

HYVÄ LAATU PERHETYÖSSÄ

Työntekijöiden näkemyksiä Konsti-perhetyöstä

Eija Ala-Venna

Opinnäytetyö, syksy 2017

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosionomi (AMK),

lastentarhanopettajakelpoisuus

TIIVISTELMÄ

Ala-Venna, Eija. Hyvä laatu perhetyössä. Työntekijöiden näkemyksiä perhetyöstä. Helsinki, syksy 2017. 66 s, 2 liitettä. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK) + lastentarhanopettajan kelpoisuus.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mikä oli Konsti-perheohjauksen tiimin sosiaaliohjaajien näkemys työstään syksyllä 2016. Konsti-perheohjaus on osa Espoon kaupungin lasten ja perheiden palveluita. Se tarjoaa intensiivistä varhaisen tuen perheohjausta lähinnä pikkulapsiperheille ilman lastensuojelun asiakkuutta painottaen yhteistyötä muiden perheen kanssa työskentelevien tahojen kanssa. Konsti-työ oli aloitettu Espoon kaupungilla pilottina vuosina 2013 – 2014 ja todettu laadukkaaksi, toimivaksi ja vaikuttavaksi ennaltaehkäiseväksi perhetyön toimintatavaksi. Nyt haluttiin tietää, onko se sitä edelleen. Tutkimuskysymykset olivat, mitkä ovat Konsti-tiimin vahvuudet työntekijöiden mielestä, millaisena Konsti-tiimin työntekijät näkevät Konsti-perheohjauksen nykytilanteen suhteessa pilottivaiheeseen ja millaisia kehittämistarpeita Konsti-tiimin työntekijät näkevät työssään?

Opinnäytetyötä varten haastateltiin viittä sosiaaliohjaajaa. Haastattelut toteutettiin yksilökohtaisina teemahaastatteluina syys- ja lokakuussa 2016. Aineistolle tehtiin sisällönanalyysi, jonka pohjalta nostettiin esiin työn laatuun vaikuttavia tekijöitä yksilö-, tiimi- ja organisaatiotasolla. Konstin nähdään edelleen tekevän laadukasta perhetyötä. Haastateltavat olivat yksimielisiä siitä, että tiimillä ja siihen kuuluvilla sosiaaliohjaajilla on monipuoliset valmiudet tukea haastavissa elämäntilanteissa olevia asiakasperheitä intensiivisen ehkäisevän perhetyön kontekstissa. Erityisinä osaamisalueina nousivat esille vauvaperheiden tukeminen sekä maahanmuuttajatyö. Tiimi oli yksimielinen siitä, että pilottivaiheessa luodut asiakasohjauksen prosessit ovat selkiyttäneet työskentelyä ja tehneet Konsti-perheohjausta tunnetuksi niin, että sitä osataan tarjota perheille. Yhteinen aloitustapaaminen asiakkaan, Konstin ja yhteistyökumppanin kesken on hyödyllinen ja säilyttämisen arvoinen käytäntö. Työparityöskentelyn koetaan tehostavan prosesseja, ja työntekijät korostavat sen ylläpitämisen merkitystä

Kehittämishaasteina nousi esiin palvelupyyntöjen käsitteleminen sujuvammin sekä työn laadun ja yhdenmukaisten käytäntöjen ylläpitäminen työntekijästä riippumatta. Korostettiin riittävän väljän aikataulun ja joustavuuden takaamista. Esimieheltä toivottiin tukea asiakastyöhön ja toisaalta mahdollisuutta järjestää työt itsenäisesti. Esimiestasoisien yhteistyön tehostamista painotettiin.

Asiasanat: perhetyö, ennaltaehkäisevä työ, intensiivinen perheohjaus, moniammatillisuus

ABSTRACT

Ala-Venna, Eija. High quality in family work. Views of professionals 66 p., 2 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Autumn 2017. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme Social Services. Option in Social Services and Education. Degree: Bachelor of Social Services + early childhood education teacher qualification.

This thesis was conducted to evaluate the quality of the family work of a certain professional team in Espoo, Southern Finland. The team called Konsti was started as a pilot in 2013–2014 aiming to develop multiprofessional collaboration between family work and adults' services. The aim of collaboration was to make the needs of children visible when the parent of the child was a client in services like mental health services or income support. The pilot also aimed to enhance the collaboration of family work with child health centers, the parental counselling centre and a primary school. The pilot proved to be of high quality, and team Konsti stayed as a part of municipal services in Espoo

In 2016 there was a need to evaluate the quality of Konsti family work from the perspectives of professionals working in Konsti. The study questions were what did the team members consider their expertises to be, how did the team members consider the situation in Konsti family work compared to the time of piloting and how would the team members like to develop their work practices.

The evaluation was conducted via semi-structured interviews that 5 professionals took part in. The data was analysed by content analysis.

The study shows that the most important practices created in the pilot were still used at the time of the interviews, i.e. first appointments in common and co-working in pairs. Collegial support and systematic working practices were seen as an important means to achieve good outcomes from inter-professional collaboration which finally helps to deliver effective support to client families.

The team members turned out to have great amount of professional experience and various skills, which enhance working with high quality. Among those are multicultural skills and expertise concerning working with immigrants. As a whole, professionals were confident about their own competences.

Keywords: family work, early support, intensive family support, multiprofessionality

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 LAADUKAS PERHETYÖ	8
2.1 Perhetyö	8
2.2 Monitoimijainen yhteistyö	12
2.3 Perhetyön laatu	16
2.4 Työntekijöiden ammattitaito laatutekijänä	19
2.5 Organisointi ja johtaminen laatutekijöinä	22
3 PERHETYÖN KEHITTÄMINEN	25
3.1 Kehittämisen valtakunnallisia linjauksia	25
3.2 Perhetyön kehittäminen Espoossa	26
3.3 Konsti-perheohjaus	29
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	33
4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	33
4.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineiston kerääminen	34
4.3 Aineiston analyysi	35
5 TULOKSET	38
5.1 Työntekijöiden vahvuuksia	38
5.2 Konsti-tiimin vahvuuksia	39
5.3 Vahvuuksia rakenteissa	40
5.4 Konsti-työn kehittämistarpeita	43
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	47
6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	47
6.2 Tulosten pohdintaa	49
7 OMAN OPPIMISEN POHDINTA	56
7.1 Opinnäytetyöprosessin pohdinta	56
7.3 Oman ammatillisen kasvun pohdinta	57

LÄHTEET	60
LIITE 1 Konsti-tiimin työntekijöiden teemahaastattelun runko	67
LIITE 2 Konsti-työn vahvuudet ja kehittämishaasteet	68

1 JOHDANTO

Viime vuosina on keskusteltu paljon lastensuojelun ylikuormittuneisuudesta ja tarpeesta panostaa aiempaa enemmän lapsiperheiden vaikeuksien ennalta ehkäisemiseen. Sekä inhimillisestä että taloudellisesta näkökulmasta katsottuna on parempi luoda edellytyksiä perheiden hyvinvoinnille ja lasten turvalliselle ja tasapainoiselle kasvulle kuin puuttua tilanteisiin vasta sitten, kun on syntynyt ongelmia. Eri puolilla Suomea on tartuttu haasteeseen ja pyritty kehittämään ennalta ehkäisevää toimintaa, ja myös valtakunnallisella tasolla asia on nostettu keskeiseksi kehittämishankkeeksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016b.)

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Espoon kaupungin lasten ja perheiden palveluihin kuuluvaa Konsti-perheohjausta. Konsti on nimitys intensiivisen perheohjauksen työlle, jota Espoossa toteuttaa yksi työtiimi, Konsti-tiimi. Konsti-perheohjauksessa toimitaan pääasiassa pikkulapsiperheiden parissa, joskin perheissä voi olla myös kouluikäisiä lapsia. Konstin asiakkuus ei edellytä lastensuojelun asiakkuutta, joten kyse on ennalta ehkäisevästä lastensuojelusta. Konsti-työ saikin alkunsa, kun lastensuojelun asiakkuuksien ja muun muassa kiireellisten sijoitusten määrät olivat lisääntyneet voimakkaasti Espoossa 2010-luvun alkuun tultaessa. Tämä kehityskulku haluttiin katkaista tarjoamalla perheille tukea riittävän ajoissa ja riittävällä intensiteetillä hyödyntäen moniammatillista yhteistyötä.

Konsti-työ pilotoitiin vuosina 2013-2014. Asiakkaita tuli neuvoloiden, varhaiskasvatuksen ja perheneuvolan vauvaperhepsykologien kautta, mutta varsinaiset systemaattisen yhteistyön kumppanit olivat aikuisten palveluissa. Niissä tuotiin esille lapsen oikeus palveluihin silloin, kun vanhempi hakee apua esimerkiksi mielenterveyden tai toimeentulon haasteisiin.

Konsti-perheohjaus todettiin toimivaksi ja laadukkaaksi perheohjauksen toimintatavaksi. Se jäikin pilottivaiheen jälkeen pysyväksi osaksi Espoon kaupungin palveluita. Keväällä 2016 Konstissa koettiin tarpeelliseksi selvittää Konsti-työn sen hetkistä tilaa: oliko työ edelleen yhtä laadukasta kuin pilottiaikana. Olin tuol-

loin suorittamassa sosionomiopintoihini kuuluvaa työharjoittelua Konstissa. Olin hakeutunut Konstiin harjoittelijaksi, koska sisällytän opintoihini lastentarhanopettajakelpoisuuden ja halusin nähdä lasten parissa tehtävää työtä myös perhetyön näkökulmasta. Toivoin saavani käsityksen siitä, miten lasten kasvua ja kehitystä voidaan tukea perhetyön keinoin, ennalta ehkäisten ongelmia. Yhtenä näkökulmana oli perehtyä siihen, millä tavalla varhaiskasvatuksen henkilöstö voi toimia yhteistyössä perhetyön kanssa ja ohjata perheitä tarvittaessa sen piiriin.

Minulle tarjottiin mahdollisuus tehdä Konsti-työtä koskeva selvitys opinnäytetyönä, jonka tarkoitus oli selvittää Konsti-tiimin työntekijöiden näkemyksiä työstään. Tavoitteena oli nostaa esille toimivia, hyviksi havaittuja käytäntöjä ja mahdollisesti myös päästä selville, miksi ne olivat juurtuneet Konstin työtavoiksi. Lisäksi tavoitteena oli vahvistaa Konstin asemaa Espoon kaupungin lapsiperheiden perhetyössä ja myös edesauttaa mahdollisuutta monistaa Konstin malli muihin toimintaympäristöihin. Selvitys tehtiin haastattelemalla viittä tiimin työntekijää syksyllä 2016 ja käsittelemällä aineisto sisällönanalyysillä.

Tässä opinnäytetyössä raportoin haastattelututkimuksen suorittamisesta ja saamistani tuloksista. Työn alkuosassa esittelen perhetyön käsitteistöä ja yleisiä toimintatapoja. Kerron, millaisiin palveluihin uusi sosiaali- ja terveysministeriö oikeuttaa perheet (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016a, 2017a). Esittelen perhetyön kehittämisen linjauksia valtakunnallisesti (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016b, 2016c) ja kerron, miten perhetyötä on kehitetty Espoossa 2000-luvulta lähtien. Lopuksi pohdin saamieni tulosten merkitystä.

2 LAADUKAS PERHETYÖ

2.1 Perhetyö

Perhetyön käsite on monisäikeinen, mutta yleistäen voidaan sanoa, että sillä tarkoitetaan perheiden hyvinvoinnin tukemista monilla eri tasoilla ja eri keinoilla. Rönkkö ja Rytönen jäsentävät perhetyötä kolmeen tasoon seuraavasti. Ensinnäkin perhetyö voi olla vaikuttamassa organisaation perustyöhön perhekeskeisenä näkökulmana. Toiseksi, se voi olla osa organisaation perustyötä, kuten on tilanne esimerkiksi kouluissa, päiväkodeissa, neuvoloissa, mielenterveyspoliklinikoilla ja a-klinikoilla. Näissä yhteisöissä olennainen osa perustyöstä ovat kontaktit asiakkaan perheenjäseniin ja muihin lähiverkoston kuuluviin. Joskus organisaatio nimeää osana suurempaa työkokonaisuutta olevan perhetyönsä esimerkiksi termillä perhekuntoutus tai perhevalmennus. (Rönkkö & Rytönen 2010, 29.)

Kolmas perhetyön tyyppi on perhetyö, jolla on omat itsenäiset tehtävänsä, työmuotonsa ja työntekijänsä. Kyseessä on työ, joka keskittyy perheen kanssa työskentelyyn ja jolle on asetettu tavoitteita ja suunnitelmia ja jolla on oma itsenäinen perustehtävänsä. Siihen on nimetty työntekijöitä, jotka hoitavat tehtävänsä omilla työtavoillaan. Työn rakenne on melko pysyvä, sillä on määritelty paikkansa ja toimenkuvansa organisaatiossa. Esimerkkinä tällaisesta perhetyön organisoinnista on lastensuojelun perhetyö (Myllärniemi 2006, 8), tai toisaalta kunnallinen ongelmien ennalta ehkäisemiseen pyrkivä perhetyö. (Rönkkö & Rytönen 2010, 29–31.)

Perhetyötä voidaan kohdentaa usealla eri tavalla perheen avuntarpeen mukaan. Ehkäisevä perhetyö pyrkii pitämään yllä ja vahvistamaan ihmisten hyvinvointia ja pienentämään perhetilanteiden vaikeutumisen riskejä. Sen työmuotoihin kuuluvat neuvonta ja opastus ja sellaisten tukimuotojen tarjoaminen, joilla tuetaan perheitä saamaan arkensa toimivammaksi. Mahdolliset ongelmat ja riskit pyritään tunnistamaan ajoissa ja ottamaan ne esille perheen kanssa. Jo ilmenneitä haittoja ja riskejä selvitetään ja pyritään estämään pahenemasta.

(Rönkkö & Rytönen 2010, 32.) Ehkäisevää perhetyötä voidaan tarjota perheelle esimerkiksi, kun haasteena on vanhemman työttömyys, jaksaminen, raskaus tai sairastuminen tai kun arki ja asioiden hoitaminen eivät suju. Ehkäisevä perhetyö voi tarjota tukea vanhemmuuteen, keskeisenä teemanaan lasten ja vanhempien välinen vuorovaikutus. Monet maahanmuuttajaperheet hyötyvät ehkäisevän perhetyön tuesta kotoutuessaan uuteen kulttuuriin ja yhteiskuntaan. (Myllärniemi 2006, 11.)

Kriisiperhetyö tarjoaa tukea kriisiin joutuneelle perheelle. Esimerkiksi sairaus, kuolemantapaus, onnettomuus tai avioero voivat viedä perheeltä toimintakykyä, ja perhetyö voi tällöin auttaa heitä sovittamaan arkensa muuttuneeseen elämäntilanteeseen tai pääsemään takaisin normaaliin, toimintakykyiseen elämään. (Rönkkö & Rytönen 2010, 34, Myllärniemi 2006, 11.)

Korjaavan eli kuntouttavan perhetyön tavoitteena on lapsiperheiden tukeminen vaikeissa elämäntilanteissa. Perheen ongelmat voivat johtua elämäntavasta tai vanhempien kyvystä huolehtia lastensa turvallisuudesta, ja perheenjäsenten turvallisuus ja hyvinvointi ovat uhattuina. Tarvitaan viranomaisten aktiivista puuttumista tilanteeseen pysäyttämällä haitallinen perhetilanne, kontrolloimalla tilannetta ja arvioimalla sitä. Yleensä korjaavalla perhetyöllä tarkoitetaan lastensuojelullista, suunnitelmallista ja tavoitteellista perheen tilanteen selvittelyä ja muutoksiin tukemista. (Rönkkö & Rytönen 2010, 33–34.) Perheet ohjautuvat asiakkaisiksi lastensuojelun sosiaalityöntekijän kautta, ja perhetyö pohjautuu lastensuojelun avohuollon asiakassuunnitelmaan. Useimmiten he tarvitsevat ohjausta ja neuvontaa ja intensiivistä tukea arjen hallintaan pitkäaikaisesti. (Myllärniemi 2006,9.)

Kunnat tarjoavat perhetyön palveluita usealla eri sektorilla: varhaiskasvatuksessa, kouluissa, neuvoloissa, sairaaloissa, päihdepalveluissa, mielenterveyspalveluissa ja lastensuojelutyössä. Perhetyön lähestymiskulma voi olla lapsiperheiden neuvonta ja ohjaus, kotipalvelu tai puuttuminen lasten turvallisuutta vaarantaviin vanhempien elämäntapoihin tai lapsen kehityksessä ilmeneviin vaikeuksiin. Perhetyön tarve voi nousta esimerkiksi lasten kehitykseen liittyvistä huolista, vanhempien tarpeesta saada tukea kasvatustyöhönsä, perheen elinolojen ja

arjen rakenteiden epätyytyväisestä tilasta tai perheen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin puutteista. Kaikissa tapauksissa olennainen perhetyön lähtökohta ovat perheiden elämästä lähtevät tarpeet, ja näkökulma on perhekeskeinen, eli huomioidaan yksilön rinnalla muut perheenjäsenet ja perheen elämäntapa. (Rönkkö & Rytönen 2010, 27, Vilen ym.2010, 24–25.)

Käytännössä perhetyö voi olla esimerkiksi keskusteluapua, arjen harrastuksiin osallistumista, ryhmätoimintaa tai jotain muuta ammatillista työtä, joka vastaa perheen kulloisiinkin tarpeisiin ja on perheen kannalta tarkoituksenmukaista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a, 58).

Perheiden hyvinvointia edistävään työhön otetaan kantaa useassa laissa tai asetuksessa. Terveydenhuoltolaki (2010) ja valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (2009) määrittelevät neuvolatyön tehtävät. Varhaiskasvatuslain (2015) pykälä 2 velvoittaa varhaiskasvattajat toimimaan yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet tarkentaa, että yhteistyö esimerkiksi sosiaali- ja terveysviranomaisten ja varhaiskasvatuksen kesken on tarpeen erityisesti, kun jollain näistä tahoista herää huoli lapsen kehityksestä tai hyvinvoinnista tai kun lapsen tukea suunnitellaan ja järjestetään (Opetushallitus 2016). Lastensuojelulaki määrittelee ehkäisevän lastensuojelun, jota on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. Tehostettu perhetyö on lastensuojelulain mukaan lastensuojelun asiakkaana olevien perheiden saamaa tukea. (Lastensuojelulaki 2007.)

Vuonna 2015 voimaan tullut uusi sosiaalihuoltolaki oikeuttaa perheet saamaan perhetyön palveluita silloinkin, kun lastensuojelun asiakkuutta ei ole. Lain mukaan perhetyöllä tarkoitetaan hyvinvoinnin tukemista sosiaaliohjauksella ja muulla tarvittavalla avulla tilanteissa, joissa asiakas ja hänen perheensä tai asiakkaan hoidosta vastaava henkilö tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Perhe-

työtä annetaan myös erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Perhetyön palveluita tulee sosiaalihuoltolain mukaan tarjota oikea-aikaisesti osana peruspalveluita. Tähän haasteeseen vastaa perhetyön varhainen tuki, jonka avulla voidaan estää perhetilanteiden kriisiytymistä ja ongelmien kasautumista. Ennaltaehkäisevää ja varhaisen tuen pikkulapsiperheille suunnattua perhetyötä toteuttaa monessa kunnassa neuvolan perhetyö tai neuvolan sosiaaliohjaus. Joissakin kunnissa perhetyötä toteuttaa perhekeskus. Sillä tarkoitetaan lähipalveluiden kokonaisuutta, joka sisältää lapsille ja perheille suunnatut hyvinvointia ja terveyttä sekä kasvua ja kehitystä edistävät palvelut. Se sisältää myös varhaisen tuen ja hoidon palvelut. Perhekeskuksissa kunnalliset palvelut toimivat yhteistyössä kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa paikallisesti sovitulla tavalla. Mukana ovat äitiys- ja lastenneuvola, varhaiskasvatus, koulu-toimi sekä varhainen tuki ja perhetyö. Perhekeskustoiminta on yleistymässä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017 a, Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a, 58.)

Sosiaalihuoltolaissa on määritelty perhetyön toteuttamistapoina sosiaaliohjaus ja kotipalvelu. Sosiaaliohjaus on perhetyön keskeinen työmuoto, ja sillä tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteen sovittamisessa. Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Kotipalvelulla tarkoitetaan asumiseen, hoitoon ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitoon, lasten hoitoon ja kasvatukseen, asiointiin sekä muihin jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Kotipalvelua annetaan sairauden, synnytyksen, vamman tai muun vastaavanlaisen toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen perusteella niille henkilöille, jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen jokapäiväiseen elämään kuuluvista tehtävistä ja toiminnoista. Kotipalveluun sisältyvinä tukipalveluina annetaan aterialue-, vaatehuolto- ja siivouspalveluja sekä sosiaalista kanssakäymistä edistäviä palveluja. Lapsiperheellä on oikeus saada perheen huo-

lenpito tehtävän turvaamiseksi välttämätön kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista edellä mainittujen syiden vuoksi. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut on järjestettävä yleisinä perhepalveluina tarvittavassa laajuudessa niinä vuorokauden aikoina, joina niitä tarvitaan. Kotipalvelun lisäksi yleisinä perhepalveluina on annettava perhetyötä, tukihenkilöitä ja -perheitä sekä vertaisryhmätoimintaa, ja erityistä tukea tarvitsevien lasten ja heidän perheidensä tarpeet on huomioitava. Arvio lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömistä palveluista kirjataan asiakassuunnitelmaan, ja arvioinnista ja kirjaamisesta vastaa omatyöntekijä. Ehkäisevien palvelujen tarkoituksena on tukea lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 31 – 32.) Lakiuudistuksen myötä ehkäisevien perhepalvelujen osuus on kasvanut, mikä onkin näkynyt lastensuojelun asiakkuuksien vähenemisenä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016a, 9).

Uutena asiana aiempaan nähden laki velvoittaa kunnallisen sosiaalihuollon, silloin kun se saa tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä, tekemään palvelutarpeen selvityksen, jonka sisältö määritellään laissa. (Sosiaalihuoltolaki 2014, 36–37§.) Perhetyön kannalta tämä lain kohta liittyy lastensuojelulain määrittelemään lastensuojelun tarpeen arviointiin (Lastensuojelulaki 2007, 26§). Päällekkäisiä palvelutarpeen selvityksiä tai arviointeja ei tarvitse tehdä. Kunnallisessa lastensuojelussa uusi sosiaalihuoltolaki on luonut tarpeen pohtia resursseja ja työnjakoa uudella tavalla.

2.2 Monitoimijainen yhteistyö

Perhetyössä on monesti tarpeen, että perhettä tukee useampi eri toimija. Kysymys voi olla moniammatillisesta yhteistyöstä tai monialaisesta yhteistyöstä, joista jälkimmäisestä on säädetty sosiaalihuoltolaissa. Sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että toimenpiteestä vastaavan käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista

palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät sosiaalitoimen tai muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, on näiden tahojen osallistuttava palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Moniasiantuntijuudesta voidaan puhua esimerkiksi silloin, kun kumppaneina ovat asiakasperhe, kunnan viranomainen ja kolmannen sektorin toimija. Tällöin ei edellytetä yhteistyökumppaneiden olevan ammattilaisia ja korostetaan perheen asiantuntijuutta omassa elämässään. Kuorilehto määrittelee moniasiantuntijuuden näin: ammattilaisten ja perheen välisessä tasavertaisessa yhteistyökumppanuudessa syntynyt yhteinen käsitys perheen tilanteesta ja tarvittavan tuen ja avun suunnitelmasta ja arvioinnista (Kuorilehto 2014, 23). Kehitteillä olevassa perhekeskus-mallissa toteutuu moniasiantuntijuus, joskin perhekeskus kokoaa yhteen myös usean sektorin ammattilaisia (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017 b, Ruotsalainen, Lindholm & Ollikainen 2008, 43).

Monitoimijainen yhteistyö on käsite, jolle tätä työtä tehdessä ei löytynyt selkeää määritelmää. Se on käytössä esimerkiksi lastensuojelun kontekstissa (Petrelius, Päivi, Tulensalo, Hanna & Jaakola, Anne-Mari ym. (toim.) 2016) samoin kuin Konsti-perheohjauksesta puhuttaessa (Lähteenmäki ym. 2014). Tässä työssä monitoimijuus-käsitettä käytetään yleiskäsitteenä, joka sisältää moniasiantuntijuuden ja moniammatillisuuden, siis ylipäättänsä työskentelyyn, johon osallistuu useita eri toimijoita riippumatta siitä, ovatko nämä mukana ammattilaisina vai eivät ja ylitetäänkö hallinnollisia rajoja tai ei.

Kuorilehto on tutkinut, millaiset tekijät vaikuttavat moniasiantuntijuuden toteutumiseen lapsiperheiden palveluissa. Hänen mukaansa moniasiantuntijaista perhetyötä edistävät työmenetelmät, jotka auttavat löytämään perheen omat voimavarat. Uusien voimavarojen löytyessä saadaan onnistumisen kokemuksia, ja

myös työntekijöiden työtyytyväisyys ja motivaatio paranevat. (Kuurilehto 2014.) Samansuuntaisia tuloksia työntekijöiden kokemuksesta on saatu Norjassa, missä Thyrrhaug ym. ovat selvittäneet perhekeskusten työntekijöiden kokemuksia moniammatillisesta työstä. Työntekijöiden kokemuksen mukaan moniammatillinen yhteistyö lisää heidän voimavarojaan, osaamistaan ja mahdollisuuksia auttaa tuen tarpeessa olevia perheitä. (Thyrrhaug ym 2011, 102–104.)

Moniasiantuntijaista työtä edistävät myös palvelukokonaisuuksien tarkastelu ja toiminnan kehittäminen palveluketjuna peruspalveluista erityispalveluihin. Näin karsitaan turhaa byrokratiaa ja toiminnan päällekkäisyyksiä. Palveluketjun kokonaisuuden tarkastelu on myös asiakaslähtöistä toimintaa, kun palveluita ei arvioida ainoastaan tietyn yksikön organisaation näkökulmasta. (Kuurilehto 2014.)

Moniasiantuntijuutta estäviä tekijöitä Kuurilehto on löytänyt paljon. Työntekijöiden vaihtuvuus on selkeä huoli ja este yhteistyölle. Samoin työskentelyä haittaavat erilaiset näkemykset asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaiden osallistamisesta palveluiden suunnittelussa, kehittämisessä ja toteuttamisessa. Esteenä voivat olla vuorovaikutuksen ja kommunikoinnin ongelmat, kuten suvaitsemattomuus, virheelliset ja lukkiutuneet käsitykset yhteistyökumppaneista sekä erimielisyydet työmenetelmistä ja niiden luovasta käytöstä. Merkittävä este Kuurilehdon tutkimuksessa oli johdon roolin epäselvyys henkilöstölle. Tämä ilmeni esimerkiksi johtajien ja esimiesten oman moniasiantuntijaisen yhteistyön tasossa, yhteistyön toimintaperiaatteiden luomisessa, yhteistyön johtamisessa, seurannassa ja arvioinnissa sekä täydennyskoulutuksen järjestämisessä. Sen sijaan tutkimuksessa ei tullut esille henkilöstöressurssien tai lisääjän resursoimisen tarvetta. (Kuurilehto 2014.)

Kun on kyse lapsista, moniammatillinen yhteistyö tulee esille sosiaalihuoltolain (2014) lisäksi lastensuojelulaissa (2007), varhaiskasvatuslaissa (1973), peruskoululaissa (1998), terveydenhuoltolaissa (2010) ja oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa (2013) sekä valtioneuvoston asetuksessa neuvolatoiminnasta sekä koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun ter-

veydenhuollosta (2009). Kaikissa näissä viranomaiset veloitetaan yhteistyöhön tarpeen mukaisen tuen tarjoamiseksi lapselle.

Lastensuojelulain määrittelemä ehkäisevä lastensuojelu on tukea ja erityistä tukea, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa - siis monen eri toimijan tarjoamana. Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. (Lastensuojelulaki 2007.)

Varhaiskasvatuslaki linjaa, miten viranomaisten tulee huolehtia varhaiskasvatuksen piirissä olevan lapsen tarpeen mukaisesta yksilöllisen tuesta ja perheen kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Varhaiskasvatuslaki velvoittaa henkilöstön toimimaan tarvittaessa monialaisessa yhteistyössä voidakseen tarjota lapselle tarpeellista tukea. Lisäksi varhaiskasvattajien tulee lain mukaan toimia yhdessä lapsen sekä lapsen vanhemman tai muun huoltajan kanssa lapsen tasapainoisen kehityksen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin parhaaksi. Heidän tulee myös tukea lapsen vanhempaa tai muuta huoltajaa kasvatustyössä. (Varhaiskasvatuslaki 2015.)

Varhaiskasvatusikäisten osalta perhetyön ja muun moniammatillisen työn asiakkuus saattaa alkaa esimerkiksi päiväkodissa heränneestä huolesta. Tuen tarve voi tulla esille myös neuvolassa, jossa useimmat suomalaislapset käyvät säännöllisesti. Terveystieteiden tutkimuskeskus velvoittaa neuvolan henkilöstön vanhemmuuden ja perheen muun hyvinvoinnin tukemiseen. Heillä on velvollisuus myös lapsen ja perheen erityisen tuen ja tutkimusten tarpeen varhaiseen tunnistamiseen. Tarvittaessa lasta ja perhettä tulee ohjata tutkimuksiin tai hoitoon. Kunnan perusterveydenhuollon on neuvolapalveluja järjestäessään toimittava yhteistyössä varhaiskasvatuksesta, lastensuojelusta ja muusta sosiaalihuollosta, erikoissairaanhoidosta vastaavien sekä muiden tarvittavien tahojen kanssa. (Terveystieteiden tutkimuskeskuslaki 2010.)

Esikoulu- ja peruskouluikäisille tarjottavasta tuesta on puolestaan säädetty opiskelijahuoltolaissa. Laissa annetaan oppilaille oikeus varhaiseen tukeen. Yk-

sittäisen opiskelijan tai tietyn opiskelijaryhmän tuen tarpeen selvittämiseen ja opiskeluhuollon palvelujen järjestämiseen liittyvät asiat käsitellään tapauskohtaisesti koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä. Esi- ja alakoululaisista puhuttaessa asiantuntijoiden nimeämiseksi ryhmään tarvitaan oppilaan huoltajan suostumus. (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 2013). Peruskoululaki velvoittaa tarjoamaan moniammatillista tukea, kun oppilas tarvitsee tehostettua tai erityistä tukea. Tällöin arvioidaan moniammatillisesti tuen tarve ja tehdään suunnitelman sen järjestämisestä. (Peruskoululaki 1998).

Moniammatillinen yhteistyö voi koululaisten kohdalla lähteä liikkeelle kouluterveydenhuollon aloitteesta. Kouluterveydenhuollon yhtenä tehtävänä on oppilaan vanhempien ja huoltajien kasvatustyön tukeminen. Kouluterveydenhuollon tulee myös huolehtia oppilaan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhaisesta tunnistamisesta ja tukemisesta yhteistyössä muiden oppilashuollon toimijoiden kanssa. Tarvittaessa oppilas tulee ohjata jatkotutkimuksiin ja -hoitoon. (Terveystieteidenhuoltolaki 2010.)

2.3 Perhetyön laatu

Sosiaalihuoltolaki (2014) ottaa kantaa sosiaalihuollon laatuun: asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää niin, että hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan ja ettei hänen ihmisarvoaan loukata. Sama todetaan sosiaalihuollon asiakaslaissa, jossa lisäksi edellytetään, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkieltensä ja kulttuuritaustansa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.) Sosiaalihuoltolain soveltamisohje tarkentaa, mitä laadulla tässä yhteydessä tarkoitetaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016, 67): laatu on asiakkaan kokemus palvelun onnistumisesta, mutta myös sosiaalihuollon ammattilaisten määrittelemää ammatillista ja tieteellistä laatua. Sosiaalihuoltolaissa säädetään laatutekijöistä, jotka on huomioitava yleisesti sosiaalihuoltoa järjestettäessä ja joita on arvioitava asiakaskohtaisesti. Laatua koskevaa sääntelyä on sekä sosiaalihuollon asiakaslaissa että sosiaalihuollon erityislainsäädännössä. Lasten-

suojelulain mukaan puolestaan lastensuojelun on oltava laadultaan sellaista, että se takaa lastensuojelun tarpeessa oleville lapsille ja nuorille sekä heidän perheilleen heidän tarvitsemansa avun ja tuen (Lastensuojelulaki 2007).

Normitetut kriteerit ohjaavat laadukkaan palvelun tuottamista sekä laadun arvioimista, tästä esimerkkinä asiakkaan oikeus saada päätös tietyssä ajassa. Laadukkaan ja asianmukaisen sosiaalihuollon järjestäminen riippuu toisaalta riittävästä toimintaedellytyksistä ja toisaalta toimintaa ohjaavasta kulttuurista ja asenteista. Toimintaedellytyksiä koskevia keskeisiä laadukkuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat käytettävissä olevat toimitilat ja välineet, johtaminen sekä asiantunteva ja riittävä sosiaalihuollon henkilöstö, mihin liittyvät henkilöstön kelpoisuusehdot. Myös sosiaalihuollon asianmukaisuus kytkeytyy sosiaalihuollon toimintaedellytyksiin. Lisäksi asianmukaisuus tarkoittaa tarkoituksenmukaista, riittävää ja syrjimätöntä, menettelyltään hyväksyttävää toimintaa kulloinkin kyseessä olevissa tapauksissa. Turvallisuus liittyy niin objektiivisesti arvioitavissa olevaan sosiaalihuollon organisointiin ja sosiaalihuollossa käytettäviin menetelmiin kuin myös ennen kaikkea asiakkaan kokemaan turvallisuuteen tai turvattomuuteen. Turvallisuuteen voidaan vaikuttaa järjestämällä asiakkaan tilanteeseen kulloinkin parhaiten soveltuvia sosiaalipalveluja. Järjestettävän tuen tulee olla oikea-aikaista, riittävää ja kokonaisvaltaista. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2016a, 66–67.)

Perhetyön laatuun vaikuttavat ne keskeiset periaatteet, jotka muokkaavat työn lähestymistapaa. Järvisen ym. (2012, 17) mukaan perhetyön toteuttamista ohjaavat kolme keskeistä periaatetta: asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys.

Huomiota herättää, että eri laeissa asiakastyön lähtökohdista puhutaan hiukan eri tavoin. Vuodelta 2000 peräisin olevassa sosiaalihuollon asiakaslaissa asiakaslähtöisyys nostetaan esille:

Tämän lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000).

Kuitenkin vuoden 2014 sosiaalihuoltolaissa lain tavoitteeksi mainitaan asiakas-keskeisyys:

Tämän lain tarkoituksena on
4) edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Sosiaalihuoltolaki 2015).

Tosin Sosiaalihuoltolain soveltamisopas kertoo, että keskeisenä lain valmistelua ohjaavana periaatteena on ollut asiakaslähtöisyys (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 16).

Nämä kaksi käsitettä ovat lähellä toisiaan, ja joskus niitä käytetään toistensa synonyymeinä. Niitä on myös määritelty erillisinä käsitteinä, näin esimerkiksi Virjonen (i.a.). Hän toteaa, että sosiaalihuoltolain uudistamisen tavoitteena oli turvata yhdenvertaiset, asiakaslähtöiset ja laadukkaat sosiaali- ja terveystalvet koko maassa. Virjosen mukaan asiakaslähtöisyys on palvelujärjestelmien ja palvelukokonaisuuksien suunnittelun ja kehittämistyön lähtökohta ja asiakas-keskeisyys puolestaan palveluita tuottavien organisaatioiden toiminnan keskeinen periaate. Näistä voidaan edetä asiakaslähtöisyyteen, joka on asiakaspro-sesseja ja asiakaskohtauksia ohjaava toiminta- ja työtapa. (Virjonen i.a.). Vilen ym. (2010, 27) määrittelevät asiakaslähtöisyyttä siten, että työn perustana ovat asiakkaan, tarpeet, toiveet ja odotukset juuri sellaisina kuin asiakas ne itse ilmaisee. Asiakaslähtöisyys edellyttää siis asiakkaan ottamista mukaan keskusteluun ja päätöksentekoon aidosti.

Käsitteiden erot vaikuttavat vähäisiltä, ja olennaista lienee se, että työtä ei tehdä järjestelmä- tai työntekijäkeskeisesti tai -lähtöisesti, vaan niin, että asiakas on keskiössä. Asiakaslähtöisyyttä kuvaavia piirteitä ovat asiakkaan kunnioitus, yksilön oman tarinan ja kokemuksen ainutlaatuisuus, avoimuus, rehellisyys, luot-tamuksellisuus, kokonaisvaltaisuus ja valinnanmahdollisuus, ja perhetyössä asiakaslähtöisyys voidaan nähdä periaatteena, jossa perheet, aikuiset ja lapset, ovat asiakkaina itsenäisiä ja aktiivisia toimijoita. Tällöin perhetyötä voidaan tarkastella perhelähtöisestä, aikuislähtöisestä tai lapsilähtöisestä näkökulmasta. (Järvinen ym. 2012, 17.)

Lapsilähtöisyys perhetyössä tarkoittaa sitä, että perhetyön käynnistää lapsen tilanne ja perhetyö on erityisesti lapsen hyvinvointia tukevaa toimintaa. Toisaalta lapsilähtöinen toiminta pohjautuu ajatukseen, että paras tapa tukea lasta on kohdata perhe kokonaisuutena. (Järvinen ym. 2012, 17.)

Perhekeskeisyydellä tarkoitetaan yleensä sitä, että kun yksi perheenjäsen on sosiaali- tai terveystalouden asiakkaana, huomiota kiinnitetään myös muihin perheenjäseniin. Toiminnan tasolla tämä tarkoittaa lähinnä kokonaiskuvan luomista perheestä sekä perheen elämäntilanteesta ja ympäristöstä. (Järvinen ym. 2012, 17.)

Perhelähtöisessä työskentelyssä ei pelkästään oteta perhettä huomioon, vaan perhe ja työntekijä ovat tasavertaisia. Perhe ja sen jäsenet nähdään oman tilanteensa ja arkensa asiantuntijoina. Työntekijä on työprosessin asiantuntija ja perheen kumppani. Kumppanuuteen sisältyvät tiedon ja vastuun jakaminen sekä molemminpuolinen kunnioitus. Työskentelyn tavoitteena on perheen omien voimavarojen vahvistaminen, perheiden kulttuuristen erojen tunnistaminen ja niihin vastaaminen, palveluiden perhekohtainen suunnittelu sekä palveluiden koordinointi yhteistyössä eri tahojen kanssa. (Järvinen ym. 2012, 18.)

2.4 Työntekijöiden ammattitaito laatutekijänä

Työntekijöiden ammattitaito on yksi perhetyön laatuun vaikuttava tekijä. Ammattitaito määritellään yksilölliseksi valmiudeksi tai pätevyudeksi toimia ammatissa. Ammatillinen kasvu on prosessi, joka liittyy ihmisenä kehittymiseen ja tapahtuu sekä kouluttautumisen että työelämässä toimimisen aikana yksilön ja yhteisön vuorovaikutuksessa. Ammatilliseen kasvuun kuuluu ammatissa vaadittavien tietojen ja taitojen omaksuminen ja ammatillinen kasvaminen ihmisenä ympäristön vaatimusten mukaisesti. Ammatillisen kasvun edellytyksenä ovat yksilölliset kyvyt ja valmiudet, kasvua tukeva ympäristö ja työyhteisö, jossa noudatetaan ammatillisia työtapoja ja eettisiä työ sääntöjä. Työntekijän pyrkimys kehittää

omaa toimintaansa tukee ammatillista kasvua. Samoin sitä edistävät koulutukset mukaan lukien täydenniskoulutus. (Järvinen ym. 2012, 226–227.)

Perhetyössä keskeinen ammattitaidon osa-alue on kyky ammatilliseen vuorovaikutukseen, sillä vuorovaikutus on perhetyötä tekevän keskeisin työväline. Backman ja Nordström (2011, 110–111) ovat pohtineet, millaisia kompetensseja lapsi- ja perhetyössä tarvitaan, ja ensimmäisenä he nostavatkin esille juuri sen, että työntekijöillä tulee olla riittävät kommunikointitaidot ja riittävä asiakasorientoituneisuus. Tämä tarkoittaa kykyä kohdata ja tukea erilaisia perheitä sekä tehdä yhteistyötä kollegojen ja perheiden kanssa. Vuorovaikutus on sellaista kaksisuuntaista viestintää, jossa molemmat osapuolet voivat vaikuttaa. Työntekijä on kuitenkin vastuussa vuorovaikutuksesta, mikä tarkoittaa muun muassa sitä, että hän käyttäytyy pätevästi ja ammattitaitoisesti riippumatta siitä, miten vastapuoli käyttäytyy. Vuorovaikutustilanteissa, joissa ammattihenkilössä herää puolustavia tunteita - vihaa, pelkoa tai kateutta - on tärkeää osata säädellä omaa käyttäytymistä. Ammatillinen vuorovaikutus on taito, jonka taustalla on tietoa ja oppimista. Sen peruselementtejä ovat taito rakentaa vastavuoroinen suhde, kyky tarkentaa ja tutkia tilannetta sekä kyky toimia tilanteessa. (Järvinen ym. 2012, 229–231.)

Backmanin ja Nordströmin (2011, 110–111) mukaan lapsi- ja perhetyössä työskentelevän kommunikaatitaitoihin tulee kuulua myös taidot digitaalisten kommunikointivälineiden ja -ympäristöjen käyttämiseen. Tämä on tilanne luonnollisesti useimmissa muissakin nykypäivän työtehtävissä. Lapsi- ja perhetyössä digiosaamista tarvitaan ainakin asiakastietojärjestelmien käyttämisessä, tietoturvalisessä viestinnässä, tiedon hankinnassa ja verkossa toimivien asiakkaalle soveltuvien tukipalveluiden tuntemisessa. Verkosta voi löytyä esimerkiksi vertaistukea, josta asiakas voi hyötyä.

Kyky reflektoida on perhetyössä välttämätön taito (Rönkkö & Rytönen 2010, 284). Reflektoinnilla tarkoitetaan oman toiminnan tutkimista, toiminnan taustalla olevien perustelujen tarkastelua ja menettelytapojen uudelleen arvioimista. Perhetyöntekijän ammatillisen kasvun tavoitteena on saavuttaa reflektiivinen asiantuntijuus. Sillä tarkoitetaan kykyä reflektoida paitsi omaa toimintaa ja osaamista

itsessään ja suhteessa ammatin ja työn kokonaisuuteen, niin myös oman toiminnan ja ammatin toiminnan perusteiden sekä ajattelu- ja toimintamallien kyseenalaistamista suhteessa yhteiskunnalliseen kontekstiin. (Järvinen ym. 2012, 233–235.) Tällaisen asiantuntijuuden pohjalta ammattilaisella on edellytyksiä tehdä asiakastyön lisäksi kehittämis- ja vaikuttamistyötä.

Backman ja Nordström nostavat toisena perhetyöntekijän tärkeänä kompetensina esille ongelmanratkaisu- ja innovointikyvyn (Backman ja Nordström 2011, 110–111). Näiden edellytyksenä on edellä mainittu reflektiivinen ote työhön: uusia ratkaisuita etsitään silloin, kun reflektion tuloksena huomataan niille tarvetta. Jotta olisi välineitä ongelmanratkaisuun, tulee työntekijöiden kehittää osaamistaan ja työskentelytapojaan muuttuvissa tilanteissa ja erilaisia asiakkaita kohdatessaan (Backman ja Nordström 2011, 111.) Työnantajan on tärkeää tarjota riittävät mahdollisuudet kouluttautumiseen.

Kolmantena huomiona tuodaan esille, että kulttuuristen ja kielellisten näkökohtien huomioiminen on välttämätöntä tehtäessä työtä yhä monikulttuurisemmassa ympäristössä (Backman & Nordström 2011, 111). Kielimuuri on vakava este kommunikoinnille, vaikka tulkkien käyttö mahdollistaakin kommunikaatiota jossain määrin. Joidenkin kielten tai murteiden tulkkien saaminen voi olla vaikeaa ja työskentely voi sen vuoksi hidastua. Tulkkauksen tasokaan ei aina ole ensiluokkaista, mikä mahdollistaa vääryymärrykset. Joskus tulee tilanne, että esimerkiksi pieneen etniseen ryhmään kuuluva asiakas pelkää tulkin levittävän tietoa perheestä eikä siksi halua tulkkausta. Vaikka yhteinen kieli löytyisikin, voi työntekijän kulttuurisokeus vaikeuttaa työskentelyä ja luottamuksen syntymistä.

Ammatillisessa mielessä työntekijän persoonallisuudella tarkoitetaan yksilön ominaisuuksia, joita hän tietoisesti kehittää saavuttaakseen työnsä tavoitteita. Persoonallisuus on tällöin työväline. Vuorovaikutusta vaativissa ammateissa, kuten perhetyössä, on monia tapoja tehdä työtä ja silti päästä samaan tulokseen. Kenenkään ei tarvitse luopua omasta yksilöllisyydestään ollakseen vuorovaikutuksen ammattilainen, vaan jokaisen on löydettävä itselleen sopiva ammatillinen tapa toimia. Usein ammatissa hyväksi todetut vuorovaikutustaidot syntyvät epäonnistumisten kautta, mikä voi tehdä työskentelyn hyvinkin ras-

kaaksi. (Järvinen ym. 2012, 227–228.) Työntekijä tarvitseekin keinoja irrottautua psykologisesti työstään (Rönkkö & Rytönen, 2010, 296). Myös työnohjauksella on suuri merkitys työssä jaksamisen kannalta. Hyvä työnohjaus vaikuttaa ohjattavan työhön ja nostaa sen laatua. (Järvinen ym. 2012, 238.)

Perhetyössä kohdataan elämän rosoisia ja raskaita puolia, jotka voivat herättää työntekijässä monenlaisia muistoja, ajatuksia ja tunteita. Työntekijän oma elämänselämä historia vaikuttaa siihen, miten hän kokee asiakkaiden elämäntilanteet, ja siksi työntekijän on syytä kehittää itsetuntemustaan. Hänen on syytä olla tietoinen omasta haavoittuvuudestaan, herkkyydestään, keskeneräisyydestään, pahuudestaan. Kaikki, mitä perhetyötä tekevä on elämässään kohdannut, voi toimia voimavarana perhetyössä, kun hän tiedostaa sen merkityksen ja vaikutukset itseensä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 293–294.)

2.5 Organisointi ja johtaminen laatutekijöinä

Perhetyö on kohtuullisen uusi työala Suomessa ja sen organisointi ja palvelukokonaisuus on kirjavaa. Sosiaalihuoltolaissa veloitetaan viranomaiset osallistumaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelman laatimiseen, jos asiakkaan vastuutyöntekijä heitä siihen pyytää. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalihuollon viranomaiset toimimaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016a, 90.) Neuvottelujen järjestäminen ja verkostomainen työskentelytapa ovatkin osa sosiaalihuollon perustyötä.

Lapsi- ja perhepalvelujen tulee yhteistyövelvoitteen mukaisesti muodostaa eheä kokonaisuus yli sektorirajojen. Koska lapset ja lapsiperheet ovat yleensä useiden kunnallisten palvelujen asiakkaina, on tärkeää sovittaa palvelut yhteen. Palvelunantajien tulee toimia keskenään yhteistyössä ja palveluiden muodostaa perheiden näkökulmasta helposti hahmotettava kokonaisuus. Yhteistyötä tarvi-

taan sekä toimialojen sisällä että välillä. Samoin sitä tarvitaan kunnan ja muiden tahojen välillä, jotka tuottavat palveluita ja tukitoimia lapsille ja lapsiperheille. Näitä tahoja ovat mm. järjestöt, seurakunnat ja yritykset. Keskeisiä kunnallisia yhteistyötahoja ovat päivähoito sekä koulu- ja nuorisotoimi. Myös perus- ja erityistason palvelujen yhteistyön ja yhteensovittamisen järjestämisestä on huolehdittava. Lapsen elämän siirtymävaiheiden yhteydessä on huolehdittava yhteistyöstä ja palveluketjujen jatkuvuudesta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016a, 90.)

Prosessien selkeyttäminen ja työmenetelmien yhtenäistäminen lienevät haasteita useissa kunnissa; esimerkiksi Vantaan neuvoloiden perhetyön laatua tutkittaessa ne nousivat esille (Ruuttunen ym. 2016). Lastensuojelulain (2008) mukaan kunnilla on velvollisuus laatia lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma edistämään lasten ja nuorten hyvinvointia ja linjaamaan lastensuojelun järjestämistä ja kehittämistä. Suunnitelma laaditaan neljäksi vuodeksi kerrallaan ja sen hyväksyy valtuusto. Suunnitelman toteutumista tulee seurata ja arvioida systemaattisesti. Kunnan toiminta- ja päätöksenteko-organisaatiossa määritellään pysyvät rakenteet, yhteistyöelimet ja foorumit, joissa lasten, nuorten ja perheiden asioita tarkastellaan kokonaisuutena. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Perhetyössä on siis mukana useita toimijoita, joiden työn tulisi olla koordinoitua. Johtajan rooli on tässä keskeinen. Kuorilehto (2014) tutki moniasiantuntijaisessa perhetyössä vaikuttavia tekijöitä ja tuli päätelmään, että johdon roolia on selkiytettävä rakenteiden ja prosessien luomisessa, johtamisessa, seurannassa ja arvioinnissa. Johdon tulee panostaa myös yhteisiä tavoitteita ja näkemyksiä edistävän täydennyskoulutuksen järjestämiseen. (Kuorilehto 2014, Sosiaali ja terveysministeriö 2016a, 89.)

Perhetyön johtamisessa tarvitaan taitoa olla mukana muutoskeskusteluissa ja hyödyntää niitä; olla proaktiivinen. Tärkeää on tunnistaa ja tunnustaa virheet ja oppia niistä. Perhetyön johtamisessa on keskeistä työntekijä-, asiakas- ja yhteistyökumppanipalautteen hyödyntäminen. Johtajan tulee olla avoin toimintata-

pojensa reflektoinnille; siten hän voi antaa mallia koko työyhteisölle virheiden avoimeen käsittelyyn. (Järvinen ym. 2012, 243–244.)

Perhetyön tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden mittaaminen on erittäin vaikeaa. Siksi johtajalla on mittava haaste selvittää perhetyön luonnetta ja merkitystä poliittisille ja hallinnollisille johtajille tarkoituksenmukaisen resursoinnin varmistamiseksi. Voidaan toki mitata suoritteita ja tuotoksia, esimerkiksi kotikäyntien määrää, mutta tällainen mittaaminen ei tosiasiassa kerro työn tuloksellisuudesta. Enemmän siitä kertoo asiakkaiden antama palaute siitä, miten perhetyö on vaikuttanut heidän elämäänsä. (Järvinen ym. 2012, 244.) Asiakaspalautteen kerääminen ei kuitenkaan ole aina systemaattista. Haasteena voi olla kehittää asiakaslähtöisesti toimivia palautteen keräämisen tapoja (Ruuttunen ym. 2016).

3 PERHETYÖN KEHITTÄMINEN

3.1 Kehittämisen valtakunnallisia linjauksia

Vuonna 2015 aloittanut Sipilän hallitus asetti yhdeksi kärkihankkeekseen Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelman (LAPE). Sen tavoitteena ovat nykyistä lapsi- ja perhelähtöisemmät, vaikuttavammat, kustannustehokkaammat ja paremmin yhteen sovitettut palvelut sekä toimintakulttuurin uudistaminen. Muutosohjelmalla pyritään vahvistamaan lapsen oikeuksiin ja tietoon perustuvaa toimintakulttuuria päätöksenteossa ja palveluissa tuomalla käyttöön lapsivaikutusten arviointi sekä välineitä lapsilähtöiseen budjetointiin ja lasten, nuorten ja perheiden hyvinvoinnin ja palveluiden seurantaan. Lasten, nuorten ja vanhempien osallistuminen ja kokemusasiantuntemus kytketään tiiviisti uudistuksen suunnitteluun ja toimeenpanoon. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017a.)

Lasten, nuorten ja perheiden palvelut pyritään uudistamaan asiakaslähtöisesti integroiduksi palveluiden kokonaisuudeksi maakuntien ja tulevaisuuden kuntien toimintaympäristöön. Lapsen etu ja vanhemmuuden tuki ovat ensisijaisia. Peruspalveluja pyritään vahvistamaan ja siirtämään painopistettä kaikille yhteisiin ja ennaltaehkäiseviin palveluihin sekä varhaiseen tukeen ja hoitoon. Myös koulu- ja varhaiskasvatusta pyritään kehittämään tukemaan lapsen hyvinvointia. Uudistuksen lähtökohtana ovat lapsen oikeudet, perheiden monimuotoisuus, lapsi- ja perhelähtöisyys sekä voimavarojen vahvistaminen. Muutosohjelma painottaa lasten ja perheiden matalan kynnyksen palveluiden verkostoimista perhekeskustoimintamallin mukaisesti, erityistason palveluiden asiakaslähtöistä integraatiota sekä vaativinta erityisosaamista edellyttävien palveluiden varmistamista niitä tarvitseville lapsille, nuorille ja perheille. (Aula ym. 2016, Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2017a, Sosiaali- ja terveysministeriö 2016b.)

Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmassa on kaksi muutoskokonaisuutta: 1. Lapsi- ja perhelähtöiset palvelut ja 2. Lapsen oikeuksia ja tietoperustaisuutta vahvistava toimintakulttuuri. Muutosohjelman tarkoituksena on vastata lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointitarpeisiin kustannusvaikuttavasti julkisen talou-

den haasteet huomioiden. Taustalla on mm. tieto kasvaneista lastensuojelun kustannuksista (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016c.) Muutosohjelman toteuttamiseen 2016–2018 on varattu 40 miljoonaa euroa, josta pääosa käytetään alueellisen muutostyön tukemiseen. (Aula ym. 2016, 2.)

Kesällä 2017 on menossa maakunnallisten muutosohjelmien vaihe, joka jatkuu syksyyn 2018. Vuodenvaihteessa 2018/2019 on tarkoitus koota yhteen hankkeen tulokset ja päättää jatkosta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016c.). Yhtenä esimerkkinä hankkeeseen liittyvistä selvityksistä on juuri parhaillaan meneillään oleva sosiaali- ja terveysministeriön sekä opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmän selvitys siitä, miten lasten, nuorten ja perheiden palveluihin liittyvä asiakastieto olisi tehokkaammin jaettavissa eri viranomaisten välillä. Tavoitteena on selvittää, millaisia tarpeita asiakastietojen käyttämiseen ja hallintaan moniammatillisessa yhteistyössä liittyy, sekä määritellä ne periaatteet, joiden mukaisesti eri ammattiryhmät saisivat käsitellä asiakasta koskevaa yhteistä suunnitelmaa ja sitä täydentäviä tietoja. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017.) On myös nimetty henkilöitä kartoittamaan lasten, nuorten ja perheiden sivistys- ja sote-palveluiden tulevat yhdyspinnat sekä selvittämään, millaisella ohjauksella ja palveluita yhteen sovittavalla johtamisella lapsi-, nuori- ja perhelähtöisyys palveluissa varmistetaan (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b).

LAPE:n puitteissa siis tehdään muutostyötä sekä valtakunnallisella että maakunnallisella tasolla. Myös kunnissa kehitetään lapsille ja perheille tarjottavia palveluita.

3.2 Perhetyön kehittäminen Espoossa

Espoo on Suomen toiseksi suurin kaupunki, jonka asukasluku vuoden 2016 lopussa oli noin 275 000. Kaupunki on kasvanut voimakkaasti muutaman viimeisimmän vuosikymmenen aikana. Espooseen syntyvät lapset ja maahanmuutto kasvattavat Espoon väestöä keskimäärin noin 4500 asukkaalla vuodessa. Vanhusväestön määrä ja suhteellinen osuus kasvavat; kuitenkin nuorten ikäluokkien osuus on suurempi kuin koko maassa keskimäärin. Espoo on kaksi-

kielinen ja monikulttuurinen kaupunki. Nopea väestönkasvu, ikärakenteen vanheneminen ja samanaikainen lasten määrän sekä vieraskielisen väestön kasvu lisäävät palvelutarpeita ja haastavat palvelutuotannon. (Espoon kaupunki i.a., Espoon kaupunki 2017a.)

Muuttoliike on Espoossa vilkasta. Perheiden kannalta se voi tarkoittaa juurettomuutta sosiaalisten verkostojen jäädessä löyhiksi (Ruotsalainen ym. 2008, 8). Muista maista, etenkin kriisialueilta muuttaneilla, on lisäksi omat haasteensa. Espoon strategisessa suunnittelussa ovat 2010-luvulla painottuneet ennakoiva ja ehkäisevä toiminta. Toiminnassa on haluttu keskittyä laadun, osaamisen ja tietämyksen kehittämiseen. (Espoon kaupunki 2012a, Espoon kaupunki 2017b).

Vuonna 2002 Espoo aloitti perheiden tukemista tehostavan perhekeskustoiminnan kehittämisen yhdessä Diakonia-ammattikorkeakoulun kanssa, ottaen mallia Ruotsin Leksandin perhekeskuksista. Perhevalmennusta alettiin uudistaa ja monitoimijaista otetta vahvistaa vanhempien, kunnan ja kumppaneiden välillä. Vuosina 2002–2005 toteutettu Perhekeskusprojekti sekä vuosina 2005–2007 toteutettu Perhekeskus kumppanina -hanke loivat rakenteet espoolaiselle tavalle toteuttaa perhekeskus-ajattelua sekä vakiinnuttivat neuvoloiden perhetyön osaksi lapsiperheiden palveluita. Neuvolan perhetyössä perheohjaajat toimivat neuvolan terveydenhoitajan työpareina, ja heidän työnsä tavoitteena on vanhemmuuden vahvistuminen, lapsen hyvinvoinnin lisääntyminen, perheen arjessa selviytymisen helpottuminen, perheen sosiaalisten verkostojen vahvistuminen, perheen voimaantuminen ja omatoimisuuden lisääntyminen sekä ongelmien ilmaantuessa luonteva yhteyden ottaminen ja nopean avun saaminen. (Ruotsalainen ym. 2008.)

Perhekeskustoimintamallin kehittäminen ja käyttöönotto muodostavat yhden pääkaupunkiseudun LAPE-muutosohjelman kehittämiskokonaisuuden vuosina 2016–2018. Espoossa kartoitetaan ja dokumentoidaan yhteistyömallit, joihin perhekeskustoiminta nojautuu. Kartoitetaan myös alle kouluikäisten lasten perheiden kohtaamispaikat alueittain ja hahmotellaan virtuaalisten perhekeskusten toimintatavat. Luodaan uusi eropalveluiden malli sekä palvelupolku, jonka tarkoitus on johtaa perhe oikea-aikaisesti palveluiden piiriin. Suviniityn lasten ja

perheiden talo, joka valmistuu vuosina 2018–2019, kokoaa yhteen lasten ja perheiden palveluita, mm. päiväkodin, vuoropäiväkodin, avoimen päiväkodin, äitiys- ja lastenneuvolan, perhetyön, lasten terapiapalvelut, maahanmuuttajapalveluita ja liikuntapalveluita. Myös kolmannen sektorin toimijoilla on mahdollisuus järjestää toimintaa Suviniityn lasten ja perheiden talossa. (Lapsen paras – yhdessä enemmän 2016.)

Toinen LAPE-muutosohjelman kehittämiskokonaisuus koskee varhaiskasvatusta, koulua ja oppilaitosta lapsen ja nuoren hyvinvoinnin tukemisessa. Tässä kokonaisuudessa mm. kehitetään edelleen lasten sosiaalisia taitoja edistävää ja kiusaamisen vastaista toimintaa kouluissa. (Lapsen paras – yhdessä enemmän 2016.)

Vuonna 2012 julkaistussa Espoon kaupungin Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelmassa vuosille 2012–2016 analysoitiin espoolaisten lasten, nuorten ja heidän perheidensä hyvinvointia monesta näkökulmasta sekä viranomaistietoon että asukkailta saatuun tietoon viitaten. Todettiin, että suurin osa espoolaisista lapsista voi hyvin, mutta osalla on merkittäviä hyvinvointia vaarantavia haasteita. Lapsiperheköyhyys oli lisääntynyt. Vanhemmille suunnatun kyselyn vastuksista nähtiin, että taloudellisilla ongelmilla on laajat vaikutukset, kuten lapsen joutuminen kiusatuksi, kun hänen perheellään ei ole varaa samanlaisiin harrastuksiin kuin ikätovereillaan. Perheet kertoivat kärsivänsä myös yhteisöllisyyden puutteesta ja jäävänsä yksin kohtaamaan pikkulapsiperheen arjen haasteita sosiaalisten verkostojen ollessa niukkoja ja sukulaisten asuessa kaukana. Kaikkien perheiden voimavarat eivät riitä turvaamaan lasten hyvinvointia ja turvallista kasvua ja kehitystä, ja lastensuojeluasiakkuuksien määrä oli tuolloin, vuonna 2012, kasvussa. Tukea tarvitsevia perheitä ei kyetty auttamaan riittävästi peruspalveluissa, ja suunnitelmassa todettiin, että erityisesti perheohjauksen ja perhetyön tarve oli suuri. Tuotiin esille, että perhetyötä ja perheohjausta tulisi olla tarjolla kaikenikäisten lasten ja nuorten perheille matalalla kynnyksellä ilman lastensuojelun asiakkuutta. (Espoon kaupunki 2012 b, 7–10.) Keskustelua siivitti toukokuussa 2013 valtuustolle jätetty laajalla rintamalla allekirjoitettu aloite, jossa edellytettiin kaupungin tarttuvan näihin huolestuttaviin ilmiöihin (Espoon kaupunki 2013). Tähän tarpeeseen ryhdyttiin vuonna 2013 kehittämään

uudenlaista perhetyön toimintatapaa, joka myöhemmin sai nimekseen Konsti-perheohjaus.

3.3 Konsti-perheohjaus

Espoon kaupungin perhe- ja sosiaalipalveluihin, lasten ja perheiden palveluiden toimintakokonaisuuteen perustettiin vuonna 2013 työtiimi, jonka tehtävänä oli kehittää ja pilotoida uusia varhaisen tuen perheohjauksen malleja. Pilotin toiminta-aika oli vuoden 2013 elokuusta vuoden 2014 syyskuuhun. Tiimiin kuului kuusi perheohjaajaa. (Lähteenmäki ym. 2014.)

Tiimi teki kehittämis- ja pilotointityötään yhteistyössä aikuisten palveluiden kanssa. Taustalla oli laajempi Lapsen oikeus palveluihin (LOP) -hanke, jonka tarkoituksena oli kehittää uusia tapoja lapsiperheiden ongelmien ehkäisemiseksi ja lastensuojelun tarpeen vähentämiseksi. Kantavana periaatteena LOP-hankkeessa oli asiakkaan äänen kuuleminen ja hänen tarpeisiinsa vastaaminen (Lapsen oikeus palveluihin -hanke 2012). Aikuisten palveluista pilotissa olivat mukana mielenterveys- ja päihdepalvelut, psykiatriset poliklinikat ja aikuissosiaalityö, ja pilotissa vahvistettiin yhteistyötä näiden ja lapsiperheiden perhetyön välillä. Lisäksi Konsti kehitti ja pilotoi varhaisen tuen perheohjausta yhdessä alakoulussa ja intensiivistä perheohjausta perheneuvolan terapeuttisen vauva-perhetyön tiimin kanssa. (Lähteenmäki ym. 2014.)

Uusien toimintamallien tarkoituksena oli vahvistaa monitoimijaista yhteistyötä peruspalveluissa, jotta lapsiperhe saisi apua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Konsti esitteli perheohjausta yhteistyökumppaneille peruspalveluissa, jotta varhaisen tuen perheohjaus tulisi heille tutuksi työmuodoksi ja he osaisivat tarjota palvelua asiakkailleen. Yhteistyökumppanien kanssa laadittiin kuvaukset asiakasohjausprosesseista, ja asiakkaita alkoi ohjautua perheohjaukseen. Samaa aikaan kehitettiin perheohjauksen vaikuttavuuden arviointia. (Lähteenmäki ym. 2014.)

Tiimi kehitti myös työparityöskentelyä. Konsti-tiimin perheohjaaja oli käytettävissä vaikkapa neuvolan terveydenhoitajan tai perheohjaajan työpariksi. Pilotista ohjautuneiden asiakkaiden ohella Konstin perheohjaajat ottivat muita perheohjauksen asiakkuuksia koko Espoon alueelta. Lisäksi yksi tiimin perheohjaaja toimi Espoon yhdyshenkilönä kehitettäessä ennaltaehkäisevää tukiperhetoimintaa yhteistyössä Pelastakaa Lapset -järjestön kanssa. (Lähteenmäki ym. 2014.)

Pilotin aikana Konsti-tiimi keräsi palautetta asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta. Myös työntekijöiden näkemyksiä uusien toimintamallien toimivuudesta kerättiin. Näiden kyselyiden perusteella todettiin, että Konstin kehittämä moniammatillinen yhteistyö asiakasperheen asioissa oli parantanut asiakasperheen saaman avun laatua. Asiakaspalutteen mukaan Konsti-perheohjaukseen ohjautuneet perheet kokivat, että moniammatillinen yhteistyö oli ollut hyvää ja toimivaa ja yhteistyötahojen toiminta oli tukenut toisiaan. Konstin yhteistyökumppaneille tehdyn kyselyn tulosten mukaan asiakasperhe oli saanut monipuolisempaa ja kokonaisvaltaisempaa tukea tilanteeseensa. Erityisesti hoitavien tahojen työntekijät toivat esiin, että työntekijöiden vastuun jakaminen yhteisessä asiakasprosessissa oli helpottanut työntekijöiden oman työn kuormitusta ja tukenut yhteistyökumppaneita omaan perustyöhön keskittymisessä. Yhteistyökumppanit toivoivat Konstin toiminnan laajenemista koko Espoon alueelle. (Lähteenmäki ym. 2014.)

Konstin perheohjaajien kokemusten mukaan heidän työtään perheiden parissa oli helpottanut vastuun jakaminen yhteistyökumppaneiden kanssa. Parhaimmillaan tämä on tarkoittanut suunnitelmallista yhteistyötä jossa tavoitteet ovat yhtenäisiä ja toisiaan tukevia ja jossa työn vaikuttavuus paranee. (Lähteenmäki ym. 2014.) Vaikuttavuudesta saatiin viitteitä lastensuojelun tilastoista. Espoon kaupungin sosiaali- ja terveystoimelle oli asetettu valtuustokaudelle 2013–2014 tavoitteeksi, että kiireellisesti sijoitettujen lasten ja nuorten osuus ikäluokasta vähenisi ja perheet saisivat tarvitsemansa avun arkiympäristössään. Vuoden 2014 lopussa voitiin todeta tavoitteen toteutuneen: palveluiden painopiste oli siirtynyt korjaavista palveluista varhaiseen tukeen, mikä johti lastensuojelun sijoitusten ja uusien huostaanottojen määrän kääntymiseen laskuun. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä laski 6 %, kiireellisten sijoitusten määrä 9 %

ja uusien huostaanottojen määrä 28 % verrattuna edelliseen vuoteen. (Espoon kaupunki 2015, 23.) Konsti sai merkittävän tunnustuksen, kun sille myönnettiin Suomen laatu yhdistyksen Vuoden laatuinnovaatio 2014 -palkinto julkisen sektorin ja yleishyödyllisten yhteisöjen kansallisessa sarjassa (Essi i.a.).

Pilotin jälkeen Konsti-perhetyö jäi osaksi Espoon kaupungin lapsiperheiden perhetyötä. Se tarjoaa lapsiperheille sosiaaliohjausta antaen mahdollisuuden keskusteluun, kokemusten vaihtoon ja neuvontaan lapsiperheen elämän keskeisistä aihealueista, kuten vanhemmuudesta, vauvan hoidosta, lasten kasvatuksesta, lapsiperheen arjesta ja vanhempana jaksamisesta. Konsti-tiimin sosiaaliohjaajat (pilotin aikana perheohjaajat) voivat tavata perheitä näiden kodeissa ja antaa konkreettisia neuvoja arkeen. Tarvittaessa ohjaajat järjestävät lastenhoito- tai kodinhoitoapua. Konstin asiakkaaksi pääsee helposti mm. neuvolan, päiväkodin, sosiaalitoimiston tai mielenterveys- ja päihdepalveluiden kautta, ja suurin osa asiakkaista ohjautuukin Konstiin näiden yhteistyökumppaneiden välityksellä. Asiakkaaksi voi myös hakeutua soittamalla itse palvelunumeroon, mutta vain harva tulee asiakkuuteen tätä reittiä (Suvi Lähteenmäki, henkilökohtainen tiedonanto 12.4.2016). Perheiden tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan nopeasti. Palvelu on perheille maksutonta; kotipalvelusta peritään maksu. (Essi i.a.).

Konstin toiminta-ajatuksena on tarjota perheille nopeasti riittävän intensiivistä tukea. Asiakkaiden elämäntilanteet ovat usein haastavampia kuin neuvolan perhetyössä, ja voidaan tarvita ainakin aluksi viikoittaisia tapaamisia ja moniammatillista yhteistyötä. Kyseessä on joskus ns. huolen harmaa vyöhyke eli tuntuva huoli (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos i.a.), ja joudutaan pohtimaan, onko tarvetta lastensuojelulle. Vaikka jokaisen perheen tilanne on omanlaisensa ja yleistäminen voi olla harhaanjohtavaa, voidaan Konsti-perhetyön asiakasperheistä löytää joitakin yhteisiä piirteitä. Perheen toisella tai kummallakin vanhemmalla on usein mielenterveyden ongelmaa ja hoitokontakti psykiatrian poliklinikalle tai perusterveydenhuollon psykiatriselle sairaanhoitajalle. Usein vanhemmalla on taustassaan vaikeita kokemuksia, traumoja. Nämä vaikeudet vaikuttavat vuorovaikutukseen vauvan kanssa ja niihin haasteisiin, joita vauva tuo. Perheellä voi myös olla aikuissosiaalityön asiakkuus, toimeentulovaikeuksia ja

ylipäättänsä elämänhallinnan vaikeuksia. Kun neuvolan perhetyön asiakkaista monilla on esimerkiksi lapsen uniongelma tai vastaava haaste, johon voidaan vastata muutamalla tapaamisella, on selvää, että Konstin asiakkaiden tuen tarve on hyvinkin erilainen. (Suvi Lähteenmäki, henkilökohtainen tiedonanto 12.4. 2016.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Työn jatkuvan kehittämisen näkökulmasta sen arviointi on olennaista. Arviointi voi joskus jäädä liian vähälle huomiolle, ja kehittämishankkeita saatetaan toteuttaa ilman riittävää seurantaa. Keväällä 2016 haluttiin Konsti-tiimissä selvittää, mitkä alkuperäisistä laadukkaiksi ja vaikuttaviksi havaituista käytännöistä olivat edelleen käytössä. Tarkoituksena oli selvittää, miten Konstin työntekijät näkivät työnsä laadun kaksi vuotta pilottivaiheen jälkeen. Olin keväällä 2016 sosionomiopintoihin kuuluvassa työharjoittelussa Konstissa, ja sovin tiimin ja esimiehen kanssa, että otan tämän arvioinnin tekemisen opinnäytetyöni aiheeksi.

Konsti-työn arvioinnin tavoitteena oli nostaa esille toimivia, hyviksi havaittuja käytäntöjä ja mahdollisesti myös päästä selville, miksi ne olivat juurtuneet Konstin työtavoiksi: olivatko tiettyjen toimintatapojen vahvistumiseen vaikuttaneet työntekijöiden ominaisuudet ja toiminta vai kenties ulkoiset olosuhteet. Yksi merkittävä ulkoinen tekijä oli sosiaalihuoltolain uudistuminen vuonna 2014, joka muun muassa takaa lapsiperheille oikeuden perhetyön palveluihin ilman lastensuojelun asiakkuutta ja joka velvoittaa viranomaisia toimimaan yhteistyössä, kun perheellä ilmenee tuen tarvetta (Sosiaalihuoltolaki 2014).

Konsti-perheohjauksessa kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta. Tässä tutkimuksessa ei käsitelty asiakaspalautetta, vaan rajauduttiin tiimin työntekijöihin tiedonantajina. Arvioimisen yhtenä tavoitteena oli vahvistaa Konstin asemaa Espoon kaupungin lapsiperheiden perhetyössä. Tavoitteena oli myös edesauttaa mahdollisuutta monistaa Konstin malli muihin toimintaympäristöihin.

Tutkimuskysymykset olivat seuraavat:

1. Mitkä ovat Konsti-tiimin vahvuudet työntekijöiden mielestä?
2. Millaisena Konsti-tiimin työntekijät näkevät Konsti-perheohjauksen nykytilanteen suhteessa pilottivaiheeseen?
3. Millaisia kehittämistarpeita Konsti-tiimin työntekijät näkevät työssään?

4.2 Tutkimuksen kohderyhmä ja aineiston kerääminen

Tutkimuskysymyksiin päätettiin hakea vastauksia haastattelemalla Konsti-tiimin viittä työntekijää, jotka työskentelivät Konsti-tiimissä pilotin aikana ja jotka työskentelivät siinä edelleen tutkimusta tehtäessä. Haastattelemisen valittiin aineiston keräämisen menetelmäksi Konsti-tiimin toivomuksesta. Päädyttiin puolistrukturoituun haastatteluun, sillä sen etuina esimerkiksi kirjalliseen tiedon keräämiseen verrattuna on mahdollisuus tarkentaa ja esittää lisäkysymyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74–77).

Koska tutkimusidea tuli tiimin taholta, oli odotettavissakin, että heistä kaikki lupautuivat haastateltaviksi. Konsti-tiimissä työskenteli pilotin aikana haastateltavien lisäksi kaksi muuta perheohjaajaa, jotka ovat siirtyneet pois tiimistä. Heitä ei kutsuttu haastateltaviksi.

Haastattelut olivat siis luonteeltaan puolistrukturoituja eli teemahaastatteluja. Teemahaastattelussa tutkija ei lyö lukkoon tarkkoja haastattelukysymyksiä, vaan keskustelee haastateltavan kanssa ennalta määrittämiensä keskeisten teemojen pohjalta (Hyvärinen 2017, 21). Haastatteluteemat näkyvät liitteenä 1 olevassa haastattelurungossa, jonka lähetin etukäteen sähköpostilla haastateltaville. Haastattelukysymykset muotoutuivat niiden keskusteluiden pohjalta, joita kävin Konsti-tiimin esimiehen ja pilottivaiheen toiminnanvetäjän kanssa, ja pohjautuivat luonnollisesti tutkimuskysymyksiin.

Haastatteluteemoja muotoillessani pyrin siihen, että ne eivät rajoittaisi haastateltavien ajattelua vaan ohjaisivat laveaan näkökulmaan ja pohtivaan keskusteluun (vrt. Hyvärinen 2017, 25). Haastattelujen alussa keskusteltiin Konsti-pilottiin liittyvistä aiheista ja sitten siirryttiin Konsti-työn nykytilanteen arvioimiseen. Olin pyrkinyt muotoilemaan teemat neutraaleiksi, ja myös haastattelutilanteessa pyrin olemaan neutraali (Ruusuvuori & Tiitula 2017, 68–69).

Vuorovaikutuksessa pyrin siihen, että kaikki teemat tulisivat esille, mutta ei välttämättä etukäteen suunnitellussa järjestyksessä. Samalla tavoitteena oli tarjota jokaiselle haastateltavalle mahdollisuus kertoa enemmän aiheista, jotka hän itse

koki merkityksellisiksi. Tein tarkentavia ja täydentäviä kysymyksiä tilanteen mukaan, ja pyrin siihen, että haastattelutilanteet muodostuisivat luonnollisiksi vuorovaikutustapahtumiksi. Tarkoituksena ei siis ollut mekaanisesti esittää ennakolta mietittyjä kysymyksiä (vrt. Kananen 2014, 80), vaan antaa tilaa ja virikkeitä haastateltavan kokemuksille, mielipiteille ja oivalluksille. Aito vuorovaikutus myös lisää haastateltavan luottamusta (Kananen 2014, 80). Joissakin kohdissa annoin vain minimipalautetta, esim. ”joo”, tai ”niin” tai nyökkäys, saatuani vastauksen (Hyvärinen 2017, 30)

Haastattelut ajoittuivat syys- ja lokakuulle 2016 ja jokainen niistä tehtiin eri päivinä. Koska muiden ihmisten läsnäolo saattaa vaarantaa haastattelun (Hirsjärvi & Hurme 2001, 127), valitsin häiriöttömät, rauhalliset haastattelutilat. Käytin perhetyön toimistotiloja, neuvolan tapaamishuonetta ja rauhallista tilaa kirjastossa, sen mukaan, miten kullekin haastateltavalle parhaiten sopi. Haastattelut kestivät 60–80 minuuttia. Tallensin haastattelut tallennuslaitteella, lukuun ottamatta yhtä, jonka haastateltavan toivomuksesta jätin tallentamatta ja josta tein muistiinpanot paperille. Olin varautunut tallentamaan kaikki haastattelut, koska teemahaastattelun luonteeseen kuuluu tallentaminen. Tallentamisen avulla saadaan haastattelu sujumaan nopeasti ja ilman katkoja ja yleensä tallentaminen ei häiritse haastateltavaa (Hirsjärvi & Hurme 2001, 92–93).

4.3 Aineiston analyysi

Käsittelin aineiston aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmällä Milesin ja Hubermanin kuvaaman prosessin mukaisesti kolmessa vaiheessa (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–113). Redusointi- eli pelkistämisvaiheessa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110) kuuntelin haastattelut ja kirjoitin ne auki sana sanalta (litterointi). Tämä tapahtui loka- ja marraskuussa 2016. Litteroitua aineistoa kertyi 45 sivua, kirjoitettuna rivivälillä 1,5. Sen haastattelun, jota ei ollut tallennettu, kirjoitin muistiinpanojen pohjalta selkeään muotoon. Kun haastattelut olivat luettavassa muodossa, luin niitä ja perehdyin niiden sisältöön. Sitten aloin nostaa aineistosta esille sellaisia alkuperäisilmaisuja, jotka vastaavat tutkimuskysymyksiin. Merkitsin ne alleviivaamalla ja kirjoitin erilliselle konseptille.

Seuraavaksi pelkistin konseptille listatut alkuperäisilmaukset (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110). Taulukkoon 1 on koottu muutamia esimerkkejä pelkistämisestä. Järjestin pelkistetyt ilmaukset alustavasti ja lähetin koosteen niistä Konsti-tiimin työntekijöille ja esimiehelle joulukuussa 2016, jotta he saisivat mahdollisimman pian käyttöönsä heidän kannaltaan tärkeimmän informaation tutkimuksesta.

TAULUKKO 1. Esimerkkejä alkuperäisilmausten pelkistämisestä.

Alkuperäisilmaus	Pelkistetyt ilmaukset
Se on pysynyt hyvänä se yhteistyö vauvaperhepsykologien kanssa, se on tosi priimaa sillä tavalla, et me saadaan sieltä konsultaatiota.	Yhteistyö vauvaperhepsykologien kanssa pysynyt hyvänä. Vahvuustekijänä vauvaperhepsykologien konsultaatiomahdollisuus.
Tehdään sillain ex tempore sitä työtä.	Ex tempore -työskentely.
On hyvä tiimi ja työyhteisö.	Hyvä tiimi. Hyvä työyhteisö.
Oli hyvä, et kaupunki palkkasi työntekijöitä myös, jotka eivät ole olleet tekemässä tämmöstä työtä, jotka tulevat ihan eri kentiltä ja jotenkin erilaisen osaamisen kanssa. Mutta myös se, että tässä oli se yks työntekijä, joka on pitkään ollut tässä, niin se oli tosi hyvä juttu	Erilaiset taustat vahvuutena. Kokemattomat ja kokeneet täydentämässä toisiaan.
Esimiehen pitäisi tietää, mikä on työn sisältö. Esim. voi olla perhe, jossa on 4 asiakasta ja kaikkien asioita hoidetaan. Tilastoissa näkyvät vain käynnit ja puhelut.	Esimiehen tunnettava paremmin työn sisältö. Tilastot eivät kerro koko totuutta työstä.

Seuraava vaihe oli klusterointi eli ryhmittely. Etsin pelkistetyistä ilmauksista samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Yhdistin samankaltaisia ilmauksia alaluokiksi. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 110–111.) Taulukossa 2 on esimerkki klusteroinnista.

Taulukko 2. Esimerkki klusteroinnista.

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka: työntekijöiden motivaatio ja kehityshalu
asiakaslähtöisyys	
into luoda uutta	
innostuneisuus	
asenne: miten työskentelyä voisi kehittää	
motivaatio	
kiinnostus	

Kolmantena vaiheena oli abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Muodostin alaluokista yläluokkia ja yläluokista pääluokkia. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110–111), jotka näkyvät liitteessä 2. Kehittämistarpeiden kohdalla ei kuitenkaan ollut mielekästä muodostaa näin montaa eri tasoa, koska ilmaukset olivat hyvin erityyppisiä. Jos niitä olisi väkisin yhdistetty, olisi kadotettu paljon informaatiota. Kehittämisestä puhuttaessa on tärkeää rekisteröidä yksittäiset konkreettiset ehdotukset, joiden avulla työn laatua, sujuvuutta ja työntekijöiden hyvinvointia voidaan parantaa.

5 TULOKSET

5.1 Työntekijöiden vahvuuksia

Työntekijöiden vahvuudet jakautuivat kahteen alaluokkaan: kunkin työntekijän vahva, monipuolinen osaaminen ja työntekijöiden motivaatio ja kehityshalu. Työntekijöiden vahva osaaminen selittyy heidän monipuolisella ammattitaidollaan ja vankalla työhistoriallaan ennen Konsti-tiimiin tuloa. Työntekijöiden työhistoriassa oli ainakin perhetyötä, neuvolatyötä, varhaiskasvatustyötä, koulun sosiaalityötä, lastensuojelutyötä, maahanmuuttajatyötä ja järjestötyötä. Kaikki olivat ehtineet työskennellä ammatissa useita vuosia ammattikorkeakoulusta valmistumisen jälkeen (joillakin oli myös YAMK-tutkinto), monet useissa työpaikoissa ja eri sektoreilla. Haastateltavat toivat esille, että tiimin muodostaminen oli onnistunut hyvin: oli saatu kokoon monipuolista, vahvaa ammatillista osaamista.

Osaamisen monipuolisuudesta mainittiin esimerkkeinä lasten psykiatristen ongelmien tuntemus, erityistä tukea tarvitsevien lasten ja perheiden tuntemus, maahanmuuttajatyön osaaminen, hyvä kielitaito (suomen ja englannin kielen lisäksi ruotsi ja arabia). Konsti-pilotin aikana työntekijöille oli karttunut lisää perhetyön osaamista ja organisaation ja toimintaympäristön tuntemusta, jotka nyt mainittiin vahvuuksina. Työntekijät olivat saaneet paljon erilaista täydennyskoulutusta, joista mainittiin erikseen monen työntekijän saama Hoivaa ja leiki -koulutus. Työntekijöillä kerrottiin olevan hyvät tiimityötaidot. Tätä lausuntoa vahvistavat tiimin vahvuuksia koskevat maininnat.

Motivaatiota ja kehityshalua heijastavia ilmauksia olivat innostuneisuus, into luoda uutta, kiinnostus sekä asenne: miten työskentelyä voisi kehittää. Työntekijöiden vahvuutena mainittiin myös motivaatio ja asiakaslähtöisyys.

5.2 Konsti-tiimin vahvuuksia

Haastatteluissa tuli ilmi runsaasti Konsti-tiimin vahvuuksia, jotka luonnollisesti kytkeytyvät tiimin yksittäisten työntekijöiden vahvuuksiin. Tiimin vahvaan ja monipuoliseen osaamiseen viittaavat saman tyyppiset ilmaukset kuin yksittäisistä työntekijöistä puhuttaessa: monipuoliset koulutustaustat, työkokemukset ja osaamisalueet.

Toimiva yhteistyö perheneuvolan vauvaperhepsykologien kanssa ja siitä kumpuava vauvaperhetyön osaaminen mainittiin haastatteluissa monta kertaa tiimin vahvuutena. Vauvaperhepsykologien valmiuksia tehdä yhteistyötä pidettiin erinomaisena, sillä konsultaatio onnistui puhelimitse nopealla aikataululla. Tosin ainakin kesällä 2016 kesälomat aiheuttivat poikkeuksen, ja oli jakso, jolloin yhtään vauvaperhepsykologia ei ollut tavoitettavissa.

Tiimin henkistä ilmapiiriä kuvaavat ilmaukset olivat hyvin yhdenmukaisia. Avoin, innostunut asennoituminen tulee esille mm. ilmauksista “avoin tarttuminen kaikenlaisiin asioihin laaja-alaisen osaamisen ansiosta” sekä “rohkeus suhteessa uusiin asioihin”.

Turvallinen ja rakentava työskentelyilmapiiri viittaa työntekijöiden sosiaalisiin ja yhteistyötaitoihin sekä ryhmäytymiseen. Se nousee esiin mm. ilmauksista “erilaisista näkemyksistä keskustellaan”, “yhdessä pohtiminen”, “turvallinen tiimi”, “uskaltaa sanoa”, “ei tarvitse pelätä epäonnistumista”, “voi tukeutua porukkaan”, “hyvä työilmapiiri, tiimi ja työyhteisö”. Eräs haastateltava sanoi, että tiimissä ei ole stressiä, viitaten juuri siihen, että ilmapiiri sallii epävarmuuden ja epäonnistumisten jakamisen ja mahdollistaa tuen saamisen toisilta.

Haastatteluissa tuotiin esille, että esimies on kehottanut pyytämään häntä tueksi asiakastyön tilanteisiin, jos tarvetta ilmenee. Toisaalta jotkut haastateltavat kertoivat kaipaavansa enemmän tukea esimieheltä.

Tiimin koheesio kuvaa sitä, että tiimiläiset kokevat vahvaa yhteenkuuluvuutta, joka on saanut alkunsa pilotin aikaisesta tiiviistä yhdessä työskentelystä. Haas-

tattelujen aikaan Konsti-tiimi oli työskennellyt noin kolme vuotta yhdessä, ja eräs haastateltava sanoitti, että kun on opittu tuntemaan toinen toistaan, on tiimiin tullut vahvuutta. Eräs haastateltava totesi, että kun tiimi on saanut olla saman katon alla, se on hitsautunut yhteen. Konsti-tiimi työskenteli itse asiassa fyysisesti hyvin tiiviisti yhdessä: samassa huoneessa oli neljäkin työntekijää, millä oli työntekijöiden mukaan hyvät ja huonot puolensa (ks. kohta Kehittämistarpeet).

Haastatteluissa tuli esille, että tiimin työnjako on toimiva. Tämä ilmeni mm. ilmauksista ”työnjako jouhevaa ja luontevaa”, ”kutakin kuultu työnjaossa”, ”työnjako tasaista”, ”saanut tehdä omia intressejä vastaavaa työaluetta”, ”työnjaon perusteena osaaminen ja kiinnostus” sekä ”hyödynnetty itse kunkin tiimiläisen kokemusta ja ammattitaitoa”. Moni haastateltava mainitsi, että pystyy vaikuttamaan omaan ja tiimin työskentelyyn ja että tiimin työskentely on joustavaa.

Eräs haastateltava sanoi, että työyhteisö ja tiimi ovat vahvoja ja että tiimiläiset saavat konsultaatiota toisiltaan. Esimerkkinä tiimin selviytymisestä tarvittaessa ominkin voimin eräs haastateltava kertoi kesästä 2016, jolloin jouduttiin jonkin aikaa toimimaan ilman omaa esimiestä ja ilman vauvaperhepsykologien konsultointimahdollisuutta. Haastateltavan näkemyksen mukaan tiimi suoriutui hyvin.

Haastatteluissa tuli esille, että tiimiläiset ovat kiinnostuneita sekä toistensa työstä että näistä ihmisistä; kuulumisia kysellään.

5.3 Vahvuuksia rakenteissa

Eri tasoilla tehtävä yhteistyö nousi esille työn rakenteiden vahvuutena. Työparityöskentely mainittiin useassa haastattelussa tärkeänä rakenteellisena vahvuutena. Haastateltavat kertoivat, että työparityöskentely tehostaa asiakastyötä ja nopeuttaa prosesseja. Kaksi silmäparia näkee enemmän kuin yksi, eli parityöskentely tuottaa enemmän havaintoja kuin yksin työskentely. Etenkin jos kotikäynnillä on useita perheenjäseniä läsnä, esimerkiksi vanhempi ja yksi tai useampi lapsi, voi toinen työntekijä keskittyä enemmän vuorovaikutukseen lasten

kanssa ja vapauttaa vanhemman ja toisen työntekijän käymään keskustelua. Työparina tehdyn kotikäynnin tai muun asiakastapaamisen jälkeen yhdessä pohtiminen on hedelmällistä ja tuottaa enemmän oivalluksia kuin yksin pohtiminen.

Tuli ilmi, että Konstissa pyritään aina työskentelemään kummankin vanhemman kanssa, mikäli heitä on kaksi. Eräs haastateltava kertoi, että neuvolan perhetyötä on perinteisesti tehty paljolti äitien kanssa ja edelleen tulee vastaan tilanteita, että äiti toteaa isän olevan estynyt tulemaan mukaan tapaamiseen sosiaaliohjaajan kanssa. Konstissa kuitenkin pyritään sitkeästi saamaan isä mukaan ja usein onnistutaankin. Tämä on erittäin tärkeää työn vaikuttavuuden kannalta, kertoi haastateltava.

Yhteistyön toinen taso on monitoimijainen yhteistyö. Eri tavoilla ilmaistiin, milaista hyvä yhteistyö toisten toimijoiden kanssa on ja mitä hyötyä siitä koituu asiakastyölle. Vahvuutena pidettiin systemaattista yhteistyötä kumppaneiden kanssa ja sovittua työnjakoa heidän kanssaan. Asiakkuuden alussa kysytään yhteistyöluvat, joten yhteydenpito kumppaneihin hoituu helposti, soittamalla. Moniammatillisuus koituu asiakkaan eduksi. Se myös helpottaa työntekijöitä esimerkiksi siinä suhteessa, ettei jokaisen tarvitse kouluttautua kaikissa asioissa, vaan pystytään hyödyntämään kumppaneiden ammattitaitoa, esimerkiksi mielenterveyden ongelmia kohdattaessa. Jälleen tulee vahvuutena esille toimiva yhteistyö vauvaperhepsykologien kanssa. Eräs haastateltava sanoi, että Konsti-perheohjauksen painottuminen vauvaperheisiin tuo tunteen, että tehdään aidosti ennaltaehkäisevää työtä. Työ pienten lasten perheiden parissa nähdään keskeisenä varhaisen tukemisen alueena; sen avulla voidaan mahdollisesti ehkäistä suurempia ongelmia syntymästä perheen myöhemmissä vaiheissa.

Erään haastateltavan näkemys oli, että aikuisten palvelut (mielenterveys- ja päihdepalvelut, psykiatrian klinikat, aikuissosiaalityö) ovat aktivoituneet ja konsultoivat Konsti-tiimiä, vaikka enää ei juurikaan tehdä suunnitelmallista yhteistyötä. Mainittiin, että ennakolliset lastensuojeluilmoitukset poikivat yhteistyötä aikuissosiaalityön kanssa. Ennakollisten lastensuojeluilmoitusten kautta ohjautuikin Konstiin merkittävä osa asiakkaista.

Vahvuutena tuli esille yhteistyö muiden lapsiperheiden parissa työskentelevien perhe- ja sosiaalipalveluiden kanssa. Näistä tahoista mainittiin neuvolan perhetyö, kotipalvelu ja Kiintotähti, jossa järjestetään ryhmätoimintaa. Haastateltavat toivat esiin, että työparityöskentely neuvolan perhetyön sosiaaliohjaajien kanssa on aktivoitunut ja myös yhteistyö kotipalvelun kanssa aktivoitui pilotin myötä. Yhteisiä tiimikokouksia neuvolan perhetyön tiimin kanssa joka toinen viikko pidettiin tärkeinä. Yhteisten tilojen käyttö kotipalvelun työntekijöiden kanssa koettiin hyväksi yhteistyön kannalta. Kuitenkin tarvitaan myös rakenteellista yhteistyötä. Muutto samoihin tiloihin ja yhteinen työntekijä Kiintotähden kanssa tuottaa erään haastateltavan mukaan synergiaetua ja helpottaa asiakkaiden ohjaamista Kiintotähden ryhmiin.

Haastateltavat kokivat vahvuutena sen, että heillä on mahdollisuuksia vaikuttaa omaan työhönsä. Eräs haastateltava sanoi, että Konsti-tiimiläisillä on esimiehen luottamus ja vapaat kädet. Tämä viittaa työntekijöiden kokemukseen siitä, että esimies luottaa heidän ammattitaitoonsa ja tapaansa tehdä työtä,

Kalentereissa pidetään tyhjää tilaa, jotta voidaan toimia joustavasti ja ottaa perhe nopeasti mukaan intensiiviseen työskentelyyn. Työntekijä ilmaisi, että ”työskennellään aika lailla ex tempore”.

Useat haastateltavat toivat esille, että työskentelyn rakenteiden vahvuuksiin kuuluu yhteinen aloitustapaaminen, osana sovittuja selkeitä rakenteita. Haastateluissa korostui, että juuri asiakastyön aloittaminen niin, että lähettävä taho on mukana tapaamisessa, on Konsti-pilotin arvokkainta antia. Siitä hyötyy asiakas, kun hän saa aluksi mukaansa tutun työntekijän, joka tukee esimerkiksi tilanteen avaamisessa Konsti-työntekijälle. Samoin siitä hyötyvät työntekijät, sillä näin tieto siirtyy jouhevammin. Haastateltavat mainitsivat, että Konstin myötä perhetyöhön on tullut tarkempi struktuuri ja sen tavoitteellisuus on vahvistunut. Konstissa luotuja asiakasohjausprosesseja pidettiin selkeinä työkäytäntöinä.

Konsti-työn vahvuutena mainittiin se, että aloitustapaamisessa voi olla kaksi ohjaajaa. Asiakkaan kannalta on helpompaa ja enemmän luottamusta herättävää, kun hänelle jo aluksi esittäytyy kaksi ohjaajaa, verrattuna siihen, että esi-

merkiksi vuosiloman aikana täysin uusi työntekijä ottaa hoitaakseen perheen asiakkuuden. Järjestely toki auttaa myös ohjaajia.

Haastateltavat kertoivat, että pilotin jälkeen pyyntöihin vastaamisen käytännöt ovat selkiytyneet ja on myös tarkennettu, millaisiin tilanteisiin Konsti-työtä pystytään tarjoamaan. On asiakkaan etu, ettei Konstin asiakkuutta aloiteta harkitsematta, sillä pompottelu palvelusta toiseen on perheelle turhauttavaa ja raskasta.

Haastateltavien mukaan Konsti-työn mukana perhetyöhön on tullut lisää arvioimista ja mittaamista. Konstin myötä tuli perhetyön arviointivälineeksi Perhetilannepuntari. Pilotin jälkeen on kuitenkin siirrytty BBIC -malliin (Barns behov i centrum), jossa lapsen tarpeet ovat keskiössä ja niitä tarkastellaan lapsen kehityksellisten tarpeiden, vanhemmuuden toimintakyvyn ja perhe- ja ympäristötekijöiden näkökulmista (Socialstyrelsen 2015). BBIC on valittu kaupunkitasoisesti arvioinnin välineeksi. Perhetyön vaikuttavuutta on alettu yrittää mitata enemmän ja säännöllisesti. Kuvastin-menetelmä mainittiin hyvänä välineenä.

5.4 Konsti-työn kehittämistarpeita

Konsti-työn kehittämistarpeita koskevat ilmaukset on jaettu kolmeen ryhmään: tiimin työskentely, esimiestyöskentely ja työskentelyn rakenteet ja puitteet

Haastatteluissa nousi esille kolme tiimin omaa työskentelyä koskevaa kehittämisen aihetta. Aikatauluista kiinni pitäminen liittyi lähinnä tiimin kokoontumisiin ja muihin vastaaviin yhteisiin aikatauluihin. Tiimikokousten aloitus saattaa viivästyä, mikä voi aiheuttaa kiirettä yhteisten asioiden käsittelyyn ja/tai myöhästyttää päivän muita aikatauluja. Myös kokoontumisten keston toivottiin pysyvän sovitussa rajoissa. Toisena kehittämishaasteena mainittiin työpariudesta sopiminen. Tuotiin esille, että tiimissä on syytä pohtia, miten parit muodostetaan ja miten taataan työskentelykäytäntöjen yhdenmukaisuus ja työn tasainen laatu. Vaikka jokainen työntekijä tekee perhetyötä omalla persoonallaan, on tarpeen, ettei asiakastyön tekemisen tapa ja siitä asiakkaalle koitua hyöty vaihtele työntekijästä riippuen. Vielä tuli ilmi tarve tiimiläisten osaamisen jakamisesta tiimin

muille jäsenille. Kullakin on oma erityinen vahvuusalueensa, jonka jakamisesta nykyistä suuremmassa määrin ja suunnitelmallisemmin toisetkin hyötyisivät; sitä kautta saataisiin vahvempaa osaamista ja korkeampaa laatua koko tiimille.

Esimiestyöskentelyä koskevia kehittämissuhteita nousi haastatteluissa esille enemmän kuin tiimin omaa työskentelyä koskevia. Koettiin, että esimies on ehkä liian kaukana asiakastyöstä. Esitettiin toive, että hän ottaisi enemmän selvää asiakkaiden tilanteista ja olisi tilanteen tasalla kuuntelemalla ohjaajia ja myös perehtymällä asiakkaisiin asiakastietojärjestelmä Efficassa. Toivottiin, että hän joskus jalkautuisi, toisin sanoen lähtisi mukaan asiakastapaamisiin. Tuli ehdotus, että esimies voisi olla mukana tiimikokouksissa ja niissä voitaisiin lyhyesti käydä asiakkaat läpi säännöllisesti. Esimieheltä toivottiin kuuntelemista ja tukea, ei niinkään ohjeiden antamista.

Moni haastateltava toi esille, että yhteistyökuviot on tärkeää valmistella esimiestasolla. Pilotin aikana oli huomattu, että jos yhteistyötä rakennetaan vain työntekijätasolla, sillä on huonot edellytykset onnistua. Kun yhteistyöstä on sovittu esimiesten tasolla, työntekijöiden on mahdollista lähteä kehittämään sitä. Eräs haastateltava pohti, että asiakkaiden ohjautuminen Konstiin riippuu merkittävästä osin esimiesten välisestä yhteistyöstä, joskin myös Konstin työntekijöiden aktiivisuudesta pitää yllä yhteyksiä yhteistyökumppaneihin. Tähän kysymykseen liittyy myös haastatteluissa ilmaistu ehdotus lisätä tiedottamista Konsti-työstä, jotta perheet ja yhteistyökumppanit löytäisivät palvelun helposti.

Esimieheltä toivottiin vielä tarkempaa harkintaa siitä, mihin uusiin hankkeisiin, koulutuksiin tai toimintatapojen muutoksiin lähdetään mukaan. Mainittiin, että uudet menetelmät ja käytännöt on voitava myös juurruttaa arkityöhön, jotta niistä olisi hyötyä, eli niitä ei voi tulla kaiken aikaa lisää. Aina ei ole riittävästi tilaisuuksia yhteisille keskusteluille, joita eräs haastateltava kertoikin kaipaavansa enemmän. Pilotin aikana keskustelua oli hänen mukaansa enemmän.

Haastatteluissa nousi esille useita toiminnan rakenteisiin liittyviä kehittämissuhteita. Vaikka palvelupyyntöjen jakamisessa ja niihin vastaamisessa on men-ty eteenpäin, totesi eräs haastateltava, että kehittämistyötä on jatkettava. On

siis mietittävä, millä perusteilla pyynnöt jaetaan työntekijöiden kesken tai tiimien (Konsti tai neuvolan perhetyö) kesken ja mikä on sujuva tapa vastata niihin.

Tuli esille tarve pitää yhteistyö ja tiedonkulku hyvänä perhetyön ja kotipalvelun välillä. On järkevää hyödyntää sitä, että perheessä voi käydä sekä perhetyöntekijä kotipalvelusta että sosiaaliohjaaja perhetyöstä. Vaikka näin ei olisikaan, on yleisemmällä tasolla tärkeää, että tieto kulkee ja toimitaan samoilla linjoilla. Jo aiemmin mainittiin tarve rakenteelliselle yhteistyölle. Perhetyön tiimipäivät, joita on noin kerran kuukaudessa, ovat keskeisiä, mainitsi eräs haastateltava. Niissä on usein informatiivista tai koulutuksellista sisältöä, ei niinkään suunnittelua tai keskustelua työn rakenteista tai yhteisistä asiakkaista. Koulutusta toivottiin lisää, esimerkiksi sosiaalihuoltolain soveltamisesta Espoossa, erityistarpeisista lapsista ja kouluikäisistä lapsista. Toivottiin, että kaikki ohjaajat saisivat Hoivaa ja leiki -koulutuksen.

Haastatteluissa nostettiin esille työn määrän mittaamisen ongelma. Perhetyössä tilastoidaan kotikäyntejä ja puhelinkontakteja perheen kanssa. Muuta perheen hyväksi tehtävää työtä ei tilastoida. Eräs haastateltava toikin esille, että tilastot eivät Konsti-perhetyön tapauksessa anna todenmukaista kuvaa tehdystä työstä ja ettei Konstin ja neuvolan perhetyön tilastoja voi verrata, sillä Konstin asiakasperheiden tilanteet ovat yleensä haastavampia ja ohjaajalla menee paljon enemmän aikaa esimerkiksi verkostotyöhön tai perheen asioiden selvittämiseen. Tuotiinkin esille ehdotus, että kotikäyntejä ei odotettasi tehtävän seitsemän viikossa, vaan tilanteen mukaan vähemmän riittäisi.

Yksi haastateltava pohti, miten nyt jo vahvaa vauvaperhetyötä voisi kehittää edelleen. Perheillä on haasteena usein se, etteivät vanhemmat syystä tai toisesta osaa lukea lapsen tarpeita. Tarvittaisiin lisää osaamista siihen, miten psykologinen apu viedään käytäntöön, perheen arkeen. Hoivaa ja leiki -koulutus olisi hyödyksi kaikille Konsti-työntekijöille, sillä se antaa eväitä varhaisen vuoro-vaikutuksen tukemiseen.

Työtilojen kerrottiin kesän 2016 muuton jälkeen olevan paremmat kuin aiemmin. Edelleen kuitenkin kaivattiin tilaa, jossa voisi tavata asiakkaita. Joskus nimittäin perhe ei voi tai halua tavata työntekijää kotonaan.

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimusprosessissa lähtökohtana olivat Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet hyvistä tieteellisistä käytännöistä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012) sekä Diakonia-ammattikorkeakoulun Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas (Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a.).

Ensimmäiset keskustelut tutkimusaiheesta käytiin, kun sovin Konsti-tiimin esimiehen ja yhden sosiaaliohjaajan kanssa harjoittelusta ja opinnäytetyön tekemisestä tiimissä tammikuussa 2016. Konstin suunnalta toivottiin selkeästi edellä kuvatun kaltaisen selvityksen tekemistä ja aineiston keräämisen menetelmäksi ehdotettiin yksilöhaastatteluja. Osallistuin oppilaitoksessa opinnäytetyöseminareihin ja esittelin tutkimusideani. Se sai positiivisen vastaanoton, joten jatkoin työstämistä. Pohdin, olisiko aineiston voinut kerätä ryhmähaastattelulla tai järjestämällä esimerkiksi puolen päivän kehittämispäivä tiimille; ryhmän yhdessä tuottama tieto voisi olla hyvinkin arvokasta. Konsti-tiimissä nämä ehdotukset eivät kuitenkaan saaneet vastakaikua, joten päädyimme siihen, että aineisto kerätään yksilöhaastatteluilla.

Sain haastattelujen avulla paljon arvokasta tietoa ja vastauksia tutkimuskysymyksiini, mutta silti oli vahinko, että taustatyö oli haastatteluja tehdessäni vielä kovasti kesken. Haastatteluteemat olisivat luultavasti olleet jäsentyneempiä, jos olisin ollut teorian pohjalta enemmän sisällä aiheessa. Teorian tuntemus olisi myös voinut auttaa minua esittämään syventäviä lisäkysymyksiä. Jos nyt laatisin haastattelurungon, painottaisin vähemmän pilotointivaihetta ja enemmän nykytilannetta ja kehittämishaasteita. Joidenkin haastateltavien kanssa sinänsä antoisa keskustelu pilotista vei niin paljon aikaa, ettei oikein jäänyt riittävästi aikaa ja energiaa nykytilanteen ja tulevaisuuden näkymien pohdinnalle. Paremmen haastattelurungon avulla tutkimus olisi saattanut tuottaa syvällisempää tietoa Konsti-perhetyön nykytilanteesta ja kehittämistarpeista; nyt tämä tieto ehkä jäi pinnallisemmaksi. On myös mahdollista, että käyttämäni haastattelu-

runko on vähentänyt tulosten luotettavuutta, jos sen vuoksi on jäänyt jotain sanomatta.

Olen pohtinut, onko sillä, että yksi haastattelu tehtiin ilman tallentamista, merkitystä tutkimuksen luotettavuuden kannalta. Olen päätenyt siihen, että muistiin kirjoittaminen saattoi jossain määrin vaikuttaa haastattelun kulkuun (vrt. Hirsjärvi & Hurme 2001, 92–93). Sain kyllä mielestäni hyvin merkittyä muistiin sen, mitä haastateltava halusi sanoa. Kirjoittaminen kuitenkin vaikutti luultavasti siten, etten pystynyt samalla tavalla keskittymään lisäkysymysten tekemiseen ja keskustelun johdatteluun kuin muissa haastatteluissa. Voi myös olla, että haastateltava pyrki puhumaan lyhyesti, ollakseen aiheuttamatta liaksi vaivaa. Toisaalta, kun haastateltava ei halunnut tallentamista, hän saattoi puhua vapautuneemmin ilman sitä. Kaiken kaikkiaan ajattelen, että tämänkin haastattelun anti muodostu tallentamisen puuttumisesta huolimatta arvokkaaksi.

Harjoittelun aikana tutustuin Konsti-työhön käytännössä ja keskustelin työntekijöiden kanssa opinnäytetyöni toteuttamisesta. Harjoittelu oli mielestäni erittäin hyödyllinen tutkimuksen toteuttamisen kannalta ja lisäsi sen luotettavuutta. Sen aikana käymäni keskustelut auttoivat muotoilemaan tutkimuksen tavoitetta. Ajattelen, että nähtyäni Konsti-työtä käytännössä minulle syntyi haastatteluista syvempi ymmärrys kuin olisi syntynyt ilman tätä käytännön jaksoa. Haastatteluja tehdessäni en enää ollut harjoittelijana vaan olin ulkopuolisen tutkijan asemassa. En tosin usko, että asemallani harjoittelijana olisi ollut merkitystä haastatteluiden kannalta. Minulla ei ollut intressejä saada tietyn suuntaisia tutkimustuloksia harjoittelijana eikä ulkopuolisena tutkijana.

Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista; jokaiselta kysyttiin suullisesti siihen suostumusta. Haastateltavat tiesivät, millaisesta tutkimuksesta on kyse, sillä asiasta oli keskusteltu tiimin kokouksissa ja muissa tilanteissa. On mahdollista, että koska aloite tehdä tämä tutkimus oli tullut tiimin suunnalta ja tiimin esimies oli viemässä asiaa eteenpäin, olisi yksittäisen työntekijän ollut vaikea kieltäytyä osallistumasta. Tästä syystä olisi ollut perusteltua kysyä suostumusta kirjallisesti, niin että osallistumatta jättäminen ei olisi tullut muun tiimin tietoon. Kun kuitenkin kukaan ei ilmaissut osallistumisen olleen epämieluisaa tai pako-

tettua ja kun haastateltavat lähtivät prosessiin mukaan innokkaasti, voidaan olettaa, että vapaaehtoisuus oli todellista.

Litteroinnin jälkeen äänitallenteet tuhottiin. Litteroinnin tein itse. Paperiset haastatteluaineistot ovat hallussani. Niissä ei ole henkilötietoja. Hävitän aineiston sen jälkeen, kun tämä työ on valmis ja hyväksytty

Tutkimusaineisto on käsitelty huolellisesti menetelmäkirjallisuuden ohjeiden mukaisesti. Olen tutkijana pyrkinyt tarkkuuteen ja objektiivisuuteen. Silloin, kun olen esittänyt omia tulkintojani, olen ilmaissut sen selkeästi. Kaikki tutkimusjoukkoon kuuluvat osallistuivat haastatteluihin ja kaikkien haastattelujen tuottama aineistoa voitiin käyttää. Tulokset kertovat Konsti-tiimin kokemuksen työstään, mutta esille tulleita perhetyön piirteitä, onnistuneita ratkaisuja ja haasteista ja kehitystarpeista käytyä keskustelua voidaan käyttää muuallakin tehtävän perhetyön tai kenties muunkin työn suunnittelemisessa ja arvioimisessa.

Tutkimusraportissa ei tule esille tietoja, joista voisi tunnistaa jonkun asiakkaan. Raportoinnissa olen pyrkinyt myös siihen, ettei vastauksia voi liittää yksittäisiin vastaajiin. Siksi en ole tuonut esille sellaisia alkuperäisilmauksia, joista voisi tunnistaa henkilön. Kun alkuperäisilmaukset on pelkistetty ja yhdistetty alaluokiksi, ei enää ole mahdollista tunnistaa sanojaa.

Raportissa olen huolellisesti ja totuudenmukaisesti tuonut esille sekä Konstityön vahvuudet että kehittämishaasteet, valikoimatta tuloksia. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkija esittää havaintonsa vääristelemättöminä niin, ettei esimerkiksi jätä olennaisia tietoja tai tuloksia esittämättä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 8–9).

6.2 Tulosten pohdintaa

Konsti-tiimin esille nostama monipuolisen osaamisen tarve perhetyössä saa vahvistusta esimerkiksi Rönköltä ja Rytköseltä (2010, 152–155) ja Backmanilta ja Nordströmiltä (2011,111), Koska perheiden haasteet ja tarpeet ovat hyvin

moninaiset, on hyödyksi, että työntekijöiden taustat ovat erilaisia. Perhetyössä rekrytointi kannattaakin tehdä huolellisesti, eikä monipuolisuutta voi liikaa korostaa, sillä jokaisen työntekijän osaamisalueelle ja vahvuuksille näyttää olevan kysyntää.

Monikulttuuristuvassa toimintaympäristössä korostuu eri kulttuurien ymmärtämisen ja monipuolisen kielitaidon merkitys, samoin kuin valmiudet löytää asiakasta hyödyttäviä palveluita (vrt. Backman & Nordström 2011, 111, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.). Monikulttuuristen työntekijöiden arvon soisi olevan niiden tiedossa, jotka ohjaavat ja tukevat nuoria koulutus- ja ammatinvalinnoissa. Myös koulutuksen järjestäjien on tärkeää huomioida tämä, niin kuin näyttää kyllä tapahtuvankin. Olisi tarpeellista saada alalle nykyistä enemmän erilaisista etnisistä taustoista tulevia ja kielitaitoisia työntekijöitä. Samalla täytyy jatkaa suomalaistaustaisten työntekijöiden kouluttamista monikulttuurisuustaitojen, kielitaidon ja maahanmuuttajapalveluiden tuntemisen suhteen.

Työhyvinvoinnista keskustellaan paljon, sillä se on haasteena monessa työyhteisössä. On ilahduttavaa, että tämä työtiimi toi painokkaasti esille tiiminsä kannustavan, turvallisen ja toisaalta innokkaan ja kehityshenkisen työskentelyilmapiirin, samoin kuin yhteenkuuluvuuden tunteen. Työhyvinvoinnista kertoo sekin, että nämä viisi työntekijää ovat pysyneet tiimistä vuodesta 2013 lähtien. Vaikuttaa siltä, että tiimin työntekijöillä on ainakin työyhteisössä hallussa yksi tärkeimmistä perhetyön tekijän kompetensseista eli kommunikaatio- ja vuorovaikutustaidot (Backman & Nordström 2011, 111). Tiimin ilmapiiristä keskusteltaessa on huomionarvoista, että vaikka työntekijöitä haastateltiin yksilöinä ja oli mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ilman että se tulisi muiden tietoon, kaikki kertoivat tiimissä olevan rakentava, turvallinen ilmapiiri.

Koska kaikki haastateltavat pitivät tiimin työnjakoa tasaisena ja kertoivat voidensa itse vaikuttaa suuntautumiseensa, vahvistuu käsitys heidän hyvistä vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoistaan. Päätelen, että toimiva työnjako selittää ainakin osittain motivoituneisuutta, joka näyttäytyi pääosin vahvana. Kun kuitenkin tuli esille myös erilaisia kokemuksia, herää kysymys, mistä osittainen moti-

vaation väheneminen johtuu. Tiimissä olisi mielestäni tärkeää käsitellä aihetta ja käyttää riittävässä määrin hyväksi myös työterveyshuollon ja työnohjauksen palveluita, kuten myös Järvinen ym. (2012, 238) toteavat.

Keskustelun tarvetta on myös siinä, miten löytää tasapaino kehittämisen ja kouluttautumisen ja toisaalta perustyön ja juurruttamisen välillä. Tasapainon löytäminen on tärkeää mutta haastavaa. Innokkuus voi pahimmillaan kuluttaa työntekijöiden voimat loppuun, ja esimerkiksi kouluttautumiseen käytetyt voimavarat menevät hukkaan, ellei uusia oppeja päästä soveltamaan ja ottamaan osaksi arkea. Näkisin, että avoin ilmapiiri, jossa innovointiväsymyksen pystyy tuomaan julki ja jossa esimies on valmis kuulemaan palautetta työntekijöiltä, auttaa tasapainon löytämiseen. Ylipäättänsä yhteisten keskusteluiden käymisen olisi edelleen hyvä olla osa työtä, pilottivaiheen tapaan.

Tämän tutkimuksen keskeinen kysymys oli, millaisena Konsti-työ näyttäytyy nyt verrattuna pilottivaiheeseen ja ovatko pilotissa aikaansaadut korkea laatua tuottavat käytännöt edelleen voimissaan. Varsin yksimielisesti haastateltavat toivat esille työparityöskentelyn, yhteiset aloitustapaamiset yhteistyökumppanin kanssa ja konsultaatiomahdollisuuden tärkeimpinä hyvinä toimintatapoina ja avaimina hyvään laatuun. Niitä voi tämän aineiston perusteella siis suositella muuallakin hyödynnettäviksi.

Työparityöskentelyn yksi etu, turvallisuuden lisääntyminen, ansaitsee huomiota. Perheiden kodeissa tehtävässä työssä on välttämätöntä kiinnittää erityistä huomiota työntekijöiden turvallisuuteen. Vaikka mitään konkreettista turvallisuutta uhkaavaa ei tapahtuisikaan, turvaton tunne vie helposti osan työntekijän kapasiteetista. Sinänsä sosiaali- ja terveysalalla työskennellään paljon yksin esimerkiksi kotipalvelussa ja kotihoidossa eikä turvallisuuskysymys liene ainakaan suuressa mittakaavassa ongelma. Toisaalta Konsti-työ asettuu lähelle lastensuojelun rajapintaa, jossa asiakkaiden haasteelliset elämäntilanteet ja mielen-terveyden problematiikka saattavat johtaa arvaamattomaan käyttäytymiseen, joten turvallisuuskysymystä on tarpeen pohtia huolellisesti.

Samoin kuin työparityöskentely myös yhteiset aloitustapaamiset sitovat työntekijäresursseja enemmän, kuin jos lähettävän tahon työntekijä ei osallistuisi aloitustapaamiseen. Kun kummankin käytännön edut kuitenkin nostettiin haastatteluissa voimakkaasti esille, on syytä harkita muuallakin, voidaanko näitä käytäntöjä soveltaa. Resursointi niihin voi edesauttaa prosessien etenemistä, ja toisaalta säästäminen väärässä kohdassa voi kostautua.

Vaikka Konstissa on saatu aikaan hyviä monitoimijaisen yhteistyön rakenteita, koetaan tarpeelliseksi kehittää niitä edelleen. Muistutettiin, että yhteistyökuviot täytyy saada niin selkeiksi ja vakaiksi, etteivät esimerkiksi työntekijävaihdokset horjuta niitä (vrt. Kuorilehto 2014). Myös Vantaan neuvolan perhetyössä tämä on todettu, ja yhteistyön kehittämiseksi ja selkeämmille prosesseille koetaan siellä olevan tarvetta (Ruuttunen ym. 2016). Tässä ollaan LAPE-hankkeen keskeisten tavoitteiden äärellä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016c).

Näkisin, että erityisesti yhteistyötä koulujen ja varhaiskasvatuksen kanssa olisi tarpeen pyrkiä kehittämään, sillä ainakaan koulujen kanssa se ei Konsti-tiimin kokemuksen mukaan ole lähtenyt toimimaan. Kuitenkin, kuten haastateltavatkin totesivat, on todennäköistä, että monet kouluikäiset lapset ja heidän perheensä hyötyisivät varhaisesta intensiivisestä perhetyöstä. Varhaiskasvatusikäiset lapset puolestaan ovat neuvolatoiminnan piirissä, joten he voivat ohjautua tuen piiriin sieltä. Neuvolassa käydään kuitenkin verrattain harvoin ja terveydenhoitaja näkee perhettä vain lyhyen aikaa, joten tuen tarve ei välttämättä tule esille. Varhaiskasvattajat sen sijaan näkevät lasta päivittäin useiden tuntien ajan ja näkevät, miten lapsi suhtautuu toisiin lapsiin ja miten hän käyttäytyy ryhmän jäsenenä, joten heille muodostuu paljon laajempi käsitys lapsesta. He myös tapaavat vanhempia päivittäin ja käyvät näiden kanssa keskusteluita, jotka valottavat arkea kotona. On siis olennaista, että lasten kanssa päivittäin joko varhaiskasvatuksen tai koulun piirissä toimivat kasvattajat tuntevat perhetyön mahdollisuudet ja ohjaavat tarvittaessa perheitä hakemaan sen tarjoamaa tukea, lakisääteisten velvollisuuksiensa mukaisesti (Varhaiskasvatuslaki 2015, Perusopetuslaki 1998).

Konsti-tiimissä panostetaan voimakkaasti siihen, että koko perhe saadaan mukaan työskentelyyn, ja usein siinä onnistutaankin, mikä ei suinkaan ole itsestään selvää (vrt. Ruuttunen ym. 2016). Isien rooli lastensa elämässä on tullut vuosikymmenten kuluessa merkittävämmäksi ja tasa-arvoisemmaksi mm. perhevapaiden uudistumisen myötä, mutta tällä rintamalla näyttää vielä olevan paljon työtä. Joskus isät voivat kokea, että työntekijät suhtautuvat heihin ikään kuin avustavina vanhempina äidin ollessa pääroolissa. Jokaisen perheiden parissa työskentelevän ammattilaisen on syytä tässä suhteessa tarkistaa asenteitaan ja toimintaansa.

Koska Konsti-tiimissä vauvaperhetyön koetaan olevan todellista varhaisen tuen vaikuttavaa työtä, on syytä tutkia sen tehostamisen mahdollisuuksia organisaatiossa, mutta vauvaperhetyö lienee tärkeä kehittämiskohde laajemminkin suomalaisessa palveluverkostossa. Lapsen ensimmäinen ikävuosi ja sen aikana vanhemmilta saatu hoiva ja hyvä vuorovaikutus ovat äärimmäisen tärkeitä vaikuttajia myöhempää elämää ajatellen. Tässä yhteydessä mainittakoon, että ennakollisten lastensuojeluilmoitusten käsittely ja niitä seuraavat prosessit voivat olla keskeisiä taitekohtia vauvaperheiden elämässä ja niihin pitää panostaa riittävästi sekä toiminnan että tutkimuksen saralla.

Esimiestyön suhteen työntekijöiden näkemykset näyttävät hajaantuvan: esimieheltä kaivataan enemmän tukea ja toisaalta kerrotaan, että esimies on luvannut olla tarvittaessa tukena. Tiimin ja esimiehen on aiheellista selkiyttää, millä tavalla esimiehen lupaama tuki olisi mahdollista saada toimivaksi. Jos esimerkiksi esimies on kovin kiireinen tai harvoin tavoitettavissa, lupaus tulla tueksi voi näyttäytyä työntekijöiden silmissä teoreettisena. Esimiehen työnkuvaa ja työkuormitusta on siis hyvä tarkistaa aika ajoin. Se, että työntekijät esittävät konkreettisia ehdotuksia esimiehelle, osoittaa osaltaan muuallakin haastatteluissa esiin tullutta kehittämishalua. Jalkautuminen asiakastyöhön antaisi esimiehelle arvokasta tietoa ja tuntumaa, jonka perusteella työn suunnitteleminen ja johtaminen voisi olla aiempaa tyydyttävämpää. Myös työntekijöiden kuuleminen antaa arvokasta tietoa esimiestyön tueksi (vrt. Järvinen ym. 2012, 243).

Korostaessaan esimiestason yhteistyön tärkeyttä ja rakenteiden luomista yhteistyölle Konsti-tiimin työntekijät myötäilevät Kuorilehto. Tämä korostaa johdon roolia moniasiantuntijaisen työn rakenteiden ja prosessien luomisessa, johtamisessa, seurannassa ja arvioinnissa, samoin kuin sellaisen koulutuksen tarjoamisessa, joka edesauttaisi yhteisen näkemyksen löytämistä yli sektori- tai muiden rajojen (Kuorilehto 2014). Tämä ei luonnollisestikaan estä myös työntekijöitä tilanteen salliessa luomasta suhteita muihin toimijoihin ja tuomasta ideoita yhteistyöstä esimiehen tietoon, kuten Konsti-työntekijät tekevätkin muistuttaessaan rakenteellisesta yhteistyöstä lapsiperheiden kotipalvelun kanssa.

On kiinnostavaa huomata, että useimmat työntekijöiden esittämistä kehittämisehdotuksista kohdistuvat rakenteisiin ja esimiestyöskentelyyn. Eikö tämä haastattelu siis onnistunut tuomaan esiin omaan työskentelyyn liittyviä kehittämistarpeita, vai eikö niitä ollut? Voinee päätellä, että työntekijät olivat haastatteluja tehtäessä kohtuullisen tyytyväisiä tiimin työskentelyyn, kuten ovat monella tapaa perustelleetkin. Syksyllä 2016 saattoi myös olla vaihe, jolloin intensiivisen kehittämistyön jälkeen oli tarve jonkin aikaa vakiinnuttaa työskentelytapoja ilman jatkuvaa muutospainetta. Vaikka työntekijä olisi innokas ja kehityshenkinen, vie liiallinen muutospaine voimia. Tätä kuvastaa yhden haastateltavan ilmaus: nyt ei tarvita suurempaa kehittämistä, tehdään vain perustyötä ja se on hyvä.

Kun kuitenkin ajan mittaan tarvitaan uusia ajatuksia tiimin työskentelyn kehittämiseksi, voisi aiheeseen pureutuva ryhmähaastattelu, ryhmäkeskustelu tai esimerkiksi kehittämispäivä tuoda esille seikkoja, joita työskentelyssä voitaisiin muuttaa vielä parempaan suuntaan. Tässä tutkimuksessa ei kysytty lähiesimiehen tai muun johdon näkemystä tiimin tekemästä työstä, mikä sekin voisi tuoda esille kehittämishaasteita. Asiakkailta kerätään palautetta, ja se antaisi arvokkaan näkökulman asiaan, mutta tässä tutkimuksessa se ei ollut käytettävissä.

Palautteen kerääminen asiakkailta on olennaisen tärkeää (Järvinen 2012, 243–244), mutta ei mikään itsestäänselvyys, kuten Vantaan selvityksessä kävi ilmi (Ruuttunen ym. 2016). Yksi Konsti-tiimin rakenteissa oleva vahvuus onkin säännöllisen asiakaspalautteen kerääminen. Palautteen keräämisen tapoja on

syytä kehittää asiakaslähtöisesti ja tärkeää on myös hyödyntää saatua palautetta yhdessä reflektoiden.

Työn kehittämisen näkökulman lisäksi asiakaspalautteen hyödyntäminen tuli esille työmäärän mittaamista pohdittaessa. Kuten Konstin työntekijät niin myös esimerkiksi Halme (2014, 21) ja Järvinen ym. (2012, 244) toteavat, että perhetyön tuloksellisuutta ei voi arvioida suoritteita mittaamalla, vaan olennaista on se, miten perhe kokee työn vaikuttaneen elämäänsä. Konsti on osaltaan edistänyt perhetyön vaikuttavuuden arvioimista nostamalla sitä enemmän esille ja osallistamalla menetelmien kehittämiseen.

Konsti-tiimissä pohdittiin syksyllä 2016, onko tarvetta tehokkaammalle tiedottamiselle ja olisiko resursseja ottaa vastaan mahdollinen lisääntynyt asiakasmäärä. Kevään 2017 organisaatiouudistuksessa lapsiperheiden sosiaaliohjaajien määrä lisääntyi, joten on mahdollista kasvattaa asiakasmääriä. Konsti-tiimillä on nyt uusi paikka lapsiperheiden sosiaalipalveluiden kokonaisuudessa (Espoon kaupunki 2017b). Tässä perhesosiaalityön palvelukokonaisuudessa on yhteensä 22 sosiaaliohjaajan ja 32 perhetyöntekijän/lähihoitajan vakanssia ja uutena resurssina 4 sosiaalityöntekijää - aivan kuten Konstissa edellisenä syksynä toivottiin. Tavoitteena on koota perhetyön palvelut yhdelle luukulle, helposti saavutettaviksi, niin että perhe saa avun aiempaa nopeammin. Konsti näyttää siis vievän espoolaisten lapsiperheiden perheohjauksen palveluita saatavuuden ja saavutettavuuden suhteen vahvasti siihen suuntaan, jonne sosiaalihuoltolaki, LAPE ja muut valtakunnalliset linjaukset ohjaavat.

7 OMAN OPPIMISEN POHDINTA

7.1 Opinnäytetyöprosessin pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen oli minulle vaativa prosessi. Minulla ei ollut mahdollisuutta keskittyä siihen yhtäjaksoisesti, vaan tekeminen oli hyvin pirstaleista. Jälkeenpäin arvioituna tuntuu, että olisi kannattanut varata määrätietoisemmin aikaa siihen, että olisin pystynyt tekemään opinnäytetyötä intensiivisemmissä jaksoissa. Silloin työskentely olisi luultavasti sujunut joutuisammin, kun ei olisi aina tarvinnut palauttaa mieleen, mitä joskus kauan sitten oli tehnyt tai ajatellut.

Opinnäytetyö olisi luultavasti valmistunut nopeammin, jos olisin tehnyt sen yhdessä toisen opiskelijan kanssa: silloin olisi ollut pakko pysyä sovitussa aikataulussa. Ehkä yhdessä tekeminen olisi auttanut pitämään motivaatiota yllä ja työteho olisi parantunut, sitä on mahdoton tietää. Tärkeänä etuna yhdessä tekemisessä olisi ollut ajatusten vaihtamisen mahdollisuus, yhteinen pohdinta. Yleensä vuorovaikutuksessa syntyy enemmän oivalluksia kuin yksin miettiessä. Jos siis nyt lähtisin tällaiseen prosessiin, pyrkisin löytämään sopivan työparin.

Olen pahoillani siitä, ettei tutkimus valmistunut suunnitellussa aikataulussa, sillä nyt, kun aineiston analyysi on valmis, itse aineisto on jo pian vuoden vanhaa ja Konsti-tiimissä ja sen toimintaympäristössä on tapahtunut paljon. Vaikka tiimi sai koosteen haastattelutuloksista ajoissa, se olisi saattanut hyötyä tästä työstä enemmän, jos koko työ analyseineen ja johtopäätöksineen olisi ollut aiemmin sen käytettävissä.

Prosessin tässä vaiheessa minua harmittaa, että tein opinnäytetyötä väärässä järjestyksessä. Kun oli sovittu haastattelujen tekemisestä, minulla oli turhan kova kiire päästä tekemään ne. En perehtynyt riittävästi aiheeseen enkä tutkimuksen tekemisen metodologiaan. Olen lukenut hyvää metodikirjallisuutta suurelta osin vasta haastattelujen tekemisen jälkeen. Työni teoriaosa ja tutkimusosa eivät vastaa toisiaan kovin hyvin. Tulososaa ja pohdintaa kirjoittaessani huomasin, että ne olisivat kaivanneet taustalleen muun muassa työn tekemiseen ja

organisointiin, esimiestyöhön ja työhyvinvointiin liittyvää teoretietoa, koska tässä työssä oli nimenomaan työntekijöiden näkökulma ja haastatteluissa nämä aihealueet nousivat vahvasti esille. Toinen alue, josta olisi ollut hyvä etsiä tietoa perusteellisemmin, on perhetyöstä tehdyt tutkimukset. Vaikka tein ohjatustikin aineistohakuja, minulta jäi löytämättä sellaisia. Aika ja voimavarat ovat kuitenkin rajalliset enkä enää voi ryhtyä etsimään uutta tietoa.

Prosessi oli siis opettavainen, ja vaikka kaikki ei mennytkään parhaalla mahdollisella tavalla, työ näyttää tulevan valmiiksi. Olen kiitollinen kaikille Konsti-tiimin työntekijöille siitä, että he ovat ystävällisesti auttaneet ja kannustaneet minua! Kiitän myös opiskelijatovereitani hyvistä kommentteista ja vertaistuesta, ne ovat olleet elintärkeitä. Kiitos opettajille, jotka ovat kommentoineet ja ohjanneet työtäni ammattitaitoisesti ja lämpimän rohkaisevasti. Myös opinto-ohjaaja on ollut tärkeä tsemppaaja, kiitos hänellekin!

7.3 Oman ammatillisen kasvun pohdinta

Opintojeni aikana olen ollut työharjoittelussa ensikodissa, jossa tuettiin asiakasperheitä mm. arjen hallinnan, mielenterveyden ja toimeentulon haasteissa, mutta ennen kaikkea oltiin heidän rinnallaan tukemassa kasvua vanhemmuuteen. Vauvan tarpeiden asettaminen ensimmäiseksi ja hänen tarpeisiinsa vastaaminen sensitiivisesti olivat kuntoutuksen keskiössä. Pedagogisen työharjoitteluni suoritin päiväkodissa. Siellä opin paljon lapsista ja heidän ohjaamisestaan. Sain myös tuntumaa siihen, miten päiväkodissa toteutuu huoltajien kanssa tehtävä yhteistyö. Opin jotain siitä, miten lapsille voidaan järjestää heidän tarpeidensa mukaista kehityksen ja oppimisen tukea.

Nämä kaksi harjoittelua ja vuosia kestänyt työ erityistä tukea tarvitsevien alakoululaisten parissa ovat antaneet minulle erilaisia näkökulmia lähinnä pienten lasten ja heidän perheidensä elämään. Koskaan en ollut kuitenkaan ollut mukana perheiden koteihin tehtävässä työssä, ja siksi hakeuduin työharjoitteluun Konsti-perheohjauksen tiimiin. Kun siellä myös oli tarjolla opinnäytetyön aihe,

olin erittäin innostunut: nyt pääsisin syventymään perusteellisesti työalueeseen, jota en vielä tuntenut.

Harjoittelu ja opinnäytetyön tekeminen perhetyöstä on antanut arvokkaan näkökulman lasten ja perheiden parissa tehtävään työhön, olipa tuleva paikkani sitten varhaiskasvatuksessa, perheiden varhaisessa tuessa, lastensuojelun perhetyössä tai lastensuojelun laitostuntoutuksessa. Mielestäni kaikkien varhaiskasvattajien, kuten myös koululaisten parissa toimivien, olisi hyvä olla tietoisia siitä, millaisia haasteita perheet kohtaavat ja miten heitä voidaan niissä auttaa. Olisi tärkeää, että lapsen arkisessa ympäristössä toimivat kasvattajat tunnistavat tuen tarpeessa olevat lapset ja perheet ja tietävät palvelut, joihin perhettä voi ohjata. Ennen tätä omaa kokemustani perhetyöstä en olisi osannut näin tehdä, vaikka jollakin tasolla olin tietoinen varhaisen tuen mahdollisuuksista.

Opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen rakentaminen vei minut uuden tiedon äärelle. Perhetyön käsitteistöön ja lainsäädäntöön perehtyminen jäsensi aiheita minulle. Käynnissä olevan paikallisen ja valtakunnallisen kehittämistyön tutkiminen antoi aineksia arvioida valittuja linjauksia ja ottaa kantaa niistä käytyyn keskusteluun. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä tullut perheiden oikeus varhaisen tuen palveluihin on mielestäni merkittävä perheiden tukemisen mahdollisuuksien lisääjä. Huoli nousee kuitenkin siitä, että sama hallitus, jonka kärkihanke on LAPE, on päättänyt varhaiskasvatuksen työntekijämitoituksista ja ryhmäkokojen suurentamisesta (Valtioneuvosto 2017). Varhaiskasvatuksessa ei ole varaa vähentää työntekijäresursseja. Siellä tehdään perustyötä lasten kasvun ja kehityksen turvaamiseksi, mutta jos työntekijöitä on liian vähän ja ryhmäkoot liian suuret, kasvaa riski, etteivät kaikki lapset saa sitä, mitä tarvitsisivat. Lasten ja perheiden tuen tarve jää huomaamatta helpommin suuressa ryhmässä.

Sosionomi-lastentarhanopettajan kompetensseja ajatellen tämä opinnäytetyö on yhteydessä tutkimukselliseen kehittämisen ja innovaatio-osaamiseen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaamiseen. Kysymyksessä oli työskentelykäytäntöjen kehittäminen ja keskustelut koskettivat työyhteisöä, sen organisointia ja sen johtamista. Toki opinnäytetyöni vahvisti myös kompetenssiani so-

siaalialan eettisen osaamisen alueella esimerkiksi siinä suhteessa, että perhetyössä usein tuetaan yhteiskunnalliselta asemaltaan haavoittuvassa asemassa olevia perheitä, kuten maahanmuuttajaperheitä. (Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto 2016.)

Asiakastyön osaamisesta nostan esille yksilöiden kasvun ja kehityksen sekä perheiden arjen ja perheenjäsenten keskinäisten suhteiden tukemisen. Juuri tähän osa-alueeseen syvennyin työssäni, tosin työntekijöiden kertomusten kautta. Kompetensseista kohta ”tunnistaa hyvinvoinnin suojaavia ja riskitekijöitä sekä osaa soveltaa ennalta ehkäisevän työn ja varhaisen tukemisen näkökulmia” on perhetyön ydintä ja sitä olen työssäni käsitellyt. (Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto 2016). Tämä kompetenssi liittyy läheisesti lastentarhanopettajakelpoisuuteen, siis varhaiskasvatuksen osaamiseen. Varhaiskasvatuksen toimintaympäristöissä yksi sosionomin keskeinen tehtävä on juuri toimia yhdessä lapsen sekä lapsen vanhemman tai muun huoltajan kanssa lapsen tasapainoisen kehityksen ja kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin parhaaksi sekä tukea lapsen vanhempaa tai muuta huoltajaa kasvatustyössä (Varhaiskasvatuslaki 2015, 2 a §).

Vielä nostaisin esille sen, että opinnäytetyö on lisännyt tietämystäni lainsäädännöstä ja palvelujärjestelmästä lapsiperheiden näkökulmasta. Koen tämän perehtymisen jälkeen olevani aiempaa valmiimpi erilaisiin työtehtäviin lasten ja perheiden parissa.

LÄHTEET

- Ahlström, Mari 2016. Kehittämistyön kokemukset Espoon lastensuojelussa. Viitattu 9.9.2017.
http://www.socca.fi/files/5659/Kehittamistyon_kokemukset_Espoon_lastensuojelussa_Mari_Ahlstrom_19.9.2016.pdf.
- Aula Maria Kaisa, Juurikkala Virva, Kalmari Hanne, Kaukonen Päivi, Lavikainen Marjo & Pelkonen Marjaana 2016. Lapsi- ja perhepalveluiden muutoshjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:29.
- Backman, Heidi & Nordström, Alexandra 2011. En framtidsbild av kompetensbehoven inom familjecentren. Teoksessa: Marjatta Kekkonen, Mia Montonen & Riitta Viitala (toim.) Familjecenter i Norden – en resurs för barn och familjer, 109–111. <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:701655/FULLTEXT01.pdf>.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu i.a. Osallistavan ja tutkivan kehittämisen opas. Viitattu 10.9.2017.
<http://libguides.diak.fi/c.php?g=389856&p=3530138>.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas Diakonia-ammattikorkeakoulun opinnäytetöitä varten. C, Katsauksia ja aineistoja 17. Verkkojulkaisuna:
<http://www.diak.fi/opiskelu/opinnaytetyo/Documents/Kohti%20tutkivaa%20ammattikäytäntöä.pdf>.
- Espoon kaupunki 2012a. Espoo-tarina, Kuninkaantien varrelta kaupunkikeskusten verkostoksi. Viitattu 16.6.2017. http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta.
- Espoon kaupunki 2012b. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma vuosille 2013–2016. Viitattu 1.9.2017.
http://www.espoo.fi/download/Lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelma_20132016/35a53d58-b576-4271-a97d-73fa876fa918/46795.
- Espoon kaupunki 2013. Sosiaali- ja terveyslautakunta, pöytäkirja 19.12.2013.
<http://espoo04.hosting.documenta.fi/kokous/2013281840-11.PDF>.

- Espoon kaupunki 2015. Sosiaali- ja terveystoimen toimintakertomus 2014. Viitattu 15.6.2017. <file:///Users/yleinen/Downloads/2015%20Toimintakertomus.pdf>.
- Espoon kaupunki 2017a. Espoolaisten hyvinvointi 2017. Toimintaympäristön tila 2017. Viitattu 1.9.2017. <file:///Users/yleinen/Downloads/Hyvinvointi.pdf>
- Espoon kaupunki 2017b. Perhesosiaalityö. Viitattu 15.6.2017. <http://www.espoo.fi/fi-FI/Lapsiperheet/Pikkulapset/Perhesosiaalityo>.
- Espoon kaupunki i.a. a. Tietoa Espoosta. Viitattu 9.9.2017. http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta.
- Espoon kaupunki i.a. b. Viitattu 9.9.2017. <https://www.facebook.com/Espoonkaupunginperhetyo/>.
- Essi i.a. Espoon kaupungin intranet. Viitattu 11.6.2016. [https://essi.espoo.fi/uniquesig66493860703a6d3b55ed0bdf940aca2e/uniquesig0/fiFI/Toimialat/Sosiaali_ ja_ terveystoimi/Konstit_on_monet__Espoon_perheohjaus_on_\(63257\)](https://essi.espoo.fi/uniquesig66493860703a6d3b55ed0bdf940aca2e/uniquesig0/fiFI/Toimialat/Sosiaali_ ja_ terveystoimi/Konstit_on_monet__Espoon_perheohjaus_on_(63257)).
- Halme, Nina. Vuorisalmi, Merja & Perälä Marja-Leena 2014. Tuki, osallisuus ja yhteistoiminta lasten ja perheiden palveluissa. Työntekijöiden näkökulma. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, raportti 4/2014. 113 s. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114954/URN_ISBN_978-952-302-110-5.pdf?sequence=1.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino, 213 s.
- Hyvärinen, Matti 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa: Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11–45.
- Järvinen, Ritva, Lankinen, Aila, Taajamo, Terhi, Veistilä, Minna & Virolainen, Arja 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita, 262 s.
- Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 169 s.
- Kirmanen Tiina 2014. Hyvinvointineuvolan toimintamalli. Viitattu 17.6.2017 <https://www.avi.fi/documents/10191/2479706/Kirmanen.TiinaHyvinv>

[ointineuvolanToimintamalli+9.10.14.pdf/684996bc-8766-49bb-
adb8-aced49b65882](https://www.oivintineuvolanToimintamalli+9.10.14.pdf/684996bc-8766-49bb-
adb8-aced49b65882).

Kuorilehto, Ritva 2014. Moniasiantuntijuus sosiaali- ja terveydenhuollon perhe-
työssä. Monitahoarviointi Q-metodologialla. Oulu: Oulun yliopisto.
216 s. jultika oulu.fi/files/isbn9789526203966.pdf.

Lapsen oikeus palveluihin -hanke 2012.

[https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=
1&ved=0ahUKEwjutarF6J_NAhUoJpoKHSj1ApIQFgg2MAA&url=htt
p%3A%2F%2Fwww.espoo.fi%2Fdownload%2Fnoname%2F%257
BDF6AE013-ABB8-4ADE-BAA8-
0B132717AC6A%257D%2F19778&usq=AFQjCNEYH9LQP-
c1DOTOXvaVG_X3wXFD7Q&bvm=bv.124272578,d.bGs&cad=rja](https://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=
1&ved=0ahUKEwjutarF6J_NAhUoJpoKHSj1ApIQFgg2MAA&url=htt
p%3A%2F%2Fwww.espoo.fi%2Fdownload%2Fnoname%2F%257
BDF6AE013-ABB8-4ADE-BAA8-
0B132717AC6A%257D%2F19778&usq=AFQjCNEYH9LQP-
c1DOTOXvaVG_X3wXFD7Q&bvm=bv.124272578,d.bGs&cad=rja).

Lapsen paras – yhdessä enemmän 2017. Pääkaupunkiseudun lapsi- ja perhe-
palveluiden muutosohjelman hankesuunnitelma 2016–2018. Viitattu
15.6.2017.

[http://www.socca.fi/files/5896/Lapsen_paras_yhdessa_enemman_h
ankesuunnitelma_13_3_2017_liitteineen.pdf](http://www.socca.fi/files/5896/Lapsen_paras_yhdessa_enemman_h
ankesuunnitelma_13_3_2017_liitteineen.pdf)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.

Lastensuojelulaki 2007/417. Viitattu 9.9.2017.

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype
%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417?search%5Btype
%5D=pika&search%5Bpika%5D=lastensuojelulaki)

Lähteenmäki, Suvi 2016. Sosiaaliohjaaja, Espoon kaupungin lapsiperheiden
perhetyö. Espoo. Henkilökohtainen tiedonanto 12.4.

Lähteenmäki, Suvi; Heinrichs, Nina; Miettinen, Nina; Konttinen, Päivi; Assad,
Mohammed & Rantala, Pirjo 2014. Konsti-perheohjaus. Raportti
Konsti-perheohjauksen tiimin pilotointivaiheesta 8/2013–9/2014.

Myllärniemi, Annina 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytän-
tönä – jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Viitattu
30.9.2017.

[http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikayta
ntona.pdf](http://www.socca.fi/files/90/Lastensuojelun_perhetyo_ammattikayta
ntona.pdf).

Mäkelä, Jukka 2013. Ehkäisevät palvelut kunniaan. Teoksessa: Arja Hastrup,
Marke Hietanen-Peltola, Johanna Jahnukainen, Marjaana Pelkonen

(toim.) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen. Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 316 s. 19–22.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104345/THL_RAP2013_003_verkko.pdf.

Opetushallitus 2016. Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet.

http://www.oph.fi/download/179349_varhaiskasvatussuunnitelman_perusteet_2016.pdf.

Opetus- ja kulttuuriministeriö & Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Työryhmä selvittää lasten ja perheiden asiakastiedonkulun sujuvoittamista. Tiedote 53 .http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/tyoryhma-selvittaa-lasten-ja-perheiden-asiakastiedonkulun-sujuvoittamista.

Oppilas ja opiskelijahuoltolaki 2013/1287. Viitattu 9.9.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20131287>.

Perusopetuslaki 1998/628. Viitattu 9.9.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perusopetuslaki>.

Petrelius, Päivi, Tulensalo, Hanna, Jaakola, Hanna-Mari & Hietämäki, Johanna (toim.) 2016. Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi. Tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131363/URN_ISBN_978-952-302-749-7.pdf?sequence=1.

Ruotsalainen, Aino, Lindholm, Marja & Ollikainen, Liisa 2008. Perhekeskus - kumppanuutta espoolaisten lapsiperheiden kanssa. Espoo: Espoon kaupunki. 58 s.

Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2017. Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa: Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 46-83.

Ruuttunen, Kaisa, Valkonen, Annika & Wang, Tuula 2016. Vantaan neuvolan perheohjauksen laatu ja siihen vaikuttavat tekijät. Opinnäytetyö, Laurea, sosiaaliala. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016111716376>.

- Rönkkö, Leena & Rytönen, Timo 2010. Monisäikeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro. 317 s.
- Socialstyrelsen 2015. Grundbok i BBIC. Barns behov i centrum. Falun: Social styrelsen.
- Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto 2016. Sosionomi (AMK) kompetenssit. Viitattu 10.9.2017.
<https://www.innokyla.fi/web/verkosto1167849/sosionomi-amk-kompetenssit-socionom-yh-kompetenser-hyvaksytyt/godkanda-kuopio-29.4.2016>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma KASTE 2012–2015. Helsinki
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112146/STM_2012_%20KASTE_FI_uusi.pdf?sequence=3.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2016a. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. 121 s.
<http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2016b. Matalan kynnyksen palvelujen verkostoituminen - Perhekeskustoimintamalli. Suunnitelma kansallisen ja maakunnallisen toimeenpanon tueksi (projektisuunnitelma).
<https://verkkojulkaisut.valtioneuvosto.fi/stm/zine/19/article-1072>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2016c. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma.
https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ja_muist_29_2016.pdf?sequence=1 <http://stm.fi/lapsi-ja-perhepalvelut/kuvaus>.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. LAPE-muutosohjelma rakentaa siltoja sivistyksen ja soten sekä kunnan ja maakunnan palvelujen välille. Sosiaali- ja terveysministeriö 1.6.2017. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/lape-muutosohjelma-rakentaa-siltoja-sivistyksen-ja-soten-seka-kunnan-ja-maakunnan-palvelujen-valille.
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. 159 s.

http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf?sequence=1.

Sosiaalihuoltolaki 2014/1301. Viitattu 9.9.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>.

Talentia-lehti. 2017. LAPE-ohjelma: Yhteisen lapsen hyväksi.

<https://www.talentia-lehti.fi/lape-ohjelma-yhteisen-lapsen-hyvaksi/>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015. Lasten ja nuorten hyvinvointisuunnitelma.

Viitattu 10.9.2017. [https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-per-](https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-per-heet/johtamisen_tueksi/mika_ohjaa_toimintaa/lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelma)

[heet/johtamisen_tueksi/mika_ohjaa_toimintaa/lasten_ja_nuorten_h](https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-per-heet/johtamisen_tueksi/mika_ohjaa_toimintaa/lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelma)

[yvinvointisuunnitelma](https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-per-heet/johtamisen_tueksi/mika_ohjaa_toimintaa/lasten_ja_nuorten_hyvinvointisuunnitelma).

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017 a. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). Viitattu 19.7.2017.

<https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape->

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017b. Perhekeskus. Viitattu 19.7.2017.

<https://www.thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/perhekeskus>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos i.a. Huolen vyöhykkeistö ja huolen puheeksiottaminen. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 16.6.2017.

<https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyomenetelmat-ja-valineet/tyomenetelmat/huolen-vyohykkeisto-ja-huolen-puheeksiottaminen>.

Terveydenhuoltolaki 2010/1326. Viitattu 9.9.2017.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=terveydenhuoltolaki#L8P69>.

Thyrhaug, Anette M, Vedeler, Gørill W, Martinussen, Monica & Adolfsen, Frode

2011. Samarbeid i Familiens hus. Teoksessa: Marjatta Kekkonen, Mia Montonen & Riitta Viitala (toim.): Familjecenter i Norden – en resurs för barn och familjer ,29–33. <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:701655/FULLTEXT01.pdf>.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi.

Helsinki: Tammi. 175 s.

- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki.
http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.
- Valtioneuvosto 2017. Varhaiskasvatuksen lainsäädännön uudistamiseen peräänkuulutetaan johdonmukaisuutta. Viitattu 25.9.2017.
http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/varhaiskasvatuksen-lainsaadannon-uudistamiseen-peraankuulutetaan-johdonmukaisuutta
- Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta 2009/380. Viitattu 30.9.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2009/20090380>
- Varhaiskasvatuslaki1973/36. Viitattu 9.9.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>.
- Varhaiskasvatuslaki 2015/580 2 a §. Viitattu 9.9.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1973/19730036>.
- Viitala, Riitta, Kekkonen, Marjatta & Paavola, Auli 2008. Perhekeskustoiminnan kehittäminen. Perhe-hankkeen loppuraportti. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, 67 s.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/111424/Selv200812.pdf?sequence=1>.
- Vilen, Marika; Hansen, Maija; Janhunen, Tarja; Kytöpuu, Katri; Salo, Saara; Seppänen, Sami & Tapio, Nina 2010. Perhe ja Perhetyö. Teoksessa: Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Kirjapaja. 259 s.
- Virjonen, Kaija i.a. Yhteisvoimin kotona -koulutus. Viitattu 17.6.2017.
http://www.satshp.fi/tutkijoille/tutkimus-ja_kehittamistoiminta/paattyneet_hankkeet/yhteivoiminkotona/Documents/Koulutus%20%201%20diat.pdf.

LIITE 1 Konsti-tiimin työntekijöiden teemahaastattelun runko

PILOTTIVAIHE

Mikä oli taustasi ja miten ohjauduit Konstiin?

Mikä oli työsi painopiste/erityinen vastuualue pilotin aikana?

- Miksi?
- Miten se toteutui?
- Kokemus siitä?

Kuvaile Konsti-tiimin osaamista ja vahvuuksia pilotin aikana.

Kokemus pilottivaiheen työskentelystä yleisesti: saavutettiinko tavoitteet?

Mitkä työskentelykäytännöt koit toimivina?

Mitkä työskentelykäytännöt eivät toimineet?

NYKYTILANNE

Kuvaile Konsti-tiimin osaamista ja vahvuuksia nyt.

Mitkä pilotin hyvin toimineista käytännöistä ovat edelleen käytössä Konstissa?

- Mikä siihen on vaikuttanut?
- Mitkä hyvistä käytännöistä eivät ole nyt käytössä?
- Miksi ajattelet niiden jääneen pois?

Miten hyviä käytäntöjä voisi vahvistaa edelleen?

Voisiko Konstin hyviä käytäntöjä mielestäsi ottaa käyttöön myös muissa tiimeissä? Rajoituksia

Onko Konstissa käytössä huonosti toimivia käytäntöjä?

Olisiko Konstin syytä profiloitua tarkemmin, rajata asiakaskuntaa enemmän, rajata yhteistyökumppaneita?

Ajatuksia työyhteisöstä, tiimityöskentelystä, esimiestyöstä: mitä hyvää, mitä kehitettävää?

Koetko voivasi vaikuttaa omaasi ja tiimin työskentelyyn riittävästi?

Millaista osaamista Konstissa tarvittaisiin lisää? Koulutustarpeita?

LIITE 2 Konsti-työn vahvuudet ja kehittämishaasteet

Pääluokka 1. Työntekijöiden vahvuuksia

Yläluokka 1.1. Kunkin työntekijän vahva, monipuolinen osaaminen

Alaluokka 1.1.1. Monipuolinen ammattitaito

Alaluokka 1.1.2. Kullakin vankka tausta ennen Konsti-pilottia

Yläluokka 1.2. Motivaatio ja kehityshalu

Pääluokka 2. Konsti-tiimin vahvuuksia

Yläluokka 2.1 Tiimin vahva, monipuolinen osaaminen

Alaluokka 2.1.1. Monipuoliset koulutustaustat, työkokemukset ja osaamisalueet

Alaluokka 2.1.2. Erityinen vahvuus: vauvaperhetyön osaaminen

Yläluokka 2.2. Tiimin henki kannustava ja eteenpäin vievä

Alaluokka 2.2.1. Tiimin avoin, innostunut asennoituminen

Alaluokka 2.2.2. Turvallinen ja rakentava työskentelyilmapiiri

Alaluokka 2.2.3. Tiimin koheesio

Yläluokka 2.3. Toimiva työnjako

Pääluokka 3. Vahvuuksia rakenteissa

Yläluokka 3.1. Yhteistyö

Alaluokka 3.1.1. Työparityöskentely

Alaluokka 3.1.2. Monialainen/ monitoimijainen yhteistyö

Alaluokka 3.1.3. Yhteistyö muiden lapsiperheiden parissa työskentelevien perhe- ja sosiaalipalveluiden kanssa (neuvolan perhetyö, kotipalvelu, Kiintotähti)

Yläluokka 3.2. Itsenäisyys, joustavuus

Yläluokka 3.3. Sovitut, selkeät rakenteet, systemaattisuus

Yläluokka 3.4. Työn arvioiminen, mittaaminen

Pääluokka 4 Konsti-tiimin kehittämistarpeita

Alaluokka 4.1. Tiimin työskentely

- aikatauluista kiinni pitäminen
- työpariudesta sopiminen: miten parit muodostetaan, miten taataan työn tasainen laatu
- lisää käytännön osaamista: varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen, mielenterveyden problematiikka, traumataustat

Alaluokka 4.2. Esimiestyöskentely

- esimies ehkä liian kaukana asiakastyöstä
- toivotaan, että esimies ottaisi enemmän selvää, kuuntelisi, olisi tilanteen tasalla, tukisi, ei niinkään antaisi ohjeita
- toivotaan, että esimies joskus jalkautuisi -> uutta näkökulmaa tilanteeseen
- esimies ehkä mukaan tiimiin, perehtyisi asiakkaisiin Efficassa, asiakkaat käytäisiin lyhyesti läpi säännöllisesti
- yhteistyökuviot valmisteltava esimiestasolla; vaikuttaa asiakkai-

den ohjautumiseen

- harkintaa siihen, millaisiin kehittämishankkeisiin, koulutuksiin lähdetään mukaan; tärkeää myös ehtiä ottaa uudet asiat osaksi arkityötä

Alaluokka 4.3. Rakenteet

- Palvelupyyntöjen jakamisessa ja niihin vastaamisessa kehitettävää
- Tärkeää pitää yhteistyö ja tiedonkulku hyvänä kotipalvelun ja perhetyön välillä. Perhetyön tiimipäivät keskeisiä. Etenkin kotipalvelun kanssa yhteistyön rakenteiden luominen.
- Vähemmän kuin 7 kotikäyntiä viikossa, koska haastavien perheiden kanssa työskentely vie aikaa. Kalenterit eivät saa olla täynnä. Laatu tärkeämpi kuin määrä. Kaikki työ ei näy tilastoissa, niitä ei pidä tuijottaa.
- Koulutusta: sosiaalihuoltolain soveltaminen Espoossa, Hoivaa ja leiki -koulutus kaikille, perhekoulu POP, erityistarpeiset lapset, kouluikäiset lapset.
- Työtilat nyt paremmat kuin ennen, mutta vieläkin kehitettävää. Tarvitaan tila, jossa vastaanottaa asiakkaita, aina ei voi mennä kotiin. Avoin tila, johon asiakas voi tulla suoraan?
- Enemmän ja tehokkaampaa tiedottamista Konsti-työstä
- Esitteitä Konsti-työstä eri kielillä
- Oma sosiaalityöntekijä
- Menetelmäpankin rakentaminen edelleen
- Vauvaperhetyö on vahvaa, mutta sitä voi kehittää edelleen: psykologisen tuen vieminen käytäntöön
- Osaamisen jakaminen tiimin sisällä