



# Intensiivisen perhetyön ensimmäinen toimintavuosi Lempäälässä

## Bikva - arviointi

Heidi Mehtonen

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2010  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalisen kuntoutuksen vaihtoehtoiset  
ammattiopinnot  
Tampereen ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Sosiaalisen kuntoutuksen vaihtoehtoiset ammattiopinnot

HEIDI MEHTONEN

Intensiivisen perhetyön ensimmäinen toimintavuosi Lempäälässä – Bikva - arviointi

Opinnäytetyö, 96 s., liitteet 20 s.  
Joulukuu 2010

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata ja arvioida Intensiivisen perhetyön ensimmäisen vuoden toteutumista Lempäälän kunnassa.

Kunnallisen lastensuojelun avohuollon perhetyön viralliseksi lähtölaukaukseksi voidaan nähdä vuoden 1984 lastensuojelulaki, joka velvoitti kuntia kehittämään avohuollollisia toimenpiteitä huostaanottojen rinnalle. Termiä "Intensiivinen" on ryhdytty perhetyön yhteydessä käyttämään 2000-luvulla tilanteissa, joissa työllä pyritään vastaamaan etenkin itsenäistymisikää lähestyvien nuorten laitossijoitusten tarpeen räjähdysmäiseen kasvuun.

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä avataan lastensuojelun ja perhetyön todellisuutta tämän päivän Suomessa. Lastensuojelun perhetyö on kehittyvä työmuoto, jolla on pyritty vastaamaan alati kasvavaan ammatillisen lastensuojelun tarpeeseen.

Työ toteutettiin Bikva-arviointia soveltaen. Työn pohjana toimi asiakaspalaute, jota kuljetettiin portaittain koko työorganisaation läpi samalla kunkin toimijan ajatuksia ja näkemyksiä kooten. Asiakaspalaute kerättiin sekä lomakkein että ryhmähaastatteluin.

Arvioinnin tuloksena saatiin todisteita siitä, että Intensiivisellä perhetyöllä on Lempäälässä pystytty vastaamaan lapsiperheiden tuen tarpeisiin ja ehkäisemään laitossijoituksia. Asiakslähtöisyys on avainasemassa siinä, onko työllä tavoiteltua vaikuttavuutta. Työn sisältöjen ja tavoitteiden on oltava asiakasperheiden tarpeiden ja tavoitteiden suuntaisia. Asiakastyytyväisyys kulkee käsi kädessä työskentelysuhteen luottamuksellisuuden kanssa.

Intensiivisellä perhetyöllä pyritään vastaamaan vaativiin selviytymisen ongelmiin ja myös akuutteihin kriisitilanteisiin. Työn kehittämisessä on kiinnitettävä huomiota työntekijöiden työssä jaksamiseen ja työturvallisuuteen.

---

Asiasanat: Intensiivinen perhetyö, perhetyö, lastensuojelu, asiakaspalaute, arviointi, kehittäminen

## ABSTRACT

Tampereen Ammattikorkeakoulu  
TAMK University of Applied Sciences  
Degree Programme in Social Services  
Social Rehabilitation

MEHTONEN, HEIDI

The First Year of Intensive Family Support Services in Lempäälä – Bikva evaluation

Bachelor's thesis, 96 pages, appendices 20 pages  
December 2010

---

The aim of this paper is to describe the realization and to evaluate the outcomes of intensive family support services in the municipality of Lempäälä during the first year of their implementation. The Child Protection Act 1984 provides the statutory framework, and placed a duty on local authorities to develop and provide family support services as an alternative to placing children into care. During the last decade, the term 'intensive family support' has been widely adopted to signify the increasing cases of children in their adolescence facing the threat of care proceedings and placements in institutional children homes.

The first part of the paper discusses the current status of child protection and family support services in modern day Finland. Family support services are evolving to meet the increasing demands placed on child protection services.

The study was conducted using The Bikva-method. First service user feedback on family support services was gathered. This feedback was then analyzed and presented for discussion and evaluation to functionaries at different levels of the organizational structure, giving the individual officers and managers an opportunity to state their views.

The results of the evaluation of the Intensive Family Support Services in Lempäälä Council provide evidence of successful outcomes and a reduced need for care proceedings and foster placements. The aims and objectives of the support plan need to be tailored to meet the individual family's needs and requirements. Ultimately, positive service user experiences are the vital building block in developing trust and a good working relationship with the service user.

The aim of the Intensive Family Support Service is to respond to highly challenging needs of service users and provide support to families in crisis. For that reason, when further developing these services, it is paramount to also pay attention to the health and safety and mental wellbeing of the workforce providing these services.

---

Keywords: Intensive Family Support Services, Child Protection, service user feedback, evaluation, developing of work

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	5
2 TIEDONHANKINTA BIKVA-MENETELMÄLLÄ.....	7
2.1. Tutkimustehtävä.....	7
2.2. Bikva-arviointi .....	7
2.3. Aineiston keruu ja analyysitapa .....	10
3 KOHTI INTENSIIVISTÄ PERHETYÖTÄ.....	17
4 ASIAKASPALAUTE .....	27
5 PERHETYÖNTEKIJÖIDEN KESKUSTELUSSA ESILLE NOUSSEET TEEMAT .....	37
6 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KESKUSTELUSSA ESILLE NOUSSEET TEEMAT .....	51
7 ESIMIESTASON KESKUSTELUSSA ESIIN NOUSSEET TEEMAT .....	57
8 MITÄ TÄSTÄ KAIKESTA OPIMME? HYVIÄ TOTEUTUMIA JA KEHITTÄMISEN TARPEITA. ....	62
9 REABILITEETTI, VALIDITEETTI JA EETTISYYS .....	67
10 LOPPUSANAT .....	72
 Lähteet .....	 73
Litteet.....	76

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäyteprosessi lähti liikkeelle Lempäälän kunnan intensiivisen perhetyöntekijän yhteydenotolla Pirkanmaan (nykyiseen Tampereen) ammattikorkeakouluun. Lempäälän kunta on reilu 20 000 asukkaan kasvupitäjä Tampereen eteläpuolella. Vuosittainen väestönkasvu on ollut viime vuosina 500 henkilön luokkaa.

Intensiivistä perhetyötä on Lempäälän kunnassa kehitetty kesäkuusta 2009 alkaen vastaamaan lapsiperheiden arjesta selviytymisen ongelmiin ja ehkäisemään laitossijoituksia. Intensiivistä perhetyötä tarjotaan Lempäälässä viimeisenä keinona lapsiperheille, joissa tilanteet ovat kärjistyneet niin pitkälle, että sosiaalityöntekijä on joutunut harkitsemaan perheen lapsen/lasten kiireellistä sijoitusta tai huostaanottoa.

Intensiivistä perhetyötä tarjotaan sosiaalityöntekijän päätöksellä. Työtä kehittämään ja toteuttamaan palkattiin kesäkuussa 2009 uusi perhetyöntekijä, itse työtä toteutetaan parityönä. Työparityöskentelyä on lähdetty kokeilemaan uudenvuodenlaisin moniammatillisin myös sektorirajat ylittävin työparein, esimerkiksi perhetyöntekijä-päihdetyöntekijä tai perhetyöntekijä-sosiaalityöntekijä.

Intensiivinen perhetyö eroaa perinteisestä lastensuojelun perhetyöstä siinä, että asiakkaita pyritään tapaamaan tiiviisti, tilanteen vaatiessa jopa päivittäin. Työlle määritellään etukäteen tavoitteiden lisäksi myös kesto. Asiakkuus pyritään näkemään prosessina, jolla on alku ja loppu.

Tämän opinnäytteen tavoitteiksi muovautuivat tehdyn työn arviointi ja sitä kautta työn kehittäminen, sopivaksi menetelmäksi valikoitui Bikva - arviointi. Bikva arviointi soveltuu metodiksi, kun tavoitteena on oppiminen ja kehittyminen asiakaspalautteen avulla. Työn toisessa luvussa esittelen metodin, sekä aineiston keruun ja analyysin tavat.

Luku kolme on omistettu tämän työn käsitteelliselle viitekehykselle.

Kirjallisuuskatsauksessa avaan lastensuojelun perhetyön todellisuutta tämän päivän Suomessa. Sekä lastensuojelun avohuollon asiakasmäärät että huostaanotot ovat viimeisen kymmenen vuoden aikana kaksinkertaistuneet. Vuoden 1984 lastensuojelulaki velvoitti kuntia kehittämään avohuollollisia tukitoimia huostaanottojen rinnalle. Kunnallista perhetyötä on kehitetty vastaamaan jatkuvaan ammatillisen lastensuojelun tarpeen kasvuun. Intensiivinen perhetyö on yksi perhetyön toteuttamisen tavoista. Intensiivisellä työllä on pyritty vastaamaan vaativimpiin asiakastilanteisiin, joissa yhtenä mahdollisena keinona on jouduttu harkitsemaan perheen lasten sijoittamista oman kodin ulkopuolelle.

Luvuissa 4-7 esittelen arvioinnissa kertyneen aineiston. Bikva- arviointi etenee tyypillisesti neliportaisesti. Ensin kerätään asiakaspalaute, sitten haastatellaan työntekijät, esimiestaso ja poliittiset päättäjät. Tässä työssä kerättiin ensin asiakaspalaute, sitten haastateltiin työtä käytännössä tekevät perhetyöntekijät. Kolmanneksi portaaksi muodostui Lempäälän kunnan lastensuojelun sosiaalityöntekijät ja neljänneksi esimies- ja johtajataso. Työn tuloksista tullaan raportoimaan erikseen Lempäälän kunnan sosiaali- ja terveyslautakunnalle myöhemmin sovittavalla tavalla.

Kahdeksannessa luvussa esittelen keskeiset arvioinnin tulokset. Luvussa yhdeksän pohdin koko arviointiprosessin kulkua sekä työn aikana tavoitettua tietoa ja sen käyttöarvoa.

## 2 TIEDONHANKINTA BIKVA-MENETELMÄLLÄ

### 2.1. TUTKIMUSTEHTÄVÄ

Tutkimustehtävänä on arvioida intensiivisen perhetyön ensimmäisen vuoden toteutumista Lempäälän kunnassa.

Tutkimuskysymykset ovat

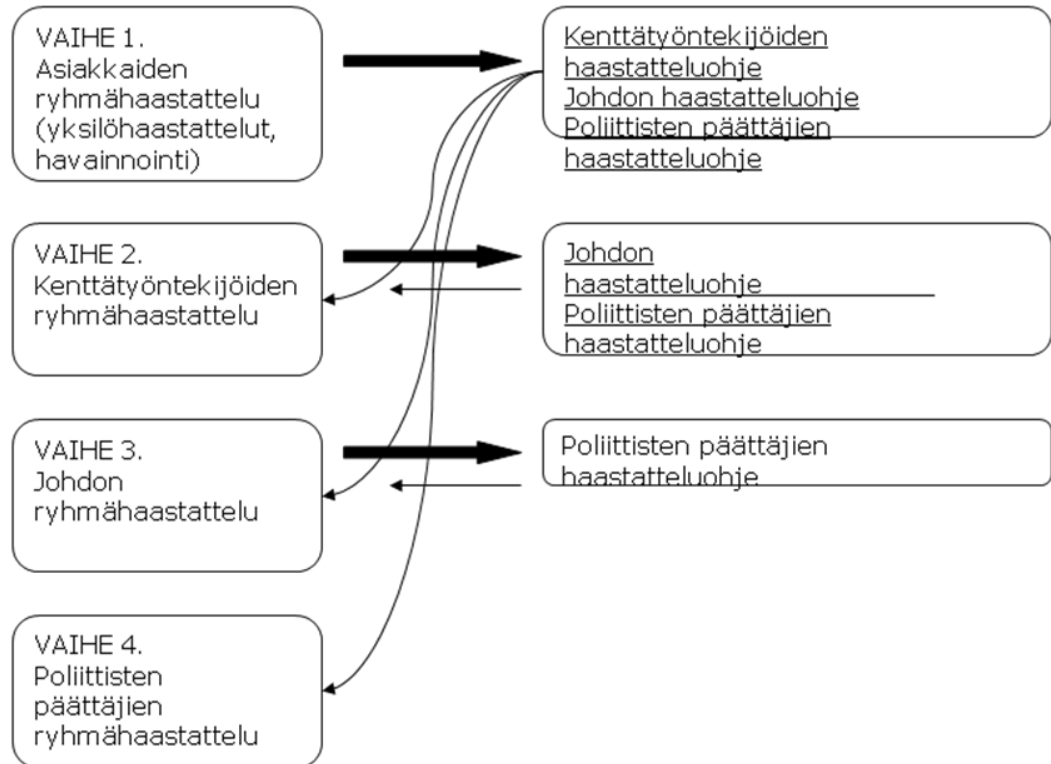
- 1) Mitkä ovat intensiivisen perhetyön vahvuudet?
- 2) Miten työtä tulisi edelleen kehittää?

### 2.2. BIKVA- ARVIOINTI

Tämä opinnäytetyö on luonteeltaan laadullinen arviointitutkimus. Opinnäytetyö toteutetaan soveltamalla asiakaslähtöistä Bikva - mallia. Bikva - malli on Hanne Krogstrupin vuonna 1996 Tanskassa kehittämä sosiaalityön arviointimalli. Bikva - arvioinnin tavoitteena on kerätä tietoa työn ruohonjuuritason todellisuudesta. Mallin perusajatus on asiakaspalautteen toimittaminen koko työorganisaation läpi myös työn resursseista päättävälle taholle. Bikva- mallin päätavoite on oppiminen ja kehittyminen (Krogstrup, 2004, 13). Tässä opinnäytetyössä pyritään tavoittamaan sellaista tietoa, jonka avulla työyhteisö voi arvioida ja kehittää toimintaansa. Bikva - arviointi toteutetaan yleensä neljässä vaiheessa (Krogstrup, 2004, 16).

Työn ensimmäisessä vaiheessa kerätään asiakaspalautte. Bikva - mallissa tyypillisin tiedonkeruun muoto on ryhmähaastattelu. Tässä opinnäytetyössä asiakaspalautte kerätään ryhmäkeskustelujen lisäksi palautelomakkein. Palautelomakkeilla pyritään tavoittamaan koko asiakaskunta. Haastateltavaksi kutsutaan sellaisia kokoonpanoja, joihin osallistumisesta ei seuraa haastateltaville liiallista haittaa. Lastensuojelun asiakkuus on arkaluontoinen asia, ja Lempäälän kokoisessa pitäjässä

asiakkuudella voi olla monenlaisia arvolatauksia.



Yllä olevan kaavion paksut vaakasuorat nuolet osoittavat, että haastattelutietojen käsittelyn perusteella laaditaan ”ketjun seuraavan lenkin” haastatteluohje. Työn toisessa vaiheessa asiakaspalautteesta poimitaan kenttätyöntekijöiden kannalta tärkeät aiheet ja palautteet, minkä jälkeen toteutuu työn toinen vaihe, työntekijöiden ryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelussa intensiivistä perhetyötä käytännössä tekeviä työntekijöitä pyydetään arvioimaan työtään saadun asiakaspalautteen valossa. Asiakkaiden palaute toimii panoksena oppimisprosessissa, jossa kenttätyöntekijöiden on pohdittava asiakkaiden palautetta ja annettava oma arvionsa ja käsityksensä tekemästään työstä (Krogstrup, 2004, 21).

Bikva- mallin mukaan analyysin kolmannessa vaiheessa sekä asiakaspalaute että työntekijöiden antama palaute toimitetaan esimiestasolle. Kenttätyöntekijöiden haastattelussa saadut tiedot



jaotellaan kolmeen luokkaan:

- a) ongelmat, joita käsitellään edelleen johtajatasolla.
- b) ongelmat, joita poliittiset päättäjän käsittelevät.
- c) ongelmat, joita kenttätöntekijöiden on työstettävä edelleen esimerkiksi tulevilla henkilöstökokouksissa, kehityskeskusteluissa jne.

Tässä opinnäytteessä arvioinnin kolmannessa vaiheessa sekä asiakaspalautteista että perhetyöntekijöiden keskustelussa esiin nousseet relevantit seikat toimitetaan lastensuojelun sosiaalityöntekijöille, jotka myös kutsutaan ryhmähaastatteluun. Ryhmähaastattelussa sosiaalityöntekijät keskusteleval intensiivisen perhetyön toteutumisesta. Asiakaspalautte ja perhetyöntekijöiden keskustelusta nousseet teemat toimivat keskustelun virittäjinä.

Työn neljännessä vaiheessa ryhmähaastatteluun kutsutaan hallintojohto. Tässä opinnäytteessä neljäs vaihe toteutetaan perhetyöntekijöiden esimiehen, Lempäälän kunnan sosiaalitoimen johtajan sekä Lempäälän kunnan sosiaali- ja terveysjohtajan ryhmähaastatteluna. Tähän haastatteluun toimitetaan kaikkien aikaisempien haastattelujen tuottama relevantti tieto.

Lopulliset arvioinnin tulokset tullaan toimittamaan raportin muodossa arviointiin osallistuneiden osapuolien lisäksi Lempäälän kunnan sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Bikva - mallissa tiedonhankinta suositellaan toteutettavan ryhmähaastatteluin, mutta muutkin tiedonhankinnan muodot ovat sallittuja. Krogstrup perustelee ryhmähaastattelun käyttöä kokemuksiinsa perustuen seuraavasti: a) yksilöhaastatteluissa asiakas saattaa nähdä haastattelutilanteen terapeuttisena, b) yksilöhaastatteluissa asiakas kokee nimettömyytensä olevan kyseenalainen ja c) yksilöhaastatteluissa haastateltavat tuntuvat mukautuvat siihen, mitä uskoivat haastattelijan haluavan kuulla (Krogstrup, 2006, 11).

Ryhmähaastattelun eduiksi Krogstrup listaa seuraavia tekijöitä: keskustelun painopiste ei ole kovin tunnepitoisissa ja yksilöllisissä asioissa, haastateltavat ottavat kantaa toistensa perusteluihin, ja että ryhmässä tehtävä yhteistyö innostaa vivahteikkaampaan palautteeseen kuin yksilöhaastattelussa.

Ryhmähaastattelun etuja ja haittoja ovat kartoittaneet myös Hirsjärvi ja Hurme (2006). Ryhmähaastattelun avulla saadaan tietoa nopeasti usealta vastaajalta. Ryhmähaastattelun haasteita taas ovat ryhmädynamiikan ja valtahierarkian kysymykset sekä aineiston analysoinnin haasteet. (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 63.)

Tässä opinnäytteessä haastattelut toteutetaan ryhmissä teemahaastattelun periaatteella. Työn lähtökohtina ovat tutkimuskysymykset. Haastatteluissa kaksi pääteemaa tulee olemaan työn jo olemassa olevat vahvuudet sekä työn kehittämisen tarpeet.

## 2.3. AINEISTON KERUU JA ANALYYSIAPA

### 2.3.1. ASIAKASPALAUTELOMAKE

Asiakaspalautelomakkeen rakentaminen sujui vaivattomasti. Muutaman yrityksen ja erehdyksen ja pitkän mietiskelyn jälkeen lomakkeeseen muodostui viisi teemaa, joista kustakin esitin viisi monivalintakysymystä, minkä lisäksi lomakkeessa tarjottiin tilaa vapaalle palautteelle aihealueeseen liittyen (Liite 1). Kustakin teemasta pyydettiin antamaan myös kouluarvosana. Teemoiksi muodostui työskentelyn aloittaminen, vuorovaikutus, työskentelyn kulku, työmenetelmät sekä työskentelyn päättäminen.

Palautelomakkeet lähetettiin asiakkaille työn tilaajan puolesta. Lomakkeet

lähetettiin kaikille 12 vuotta täyttäneille asiakkaille - pois rajattiin myös ne, jotka tulisivat haastateltaviksi työn myöhemmässä vaiheessa.

Monivalintakysymyksissä on se etu, että niistä on mahdollista tuottaa vähällä vaivalla taulukoitavaa palautetta. Asiakaspalautekyselyitä postitettiin kaksitoista kappaletta, täytettyjä palautelomakkeita palautui kuusi. Osassa lomakkeita vapaan palautteen osioita ei ollut täytetty yhtään, kun taas osassa palautetta oli runsaasti. Taulukoin monivalintakysymysten vastaukset Tixel - ohjelman avulla. Avoimen palautteen annin luokittelin kahteen osioon, positiivisiin ja negatiivisiin mainintoihin. Annetuista kouluarvosanoista laskin keskiarvon.

Palautelomakkeiden tuottaman tiedon analyysia toteutin pitäen mielessäni arvioinnin kahta seuraavaa vaihetta, sekä asiakkaiden ja että työntekijöiden haastatteluja. Palautelomakkeiden analyysin jälkeen toteutuivat asiakkaiden haastattelut.

### 2.3.2. ASIAKKAIDEN HAASTATTELUT

Asiakkaiden haastatteluja toteutui kolme erilaisin kokoonpanoin. Haastatteluajkojen ja haastattelukokoonpanojen järjestämiseen sain tukea työn tilaajilta, jotka muodostivat minulle valmiit kokoonpanot ja sopivat haastattelujen ajankohdista. Haastateltaviksi saatiin perhe, jossa oli vanhemmat ja teini-ikäinen lapsi, yksinhuoltajavanhempi ja pian täysi-ikäinen lapsi sekä kolmen nuoren ryhmä, jonka kanssa oli työskennellyt ryhmämuotoisesti aikaisemminkin.

Aikaa kullekin haastattelulle oli varattu tunnin verran. Haastattelutilanteet sujuivat haastattelijan näkökulmasta hyvin. Sain haastatella asiakkaat Lempäälän perheverstaalla, talo tarjosi kahvit, limpsat ja pikkunaposteltavat. Asiakkaat olivat selvästi motivoituneita keskustelemaan tehdystä työstä ja kokivat palautteen antamisen tärkeäksi. Keskustelu lämpeni nopeasti ja asiakkaat kertoivat tilanteestaan

avoimesti ja rennosti.

Toimitin kaikille haastateltaville etukäteen allekirjoitettavaksi haastatteluluvan, jonka saatekirjeessä kerroin, mitä haastattelulla tavoitellaan. Haastatteluluvat palautettiin perhetyön esimiehelle. Painotin saatekirjeessä sitä, että keskustelu on luottamuksellista, ja että keskustelun anti pyritään analysoimaan tavalla, jossa otetaan huomioon kaikkien osapuolien yksityisyys ja oikeusturva. Kertasin samat asiat suullisesti haastattelun alussa.

Lähdin haastattelutilanteisiin minimaalisin ennakkotiedoin, tiesin haastateltavistani ainoastaan etunimet ja jotakin perhesuhteista. Ratkaisu osoittautui järkeväksi, mutta analyysin kannalta haastavaksi. Jälkeenpäin ajatellen olisi ehkä ollut helpompaa, jos olisin kerännyt etukäteen tietoa esimerkiksi siitä, kuka työntekijä tai työpari perheen kanssa oli työskennellyt, kuinka kauan työskentely oli kestänyt, ja kuinka kauan työskentelyn päättämisestä oli kulunut aikaa. Haastattelujen edetessä jouduin tekemään melko paljon tarkentavia kysymyksiä, jotka eivät niinkään liittyneet palautteeseen, mutta jotka toisaalta synnyttivät vuorovaikutusta.

Kuunneltuani haastattelut kerran sulattelin informaatiota muutaman päivän ennen kuin palasin kuuntelemaan nauhoituksia toiseen kertaan kirjaten samalla haastattelun sisältöjä tekstinkäsittelyohjelmaan. Keskusteluissa oli paljon sellaista sisältöä, joka ei liittynyt palautteeseen. Litterointivaiheessa nojauduin paljolti Hirsjärvi & Hurmeen näkemykseen litteroinnista. Heidän mukaansa litterointi ei ole itsetarkoitus vaan apuväline aineiston analyysissä. Litterointityylejä ja aineiston analyysitapoja on monia, ja tutkijan tehtävänä on valita kyseiseen työhön tarkoituksenmukainen tyyli. (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 138–141.)

Haastattelujen analyysin helpottamiseksi päädyin ratkaisuun, jossa otin käyttöön asiakaspalautelomakkeessa käyttämäni valmiin luokittelun. Asiakaspalautelomakkeessa palautetta pyydettiin antamaan työskentelyn

aloittamisesta, vuorovaikutuksesta, työskentelyn kulusta, työmenetelmistä ja työskentelyn päättämisestä. Kirjalliset asiakaspalautteet oli työskentelyn tässä vaiheessa jo kerätty tiiviiksi palautteeksi, joten lisäsin haastatteluista kertyneen palautteen kirjallisen palautteen yhteyteen.

Haastattelujen analyysin tässä vaiheessa mielessäni siinsi jo työntekijöiden haastattelu. Kokosin palautteen sellaiseksi, että se oli mahdollista toimittaa intensiivisen työn tekijöille kirjallisena heidän haastattelunsa pohjaksi. Palautetta kootessani pidin mielessäni asiakaspalautetta kerätessä asiakkaille antamani lupauksen, jonka mukaan ketään asiakasta tai työntekijää ei voida tunnistaa annetusta palautteesta. Niinpä monipuolinen asiakaspalautteetypistyi työn edetessä taulukoiksi ja muutamiksi lausunnoiksi.

Alun perin olin ajatellut, että analysoisin asiakaspalautetta etukäteen mahdollisimman pitkälle, ja toimittaisin työntekijöille palautteen, jossa asiakaspalautteesta olisi jo tehty joitakin johtopäätöksiä. Matkan varrella suunnitelmani kuitenkin muuttui ja työn edetessä sain huomata, että asiakaspalautteen analysointi ja johtopäätösten tekeminen tässä vaiheessa olisi ollut virhe.

Hirsjärvi ja Hurme (2006) esittävät aineiston luokittelun ja yhdistelyn kolmivaiheisena prosessina. Luokittelu ja aineiston koodaaminen muodostuneisiin luokkiin ei ole analyysin lopullinen tavoite, vaan ne ovat välivaiheita analyysin rakentamisessa (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 149).

Analyysiprosessin ensimmäisessä vaiheessa on lähtöaineisto. Aineiston olemassaolosta seuraa induktiivinen vaihe, jossa aineisto ryhmittyy luokiksi. Induktiivista vaihetta seuraa deduktiivinen vaihe. ”Deduktiivisella vaiheella tarkoitetaan paljon laajempaa ajattelutyötä kuin pelkkää hypoteesien asettelua ... tutkija tarkastelee luokitettua aineistoa omasta ajatusmaailmastaan käsin. Pyrkimyksenä on ymmärtää ilmiötä monipuolisesti ja kehittää sellainen teoreettinen näkökulma tai malli, johon luokiteltu aineisto voidaan sijoittaa (Hirsjärvi & Hurme, 2006, 150).”

Tutustuttuani tähän näkemykseen koin, että Bikva - mallin voidaan nähdä olevan juuri tällainen induktion ja deduktion spiraali, mutta tavalla, jossa deduktiovaihetta ei toteutakaan pelkästään tutkija, vaan myös tutkittavat itse. Työn ensimmäisessä vaiheessa kerätty tieto toimitetaan luokiteltuna seuraavalle portaalle (induktio). Työntekijöiden ryhmähaastattelussa tavoitteena on pohtia oman työn sisältöjä annetun palautteen valossa ja tehdä tulkintoja siitä, mitkä tekijät tutkittavaan ilmiöön vaikuttavat (deduktio). Seuraavat haastattelut toteutuvat aina edellisen haastattelun annin pohjalta.

### 2.3.3. TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELU

Toimitin asiakaspalautteen työntekijöille paria päivää ennen haastattelua. Haastatteluun tuli mukaan kaikki Lempäälän viisi lastensuojelun perhetyöntekijää, joista yksi on palkattu Lempäälään varta vasten kehittämään ja toteuttamaan intensiivistä perhetyötä. Kaikki perhetyöntekijät olivat toimineet intensiivisen työntekijän työparina asiakastyössä.

Aikaa keskustelulle oli varattu puolitoista tuntia. Valmistauduin haastatteluun Bikva - mallin ohjeistuksen mukaan, jossa arvioijaa ohjeistetaan esittämään kysymyksiä ”asiakas on sitä mieltä että - mistä tämä mielestäsi johtuu?”. Alun perin valitsemani asenne, ”menet rennosti ja jutteleet mukavia ja kuuntelet vaan mitä niillä ihmisillä on sanottavana.” alkoi haastattelutilanteeseen päästyäni tuntua yhtäkkiä riittämättömältä. Myös eettiset asiat vaikuttivat. Asiakaspalautteen otos oli verrattain pieni, ja pidin tärkeänä sitä, ettei palautteen antajia voida yksilöidä. Tämä teki haastattelusta etenkin alkuun varsin ontuvaa ja varovaista. Keskustelu eteni kuitenkin alkukankeuden jälkeen varsin mukavasti.

Syvennyttyäni ensimmäisen kerran kuuntelemaan haastattelunauhoitusta huomasin, että puolentoista tunnin aikana oli käsitelty monia sellaisia

teemoja, jotka olivat tutkimustehtävän kannalta merkityksellisiä. Sanasta sanaan litteroinnin sijaan sulattelin haastattelua kuuntelemalla sitä parin kuukauden ajanjakson aikana puolenkymmentä kertaa. Olen ensimmäiseltä ammatiltani äänisuunnittelija, ja harkitsin jo aineiston analyysia äänenkäsittelyohjelmassa, jossa olisin voinut leikellä ja luokitella ääniklippejä tarpeeni mukaan. Päädyin kuitenkin kirjaamaan ja luokittelemaan keskustelun annin käsin paperille, mikä osoittautui kohdallani varsin toimivaksi menetelmäksi.

#### 2.3.4. SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELU

Sosiaalityöntekijöiden haastattelu toteutui syyskuun puolivälissä. Kutsuin haastateltaviksi kaksi Lempäälän kunnan vakituista sosiaalityöntekijää, jotka ovat osallistuneet intensiivisen perhetyön kehittämiseen. Toinen sosiaalityöntekijöistä on toiminut myös perhetyöntekijän työparina asiakasperheessä.

Ennen haastattelua toimitin sosiaalityöntekijöille sekä kerätyn asiakaspalautteen että perhetyöntekijöiden haastattelusta kertynyttä tietoa haastattelun pohjaksi. Itse haastattelutilanne sujui hyvin, sosiaalityöntekijät olivat motivoituneita keskustelemaan työstä. Keskustelun keskiössä olivat työmuodon toteutumisiin ja kehittämiseen liittyvät asiat.

Sosiaalityöntekijöiden haastattelun analysoin kuuntelemalla nauhoitetta ja kirjoittamalla teemoittain ylös keskustelussa esiintyneitä aiheita.

#### 2.3.5. ESIMIESTASON HAASTATTELU

Esimiestason haastattelu toteutui lokakuun lopulla. Haastateltaviksi saapuivat perhetyöntekijöiden esimies, Lempäälän kunnan sosiaalitoimen johtaja ja Lempäälän kunnan sosiaali- ja terveystoimen johtaja. Haastattelun pohjaksi toimitin kaikille osapuolille arvioinnissa kertyneet

tiedot. Olin koonnut arvioinnin keskeiset teemat taulukkoon, johon oli koottu asiakaspalaute, perhe- ja sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä. Tässä vaiheessa tein myös jo hieman alustavia tulkintoja aihealueista, niiden merkityksestä ja siitä, miten kuhunkin aihealueeseen mahdollisesti voitaisiin tulevaisuudessa vaikuttaa.

Varsinaista käsikirjoitusta ei tässäkään haastattelussa keskustelun kululle tai aiheille ei ollut, vaan haastattelutilanteessa keskusteltiin aineistosta nousseen tiedon pohjalta kaikesta aiheeseen liittyvästä. Keskustelu kulki eteenpäin kaikkien osapuolien johdolla. Keskustelutilanne oli luonteva, ja aineiston analyysi sujui rivakasti valmiiden luokkien pohjalle.



### 3 KOHTI INTENSIIVISTÄ PERHETYÖTÄ

#### 3.1. LASTENSUOJELUN KASVAVAT ASIAKASMÄÄRÄT

Lastensuojelun asiakkaiden kokonaismäärä on kymmenessä vuodessa kaksinkertaistunut. Avohuollon asiakkaana lastensuojelussa olleiden lasten ja nuorten määrä on lisääntynyt 1990- luvun alkupuolen 30 000:sta yli 60 000 lapseen ja nuoreen. Myös uusien huostaanottojen määrä on kasvanut. Kun vuonna 1995 otettiin vuoden aikana huostaan 1069 lasta, vuonna 2007 määrä oli jo 2 289. (Heino 2009a, 199–200.)

Myös kiireellisten sijoitusten määrä on kuluneen vuosikymmenen aikana lähes kaksinkertaistunut. Nousu on ollut merkittävintä 16–17 – vuotiaiden ikäluokassa (Kuoppala & Säkkinen 2009, 4-5).

Lastensuojeluasiakkuuksien määrän kasvu on ilmiö, jolle tuskin löytyy vain yhtä selitystä. 90- luvun laman jälkeinen työmarkkinakehitys ja tulopoliittiset valinnat ovat lisänneet lapsiperheiden köyhyyttä huomattavasti (Helminen 2006, 18–22; Salmi, Sauli & Lammi-Taskula 2009, 78–92 ; Heino 2009a, 199). Köyhät lapsiperheet ovat vahvasti edustettuina lastensuojelun asiakkaissa, 45 % lastensuojeluasiakkaista on toimeentulotuen saajia (Heino 2007, 37). Myös yksinhuoltajuus on merkittävä tekijä. Lastensuojelun avohuollon asiakkaina olevista lapsista 49 % ja huostaan otetuista lapsista 55 % asuu yhden vanhemman talouksissa. (Heino 2009a, 207.)

Tämän hetkinen palvelujärjestelmä näyttää toimivan lastensuojeluun työntävästi. Jotkin lapsiperheiden peruspalvelut saattavat olla tarjolla enää vain lastensuojelun asiakkaille. Ehkä selkein esimerkki tästä on lakisääteisen lapsiperheiden kotipalvelun väheneminen ja osittain täydellinen katoaminen kuntien palveluista (Myllärniemi 2007, 8; Uusimäki 2005, 30; Heino 2008, 11; Puustinen-Korhonen & Pösö 2010, 25–26), mutta myös muiden palveluiden (koulun terveydenhuolto, perheneuvolat,

mielenterveyspalvelut, nuorisotyö) heikko saatavuus saattaa olla työntämässä kohti lastensuojeluasiakkuutta.

Ennaltaehkäisevien palveluiden karsiminen on johtanut siihen, että painopiste on siirtynyt korjaavaan työhön, käytännössä kuntien lastensuojeluun. Samanaikaisesti kun paine lastensuojelussa on kasvanut, kokeneiden lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden määrä on vähentynyt, ja sitä kautta paine lastensuojelun sosiaalityöstä on siirtynyt edelleen perhetyön varaan. (Heino 2009a, 199.)

Lastensuojelun tarpeen syyt ovat moninaiset. Hiitolan (2006) selvityksen mukaan lastensuojelun avohuollon asiakkuuksien syistä vanhempiin liittyvät tekijät ovat yleisimmin vanhemman jaksamattomuudesta, riittämättömästä vanhemmuudesta, vanhempien avuttomuudesta tai osaamattomuudesta, perheristiriidoista sekä työhön liittyvistä tekijöistä johtuvia. Vanhemman päihde- tai mielenterveysongelmat ovat asiakkuuden aiheuttajina vain noin kolmanneksessa asiakkuuksista. Huostaanottotilanteissa vanhempien jaksamattomuus, riittämätön vanhemmuus, lasten hoidon laiminlyönti ja perheristiriidat korostuvat, ja myös taloudelliset ja mielenterveyden ongelmat nousevat esiin. Vanhempien päihteiden väärinkäyttö on syynä huostaanottoon noin puolessa huostaanottotilanteista. (ks. lisää Hiitola 2006, 27.)

Heinon (2008,4) mukaan lastensuojeluasiakkuuksien taustalta löytyy kuitenkin paitsi vanhempien jaksamattomuutta, osaamattomuutta, kyvyttömyyttä ja perheristiriitoja myös nuorten itsensä vastaavaa oireilua. Asiakkuuksien taustalta löytyi nuoren kouluvaikeuksia, ristiriitoja perheen kanssa sekä psyykkisen ja/tai fyysisen terveyden ongelmia.

Myös Heikkinen (2008, 28–29) näkee lasten ja nuorten psykososiaalisen oireilun yhtenä syynä lastensuojeluasiakkuuksien lisääntymisen: ”Vaikuttaa siltä, että nuorten tunne-elämään, häiriökäyttäytymiseen ja mielenterveysongelmiin sekä kasvatukseen liittyvät pulmakysymykset ovat moderneja lastensuojelun tarvetta aiheuttavia ongelmia ja määrällisesti

yhä merkittävämpiä. Tähän suuntaan viittaisivat tutkimuksessa havaitut erityisopetuksen kehitykseen ja alaikäisten psykiatriseen hoitoon liittyvät tekijät.”

Lastensuojelun asiakkuuksien määriin liittyy myös muita tekijöitä. Ainakin Heino (2009b, 56) nostaa keskusteluun yleisen taloustilanteen vaikutukset erilaisten palveluiden tarjonnassa ja käytössä. Kireän talouden aikana palveluissa säästellään kun taas paremman taloustilanteen aikana palveluja on paremmin tarjolla.

Kunnallisten lastensuojelupalveluiden resursseista päättävät viime kädessä kunnanvaltuustot. Kunnan sosiaalityöntekijät ovat viranomaisia, jotka päättävät asiakkaalle tarjotuista palveluista ja toimenpiteistä, muut toimijat vastaavat tarpeeseen omien resurssiensa mukaan. Mikäli resursseja ei syystä tai toisesta ole, saattaa palvelukin jäädä saamatta.

On sanomattakin selvää, että lastensuojelun resursoinnissa esiintyy merkittäviä kunnallisia eroja. Seuraava lainaus on lastensuojelulain kokonaisuudistustyöryhmän muistiosta vuodelta 2005:

Kuntakohtaiset erot palvelujen saannissa, niiden sisällössä ja annettavan avun ja tuen kestossa ja määrässä ovat varsin suuria. Erityisenä ongelmana on työntekijöiden vaihtuvuus, koska työ on varsin kuormittavaa, ja siihen osoitetut resurssit vähäisiä. (Lastensuojelulain kokonaisuudistustyöryhmän muistio 2006, 15.)

### 3.2. PERHETYÖN HISTORIAA

Perhetyö sellaisena kuin se tänä päivänä ymmärretään, on kohtuullisen tuore työmuoto. Kuntien lastensuojelun perhetyö on vakiintunut työmuodoksi kunnissa vasta viimeisen kymmenen vuoden aikana.

Reijonen (2006,8) ulottaa perhetyön juuret sodan jälkeiseen Suomeen, jolloin käynnistyivät ensimmäisen Mannerheimin lastensuojeluliiton järjestämät kodinhoitajatyön kurssit. Idea perhetyöstä rantautui Ruotsista

yhdyskuntatyön vanavedessä. Vuonna 1976 MLL ja sosiaalivaltiohallitus aloittivat tehostetun perhetyön kokeilun, joka levisikin laajalti kuntiin. Vuonna 1980 palvelua tarjottiin jo 80 kunnassa. Tällöin perhetyö alkoi ottaa askeleita pois kodinhoidollisista tehtävistä psykososiaalisen keskustelutyöskentelyn suuntaan.

Yesilova (2007, 43–36) hahmottaa tämän päivän perhetyölle ainakin kaksi juurta. Väestöliiton avioliittoneuvola ja Kirkon Perheasiaintoimisto aloittivat jo 40-luvulla työskentelyn avioparien kanssa tavoitteenaan avio- onni ja tasapainoinen perhe-elämä. Taustalla siinä huoli höltyneestä moraalista. Toisen juuren Yesilova sijoittaa kasvatustieteiden syntyhistoriaan. 50-luvulla valtio alkoi myöntää valtionavustuksia aikaisemmin Mannerheimin lastensuojeluliiton varassa kehittyneelle kasvatustieteiden toiminnalle, minkä jälkeen kasvatustieteenverkosto laajeni nopeasti. Hyvinvointivaltion kehitys 70-luvulla avasi uuden vaiheen myös suomalaisessa perhepolitiikassa, jolloin valtio ja kunnat alkoivat laajemmin kantaa vastuuta sosiaalihuollollisena toimijana. Vuoden 1984 sosiaalihuoltolaki satoi kunnallisen sosiaalitoimen valtiolliseen suunnittelujärjestelmään.

Vuoden 1984 lastensuojelulaki korosti lapsen etua ja painotti huostaanoton rinnalla muita puuttumisen ja tukemisen keinoja, jolloin avohuolto vahvistui. Perhetyölle asetettu keskeinen tavoite kautta aikain on ollut ehkäistä huostaanottojen tarvetta. Kunta on lastensuojelussa ensisijainen toimija ja myös toiminnan sisällön määrittelijätaho. ”Lastensuojelu on toimintaa, joka sellaiseksi kunnassa määritellään (Pösö 2007, 67-68).

Vaikka lastensuojelu on julkista, sitä voivat tuottaa myös järjestöt ja yksityinen sektori. Tänä päivänä perhetyöksi määriteltävää työtä toteutetaan monien tahojen toimesta monin eri tavoin ja tavoittein. Perhetyöksi määriteltävää työtä tehdään kunnissa, seurakunnissa, päiväkodeissa, kouluissa, järjestöissä sekä mielenterveys- ja päihdetyön organisaatioissa. Myös yksityisiä palveluntuottajia on syntynyt. ”Jokainen

kunta, kukin työyhteisö, yksikkö, projekti ja tiimi määrittävät perhetyönsä oman toimintakontekstinsa, työnsä ja perustehtävänsä kautta" (Heino 2008, 44).

Tänä päivänä kunnallisen perhetyön voi jakaa karkeasti ennaltaehkäiseväksi ja lastensuojelun perhetyöksi. Lastensuojelulain 3 a § velvoittaa kunnat järjestämään ennaltaehkäisevää lastensuojelua silloin, kun perhe ei ole lastensuojelun asiakkaana.

Ehkäisevällä lastensuojelulla edistetään ja turvataan lasten kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä tuetaan vanhemmuutta. Ehkäisevää lastensuojelua on tuki ja erityinen tuki, jota annetaan esimerkiksi opetuksessa, nuorisotyössä, päivähoidossa, äitiys- ja lastenneuvolassa sekä muussa sosiaali- ja terveydenhuollossa. (Lastensuojelulaki 3a§.)

### 3.3. KUNTIEN LASTENSUOJELUN PERHETYÖ

Lastensuojelun perhetyö on yksi avohuollon tukitoimi.

Avohuollon tukitoimien tarkoituksena on edistää ja tukea lapsen myönteistä kehitystä sekä tukea ja vahvistaa vanhempien, huoltajien ja lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatustaitoja ja -mahdollisuuksia. Avohuollon tukitoimia toteutetaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä lapsen ja vanhempien, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kanssa. (Lastensuojelulaki 35§.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalityön ammattilaisille suuntaaman verkkojulkaisun "Lastensuojelun käsikirja" mukaan "Perhetyön yksiselitteinen ja kokonaisvaltainen määrittely on haastavaa. Perhetyön sisältö, toimintamuodot, tavoitteet, tekijät ja organisointi vaihtelevat eri paikkakunnilla mutta perhetyö toimintana on vakiintunut kuntiin." (Lastensuojelun käsikirja, 2010)

Lastensuojelun käsikirjassa määritellään lastensuojelun perhetyön sisältöjä muun muassa seuraavasti:

Lastensuojelulain perusteluissa perhetyöllä tarkoitetaan esimerkiksi perheen kotona tehtävää perhetyötä, joka voi olla perhetyöntekijän antamaa keskusteluapua ja tukea erilaisissa arjen toiminnoissa. Perhetyöllä voidaan mm. tukea vanhempia heidän kasvatustehtävässään, tehdä vanhemmuuden arviointia ja järjestää lapselle hänen hyvinvointiaan tukevaa toimintaa. Perhetyö on usein käytännön avun ja psykososiaalisen tuen yhdistelmä. (Lastensuojelun käsikirja 2010.)

Lastensuojelun perhetyö perustuu aina sosiaalityöntekijän tekemään lastensuojelun tarpeen selvitykseen (Lastensuojelulaki 27§) ja asiakassuunnitelmaan (Lastensuojelulaki 30§). Työ käynnistyy kunnan sosiaalityöntekijän päätöksellä. Vaikka lastensuojelun perhetyön vastaanottaminen on vapaaehtoista, käytännössä sen vastaanottamiseen voidaan kuitenkin velvoittaa, tai sen vastaanottamatta jättäminen voi johtaa muihin interventioihin.

Heino, Berg ja Hurtig (2000) pyrkivät kartoittamaan perhetyön monipuolista todellisuutta kymmenisen vuotta sitten, jolloin perhetyö oli vasta vakiintumassa osaksi kunnallista lastensuojelua. Perhetyö oli tuolloin käsitteistöltään ja sisällöiltään vaihtelevaa, ja sitä kehitettiin monien toimijoiden taholta mm. kuntien sosiaalitoimen, järjestökentän ja erilaisten lastensuojelulaitosten hankkeissa ja projekteissa. Heino, Berg ja Hurtig puhuvat mm. työn taustalla vaikuttavista asenteista, arvosta ja etiikasta, asiakkaiden motivoinnista ja osallisuudesta, luottamuksellisuudesta asiakassuhteessa sekä perhetyön paikasta ja perhetyöntekijöiden roolista lastensuojelun kentällä. Heinin, Bergin ja Hurtigin käsittelemät teemat ovat edelleen erittäin ajankohtaisia. (Ks. lisää Heino, Berg, Hurtig 2000, 30–54.)

Johanna Hurtig (2003) kuvaa avohuollon perhetyön prosessia seuraavalla tavalla:

Perhetyön käynnistyessä määritellään työn sisältö, tavoitteet, kesto sekä se, miten sosiaalityöntekijä seuraa työprosessia.... Työskentelyn tyypillisiä elementtejä ovat tiedonkeruu,

tilanearviointi, keskustelut, räätälöity tapaamisten sisältö ja toteutus sekä pyrkimys tukea ja ohjata perhettä niissä arjen kysymyksissä, joihin pulmat kiinnittyvät. (Hurtig 2003, 27.)

Lastensuojelun perhetyö on tasapainoilua kontrollin ja tuen välimaastossa. Perhetyön tavoitteena on tuoda näkyväksi ja lisätä perheen omia voimavaroja ja selviytymistä. Perhetyö kohdistuu kaikkiin perheenjäseniin. Perheen vanhemmat ovat kuitenkin usein työn keskiössä. Työn tavoitteiden saavuttamiseksi joudutaan toisinaan tekemään myös sen suuntaisia ratkaisuja ja toimenpiteitä, jotka saattavat olla asiakkaille syystä tai toisesta hankalia ja jopa oman tahdon vastaisia.

Sosiaali- ja terveysministeriön tehtävärakennesuositusten mukaan sosiaalityöntekijällä on päävastuu lastensuojelutarpeen arvioinnin toteuttamisesta ja palvelusuunnitelman laatimisesta. Perhetyössä työ tehdään usein yhteistyönä sosiaaliohjaajan kanssa. Tukitoimien toteuttamisesta vastaavat pääasiassa sosiaaliohjaajat. (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 29–31.) Sosiaaliohjaajan kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalialan ammattikorkeakoulututkinto tai aikaisempi sosiaalialan opistoasteen tutkinto (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 6§; 15§).

### 3.4. MITÄ SE ”INTENSIIVINEN” PERHETYÖ OIKEIN ON?

Intensiivisen perhetyön määrittelemisen ei ole aivan yksinkertainen tehtävä. Intensiivisestä perhetyöstä on alettu puhua 2000-luvulla aivan uudenlaisena perhetyön muotona. Intensiivisestä perhetyöstä käytetään myös termiä intensiiviperhetyö; tehostettu perhetyö tai kuntouttava perhetyö ovat intensiivisen perhetyön sisartermejä. Monet kunnat ovat lähteneet kehittämään intensiivisen perhetyön muotoa sekä itsenäisesti että yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa. Pirkanmaan alueen kunnista ainakin Tampere, Kangasala ja Lempäälä ovat jo aloittaneet työskentelyn intensiivisen perhetyön nimissä, ja palkanneet työhön uusia työntekijöitä. Lempäälässä intensiivistä perhetyötä toteuttamaan palkattiin uusi

työntekijä kesäkuussa 2009.

Intensiivisen perhetyön ensisijaisena tavoitteena on ollut tarjota vaihtoehto huostaanotolle. Intensiivityö mainitaan Sosiaali- ja terveysministeriön Kansallisen kehittämisohjelman Kaste- hankkeessa, jossa intensiivipalveluiden kehittäminen nähdään yhtenä työkaluna lasten ja nuorten huostaanottojen vähentämisessä (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008 - 2011, 33).

Pirkanmaan alueella on parhaillaan käynnissä nuorten intensiivisen tuen kehittämiseen tähtäävä Kaste- ohjelmaan sisältyvä seutukunnallinen hanke, johon osallistuu useita Pirkanmaan kuntia. (Väli-Suomen lasten, nuorten ja lapsiperheiden kehittämishanke. Kaste-ohjelma 2008–2011 ; Kannas-Honkaniemi 2009). Hankkeen tavoitteena on kehittää tehokkaita työmuotoja vastaamaan eritoten nuorten huostaanottojen lisääntymiseen. Myös Lempäälän kunta osallistuu tähän hankkeeseen.

Etelä- Suomen suurissa kaupungeissa intensiivistä perhetyötä on kehitetty jo muutaman vuoden ajan. Vantaan kaupungin nettisivuilla kerrotaan intensiivisen perhetyön pilottihankkeesta vuonna 2007 (Vantaa vastaa lisääntyneeseen huostaanottojen tarpeeseen). Myös Helsingissä, Espoossa ja Tampereella toimii yksiköjä, joiden voi sanoa toimivan ”intensiivisen perhetyön nimissä”. Näiden yksiköiden yksi yhteinen nimittäjä on palveluiden saamisen nopeus. Kun ”perinteisen” lastensuojelun perhetyön asiakkuutta joudutaan varsinkin suuremmissa kunnissa jonottamaan, intensiivisellä työllä pyritään vastaamaan tarpeeseen nopeammin tilanteen ollessa akuutti.

Keskustelua intensiivisestä perhetyöstä - saati sitten intensiivisen perhetyön selkeitä määritelmiä - on vaikeaa löytää alan kirjallisuudesta. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetyön taseoisia selvityksiä intensiivisistä perhetyön muodoista alkaa jo olla saatavilla. Tarja Heino (2008, 47) jäsentää intensiivisen perhetyön paikan avohuollon perhetyön ja ympärivuorokautisen perhekuntoutuksen väliin. Intensiivisen perhetyön



jäsennyksessä työn käynnistymisen kriteerinä on lapsen terveyttä tai kehitystä uhkaava vakava vaara. Intensiivinen perhetyö pyrkii vastaamaan myös akuutteihin kriiseihin.

Intensiivisen perhetyön toteuttamisen tapoja ja työskentelyn sisältöjä on todennäköisesti yhtä monenlaisia kuin on toimijoitakin. Heikkinen (2007) kritisoi kovin sanoin Suomalaista tapaa kehittää lastensuojelupalveluita nuorille.

Nuorten kriisitilanteisiin vaikuttamisen ei pitäisi avohuollossa perustua enää pieniksi paloiteltujen erilaisten projektien ja hankkeiden varaan kuten tapahtui 1990-luvulla, jolloin tavoitteena oli luoda uusia pysyviä toimintamalleja syrjäytymisen ehkäisyyn. Tässä pääosin epäonnistuttiin sosiaalialalla ja useimmissa syrjäytymistä ehkäisevissä hankkeissa... Kun perustason asiakasmäärä nuorten kohdalla lisääntyi ja kun hankerahoitus päättyi, toimijat palautuivat takaisin omaan sektoriinsa eikä nuorille jäänyt pysyvää, koeteltua ja levitettävää ”hyvää käytäntöä” tai palvelumallia. Sama 1990-luvun käytäntö lasten ja nuorten tukemisessa on pääosin jatkunut 2000-luvulla. Hankkeet ovatkin olleet perustason määräaikaista lisäresursseja. (Heikkinen, 2007, 45).

Heikkinen peräänkuuluttaa myös Suomeen intensiivisen työn strukturoitua mallia. Työkaluiksi Heikkinen tarjoaa muun muassa MST (Multisystem Therapy) – menetelmää, joka on käytössä USA:ssa, useissa Euroopan valtioissa sekä Tanskassa, Ruotsissa ja Norjassa sekä Itävaltalaisista JIP-menetelmää (Heikkinen, 2007, 66;71). Tähän mennessä systemaattisiin ohjelmiin ei ole Suomen kunnissa tietävästi tartuttu.

Sen lisäksi, että kunnissa kehitetään ja tuotetaan intensiivisen perhetyön palveluja omiin tarpeisiin, alalla toimii myös ostopalveluyrityksiä. Lastensuojelupalveluita tuottava yritys Merikratos määrittelee Internet sivuillaan intensiivistä perhetyötä mm. seuraavalla tavalla:

Merikratoksen perhetyössä työntekijäpari sitoutuu pitkään ja erittäin intensiiviseen työskentelyyn perheen kanssa. Tavoitteena on muuttaa perheen vanhempien kykyä hallita arkea. Työntekijäpari ei koko ajan vaihdu. Merikratoksen työntekijät

edustavat perhetyössä jatkuvuutta ja uskoa perheen uuden oppimiseen ja kehitykseen (Hyvinvointia elämänhallinnasta-Merikratoksen intensiivinen perhetyö).

Intensiivistä perhetyötä on kehitetty myös järjestöpuolella. Ainakin Ensi- ja turvakotien Alvari- perhetyön ja Mannerheimin lastensuojelun perhetyön kuvauksissa on käytetty sanaa ”intensiivinen” kuvaamaan työskentelyn intensiteettiä.

## 4 ASIAKASPALAUTE

Asiakaspalautteen perusteella intensiivisen perhetyön asiakkaat Lempäälässä ovat olleet pääosin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Hajontaa kuitenkin esiintyi.

Asiakaspalautelomake oli jaettu viiteen teemaan, joista kaikista pyydettiin antamaan yleisarvosana. Palautelomakkeessa oli lisäksi sekä strukturoitujaa monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Teemat olivat työskentelyn aloittaminen, vuorovaikutus, työskentelyn kulku, työmenetelmät ja työskentelyn päättäminen. Myös asiakkaiden haastatteluissa pyrittiin seuraamaan samoja teemoja lähinnä haastattelun eteenpäin viemiseksi ja haastattelijan tukena. Seuraavassa puran sekä lomakekyselyin että haastatteluin saavutettua tietoa teemoittain.

Asiakkaiden puheesta ja palautelomakkeesta otetut lainaukset jätän otoksen pienuuden takia erittelemättä, ja ne esiintyvätkin tekstissä sekaisin. Lainauksissa vilahtelevat nimet ovat keksittyjä. Anonymiteettisuojaan takia lainaukset on yksilöity siten, että niiden antajat on numeroitu satunnaisessa järjestyksessä.

### 4.1. TYÖSKENTELYN ALOITTAMINEN

Intensiivisen perhetyön asiakkaat olivat pääosin tyytyväisiä työskentelyn aloittamiseen, palautelomakkeessa arvosanaksi annettiin 7,4. Asiakkaat päätyivät intensiivisen työn asiakkaiksi eri lähtökohdista ja eri tilanteissa, mutta työskentelyn aloittaminen tuntui olevan usein helpotus. Etenkin vanhemmat ilmaisivat tyytyväisyytensä työn aloittamisesta.

Vaikeudet oli kyllä tosi hurjat ja se täyty saada poikki. (H7)

Meillä ainakin oli sellanen meininki että Roopeliina selvästi ajatteli, että äiti aina vaan uhkailee eikä se toteuta mitään uhkauksiaan. (H1)

Intensiivinen perhetyön rooli mahdollisen kiireellisen sijoituksen jatkumona värittyi haastatteluissa merkitykselliseksi. Oman työntekijän tapaaminen jo edeltäneen laitossijoituksen aikana koettiin tärkeäksi tukea antavaksi tekijäksi.

Mulla iski vähän paniikki siinä vaiheessa että mitäs sitten sen jälkeen. (H7)

Yksi perhetyön ominaisuus on, että tapaamiset tapahtuvat myös asiakkaiden omalla maaperällä. Lastensuojelun sosiaalityölle tyypilliset asiakkaiden, koko perheen ja mahdollisen verkoston palaverit virastotiloissa koettiin kyllä tarpeellisiksi, mutta joskus myös hankaliksi. Haastattelijan tiedusteluihin paikan merkityksestä vastattiin monella tavalla.

Ne oli välillä semmoisia niin sanottuja turhia. Lapset ei jaksanu olla siellä... eikä keskustella. (H1)

Sitten jos siellä on koko perhe sitä rupee tavallaan niinkö esittää jotain.. Sit kun ne kysyy jotain ni sitä sanoo vaan että ei kiinnosta... Sit kun on sen (perhetyöntekijän) kanssa kaksin niin ei tarvi esittää mitään. (H2)

Asennoituminen saattoi olla jopa täysin torjuvaa. Etenkin nuoret kokivat keskustelut sosiaalityöntekijöiden kanssa vaikeiksi.

...aina kun mä menin sinne niin mä vaan istuin selkä niihin sossuihin päin ja kysyin että koska mä saan lähtee täältä? (H5)

Toisaalta täysin päinvastainenkin kokemus oli olemassa, jossa perhe koki, että työskentely sosiaalitoimistossa oli helpompaa kuin kotona.

...meidän pienin oli aika hiljaa siellä toimistossa. ... kotona sillä on vauhti päällä... et siinä ei sit paljo muut keskustele. Ei siitä kotona tuu oikein yhtään mitään. (H7)

Perhetyön aloittamiseen liittyen asiakkaat kiittivät mahdollisuutta

kahdenkeskisiin tapaamisiin ja keskusteluun perhetyöntekijän kanssa. Useimmat asiakkaat jännittivät työskentelyn aloittamista, mutta alkukankeuden jälkeen keskustelut työntekijän kanssa alkoivat sujua. Maininnat kohdistuivat usein työntekijöiden rentouteen.

Mulla oli ainakin alussa just silleen että en todellakaan halua avautua elämästäni yhtään kenellekään mut sit kun mä opin tunteen Petran niin sit se helpotti oikeesti ihmeen paljon. (H4)

No olihan se aluks silleen et emmä oikeen tiiä jaksaks ruveta käymään kenenkään juttusilla mutta kyllä sit jaksokin käydä kun se alko tuntuun oikeesti mukavalta se juttelu sen kanssa. (H2)

Työskentelyn aloittamiseen liittyviä kehittämisen tarpeitakin nousi esiin. Yksi asiakas koki, että intensiivistä perhetyötä tarjottiin perheelle liian myöhään, kun tilanne oli päässyt jo kärjistymään liian pitkälle. Myöskään mahdollisista työskentelyn aloittamisen vaihtoehdoista ei välttämättä oltu tietoisia.

#### 4.2. VUOROVAIKUTUS

Vuorovaikutuksesta työntekijöiden kanssa annettiin arvosana 7,8. Asiakkaat saivat lomakkeessa ilmaista mielipiteensä työntekijöiden yhteistyöhalusta, kuuntelutaidosta, auttamismotivaatiosta, luottamuksellisesta suhteesta ja mahdollisuudesta ottaa puheeksi itselle tärkeitä asioita.

Asiakaspalautteesta kävi kauttaaltaan ilmi, että osalla asiakkaista oli jäänyt päällimmäiseksi kokemus tarkkailun alla olemisesta, eikä luottamuksellista vuorovaikutuksellista suhdetta perhetyöntekijän kanssa päässyt sen johdosta lainkaan syntymään tai suhde oli ainakin osittain varautunut. Tapaamiset työntekijöiden kanssa saattoivat myös aiheuttaa suorituspainetta esimerkiksi kodin siisteydestä ja sitä kautta jopa lisätä asiakkaan kuormitusta

Voisi jo alkuunsa pohtia lähtötilannetta ja sitä, mikä todennäköisyys on, että vastaavassa tilanteessa oleva pystyy pitämään kaiken järjestyksessä. (H3)

Vuorovaikutuksen yhteydessä kiiteltiin kahdenkeskisen pitkäaikaisen vuorovaikutuksen mahdollisuutta oman työntekijän kanssa. Luottamuksen saavuttaminen vie kuitenkin aikaa.

Aluks mä koko ajan kyselin että mitä sä meet kerton ja mitä sä kirjoitat ylös mutta kyllä se sit helpotti kun aikaa kulu. (H5)

Osa asiakkaista koki, että saattoi puhua perhetyöntekijän kanssa ihan kaikesta ilman pelkoa seurauksista.

Aluks musta tuntu että mä en uskalla puhua sille mitään kun se menee kuitenkin kerton eteenpäin mut sit se sano et ei se me puhuun niille ellei se ole joku ihan tosi iso asia... ja yhtäkkiä se helpotti ja pysty puhumaan ihan kaiken. (H4)

Se oli melkein kun olis jutellu jonkun siskon kanssa. (H2)

Päinvastaisia kokemuksiakin kuitenkin esiintyi. Eräällä asiakkaalla oli kokemus luottamuksella kerrotun asian siirtymisestä kolmannelle osapuolelle. Sen seurauksena:

Kyl mä sitten tiesin että mitä sille voi sanoo ni mä sanoin vaan sitten ne. (H5)

Vastaavien tilanteiden välttämiseksi asiakas ehdotti, että työntekijän tulisi poikkeuksetta ilmoittaa myös alaikäiselle etukäteen, mikäli tulee ottamaan joitain asioita puheeksi kolmansien osapuolien kanssa.

Sit jos menee jotain sanoon niin se pitää kertoo etukäteen eikä vasta jälkikäteen. (H5)

Luottamuksellisen suhteen merkitys on asiakkaille ilmeinen. Perhetyössä työskennellään usein sekä koko perheen kanssa yhdessä että perheenjäsenten kanssa erikseen. Haastatteluissa välittyi selvästi arvostus luottamuksellista työskentelysuhdetta kohtaan. Etenkin nuorten

vanhemmat sanallistivat luottamuksen merkitystä.

Eikä Maija kertonut niitä asioita edes mulle. Se vaan sano että Marisami kertoo kyllä sitten ite.. ja täytyyhän sen olla näin. Jos Maija olis kertonu ne mulle ja mä olisin ne jossain kertonu ne Marisamille niin siinähan se luottamus olis sitten menny. (H1)

Tottakai nuorella on asioita joita se ei halua että vanhemmat tietää. (H8)

Osa haastatelluista koki että työskentely perhetyöntekijän kanssa oli helpompaa kuin työskentely lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa. Kynnys ottaa puheeksi perhetyöntekijän kanssa itselle merkityksellisiä asioita koettiin sosiaalityöntekijään verrattuna matalaksi. Ilmiö korostui nuorten kohdalla.

Se oli jotenkin se kun pysty niin kuin puhuun sen kanssa kun sossuille mä en oikeesti pystyny puhuun niinkö mitään enkä uskaltanu edes puhua...ja sit kun pääsi Virpin kanssa jutteleen ni tajus niinkö että...pitää muuttaa niinkö tapansa. (H4)

Toisenlaisiakin kokemuksia kuitenkin ilmeni, eikä osa vastaajista tehnyt minkäänlaista eroa sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän välille. Sosiaalityöntekijän virkamiesstatus saattaa aluksi jännittää, mutta ratkaisukeskeinen asennoituminen poikii nopeasti yhteistyöhalua.

Itse asiassa mulle ne on aina semmoinen klimppi ja se on aivan sama. Ei mulla ole ikinä ollut sellasta oloa ettei vois sanoa. (H1)

Mä ootin että heti lähetään tyyliin syyllistään vanhempia... Sitä ei o oikeesti tehty ollenkaan... Elina sano jo ekassa palaverissa että tässä ei o tarkoitus syyllistää ketään... vaan haettiin ratkaisuja miten tästä päästään yli. (H7)

#### 4.3. TYÖSKENTELYN KULKU

Työskentelyn kulkuun liittyvät tekijät saivat asiakkailta arvosanan 7,2. Lomakkeissa tiedusteltiin asiakkaiden mielipiteitä työn mielekkyydestä, aikataulujen sopimisesta, tapaamisten kestosta ja tiheydestä ja siitä

kuinka tärkeää on tavoittaa työntekijää puhelimitse.

Lomakevastaajista suurin osa koki perhetyöntekijöiden tapaamiset jokseenkin mielekkäiksi tai mielekkäiksi. Yksi asiakas oli sitä mieltä, että työntekijöiden tapaamiset olivat täysin turhia.

Puolet lomakevastaajista oli sitä mieltä, että tapaamisten aikatauluista sopiminen oli toiminut hyvin, puolet sitä mieltä, että aikataulujen sopiminen oli hankalaa.

Yhteyden ottoja lupailtiin, mutta niitä ei koskaan tullut. Tapaamisten aikatauluihin ei voinut lainkaan vaikuttaa. (H9)

Oli niistä ihan helppo sopia. Marita anto mulle jotain vaihtoehtoja ja mä valitsin sit niistä. (H5)

Intensiivinen perhetyö on tyypillisesti aluksi tiiviimpää ja loppua kohden tapaamistahti harvenee. Mielipiteet tapaamisten kestosta ja tiheydestä vaihtelivat vain hieman, suurin osa asiakkaista oli työskentelytahtiin jokseenkin tyytyväinen. Perhetyön perustavoite - määräaikainen tuki – näyttöäytyi asiakkaiden puheissa positiivisena.

Kyllä sillä on merkitystä, että tietää (että työskentely loppuu)... ettei nuoret sitten turhaudu siihen, et mä nyt joudun koko aika kulkemaan tossa ja jatkuvasti sopiin jotain tapaamisia. Kun sit mahdollisuus on kuitenkin siihen, et jos siihen on tarvetta niihin tapaamisiin niin niitä voidaan sit lisätä. (H1)

Puhelinkontakti on yksi intensiivisen perhetyön toteuttamisen tavoista. Lomakevastauksissa työntekijöiden saavuttamista puhelimitse pidettiin yhtä poikkeusta lukuun ottamatta tärkeänä.

Mun mielestä se on ollu hienoa, että Tuulille on voinu soittaa jos on tullu kotona jotain. (H7)

Tekstiviesteihin yhtenä kommunikaation muotona oltiin tyytyväisiä. Palautetta tuli kuitenkin myös siitä, että perhetyöntekijöitä on vaikea tavoittaa. Etenkin kriisiytyneissä tilanteissa olisi tärkeää, että työntekijä



olisi nopeastikin asiakkaan saavutettavissa.

#### 4.4. TYÖMENETELMÄT

Yleisarvosanaksi työmenetelmät saivat 7,2. Asiakaspalautelomakkeen strukturoiduissa monivalintakysymyksissä palaute työmenetelmistä näyttäytyi positiivisena, suurin osa asiakkaista oli jokseenkin tyytyväisiä etukäteen annettuun informaatioon, käytettyjen työmenetelmien mielekkyyteen, hyödyllisyyteen ja työntekijöiden ammattitaitoon. Asiakkaan mielipidettä käytetyistä työmenetelmistä oli myös työskentelyn edetessä kuultu.

Myös haastatteluissa kuva käytetyistä työmenetelmistä piirtyi pääosin positiiviseksi, mutta merkittävää on se, että asiakkaat hahmottivat työmenetelmäksi ensisijaisesti kahdenkeskiset keskustelut. Suurin osa kaikesta palautteesta liittyikin juuri luottamuksellisen keskustelun vaikutuksiin. Keskustelun merkitystä työmenetelmänä luonnehdittiin mm. seuraavalla tavalla.

Kyllä se niin kuin on semmoinen että jos on kahdenkeskinen juttutuokio niin se on parempi kuin se että on kauhea väki. (H1)

Kyllähän se ihminen purkaa siinä sisintään ja sitten niitä jos on joku asia vaivannu... Jos sen saa jollekin puhua niin totta kai se auttaa. Ei sen asian tarvi kovin kummonen olla. (H8)

Asioita ei oo hyvä patoa sisälleen.. siitä tulee isompi sotku. (H7)

Haastattelijan esiin nostamat yleisimmät perhetyössä käytettävät työvälineet, kuten keskustelun avaamiseen tarkoitetut kortit ja valmiit tehtävät, sivuutettiin melko yhdentekevinä tai niihin suhtauduttiin jopa torjuvasti.

Se oli välillä vaikeeta kun ei mikään ollu (sopiva) ja sit joku piti ottaa...ja sit jos mä otin jonkun niin oli tosi vaikee kun piti kehittää joku hirvee stoori ja tuli silleen et mä en halua yhtään nää on ihan typeriä. (H7)

..se paljon käytti semmoisia ihme testejä ja tämmöisiä näin, ja meidän Minttuvilleä ei kyllä pätäkääkään kiinnostanu vastata näihin...(H1)

Toiminnallisista menetelmistä ”jonnekin meneminen” sai kiitosta nuorten taholta. Kahvittelut, ostosretket ja vain ”hengailut jossain” oman työntekijän kanssa muistettiin hyvin, ja asiakkaat kokivat ne tärkeäksi yhteistyön muodostumisen kannalta.

Oltiin aika paljon jossain kahvilla ja juteltiin siellä mukavia... (H5)

Alussa oli vähän silleen että en ajatellu kertoo mitään mutta sitten lipsahteli. Se kyseli silleen piilossa niitä. Sitte loppuvaiheessa ihan mielelläni vastailin sille. (H2)

Työntekijän kiinnostusta käyttää aikaa nuoren kanssa olemiseen nuoren omassa elämänpiirissä arvostettiin, itse tekemisen muodolla ei tuntunut olevan niinkään väliä.

Meidän piti kyllä käydäkki jossain mut ei me ikinä sit tehty mitään. Me mentiin vaan kahville tai jotain. Ei mitään erikoista. (H4)

Nuorten ryhmälle järjestetty leiri luovine menetelmineen sai yleispositiivista palautetta.

Oli se hyvä mutta en mä vielääkään tiedä mikä sen tarkoitus oli... me kysyttiin kyllä sitä sinne menessä mut ei se ikinä seljenny... mut oli se kyllä kivaa. (H10)

Nuorten vanhemmilta tuli kiitosta käytännön arjen kasvatustuesta.

Tää työntekijä on ruvennu sit Miinamanulle soitteleen että kun pitää kouluun herätä ja uhkas jopa kouluunkin viedä. Kun ite menen aikasin töihin. Sekin siinä sitten... auttaa. (H7)

Perhetyön työmenetelmiin liittyen annettiin myös negatiivista palautetta. Eräessä asiakkuudessa työskentely oli koettu keskustelun sijaan ylhäältä - alas – neuvomiseksi.

Tarkkailu, kirjailut ja ylhäältä - alas annetut viisaat neuvot harvoin herättävät vastapuolella sympatioita. (H3)

Myös perhetyöntekijän työnkuva nousi esiin. Etenkin raskaasti kuormittavissa tilanteissa elävät asiakkaat saattaisivat kaivata työskentelyyn käytännönläheisempää otetta myös perhetyöntekijältä.

Onko kodinhoitaja tekijä ja perhetyöntekijä näkijä? (H3)

Syytä olisikin ehkä miettiä perhetyöntekijöiden työnkuvaa yleisemmin ... miten heidät ohjeistetaan toimiman työssään. (H3)

Haastatteluissa kävi ilmi myös asiakkaiden kokemuksia siitä, kuinka sosiaalityöntekijän lisäksi myös perhetyöntekijä voi toimia asiakkaan asianajajan roolissa ja viedä asioita eteenpäin myös muissa toimijoissa.

Veera se oli joka pisti näihin asioihin vähän vauhtia... Musta tuntuu että välillä jos vanhemmat sanoo jotain niin ei sitä oteta ihan tosissaan. (H1)

Varsinkin kun oli se palaverikin niin se ihan selkeästi puolusti Marimikaa siellä ... Niinkö etten mä siellä palaverissa vaan kuuntele korvat punasena että juu näin o. (H7)

#### 4.5. TYÖSKENTELYN PÄÄTTÄMINEN

Työskentelyn päättäminen sai arvosanaksi 7,8. Kaikki lomakevastaajat kokivat, että yhteistyö oli jatkunut riittävän pitkään. Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta asiakkaat olivat sitä mieltä, että yhteistyö oli ollut vähintään jokseenkin onnistunutta tai onnistunutta, ja että elämäntilanteessa oli tapahtunut positiivisia muutoksia työskentelyn aikana.

Myös haastatteluissa työskentelyn lopettamiseen liittyvä keskustelu sävyttyi positiivisesti. Etenkin haastatteluissa nousi esiin kokemuksia siitä, että ilman intensiivistä perhetyötä asiat olisivat saattaneet edetä merkittävästikin huonompaan suuntaan.

No mä olisin varmaan laitoksessa jo... mulla oli sillo monta kertaa että ... niinkö varoteltiin ja ... sitten tuli perhetyöntekijä mukaan kuvioihin... ja sit se autto. (H4)

Perhetyölle ominainen työskentely perheen sisäisen vuorovaikutuksen kanssa näyttäytyi haastatteluissa tärkeänä.

...on oppinu tuomaan tunteensa esille. Että jos joku oikein mättää niin on oppinu sanomaan. Eikä vaan lähetä tonne kylille. (H8)

Muutos jonkun perheenjäsenen tilanteessa muuttaa luonnollisesti koko perheen tilannetta. Keskustelu perhetyöntekijöiden kanssa näyttäytyi oppimisen väylänä. Asioiden käsittely puheen tasolla työntekijöiden tapaamisissa siirtyi myös kotiin.

Mun mielestä me saatiin jo kotona perheenä paljon paremmin se asia selvitettyä... Siitä ei varmaan olis viime vuoden puolella tullu mitään... Siin on niinku iso harppaus menty eteenpäin. (H7)

Ainokari on oppinu kuuntelemaan... Ja sitä on ittekin oppinu enemmän kuunteleen. (H8)

Työskentelyn aikana oppimista oli tapahtunut myös vanhemmuuteen liittyvissä tekijöissä.

Aikoinaan mä annoin ihan kaikesta periks enkä vääntäny yhtään, kunhan se nyt ei vaan ruvennu riehumaan ja rätisemään. Olen oppinu pysymään siinä kun oon jotain sanonu. (H7)

Virallisen asiakkuuden päättyminen ei aina merkitse muodostuneen asiakassuhteen päättymistä. Osa asiakkaista kokee työntekijän kannattelun jatkuvan asiakkuuden päättymisestä huolimatta. Asiakkaalle on merkitystä sillä, että tietää voivansa ottaa yhteyttä, mikäli kokee tarvitsevänsä apua.

Periaatteessa kyllä se asiakkuus on loppunut mutta se jos me tarvittaisiin jotain apua niin ... mä uskon siihen että sieltä taas se apu tulis nopeeta. (H1)

## 5 PERHETYÖNTEKIJÖIDEN KESKUSTELUSSA ESILLE NOUSSEET TEEMAT

Bikvan mukaan työntekijöiden haastattelussa esille nousseet teemat jaotellaan kolmeen luokkaan sen mukaan, missä toimijassa niitä mahdollisesti jatkokäsitellään.

- a) ongelmat, joita käsitellään edelleen johtajatasolla.
- b) ongelmat, joita poliittiset päättäjät käsittelevät.
- c) ongelmat, joita kenttätyöntekijöiden on työstettävä edelleen esimerkiksi tulevilla henkilöstökokouksissa, kehityskeskusteluissa jne.

Puran seuraavassa perhetyöntekijöiden ryhmähaastattelussa esille nousseita merkittävimpiä teemoja ilman yllämainittua jaottelua. Keskustelun sisältö luokitui sisällön mukaan kuuteen eri luokkaan.

Asiakaspalaute kerättiin huhti - toukokuun aikana, ja perhetyöntekijöiden haastattelu toteutui kesäkuun alussa. Asiakaspalaute (liite 2) toimitettiin työntekijöille muutamaa päivää ennen haastattelua tutustuttavaksi. Palautteeseen oli taulukoitu kaikki lomakevastaukset, minkä lisäksi asiakaspalautteesta oli poimittu teemoittain merkittäviä lausuntoja.

### 5.1. ASIAKASPALAUTTEEN MERKITYKSESTÄ

Kaikki perhetyöntekijät pitivät asiakaspalautteen saamista tärkeänä. Lempäälässä ei ole vielä systemaattisesti kerätty asiakaspalautetta perhetyön asiakkailta. Keskustelua herätti palautteen keräämisen tapa. Millä tavalla palautetta kerätään, ja missä vaiheessa palautteen kerääminen olisi hyvä toteuttaa? Heti asiakkuuden päättyessä vai mahdollisesti myöhemmin; jopa keskitetysti tietyin väliajoin kaikilta asiakkaita, jolloin asiakkaan anonymiteetti olisi mahdollisesti turvatumpi ja sitä kautta asiakaspalaute oikeellisempaa.

Intensiivistä perhetyötä saaneiden perheiden lastensuojelun asiakkuus jatkuu usein intensiivisen perhetyöjakson päättymisen jälkeen. Työntekijät pohtivat paljon asiakaspalautteen keräämisen lisäksi myös sitä, olisiko perheiden tilanteista syytä kerätä systemaattisesti tietoa myös työskentelyn päättämisen jälkeen. Näin olisi mahdollista saada myös tietoa siitä, onko intensiivisen perhetyön tarjoamisella ollut pitkäkestoisempaa vaikutusta asiakkaan selviytymiseen (myös kappaleessa 5.5.).

## 5.2. INTENSIIVINEN PERHETYÖ LEMPÄÄLÄSSÄ

Haastattelutilanteessa osoittautui, että intensiivisen työn rooli tietynlaisena perhetyön muotona ei ole täysin selkeytynyt. Intensiivistä perhetyötä on toteuttanut päävastuussa työhön palkattu työntekijä, jolla on yleensä aina - mutta ei kuitenkaan aina - työpari ”perinteisen” tai ”tavallisen” perhetyön puolelta. Myös sektorirajat ylittäviä työpareja (mm. perhetyöntekijä-sosiaalityöntekijä) on kokeiltu.

Intensiivistä perhetyötä määriteltäessä keskustelua nousi siitä, kuinka myös muiden kuin intensiiviseen työhön palkatun työntekijän työ saattaa täyttää intensiiviselle perhetyölle asetetut kriteerit. Työntekijät kaipasivatkin nykyistä selkeämpää määrittelyä sille, mitä ”intensiivinen” perhetyö on, kuka sitä toteuttaa ja kenelle.

Työntekijät toteavat, että intensiivisen perhetyön kriteerit täyttävää perhetyötä on toteutettu kunnassa jo aikaisemminkin, mutta uuden työntekijän palkkaamisen jälkeen työ on mallintunut ja sille on tullut ajallista struktuuria. Koko työyhteisö on osallistunut työn kehittämiseen. Intensiivisyyden määrittely on kuitenkin edelleen haastavaa. Määritelläänkö intensiivisyys työskentelyn ja tapaamisten kestolla ja tiiviydellä, vai millä?

Toisillakin voi olla perheitä, jotka olis ihan samassa kategoriassa - siis niin kuin intensiivistä - mutta Reijan tulon myötä se henkilöityy aina Reijaan. Ja se vähän sekottaa tätä palettia. (T1)

Edelleenkin mä väitän, että selviä perusteita tai kriteereitä sille mikä on intensiivistä perhetyötä tässä kunnassa ei edelleenkään ole... ja mikä on sitä perusperhetyötä mitä kaikkia nimiä sillä on ees ollu ... tavallista perhetyötä. Jos se tapahtuu kuitenkin kolme kertaa viikossa - että ahaa? (T1)

Niin kyllä se jotenkin auki tarttis puhua. (T5)

Keskustelussa heitetään ilmaan myös se, onko mikään taho tai toimija sosiaalisektorilla vielä tyhjentävästi kyennyt määrittelemään termiä ”intensiivinen perhetyö”.

Työparityöskentely tuntuu työntekijöiden puheessa olevan merkittävä intensiivisyyden määrittäjä.

Aina ei ole ollut mahdollista järjestää sitä intensiivistä työtä tai työparityötä ... mutta resurssit ei o riittänyt. Ja sitten on lähdetty vähän ehkä kevyemmällä panoksella. (T4)

Intensiivisen perhetyön vahvuuksiksi työntekijät mainitsivat ensisijaisesti mahdollisuudet parityöskentelyyn ja joustavaan ajankäyttöön. Intensiivisen perhetyön prosessikuvausta on muovattu jo työmuotoa suunnitellessa ja sitä kautta työprosessi näyttää hahmottuvan perinteistä perhetyötä selkeämmin. Yksi intensiivisen työn merkittävimmistä perusteista ja tavoitteista on ollut laitossijoitusten vähentäminen. Työtä halutaan tarjota kotiin sekä inhimillisistä että taloudellisista syistä. Intensiivinen työ nähdään työyhteisössä myös kokeiluluontoisena jaksena muiden tukimuotojen välissä. Mikäli työ ei kanna hedelmää, sitä ei ole syytä jatkaa.

Lempäälän kunnalle on ominaista se, että sosiaalityöntekijät ja perhetyöntekijät yhdessä perhetyön ohjaajan ja sosiaalitoimen johtajan kanssa miettivät sen, kenelle perhetyötä tarjotaan.

Intensiivisen perhetyön tavoitekestoksi on määritelty pisimmillään noin 6 kk, jonka aikana toivotaan tapahtuvan merkittävää edistystä perheen selviytymisessä. Työntekijöiden puhe etenikin nk. ikuisuusasiakkaisiin, joita on saatettu kannatella perhetyön avulla useampienkin vuosien ajan. Intensiivisen työn eduksi katsottiin se, että työ on aina määräaikaista, eikä merkittäviä ajallisia ylilyöntejä pääse sattumaan.

Työntekijät osoittivat kiinnostusta sitä kohtaan, miten asiakaspalautteesta näkyy työn määräaikaisen luonteen merkitys asiakkaan kokemana. Työntekijöiden oman kokemuksen mukaan työn määräaikaisuus on antanut lisäperspektiiviä työskentelyyn. Tavoitteet pyritään saavuttamaan tietyn ajanjakson kuluessa.

Jotenkin se tässä työssä se pitkäjänteisyys on se yks juttu mut se joustavuus se toinen. Sitä mietitään sitä tavoitetta ikään kuin tilannekohtaisesti mutta myös pitkällä aikavälillä. (T5)

Työntekijöiden puheessa ilmenee turhautumista sitä kohtaan, että perheitä saatetaan tarjota perhetyölle, vaikka työntekijät itse kokisivat, että perhe ei voi tulla ainakaan pelkästään perhetyön keinoin autetuksi.

...vaikka kumppanit kuinka näkis koulusta psykiatrian yksiköstä tai neuvolasta loputtomiin että perhetyötä perhetyötä, niin kyllähän meidän täytyy kyetä hahmottaa... että jos me yritetään ja yritetään, että ei se nyt vaan ole perhetyö, joka näitä perheitä auttaa. (T2)

Joo, kyllähän se voi olla tosi nopeasti selvää, että täällähän puhutaan alkoholismista tai voi olla jotain tosi vaikeita psyykkisiä ongelmia niin ... sit pitää nostaa vaan kädet pystyyn ja sanoo että tää ei kuulu meidän heiniin. (T1)

Työntekijöiden mielestä olisi tarpeellista miettiä perhetyön roolia suhteessa muihin toimijoihin. Verkostotyöskentely nähdään yhtenä järkevänä keinona vastata moniongelmaisten asiakkaiden tarpeisiin. Perhetyö ei voi yksin olla vastaamassa päihde- ja/tai mielenterveysongelmista kärsivien asiakkaiden tilanteisiin, vaan tiivis yhteistyö - jopa työparityö - muiden toimijoiden kanssa on tarpeen.



### 5.3. LUOTTAMUKSELLINEN ASIAKASSUHDE

Työn ensisijainen tavoite on perheen tai jonkun sen jäsenen tukeminen kohti positiivista muutosta, mutta tietynasteinen kontrolli kulkee työskentelyssä aina mukana. Asiakaspalautteesta noussut selkeä palaute luottamuksellisen keskustelusuhteen merkityksestä asiakkaalle herätti pitkän pohdinnan työntekijöiden välille. Keskustelussa nousi esiin vaikeus tehdä rajanvetoja ja toisinaan nopeitakin ratkaisuja liittyen asiakassuhteen luottamuksellisuuteen suhteessa työn tavoitteisiin, työtovereihin, yhteistyötahoihin ja omaan rooliin lastensuojeluviranomaisena. Työntekijät nostivat esille, kuinka asiakkaiden kanssa käydään jatkuvaa keskustelua siitä, että työtä toteutetaan yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa. Perhetyöntekijä itse ei ole viranomainen, mutta on velvollinen ilmoittamaan tietyistä huolenaiheista sosiaalityöntekijälle.

Kyllähän sitä nuorten kanssa usein mut kyllä joskus myös vanhempien kanssa useissa tapaamisissa joutuu keskusteleen siitä että ... he tekee sillain että mä voisin kertoa sulle jotain mutta en voi kun sä kerrot sen sosiaalityöntekijälle tai näin. Sit joutuu niin kuin sitä keskustelua käymään että - vaikka alussa on selitetty - että on asioita joista meidän on pakko ilmottaa jos meidän tietoon tulee ja niin edespäin ja että me tehdään yhteistyötä. (T3)

Intensiivisessä perhetyössä toimii yleensä työpari. Työparityöskentely esiintyi työntekijöiden puheessa kiitettynä asiana (enemmän luvussa 5.4.), mutta tuo työskentelyyn omat haasteensa. Asiakkailla saattaa olla asioita, joita he eivät halua toisen perheenjäsenen tietoon, jolloin myös työntekijän on mietittävä rajauksia sen suhteen, mitä asioita työparin kanssa on syytä jakaa tai jättää jakamatta. Työntekijän on kyettävä tekemään myös itsenäisiä ratkaisuja siitä, mitkä asiat ovat sellaisia, jotka täytyy saattaa muiden osapuolten tietoon. Myös ilmoittamisen tapa nousi keskusteluun.

Kyllä mä ainakin jos on joku asia mikä pitää ilmottaa sosiaalityöntekijälle tai työparille näin niin kyllä mä ainakin sanon sitten että tää on nyt sellanen asia, ja reaktio on sitten mikä se on. (T3)

Asiakastyössä esiin nousevat ongelmat ratkaistaan aina tilannekohtaisesti. Perhetyöntekijä on työssään tavallaan ”kahden tulen välissä”. Hän joutuu tekemään ratkaisuja sekä suhteessa asiakkaaseen ja työtovereihin että sosiaalityöntekijään ja mahdollisiin muihin viranomaisiin. Viimeisenä ohjenuorana toimii lastensuojelulaki.

Mä ajattelen että tää ei ole mitään laupeudentyötä ja jos lähtökohta on se että täytyy työntekijä asettaa siihen asemaan että mä pidän kaiken kahdenkeskisenä mitä me puhutaan niin onhan se aika turmiollinen lähtökohta. (T1)

Intensiivisen perhetyön avulla on tarkoitus käsitellä ja aikaansaada oppimista lähinnä perhesuhteisiin, kasvatukseen ja perhe-elämään liittyvissä kysymyksissä. Kaikki asiakkaan elämään liittyvät yksityiskohtat eivät kuulu työskentelyn piiriin. Haastaviin tilanteisiin työntekijät ovat kehittäneet omia selviytymisstrategioitaan. Mikäli jokin yksityiskohta asiakkaan elämässä on sen sorttinen, että siitä on syystä tai toisesta vaikea puhua perhetyöntekijän kanssa, asiakkaan kanssa saatetaan yhdessä miettiä, mikä taho olisi se, jonka kanssa mieltä painavan asian voisi jakaa, ja mikä voisi olla järkevä tapa ratkaista ongelma ilman, että itse ongelmaa välttämättä edes nostetaan puheeseen.

Kumpi on loppuviimeen tärkeämpää, se mistä ei voi puhua vai se, miksi jostain asiasta ei voi puhua? ... Siinä voi sitten niinkun miettiä että kenelle vois kertoa ja mikä niinkun auttais. (T1)

Työntekijöiden keskustelussa nousee esille kaksoisrooli, jossa työntekijä on toisinaan ikään kuin puun ja kuoren välissä. Perhetyöntekijän työnkuvaan kuuluu se, että asiakkaan kanssa pyritään luomaan luottamuksellinen vuorovaikutteinen suhde, jonka avulla olisi mahdollista avata selviytymistä haittaavaa problematiikkaa. Ongelmien nostaminen käsittelyyn puheen tasolla vaatii hyvää ajoitusta ja rohkeutta.

Luottamuksellisen asiakassuhteen rakentaminen ei ole helppo tehtävä, etenkin kun molemmat osapuolet yleensä tiedostavat työn kontrolliluonteen. Työntekijät ovat tietoisia siitä, että joillain asiakkailla voi

olla taipumusta pyrkiä myös pyörittämään työntekijöitä omien tarpeidensa mukaan. Tästä ilmiöstä työntekijät käyttävät termiä "pelaaminen". Asiakkaat saattavat myös pyrkiä provosoimaan työntekijää.

Nyt kun vaikka on ollu tapeetilla nää rikosjutut.. Niin joskus sitä joutuu sanomaan että älä sano sellasta mitä saatat joutua katumaan... Me ollaan kuitenkin lastensuojelu ja se puuttuminen on niin voimakas... (T1)

Keskustelusta käy ilmi, että asiakkaalla voi olla vaikeuksia luottaa työntekijään, mutta myös päinvastoin. Kaikki työntekijät pitävät kuitenkin suhteen luottamuksellisena merkittävänä tekijänä ja tavoittelemisen arvoisena olotilana.

Niin tietenkin se on niin että jos sitä luottamusta ei synny, varmaan asioita jää puhumatta mutta työntekijänä kuitenkin ajattelisin että täytyy olla aika itsekriittinenkin. Että mitkä sit on niitä oleellisia asioita? (T1)

Kyllä sen ymmärtää että ollaan niinkö haastavan asian äärellä ... tämmöinen luottamus... että jos miettii jotain nuortakin jolla ei oo ollu semmoisia luottamuksellisia suhteita.. niin tota.. lähtee siitä sitten työntekijänä rakentamaan. Tai sama aikuisten kanssa. (T4)

Kyllähän niin kun ... tämä lastensuojelu on niin negatiivinen kaikille meidän asiakkaille että se tuottaa negatiiviseen sävyn sit suhteessa myös meihin. Tuki ja kontrolli. Se on joskus vähän hankalaa. Se rajanveto. (T3)

#### 5.4. TYÖMENETELMÄT

Asiakkaat, asiakasperheet ja asiakkaiden tilanteet ovat kaikki erilaisia. Asiakkailta noussut palaute luottamuksellisen keskustelutyöskentelyn (myös luvuissa 4.2. ja 5.1.) merkityksestä saattoi jopa hieman yllättää työntekijät.

Haastattelijan keskustelun avaus siitä, kuinka asiakaspalautteesta oli noussut suorastaan vastustustakin vaikkapa korteilla työskentelyä kohtaan johti keskusteluun siitä, kuinka vaikeaa työsalkun kokoaminen

todellisuudessa saattaa olla. Kaikki työntekijät pitivät tietynlaisia työvälineitä välttämättöminä, mutta totesivat, että työskentely esimerkiksi korttien tai pelien avulla ei kaikkien asiakkaiden kanssa kanna hedelmää. Työntekijät kuitenkin kokevat, että toiminnalliset menetelmät toimivat joskus tärkeinä asiakassuhteen rakennuskivinä.

Mulla tulee mieleen että se tarkoittaa toisaalta myös sitä että työntekijä voi osata aika ammattitaitoisesti käyttää sitä menetelmää... Koska silloin käy niin että se keskustelu on se pääasia eikä ne kortit... Ne on toiminu justiin siinä että ne on avannu sen keskusteluyhteyden. Eikä siitä tuu itsetarkoitus että me pelataan nyt sitä sitä Valovoimaa. (T1)

Kyl mä ajattelisin että voi siinä olla että kyllähän joillekin voi olla tosi vaikeeta asettua joihinkin peleihin... Joillekin ne voi olla kyllä vaikeita vaikka ne avaiskin sitä keskustelua sitten jos siihen pääsis. (T2)

Intensiivistä perhetyötä toteuttavat perhetyöntekijät vastaavat myös perheiden akuuttiin hätään. Asiakkaiden odotukset saattavat olla erilaiset kuin mihin työntekijä on varautunut.

Onhan sillain joskus hämmentävää että kun menet perheeseen ne ikään kuin selkeästi odottaa että sää meet sinne jonkun salkun kanssa että sulla on niin kuin kaikki ratkaisut valmiina...Et hetkinen et ruvetaas yhdessä miettiin ja sit ne on ehkä jo pettyneitä että aijaa. Että eksä nyt sanokaan mitä me tehdään. (T3)

...luoda sitä uskoa että se on kaikki siellä teidän päässä ja käsissä että nyt vaan mietitään miten ne saadaan sieltä...(T4)

Kaikki työntekijät kokevat, että intensiivisen perhetyön onnistumisen edellytys on vähintään yhden perheenjäsenen sitoutuminen työskentelyyn. Työntekijät tiedostavat, että työ tapahtuu – tai sen tulisi tapahtua - todellisuudessa myös silloin, kun työntekijät ovat pois paikalta.

Ja eikös sen niin pitäis mennäkin että niin kuin että silloin se tapahtuu se perheen oma muutos ja työ siellä perheessä kun me emme ole siellä paikalla. (T3)

Yks juttu on se että kun halutaan luottaa siihen että perheen omat

voimavarat alkaa kantamaan.. sehän on se ajatus että perhe pärjää asioittensa kanssa paremmin. Ja tulevaisuudessa jopa ilman. Siis sehän olis se ihanne. (T5)

Intensiivisen perhetyön ominaisuudeksi koettiin, että sen avulla on pystytty ajankäytöllisesti joustamaan myös asiakkaan tarpeen mukaan.

... myös tilaa niin kuin sille perheen omalle toiminnalle. Sille että kokeillaan ja sit on kuitenkin mahdollisuus sitten nopeasti lisätä sitä tukea jos tuntuu että tarvitsee enemmän... (T5)

Intensiivisellä perhetyöllä vastataan myös akuutteihin kriisitilanteisiin ja työtä toteutetaan ainakin aluksi tiiviillä aikataululla. Tapaamisia saattaa olla useampina päivinä viikossa, joskus jopa päivittäin. Työntekijät tiedostavat työn rasittavuuden myös asiakkaan näkökulmasta. Keskustelussa mietittiin paljon työn rytmittämistä.

Ihan alussa mietti sitä paljon sitä että kuinka perheet voi kokea aika raskaaksikin sen että jos kolme kertaa viikossakin kotiin pärähtää kaks eri ihmistä ... tai voihan ne määrät olla neljäkin kertaa jos kaks eri työntekijää käy kaks kertaa viikossa... Toinen tapaa nuorta ja toinen vanhempia. Niin sehän on aika paljon. Onhan se raskastakin. Tai voi olla. Jotkuthan haluais enemmänkin. (T3)

Asiakkaat olivat työskentelyn tiheyteen ja kestoon pääosin tyytyväisiä. Työntekijät kokivat, että intensiivinen perhetyö on antanut mahdollisuuden käyttää aikaa asiakassuhteen perusteiden rakentamiseen. Työn luonteeseen kuuluu se, että asiakkaiden saatavilla ja käytettävissä ollaan perinteistä perhetyötä enemmän.

Onko tässä kyse myös siitä että asiakas ylipäättään on saanu aikaa? Jos on se kokemus että vaikka sosiaalityöntekijät.. niitä ei saa kiinni ja ei o aikaa mihinkään. Ja sit ne saakin ihmisen jolla ei olekaan kiire mihinkään ja sillä on aikaa jutella. (T1)

Puhelinkontakti näyttäytyi asiakaspalautteessa tärkeänä yhteydenpidon tapana. Myös työntekijät pitävät puhelintyötä tärkeänä. Työntekijät tiedostavat, että työssä tulee varmasti tilanteita, joissa asiakas kokee, että

puhelimien tai tekstiviesteihin ei vastata riittävän nopeasti tai ollenkaan. Puhelimen käytössä tulee myös käytännön virheitä. Toinen työntekijä saattaa luvata yhteydenottoa toisen puolesta, mutta unohtaa ilmoittaa asiasta asianosaiselle. Asiakaspalautteen perusteella todettiin, että puhelimen käytön ongelmista täytyy vastaisuudessa vielä enemmän kiinnittää huomiota.

Enemmän täytyy varmaan vielä korostaa asiakkaille että millä tavalla meihin voi ottaa yhteyttä. Että me voidaan olla palaverissa tai että meillä on työaika. Ja että ei me iltaseitsemältä vastata. ..että jos tulee oikein niin kuin hätä niin yksykskahteen. (2)

Intensiivistä työtä on toteutettu pääosin parityönä. Käytännössä parityö on tarkoittanut sitä, että toinen työntekijä on työskennellyt perheen lasten, ja toinen vanhempien kanssa. Parityöskentely koettiin monella tapaa hyväksi tavaksi toimia haastavissa asiakastilanteissa (parityöstä myös luvussa 5.3.).

Tää intensiivisen työskentelyn yksi erittäin hyvä puoli on ollu se että kun nää on useinki tälläisiä perheitä joiden kanssa on voitu jo pidempäänkin työskennellä ja sitten kun tulee ehkä jotain suurempaakin problematiikkaa mihin katsotaan että perhe vois hyötyä tästä intensiivisestä työskentelystä ja tulee työpari siihen mukaan, niin jotenkin siinä kohtaan mietitään ne tavoitteet uudelleen. (T5)

Työntekijät olivat kiinnostuneita siitä, missä tilanteissa asiakkaat toivoisivat käytännönläheisempää otetta perhetyöntekijöiltä. Työntekijät tiedostivat sen, että jotkut asiakkaat saattavat odottaa kotipalvelun tyyppistä toimintaa myös perhetyöntekijöiltä. Etenkin erityisen kuormittavat tilanteet saattavat vaatia joustavuutta myös lastensuojelun perhetyöntekijöiltä.

Meistä jokaisesta on luonnikkaampaa toimia tietyllä tavalla... Asiakas saattaa toivoa että pestään ikkunat eikä se ole sitten mitään jos laitetaankin ruokaa. Mutta kyllähän se arviointikyky joskus pettää itse kullakin. (T1)

Intensiivinen perhetyö on työtä, jonka tavoitteeksi usein määritellään muutos jossain perheen selviytymistä haittaavassa asiassa. Perhetyön

sisältöjen määrittäminen yksilöllisesti kunkin asiakkaan kohdalla ja jokaisen työntekijän tapa toimia erilailla aiheuttaa varmasti tilanteita, joissa asiakas on pettynyt saamaansa palveluun. Tarpeet, odotukset ja käytännöt eivät aina kohtaa. Asiakaspalautteen kohtaan, jossa asiakas oli kokenut työntekijöiden kanssa työskentelyn ylhäältä - alas neuvomisena työntekijät suhtautuvat realistisesti.

No tää on varmaan yks kokemus. Ja sit joku toinen odottaa kuin hepo kelloo että sano nyt jotain mitä mä teen sen kanssa. (T1)

## 5.5. TYÖN TAVOITTEET, LAATU JA LAADUN MITTARIT

Intensiiviselle perhetyölle asetetut tavoitteet määritellään aina asiakkaan tarpeen mukaan. Perustavoitteena on tarjota perheille kotiin sellainen palvelu, että perheen lasten/nuorten kotona pysyminen mahdollistuu. Tavoitteiden asettaminen tapahtuu yhteistyössä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työntekijöiden keskustelussa nousi esiin sekä tavoitteiden asettamisen tärkeys että vaikeus. Työskentelyn alussa asetetut tavoitteet saattavat työskentelyn edetessä muuttua rajustikin, kun perhe käy tutuksi ja pinnan alla piilevät ongelmat alkavat nousta esiin. Intensiivisessä perhetyössä työntekijät tulee olla sekä joustava että rohkea pystyäkseen tekemään pitkäjänteistä työtä alituisesti muuttuvalla työkentällä.

Perhe tulee aina tuntemattomana ja me ruvetaan määritteleen tavoitteita ja sit kun me ollaan askel askeleelta niihin tutustuttu niin huomataan että ei ne ole päällimmäinen ja oleellinen siinä problematiikassa. Sit täytyy olla näkyä ja kykyä asettua siihen uomaan mikä oleellisemmin kantaa ja sanottaa sitä ääneen. (T2)

Ne tavoitteethan on aika häilyväisiä ja ne muuttuu niin nopeesti. Niitä kaikkia tavoitteitahan on niin helppo toisaalta asettaa. Niitä voi listata kaikkia mikä kuulostas hyvältä, mutta sitten kun pääsee siihen itse työskentelyyn niin mä voisin väittää että niistä ehkä puolet vois vetää ylitte. (T1)

Perhetyön tulosta on vaikea mitata. Työntekijät kaipaavat työlleen

jonkinlaista mittaamista, jonka avulla oman työn tulosta voisi todentaa. Asiakaspalaute todettiin hyväksi väyläksi saada palautetta tehdystä työstä. (ks. myös luku 5.1.)

Kun palautetta saa niin voi niin kuin oikeeseen suuntaan sitä työtä viedä... Kaiken kaikkiaan se laatu. Että miten me sitä työtä tehdään. (T3)

Vaikka meillä on täällä hyvät työntekijät ja koulutusta koulutuksen päälle... niin ei se takaa sitä laatua kuitenkaan... välttämättä. Aika nopeasti tuudittaudutaankin.. että on tällaisia eläkevirkoja. Toisin kun vaikkapa yksityisellä. Ne joutuu perusteleen että mitä ne tarjoaa. (T1)

Työntekijät keskustelivat siitä perhetyössä kuten lastensuojelussa yleisemminkin työn tulosta on vaikea tehdä näkyväksi ja todentaa. Kukaan ei voi tietää, mihin suuntaan asiakkaiden elämä olisi kulkenut ilman interventiota. Arviointi perustuu aina olettamuksille ja todennäköisyyksille.

Intensiivisen perhetyön (koskettaa myös perinteistä perhetyötä) käytännöistä keskustelua herätti kirjaus. Perhetyöntekijät ilmentävät puheessaan turhautumista, joka aiheutuu siitä, että perhetyön päättyessä työ päätetään Effic- järjestelmään aina termillä ”Perhetyö avoimuuden tukimuotona riittämätön” riippumatta siitä, onko työ tuottanut hedelmää ja mitä asiakkaalle työn päättämisen jälkeen tapahtuu. Työntekijöiden kokevat, että lastensuojelullisesta näkökulmasta perhetyön laatu voi olla monenlaista. Jonkun asiakasperheen selviytyminen kohentuu huomattavasti ja perhe selviytyy itsenäisesti, toisen kohdalla perhetyö saattaa päättyä lapsen tai nuoren laitossijoitukseen.

Millä tätä sitten mittaa. Jos rahassa mittaa niin sittenhän työ on mennyt ihan päin peetä. (T1)

Sijoitus voi kuitenkin olla sit se kantava juttu. Mitä nuori just siinä kohdin tarvitsee. (T5)



## 5.6. TYÖSSÄ JAKSAMINEN

Intensiivisen perhetyön tekijät kokivat haastatteluhetkellä työpaineet koviksi. Haastattelu sijoittui kesäkuun alkuun, jolloin takana oli pitkä kevät ilman suurempia katkoksia. Työntekijät kokivat työssä jaksamisen ja työmotivaation olevan välillä kyseenalaista. Työyhteisössä on esiintynyt huolta sekä omasta että työtovereiden jaksamisesta. Perhetyöntekijät tiedostavat sen tosiseikan, että perhetyö on luonteeltaan sellaista, että edistyminen ei ole aina ilmiselvää. Paineisessa tilanteessa työt saattavat kuitenkin seurata myös kotiin.

Työssä turhauttavia tekijöitä ovat asiakkaat, joiden kanssa on tullut tunne, että työ ei edisty, tai edistyminen on ollut näennäistä. Keskustelu jatkui siihen, kuinka lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden jatkuva vaihtuvuus on aiheuttanut paineita myös perhetyöntekijöille. Vaihdotukset vaikeuttavat työntekijöiden keskinäistä yhteistyötä, minkä lisäksi puheessa kantautui huoli myös asiakkaiden selviytymisestä vaihtuvien sosiaalityöntekijöiden kanssa. Perhetyöntekijät ovat niitä, joiden niskaan asiakkaiden tyytymättömyys kaatuu.

Työntekijät ovat kaiken kaikkiaan tyytyväisiä omaan työhönsä ja sen resursointiin, ja kokevat olevansa työn kehittämisessä jopa edelläkävijöitä suhteessa verrokkikuntiin.

Työtyytyväisyys nousee monista tekijöistä. Haastattelijan kysymyksiin siitä, mikä auttaa jaksamaan työntekijät nostivat esille asiakkaiden kiitoksen ja oman työyhteisön. Toisinaan jaksamiseen riittää pelkästään sekin, että asiakas osoittaa yhteistyöhalua ja tapaamisista on helppo sopia. Asiakkaiden tilanteiden kohentuminen on yksi palkitseva tekijä. Merkittäviä työmotivaatiota kohentavia tekijöitä saattavat olla yksittäiset asiakastilanteet, joissa näkee asiakkaiden edistysaskeleet. Intensiivisessä työssä työpari on se, jonka kanssa raskaita tilanteita voi jakaa, ja hankalissa tilanteissa voi kääntyä myös esimiehen puoleen. Työnohjausta ei ollut edellisen talvikauden aikana ollut käytettävissä.

Työntekijät näkevät työssään myös yhteiskunnallisen perspektiivin. Sen lisäksi, että työllä yritetään vastata asiakasperheiden tarpeisiin ja hätään, oman työn nähdään edistävän myös koko yhteisön ja elinpiirin turvallisuutta Lempäälässä ja saattaa aiheuttaa myös taloudellista etua kunnalle esimerkiksi vähentyneen ilkeivallan muodossa.

## 6 SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN KESKUSTELUSSA ESILLE NOUSSEET TEEMAT

Sosiaalityöntekijöiden haastatteluun kutsuttiin kaksi viranhaltija-sosiaalityöntekijää, joilla on takanaan useampi vuosi lastensuojelun sosiaalityötä Lempäälässä. Sosiaalityöntekijät ovat olleet osallistuneet perhetyön kehittämiseen pitkällä tähtäimellä. Toinen työntekijöistä on toiminut kokeiluluontoisesti myös intensiivisen perhetyöntekijän työparina.

### 6.1. INTENSIIVINEN TYÖMUOTO LEMPÄÄLÄSSÄ

Sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta intensiivinen perhetyö on lunastanut paikkansa työmuotona Lempäälässä. Sosiaalityöntekijät kokevat, että vastaavaa työtä on tehty kunnassa satunnaisesti aikaisemminkin, mutta viimeisen vuoden aikana työmuoto on selkiytynyt. Aikaisemmin työmuodosta on käytetty nimeä ”tehostettu perhetyö”. Sosiaalityöntekijöiden mielestä edistystä on tapahtunut tavassa toteuttaa työtä suunnitelmallisesti.

Kyllähän se on tosi hyvä nyt ollut että on lähdetty miettimään ja se prosessi ja pohtimaan sitä että mitä se on... Kun se kirjoitettiin tommoselle paperille ja laitettiin se kaavio niin se saatiin paljon paremmin toimimaan käytännössäkin. (St1)

Sosiaalityöntekijät kokevat, että intensiivisen perhetyön suunnitelmallisuudesta olisi hyötyä myös ”tavallisen” perhetyön toteuttamisessa.

Mutta ihan samat jutuhan pitäis tavallisessa perhetyössä olla että katotaan aika pian se palaveri että onko se lähtenyt ollenkaan toimimaan kuin piti... Samat periaatteet pitäis kyllä olla että sillä on myös se alku ja loppu... Ja se arviointi. (St1)

Sosiaalityöntekijät kokevat hyväksi sen, että intensiivisen perhetyön ensimmäinen arviointi toteutuu hyvin pian työn aloittamisen jälkeen.

Arviointipalaverin ajankohta sovitaan jo työn aloituspalaverissa. Perhetyö aloitetaan Lempäälässä aloituspalaverilla, jossa ovat läsnä sosiaalityöntekijä, perhetyöntekijä ja asiakasperhe. Palaverissa keskustellaan siitä, miten perhetyötä lähdetään aloittamaan ja mitkä ovat sen tavoitteet ja arvioitu kesto. Intensiivisen työn määräaikaisuus väritetty sosiaalityöntekijöiden puheessa positiiviseksi.

Se on hyvä. On se tosi hyvä... koska kyllä se helposti kävisi sillain että se venyy ja paukkuu. Ja on se varmaan perheellekin helpotus, että se on se jakso... Eikä jatketa hamaan tappiin. (St1)

Lyhytaikainen jakso ei kuitenkaan välttämättä palvele kaikkia asiakkaita. Mikäli asiakkaan tilanne ei kohene riittävässä määrin, perhetyötä voi myös jatkaa. Perhetyön aloittamisesta ja työn päättämisestä sovitaan yhdessä sosiaalityöntekijän, perhetyöntekijän ja perhetyön esimiehen kanssa.

Kyllähän siitäkin puhutaan että jos tarvetta on niin voi sitten tukea jatkossakin...(St1)

Intensiivistä työtä tarjotaan erilaisissa tilanteissa oleville perheille. Haastatelluista työntekijöistä toinen on tarjonnut intensiivistä perhetyötä lähinnä tilanteissa, joissa oli ollut kyseessä nuoren paluu kiireellisestä sijoituksesta ja/tai perheessä on ollut niin suuri huoli lasten hyvinvoinnista, että sijoitusta on mietitty. Toinen sosiaalityöntekijä on käyttänyt intensiivistä perhetyötä myös perheissä, joissa on vakavia selviytymisen ongelmia ilman huostaanoton tai sijoituksen uhkaa.

Ei ole semmonen olo että sieltä huostaan pitäisi lähteä ottamaan mutta miksei vois olla semmonen napakka tuki... Että se kestä sen tietyn ajan vaan ja tulisi semmonen tunnelma että heihin luotetaan kun varmaan löytyy sitä resurssia. Että kannattaa kyllä kokeilla. (St1)

Intensiivinen perhetyö ei sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta henkilöidy työtä toteuttamaan palkattuun henkilöön, vaan kuka tahansa kunnan perhetyöntekijöistä voi tehdä intensiivistä työtä. Jos päädytään siihen, että intensiivinen perhetyö aloitetaan, se, ketkä työntekijät työtä lähtevät

toteuttamaan on toissijainen asia. Merkittävämpi asia on se, että intensiivisessä työssä on mahdollisuus työparityöskentelyyn ja tehokkaaseen ajankäyttöön asiakastyössä.

Sosiaalityöntekijät nostivat puheeseen myös intensiivisen perhetyön tavoitteet. Sosiaalityöntekijät kokevat, että intensiivisen perhetyön avulla voidaan tukea myös perheitä, joissa huostaanotto joudutaan auttamisyryksistä huolimatta toteuttamaan. Intensiivisen perhetyön avulla voidaan tukea perheen selviytymistä myös erittäin hankalissa ja vaativissa tilanteissa.

Huostaanottojen estäminen ei voi olla ainoa tavoite tässä työssä. Kun on kuitenkin sellasia tilanteita että ei ole muita vaihtoehtoja kuin huostaanotto... Perhetyöntekijä voi tehdä tosi ison työn siinä, että se huostaanotto saadaan sujumaan. (St2)

## 6.2. PERHETYÖN TULOKSELLISUUDEN MITTAAMINEN

Perhetyön päättyminen ei aina merkitse lastensuojelun asiakkuuden päättämistä, vaan yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa saattaa jatkua vielä pitkäänkin. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan intensiivisen perhetyön perheet ovat olleet pääosin tyytyväisiä työmuotoon. Haastattelijan kysymykseen siitä, mitkä ovat sosiaalityöntekijöiden näkemykset perhetyön tuloksellisuuden mittaamisesta, sosiaalityöntekijät työstivät nopeasti seuraavanlaisia vastakysymyksiä:

Se on tosi monitahoinen kysymys että miten sitä mitataan ja missä kohdin. (St2)

Onko elämä ylipäätänsäkään semmosta että voitais ajatella että nyt kun on tehty joku työskentelyjakso niin tästä mennään nyt sitten hamaan hautaan? (St2)

Onko se tämä työ juuri mikä autto? (St1)

Vai onko kriteerit ne että edelleenkin vuoden päästä ollaan kotona eikä ole päädytty huostaanottoon? (St2)

Ei ole tullut uusia lastensuojeluilmoituksia, eikä lisää rikoksia? (St1)

Meille ainakin joskus sekin riittää jos perheestä ei sitten ole kuulunu enää mitään. (St1)

Sosiaalityöntekijät kokevat, että sekä resurssien saamisen kannalta että oman työmotivaation ylläpitämiseksi olisi hyvä asia, jos työn tuloksista saataisiin jollain tavalla mustaa valkoiselle. Sosiaalityöntekijöiden puheessa päällimmäisenä näyttäytyy kuitenkin realismi. Elämä ei ole hallittavissa.

Tässä työssä ei voi ajatella sillä tavalla, että jos ne tulee uudelleen, niin se oli sitten turhaa työtä. Niinhän se menee että aina vähän aikaa kannatellaan. (St2)

### 6.3. PERHETYÖ TUKENA JA KONTROLLINA

Sosiaalityöntekijät näkemyksen mukaan perhetyö on toisinaan työtä, jossa työntekijä joutuu myös kontrolloijan rooliin. Perhetyöntekijän käynnit ja tapaamiset perheenjäsenten kanssa saattavat olla ainoa perheen selviytymistä kannatteleva voima ja edellytys sille, että perheen lapset voivat ylipäättään asua kotona. Perhetyö on usein merkittävässä asemassa siinä, että arki perheessä pysyy lasten kannalta riittävän turvallisena.

Sekä intensiivistä että ”tavallista” perhetyötä voidaan käyttää myös asiakasperheen tilanteen seurantana, kriisitilanteiden ehkäisynä ja niihin reagoitina. Sosiaalityöntekijät ottivat kantaa siihen, että mikäli perhetyöntekijällä on perheessä kontrolloijan rooli, se täytyisi mahdollisuuksien mukaan puhua auki asiakasperheen kanssa jo työskentelyä aloitettaessa. Perhetyöntekijää ei pidä asettaa piilokontrolloijan rooliin.

Perhetyön perheissä on asiakkaita, joiden ongelma ei asetu ainakaan pelkästään perheenjäsenten välisen vuorovaikutuksen ja/tai

lastenkasvatukseen kysymyksiin. Perhetyön avulla saatetaan kannatella myös perheitä, joiden oikea palvelu saattaisi löytyä päihde- ja mielenterveyspuolelta. Työntekijä voi joutua toimimaan roolissa, joka on oman ydinammattitaidon ja mukavuusalueen ulkopuolella.

Sosiaalityöntekijät nostivat puheeseen sitä, että perhetyöntekijä voi olla merkittävässä roolissa siinä, että asiakasperhe tulee lopulta ohjatuksi ja motivoituksi oikeiden palveluiden piiriin. Perhetyöntekijöiden olisi hyvä ottaa aktiivinen rooli yhteistyöverkostoissa. Mikäli jokin perhe ei perhetyöntekijöiden mielestä kuulu perhetyölle, se on syytä sanoa ääneen ja miettiä tahoja, joka perhettä oleellisemmin auttaisi.

Sosiaalityöntekijöiden puheesta välittyi ajatus siitä, että jonkinlaista asiakkaan arkea kannattelevaa ja selviytymistä ylläpitävää työtä on hyvä olla tarjolla, ja perhetyö nähdään tähän soveltuvana.

#### 6.4. SOSIAALITYÖNTEKIJÖIDEN JA PERHETYÖNTEKIJÖIDEN YHTEISTYÖSTÄ LEMPÄÄLÄSSÄ

Sosiaalityöntekijöiden puheessa värittyä arvostusta perhetyöntekijän ammattitaitoa kohtaan. Lempäälän kunnassa lastensuojelutarpeen selvitykset toteutetaan sosiaalityöntekijä – perhetyöntekijä – työparilla. Sosiaalityöntekijöiden mielestä työparius selvityksissä on hyvä asia. Jo selvityksen aikana voidaan arvioida myös sitä, hyötyisikö perhe mahdollisesta perhetyön jaksosta. Sosiaalityöntekijöiden kokemuksen mukaan perhetyöntekijän arvio siitä, hyötyisikö asiakasperhe mahdollisesta perhetyön jaksosta, on tärkeä osatekijä mahdollisia tulevia tukipalveluja mietittäessä.

Perhetyöntekijöiden haastattelussa noussut pulma sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuudesta nostatti keskustelun uusien ja väliaikaisten sosiaalityöntekijöiden perehdytyksestä. Lempäälän kunnassa sosiaalityöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden yhteistyö on tavanomaista

tiivimpää, ja perhetyöntekijöillä on Lempäälässä enemmän sananvaltaa kuin mihin useimmissa kunnissa on totuttu. Yhteistyötä tehdään varsinaisen perhetyön lisäksi sekä lastensuojelutarpeen selvityksissä että yhteisissä säännöllisissä palavereissa. Työn aloittamisesta ja päättämisestä sekä työn tavoitteista sovitaan yleensä yhdessä. Uusien työntekijöiden kanssa olisi hyvä läpi oman kunnan käytännöt heti työsuhteen alkaessa.



## 7 ESIMIESTASON KESKUSTELUSSA ESIIN NOUSSEET TEEMAT

Esimiestason haastatteluun kutsuttiin paikalle perhetyön esimies, kunnan sosiaalityön johtaja sekä kunnan sosiaali- ja terveysjohtaja. Haastattelun pohjaksi toimitin kaikille osapuolille asiakaspalautteen ja koko arvioinnin pohjalta taulukoidun luokitellun palautteen (liite 3).

### 7.1. ASIAKASPALAUTE

Asiakaspalautteen kerääminen on kaikkien keskusteluun osallistuneiden mielestä merkittävä asia. Asiakaspalautteen keräämistä tullaan toteuttamaan myös jatkossa, tämän opinnäytetyön toteutuminen nähdään hyvänä lähtölaukauksena asiakaspalautteen keräämiselle.

Esimiestasolla tiedostetaan, että varsinaisia työn vaikuttavuutta todentavia mittareita on erittäin vaikea kehittää. Asiakaspalautteen avulla saadaan kuitenkin viitteitä siitä, minkälaisiin tilanteisiin perhetyöltä voidaan odottaa vaikuttavuutta, ja minkälaisia työmuotoja kunnassa on hyvä olla tarjolla.

Intensiivinen perhetyömuoto on myös esimiestason mielestä lunastanut paikkansa Lempäälässä. Intensiivistä perhetyötä tullaan kehittämään ja tarjoamaan jatkossakin. Myös tämän arvioinnin yhteydessä nousut näyttö siitä, että työllä on todella pystytty vaikuttamaan myönteisesti asiakasperheiden selviytymiseen ja sitä kautta mahdollistettu perheen lasten pysyminen kotona, otettiin tyytyväisinä vastaan.

Esimiestasolla kiinnitettiin huomiota asiakaspalautteessa esiintyneisiin työn kehittämisen tarpeisiin. Keskusteluun nousivat asiakaspalautteissa annetut kouluarvosanat: esimiestasolla esitettiin ajatus, että keskiarvon nousu ei olisi pahitteeksi.

Asiakassuhteen laatuun vaikuttavat tekijät nousivat keskusteluun.

Esimiestasolla oltiin hieman huolissaan siitä, että luottamuksellisen suhteen rakentaminen näyttää perhetyössä olevan toisinaan haasteen paikka. Lastensuojelun perhetyö on yksi avohuollon tukitoimi, ei varsinaista lastensuojelun sosiaalityötä. Luottamuksellisen tuen merkitys perheen selviytymiselle saattaa olla todella merkittävä. Työskentelyn jääminen pintapuoliselle tasolle ja asiakkaan kokemus työstä enemmän kontrollina kuin tukena ei välttämättä ole tarkoituksenmukaista, eikä edistä tavoitteiden saavuttamista. Kunnassa tarvitaan jatkuvaa keskustelua siitä, kenelle perhetyötä tarjotaan ja missä raameissa ja millä tavoitteilla sitä toteutetaan.

Esimiestasolla ajatellaan, että sosiaalityöntekijän tulisi olla se, joka on lopulta vastuussa kontrollitoimenpiteiden toteuttamisesta. Vahva ja selkeä sosiaalityöohjautuvuus tukisi sitä ajatusta, että perhetyöntekijä voisi ottaa läheisemmän roolin perheessä.

## 7.2. LASTENSUOJELUN TARPEEN TAUSTALLA VAIKUTTAVAT YHTEISKUNNALLISET TEKIJÄT

Esimiestason keskustelussa nousi puheeseen lastensuojelun tarpeen ja sen toteuttamisen tapojen taustalla vaikuttavat yhteiskunnalliset tekijät ja trendit. Keskusteluun nousivat lasten asema perheessä, kasvattamisen tavat ja tavoitteet, yhteiskunnallisen kannattelun muutokset, peruspalveluiden taso, elämäntyylien kirjo, lisääntyneet eroperheet, päihdepoliittiset tekijät, mielenterveyshoidon siirtyminen avopalveluihin - monet asiat, jotka vaikuttavat sekä lastensuojelun tarpeen syntymiseen tai syntymättömyyteen että lastensuojeluviranomaisten kynnykseen puuttua tai olla puuttumatta perheen elämään.

Esimiestasolla pohdittiin yhteiskunnallisen todellisuuden merkitystä yksilötasolla. Lastensuojelun asiakkuuden syntymiseen ovat vaikuttamassa monet perheiden yksilölliset psyko- ja ekososiaaliset tekijät, jotka vahvistavat tai haittaavat perheen selviytymistä yhteiskunnassa,

mutta niiden lisäksi myös sosiaalipoliittiset valinnat ja yleinen lastensuojelullinen eetos vaikuttavat siihen, millä laajuudella ja millä tavoin lastensuojelua kunnissa toteutetaan.

Mikä on yleisesti ottaen riittävää vanhemmuutta ja riittävää selviytymistä? Kuka asettaa kriteerit, joilla niinkin laaja-alaista ja monimuotoista ilmiötä kuin vanhemmuus ja perhe-elämä tutkitaan ja mitataan. Mikä taas puolestaan on riittävää lastensuojelua, ja mitkä ovat hyviä tapoja toteuttaa lastensuojelullisia interventioita perheissä?

Sosiaali- ja terveystoimen johtaja nosti vahvasti esiin sitä tosiasiaa, että "normaalius" ei ole tämän päivän yhteiskunnassa enää helposti määriteltävissä ja myös perhetyön tulee uskaltaa liikkua muuallakin kuin turvallisella keskiluokkaisella vyöhykkeellä, jossa riittävällä vanhemmuudella pahimmillaan tarkoitetaan vain riittävää siisteyttä ja puhtautta ja kurinalaisesti käyttäytyviä lapsia. Työssä on hyväksyttävä erilaiset elämisen tavat ja mietittävä kunkin asiakasperheen kohdalla erikseen, mitkä ovat kyseisen perheen resurssit selvitä kasvatustehtävästään riittävällä tasolla.

Lastensuojelun tarvetta voidaan ehkäistä monella tavalla. Esimiestasolla tiedostetaan, että lastensuojelussa ovat yliedustettuina perheet, joiden sosioekonominen asema on keskimääräistä heikompi. Taloudellista eriarvoistumista voidaan torjua kunnassa tekemällä linjauksia, jotka ehkäisevät köyhien perheiden lasten joutumista marginaaliin - yhtenä keinona mainittiin harkinnanvarainen toimeentulotuki lasten harrastuksia varten. Kaikkien lapsiperheiden peruspalveluiden tulisi olla riittävällä tasolla. Palveluiden saatavuus Lempäälässä on yleisesti ottaen kohtuullisella tasolla, ja ennaltaehkäiseviin palveluihin on todella panostettu - näin tullaan toimimaan myös jatkossa.

Keskusteluun nousi myös se tosiasia, että lähellä itsenäistymisikää olevien nuorten kiireelliset sijoitukset ovat valtakunnallisesti nousseet ennennäkemättömälle tasolle. Keskustelussa pohdittiin, onko sijoittaminen

mielekkäin tapa reagoida nuorten pahoinvointiin, vai voitaisiinko siihen pyrkiä vastaamaan jollain muulla keinoin. Laitossijoitusten kustannukset saattavat olla hyötyyn nähden ylimitoitettut. Erilaisia yksityisiä lastensuojelulaitoksia syntyy Suomeen kuin sieniä sateella, eikä niiden kyvystä vastata oireilevien lasten ja nuorten ongelmiin ole kerättävissä riittävää näyttöä. Rahaa voitaisiin kunnassa suunnata muihin toimenpiteisiin, joilla oireilevia nuoria voitaisiin auttaa omassa luonnollisessa elinpiirissään - perhetyö nähdään tähän yhtenä potentiaalisena vaihtoehtona.

### 7.3. INTENSIIVISEN PERHETYÖN TAVOITTEET, SISÄLLÖT JA PERHETYÖNTEKIJÄN TOIMENKUVA

Esimiesten keskustelussa kävi ilmi, että täysin yhtenäistä käsitystä perhetyöntekijöiden työnkuvasta ei ole. Perhetyöntekijöiden työ on keskustelupainotteista muutostyötä ja ongelmien ratkaisua, mutta työ voi olla myös hyvin käytännönläheistä ja toiminnallista. Työn tekemisen tavat ja työmuodot raamittuvat asiakasperheiden tarpeista käsin. Työntekijän persoona, arvomaailma ja kertynyt kokemus asiakastyöstä vaikuttavat siihen, millä tavalla työ toteutuu. Keskustelussa nostettiin puheeseen, että jonkinlaisen "Perhetyöntekijän käsikirjan" muokkaaminen voisi palvella perhetyöntekijöitä epäselvissä tilanteissa.

Lempäälän kunnassa perheille suunnattavia palveluja kehitetään jatkuvasti. Keskusteluun nousi se, että perhetyö on tällä hetkellä ainoa työmuoto, joka jalkautuu toimimaan laajalti perheiden, lasten ja nuorten moninaisissa elinpiireissä. Esimerkiksi mielenterveystyön toimistosidonnainen hoitokontakti saattaa asiakkaan arki- ja perhe-elämän näkökulmista olla kuitenkin riittämätön, ja perhetyö onkin usein se taho, joka kutsutaan tukemaan mielenterveysongelmasta kärsivän vanhemman perheen selviytymistä.

Perhetyöntekijöiden esittämä huoli siitä, että omat tiedot, taidot ja

voimavarat eivät välttämättä riitä vakavista mielenterveys- ja/tai päihdeongelmasta kärsivien perheiden auttamiseksi otettiin esimiestasolla tosissaan. Kunnassa ollaan tarjoamassa mahdollisuutta työnohjaukseen, koulutukseen ja ylisektoriseen yhteistyöhön, joiden avulla perhetyöntekijöitä tuetaan näiden ilmiöiden kohtaamisessa. Tavoitteena on vahvistaa perhetyöntekijöiden mahdollisuuksia toimia vakavista ongelmista kärsivien perheiden kanssa.

Esimiestasolla kiinnitettiin huomiota siihen, että intensiivinen työmuoto määräaikaistuksineen on vain yksi tapa tehdä perhetyötä kunnassa. Dynaaminen muutostyö ei ole ainoa perhetyön toteuttamisen tapa. Myös pitkäkestoisen - jopa vuosia kestävä - tukityön tarjoamista vaikeista selviytymisen ongelmista kärsiville perheille voidaan pitää mahdollisena laitoshoidon sijaan.

## 8 MITÄ TÄSTÄ KAIKESTA OPIMME? HYVIÄ TOTEUTUMIA JA KEHITTÄMISEN TARPEITA.

Tämän työn tavoitteena on kuvailla ja arvioida Intensiivisen perhetyön ensimmäisen toimintavuoden toteutumista Lempäälän kunnassa sekä avata näköaloja sille, miten työtä tulisi edelleen kehittää.

Kuntien lastensuojelun perhetyö on yksi lastensuojelun avohuollon tukitoimi. Kuntien avohuollon perhetyön lakisääteinen pohja rakennettiin vuoden 1984 lastensuojelulaissa, joka velvoitti kuntia luomaan uusia palveluja ja tukimuotoja huostaanottojen rinnalle. Kuntien lastensuojelun perhetyö on siitä lähtien ollut jatkuvasti kasvava työmuoto. Perhetyöhön suunnatuissa resursseissa esiintyy suuria kuntakohtaisia eroja. Työn resursseista päättävät kunnanvaltuustot.

Lastensuojelun perhetyön tavoitteena on kautta aikain ollut vastata ammatillisen lastensuojelun tarpeeseen laitoshoidon sijaan kotiin suunnattavalla työllä. Työlle on sekä eettiset että taloudelliset perusteet. Laitoshoito on paitsi kallista, myös eettisesti helposti kyseenalaistettavissa. Lastensuojelun laitospalveluiden siirtyminen yksityiselle sektorille on tosiasia, jonka seurauksista voidaan maalailla monenlaisia uhkakuvia. Vastuu lastensuojelun laadusta on monimutkainen. Kuka takaa - ja kuka on viimekädessä vastuussa - siitä, miten laitossijoitukset onnistuvat, ja minkälaisia seurauksia lapsen tai nuoren sijoittamisesta kodin ulkopuolelle lopulta yksittäisten asiakkaiden kohdalla on nähtävissä.

Intensiivinen perhetyö on noussut keskusteluun 2000- luvulla. Intensiivisen perhetyön kehittäminen näyttäytyy yrityksenä tuoda syvempää perhekuntoutuksellista otetta perheen luonnollisiin elinpiireihin. Työn ensisijaisena tavoitteena on ehkäistä sijoitusten ja huostaanottojen tarvetta tarjoamalla perheen kotiin sellaista apua, joka edesauttaa perheen itsenäistä selviytymistä. Työtä toteutetaan psykososiaalisina väliintuloina,

joiden kohteena ovat sekä yksittäiset perheen jäsenet että perheenjäsenten välinen vuorovaikutus.

Intensiivisen perhetyön asiakkaat ovat Lempäälässä ottaneet työn vastaan vaihtelevin tunnelmin. Pääosin asiakaskunta on ollut melko tyytyväistä saamaansa palveluun. Perhetyön toimijat voivat olla tyytyväisiä toteutuneeseen työhön.

Asiakaspalautteesta nousi esiin viitteitä siitä, että ilman perhetyön tarjoamista perheiden tilanteet saattaisivat olla huomattavasti huonommalla tolalla. Intensiivinen perhetyö on tullut perheen elämään tyypillisesti tilanteissa, joissa kiireellinen sijoitus on jo toteutunut tai sen uhka on ollut vakava. Näyttää siltä, että Intensiivisen perhetyön avulla on kyetty tukemaan sekä vanhempia että lapsia ja nuoria erilaisissa haastavissa tilanteissa tavalla, joka on edesauttanut perheen lapsen/nuoren kotona pysymistä ja siten vähentänyt käytettyjen laitosvuorokausien määrää.

Perhetyö on sekä termistöltään että sisällöiltään monipuolista, osittain jopa sekavaa. Työn perusteet ja edellytykset luodaan kuntien poliittisissa elimissä ja sosiaalitoimissa. Käytännön työn tavoitteet, sisällöt ja työn tekemisen tapa vaihtelevat paitsi asiakasperheiden tarpeiden myös työntekijän työtyylin mukaan.

Tähän työhön kerättyssä asiakaspalautteessa nousi esiin toivetta siitä, että perhetyöntekijän työnkuva voisi vielä nykyistä enemmän joustaa asiakasperheen tilanteen mukaan. Raskaasti kuormittava arki ei välttämättä ole tullut autetuksi pelkästään keskustelupainotteisen työskentelyn avulla. Pohdintaa siitä, mitä perhetyö on - ja siitä mitä sen ehkä tulisi olla - täytyy edelleen jatkaa kaikkia osapuolia kuullen.

Erityisen hyvää palautetta työntekijöille annettiin vuorovaikutukseen liittyvistä tekijöistä, mietittäväksi tarjottiin suhteen luottamuksellisuuteen liittyviä asioita. Lastensuojelun avohuollon perhetyötä toteutetaan tiiviissä

yhteistyössä sosiaalityöntekijän kanssa. Perhetyö näyttäytyy asiakkaalle toisinaan työmuotona, jonka avulla tarkkaillaan ja puututaan asiakkaan elämän yksityiskohtiin. Tämä todellisuus on haastava sekä työntekijälle että asiakkaalle ja etenkin suhteelle, jonka varassa käänteen kohti parempaa odotetaan tapahtuvan.

Tämän arvioinnin tuloksena voi esittää väitteen, että luottamuksellinen suhde on asiakkaalle erittäin merkittävä. Asiakkaat antavat arvoa avoimelle ja luottamukselliselle ilmapiirille. Asiakkaiden tyytyväisyys tai tyytymättömyys intensiiviseen perhetyöhön vaikuttaisi olevan suoraa verrannollista siihen, kuinka luottamukselliseksi asiakassuhde rakentuu.

Työntekijöiden näkökulmasta avoimuuden vaatimus on usein haaste, mutta toki myös mahdollisuus. Kuinka läheisyyttä ja etäisyyttä tai tukea ja kontrollia säädellään tiiviissä ammatillisessa vuorovaikutussuhteessa tilanteissa, joissa lastensuojelullinen huoli on vakava ja asiakkaiden sitoutuminen työskentelyyn ei ole aina itsestään selvää? Siinä riittää mietittävää. On selvää, että moniäänistä ja monialaista keskustelua vaaditaan.

Asiakaspalautteen perusteella tasavertaista keskustelevaa suhdetta työntekijän kanssa arvostetaan, mutta tässä arvioinnissa on noussut esille myös viitteitä siitä, että miellyttävä työskentelyilmapiiri ei aina ole välttämätön edellytys tavoitteiden saavuttamiselle. Tämän työn käsitteellisessä viitekehyksessä perhetyön perustavoitteeksi määrittyi laitossijoitusten ehkäisy. Tosiasia on, että perhetyö saattaa päättyä, vaikka asiakas olisi työskentelyyn tyytymätön, eikä juuri minkäänlaista muutosta elämäntilanteessa olisi asiakkaan mielestä tapahtunut. Asiakas tai joku asiakasperheen jäsen on mahdollisesti vain oppinut kontrolloimaan käytöstään ja puheitaan tavalla, joka näyttäytyy viranomaisille positiivisena muutoksena ja sitä kautta sijoituksen uhka on poistunut.

Voidaanko perhetyön tavoitteiden tulkita täyttyneen ja työn sitä kautta olleen onnistunutta, vaikka asiakas itse olisikin työn tiimellyksessä ja



elämässä tapahtuneisiin seikkoihin tyytymätön?

Lempäälän todellisuus myötäilee valtakunnallista todellisuutta: pätevien lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden puute ja jatkuva työntekijöiden vaihtuvuus on arkipäivää, mikä vaikuttaa myös perhetyöntekijöiden työhön ja työssä jaksamiseen. Lempäälässä ratkaisu, jossa sosiaalityöntekijät ja perhetyöntekijät toteuttavat lastensuojelutyötä tiiviissä yhteistyössä näyttäytyy aineistossa sekä vahvuutena että haasteena. Perhetyölle on ominaista läheisyys asiakkaaseen. Perhetyön sosiaalityövetoisuus ei ole aina toiminut, mikä on toisinaan asettanut työntekijät asemaan, jossa oma rooli ei ole aina täysin selvä ja positio vaihtelee.

Perhetyöntekijät Lempäälässä kokivat paineen perhetyössä olevan ajoittain turhan suuri. Intensiivinen perhetyö on vaativaa muutostyötä, jota valottaa asiakaskunnan vaihtelevuus ja monenlaiset haasteet - myös sellaiset, jotka eivät ole perhetyöntekijän ammatin ydinosasta ainakaan vielä tällä hetkellä. Vakavatkin mielenterveys- ja päihdeongelmat ovat työn arkipäivää. Työntekijä elää asiakkaiden rinnalla joskus myös akuuteissa kriisitilanteissa. Perhetyötä ei voi tarjota yleislääkkeeksi liian moniin erilaisiin ongelmiin. Minkälaisiin ongelmiin perhetyöllä on mahdollisuus vastata? Pitäisikö kunnallisessa perhetyössäkin jo miettiä erikoistumista?

Intensiivinen perhetyö on luonteeltaan psyykkisesti kuormittavaa. Sijaistraumatisoitumisen uhka on todellisuutta myös perhetyöntekijälle. Aineistosta kävi ilmi, että työssä jaksamiseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Työvälineitä tähän voisivat olla mm. säännöllinen työnohjaus, avoimempi ja/tai tiiviimpi sektorirajat ylittävä yhteistyö, mahdollisuus toisen sektorin asiantuntijan konsultaatioapuun, ja tietoisuuden lisääminen koulutuksen kautta. Näitä tullaan Lempäälässä tavoittelemaan jo lähitulevaisuudessa.

Työn laadun ja tuloksellisuuden mittaamiseen kaivattiin työvälineitä. Tämänhetkinen totuus koko valtakunnassa on kuitenkin se, että lastensuojelun sosiaalityöhön liittyvissä kysymyksissä työn tuloksellisuutta

on erittäin vaikea luotettavasti mitata. Psykososiaaliset elämän ilmiöt eivät ole niin vain hallittavissa, ennakoitavissa ja mitattavissa. Asiakaspalautteen kerääminen saattaa antaa kuitenkin viitteitä siitä, minkälaiset tilanteet voivat olla perhetyön keinoin autettavissa ja siitä, mihin suuntaan työtä tulee kehittää.

Lastensuojelun avohuollon perhetyötä on alusta asti kehitetty ehkäisemään lasten ja nuorten laitoshoidon tarvetta. Sekä sijoitusten että avohuollon tukitoimien piirissä olevien asiakkaiden määrä on kaksinkertaistunut viimeisten kymmenen vuoden aikana. Kiireellisten sijoitusten määrät ovat lisääntyneet etenkin itsenäistymisikää lähestyvien nuorten kohdalla. Siitä, miten kiireelliset sijoitukset vastaavat näiden nuorten ja tarpeisiin ja tukevat perheiden selviytymistä jatkossa olisi hyvä saada lisää tietoa.

Tämän arvioinnin mukaan intensiivinen perhetyö näyttäytyy työmuotona, johon kannattaa panostaa ja tullaan panostamaan. Työn kehittämisen todennäköisin suunta on entistäkin vahvempi intensiivisyys. Intensiivisen perhetyön odotetaan tarjoavan kannattelua yhä pahemmin ja monimuotoisemmin oireilevien perheiden arjessa selviytymisen haasteisiin.

## 9 REABILITEETTI, VALIDITEETTI JA EETTISYYS

Tässä opinnäytteessä tapahtumat ovat seuranneet toisiaan vauhdilla, vaikka aikaa on kaikkiaan kulunutkin vuoden päivät. Työn ensiaskeleet otettiin joulukuussa 2009, jolloin tapasin ensimmäisen kerran intensiivistä perhetyötä tekevän ja kehittävän perhetyöntekijän. Ensimmäisellä tapaamisella sain tietoa siitä, mitä Intensiivisellä perhetyöllä Lempäälässä yleensä ottaen tarkoitetaan. Keskustelimme myös siitä, mitä opinnäytteeltä mahdollisesti odotetaan, ja minkälaisiin kysymyksiin vastauksia ollaan hakemassa.

Tutkimusmenetelmän valinta oli helppoa. Bikva- arviointi soveltuu menetelmäksi erityisesti silloin, kun halutaan kerätä asiakaspalautetta työn kehittämistä varten ja osallistaa koko työorganisaatio työstä keskusteluun.

Opinnäytteeni teoreettinen viitekehys on lähinnä kirjallisuuskatsaus. Se muodostui vastauksina käytännön kysymyksiin. Mitä kunnallinen lastensuojelun perhetyö on? Miksi se on jatkuvasti kasvava työmuoto Suomessa? Kenelle sitä tarjotaan ja millä perusteella? Entä mitä "intensiivinen" perhetyö oikeastaan on? Olen pyrkinyt kattavasti tutustumaan siihen, mitä tästä tärkeästä, mutta vähän tutkitusta aiheesta on Suomessa kirjoitettu.

Asiakaspalaute kerättiin tähän arviointiin kahdella tavalla, sekä palautelomakkein että haastatteluin. Palautelomakkeita lähetettiin kaksitoista kappaletta, niistä vain kuusi palautui täytettynä. Kaikkiaan asiakaspalautetta (joko lomakkein tai haastattelussa) antoi kuitenkin 70 prosenttia kohderyhmästä. Kaiken kaikkiaan otokseen voi näin ollen olla tyytyväinen ja aineistoa pitää riittävän kattavana.

Haastateltavaksi kutsuttiin sellaisia kokoonpanoja, joiden kanssa työskentely oli loppunut tai lopullaan. Kokoonpanot annettiin minulle valmiina työn tilaajien puolelta. Haastateltaviksi saapui kahdeksan

asiakasta, joista kolme oli perheen vanhempia ja viisi nuorta, joiden ikähaarukka oli 14–18 vuotta. Voidaan olettaa, että haastateltaviksi päätyi lopulta sellainen joukko asiakkaita, joiden kanssa yhteistyö oli ollut sujuvaa. Haastatteluissa kertyneen tiedon luotettavuus voidaan sillä perusteella asettaa kyseenalaiseksi. Asiakkaat antoivat kuitenkin myös haastatteluissa negatiivista palautetta ja esittivät kehittämissuhteita, mikä vahvistaa aineiston uskottavuutta.

Alle 12- vuotiaat lapset rajattiin tutkimusaineistosta kokonaan pois. Ratkaisu perustui täysin arkijärjen käyttöön. Alle 12- vuotiailla olisi saattanut olla paljonkin sanottavaa tehdystä työstä, ja aineistoa olisi mahdollisesti voinut käyttää kuvaamaan vielä laajemmin työn tekemisen todellisuutta. Keskusteluissa työn tilaajien kanssa todettiin kuitenkin yhdessä, että mikäli lapsen elämä on ollut sen verran haastavaa, että perheeseen on tarjottu niinkin voimakasta interventiomuotoa kuin intensiivinen perhetyö, tutkijan lähestyminen olisi voinut olla jälleen kerran yksi lisärasite lapsen elämässä. Tästä johtuen aineistossa onkin painottunut teini-ikäisten nuorten ja heidän vanhempien näkökulma, toisaalta teini-ikäiset perheineen ovat olleetkin tyypillisimmät intensiivisen perhetyön asiakkaat.

Asiakashaastattelujen analyysiin heittäytyminen ei sujunut ongelmitta. En ollut siinä vaiheessa vielä kerännyt työmaailmasta sellaista tuntumaa asiakastyöskentelyyn, joka olisi mahdollistanut rohkeamman ja nopeamman lähestymisen aineiston analyysivaiheessa. Koin haastattelunauhojen kuuntelemisen aluksi äärimmäisen vaikeaksi. Oma kokemattomuuteni haastattelijana johti siihen, että pohdin todella tarkasti kaikkea, mitä olin itse keskustelujen aikana suustani päästänyt. Kyseessä oli jonkinasteinen moraalinen krapula - olinko mahdollisesti johdatellut keskustelijoita, tai jopa loukannut kommentoimillani?

Sain asiakashaastattelujen aikana kuulla yksityiskohtia sekä työskentelyyn että työntekijöihin liittyvistä asioista. Koin analyysivaiheen alussa, että haastatteluja analysoimalla tulen rikkomaan haastateltavien ja minun

välille rakentuneen luottamuksen. Kohtasin haastatteluissa ihmiset hyvinkin henkilökohtaisella tasolla, ja olin ilahtunut siitä kiinnostuksesta, jota he asiakaspalautteen antamista kohtaan osoittivat.

Asiakaspalautteen kerääminen toteutui huhti- toukokuussa 2010. Asiakaspalautteen keräämisen jälkeen työn aikataulu tiivistyi, koska minulle tarjottiin kesän lopulla alkavaa äitiysloman sijaisuutta perhetyöntekijänä Lempäälässä. Ensireaktioni työpaikan saamiseen oli tietenkin riemukas. Hyvin pian huomasin kuitenkin pääni olevan täynnä ristiriitoja. Arvioijan positioni olikin yllättäen muuttumassa. Asiakkaita haastatellessani olin ollut täysin ulkopuolinen hahmo, opiskelija, joka ilmaisee kiinnostuksensa intensiivistä perhetyötä kohtaan. Pian olisinkin työntekijä, jonka tulisi suhtautua asiaan ammattilaisen näkökulmasta.

Asiakaspalautteen analyysille olosuhteista johtuen kiire, jotta ehtisin haastatella silloiset tulevat työtoverini ennen kesälomia. Kesäkuun alussa toteutuneeseen haastatteluun saapui paikalle kaikki viisi perhetyöntekijää, ja keskustelimme peräti puolitoista tuntia kaikesta asiakaspalautteeseen liittyvästä.

Lastensuojelu on salassapitosäännösten ohjaamaa, ja opintojeni tässä vaiheessa myös minuun oli iskostunut vahvasti asiakkaan oikeusturvaan liittyvät asiat. Työntekijöitä haastatellessani koin melkoisia tunnemyrskyjä innostuksesta pakokauhuun. Olin vakaasti päättänyt, että kukaan asiakas tai työntekijä ei olisi tunnistettavissa analysoidusta materiaalista, ja työntekijöiden esittämiin tarkentaviin kysymyksiin vastaaminen osoittautui haastavaksi.

Välittömät työntekijöiden haastattelun jälkeiset tunnelmat olivat minun osaltani latteat, ja olin vaistoavinani tietynlaista pettymystä myös haastateltavieni osalta. ”Tässäkö tämä nyt sitten oli? Eikö sieltä muuta tullut.” Asiakaspalautteen analyysivaiheessa oli tullut kiire, ja koin olleeni muutenkin huonosti valmistautunut. Mainioksi esimerkiksi höpsöistä kömmähdyksistäni sopii se, että mukanani oli nauhuri, kun työntekijät

odottivat videokameraa. Vaikka yllätys oli työntekijöille iloinen, en silloin juurikaan osannut onnitella itseäni siitä, että olin unohtanut ilmoittaa haastateltavilleni asiasta.

Opinnäytettä tekevänä opiskelijana olisin varmaankin ollut kaiken kaikkiaan omaan toimintaani ihan tyytyväinen - ”Mitä tyhmempiä kysymyksiä esität, sitä parempia vastauksia saat” - mutta tulevan työntekijän positiosta tarkastelin itseäni haastattelutilanteessa kriittisesti, mikä varmasti vaikutti myös sanavalintoihin. Heti haastattelun aluksi olisin myös toki voinut kertoa nojaavani koko arviointiprosessissa Hirsjärvi & Hurmeen ajatukseen tiedon deduktiivisesta tuottamisesta, mutta eihän se siinä tilanteessa tullut mieleen.

Työntekijöiden haastattelun analyysi oli koko työprosessin työläin vaihe. Työntekijöiden puolitoistatuntisessa haastattelussa kertyi paljon materiaalia. Analyysia toteuttaessani halusin varmistaa, että mitään oleellista ei jää huomioitta tai unohdu. Olen tässä työssä raportoinut kattavasti keskustelussa esiintyneet aiheet arvottamatta tai priorisoimatta niitä sen kummemmin.

Sosiaalityöntekijöitä haastatellessani olin ollut töissä kunnassa jo lähemmän kaksi kuukautta ja kunta toimintaympäristönä alkoi olla tuttu. Sosiaalityöntekijöiden haastattelun jälkeen kokosin kaiken kertyneen aineiston taulukkoon, johon kokosin asiakaspalautteesta ja kaikkien työntekijöiden haastatteluista kertyneen tiedon. Taulukko täydentyi esimiestason haastattelun jälkeen. Kuin pisteenä iin päälle esimiestason keskustelussa työmuoto linkittyi laajemmin yhteiskuntaan.

Olisi turha väittää, että työllistyminen paikkaan jota "tutkin", ei olisi vaikuttanut työn etenemiseen lainkaan. Tässä työssä asiantila on arvioijan kannalta osoittautunut sekä hyväksi että haastavaksi asiaksi. Arvioinnin puolueettomuuden kannalta oli merkittävää, että työllistymiseni tapahtui vaiheessa, jossa asiakaspalaute oli jo kerätty. Vaikein asia, jonka kanssa olen arvioijana joutunut elämään, on se, että asiakkaita haastatellessani

tutustuin tuleviin työtovereihini ensin asiakkaiden puheen kautta.

Bikva- arviointi on menetelmänä sellainen, että sen voisi toteuttaa myös sisältä käsin. Tämän työn edetessä olen kuitenkin saanut painia monenlaisten eettisten kysymysten kanssa ja joutunut useammin kuin kerran muistuttamaan itseäni siitä, että opinnäytetyöprosessi on eri asia kuin arkityö, jota käytännössä toteutan. Raporttia kirjoittaessani olen ollut valppaana sen kanssa, että nojaan todellakin vain arvioinnissa kerääntyneeseen aineistoon, enkä kiusauksesta huolimatta sisällytä työhöni ainakaan kauhean paljoa mitään muuta.

Tästä työstä tuli lopulta mahdollisesti laajempi ja monipuolisempi kuin mikä oli alkuperäinen tavoite. Olen työn edetessä pyöritellyt mielessäni monenlaisia kysymyksiä: Mitä se työ on? Miksi se työ on? Minkälaista se työ on? Minkälaista sen työn ehkä pitäisi olla? Minkälaisena se työ näyttäytyy asiakkaan ja työntekijän näkökulmasta? Mitä odotuksia työlle kunnan ja yhteiskunnan taholta asetetaan?

Olen saanut aikaiseksi joitakin vastauksia, ne eivät missään nimessä ole lopullisia totuuksia ja ne ovat aivan varmasti värittyneet tutkijan omien mielikuvien, asenteiden ja arvojen kautta. Toivottavasti niistä on kuitenkin hyötyä jopa joillekin muillekin kuin kirjoittajalle itselleen.

## 10 LOPPUSANAT

Kaiken kaikkiaan olen toteutuneeseen arviointiprosessiin erittäin tyytyväinen. Materiaalia ja erilaisia näkökulmia aiheeseen on kertynyt merkillisen paljon. Olen tämän työn edetessä todellakin oppinut paljon enemmän kuin osasin ennalta odottaa. Kaikki kohtaamiset, kokemukset ja ymmärryksen hetket eivät ole millään mahdutettavissa näihin kansiin.

Perhetyö on työmuotona melko uusi ja edelleen jäsentymätön. Perhetyö on työtä, jonka avulla pyritään vastaamaan jatkuvasti kasvavaan ammatillisen lastensuojelun tarpeeseen. Perhetyöllä yritetään auttaa ja tukea perheitä, joiden selviytyminen on syystä tai toisesta jollain tavalla estynyt - toisinaan työssä on myös kontrolloivia ja rajoittavia elementtejä. Työn perustavoitteena on tukea erilaisia perheitä etsimään ratkaisuja alati muuttuviin elämän haasteisiin.

Asiakkaan äänen rehellinen kuuleminen on mielestäni ainoa keino kehittää työtä oikeaan suuntaan. Tämän arvioinnin aikana sain mahdollisuuden keskustella työn kehittämisen merkeissä niiden ihmisten kanssa, joita varten perhetyö ja perhetyöntekijät ovat olemassa - asiakkaat.

Olen täysin varma, että ilman tämän prosessin läpikäyntiä olisin perhetyöntekijänä epävarmempi. Tämä työ on antanut vihteitä siitä, mitä asiakkaat perhetyöntekijöiltä toivovat, ja millä tavalla asiakkaat kokevat voivansa tulla autetuiksi.

Yksi asia vielä: dialogisuus on teoria, jonka mukaan ottamista olen pohtinut enemmän ja vähemmän koko arviointiprosessin ajan. Olen jättänyt sen kuitenkin auki kirjoittamatta. Toivoakseni tekstistä kuitenkin välittyy dialogisuuden perusasenne: pyrkimys asiakkaan äänen kuulemiseen ja yhteisen ymmärryksen rakentamiseen.



## LÄHTEET

Heino, T., Berg, K. & Hurtig J. 2000, Perhetyön ilo ja hämmennys. Lastensuojelun perhetyömuotojen esittelyä ja jäsenyksiä. Stakes 14/2000. Helsinki: Stakesin monistamo.

Heino, T. 2007. Keitä ovat uudet lastensuojelun asiakkaat? Tutkimus lapsista ja perheistä tilastolukujen takana. Stakesin työpapereita 30/2007. Helsinki: Valopaino Oy.

Heino, T. 2008. Lastensuojelun avohuolto ja perhetyö: kehitys, nykytila, haasteet ja kehittämisehdotukset. Selvitys lastensuojelun kehittämisohjelmalle. Stakesin työpapereita 9/2008. Helsinki: Valopaino oy.

Heino, T. 2009a. Lastensuojelu – kehityskulkuja ja paikannuksia. Teoksessa Lammi-Taskula, J., Karvonen, S. & Ahlström, S. (toim.) Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopiston kirjapaino.

Heino, T. 2009b. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy.

Helminen, J. 2006. Onnen kehto vai kurjuuden alho? Suomalaisten lapsiperheiden arjen kurjistumisesta. teoksessa Helminen, J. (toim.) Elämä koettelee, tuki kannattelee. Sosiaali- ja terveysalan työ monimuotoisissa perhesuhteissa. Juva: WS Bookwell Oy.

Heikkinen, A. 2007. Nuoret lastensuojelun avohuollossa – palvelujen ja menetelmien tarkastelu. Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalialan kehittämishankkeen lastensuojelun kehittämisohjelman raportti. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2007:1.

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

Hyvinvointia elämänhallinnasta – Merikratoksen intensiivinen perhetyö. Luettu 26.7.2020.

Kannas-Honkaniemi, U. 2009, Väli-Suomen lapset, nuoret ja lapsiperheet-kehittämishanke. Hankkeen perustietoja, taustoja sekä ajankohtaista uutta. Julkaistu 14.9.2009. Luettu 16.7.2010.

Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Menetelmä-käsikirja. Helsinki:Stakes.

Kuoppala, T. & Säkkinen, S. 2009. Lastensuojelu 2008. Tilastoraportti. Suomen virallinen tilasto. Sosiaaliturva 2009. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 29.4.2005/272.

Lastensuojelulain kokonaisuudistustyöryhmän muistio 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006: 25. Helsinki : Helsingin yliopistopaino.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417

Lastensuojelun käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 23.3.2010. Luettu 26.7.2010. [www.sosiaaliportti.fi](http://www.sosiaaliportti.fi)

Myllärniemi, A. 2007. Lastensuojelun avohuollon perhetyö ammattikäytäntö- jäsenyksiä perhetyöstä toimintatutkimuksen valossa. Anniina Myllärniemi 6/2007. Soccan ja Heikki Waris- instituutin julkaisusarja 2007.

Puustinen-Korhonen, A. & Pösö, T. 2010. Toteutuuko lapsen oikeus pysyviin kasvuolosuhteisiin? Puheenvuoro lastensuojelun vaikuttavuudesta. Lapsiasiainvaltuutetun toimiston julkaisuja 2010:3. Helsinki: Kuntatalon paino.

Pösö, T. 2007. Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Vuori, J. Nätkin, R. (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.

Reijonen, M. 2006. ”Mitä työtä se perhetyö oikein on?” – ammattina perhetyöntekijä. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Salmi, M., Sauli, H. & Lammi-Taskula, J. 2009, Lapsiperheiden toimeentulo. Teoksessa Lammi-Taskula, J., Karvonen, S. & Ahlström, S. Lapsiperheiden hyvinvointi 2009. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopiston kirjapaino.

Sarvimäki, & Siltaniemi, A. 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtäväarakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14. Helsinki:Yliopistopaino.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2008-2011. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6. Helsinki: Yliopistopaino.

Uusimäki, M. 2005. Perhetyö palvelujärjestelmässä. Teoksessa Reijonen, M. (toim.) Voimaa perhetyöhön. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Väli-Suomen lasten, nuorten ja lapsiperheiden kehittämishanke. Kaste-ohjelman keskeiset periaatteet lasten, nuorten ja perheiden näkökulmasta. Julkaistu 20.5.2009. Luettu 26.7.2010  
<http://varttua.stakes.fi/NR/rdonlyres/5251159A-BE8F-4B1F-B0A0-73C7BF14B94C/0/Esitys85KasteLuomala.pdf>

Väli-Suomen lasten, nuorten ja lapsiperheiden kehittämishanke. Kaste-ohjelma 2008-2011. Luettu 26.7.2010.  
[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=319339&name=DLFE-8967.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=319339&name=DLFE-8967.pdf)

Yesilova, K. 2007. Perheen puolesta. Perhekasvatus Suomessa 1970-1990- luvuilla. Teoksessa Vuori, J. & Nätkin, R. (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino.

## ASIAKASPALAUTEKYSELY

---

### Saatteeksi:

Olen Heidi Mehtonen, Tampereen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija. Teen opinnäytetyötä koskien intensiivisen perhetyön kehittämistä Lempäälän kunnassa. Opinnäytetyöhöni liittyen kerään asiakaspalautetta työskentelyyn liittyvistä asioista.

### Vastausohjeet:

Palautelomakkeessa esitetään teille annettuun intensiiviseen perhetyöhön liittyviä väittämiä. Väitteet liittyvät työskentelyn aloittamiseen, vuorovaikutukseen työntekijöiden kanssa, työskentelyn kulkuun, käytettyihin työmenetelmiin sekä työskentelyn päättämiseen. Väitteisiin vastataan valitsemalla sopivin annetuista vastausvaihtoehdoista. Kaikkiin aihealueisiin on jätetty tilaa vapaasti annettavalle palautteelle. Näihin avoimiin kohtiin toivon teidän vastaavan omin sanoin mahdollisimman laajasti. Vastaamista voi jatkaa paperin kääntöpuolelle. Jokaisen sivun alalaidassa pyydetään antamaan kouluarvosana koskien onnistumista kyseisessä aihealueessa.

Kyselylomake kannattaa lukea ajatuksella läpi ennen vastaamista.

Mikäli ette osaa tai halua vastata johonkin kysymykseen, kohdan voi jättää tyhjäksi. Kaikkia lomakkeen kohtia voitte vapaasti kommentoida kirjoittamalla annettuun tyhjään tilaan tai paperin kääntöpuolelle. Huolellisesti annettu palaute on tärkeää, jotta työtä voidaan kehittää tarvetta vastaavaan suuntaan.

### Tietojen käsittely:

Valmiit lomakkeet palautetaan oheisella palautuskuorella. Lomakkeet toimitetaan avaamattomissa kuorissa suoraan opinnäytetyön tekijälle. Palautelomakkeita ei missään vaiheessa luovuteta muille kuin opinnäytetyön tekijälle. Palautteet annetaan nimettöminä, eivätkä palautelomakkeet eivätkä henkilötietoihin liittyviä kysymyksiä. Yksittäisiä palautteita ei voida yhdistää palautteen antajaan.

**KIITOS YHTEISTYÖSTÄNNE!**

## LIITE 1: 2

## TYÖSKENTELYN ALOITTAMINEN (ympyröi sopivin vastausvaihtoehto):

1 Sain työskentelyn alkaessa tarpeeksi tietoa siitä, mitä intensiivinen perhetyö tarkoittaa.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

2 Minulle selitettiin, miksi intensiivistä perhetyötä tarjottiin.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

3 Olin tietoinen työn aloittamisen vaihtoehdoista.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

4 Ymmärsin, mitä työskentelyllä tullaan tavoittelemaan.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

5 Sain riittävästi tietoa työskentelyn aikatauluun ja keston liittyvistä asioista.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

Tähän voit kirjoittaa työn aloittamiseen liittyviä tunteuksia ja mielipiteitä (jatka tarvittaessa paperin kääntöpuolelle):

---



---



---



---

**Antaisin työskentelyn aloittamiseen liittyvistä tekijöistä kouluarvosanan (4-10) \_\_\_\_\_**

**VUOROVAIKUTUS (ympyröi sopivin vastausvaihtoehto):**

1 Perhetyöntekijät olivat avoimia ja yhteistyöhaluisia.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

2 Työntekijät kuuntelivat, mitä minulla oli sanottavana.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

3 Työntekijät halusivat auttaa.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

4 Sain luotua luottamuksellisen suhteen työntekijöihin.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

5 Pystyin ottamaan puheeksi itselleni tärkeitä asioita.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

Tähän voit kirjoittaa vuorovaikutukseen liittyviä tunteita ja mielipiteitä:

---

---

---

---

---

**Antaisin vuorovaikutukseen liittyvistä tekijöistä kouluarvosanan (4-10)**

---

**TYÖSKENTELYN KULKU:**

1 Koin tapaamiset perhetyöntekijöiden kanssa mielekkäiksi.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

2 Tapaamisten aikatauluista sopiminen oli helppoa.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

3 Sain tavata työntekijöitä sopivin väliajoin.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

4 Tapaamisten kestot olivat minulle sopivia.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

5 Työntekijöiden tavoittaminen puhelimitse on tärkeää.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

Tähän voit kirjoittaa työskentelyn kulkuun liittyviä tuntemuksia ja mielipiteitä:

---



---



---



---



---

**Antaisin työskentelyn kulkuun liittyvistä tekijöistä kouluarvosanan (4-10)**

---

**TYÖMENETELMÄT:**

1 Minulle annettiin etukäteen tietoa työskentelyn aikana käytettävistä työmenetelmistä.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

2 Käytetyt työmenetelmät olivat mielekkäitä.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

3 Käytetyt työmenetelmät olivat hyödyllisiä.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

4 Perhetyöntekijät olivat ammattitaitoisia.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

5 Sain mahdollisuuden ilmaista oman mielipiteeni käytetyistä työmenetelmistä.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

Tähän voit kirjoittaa käytettyihin työmenetelmiin liittyviä tuntemuksia ja mielipiteitä:

---

---

---

---

---

**Antaisin työmenetelmiin liittyvistä tekijöistä kouluarvosanan (4-10)**

---



**TYÖSKENTELYN PÄÄTTÄMINEN:**

1 Yhteistyö jatkui riittävän pitkään.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

2 Sain työskentelyn edetessä selkeän kuvan siitä, koska ja miksi työskentely tulee päättymään.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

3 Sain mahdollisuuden ilmaista mielipiteeni työskentelyn päättämisestä.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

3 Koen kaiken kaikkiaan, että yhteistyö oli onnistunutta.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

5 Elämäntilanteeni kohentui työskentelyn ansiosta.

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. jokseenkin samaa mieltä
4. täysin samaa mieltä

Tähän voit kirjoittaa työskentelyn päättämiseen liittyviä tunteita ja mielipiteitä:

---

---

---

---

---

**Antaisin työskentelyn päättämiseen liittyvistä tekijöistä kouluarvosanan (4-10) \_\_\_\_\_**

## LIITE 2: 1

## TERVEHDYS TEILLE KAIKILLE !!!

Seuraavat viisi sivua sisältävät intensiivisen perhetyön asiakkailta kerättyä asiakaspalautetta. Toivotan teille innokkaita hetkiä palautteen parissa! ☺

Mistä on kyse?

Opinnäytetyössäni sovelletaan menetelmänä asiakaslähtöistä Bikva- arviointia. Bikva- arvioinnissa keskitytään asiakkaiden ja kenttätöntekijöiden kokemuksiin. Mallin päätavoitteena on oppiminen ja kehittyminen. Bikva- arvioinnin avulla pyritään siirtämään ymmärrystä työn todellisuudesta koko organisaation läpi myös niille tahoille, jotka päättävät työn resursseista. Opinnäytteeni tarkempi tutkimussuunnitelma on saatavissa Marjolta tai Leenalta, Bikva- mallin käsikirja on ladattavissa sosiaaliportti.fi- sivustoilta. (<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/aineistoja/julkaisut/>)

Käsissäsi oleva asiakaspalaute:

Asiakaspalautelomakkeita palautui kaikkiaan kuusi kappaletta. Lomakkeessa oli sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä. Jaoin kyselylomakkeen viiteen aihepiiriin: työskentelyn aloittaminen, vuorovaikutus, työskentelyn kulku, työmenetelmät ja työskentelyn päättäminen. Jokaisesta aihealueesta pyysin asiakkailta myös kouluarvosanan. Jaottelu on osoittautunut sen verran toimivaksi, että päädyin luokittelemaan kaiken kerätyn aineiston saman jaottelun mukaan.

Monivalintakysymysten vastaukset löytyvät taulukoituina. Saatatte joissain kohdissa ihmetellä vastausten lukumäärää. Mikäli joku vastaajista oli jättänyt jonkin kohdan tyhjäksi tai valinnut kaksi vaihtoehtoa, jätin vastauksen kokonaan pois. Kirjalliseen palauteosioon olen kerännyt sekä vastauslomakkeista että asiakkaiden haastatteluista kertynyttä vapaata palautetta. Olen pyrkinyt jaottelemaan palautteet kahteen luokkaan: positiiviset maininnat ja negatiiviset maininnat. Kouluarvosanan laskin vastausten keskiarvon perusteella.

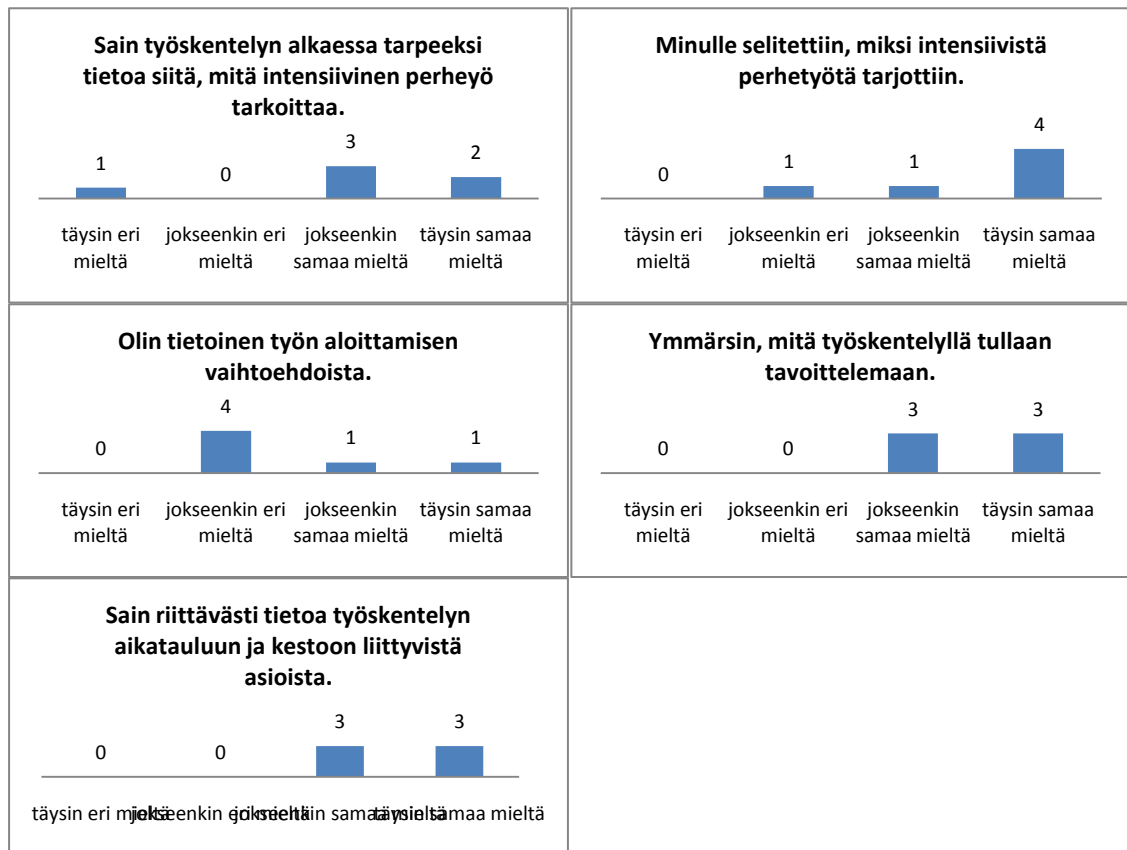
HUOM: Olen koko opinnäyteprojektin ajan pyrkinyt ottamaan vahvasti huomioon eettiset kysymykset. Olen pyrkinyt kirjaamaan annetun asiakaspalautteen mieleissäni seuraava ohjenuora: **Ketään asiakasta tai työntekijää ei voida tunnistaa annetusta palautteesta.** Olen siis muovannut palautetta persoonattomaan suuntaan. En ole myöskään täsmällisesti laskenut, kuinka monta kertaa annettu yksittäinen palaute on toistunut eri asiakkaiden ilmaisemana. Toivottavasti palaute on kuitenkin mielenkiintoista ja antaa teille jotain! Olen myös pyrkinyt olemaan mahdollisimman neutraali ja olla tekemättä johtopäätöksiä annetusta palautteesta....

Mitäs nyt?

.... ja työn seuraavassa vaiheessa onkin tarkoitus tutkailla tätä annettua palautetta teidän perhetyöntekijöiden näkökulmasta. Meille on varattu aika keskusteluun 3.6. Tässä keskustelussa on tarkoitus pohtia intensiivistä perhetyötä annetun palautteen valossa. Bikva- mallin käsikirjasta: ”asikaspalaute toimii panoksena oppimisprosessissa, jossa kenttätöntekijöiden on pohdittava asiakkaiden palautetta ja annettava oma arvionsa ja käsityksensä tekemästään (sosiaali)työstä.” (Hanne Krogstrup, mallin kehittäjä.) Keskustelun aikana pyrin syventämään kuvaa annetusta asiakaspalautteesta, ja teillä on myös mahdollisuus esittää tarkentavia kysymyksiä.

**KIITOKSET JA ONNITTELUT ROHKEUDESTANNE JO TÄSSÄ VAIHEESSA, TAPAAMISIIN! Heidi**

## TYÖSKENTELYN ALOITTAMINEN:



## Positiiviset maininnat:

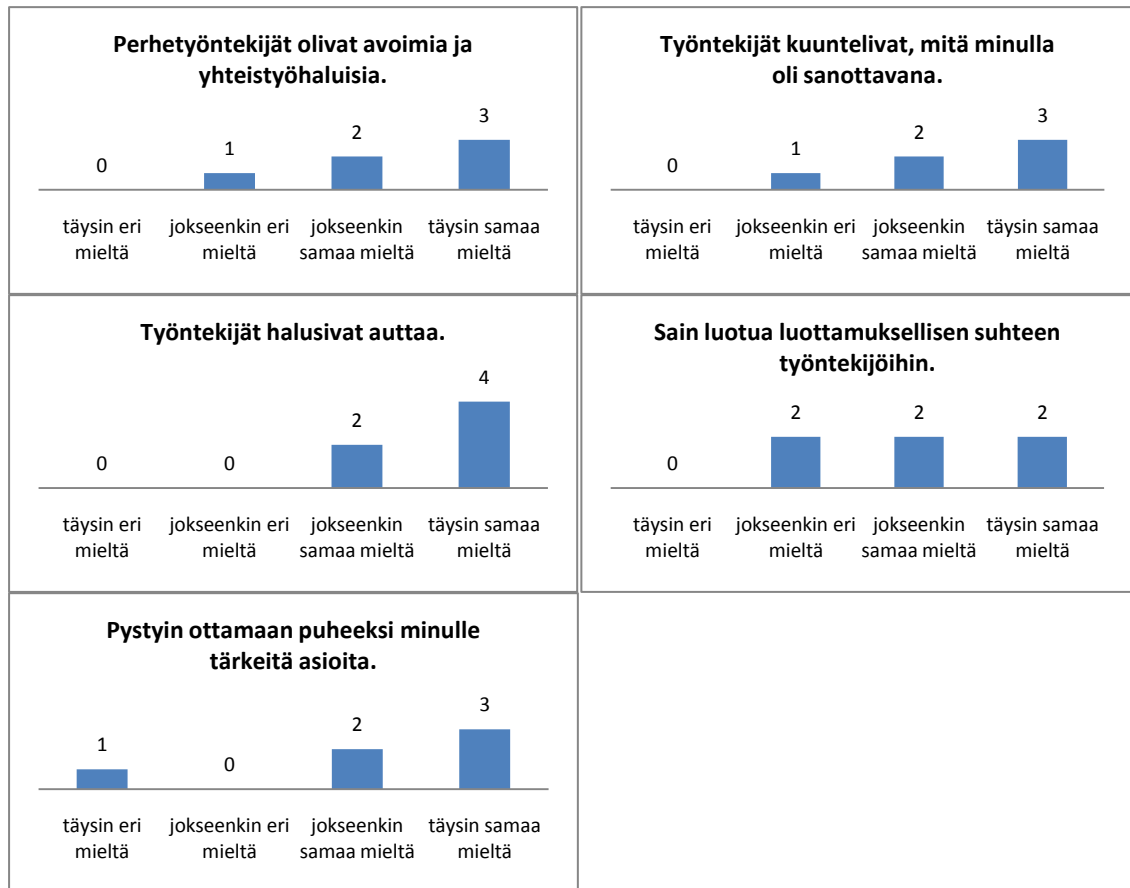
- Yhteistyön alkaminen jo mahdollisen sijoituksen aikana.
- Rentous.
- Ei etsitä syyllisiä, vaan haetaan ratkaisuja - asenne.
- Oma työntekijä koettiin tärkeäksi.
- Alkukankeuden jälkeen perhetyöntekijän tapaamiset tuntuivat luontevilta.
- Mahdollisuus kahdenkeskeisiin tapaamisiin.

## Negatiiviset maininnat:

- Intensiivityö alkoi asiakkaan näkökulmasta liian myöhään, kun tilanne oli jo päässyt liian pitkälle.
- Ei tiedetty, mitä ”intensiivinen perhetyö oikeastaan tarkoittaa”.

ARVOSANA 7,4

## VUOROVAIKUTUS:



## Positiiviset maininnat:

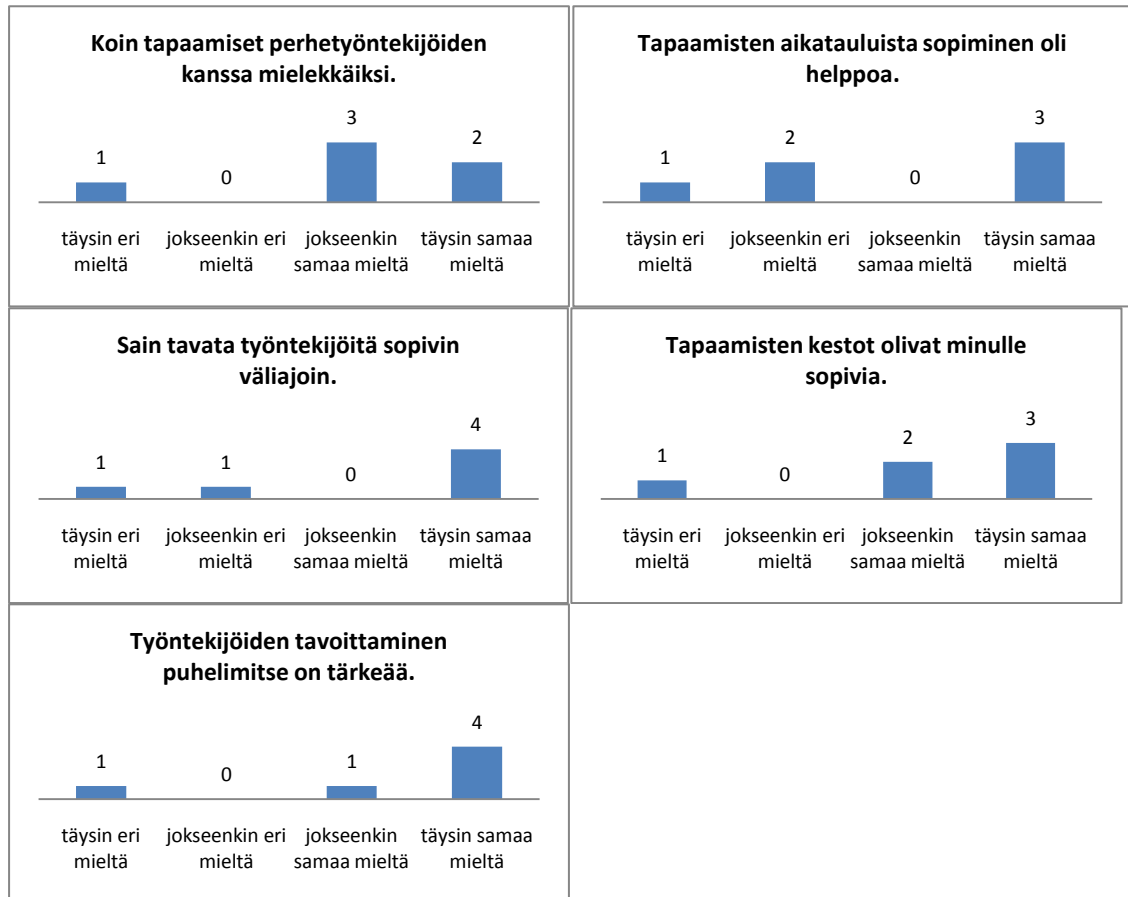
- Aluksi oli vaikea avautua, mutta luottamuksen kasvaessa keskusteluyhteys alkoi tuntua hyvältä.
- Saattoi puhua ihan kaikesta ilman pelkoa seurauksista.
- Rentous.

## Negatiiviset maininnat:

- Oli jäänyt vaikutelma, että oli tarkkailun alla eikä kaikkea kerrottu avoimesti.
- Asiakas koki tapaamiset suorituspaineita aiheuttavaksi ja taakkaa lisääviksi (esim. kodin siisteys).
- Asiakas koki, että luottamuksellista suhdetta ei päässyt syntymään.
- Asioita, joita oli kertonut luottamuksella, olikin siirtynyt eteenpäin.

ARVOSANA: 7,8

## TYÖSKENTELYN KULKU:



## Positiiviset maininnat:

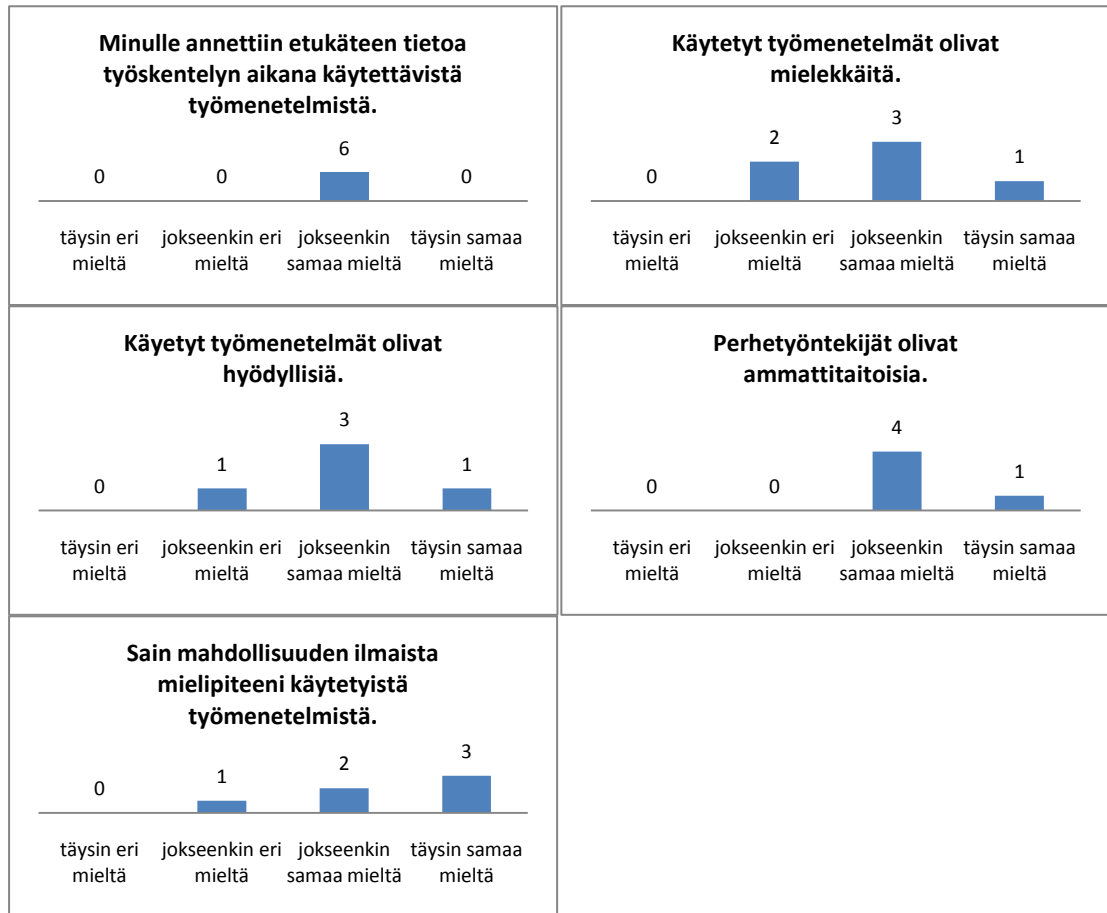
- Tapaamisten rytmitys koettiin hyväksi (aluksi enemmän, jatkossa vähemmän).
- Tekstiviestit helppo tapa pitää yhteyttä.
- Luottamuksellisen keskusteluyhteyden saavuttaminen kestää hieman, mutta on sen arvoista.
- Rento ote, ei haittaa jos joskus joutuu perumaan.

## Negatiiviset maininnat:

- Lupaukset yhteydenotoista jäivät toteutumatta.
- Tapaamisten aikatauluihin oli vaikea vaikuttaa.
- Vastaamattomat puhelut häiritsivät. Etenkin vaikeassa tilanteessa puhelimeen vastaamisen merkitys korostuu.

ARVOSANA:7,2

## TYÖMENETELMÄT:



## Positiiviset maininnat:

- Asioiden käsitteleminen kahdenkeskisen luottamuksellisen keskustelun avulla on hyvä.
- Mahdollisuus myös käytännönläheiseen konkreettisempaan apuun on hyvä.
- Jonnekin meneminen (kahvittelut, shoppailut, hengailut yms.).

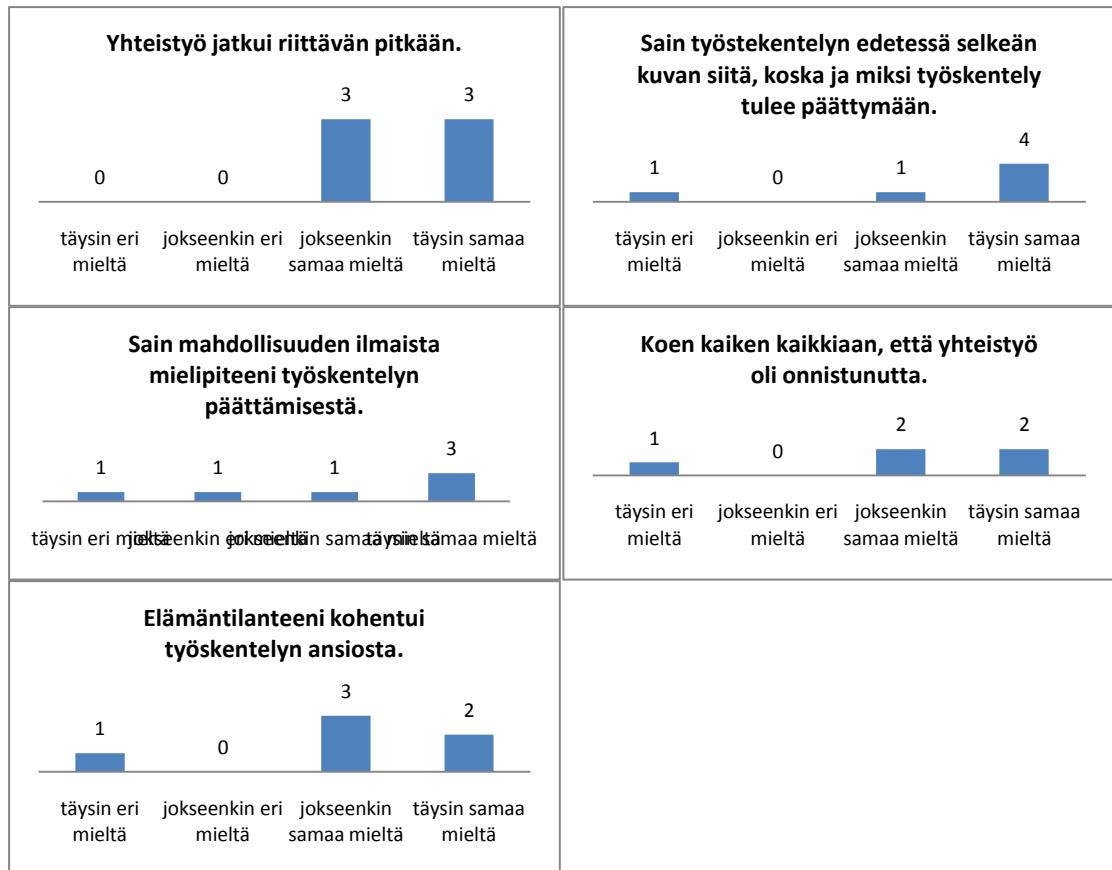
## Negatiiviset maininnat:

- Asiakkaan kokemuksen mukaan turhia lupauksia käytännön asioiden ratkaisemisesta tuli liikaa.
- Asiakas koki tilanteen ylhäältä - alas neuvomisena.
- Perhetyöntekijän työnkuvaa ihmeteltiin = vain näkijä, ei tekijä?
- Luottamuksen kysymykset.

Luokittelun ulkopuolelta: Toiminnalliset menetelmät (esim. kortit) eivät juurikaan saaneet kiitosta.

ARVOSANA:7,2

## TYÖSKENTELYN PÄÄTTÄMINEN:



### Positiiviset:

- On semmoinen olo, että voi ottaa yhteyttä, jos tarvitsee.
- Ilman tätä työmuotoa asiat olisivat huonommin, ehkä todella huonosti.

### Negatiiviset maininnat:

- Asiakkaalla kokemus sivuuttamisesta perheen asiassa.

ARVOSANA: 7,8

T E E M A	ASIAKKASPALAUTE	TYÖNTEKIJÄT	Johtopäätös / arvio/ toimenpide-ehdotus	ESIMIESTA SON NÄKEMYS
I n t e s i i v i s e n t y ö m u o d o n  p e r u s t e l u t	<p>Asiakaspalautteen perusteella intensiivisen perhetyön toimijat voivat olla tyytyväisiä toteutuneeseen työhön.</p> <p>Mikään ei ole kuitenkaan täydellistä, perhetyön asiakkaiden palautteen perusteella työtä voidaan edelleen kehittää.</p> <p>Merkittävintä on asiakasperheiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen.</p> <p>Intensiivinenkään perhetyö ei ole automaatti, työtä on räätälöitävä kunkin asiakasperheen tarpeiden mukaan.</p>	<p>Sekä <b>perhetyöntekijät että sosiaalityöntekijät</b> kokevat, että intensiivisen perhetyön tavoite ei voi olla pelkästään huostaanottojen ehkäisy. Intensiivisen työn avulla myös sijoitukset ja huostaanotot ovat paitsi mahdollisesti vähentyneet, myös sujuneet paremmin ja toteutuneet inhimillisemmin.</p> <p>Kysymys on myös <u>laadukkaan lastensuojelutyön tarjoamisesta</u> vaikeissakin tilanteissa. Intensiiviselle työlle on löydettävissä sekä inhimilliset että taloudelliset perustelut. Kun työntekijöillä on aikaa käytettävissään, virhepotentiaali vähenee.</p> <p><b>Sosiaalityöntekijöiltä:</b> Intensiivisen perhetyön jaksoa voitaisiin tarjota myös sellaisille riskiperheille, joissa ei ole päällä huostaanoton uhkaa.</p>	<p>Intensiivinen työmuoto näyttäytyy työtapana, joka on tullut jäädäkseen. Kaikkien osapuolten kokemukset ovat olleet pääosin positiivisesti sävyttyneitä.</p> <p>Samantyyppistä työmuotoa on aikaisemmin käytetty tehostetun perhetyön nimellä. Viimeisen vuoden aikana intensiivinen työ on mallintunut ja siihen on tullut ajallista struktuuria.</p> <p>Intensiivistä työmuotoa voisi jatkossa käyttää myös perheissä, joissa on merkittäviä selviytymisen ongelmia, mutta ei huostaanoton uhkaa.</p> <p>Tavoitteena olisi tällöin pysäyttää negatiivinen kierre ja sitä kautta ennaltaehkäistä raskaampien palvelutarpeiden syntymistä. Asiakasperhettä ohjataan löytämään voimavarojaan ja käyttämään vahvuuksiaan.</p> <p>Intensiivisen perhetyön suurimmiksi vahvuksiksi on tämän arvioinnin perusteella osoittautunut</p>	<p>Intensiivinen työ on tullut jäädäkseen, ja työtä tullaan edelleen kehittämään.</p> <p>Kehittämisesä on mahdollista viedä intensiiviyötä entistäkin intensiivisempään suuntaan – yhdellä työntekijällä voisi olla enemmän aikaa käytettävissään yksittäisissä perheissä.</p>



			<p>suunnitelmallinen työprosessi, mahdollisuus joustavaan ajankäyttöön ja parityöskentely.</p> <p>Intensiivisen perhetyön prosessikaavio on osoittautunut toimivaksi, mikä näyttää toimivan merkittävänä tukea antavana tekijänä – jopa työkaluna - asiakastyötä suunniteltaessa ja toteutettaessa.</p>	
<p><b>L</b> <b>u</b> <b>o</b> <b>t</b> <b>a</b> <b>m</b> <b>u</b> <b>k</b> <b>s</b> <b>e</b> <b>l</b> <b>i</b> <b>n</b> <b>e</b> <b>n</b> <b>s</b> <b>u</b> <b>h</b> <b>d</b> <b>e</b></p>	<p>Luottamuksellinen suhde on asiakkaan mielestä erittäin tärkeä. Palautteessa oli sekä hyviä että huonoja kokemuksia liittyen suhteen luottamuksellisuuteen.</p> <p>Nuorten erityistilanne: luottamuksen merkitys korostuu, kun työskennellään nuorten kanssa. Missä menee nuoren itsemääräämisoikeuden rajat? Nuorekkaan asiakkaan ohi ei pitäisi toimia tai puhua, ennakkovarointus tiedon siirtymisestä on oleellinen luottamuksellisen suhteen säilymisen kannalta.</p> <p>Asiakkaat ovat kiinnostuneita kirjauskäytännöistä ja työhön liittyvistä asiakirjoista.</p>	<p>Asiakkaat kiinnittävät huomiota ja kyselevät sitä, mitä asioita kirjataan ja mitä perhetyöntekijä kertoo sosiaalityöntekijälle.</p> <p>Mitkä asiat viedään eteenpäin, mitkä jätetään kahdenkeskeisiksi? Mitä voidaan katsoa ”läpi sormien”?</p> <p>Kuinka toimitaan, kun jokin asia on vietävä eteenpäin.</p> <p>Luottamuksellisessa suhteessa voi olla ongelmia molempiin suuntiin, asiakkaan sitoutuminen työskentelyyn ei ole aina itsestään selvää.</p>	<p>Perhetyöntekijällä on oltava mahdollisuus luottamukselliseen konsultaatioon ja/tai työnohjaukseen. Esimiehen tuki korostuu.</p> <p>Työntekijöitä voi olla syytä ohjeistaa ja neuvoa selkeämmin siinä, mitkä asiat ovat luottamuksellisia ja mitä taas voi ja on syytäkin jakaa muille osapuolille. Mitä asioita asiakastyöskentelystä kirjataan, ja kuka kirjauksia käyttää?</p> <p><i>Esimerkkutilanne:</i> nuori tupakoi, vanhempi ei sallisi sitä. Työntekijä joutuu puntaroimaan, onko suhde nuoreen ja nuoren sitoutuminen työskentelyyn tärkeämpää kuin se, että ei tupakoi? Miten työntekijän tulee tilanteessa toimia?</p>	<p>Vahva sosiaalityöve toisuus vapauttaisi perhetyöntekijän lähisempään suhteeseen perheen kanssa – tuki korostuisi.</p>

T a v o i t t e e t t e t t u k i t t j a k o n t r o l l i	<p>Työllä on ollut suurta merkitystä asiakkaiden selviytymiselle.</p> <p>Perhetyöntekijä nähdään sekä tukijana että kontrolloijana.</p> <p>Jos asiakassuhteen luottamus on kunnossa ja työn tavoitteet asiakkaan omien tavoitteiden suuntaisia, kontrolli näyttäytyy hyvässä valossa.</p>	<p>Työ on tukityötä, mutta myös kontrollia. Kaikki asiakkaat eivät motivoitu/sitoudu työskentelyyn, jolloin työn kontrolliluonne korostuu.</p> <p>Työn tavoitteita ”myydään” asiakkaalle myös pikkuhiljaa työn edetessä.</p> <p><b>Sosiaalityöntekijöiltä:</b> Perhetyöntekijää ei pidä asettaa piilokontrolloijan rooliin. Mikäli näyttää siltä, että asiakas tarvitsee perhetyöntekijää oman toimintansa kontrolloijaksi, se on syytä puhua auki jo yhteistyötä aloitettaessa.</p>	<p>Tavoitteiden asettelu on tärkeää.</p> <p>Intensiivisen perhetyön tavoitteet asetetaan Lempäälässä yhteistyössä sosiaalityöntekijän, perhetyöntekijän ja perheen kanssa, ja myös seuranta sosiaalityöntekijän toimesta on tiivistä.</p> <p>Mikäli tavoitteena on kontrolloida asiakkaan käytöstä, myös se on syytä puhua auki – ei piilokontrollia.</p>	<p>Perhetyötä voidaan toteuttaa tukityönä pienilläkin tavoitteilla.</p>
T y ö n k u v a	<p>Tarve ja työmuoto eivät aina kohtaa.</p> <p>Perhetyöntekijöille ehdotettiin myös käytännönläheisempää otetta perheissä.</p> <p>Käytännön avun tarve korostuu etenkin raskaasti kuormittavissa tilanteissa (yksinhuoltajuus, pienet lapset, vanhempien ero, masennus, lapsen haastavuus, mielenterveys- ja päihdeongelmat), jolloin käytännön avusta olisi suuri hyöty.</p>	<p>Se, miten perheessä työskennellään, on työntekijän oman harkinnan varassa.</p> <p>Rajanveto on joskus vaikeaa.</p> <p>Yksi asiakasperhe hyötyy keskusteluavusta, toisen perheen selviytyminen vaatii käytännön toimia.</p>	<p>Perhetyöntekijän työnkuvan selkiyttäminen ja auki kirjoittaminen auttaisi työn tekemisessä.</p> <p>Kun rajanvedon ongelmia esiintyy, työntekijällä on tukena selkeä ohjeistus, jolloin poikkeustilanteet jäävät poikkeustilanteiksi.</p> <p>Työnkuvan selkiyttäminen voi auttaa myös asiakasta hahmottamaan, mistä perhetyössä on kyse.</p> <p><i>Käytännön esimerkki:</i> Voiko työntekijä auttaa asiakasta siivoamaan, jos jostain tilanteesta selviytyminen niin vaatii? Voidaanko työntekijä siihen jopa velvoittaa?</p>	<p>Perhetyöntekijän työnkuva pitäisi auki kirjoittaa.</p> <p>Tavoitteeksi ”Perhetyöntekijän käsikirjan” kokoaminen.</p>

<p><b>Työmenetelmät</b></p>	<p>Asiakaspalautteessa korostuu luottamuksellisen keskustelutyöskentelyn merkitys. Asiakas arvostaa työntekijän aikaa, menetelmiin ei niinkään kiinnitetä huomiota.</p> <p>Perhetyössä korostuva keskustelupainotteisuus on siirtynyt asiakkaille myös kotiin.</p>	<p>Joitain työkaluja täytyy olla, mutta kaikkien asiakkaiden kanssa kaikki ei toimi.</p> <p>Perhetyö ei ole yksi toimenpide, vaan sekoitus erilaisia tapahtumia ja toimintoja.</p> <p>On työntekijän ammattitaidosta ja motiivintyvyydestä kiinni, mitä asiakkaalle tarjotaan ja mihin asiakas tarttuu.</p>	<p>Kunnallinen lastensuojelun perhetyö on uusi työmuoto, eikä sellaisena vielä kovin selkeä. Työn tekemisen tavat ja resurssit vaihtelevat merkittävästi kunnittain.</p> <p>Vaatumuksia perhetyöntekijän ammattitaidolle ja metodiselle osaamiselle on työmuodon moninaisuudesta johtuen jopa mahdotonta asettaa, jolloin yksittäisten työntekijöiden persoonan, arvomaailman, elämäkokemuksen, työhistorian ja sosiaalisten taitojen merkitys korostuu.</p>	<p>Työmenetelmät eivät ole selkeitä, vaan vaihtelevat asiakasperheen ja työntekijän mukaan. Ohjeistusta voisi selkeyttää.</p> <p>”Perhetyöntekijän käsikirja”.</p>
<p><b>Määrittäminen</b></p>	<p>Työn määräaikaisuus näyttäytyy asiakaspalautteessa hyvänä, mutta se ei toimi kaikissa asiakasperheissä.</p> <p>Ei voida asettaa olettamusta, että kaikki tilanteet raukeavat riittävästi puolen vuoden aikana.</p>	<p>Määräaikaisuus on tuonut enemmän perspektiiviä tavoitteiden asetteluun: tämän päivän tavoitteet ja pitkän tähtäimen suunnitelmat. Askel kerrallaan.</p> <p>Tiivis yhteistyö ja prosessin arviointi säännöllisesti sosiaalityöntekijän kanssa on koettu hyväksi.</p> <p><b>Sosiaalityöntekijät:</b> määräaikaisuus näyttäytyy hyvänä sekä työntekijöiden että asiakkaan kannalta. Määräaikaisuus on myös toivon luomista siitä, että tietyn ajan kuluessa voidaan olettaa käännettä parempaan.</p>	<p>Asiakkaan informointi työtä aloitettaessa: intensiivinen työmuoto on tavoitteellista määräaikaista tukea, jonka tavoitteisiin asiakkaan tulisi sitoutua.</p> <p>Voidaanko asiakkaalta edellyttää, että jakson jälkeen ”homman on oltava kunnossa”?</p> <p>Intensiivinen työmuoto ei vastaa kaikkien tarpeisiin, ja myös pitkäkestoista tukityötä edelleen tarjottava. Mitä tehdään esim. perheille, joissa on erityislapsi tai vakava mielenterveys- tai päihdeongelma, eikä merkittävää tilanteen kohentumista voida olettaa olevan nopeasti näköpiirissä?</p>	<p>Intensiivisyyttä ylläpidetään, mutta nähdään myös mahdollisuus pitkäaikaisen jopa vuosia kestävä tukityön tarjoamiseen.</p>

T a p a a m i s t i h e y s	Asiakkaat ovat olleet pääosin tyytyväisiä työhön käytettyyn aikaan ja tapaamismahdollisuuksiin.	Työntekijät esittivät huolta siitä, että asiakasperheet saattavat tuntea toisiaan ja vaihtaa kuulumisia työskentelystä. Toisissa perheissä työtä tarjotaan myös iltaisin, mutta käytäntö vaihtelee. Kokevatko perheet olevansa eriarvoisessa asemassa?	Työntekijän aika on rajallista. Kentältä kaikuviiin viesteihin tartutaan ja asiasta puhutaan, mikäli tarvetta ilmenee.  Olisiko tarvetta systemaattisempaan ajankäytön seurantaan?	
P a r i t y ö s k e n t e l y	Näyttäytyy hyvänä. Asiakas kokee, että tilanteeseen todella on tulossa apuja.  Asiakassuhteiden luottamuksellisuus korostuu. Kaikkea ei haluta toisen osapuolen tietoon (etenkin nuoret ja vanhemmat).	Hyvä. Työpari tukee haastavissa tilanteissa.  Mahdollisuus nopeaan tilanteiden purkuun ja työn suunnitteluun yhdessä.  Mahdollisuus jakaa työntekijöiden resurssit perheenjäsenten kesken.	Työparityötä on syytä ylläpitää.  <b>Työilmapiiri ja työntekijöiden välisten henkilösuhteiden merkitys korostuu.</b>  Olisiko työparityöskentely hyvä kaikkeen työskentelyyn? Voisiko toinen työntekijä olla ”hiljainen tuki” taustalla, jota pidetään ajan tasalla, vaikka työntekijä ei olisi aktiivisena toimijana asiakastyössä? Mikäli tarvetta esiintyy, myös toisen työntekijän työpanosta voisi ottaa käyttöön.  Työntekijän paine saattaisi tätä kautta vähentyä. (En voi sairastua, entäs jos lapset sairastuu...)	
P u h e l i n t y ö	On asiakkaalle tärkeä. Oman työntekijän on hyvä olla tavoitettavissa puhelimitse.  Palautteessa ilmeni, että soittoihin ja tekstiviesteihin ei aina vastata, ja yhteydenottoja saatetaan joutua odottelemaan.	Puhelintyöskentely toteutuu oman työajan puitteissa.  Virheitä voi sattua etenkin kovan kuormituksen alla, jolloin asiakas kokee jäävänsä vaille riittävää apua.	Puhelinkontaktin pelisäännöt on muistettava ottaa puheeksi kaikkien asiakkaiden kanssa.  Hätätilanteissa ohjeistetaan ottamaan yhteyttä päivystykseen tai hätänumeroon.	Intensiivisesä työssä työntekijän olisi hyvä olla asiakkaan saavutettavissa lyhyelläkin varoitusaajalla.

<p><b>P</b> <b>ä</b> <b>i</b> <b>h</b> <b>d</b> <b>e</b> <b>-</b> <b>j</b> <b>a</b>  <b>m</b> <b>i</b> <b>e</b> <b>l</b> <b>e</b> <b>n</b> <b>t</b> <b>e</b> <b>r</b> <b>v</b> <b>e</b> <b>y</b> <b>s</b> <b>o</b> <b>s</b> <b>a</b> <b>a</b> <b>m</b> <b>i</b> <b>n</b> <b>e</b> <b>n</b></p>		<p>Perhetyö ei voi vastata vaikeisiin päihde- ja mielenterveysongelmiin ainakaan yksin.</p>	<p>Työntekijän oma puheeksiottokyky ja aktiivisuus yhteistyötahojen suuntaan korostuu.</p> <p>Perhetyön rooli = perheen tukimuoto, ei hoitosuhde.</p> <p>Työntekijöillä oltava mahdollisuus konsultaatioapuun ja jopa sektorirajat ylittävään työpariuteen.</p> <p>Verkostotyöskentely.</p> <p>Ovatko perhetyöntekijät valmiita toimimaan tukihenkilöinä mielenterveys- ja päihdeperheissä, vaikka perhetyöllä ei olisi puhtaasti omaa tavoitetta?</p> <p>Perhetyöntekijöille räätälöityä mielenterveys- ja päihdekoulutusta?</p>	<p>Koulutusta ja työnohjausta tullaan tarjoamaan.</p> <p>Sektorirajat ylittävää yhteistyötä pyritään tiivistämään.</p>
<p><b>K</b> <b>i</b> <b>i</b> <b>r</b> <b>e</b> <b>e</b> <b>l</b> <b>i</b> <b>s</b> <b>e</b> <b>t</b> <b>s</b> <b>i</b> <b>j</b> <b>o</b> <b>i</b> <b>t</b> <b>u</b> <b>k</b> <b>s</b> <b>e</b> <b>t</b></p>	<p>Asiakaspalautteen perusteella intensiivinen perhetyö on toiminut erittäin hyvin kiireellisen sijoituksen yhteydessä. Perheet ovat kokeneet yhteistyön sosiaalityöntekijän ja perhetyöntekijän kanssa jo sijoituksen aikana hyväksi.</p> <p>”Ne on ne meidän omat työntekijät.”</p>	<p><b>Sosiaalityöntekijöiltä:</b> Yhteistyö perhetyöntekijän kanssa jo sijoituksen aikana on tärkeää vähintään lastensuojelun tarpeen selvityksen takia. Intensiivisen perhetyön jakson alkaminen lapsen/nuoren kotiutumisvaiheessa on näyttäytynyt hyvänä toimintamuotona.</p>	<p>Käytännöksi ainakin lyhyt intensiivisen perhetyön jakso aina, kun kyseessä on nuoren kotiinpaluu kiireellisen sijoituksen jälkeen.</p> <p>Mahdollisuus käyttää intensiivistä perhetyötä todennäköisesti vähentää laitosvuorokausien ja/tai uudelleen sijoituksen tarvetta.</p>	<p>Työ jatkuu.</p>

<p><b>P</b> <b>e</b> <b>r</b> <b>h</b> <b>e</b> <b>t</b> <b>y</b> <b>ö</b> <b>n</b> <b>t</b> <b>e</b> <b>k</b> <b>i</b> <b>j</b> <b>ä</b>  <b>v</b> <b>e</b> <b>r</b> <b>k</b> <b>o</b> <b>s</b> <b>t</b> <b>o</b> <b>i</b> <b>s</b> <b>s</b> <b>a</b></p>	<p>Asiakaspalautteesta kävi ilmi, että sekä sosiaalityöntekijä että perhetyöntekijä voivat toimia asiakkaan asian ajajana muissa viranomaisissa. Tuen merkitys on asiakkaalle suuri. Oman työntekijän mukana olo palaverissa edesauttaa asiakkaan äänen kuulluksi tulemista. (Edellyttää tietenkin että asiakkaan ja työntekijän tavoitteet ovat yhtäläiset.)</p>	<p>Perhetyöntekijät jatkossakin mukaan palavereihin.</p>	<p>Toteutuu jo, merkitys suuri.</p>	<p>Työ jatkuu</p>
<p><b>K</b> <b>u</b> <b>n</b>  <b>a</b> <b>s</b> <b>i</b> <b>a</b> <b>k</b> <b>a</b> <b>s</b>  <b>o</b> <b>n</b>  <b>t</b> <b>y</b> <b>y</b> <b>t</b> <b>y</b> <b>m</b> <b>ä</b> <b>t</b> <b>ö</b> <b>n</b></p>	<p>Asiakas ei yleensä ole työskentelyvaiheessa sellaisessa asemassa, että kovin helposti toisi esiin tyytymättömyyttään työskentelyyn tai työmuotoon.</p> <p>Vastahakoisuus näkyy toiminnassa. Jos näyttää siltä, että yhteistyösuhde ei toimi, mitä voidaan tehdä?</p>	<p>Jos ei toimi, mitä voidaan tehdä toisin?</p> <p>Työntekijän persoona, henkilökemia ja työskentelytyyli vaikuttavat.</p> <p>Toiset asiakkaat ovat liiankin tarvitsevia, toiset vastahakoisia.</p> <p>Joidenkin asiakkaiden kohdalla työskentelyä värittää molemminpuolinen epäily. Työskentelystä saattaa jäädä pintapuolinen ja teennäinen kuva = asiakas puhuu yhtä ja tekee toista.</p>	<p>Saako perhetyön asiakas olla tyytymätön saamaansa palveluun ja kuinka siihen suhtaudutaan?</p> <p>Onko asiakkaan pakko pitää työntekijästä?</p> <p>Jos asiakas ja työntekijä eivät tule toimeen, voidaanko työntekijän vaihtamista harkita? Pitäisikö asiakkaan tyytyväisyyttä työskentelyyn systemaattisesti kysyä vaikkapa esimiehen tai sosiaalityöntekijöiden suunnasta jopa perhetyöntekijän ”ohi”?</p>	

A s i a k a s p a l a u t t e e n	Ne asiakkaat jotka palautetta antoivat, antoivat sitä mielellään.	Asiakaspalaute on todella tärkeää sekä oman työmotivaation ylläpitämisen että työn kehittämisen kannalta.  Myös pitkäaikaisseurantaa? Pitäisikö asiakkaan tilanteesta kerätä tietoa myös työskentelyn päättämisen jälkeen?	Asiakaspalautetta tullaan keräämään tavalla tai toisella.	Asiakaspalautetta tullaan jatkossa keräämään.
T y ö s s ä  j a k s a m i n e n	(Työntekijöiden hyvinvointi näyttäytyy myös asiakkaille.)	Kuormitus on ollut toisinaan kova. Sosiaalityöntekijöiden vaihtuvuus vaikuttaa myös perhetyöntekijöihin. Perhetyöntekijät saattavat joutua iskunvaimentimeksi perheen suuntaan sosiaalityöntekijän vaihtuessa.  <b>Sosiaalityöntekijöiltä:</b> Tulee pitää huolta siitä, että uuden sosiaalityöntekijän tullessa taloon perehdytyksen yhteydessä tiedotetaan tiiviistä yhteistyöstä perhetyöntekijöiden ja sosiaalityöntekijöiden välillä.	Lempäälän tapa toimia tiiviissä yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden ja perhetyöntekijöiden kanssa on erilainen kuin useimmissa kunnissa. Perhetyötä ei nk. tilata, vaan työn aloittamisesta ja tavoitteiden asettelusta sovitaan yhdessä.  Perehdytys uuden sosiaalityöntekijän tullessa taloon olisi tärkeää, jolloin vältetään väärinkäsityksiltä.  Työnohjaus perhetyöntekijöille.	Työnohjaus. Koulutus. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden ongelma on valtakunnallinen.

<p>P e r h e t y ö n  s u h d e  o m a n  i t s e n s ä</p>		<p>Paine ja odotukset perhetyön suuntaan ovat kovia. Yhteistyötahot ”tyrkyttävät” perhetyölle perheitä, joista perhetyöntekijät saattavat itse kokea, että eivät ole ainakaan pelkästään perhetyön keinoin autettavissa. Näkemyseroja siitä, mitä perhetyö on ja kenelle sitä tarjotaan saattaa vaihdella myös perhetyöntekijöiden työyhteisön sisällä.</p>	<p>Perhetyö on työnä sellaista, millaiseksi se kunnassa määritellään.</p> <p>Perhetyöntekijöiden kanssa on syytä keskustella siitä, mitä perhetyö heidän näkemyksensä mukaan on, ja minkälaiset perheet heidän näkemyksensä mukaan työstä hyötyvät.</p> <p>Täytyykö kaiken perhetyön olla tavoitteellista, vai voiko työn rooli olla myös selviytymistä ylläpitävä ja kannatteleva, jopa joskus puolesta tekevä?</p> <p>Perhetyöntekijöiden näkemykset perhetyöstä, sen tavoitteista ja toimintatavoista ovat todennäköisesti erilaiset - voimavara, jota kannattaisi hyödyntää käytännössä esimerkiksi asiakasperheiden jaossa.</p> <p>Lisää tyytyväisiä perhetyöntekijöitä = lisää tyytyväisiä asiakkaita.</p>	<p>Keskustelua ja kehittämistä tullaan jatkamaan.</p>
---	--	---	--	---