

**”ON SIITÄ TOSI PALJON HYÖTYÄ. ANTAA VOIMIA,
ETTEI HEITÄ KIRVESTÄ KAIVOON.”**

Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun perhetyön
pilotista Tampereella

Pauliina Haaparanta
Hanna Hietikko

Opinnäytetyö
Marraskuu 2010
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan vaihtoehtoiset
opinnot
Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU
Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaalipedagogiikan suuntautumisvaihtoehto

HAAPARANTA, PAULIINA & HIETIKKO, HANNA:

“On siitä tosi paljon hyötyä. Antaa voimia ettei heitä kirvestä kaivoon”.

- Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun perhetyön pilotista Tampereella

Opinnäytetyö 45 s., liitteet 3 s.
Marraskuu 2010

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Tampereen lastensuojelun perhetyön asiakkaiden kokemuksia. Lastensuojelun perhetyön pilotti Tampereella aloitettiin vuonna 2008 ja päättyi joulukuussa 2010. Tämän jälkeen palvelu laajenee koko Tamperetta koskevaksi. Palvelun tarkoituksena on ennaltaehkäistä lapsen sijoitus kodin ulkopuolelle ja kehittää lastensuojelun perhetyötä. Toiminta-ajatuksena on intensiivinen tuki ja asiakaslähtöisyys. Tutkimuksemme avulla pyrimme selvittämään asiakkaiden kokemuksia perhetyöstä, heidän toiveitaan ja ajatuksiaan sekä mahdollisia kehityskohteita.

Tutkimus on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla seitsemää asiakasta kesäkuussa 2010. Tulokset analysoitiin sisällönanalyyysillä. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu perhetyöstä ja asiakastyön lähtökohdista.

Tutkimuksen tulokset osoittavat, että lastensuojelun perhetyö tarjoaa tehokasta tukea perheille. Arjen tuki, lastenhoito ja keskustelu perhetyöntekijöiden kanssa koettiin tärkeimmiksi avun muodoiksi. Asiakaslähtöisyys näkyi asiakkaiden mielipiteiden kuuntelemisena, heidän tapojensa kunnioittamisena ja luottamuksellisena suhteena työntekijöiden kanssa. Tulokset osoittavat, että palvelun lopetusprosessia tulisi kehittää. Perhetyöntekijöiden käytäntöjä tulisi myös yhtenäistää ja selvittää asiakkaille palvelun toiminta-ajatus perusteellisemmin. Palvelun vahvuuksia ovat ammattitaitoiset työntekijät, nopea intensiivinen tuki ja yhteistyö perhetyönohjaajan kanssa. Kokonaisuudessaan asiakkaat kokivat lastensuojelun perhetyön vastaavan heidän tarpeitaan.

Tutkimuksen pohjalta ei voida tehdä yleistyksiä. Tulokset pohjautuvat tätä tutkimusta varten haastateltujen asiakkaiden kokemuksiin. Tulosten pohjalta voidaan kuitenkin vetää johtopäätös, että säännöllinen kokopäiväinen tuki on hyödyllistä lastensuojelun piiriin kuuluville perheille. Se mahdollistaa lapsen säännöllisen havainnoinnin ja ongelmien esille tulon, sekä lisää vanhempien voimavaroja. Lastensuojelun perhetyön jatkuminen Tampereella on tärkeää.

Asiasanat: Perhetyö, lastensuojelu, asiakaskokemukset, asiakaslähtöisyys

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Social Services
Social Pedagogy

HAAPARANTA, PAULIINA & HIETIKKO, HANNA:
"It helps a lot. Gives me strength to carry on." - Client experiences of family
work in child welfare in Tampere

Bachelor's Thesis 45 pages, attachments 3 pages
November 2010

The purpose of this study was to investigate the experiences of clients using the family work services in child welfare in Tampere. A family work pilot in child welfare in Tampere started in 2008 and is finishing in December 2010. After December the service will be used in the whole area of Tampere. The aim of the service is to prevent placing a child outside home and develop family work in child welfare. The idea is to provide intensive support and focus on client orientation. The objective of the study was to investigate the experiences of clients, their opinions and possible ideas for developing the service.

The research was qualitative. The data were gathered by interviewing seven clients in June 2010. The results were analyzed on a content analysis. The theoretical framework of the study consists of theories on family work and client work.

The study reveals that family work in child welfare provides effective support for families. Support in everyday life, childcare and conversations with family workers were considered most important forms of help for the families. Client orientation was shown in listening to the clients' opinions, respecting their habits and having a confidential relationship with the family workers. The results show that the ending process needs development. Also the practices of family workers ought to be unified and the purpose of the service explained to the clients. The strengths of the service were professionally skilled family workers, rapid and intensive help and cooperation with the family work adviser. Altogether the clients regarded the family work in child welfare as adequate to their needs.

Generalizations based on this study are not possible. The results are based on the clients' experiences who were interviewed for this research. It is possible to draw a conclusion based on the study results that regular, full day assistance is vital for the families in child welfare. It allows the child to be regularly observed, the problems made visible, and it also gives strength to the parents. It is important that the service will continue in Tampere.

Keywords: Family work, child welfare, client experiences, client orientation

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	7
2.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset.....	7
2.2	Tiedonhankinta ja tutkimusaineisto.....	8
3	PERHETYÖ	10
3.1	Vanhemmuuden tukeminen perhetyössä	11
3.2	Lapsen asema perhetyössä.....	12
3.3	Lastensuojelun perhetyötä määrittävät lait	14
3.3.1	Lastensuojelulaki.....	15
3.3.2	Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista	17
4	ASIAKASTYÖN LÄHTÖKOHTIA.....	19
4.1	Dialogisuus	19
4.2	Asiakastyö tuen ja kontrollin yhdistelmänä	21
4.3	Asiakas laadun määrittelijänä	23
5	ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA LASTENSUOJELUN PERHETYÖN PILOTISTA.....	25
5.1	Vaikutus asiakkaan elämään	25
5.2	Asiakaslähtöisyys	27
5.3	Palvelun kehityskohteet	28
5.4	Palvelun vahvuudet	30
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	32
6.1	Johtopäätöksiä tutkimustuloksista	32
6.2	Tutkimuksen luotettavuus	36
6.3	Tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja toteutus	37
7	POHDINTA.....	40
	LÄHTEET	42
	LIITTEET	43

1 JOHDANTO

Perhetyöllä voidaan tarkoittaa monia erilaisia työmuotoja. Sillä voidaan viitata perheen kotona tapahtuvaan tai laitokseen sijoittuvaan palveluun. (Heino, Berg & Hurtig 2000, 190.) Perhetyö on sosiaalipalvelua, joka tukee perheiden omaa selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennaltaehkäisee perheiden ongelmatilanteita (Perhetyö 2010). Lastensuojelun perhetyö on perhetyön muoto, joka eroaa tavallisesta perhetyöstä siten, että asiakkaat kuuluvat lastensuojelun piiriin. Tutkimuksessamme keskitymme Etelä-Tampereella syksyllä 2008 aloitettuun perhetyön kokeiluun, joka on perheen kotona tapahtuvaa lastensuojelun perhetyötä. Kokeilusta käytetään nimitystä pilotti. Sen tavoitteena on ehkäistä perheen lasten sijoitusta kodin ulkopuolelle kehittämällä perhetyötä lastensuojelun avohuollon tukitoimena. Toiminta-ajatuksena on asiakaslähtöisyys ja nopea intensiivinen tuki perheille. Pilotti toteutetaan 1.9.2008 - 31.12.2010 Etelä-Tampereen alueella (Hatanpää, Hervanta ja Kaukajärvi). Pilotissa työskentelee perhetyönohjaaja ja yhdeksän perhetyöntekijää. (Pilotin suunnitelma 2008.)

Pilotin asiakkuus syntyy lastensuojelutiimin kautta. Sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä perhetyönohjaajaan, jonka jälkeen perhetyönohjaaja ottaa 1-3 -päivän kuluttua yhteyttä perheeseen. Perheen kanssa tehdään kirjallinen sopimus, jota tehtäessä keskustellaan avoimesti huolen aiheista, jotka sosiaalityöntekijä on aiemmin ottanut esille perheen kanssa. Suunnitelma tehdään yhteisessä neuvottelussa, johon osallistuvat asiakasperhe, sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijät ja tarvittaessa perhetyönohjaaja sekä mahdolliset muut yhteistyötahot. Sopimukseen kirjataan käyntipäivät, kellon ajat ja työntekijät. Perhetyön suunnitelma tehdään vähintään kolmeksi kuukaudeksi. Suunnitelmaan kirjataan selkeät tavoitteet ja suunnitelmat tavoitteiden saavuttamiseksi. Näitä tavoitteita kirjatessa on tarkoitus kuulla myös perhettä ja ottaa heidän mielipiteensä huomioon. Työskentely perheessä voi alkaa jo ennen suunnitelman tekoa. (Pilotin suunnitelma 2008.)

Intensiivisen jakson aikana perheessä käy vuorotellen kaksi perhetyöntekijää neljä kertaa viikossa kahden viikon ajan ja perheen tilannetta arvioidaan viikon välein. Jakson päätyttyä käydään palautekeskustelu, jonka asiakas ja perheen sosiaalityöntekijä saa myös kirjallisena. Perhetyön arviointi tehdään yhteisessä neuvottelussa, johon osallistuvat asiakasperhe, sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijät, perhetyönohjaaja sekä mahdolliset muut yhteistyötahot. (Pilotin suunnitelma 2008.) Intensiivisen jakson tarkoituksena on tarjota nopeaa ja tiivistä tukea perheelle palvelun alkaessa, joka samalla antaa myös työntekijöille mahdollisuuden tutustua perheeseen ja heidän tilanteeseensa tarkemmin, jotta avun tarve selkiintyisi. Intensiivisen jakson jälkeen käyntejä harvennetaan yhdestä kolmeen kertaan viikossa.

Perhetyöntekijän työskennellessä perheen kanssa tarkoituksena on saada poistumaan sosiaalityöntekijän huoli, saada lapsi näkyväksi ja arki toimivaksi lapsen näkökulmasta. Menetelminä näiden tavoitteiden saavuttamiseksi ovat perhetyöntekijän käynnit perheessä yhdestä kolmeen kertaan viikossa, asioiden puheeksi ottaminen, mallintaminen ja uudelleen sanoittaminen konkreettisesti ohjaamalla, toiminnalliset menetelmät kuten verkostokartta, vanhemmuuden roolikartta tai mitä perheelle kuuluu -lomake sekä asiakaskertomuksen tekeminen yhdessä asiakkaan kanssa. (Pilotin suunnitelma 2008.) Tärkeää on, että työskentely perheessä tapahtuu yhdessä vanhempien kanssa toimien, ei puolesta tehden.

Kaikki pilotin asiakkaat tulevat lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalityöntekijän kautta, joten lastensuojelun perhetyö sijoittuu lastensuojelun kriisin ja pitkittyneen kriisin välimaastoon. Tällöin huoli lapsesta on kasvava ja perhe tarvitsee tukea ja / tai kontrollia arjessa. (Heino ym. 2000, 190.)

2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

Saimme toiveen opinnäytetyöstä pilotissa toimivalta eteläisen alueen perhetyön ohjaajalta. Aihe on ajankohtainen juuri nyt, sillä kokeilu on loppumassa 31.12.2010, jonka jälkeen toimintamalli laajenee koko Tamperetta koskevaksi. Aihe on myös merkittävä sosionomin (AMK) työkentässä, sillä perhetyö tulee tulevaisuudessa olemaan laaja sosionomin (AMK) työalue.

2.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksemme tarkoitus on selvittää asiakkaiden kokemuksia pilotin palvelusta. Kokemukset liittyvät asiakkaiden mielipiteisiin palvelun heikkouksista ja vahvuuksista, mahdollisista kehityskohteista sekä asiakaslähtöisyyden toteutumisesta.

Tutkimuskysymykset työssämme ovat:

1. Millaisia ovat asiakkaiden kokemukset pilottina toteutettavasta perhetyön palvelusta Etelä - Tampereella?
2. Mitä vahvuuksia ja heikkouksia asiakas näkee pilotin toiminnassa?
3. Miten pilotin toimintaa voisi kehittää?
4. Miten asiakaslähtöisyys on toteutunut pilotin toiminnassa?

Tutkimuksemme käsittelee ainoastaan pilotin asiakkaiden kokemuksia, eikä niistä voi tehdä päätelmiä yleisesti lastensuojelun perhetyötä koskien. Tarkoituksena on tuoda kuuluville pilotin asiakkaiden ääni, jotta toimintaa voitaisiin kehittää enemmän asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

2.2 Tiedonhankinta ja tutkimusaineisto

Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus. Perheitä koko pilotissa on vuonna 2009 ollut 64. Vuosilta 2008 ja 2010 ei ole virallisia tilastoja. Aineiston keruun suoritimme kartoittamalla halukkaat tutkimukseen osallistujat perhetyöntekijöiden välityksellä toukokuussa 2010. Laadimme heille itsestämme ja tutkimuksestamme kertovan lyhyen esittelyn, jonka pohjalta asiakkaat saivat päättää osallistuvatko tutkimukseemme. Liitteenä (liite 1: 1) on asiakkaille lähetetty kirje. Kaikilla pilotin palvelua toukokuussa 2010 käyttäneillä asiakasperheillä oli mahdollisuus osallistua tutkimukseemme. Kyselyymme vastasi 11 perhettä, joista haastattelu toteutui seitsemän kohdalla.

Aineistonkeruun toteutimme teemahaastattelulla, eli puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä kesä-heinäkuun aikana. Teemahaastattelua käytettäessä lähtökohtana on, että haastateltavat ovat kaikki kokeneet tietyn tilanteen (Hirsjärvi & Hurme 2006, 47). Tässä tutkimuksessa tämä tarkoittaa, että kaikki asiakkaat olivat saaneet pilotin palvelua. Haastattelun rungon rakensimme tutkimuskysymystemme pohjalta. Koska tutkimuskysymyksemme liittyivät asiakkaiden subjektiivisiin kokemuksiin, käsittelivät myös haastattelujen teemat näitä aiheita. Haastatteluissa keskityimme viiteen seuraavaan teemaan:

1. palvelun vaikutus asiakkaan elämään
2. palvelun vahvuudet ja heikkoudet
3. asiakaslähtöisyyden toteutuminen
4. mahdolliset kehitysajatukset
5. muut asiakkaan mielestä tärkeät asiat

Teemat käsiteltiin jokaisen haastateltavan kanssa, mutta kysymykset teemoihin liittyen vaihtelivat jokaisessa haastattelussa asiakkaan kokemusten mukaan. Liitteenä (liite 2) on haastatteluissa käytetty runko.

Haastattelut toteutettiin asiakkaiden kotona ja lapset saivat olla läsnä haastattelutilanteissa. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja asiakkaille kerrottiin,

että nauhat tuhoetaan viimeistään työn valmistuttua. Heille kerrottiin myös, että perhetyöntekijät eivät saa tietoonsa haastattelun sisältöjä eivätkä vastaajien henkilöllisyyttä.

Tutkimuksemme analysoinnin toteutimme sisällönanalyysillä. Tuomen & Sarajärven (2002, 111) mukaan sisällönanalyysi toteutetaan seuraavien vaiheiden mukaisesti: aineiston litterointi, tutkimuksen kannalta oleellisten ilmausten etsiminen, ilmausten pelkistäminen ja aineiston luokittelu. Työssämme käytimme tätä sisällönanalyysin runkoa. Tulokset esittelemme myöhemmin työssämme. Lopuksi vielä pohdimme tuloksia teoriaosuuksiemme pohjalta, jotka käsittelevät perhetyötä ja asiakaslähtöisyyttä.

3 PERHETYÖ

Sosiaali- ja terveydenhuollon keskeiset periaatteet ja eettiset ohjeet ohjaavat perhetyötä. Asiakaslähtöisyys, perhelähtöisyys ja lapsilähtöisyys ovat erityisen tärkeitä periaatteita toteutettaessa perhetyötä. Asiakaslähtöisyys on mainittu myös johtavana periaatteena sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädettyssä laissa. Perhetyössä asiakaslähtöisyyden voi nähdä periaatteena, jossa perheet ovat itsenäisiä ja aktiivisia toimijoita. Perhetyötä voidaan siis tarkastella perhelähtöisestä, aikuislähtöisestä tai lapsilähtöisestä näkökulmasta. Lapsilähtöisyys tarkoittaa, että perhetyö on erityisesti lapsen hyvinvointia tukevaa. Lapsilähtöinen toiminta pohjautuu kuitenkin ajatukseen, että paras tapa tukea lasta on kohdata perhe kokonaisuutena. Perhekeskeisyys tarkoittaa sitä, että yhden perheenjäsenen sijaan kiinnitetään huomiota koko perheeseen. Perhelähtöisyydessä tärkeää on perheen päätöksentekoon mukaan ottaminen sekä työntekijän ja perheen tasavertaisuus. Perhe on aina oman tilanteensa asiantuntija. (Järvinen, Lankinen, Taajamo, Veistilä & Virolainen 2007, 17.)

Yksi perhetyön selkeimmistä tavoitteista on huostaanoton välttäminen. Avohuollon tavoite ei siis voi olla huostaanoton valmistelu vaan perheen auttaminen. Huostaanotto on aina äärimmäinen ratkaisu. Se on traumaattista sekä lapselle että vanhemmalle. (Hurtig 2003, 40.)

Heinon ym.(2000) mukaan perhetyöstä voidaan luokitella kuusi erilaista perhetyön organisointimallia. Niitä ovat lisä-, täsmä-, arki-, turva-, teho- sekä yhdistelmäapu. Lisäävun tarkoitus on täydentää perheen muita palveluita. Täsmäavussa työn kohteena on tietty ongelma tai kohderyhmä. Apua voidaan saada esimerkiksi päihdeongelmaan tai pienen vauvan hoitamiseen. Täsmäapua järjestetään usein ryhmille. Turva-apu on kodin ulkopuolella tarjottavaa apua elämän kriisitilanteisiin, esimerkiksi perheväkivaltaan. Tehoapu on laitospäristössä annettavaa psykososiaalista tehohoitoa. Se antaa perheelle mahdollisuuden keskittyä kokopäiväisesti ongelmien hoitoon ilman arjen velvoitteita. Yhdistelmäapu on moniammatillista auttamista, joka on lähellä lisäapua, mutta eroaa kuitenkin yhteistyön merkityksen korostamisessa. Arkiapu

on perheen kotona tapahtuvaa arjessa selviytymistä tukevaa työtä. Sen painopiste on vanhemmuuden ja elämänhallinnan alueella. Keskustelu on työn tärkeä elementti. (Heino ym. 2000, 195-196.) Luontevimmin keskustelu tapahtuu arkisten töiden kuten siivoamisen, pyykinpesun ja lastenhoidon ohella. (Hurtig 2003, 28.) Tutkimuksessamme käsiteltävässä lastensuojelun perhetyössä perhetyö vastaa juuri arkiapua.

3.1 Vanhemmuuden tukeminen perhetyössä

Odottamattomat elämänmuutokset voivat horjuttaa perheen arkea, jolloin koko perheen hyvinvointi voi olla uhattuna. Jos perheellä ei ole sosiaalista tukiverkostoa, perhetyön tuki korostuu. Perhetyöntekijä suunnittelee yhdessä perheen kanssa arjen sujumista ja tarvittavia tukitoimenpiteitä. Alussa tuki voi olla arjen rutiininen hoitamista, ja tilanteen parantuessa se voi suuntautua enemmän ohjaukseen. Tavoitteena on pitkällä tähtäimellä auttaa perhettä selviytymään itsenäisesti. (Järvinen ym. 2007, 84, 86.)

Selkeän päivärytmin puuttuminen vaikeuttaa monien lapsiperheiden arkea. Lapsille tärkeät säännölliset ruoka- ja nukkumisajat sekä ulkoilu saattavat puuttua. Tämä seurauksena lapset voivat reagoida muuttamalla levottomiksi ja vanhemmat väsyvät. Perhetyöntekijä voi auttaa vanhempia parantamaan vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta sekä suunnittelemaan päivärytmiä. Säännölliset rutiinit luovat lapselle turvallisuuden tunnetta. (Järvinen ym. 2007, 86- 88.)

Vanhemmuuden vastuualueisiin kuuluu lapsen fyysistä tarpeista huolehtiminen, lapsen kasvattaminen ja opettaminen sosiaalisuuteen, yhteiskunnan sääntöihin ja kulttuurin jäseneksi. Täydellistä vanhemmuutta ei ole olemassa vaan tulisi pyrkiä riittävän hyvään vanhemmuuteen. Erityisesti lastensuojelun piiriin kuuluvissa perheissä, joissa vanhemmuus on asetettu viranomaisten taholta kyseenalaiseksi, riittävän vanhemmuuden korostaminen on tärkeää.

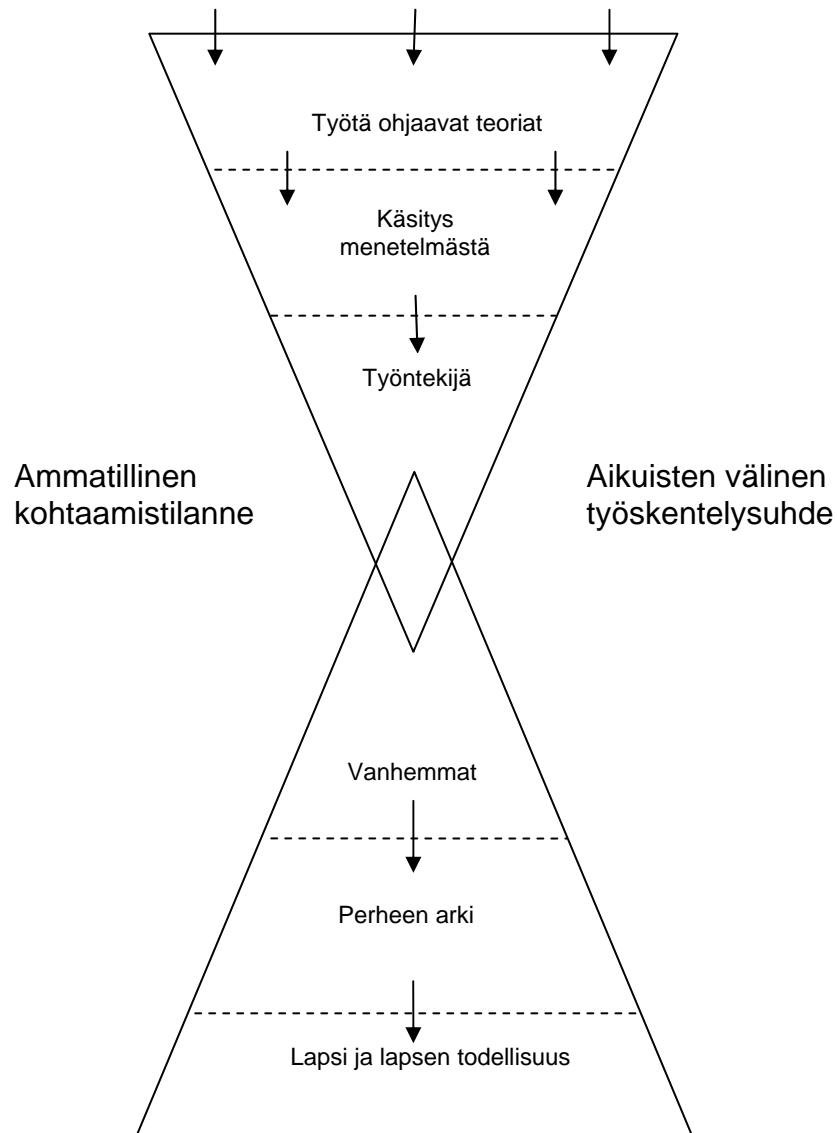
Perhetyöntekijä auttaa normaalin ja tarkoituksenmukaisen vanhemmuuden määrittelyssä. (Järvinen ym. 2007, 91.)

Yleisimmät vanhemmuuteen liittyvät riskitekijät ovat psyykinen sairaus, päihderiippuvuus tai puutteellinen kyky hoivata lasta. Perhetyöntekijä voi tukea vanhempia tunnistamaan voimavarojaan ja auttaa heitä näkemään myönteistä vanhemmuutta sekä itsessään että kumppanissaan. Hän huolehtii myös, että mahdolliset vanhemmuuden ongelmat tulevat esille ja ne kuullaan. Ratkaisuja etsitään yhdessä. Työntekijän tulee muistaa lapsilähtöisyys, mikäli vanhempien ongelmat ovat valtaamassa kaiken tilan. (Järvinen ym. 2007, 92- 94.)

Vanhempien epätietoisuus kasvattajan roolista on lisääntynyt. Ongelmatilanteissa vanhemman on vaikea löytää toimivia selviytymistapoja. Perhetyöntekijä vahvistaa vanhempien kasvatustietoisuutta ja kasvattajan roolia pohtimalla arkipäivän tilanteita ja uusia toimintatapoja vaikeissa kasvatustilanteissa yhdessä vanhempien kanssa. Tässä suhteessa vanhemman rooli on kasvattaa lasta ja työntekijän rooli on tukea vanhempaa lapsen ensisijaisena kasvattajana ja antaa palautetta. Vanhempien tulee oppia ottamaan vastuu omasta toiminnastaan, löytämään rajat ja toimintatavat omassa vanhemmuudessaan. (Järvinen ym. 2007, 94- 96.)

3.2 Lapsen asema perhetyössä

Lastensuojelun lapset ovat lapsia, joiden turvallinen kasvu ja kehitys, oikeus leikkiin, lepoon, koulunkäyntiin tai jopa ruumiilliseen koskemattomuuteen voivat olla uhattuina. He ovat monella tapaa tarvitsevia ja haavoittuvia. (Hurtig 2003, 36.) Hurtig (2003) kuvaa lasten auttamisen perhetyössä tapahtuvan vanhempien kautta. Tätä mallia hän kutsuu tihkuvan auttamistavan malliksi. Tihkuvan auttamistavan malli (kuvio 1.) rakentuu seuraavista oletuksista: lasten ongelmat ja avuntarpeet ovat yhteydessä vanhempien ongelmiin, lasten auttaminen on tarkoituksenmukaisinta toteuttaa auttamalla vanhempia, vanhempien hyötyessä lapsikin hyötyy. (Hurtig 2003, 37.)



Kuvio 1. Tihkuvan auttamistavan malli (Hurtig 2003, 39).

Keskeinen ajatus tihkuvassa auttamismallissa on lapsen tarve läheissuhteisiin. Ajattelumalli pohjautuu vaihepsykologisiin, psykoanalyttisiin sekä kiintymyssuhdeteorioihin. Työntekijät viestittävät perheelle paitsi huoltaan, myös kunnioitusta heidän valinnanvapauttaan kohtaan sekä pyrkivät ymmärtämään vanhempia ja heidän tapansa ajatella ja toimia. Tässä suhteessa molemminpuolinen luottamus on tärkeä. Suhteen rakentumisessa lasten rooli on kuitenkin melko vähäinen. Tihkuva auttamismalli havainnollistaa myös tapaa, jolla työntekijät saavat tietoa lasten arjesta ja todellisuudesta. Tieto lapsista

saattaa olla suodattunutta, vanhempien ja ammattilaisten kohtaamistilanteiden yhteydessä luotua. (Hurtig 2003, 37- 38.)

Hurtigin (2003) mukaan lapsi tulisi kuitenkin nostaa työn keskiöön, vaikka lasta autetaankin vanhempien kautta. Läheissuhteiden äärimmäinen korostaminen voi synnyttää ajatusmallin, jonka mukaan lapsen ajatellaan sietävän pettymyksiä, yksinoloa, turvattomuutta, puutetta tai jopa satunnaista väkivaltaa, kunhan heiltä ei riistetä yhteyttä varhaisiin ihmissuhteisiin. Tihkuvan auttamistavan mallissa työntekijöiden ja vanhempien keskinäinen kontakti nähdään tärkeänä ja lasten rooli on vähäinen ja melko passiivinen. (Hurtig 2003, 38.)

Malli kuvaa lasten asemaa lastensuojelun prosessissa. Se on yksinkertaistus, mutta tiivistää käytäntöjen logiikan. Se ei ole yleinen kuvaus lastensuojelun käytännöistä vaan se kuvaa niitä ajatusrakenteita, joihin lastensuojelukäytäntöjen toimintatavat pääosin nojaavat. (Hurtig 2003, 39.)

3.3 Lastensuojelun perhetyötä määrittävät lait

Suoranaisesti pelkkää lastensuojelun perhetyötä määrittelevää lainsäädäntöä Suomessa ei ole. Perhetyötä määrittelevät monet eri sosiaalialan toimintaa säätelevät lait. Merkittävimmät näistä ovat lastensuojelulaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Lisäksi muita lastensuojelun perhetyötä sääteleviä lakeja ovat sosiaalihuoltolaki, laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi, laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta, laki sosiaalihuollon henkilöstön kelpoisuuksista ja hallintolaki.

3.3.1 Lastensuojelulaki

Lapsuuden suojelun tärkeä instrumentti on YK:n yleissopimus lapsen oikeuksista. Se velvoittaa lasten oikeuksien sopimuksen ratifioineen jäsenvaltiot raportoimaan määräajoin YK:n lapsioikeuksien komitealle niistä toimenpiteistä, joihin on ryhdytty sisällöllisten sopimusvelvoitteiden pohjalta. Lastensuojelusta säädetään useissa kymmenissä eri säädöksissä, aina sen mukaan mihin suojelu kohdistuu. Lapsen oikeuksien sopimuksessa mainituilla säädöksillä on kaikilla tarkat vastineensa Suomen lainsäädännössä. (Mahkonen 2010, 65-66.)

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun (Lastensuojelulaki 2007/417, 1 §). Lastensuojelun on tuettava lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä heidän kasvatustehtävässään järjestämällä tarvittavia palveluja ja tukitoimia (Lastensuojelulaki 2007/417, 2 §). Lastensuojelua on lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu. Tätä toteutetaan tekemällä lastensuojelutarpeen selvitys ja asiakassuunnitelma sekä järjestämällä avohuollon tukitoimia. (Lastensuojelulaki 2007/417, 3 §.) Pilotin palvelu lukeutuu näihin lastensuojelun avohuollon tukitoimiin.

Lastensuojelun keskeinen periaate on ehkäistä lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttua riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Lapsen etua arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota siihen, että turvataan lapselle seuraavat asiat:

1. tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
2. mahdollisuus saada ymmärtämystä ja hellyyttä sekä iän ja kehitystason mukaista valvontaa ja huolenpitoa
3. taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus

4. turvallinen kasvuympäristö ja ruumiillinen sekä henkinen koskemattomuus
5. itsenäistyminen ja kasvaminen vastuullisuuteen
6. mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omista asioistaan;
7. kielellisen, kulttuurisen ja uskonnollisen taustan huomioiminen

Laki velvoittaa toimimaan mahdollisimman hienovaraisesti ja käyttämään ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. (Lastensuojelulaki 2007/417, 4 §.)

Kunnan on huolehdittava siitä, että lastensuojelu järjestetään sisällöltään ja laajuudeltaan kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Lapsi- ja perhekohtaista lastensuojelua on järjestettävä niinä vuorokauden aikoina, joina sitä tarvitaan. (Lastensuojelulaki 2007/417, 11 §.) Pilotin palvelussa tämä näkyi siten, että tarvittaessa palvelua järjestettiin myös ilta-aikaan. Palvelun piiriin kuuluville perheille kokopäiväinen tuki oli tärkeää.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluksessa olevat henkilöt ovat velvollisia salassapito säännösten estämättä viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää lastensuojelutarpeen selvittämistä. (Lastensuojelulaki 12.2.2010/88, 25 §.) Perhetyöntekijä on velvollinen tekemään ilmoituksen, mikäli uusi huoli lapsesta ilmenee.

Sosiaalihuollosta vastaavan toimielimen on ryhdyttävä avohuollon tukitoimiin viipymättä jos kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä, tai jos lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään tai kehitystään. Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä, sekä tukea ja vahvistaa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia. Näitä tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. (Lastensuojelulaki 2007/417, 34 §.)

3.3.2 Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakasta on kohdeltava niin, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Laki edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvälaatuiseen sosiaalihooltoon ja kohteluun ilman syrjintää. Perhetyöhön liittyen se säätää asiakastietojen saannista, salassapidosta, muistutus- ja kantelumahdollisuuksista sekä sosiaaliasiameistoinnasta. (Järvinen ym. 2007, 59.)

Lain mukaan sosiaalihoiltoa toteutettaessa asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuurinsa on otettava huomioon (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 4 §). Myös perhetyössä asiakkaalle on annettava mahdollisuus omilla mielipiteillään vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen (Järvinen ym. 2007, 59).

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan perhetyötä toteutettaessa on laadittava palvelusuunnitelma (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 7 §). Palvelusuunnitelma tulee laatia yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa itsestään kirjatut asiat sekä velvollisuus antaa tietoja. (Järvinen ym. 2007, 59.) Hänelle on myös kerrottava miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan ja mihin tarkoitukseen niitä käytetään (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 13 §). Sosiaalihuollon asiakirjat, jotka sisältävät tietoja asiakkaasta ovat salassa pidettäviä (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 14 §).

Sosiaalihuollon palveluksessa toimiva ei saa paljastaa asiakirjan salassa pidettävää sisältöä tai tietoa, eikä muutakaan sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta lailla on säädetty vaitiolovelvollisuus. Tietoja ei saa paljastaa senkään jälkeen kun toiminta sosiaalihuollon palveluksessa on päättynyt. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 15 §.) Sosiaalihuollon viranomaisella

on kuitenkin oikeus saada muilta viranomaisilta salassa pidettävää tietoa, kun se on välttämätöntä palvelun järjestämiseksi sekä asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi (Järvinen ym. 2007, 60).

4 ASIAKASTYÖN LÄHTÖKOHTIA

Tärkeitä perhetyöhön liittyviä asiakastyön lähtökohtia ovat asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus sekä asiakaslähtöisyys. Seuraavaksi käsittelemme vuorovaikutuksen erilaisia orientaatioita ja huolen puheeksi ottamista. Asiakaslähtöisyyteen liittyy vahvasti asiakkaan mielipide palvelusta ja sen laadusta. Käsittelemme myös sitä miten asiakas määrittelee laadun sosiaalipalveluissa.

4.1 Dialogisuus

Asiakastyössä voidaan puhua *asiantuntijakeskeisestä*, *asiakaskeskeisestä* tai *dialogisesta* vuorovaikutuksesta. *Asiantuntijakeskeisyydellä* tarkoitetaan vuorovaikutusta jossa edetään ammattilaisen, eli työntekijän ehdoilla. Toimintaa ohjaavat vahvasti asiantuntijoiden määrittämät tavoitteet ja tulkinnat. Se sisältää vallan määrittellä tilannetta, luokitella ongelmia sekä päättää työtavoista ja toimenpiteistä. Ammattilainen voi asiakkaan elämäntilanteen ymmärtämisen sijaan osoittaa pätevyyttään selittämällä asioita. Asiakkaalla on usein odotus, että työntekijä ratkaisee hänen ongelmansa ja asiakkaan oma vastuu tilanteessa voi olla vähäinen, tai sitä ei anneta hänelle ollenkaan. (Mönkkönen 2007, 38.) Asiantuntijakeskeisyys voi ilmetä negatiivisena niissä tilanteissa joita työntekijä määrittelee siten, että asiakkaan omat näkemykset eivät pääse mukaan. Tällöin työntekijä voi tehdä liian nopeita johtopäätöksiä asiakkaan tilanteesta, ja vaarana on asiakkaan määrittely *tyypilliseksi tapaukseksi*. Jokainen asiakas on kuitenkin yksilöllinen ja vaatii siihen liittyvän omanlaisensa jäsenystävän. Kukaan ei halua olla *tyypillinen tapaus*. (Mönkkönen 2007, 61.)

Asiakaskeskeisellä orientaatiolla tarkoitetaan asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakkaan tilanteen määrittelyihin perustuvaa orientaatiota. Asiakkaan oma näkökulma halutaan nostaa asiakastyön lähtökohdaksi. Väärin ymmärrettynä asiakaskeskeisyys voi kuitenkin johtaa työntekijän liialliseen neutraalisuuteen asiakastilanteissa. Työntekijä voi myötäelää liiaksi asiakkaan tunnelmissa, eikä

kykene tuomaan aktiivisesti omaa osuuttaan vuorovaikutukseen. Vaikka asiakkaan tunnelmiin mukaan meneminen on asian ymmärtämisen välttämätön ehto, vuorovaikutus ei kuitenkaan tuo uutta ymmärrystä kummallekaan osapuolelle jos siinä edetään täysin toisen ehdoilla. (Mönkkönen 2007, 63 - 65.) Asiakaskeskeisen ideologian vaarana myös on, että työntekijät alkavat varoa tuomasta esiin omia näkökantoja, ikään kuin se uhkasi asiakkaan omaehtoisuutta (Mönkkönen 2007, 80).

Asiakastyön vuorovaikutuksessa ei ole kyse pelkästään ammattilaisen taidosta toimia oikein, vaan myös asiakas vaikuttaa vuorovaikutuksen onnistumiseen. Asiakas- ja asiantuntijakeskeisyydessä on molemmissa dialogisuuden kannalta se ongelma, että suhteen vastavuoroisuus jää taka- alalle. (Mönkkönen 2007, 81- 82.) Asiakastyössä *dialogisuus* on tapa hahmottaa asiakassuhdetta ja työntekijän roolia siinä. Dialogi ei tarkoita samaa kuin keskustelu, sillä keskustelu voi olla hyvinkin muodollista ja pinnallista. Dialogisuuden tärkeä elementti on vastavuoroisuus. Asiakassuhteessa tällä tarkoitetaan sitä, että ei mennä pelkästään työntekijän tai asiakkaan ehdoilla, vaan molempien ehdoilla. Dialogisuus ei ole pelkkää puhetta, toisen kuuntelua tai keskustelua vaan siinä molemmat voivat oppia ja muuttaa mielipiteitään ja asenteitaan. (Mönkkönen 2007, 86 - 89.) Perhetyökin on parhaimmillaan dialogia, jossa saavutetaan uusi ymmärrys (Järvinen ym. 2007, 143).

Asiakastyössä dialoginen vuorovaikutus tarvitsee aikaa ja luottamusta, sillä siihen liittyy oikeus ottaa kantaa toisen asioihin (Mönkkönen 2007, 92). Työntekijän mielipiteet voidaan kokea uhkana, jos riittävää luottamusta ei ole syntynyt (Mönkkönen 2007, 89). Täydellistä yhteisymmärrystä ei vuorovaikutuksessa koskaan voida saavuttaa, ja asiakastyössä onkin syytä puhua *riittävän* yhteisymmärryksen saavuttamisesta. Liialliseen yhteisymmärrykseen pyrkivässä keskustelussa saatetaan ristiriidat ja näkemuserot sulkea ulkopuolelle. Dialogisessa suhteessa ymmärrys ei tarkoitakaan yhteisymmärrystä vaan uuden alueen löytymistä osapuolien välille. Ongelmien analysoinnin ja asiakkaan näkökulman sijaan keskeistä on keskusteluyhteyksien ja tasavertaisen suhteen luominen. (Mönkkönen 2007, 94.)

Dialogisessa suhteessa on tärkeää, että työntekijä uskaltaa astua tuntemattomalle alueelle ja myöntää, että hänelläkään ei ole riittävästi tietoa tai valmiita vastauksia asiakkaalle. Tällöin tieto voidaan rakentaa yhdessä ja asiakkaalla ja työntekijällä on mahdollisuus kohdata toisensa avoimesti erilaisine näkemyksineen ja mahdollisuuksineen. Ammattilaiselle tämä voi olla vaikeaa, sillä he saattavat kokea, että tietämättömyys vähentää heidän uskottavuuttaan asiantuntijana. Dialogisuudessa merkittävää on kuitenkin vuorovaikutusosaaminen, joka ulottuu kohtaamisen alueelle, ja jossa tietoa rakennetaan. (Mönkkönen 2007, 95 - 96.)

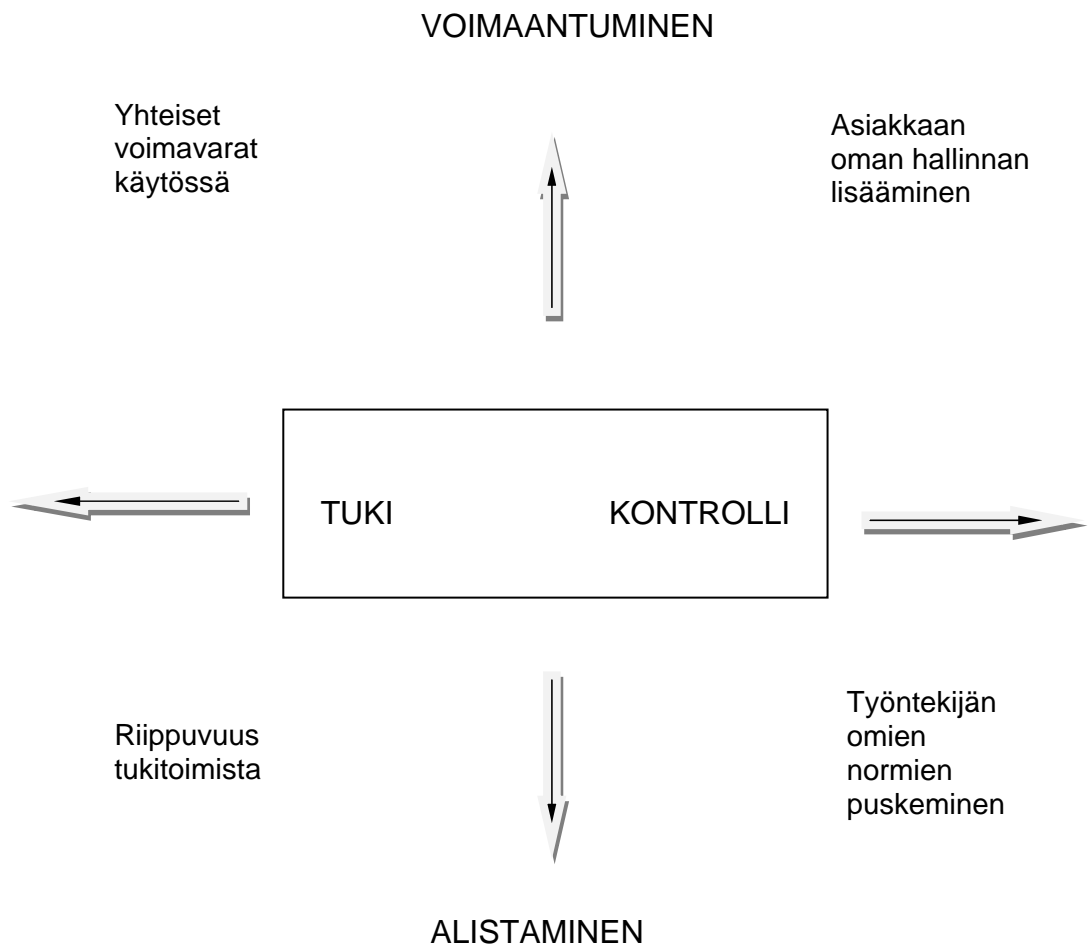
Edellä esitellyissä kolmessa erilaisessa tavassa orientoitua asiakassuhteeseen ammattilainen ja asiakas voivat kutsua toisiaan hyvin erilaisiin vuorovaikutuspositioihin. Asiantuntijakeskeisessä orientaatiossa korostetaan, että asiakas alkaa tiedostaa omat ongelmansa ja asiantuntija voi alkaa käsitellä ongelman ydintä. Asiakaskeskeisessä orientaatiossa vuorovaikutustilanteissa taas on lähtökohtana asiakkaan valinnan vapauden korostaminen sekä ajatus nähdä asiakas oman elämänsä asiantuntijana. Dialogisessa orientaatiossa vuorovaikutus on vastavuoroinen suhde, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisistaan ja pyrkivät rakentamaan asioita yhdessä. Siinä on kyse uuden ymmärryksen etsimisestä, jota kumpikaan ei voi saavuttaa yksin. Vuorovaikutus tapahtuu molempien ehdoilla, ja tämän vuoksi puhutaankin eräänlaisesta yhteisasiantuntijuudesta. (Mönkkönen 2007, 102- 104.)

4.2 Asiakastyö tuen ja kontrollin yhdistelmänä

Huolen puheeksi ottamista käytetään yhtenä pilotin työmenetelmä (Pilotin suunnitelma 2008). Huolen puheeksi ottaminen kuuluu olennaisesti myös kunnioittavaan varhaiseen puuttumiseen. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijä ottaa puheeksi oman huolensa sen sijaan, että puhuisi lapsen tai perheen ongelmista. Tällöin työntekijä pyytää vanhempien apua oman huolensa

vähentämiseksi, jolloin hän ei määrittele perhettä ongelmaiseksi. (Eriksson & Arnkil 2005, 7)

Kun huoli lapsesta on syntynyt ja se on kasvavaa, perhe tarvitsee tukea ja kontrollia arkeensa. Tällaista tuen ja kontrollin tarvetta kutsutaan huolen harmaaksi vyöhykkeeksi (Eriksson & Arnkil 2005, 25; Huolen vyöhykkeistö 2009). Sosiaalinen tuki ja kontrolli käsitetään usein vastakohtiksi. Työntekijät useammin mieltävät itsensä enemmän tuen antajiksi, kuin kontrollin toteuttajiksi. Tällöin kontrolli käsitetään valvomiseksi ja hallitsemiseksi, kun taas tuki mielletään avustamiseksi ja vahvistamiseksi. Kontrolli ja tuki liittyvät kuitenkin aina toisiinsa. Auttamistyö on näiden kahden yhdistelmä; mahdollisuuksien avaamista ja hallinnan lisäämistä. Vastakohtina voidaan pitää tämän yhdistelmän toteutumista voimaannuttavana tai alistavana. (Eriksson & Arnkil 2005, 31.) Tuen ja kontrollin suhdetta kuvataan kuviossa 2.



Kuvio 2. Työntekijän tuki-kontrolli yhdistelmät (Eriksson & Arnkil 2005,31).

Voimaannuttavalla tuella tarkoitetaan oman ymmärryksen jakamista, voimavarojen yhdistämistä ja kannustamista. Voimaannuttava kontrolli tarkoittaa taas huolten jäsentämistä, rajojen asettamista epätoivottavalle käyttäytymiselle ja tuen tarjoamista näiden rajojen hallinnassa. Alistavaa tukea on puolesta tekeminen sekä riippuvuuden luominen ja ylläpitäminen. Alistava kontrolli tarkoittaa normatiivisiin vaatimuksiin pakottamista, ilman että ymmärretään asiakkaan ainutlaatuisia tilannetta. (Eriksson & Arnkil 2005, 32.)

Huolen puheeksi ottamisessa on muistettava asiakkaan ja työntekijän välinen dialogisuus. Pyrkimyksenä on avata yhdessä ajattelemisen prosessi. Huoltaja tulee ottaa mukaan yhteistyökeskusteluun oman asiansa asiantuntijana, jolloin on mahdollisuus saada aikaan liittouma lapsen hyväksi ja saada asiakas paremmin sitoutumaan yhteisiin tavoitteisiin ja sopimuksiin. (Eriksson & Arnkil 2005, 37.)

4.3 Asiakas laadun määrittelijänä

Sosiaali- ja terveysalalla laatua voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Asiakslähtöinen laadun tarkastelu kertoo minkälaisia piirteitä palvelun ostajat tai käyttäjät pitävät palvelulle tärkeänä. Asiakkaan käsitys palvelun laadusta syntyy vertaamalla palveluun kohdistuvia odotuksia ja palvelusta saamia kokemuksia. Sosiaalialalla asiakkaan mielipidettä palvelun laadusta pidetään arvokkaana, sillä tarkoitus on arvostaa asiakasta tasavertaisena ihmisenä. Niillä joihin päätökset vaikuttavat, on oikeus vaikuttaa päätöksen tekoon. Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista on yksi tärkeimmistä perusteluista asiakslähtöiselle laadun määrittelylle. (Outinen, Holma & Lempinen 1994, 34-35.)

Asiakslähtöisyys tarkoittaa sitä, että työntekijöiden toiminnan ja ajattelun pohjana ovat asiakkaan toiveet ja tarpeet sellaisena kun hän ne ilmaisee. Asiakslähtöisyys edellyttää asiakkaan mukaan ottamista keskusteluun ja

päätöksentekoon. Tällöin työntekijöiltä vaaditaan kaikkietävän ammattilaisen asenteen unohtamista, ja valmiutta muuttaa toimintatapoja asiakkaan tarpeiden mukaisiksi. (Outinen ym. 1994, 37.)

Sosiaali- ja terveysalalla on olemassa keskeisiä eettisiä periaatteita, jotka suojaavat asiakasta väärältä vallankäytöltä. Näitä periaatteita ovat ihmisen itsemääräämisoikeus ja autonomia, yksilöllisen erilaisuuden tunnistaminen ja hyväksyminen, omatoimisuus sekä turvallisuus. Tärkeää on myös ihmisen näkeminen kokonaisuutena. Asiakas itse määrittelee laadun konkreettisemmin. Hän kiinnittää palvelussa huomiota niihin asioihin, jotka hänelle ovat tärkeitä. (Outinen ym. 1994, 37.)

Asiakassuhteen eri vaiheissa asiakas pitää eri asioita tärkeänä. (Outinen ym. 1994, 40.) Asiakkaalle tärkeitä palvelun laadun ominaisuuksia ovat luotettavuus, eli lupauksen pitäminen ja yhdenmukainen toiminta sekä työntekijöiden halukkuus palvella asiakasta. Tärkeää on myös työntekijöiden pätevyys, ystävällisyys ja asiakasorientoituneisuus. Työntekijän on oltava myös kiinnostunut kuulemaan asiakkaan huolia ja käyttää sellaisia käsitteitä joita asiakas ymmärtää. Luotettavuus, palvelun helppo saatavuus ja yhteydenoton helppous ovat asiakkaalle tärkeitä palvelun laadun ominaisuuksia. (Outinen ym. 1994, 42.)

Kärjistetysti voidaan sanoa että asiakkaan käsitys palvelun laadusta syntyy siitä, saako asiakas palvelusta sen mitä haluaa. Asiakas muodostaa käsityksensä palvelusta omien kokemustensa perusteella. Käsitystä säätelevät siis vahvasti asiakkaan palveluun kohdistamat toiveet ja odotukset. (Outinen ym. 1994, 45.)

5 ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA LASTENSUOJELUN PERHETYÖN PILOTISTA

Tutkimuksessamme selvitimme asiakkaiden kokemuksia pilotin palvelusta. Tutkimustulokset jakaantuivat haastatteluissa käsittelemiemme neljän eri teeman alle. Näitä teemoja olivat palvelun vaikutus asiakkaan elämään, asiakaslähtöisyys, palvelun vahvuudet ja heikkoudet sekä asiakkaiden kehitysajatukset. Asiakkaat nostivat monipuolisesti esille kokemuksiaan palvelusta. Tärkeiksi asioiksi nimettiin esimerkiksi arjen apu, luottamuksellinen suhde työntekijöihin ja yleisesti palvelun tärkeys.

”On siitä tosi paljon hyötyä. Antaa voimia ettei heitä kirvestä kaivoon.” (H1)

5.1 Vaikutus asiakkaan elämään

Palvelun vaikutuksesta elämään asiakkaat mainitsivat pääasiassa mitä konkreettista apua he ovat saaneet perhetyöltä. Esille tuli millaisia asioita perhetyöntekijät ovat asiakkaiden kanssa tehneet, ja kuinka toiminta on tukenut perheen arkea.

Lähes kaikki haastateltavat mainitsivat ensimmäisenä saavansa enimmäkseen apua lapsen hoitoon. Lapsen hoidolla tarkoitettiin pääasiassa sitä, että työntekijän ulkoiluttaessa tai hoitaessa lasta vanhempi saa aikaa lepoon tai omien asioiden hoitoon. Yksi asiakkaista mainitsi tämän lisäävän omia voimavarojaan.

”No me ollaan saatu enimmäkseen omaa aikaa hoitaa asioita...käytän aika paljon työntekoon sitä aikaa...silleen se on omia voimavaroja lisänny.” (H2)

Lisäksi lapsia hoidettiin yhdessä, jolloin vanhemmat kokivat saavansa neuvoja lapsen kanssa toimimiseen ja kasvatukseen. Eräs vanhemmista koki erityisen tärkeäksi neuvot erityisen tuen tarpeessa olevan lapsen kanssa toimimiseen. Lapsen yhdessä hoitamisen nähtiin myös antavan vanhemmalle varmuutta yksin pärjäämiseen.

"Varsinkin silloin alussa kun tää oli tosi pieni tää lapsi ni silloin sellasta tukee siihen lapsen hoitamiseen ja kasvattamiseenkin...sellasta neuvoja ja yhdessä tekemistä."(H6)

Monet haastateltavista pitivät tärkeänä työntekijöiden kanssa käymiään keskusteluja. Asiakaskertomuksen täyttämisen koettiin kannustavan avoimeen keskusteluun. Asiakkaat kokivat saavansa työntekijöiltä tukea, rohkaisua ja kannustusta itse pärjäämiseen keskustelujen kautta. Työntekijöitä pidettiin hyvinä kuuntelijoina ja heiltä sai myös positiivista palautetta.

"Sit itsellä tulee sellanen hyvä olo lopussa, että kun he on kirjottaneet, että mitä mieltä he on meidän perheestä, menikö tää päivä hyvin...ja just jos ite ajattelee, että mun perheellä menee hyvin niin sit se henkilö mietti kans samaa. Niin se vahvistaa." (H3)

Merkittävänä toimintana pidettiin myös apua arjen askareisiin. Näitä olivat esimerkiksi ruuan laittamisessa ja siivoamisessa auttaminen. Yksi asiakkaista koki tärkeäksi myös sen, että häntä autettiin asioiden hoitamisessa.

"Mulla on ollu masennus, joka on vaikuttanut siihen, ettei oo päässy mihinkään tekemän mitään normaalisti ja sitten kun perhetyöntekijä on tullut tänne niin on yleensä ollu joko toisen tai molempien lasten kanssa ja auttanut siivoamisessa mistä on ollut tosi iso apu." (H4)

Lastenhoito, keskusteluapu ja arjenapu nousivat esille lähes kaikissa haastatteluissa. Näiden lisäksi yksittäisinä esille tulleina asioina mainittiin esimerkiksi suomalaiseen kulttuurin ja tapoihin opastaminen sekä muista alueen sosiaalipalveluista ja harrastuksista kertominen. Palvelu koettiin arjen hallintaa tukevaksi ja voimavaroja lisääväksi toiminnaksi.

5.2 Asiakslähtöisyys

Pilotin toimintaperiaatteisiin kuuluu tärkeänä osana asiakslähtöisyys. Lähes kaikkien asiakkaiden mielestä tämä oli tavalla tai toisella toteutunut. Koska asiakkaat ovat kaikki erilaisia, pitivät he tärkeänä eri asioita asiakslähtöisyydessä.

Merkittävimpanä asiana asiakslähtöisyydestä nousi esille asiakkaiden tyytyväisyys siihen että heidän mielipiteitään ja toiveitaan kuunneltiin. Asiakkaat kokivat saavansa vaikuttaa päivän kulkuun perhetyöntekijöiden kanssa ja asiakassuunnitelmaan kirjattaviin asioihin. Suunnitelmiin kirjatut toiveet olivat pääasiassa myös toteutuneet. Yksi asiakkaista kuitenkin koki että toiveita ja mielipiteitä olisi voitu kysyä ja kuunnella enemmän. Asiakkaat osallistuivat usein asiakaskertomuksen kirjoittamiseen. Useimmat asiakkaista kertoivat myös saaneensa nähdä heistä kirjatut asiat.

”Ne on kyllä kuunnelleet. Jos ne on ollu sellasia toiveita että ne ei oo hyväksyny niin mä oon ymmärtäny.” (H3)

Toinen tärkeä esille noussut asia oli asiakassuhteen luottamuksellisuus. Luottamuksellisen suhteen muodostumisen kerrottiin vievän aikaa ja riippuvan myös henkilökemioista. Useimmat asiakkaat kertoivat luoneensa luottamuksellisimman suhteen heillä useimmin käyneeseen perhetyöntekijään. Tällöin suhde koettiin luottamukselliseksi molemmin puolin. Asiakkailla oli tunne, että he pystyivät avoimesti keskustelemaan perhetyöntekijöiden kanssa

myös erimielisyyksistä. Työntekijöiden suuri vaihtelevuus koettiin negatiivisena, erityisesti palvelun alkaessa.

”Mä puhuin perhetyöntekijälle kaikki mun asiat et meille tuli tosi läheiset välit. Mä avauduin sille kaikista mahdollisista asioista mistä vaan pystyin.” (H5)

Asiakkaat kokivat, että heidän yksilöllisiä tarpeitaan huomioitiin ja tapoja kunnioitettiin. Työntekijät eivät esimerkiksi puuttuneet perheen arvoihin ja kasvatustapoihin. Yksi asiakkaista koki, että jotkin pienet heidän perheelleen tärkeät tavat tulisi ottaa hieman paremmin huomioon. Perhe ei kuitenkaan kokenut tämän erityisesti huonontavan palvelun laatua.

Osa asiakkaista mainitsi positiiviseksi sen, että mikäli peruutuksia on tullut, ovat ne korvattu uudella käynnillä. Yksi asiakkaista oli saanut myös ylimääräisiä käyntejä sovittujen viikoittaisten käyntien lisäksi. Asiakslähtöisyydestä puhuttaessa tuli esille, että kahdella kolmesta palvelun lopettaneesta perheestä lopetus oli tullut perheelle yllättäen ja yhdessä suunnittelematta. Nämä asiakkaat kokivat tämän erittäin haitalliseksi. Ne joiden kanssa palvelun lopettamisesta oli sovittu yhdessä tai, joilla palvelu vielä jatkui, mutta lopettamisesta oli jo puhuttu, olivat erittäin tyytyväisiä. Yleisesti perheet kokivat asiakslähtöisyyden toteutuneen palvelussa ja olivat tyytyväisiä suhteeseensa perhetyöntekijöiden kanssa sekä perheen tarpeiden huomiointiin.

5.3 Palvelun kehityskohteet

Monilta osin asiakkaat kokivat palvelun vastaavan heidän tarpeisiinsa hyvin. Kuitenkin he mainitsivat myös joitakin heikkouksia ja kehityskohteita jokaisella osa-alueella. Näitä osa-alueita olivat erityisesti palvelun lopettaminen ja työntekijöiden vaihtelevat työkäytännöt.

Kuten jo edellä tutkimuksessamme mainittiin, osa palvelun lopettaneista asiakkaista koki heikkoudeksi palvelun loppuneen yllättäen ja suunnittelematta. Yhdessä tapauksessa asiakkaalle oli annettu kuva palvelun jatkumisesta pidempään ja lopetus toteutettiin yllättäen muutaman viikon varoitusajalla. Toinen asiakas koki jääneensä tyhjän päälle muutettuaan uudelle alueelle. Vaikka palvelun jatkumisesta uudella alueella oli puhuttu, ei se käytännössä kuitenkaan toteutunut. Hän koki myös loppupalaverin riittämättömäksi. Tähän toivottiin muutosta. Palvelun lopetuksen tulisi tapahtua vähitellen käyntikertoja vähentämällä. Lisäksi toivottiin lopetuksen suunnittelemista yhdessä perheen kanssa hyvissä ajoin, jotta perheellä olisi aikaa varautua ja sopeutua muutokseen.

”...tuo lopetus vois olla ihan toisenlainen, ettei niinku perheelle vaan tokaista että pärjää...et sekin jos niitä ois sillain niinku vähentäny, että viikko ja sitten pari viikkoo väliä ja käyty kattoo et mites nyt menee ja sillain niinku pikkuhiljaa.” (H5)

Monista haastatteluista kävi ilmi, että perhetyöntekijöiden työnkuva oli jäänyt asiakkaille epäselväksi. Monet eivät tieneet mitä palveluun kuuluu. Erityisesti kotitöiden osuutta pohdittiin. Työntekijöiden työkäytännöt vaihtelivat eri työntekijöiden välillä, esimerkiksi osa työntekijöistä suostui myös siivoamaan ja osa keskittyi vain ja ainoastaan lastenhoitoon. Eräs asiakas mainitsi yhden perhetyöntekijän olevan haluton viemään lasta ulos. Toinen asiakas kertoi, että hänelle annettu kuva palvelusta oli muutakin kuin lastenhoitoa, mutta palvelu ei kuitenkaan vastannut annettua kuvausta. Hän olisi toivonut enemmän käytännön vinkkejä arkeen ja kasvatukseen. Monelle oli myös epäselvää tuleeko vanhemman olla paikalla perhetyöntekijän kanssa vai saako käynnin aikana hoitaa omia asioita tai viettää omaa aikaa poissa kotoa. Toivottiin, että käytännöt olisivat yhtenäiset kaikkien työntekijöiden kesken, ja että asiakkaalle kerrottaisi palvelun alkaessa tarkalleen mitä palveluun kuuluu.

”...mä en oikeen tarkkaan tiedä, että mitä asioita heille kuuluu, että kuuluuko heille tätä kodinhoitoa kauheesti. Joku on mun mielestä sanonu että ei kuulu, että se on vaan tää lastenhoito ja joku on taas sitten että siivotaan yhdessä...että vähän sitte niinkun henkilön mukaan mennään.” (H6)

Lisäksi yksittäisinä heikkouksina tutkimuksessa nousi esille, että tiedot peruutuksista eivät aina tulleet asiakkaalle asti. Yksi asiakas mainitsi myös, että hänen kohdallaan peruutuksia tapahtui lähes viikoittain. Asiakas koki tämän erittäin haitalliseksi. Vaikka asiakaskertomuksen täyttämistä pidettiin yleisesti hyödyllisenä, yksi asiakas koki, että sen voisi täyttää harvemmin, esimerkiksi kerran kuussa. Hän mainitsi myös, että työntekijöistä näkee, että he näkevät asiakaskertomuksen pakollisena, ei niinkään hyödyllisenä työvälineenä.

”... että mun mielestä vois olla harvemmin kuin joka kerta. Huomaa, että ne työntekijätkin on silleen, että tää on vähän tällänen pakollinen. Vois vaikka kerran kuussa olla sellanen kartotus.” (H1)

Keskusteltaessa asiakassuunnitelman teosta yksi asiakkaista koki, että suunnitelmaa ei ole hänen kanssaan kirjallisena tehty. Lisäksi moni asiakkaista esitti toiveen omasta ajasta perhetyön käyntien aikana.

5.4 Palvelun vahvuudet

Palvelun toiminnassa tuli esille useita vahvuuksia. Suurin osa vahvoista puolista liittyi asiakaslähtöisyyden toteuttamiseen ja työntekijöiden toimintaan.

Erityisesti työntekijöistä pidettiin. Kaikki asiakkaat pitivät työntekijöitä ammattitaitoisina ja luotettavina ihmisinä. Koettiin, että heidän kanssaan on helppo tulla toimeen. Lasten kanssa toimiminen sujui kaikilta työntekijöiltä

erityisen hyvin ja lapsen pystyi jättämään luottavaisin mielin heidän hoitoonsa. Läheisyys ja luottamuksellinen suhde tuli esille lähes kaikissa haastatteluissa.

”Työntekijä oli mukana ja itki siellä mun kanssa kun meistä tuli näin läheisiä, se piti mun kädestä kiinni ja toi mulle paperia, että pyyhi nyt kyyneleet ja minä poraan ja poraan...” (H5)

”Siellä on tosi ihania ja sydämellisiä ja ystävällisiä ihmisiä. Ne välittää kyllä oikeesti asiakkaista. Kun tutustuu kunnolla niin ihan kun ois samaa perhettä jopa.” (H4)

Yhteistyö perhetyönohjaajan kanssa on sujunut lähes kaikilla hyvin. Perhetyön ohjaajaa pidettiin hyvin ammattinsa osaavana ja ihmisiä hyvin lukevana henkilönä. Ainoana heikkoutena tuli esille, että perhetyönohjaajaa on joskus vaikea tavoittaa ja hänen yhteistietonsa ovat vaikeasti saatavissa. Lisäksi yksi asiakas koki, että perhetyön ohjaaja ei nähnyt hänen perheensä ongelmia. Toivomuksena oli, että perhetyönohjaaja olisi enemmän tekemisissä asiakkaiden kanssa ja osallistuisi palavereihin useammin. Yleisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä perhetyönohjaajan kanssa asiointiin.

Muina vahvuuksina tutkimuksessa tuli esille nopean auttamisen hyödyllisyys ja intensiivijakson toteutuminen. Asiakkaat kokivat saavansa tehokasta apua nopeasti. Intensiivijakso koettiin hyödylliseksi, sillä apua sai tiiviisti kahden viikon aikana päivittäin, jonka jälkeen käyntejä harvennettiin. Asiakaskertomuksen kerrottiin olevan keskustelun herättäjän lisäksi tärkeä tiedonjakaja eri osapuolten välillä, ja asiakkaat pitivät sen täyttämistä tärkeänä.

Asiakkailla on positiivinen kuva pilotin palvelusta ja palvelun tarpeellisuus tuli esille kaikissa haastatteluissa. Yleisesti palvelu koettiin riittäväksi ja asiakkaat kokivat saavansa palvelulta tarvittavan avun. Lastensuojelun perhetyö on asiakkaiden mielestä tärkeää ja arvokasta työtä. Asiakkaat ovat saamastaan avusta hyvin kiitollisia.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Johtopäätöksiä tutkimustuloksista

Lastensuojelun perhetyön asiakkailla on takanaan aina lastensuojeluilmoitus tai suuri huoli lapsesta. Tällöin perheen ongelmat ovat kasaantuneet ja avun tarve suuri. Tutkimuksemme avulla selvitimme millaista tukea asiakkaat kokivat saaneensa perhetyöltä, miten asiakaslähtöisyys on toteutunut ja miten palvelua voisi kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

Haastatelluilla asiakasperheillä ongelmat keskittyivät lähinnä arjen sujumiseen ja vanhemmuuteen. Usein juuri ongelmat näillä alueilla olivat aiheuttaneet lastensuojelutarpeen syntymisen. Asiakkaat kokivatkin tärkeäksi arkeen ja vanhemmuuteen keskittyvän tuen. Arkea helpotti kodin- ja lastenhoitoon liittyvä apu. Keskustelun koettiin tukevan vanhemmuutta ja antavan voimavaroja. Monilla haastatelluilla vanhemmilla oli taustalla masennusta tai muita mielenterveysongelmia. Tämän takia arjen hallinta saattoi olla vaikeaa ja voimia lastenhoitoon ei ollut riittävästi. Yksinhuoltajilla tukiverkoston puuttuessa perhetyöntekijöiden käynnit mahdollistivat omien asioiden hoidon ja antoivat myös mahdollisuuden lepoon.

Kuviossa 3 olemme tiivistäneet tutkimustuloksiamme SWOT -analyysin muodossa. SWOT - analyysi kuvaa palvelun heikkouksia, vahvuuksia, uhkia ja mahdollisuuksia (Salminen 2008, 122 - 123). Olemme myös pohtineet miten nämä vaikuttavat palveluun ja miten palvelua voisi analyysin avulla kehittää.

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> • Työntekijöiden ammattitaito • Nopea avun saanti • Intensiivijakso • Palvelun tarpeellisuus ja riittävyys • Arjen apu • Keskustelut työntekijöiden kanssa • Lastenhoitoapu • Asiakaslähtöisyys 	<ul style="list-style-type: none"> • Palvelun lopetus • Työntekijöiden työnkuvan epäselvyys • Palvelun toimintaperiaatteen epäselvyys
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> • Toiminnallisten menetelmien kehittäminen • Lopetusprosessin kehittäminen • Asiakassuhteen dialogisuuden kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Lapsen näkymättömäksi jääminen • Resurssien puute

Kuvio 3. Tutkimustulosten SWOT -analyysi

Tutkimuksesta kävi ilmi, että asiakaslähtöisyys on monilta osin toteutunut pilotin palvelussa, sillä asiakkaat kokivat, että heidän toiveitaan kuunneltiin, mielipiteitä kunnioitettiin ja heidän tapansa otettiin huomioon. Kuten aiemmin asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa tuli esille, työntekijöiden tulee olla asiakkaan mielestä päteviä, ystävällisiä ja helposti lähestyttäviä (Outinen ym. 1994, 42). Pilotin asiakkaat ovat kokeneet näiden ominaisuuksien toteutuvan palvelussa hyvin.

Asiakassuhde koettiin dialogiseksi siinä määrin, että työntekijän koettiin kunnioittavan asiakasta ja suhde oli tasavertainen. Ongelmatilanteissa asioista puhuttiin suoraan molemmin puolin. Huolen puheeksi ottamisen voidaan myös olettaa tapahtuneen dialogisesti, sillä asiakkaat eivät kokeneet työntekijöiden puuttumisen loukkaaneen heitä millään tavalla. Edellä mainitun teorian mukaan dialogisuuden syntyminen asiakassuhteessa vie kuitenkin aikansa (Mönkkönen 2007, 92). Tämä näkyi myös tutkimustuloksissa. Asiakkaat kokivat, että avoimen suhteen syntyminen on henkilökemioista kiinni ja suhde muodostuu vasta kun työntekijä ja asiakas tutustuvat kunnolla. Parhaiten avoimen suhteen koettiin syntyneen työntekijään joka oli käynyt asiakkaan luona useimmin.

Asiakkaat toivoivat parannusta palvelun kuvan selkiinnyttämisessä ja työntekijöiden työkäytäntöjen yhtenäistämässä. Monille oli epäselvää mitä tehtäviä perhetyöntekijöiden työnkuvaan kuuluu; täytyykö vanhempien olla kotona käyntien aikana, ja jos täytyy, minkä takia. Monet myös toivoivat enemmän omaa aikaa. Pilotin suunnitelman mukaan keskeistä palvelussa on asioiden puheeksi ottaminen, mallintaminen ja uudelleen sanoittaminen konkreettisesti ohjaamalla sekä toiminnalliset menetelmät. Nämä eivät kuitenkaan voi toteutua, jos vanhemmat eivät ole paikalla käyntien aikana. Tämä osoittaa sen, että perheillä ei välttämättä ole selvillä palvelun toimintaperiaate. Olisikin siis tärkeää, että palvelun alkaessa toimintaperiaatteet selvitettäisiin ja perusteltaisiin perheille selkeästi. Työntekijöiden käytäntöjen tulisi olla yhtenäiset, jotta toiminta olisi kaikkien kannalta selvää. Tässä suhteessa dialogisen suhteen puuttuminen näkyi, koska asiakkaat eivät olleet uskaltaneet ottaa asiaa puheeksi työntekijöiden kanssa. Dialogisuus tulisi nähdä mahdollisuutena parempaan asiakaspalveluun. Parhaimmillaan dialoginen suhde kehittää sekä työntekijän, että asiakkaan toimintatapoja.

Suunnitelman mukainen toiminnallisten menetelmien käyttö tuli esille vain yhdessä haastattelussa. Asiakas kertoi hyötyneensä näistä menetelmistä. Voidaankin siis olettaa, että koska muut asiakkaat eivät tuoneet toiminnallisten menetelmien käyttöä esille haastatteluissa, niitä ei ole käytetty tai asiakkaat eivät pidä niitä merkittävinä työmuotoina. Tässä voitaisiinkin nähdä yksi perhetyön haasteista ja kehityskohteista. Toiminnalliset menetelmät, kuten

vanhemmuuden roolikartta saattaisivat tarjota tehokkaampaa tukea pysäyttämällä asiakkaat miettimään tilannettaan arjen keskellä.

Palvelun loppuessa perheet tarvitsevat aikaan muutokseen sopeutumiseen. Perheelle olisi annettava aikaa järjestää perheen asiat niin, että he pärjäävät ilman ulkopuolista apua. Varsinkin vanhempien tukiverkoston puuttuessa tähän olisi kiinnitettävä erityistä huomiota. Palvelun lopetukseen toivottiin muutosta, niin ettei se tapahtuisi asiakkaalle yllättäen ja perheellä olisi aikaa sopeutua muutokseen. Ehdotuksena oli, että käyntien lopettamisen jälkeen toteutettaisiin yksi kontrollikäynti jonkin ajan kuluttua niin, että perheen tilanne voitaisiin tarkistaa. On mahdollista, että avun loputtua ongelmat palautuvat ja perheen on vaikeaa hakea apua itse, jolloin uusi lastensuojelun tarve voi jäädä huomaamatta. Jos kontrollikäynti toteutettaisiin tutun työntekijän toimesta, olisi asiakkaan helppo ottaa esille perheen todellinen tilanne.

Pohdimme tutkimustuloksia analysoidessamme miksi lopetuspäätös oli tullut asiakkaille yllättäen. Ongelma voi olla tiedon kulussa työntekijöiltä asiakkaille tai työntekijöiden välillä. Asiakasperheillä oli kokemus, että perhetyöntekijöillä ei ollut tietoa palvelun lopettamispäätöksestä riittävän ajoissa. Tämän takia perhekään ei saanut tietoa lopetuksesta ajoissa, eikä voinut varautua tulevaan muutokseen. Olisi tärkeää, että jokainen perheen kanssa työskentelevä taho olisi tietoinen perheen tilanteesta ja siihen liittyvistä päätöksistä, jotta eri työntekijät eivät anna ristiriitaista informaatiota perheelle.

Asiakaslähtöisyyttä pohtiessamme kiinnitimme huomiota perheen mielipiteiden kunnioittamiseen. Haastatteluissa tuli esille toivomus esimerkiksi siitä, että työntekijät kiinnittäisivät enemmän huomiota pieniin käytännön asioihin. Näillä työntekijöistä pieniltä tuntuvilla asioilla voi kuitenkin olla suurikin merkitys perheen omalle kulttuurille. Asiakaslähtöisyyttä ei ole pelkästään se, että mielipiteitä ja toiveita kuunnellaan ja toteutetaan. Tulisi saavuttaa syvempi yhteisymmärrys, jossa molempien osapuolten näkökannat tulevat esille ja niitä myös kunnioitetaan aidosti. Miksi asiakas haluaa toimia tietyllä tavalla ja miksi se on hänelle tärkeää? Sama pätee myös palvelun lopettamiseen. Osa asiakkaista toivoi palvelun jatkuvan heidän perheessään pidempään. Toveista

tulisi puhua niin, että ymmärretään myös toiveiden lähtökohdat. Asiakkaan toiveilla on varmasti jokin syy. Pelkääkö asiakas kenties yksin jäämistä tai ongelmien uusiutumista? Avoin keskustelu auttaisi molempia osapuolia näkemään tilanteen kokonaisvaltaisemmin ja ymmärtämään toisen osapuolen näkökulman.

Asiakas määrittelee palvelun laadukkaaksi, jos odotukset ja kokemukset palvelusta vastaavat toisiaan. Voidaankin siis olettaa, että pilotin palvelu on ollut laadukasta, sillä suuri osa asiakkaista mainitsi kokemustensa vastanneen odotuksiaan. Olisimme kuitenkin voineet paremmin haastatteluissa selvittää mitä nämä odotukset palvelulta konkreettisesti olivat. Nyt saimme vain vastauksen siihen, että palvelu on vastannut asiakkaiden odotuksia. Palvelun jatkuminen on tärkeää, sillä sen koettiin tukevan perheitä monipuolisesti lastensuojelutarpeen tullessa esille. Sen avulla lastensuojelullista huolta saatiin usein vähennettyä tai jopa kokonaan poistettua. Lastensuojelun perhetyö on myös hyvä säännöllinen keino arvioida perheen tilannetta pidemmällä aikavälillä.

Pilotin palvelu vastaa lastensuojelulaissa (Lastensuojelulaki 2007/417, 3§ ja 4§) määriteltyjä avohuollon tukitoimia Tampereella. Koska avohuollon tukitoimet ovat laissa määritelty ensisijaisiksi lastensuojelun toimiksi, ja koska asiakkailta saama palaute kertoo palvelun kannattavuudesta, on tärkeää, että pilotin toimintaa jatketaan myös tulevaisuudessa.

6.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuteen vaikuttavat monet seikat. Opinnäytetyötä tehdessämme olemme pohtineet luotettavuuteen liittyviä kysymyksiä, erityisesti ennen haastattelujen toteuttamista ja tuloksia analysoitaessa. Seuraavaksi käymme läpi tutkimuksemme luotettavuuteen liittyviä tekijöitä.

Yleistettävyys. Tutkimuksemme oli kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus. Aineisto oli pieni ja tutkimus käsittelee vain haastateltujen perheiden kokemuksia, joten yleistettäviä johtopäätöksiä ei voi tehdä. Haastateltavat nostivat kuitenkin esille monia asioita, jotka toistuivat kaikissa haastatteluissamme. Näistä tuloksista voimme olettaa, että nämä kokemukset vastaavat monien pilotin asiakkaiden kokemuksia.

Eettisyys. Tutkimusta toteutettaessa olemme kiinnittäneet erityistä huomiota haastateltavien henkilöllisyyden suojaamiseen. Esittelykirjeessämme selitimme, että haastateltavien henkilöllisyys ei tule esille tutkimuksessamme ja kaikkea heidän kertomaansa käsitellään luottamuksellisesti. Haastateltavilta on kysytty lupa haastattelun nauhoittamiseen ja materiaalin käyttämiseen opinnäytetyössä. Tästä huolimatta parannettavaa eettisyydessä olisi vielä ollut. Haastateltavat kerättiin perhetyöntekijöiden välityksellä, niin että perhetyöntekijät toimittivat haastateltavien kirjalliset suostumukset (liite 1: 2) haastatteluun osallistumisesta meille. Emme kuitenkaan tajunneet pyytää heitä toimittamaan vastauksia suljetuissa kuorissa. Kuitenkin ainoa joka on voinut nähdä lomakkeet on perhetyönohjaaja ja hänkään ei tiedä keiden kohdalla haastattelut ovat toteutuneet.

Asiakkaan näkökulma. Koska tutkimuksemme käsitteli asiakkaiden kokemuksia, olemme yrittäneet tuoda asiakkaan äänen esille mahdollisimman monessa kohdassa. Työssämme käytimme paljon suoria lainauksia haastatteluista, jotta asiakkaan mielipiteet tulisivat esille alkuperäisessä muodossaan. Olemme kiinnittäneet huomiota erityisesti siihen, että asiakkaiden kertomat asiat eivät ole irronneet asiayhteydestä, vaan ne on esitetty siinä yhteydessä kun niitä on haastattelussa käsitelty.

6.3 Tutkimuksessa käytetyt menetelmät ja toteutus

Tässä tutkimuksessa olemme käyttäneet yleisiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Aineiston keräämiseen käytimme haastattelua, ja tulokset

analysoimme sisällönanalyysillä. Lopuksi pohdimme saamiamme tuloksia suhteessa tutkimustehtävään.

Haastatteluun päädyimme kyselylomakkeen sijaan siksi, että yksilöllisiä kokemuksia on vaikea selvittää kyselylomakkeen avulla. Haastattelussa asiakas saa tuoda esille itselleen tärkeitä asioita ja pystyy kertomaan kokemuksistaan laajemmin. Esille tuli myös asioita joita emme olleet ymmärtäneet kysyä. Keskustellessa asiakkaalle saattoi tulla myös mieleen asioita, joita hän ei ollut ennen itse edes pohtinut. Haastattelut toteutimme asiakkaiden kotona, sillä uskoimme sen helpottavan tutkimukseen osallistumista, koska heidän ei tarvinnut lähteä lasten kanssa mihinkään haastatteluun osallistuakseen. Joidenkin kohdalla tämä kuitenkin saattoi estää haastatteluun osallistumisen, sillä kaikilla ei ollut vakituista asuntoa tai he eivät pitäneet ajatuksesta, että heidän kotiinsa tulee vieras haastattelija. Oletuksemme mukaan monet olivat kuitenkin tyytyväisiä siihen, että haastattelut toteutettiin heidän kotonaan ja saimmekin tarpeeksi materiaalia tutkimustamme varten.

Lapset saivat olla läsnä haastattelutilanteessa ja pohdimmekin tämän vaikutusta haastattelujen sisältöön. Kaikki läsnä olleet lapset olivat vauvaikäisiä, joten heidän läsnäolonsa ei todennäköisesti ole vaikuttanut haastattelun sisältöön. Haastatteluja litteroidessamme huomasimme, että olisi ollut kannattavaa litteroida jokainen haastattelu heti tilanteen jälkeen. Litteroidessa heräsi usein kysymyksiä, jotka olisi voinut ottaa esille seuraavissa haastatteluissa.

Valitsimme sisällönanalyysin aineiston analyysitavaksi, sillä uskoimme sen parhaiten toimivan laadullisen aineiston luokittelijana. Se toimikin hyvin, siitä huolimatta, että jotkut yksittäiset tulokset oli vaikea esittää luokittelumme mukaan, vaikka ne olivat tärkeitä tutkimuksen kannalta. Olemme kuitenkin tuoneet nämäkin tulokset esille tutkimuksessamme. Monet vastauksista kuuluivat myös useiden analyysissä käyttämämme luokkien alle, jolloin jouduimme päättämään missä kohtaa tuloksia esittelemme ne, esimerkiksi monet vastauksista saattoivat liittyä sekä palvelun vahvuuksiin että asiakaslähtöisyyteen.

Tutkimuksen toteutus ei sujunut täysin alkuperäisen suunnitelman mukaan. Alun perin oli tarkoitus haastatella asiakkaiden lisäksi myös pilotin perhetyöntekijöitä, jotta olisimme saaneet myös työntekijöiden näkökulman mukaan tutkimukseen. Aikataulun muuttuessa meillä ei kuitenkaan ollut tähän aikaa, ja päädyimme tekemään työmme pelkästään asiakkaan näkökulmasta. Emme kuitenkaan koe tätä huonoksi ratkaisuksi, sillä työntekijät kuulevat tutkimuksemme tulokset työn valmistuttua, ja voivat halutessaan kehittää työtään tulosten pohjalta.

Tutkimusta toteuttaessamme mieleemme nousi myös monia muita kiinnostavia näkökulmia lasten suojelun perhetyöstä. Hyviä jatkotutkimuksen aiheita voisi olla esimerkiksi työntekijöiden näkemykset palvelun hyödyllisyydestä ja vastaavatko ne asiakkaiden näkemyksiä, toiminnallisten menetelmien käyttö perhetyössä sekä kuinka perheet selviävät palvelun lopettamisen jälkeen.

7 POHDINTA

Nyky-yhteiskunnassamme lastensuojelun asiakkaisiin liitetään paljon ennakkoasenteita. Oletetaan, että lastensuojelun asiakasperheen tilanne on aina kriittinen ja ongelmat ovat kärjistyneet ja usein niiden uskotaan liittyvän fyysiseen väkivaltaan. Monesti myös lastensuojeluilmoitus jätetään tekemättä, sillä ihmisillä ei ole riittävästi tietoutta lastensuojelun prosessista ja siitä, että ilmoituksen tekeminen ei tarkoita välitöntä huostaanottoa. Lastensuojelullinen huoli voi herätä jo pienemmistäkin lapsen hyvinvointia mahdollisesti uhkaavista tekijöistä. Ennakkoasenteiden ja leimautumisen pelon vuoksi avuntarpeessa olevat perheet jäävät usein ilman tarvittavaa apua.

Perheiden selviytymisen kannalta olisi erityisen tärkeää, että avuntarve tulisi ilmi. Tutkimuksestamme kävi esille, että pilotin palvelu on helpottanut suuresti asiakkaiden elämää ja lastensuojelullinen huoli on useissa tapauksissa vähentynyt, tai poistunut kokonaan. Palvelun voidaan siis katsoa useissa tapauksissa ehkäisevän huostaanottoja. Palvelun hyödyllisyys tuli esille tutkimuksessa myös siten, että jokainen haastateltava mainitsi olevansa kiitollinen saamastaan avusta ja korosti palvelun tärkeyttä. Moni asiakas uskoi palvelun olevan tärkeä tuki lapsiperheille. Perhetyössä erityisesti positiivista on, että työntekijä tulee kotiin, eikä lasten kanssa tarvitse lähteä oma-aloitteisesti esimerkiksi perheryhmiin. Tällöin kynnyks avun vastaanottamiseen pienenee.

Resurssien vähyys ei saisi missään vaiheessa olla syy lastensuojelullisten tukitoimien vähenemiseen. Mikäli resursseja lapsiperheiden hyvinvointia tukevista toimista vähennetään, on todennäköistä, että tämä kustautuu tulevaisuudessa. Jos lasten hyvinvointiin ei kiinnitetä huomiota ajoissa, ongelmat voivat kasaantua ja kärjistyä lasten kasvaessa. Tällöin ongelmia on vaikeampia ratkaista, ja ratkaiseminen taas vaatii enemmän resursseja.

Säännöllinen kokopäiväinen apu on hyödyllistä lastensuojelun perheille, sillä se mahdollistaa luottamuksellisen suhteen syntymisen työntekijään, lapsen säännöllisen havainnointi mahdollisuuden ja lisää vanhempien voimavaroja.

Luottamuksellinen suhde perhetyöntekijään on tärkeää, koska tällöin vanhemmat uskaltavat keskustella työntekijän kanssa avoimesti ja näyttää myös heikkoutensa. Näin perheen tuen tarpeesta saadaan selkeämpi kuva, ja työntekijän on helppo ottaa oma huoli esille perheen kanssa. Ilman säännöllistä lapsen havainnointia lapsi voi helposti jäädä näkymättömäksi ja vanhempien tärkeänä pitämät asiat nousta lapsen tarpeiden edelle. Lapsen säännöllinen havainnointi tekee lapsen ja hänen tarpeensa näkyviksi, ja auttaa toimimaan lapsen edun mukaisesti. Vanhempien voimavarojen lisääntyessä vanhemmat kykenevät parempaan arjen hallintaan ja lapsen tarpeiden huomiointiin. Tieto palvelun säännöllisyydestä auttaa vanhempia jaksamaan ongelmienkin keskellä.

Yhteenvetona voisi siis sanoa palvelun toimintana olevan hyödyllistä ja tärkeää lapsiperheille. Ainoastaan joissakin käytännön asioissa olisi kehitettävää. Pilotin palvelu on tukitoimi, jota perheet ottavat mielellään vastaan, jolloin työskentely yhdessä perheen kanssa ongelmien ratkaisemiseksi on helpompaa ja tehokkaampaa. Asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Pilotin perhetyön koettiin olevan tärkeä tuki lastensuojelun asiakasperheille.

LÄHTEET

Eriksson E. & Arnkil T. 2005. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Heino, T., Berg, K., Hurtig, J. 2000. Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsennyksiä. Aiheita 14/2000. Helsinki: Stakes.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki. Yliopistopaino Kustannus.

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

Huolen vyöhykkeistö. 2009. Verkostomenetelmät. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Luettu 7.9.2010
<http://info.stakes.fi/verkostomenetelmat/FI/vyohykkeisto/index.htm>

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

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Mahkonen, S. 2010. Lastensuojelu ja laki. Helsinki: Edita.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Outinen, M., Holma T., Lempinen K. 1994. Laatu ja asiakas: laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Porvoo: WSOY.

Perhetyö. 2010. Perhe- ja sosiaalipalvelut. Tampere. Luettu 7.9.2010.
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/perhetyo.html>

Pilotin suunnitelma. 2008. Pilotin muistio. Tampere.

Salminen, A. 2008. Julkisen toiminnan johtaminen. Hallintotieteen perusteet. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Saatekirje

5.5.2010

Hei,

Olemme tekemässä tutkimusta Tampereen kaupungin eteläisen alueen perhetyön Pilotista. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia perhetyöstä. Tutkimus on osa opinnäytetyötämme Tampereen ammattikorkeakoulussa.

Aineiston keruu tapahtuu henkilökohtaisella haastattelulla kesäkuun alkupuolella. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimuksen tuloksista ei pysty tunnistamaan vastaajia. Tutkimusaineisto kerätään ainoastaan tätä tutkimusta varten ja aineisto hävitetään tutkimuksen valmistuttua.

Olemme kiinnostuneita teidän kokemuksistanne Pilotin toiminnasta ja toivoisimme, että voisitte varata hetken aikaa henkilökohtaista haastatteluamme varten teille sopivana ajankohtana.

Liitteenä on lomake, jolla voitte ilmoittaa kiinnostuksesta osallistua haastatteluun. Lomakkeen voitte palauttaa perhetyöntekijälle 30.5.2010. mennessä.

Tutkimusta koskeviin kysymyksiinne vastaa: pauliina.haaparanta@piramk.fi ja hanna.hietikko@piramk.fi

Vastauksenne on meille arvokas.

Ystävällisin terveisin:

Pauliina Haaparanta ja Hanna Hietikko

Tampereen ammattikorkeakoulu

Kirjallinen suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Olen kiinnostunut osallistumaan perhetyötä koskevaan haastatteluun ja minuun saa ottaa yhteyttä asian tiimoilta.

aika ja paikka

allekirjoitus

nimen selvennys

puhelinnumero

Haastattelun teemat

Miten pilotin palvelu on vaikuttanut asiakkaan elämään?

- Lapset, vanhemmat, arki, odotukset palvelulta

Mitä vahvuuksia ja heikkouksia asiakkaalle tulee mieleen pilotin toiminnasta?

- Palvelun aloitus, yhteistyö perhetyönohjaajan kanssa, sovittujen asioiden toteutuminen, perhetyöntekijöiden käynnit, palvelun lopetus

Miten asiakkaan mielestä asiakaslähtöisyys on toteutunut pilotin toiminnassa?

- Asiakkaan mielipiteiden ja toivomusten kuuleminen, asiakkaan yksilölliset tarpeet

Millaisia mahdollisia kehitysajatuksia asiakkaalla on pilotin toiminnan parantamiseksi?

Muita asiakkaalle tärkeitä asioita liittyen palveluun.