITO

- Työmenetelmän kehittäminen ja käyttöönotto Turun sosiaalipäivystyksen ja SPR Turun nuorten turvatalon yhteistyöhankkeena

Läheisneuvonpito on lapsilähtöinen ja asiakkaan läheisverkostoja aktivoiva sosiaalityön menetelmä, jonka tarkoituksena on saada aikaan konkreettinen suunnitelma, jossa läheisten ja työntekijöiden yhteisellä toiminnalla turvataan lapselle sillä hetkellä ajankohtainen riittävä huolenpito, kontrolli, tuki ja turva. Turun kaupungin lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa läheisneuvonpitoa on järjestetty vuodesta 2009. Menetelmää arvioimaan ja kehittämään on perustettu Turussa läheisneuvonpidon omaohjausryhmä. Menetelmänä läheisneuvonpito sopii kaikkiin lastensuojeluprosessin vaiheisiin. Yleinen suuntaus on kuitenkin sittemmin ollut se, että läheisneuvonpitoa tulisi tarjota jo lastensuojeluasiakkuuden varhaisemmissa vaiheissa, eikä rajoittaa sitä vain huostaanottotilanteisiin. Mitä varhaisemmassa vaiheessa läheisneuvonpito järjestetään, siitä todennäköisempää on ollut suunnitelmien rakentuminen läheisten tuen varaan ja viranomaistoimenpiteiden välttäminen, joskus jopa asiakkuuden päättäminen. Sama tarve on noussut omaohjausryhmässä esille käytännön työn kentillä.

Omaohjausryhmän innoittamana olen Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyönäni sekä oman työni ohessa Turun sosiaalipäivystyksen perheohjaajana mallintanut ja kehittänyt yhteistyössä läheisneuvonpidon koollekutsujan SPR Turun nuorten turvatalon kanssa akuuttiläheisneuvonpidon toimintamallin. Menetelmän mallinnus on suunnattu Turun kaupungin hyvinvointitoimialan perhe- ja sosiaalipalveluiden avohuollon sosiaalityön tarpeisiin. Akuuttiläheisneuvonpidossa on kyse uuden aiempaa nopeammin käynnistyvän työmenetelmän luomisesta tavallista läheisneuvonpidon mallia jalostaen. Akuuttiversiolla on tavoiteltu edeltäjänsä verrattuna nopeampaa interventiota, sekä varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisevän työn hyötyjä. Menetelmän kohderyhmänä ovat lapset/perheet joista on saapunut sosiaalitoimeen ensimmäinen lastensuojeluilmoitus. Kehittämistyön kantavana ajatuksena on käyttökelpoisuuden lisäksi ollut työmenetelmän alkuperäisen asiakaslähtöisyyden, läheisverkostoja arvostavan ja valtauttavan, sekä lapsen näkökulman esille tuovan hengen säilyttäminen. Menetelmän mallintamisen lisäksi, opinnäytetyö on sisältänyt Turun hyvinvointitoimialan lastensuojelun avohuollon sekä aikuissosiaalityöntekijöiden kouluttamisen uuden menetelmän käyttöön. Koulutus on tapahtunut aluetoimistoittain yhteistyössä koollekutsujan kanssa.

Läheisneuvonpidon akuuttiversioiden kehittäminen on toteutunut toiminnallisen opinnäytetyön kautta, tarkemmin sanottuna kehittämishankkeena. Kehittämismenetelminä akuuttiläheisneuvonpitoa mallinnettaessa on käytetty kokeilevaa toimintaa, dialogisen vuorovaikutuksen menetelmiä, sekä hyödynnetty aiempaa aihepiiriin liittyvää tutkimus- ja menetelmäkirjallisuutta. Pilotointi on tapahtunut 5.10.2015-18.4.2016. välisenä aikana. Kyseisellä aikavälillä toteutui yhteistyössä koollekutsujan kanssa seitsemän toimeksiantopalaveria, joista neljä johti itse neuvonpitoon.

Kehittämishankkeen tuotoksena on käyttökelpoinen prosessikuvaus akuuttiläheisneuvonpidon menetelmään osallistuville viranomaisille, sekä koollekutsujan toimesta tehty akuuttiläheisneuvonpidon asiakasesite.

Akuuttiläheisneuvonpidon määräaikaisen kehittämishankkeen lopetuksen yhteydessä on lisäksi päätetty menetelmän vakiinnuttamisesta työkäytäntöihin. Vakiinnuttamisen puolesta puhuivat niin vastuutyöntekijöiden, toimijoiden omien työyhteisöjen ja esimiesten, sekä avohuollon sosiaalityön havainnot ja kokemukset menetelmän soveltuvuudesta niin asiakkaiden kuin työntekijöiden tarpeisiin. Lisäksi sovittiin toiminnan laajentamisesta niin, että jatkossa menetelmän käynnistämisestä ja toteutuksesta vastaa yhden työparin sijasta kaksi työparia. Menetelmän käyttäjälähtöisyyttä ja käyttökelpoisuutta sekä jatkuvaa kehittämistä tukemaan, on sen jatkotavoitteiksi asetettu mm. menetelmän vaikuttavuuden arviointi, asiakaspalautteen kerääminen sekä menetelmän tuottaman tiedon liittäminen sähköiseen asiakastietojärjestelmään.

ASIASANAT:

läheisneuvonpito, akuuttiläheisneuvonpito, verkostotyö, kokeileva toiminta, dialogisuus, ryhmätyöskentely, lastensuojelu, ennaltaehkäisy

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services | Degree Programme in Social Services

2016 | Total number of pages

Sirppa Kinos & Liisa Pirinen

Evelina Ilvonen

ACUTE FAMILY GROUP CONFERENCE - Developing and commissioning a working method as co-operating project with Turku social service and Finnish Red Cross youth safe house in Turku

Family group conference is a child-oriented and customer's family network activating social work method. Its purpose is to accomplish a concrete plan in which family and social workers together provide child sufficient care, control, support and safety. Family group conference has been in Turku child welfare community and foster care since 2009. To estimate and develop the method has set up a family group conference personal instruction group in Turku. Family group conference should be offered in the early stages of child welfare customership and not restrict it only to custody situations. The earlier family group conference is arranged the likely it is that authority actions are avoided and sometimes even ending the customership. The same need has come up in the personal instruction group in practical work.

Inspired by the personal instruction group as my thesis in Turku University of Applied Sciences I have modeled and developed an acute family group conference formula. This was made in co-operation with the convener of Finnish Red Cross youth safe house. Modeling method is directed to the welfare division of family and social services in community care in the city of Turku. Acute family group conference is about creating a new faster start in the usual working method of family group conference model refining. Acute version has reached compared to its predecessor faster intervention, as well as early intervention and preventative work benefits. The target group of this method is children / families that have received social services first child protection notification. The basic idea of the development work has also been the usefulness of preserving the spirit of the work method to bring out the original customer orientation, people close to the respectful and empowering, as well as the child's perspective. In addition to the method of modeling, the thesis is contained in Turku wellness industry child protection and adult social workers to training a new method of use. Training has taken place in district offices in collaboration with the convener.

The development of acute version of family group conference has been realized through the functional thesis, more precisely as a development project. As development methods modeling acute family group conference has used the experimental operation, the dialogical interaction methods and utilized research and method literature related to previous subject. Piloting has taken place in 5.10.2015-18.4.2016. This term in co-operation with the convener were seven meetings of which four resulted in negotiation.

The output of this development project is a useful description of the process for the family group conference authorities and a customer brochure made by the convener.

During the ending of the development project of acute family group conference has also been decided to establish the method to work system. Perceptions and experiences of employees in

charge, actors work communities and superiors as well as community care social work about the suitability of the method for the needs of customers and employees spoke on behalf of establishing. In addition it was agreed to extend the action so that in the future starting and realizing the method respond two work pairs instead of one. Supporting the user-friendliness, usefulness and continuous developing of the method has its' future aims set valuating the effectiveness of the method, gathering customer feedback and connecting the data produced by the method to electronic customer information system.

KEYWORDS:

family group conference, networking, experimental operation, dialogue, group work, child protection, prevention

SISÄLTÖ

JOHDANTO	8
1 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITE	10
2 LÄHEISNEUVONPITO LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN MENETELMÄNÄ	12
2.1 Läheisneuvonpito osana verkostotyötä	14
2.2 Läheisneuvonpidot Turussa	15
2.3 Läheisneuvonpidon vaikuttavuus	16
2.3.1 Läheisnäkökulma	17
2.3.2 Lapsinäkökulma	18
2.3.3 Viranomaisnäkökulma	18
2.4 Läheisneuvonpidon prosessi	18
2.4.1 Valmisteluvaihe	20
2.4.2 Läheisneuvonpito	21
2.4.3 Seurantakokous	23
3 KEHITTÄMISHANKKEEN TOIMIJAT JA AIKATAULUT	24
3.1 Turun sosiaalipäivystys	24
3.1.1 Sosiaalipäivystyksen perheohjaajien työnkuva	25
3.2 Suomen Punaisen Ristin (SPR) Turvatalotoiminta	26
3.2.1 Läheisneuvonpidon koordinointi	27
4 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT, PROSESSIKUVAUS JA AIKATAULU	29
4.1 Dialogisuus ja työryhmätyöskentely	30
4.2 Kokeileva toiminta ja reflektiivisyys	31
4.3 Dokumentointi ja kenttäpäiväkirja	33
4.4 Hankkeen aikataulu	34
5 TULOKSET JA TUOTOKSET	37
5.1 Akuuttiläheisneuvonpidon prosessi	37
5.2 Toteutuneet neuvonpidot	41
6 KEHITTÄMISTYÖN ETIIKKA, MENETELMÄN ARVIOINTI JA JATKOTOIMENPITEET	43
6.1 Kehittämishankkeen loppuarviointi	43

6.2 Jatkotavoitteet	44
6.3 Oma pohdinta	45
LÄHTEET	47

LIITTEET

- Liite 1. Turun kaupungin organisaatiokaavio.
- Liite 2. Suomen Punaisen Ristin (SPR) organisaatiokaavio.
- Liite 3. Suomen Punaisen Ristin Turun nuorten turvatalon palveluesite.
- Liite 4. Perheohjaajan oma ajankäytön seuranta.
- Liite 5. Koulutusmateriaali.
- Liite 6. Akuuttiläheisneuvonpidon asiakasesite.
- Liite 7. Läheisneuvonpidon toimeksiantosopimus.
- Liite 8. Verkostokartta.

KUVAT

Kuva 1. Pääasialliset syyt läheisneuvonpitoon Turussa 2015. Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.	
Kuva 2. Läheisneuvonpidon prosessi.	19
Kuva 3. Läheisneuvonpitojen (LNP) osuus Nuorten turvatalon kaikista toiminnoista vuonna 2015 (SPR, 2015).	27
Kuva 4. Kehittämishankkeen vaiheistaminen (Heikkilä ym. 2008, 58).	29
Kuva 5. Kehittämistyön jatkuvaa arviointia sekä tavoitteiden ja toiminnan uudelleen suuntaamista havainnoiva kehä.	30
Kuva 6. Dialogin ja toiminnan vuorovaikutuksellinen prosessi (Vuorio, 2016)	32

TAULUKOT

Taulukko 1. Neuvonpidon vaiheet, sisällöt ja tavoitteet (Vuorio 2008, 18).	22
Taulukko 2. Kehittämishankkeen eteneminen.	34

JOHDANTO

Sote-uudistus on tulossa oleva tosiasia, samoin lapsi- ja perhepalveluiden muutokset yhtenä hallituksemme kärkihankkeena. Lastensuojelun työkenttään on vaikuttanut oleellisesti myös uuden sosiaalihuoltolain muutokset. Turun kaupungin oma strategiasuunnitelma vuoden 2016 osalta edellyttää työntekijöiltä; kestävästä kehitystä kaikessa toiminnassa, vastuun ottamista elinympäristöstä ja tulevista turkulaisista, johdonmukaista, läpinäkyvää ja parhaaseen tietoon perustuvaa päätöksentekoa, sekä erilaisuuden hyväksymisen, yhteisöllisyyden ja yhdenvertaisuuden edistämistä.

Mitä tämä kaikki lastensuojelulle käytännössä sitten merkitsee, on vielä auki. Tiedossa on kuitenkin se kaikille yhteinen tavoite, että palveluita halutaan kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Haasteita päätöksentekijöille riittää, sillä lastensuojelun tiedetään nykyisellään olevan erittäin kuormittunut ja lapsiperheissä on nähtävissä aiempaa moninaisempia ongelmia. THL:n raportin mukaan Suomessa oli mm. vuonna 2014 90 000 lasta avohuollon asiakkaana, heistä 43% uusina asiakkaina. Omalta osaltaan myös jatkuvat lakimuutokset ovat lisänneet lastensuojelun tehtäviä, joskaan ei resursseja. Kuormitus tuntuu niin työntekijöissä kuin asiakkaissa. Monet asiakkaista kuvailevat omat ponnistelut turhina, toivottomina ja avun saannin kestävän liian kauan, kun vastassa on isojen organisaatioiden ja byrokratian mahti. Työntekijöillä taas ei ole aikaa kuin tulipalojen sammuttamiseen lisääntyvien asiakasmäärien alla

Palvelujärjestelmän osalta tavoite asiakaslähtöisyydestä tarkoittaa pitkälle sitä, että asiakas saa itse valita palvelunsa tuottajan, ja matalan kynnyksen peruspalveluja hyödynnetään ensisijaisina. Oma opinnäytetyöni tarjoaa peruspalveluiden rinnalle, sekä niitä täydentämään, asiakaslähtöisen uuden sosiaalityön menetelmän akuuttiläheisneuvonpidon. Akuuttiläheisneuvonpidon käynnistäminen asiakkuuden varhaisessa vaiheessa tuottaa ennaltaehkäisevästä näkökulmasta yhteiskunnalle ja organisaatioille niiden kuuluttamaa kustannustehokkuutta, vä-

hentäen mm. muiden tukitoimien tarvetta, toimien kokonaisvaltaisena sosiaali-
huoltolain mukaisten lapsen palvelutarpeiden arviointien välineenä. Välineenä se
kehtää eettisen tarkastelun myös asiakkaan näkökulmasta ja noudattaa perin-
teisten läheisneuvonpitojen perheen ja lapsen asemaa vahvistavaa työtettä.
Menetelmä aktivoi asiakkaan luontaisia verkostoja ja rakentuu pitkälti läheisiltä
saatavan tuen varaan yhdessä peruspalveluiden kanssa.

1 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITE

Turun ammattikorkeakoulun opinnäytetyönäni olen mallintanut ja kehittänyt yhteistyössä läheisneuvonpidon koollekutsujan (SPR) kanssa akuuttiläheisneuvonpidon toimintamallin Turun lastensuojelun avohuollon käyttöön. Akuuttiläheisneuvonpidossa on kyse uuden aiempaa nopeammin käynnistyvän työmenetelmän luomisesta tavallista läheisneuvonpidon mallia jalostaen. Akuuttiversiolla tavoitellaan edeltäjänsä verrattuna nopeampaa interventiota, sekä varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisevän työn hyötyjä. Menetelmän kohderyhmänä ovat lapset/perheet, joista on saapunut sosiaalitoimeen ensimmäinen lastensuojeluilmoitus. Työmenetelmänä akuuttiläheisneuvonpito vastaa myös hyvin uuden Sosiaalihuoltolain linjauksiin (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>) ennaltaehkäisevästä ja verkostoja hyödyntävästä työotteesta.

Kehittämistyön tarve on noussut käytännöntyön kentiltä ja alkuperäinen idea on esitetty Turun kaupungin läheisneuvonpidon omaohjausryhmässä. Tästä ideaa on lähdetty kehittämään sosiaalitoimen ja koollekutsujan yhteistyönä, päätoimijoina Turun sosiaalipäivystys ja SPR Turun nuorten turvatalo. Akuuttiläheisneuvonpidon kehittämistyö on perustunut dialogiseen kehittämiseen, jota on tapahtunut erilaisissa pienryhmissä yhteistyössä lastensuojelun avohuollon, sijaishuollon sosiaalityön ja vastaanottoyksikön sekä sosiaalipäivystyksen ja kolmannen sektorin moniammatillisena yhteistyönä. Raamit uudelle työmenetelmälle asettavat niin eri lakien kuin Turun kaupungin organisaation vaateet, sekä jokaisen toimijan omat ydintehtävät ottaen huomioon, että työmenetelmän käyttöönotto on toteutettu ilman lisäresursseja oman työn ohessa.

Menetelmä on kehitetty sen aidossa toimintaympäristössä todellisten asiakkaiden, käytännön kokemusten ja jatkuvan arvioinnin tuloksena. Kyseessä on toimijalähtöinen kehittämishanke, jolle on ominaista avoimuus kontekstuaalisille tekijöille, ennakoimattomuus ja prosessimainen eteneminen sekä yhteistoiminnallinen dialogisuus. Kehittämistyön tuloksena on tavoiteltu käyttökelpoista ja selkeää prosessikaaviota akuuttiläheisneuvonpidon eri vaiheista ja toimijoista eri ammat-

tilaisten työn tueksi. Lisäksi menetelmän käyttöönotto on tuottanut itsessään parannusta Turun kaupungin palvelujärjestelmään ja tuonut perinteisen selvitystyön rinnalle uuden työkalun sosiaalihuoltolain mukaisten palvelutarpeiden arvioimiseksi. Kehittämistyön kantavana ajatuksena on käyttökelpoisuuden lisäksi ollut työmenetelmän alkuperäisen asiakaslähtöisyyden, läheisverkostoja arvostavan ja valtauttavan, sekä lapsen näkökulman esille tuovan hengen säilyttäminen.

Menetelmän mallintamisen lisäksi opinnäytetyö on sisältänyt Turun hyvinvointitoimialan lastensuojelun avohuollon sekä aikuissosiaalityöntekijöiden kouluttamisen uuden menetelmän käyttöön. Koulutus on tapahtunut aluetoimistoittain yhteistyössä koollekutsujan kanssa.

2 LÄHEISNEUVONPITO LASTENSUOJELUN SOSIAALITYÖN MENETELMÄNÄ

Lastensuojelun keskeinen periaate on edistää lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lastensuojelun tarpeen selvittämiseksi ja lastensuojelun järjestämiseksi tulee järjestää neuvotteluja, joihin voivat lastensuojelun työntekijän arvioon perusteella tarvittaessa osallistua lapsi, vanhemmat ja huoltajat, muut lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat tai lapsen huolenpitoon keskeisesti osallistuvat henkilöt, lapselle tai perheelle läheiset henkilöt sekä viranomais- ja muut yhteistyötahot. (<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>.)

Laki itsessään ei edellytä erityisten menettelymuotojen tai –tapojen käyttämistä läheisverkoston kartoittamisessa, vaan ne ovat lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän valittavissa ja määritettävissä (Räty 2007, 191). Vaikka Suomessa ei ole lakiin perustuvaa valtuutusta läheisneuvonpidolle, tuodaan siihen liittyviä keskeisiä periaatteita (lapsen ja vanhempien osallisuus, läheisten mahdollinen rooli) lastensuojelulaissa eri kohdin esille. Suomessa valtuutus läheisneuvonpidolle tulee ensisijaisesti hyvästä käytännöstä. (Vuorio ym. 2008, 27.)

Läheisneuvonpito on lapsilähtöinen ja asiakkaan läheisverkostoja aktivoiva sosiaalityön menetelmä, jonka juuret löytyvät Uudesta-Seelannista, jossa se tuli lakisääteiseksi lastensuojelun sosiaalityön menetelmäksi vuonna 1989. (Vuorio 2008, 9; Family Group Conferencing 2011). Menetelmän syntyminen taustalla oli maorien traditionaalinen perhekuntien neuvottelutapa, joka vaikutti myös käyttöön otettuun käsitteeseen Family Group Conference (FGC). (Heino 2005, 283). Uudesta-Seelannista läheisneuvonpito levisi aluksi englanninkielisiin länsimaihin ja 1990-luvulla pohjoismaihin. (Heino 2005, 283). Suomeen läheisneuvonpito on

tullut Ruotsista kollegaverkoston välityksellä (Heino 2002, 3-4). Toimintakäytännöksi ja tarjolla olevaksi palveluksi se on juurtunut osassa kuntia, mutta kaikkien kuntien käytössä läheisneuvonpitoa ei vielä ole (Vuorio 2008, 45). Suomessa pääkaupunkiseutu on toiminut menetelmän edelläkävijänä, mm. ainoat päätoimiset läheisneuvonpidon koollekutsujat tänäkin päivänä tulevat Helsingistä.

Läheisneuvonpito on selkeästi strukturoitu työkäytäntö, joka jakautuu kolmeen perusvaiheeseen; valmisteluvaihe, läheisneuvonpito ja seurantakokous. Läheisneuvonpidon tarkoituksena on saada aikaan konkreettinen suunnitelma, jossa läheisten ja työntekijöiden yhteisellä toiminnalla turvataan lapselle sillä hetkellä ajankohtainen riittävä huolenpito, kontrolli, tuki ja turva (Heino 2005, 282). Läheisneuvonpito on luonteeltaan kumppanuussuhteeseen perustuvaa osallistavaa sosiaalityötä. Ennen kaikkea läheisneuvonpito on mekanismi kumppanuudelle, joka edesauttaa palvelujärjestelmän ammattilaisia olemaan tasavertaisessa ja kunnioittavassa vuorovaikutuksessa asiakasperheen ja yhteisön järjestelmien kanssa (Doolan 2002, 13). Osallistaminen koskee molempia osapuolia, sosiaalityöntekijää ja asiakasta ja läheisneuvonpidon ollessa kyseessä myös läheisverkostoa. Asiakkaat osallistavat läheisiä ja sosiaalityöntekijöitä omaan tietoonsa, jotka molemmat pyrkivät tukemaan asiakkaan ratkaisuja. Lähtökohtana on asiakkaan omista lähtökohdistaan nostama tieto. Kun tämä tieto tulee asiakkaan, läheisten ja sosiaalityöntekijän dialogin keskeiseksi elementiksi, sitä myös arvioidaan ja muutetaan yhdessä. (Juhila 2006, 118–119.)

Läheisneuvonpito on voimavara- ja ratkaisukeskeinen työtapa. Ongelmia ratkaistaessa ei keskitytä syyllisten etsimiseen tai ongelmien syihin, vaan lapsen tilanteeseen tässä ja nyt sekä tilanteen parannusehdotuksiin. Ongelmista puhutaan siitä lähtökohdasta, että se auttaa kaikkia asianosasia ymmärtämään tilannetta paremmin ja miettimään kuinka ongelmat olisivat ratkaistavissa ja kuinka ne voidaan tulevaisuudessa välttää (Vuorio ym. 2008, 13). Perheen ja lapsen aseman vahvistaminen on innovaation luojien päätarkoitus (Vuorio 2008, 44). Parhaimmillaan työmenetelmä auttaa tekemään lastensuojelutyötä näkyväksi, avoimeksi ja vuorovaikutteiseksi (Heino 2002, 13). Menetelmä perustuu kaikkien osapuolten

vapaaehtoisuuteen. Sekä lapsi ikä- ja kehitystasonsa mukaan, että huoltajat antavat suostumuksensa läheisneuvonpidon järjestämiseksi. Lähtökohtiin kuuluu myös se, että lapsi on aina itse osallisena itse neuvonpidossa.

Läheisneuvonpito sopii lastensuojelun sosiaalityön erilaisiin vaiheisiin. Varhaisessa vaiheessa läheisneuvonpito voi kytkeytyä lastensuojelun tarpeen tutkimiseen ja huoltosuunnitelman (tai henkilötutkinnan) tekemiseen. Muitakin soveltamismahdollisuuksia on, kuten: lapsen huolto- ja tapaamisoikeuteen liittyvät riitatilanteet, mielenterveystyö, päihdetyö, vanhustenhuolto ja vammaistyö. (Heino 2002, 15-16).

2.1 Läheisneuvonpito osana verkostotyötä

Läheisneuvonpito liittyy laajempaan verkostotyön menetelmäperheeseen. Menettelytavoilla on paljon yhteistä keskenään. Yhteistä kaikille dialogisille verkostotyön tavoille on se, että niissä dialogien avulla edistetään omien liityntäkohtien löytämistä kokonaisuudessa. Tavoite on varmistaa jokaisen subjektiivisen näkemysmahdollistaminen neuvoteltavissa asioissa. Yhteistä on moniäänisyyteen perustuva epävarmuuden sietokyky kunnes eri näkökulmia kuuntelemalla oppii uutta tilanteesta. Suurelle osalle näille verkostotyön tavoista on yhteistä myös se, että verkostojen tapaamisia vetää kyseessä olevaan työskentelytapaan perehtynyt, mutta varsinaiseen asiakastilanteeseen riippumaton ja ulkopuolinen työntekijä. (Seikkula & Arnkil 2005, 81, 85) Yhteistä verkostotyön eri tavoille on lisäksi se, että niissä käytäviin dialogeihin osallistuvat henkilöt ovat kytkeytyneitä ilmiöön arjen elämän (läheisverkosto) tai henkilökohtaisten ammattitehtäviensä (viranomaisverkosto) kautta. Päinvastoin kuin ennakoitidialogeissa ja avoimissa dialogeissa, läheisneuvonpitoihin ei osallistu aina ammattilaisia useista yksiköistä, vaan ammattilaiset voivat joskus käsittää vain lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja useimmiten enemmistö osallistujista on läheisiä. Toinen yhdistävä tekijä eri menettelytavoille on se, että asiantuntemus on ammattilaisten ja maallikoiden yhteinen aikaansaannos, joka toteutuu monikielisuuden ja sosiaalisten kielten ajatusten kautta. Tähän pyritään sillä, että ammattisanastoa pyritään välttämään

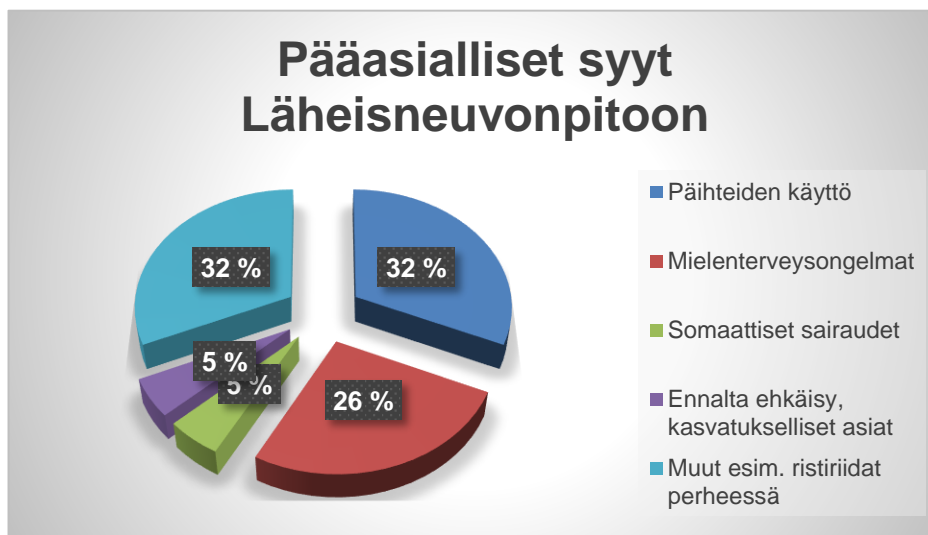
ja asioita pyritään hahmottamaan arjen kielellä. Kolmas yhdistävä tekijä on keskustelun keskittäminen arjen yhteyteen, asiakkaiden elämänsuhteisiin ja niitä koskeviin auttamistoimenpiteisiin. (Vuorio 2016)

2.2 Läheisneuvonpidot Turussa

Turun kaupungin lastensuojelun avo- ja sijaishuollossa läheisneuvonpitoa on järjestetty vuodesta 2009. Lastensuojelun avohuollon asiakasperheiden läheisneuvonpidoissa on pyritty siihen, että lähiverkostolta saadaan tukea ja lisäapua lapsille ja perheille. Usein tavoitteena on ollut myös lasten huostaanoton ehkäisy. Osassa prosesseja ei olla onnistuttu ehkäisemään huostaanottoa, mutta on katsottu kuitenkin, että läheisneuvonpidosta on ollut hyötyä lapsille mm. siksi, että kaikissa tapauksissa sijoituspaikka on ollut jonkun neuvonpitoon osallistuneen läheisen luona (SPR, 2015). Läheisneuvonpitojen käytännön toteutus yleisestikin eri puolilla maailmaa on saanut alkunsa lastensuojelussa ja yleensä tilanteissa, joissa on pohdittu lasten sijoittamisen tarvetta.

Suuntaus on sittemmin ollut se, että läheisneuvonpitoa tulisi tarjota jo lastensuojeluasiakuuden varhaisemmissa vaiheissa, eikä rajoittaa sitä vain huostaanotto-tilanteisiin. (Vuorio ym. 2008, 11). Mitä varhaisemmassa vaiheessa läheisneuvonpito järjestetään, siitä todennäköisempää voi olla suunnitelmien rakentuminen läheisten tuen varaan ja viranomaistoimenpiteiden välttäminen, joskus jopa asiakkuuden päättäminen (Vuorio ym. 2008, 34-35). Turun kaupungin omassa läheisneuvonpidon omaohjausryhmässä, tämä sama tarve menetelmän käynnistämistä varhaisemmassa vaiheessa on tullut esille käytännön työkentillä, aidoista asiakastilanteista ja pidetyistä läheisneuvonpidoista. Menetelmän varhaisempaa käyttöönottoa ovat tukeneet niin sosiaalityöntekijöiden ja koollekutsujan omat havainnot kuin asiakkailta ja läheisiltä saatu palaute. Turun kaupungin organisaatiossa lastensuojeluprosessin alkutoimenpiteet (lastensuojeluilmoituksen vastaanotto ja kirjaaminen, kiireellisyysarviointi ja päätös jatkotoimenpiteistä) teh-

dään keskitetysti Turun sosiaalipäivystyksessä, jossa itse työskentelen perheohjaajana. Organisaation luomien reunaehtojen ja oman työnkuvani puitteissa olen nyt opinnäytetyönäni vienyt läpi yhteistyössä omaohjausryhmän ja koollekutsujan kanssa kehittämishankkeen läheisneuvonpidon muokkaamisesta/ kehittämisestä ja menetelmän käyttöönotosta Turun hyvinvointitoimialan avohuollon sosiaalityössä. Menetelmän käynnistämisestä vastaa Turun sosiaalipäivystys, jolloin läheisverkostot saadaan aktivoitua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa lapsen ja perheen tueksi.



Kuva 1. Pääasialliset syyt läheisneuvonpitoon Turussa 2015.

2.3 Läheisneuvonpidon vaikuttavuus

Tutkimustulokset ovat rohkaisevia monessa mielessä. Lasten kokemukset läheisneuvonpidosta ovat olleet pääosin myönteisiä, läheisneuvonpidon käynnistämiä muutoksia ja vaikutuksia on nähtävissä. Läheisneuvonpidossa eri näkökulmat pääsevät esille, keskinäinen luottamus lisääntyy, läheisten roolin vahvistuu lapsen elämässä ja ennen kaikkea menetelmä nostaa esille juuri lapsen ääneen ja näkökulman. (Heino 2003). Myös läheisneuvonpidon koollekutsujan SPR Turun nuorten turvatalon toimintakertomuksesta 2015 selviää, että kuluneena vuonna perheiden ja viranomaisten kokemukset neuvonpidoista olivat positiivisia ja niistä koettiin saaneen merkittävää hyötyä. Kaikissa kokouksissa luotiin selkeät

suunnitelmat perheen tukemiseksi ja sosiaalityöntekijät saivat perheiltä tärkeää informaatiota työnsä pohjaksi. Lastensuojelun työntekijät olivat tyytyväisiä myös siihen, että asiakasperheiden tilanteisiin ehdittiin perehtyä kunnolla ja ongelmien lisäksi keskityttiin myös perheiden voimavaroihin. Asiakkaat taas kertoivat, että heitä kuunneltiin ja arvostettiin oman elämänsä asiantuntijoina. Heidän mielestään myös läheisten keskinäinen vuorovaikutus parantui ja ristiriidat vähenivät läheisneuvonpidon ansiosta.

Suurimmaksi osaksi menetelmän osalta on tutkittu yleisempää kokemusta prosessista, saatua tukea tai suunnitelmien toteutumista. Se, millaista käytännön tukea saadaan tai kuinka suunnitelmat ovat toteutuneet, on läheisneuvonpidon ideologian ja luonteen kannalta ollut toissijaista. Tuen saaminen on toki tärkeää, mutta yleensä tarkastelussa on korostunut konkreettinen arjen tuki. Tulosten valossa tätäkin merkittävämpää on ollut kokemus saadusta tuesta yhteisten käsitysten muodostumisen kautta eli henkinen tuki. (Vuorio, 2016)

2.3.1 Läheisnäkökulma

Heinon (2003) tutkimuksessa läheisneuvonpidon kokemuksista useimmat vastaajat katsoivat tulleen kuulluksi kokouksessa ja he kokivat, että heillä oli riittävästi mahdollisuuksia esittää ratkaisuehdotuksiaan kokoukselle, ja että heidän mielipiteensä olivat tärkeitä muille osallistujille, sekä että heidän panostaan arvostettiin.

Läheisistä yli puolet (58%) olivat toiveikkaita neuvonpidon jälkeen, joka kolmas kuvasi tyytyväisyyttä, joka neljäs osallisuuden kokemuksia. 78% kaikista läheisistä katsoi saamansa kokemuksen perusteella, että läheisneuvonpito oli hyvä tapa ratkaista ongelmia. Läheisneuvonpitoa toivottiin myös käytettäväksi varhaisemmassa vaiheessa sekä se koettiin inhimillisenä ja avoimena työmuotona, jossa voi tulla kuulluksi, voi vaikuttaa ja osallistua omalla osaamisellaan ja resursseillaan.

Koollekutsujien kokemukset Heinon (2003) raportissa puhuivat sen puolesta, että työmalli vähentää syyllistämistä, edesauttaa sitoutumista, auttaa ratkaisujen löytämisessä ja aktivoi läheisverkostoja.

2.3.2 Lapsinäkökulma

Heinon (2003) tutkimuksessa läheisneuvonpidon kokemuksista lasten vastaukset poikkesivat keskiarvosta; jopa 33% heistä oli sitä mieltä, että heidän vastauksensa eivät olleet lainkaan tärkeitä muille. Lapset olivat siis aikuisia huomattavasti tyytymättömpämpiä. Lapsista kuitenkin 40% piti läheisneuvonpitoa hyvänä ratkaisutapana asiassaan. Lapset kokivat useammin kuin muut vastanneet, että osallistuminen tuntui pakolliselta. Kuitenkin lapset ilmaisivat enemmän tyytyväisyyttä kuin tyytymättömyyttä ratkaisua kohtaan. (Heino 2003, 30-67). Samassa tutkimuksessa viranomaisten näkökulmasta lapset hyötyivät läheisten aktivoimisesta ja osallistumisesta sillä, että heillä oli jatkossa paremmat mahdollisuudet pitää keskinäistä yhteydenpitoa sekä kontrolloida ja tukea lasta/perhettä.

2.3.3 Viranomaisnäkökulma

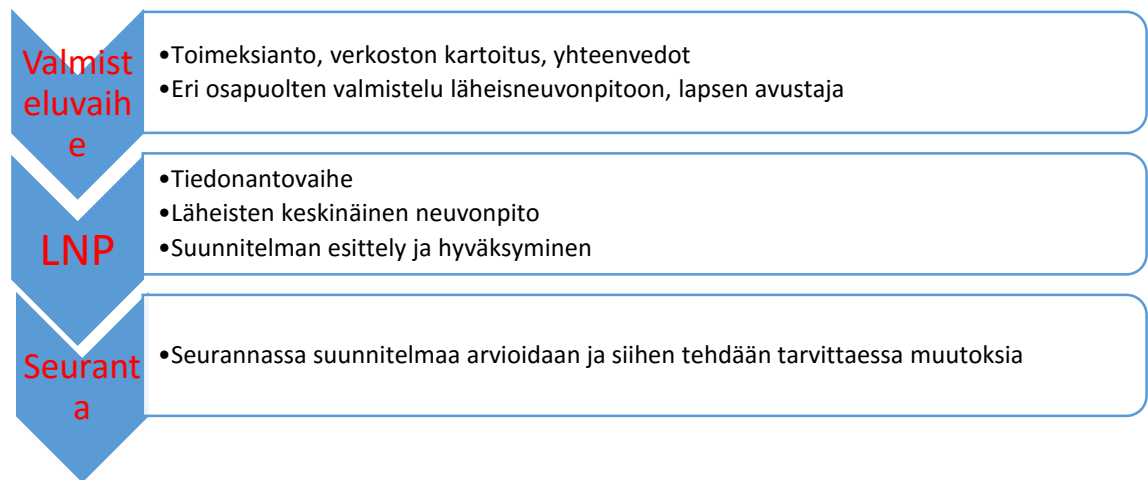
Läheisneuvonpidossa läheisille annetaan totuttua enemmän vastuuta, joka huoventaa myös sosiaalityöntekijän taakkaa. Jo varhaisessa vaiheessa (lapsen palvelutarpeen arviointia tehdessä) sosiaalityöntekijä saa kaikki perheelle läheiset ihmiset saman pöydän ääreen kerralla ja informaatio liikkuu puolin ja toisin nopeasti ja avoimesti. Heinon (2003) tutkimuksessa läheisneuvonpidon kokemuksista sosiaalityöntekijät pitivät tärkeänä juuri sitä, että asia tulee monipuolisesti tutkituksi, tapahtumatiedot ja keskeiset faktat ovat kaikkien saatavilla ja että tästä voi yhdessä keskustella. Kun kysymys on uudesta asiakkaasta, tilannekuva paikantuu nopeasti ja tehokkaasti kokoamalla ja tapaamalla kaikki oleelliset lapsen verkoston ihmiset. (Heino 2003, 47).

2.4 Läheisneuvonpidon prosessi

Läheisneuvonpito on verkostotyön menetelmä, joka soveltuu käytettäväksi missä tahansa lastensuojelun asiakasprosessin vaiheessa, erityisesti nivelvaiheissa.

(Stubb 2012, 7) Läheisneuvonpito on enemmän kuin yksittäinen kokous, sillä menetelmälle on ominaista sen prosessiluonne (Vuorio ym. 2008, 14).

Läheisneuvonpito koostuu kolmesta vaiheesta, jotka ovat valmisteluvaihe, läheisneuvonpito, sekä seurantavaihe. Itse läheisneuvonpito voidaan jakaa vielä tiedonanto vaiheeseen, läheisten keskinäiseen neuvonpitoon, sekä suunnitelman esittämiseen ja hyväksymiseen.



Kuva 2. Läheisneuvonpidon prosessi.

Lapsen aseman ja näkökulman vahvistamiseksi lapselle nimetään neuvonpito-prosessin ajaksi oma avustaja läheisten joukosta. Lapsen avustajan tärkeimpänä tehtävänä on kulkea lapsen rinnalla ennen varsinaista neuvonpitoa, sen aikana ja neuvonpidon jälkeen. Lapsen avustaja tarkastelee tilannetta lapsen kannalta ja selvittää lapsen mielipiteen käsiteltävässä asiassa. (Heino 2002, 39).

Sosiaalityöntekijänkin rooli muuttuu läheisneuvonpidossa. Sosiaalityöntekijä määrittyy yhdeksi huolestuneeksi tahoksi muiden joukossa, mutta sellaiseksi jolla on erityistä tietoa lapsen tilanteesta ja myös erityinen velvollisuus ryhtyä toimiin lapsen suojelemiseksi. (Heino 2003, 45). Läheisneuvonpidoissa sosiaaliviranomaisen vastuulla on yhdessä asiakkaan/perheen kanssa allekirjoittaa läheisneuvonpidon toimeksiantosopimus ja täten käynnistää prosessi.

Läheisneuvonpidon järjestämisessä käytetään ulkopuolista välittäjää, jota nimitetään koollekutsujaksi. Tärkeää on, että koollekutsuja ei ole kytkeytynyt asiakasiansaan ja hän on selvästi ulkopuolinen ja puolueeton kolmas taho, jonka tehtävänä on ennen kaikkea olla selkeyttäjä roolissa kaikissa läheisneuvonpidon prosessin vaiheissa. (Heino 2005, 289-290). Koollekutsuja auttaa aktiivisesti kaikkia kutsuttuja neuvonpitoon valmistautumisessa. Koollekutsujan tehtävänä on myös huolehtia kaikista läheisneuvonpidon järjestämiseen liittyvistä käytännön järjestelyistä (mm. läheisten matkat ja majoitus, aikataulujen yhteensovittaminen, tilojen varaaminen, neuvonpidon tarjoilut ym.). Valmistelutöiden lisäksi koollekutsuja toimii varsinaisen läheisneuvonpidon vetäjänä sekä tilaisuuden emäntänä tai isäntänä. (Vuorio ym. 2008, 13) Koollekutsuja huolehtii siitä, että jokainen osallistuja tulee kuulluksi ja ymmärtää neuvottelun tehtävän (Heino 2002, 14). Koollekutsujalla on myös neuvonpitojen dokumentointivastuu.

2.4.1 Valmisteluvaihe

Läheisneuvonpidon valmisteluvaihe käynnistyy, kun sosiaalityöntekijä tekee yhdessä asiakkaiden (huoltajien ja lasten) kanssa sitä koskevan toimeksiannon. Toimeksiannossa sovitaan mm. siitä mitä asioita läheisneuvonpidossa on tarkoitus käsitellä, sekä siitä, keitä viranomaistahoja ja läheisiä läheisneuvonpitoon kutsutaan. (Vuorio ym. 2008, 14-24). Toimeksiantotapaaminen voi olla erillinen tapaaminen, jossa ovat paikalla toimeksiannon tehnyt sosiaalityöntekijä, koollekutsuja ja perhe, tai se voidaan järjestää esimerkiksi osana perheen verkostopala-veria tai muuta tapaamista, vaikkapa sosiaalityön kotikäyntiä. Valmisteluvaiheessa koollekutsuja kartoittaa huolella asiakkaan läheisverkoston, jonka jälkeen asiakas valitsee läheiset, jotka haluaa kutsua neuvonpitoon. Verkoston kartoituksessa käytetään yleensä välineenä esim. verkostokarttaa tai sukupuuta sekä niiden sovelluksia. Mukaan kutsuttavilta viranomaisilta pyydetään kultakin valmisteluvaiheessa kirjallinen yhteenveto perheen tilanteesta. Yhteenveto painottuu nykyhetkeen, yhteenvedossa on viranomaisen tai muun ammattilaisen näkemys

huolista ja mahdollisista ratkaisuvaihtoehdoista huoliin. Yhteenvedon on tarkoitus tuoda esille myös perheen voimavaroja ja kertoa mitkä asiat perheessä ovat hyvin. Joltain viranomaiselta saatetaan pyytää pelkkä yhteenvedo perheen tilanteesta ilman kutsua itse neuvonpitoon. Yhteenvedot pyydetään viranomaisilta lisäksi hyvissä ajoin, sillä asiakkaan tulee voida lukea yhteenvedot ennen neuvonpitokokousta. Koollekutsuja käy yhteenvedot läpi asiakkaan sekä lapsen avustajan kanssa. (Stubb 2012, 8) Läheisneuvonpidon valmisteluvaiheeseen kuuluukin olennaisesti myös se, että erityisesti perhe ja lapsen avustaja valmistellaan mahdollisimman hyvin neuvonpitoon. (Vuorio ym. 2008, 14-24). Valmisteluvaiheen kesto on yleensä 4-8 viikkoa.

2.4.2 Läheisneuvonpito

Varsinainen läheisneuvonpito on kokous, jossa on kolme vaihetta; tiedonanto, läheisten keskinäinen neuvottelu sekä suunnitelman esittäminen ja hyväksyminen. Yhdenkään vaiheen kesto ei ole ennalta määriteltä, vaan ajatuksena on käyttää kuhunkin vaiheeseen sen vaatima aika (useimmiten yhteensä 3-6 tuntia). Läheisneuvonpitoon järjestetään ruokatarjoilu ja tarvittavat tukipalvelut (lastenhoito ja tulkkaus), ja sen kuluessa pidetään tarvittaessa taukoja (Vuorio ym. 2008, 17). Läheisneuvonpidon ajankohta ei saisi määrittyä vain viranomaisten näkökulmasta, sillä olennaista on tarjota läheisverkostolle aidosti mahdollisuus osallistua työskentelyyn (Vuorio ym. 2008, 28).

Tiedonantovaiheen tavoitteena on tuoda esille kaikki oleellinen tieto, jota tarvitaan, kun läheisverkosto vetäytyy keskenään miettimään ratkaisua lapsen tilanteeseen. Tarkoitus ei ole selvittää, mistä ongelmat johtuvat vaan keskittyä siihen, mitä nyt saadun tiedon ja ymmärryksen pohjalta pitäisi tehdä. (Heino 2002, 43-44). Huoli kohdistetaan lapseen ja lapsen tilanteeseen, eikä sitä suunnata vanhempiin tai heidän ongelmiinsa. Tiedonantovaiheessa kukin mukaan kutsuttu viranomainen käy vuorollaan läpi oman yhteenvetonsa, mistä käydään keskustelua ja perheellä ja läheisillä on mahdollisuus esittää kysymyksiä viranomaisille. Tiedonantovaiheen päättää lapsen oma tiedonanto, jonka lapsen tahdosta ja iästä

riippuen esittää joko lapsi itse tai lapsen avustajaksi nimetty läheinen. (Stubb 2012, 8).

Läheisverkoston keskinäisessä neuvonpidossa läheiset valitsevat keskuudessaan puheenjohtajan sekä kirjaajan. Läheisverkoston tehtävä on valmistella konkreettinen suunnitelma lapsen/perheen tueksi. Tämän vaiheen ajaksi viranomaiset ja koollekutsijat poistuvat paikalta.

Läheisten suunnitelman valmistuttua viranomaiset ja koollekutsuja kutsutaan takaisin paikalle ja läheisverkosto esittelee suunnitelmaehdotuksensa, jonka sosiaalityöntekijä hyväksyy tai pyytää tarkennuksia tarvittaessa. Suunnitelman hyväksymisen yhteydessä sovitaan myös, milloin ja miten suunnitelman toteutusta seurataan. Koollekutsuja kirjaa suunnitelman ja lähettää sen lähtökohtaisesti kaikille osallistujille. Lisäksi sovitaan seurantakokouksen ajankohta.

Taulukko 1. Neuvonpidon vaiheet, sisällöt ja tavoitteet (Vuorio 2008, 18).

Vaihe	Sisältö	Tavoite
Tiedonantovaihe (1–2 tuntia)	<ul style="list-style-type: none"> • Viranomaisten tiedonanto • Sosiaalityöntekijän kysymykset • Lapsen tiedonanto 	<ul style="list-style-type: none"> • Viranomaiset antavat tilanteen ja suunnitelman kannalta olennaisen tiedon sekä vastaavat esiin nousseisiin kysymyksiin • Lapsen tiedonannossa lapsella on mahdollisuus nostaa omat käsitykset ja kysymykset esille
Läheisten keskinäinen neuvottelu (1–2 tuntia)	<ul style="list-style-type: none"> • Perhe ja läheiset keskustelevat ja laativat suunnitelmaa • Koollekutsuja ja työntekijät poistuvat toiseen tilaan odottamaan • Läheisverkosto voi pyytää koollekutsujaa ja työntekijöitä apuun, jos heille herää suunnitelmaa laatiessa kysymyksiä tai keskinäinen keskustelu ei suju 	<ul style="list-style-type: none"> • Läheisverkosto saa käydä luottamuksellista keskustelua ilman ulkopuolisten läsnäoloa • Läheisverkosto laatii yksimielistä suunnitelmaa vastaamalla sosiaalityöntekijän kysymyksiin sekä käsittelemällä lapsen tiedonannossa esiin nousseet asiat
Suunnitelman esitleminen ja hyväksyminen (1–2 tuntia)	<ul style="list-style-type: none"> • Läheisverkosto esittelee suunnitelmaehdotuksensa • Koollekutsuja kirjaa ehdotuksen kaikkien nähtävälle ja varmistaa, että kaikki ymmärtävät asiat samalla lailla • Sosiaalityöntekijät ja muut mahdolliset työntekijät ottavat kantaa suunnitelmaan ja tarvittaessa pyytävät tarkennuksia 	<ul style="list-style-type: none"> • Suunnitelma pyritään keskustellen tämentämään selkeäksi ja konkreettiseksi, jotta se turvaa lapsen tarpeet ja sosiaalityöntekijä voi sen hyväksyä • Lapsen tiedonannossa esiin tulleet kysymykset käsitellään ja ratkaisut perustellaan lapselle • Luodaan yhteisesti määriteltyjä toimintatapoja • Sovitaan läheisten tuesta • Sovitaan työntekijöiden roolista • Sovitaan sosiaalityöntekijöiden roolista läheisten suunnitelman tukemisessa • Sovitaan seurannasta ja yhteisestä arvioinnista

2.4.3 Seurantakokous

Seurantakokouksia pidetään yksi tai useampia lähtökohtaisesti samalla kokoonpanolla kuin läheisneuvonpitokin. Seurantakokouksessa arvioidaan suunnitelman onnistumista, tarvittaessa tarkennetaan ja muokataan suunnitelmaa, sekä sovitaan jatkosta/ seuraavista seurantakokouksista tai vaihtoehtoisesti päätetään työskentely. Seurantojen määrää tai väliä ei ole määritelty, keskimäärin kokouksia prosessissa on 3-4 (Stubb 2012, 10).

3 KEHITTÄMISHANKKEEN TOIMIJAT JA AIKATAULUT

Akuuttiläheisneuvonpidon kehittämisestä vetovastuun Turussa on ottanut hyvinvointitoimialan avohuollon sosiaalipalveluiden alla toimiva akuutissosiaalityön yksikkö: sosiaalipäivystys (Liite 1. Turun kaupungin organisaatiokaavio), sekä 3.-sektorin koollekutsuja/ palveluntuottaja SPR Nuorten Turvatalo (Liite 2. SPR:n organisaatiokaavio). Koollekutsuja on näin ollen pysynyt perinteiseen versioon nähden samana ja sosiaalipäivystys taas on valikoitunut luontevasti mukaan kehittämistyöhön huomioon ottaen se, että yksikkö keskitetysti vastaanottaa kaikki turkulaisia lapsia koskevat lastensuojeluilmoitukset ja vastaa eri asiakasprosessien alkupään työskentelystä. Hankkeen vastuutyöntekijöiksi sosiaalipäivystyksestä on valikoitunut perheohjaaja Evelina Ilvonen ja koollekutsujan puolelta läheisneuvonpidon koordinaattori Marina Stubb.

3.1 Turun sosiaalipäivystys

Turun Sosiaalipäivystys vastaa virka-aikana Turussa kaikista kiireellisistä lastensuojelun toimenpiteistä, mutta myös lisäksi aikuisväestöä koskevasta akuutista aikuissosiaalityöstä. Sosiaalipäivystyksessä otetaan lisäksi keskitetysti vastaan kaikki turkulaisia lapsia koskevat lastensuojeluilmoitukset, ja vastataan alkupään asiakasprosesseista ja jatko-ohjauksesta sekä –toimenpiteistä aina aluetoimistoiden ajanvarauksiin asti. Turun sosiaalipäivystys on myös Varsinais-Suomen Häätäkeskuksen operatiivinen yksikkö samalla tavoin kuin mm. poliisi, pelastuslaitos ja sairaankuljetus. Turun seudun sosiaalipäivystys virka-ajan ulkopuolella ja viikonloppuisin palvelee lisäksi sopimuskuntien (Kaarina, Lieto, Paimio, Sauvo, Masku, Naantali, Nousiainen, Raisio, Rusko ja Mynämäki) asukkaita tai kunnissa oleskelevia, mikäli he ovat kiireellisten sosiaalipalvelujen tarpeessa virka-ajan ulkopuolella.

Sosiaalipäivystyksessä työskentelee 13 sosiaalityöntekijää, 3 perheohjaajaa, kanslisti sekä yksikön johtava sosiaalityöntekijä. Sosiaalipäivystyksen tavanomaisia työtehtäviä ovat mm. lapsen tilanteen tarkistaminen, kun; huoltaja on päihtynyt, sairastunut fyysisesti tai psyykkisesti, joutunut pidätetyksi, tai joku perheen lapsista on tuotu sairaalaan pahoinpitelyepäilyn vuoksi. Perheväkivaltatilanteet, lasten ja nuorten akuutit kriisitilanteet, virka-apu- ja tutkintapyyntöjen tekeminen, lasten kiireelliset sijoitukset ja muut rajoittamispäätökset, tulipalojen ja muiden suuronnettomuuksien yhteydessä; majoituksen, ravinnon ja psykososiaalisen tuen järjestäminen, yleinen kriisiavun järjestäminen ja muu akuutti sosiaalityö.

Lastensuojeluasia tulee vireille sosiaalipäivystykseen hakemuksesta tai kun sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä on saanut muutoin tietää mahdollisesta lastensuojelun tarpeesta lapsesta. Lastensuojeluasian vireille tulon jälkeen sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijän on arvioitava välittömästi lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve. Asian vireilletulo vaiheessa sosiaalityöntekijällä on lisäksi 7 arkipäivää aikaa päättää jatkotoimenpiteistä. Sosiaalipäivystyksessä myös käynnistetään sosiaalihuoltolain 36 §:n mukainen palvelutarpeen arviointi aluesosiaalitoimistoihin (Turussa 6 aluetoimistoa), jollei arvioinnin tekeminen ole ilmeisen tarpeetonta. Turun sosiaalipäivystyksessä sosiaalityöntekijän työparina toimii tarvittaessa sosiaalipäivystyksen perheohjaaja.

3.1.1 Sosiaalipäivystyksen perheohjaajien työnkuva

Sosiaalipäivystyksen toimiessa Turussa keskitetysti lastensuojeluilmoitusten vastaanottajana sekä lastensuojeluprosessien alkuvaiheen toimijana tarve ennaltaehkäisevän ja varhaisen puuttumisen mallille on ollut ilmeinen. Tämä työskentelymuoto on mahdollistunut syksyllä 2013 kahden perheohjaajan (sosionomi AMK) toimen siirtyessä lastensuojelun avohuollon intensiivisestä perhetuesta sosiaalipäivystykseen. Sosiaalipäivystyksen perheohjaajien työskentely nykyisel-

lään vaikuttaa oleellisesti aluetoimistoihin kohdistuvaan paineeseen palvelutarpeiden arviointien lukumäärässä, sekä mahdollistaa sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijöille kokonaisvaltaisen selvittelytyön oman päätöksenteon tueksi. Ennen kaikkea työmalli on kuitenkin asiakaslähtöinen, mahdollistaen lapselle/perheelle nopean ja konkreettisen avun pääosin vuorovaikutuksellisen tuen sekä palveluohjauksen ja verkostotyön muodossa. Perheohjaajat toimivat myös lasten/perheiden ”saattajina” aina seuraavaan palveluun/palveluihin asti, myös alue-sosiaalityöntekijöiden alkuvastaanotoille. Lisäksi perheohjaajien kautta ohjautuu asiakkaita erinäisiin Turun hyvinvointitoimialan omiin sekä kolmannen sektorin projekteihin ja pilotti-hankkeisiin. Nyt tämän kehittämishankkeen myötä sosiaalipäivystyksen perheohjaajilla on myös vetovastuu akuuttiläheisneuvonpidon käynnistämisestä.

3.2 Suomen Punaisen Ristin (SPR) Turvatalotoiminta

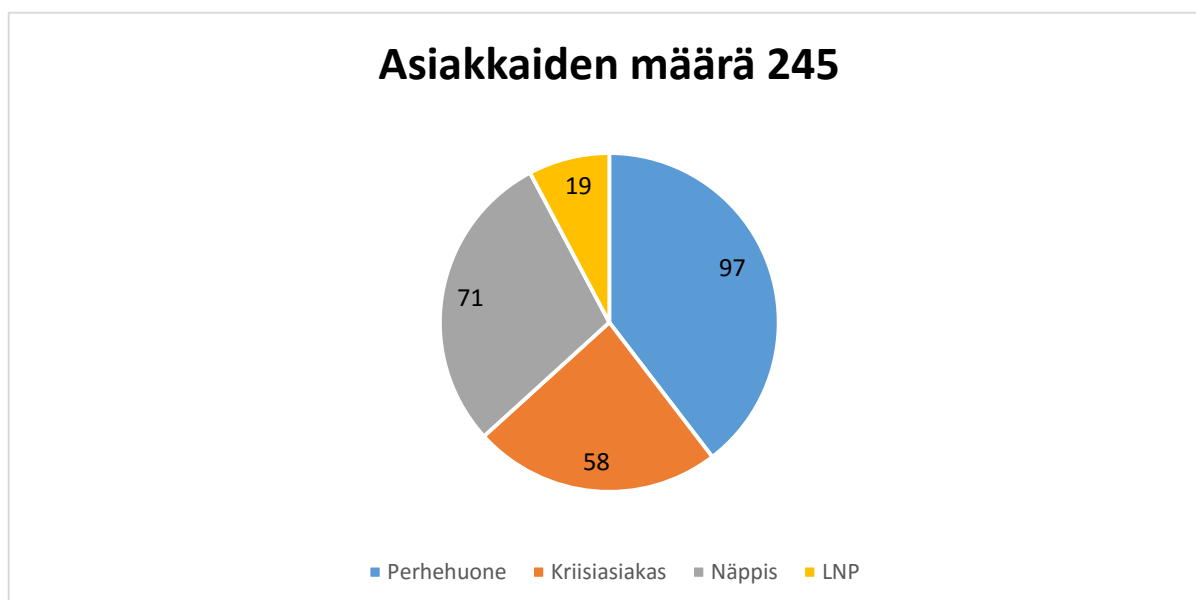
Punainen Risti ylläpitää Suomessa viittä nuorten turvataloa. Turvatalot sijaitsevat Helsingissä, Vantaalla, Espoossa, Tampereella ja Turussa. Turvataloihin voi haakeutua ilman lähetettä tai ajanvarausta, silloin kun nuori tai joku hänen perheestään tuntee tarvitsevänsä ulkopuolista apua. Asiointi turvatalolla perustuu aina vapaaehtoisuuteen ja avun saa nopeasti ilman jonotusta. Nuorelle ja hänen perheelleen palvelut ovat maksuttomia. Turvatalojen työskentelyä ohjaavat Punaisen Ristin seitsemän periaatetta: inhimillisyys, tasapuolisuus, puolueettomuus, riippumattomuus, vapaaehtoisuus, yleismaailmallisuus ja ykseys.

Turussa Nuorten turvatalo tarjoaa 12-19-vuotialle nuorille ja heidän perheilleen mm. nuoren kriisimajoitusta, keskusteluapua, palveluohjausta, nettiauttamista ja puhelinneuvontaa (Liite3). Turvatalo toimii myös vahvana palvelutarjoajana ja yhteistyökumppanina Turun sosiaalitoimelle mm. järjestäessään Turussa kaikki alle 15-vuotiaiden näpistyskeskustelut sekä toimiessaan läheisneuvonpitojen koulukutsujana. Muita keskeisiä Nuorten turvatalon yhteistyökumppaneita ovat mm. koulu- ja nuorisotoimi, terveydenhuolto, sekä muut nuorta ja perhettä auttavat ja tukevat paikalliset verkostot.

Turun nuorten turvatalolla palveluista vastaa yhdeksänhenkinen moniammatillinen työyhteisö, jonka lisäksi toimintaan oleellisesti kuuluu vapaaehtoisten työntekijöiden suuri työpanos.

3.2.1 Läheisneuvonpidon koordinointi

Suomen Punaisen Ristin Nuorten turvatalo Turussa on tuottanut läheisneuvonpidon koollekutsujan palvelun Turun kaupungin hyvinvointitoimialan tarpeisiin maaliskuusta 2009 alkaen. Turun kaupunki on vuosittain myöntänyt määrärahan nuorten turvatalolle läheisneuvonpidon järjestämiseksi. (SPR, 2014) Turun Nuorten turvatalo toimii myös lokakuussa 2015 käynnistyneessä kehittämishankkeessa akuuttiläheisneuvonpitojen koollekutsujana. Lisäksi Turun Nuorten turvatalo koordinoi toiminnan tueksi perustettua läheisneuvonpidon omaohjausryhmää. Ohjausryhmän tehtävänä on seurata ja tukea koollekutsujan työtä sekä kehittää menetelmää. Ohjausryhmässä käydään läpi asiakastapauksia ja kehitetään yhdessä menetelmää Turun lastensuojelun tarpeisiin. Ohjausryhmän kautta saadaan myös vietyä osaamista ja tietoa eri yksiköihin. Ohjausryhmä kokoontuu 2-3 kertaa vuodessa. (SPR, 2015).



Kuva 3. Läheisneuvonpitojen (LNP) osuus Nuorten turvatalon kaikista toiminnoista vuonna 2015 (SPR, 2015).

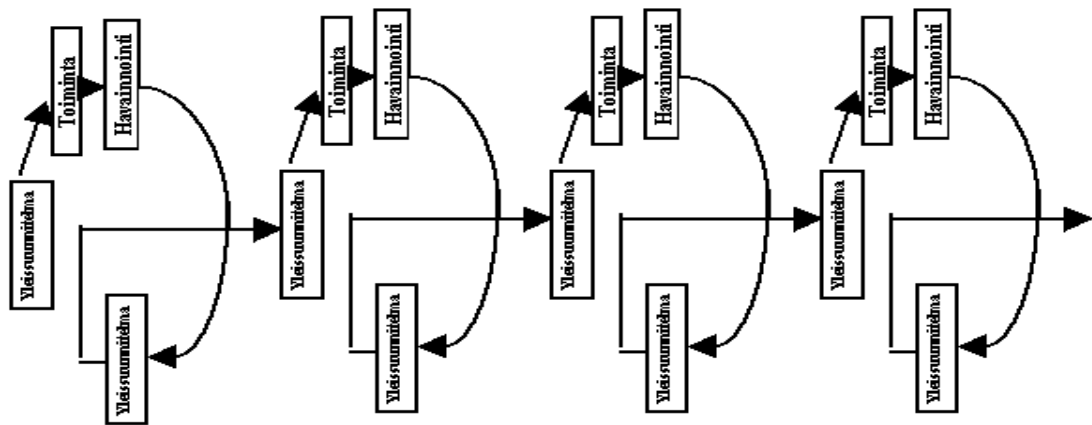
4 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT, PROSESSIKUVAUS JA AIKATAULU

Toiminnallinen opinnäytetyö tavoittelee ammatillisessa kentässä käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista, toiminnan järjestämistä sekä järjeistämistä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9), samoin omani. Läheisneuvonpidon akuuttiversioon kehittäminen perinteistä läheisneuvonpitoa mukaillen on toteutunut toiminnallisen opinnäytetyön kautta, tarkemmin sanottuna kehittämishankkeena. Määräaikaisen hankkeen kautta asiaa tarkasteltaessa se havainnollistuu hyvin vaiheistamalla kehittämishanke.



Kuva 4. Kehittämishankkeen vaiheistaminen (Heikkilä ym. 2008, 58).

Kehittämismenetelminä akuuttiläheisneuvonpitoa mallinnettaessa on käytetty kokeilevaa toimintaa, dialogisen vuorovaikutuksen menetelmiä, sekä hyödynnetty aiempaa aihepiiriin liittyvää tutkimus- ja menetelmäkirjallisuutta. Toinen tapa kuvata opinnäytetyöni kehittämistyötä onkin tehdä se spiraalimallin avulla. Spiraalimallissa tunnistetaan ja otetaan huomioon kehittämistoiminnan inhimilliset, kulttuuriset ja sosiaaliset piirteet. Kehittämistoiminnassa tapahtuu aina arviointia, paluuta ja pysähtymistä sekä kehittämistehtävien, sisältöjen ja toimenpiteiden uudelleensuuntaamista ja tarkentamista. asiat tarkentuvat ja voivat muuttua työskentelyn kuluessa, jolloin kehittäminen kuvataan jatkuvana syklinä eli spiraalina. Tässä mallissa kehittämishankkeen tehtävät eli perustelu, organisointi, toteutus ja arviointi siis muodostavat kehän. Reflektiivisyys, arviointi ja vuorovaikutus ovat mallissa tärkeitä. (Salonen 2013, 15).



Kuva 5. Kehittämistyön jatkuvaa arviointia sekä tavoitteiden ja toiminnan uudelleen suuntaamista havainnoiva kehä.

4.1 Dialogisuus ja työryhmätyöskentely

Kehittämistoiminta on ennen kaikkea sosiaalinen prosessi. Se edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Osallistuminen perustuu dialogiin, jonka avulla eri osapuolet voivat avoimesti tarkastella kehittämistoiminnan perusteita, toimintatapoja ja tavoitteita (Toikko & Rantanen 2009, 82-83). Dialoginen vuorovaikutus on pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen. (Mökkönen 2002, 56.). Dialogi vaatii toimijoilta halukkuutta arvioida omaa toimintaa, halukkuutta oppia ja kysyä toisilta. Arviointi on kehittämisprosessin analyttisin osaluokka ja se suuntaa kehittämistoimintaa. Arviointi ei ole erillinen tehtävä, vaan kohdistuu kehittämisprosessin muihin tehtäviin, kuten perusteluun, organisointiin ja toteutukseen. Kehittämisprosessia ohjataan siis arvioinnin perusteella ja dialogi on itsessään sekä prosessi että ratkaisu. (Toikko ym. 2009, 82-83).

Myös työryhmässä työskentely soveltuu erinomaisesti opinnäytetyönä toteutettaviin kehittämishankkeisiin. Ryhmä valitaan siten, että paras asiantuntemus saadaan yhteen. Toivottavaa on lisäksi, että työryhmään saadaan erityyppisissä tehtävissä toimivia asiantuntijoita. Tavallisesti ryhmälle annetaan ongelma, johon työskentelemällä tiimissä yritetään keksiä ratkaisu. (Heikkilä ym. 2008, 101-102.) Kehittäminen edellyttää koko tiimiltä aktiivista ja tietoista työskentelyä, ja siihen liittyy ”toisin tekemisen mahdollistaminen” (Stenvall & Virtanen 2012, 77).

Dialogin ja jatkuvan arvioinnin varmistamiseksi akuuttiläheisneuvonpidon kehittämishankkeessa on jo suunnitteluvaiheessa nimetty eri työryhmät, joissa reflektiivistä keskustelua ja toimijalähtöistä kehittämistä käytännön tasolla on haluttu käydä. Työskentelyn varmistamiseksi (ja vauhdittamiseksi), myös tapaamiset ja kokoukset suunniteltiin pidettäväksi pääsääntöisesti kiinteinä, tietyin väliajoin toistuvina (aikavälillä 5.10.2015-18.4.2016), loput tapaamiset sovittiin tarpeen mukaan. Eri kehittämissuoraukset ovat koostuneet pienryhmistä, jotka ovat olleet; läheisneuvonpidon omaohjausryhmä, päätoimijoiden vastuutyöntekijät, päätoimijoiden esimiehet, sosiaalipäivystyksen ja Turun nuorten turvatalon moniammatilliset työyhteisöt, sekä eri alueellisten sosiaalitoimistoiden avohuollon sosiaalityöntekijät. Toiminnan ja kehittämisen vaiheet kohti tuotosta ovat edenneet edellä mainittujen toimijoiden kanssa dialogisessa vuorovaikutussuhteessa käytännön asiakastilanteiden äärellä ja niiden todellisissa toimintaympäristöissä. Käytännössä tämä on tarkoittanut jatkuvaa keskustelua ja arviointia, sekä toiminnan uudelleen suuntaamista. Eri toimintaympäristöt ja osallistujat ovat antaneet vastuutyöntekijöille matkan varrella aktiivisesti palautetta, uusia näkökulmia ja tehnyt näkyväksi käytännön työn vaateita sosiaalityön asiakasprosessien eri vaiheissa.

4.2 Kokeileva toiminta ja reflektiivisyys

Sosiaalinen tilanne on potentiaalinen vuorovaikutustilanne, sillä läsnä olevat ihmiset ovat sillä etäisyydellä, että näkevät ja kuulevat toisensa (Hurtig ym.2010, 125). Kokeilevan toiminnan avulla voidaan selvittää, miten hyvin menetelmä toimii käytännössä. Tällöin voidaan myös puhua käytettävyydestä. Reflektoidessaan ihminen taas tarkastelee omia uskomuksiaan, ajatustapojaan ja kokemuksiaan. Reflektion avulla pyritään pääsemään uudenlaisen toiminnan ymmärtämiseen ja siten kehittämään toimintaa. (Valli ym. 2015, 211) Reflektiivisyys asiantuntijan työssä tähtää ammatillisen toiminnan tietoiseen tutkimiseen ja kehittämiseen. Metakognitiivisen prosessien näkökulmasta reflektio on oman ammatillisen toiminnan eri puolien tarkastelua, jolloin keskeisesti tutkitaan esimerkiksi työn suunnittelua ja päätöksentekoa. Reflektio tekniikkana on vuorovaiku-

tukseen liittyvä tekniikka, jossa tarkastelun kohteeksi tulee asiantuntijan vuorovaikutuksen lisäksi tunteet ja muut sisäiset prosessit, joilla on keskeinen vaikutus vuorovaikutuskeskeisessä asiantuntijatyössä. (Niemi ym. 2002, 165-195).

Akuuttiläheisneuvonpidon kohdalla käytännön testaukset aloitettiin heti hankkeen alkuvaiheessa ja ensimmäinen akuuttiläheisneuvonpito järjestettiin marraskuussa -15, kuukauden mallintamisen ja kehitystyön tuloksena. Aikavälillä 5.10.15-18.4.16 akuuttiläheisneuvonpidon käynnistymisestä käytiin asiakkaiden kanssa seitsemän toimeksiantopalaveria, näistä neljä johti itse akuuttiläheisneuvonpitoon. Jokaista asiakastapausta edelsi sosiaalipäivystyksen ja koollekutsujan yhteinen keskustelu juuri kyseisen tapauksen valintakriteereistä ja neuvonpidon tavoitteista. Asiakastapausten jälkeen prosessin eri vaiheita myös reflektoidiin ensin vastuutyöntekijöiden kesken ja sen jälkeen eri sidosryhmien kanssa.



Kuva 6. Dialogin ja toiminnan vuorovaikutuksellinen prosessi (Vuorio, 2016)

4.3 Dokumentointi ja kenttäpäiväkirja

Tärkeää on, että työskentelyn aikana tuotetaan ja käytetään hyödyksi riittävä määrä erilaisia aineistoja ja materiaaleja siksi, että näistä jää jälki. Ei voi olla kehittämishanketta, jossa käytännön työskentelyä ei ole riittävästi dokumentoitu ja raportoitu (Salonen 2013, 23). Kehittämishankkeessa tuotettujen materiaalien ja aineistojen käsittelytavat ovat pääperiaatteiltaan samoja kuin tutkimustyössäkin. Erot kehittämishankkeen ja tutkimustyön aineiston ja materiaalien analyysitaivoissa voidaan ohjeellisesti tiivistää seuraavasti: Kehittämishankkeen aikana tuotettujen aineistojen ja materiaalien käsittely- ja analysointitavat eivät ole raportissa yhtä perusteellisesti esitettyjä eikä niiden käyttö perusteltua, mutta esittelyn on oltava riittävän selkeä ja palveltava tuotosta ja arviointia. Tekijän on esiteltävä analyysitavat eli aineistojen ja materiaalien käsittely riittävällä huolellisuudella ja tarkkuudella sekä luotettavasti hyödyntämällä metodikirjallisuutta. Näin myös kehittämishankkeessa tutkimuksen tavoin kehittämismenetelmät, tiedonhankintamenetelmät, dokumentointi ja käsittely (analyysi) muodostavat yhtenäisen kokonaisuuden. Ulkopuolisen tahon on pystyttävä jäljittämään riittävällä tavalla ja lähes aukottomasti raportista hankkeen vaiheet kohti tuotosta. (Salonen 2013, 24).

Tiedonhankintamenetelminä akuuttiläheisneuvonpidon kehittämishankkeessa on käytetty kehittämis/kenttäpäiväkirjaa. Lisäksi työryhmien ja tapaamisten esityslistat sekä muistiot on systemaattisesti tallennettu jatkotyöskentelyn ja johtopäätösten tueksi. Vilkan ja Airaksisen (2003) mukaan opinnäytetyön tutkimuspäiväkirja on henkilökohtaisen opinnäytetyönprosessin dokumentointia ja opinnäytetyöraportti toiminnallisessa tuotoksessa ja sen valmistamisessa nojautuu juuri muistiinpanoihin. Tämän vuoksi olen kirjannut kaikki ideani ja aiheeseen liittyvän pohdinnan päiväkirjaani. Ajatuksia on noussut luetusta lähdekirjallisuudesta, aiheeseen liittyvistä tutkimuksista, keskusteluista yhteistyötahojen kanssa, tapaamisista jne. jotka ovat muokanneet taas osaltaan kehittämisprosessia. Eri toimijoiden kanssa käydyistä tapaamisista on kirjattu erikseen muistiot. Muistioita ja päiväkirjan mietteitä on hyödynnetty seuraavien tapaamisten "esityslistana".

4.4 Hankkeen aikataulu

Kehittämishankkeen toimijat sitoutuivat elokuussa -15 järjestetyssä suunnittelu-palaverissa mallintamaan ja pilotoimaan (kokeileva toiminta) akuuttiläheisneuvonpitoa aikavälillä 5.10.2015-18.4.2016, oman työnsä ohessa. Käytäntö osoitti toimijoiden kykenevän kahteen toimeksiantopalaveriin/akuuttiläheisneuvonpi-toon kuukaudessa, oman työnsä ohessa. Jo alustavissa suunnitelmissa oli mal-lintamisen ja pilotoinnin jälkeiseksi tavoitteeksi asetettu myös menetelmän juur-ruttaminen Turun kaupungin hyvinvointitoimialan perhe- ja sosiaalipalveluiden avohuollon sosiaalityöhön. Liitteessä 3. tarkempi ajankäytönseuranta.

Taulukko 2. Kehittämishankkeen eteneminen.

SUUNNITTELUVAIHE					SEU- RANTA
AJA NKO HTA	TAVOITE	MENETELMÄ	TOIMIJAT	TUOTOS	
8- 9/15	tavoitteen asettaminen	työryhmätyösken- tely, dialogisuus, dokumentointi	LNP oh- jausryhmä, SPR Nuor- ten turva- talo Turku, Turun sosi- aalipäivys- tys	muistiot, alustava hankesuun- nitelma	jatkuva arviointi ja uudel- leen muok- kaus
8- 10/15	kehittämis- menetel- mien mää- rittely	työryhmätyösken- tely, menetelmäkir- jallisuus	SPR Nuor- ten turva- talo Turku, Turun sosi- aalipäivys- tys	Nimettyjen työryhmien kanssa työskentely, dialogisuus, reflektiivi- syys, kent- täpäiväkirja ja kokeileva toiminta	
8- 9/15	hankkeen aikataulut ja työnjako	työparityöskentely, työryhmätyösken- tely, dokumentointi	SPR Nuor- ten turva- talo Turku,	aikataulu- seuranta	

			Turun sosiaalipäivystys	
10/15-3/16	hankkeesta tiedottaminen	tapaamiset, työryhmätyöskentely, dokumentointi	Avohuollon esimiehet, Avohuollon aluetoimistojen sosiaaliohjeet, SPR Nuorten turvatalo Turku, Turun sosiaalipäivystys, LNPohjausryhmä,	Dia-materiaali
8/15-3/16	nykytilanteen kartoitus	Lähdekirjallisuus, dokumentointi/kenttäpäiväkirja	Turun sosiaalipäivystyksen perheohjaaja	Teorian soveltaminen käytäntöön, menetelmätuntemus
TOTEUTUSVAIHE				
AJANKOHTA	TAVOITE	MENETELMÄ	TOIMIJAT	TUOTOS
10/15-3/16	käytännön prosessin mallintaminen	kokeileva toiminta, dokumentointi/kenttäpäiväkirja	SPR Nuorten turvatalo Turku, Turun sosiaalipäivystys	jatkuva arviointi ja hankkeen uudelleen suuntaus, reunaehtojen selkeytyminen, työnjaon tarkentuminen
9/15-3/16	Alueellisten sosiaalitoimistojen henkilökunnan valmistelu uuden menetelmän käyttöönottoon liittyen	dialogisuus, työryhmätyöskentely, koulutusmateriaali, dokumentointi/kenttäpäiväkirja	SPR Nuorten turvatalo Turku, Turun sosiaalipäivystys	aluetoimistopalaverit

10/15 -3/16	Asiakasesitteet		SPR nuorten turvatalo Turku	paperinen asiakasesite
10/15 ->	Menetelmän tuottaman tiedon liittämisen sähköiseen asiakastietojärjestelmään	työryhmätyöskentely	Turun sosiaalipäivytys, Effica-tuki	Efficaan tulossa oma kansio läheisneuvonpidolle
8/15 ->	Asiakaslähtöisyyden parantaminen	Työryhmätyöskentely, dialogisuus, kokeileva toiminta, reflektivisyys, dokumentointi/kenttäpäiväkirja	Avohuollon esimiehet, Avohuollon aluetoimistojen sosiaalityöntekijät, SPR Nuorten turvatalo Turku, Turun sosiaalipäivystys, LNP, ohjausryhmä, Effica-tuki	uusi asiakastyön menetelmä
ARVIOINTIVAIHE				
<p>31.3.2016 SPR Nuorten turvatalon sekä sosiaalipäivystyksen työryhmä kokoontui saattamaan hankkeen päätökseen. Onnistuneen pilotoinnin jälkeen menetelmän jatkon suhteen sovittiin sen vakiinnuttamisesta työkäytäntöihin, sekä vastuutyöntekijöiden laajentumisesta yhdestä koollekutsujasta ja perheohjaajasta kahteen koollekutsujaan sekä perheohjaajaan. Akuuttiläheisneuvonpito menetelmän arviointi ja jatkuva kehittäminen, yhdessä juurruttamisen kanssa jatkuvat pilotoinnin jälkeen toimijoiden vakiintuneena yhteistyönä. Jatkotavoitteina mm. tiedonkeruun ja dokumentoinnin tehostaminen Effica-asiakastietojärjestelmää hyödyntäen, sekä asiantuntijajäsenen rekrytointi.</p>				

5 TULOKSET JA TUOTOKSET

Opinnäytetyöni tuotoksena on käyttökelpoinen prosessikuvaus sekä kaavio akuuttiläheisneuvonpidosta menetelmään osallistuville viranomaisille. Menetelmää ja sen vaiheita sekä toimijoiden eri vastuualueita on käyty läpi myös koulutuspakettien (ks. Liite 5) muodossa aluesosiaalitoimistoissa. Koulutuskäynnit uuden menetelmän tiimoilta on suoritettu jokaiseen aluesosiaalitoimistoon 14.1-14.4.2016 välisenä aikana, poikkeuksena Pernon aluesosiaalitoimisto jonne tapaaminen myöhemmin keväällä -16. Koollekutsujan vastuulla lopputuotoksen osalta on ollut akuuttiläheisneuvonpidon asiakasesitteen luominen (Liite 6). Lisäksi kehittämishankkeen tuotoksena on loppuraportti (AMK:n opinnäytetyön vaatimusten mukaisesti).

5.1 Akuuttiläheisneuvonpidon prosessi

Akuuttiläheisneuvonpito noudattaa tavallista läheisneuvonpidon prosessikaavaa, mutta käynnistyy totuttua varhaisemmassa vaiheessa, jo ensimmäisen lastensuojeluilmoituksen saavuttua. Toimeksiannon allekirjoittaminen asiakkaan kanssa tapahtuu seitsemän arkipäivän kuluessa lastensuojelu/Shl-ilmoituksen saapumisesta (Liite 7.). Akuuttiläheisneuvonpidon käynnistyminen ja loppuunsaattaminen käynnistää lapsen palvelutarpeen arvioinnin ja vastuusosiaalityöntekijä nimetään avohuollon sosiaalityöstä. Itse neuvonpidon järjestämiselle ei ole asetettu aikarajaa, vaan se räätälöidään asiakkaan ja hänen läheistensä sekä vastuusosiaalityöntekijän aikataulut huomioiden. Kuitenkin niin, että menetelmän viimeinen osio; seurantakokous kyetään sekin järjestämään palvelutarpeen arvioinnin aikarajan (3kk) puitteissa, mahdollistaen näin menetelmän kokonaisvaltaisen hyödyn jatkotoimenpiteistä päätettäessä. Akuuttiläheisneuvonpidon tavoitteena onkin, että se voi toimia myös kokonaisvaltaisena menetelmänä/välineenä arvioida lapsen palvelutarvetta sekä toimia keinona kokonaistilanteen selvittämiseksi ja tarvittavan tuen kartoittamiseksi, niin ettei esim. asiakkaalle synny erillisiä käyntejä sosiaalitoimeen selvityssaiheessa eikä lapsen/perheen kriisi syvene läheisverkoston tuen, sekä muiden palvelujen nopean aktivoitumisen ansiosta.

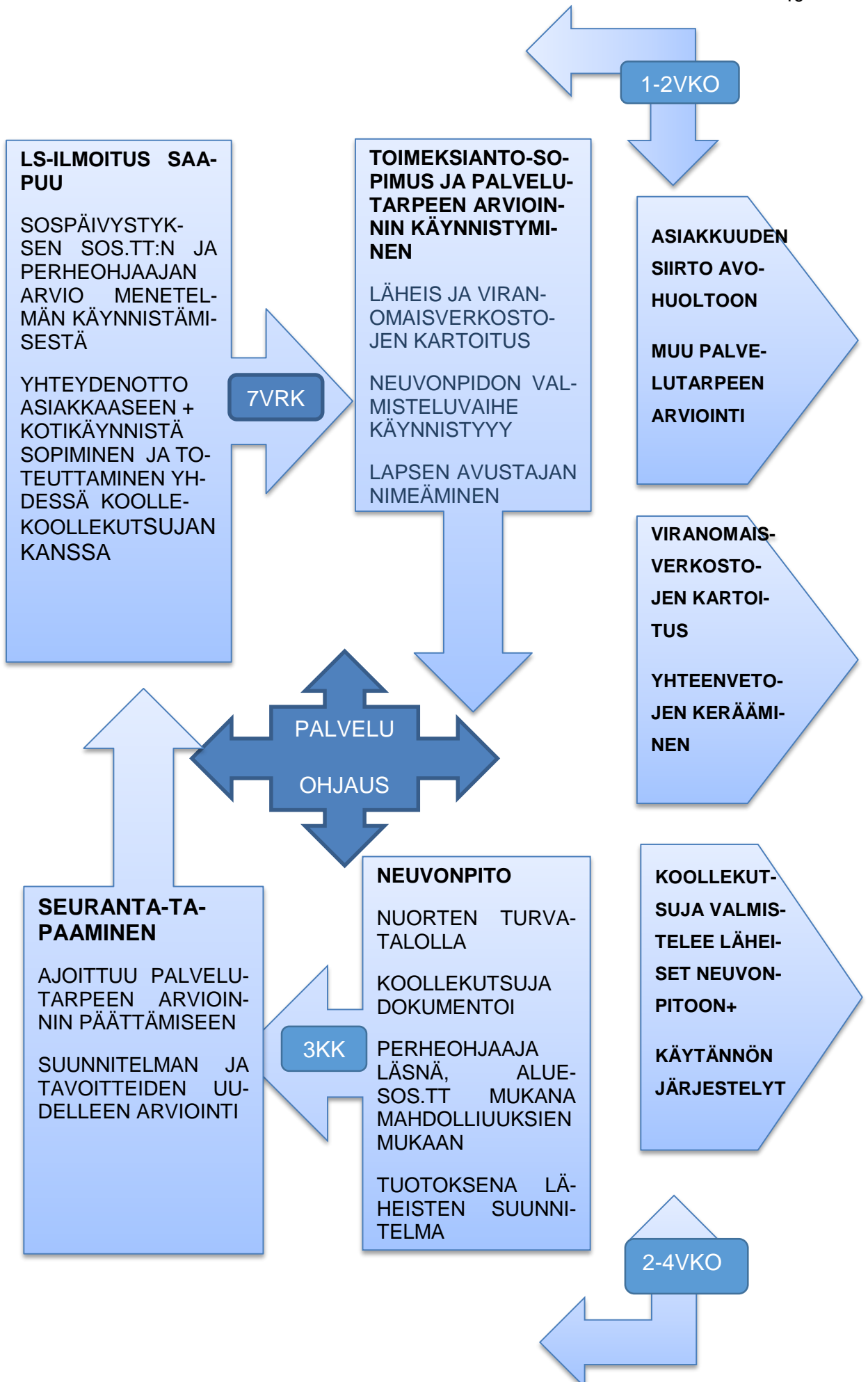
Akuuttiläheisneuvonpidossa valmisteluvaihe käynnistyy, kun sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä yhteistyössä sosiaalipäivystyksen perheohjaajan kanssa arvioi asiakkaan hyötyvät tilanteessa akuuttiläheisneuvonpidosta. Perheohjaaja tekee ensimmäisen yhteydenoton asiakkaaseen puhelimitse ja sopii asiakkaan kanssa yhdessä läheisneuvonpidon koordinaattorin kanssa tehtävästä kotikäynnistä. Kotikäynnillä perheohjaajan vastuulla on lastensuojelullisen huolen ja kokonaistilanteen kartoittaminen, läheisneuvonpidon koordinaattori keskittyy asiakkaan verkostojen kartoittamiseen, mm. verkostokartan avulla (Liite 8.). Mahdollinen toimeksianto allekirjoitetaan kotikäynnin yhteydessä (asiakas ja perheohjaaja) ja samalla sovitaan neuvonpitoon kutsuttavat läheiset sekä viranomaiset ja nimetään lapsen oma avustaja. Koollekutsuja ottaa tämän jälkeen vastuulleen yhteydenpidon läheisiin sekä heidän valmistelemisensa neuvonpitoon. Perheohjaaja vastaa viranomaisten välisestä yhteydenpidosta ja sopimuksen mukaan kutsuu viranomaiset neuvonpitoon tai vaihtoehtoisesti pyytää heiltä asiakasta koskevan yhteenvedon. Perheohjaaja vastaa myös asiakkaan/perheen palveluohjauksesta neuvonpitoprosessin rinnalla. Käytännön valmistelut (tilat, tarjoilut jne.) tapaamiseen liittyen jää perinteisesti koollekutsujan vastuulle.

Akuuttineuvonpidossa tiedonantovaihe noudattaa perinteistä prosessia, kuitenkin niin että perheohjaaja vastaa myös muiden viranomaisten yhteenvedojen läpikäymisestä näiden ollessa estyneitä saapumaan paikalle. Yhteenvedojen ja niistä syntyneen keskustelun perusteella (poiketen perinteisestä) kysymykset, joihin läheisten keskinäisellä neuvonpidolla haetaan vastausta, muodostetaan yhteisesti asiakkaan ja läheisten kanssa vasta tiedonantovaiheen jälkeen.

Akuuttiläheisneuvonpidossa läheisverkoston keskinäinen neuvonpito ei poikkea perinteisestä läheisneuvonpidosta. Suunnitelman esittelemisen jälkeen perheohjaaja (tai asiakkaan vastuusosiaalityöntekijä, jos paikalla) hyväksyy suunnitelman ja tarvittaessa pyytää siihen tarkennuksia. Suunnitelman hyväksymisen jälkeen sovitaan seurantakokouksesta. Lisäksi koollekutsuja kirjaa läheisten suunnitelman kirjallisen muotoon, jonka lähettää kaikille sovituille tahoille, lähtökohtaisesti kaikille neuvonpitoon osallistuneille. Tehty suunnitelma toimii myös seurantakokouksen esityslistana.

Sosiaalipäivystyksen perheohjaaja on mukana prosessissa aina sen käynnistymisestä itse neuvonpitoon asti, aluesosiaalityöntekijän vastuulle jää näin ollen seurankokoukseen osallistuminen. Aikataulujen salliessa ja ideaalilanteessa aluesosiaalityöntekijä on kuitenkin mukana jo ensimmäisessä neuvonpidossa. Yleisestikin, mutta eritoten tilanteissa joissa vastuusosiaalityöntekijä ei pääse paikalle ensimmäiseen neuvonpitoon, perheohjaajan ja vastuusosiaalityöntekijän keskinäisen tiedonkulun merkitys korostuu.

Alla työntekijöille suunnattu prosessikaavio, jossa akuuttiläheisneuvonpito ja sosiaalihuoltolain mukainen lapsen palvelutarpeen arviointi kulkevat rinnakkain.



5.2 Toteutuneet neuvonpidot

Pilotointivaiheessa aikavälillä 5.10-18.4.2016 toteutui seitsemän toimeksiantopalaveria (kotikäyntiä), joista neljä johti itse akuuttiläheisneuvonpitoon. Kolmessa toimeksiantopalaverissa, joista ei käynnistynyt neuvonpitoa, yhdistävä tekijänä oli taustalla oleva huoltajien riitaisa eroprosessi. Ensimmäisessä tapauksessa nousi ongelmalliseksi läheisverkostojen puutteellisuus ja olemassa olevan luonne perheen hyvinvointia tukemattomana voimavarana. Toisessa tapauksessa huoltajat kannattivat läheisneuvonpitoa, mutta perheen teini-ikäiset lapset kieltäytyivät siitä, perusteena etteivät halunneet sotkeutua vanhempiensa välisiin riitoihin. Kolmannessa tapauksessa perheen äiti ei halunnut jakaa vanhempien eroon liittyvää tietoa läheisverkostojen kanssa. Edellä mainituissa tapauksissa kotikäynti ja jatkotoimenpiteet painoutuivat palveluohjaukseen ja uusien viranomaiskontaktien luomiseen sekä eri viranomaisten tehtäväjaon selkeyttämiseen.

Toteutuneissa akuuttiläheisneuvonpidoissa läheisten suunnitelmat lapsen/perheen tueksi nähtiin kattavina ja pitkälti läheisten tuen varaan rakentuneina, sekä riittävinä tukitoimina, yhdessä peruspalveluiden kanssa. Täten neuvonpitojen katsottiin myös saavuttaneen tavoitteensa. Ensimmäinen akuuttiläheisneuvonpito tuotti 17-vuotiaalle nuorelle (tämän ainoan huoltajan sairastuttua vakavasti) oheishuoltajan sekä varmistti itsenäistymisen tuen läheisverkoston avulla. Toinen toteutuneista akuuttiläheisneuvonpidoista sijoittui nivelvaiheeseen, jossa prosessin aikana täysi-ikäistyneelle nuorelle varmistettiin psykiatristen palveluiden jatkuvuus ja läheisten tehostettu tuki itsenäistymisen ja täysi-ikäistymisen jälkeenkkin. Kolmas ja neljäs akuuttiläheisneuvonpito painottivat huoltajan mielenterveysproblematiikasta johtuvan toimintakyvyn alentumisen myötä läheisten roolia lapsen hyvinvoinnin ja huoltajan kuntoutumisen tukena. Tapaukset poikkesivat toisistaan oleellisesti siinä, että toisessa tapauksessa lapsi oli esikouluikäinen ja toisessa vastasyntynyt. Vastasyntyneen kohdalla myös kontrollin elementti ja perushoidon varmistaminen oli huomattavasti vahvemmin läsnä ja akuuttiläheisneuvonpito tuotti läheisten tuen aktivoitumisen lisäksi paljon informaatiota palvelutarpeen arvioinnin tueksi ja jatkon tukitoimien suunnittelemiseksi myös aluesosiaalityöntekijälle. Vanhemman lapsen kohdalla läheisten rooli ja heiltä saatavan tuen

aktivoituminen oli itsessään riittävä tukitoimi lapsen/perheen hyvinvoinnin turvaamiseksi.

6 KEHITTÄMISTYÖN ETIIKKA, MENETELMÄN ARVIOINTI JA JATKOTOIMENPITEET

Etiikka moraalisisinä valintoina ja päätöksinä kattaa koko tutkimusprosessin aina aiheen valinnasta tutkimuksen tulosten vaikutuksiin saakka (Kuula 2006, 11), samoin kehittämistoiminnassa. Erityisen konkreettisesti etiikka ja moraalit ovat läsnä tilanteissa, joista selviytymiseen ei ole olemassa yhtä yksiselitteistä ratkaisua: jokainen valinta sisältää eri näkökulmista katsoen sekä myönteisiä että kielteisiä piirteitä. (Kuula 2006, 21). Opinnäytetyössäni tutkimusetiikkaa määrittänyt pitkälti työntekijöiden ammattietiikka, johon kuuluvat normit ja arvot, joita työntekijöiden tulisi noudattaa harjoittaessaan omaa ammattiaan. Hyvää tutkimusetiikkaa ilmentää nimenomaan kyky ja halu keskustella avoimesti esiin nousevista kriittisistä kysymyksistä ja ongelmista koskivat ne sitten tutkimuskohdetta, tutkimusmenetelmiä tai tutkimusryhmän sisäistä vastuunjakoja (Kuula 2006, 39).

6.1 Kehittämishankkeen loppuarviointi

31.3.2016 SPR Nuorten turvatalon sekä sosiaalipäivystyksen työryhmä kokoontui saattamaan määräaikaisen kehittämishankkeen päätökseen. Onnistuneen pilotoinnin jälkeen menetelmän jatkon suhteen sovittiin sen vakiinnuttamisesta työkäytäntöihin. Vakiinnuttamisen puolesta puhuivat niin vastuutyöntekijöiden, toimijoiden omien työyhteisöjen ja esimiesten, sekä avohuollon sosiaalityön havainnot ja kokemukset menetelmän soveltuvuudesta niin asiakkaiden kuin työntekijöiden tarpeisiin. Neuvonpidoissa korostui viranomaisten ja perheen sekä heidän läheistensä tasavertaisuus. Neuvonpidoissa keskustelut käytiin avoimessa vuorovaikutuksessa. Tieto kulki hyvin viranomaisten ja läheisten välillä, sekä viranomaisten ja läheisten keskinäisen vuorovaikutuksen nähtiin parantuneen. Neuvonpidot käynnistyivät huomattavasti aiempaa varhaisemmassa vaiheessa ”asiakkuutta” ja ne toteutuvat myös huomattavasti nopeammalla aikataululla perinteiseen läheisneuvonpitoon nähden. Prosessi aktivoi tehokkaasti lapsen/perheen läheiset.

loppuarvioinnin yhteydessä sovittiin lisäksi toiminnan laajentamisesta menetelmän käyttöön liittyen niin, että yhden työparin (koollekutsuja + perheohjaaja) sijasta menetelmän käynnistämistä ja prosessin eteenpäin viemisestä vastaa jatkossa kaksi koollekutsujaa sekä kaksi sosiaalipäivystyksen perheohjaajaa. Päätoimijoiden yhteistyö kehittämishankkeen aikana nähtiin yleisesti toimineen erinomaisesti, eniten haasteita vastuutyöntekijöille tuotti menetelmään liittyvä ajankäytön suunnittelu ja aikataulujen yhteensovittaminen, oman työn ohessa. Ratkaisevaksi tekijäksi tässä nousi molempien päätoimijoiden työyhteisöjen sekä esimiesten tuki ja jousto uuden menetelmän käyttöönoton mahdollistajana. Lisäksi säännölliset ja tiheät (joka toinen viikko) kokoontumiset vastuutyöntekijöiden kesken katsottiin tukeneen hankkeen ja menetelmän eteenpäin viemistä ja käytäntö katsottiin tarpeelliseksi säilyttää myös jatkossa menetelmän jatkuvan kehittämisen varmistamiseksi. Tiedonkulun ja kehittämisen tueksi lisäksi valittiin hankkeesta kaksi työntekijää jatkamaan vakituisina jäseninä omaohjausryhmässä.

6.2 Jatkotavoitteet

Määräaikaisesta kehittämishankkeesta siirryttäessä vakiintuneeseen menetelmän käyttöön jatkotavoitteena on edelleen menetelmän jatkuva arviointi ja kehittäminen, yhdessä organisaation juurruttamisen kanssa toimijoiden vakiintuneena yhteistyönä. Lisätavoitteeksi ja menetelmän käyttöönoton luonnolliseksi jatkumoksi on myös asetettu menetelmän vaikuttavuuden arviointi, ja yhtenä tiedon keräämisen välineenä asiakaskyselyt. Lisäksi kehittämishankkeen aikana käynnistetyt toimenpiteet asiantuntijajäsenen rekrytoimiseksi kaupungin omista psykologipalveluista saatetaan loppuun. Samoin sähköisen asiakastietojärjestelmä Effican hyödyntäminen ja läheisneuvonpidon tuottaman tiedon koonti yhden kansion alle järjestelmässä saatetaan loppuun kevään -16 aikana sosiaalipäivystyksen ja järjestelmän pääkäyttäjien yhteistyönä. Syksyn -16 osalta koollekutsuja on esittänyt järjestävänsä päätoimijoiden yhteisen opintomatkan Helsinkiin, jolla tavoitellaan yhteistyön syventämistä muiden alan toimijoiden kanssa. Lisäksi akuuttiläheisneuvonpito uutena sosiaalityön menetelmänä on esillä syksyn 2016 valtakunnallisilla sosiaalipäivystyspäivillä. Akuuttineuvonpidon osalta

henkilöstön koulutustarpeisiin vastataan läheisneuvonpidon omaohjausryhmän kautta.

6.3 Oma pohdinta

Akuuttiläheisneuvonpidossa valmisteluvaiheen aikataulu nopeutuu huomattavasti perinteiseen läheisneuvonpitoon nähden. Tästä on huomattavaa hyötyä esim. ennaltaehkäisevästä näkökulmasta, mutta myös osaltaan haittaa joten tämä otettiin huomioon läpi hankkeen menetelmää mallinnettaessa. Suurimmat kysymykset ovat liittyneet matkan varrella menetelmän asiakaslähtöisyyden varmistamiseen. Ratkaisuja on etsitty mm. kysymyksiin; ehtiikö lapsi/perhe todella valmistautua neuvonpitoon, tuleeko lapsi kuulluksi, miten työntekijän vaihtuminen kesken prosessia tarkoittaa asiakkaalle ja millaisia vaikuttamismahdollisuuksia neuvonpidolla todellisuudessa on. Myös muiden viranomaisten kutsuminen fyysisesti paikalle akuuttiläheisneuvonpitoihin on vaikeutunut perinteiseen läheisneuvonpitoon nähden ja samalla kattavien yhteenvetöjen ja yöntekijöiden keskinäisen tiedonkulun merkitys on korostunut. Ensimmäisellä kotikäynnillä on syytä kiinnittää huomiota myös erityisen tarkkaan asiakkaan näkökulmaan ja toiveisiin, sekä keskustella avoimesti ja kattavasti niistä huolista joita viranomaisella perheen tilanteeseen liittyen on.

Sosiaalipäivystyksessä niin kuin avohuollon sosiaalityössä menetelmälle on kysyntää, mutta näkemykseni mukaan menetelmän käyttöönotto tulisi tarjota jo peruspalveluissa. Tällöin ei asiakuutta sosiaalitoimeen (taloudellisista syistä johtuvaa asiakuutta lukuunottamatta) esim, kolmessa toteutuneessa akuuttiläheisneuvonpidossa neljästä olisi syntynyt lainkaan. Lastensuojelullisen huolen ja sosiaalihuoltalain mukaisten palvelutarpeiden kartoittamiselle ja palveluohjauksellisella työotteella sekä verkostotyön osaamisella on kuitenkin ollut prosessissa tärkeä funktionsa, ja täten myös tämä osaaminen tulisi varmistaa peruspalveluiden yhteydessä käynnistettävissä läheisneuvonpidoissa, esim. ”menetelmäyönteki-

jän” tai moniammatillisella organisaatorajat ylittävällä työmuodolla. Myös menetelmän juurruttaminen työkäytäntöihin ja työntekijöiden kouluttaminen menetelmän käyttöön vaatii aikaa ja panostusta.

Kehittämishanke on nivoutunut yhteen niin työ- kuin opinnäytetyö-projektina. Yksittäiseen menetelmään tutustuminen on vienyt aikaa, muttei käytännön toteutuksen tasolla menetelmän käyttö ole juurikaan poikennut sosiaalipäivystyksen perheohjaajan tavanomaisista työtehtävistä esim. kotikäyntien, verkostojen kartoittamisen, lapsen kuulemisen ja asiakaskohtaamisten valossa. Ajallisesti kontakti akuuttiläheisneuvonpidon asiakkaisiin on muodostunut tavallista pitkäkestoisemmäksi ja myös läheisemmäksi ja tätä kautta tietoakin on kertynyt perheiden tilanteista kokonaisvaltaisemmin. Täten myös aluesosiaalityöntekijälle menevä tieto on ollut laaja-alaista ja ajankohtaista ja tukenut heitä omassa päätöksenteossa, myös sosiaalityöntekijän dokumentointivastuu on vähentynyt huomattavasti esim. tavanomaiseen asiakastapaamiseen tai verkostopalaveriin nähden.

Nähdäkseni menetelmästä niin asiakkaalle kuin sosiaalityöntekijälle koituneet hyödyt eivät kuitenkaan rajoitu vain lapsiperheille tärkeään tukeen, vaan menetelmän käyttöä tulisi lisäksi kokeilla ja löytää sille jalansijaa myös muita asiakasryhmiä ja heidän kanssaan työskenteleviä tahoja tukemaan .

LÄHTEET

Doolan, Mike (2002): Establishing an effective mandate for Family Group Conferences. Teoksessa Faureholm, Jytte & Pedersen, Karen (toim.): Demokratisering af det sociale arbejde med familier - rapport fra nordisk konference om familierådslagning 15.–16. marts 2002 i København. København: Luna Tryk A/S, 9–17.

Family Group Conferencing. 2011. Netherlands Youth Institute [viitattu 21.11.2015]. Saatavissa: <http://www.youthpolicy.nl/yp/downloadsyp/Family-Group-Conferencing.pdf>.)

Heikkilä, A., Jokinen, P. & Nurmela, T. 2008. Tutkiva kehittäminen: avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Heino, T. 2002. Läheisneuvonpito- Uusi sosiaalityön menetelmä. Helsinki: Stakes.

Heino, T. 2005. Läheisneuvonpidon ja sosiaalityön kriittinen kohta: lapsi. Helsinki: Palmenia.

Heino, T. 2003. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Helsinki: Stakes.

Hurtig, J., Laitinen, M., Uljas-Rautio, K. 2010. Ajattele itse! Tutkimuksellisen lukutaidon perusteet. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Juhila, Kirsi (2006): Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus.

Mönkkönen, Kaarina (2002): Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Kuopio: Kuopion yliopiston julkaisuja. E, Yhteiskuntatieteet, no 94.

Niemi P. & Keskinen E. (2002) Taitavan toiminnan psykologia. Turku: Turun yliopiston psykologian laitoksen julkaisuja.

Räty, T. 2007. Uusi lastensuojelulaki. Helsinki: Edita.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. opas opiskelijoille, opettajille ja TK-henkilöstölle. Tampere: Suomen yliopistopaino.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik (2005): Dialoginen verkostotyö. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: AS Pakett.

Stubb, M. 2012. Verkostoterapian ja verkostotyön menetelmien mahdollisuudet lastensuojelussa.

Suomen Punainen Risti. 2015. Nuorten turvatalon toimintakertomus. Turku.

Suomen Punainen Risti. 2014. Läheisneuvonpidon toimintakertomus. Turku: Nuorten turvatalo.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämissuorityöhön, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Yliopistopaino Oy.

Valli, R., Aaltola J. (toim.) & muut. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Vuorio, J-P., Saurama, E. & Hänninen, S. 2008. Verkostojen voimaa vai seittien satimia- Kokemuksia läheisneuvonpidosta. Soccan ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 18.

Vuorio J-P. 2016. Läheisneuvonpito prosessi dialogisuuden näkökulmasta. Helsingin yliopisto: Pro gradu –tutkielma. Julkaisematon.

Lastensuojelulaki. [Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417)
viitattu 27.2.16

Sosiaalihuoltolaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>
viitattu 27.2.16

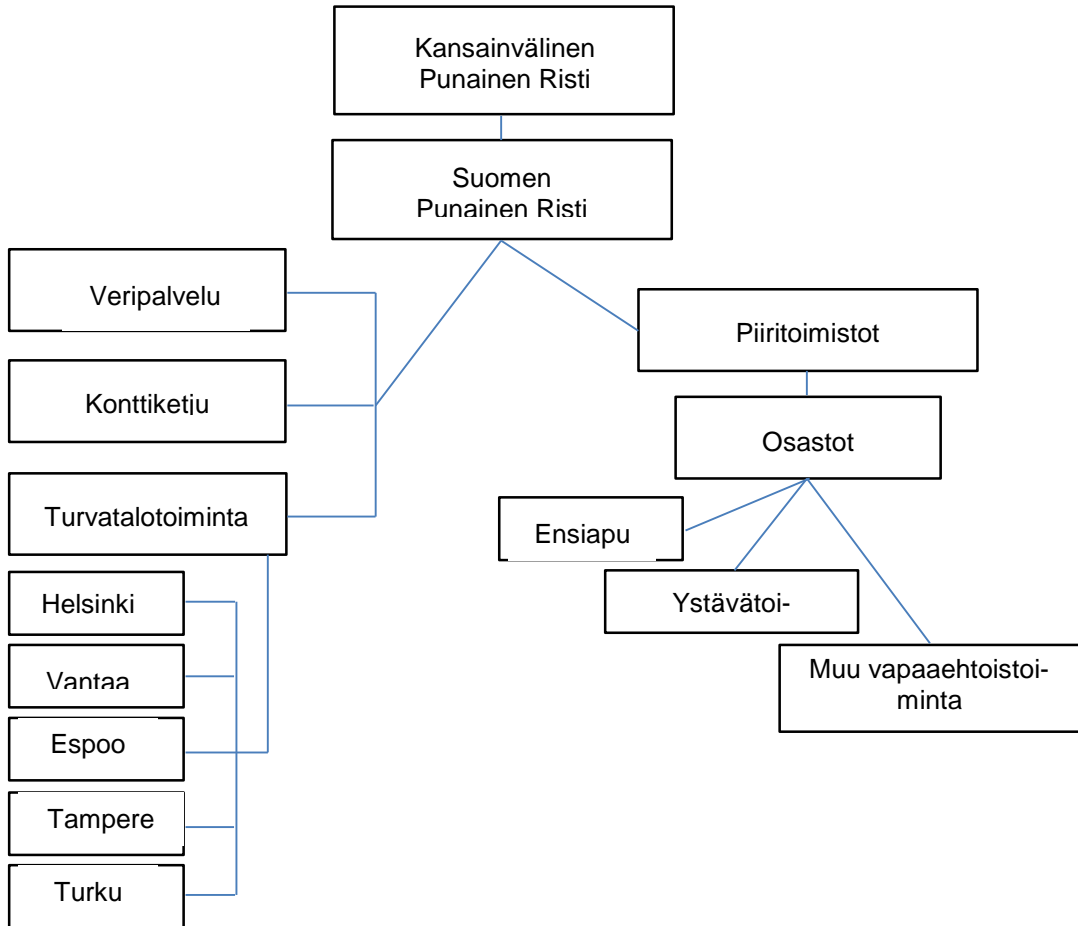
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/129537/Tr25_15.pdf?sequence=4
viitattu 27.2.16

Turun kaupungin organisaatiokaavio

Turku-konserni



Suomen Punaisen Ristin organisaatiokaavio.



Suomen Punaisen Ristin Turun nuorten turvatalon palveluesite



Perheohjaajan oma ajankäytön seuranta

Elokuu 2015		
?	Sos.päivystyksen tiimipäivän yhteydessä Nuorten turvatalo/koollekutsuja esittänyt tarpeen ja yhteistyöpyynnön kehittämishankkeen osalta	Sos.päivystyksen perheohjaajan valinta hankkeen avaintyöntekijäksi, aiempaan tutkimustietoon ja menetelmään tutustuminen
20.8	Suunnittelupalaveri Turvatalolla Läsna; sos.päivystyksen perheohjaajat, sos.päivystyksen sos.tt, läheisneuvonpidon koordinaattori, Nuorten turvatalon johtaja	tavoitteen selkeyttäminen, hankkeen aikataulut, käytännön työnjako, työnimestä sopiminen
25.8	Sosiaalipäivystyksen oma tiimipalaveri	Akuuttiläheisneuvonpito (eteneminen, yleinen keskustelu ym.) esityslistalla
Syyskuu 2015		
8.9	Läheisneuvonpidon omaohjausryhmän kokoon-tuminen	hankkeesta tiedottaminen, tavoitteen selkeyttäminen
15.9	Sosiaalipäivystyksen oma tiimipalaveri	Akuuttiläheisneuvonpito esityslistalla
Lokakuu 2015	Pilotointi alkaa, aikaväli 5.10.2015-31.3.2016	
2.10	Avaintyöntekijöiden tapaaminen; perheohjaaja + läheisneuvonpidon koordinaattori	Työparityöskentelyä; tutkimus- ja kokemustiedon yhteen vetäminen, työnjako, aikataulutus, tavoitteen selkeyttäminen, kehittämismenetelmistä sopiminen, prosessin pilkkominen ja selkeyttäminen, kehittämismenetelmien valinta
6.10	Sosiaalipäivystyksen oma tiimipalaveri	Akuuttiläheisneuvonpito esityslistalla
8.10	Sos.päivystyksen perheohjaajien ja johtavan sos.tt:n tapaaminen	Hankkeen reunaehtojen ja työnjaon/kuvan selkeyttäminen, aikatauluista sopiminen
16.10	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Ensimmäinen asiakastapaus, Käytännön asioista ja työnjaosta sopiminen
27.10	Sosiaalipäivystyksen oma tiimipalaveri	Akuuttiläheisneuvonpito esityslistalla
30.10	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
Marraskuu 2015		
13.11	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
17.11	Sosiaalipäivystyksen oma tiimipalaveri	Akuuttiläheisneuvonpito esityslistalla
26.11	Kehittämishankkeen väliarviointi; sos.päivystyksen perheohjaajat ja esimies, sekä koollekutsujan puolelta läheisneuvonpidon koordinaattori ja Nuorten turvatalon johtaja	Hankeen kuulumiset, käytännön ongelmien ratkominen, työnjaon tähdentäminen, toteutuneiden asiakastapausten kertaaminen ja reflektointi, jatkosuunnitelmat; mm. aluetoimistojen tiedottaminen uudesta menetelmästä ja menetelmän muu levitys

27.11	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
Joulukuu 2015		
4.12	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Koulutuspaketin suunnittelu ja työstäminen, aikataulut,
9.12	Läheisneuvon omaohjausryhmän kokoontuminen	Työryhmä työskentelyä; Hankkeen edistymisestä informointi, omaohjausryhmän palaute ja asiakastapausten reflektointi, prosessin tarkentaminen, hiljaisen tiedon kerääminen, dialoginen keskustelu, uusien tavoitteiden linjain ja käytännön työnjako
11.12	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
23.12	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
Tamikuu 2016		
8.1	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
12.1	Sosiaalipäivystyksen oma tiimipalaveri	Akuuttiläheisneuvonpito esityslistalla
14.1	Aluetoimistopalaveri Varissuon sosiaalitoimistossa	Uuden menetelmän esittely ja yhteinen dialogi muutostarpeista ja kehittämisehdotuksista
19.1	Aluetoimistopalaveri Läntisessä sosiaalitoimistossa	Uuden menetelmän esittely ja yhteinen dialogi muutostarpeista ja kehittämisehdotuksista
21.1	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
26.1	Turun kaupungin sähköisen asiakastietojärjestelmä Effican pääkäyttäjän tapaaminen	Akuuttiläheisneuvonpidon oman sähköisen kansion suunnittelua Effican
27.1	Perheohjaajien ja yksikön esimiehen palaveri	Kehittämishankkeen etenemisestä tiedottaminen
Helmikuu 2016		
2.2	Sosiaalipäivystyksen oma tiimipalaveri	Akuuttiläheisneuvonpito esityslistalla
5.2	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
16.2	Aluetoimistopalaveri Pohjoisessa sosiaalitoimistossa	Uuden menetelmän esittely ja yhteinen dialogi muutostarpeista ja kehittämisehdotuksista
23.2	Sosiaalipäivystyksen oma tiimipalaveri	Akuuttiläheisneuvonpito esityslistalla
Maaliskuu 2016		

3.3	Aluetoimistopalaveri Eteläisessä sosiaalitoimistossa	Uuden menetelmän esittely ja yhteinen dialogi muutostarpeista ja kehittämis ehdotuksista
4.3	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
16.3	Avaintyöntekijöiden tapaaminen	Edellisen asiakastapauksen ja toteutuneen työskentelyn reflektointi, prosessin ja työkäytäntöjen uudelleen muokkaus
31.3	Kehittämishankkeen loppuarviointi; sos.päivystyksen perheohjaajat ja esimies, sekä koollekutsujan puolelta läheisneuvonpidon koordinaattori ja Nuorten turvatalon johtaja	Menetelmän kehittämisen, lopputuotoksen ja tulosten arviointi, jatkosuunnitelmat; pilotista vakiintuneeksi työmenetelmäksi -> uusien tavoitteiden asettelu, jatkon aikatauluista ja työajaosta sopiminen
Huhtikuu 2016		
5.4	Sosiaalipäivystyksen oma tiimipalaveri; koollekutsuja mukaan	Kehittämishankkeen läpikäyminen
14.4	Aluetoimistopalaveri Itäisessä sosiaalitoimistossa;	Uuden menetelmän esittely ja yhteinen dialogi muutostarpeista ja kehittämis ehdotuksista
ajankohta vielä auki	Aluetoimistopalaveri Pernon sosiaalitoimistossa	Uuden menetelmän esittely

Koulutusmateriaali

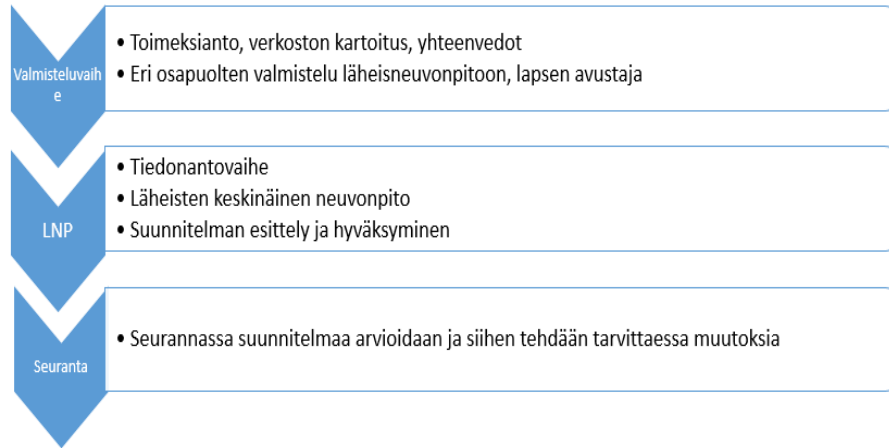
AKUUTTILÄHEISNEUVONPITO

Työmenetelmän käyttöönotto Turussa
-Yhteistoimijoina Turun sosiaalipäivystys ja SPR
Nuorten turvatalo

LÄHEISNEUVONPITO

- Läheisneuvonpidossa lapsen oma perhe ja läheiset kokoontuvat keskustelemaan ja suunnittelemaan lapsen kasvun turvaamista yhdessä viranomaisten kanssa
- Lapsinäkökulma, lisää perheen osallisuutta, vaikutusmahdollisuuksia ja päätösvaltaa
- Tavoitteena on saada aikaan konkreettinen suunnitelma lapsen auttamiseksi
- Käynnistyy sosiaalityöntekijän aloitteesta
- Järjestämisestä vastaa ulkopuolinen, puolueeton koollekutsuja, Turussa SPR Nuorten [turvatalo](#)

Läheisneuvonpidon vaiheet



Läheisneuvonpidosta akuuttiläheisneuvonpitoon

- Tarve noussut läheisneuvonpidon omaohjausryhmästä, käytännön kokemuksista (lastensuojelun avohuolto, ups, perheet, koollekutsuja...)
 - Tukena; Uusi SHL + Lastensuojelulaki
- Tavoitellaan;
 - Läheisverkostojen aktivoimista entistä varhaisemmassa vaiheessa ennaltaehkäisyn näkökulmasta
 - Nopeaa/vaivattomampaa neuvonpidon käynnistymistä
 - -> Käynnistyy lastensuojeluilmoituksen saapumisesta
 - Palvelujärjestelmän parannusta

Pääyhteistyökumppanina SPR nuorten turvatalo koollekutsujan roolissa

Aikataulu pilotille

5.10.2015- 31.3.2016

PILOTOINNIN JÄLKEEN:

-> Tavoitteena vakiinnuttaa työmenetelmän käyttö

-> Selkeä prosessikuvaus



HYÖDYT

Läheisneuvonpito vs. verkostokokous

- Selkeämpi rakenne (kolmivaiheisuus)
- Läheisten osallistuminen ja valmisteleminen
- Ulkopuolinen/puolueeton koollekutsuja
- Tavoitteena aina konkreettinen suunnitelma joka läheisverkoston tekemä
- Huoltajan päätävältä tiedonanto/jako vaiheessa
- Lapsella oma avustaja läsnä
- Aktiivinen apu läheisille;
 - matkat, majoitus, aikataulutus/ajankohta, ruokailut, yöpyminen

HYÖDYT

Asiakkaiden kokemuksia:

- Voimaantumisesta
- Kuulluksi tulemisesta
- Arvostuksen saamisesta
- Läheisten keskinäisen vuorovaikutuksen parantumisesta
- Ristiriitojen vähentymisestä

= TOIMIVA TYÖKALU PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN

- ei kuitenkaan poissulje muita tukitoimia JA sisältää palveluuhjauksen!

Työntekijälle:

- Dokumentointivastuu koollekutsujalla (ei [sos.tt:llä](#))
 - > Kirjallisten töiden vähentyminen
- Läheisverkostojen varhainen aktivointi/tuki
- Läheisverkoston perusteellinen kartoitus koollekutsujan toimesta
 - > informaatio [sos.tt:lle](#)
- Viranomaisverkostojen kartoitus [sos.päivystyksen toimesta/ valmiit lausunnot](#)
 - > informaatio [sos.tt:lle](#)

- Sosiaalipäivystys mukana prosessissa läheisneuvonpitoon asti, seurantakokous alue [sos.tt:lle](#)

- Valmisteluvaihe (= perheohjaajien kotikäynti yhdessä Marinan kanssa)
 - Perheohjaajien/päivystyksen työtehtävät:
 - (Tapausten valikointi)
 - Huolien erittely/ LNP kysymysten asettelu kotikäynnillä
 - Viranomaiskontaktien kartoittaminen; yhteydenotot ja yhteenvedojen kerääminen/ laatiminen ja kutsuminen läheisneuvonpitoon
 - toimeksiantosopimus
 - Marinan/koollekutsujan tehtävät:
 - läheisverkoston kartoitus kotikäynnillä
 - koollekutsuminen ja yhteydenotot läheisiin
 - Tila + käytännön järjestelyt
- Läheisneuvonpito
 - ajallisesti noin 2-3 tuntia
 - Perheohjaajan työtehtävät:
 - Kaikkien viranomaistahojen yhteenvedojen läpikäyminen
 - (tarvittaessa [sos.tt:n](#) mahdollista osallistua vain yksittäiseen osioon)
 - Lapsen aseman vahvistaminen
 - Marinan/koollekutsujan tehtävät:
 - vetovastuu
 - Suunnitelman kirjaaminen
 - Lapsen aseman vahvistaminen

Aluesosiaalityöntekijä seurantakokoukseen

- Toimeksianto 7vrk sisällä
- Läheisneuvonpito n.2vkon aikana
- Seurantakokous 3kk sisällä

-> Informaation kulun tärkeys perheohjaaja ja sos.tt:n välillä korostuu!

-> Muuta huomioitavaa?

Akuuttiläheisneuvonpidon asiakasesite

► Mitä on läheisneuvonpito?

Läheisneuvonpito on tapa etsiä ratkaisuja lapsia ja nuoria koskeviin huoliin. Neuvonpidossa lapsen perhe ja läheiset kokoontuvat keskustelemaan ja suunnittelemaan lapsen kasvun turvaamista yhdessä viranomaisten kanssa. Tavoitteena on saada aikaan konkreettinen suunnitelma lapsen/nuoren auttamiseksi.

Läheisneuvonpito koostuu kolmesta vaiheesta jotka ovat valmistelu, läheisneuvonpito (LNP) ja seurantavaihe.

• LAPSEN ÄÄNI KUULUVIIN
• LÄHEISET JA VIRANOMAISET YHTEISTYÖHÖN



Punainen Risti
Nuorten turvatalo

www.nuorteturvatalo.fi

Lisätietoa
Nuorten turvatalo
Yliopistonkatu 24 A 15
20100 Turku
(02) 253 9667
Koollekutsuja:
040 187 0664



Punainen Risti
Nuorten turvatalo

AKUUTTINEUVONPITO (LÄHEISNEUVONPITO)



► Läheisneuvonpidon valmistelu

Aloitteen neuvonpidon järjestämiseksi voi tehdä lapsen/nuoren huoltaja tai sosiaalityöntekijä (akuuttineuvonpidossa sosiaalipäivystyksen työntekijä), jonka asiakas perhe on. He sopivat keskenään neuvonpidosta allekirjoittamalla toimeksiannon. Samalla sovitaan neuvonpidossa käsiteltävät asiat ja keitä viranomaisia kutsutaan mukaan.

Prosessia ohjaa ja koordinoi perheen tilanteeseen nähden puolueeton koollekutsuja. Hän tapaa perheen vähintään kaksi kertaa (akuuttineuvonpidossa vähintään kerran). Ensimmäisessä tapaamisessa selvitetään neuvonpitoon kutsuttavat läheiset sekä miten ja milloin heihin ollaan yhteydessä. Toisessa tapaamisessa (akuuttineuvonpidossa tämä tapaaminen on seurantavaiheessa) käydään läpi aiheet, joita viranomaiset yhteenvotajensa perusteella tulevat nostamaan esiin.


• LÄHEISNEUVONPITOA KOORDINOI TURUNSA PUOLUEETON NUORTEN TURVATALO
• KOOLLEKUTSUJA ON VIRANOMAISTEN TAVOIN VAITILOVELVOLLINEN

► Läheisneuvonpitokokous

Koollekutsujana SPR nuorten turvatalo emännöi kokousta ja vetää sen. Kokous kestää kerralla vähintään kolme (akuuttineuvonpito vähintään kaksi) tuntia ja siinä on kolme vaihetta.

- **Tiedonanto**
Viranomaiset kertovat, miten he ovat tukeneet lasta/nuorta ja hänen perhettään, mikä heitä huolestuttaa ja mitkä asiat pitää ratkaista. Perheellä ja läheisillä on mahdollisuus esittää viranomaisille tarkentavia kysymyksiä. (Akuuttineuvonpidossa tiedonantovaihe etenee tämän kaavan mukaan seurantakokouksessa, varsinaisessa neuvonpidossa ainoana viranomaisena mukana on sosiaalipäivystyksen edustaja ja keskustelua käydään perheen ja läheisten omista näkemyksistä ja mahdollisista huolenaiheista, mistä muotoutuvat kysymykset perheelle ja läheisille).

Tämän jälkeen koollekutsuja ja viranomaiset siirtyvät kokoustilasta muualle odottamaan perheen ja läheisten keskinäisen neuvonpidon tulosta.



- **Läheisten keskinäinen neuvonpito**
Sovitaan, kuka kirjaa asiat ylös ja pitää huolta siitä, että kaikki saavat puheenvuoron. Yhdessä tarkastellaan sosiaalityöntekijän laatimia (akuuttineuvonpidossa tiedonantovaiheessa pohdittuja) kysymyksiä siitä, miten lapsi tulee kuulluksi omine tarpeineen.

Lapselle on valittu jo valmisteluvaiheessa avustaja, joku hänelle tärkeä läheinen, ei kuitenkaan lapsen huoltaja. Hän on keskustellut lapsen kanssa etukäteen neuvonpidon tarkoituksesta ja pitää kokouksessa huolta siitä, että lapsen tarpeet nousevat etusijalle.

• MITEN TURVATA LAPSELLE RIITTÄVÄ TUKEA HUOLENTIHO?
• MISTÄ LÄHEISET VASTAAVAT?
• MIHIN TARVITAAN VIRANOMAISTEN APUA?

- **Suunnitelman esittely**
Perhe ja läheiset esittelevät yksimielisen suunnitelmansa viranomaisille (akuuttineuvonpidossa sosiaalipäivystys) ja koollekutsujalle, joka kirjaa sen muistiin. Jos suunnitelma turvaa lapsen/nuoren tarpeet, viranomainen hyväksyy sen.

Kokouksen lopuksi sovitaan, miten suunnitelmaa seurataan ja milloin seurantakokous pidetään. Seurantakokouksessa lapsi/nuori perheineen ja läheisineen arvioi viranomaisten kanssa, kuinka suunnitelma käytännössä toimii. Tarvittaessa suunnitelmaan tehdään korjauksia.

Läheisneuvonpidon toimeksiantosopimus



TOIMEKSIANTO JA SITOUMUS 1(2)
Läheisneuvonpidon järjestäminen

Läheisneuvonpidossa kutsutaan koolle lapsille ja huoltajille merkittävät läheiset sekä ratkaistavaan asiaan oleellisesti kytkeytyvät viranomaiset keskustelemaan, etsimään ratkaisuja ja tekemään suunnitelmaa lapsen/lasten tilanteen parantamiseksi.

Kutsutut viranomaiset kertovat omat huolensa sekä asian kannalta oleelliset tietonsa. Kokouksen koollekutsumisen, järjestelyt sekä neuvonpidon vetämisen hoitavat puolueettomat tähän tehtävään nimetyt koollekutsujat. Läheiset keskustelelevat keskenään ilman viranomaisten läsnäoloa, pitävät oman neuvonpitonsa, jossa keskittyvät laatimaan suunnitelmaa ongelman ratkaisemiseksi. Tehty yksimielinen suunnitelma esitel-

lään lastensuojeluviranomaisille, jotka päättävät sen hyväksymisestä. Samalla sovitaan seuranta-kokouksen järjestämisestä.

Läheisneuvonpidon koollekutsujalla on salassapitovelvollisuus perheen asioissa. Jos koollekutsujan tietoon tulee kuitenkin seikkoja, joiden hän katsoo olevan vaaraksi lapselle, hänellä on oikeus kertoa asiasta sosiaalityöntekijälle.

Perheemme jäsenille on kerrottu, miten asioiden valmistelu ja käsittely läheisneuvonpidossa tapahtuu. Huoltajilla on oikeus peruuttaa suostumuksensa koko läheisneuvonpitoprosessin ajan ilmoittamalla siitä sosiaalityöntekijälle.

Läheisneuvonpidon tarkoituksena on suunnitella seuraavia lapseemme/lapsimme liittyviä asioita:

1.
2.
3.
4.
5.

Läheisneuvonpitoon kutsutaan seuraavat viranomaiset:

1.
2.
3.
4.

Sosiaalityöntekijä ja/tai koollekutsuja pyytää edellä mainituilta viranomaisilta kirjalliset yhteenvedot läheisneuvonpitoa varten. Yhteenvedot käydään läpi huoltajan/huoltajien ja lapsen/lasten kanssa ennen läheisneuvonpitoa. Yhteenvedoista ilmenee, mitä asioita kukin viranomainen ottaa esille läheisneuvonpidossa.

Olemme sopineet, että

- kaikki kutsutut viranomaiset ovat läsnä koko tiedonantovaiheen ajan
- muut viranomaiset ovat paikalla koko tiedonantovaiheen ajan, mutta vain oman vuoronsa ajan.
- sosiaalityöntekijöiden lisäksi suunnitelman esittelyvaiheeseen osallistuvat

Vanhempien/hoitajien suostumus

Annamme suostumuksemme läheisneuvonpidon järjestämiseen lapsemme/lastemme asiassa.

Paikka ja aika []	
Vanhemman allekirjoitus ja nimenselvennys []	Vanhemman allekirjoitus ja nimenselvennys []
Puhelin []	Puhelin []
Sähköposti []	Sähköposti []
Vanhemman allekirjoitus ja nimenselvennys []	Vanhemman allekirjoitus ja nimenselvennys []
Puhelin []	Puhelin []
Sähköposti []	Sähköposti []

Lapsen/lasten suostumus

Hallintomenettelylain 15 §:n mukaisesti mukaan 15 vuotta täyttäneeltä lapselta tulee pyytää suostumus läheisneuvonpidon järjestämiseen hänen asiassaan. Lastensuojelulain 21 §:n (Lapsen puhevallan käyttö) 12 vuotta täyttäneellä lapsella on puhevalta itseään koskevassa lastensuojeluasiassa, eli häntä on kuultava kun läheisneuvonpidon toimeksianto tehdään.

Lastensuojelulain 20 §:n (Lapsen mielipiteen selvittäminen ja kuuleminen) mukaan 12 vuotta nuoremman omat toivomukset ja mielipide on selvitettävä ja otettava huomioon läheisneuvonpidossa hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttävällä tavalla. Läheisneuvonpidossa tehdyt ratkaisut tulee perustella lapselle myös siltä osin, kun lapsen toiveita tai mielipidettä ei ratkaisuja tehtäessä ole voitu noudattaa.

Annann suostumukseni läheisneuvonpidon järjestämiseen (lapsi/lapset)

Paikka ja aika []	
Lapsen allekirjoitus ja nimenselvennys []	Lapsen allekirjoitus ja nimenselvennys []
Puhelin []	Puhelin []
Sähköposti []	Sähköposti []
Lapsen allekirjoitus ja nimenselvennys []	Lapsen allekirjoitus ja nimenselvennys []
Puhelin []	Puhelin []
Sähköposti []	Sähköposti []

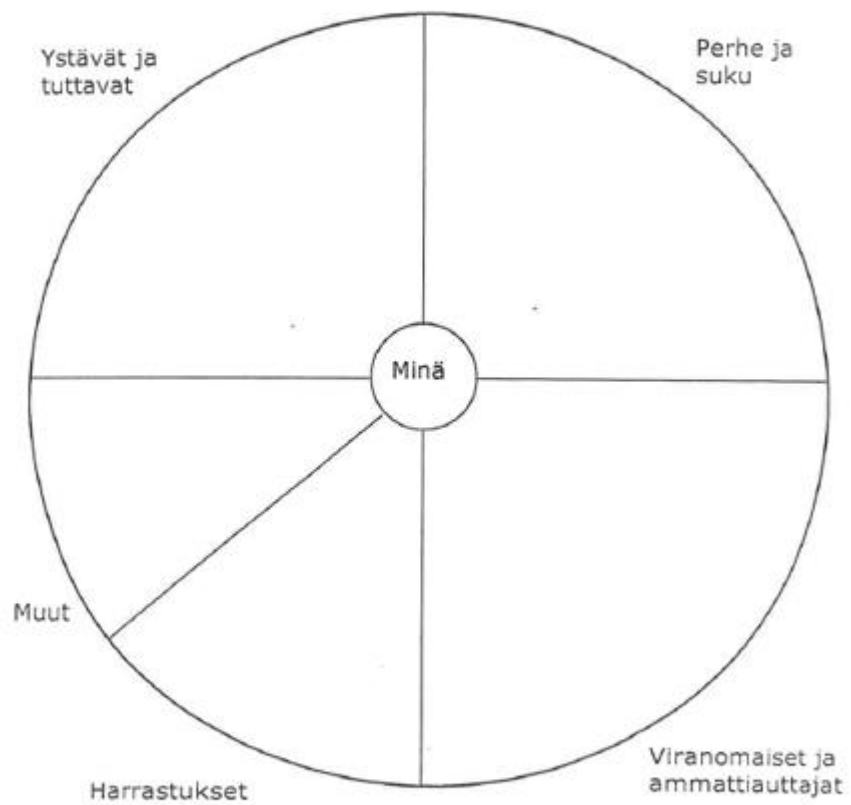
Sosiaalitoimikunnan allekirjoitus ja päivämäärä

Paikka ja aika []	
Sosiaalitoimikunnan allekirjoitus ja nimenselvennys []	Sosiaalitoimikunnan allekirjoitus ja nimenselvennys []
Puhelin []	Puhelin []
Sähköposti []	Sähköposti []

Verkostokartta

VERKOSTOKARTTA

Nimi: _____



|