

Milla Korhonen

LAPSEN OSALLISUUTTA TUKEVA AR- VIOINTILOMAKE PERHETYÖHÖN

Opinnäytetyö
Sosiaaliala

2018



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Milla Korhonen	Sosionomi (AMK)	Marraskuu 2018
Opinnäytetyön nimi		
Lapsen osallisuutta tukeva arviointilomake perhetyöhön		37 sivua 2 liitesivua
Toimeksiantaja		
Jämsän kaupunki, sosiaalityö, perhetyö		
Ohjaaja		
Seija Nissinen		
Tiivistelmä		
<p>Opinnäytetyön lähtökohtana Jämsän perhetyöntekijät tarvitsivat arviointivälineen alakouluikäisten lasten kanssa työskentelyyn. Opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tavoitteena oli laatia arviointilomake Jämsän kaupungin perhetyöhön arvioinnin työvälineeksi, joka toteutettiin lapsen näkökulmasta. Arviointilomaketta tullaan käyttämään perhetyöprosessien arvioinneissa.</p> <p>Arviointilomakkeen kautta päästään arvioimaan, miten vuorovaikutus ja työskentely ovat toteutuneet lapsen ja perhetyöntekijän välillä. Arviointilomakkeen kautta perhetyöntekijät pääsevät kehittämään omaa työskentelyään. Kehittämistyössä keskityttiin lapsen osallisuuden lisäämiseen ja äänen kuuluvuuteen. Kehittämistyön avulla saadaan palaute lapsen näkökulmasta.</p> <p>Kehittämistyö oli tuotteistettu kehittämistyö, joka eteni tuotekehitysprosessin mukaisesti. Kehittämistyön prosessiin kuului lomakkeen suunnittelu, laatiminen, testaus ja arviointi. Lomaketta testasivat perhetyöntekijät ja tämän opinnäytetyön tekijä. Kehittämistyö eteni prosessimaisesti, mikä mahdollisti työn arvioinnin koko opinnäytetyöprosessin ajan. Arvioinnissa aineistoina käytettiin oppimispäiväkirjaa ja palaverimuistioita. Kehittämistyön loppuarvioinnissa käytettiin avointa haastattelua, joka toteutettiin ennen lomakkeen viimeistelyä ja käyttöön ottamista. Avoimeen haastatteluun osallistuivat perhetyöntekijöiden tiimi.</p> <p>Kehittämistyön tuloksena saatiin selkeä ja yksinkertainen arviointilomake Jämsän perhetyön käyttöön. Lomaketta pystytään käyttämään perhetyön prosessin aikana eri arvioinneissa, jolloin lomakkeesta saadaan suurempi hyöty. Lomakkeen avulla pystytään arvioimaan perhetyön toteutumista, kehittämään perhetyötä lisää sekä vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla lapsen tarpeisiin. Arviointilomakkeen tuloksen pohjalta saadaan lapsen ääni kuulumaan paremmin, jonka kautta perhetyöntekijät pääsevät kehittämään omaa työtä ja pystyvät peilaamaan palautetta tehtyyn työhön. Arviointilomaketta voidaan nyt käyttää yhtenä arvioinnin työskentelymenetelmänä ja sitä voidaan kehittää myös lisää.</p>		
Asiasanat		
perhetyö, osallisuus, arviointi ja kehittäminen		

Author	Degree	Time
Milla Korhonen	Bachelor of Social Service	November 2018
Thesis title		
A child involvement supporting evaluation form for family work		37 pages 2 pages of appendices
Commissioned by		
City of Jämsä, social welfare service, family work		
Supervisor		
Seija Nissinen		
Abstract		
<p>As a starting point for the thesis the family work of Jämsä city thought that they needed an evaluation tool to work with children age of 7 to 12. This thesis is a development work aimed at creating an evaluation form for the family work of Jämsä city which was implemented from a child's point of view. The evaluation form will be used in family work assessments.</p>		
<p>The evaluation form makes it possible to better assess how interaction and work have taken place between a child and a family worker. The evaluation form allows family workers to develop their own work. The development work is focused on the inclusion of children. Development work provides feedback from a child's point of view.</p>		
<p>The development work was productized development work that proceeded according to the product development process. The development process involved designing, drafting, testing and evaluating the form. Family workers and myself participated in testing the form. Development work proceeded processively, which enabled the evaluation of work throughout the thesis process. Used evaluation material was learning diary and meeting memos. An open interview was used for the final evaluation of the development work, which was carried out prior to finalizing the form and introducing it. The team of family workers was involved in the open interview.</p>		
<p>As a result of the development work, a clear and simple evaluation form was provided for family work of Jämsä. The form can be used during the family work process in different assessments, resulting in greater benefit from the form. The form allows us to evaluate the realization of family work, to develop family work further and to respond to child's needs at the best means possible. Based on the outcome of the assessment form, the child's point of view is better understood, through which family workers can develop their own work and are able to mirror the feedback on the work they have done. The evaluation form can now be used as a working method for evaluation and can be further developed.</p>		
Keywords		
family work, participation, evaluation and developing		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	PERHETYÖ.....	7
2.1	Perhetyön prosessi.....	9
2.2	Asiakkaana perhetyössä.....	9
3	OSALLISUUS.....	11
3.1	Asiakaslähtöisyys.....	13
3.2	Lapsilähtöisyys.....	14
3.3	Lapsen tieto.....	15
4	ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN.....	17
4.1	Perhetyön arviointi.....	17
4.2	Asiakaspalaute kehittämisen välineenä.....	18
5	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE.....	19
6	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS.....	21
6.1	Suunnitteluprosessi.....	22
6.2	Lomakkeen laatiminen.....	24
6.3	Lomakkeen testaus.....	24
6.4	Lomakkeen arviointi ja korjaus.....	26
7	POHDINTA.....	27
7.1	Opinnäytetyön pohdinta.....	27
7.2	Eettisyys ja luotettavuus.....	29
7.3	Oma ammatillinen kasvu.....	30
7.4	Jatkokehittämisaiheet.....	31
	LÄHTEET.....	32

LIITTEET

Liite 1. Asiakaspalautelupalomake

Liite 2. Lapsen palautelomake

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, joka pitää sisällään tutkimuksellisia piirteitä. Opinnäytetyön aiheena on arviointilomakkeen laatiminen perhetyössä lapsen näkökulmasta. Kehittämistyön tavoitteena on laatia arviointilomake Jämsän kaupungin perhetyöhön arvioinnin työvälineeksi. Arviointilomake tulee perhetyöntekijöiden työvälineeksi alakouluikäisten lasten kanssa työskenteleeseen perhetyössä. Opinnäytetyössä keskitytään lapsen osallisuuden lisäämiseen ja äänen kuuluvuuteen. Arviointilomakkeen kautta perhetyöntekijät pääsevät arvioimaan, miten esimerkiksi vuorovaikutus on toiminut perhetyöntekijän ja asiakkaan välillä sekä tarvittaessa kehittämään perhetyöntekijöiden työtä. Lomakkeen tarkoituksena on saada palaute työstä lapsen näkökulmasta, jonka kautta perhetyöntekijät pystyvät miettimään onko oma ja lapsen kokemus tehdystä työstä mitenkään samanlainen.

Opinnäytetyö lähti liikkeelle edellisestä työharjoittelusta, jonka suoritin perhetyössä. Sain perhetyöstä tilaustyönä kehittää Jämsän perhetyölle työmenetelmän, jolla perhetyöntekijät pystyisivät keräämään palautetta lapsilta heidän kanssa työskentelystään. Perhetyön tekijät olivat sitä mieltä, että on tarpeellista kerätä alakouluikäisiltä lapsilta palautetta. Perhetyöntekijät näkivät opinnäytetyön hyväksi asiaksi perhetyön kannalta muutenkin, sillä heillä oli menossa tiimin kehittäminen, joten opinnäytetyön aihe oli heille ajankohtainen. Sisällytin omiin ammattikorkeakouluopintoihini lapsi- ja perhelähtöisen polun, jonka kautta haluaisin tulevaisuudessa työskennellä mahdollisesti perhetyössä. Tämän kautta aihe oli mielenkiintoinen ja tärkeä minulle ammatillisesti tulevaisuutta ajatellen. Perhetyöhön prosessiin kuuluu vahvasti palautteen kerääminen ja arviointi, joten mahdollisesti itse voin käyttää lomaketta tulevaisuudessa omassa työssäni.

Nykyään on tärkeää kerätä tietoa myös lapselta, jotta pystytään kehittämään työtä lapsilähtöisemmäksi. LAPE on hallituksen lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma, jota johtaa sosiaali- ja terveysministeriö sekä opetus- ja kulttuuriministeriö. Hankkeen tavoitteena on tehdä palveluista entistä enemmän lapsi- ja perhelähtöisempiä, vaikuttavampia ja kustannustehokkaampia. Tavoitteena on myös uudistaa palveluiden toimintakulttuuria. Hankkeen tarkoituksena on palveluiden vahvistaminen ja painopisteen siirtäminen ehkäiseviin

palveluihin sekä varhaiseen tukeen. Hankkeen etusijalla ovat lapsen etu ja vanhemmuuden tuki, joita ohjaavat seuraavat periaatteet: lapsen oikeudet ja lapsen etu, lapsi- ja perhelähtöisyys, voimavarojen vahvistaminen ja perheiden monimuotoisuus. (Terveysten ja hyvinvoinninlaitos 2018.) Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma koostuu kahdesta muutoskokonaisuudesta, jotka ovat lapsen oikeuksia ja tietoperusteisuutta vahvistava toimintakulttuuri ja lapsi- ja perhelähtöiset palvelut (Aula ym. 2016, 17–18).

Viime vuosien aikana on paljon tehty kehitystyötä lasten, nuorten ja perheiden palveluissa. Myös erilaisia hankkeita ja selvityksiä on tehty palveluiden kehittämiseksi. On toteutettu monia pysyviä lainsäädäntöuudistuksia opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonalla, mitkä on todettu toimiviksi. Lainsäädäntöuudistuksien tavoitteena on ollut siirtää painopistettä ennalta ehkäiseviin toimiin ja samalla edistää tukevaa toimintakulttuuria. Esimerkiksi uusi sosiaalihuoltolaki voidaan mainita yhtenä uudistuksena sosiaali- ja terveysministeriön osalta. Nämä kehitystyöt ovat tehneet hyvää pohjaa hankkeelle. Monissa kunnissa on tehty lasten, nuorten ja perheiden palveluiden kehitystyötä hyvin tuloksin. Lastensuojelun tarve on vähentynyt panostamalla perhetyöhön ja tuemalla vanhemmuutta. (Aula ym. 2016, 7.)

Mannerheimin lastensuojeluliitto ja sosiaalialan hallitus ovat aloittaneet vuonna 1976 tehostetun perhetyön kokeilun, jonka rinnalle kehitettiin moniongelmaisille perheille kotipalvelu, jossa perhettä innostettiin vuorovaikutukseen ympäristön kanssa sekä äitejä ja isiä opetettiin lasten- ja kodinhoidossa. Tehostettua perhetyötä oli jo saatavilla 1980-luvulla 80 eri kunnassa, joten se levisi nopeasti. Myös tehtävät alkoivat muuttua enemmän keskustelevammaksi menetelmäksi perheen kanssa ja perhettä autettiin ottamaan enemmän vastuuta omasta elämästä. 1980- ja 1990- lukujen loppupuolella alkoi syntyä enemmän yhteisöjä, jotka tekivät perhetyötä eikä niiden yhteydessä tarjottu laitospalveluja. Myös perhetyöntekijä nimikettä aloitettiin käyttämään enemmän kunnissa ja sillä nimikkeellä myös palkattiin ihmisiä erilaisiin työpaikkoihin muiden työntekijöiden tueksi. (Reijonen 2005, 6–9.)

Ketola (2016) on tehnyt kehitystyönä neljä eri palautuslomaketta Fieterin lastensuojeluyksikköön. Kehitystyön tarkoituksena on ollut tehdä neljä erilaista

asiakaspalautelomaketta Fieterissä asuville lapsille ja nuorille, heidän huoltajilleen sekä sosiaalityöntekijöille. Palautelomakkeiden avulla halutaan lisätä asiakkaiden osallisuutta ja vahvistaa sitä, jotka ovat lastensuojelun keskeisimpiä tavoitteita. Tuotoksena syntyi neljä asiakaspalautelomaketta Fieterin käyttöön. Kehittämistyö oli vaatinut runsaasti aikaa ja syvällistä perehtymistä aiheeseen. Tämän jälkeen henkilökunnalla oli mahdollisuus kerätä kirjallisesti ja säännöllisesti palauteta asiakkailta. Lomakkeiden avulla työntekijät ja asiakkaat sekä yhteistyötahot pääsivät vaikuttamaan Fieterin toimintaan omien mielipiteiden avulla. Myös lomakkeista saatua keskeistä tietoa hyödynnettiin työpaikan kehittämisesä. Omassa opinnäytetyössäni oli tarkoituksena laatia yksi arviointilomake, jota perhetyöntekijät tulevat käyttämään työskentelymenetelmänä alakouluikäisten lasten kanssa perhetyössä.

Holtinen (2014) oli tehnyt kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen lapsen äänen kuulumisesta lastensuojelun perhetyössä. Tutkimuksen tavoitteena oli ollut selvittää perhetyöntekijöiden näkemyksiä alle 8-vuotiaan lapsen äänen kuulumisesta perhetyössä. Työn tarkoituksena oli ollut selvittää perhetyöntekijöiden näkökulmasta lasten äänen kuuluminen perhetyössä ja miten lapsi voidaan saada vielä enemmän näkyväksi. Opinnäytetyö oli toteutettu yhteistyössä kunnan lastensuojelun avohuollon perhetyön kanssa. Tutkimuksessa oli kerättyä tietoa kolmella ryhmähaastattelulla, joissa käytettiin menetelmänä teemahaastattelua. Tutkimuksessa oli tullut esille perhetyöntekijöiden näkemys lasten äänen kuuluvuuden tärkeydestä. Omassa opinnäytetyössä tavoitteena oli selvittää lasten näkemyksiä työskentelystä perhetyöntekijän kanssa sekä kehittää lomake lapsen näkökulmasta. Tavoitteena oli lisätä lapsen osallisuutta ja äänen kuuluvuutta.

2 PERHETYÖ

Perhetyö voi olla sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaista palvelua. Lapsi tai perhe, joka on lastensuojelun asiakkaana, on oikeutettu saamaan sosiaalihuoltolain mukaista palvelua tai lastensuojelulain mukaista tehostettua perhetyötä. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018.) Sosiaalihuoltolain mukaan perhetyön avulla voidaan tukea vanhemmuutta ja ohjata lasten hoidossa sekä kasvatuksessa. Voidaan myös ohjata kodin ja arjenhallintaan liittyvissä

asioissa, vahvistaa perheen toimintakykyä, tukea perheen vuorovaikutustaitoja, ehkäistä syrjäytymistä ja tukea perheen sosiaalisten verkostojen laajentamisessa. (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.) Lapsiperheellä on myös oikeus saada lapsen kehityksen ja terveyden kannalta välttämätöntä perhetyötä (Sosiaalihuoltolaki 13. § 3. mom). Lastensuojelun perhetyöllä tarkoitetaan suunnitelmallista, pitkäjänteistä ja lakisääteistä avohuollon tukitoimintaa, jota järjestetään lastensuojeluasiakkaana oleville lapsiperheille (Lastensuojelun perhetyö s.a., 2).

Perhetyöllä tuetaan asiakkaan ja hänen perheensä hyvinvointia. Pyritään myös vahvistamaan ja parantamaan perheen voimavaroja sekä vuorovaikutusta. Perhetyö voi olla ehkäisevää tai korjaavaa työtä, joka toimii yleensä sosiaalitoimen tai neuvolan yhteydessä. Perhetyötä toteutetaan matalan kynnyksen palveluna. Perhetyöhön asiakkaat voivat ottaa itse yhteyttä tai perhetyöhön voidaan ohjata jonkin muun palvelun kautta esimerkiksi neuvolan tai varhaiskasvatyksen kautta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Perhetyön tavoitteisiin kuuluu perheiden elämänhallinnan lisääminen ja lapsiperheiden itsenäisen toimintakyvyn tukeminen. Tavoitteena on vahvistaa perheen vanhemmuutta ja tukea lasta tasapainoiseen kasvuun ja kehitykseen. Tarkoituksena on tarjota lapsiperheille tukea mahdollisimman ajoissa, kun huoli on ilmennyt. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018.)

Hovi-Pulsan mukaan (2011, 58) perhetyötä voidaan pitää kotiin kuuluvana arkisena puuhasteluna tai tehdä erilaisissa ympäristöissä. Perhetyötä voi olla sosiaalitoimessa, neuvolassa, päiväkodeissa ja kolmannen sektorin järjestöissä sekä seurakunnassa. Perhetyö voi olla lapsiperheiden neuvontaa ja ohjausta, kotipalvelua tai puuttumista lasten turvallisuuteen ja kehitykseen liittyvissä asioissa. Perhetyön perus lähtökohtana pidetään sitä, että tarve lähtee perheestä itsestään, se voi liittyä kasvatukseen ja kehityskysymyksiin, elinolojen järjestämiseen ja vanhemmuuden tukemiseen. Perhetyö perustuu välittämisen ja huolehtimisen periaatteisiin. Niissä katsotaan, että on tarpeellista taata jokaiselle yhteiskunnan jäsenelle tuki turvallisuuteen ja hyvinvointiin. (Rönkkö & Rytkönen 2010, 27.)

2.1 Perhetyön prosessi

Perhetyön prosessi on suunnitelmallinen sarja, joka koostuu aina perheen tilanteesta ja tarpeisiin liittyvistä tapahtumista. Perhetyön prosessi alkaa aina perheen tuen tarvitsemisesta ja sen määrittämisestä, minkä jälkeen tehdään perheen tilanteen ja palvelun tarpeen arviointi. Seuraavaksi päätetään, aloitetaanko perhetyö tai voidaanko perhe ohjata muiden palveluiden pariin, jos perhetyö todetaan tarpeettomaksi. Alussa pidetään aina aloituspalaveri, jossa asetetaan perhetyön tavoitteet, valitaan toimintamallit ja laaditaan suunnitelma, jota lähdetään yhdessä toteuttamaan. Perhetyön arviointipalaverin jälkeen perhetyö jatkuu ja pidetään perhetyön päätöspalaveri, jossa huomioidaan myös mahdolliset muut tukitoimet. Jokainen perhetyön prosessi on aina yksilöllinen, joten perheiden erilaisuus ja arjen monimuotoisuus on pidettävä tarkastelussa koko ajan mielessä. Prosessit etenevät aina tilanteiden mukaisesti. Prosessin kulku on aina hyvä tuntee muidenkin kuin ammattilaisten. (Järvinen ym. 2007, 74–75.)

Rönkön ja Rytkösen mukaan (2010, 213) perhetyön prosessin kestolle ei ole määritetty aikarajaa. Perheen tilanne määrittää paljon, kauanko perhetyön prosessi kestää. Prosessi voi kestää kuukaudesta muutamaan vuoteen. Perhetyön prosessin kestosta riippuen voidaan tarvita useampia väliarviointeja sekä tavoitteiden ja sisällön uudelleen määrittämistä.

Perhetyön prosessia on kuvattu aikoinaan monella eri tasolla. Voidaan puhua asiakasprosessista tai asiakkaan prosessista. Ammattilaisen prosessi määrittää työn ja on etualalla, kun keskiössä on asiakas- tai palveluprosessi. Palveluprosessista puhutaan aina asiakaslähtöisenä. Asiakkaalla on huolia ja ongelmia, joita hän kertoo ja työntekijä nimeää, määrittelee, luokittelee ja etsii syitä sekä vaikutussuhteita. Työskentelyn lähtökohtana pidetään aina asiakkaan kertomat asiat ja silloin asiakkaan prosessi on keskiössä. (Rönkkö & Rytönen 2010, 279.)

2.2 Asiakkaana perhetyössä

Järvisen ym. mukaan (2012, 30) perhetyössä asiakas on aina kokemusasiantuntija, oli asiakkaana sitten perhe, lapsi, nuori tai vanhemmat. Perhetyössä on tärkeää miettiä aina, mikä on asiakkaan rooli perhetyön kokonaisuudessa.

Työskentelyssä on tärkeää ottaa huomioon, työskennelläänkö perheen aikuisten vai lasten ja nuorten kanssa. (Reijonen 2005, 10.)

Perhetyön aloittamisessa on aina tärkeää, miten lapselle kerrotaan perhetyöstä. On tärkeää varmistaa ensimmäisessä tapaamisessa, että lapsi on ymmärtänyt oikein, mitä perhetyö tarkoittaa. Lapselle ei saa jäädä mitään pelkoja tai väärinymmärryksiä tulevasta työskentelystä. Lapsen kanssa työskennellessä on tärkeää antaa aikaa tutustumiselle sekä lapsen omille toiveille ja odotuksille. Työskentelyssä on hyvä huomioida, että jokainen lapsi on omanlainen ja erilainen yksilö. Perheiden tilanteet ja taustat voivat erota paljon toisistaan. Jos lapsi elää ristiriitaisissa olosuhteissa, hän ei ole välttämättä heti valmis kertomaan omaa mielipidettään. Silloin lapsi voi tarvita aikaa tunteakseen olonsa turvalliseksi perhetyöntekijän kanssa. Lapsen on myös saatava riittävästi tietoa. Kun työskentely tapahtuu lasten ehdoilla, silloin he ovat yleensä valmiita puhumaan ja kertomaan heidän omia ajatuksiaan ja näkemyksiään. Silloin lapset voivat myös vaikuttaa itse parhaalla mahdollisella tavalla yhteistyöhön. Lapsen kanssa työskentelyyn pitää varata riittävästi aikaa. Työntekijän on hyvä myös kertoa aina lapselle, mitkä asiat hänen on kerrottava vanhemmille ja mitkä jäävät hänen ja työntekijän välisiksi. Usein lapset eivät välttämättä toimi omista lähtökohdistaan vaan aikuisten odotukset voivat ohjata heidän toimintaansa. (Järvinen ym. 2012, 30–35.)

Lapsen on aina annettava kertoa rauhassa, mitä hän haluaa. Toisten ihmisten ei tule antaa vaihtoehtoja tai valmiita mielipiteitä lapselle eikä lapsen tilannetta saa tulkita liian nopeasti. Lapselle on tärkeää, että hänen annetaan tuntea erilaiset tunteet, eikä niitä kielletä tai torjuta pois. On tärkeää asettua lapsen kanssa samaan tunnetilaan. Lapset ovat herkkiä aistimaan aikuisten reaktioita. Lapset eivät välttämättä aina kerro kaikkia asioita suoraan perhetyöntekijälle, varsinkin kun on kyse nuoresta lapsesta. Välillä lapsen kertomukset voivat koostua pienistä tiedonlähteistä, joita voi olla vaikea tulkita. Lapsen kasvaessa kommunikointi parantuu sekä havainnointikyky ja kieli kehittyvät. Lasten kanssa työskennellessä usein lapset eivät osaa vastata työntekijälle, jonka taustalla voi olla ikävä kokemus tai lapsi pitää asiaa ihmeellisenä. Kaikki lapset eivät ole perheissä tottuneet siihen, että heidän mielipiteitään kysytään tai niistä ollaan kiinnostuneita. Perheen taustalla voi olla, että tietyistä asioista vaietaan, eikä kaikesta puhuta. (Järvinen ym. 2012, 35.)

Lapsen kanssa työskennellessä perhetyöntekijän on hyvä ottaa huomioon perhetyöntekijän omat ja perheen lapsikäsitteet. Lapsikäsitteet voivat olla hyvin erilaiset perheellä kuin perhetyöntekijällä. Tärkeitä työvälineitä lapsen kanssa työskennellessä ovat sensitiivisyys ja lapsen ainutkertaisuuden ymmärtäminen. Välillä työntekijän suhtautuminen lapsen tiedon tuottamiseen voi olla ristiriitaista, sillä aina ei tiedä, erottaako lapsi totuuden väärästä sekä mielikuvituksen reaali maailmasta. Lapsella on hyvin erilaiset tarpeet ja mahdollisuudet eri ikä- ja kehitysvaiheissa. Lapsen kiintymyssuhde, perusturvallisuuden rakentuminen sekä koko perusta lapsen myöhemmälle kehitykselle rakentuvat nuorena. Kognitiiviset taidot ja käsitteellistämisenkin taidot kehittyvät kouluiässä. On tärkeää huomioida tässä iässä, että lapselle selitetään asiat hänen ymmärtämällään ja sillä hetkellä tarvitsemallaan tavalla. (Järvinen ym. 2012, 36–37.)

Lapsen hyvinvointia pyritään yleensä edistämään myös vanhempien kautta. Esimerkiksi vanhemman tai vanhempien väsymystä voidaan helpottaa hoitamalla lasta, jolloin vaikutetaan sitä kautta lapsen hyvinvointiin. (Järvinen ym. 2012, 30.)

Vuori ja Nätkin (2007, 23) toteavat, että lapsi on aina perhetyön asiakkaana keskiössä, sillä lapsen kehityspsykologisella ja lasten- ja nuorten psykiatrisella tiedolla on iso merkitys työssä, jotka ovat tärkeää ottaa huomioon työskentelemissä. Silloin työntekijän ja lapsen välillä korostuu kumppanuusajattelu.

3 OSALLISUUS

Osallisuus koostuu kuulemisen, tekemisen ja tuntemisen kokonaisuudesta, jotka ovat monitasoisia ja monisyisiä. Luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tuleminen ovat keskeisintä osallisuudessa. Lapsen osallisuudella tarkoitetaan sitä, että lapsi on mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa häntä varten tehtävää työtä. Lapsella on oikeus olla mukana osallisena hänen asioitaan käsiteltäessä. Myös osallistumisen kautta lapsi oppii työskentelemään muiden ihmisten kanssa. Lapsilla tarkoitetaan kaikkia alle 18-vuotiaita. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja lastensuojelu 2016.) Lastensuojelu suojaa erittäin vahvasti lap-

sen oikeutta osallisuuteen liittyvissä asioissa. Lisäksi lapsen mielipiteen selvittäminen ja sen kuuleminen on otettava huomioon. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.)

Sosiaalialan asiakastyössä voidaan puhua asiakasosallisuudesta. Silloin asiakkaan kuuleminen, kohtaaminen ja asiakkaan oikeudet osallistua ja vaikuttaa omien palvelujen suunnitteluun, arviointiin sekä kehittämiseen ovat sen keskiössä. Osallisuuden eri muotoja ovat tieto-, toiminta-, suunnittelu- ja päätösosallisuus. Toimintaosallisuudella tarkoitetaan, että asiakas saa tarpeeksi ja selkeästi tietoa palveluista ja toimintamahdollisuuksista. Kun asiakas on aktiivinen ja omatoiminen omassa ympäristössä ja yhteisössä, toteutuu hänen toimintaosallisuus. Suunnittelu- ja päätösosallisuus koostuvat asiakkaan mukaan pääsemisestä palveluiden suunnitteluun sekä tekemään päätöksiä. Asiakaspa-lautetta keräämällä voidaan edistää asiakasosallisuuden toteutumista. (Pieviläinen ym. 2014, 5.) Näin voidaan puhua myös osallisuusmalleista, joissa osallisuus on olennainen tekijä, joilla sopeutetaan lapsia ”erityisiin tapoihin”. Lapsen osallisuudessa ja lähestymistavassa on tärkeää ottaa huomioon lapsen historialliset ja kulttuurilliset tekijät sekä mikä on niiden rooli lapsuuden käsityksessä. (Dunphy 2012, 1–2.)

Lapsilla on oikeus tasa-arvoiseen kohteluun yksilöinä sekä oikeus vaikuttaa häntä koskeviin asioihin omaa kehitystään ja ikätasoa vastaavalla tasolla. Myös lapsen mielipiteen selvittämisessä on otettava huomioon lapsen ikä ja kehitystaso. YK: lapsen oikeuksien sopimuksen (12. artikkeli, 11) mukaan lapsen näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaan. (Saastamoinen 2010, 65–70.)

Osallisuus perhetyötä ohjaavana eettisenä periaattena ei ole aina yksiselitteinen. Työssä voidaan jatkuvasti joutua arvioimaan, kenen näkökulmasta perheen asioihin pitäisi suhtautua. Monesti joudutaan myös etsimään ratkaisua yhdessä kaikkien perheenjäsenten kesken keskustelemalla ja neuvottelemalla yhdessä saamalla asioihin erilaisia näkökulmia. Perhetyössä nojataan vahvasti työotteeseen, jossa keskeisinä eettisinä periaatteina ovat mahdollisuus olla osallisena asioissa ja tulla kuulluksi. (Rönkkö & Rytkönen 2010, 51.)

Osallisuus voidaan jakaa kahteen eri alueeseen: prosessiosallisuuteen ja kokemososallisuuteen. Prosessiosallisuus koostuu lapsen oikeudesta saada tietoa, tulla kuulluksi ja vaikuttaa omiin asioihin. Lapsen on tiedettävä mistä lähdetään ja minne ollaan menossa sekä ketkä ovat työskentelyn aikana mukana. Tähän myös perustuu lapsen kuulemisen vaatimukset lastensuojelussa. Kokemososallisuus koostuu siitä, että lapsella on oma kokemus siitä, että hän on saanut tarpeeksi tietoa ja hän on saanut itse vaikuttaa häntä koskeviin asioihin. Näiden asioiden toteutuminen on aina työntekijän vastuulla. (Järvinen ym. 2012, 38–39.)

3.1 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyydessä nousee esille asiakkaan kunnioittaminen, jokaisen oman tarinan ja kokemuksen ainutlaatuisuus, avoimuus, rehellisyys ja luottamuksellisuus sekä kokonaisvaltaisuus ja valinnanmahdollisuus. Asiakkaan kunnioittaminen ja arvostaminen tarkoittavat tunteiden tunnistamista ja niiden sanottamista sekä niiden hyväksymistä. (Järvinen ym. 2007, 18–23.) Järvisen ym. mukaan (2012, 18–19) asiakkaan kunnioittamisessa ja arvostamisessa nousee esille asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja muiden ihmisoikeuksien tunnustaminen sekä niiden asettaminen voimaan ja ylläpitäminen.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain tarkoituksena on edistää asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja asiakslähtöisyyttä sekä oikeutta asiakkaan hyvään kohteluun ja palveluun sosiaalihuollon asiakkaana. On tärkeää ottaa huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä äidinkieli ja kulttuuritausta. (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812). Palveluita suunniteltaessa ja toteuttaessa on otettava huomioon alaikäisen mielipiteet ja toivomukset sekä otettava huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa (Ikonen 2013, 135). Lainsäädännön tehtävänä on turvata asiakkaalle oikeus asiakslähtöisen toiminnan toteutumisesta, mutta laki ei velvoita tai ohjaa palvelun tuottajaa järjestämään palveluita asiakslähtöisemmällä tavalla (Virtanen ym. 2011, 8).

Sosiaali- ja terveystalveluiden toiminnan arvoperustana on asiakslähtöisyys. Jokainen ihminen kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakslähtöisyyden

keskeisenä ominaisuutena pidetään, että palvelut järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimivaksi eikä pelkästään organisaatioon. Asiakaslähtöisyydessä pidetään tärkeänä asiakkaan vastavuoroisuutta ja yhteisymmärrystä, koska silloin pystytään vastaamaan asiakkaan tarpeisiin mahdollisimman parhaalla tavalla. Asiakaslähtöisessä toiminnassa on aina mukana ajatus asiakassuhteen jatkuvuudesta, mille pidetään edellytyksenä työntekijän ja asiakkaan yhteisymmärryksen syntyä. Asiakaslähtöisyydessä nähdään asiakas yhdenvertaisena työntekijän kanssa. Työntekijän ja asiakkaan välisestä kumppanuudesta syntyy vuorovaikutuksellinen luottamussuhde heidän välilleen. (Virtanen ym. 2011, 18–19.)

3.2 Lapsilähtöisyys

Järvisen ym. mukaan (2012, 26) lapsilähtöisyydellä tarkoitetaan lapsen huomioimista moniulotteisesti. Lapsilähtöisyys pitää sisällään konkreettisia valintoja asiakasprosessin tasolla ja lapsen kohtaamisessa. Lapsilähtöisyydessä on tärkeää kuunnella lasta, tuntea lapsen kehitys ja siihen liittyvät haasteet. Välillä haasteena voi olla nähdä asiat lapsen näkökulmasta, sillä lapsen ikä ja lähtökohdat voivat vaikuttaa lapsen kanssa työskentelyyn. Lapsilähtöisyys koostuu lapsen kanssa työskentelystä ja asioiden huomioimisesta lapsen näkökulmasta. Lapsilähtöisessä työskentelyssä on tärkeää huolehtia, että lapsen tarpeet huomioidaan yksilöllisesti. Lapsilähtöisessä työskentelyssä painotetaan, että perhetyöntekijä saa monipuolisesti tietoa lapsesta silloin, kun hän tapaa ja työskentelee lapsen kanssa lapsen kotona. Silloin myös perhetyöntekijä saa paremman käsityksen lapsen kokemusmaailmasta ja elinympäristöstä. (Järvinen ym. 2007, 26–29.)

Järvisen ym. mukaan (2007,29) lapsen kohtaamisessa on tärkeää huomioida lapsen erityisyys ja miten lapsi käyttäytyy vuorovaikutustilanteessa. Perhetyöntekijän on huomioitava työskentelyssään se, jos lapsi ei ole valmis puhumaan. Työntekijän on tärkeänä silloin hyödyntää muita menetelmiä vuorovaikutuksen tukena lapsen kanssa työskentelyssä. (Reijonen 2005, 65–66.)

Hurtig (2003, 183–184) on tiivistänyt neljään esteeseen tilanteet, joissa lapsilähtöisyys tai lapsen kanssa työskentely ei ole aina välttämättä helppoa. Joskus voidaan puhua, että lapsen kanssa työskentely meinaa räjähtää käsiin

ja työskentelyä ajatellaan pommina. Voidaan ajatella, että lapsen asioiden käsittelyyn tarvitaan eri henkilö kuin itse lapsi, koska asioiden selvittäminen voi vahingoittaa lasta ja silloin tarvitaan mukaan asioiden käsittelyyn ihminen, jolla on erityistaitoja. Myös tässä mallissa on riskinä, että lapsi ei pääse itse kertomaan omista kokemuksistaan. Toisessa esteessä lasta pidetään lip-paana ja salaisuus paljastuu vain sille henkilölle, jolla on avain siihen lip-paaseen. Kolmantena esteenä pidetään sitä, että lapseen on pakattu ja säilötty salaisuuksia. Tällöin lapsi voi myös olla oireeton. Viimeisessä es-teessä lapsi voidaan nähdä huonosti käyttäytyvänä, jolloin puututaan pelkästään lapsen käyttäytymiseen eikä kuunnella hänen kokemuksiaan. Joskus auttajien silmät voivat "sokeutua" täysin ja lapsi voidaan nähdä mah-dottomana, jolloin on vaarana olla näkemättä vanhempien toimintaa ja tapaa kohdella lasta. (Hurtig 2003, 184–185.)

Lapsilähtöisyys ei pelkästään tarkoita sitä, että työskennellään lapsen kans-sa. Lapsilähtöisyys on tärkeää pitää mukana myös, kun työskennellään van-hempien tai muiden perheenjäsenien kanssa. Lapsilähtöisyys voi näkyä myös siinä, että aikuinen opettelee luontaista tapaa kommunikoida lapsen kanssa. Erilaiset tapaamistilanteet lapsen kanssa on hyvä rakentaa aina lapsen eh-doilla. Tapaamispaikka ja aika tulisi miettiä tarkkaan, joilla luodaan lapsen osallistumiselle otolliset olosuhteet. Lapsilähtöinen näkökulma on tärkeä lapsen ja vanhempien tapaamisten yhteen liittämässä. Työskentely pyritään aina aloittamaan ja päättämään yhdessä. On tärkeää tuoda esille mitä tapah-tuu ja minkälaisia työvälineitä tai työmenetelmiä tullaan käyttämään. Tämä varmistaa samalla lapselle tunteen siitä, että hänellä on lupa vanhemmilta per-hetyöntekijän kanssa tapaamisiin. (Reijonen 2005, 65–66.)

3.3 Lapsen tieto

Sosiaalityössä lapsen ja ammattilaisen kohtaamista voi määrittää se, että lapsi tietää jotain, mitä kukaan muu ei tiedä. Osallisuus edellyttää lapsen mah-dollisuutta olla mukana tuottamassa tietoa. Forsbergin ym. mukaan (2006, 172) "sosiaalityössä lapsen suoraa kerrontaa, sanallista kuvausta ajatuksis-taan, kokemuksistaan ja arjestaan pidetään tärkeänä ja tavoittelemisen ar-voisena". Lapsi käyttää aina harkintaa ennen kuin puhuu vieraille aikuiselle. Lapsi saattaa miettiä, tuleeeko hän ymmärretyksi, uskooko aikuinen häntä tai

mitä hänen kertomuksistaan seuraa. Aina ei ole helppoa löytää oikeita sanoja tai sopivaa tilannetta asian kertomiselle. Lapsi voi vaatia turvaa, tilaa ja edellytyksiä asian kertomiseen työntekijälle. Lapsi voi olla vihjaileva kerronnassaan, joka kertoo hänen tunnustelevan tilannetta. Lapsi voi erilaisilla tavoilla viestiä hänen hyvästä kuin pahasta olostaa aikuiselle. Lapsen ei välttämättä aina ole helppoa pyytää aikuista häntä kuuntelemaan, jolloin lapsi voi yrittää kertoa olostaan käyttäytymisellään tai olemuksellaan. Usein lapsen paha olo voi myös näyttäytyä toimintana, minkä takia aikuisen on hyvä oppia lukemaan lapsen käyttäytymistä. (Forsberg ym. 2006, 168–173.)

Forsbergin ym. mukaan (2006, 173) sosiaalityöllä ja kehityspsykologialla on yhteys toisiinsa, jolloin työntekijällä tulee olla ymmärrys lapsen kehityksestä ja iän eri vaiheiden tuomista asioista. Työntekijän työskennellessä lasten kanssa on hyvä osata lukea ihmisten ja ympäristön välisiä suhteita. Sosiaalityössä tilanne-, suhde- ja yksilökohtaiseen arviointiin ja päätöksentekoon tarjoaa välineitä kiintymyssuhdeteoria. Työskennellessä lasten kanssa työntekijä joutuu usein miettimään ja pohtimaan lapsen käytöksessä tapahtuneita muutoksia, jotka voivat olla yhteys lapsen elämässä tapahtuviin muutoksiin. Esimerkiksi lapsen muuttuessa yhtäkkiä hiljaiseksi, syynä voi olla hänen elämässään tapahtuvat muutokset. Aina lapsesta ei välttämättä näe hänen arkeen liittyviä vaikeita asioita vaan hän osaa hyvin piilottaa tunteensa ja toimia näyttämättä pahaa oloaan. (Forsberg ym. 2006, 173–174.)

Työskentelyssä on tärkeää antaa lapselle mahdollisuus tuottaa itseään koskevaa tietoa. Aina ei välttämättä anneta tilaa tai mahdollisuutta lapsen antamalle tiedolle vaan jokin niin sanotusti jyrää sen yli. Monesti mietitään, onko lapsen tuottamalla tiedolla samaa totuusarvoa kuin aikuisen tiedolla, joten lapsen tietoon liitetään usein varauksia. Varauksiin liittyen puhutaan kehityspsykologiassa lapsen keskeneräisyydestä, jolloin lapsi rinnastetaan aikuiseen ja lapsen haavoittuvuus sekä puutteet painottuvat. Puhutaan, että lapsi ei vielä pysty käsittelemään havaintoja tai ilmaisemaan itseään samalla tavalla kuin aikuinen. Myös tilanteiden ja asioiden arvioinnissa on puutteita, joita on perusteltu sillä, että lapsi ei olisi yhtä merkityksellinen työskentelyn osapuolena kuin aikuinen. Kognitiiviset ja kielelliset taidot eivät ole niin kehittyneet lapsella kuin aikuisella ja sen ei saa antaa vaikuttaa lapsen osallistum-

iseen. Lapsi on yksilö ja yhtä pätevä tuottamaan kokemuksistaan tietoa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Lapsen tuottamaa tietoa pidetään tärkeänä siksi, että lapsen tuottama tieto on aidosti merkityksellistä. Lapsi on ainoa ihminen, joka voi kuvata tapahtumia mahdollisimman todellisena, niin kuin ne on tapahtunut tai niin kuin hän on ne kokenut. Lapsen tuottaessa tietoa aktiivisesti, hänestä tulee aito toimija ja osallinen eikä pelkästään passiivinen suojelun kohde. Lapsen on tärkeää tuottaa tietoa hänelle luontevalla tavalla sekä saada itse myös tietoa. (Forsberg 2006, 178–179.)

Lasta helpottaa usein, kun hän saa sanoa ääneen mieltä painavat asiat. Tiedon jakaminen voi muuttaa lapsen elämää positiivisesti. Myös tämä motivoi työntekijää rakentamaan yhteistyötä lapsen kanssa. Läheskään aina lapsilta kerätty tieto ei yksinään riitä ratkaisemaan lapsen ongelmia. Lapsen ja työntekijän välille voi tulla pahoja eettisiä ristiriitoja työskentelyn aikana. Lapsen kertomat asiat voivat myös vaikeuttaa lisää lapsen elämää ja lisätä lapselle epävarmuuden tunnetta. On mietitty, tunteeko lapsi oman mielipiteen kertomisen ahdistavaksi ja liian raskaaksi. Lapsi voi kokea painetta siitä, että hän kertoo jotain ja se kuormittaa lasta entisestään. Lapsi voi myös nähdä, että kertominen aikuiselle kannattaa. Voi olla, että lapsi miettiä miten aikuinen reagoi tai mitkä ovat seuraukset kertomisesta. Lapsella voi olla aikaisemmista yhteistyötapauksista jäänyt huonoja kokemuksia, mitkä vaikeuttavat luottamuksen rakentamista ja uusien ihmissuhteiden luomista. (Forsberg ym. 2006, 184–185.)

4 ARVIOINTI JA KEHITTÄMINEN

4.1 Perhetyön arviointi

Lainmukaiset velvoitteet, työntekijän ammattitausta, työnkuva ja työlle asetetut tavoitteet sekä asiakkaiden voimavarat ja tarpeet säätelevät työntekijän arviointityötä. Perhetyöntekijän arvioinnin tavoitteena voi olla arvioida yhden lapsen arjessa toimimista tai koko perheen toimivuutta yhteistyössä toisen työntekijän kanssa. Eri osatavoitteita voidaan jakaa paremmin ja selkeämmin, mitä moniammatillisemmin työtä tehdään. Arvioinnista lähtee aina ammatillinen tukeminen perheessä. Arvioinnin vaikutus perheeseen voi olla joko myönteistä tai kielteistä, joka riippuu siitä, miten arviointi tehdään. Onnistunut arviointi on sitä, että saadaan asiakas tarkastelemaan elämäänsä eri tavalla

kuin ennen ja saadaan luotua uudenlaista ymmärrystä omaan elämäntilanteeseen. Onnistuneesta arviointityöstä puhutaan nimellä tukemistyö. Perheen tai asiakkaan tilannetta arvioidessa huolenaiheita nimetään ja asiakkaita tuetaan. Asiakkaat voivat kokea arviointityön tunkeilevaksi heidän näkökulmasta, koska arviointityössä joudutaan liikkumaan sellaisilla rajoilla, joissa rikotaan yksityisyyden rajaa. Asiakkaan oikeuksiin kuuluu aina tietää, miksi ja miten häntä tai hänen perhettä arvioidaan. (Vilen ym. 2010, 46–49.)

Järvisen ym. mukaan (2007, 74) perhetyön prosessiin liittyy keskenäisesti laadunhallinta, jonka vaikutuksia arvioidaan jatkuvasti. Arviointi ja palaute liittyvät jatkuvasti työskentelyyn. Tehdään tavoitteet näkyväksi sekä yhdessä tutkitaan jatkuvasti, kuinka niissä edistytään ja kuinka niitä saavutetaan. Perhetyössä on tärkeää huomioida rehellisyys, kun annetaan palautetta. On tärkeää uskoa siihen, mitä palautetta antaa. Palautteen antamisessa voidaan konkretisoida asiakas näkemään palaute esimerkiksi erilaisten esimerkkien avulla. Silloin asiakkaalla on mahdollisuus ymmärtää häntä koskeva palaute selkeämmin. (Järvinen ym. 2012, 177–178.)

4.2 Asiakaspalaute kehittämisen välineenä

Asiakaspalaute on asiakkaalta hankittua tai muun menetelmän avulla välittyä tietoa, mielipiteitä ja kannanottoja, jolloin saadaan tietoa, miten asiakkaat ovat kokeneet saamansa palvelun. Asiakaspalautteen kautta voidaan myös selvittää, mitä asiakkaat odottavat tai tarvitsevat enemmän palveluilta. Asiakaspalautetta saamalla nähdään, onko palvelun laatutavoitteet toteutuneet. Arvioinnin ja kehittämisen kannalta on tärkeää saada asiakkaalta tieto asioista, joita he pitävät tärkeinä. Palveluissa tai palvelun seurauksena asiakkaan tärkeinä pitämät asiat pitää toteutua. (Rousu & Holma 1999, 89.)

Palvelujen tuottajille on asetettu haasteita sosiaali- ja terveydenhuollosta, jossa näkökulmana on asiakaspalaute. Asiakaslähtöisyyttä painotetaan palvelujen tuottamisen ja laatuajattelun lähtökohtana. Asiakaspalautetta tarvitaan palveluiden kehittämiseen, jossa korostetaan asiakkaan mahdollisuutta valita palveluntuottajansa. Asiakaspalautteen tarve nousee esille asiakkaiden valinnanmahdollisuuksien lisäämisessä ja asiakkaiden osallisuudessa palvelujen

suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden on hyvä nähdä itse myös palveluprosessit, joita palvelun tuottajien pitää arvioida ja kehittää jatkuvasti. Palvelujen kehittämisessä on tärkeää ottaa huomioon asiakkaiden osallisuus ja vaikuttaminen. Asiakkaalle on annettava aina palautteen annon mahdollisuus. Asiakaspalautteella varmistetaan aina työssä asiakaslähtöisyys. Asiakkaita pidetään tärkeinä palvelun laadun määrittelijänä ja arvioijana. Palvelun tarjoaja voi sokeutua helposti omalle toimintatavalle eikä osaa tunnistaa välttämättä heti asiakkaalle tärkeimpiä asioita. Laadunhallinnan yksi iso osa on asiakaspalaute, jolloin asiakaspalautteella parannetaan palvelun laatua. (Rousu & Holma 1999, 93–95.)

Pieviläisen ym. mukaan (2014) asiakaspalautetta pystytään keräämään monella eri tavalla. Asiakaspalautetta voidaan hankkia erilaisilla keinoilla, tekniikoilla ja tavoilla, joilla selvitetään asiakkaiden tärkeimpinä pitämiä asioita, odotuksia ja tarpeita. Asiakaspalautteen avulla selvitetään myös, miten asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin vastaaminen on toteutunut. On olemassa erilaisia asiakaspalautemenetelmiä, kuten laadullisia, määrällisiä ja muita asiakaspalautemenetelmiä, joita voidaan käyttää asiakaspalautteen keräämiseen. Yleensä asiakkaalta saatu palaute on tärkein palaute työstä ja sen laadusta. Asiakaspalautteen hankkimiseen voi liittyä joskus haasteita. Yhtenä haasteena on pidetty, että lapsen ääntä ei saada tarpeeksi kuuluviin eikä löydetä menetelmää, jolla saataisiin tietoa lapsen mielipiteistä. (Rousu & Holma 1999, 95–97.)

Asiakaspalautteen keräämisessä on aina riskejä. Palautteen keräämisen paikka tai aika voi olla huono. Palautteen kerääminen perhetyöprosessin loppuvaiheessa voi muodostua ongelmaksi, jos asioihin ei enää pystytä vaikuttamaan. Palautteen kerääminen olisi aina hyvä toteuttaa siinä vaiheessa, kun on vielä mahdollista vaikuttaa työskentelyyn.

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Jämsässä sosiaalipalveluista vastaa Jämsän kaupunki. Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi Jämsän kaupungin perhetyö. Jämsässä lapsiperheiden sosiaalityössä työskentelee moniammatillinen työryhmä, joka koostuu sosiaalityöntekijöistä, perhetyöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista. Lapsiperheiden

sosiaalityö auttaa lapsia ja tukee vanhempia sekä muita huoltajia, jotka ovat vastuussa lapsen kasvatuksesta ja huolenpidosta. Aina pyritään ehkäisemään ensimmäisenä lapsen ja perheen ongelmia niin, että lapsen etu huomioidaan ensisijaisesti. Perhettä pyritään auttamaan ja tukemaan aina ensimmäisenä ehkäisevillä palveluilla kuten kotipalvelulla. (Jämsän kaupunki 2018.)

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Jämsän perhetyölle arviointilomake alakouluikäisten lasten kanssa työskentelyyn. Tavoitteena oli tuottaa lomake, joka toimii työntekijöiden työvälineenä huomioiden lapsen ääni ja näkökulma perhetyön arvioinnissa. Eli lomakkeen tavoitteena oli saada lapsen kokemukset ja näkökulmat paremmin esiin perhetyön prosessissa ja sitä kautta kehittyä perhetyön prosessia lapsilähtöisemmäksi. Tavoitteena oli kehittää helppo ja selkeä lomake, jota perhetyöntekijät pystyvät hyödyntämään perhetyön prosessin aikana. Tuotoksen tavoitteena oli kehittää lomake, joka vastaa perhetyöntekijöiden toiveisiin ja auttaa heitä työskentelemään lasten kanssa. Lomakkeen tavoitteena oli nähdä perhetyön prosessi lapsen näkökulmasta ja saada lapsen ääni kuulumaan paremmin. Lomakkeen tarkoituksena oli, että sitä voidaan myös käyttää väliarvioinnissa sekä loppuarvioinnissa eli koko perhetyöntyön prosessin ajan, jolloin lomakkeesta saadaan suurempi hyöty. Lomakkeen tarkoituksena oli esimerkiksi saada tietää, onko lapsi tullut kuulluksi ja autetuksi. Lomakkeen tarkoituksena oli, että se täytetään yhdessä perhetyöntekijän kanssa jolloin täyttämisen aikana voi syntyä keskustelua lapsen ja perhetyöntekijän välillä.

Perhetyössä palautetta on kysytty yleensä suoraan asiakkaalta työn päättyessä, mutta systemaattisesti sitä ei ole kerätty. Usein palaute on välitöntä ja perhetyöntekijä saa sen suoraan asiakkaalta. Nyt lomakkeen kehittämisen kautta oli tarkoituksena saada lapsen ääni kuulumaan, jolloin saadaan arvokasta tietoa ja pystytään peilaamaan palautetta tehtyyn työhön. Lapsiperheiden sosiaalityö on kehittänyt viime vuoden lopulta monitoimijaista arviointia, johon liittyy esimerkiksi työn jakautuminen eri tiimeihin: lastensuojelu, sosiaali- huolto- ja arviointi sekä perhetyö. Monitoimijainen arviointi kytkeytyy lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelmaan (LAPE), joka on osa Jämsän kaupungin perhetyön työskentelyä ja sillä pyritään menemään kohti parempaa lapsiperheiden palvelua. (Laurila-Paasonen 2018.)

6 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

Tuotteistettu kehittämistyön tarkoituksena on joko kokonaan uusia jotain tai päivittää esimerkiksi vanhoja tuotteita, oppaita, ohjeita tai palveluja. Tuotteistetun opinnäytetyön tavoitteena on uuden toimintamallin kehittäminen tai suunnittelu. Pää tavoitteena on aina tuottaa ja kehittää jotain uutta aikaisemmasta poikkeavaa, jolloin ei tehdä tutkimusta. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2017.) Tämä opinnäytetyö oli tuotteistettu kehittämistyö, jossa oli tutkimuksellisia piirteitä.

Tuotekehityksen prosessi koostuu monista vaiheista. Prosessi voidaan jakaa neljään eri vaiheeseen, joita ovat käynnistäminen, luonnostelu, kehittäminen ja viimeistely. Nämä neljä eri vaihetta seuraavat toisiaan. Prosessin käynnistäminen on oleellinen osa koko työelämäpaikan ja tuotekehitysprosessin kannalta. Luonnosteluvaihe aloitetaan tehtävän analysoinnilla. Tämän jälkeen laaditaan tavoitteet sille. Tuotteen kehittelyn aikana pyritään miettimään ja havainnoimaan vahvoja ja heikkoja kohtia sekä myös poistamaan jotakin. Näiden pohjalta saadaan suunnitelma, jonka jälkeen tulee viimeistely. Tässä vaiheessa työn yksityiskohdat saavat lopullisen muotonsa. Kaikista tehdään yleensä aina prototyyppi eli koekappale, jota testaan ja voidaan vielä muokata tarvittaessa. (Jokinen 2010, 14.)

Opinnäytetyö kulki tuotekehitysprosessin mukaisesti. Ensimmäisenä oli opinnäytetyö prosessin käynnistäminen ja luonnostelu. Tämän jälkeen kehitin lomakkeen, minkä jälkeen vielä muokkasinkin lomaketta ennen testaamista. Lomakkeen testaaminen kuuluu aina tuotekehitysprosessiin, sillä aina tehdään yksi koekappale, jota testataan ja muokataan. Lomakkeen testaamisen jälkeen keräsin palautetta ja tein viimeisiä muutoksia. Viimeistely vaiheessa lomake sai lopullisen muotonsa, jonka jälkeen valmis lomake luovutettiin työelämäkumppanille.

Seuraavassa taulukossa esittelen opinnäytetyön vaiheet (taulukko 1).

Taulukko 1. Opinnäytetyöprosessin vaiheet

Syysy ja alkutalvi 2017

- Yhteydenotto työelämäkumppaniin
- Aiheen valinta

	<ul style="list-style-type: none"> • Ideavaihe • Suunnitelmavaihe ja seminaari
Talvi ja Kevät 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Arviointilomakkeen suunnittelu • Ensimmäisen arviointilomakkeen valmistuminen • Arviointilomakkeen muokkaus • Lomakkeen testauksen aloittaminen
Kesä 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Lomakkeen testaus • Teoriaan tutustuminen ja kirjoittaminen
Syky 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Palautteen kerääminen avoimella haastattelulla • Lomakkeen viimeistely • Teorian kirjoittaminen • Valmiin lomakkeen luovutus työelämäkumppanille • Opinnäytetyön viimeistely
Alkupalvi 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Opinnäytetyöseminaari • Kypsyysnäyte • Valmistuminen

Taulukko 1. Opinnäytetyöprosessin vaiheet

6.1 Suunnitteluprosessi

Suunnitteluprosessi lähti käyntiin yhteydenotolla Jämsän perhetyöhön, jossa olin suorittanut sosionomiopintojen aikana työharjoittelun keväällä 2017. Otin yhteyttä perhetyöntekijään syksyllä 2017, missä kerroin hänelle omasta kiinnostuksestani opinnäytetyön tekemisestä perhetyöhön sekä kysyin, olisiko perhetyössä tarvetta opinnäytetyönä tehtävälle työnä. Perhetyöntekijä lupasi viedä asian eteenpäin. Idea opinnäytetyön tekemisestä perhetyössä otettiin vastaan hyvin ja lupasivat miettiä, missä he voisivat hyödyntää tämän mahdollisuuden. Silloin perhetyössä oli alkanut tiimin kehittäminen, johon mahdollisesti tuleva opinnäytetyön aihe tuli liittymään. Tämän jälkeen perhetyöntekijät ja minä teimme ajatustyötä tulevaa opinnäytetyötä varten. Muutamien viikkojen jälkeen heiltä tuli tilaus, jonka aiheena oli kehittää heille arviointimenetelmä työvälineeksi nuorempien lasten kanssa.

Aiheen rajaamisen jälkeen oli palaveri yhdessä johtavan sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän kanssa. Kävimme läpi tarkemmin palaverissa aihetta sekä

rajasimme kohderyhmän ja iän. Kohderyhmäksi rajautui alakouluikäiset lapset. Myös palaverissa painotettiin, että arviointimenetelmä tulisi olla lasten näkökulmasta ei työntekijöiden. Tämän jälkeen parhaimmaksi arviointimenetelmäksi valikoitui lomake eli arviointilomake alakouluikäisille. Lomaketta suunniteltaessa oli hyvä tutustua erilaisiin lähteisiin, teoriakirjallisuuteen sekä aiempiin tutkimuksiin (Vilkka 2015, luku 4). Tutustuin muihin samanlaisiin opinnäytetöihin ja erilaisiin lähteisiin lomaketta suunnitellessa. Kävin myös tapaamassa suunnitteluvaiheessa perhetyöntekijöitä ja johtavaa sosiaalityöntekijää, jossa sain heiltä ideoita ja toiveita tulevan lomakkeen suhteen. Pohdimme ensimmäisessä palaverissa yhdessä minkälainen lomake voisi olla ulkoasultaan ja minkälaisia kysymyksiä lomakkeessa voisi olla. Perhetyöntekijät painottivat lomakkeen yksinkertaisuutta ja selkeää ulkoasua sekä lomakkeen värillisyyttä. Toiveena lomakkeelle oli houkutteleva ulkonäkö, jossa olisi väriä ja kuvia. Perhetyöntekijät toivoivat, että lomake olisi yhden A4- kokoinen, jossa olisi selkeä fontti ja kysymyksiä ei olisi liikaa. Silloin lasten olisi helpompi sitä täyttää. Lomakkeen tulisi olla sellainen, jota voisi käyttää perhetyön eri arvioinneissa lasten kanssa. Näiden pohjalta lähdin rakentamaan ensimmäistä lomakeversiota, joka tultaisiin toteuttamaan paperisena versiona ja sellaisena, että lapsi kokisi sen täyttämisen mieluisena.

Lomaketta suunniteltaessa oli tärkeää miettiä lomakkeen rakenne ja ulkoasu. Lomakkeen tulisi rohkaista lapsia vastamaan mahdollisimman hyvin. Lapsen vastaamista voi helpottaa, kun lomake on lyhyt, selkeä ja etenee sujuvasti seuraavaan kysymykseen. Lomakkeen täyttämistä tulisi tulla lapselle tunne, että se on mieluista täyttää. Lomakkeessa kysymyksien oli tärkeää edetä loogisesti eteenpäin, jonka takia lomakkeen ulkoasuun oli tärkeää myös kiinnittää huomiota. Ulkoasu on tärkeä tekijä, joka motivoi lasta vastaamaan kysymykseen. On tärkeää muistaa, että ensivaikutelma lomakkeesta vaikuttaa myös vastauksien luotettavuuteen. (Viinamäki & Saari 2007, 60–61.) Lomaketta suunniteltaessa tutustuin erilaiseen menetelmäkirjallisuuteen, jonka pohjalta lähdin lomaketta rakentamaan.

Lomakkeen rakentamisessa oli tärkeää huomioida kysymysten laatiminen. Tavoitteena oli miettiä, mitä lomakkeen kysymyksillä halutaan tietää tai arvioida. Lomakkeen kysymyksien oli oltava sellaisia, joihin vastaajat pystyisivät vastaamaan. Tässä kehittämistyössä alakouluikäiset lapset olivat lomakkeen

vastaajia. Kysymyksiä laatiessa oli huomioitava kohderyhmän ikä. Lomaketta laatiessa oli mietittävä kysymykset sellaisiksi, että vastauksien jälkeen niitä oli mahdollista tulkita. Arkipäivän keskustelujen kysymyksissä on mahdollisuus korjata vastauksia, mutta lomakemuodossa lukija saa ymmärryksen ensilukemalla. Lomakkeessa voi olla suljettuja, avoimia tai ennalta merkittyjä kysymysmuotoja. (Viinamäki & Saari 2007, 56–57.)

6.2 Lomakkeen laatiminen

Lomakkeen ensimmäistä versiota tehdessä mietin, mikä oli lomakkeen kohderyhmä ja minkä ikäisten lasten kanssa sitä tullaan käyttämään sekä minkälaisissa tilanteissa. Oli tärkeää miettiä, mitä lomakkeen avulla haluttiin tietää, selvittää ja saavuttaa. Tehdessäni lomaketta mietin kysymyksiä, ulkoasua ja minkälainen lomake olisi mieluinen täyttää lapsen näkökulmasta. Haasteena lomakkeen tekemisessä oli lomakkeen kohderyhmä, jonka kanssa lomake tuli käyttöön.

Lomakkeen ensimmäisen version valmistuessa perhetyön tiimi arvioi lomaketta ja ehdotti siihen muutoksia ennen testausta. Ensimmäinen lomake todettiin sopivan lyhyeksi. Kohta ”lapsen nimi ja ikä” muutettiin pelkäksi ”lapsen nimi”, sillä perhetyöntekijät olivat sitä mieltä, että lapsen iällä ei ole merkitystä lomakkeessa. Myös kohta ”perhetyöntekijän nimi” poistettiin lomakkeesta, koska pelkkä lapsen oma nimi riittää. Ensimmäisen tehtävän tehtävänanto muutettiin selkeämmäksi. Ehdotuksena sain työelämäkumppanilta tässä vaiheessa, että rakentaisin kaksi eri lomaketta: hymynaamalomake ja jana-asteikkolomake. Tein kaksi lomaketta: ensimmäisessä lomakkeessa viimeisen tehtävän vastaus vaihtoehdot oli esitetty hymynaamoilla ja toisessa lomakkeessa numeroilla. Lomakkeiden valmistuttua ne olivat valmiita testattavaksi. Lähetin valmiit lomakkeet perhetyöhön ja sovimme, että perhetyöntekijät ottavat minuun yhteyttä, kun tulee sopiva asiakasperhe, joka antaa luvan tulla testaamaan lomaketta.

6.3 Lomakkeen testaus

Lomakkeen testausta pidetään tärkeänä ja kiinteänä osana lomakkeen suunnittelua. Suomessa on paljon vielä erilaisia lomaketutkimuksia, joita ei testata

ennen lomakkeen käyttöönottoa. (Viinamäki & Saari 2007, 64.) Lomakkeen testauksen kautta saatiin tietää, miten lomake toimi ja vaatiko se muutoksia.

Lomakkeen testaamisajaksi sovittiin kevään 2018 loppupuoli ja kesä 2018, jolloin minä ja perhetyöntekijät testasimme lomaketta. Perhetyöntekijät veivät perheisiin lupasaatekirjeitä, joissa kysyttiin kirjallisesti lupa perheeltä lomakkeen testaamisesta kanssani. Lomakkeen testaus toteutettiin yhdessä perhetyöntekijän kanssa. Perhetyöntekijä oli sopinut etukäteen perheen kanssa päivän ja ajan, jolloin tulemme testaamaan lomaketta.

Pääsin testaamaan kevään ja kesän aikana lomaketta kolmella asiakaskäynnillä perhetyöntekijän kanssa. Kaikilla asiakaskäynneillä testattavat lukivat itse lomakkeen kysymykset ja pystyivät vastaamaan niihin hyvin itsenäisesti. Lapset kysyivät ainoastaan tarkentavia kysymyksiä lomakkeesta ja kyselivät mieleen tulleita kysymyksiä mitä lomake heissä herätti. Lapset saivat vastattua kaikkiin kohtiin lomakkeessa, mikään kohta ei jäänyt tyhjäksi. Testauksien aikana ei noussut paljon keskustelua testattavien kanssa. Lomakkeen testaamisen yhteydessä pystyin havainnoimaan, miten lapset reagoivat täyttämiseen lomaketta. Kukaan ei kokenut lomakkeen täyttämistä vaikeaksi, mikä auttoi kysymyksiin vastaamisessa. Kaikki lapset osasivat jo lukea ja kirjoittaa itse. Lapset näkivät lomakkeen täyttämisen helpoksi. He olivat hyvin vähäsanaisia testauksen aikana, johon vaikutti varmasti, että näimme ensimmäistä kertaa ja olin uusi ihminen heille. Perhetyöntekijät olivat testanneet lomaketta eri asiakaskäynneillä kevään ja kesän aikana. Kaikki perhetyöntekijät eivät olleet päässeet testaamaan lomaketta, sillä heillä ei ollut testaamisajan aikana sen ikäisiä lapsia asiakkaina, joiden kanssa se olisi ollut mahdollista. Minulla olisi ollut mahdollisuus päästä mukaan neljännelle asiakaskäynnille testaamaan lomaketta, mutta en päässyt työesteiden vuoksi mukaan. Näin, että tämä ei vaikuttanut lomakkeen lopulliseen versioon.

Osallisuus ja lapsilähtöisyys näkyi siinä, että lomakkeella kuultiin ja kysyttiin lapsen ajatusta perhetyöstä. Tämän kautta pyrittiin samaan tietoon lapsen kokemukset työskentelystä. Perhetyöntekijät pystyivät lapsen tiedon pohjalta käymään läpi heidän omaa työskentelyään ja esimerkiksi miettimään oliko oma ja lapsen kokemus tehdystä työstään mitenkään yhtenäinen. (Laurila-Paasonen 2018.)

6.4 Lomakkeen arviointi ja korjaus

Avoimesta haastattelusta voidaan puhua monella eri nimellä: vapaa haastattelu, syvähaastattelu, informaalinen haastattelu, strukturoimaton haastattelu tai ei johdateltu haastattelu. Avoimessa haastattelussa selvitetään haastateltavien ajatuksia, mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä, jotka tulevat aidosti esiin keskusteluissa. Avoin haastattelu on lähimpänä keskustelua eri haastattelumuodoista, joissa ei ole kiinteää runkoa. Avoimen haastattelutilanteen ohjailu on aina haastattelijan vastuulla. Avoin haastattelu voi viedä aikaa ja se voi koostua useista pienemmissä pätkistä. Avoin haastattelu voidaan toteuttaa yksilöhaastatteluna, parihaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelu on yksi tehokas tiedonkeruumenetelmä, jossa saadaan tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 209–210.)

Lomakkeen testaamisen jälkeen kokoonnuimme arvioimaan lomakkeen testaamista ja toimimista. Kävin haastattelemassa perhetyöntekijöitä ja johtavaa sosiaalityöntekijää. Haastattelu oli ryhmähaastattelutilanne, jossa käytin tiedonkeruumenetelmänä avointa haastattelua. Olin valmiiksi miettinyt haastatteluun kysymykset, jotka toimivat pohjana haastattelulle. Perhetyöntekijät olivat testanneet lomaketta eri asiakaskäynneillä. Vaikka kaikki perhetyöntekijät eivät olleet päässeet testaamaan lomaketta, sopivan ikäisten lasten puutteen vuoksi, perhetyöntekijät näkivät, että tämä ei vaikuttanut lomakkeen lopulliseen versioon. Lomakkeen toimivuudesta perhetyöntekijät olivat yhtä mieltä. Lomakkeen täyttäminen ei ollut vienyt liikaa aikaa asiakaskäynnillä ja lomake oli ollut lapsille mieluinen täyttää. Lomake oli todettu sopivan lyhyeksi työskentelyvälineeksi lapsen kanssa. Lomakkeen eri vastausvaihtoehtoja oli ollut sopiva määrä, joka edesauttoi lapsen keskittymistä lomakkeen täyttämässä.

Lomakkeen ulkoasu oli todettu selväksi ja helpoksi muuntaa erityislapsien kanssa työskennellessä. Tehtävät olivat tarpeeksi irrallaan toisistaan, joten osa lomakkeen tehtävistä oli helppo peittää ja tehdä yksi kohta kerrallaan, jos esimerkiksi lapsella oli erityisen tuen tarve hahmottamisessa. Silloin se helpotti lapsen hahmottamiskykyä ja lomakkeen täyttämistä. Haastattelussa perhetyöntekijät painottivat lomakkeen visuaalista ulkonäköä mukavaksi ja lap-

sille mieluisaksi. Lomakkeessa vastausvaihtoehdoissa hymiöt oli todettu hyväksi ja enemmän palvelevan alakouluikäisiä lapsia. Edellä mainitun takia jana-asteikko lomake ei koskaan päätynyt testivaiheeseen saakka. Lomakkeen tehtävien eteneminen oli koettu testaamisessa selkeäksi. Lomakkeeseen tehtiin yksi muutos lomakkeen alkuun, jossa sanamuotoa muutettiin. Lomake todettiin muuten toimivaksi lapsen ja aikuisen vuorovaikutuksen arviointiin. Lomakkeen avulla saatiin lapsen ääni kuuluviin. Lisäksi saatiin lapselle tunne siitä, että hänen mielipiteellä oli merkitystä.

Lomakkeen lopulliseen versioon tuli kolme tehtävä kohtaa. Lomakkeen ensimmäisessä tehtävässä lapsen oli tarkoitus miettiä, "mitä hyviä ja huonoja asioita on tehnyt perhetyöntekijän kanssa". Lapsen tarkoituksena oli värittää hyvät asiat vihreällä ja huonot asiat punaisella. Vastauskohdat oli tehty pilvien muotoiseksi ja värikkäiksi, joiden tarkoituksena oli tehdä vastaamisesta selkeää ja miellyttävää. Toisessa tehtävässä lapsen tarkoituksena oli miettiä mitä toivoisi perhetyöhön lisää. Lomakkeeseen oli tehty tilaa, johon lapsen oli hyvä kirjoittaa tai halutessaan mahdollisuus piirtää vastaus. Kolmannessa tehtävässä oli lauseita, joihin lapsi vastasi hymynaamojen avulla. Lomakkeen reunassa oli selitetty hymynaamojen merkitys sanallisesti, joka auttoi vastaamaan lasta hymynaamoilla.

7 POHDINTA

7.1 Opinnäytetyön pohdinta

Opinnäytetyöprosessi lähti liikkeelle yhteydenotolla Jämsän perhetyöhön, jossa suoritin aiemman työharjoittelun. Alussa opinnäytetyöprosessi vaati aikaa opinnäytetyön aiheen miettimisen vuoksi. Perhetyö halusi hyödyntää opinnäytetyön mahdollisuuden, joten oli hyvä antaa aikaa aiheen miettimiselle. Alkuprosessi vei aikaa yllättävän paljon, mutta se mahdollisti sellaisen aiheen, joka tuli vastaamaan mahdollisimman hyvin työelämäkumppanin tarpeita ja toiveita. Idea- ja suunnitelmavaihe saatiin ohi prosessissa nopeammin. Opinnäytetyö prosessin alku sisälsi keskusteluita, tapaamisia ja sähköpostin välityksellä ensimmäisen lomakkeen arviointia. Työelämäkumppani oli prosessin alusta alkaen hyvin mukana.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää arviointilomake lapsen kanssa työskentelyyn, jonka avulla tullaan saamaan mahdollisimman hyvin lapsen ääni kuulumaan. Perhetyössä arviointia olisi hyvä tehdä säännöllisin välein ajoin. Silloin voidaan arvioida, onko lapsi saanut perhetyöstä apua ja kuinka pitkään työskentelyä on vielä hyvä jatkaa. Mikäli arviointia ei tehdä, silloin ei välttämättä saavuteta muutosta lapsen tilanteessa. Lapsen kanssa työskentely vaatii tiivistä yhteistyötä. Arvioinnin pohjalta päästään tarvittaessa kehittämään työtä sekä miettimään työskentelytapoja uudestaan. Kehittämäni asiakaspautelomakkeen avulla perhetyöntekijät pääsevät arvioimaan, onko lapsi saanut apua perhetyöstä ja tarvittaessa kehittämään heidän työskentelytapoja.

Ensimmäinen lomake valmistui nopeasti, vaikka alussa meinasi tulla seinä vastaan lomakkeen suunnittelussa. Pystyin silti aloittamaan lomakkeen suunnittelemisen ja suunnittelu lähti hyvin liikkeelle, kun lähdin rauhassa miettimään lomakkeen ulkoasua ja sisältöä. Oli mielenkiintoista ja mukavaa kokeilla erilaisia vaihtoehtoja ja miettiä mitä lomake voisi pitää sisällään. Ensimmäisen lomakkeen valmistuttua sitä arvioitiin ja tehtiin vielä muutoksia ennen testaukseen pääsemistä. Itse olin mukana kolmella testauskäynnillä, joka oli tosi hyvä. Riskinä olisi ollut, että en olisi päässyt itse testaamaan ollenkaan, jolloin vain perhetyöntekijät olisivat testanneet lomaketta. Lomakkeen testaus mahdollisti sen, että nähtiin toimiko lomake käytännössä. Lomakkeen käytössä ja testauksessa on aina riskejä Vilkan mukaan (2015, luku 4) kuten vastaajamäärän jäädessä liian alhaiseksi. Silloin voitaisi puhua tutkimusaineiston kadosta. Lomakkeessa voidaan joutua käsittelemään arkaluontoisia asioita, joka voi tuoda haasteita lomakkeeseen vastaamiseen. Itse olisin päässyt mukaan neljännelle testauskäynnille, mutta työesteideni takia se ei onnistunut. Olin vielä silloin suorittamassa opintojeni viimeistä työharjoittelua, joka vaikeutti aikataulujen yhteensovittamista. En näe silti, että sillä olisi ollut vaikutusta lomakkeen lopulliseen versioon, sillä perhetyöntekijä pääsi silti testaamaan tuolloin lomaketta asiakkaan kanssa.

Opinnäytetyöprosessin kirjoitusosio vaati paljon työtä itseltäni, vaikka aihe oli mielenkiintoinen. Löysin tosi vähän uutta tietoa perhetyöstä ja sen kehittämisestä, mikä vaikeutti kirjoittamista. Eniten työtä teetti teoriaosuuden kirjoittaminen ja tunsin sen haastavaksi. En osannut alussa ajatella, minkälainen

prosessi tulisi olemaan kokonaisuudessaan ja mitä kaikkea se tulisi pitämään sisällään.

Kehittämistyön tuloksena saatiin arviointilomake perhetyöhön työvälineeksi alakouluikäisten lasten kanssa työskentelyyn, joka toteutettiin lapsen näkökulmasta. Arviointilomakkeesta pyrin tekemään lapsen silmin selkeän ja yksinkertaisen. Lomakkeessa keskityttiin arvioimaan lapsen hyvinvointiin liittyviä tekijöitä. Lomakkeen tarkoituksena oli selvittää esimerkiksi mitä lapsi on kokenut perhetyössä hyväksi ja mitä ei. Lomakkeella selvitettiin myös lapsen toivomia muutoksia perhetyöhön ja yleisiä asioita kuten turvallisuus, perhetyöntekijöiden ystävällisyys, autetuksi tuleminen ja lapsen kuuntelu. Lomakkeen lähtökohtana oli saada palaute perhetyöstä lapsen näkökulmasta. Myös arviointilomakkeen kautta haluttiin saada lapsi enemmän osalliseksi perhetyöhön, tukea häntä paremmin sekä kehittää perhetyötä. Perhetyössä lapsen kanssa työskentely tuo suoraan aina välittömän palautteen työstä, joka selventää perhetyön perustehtävää. Lapsen kuuleminen voi parantaa päätöksentekoa, työn laatua sekä lapsen käsitystä siitä, että hänen omaa mielipidettä arvostetaan. (Järvinen ym. 2012, 39–40.)

Kehittämistyön suunnittelussa haasteena oli lomakkeen kohderyhmän ikä. Alakouluikäiset olivat laaja ikäryhmä. Sillä juuri koulun aloittaneet, eivät välttämättä osaa heti lukea, joka voi tuottaa vaikeuksia lomakkeen täyttämässä. Ala-asteen päättämässä olevat lapset taas voivat kokea lomakkeen liian helpoksi. Yritin luoda lomakkeen joka palvelisi sekä nuorempia, että hiukan vanhempia lapsia.

7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössäni teoriaosuudessa kulkevat mukana asiakaslähtöisyys ja osallisuus, jotka kuuluvat sosiaalialan eettisiin periaatteisiin. Sosiaalista oikeutta pidetään sosiaalialan eettisenä velvoitteena ja työikäntöjen laadun kriteerinä. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan muun muassa asiakkaan kuulemista ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Sosiaalialalla asiakaslähtöisyys toteutuu, kun asiakas saa kokea aidosti osallisuuden tunteen. Osallisuudella tarkoitetaan yksilön tunnetta siitä, että hän on saanut

tietoa itseään koskevista asioista sekä mahdollisuudesta ilmaista mielipiteensä ja päässyt vaikuttamaan omiin asioihin (Talentia 2017, 14–16). Tässä kehittämistyössä asiakaslähtöisyys, lapsilähtöisyys ja osallisuus olivat isona osana työtä, joten sosiaalialan eettiset periaatteet toteutuivat työssä.

Eettisesti hyvä tutkimus edellyttää hyvää tieteellistä käytäntöä. Puhutaan, että opiskelijoiden tutkimusaiheiden valinta on jo yksi eettinen valinta. (Hirsjärvi ym. 2009, 23–25.) Omassa opinnäytetyöprojektissä aiheen valinta oli minulle mielenkiintoinen ja hyödyllinen tulevaisuutta ajatellen. Aihe oli hyödyllinen ja tärkeä työelämäkumppanille. Mielestäni opinnäytetyössäni aiheen valinta toteutui eettisesti.

Luotettavuus on yksi iso osa aina tieteellisiä tutkimuksia ja on tieteellisen tiedon iso tunnusmerkki. Luotettavuutta lähestytään usein reliabiliteetin ja validiteetin käsitteillä. Kehittämistyössä luotettavuudella tarkoitetaan käyttökelpoisuutta. Käyttökelpoisuudella tarkoitetaan, että kehittämistyön aikana syntyvä tieto on myös hyödyllistä eikä pelkästään käyttökelpoista (Toikko & Rantanen 2009, 121–122.) Mielestäni tässä kehittämistyössä luotettavuus toteutui ja kehittämistyön aikana syntyvä tieto on käyttökelpoista.

7.3 Oma ammatillinen kasvu

Opinnäytetyö tuntui välillä haastavalta ja siihen kului aikaa. Vaikka aiheesta oli aiempaa kokemusta työharjoittelun myötä, silti sain paljon uutta tietoa opinnäytetyömatkan varrella, jota pystyn hyödyntämään tulevaisuudessa. Sain enemmän teoretietoa aiheesta ja tietoperusta vahvistui. Opinnäytetyö antoi minulle valmiuksia työelämään ja työvälineen käytännön työhön.

Opinnäytetyön toteutus tuntui välillä hieman raskaalta toteuttaa yksin, sillä olisin kaivannut paria, jonka kanssa olisin pystynyt yhdessä pohtimaan matkan varrella mietittyitä asioita. Toisaalta yksin tekeminen mahdollisti oman aikatauluttamisen työhön ja mielenkiintoisen aiheen juuri itselle.

Opinnäytetyöprosessi vaati välillä enemmän kärsivällisyyttä. Välillä pidin välipäiviä kirjoittamisesta, jonka jälkeen jaksoin taas jatkaa kirjoittamista, joka mahdollisti asioiden katsomisen uudesta näkökulmasta. Välipäivien pitäminen motivoi aina kirjoittamaan lisää.

Opinnäytetyöprosessi onnistui kokonaisuudessaan hyvin. Opinnäytetyön tavoitteet toteutuivat ja kehittämistyön tuloksena syntyi työelämäkumppanin käyttöön heidän toiveiden mukainen työväline. Kehittämistyö vastasi työelämäkumppanin tarpeeseen, mikä oli tärkeä tavoite. Opinnäytetyön aikataulu ei mennyt suunnitelman mukaisesti, mutta se ei vaikuttanut opinnäytetyön lopulliseen toteutukseen. Teoriakirjallisuuden kirjoittaminen vei enemmän aikaa, mitä olin ajatellut opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa. Kehittämistyön palautteen keräämisen menetelmä vaihtui kesken kehittämistyöprosessin. Avoin haastattelu tuntui luontevammalta menetelmältä kuin teemahaastattelu. Avoin haastattelu osottautui sopivammaksi menetelmäksi lomakkeen palautteen antoon. Olen todella tyytyväinen siitä, että sain koko opinnäytetyöprosessin tehtyä ja toteutettua työelämäkumppanille heidän tarpeisiin vastaavan tuotoksen.

Kehittämistyön toteuttaminen varmisti tunnetta tulevaisuuden haavetyöpai- kasta. Toivon pääseväni tulevaisuudessa työskentelemään perhetyöhön, johon kuuluu vahvasti palautteen kerääminen ja arviointi, joka mahdollistaisi käyttämään erilaisia arviointimenetelmiä.

7.4 Jatkokehittämisaiheet

Jatkokehittämisen aiheena pitäisin tärkeänä, että vielä enemmän kehitettäisiin erilaisia työvälineitä, joiden kautta olisi mahdollista kerätä asiakaspalautetta laajemmin. Se mahdollistaisi lisää työn arviointia ja kehittämistä. Näen tärkeänä, että muidenkin ikäryhmien asiakaspalautteen keräämistä olisi tärkeää kehittää, jonka kautta päästäisiin kehittämään työtä laajemmin ja monipuolisemmin. Myös se mahdollistaisi eri ikäryhmien osallisuuden ja äänen kuuluvuuden lisäämisen.

LÄHTEET

Aula, M-K., Juurikkala, V., Kalmari, H., Kaukonen, P., Lavikainen, M. & Pelkonen, M. Sosiaali- ja terveysministeriö. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma. Kärkihanke. 2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74904/Rap_ ja_ muist_ 29_ 2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y [viitattu 4.10.2018].

Dunphy, E. 2012. Children participation rights in early childhood education and care: the case of early literacy learning and pedagogy. E-artikkeli. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 10.10.2018].

Forsberg, H., Koskinen-Ritala, A. & Torronen, M. 2006. Lapset ja sosiaalityö. Kohtaamisia, menetelmiä ja tiedon uudelleenarviointia. Juva: WS Bookwell Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Holttinen, H. 2014. Lapsen äänen kuuleminen lastensuojelun perhetyössä. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Hovi-Pulsa, R. 2011. Arkilähtöinen perhetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120001/urn_nbn_fi_uef-20120001.pdf [viitattu 7.10.2018].

Hurtig, J. 2003. Lasta suojelemassa. Etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Ikonen, Leeni. 2013. Salassa pidettävä – suojeleeko laki lasta vai lastensuojelijaa? Vehmersalmi: Radium kirjat.

Jokinen, T. Tuotekehitys. 2010. PDF-tiedosto. Saatavissa: <http://lib.tkk.fi/Reports/2010/isbn9789526033204.pdf> [viitattu 7.10.2018].

Jämsän kaupunki. WWW-tiedosto. Saatavissa: <http://www.jamsa.fi/> [viitattu 8.10.2018].

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2007. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. Helsinki: Edita Prima.

Ketola, A. 2016. Asiakaspalautteen kehittäminen lastensuojelu yksikkö Fieterrissä. Opinnäytetyö. Sosionomi tutkinto-ohjelma. Seinäjoen ammattikorkeakoulu.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lastensuojelulaki. 13.4.2007/417.

Lastensuojelun perhetyön. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://www.kalliopp.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/kallio/embeds/kalliowwwstructure/16344_LASTENSUOJELUN_PERHETYO.pdf [viitattu 7.10.2018].

Laurila-Paasonen, M. 2018. Johtava sosiaalityöntekijä. Sähköpostikeskustelu 6.10-25.10.2018. Jämsän kaupunki. Sosiaalitoimi.

Pieviläinen, H., Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-äänellä-menetelmäopas.compressed-1.pdf> [viitattu 12.9.2018].

Reijonen, M. 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Rousu, S. & Holma, T. 1999. Laadunhallinnan perusteita lastensuojelutyöhön. Toimintamalleja ja työvälineitä kuntien sosiaalitoimistojen laatutyöhön. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus.

Rönkkö, L. & Rytönen, T. 2010. Monisäkeinen perhetyö. Helsinki: WSOYpro.

Saastamoinen, K. 2010. Lapsen asema sijaishuollossa – Käsikirja arjen toimintaan. Helsinki: Edita Prima Oy.

Sosiaalihuoltolaki. 30.12.2014/1301.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. PDF-tiedosto. Saatavissa: http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikka-opas_2017.pdf [viitattu 8.10.2018].

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2018. Lapsi- ja perhepalveluiden muutosohjelma (LAPE). WWW-dokumentti. Päivitetty 25.7.2018. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/lapsi-ja-perhepalveluiden-muutosohjelma-lape-> [viitattu 19.9.2018].

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2018. Perhetyö. WWW-dokumentti. Päivitetty 15.1.2018. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/peruspalvelut/sosiaalipalvelut/perhetyo> [viitattu 5.6.2018].

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2016. Lapsen osallisuus. WWW-dokumentti. Päivitetty 30.12.2016. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/tyoprosessi/lasten-osallisuus> [viitattu 2.8.2018].

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Tuotteistu kehittämisprosessi. 2017. Opinnäytetyöpakki. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Saatavissa: <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToim.aspx> [viitattu 7.10.2018].

Unicef. YK: yleissopimus lapsen oikeuksista. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://unicef.studio.crasman.fi/pub/public/pdf/LOS_A5fi.pdf [viitattu 26.7.2018].

Viinamäki, L. & Saari, E. 2007. Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vilen, M., Seppänen, P., Tapio, N. & Toivanen, R. 2010. Kohtaamisia lapsiperheissä. Menetelmiä perhetyöhön. Helsinki: Painopaikka Oy Nord Print Ab.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. E-kirja. PS-kustannus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 9.10.2018].

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Te- kesin katsaus 281/ 2011. Helsinki: Tekes. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf> [viitattu 11.9.2018].

Vuori, J & Nätkin, R. 2007. Perhetyön tieto. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.

Asiakaspalautelupalomake

Hei,

Opiskelen Kaakkois-Suomen Ammattikorkeakoulussa, Mikkelin kampuksella kolmatta vuotta sosionomiksi. Olen syventynyt opinnoissani lapsi- ja perheläh- töiseen työhön. Teen opinnäytetyönä asiakaspalautelomakkeen Jämsän per- hetyölle, jonka tavoitteena on saada tietoa ja kehittää perhetyötä. Asiakaspalautelomaketta tullaan käyttämään alakouluikäisten lasten kanssa. Opinnäyte- työni kannalta olisi tärkeää, että saisin itse testata kehittämäni asiakaspalau- telomaketta. Minua sitoo salassapitovelvollisuus. Tiedot käsitellään nimettö- minä sekä ehdottoman luottamuksellisesti.

Mikäli annatte suostumuksenne, sovimme teidän oman työntekijänne kanssa ajasta, jolloin tulen testaamaan asiakaspalautelomaketta oman työntekijänne mukana. Teillä on mahdollisuus perua osallistumisenne suostumuksen jäl- keenkin ilmoittamalla siitä omalle työntekijällemme.

Yhteistyöterveisin,

Milla Korhonen

SUOSTUMUS:

Lapseni _____

Saa osallistua [] mukaan asiakaspalautelomakkeen testaamiseen.

Ei saa osallistua [] mukaan asiakaspalautelomakkeen testaamiseen.

Aika ja paikka

Huoltajan allekirjoitus

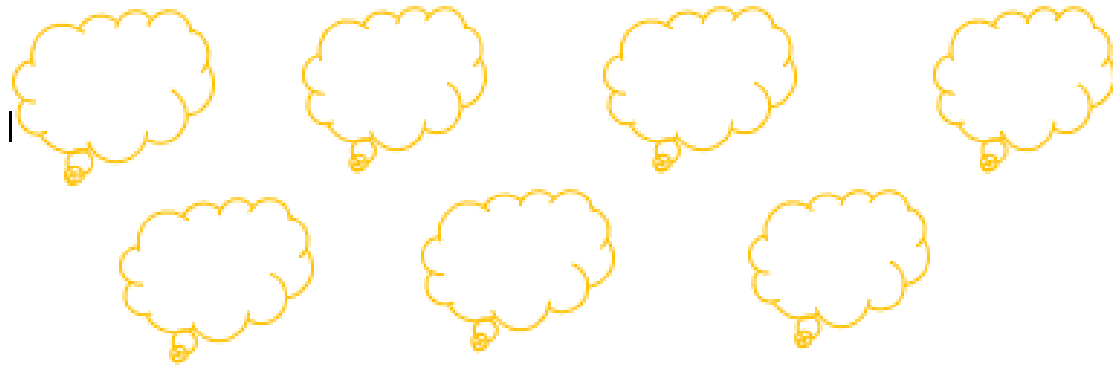
LAPSEN PALAUTE PERHETYÖSTÄ

Päivämäärä ____ - ____ - ____


Lapsen etunimi



Kirjoita hyviä ja huonoja asioita, joita on tehty perhetyöntekijän kanssa. Väritä hyvät vihreällä ja huonot punaisella.



Toivoisin perhetyöhön lisää



Perhetyöntekijät olivat ystävällisiä



Minusta on tuntunut turvalliselta



Minua on autettu



Minua on kuunneltu



Samaa
mieltä



En osaa
sanoa



Eri mieltä